

RELAZIONE SULL' ATTIVITA' SVOLTA DAL SERVIZIO INFORMAGIOVANI NELL'ANNO 2004

Nell'anno 2004 l'attività dell'InformaGiovani si è consolidata e arricchita di competenze, soprattutto rispetto ad un 2003 che ha segnato il passaggio alla nuova gestione e riorganizzazione del servizio.

Il numero di utenti è progressivamente aumentato, così come i rapporti con gli Enti Esterni: da notare, in particolare, la forte collaborazione instaurata con gli Istituti Scolastici del Territorio, con cui sono stati avviati progetti tuttora in atto e che si svilupperanno nel corso dei prossimi anni scolastici.

Altre collaborazioni importanti che si sono rafforzate nel corso del 2004, riguardano i rapporti con le Agenzie di Lavoro Interinale di Cento (soprattutto Manpower e Obiettivo Lavoro) che inviano all'Ufficio offerte di lavoro a cadenza settimanale e al quale richiedono spesso nominativi di persone. Questo stretto rapporto di collaborazione permette di fornire agli utenti informazioni sempre aggiornate ed un concreto aiuto nella ricerca di lavoro, che anche quest'anno rappresenta la tipologia di richiesta più frequente.

Confrontando i dati monitorati nel 2003, notiamo che i contatti ricevuti via email sono notevolmente aumentati: spesso il servizio riceve richieste di utenti in merito a particolari corsi di formazione o per il tempo libero, oppure riguardo a possibilità di lavoro, ecc.

Questo tipo di contatto permette un'organizzazione più efficiente del servizio in quanto le risposte alle richieste possono essere date durante gli orari di chiusura al pubblico e vanno a creare "automaticamente" un'utile ed agevole banca dati di informazioni, utilizzabile per le richieste future.

La validità dello strumento della Posta Elettronica si dimostra anche dalle e-mail informative che il servizio manda agli oltre 500 iscritti alla mailing-list: ogni settimana vengono infatti inviati aggiornamenti relativi alle offerte di lavoro, ai corsi e concorsi in atto sul territorio, ecc. Questo servizio di aggiornamento è particolarmente apprezzato dagli utenti, i quali sempre più spesso si passano parola e richiedono online l'iscrizione alla newsletter.

Ma vediamo ora nello specifico le attività che hanno caratterizzato l'attività del servizio InformaGiovani nel corso del 2004.

ATTIVITA' SPECIFICHE SVOLTE DALL'INFORMAGIOVANI NEL CORSO DELL'ANNO 2004:

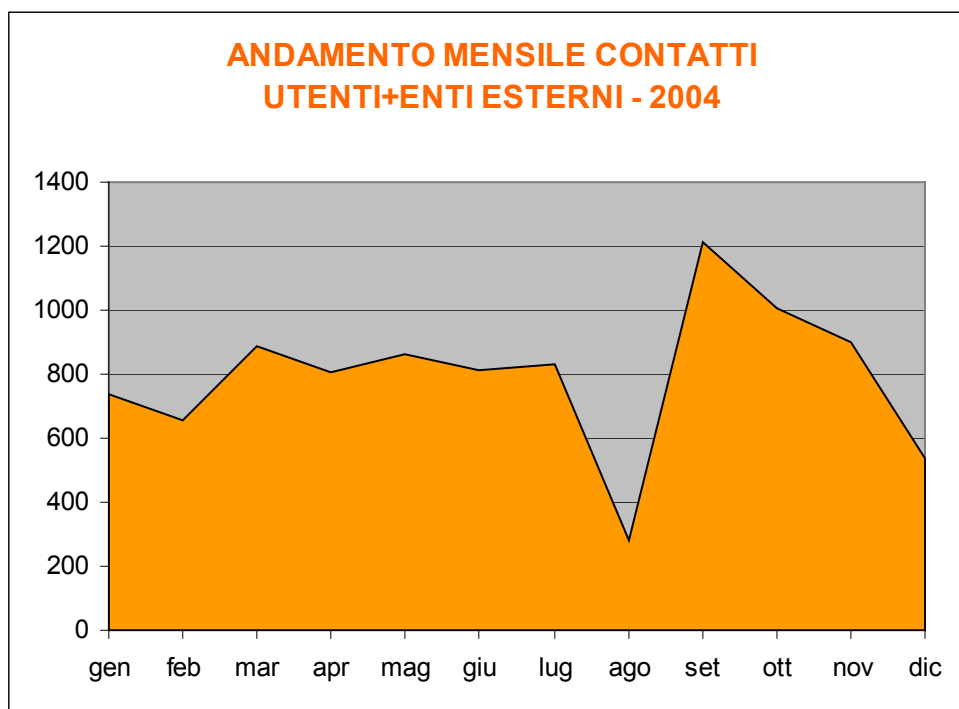
- **Banca Dati Curricula degli utenti:** integrazione della banca dati dei Curricula degli utenti che si rivolgono al servizio per cercare o cambiare lavoro; i Curricula vengono organizzati per titolo di studio, e per ciascuno sono riportate le informazioni ritenute più importanti per caratterizzare ciascun profilo.
- **Bandi di concorso:** aggiornamento bandi di concorso, principalmente dell'Emilia Romagna, sistemati in un raccoglitore a disposizione dell'utenza, con relativa modulistica e suddivisi per area professionale.
- **Centro per l'Impiego:** è sempre in atto una fattiva collaborazione con il CIP di Cento per uno scambio di informazioni ed approfondimenti sul diritto del lavoro.
- **Comunicazioni via e-mail:** agli oltre 500 iscritti alla newsletter dell'IG vengono inviate periodiche comunicazioni e approfondimenti tematici riguardanti il lavoro, la formazione, il tempo libero e informazioni sugli eventi della zona (in collaborazione con il servizio InformaTurismo).
- **Conferenza sulla Mobilità Internazionale:** incontro tenuto presso l'IPSIA "Fr.lli Taddia" di Cento, per far conoscere agli studenti le opportunità di studio-lavoro all'estero, in particolare durante i mesi estivi.
- **Convegno "L'InformaGiovani presenta: Corsi di Formazione... ecco le opportunità che vi aspettano!":** conferenza organizzata dal Servizio il 04/09/2004, presso la Sala Zarri del Palazzo del Governatore, in occasione del Settembre Contese, per far conoscere agli interessati tutti i corsi di formazione proposti dagli Enti della zona.
- **Convegno "Europa – Italia, le Donne ed il mondo del lavoro":** collaborazione nell'organizzazione della Giornata dei Maestri del Lavoro della Provincia di Ferrara, tenutasi a Cento il 02/10/2004 presso il Teatro Comunale;
- **Coordinamento InformaGiovani di Ferrara:** partecipazione agli incontri tematici organizzati dal Coordinamento degli InformaGiovani della provincia di Ferrara di cui il servizio fa parte; nel 2004 si è prodotto materiale informativo sul servizio InformaGiovani (segnalibri, opuscoli e cartoline) grazie alla convenzione con il Coordinamento Provinciale.
- **Customer Satisfaction:** collaborazione nella realizzazione di un'indagine sulla soddisfazione degli utenti del servizio Biblioteca; partecipazione ad incontri di

formazione in Regione (Team di Innovazione) e durante il “Com.Pa 2004” a Bologna.

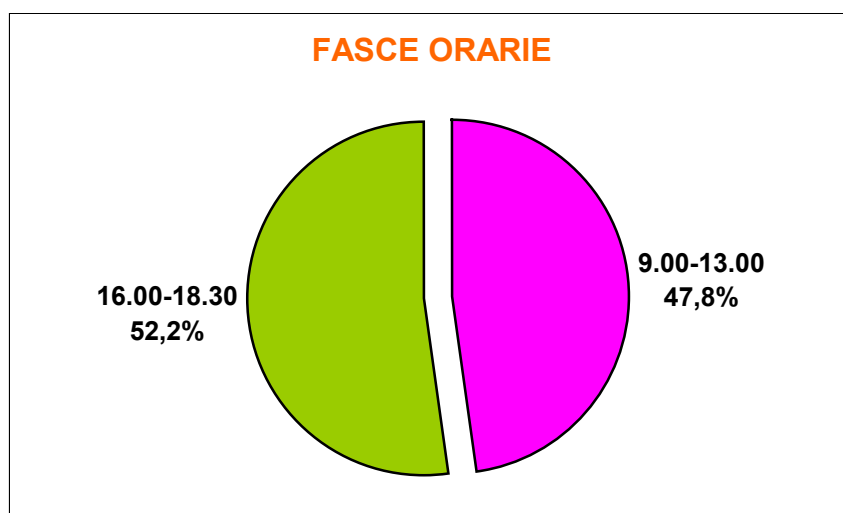
- **Elenco aziende del territorio centese:** predisposizione di elenchi di aziende Centesi e delle zone limitrofe, suddivisi per categoria di attività e messi a disposizione degli utenti interessati ad inviare il proprio Curriculum Vitae alle stesse;
- **Elenchi vari:** oltre agli elenchi delle aziende, sono stati predisposti elenchi di Cooperative che operano nel sociale, di Agenzie di Viaggio, di Studi Legali o di Commercialisti, ecc.
- **Enti di formazione:** contatti telefonici, via e-mail e via fax con Enti di formazione, per conoscere i corsi da loro attivati e in via di attivazione; in particolare, gli Enti con cui l'InformaGiovani si è rapportato nel corso del 2004 sono: British Institute e British School di Cento, Futura SpA e Centro Fanin di San Giovanni in Persiceto, IAL di Bondeno e Ferrara.
- **Gestione e aggiornamento bacheca informativa:** ogni settimana si provvede all'aggiornamento del materiale in distribuzione presso i locali del servizio, si aggiorna la bacheca con le ultime offerte di lavoro, si espongono le locandine con gli avvenimenti di principale interesse.
- **Guida ai servizi del Comune di Cento:** collaborazione nella realizzazione della guida ai servizi svolti dagli uffici del Comune di Cento (pubblicata nel mese di ottobre 2004), presentazione e distribuzione della stessa presso gli Istituti Scolastici del territorio.
- **“Informalmente Taddia”:** il servizio fornisce materiale, informazioni ed assistenza all'Istituto Professionale “F.lli Taddia”, dove è attivato il progetto “Informalmente Taddia”, servizio di supporto psicologico agli studenti della Scuola.
- **Lavoro:** aggiornamenti settimanali delle offerte di lavoro, inviati via e-mail agli iscritti alla mailing-list, esposti in bacheca e distribuiti in forma cartacea agli utenti del servizio. Assistenza nella compilazione del Curriculum Vitae e informazioni sui principali contratti di lavoro.
- **Lavoro all' Estero:** informazioni e chiarimenti sulle possibilità di lavoro e trasferimento all'Estero; in particolare, distribuzione materiale sui programmi di scambio previsti dall'Unione Europea.
- **Lavoro Stagionale:** nei mesi di marzo ed aprile si sono concentrate le richieste di lavoro presso gli stabilimenti balneari presso la Riviera Romagnola e presso Villaggi Turistici in Italia e all'Estero.

- **Opuscoli informativi:** collaborazione con URP e SUAP nella realizzazione di materiale informativo da distribuire all'utenza;
- **Pagine Web** (www.comune.cento.fe.it/new/urp): gestione della sezione dedicata all'Informagiovani all'interno delle pagine dell'URP; nel corso del 2004 sono state aggiunte le seguenti pagine: "Concorsi", aggiornato con le selezioni bandite dai Comuni delle province di Ferrara, Bologna e Modena,; "Materiale da scaricare" contenente guide, manuali ed opuscoli tematici liberamente scaricabili; "Iniziative" dedicata alle attività svolte dall'InformaGiovani, accompagnate da presentazioni in Power Point, liberamente scaricabili.
- **Predisposizione modulistica:** per facilitare gli utenti nell'approccio al mondo del lavoro, si sono predisposti fac-simili di Curriculum Vitae, Lettera di presentazione, schede informative sul colloquio di selezione, tipologie di contratto di lavoro, etc.
- **Progetto di Riqualificazione Partecipata del Cortile della Scuola:** collaborazione nella stesura del progetto presso la Scuola Media "Il Guercino" di Cento; tale progetto terminerà a maggio 2005 con un Consiglio Comunale dei Ragazzi.
- **Servizio Civile Volontario:** si sono forniti, con sempre più frequenza, informazioni e materiale in merito alla possibilità, per ragazzi/e dai 18 ai 26 anni, di svolgere un anno di Servizio Civile Volontario presso Enti che hanno presentato progetti al Ministero.
- **SSIS:** molti utenti si sono rivolti al servizio per reperire il bando di concorso per l'accesso alla Scuola di Specializzazione per l'Insegnamento Superiore (SSIS), bandito nel mese di luglio 2004.
- **Statistiche del servizio:** elaborazione dati statistici relativi al servizio (contatti, tipologia di utenti, tipologia di informazioni...), rappresentazione grafica e pubblicazione sulla Rete Civica.
- **Tirocini Formativi:** gestione contatti degli studenti universitari o neolaureati interessati a svolgere un periodo di tirocinio presso i servizi URP, SUAP, IG e IT.
- **Università:** iscrizione di molti ragazzi alle prove di preselezione ai corsi a numero programmato e immatricolazione a tutti i corsi di laurea; dal 2004, infatti, l'iscrizione all'università è possibile solo online, pertanto i ragazzi che non hanno la possibilità di connettersi da casa, si sono rivolti all'InformaGiovani.
- **Visite Guidate al Municipio:** accoglienza delle classi delle Scuole Medie di Cento e Frazioni in visita al Municipio e spiegazione dell'organizzazione del Comune ai ragazzi.

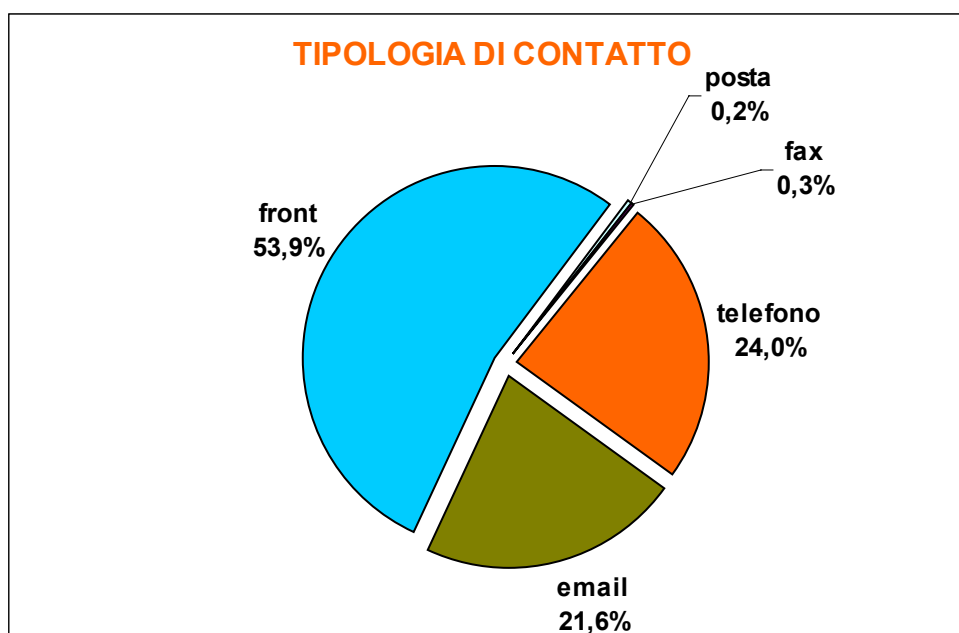
RAPPRESENTAZIONE GRAFICA DEI CONTATTI ANNUALI DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI DI CENTO



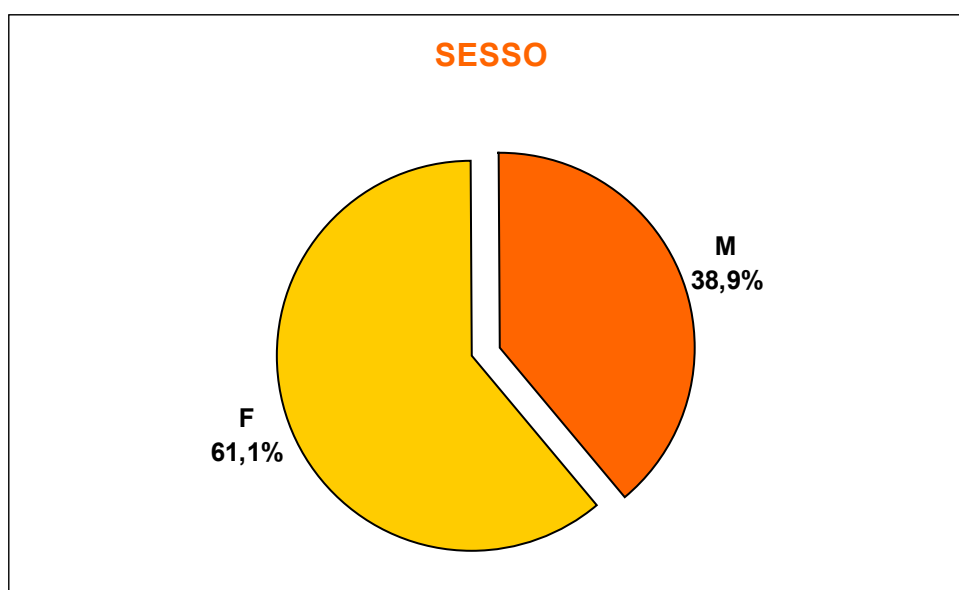
Il grafico dimostra che i contatti del servizio si sono ormai stabilizzati su una media più o meno costante, con picchi di utenza nei mesi di settembre ed ottobre 2004, corrispondenti al periodo più intenso quanto a richieste di corsi di formazione e di lavoro.



Non c'è una fascia oraria nettamente preferita rispetto alle altre, anche se solitamente il martedì pomeriggio si registrano maggiori contatti di front office rispetto agli altri giorni.



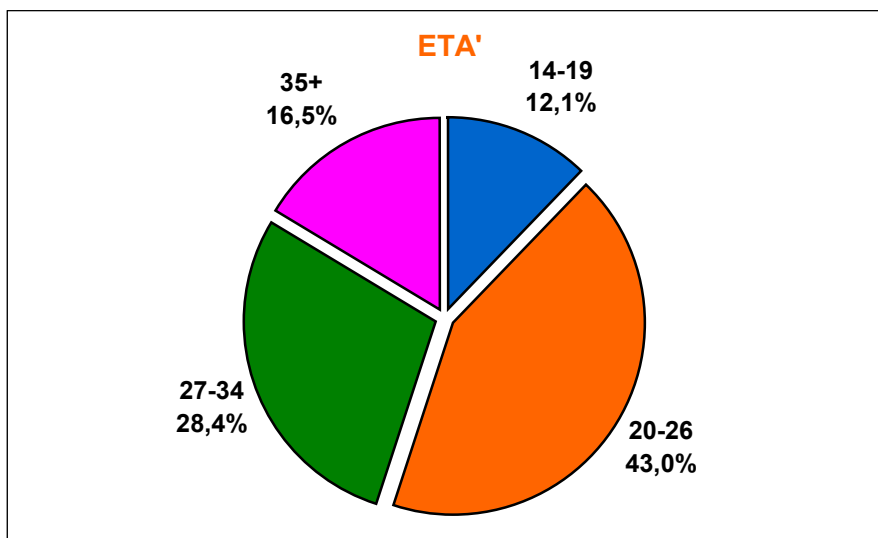
Gli utenti dell'InformaGiovani preferiscono rivolgersi personalmente al servizio, anche se, rispetto al 2003, sono aumentati i contatti via email (dal 17.6% del 2003 al 21.6% del 2004).



Gli utenti dell'Informagiovani sono principalmente di sesso femminile e si rivolgono al servizio soprattutto per reperire bandi di concorso (in particolare per Educatrici d'Infanzia) ed opportunità di lavoro nel campo dell'istruzione e del sociale.

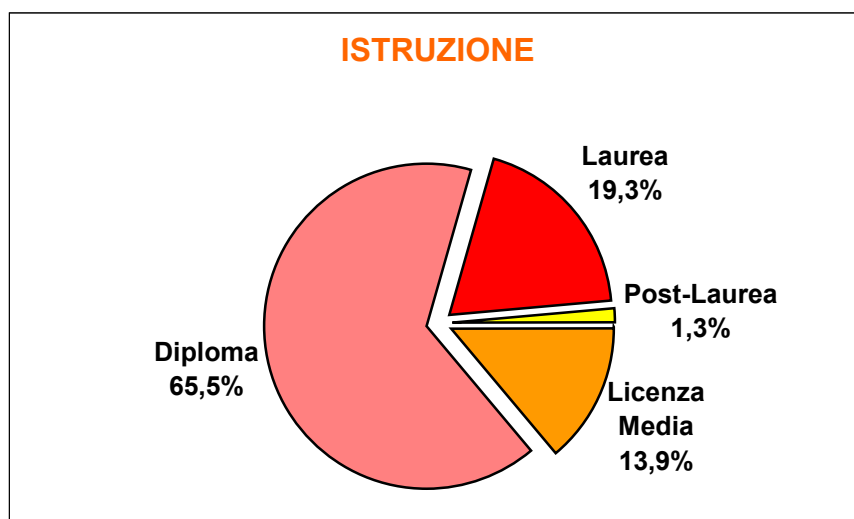
I ragazzi chiedono invece offerte di lavoro, corsi di informatica avanzata e, sempre più spesso, corsi per saldatori o tornitori (figure piuttosto richieste dal mercato del lavoro

locale ma difficilmente reperibili). Tali corsi interessano in particolar modo gli extra-comunitari.

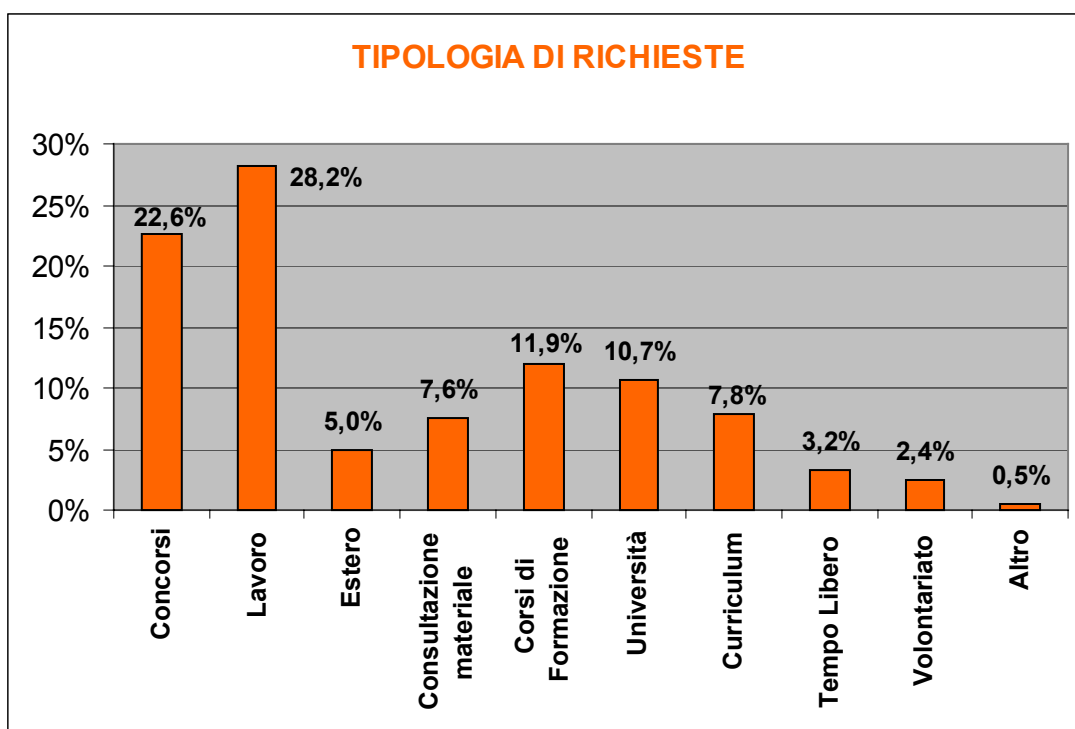


Il target di età dell'InformaGiovani è piuttosto variegato, ma rispetto all'anno 2003 sono aumentati i giovani con meno di 20 anni (grazie anche ai rapporti istituiti con le Scuole) che si rivolgono al servizio per avere un orientamento sulla scelta universitaria oppure per iscriversi online all'Università o ancora per trovare lavoretti part-time.

Rilevante anche la fascia degli "over 35", che al servizio richiedono soprattutto opportunità di lavoro, corsi di aggiornamento professionale o di recupero anni scolastici.



La stragrande maggioranza degli utenti (65.5%) è in possesso di un diploma di scuola media superiore, ma da notare, rispetto al 2003, l'aumento di laureati (dal 14% al 19.3%) e di utenti in possesso di un titolo post-laurea (da 0.7% a 1.3%).



I settori maggiormente interessati dalle richieste degli utenti sono indubbiamente quelli dei concorsi e del **lavoro** (non solo in termini di ricerca, se pur rilevante, ma anche per quanto riguarda info su contratti di lavoro, normativa fiscale, elenchi di aziende ed assistenza nella compilazione del Curriculum Vitae personale).

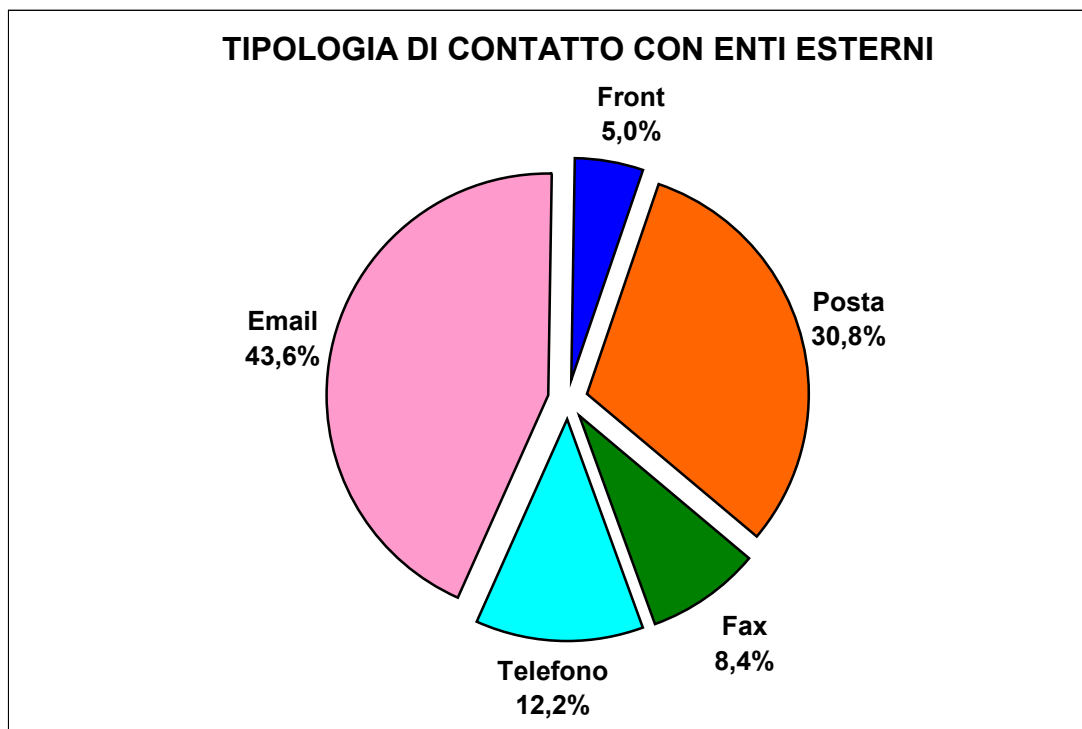
Per quanto riguarda i **concorsi**, la stragrande maggioranza delle richieste perviene dagli utenti laureati; in particolare per lauree in Scienze dell'Educazione, Giurisprudenza ed Economia e Commercio. Nel mese di Giugno 2004 il Comune di Cento ha pubblicato un bando di selezione per la formazione di una graduatoria per insegnanti di Scuola Materna e vi hanno partecipato circa 600 persone. L'InformaGiovani ha fornito il bando, informazioni e la modulistica necessaria per la presentazione della domanda di partecipazione alla selezione.

Sul versante "**formazione**", molti ragazzi cercano corsi di aggiornamento in particolare sui seguenti argomenti:

- Amministrazione del Personale, Buste Paga e Contabilità;
- Operatore Socio Sanitario (OSS);
- Lingue: a parte l'Inglese, soprattutto di Spagnolo e Tedesco;
- Educazione, Sociale e Mediazione Interculturale.

A seguito degli incontri nelle Scuole, sono state accolte molte richieste di orientamento alla **scelta universitaria** (in particolare in ambito Economico, della Comunicazione e dell'Impresa) ed hanno costituito un feedback molto positivo dell'attività svolta.

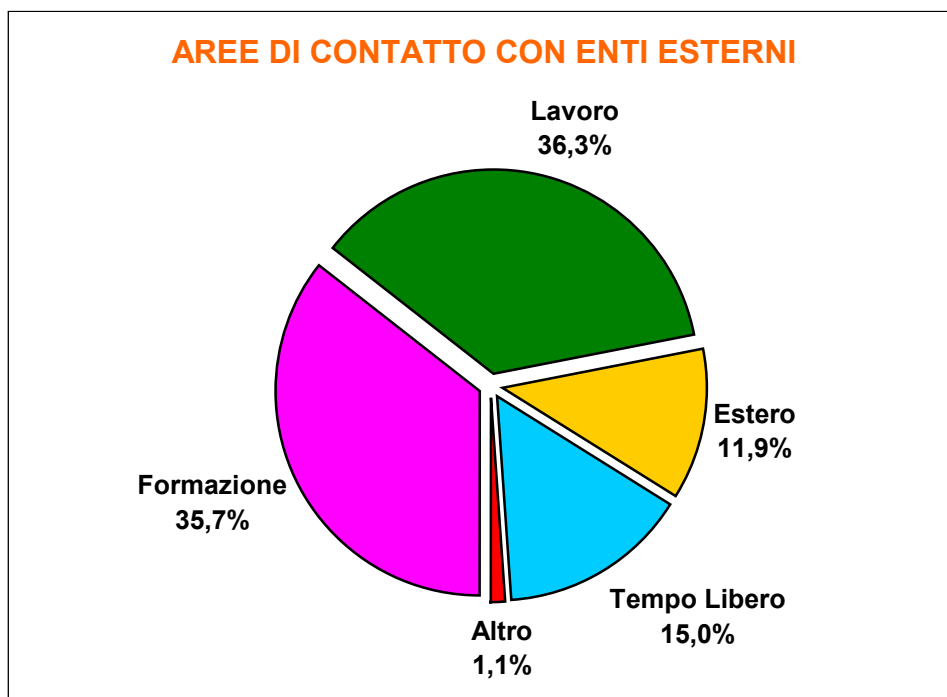
Da notare, infine, la diminuzione rispetto al 2003 (dal 9.6% al 7.6%) degli **utenti che consultano in loco materiale** (guide, riviste, pubblicazioni, ecc.), segno probabilmente della carenza di spazi tranquilli per l'autoconsultazione.



La maggior parte dei contatti che l'InformaGiovani intrattiene con gli Enti Esterni, avviene attraverso la Posta, sia elettronica che tradizionale.

Risulta molto utile l'utilizzo della Posta elettronica che permette di inviare e ricevere, anche subito dopo contatti telefonici, materiale e informative di interesse e utilità ai fini della diffusione e comunicazione all'utenza.

Da notare, rispetto al 2003, l'aumento di contatti personali con i referenti degli Enti Esterni: dal 3.3% al 5%: segno di un rafforzamento non solo quantitativo ma anche qualitativo con tali Enti ed Organizzazioni.



L'InformaGiovani intrattiene contatti soprattutto con gli Enti che trattano di Formazione e di Lavoro, confermando così i dati relativi alle maggiori richieste degli utenti.

Tra gli Enti che si occupano di formazione, si ricordano gli Istituti Superiori, i Centri di Formazione Professionale, le scuole per recupero anni scolastici, gli uffici di orientamento delle università, etc.

Gli Enti con cui il servizio interagisce e che si occupano di lavoro sono essenzialmente:

- Centri per l'Impiego
- Agenzie di Lavoro Interinale
- Società di servizi che richiedono personale stagionale, come promoter, standiste, animatori, educatori per i campi solari estivi.

L'area relativa al "Tempo Libero" è abbastanza limitata in quanto i contatti con gli operatori di tale settore sono intrattenuti dal servizio InformaTurismo, integrato, come l'InformaGiovani, all'interno dell'Urp.

RIEPILOGO PERCENTUALI CONTATTI DEL SERVIZIO - 2004

CONTATTI MENSILI: UTENTI (5644) + ENTI ESTERNI (3886)		
MESI ANNO 2004	FREQUENZ A	PERCENTUAL E
gennaio	740	7,8%
febbraio	656	6,9%
marzo	886	9,3%
aprile	805	8,4%
maggio	862	9,0%
giugno	813	8,5%
luglio	831	8,7%
agosto	282	3,0%
settembre	1211	12,7%
ottobre	1007	10,6%
novembre	901	9,5%
dicembre	536	5,6%
Totale	9530	100,0%

DATI RELATIVI AI CONTATTI CON GLI UTENTI

FASCIA ORARIA	N°	%
9,00-13,00	2698	47.8%
16,00-18,30	2946	52,2%
Totale	5644	100,0%
TIPO CONTATTO	N°	%
TEL	1352	24%
EMAIL	1221	21.6%
FRONT	3041	53.9%
POSTA	11	0.2%
FAX	19	0.3%
Totale	5644	100,0%
SESSO	N°	%
M	2194	38.9%
F	3450	61.1%
Totale	5644	100,0%
ETA'	N°	%
14-19	684	12.1%
20-26	2427	43%
27-34	1604	28.4%
35+	929	16.5%
Totale	5644	100,0%
ISTRUZIONE	N°	%
LICENZA MEDIA	784	13.9%
DIPLOMA	3697	65.5%
LAUREA	1091	19.3%
POST-LAUREA	72	1.3%
Totale	5644	100,0%

TIPO RICHIESTA	N°	%
CONCORSI	1278	22.6%
LAVORO	1594	28.2%
LAV. ESTERO	280	5%
CONSULTAZ MATER	430	7.6%
CORSI FORMAZIONE	669	11.9%
UNIVERSITA'	603	10.7%
CV	442	7.8%
TEMPO LIBERO	183	3.2%
VOLONTARIATO	137	2.4%
ALTRO	28	0.5%
Totale	5644	100,0%

DATI RELATIVI AI CONTATTI CON GLI ENTI ESTERNI

AREE CONTATTI ENTI EST	N°	%
FORMAZIONE	1386	35.7%
LAVORO	1412	36.3%
ESTERO	463	11.9%
TEMPO LIBERO	584	15%
ALTRO	41	1.1%
Totale	3886	100,0%
TIPO CONTATTO ENTI EST	N°	%
TEL	475	12.2%
EMAIL	1693	43.6%
FRONT	195	5%
POSTA	1198	30.8%
FAX	325	8.4%
Totale	3886	100,0%