

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

AGENZIA INFORMAGIOVANI



RAPPORTO UTENZA E ATTIVITA' ANNO 2015

PREMESSA

IL 2015 è stato un altro anno "difficile" dal punto di vista economico e quindi la nostra premessa non si distanzia troppo da quella scritta lo scorso anno: soprattutto a livello locale, abbiamo rilevato una forte continuità nel tipo di richieste fatte al nostro servizio, che hanno riguardato per il 30% la ricerca di lavoro, percentuale a cui possiamo tranquillamente aggiungere il 20% di richieste in ambito formativo, strettamente connesse alla ricerca di occupazione.

Il problema della ricerca di lavoro, e quindi di stabilità economica e di autonomia, coinvolge in misura molto simile uomini (47%) e donne (53%), anche se la più alta percentuale delle donne conferma ancora una volta la penalizzazione da esse subita sia per l'ingresso che per la permanenza nel mondo del lavoro.

Questa situazione critica, vista dal nostro osservatorio specifico, ha pesato e continua a pesare moltissimo sulle giovani generazioni, per le quali l'ingresso nel mercato del lavoro si allontana sempre di più, rendendole sempre più fragili e pessimiste e spesso incapaci di reagire allo scoraggiamento.

Garanzia Giovani è stata una grande speranza (ed opportunità) in gran parte disillusa dai fatti: solo qualche giorno fa (27 marzo) la Stampa titolava "Garanzia Giovani, numeri flop: solo 3 su 100 trovano un lavoro" - non abbiamo ancora dati per quanto riguarda in particolare il nostro territorio, ma non ci sono motivi per ritenere che gli effetti qui siano stati molto positivi.

Consapevoli che la nostra mission è molto diversa da quella dei Servizi per l'Impiego e dai Servizi sociali - con i quali peraltro continuiamo una proficua e solida collaborazione, e che il nostro impegno è soprattutto nei confronti dei giovani, accogliamo comunque tutti coloro che si presentano alla nostra Agenzia per avere supporto, orientamento ed informazioni, con una particolare attenzione agli utenti in condizioni di particolare disagio, come i tanti immigrati (14% dell'utenza complessiva), le persone uscite forzatamente dal mercato del lavoro, i giovani con titoli di studio deboli od addirittura assenti, che purtroppo sono ancora in numero molto elevato, e che sono ad alto "rischio sociale", costituendo una pesante ipoteca sul futuro della nostra società.

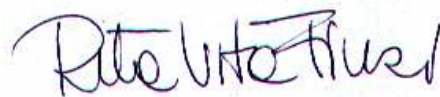
In questo contesto, abbiamo pubblicato nell'autunno scorso la terza edizione del bando "Futuro Possibile", esperienza che ci ha permesso negli ultimi anni di avvicinare e supportare gruppi di giovani "neet" (16 per ogni edizione), offrendo loro un percorso di autoanalisi ed acquisizione di consapevolezza di se, di rimotivazione a mettersi in gioco anche attraverso una piccola esperienza di lavoro, di informazione ed orientamento.

Il forte coinvolgimento sui temi del lavoro e della formazione non esaurisce l'ambito delle nostre attività, che prevedono per esempio una grande opera di informazione ed orientamento (sia attraverso colloqui individuali che con incontri pubblici di approfondimento) sulla mobilità europea ed internazionale, settore per il quale siamo diventati punto di riferimento anche al di fuori della nostra regione, e più in generale in tutti gli ambiti caratteristici di un centro di informazione per i giovani come il nostro: tempo libero, sport, volontariato.

Circa 10.000 utenti frontali, a cui se ne aggiungono quasi altrettanti tra risposte via mail, partecipanti ad incontri pubblici, gruppi ecc., costituiscono un bacino d'utenza molto considerevole che sottolinea l'importanza dell'esistenza di un servizio come il nostro sul territorio e del suo sostegno da parte dell'Amministrazione comunale.

Vi invitiamo a leggere il rapporto che segue per i dettagli, ed eventualmente a venirci a trovare se vi interessa saperne di più.

La Responsabile dell'Agenzia Informagiovani



INDICE

Introduzione	2
DATI UTENZA 2015	7
<i>Generali, dati mensili, informazioni richieste, percentuali per sesso</i>	
REDAZIONE WEB	11
<i>sito internet, newsletters e altri servizi online</i>	
ALTRI SERVIZI ONLINE	13
EVENTI, INIZIATIVE	15
IGxTE	18
PROGETTI IN CORSO E NUOVI PROGETTI	20
FUTURO POSSIBILE	21
INTERVENTI INFORMATIVI E DI ORIENTAMENTO	22
CONSULENZE ORIENTATIVE INDIVIDUALI	23
EURODESK	24
COORDINAMENTO PROVINCIALE INFORMAGIOVANI	26
SERVIZIO CIVILE NAZIONALE	27
STAGE E TIROCINI	27

DATI

UTENZA DELL'ANNO 2015

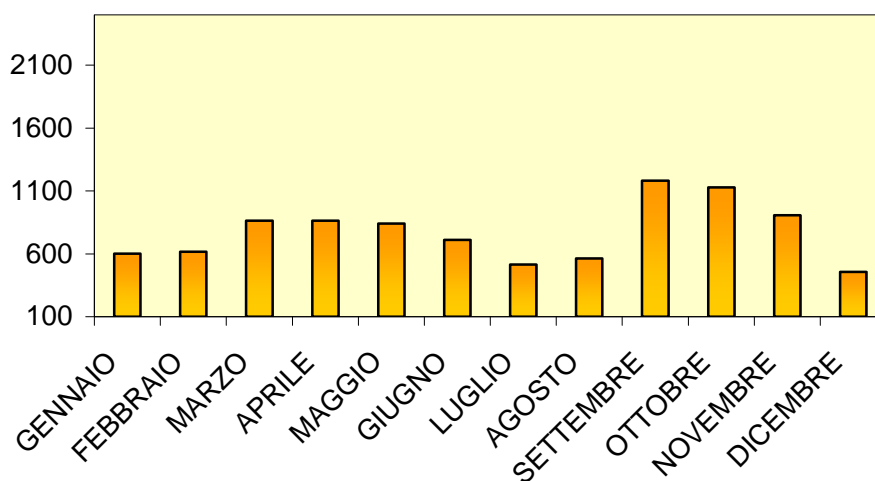
Utenza frontale	9.926
Utenze telefoniche	5.910
Utenze e-mail	3.246
Interventi informativi/orientativi di gruppo anche all'interno delle scuole	1.328
Incontri IGxTE	926

Accanto alle utenze "frontali", segnaliamo il numero estremamente alto di risposte fornite via mail e telefono; nel caso delle risposte via mail va precisato che ce ne sono di due tipi: il primo comprende i contatti che avvengono solo via mail e che richiedono risposte comunque articolate (soprattutto su lavoro, cv e mobilità internazionale); il secondo comprende le mail "riassuntive" inviate a seguito di un colloquio di orientamento individuale con l'utente (con riferimenti, indirizzi internet, modulistica ecc).

Le risposte "a distanza" vengono richieste da utenti che hanno difficoltà a raggiungere il nostro servizio per vari motivi (geografici, di trasporto, di studio e/o altri). Stiamo attrezzandoci per offrire un servizio di consulenza online via Skype.

UTENZA FRONTALE PER MESE

GENNAIO	602
FEBBRAIO	612
MARZO	836
APRILE	864
MAGGIO	840
GIUGNO	712
LUGLIO	514
AGOSTO	562
SETTEMBRE	1.182
OTTOBRE	1.128
NOVEMBRE	906
DICEMBRE	456
totale	9.318



L'affluenza frontale totale dell'anno 2015 dei stata di 9.318 utenti.

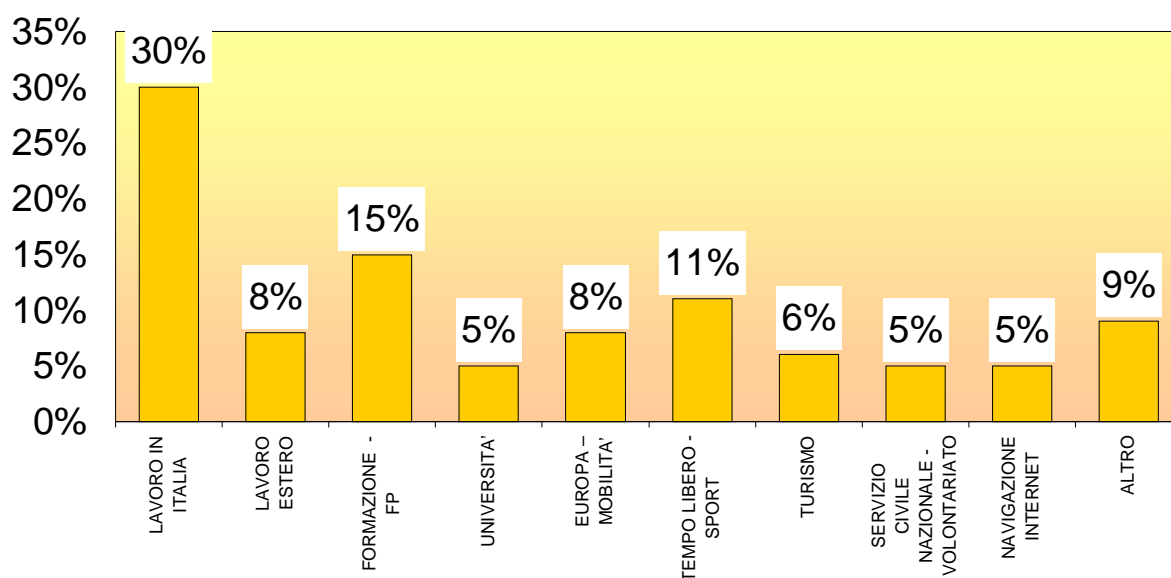
Sempre costante il numero delle persone, in maggioranza giovani ma anche appartenenti a varie altre fasce di età, che si presentano al nostro ufficio, spesso anche inviati da altri servizi – come quelli per l'Impiego o Sociali – e/o da associazioni/enti/organizzazioni del territorio (Camelot, Agire Sociale, Centro donne e Giustizia ecc).

I picchi di settembre ed ottobre sono conseguenza da una parte della "ripresa" autunnale della ricerca di opportunità di lavoro (dopo la pausa estiva in cui è comunque sconsigliabile contattare le aziende spesso chiuse), dall'altra della pubblicazione, in quel periodo, dei corsi di formazione finanziati dal FSE e promossi dalla Regione Emilia Romagna.

INFORMAZIONI RICHIESTE

LAVORO IN ITALIA	30 %
ESTERO	16 %
FORMAZIONE	20 %
TEMPO LIBERO - SPORT	11 %
TURISMO	6 %
SERVIZIO CIVILE NAZIONALE	5 %
VOLONTARIATO	
NAVIGAZIONE INTERNET	5 %
ALTRO	7 %
TOTALE	100 %

Come detto in premessa, possiamo considerare che circa il 65% dei nostri utenti (30% lavoro, 20% formazione, 10% estero, 5% Servizio Civile Nazionale) siano alla ricerca di lavoro o di opportunità formative che consentano loro di aumentare le loro competenze per diventare più competitivi sul mercato. Sostanzialmente stabili sono le richieste su tempo libero, sport e turismo (17%). Il servizio di navigazione internet e di utilizzo delle postazioni per la compilazione di cv, invio di candidature ecc. – pur non avendo numeri enormi (anche per la grande diffusione di dispositivi mobili) è irrinunciabile perché utilizzato soprattutto dalla fascia di popolazione giovanile più svantaggiata, che non avrebbe altra possibilità di accedere alla rete in maniera gratuita e spesso supportata dalle operatrici.

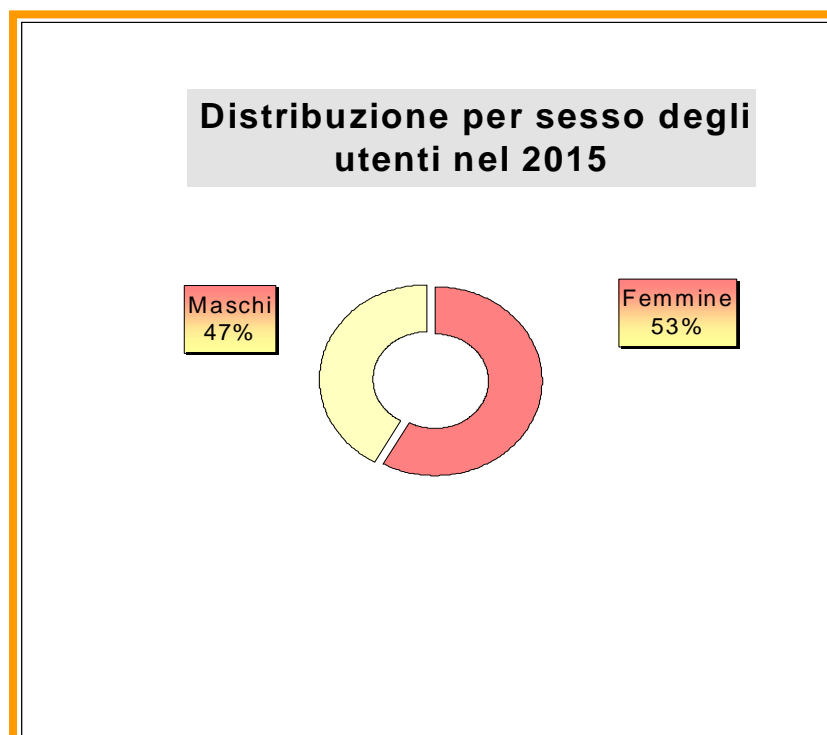


DISTINZIONE DELL'UTENZA PER SESSO

Seppur lieve, constatiamo una leggera prevalenza di donne nell'accesso al nostro servizio – dato che è comunque in linea con i trend generali (le donne sono le maggiori utilizzatrici dei servizi) e che può essere letto come una ulteriore conferma della loro maggior difficoltà a trovare un lavoro e/o rientrare nel mercato una volta estromesse.

Anche se il dato non è rilevabile da questo grafico (verrà compreso visivamente dal prossimo Rapporto), la percentuale di utenti stranieri che accedono all'Informagiovani si attesta al 14% (circa 1.500) – naturalmente si tratta di un tipo di utenza particolarmente "complicata", sia dal punto di vista dell'approccio linguistico (la maggior parte di loro non parla l'italiano) che da quello dell'orientamento alla ricerca di lavoro, fattori che presuppongono una specifica attenzione e preparazione delle operatrici.

MASCHI	FEMMINE
47%	53%
STRANIERI	
14%	



●●● LA REDAZIONE WEB ●●●

SITO INTERNET

STATISTICHE INTERNET 2015

Nel 2015 il sito Informagiovani è stato completamente riprogettato con il supporto dei SII del nostro Comune (Cristina Fiorentini); la nuova versione, realizzata da Plastic Jumper, è stata lanciata il 25 settembre dello scorso anno.

Nel nuovo sito Informagiovani abbiamo cercato di offrire un lay out più accattivante e moderno unito ad una migliore organizzazione delle informazioni per agevolare la navigazione degli utenti. Dal punto di vista redazionale, abbiamo adottato nuovi strumenti: un software aggiornato e più amichevole che ci supportasse meglio nel nostro lavoro di aggiornamento e di redazione/invio di newsletter.

Come potrete vedere dalla tabella che segue, il numero di accessi al nostro sito pare avere subito una flessione a partire dal mese di ottobre; in realtà questo calo apparente di visitatori è dovuto al cambiamento del sistema di rilevazione dei dati: da ottobre 2015 i dati sono infatti ricavati da Google Analytics (Utenti, Sessioni, Visualizzazioni di pagina) causa trasferimento sito web su server esterno.

I dati riportati nella prossima pagina relativi alle iscrizioni alle nostre newsletter ci portano a pensare che in realtà il numero degli utenti effettivi che utilizzano il nostro sito sia costante se non in leggera crescita. Il prossimo anno potremo comunque avere una idea più precisa dell'andamento.

Statistiche visitatori unici, visite e pagine viste anno 2015			
www.informagiovani.fe.it			
Mese	Visitatori unici	Visite	Pag. viste
Gennaio	33829	44848	139802
Febbraio	32991	43077	129347
Marzo	36572	47823	149477
Aprile	32586	43432	130266
Maggio	30297	41551	124302
Giugno	27362	36210	101871
Luglio	24965	33726	97915
Agosto	25639	34565	91530
Settembre	29079	37249	108946
Ottobre	7733	13200	68345
Novembre	9183	14336	58988
Dicembre	7607	11526	44241
Totali	297843	401543	1.245.030

Totale pagine viste anno 2015: 1.245.093

...LA REDAZIONE WEB ...

NEWSLETTER

tot. Iscritti a dicembre 2015: 24.989

Il nostro servizio newsletter (come tutto il sito, a cura degli operatori interni) è molto apprezzato e utilizzato dagli utenti. Particolare apprezzamento, anche in termini di iscritti, per la "Newsletter lavoro", il cui feedback ha confermato l'efficacia non solo informativa ma anche in termini di concrete opportunità lavorative per gli utenti.

NOTA IMPORTANTE:

con il lancio del nuovo sito Informagiovani (settembre 2015) è stato adottato anche un nuovo sistema di invio delle newsletter che ha comportato una verifica degli indirizzi degli iscritti (dagli elenchi sono state eliminate tutti gli account di posta elettronica inattivi), per cui il loro numero risulta leggermente in calo rispetto allo scorso anno.

Quotidianamente rileviamo nuovi iscritti.

NEWSLETTER LAVORO 14.896 utenti (21.091 al 30 marzo 2016)

2/3 invii alla settimana

annunci di lavoro più recenti inviati dalle agenzie di lavoro di Ferrara, Provincia, altre Province, aziende del territorio, agenzie di servizi, bandi di concorso; eventi legati al lavoro (fiere, convegni, workshop).

NEWSLETTER FORMAZIONE 4.408 (6.607 al 30 marzo 2016)

1 invio ogni settimana/ 10 giorni Corsi di formazione professionale finanziati e non, master, borse di studio, seminari informativi, job meeting dedicati ai giovani.

NEWSLETTER ESTERO 3.947 utenti (5.137 al 30 marzo 2016)

1 invio alla settimana

offerte di lavoro, formazione, volontariato in Europa e nel mondo; eventi ed opportunità offerte dall'Unione Europea (Eurodesk).

Informazioni ed aggiornamenti sull'Unione europea (bandi, notizie, programmi)

NEWSLETTER TEMPO LIBERO / CULTURA 1.748 UTENTI (2.421 al 30 marzo 2016)

2 invii settimanale

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

In totale abbiamo dunque **circa 300 invii di newsletter annui (quasi una al giorno)**

ALTRI SERVIZI ON LINE

Gestiti da Informagiovani

SOTTOTETTO

Banca dati inserita nel sito www.informagiovani.fe.it, nata per agevolare la ricerca e l'offerta abitativa a Ferrara e rivolta a tutti ed in particolare agli studenti fuori sede o stranieri.

Ad oggi conta 1527 utenti.

Nell'anno 2015 sono stati inseriti 46 annunci di ricerca e offerta di alloggi.

E' certamente un servizio che non ha un traffico molto elevato, soprattutto a causa della elevata "concorrenza" di altre risorse, prima di tutte facebook, che sono utilizzate più volentieri dai ragazzi per il loro aspetto "social", ma riteniamo comunque importante mantenerlo, anche perché non comporta costi particolari.

FERRAR@LAVORO

Nata 2001 per volontà del Comune di Ferrara al fine di favorire l'incontro della domanda e dell'offerta di lavoro specialmente nel nostro territorio, nel corso degli anni la banca dati Ferrar@lavoro ha ricoperto un ruolo sempre più di "nicchia" a causa da un lato della crisi economica che ha colpito pesantemente Ferrara ed il suo tessuto imprenditoriale, dall'altro della crescita esponenziale di siti e portali dedicati alla ricerca di lavoro estremamente ricchi e strutturati.

Comunque continuiamo a ricevere richieste di utilizzo del servizio sia da aziende che da utenti:

i dati numerici del servizio al 31/12/2015 riportano **353 cv inseriti – 278 aziende presenti nel data base**

Da qualche tempo stiamo valutando insieme a Cristina Fiorentini (la nostra collega del Servizio Sistemi Informativi e Territoriali del Comune di Ferrara che collabora con noi alla gestione del servizio) l'opportunità di aggiornare la Banca dati con un nuovo aspetto grafico (quello attuale è davvero poco "amichevole" ed obsoleto) ed un software più moderno, o inserirla addirittura all'interno del nuovo sito Informagiovani creando uno spazio nell'area lavoro.

INFORMAGIOVANIONLINE – Portale Informagiovani della Regione Emilia Romagna

L'Agenzia Informagiovani del Comune di Ferrara Ferrara ha continuato, seppur con minore intensità, ad aggiornare il portale regionale dei giovani, che è attualmente in fase di dismissione in quanto la Regione sta per lanciare un nuovo portale.

www.informagiovanionline.it/emiliaromagna/ferrara

SOCIAL NETWORK E CARDS

- **FACEBOOK**

Quest'anno abbiamo dovuto chiudere la pagina FB (che contava 5000 "amici" e numerosi contatti quotidiani, anche per la richiesta di informazioni) perché non è più possibile per un Ente avere un profilo ma solo una pagina Fan; la nostra alla fine del 2015 ha raggiunto **2883 Like (+890 dallo scorso anno)**

- **TWITTER**

Nel 2015 è stato aperto anche un account TWITTER che conta ad oggi **561 follower (+95 dallo scorso anno)**

- **YOUNGERCARD**

L'Informagiovani è centro di tesseramento YOUNGER CARD; nel 2015 abbiamo tesserato **203 giovani**

- **CARTA ACCADEMIKA**

Fino alla fine del 2015 (*) l'informagiovani era **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 2015 abbiamo emesso **100 carte**

(dal 2016 il tesseramento è solo on line)*

EVENTI/INIZIATIVE

Promossi/e nell'anno 2015
dall'AGENZIA INFORMAGIOVANI

GENNAIO

- 12/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 14/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 19/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 19/01 IGXTE - CERCARE LAVORO STAGIONALE
- 21/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 26/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 28/01 CORSO DI FORMAZIONE SULL' ORIENTAMENTO AL LAVORO
Italia lavoro
- 28/01 incontro progetto futuro possibile 2° edizione

FEBBRAIO

- 02/02 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 03/02 Partecipazione al FORUM UNIVERSITARIO presso UNIFE
- 04/02 IGXTE – LAVORO X TE PORTALE REGIONALE DEL LAVORO
- 04/02 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 09/02 incontro progetto futuro possibile 2° edizione
- 11/02 CORSO DI FORMAZIONE SULL' ORIENTAMENTO AL LAVORO - Italia lavoro
- 18/02 IGXTE – LAVORARE IN U.K
- 24/02 SEMINARIO CERCARE LAVORO STAGIONALE presso la Biblioteca di Ostellato

MARZO

- 04/03 IGXTE – LAVORO X TE EURES - PORTALE EUROPEO DEL LAVORO
- 10/03 Visita orientativa/informativa GRUPPO RAGAZZE Centro Donne e giustizia
- 11/03 Orientamento per un gruppo di 15 ragazzi frequentanti corso operatore amministrativo
- 12/03 Intervento informativo presso l'Istituto Superiore di Cento.
- 18/03 CORSO DI FORMAZIONE SULL' ORIENTAMENTO AL LAVORO - Italia lavoro
- 18/03 IGXTE – AU PAIR IN AMERICA
- 19/03 VERIFICA DI META' PERCORSO progetto futuro possibile 2° edizione
- 25/03 IGXTE – IGXTE - I MAGNIFICI 4: USA, CANADA, AUSTRALIA E NUOVA ZELANDA
- 25/03 FORMAZIONE GENERALE VOLONTARI IN GARANZIA GIOVANI

APRILE

- 08/04 INCONTRO DI VERIFICA CON I PARTECIPANTI progetto futuro possibile 2° edizione
- 10/04 INCONTRO IL MONDO DEL LAVORO C/O ITI FERRARA
- 14/04 INCONTRO DI "PREPARAZIONE" ALLE INIZIATIVE EUROPEE DEL 9 MAGGIO
- 15/04 IGXTE - WEB 3.0: RISCHI ED ENORMI OPPORTUNITA'- le aziende del futuro
- 16/04 IGXTE - CAMPI DI VOLONTARIATO INTERNAZIONALE
- 17/04 INCONTRO INFORMATIVO CON OPERATORI ASP
- 20/04 Seminario orientamento al lavoro presso UNIFE per laureati in industrial design

MAGGIO

- 27/5 Orientamento al lavoro per due gruppi di allievi frequentanti corso operatore meccanico

GIUGNO

- 03/06 PARTECIPAZIONE MANIFESTAZIONE "GLI SPIAZZATI"
- 16/06 FUTURO POSSIBILE - incontro gruppo tecnico per futura progettazione

LUGLIO

- AGGIORNAMENTO, IMPAGINAZIONE E PROGETTO GRAFICO DELLA GUIDA "BENVENUTI A FERRARA"
- AGGIORNAMENTO, IMPAGINAZIONE E PROGETTO GRAFICO DELLA GUIDA "WELCOME TO FERRARA"
- AGGIORNAMENTO, IMPAGINAZIONE E PROGETTO GRAFICO DELLA GUIDA "UNA MELA AL GIORNO"

SETTEMBRE

- 14/09 AL 30/09 S.I.A.M. (Servizio di informazione e assistenza matricole) C/O unife
- 26/06 PARTECIPAZIONE UNIFE INTERNATIONAL
- 30/09 IGXTE - SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO

OTTOBRE

- 05/10 IGXTE IREF ITALIA INCONTRO SUL FRANCHISING
- 07/10 IGXTE - AGENZIE DI LAVORO
- 08/10 Visita orientativa/informativa GRUPPO RAGAZZE Centro Donne e giustizia
- 21/10 Partecipazione gruppo RIESAME corso di Laurea Scienze dell'educazione UNIFE
- 27/10 Partecipazione gruppo RIESAME corso di Letterature e lingue moderne classiche UNIFE

NOVEMBRE

- 04/11 Partecipazione all' Incontro nazionale di rete EUROGUIDANCE Roma
- 09/11 Consulenza e formazione specifica IG. Vigarano (FE)
- 11/11 IGXTE - LAVORO E STUDIO IN CANADA
- 18/11 Orientamento per un gruppo di 18 ragazzi frequentanti corso operatore amministrativo
- 25/11 Prima riunione conoscitiva progetto "Agevolando" organizzata da associazioni locali con il supporto logistico ed informativo di Informagiovani
- 25/11 Incontro con Progetto Giovani Valdagno (richiesta una consulenza orientativa su organizzazione della nostra agenzia)
- 30/11 Incontro MOBIPRO con Responsabile C.F.P Città del ragazzo Ferrara

DICEMBRE

- 01/12 Riunione preliminare nuovo progetto "Futuro possibile III"
- 02/12 Orientamento al lavoro a gruppo di ragazzi richiedenti asilo
- 09/12 IGXTE - JOBACT

IGX TE

Nell'anno 2015 sono proseguiti con successo gli incontri IG x te, (ciclo annuale di incontri pubblici rivolti ai giovani del territorio sugli argomenti di interesse giovanile lanciato nel 2010) che hanno riscontrato una forte partecipazione ed interesse.

Questi i temi affrontati:

- **gennaio** **CERCARE LAVORO STAGIONALE**
docente: **Rita Vita Finzi**, responsabile Informagiovani di Ferrara
- **febbraio** **LAVOROXTE il portale regionale dei servizi per il lavoro**
docente: **Stefania Terlizzi**, Consulente Master presso Engineering Ingegneria Informatica SpA e Capo progetto, esperto in progettazione e implementazione di sistemi e dispositivi nell'ambito delle politiche del lavoro e della formazione, Regione Emilia Romagna, Bologna
LAVORO QUALIFICATO NEL REGNO UNITO
docente: Bernd Faas, Eurocultura, Vicenza
- **marzo** **CERCARE LAVORO IN EUROPA**
docente: **Bernd Faas**, Eurocultura, Vicenza
AU PAIR IN AMERICA
docenti: **Sara Rossi e Sara Motta**, ex au-pair e interviewer Associazione "Au Pair in America"
I MAGNIFICI 4: USA, CANADA, AUSTRALIA E NUOVA ZELANDA
docente: **Bernd Faas**, Eurocultura, Vicenza
- **aprile** **VOLONTARIATO INTERNAZIONALE CON IBO ITALIA: servizio civile e campi di volontariato**
docente: **Sabrina Marchetti**, responsabile Campi di volontariato internazionale per IBO Italia, Ferrara
WEB 3.0: RISCHI ED ENORMI OPPORTUNITA'
docente: **Rudy Bandiera**, blogger, consulente Web, imprenditore, giornalista e insegnante, NetPropaganda s.r.l, Ferrara
- **settembre** **SVE – SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO**
docenti: **Barbara Finessi e Rita Vita Finzi**, esperte di orientamento alla mobilità europea, Eurodesk Modena e Eurodesk Ferrara
- **ottobre** **FARE IMPRESA IN FRANCHISING**
docenti: **esperti di IREF Italia** - Federazione delle Reti Europee di Partenariato e Franchising in collaborazione con Job Advisor
- **INCONTRO CON LE AGENZIE DI LAVORO DI FERRARA**
docenti: i **responsabili** di tutte le Agenzie di lavoro di Ferrara
- **novembre** **PERSONAL BRANDING E REPUTAZIONE**
docente: **Riccardo Scandellari**, esperto di Social Media Marketing, Curatore di contenuti, creativo, giornalista e ideatore di strategie di marketing nei nuovi media, NetPropaganda s.r.l, Ferrara
- **dicembre** **JOBS ACT E MERCATO DEL LAVORO**
docenti: Dott. **Stefano Marconi**, Direttore Interregionale del Lavoro, Dott.ssa **Sabrina Cherubini**, U.R.P. Direzione Territoriale del Lavoro di Ferrara, Dott.ssa **Stefania Buoso**, PhD, Assegnista di ricerca in Diritto del Lavoro, Università degli Studi di Ferrara
-

13 incontri x un TOTALE PARTECIPANTI di circa 974 utenti

Vi può interessare sapere che:

1. per la realizzazione degli incontri utilizziamo risorse interne o coinvolgiamo dei professionisti competenti sull'argomento affrontato, in modo da offrire una informazione/orientamento realmente utili e di qualità.
Cerchiamo sempre di non gravare sul bilancio: nella maggior parte dei casi gli esperti partecipano a titolo gratuito, o con il solo rimborso delle spese di viaggio; queste collaborazioni sono rese possibili dalla sempre più vasta rete su cui possiamo contare, sia a livello locale che a livello nazionale, e dalla credibilità di cui gode il nostro servizio, a cui spesso sono i relatori stessi che si rivolgono per richiedere l'organizzazione di un incontro per divulgare iniziative di pubblico interesse;
2. la maggioranza dei giovani che partecipano a questi incontri non avevano mai fruito dei servizi dell'Agenzia Informagiovani: gli incontri costituivano pertanto 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 "IGXTE": 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"
3. dopo gli incontri riceviamo sempre richieste di approfondimenti sia via mail che in presenza – e questo naturalmente ci fornisce un ottimo feed-back sul lavoro che stiamo svolgendo;
4. Dopo ogni incontro viene fornito ai partecipanti un report dettagliato, con eventuali slides, disponibile anche (con molte altre informazioni relative a questa iniziativa) nel nostro sito: <http://www.informagiovani.fe.it/p/242/igxte-2015-2016.html> (disponibili anche i report delle edizioni precedenti).

PROGETTI IN CORSO

- **UNIVERSITA' DI FERRARA – GRUPPI DI RIESAME**

- **Gruppo di riesame del CdS Scienze filosofiche e dell'educazione**

- **Gruppo di riesame del CdS di Scienze e tecnologie della comunicazione**

l'Agenzia Informagiovani è stata inserita come membro fisso in qualità di Testimonial mercato del lavoro e partecipa agli incontri periodici che si svolgono presso l'Ateneo ferrarese (circa 4 all'anno)

- **CONTRASTO AL DISAGIO ED ALLA FRAGILITA'**

- **prosegue la collaborazione con i SERVIZI SOCIALI DELL'ASP** (invio di utenti anche con la presenza dell'operatore Asp, confronto su casi specifici)

- **prosegue la collaborazione con CAMELOT e con il CENTRO DONNE E GIUSTIZIA:** accogliamo per incontri di informazione ed orientamento piccoli gruppi di migranti e di donne inserite nei percorsi di supporto e protezione

- **EUROGUIDANCE**

Dal 2014 Informagiovani ha aderito alla rete europea "**EUROGUIDANCE**", creata dalla Commissione europea nel 1992 per supportare, nell'ottica della mobilità, lo scambio di informazioni e conoscenze sui sistemi nazionali di istruzione e formazione e le opportunità di apprendimento nell'ambito dell'Unione europea. La Rete è composta dai Centri nazionali dei Paesi dell'Unione europea, dei Paesi dello Spazio Economico Europeo e di quelli in preadesione, oltreché della Svizzera.

Con questa adesione, che si aggiunge a quella già esistente alla rete EURODESK", si rafforza l'area "Estero" del nostro servizio.

NUOVI PROGETTI

- **SPORTELLO DEL NEO MAGGIORENNE**

Di prossima apertura nei locali Informagiovani (inaugurazione il 19 aprile 2016) lo "Sportello del neo maggiorenne", nato da un accordo tra il Comune di Ferrara (Sapigni) e l'Associazione Agevolando.

Lo sportello – che aprirà un giorno alla settimana in un piccolo spazio individuato all'interno della sede di Informagiovani, sarà gestito dai volontari dell'Associazione in collaborazione e con il supporto delle operatrici Informagiovani; il servizio è rivolto ai neomaggiorenni in uscita da strutture "protette" (case famiglia o strutture di accoglienza per minori) per aiutarli nel loro percorso di conquista dell'autonomia.

- **NUOVO SITO INFORMAGIOVANI.fe.it**

Per tutto il 2015 lo staff Informagiovani è stato impegnato – insieme a Plastic Jumper e Cristina Fiorentini del SSII, nella progettazione e realizzazione del nuovo sito, pubblicato il 25 settembre 2015 (vedi pagina 9)

- **CERTIFICAZIONE COMPETENZE VOLONTARI G.G**

nel corso del 2015 l'OLP (Operatore Locale di Progetto) dell'Informagiovani ha partecipato attivamente al processo per la realizzazione del nuovo sistema di certificazione delle competenze dei volontari del Servizio Civile Regionale (Garanzia Giovani)

FUTURO POSSIBILE II

In un momento storico contraddistinto dalla precarietà, economica ma non solo, cosa può contribuire a rendere "possibile" il futuro dei giovani neet (*)?

E' possibile inventarsi dei "micro-interventi" locali che possano aiutare questi ragazzi, supportandoli dal punto di vista psicologico e della consapevolezza di se e fornendo loro informazioni concrete e riferimenti sul territorio per avvicinarli ai servizi?

E' a partire da questa domanda che nel 2014 il Servizio giovani del Comune di Ferrara, in collaborazione con la Provincia di Ferrara e l'ente di formazione "Città del ragazzo" ha avviato una riflessione - nell'ambito dei Piani per il benessere sociale e sanitario delle giovani generazioni - che ha portato alla ideazione del Progetto "Futuro possibile" ed alla pubblicazione del primo bando (finanziato con fondi regionali) rivolto a 16 giovani di età compresa tra i 18 e i 24 anni.

Il progetto si articola in due fasi:

1) CREAZIONE DI 2 LABORATORI PER L'ORIENTAMENTO E L'ATTIVAZIONE ALLA RICERCA DI LAVORO (job club)

il gruppo dei 16 ragazzi è stato diviso in due sottogruppi da otto per consentire un migliore svolgimento delle attività

ogni "laboratorio" ha previsto tre incontri di carattere più prettamente "motivazionale"

(autovalutazione dell'autostima e della motivazione alla ricerca del lavoro; life skills trasversali ad ogni professione, senso critico, autoefficacia, problem solving; riflessione sulla propria identità di lavoratore, sulle proprie competenze e interessi per arrivare a definire un profilo personale e curricolare;), gestiti da uno psicologo esperto

e tre incontri di tipo informativo ed orientativo (strumenti e strategie di ricerca attiva del lavoro; modalità per affrontare i percorsi di preinserimento lavorativo, stesura del cv, il colloquio di selezione ecc), gestiti da operatrici dell'Informagiovani specializzate in questo ambito.

2) ATTIVAZIONE DI PERCORSI DI FORMAZIONE IN AZIENDA DELLA DURATA DI 2 MESI

Per consentire ai ragazzi di acquisire una prima esperienza di inserimento nel mondo del lavoro: a tutti coloro che completano con successo tutto il percorso (sia teorico che pratico) viene riconosciuto un compenso (400 euro).

Fin'ora il progetto ha avuto esiti davvero molto positivi: contrariamente ai nostri timori iniziali, i ragazzi hanno sviluppato subito un grande spirito di gruppo ed hanno partecipato al percorso con molto entusiasmo, senza mai mancare agli appuntamenti (se non in alcuni casi, ma per motivi giustificati); abbiamo visto dei grandi cambiamenti sia sotto il profilo relazionale e del comportamento che dal punto di vista dell'acquisizione di maggiore consapevolezza di se e di assunzione di responsabilità; le esperienze di stage sono state quasi sempre molto positive e spesso si sono trasformate in rapporti di lavoro più continuativi (per es. stagionali); i ragazzi hanno sviluppato una ottima relazione con gli operatori e considerano adesso l'Informagiovani come loro punto di riferimento per le scelte future.

Per questi motivi, dopo la prima edizione "pilota", abbiamo rilanciato nel 2015 ed anche nel 2016, giungendo quest'anno alla terza edizione.

Per ragioni di sintesi, non riportiamo qui interamente la documentazione; se siete interessati ad un approfondimento, alleghiamo il report riferito alla prima edizione (non ancora disponibile il secondo).

()("Not (engaged) in Education, Employment or Training", cioè giovani che non studiano, non sono inseriti in un percorso formativo e non lavorano*

INTERVENTI INFORMATIVI e di orientamento

Quella dell'**ORIENTAMENTO DI GRUPPO** (con Scuole Superiori, Centri di Formazione, Centro donne e giustizia, gruppi formali ed informali e altre associazioni) è un'attività consolidata negli anni dalla nostra Agenzia.

Nell'anno 2015 attraverso incontri pubblici (IGXTE), incontri nelle scuole, seminari, gruppi centri di formazione professionale e job club **abbiamo contattato 1.381** ragazzi, per un totale di **28 incontri**

Temi particolarmente richiesti per i nostri interventi dagli operatori e dagli insegnanti sono:

- **Presentazione del servizio Informagiovani** e delle opportunità da esso offerte
- orientamento al **mondo del lavoro**
- orientamento alla **formazione post scuole secondaria**
- orientamento alla **mobilità internazionale** (programmi europei per i giovani ed altre opportunità di studio, lavoro, formazione e volontariato all'estero)

In particolare nel 2015 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 (Centro Donne e Giustizia), gruppi informali di ragazzi extracomunitari e gruppi di ragazzi richiedenti asilo (Camelot), per i volontari del servizio civile e per i giovanissimi dell'obbligo formativo oltre ad incontri di orientamento nelle classi quinte delle scuole superiori.

Questi interventi formativi e di orientamento costituiscono una parte estremamente importante del nostro lavoro perché ci consentono di non solo di sensibilizzare i ragazzi sui temi specifici, ma anche di far conoscere loro il nostro servizio a cui poi potranno accedere per avere un supporto in diversi momenti della loro vita.

CONSULENZE ORIENTATIVE INDIVIDUALI

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

Infatti, mission del nostro servizio attualmente non è più tanto quella di erogare una informazione di primo livello, molte volte reperibile in rete, anche attraverso il nostro sito, **ma è soprattutto quella di "costruire relazione"**, essere di accompagnamento, di orientamento e di supporto alla ricerca delle "informazioni giuste" allo scopo di rendere gli utenti autonomi nel percorso per il raggiungimento del loro obiettivo e di facilitare in particolare tutti coloro che – non avendo l'accesso ad internet, molto spesso restano tagliati fuori da molte opportunità ed informazioni.

Per consulenza individuale si intende un percorso articolato, specifico e strutturato per risolvere bisogni informativi di tipo complesso attraverso colloqui centrati sul singolo utente.

Le consulenze individuali vengono fatte sui temi del **lavoro, formazione** (orientamento all'università ed agli studi superiori, formazione professionale) e **mobilità internazionale** (studio, lavoro, volontariato).

All'interno di questi percorsi, si offre anche un servizio di compilazione e/o revisione del curriculum soprattutto in italiano e in inglese.

Le consulenze orientative individuali possono risolversi in un solo incontro (consulenze "brevi" = almeno **l'80%** dei contatti frontali) oppure richiedere diversi momenti successivi di approfondimento e di "accompagnamento": controllo del curriculum e/o di application/domande, invio di candidature, ricerca di opportunità formative, supporto all'utilizzo di banche dati (Servizio Volontario europeo, Eures o altre), ecc.

Sono sempre più numerose le richieste di informazioni, anche articolate, che ci pervengono **via mail**, molte anche da altre località/regioni; questo perché il nostro Informagiovani è rimasto tra i pochi ancora ben strutturati (e quindi reale punto di riferimento), con personale esperto ed in possesso di un livello di professionalità piuttosto elevato. Purtroppo, soprattutto negli ultimi anni, molte amministrazioni locali hanno fatto scelte diverse, appaltando (con esiti spesso piuttosto dubbi) il servizio al massimo ribasso, non perseguendo alcun tipo di politica giovanile, considerando i servizi di informazione ed orientamento per i giovani come puri "sportelli" molto spesso affiancati (e con gli stessi operatori) ad altri (anagrafe, circoscrizioni, iscrizioni scolastiche ecc).

Quando possibile, forniamo all'utente il riferimento dell'Informagiovani-Eurodesk più vicino; diversamente, cerchiamo sempre di rispondere nella maniera più esaustiva possibile (anche check cv) – in questo caso anche per le mail si può parlare di consulenza breve.

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 individuali sui temi della mobilità internazionale, con particolare riguardo a:

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

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 della newsletter "ESTERO"
- aggiornamento della sezione "Estero" del sito Informagiovani
- preparazione di materiale informativo di vario genere (rassegne stampa, documentazione, guide, ecc.)
- coordinamento a livello locale di eventi (es. Festa dell'Europa ed altre)
- collaborazione con altri enti/organizzazioni (come per es. università,, associazioni giovanili, altri Informagiovani, scuole, Provincia) per la realizzazione di iniziative (es. seminari specifici di formazione, accoglienza studenti Erasmus, convegni ecc)
- realizzazione di sessioni formative specifiche nell'ambito degli incontri del Coordinamento Provinciale Informagiovani

Eventi /progetti/attività 2015 EURODESK FERRARA

NEWSLETTER MOBILITA' INTERNAZIONALE 3.947 utenti

1 invio alla settimana

offerte di lavoro, formazione, volontariato in Europa e nel mondo; eventi ed opportunità offerte dall'Unione Europea (Eurodesk).

Informazioni ed aggiornamenti sull'Unione europea (bandi, notizie, programmi)

FORMAZIONE EURODESK: la referente del Punto Eurodesk di Ferrara partecipa ogni anno ad 1 sessione formativa e di aggiornamento organizzata da Eurodesk Italy in collaborazione con l'Agenzia Nazionale dei Giovani

INCONTRI PUBBLICI ORGANIZZATI NEL 2015 DA EURODESK FERRARA SU TEMI LEGATI ALLA MOBILITA' (IGXTE)

FEBBRAIO

- LAVORO QUALIFICATO NEL REGNO UNITO

MARZO

- CERCARE LAVORO IN EUROPA
- AU PAIR IN AMERICA
- I MAGNIFICI 4: USA, CANADA, AUSTRALIA E NUOVA ZELANDA

APRILE

- VOLONTARIATO INTERNAZIONALE CON IBO ITALIA: servizio civile e campi di volontariato

SETTEMBRE

- SVE – SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO:

In collaborazione con Eurodesk Modena, nell'ambito della Campagna "Time to Move 2015" lanciata dalla rete europea Eurodesk per la promozione della mobilità giovanile transnazionale nel quadro dell'iniziativa Faro dell'Unione europea Gioventù in Movimento

COORDINAMENTO PROVINCIALE INFORMAGIOVANI

Nel corso del 2015 il Comune di Jolanda di Savoia si è aggiunto al Coordinamento Provinciale Informagiovani, che ha così raggiunto **14 componenti**:

1. Provincia di Ferrara
2. Comune di Ferrara
3. Comune di Argenta
4. Comune di Bondeno
5. Comune di Cento
6. Comune di Codigoro
7. Comune di Comacchio
8. Comune di Fiscaglia
9. Comune di Goro
10. Comune di Jolanda di Savoia
11. Comune di Masi Torello
12. Comune di Mesola
13. Comune di Ostellato
14. Comune di Vigarano Mainarda

(*) Il Comune di Migliarino è stato soppresso il 31 dicembre 2013 per costituire, mediante fusione con i Comuni di Massa Fiscaglia e Migliaro, il nuovo **Comune di Fiscaglia**

Da diversi anni l'Agenzia Informagiovani di Ferrara – in qualità di capofila del Coordinamento - fornisce supporti formativi ed informativi (rassegne stampa, pubblicazioni tematiche e materiale vario) ai Centri Informagiovani della provincia.

In particolare, tra la fine del 2014 e l'inizio del 2015, in collaborazione con Italia Lavoro è stato progettato e proposto a tutti gli Informagiovani del Coordinamento un corso di formazione di secondo livello (sette incontri), la cui partecipazione è stata allargata anche ad operatori dei Centri per l'impiego, ASP, ER.GO, Città del ragazzo ed Associazioni:

Ciclo di incontri "Informazione e orientamento per operatori di servizi rivolti ai giovani"

Macro aree e contenuti

- ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO DI PRIMO LIVELLO
- COMUNICAZIONE ESTERNA
- ORIENTAMENTO DI SECONDO LIVELLO

Docenti: Stefania Contesini e Simona Mantovani dell'Assistenza Tecnica Welfare to Work di Italia Lavoro SpA

Oltre a questa opportunità più "strutturata", sono stati effettuati **incontri di formazione con le operatrici degli Informagiovani di nuova adesione e di nuova apertura (Jolanda ed Argenta)** durante i quali sono state fornite le basi per permettere loro di iniziare a "muoversi", come ad esempio mission dell'Informagiovani, l'accoglienza, gestione del colloquio, lettura del bisogno, base di informazioni relative ai temi più richiesti: lavoro, formazione, estero, ecc.

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.

Per quanto riguarda la gestione del Coordinamento Provinciale più in generale, pur avendo ricevuto dai vari punti della rete un ottimo feed back in relazione alle attività svolte ad alla collaborazione offerta, desideriamo sottolineare che essa è complicata sia da ragioni geografiche (dispersione dei punti in un raggio di km piuttosto ampio, con conseguente difficoltà soprattutto da parte dei Comuni della Bassa a partecipare ad iniziative) che da ragioni di scarsità di personale: molto spesso le operatrici Informagiovani sono impiegate anche in molte altre funzioni (biblioteca, sportello anagrafico ecc) ed hanno difficoltà ad abbandonare il loro posto di lavoro seppur per mezza giornata.

Riteniamo comunque, e forse a maggior ragione, che proprio per questo tipo di difficoltà l'esistenza di un punto di riferimento solido (l'Agenzia Informagiovani di Ferrara) e di una rete di contatti a livello provinciale costituisca una struttura di "protezione" e di salvaguardia per queste realtà informative.

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

Dal 2003 L'Informagiovani è sede di **progettazione, attuazione e formazione** del servizio civile nazionale; da allora hanno prestato servizio presso il nostro ufficio **39 giovani**.

Presso l'Informagiovani è presente - come in tutti i servizi che accolgono volontari - l'**OLP** (Operatore Locale di Progetto), punto di riferimento per i volontari per tutta la durata del servizio, sia dal punto di vista della formazione che per tutte le questioni "burocratiche".

L'OLP verifica anche che l'esperienza dei volontari sia veramente formativa e contribuisca allo sviluppo del loro percorso personale. I giovani volontari che hanno partecipato a questa esperienza erano prevalentemente studenti universitari o laureati. A sette di essi questa esperienza è stata riconosciuta come credito formativo per il tirocinio obbligatorio imposto dal loro corso di studi.

Nel 2014 è stato progettato un bando dall'Informagiovani di servizio civile all'interno del progetto "GARANZIA GIOVANI" .

I 2 VOLONTARI hanno preso servizio nell'anno 2015.

STAGE E TIROCINI

Dal 2003 l'Informagiovani di Ferrara è ente di accoglienza per **GIOVANI UNIVERSITARI** - provenienti per la maggior parte dal **dipartimento di Studi Umanistici dell'Ateneo ferrarese** - che intendano svolgere il loro periodo di **TIROCINIO CURRICOLARE** presso la nostra Agenzia; ad oggi abbiamo ospitato **36 giovani**.

Tutti i tirocinanti vengono formati (*) con un ciclo di incontri tenuti dalle operatrici in particolare su: mission dell'ufficio, prima accoglienza, principali aree informative e risorse.

Con i tirocini curricolari (300 ore) i ragazzi maturano 12 crediti formativi universitari (cfu)

(*) in allegato il **programma base della formazione per tirocinanti**.

Abbiamo attivato inoltre alcuni **STAGE CON ALCUNI ISTITUTI SUPERIORI**: uno con l'Istituto Einaudi, due con l'Istituto Carducci, infine uno con l'Istituto Roiti - in collaborazione con l'ufficio **Copresc** della provincia di Ferrara ("Pillole del servizio civile").

Abbiamo ospitato anche due ragazzi con disabilità in collaborazione con il **C.F.P. ISTITUTO DON CALABRIA FERRARA**.

Tra il 2014 ed il 2015, infine, abbiamo accolto per una esperienza di tirocinio di 6 mesi una ragazza proveniente dalla **REGIONE LAZIO (PROGETTO "TORNO SUBITO")** che aveva vinto una finanziamento per il suo progetto di apertura di un Informagiovani a Cassino e desiderava acquisire esperienza, conoscenze e competenze in questo ambito.

Tra le varie attività che vedono impegnati i volontari e/o i tirocinanti-stagisti, anche quest'anno ci sono stati i **DESK INFORMATIVI** all'interno dell'Università, durante il Forum dell'orientamento e il SIAM (servizio informazione ed accoglienza matricole). I Desk hanno la funzione di presentare alle matricole ed agli studenti fuori sede il nostro servizio, in modo che possa diventare un loro punto di riferimento in relazione a tempo libero, sport, lavoro, formazione e mobilità internazionale.

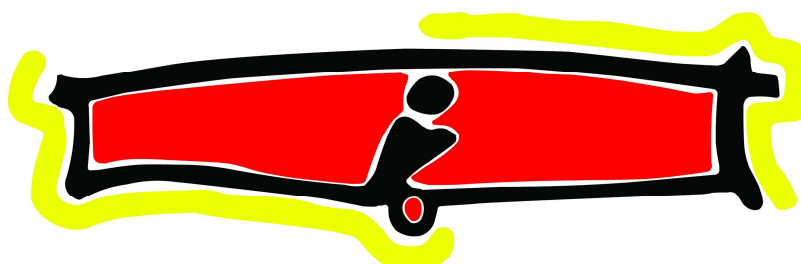
L'esperienza presso il nostro servizio ha permesso ai volontari di "allargare i loro confini" informativi conoscendo nuove opportunità e di crearsi anche competenze specifiche in vari ambiti utili per l'arricchimento del loro cv ai fini di un eventuale inserimento lavorativo una volta terminata l'esperienza di Servizio Civile. Riportiamo a questo proposito un brano da una mail che abbiamo ricevuto proprio stamattina (e che ovviamente ci ha fatto un enorme piacere) da Francesco, un nostro ex tirocinante attualmente in Servizio Volontario Europeo in Spagna e che stiamo supportando per altri progetti futuri:

"Come farei senza di voi, a volte penso a cosa starei facendo adesso

se non avessi fatto il tirocinio in piazza del municipio 23.

Probabilmente gli SVE non li conoscerei neanche e non sarei dove sono ora"

In copertina: graffiti di Paolo Psiko



www.informagiovani.fe.it

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

Agenzia Informagiovani

Agenzia Locale Eurodesk

per la Mobilità Educativa Transnazionale dei giovani

Euroguidance

piazza Municipale, 23 - 44121 Ferrara

tel. 0532.419590 / fax. 0532.419490

orari

lu, ma, gio e ve: 10.00 - 13.00

- ma e gio: 14.30-17.30

mercoledì e sabato: chiuso

luglio e agosto: aperto solo alla mattina