



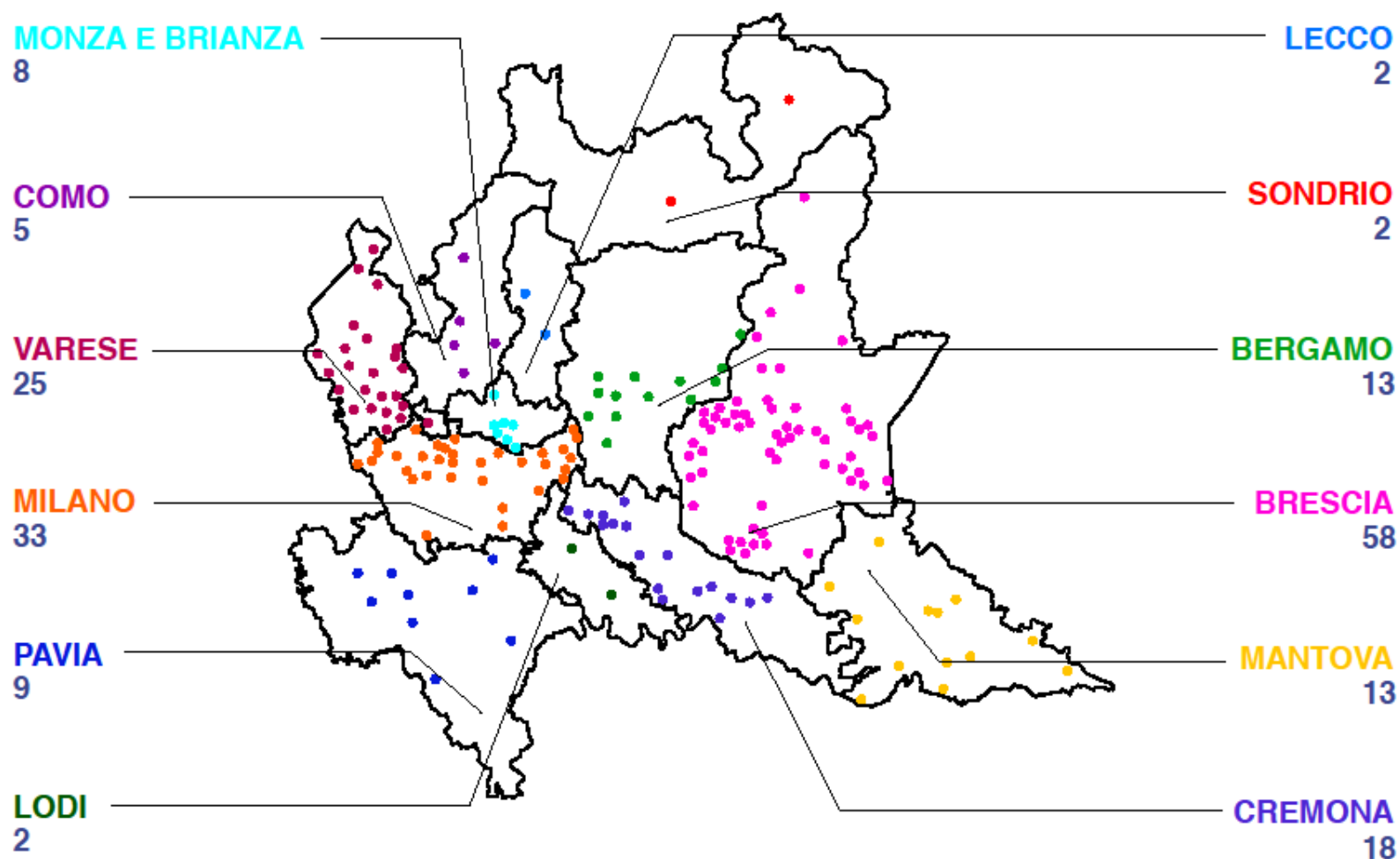
# IL MONITORAGGIO

**Loredana Pianta**

Referente Politiche Giovanili della Provincia di Varese

# DISTRIBUZIONE SPORTELLI INFORMAGIOVANI

Dato aggiornato al Dicembre 2013



**NUMERO TOTALE SPORTELLI CENSITI: 188**

Rilevazione a cura di Coordinamento Regionale Informagiovani



# Il Monitoraggio

## Obiettivo

*Avere un quadro il più possibile completo degli sportelli regionali:*

- ✓ *le loro caratteristiche*
- ✓ *le loro funzioni*
- ✓ *l'utenza del servizio*



## Il Monitoraggio

***N. sportelli in Lombardia: 188 che coinvolgono circa 200 comuni per la presenza di sportelli “itineranti”***

***N. sportelli in Lombardia mappati fra seconda metà 2012/2013: 114 (61% del totale)***



# Il Monitoraggio

## TITOLARITÀ DEL SERVIZIO

Ente di appartenenza:

- **Comune 86%**
- Provincia 3%
- Altro 11%
  - Comunità Montana
  - Privato Sociale
  - Ambito distretto ASL
  - Azienda Speciale Consortile



# Il Monitoraggio

## FORMULA DI GESTIONE\_

- **Comune 63%**
- Provincia 1%
- Privato Sociale 24%
- Altro 12%
  - Comunità Montana
  - Ambito Territoriale
  - Associazione Comuni
  - Privato Sociale
  - Formule miste



# Il Monitoraggio

## **ASSESSORATO DI APPARTENENZA**

- Cultura
- Politiche Giovanili
- Servizi Sociali/alla persona
- Istruzione/Scuola/Politiche Educative



# Il Monitoraggio

***Presenza di coordinamento sovra-territoriale a cui il servizio fa riferimento 85%***

- Rete Informagiovani Bresciana
- Rete IG Valle Camonica
- Rete IG Val Trompia
- Rete Territoriale Informagiovani di Cremona
- Rete Informagiovani Provincia di Mantova
- Rete Informagiovani Provincia di Varese
- Network Basso Sebino
- Network Giovani
- Piano di Zona Tavolo Giovani
- Coordinamento Regionale Informagiovani





# Il Monitoraggio

## LA STORIA

Le sedi storiche:

Brescia, Cologno, Lecco, Milano (1986)

I più recenti (2013):

Fagnano Olona

Curiglia con Monteviasco



# Il Monitoraggio

## TIPOLOGIA SERVIZIO

- Agenzia: 6%
- Centro 43%
- Punto: 38%
- Altro (Antenne, Spazi, ecc.): 13%

## SEDE

- Sede dedicata: 52%
- Compresenza in altre strutture/servizi: 48%



# Il Monitoraggio

## ORARI

### *Agenzia*

almeno 15 ore di back office

Rispettano questi criteri il 100% delle Agenzie mappate

### *Centro*

- Back office 6 ore

Rispettano questi criteri il 43 % dei Centri mappati

- Front Office 9 ore

Rispettano questi criteri il 82 % dei Centri mappati



# Il Monitoraggio

## ORARI

### Punto:

- Back office 1 ora

Rispettano questi criteri il 49 % dei Punti mappati

- Front Office 4 ore

Rispettano questi criteri il 51 % dei Punti mappati



# Il Monitoraggio

## ACCORDI E COLLABORAZIONI

I servizi hanno attivato accordi formali e/o non formali finalizzati  
al *decentramento dell'informazione* 30 %



# Il Monitoraggio

## ATTIVITA' SVOLTA

- **Informazione e comunicazione (Front office) realizzata dall'81%** dei servizi mappati
- 19% sono agenzie o spazi/antenne e non svolgono questa funzione
- **Servizi specialistici 58%**
- **Altro 26 %** (progetti di partecipazione e animazione, organizzazione eventi/incontri, gestione siti e BD, coordinamento e monitoraggio reti; help desk e formazione operatori ecc.)



# Il Monitoraggio

## TEMI E SETTORI

- 90 % Scuola e formazione professionale
- 88 % Università e post-università
- 88 % Lavoro in Italia e all'estero
- 77 % Studio all'estero
- 75 % Professioni
- 58 % Mobilità
- 55 % Imprenditoria giovanile (informazione e orientamento)
- 77 % Cultura e tempo libero
- 64 % Viaggi e vacanze in Italia e all'estero
- 64 % Educazione permanente
- 46 % Sport
- 33 % Vita sociale (associazionismo, volontariato, ecc.)
- 30 % Salute (prevenzione, ecc.)



# Il Monitoraggio

## Temi prioritari per l'utenza del servizio

- **Lavoro 36%** (Supporto alla redazione curricula, imprenditoria)
- **Formazione 33%** (Scuola secondaria di primo e secondo grado, CFP, università e post università)
- **Mobilità 14%** (Studio e lavoro all'estero)
- **Attività culturali e del tempo libero 11%**  
(corsi, educazione permanente, sport, ecc.)





## Il Monitoraggio

### **GESTIONE SERVIZI SPECIALISTICI PER CUI E' PREVISTA CONSULENZA SPECIFICA**

- Orientamento scolastico/al lavoro: 71%
- Sostegno alla ricerca del lavoro: 64%
- Sostegno alla creazione di impresa: 19%
- Sostegno all'inserimento lavorativo per fasce deboli: 19%
- Matching domanda/offerta di lavoro: 18%
- Punto contatto Borsa Lavoro Regione Lombardia: 15%



## Il Monitoraggio

- Sportello Servizio Civile Nazionale: 22%
- Servizio Volontario Europeo: 19%
- Sportello Eurodesk/Mobilità internazionale: 19%
- Sportello per l'attivazione e lo sviluppo di associazioni: 18%
- Gestione e/o distribuzione Carte convenzionate (Carte Giovani, ecc.): 53%
- Internet Point: 34%
- Corsi di formazione per utenti (Internet, ecc.): 20%
- Progettazione/organizzazione nell'ambito delle iniziative comunitarie: 22%
- Box office (vendita biglietti concerti e iniziative) 2%



# Il Monitoraggio

**Oltre il 60%**

**ORGANIZZA INIZIATIVE RIFERITE AGLI AMBITI DI COMPETENZA**



# Il Monitoraggio

## **OPERATORI**

Dipendenti pubblici 54%

Dipendenti Privati 37%

Collaboratori esterni ( P.IVA, Co.Co.Pro, Co.Co.Co,.... ) 9%

Volontari, RSU, SCN, Dote Comune 10%

- **Titoli di studio**
- Diplomati: 40%
- Laureati: 60%
- **Oltre il 33% ha conseguito specializzazioni inerenti o pertinenti**



## Il Monitoraggio

### **PERCORSI FORMATIVI**

**Percorso formativo in ingresso 64%**

**Percorsi formativi in itinere oltre 80%**

**Ore di formazione mediamente previste negli ultimi 12 mesi:**

Media 13 ore con punte di 50 ore

Territori in cui l'operatore non riesce a partecipare per mancanza di ore

Territori dove non è prevista



# Il Monitoraggio

## STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

<b>Logo</b>	<b>68%</b>
Siti	52%
Blog	75%
Banca dati	25%
Social media	53% (46% FB)
Depliant	54%
Carta dei servizi	11%
Bacheche	69%
Piano della comunicazione	9%



# Il Monitoraggio

## RILEVAZIONE DEI DATI

**83% rileva i dati relativi all'utenza**

**55% rileva i dati della customer satisfaction**



# Il Monitoraggio

## CARATTERISTICHE DELL'UTENZA

<b>Giovani</b>	<b>100%</b>
Disoccupati/inoccupati	71%
Studenti	81%
Adulti (over 35)	63%
Enti/Associazioni	57%
Famiglie	54%
Docenti	46%
Aziende	34%





# Il Monitoraggio

## **3 target più significativi**

- Giovani
- Disoccupati/inoccupati
- Studenti
- Famiglie



# Il Monitoraggio

## Origine

Stranieri (comunitari e extracomunitari) rispetto alla totalità dell'utenza oltre il 25-30%, con punte dell'80% in alcuni comuni



# Il Monitoraggio

- **CONTATTI**
- Oltre 400.000/sportello, mail, telefonate  
(ha fornito il dato il 68 % degli sportelli)
- Contatti in rete (siti/blog) annuali quasi 1.000.000 (dato parziale)