

Comune di Ferrara - Ass.to Cultura, Turismo e Giovani

AGENZIA INFORMAGIOVANI



RAPPORTO UTENZA e ATTIVITA' 2011

INDICE

EVENTI/INIZIATIVE	3
ATTIVITA' E SERVIZI	12
Centro di Tesseramento	12
Redazione web	13
Newsletters	16
Interventi informativi	17
IG X TE	18
Consulenze orientative individuali	19
PUNTO DECENTRATO EURODESK	20
Eventi Eurodesk	21
Banca dati FERRAR@LAVORO	23
Servizio di consulenza INFORM@TIPICO	24
COORDINAMENTO INFORMAGIOVANI	25
Incontri e progetti coordinamento I.G	26
Servizio civile nazionale	27
Introduzione e dati generali	28
Utenza frontale	29
Progetti customer satisfaction	30

EVENTI/INIZIATIVE

Promossi nell'anno 2011
dall'AGENZIA INFORMAGIOVANI

GENNAIO



mercoledì 19 gennaio 2011:

LAVORO ALL'ESTERO: "WORKING HOLIDAYS"
in Australia, Nuova Zelanda e Canada.

All'incontro hanno partecipato 20 ragazzi.

Telestense ha fatto un servizio sul nostro incontro - potete vederlo qui: <http://www.telestense.it/news/alestero-sognando-un-lavoro.html>

FEBBRAIO



7 febbraio:

collaborazione con l'associazione intercultura per
svolgimento test accesso per un anno scolastico all'estero



mercoledì 9 e 16 febbraio 2011

LAVORO STAGIONALE 2011: le risorse in rete.
Hanno partecipato all'incontro più di 40 ragazzi; visto l'alto numero di interessati, abbiamo replicato l'incontro la settimana dopo.



18 febbraio: partecipazione all'iniziativa promossa da Cartepillar e Rai 2 **M'ILLUMINO DI MENO 2011** - Giornata Internazionale del Risparmio Energetico. Anche all'informagiovani si sono spente tutte le luci elettriche e si sono accese moltissime candele colorate.

MARZO



1-2 marzo:

l'informagiovani è stato presente al **FORUM DELL'ORIENTAMENTO UNIVERSITARIO**.

Questa partecipazione è molto importante per farsi conoscere da altre fasce di giovani, anche da quelli che solitamente non frequentano l'agenzia.



16 marzo: "FESTA TRICOLORE" con la partecipazione di tutto il Servizio Giovani.

Momento di aggregazione con musica allo scopo di rendere visibili i servizi del Comune di Ferrara ai giovani del territorio.

Guarda il video dell'evento prodotto da Area giovani: www.youtube.com/watch?v=9TUFMUi3t2M&feature=mfu_in_order&list=UL



23 MARZO:

LA GUIDE ALLE PROFESSIONI dell'Informagiovani

All'incontro, rivolto a giovani neo-laureati, hanno partecipato 11 ragazzi.



Pubblicazione della quarta guida **"BENVENUTI A FERRARA"**

pensata per gli studenti stranieri. Tutte le informazioni utili per rendere migliore e più piacevole il soggiorno nella nostra città ed intraprendere la vita universitaria nel migliore dei modi.

In lingua spagnola.

APRILE



20 aprile:

LAVORO ALL'ESTERO: informazioni ed orientamento.

All'incontro hanno partecipato 22 ragazzi.

MAGGIO



Sabato 7 maggio: FESTA DELL'EUROPA

in occasione della Festa dell'Europa (lunedì 9 maggio), **l'Eurodesk-Informagiovani, il Centro di Documentazione Europea dell'Università di Ferrara e L'Ufficio Mobilità Internazionale dell'Università di Ferrara** hanno organizzato al Giardino delle Duchesse la "Festa d'Europa": interventi su cittadinanza, mobilità, programmi europei. (in collaborazione con **Sonika**)



Mercoledì 18 Maggio 2011:
IL CURRICULUM VITAE (+ EMAIL):
 hanno partecipato 22 giovani



Maggio - Giugno:

Partecipazione al gruppo per la promozione della lingua e cultura tedesche (Università, Scuole, UST, ecc), da cui è nata l'Associazione "**Cafè Berlin**".

GIUGNO



15 Giugno

1° Incontro Coordinamento Provinciale Informagiovani:

Breve introduzione e obiettivi del Protocollo d'Intesa;

Presentazione di tutti i Centri e Comuni facenti

parte del Coordinamento Provinciale;

Presentazione della bozza di calendario delle attività per il periodo 2011/2012

AGOSTO



31 agosto 2011:

COORD.TO PROV. INFORMAGIOVANI:

Formazione iniziale per i nuovi punti IG provincia agli Informagiovani in fase di attivazione.

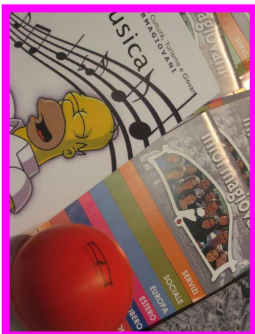
SETTEMBRE



7 Settembre

IGXTE – L'ACCESSO AI MESTIERI DELLA SCUOLA

Incontro sul personale A.T.A.
promosso in collaborazione con CGIL- FLC
hanno partecipato 24 ragazzi



Dal 14 al 30 settembre:

partecipazione presso l'Università di Ferrara al **SIAM** (servizio immatricolazione e accoglienza matricole).



21 Settembre 2011:

INCONTRI FORMAZIONE

COORD. PROV. INFORMAGIOVANI

Incontro sull' orientamento alla Formazione
Professionale e Portale Regionale
informagiovanionline.



23 Settembre: partecipazione alla notte dei ricercatori

In collaborazione con Università di Ferrara
Allestimento di un desk in piazza Municipale con materiale
informativo sui temi della mobilità in Europa.



30 settembre/1-2 Ottobre

INTERNAZIONALE A FERRARA

Informagiovani ospita la segreteria organizzativa del Festival.



Settembre:

UNA MELA AL GIORNO ...

Pubblicazione della guida alla salute pensata per offrire ai giovani informazioni, consigli ed i principali riferimenti sul nostro territorio in questo settore

OTTOBRE



7 Ottobre 2011:

Accoglienza studenti Erasmus

c/o Università di Ferrara in collaborazione con Er-go. Presenza con un desk informativo presso il quale sono state – tra l'altro – distribuite le nostre guide in diverse lingue rivolte agli studenti stranieri.



12 Ottobre:

IGXTE – LAVORO ALL'ESTERO (Eures e le altre risorse)

Incontro promosso in collaborazione con Katia Cerè Euroconsigliere Regione Emilia Romagna. Hanno partecipato 24 ragazzi.



24 ottobre

VOLONTARI CHE CAMBIANO IL MONDO

Tappa ferrarese del truck dall'Agenzia Nazionale per i Giovani insieme al Dipartimento della Gioventù (in collaborazione con il volontariato ferrarese)



26 NOVEMBRE

Intervento operatori ig PRESSO INFORMAGIOVANI DI COMACCHIO sulla **Formazione Professionale e offerta formativa locale**

NOVEMBRE



Mercoledì 16 novembre 2011

IGXTE - IMPRENDITORIALITA' GIOVANILE: risorse in città

Scopo dell'incontro era di fornire ai giovani che stanno pensando di avviare una propria attività autonoma informazioni su alcuni dei principali enti ed associazioni a cui si possono rivolgere per ottenere orientamento e supporto concreto per la realizzazione della loro idea imprenditoriale. Hanno partecipato 21 ragazzi.



Novembre:

incontri con gli ex-volontari

(15 ragazzi) incontri di informazione specifica e di orientamento post-servizio civile per tutti i volontari che hanno prestato servizio nel Comune di Ferrara, allo scopo di offrire ai ragazzi strumenti operativi per una ricerca del lavoro al momento del "congedo" dall'Ente, cercando di coniugare il

percorso formativo con le competenze maturate presso l'ente.

DICEMBRE



6 DICEMBRE

Intervento operatori ig PRESSO INFORMAGIOVANI DI COMACCHIO sul **lavoro all'estero ed informazioni utili per la ricerca di un impiego.**



14 dicembre 2011

IGXTE - INSEGNARE DOPO LA LAUREA: I TFA

requisiti di accesso e sviluppo di carriera.

In collaborazione con CGIL FLC di Ferrara

(28 partecipanti)



Dicembre

**incontri con i volontari del Servizio Civile Nazionale
(12 ragazzi)**

incontri di informazione specifica e di orientamento post-servizio civile per tutti i volontari che hanno prestato servizio nel Comune di Ferrara, allo scopo di offrire ai ragazzi strumenti operativi per una ricerca del lavoro al momento del "congedo" dall'Ente, cercando di coniugare il percorso



INCONTRO PER LA FIRMA CONGIUNTA

**Del rinnovo quinquennale della convenzione
per il COORDINAMENTO PROVINCIALE**

ANNO 2011



Prosegue proficuamente la **collaborazione con il Bollettino del lavoro**, pubblicazione a tiratura nazionale.



Nell'anno 2011 gli "amici" di facebook sono saliti a 3749 (+ 2097 rispetto allo scorso anno)

Questo canale informativo si è rivelato molto utile per pubblicizzare le nostre attività e farci conoscere da un target giovane.



SOTTOTETTO è la banca dati

(inserita nel sito www.informagiovani.fe.it), nata per agevolare la ricerca e l'offerta abitativa a Ferrara anche da casa propria senza doversi recare nella nostra città. Nell'anno 2011 sono state pubblicizzati 247 annunci cerco/offro.



NOVITA' 2011

CreaImpresa + Informagiovani

L'Informagiovani del Comune di Ferrara e la Confederazione Nazionale dell'Artigianato e della Piccola e Media Impresa di Ferrara hanno appena attivato una convenzione per collaborare sui temi dell'imprenditorialità giovanile e femminile, allo scopo di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze degli utenti di Informagiovani.

ATTIVITA' e SERVIZI

✓CENTRO DI TESSERAMENTO A.I.G. - CARTA GIOVANI – ACCADEMIKA- WI-FE



L'Agenzia Informagiovani di Ferrara è l'unico punto di tesseramento per la città e la Provincia per l'A.I.G. – Ass.ne Italiana Ostelli della Gioventù.

La tessera permette di accedere a tutti gli ostelli del mondo del circuito A.I.G. **Le tessere emesse per l'anno 2011 sono state 10** (7 individuali, 3 family).



L'Informagiovani è da sempre **centro di tesseramento CARTA GIOVANI**: carta gratuita che offre a tutti i giovani dai 14 ai 29 anni compiuti, sconti, agevolazioni, iniziative e concorsi a premi. E' promossa dall'Unità Operativa Giovani – Servizio Giovani - Assessorato alle Politiche giovanili e Provincia di Ferrara.

Nell'anno 2011 sono state rilasciate 224 (a fronte di 212 nel 2010) **carte giovani** .



L'informagiovani è **centro di tesseramento Accademika**, la carta gratuita che consente agli studenti universitari e delle scuole medie superiori di avere sconti e vantaggi nei diversi esercizi convenzionati. **Nell'anno 2011 sono state emesse dall'informagiovani di Ferrara 186** tessere.

Riconfermando circa il numero dello scorso anno (192)

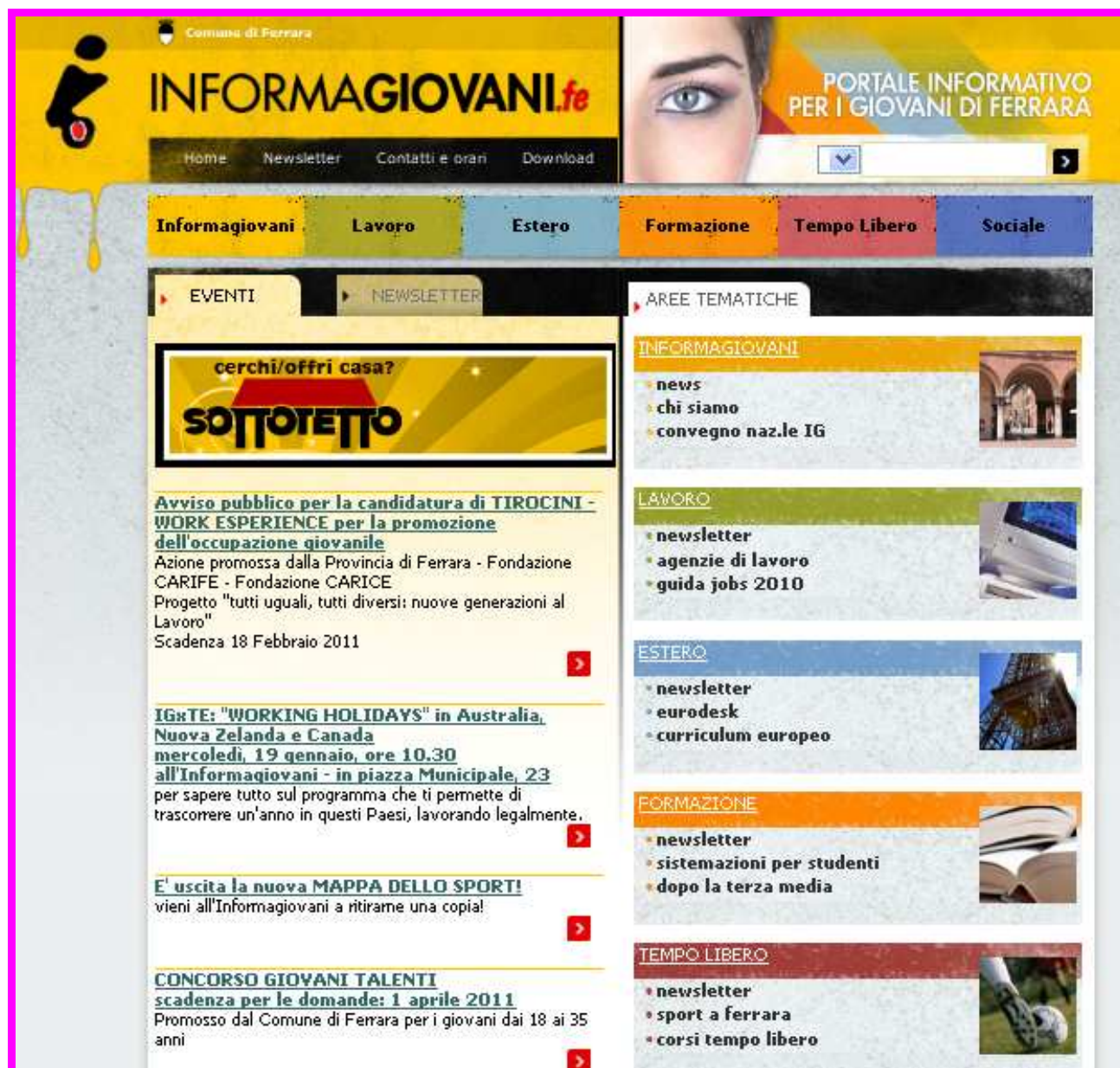


Punto di **registrazione del servizio Wi-Fe** (copertura con una rete pubblica wireless di alcune aree della città di Ferrara).

Al 31 dicembre abbiamo registrato 402 accessi.
(a fronte dei 349 accessi effettuati nel 2010)

✓ LA REDAZIONE WEB

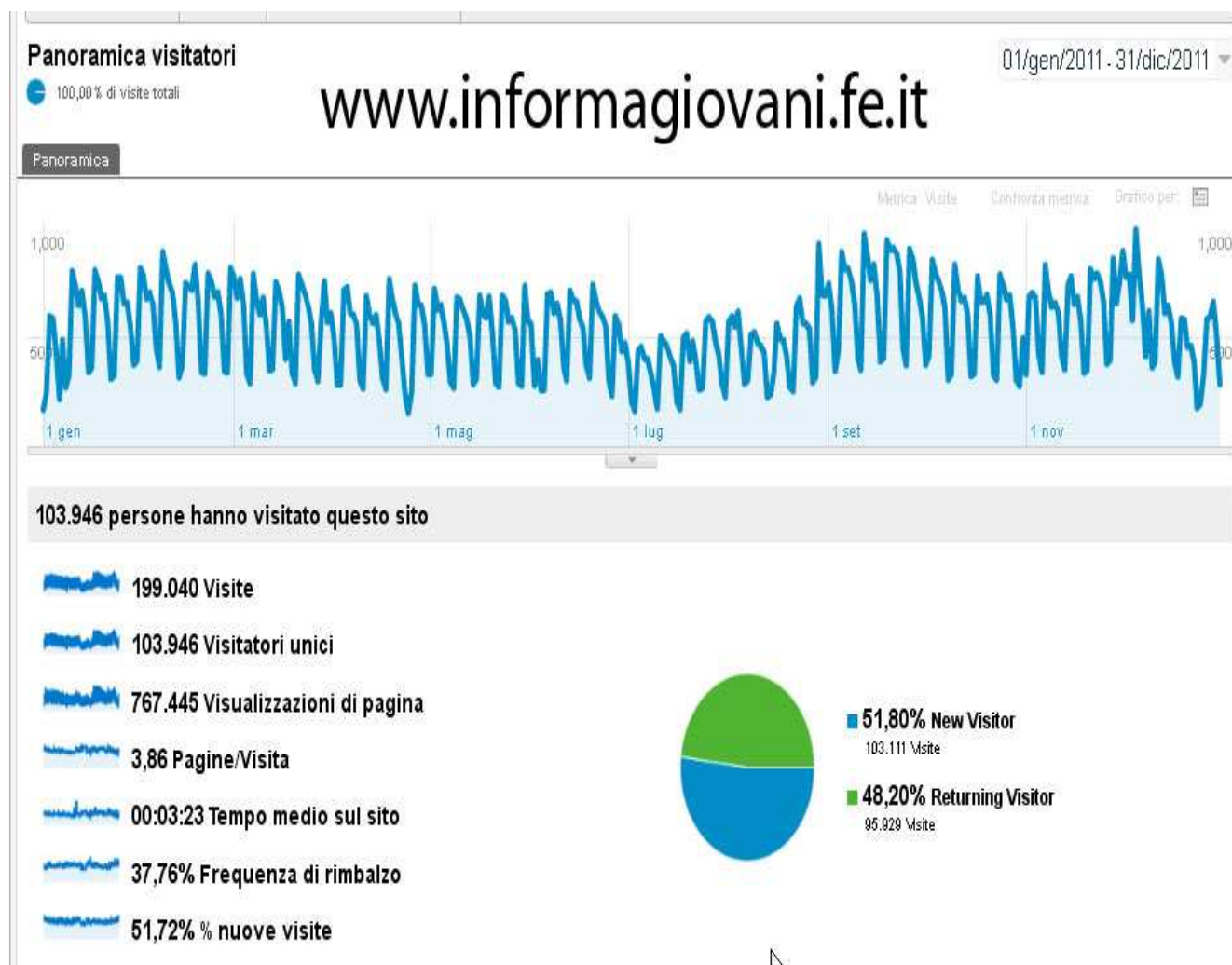
SITO INTERNET:



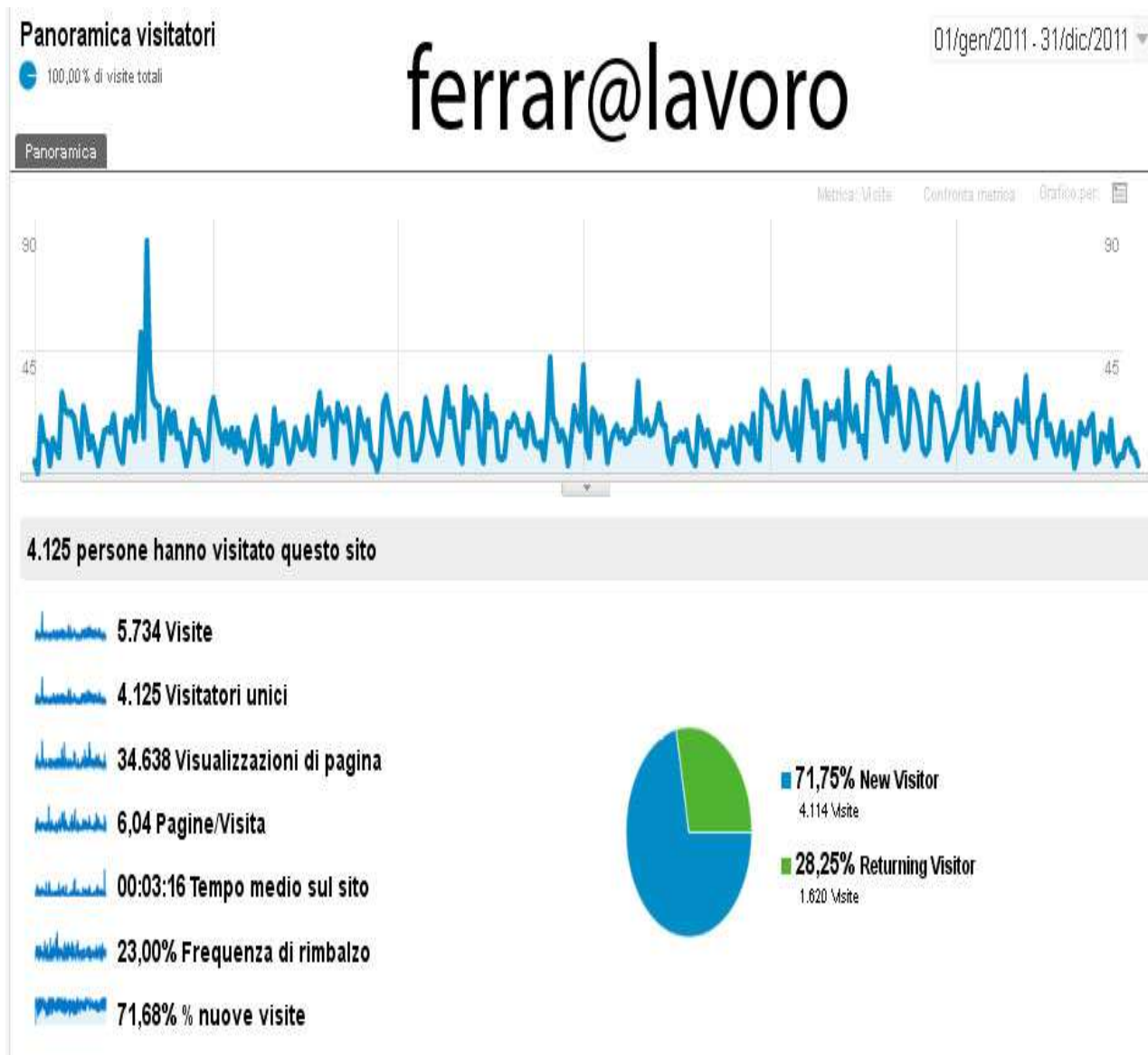
www.informagiovani.fe.it

STATISTICHE INTERNET 2011

Dall'anno 2011 il sistema di conteggio degli accessi visite e visualizzazioni è cambiato, infatti adesso usiamo il programma **Google Analytic** e questi sono i dati.



Questi i invece i dati numerici relativi alla consultazione della banca dati Ferrar@lavoro.



5 NEWSLETTERS TEMATICHE

Totale 26.470

Il nostro **servizio newsletter** è molto apprezzato e utilizzato dagli utenti che lo scorso anno sono stati in totale **23.735**

Particolare apprezzamento, anche in termini di iscritti, per la "news lavoro", il cui feedback ha confermato l'efficacia in termini di concrete opportunità lavorative per gli utenti.



NEWSLETTER LAVORO – 15.700 utenti

2/3 invii alla settimana (+1.700 dal 2010)

annunci di lavoro più recenti inviati dalle agenzie di lavoro di Ferrara, Provincia, altre Province, aziende del territorio, agenzie di servizi, bandi di concorso.



NEWSLETTER EURODESK - 900 utenti

1 invio ogni 15 giorni (+ 60 dal 2010)

bandi europei, scadenze, concorsi, comunicati, segnalazione di eventi, corsi di formazione e altre iniziative e opportunità relativi alla Comunità Europea. Newsletter rivolta soprattutto agli operatori nel settore della mobilità internazionale.



NEWSLETTER FORMAZIONE – 4.700 utenti

1 invio ogni 10 giorni (+450 dal 2010)

Corsi di formazione professionale finanziati e non, master, borse di studio, seminari informativi, job meeting dedicati ai giovani.



NEWSLETTER MOBILITA' INTERNAZIONALE - 3.700 utenti

1 invio alla settimana (+225 dal 2010)

offerte di lavoro in Europa e nel mondo. News molto apprezzata perché offre una panoramica di offerte difficilmente reperibile altrove; infatti queste molto spesso provengono da referenti che fanno parte di una rete informale.



NEWSLETTER TEMPO LIBERO -CULTURA 1.470 UTENTI

1 invio settimanale (+300 dal 2010)

tempo libero a Ferrara e dintorni: concerti, cinema, teatro, mostre, sagre, eventi sportivi.

✓ INTERVENTI INFORMATIVI E DI ORIENTAMENTO



Un'attività consolidata è quella dell'**ORIENTAMENTO DI GRUPPO** con Scuole Superiori, Centri di Formazione, gruppi formali ed informali e altre associazioni (es. Centro donne e giustizia).

Nell'anno 2011 hanno partecipato ad interventi orientativi **223** giovani presso l'IG e **181** ragazzi direttamente all'interno delle scuole.

(Per "scuole" si intende anche l'università e altri interventi con studenti non nella sede dell'ig)

I temi affrontati sono prevalentemente quelli della conoscenza delle opportunità offerte dal Servizio, l'orientamento al mondo del lavoro, opportunità formative, la mobilità internazionale e le opportunità offerte ai giovani dalla Comunità Europea.

In particolare nel 2011 sono stati fatti colloqui conoscitivi e di approfondimento (più incontri) sul mercato del lavoro e sull'orientamento professionale a favore di gruppi di donne immigrate, gruppi informali di ragazzi extracomunitari, per i volontari del servizio civile e per i giovanissimi dell'obbligo formativo.

✓IGX TE



Nell'anno 2011 è sono proseguiti gli incontri IG x te, (una serie di Incontri pubblici rivolti ai giovani del territorio sugli argomenti di interesse giovanile) riscontrando sempre un ottimo gradimento:

- ✓ **gennaio 2011 - WORKING HOLIDAYS**
- ✓ **febbraio 2011 - LAVORO STAGIONALE 2011: le risorse in rete**
- ✓ **marzo 2011 - LE GUIDE ALLE PROFESSIONI dell'Informagiovani**
- ✓ **aprile 2011 - LAVORO ALL'ESTERO**
- ✓ **maggio 2011 - IL CURRICULUM VITAE**
- ✓ **settembre 2011 - L'ACCESSO AI MESTIERI DELLA SCUOLA – PERS. ATA**
- ✓ **ottobre 2011 - LAVORO ALL'ESTERO (Eures e le altre risorse)**
- ✓ **novembre 2011 - IMPRENDITORIALITA' GIOVANILE: risorse in città**
- ✓ **dicembre 2011 - INSEGNARE DOPO LA LAUREA: I TFA**

Sono intervenuti in totale **212 giovani**.

Desideriamo sottolineare che la maggioranza dei giovani che hanno partecipato non avevano mai fruito dei servizi dell'Agenzia: gli incontri costituivano per loro la prima occasione di venire a contatto con il nostro servizio. Questo era uno degli obiettivi che ci eravamo poste quando abbiamo progettato "IG X TE": attirare i giovani con proposte che li potessero coinvolgere in maniera diretta, per favorire poi la conoscenza del nostro ufficio anche in tutti gli altri ambiti e creare quindi una sorta di "fidelizzazione".

Dopo ogni incontro viene fornito ai partecipanti un report dettagliato, disponibile anche (con molte altre informazioni relative a questa iniziativa) nel nostro sito: www.informagiovani.fe.it/index.php?id=2086

✓ CONSULENZE ORIENTATIVE INDIVIDUALI



Il nostro staff attribuisce una grande importanza alle **CONSULENZE ORIENTATIVE INDIVIDUALI**

Infatti mission del nostro servizio attualmente non è più soltanto quella di erogare una prima informazione, **ma è soprattutto quella di "costruire relazione"**, essere di accompagnamento, di consulenza e di supporto alla ricerca di informazioni , allo scopo di rendere gli utenti autonomi nel percorso per il raggiungimento dell'obiettivo.

Per consulenza individuale si intende un percorso articolato, specifico e strutturato per risolvere bisogni informativi di tipo complesso attraverso colloqui centrati sul singolo utente. Tra queste troviamo anche gli **approfondimenti** del punto informativo **EURODESK**, attraverso il quale, l'operatore eroga informazioni e consulenze sulle opportunità di mobilità internazionale offerte ai giovani dalle istituzioni comunitarie e altro. Queste consulenze non sono rivolte solo al singolo giovane ma anche ad operatori di altre istituzioni al fine di attivare eventuali progetti comunitari.

Per quanto riguarda le "**CONSULENZE ORIENTATIVE BREVI**" (che si risolvono cioè in un solo incontro), su temi specifici (lavoro, formazione, mobilità) il loro numero è piuttosto alto: infatti almeno **l'80%** dei contatti frontali sfociano in colloqui approfonditi.

Per le "**INFORMAZIONI VELOCI**" l'utenza generalmente si avvale del **sito internet** Informagiovani e della **corrispondenza email**. E' da sottolineare che, quasi sempre, accedono al colloquio orientativo le persone che richiedono informazioni/orientamento rispetto al **lavoro**, alla **formazione** in tutte le specificità, la **mobilità intesa come esperienza di lavoro/formazione all'estero**, il **volontariato** (anche all'estero).

✓PUNTO LOCALE DECENTRATO EURODESK



Eurodesk è una struttura del [programma comunitario Gioventù](#) che opera nel settore dell'informazione e orientamento sui programmi promossi dall'Unione Europea e dal Consiglio d'Europa nel settore della gioventù.

Eurodesk fornisce informazioni sui programmi europei rivolti ai giovani nei settori della **cultura**, della **formazione**, della **mobilità giovanile**, dei **diritti** e del **volontariato**, con l'obiettivo di rendere sempre più accessibile ai giovani l'utilizzo delle opportunità offerte dai programmi stessi.

Il Punto locale decentrato EURODESK di Ferrara opera all'interno dell'Informagiovani, fornendo informazioni e consulenze personalizzate sui temi della mobilità internazionale, con particolare riguardo a:

- programmi ed iniziative europee per i giovani (Gioventù, Leonardo, Socrates);
- tirocini presso le Istituzioni comunitarie;
- formazione;
- volontariato (Servizio volontario Europeo ed altro)

Dalla sua attivazione ha registrato un considerevole aumento dei contatti, anche in conseguenza della sua attività di divulgazione e promozione – sul territorio – di questi temi.

L'operatore del punto locale Eurodesk declina la sua attività con diverse modalità:

- informazioni di primo livello (anche via mail) e colloqui orientativi di approfondimento
- incontri di orientamento di gruppo (sia presso Informagiovani che presso le Scuole che ne fanno richiesta)
- redazione delle newsletter "LAVORO ALL'ESTERO" e "EURODESKNEWS"
- aggiornamento di pagine web specifiche
- preparazione di materiale informativo di vario genere (rassegne stampa, documentazione, guide, ecc.)
- coordinamento a livello locale di eventi (es. la settimana Europea della Gioventù)
- collaborazione con altri enti/organizzazioni (come per es. associazioni giovanili, università, altri Informagiovani, scuole, Provincia) per la realizzazione di iniziative (es. la Festa dell'Europa, o seminari specifici di formazione)
- realizzazione di sessioni formative nell'ambito degli incontri del Coordinamento Provinciale Informagiovani

Eventi /progetti/attività 2011

EURODESK FERRARA



NEWSLETTER MOBILITA' INTERNAZIONALE - 3.700 utenti

1 invio alla settimana (+225 dal 2010)

offerte di lavoro in Europa e nel mondo. News molto apprezzata perché offre una panoramica di offerte difficilmente reperibile altrove; infatti queste molto spesso provengono da referenti che fanno parte di una rete informale.



6 DICEMBRE

Intervento operatori ig PRESSO INFORMAGIOVANI DI COMACCHIO sul **lavoro all'estero ed informazioni utili per la ricerca di un impiego.**



Sabato 7 maggio: FESTA DELL'EUROPA

in occasione della Festa dell'Europa (lunedì 9 maggio), **l'Eurodesk-Informagiovani**, il Centro di Documentazione Europea dell'Università di Ferrara e L'Ufficio Mobilità Internazionale dell'Università di Ferrara hanno organizzato al Giardino delle Duchesse la "Festa d'Europa": interventi su cittadinanza, mobilità, programmi europei. (in collaborazione con **Sonika**)



23 Settembre: partecipazione alla notte dei ricercatori

In collaborazione con Università di Ferrara

Allestimento di un desk in piazza Municipale con materiale informativo sui temi della mobilità in Europa.



24 ottobre

VOLONTARI CHE CAMBIANO IL MONDO

Tappa ferrarese del truck dall'Agenzia Nazionale per i Giovani insieme al Dipartimento della Gioventù (in collaborazione con il volontariato ferrarese)

✓ FERRAR@LAVORO

www.comune.fe.it/lavoro



<http://ferraralavoro.comune.fe.it>

FERRAR@LAVORO è una banca dati nata nel 2001 per volontà del Comune di Ferrara al fine di favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro nella nostra zona.

Il servizio è gestito dall' Agenzia Informagiovani e dal - S.S.I., Servizio sistemi Informativi (Comune di Ferrara)

Per usufruire dei servizi - completamente gratuiti - occorre richiedere agli operatori dell'Informagiovani password e user name che vengono rilasciati previa compilazione di un modulo informativo.

L'obiettivo di questa banca dati è quello di promuovere il più possibile l'incontro tra domanda e offerta in tema di occupazione.

L'utilizzo di questo strumento viene pertanto proposto sia ai giovani che alle aziende. Uno degli impegni più onerosi degli operatori informagiovani è quello di implementare continuamente l'accreditamento di nuove aziende.

DATI NUMERICI DEL SERVIZIO

- **435 AZIENDE INSERITE**
- **435 CURRICULA REGISTRATI (*)**.
- **15.700** utenti iscritti alla mailing list **LAVORO**
- **4.700** utenti iscritti alla mailing list **FORMAZIONE**
- **3.700** utenti iscritti alla mailing list **LAVORO ALL'ESTERO**

(dati aggiornati al 31/12/2011)()il numero di iscritti subisce ogni anno una variazione anche notevole, in occasione della periodica eliminazione dei cv con più di 24 mesi*

✓ INFORM@TIPICO



COS'E' INFORM@TIPICO?

E' un punto di informazione sui diritti dei giovani lavoratori

È un servizio gratuito di informazione e orientamento sulle nuove forme di lavoro.

In collaborazione con:
FACOLTA' DI GIURISPRUDENZA dell'Università di Ferrara;
CGIL, CISL E UIL

A CHI SI RIVOLGE?

Il servizio si rivolge a tutti i lavoratori atipici: COLLABORATORI COORDINATI CONTINUATIVI, COLLABORATORI OCCASIONALI, FREE-LANCE, CONSULENTI, ASSOCIATI IN PARTECIPAZIONE, LAVORATORI INTERINALI, LIBERI PROFESSIONISTI privi di ordini o albi di appartenenza, persone con CONTRATTI DI AGENZIA ecc.

CONTATTI ANNO 2011 = 16

Essendo un servizio che possiamo ben definire "di nicchia", non contiamo grandi numeri. Nonostante questo, considerando che lo stesso è "a costo zero", e che ci ha consentito di consolidare una rete di collaborazioni competenti ed autorevoli sul territorio, siamo soddisfatte e lo riteniamo utile come complemento ai nostri servizi.

Le **risposte erogate da consulenti specializzati** sono sempre molto accurate e precise e gli utenti che ne usufruiscono sono molto soddisfatti.

Per favorire l'utilizzo di questo servizio nell'anno 2011 abbiamo aggiunto la possibilità la modalità di consulenza via mail.

✓COORDINAMENTO PROVINCIALE INFORMAGIOVANI



OBIETTIVI DELLA CONVENZIONE PROVINCIALE INFORMAGIOVANI:

- **offrire pari opportunità informative** a tutti i giovani del territorio provinciale attraverso la promozione dei servizi e delle iniziative - anche a livello europeo - per i giovani;
- **attivare una rete di pubbliche relazioni** allo scopo di favorire collaborazioni ed integrazioni con altri servizi simili e con la Regione Emilia Romagna;
- **ottimizzare la gestione e l'implementazione degli archivi** e delle altre fonti di informazione;
- implementare la **produzione di pubblicazioni monografiche** su argomenti di interesse giovanile emergente
- organizzare **momenti seminariali di formazione** e di approfondimento tematico
- **promuovere, organizzare e gestire la rete** dei centri e punti Informagiovani;
- **studiare supporti informativi per gli Informagiovani** ad essa collegati sui settori fondamentali d'intervento
- **organizzare eventi e manifestazioni** legati ai settori informativi e comunque di interesse dei giovani
- **diffondere la banca dati europea EURODESK**
- **progettare e gestire un sistema di valutazione** dell'efficacia ed efficienza della rete informativa e di un sistema di monitoraggio dell'utenza giovanile

Enti aderenti : Provincia di Ferrara

Comuni: Argenta - Copparo - Codigoro - Vigarano - Comacchio - Cento - Massafiscaglia Bondeno, Migliarino.

Da diversi anni l'Agenzia Informagiovani di Ferrara fornisce supporti informativi (rassegne stampa, pubblicazioni tematiche e materiale vario) ai Centri Informagiovani della provincia. Prosegue l'organizzazione e gestione interna di attività di formazione per gli operatori della rete. L'attività formativa interessa l'area della ricerca, della documentazione, dell'informazione e della comunicazione.

✓COORDINAMENTO PROVINCIALE INFORMAGIOVANI INCONTRI DI FORMAZIONE/PROGETTI 2011



INCONTRO COORDINAMENTO 15 Giugno

1° Incontro coordinamento provinciale:

Breve introduzione e obiettivi del Protocollo d'Intesa;

Presentazione di tutti i Centri e Comuni facenti parte del Coordinamento Provinciale;- Presentazione della bozza di calendario delle attività per il periodo 2011/2012

INCONTRO FORMAZIONE COORDINAMENTO

31 agosto 2011:

Formazione iniziale per i nuovi punti IG provincia agli Informagiovani in fase di attivazione.

INCONTRI FORMAZIONE COORDINAMENTO

21 Settembre 2011:

Incontro sull'orientamento alla Formazione Professionale e Portale Regionale informagiovanionline

21 dicembre **Firma congiunta** per il rinnovo quinquennale della convenzione per il **COORDINAMENTO PROVINCIALE**

Il 2011 è stato l'anno di "rilancio" del Coordinamento Provinciale Informagiovani: è stato firmato il nuovo Protocollo di intesa valido per i prossimi 5 anni, che ha visto l'ingresso di nuovi comuni (attualmente 13, compreso il Comune di Ferrara), ed è stato concordato un calendario di incontri di formazione/aggiornamento. **Tutte le informazioni, gli enti aderenti e la programmazione delle attività nella sezione del nostro sito:** www.informagiovani.fe.it/208/coordinamento-provinciale-informagiovani

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE



L'Informagiovani è sede di **progettazione, attuazione e formazione** del servizio civile nazionale. Dal 2003 - quando questa esperienza è iniziata - hanno prestato servizio presso il nostro ufficio **33 giovani (più 2 dal 1 marzo 2012)**.

Presso l'Informagiovani è presente - come in tutti i servizi - l'**OLP** (operatore locale di progetto), che segue i ragazzi, oltre che per la formazione interna, anche per le questioni "burocratiche".

I giovani volontari che hanno partecipato a questa esperienza erano prevalentemente studenti universitari o laureati. A cinque volontari questa esperienza è stata riconosciuta come credito formativo per il tirocinio obbligatorio imposto dal loro corso di studi.

Tra le varie attività che vedono impegnati i volontari, anche quest'anno ci sono stati i **DESK INFORMATIVI** all'interno dell'Università, presso i quali essi hanno distribuito materiale pubblicitario redatto dall'Informagiovani, e la distribuzione di materiale informativo nei luoghi frequentati solitamente da giovani (bar, palestre, scuole ecc.).

Scopo di tutte queste iniziative è stato quello di far conoscere ai giovani ferraresi le potenzialità dell'Informagiovani e le opportunità che l'amministrazione comunale in primo luogo, ma anche altri enti del territorio, mettono a loro disposizione.

L'impegno nel lavoro di "comunicazione esterna" del nostro servizio non è solo stato di grande utilità al servizio stesso, ma ha permesso ai volontari di crearsi competenze specifiche nell'ambito della comunicazione utili per l'inserimento lavorativo una volta terminata l'esperienza di Servizio Civile.

Nel 2011 è proseguito il progetto: "colloqui di orientamento al lavoro" rivolto quest'anno a tutti i ragazzi che hanno effettuato il servizio civile nel Comune di Ferrara. Attraverso incontri (di piccolo gruppo) della durata di circa 2/3 ore ciascuno, sono state evidenziate le competenze maturate con l'esperienza di Servizio Civile e, contestualmente, analizzate quelle pregresse (personali ed acquisite attraverso gli studi), con l'obiettivo di dare ad esse organicità per la stesura di un curriculum efficace ed orientare concretamente verso le singole, possibili professionalità.

I ragazzi attraverso un successivo feed-back hanno riferito di ritenere molto utile ed efficace questo strumento.

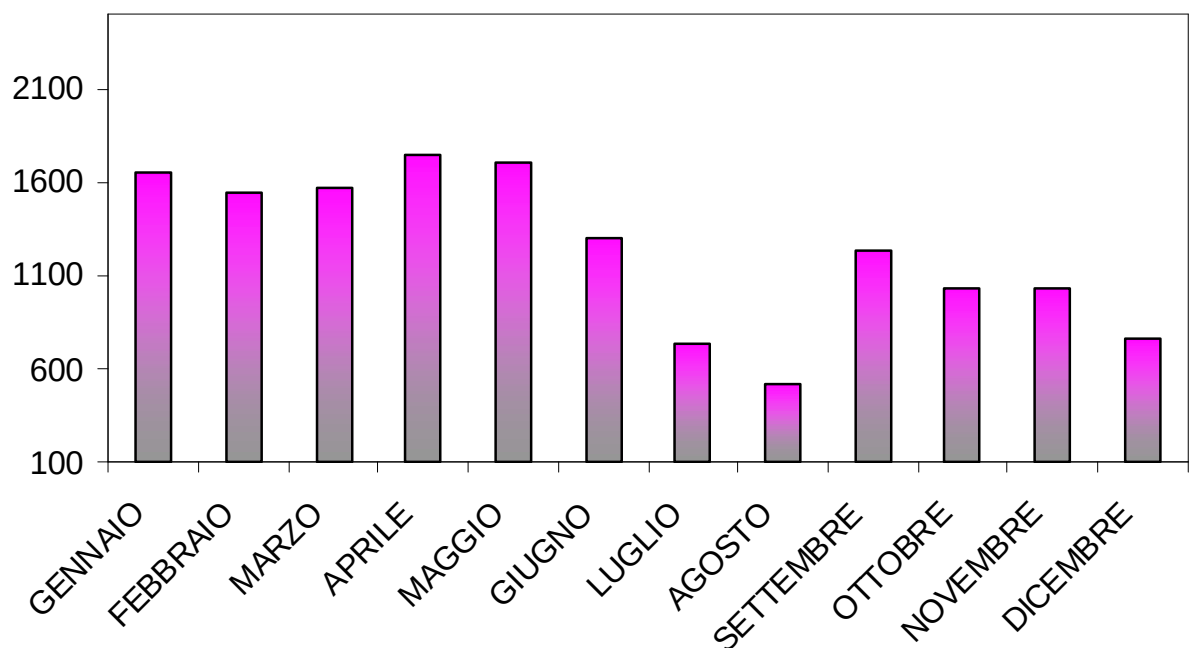
INTRODUZIONE

Ecco i dati relativi all'utenza dell'anno 2010

Presenze <u>frontali</u> all'Informagiovani	14.353
Utenze telefoniche	6.746
Utenze e-mail	4.021
Interventi orientativi di gruppo	315
Interventi orientativi all'interno delle scuole	181

UTENZA FRONTALE

GENNAIO	1.647
FEBBRAIO	1.540
MARZO	1.564
APRILE	1.742
MAGGIO	1.704
GIUGNO	1.305
LUGLIO	735
AGOSTO	512
SETTEMBRE	1.237
OTTOBRE	1.035
NOVEMBRE	1.027
DICEMBRE	765
TOTALE	14.804



L'affluenza frontale totale quest'anno è stata di 14.804 utenti.

Desideriamo sottolineare a questo proposito che – come già accennato, chi si presenta al nostro "sportello" è quasi sempre una persona (non sempre un giovane!) che necessita di una azione di orientamento approfondito e di un supporto per bisogni sempre più complessi.

Questo implica una grande attenzione individuale, anche in termini di tempo, per essere in grado di fornire una risposta adeguata ad una utenza sempre più complessa, nella quale sono compresi – oltre ai giovani (più o meno scolarizzati, in cerca di prima occupazione o di opportunità formative con possibili sbocchi lavorativi, di occasioni di mobilità ecc), anche, per es., lavoratori in mobilità/cassa integrazione/licenziati, cittadini extra-comunitari, ospiti di strutture di accoglienza per migranti, donne in difficoltà, giovani con disagi di natura psico-fisica ecc.

Soprattutto questo secondo tipo di utenza, che spesso arriva a noi inviata da altri uffici/strutture/associazioni con le quali siamo in rete (Centro per l'Impiego, CSV, Donne e Giustizia, Camelot, Servizi sociali, Ausl, ecc.) necessita naturalmente – oltre che di un elevato livello di competenze sia specifiche che trasversali, di "tempo": che significa che ogni colloquio ha una durata di circa mezz'ora, e spesso necessita di più "puntate" per meglio definire il percorso.

Interessante è il dato sull'utenza straniera, che è triplicata; l'esigenza di questi cittadini, spesso appena arrivati in Italia, è proprio quella di avere un tutoraggio a 360 gradi, in cui la parte di "accoglienza" è fondamentale.

Quindi al di là del numero ormai si dovrebbe analizzare anche la qualità dell'informazione per avere una visione reale di utenza frontale all'informagiovani.

PROGETTO CUSTOMER SATISFACTION

Quest'anno non compariranno nel report i grafici che analizzano le caratteristiche degli utenti frontali, perché il metodo di raccolta dati ormai è obsoleto; dal 2012 l'informagiovani rivoluzionerà il metodo di raccolta e analisi della tipologia di utenza, bisogni e anche della qualità del servizio in un'ottica di customer satisfaction. Questo progetto si attuerà con la collaborazione dell'ufficio statistica di Ferrara.