

RELAZIONE

SPORTELLO
INFORMAGIOVANI

2016



SERVIZI DI SPORTELLLO (FRONT OFFICE)

Accessi sportello

Lo sportello rappresenta sempre un punto di riferimento per studenti, giovani, scuole, famiglie e persone in cerca di lavoro. Nel 2016 ha subito un lieve calo delle presenze (39141) rispetto allo scorso anno: dalla fine di agosto 2016 non sono più disponibili le postazioni per la navigazione in internet. Tale scelta è stata motivata dalla necessità di ampliare gli spazi dedicati ai servizi specialistici di orientamento (è rimasto comunque attivo il servizio di Area WiFi).

Questo cambiamento ha portato una variazione della tipologia di utenza dello sportello, che ha visto l'affluenza di un pubblico più consapevole ed interessato ai servizi offerti dall'Informagiovani, favorendo la presenza di coloro che frequentano il centro per l'orientamento al lavoro e alla formazione.

Inoltre, potendo ricavare maggiori spazi, sono state create ulteriori postazioni dedicate ai colloqui di orientamento più riservate.

Di seguito alcuni dati rispetto all'utenza, alla frequenza e al gradimento (risultato della somministrazione di moduli di customer satisfaction – v. Allegato al Riesame). I dati sono messi in rapporto a quelli del 2015.

Sesso: L'utenza femminile e maschile si equivale.

Provenienza

I residenti in città sono il 74% (+2%) rispetto allo scorso anno. Dalla provincia arrivano il 20% degli utenti, l'6% dalle province limitrofe (-2%).

Tipologia di richieste

Il 61% si rivolge al servizio per avere informazioni sulle opportunità di lavoro (+5% rispetto allo scorso anno) e il 36% per la formazione (complessivamente quella riconosciuta e non) e 4% per altre richieste. I dati consolidano il trend degli anni precedenti, confermando quanto l'Informagiovani sia riconosciuto quale servizio a cui rivolgersi per avere informazioni e accompagnamento per la scelta formativa e professionale, polarizzando sulle due macro-aree l'attenzione e la richiesta di approfondimento.

Età: le persone che frequentano lo sportello di età inferiore ai 29 anni aumentano leggermente (+3%) raggiungendo così il 78% della totalità.

Si consolida ancora di più la presenza della fascia under 18, che passa al 13%, in quanto le numerose azioni informative e di orientamento realizzate presso le scuole secondarie di primo e secondo grado, gli eventi (Saloni, Job Day, alle iniziative legate al lavoro stagionale, ecc.) rappresentano un punto di contatto e di richiamo significativo tra il servizio e l'utenza giovanile.

Gli utenti in età compresa fra 19/24 anni rappresentano il 32%, mentre quelli tra i 25/28 anni il 33%.

La presenza degli over 29 ha avuto una leggera flessione (22%, -3%): questo target si rivolge al servizio soprattutto per la ricerca del lavoro o di percorsi formativi di riqualificazione. Il passaparola fra gli utenti che hanno usufruito dei servizi dell'Informagiovani fa da traino al dato; inoltre la partecipazione a progetti finanziati per target specifici ha contribuito ad avvicinare queste persone al servizio.

Titolo di studio

Il titolo di studio più diffuso rimane ancora il diploma di secondo grado (38%) e il dato dei clienti con la licenza media aumenta del 3% (34%), da ricondurre alla presenza di studenti, giovanissimi e disoccupati (licenziati, cassaintegrati che si rivolgono ai servizi, cittadini extracomunitari senza titoli di studio o con titoli di studio non riconosciuti). Restano invariati i laureati (23%).

Occupazione

La percentuale degli studenti rimane molto alta (43% del totale), quella dei disoccupati è diminuita ancora, passando al 41% (-2%) e rimane invariata quella degli occupati 16%.

Accesso al servizio

Il passaparola rappresenta lo strumento di maggiore diffusione del servizio (53%, +4%): a questo dato si aggiunge la percentuale di coloro che conoscono l'Informagiovani attraverso i media locali (13%, +4%). Siti e social network segnano un leggero aumento fra le modalità di contatto.

Servizi conosciuti e utilizzati

I servizi dello sportello lavoro si confermano i più conosciuti ed utilizzati (59%, +3%) di coloro che frequentano lo sportello dichiarano di aver usufruito durante l'anno di uno o più servizi.

Si mantiene costante la conoscenza dello sportello Informascuola, grazie alla presenza presso le scuole con le varie iniziative di orientamento (36%).

Le valutazioni

Rispetto alla chiarezza e completezza informativa del servizio, alla competenza degli operatori (97%), all'adeguatezza delle dotazioni tecnico-informatiche il livello di gradimento è sempre molto elevato. Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto esprime valori positivi: buono e ottimo rappresentano il 98%.

L'Allegato al Riesame del DIR riporta i dati completi di output del servizio rendicontati alla Direzione Generale.

CONSIDERAZIONI GENERALI E CRITICITÀ

L'Informagiovani rappresenta sempre un punto di riferimento per giovani, famiglie e scuole, con le quali ha strutturato una forte sinergia.

I temi del lavoro e della scelta formativa come si è visto rappresentano le richieste più diffuse e caratterizzano tutte le fasce d'età.

I nuovi progetti (Fare Legami, Ali, Talenti diffusi) hanno aumentato la conoscenza del servizio, la capacità di fare rete e quindi di essere individuati quale punto di riferimento dagli addetti ai lavori (Servizi Sociali del Comune e dei Comuni del distretto, Cooperative Sociali, Provincia di Cremona, ecc.). Questo aspetto ha portato ad un cambiamento dell'utenza e delle richieste di cui tale utenza è portatrice (accompagnamento al lavoro in primis).

Qualitativamente si registra la presenza di un pubblico più consapevole che ha compreso che l'attivazione è alla base di ogni ricerca efficace, sia essa formativa che professionale.

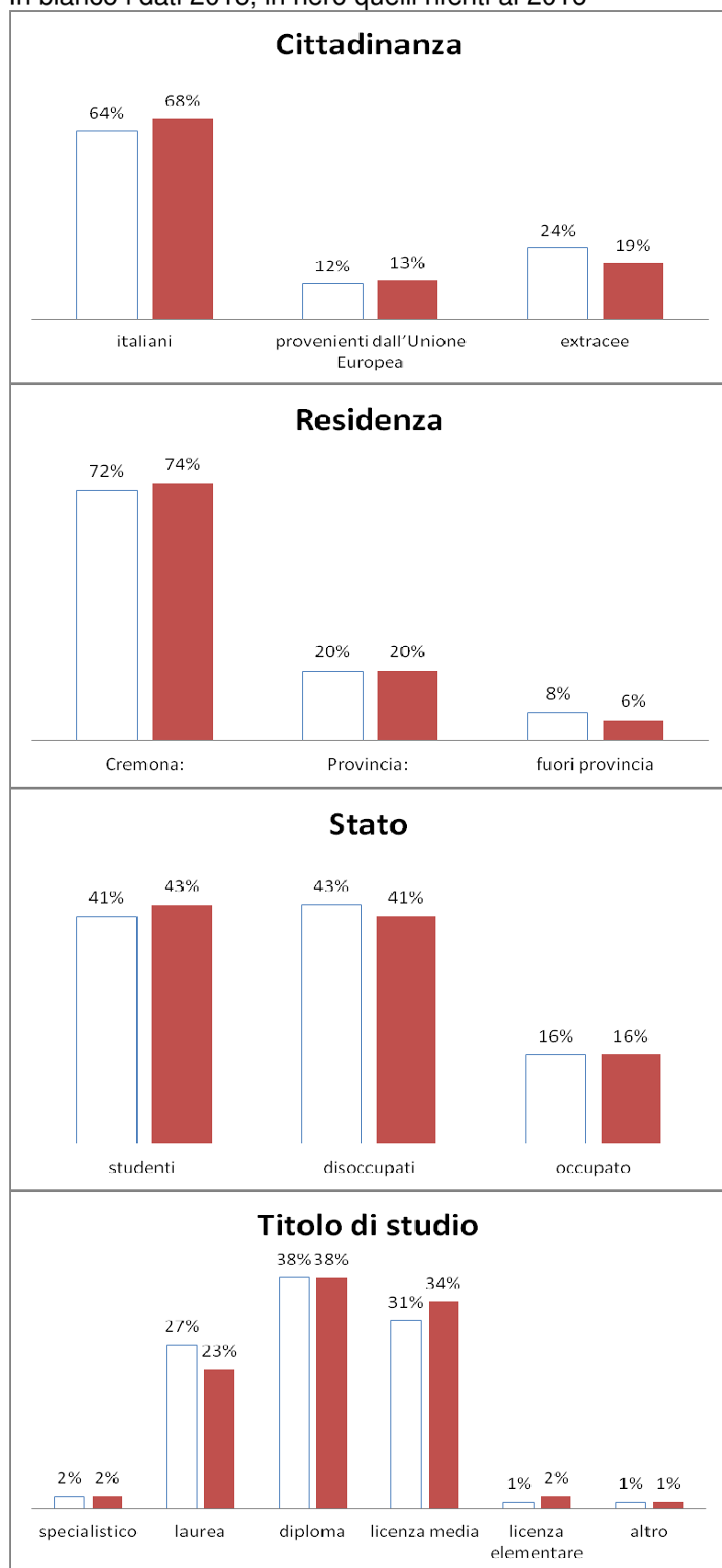
La presenza sempre più capillare e trasversale nelle scuole, nei tavoli tecnici di lavoro con altri enti e servizi e nei percorsi formativi e di co-progettazione, la realizzazione di eventi dedicati (Saloni, Job Day, Convegni) hanno portato ad una crescita del livello qualitativo del personale di sportello, che non si occupa solo di accoglienza, ma che si pone come soggetto in grado di accogliere un livello più approfondito di richiesta.

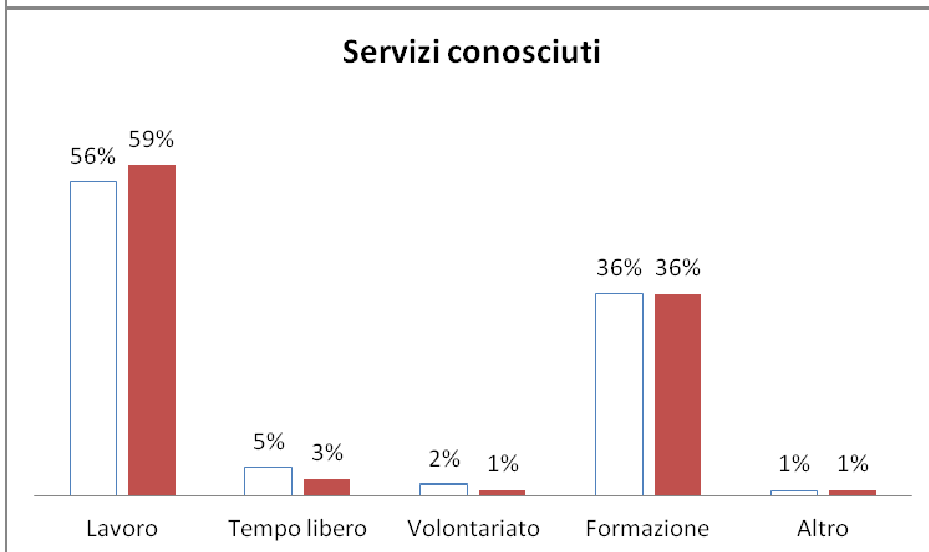
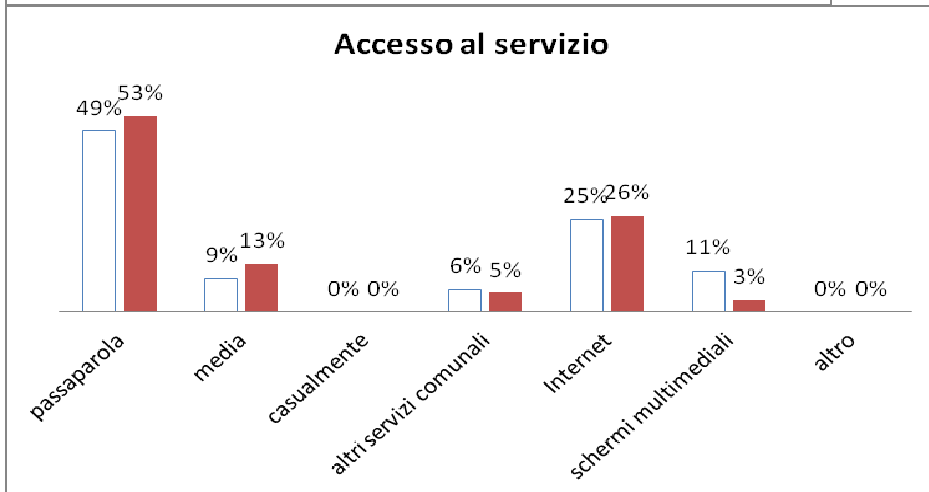
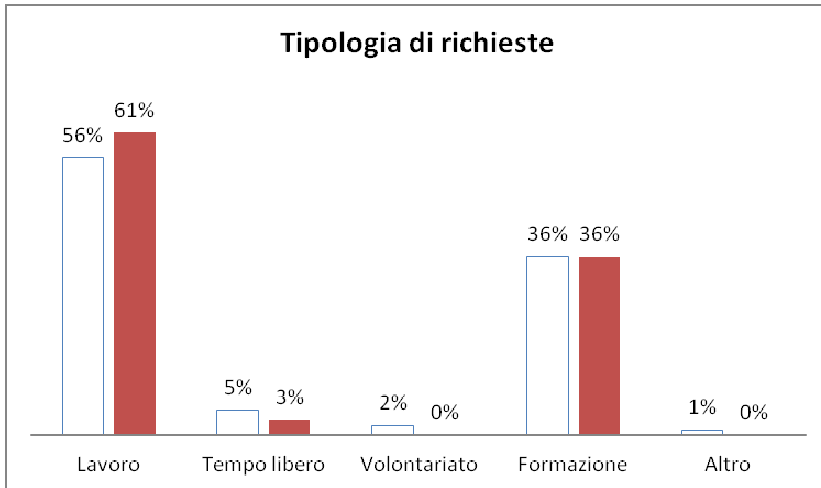
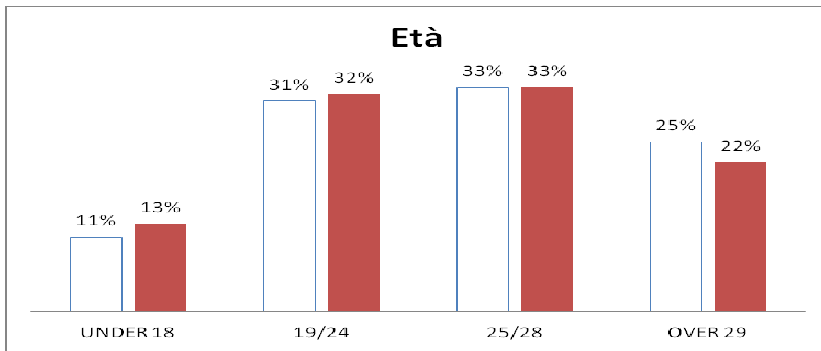
L'età media degli utenti dei servizi di orientamento si sposta ancora verso il basso a conferma che il lavoro svolto nelle scuole avvicina un pubblico più giovane e in generale alla ricerca di consulenza e

Le connessioni che si sono create con le scuole, con le realtà del mondo del lavoro, del privato sociale in generale e del volontariato; la presenza costante di referenti del servizio ai tavoli di lavoro e dico-progettazione; la formazione dedicata e molto specialistica condivisa con altri soggetti del territorio; la partecipazione a bandi e a progetti finanziati; l'avvio dell'attività di preselezione per le aziende, la presenza di personale altamente specializzato sono fattori che hanno determinato una ulteriore crescita del livello di competenza, di capacità di coordinamento ed erogazione del servizio.

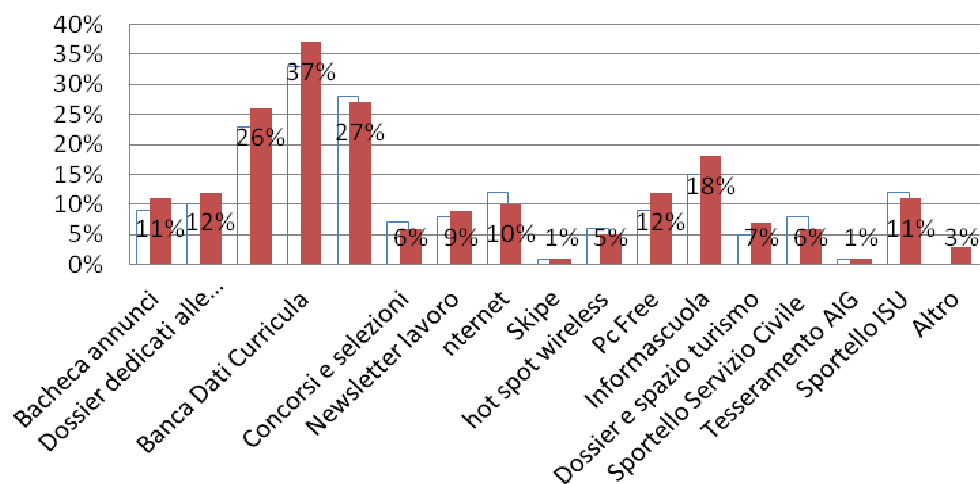
ALLEGATO RIESAME DEL DIR DATI UTENZA

In bianco i dati 2015, in nero quelli riferiti al 2016

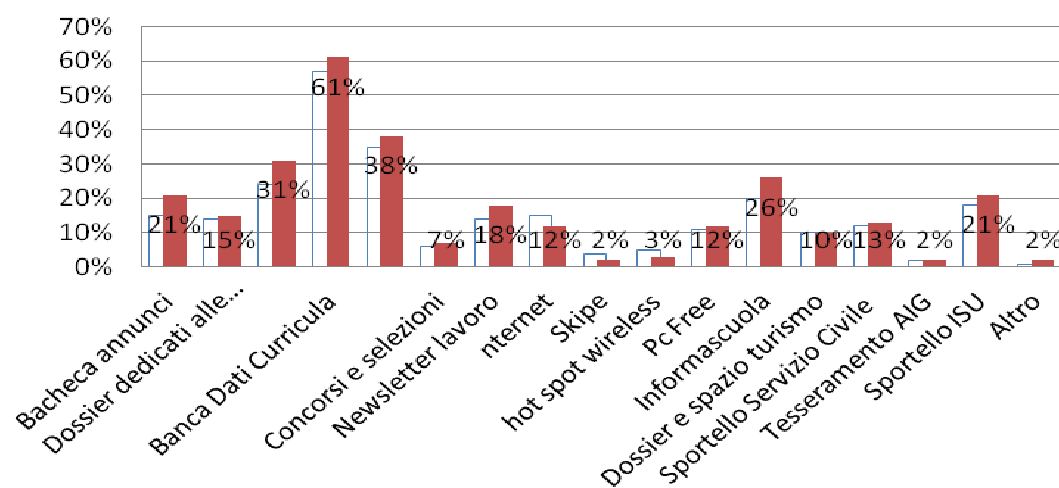




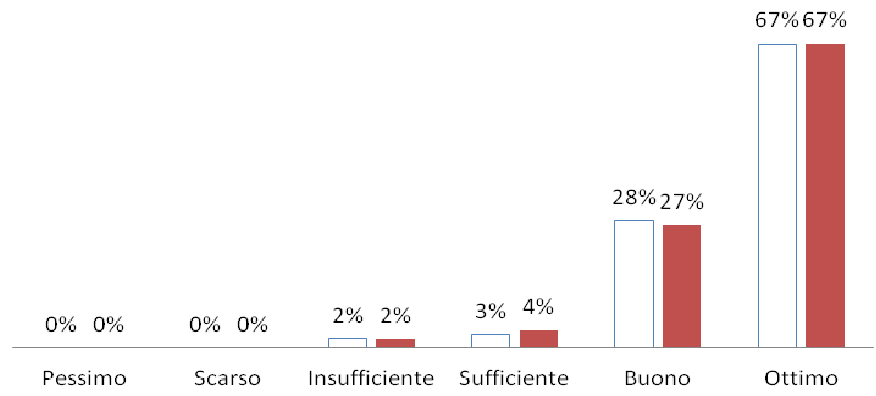
Servizi utilizzati più frequentemente



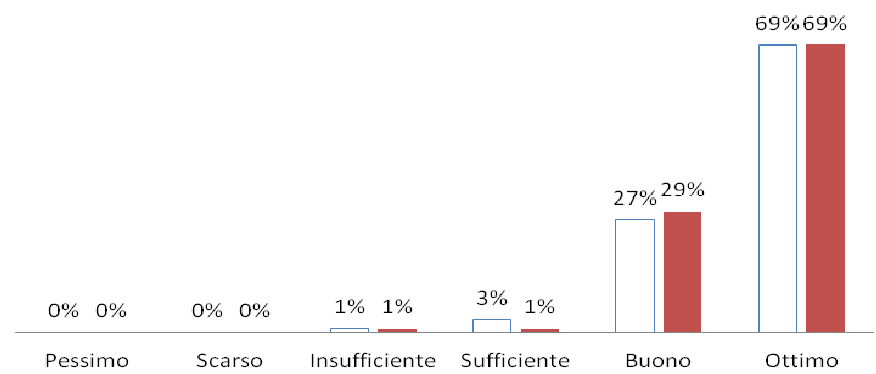
Servizi più conosciuti



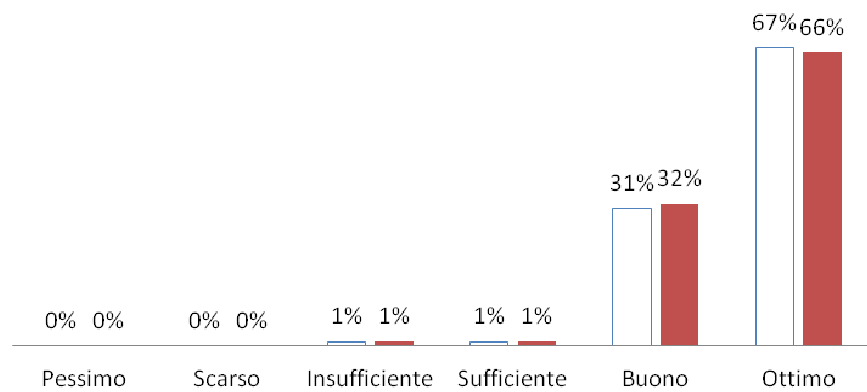
Valutazione delle dotazioni informatiche



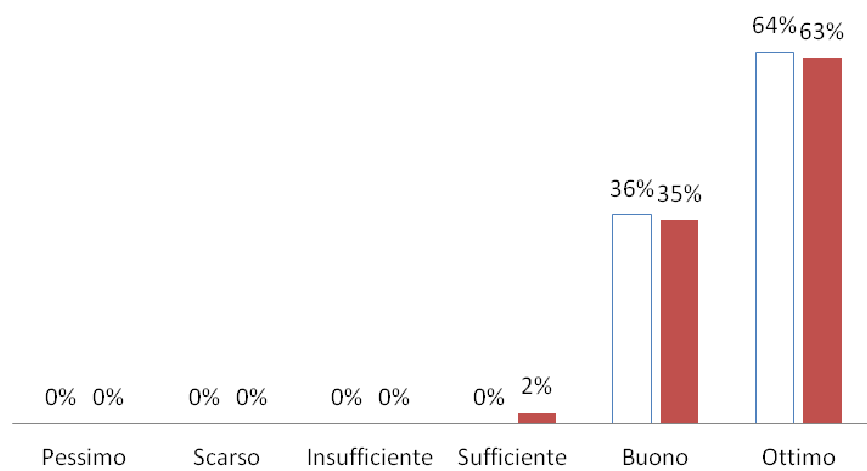
Valutazione del servizio



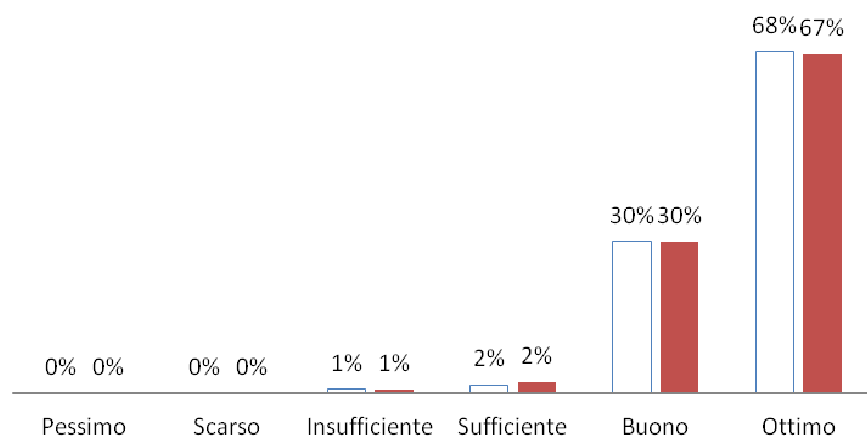
**Valutazione Operatori:
tempestività, completezza delle risposte**



Valutazione Operatori: flessibilità e disponibilità

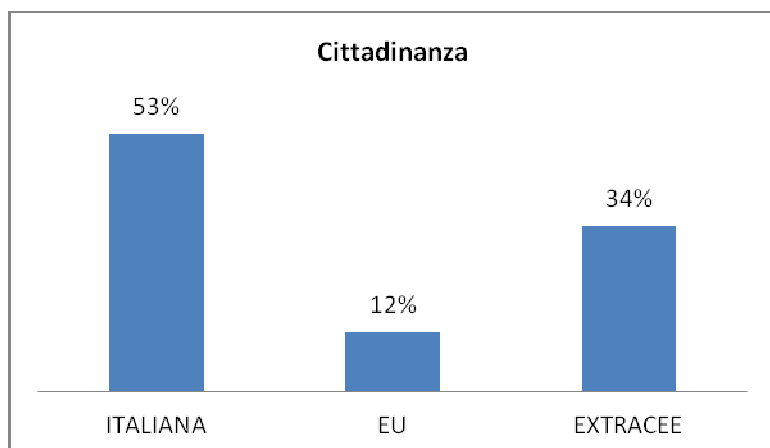
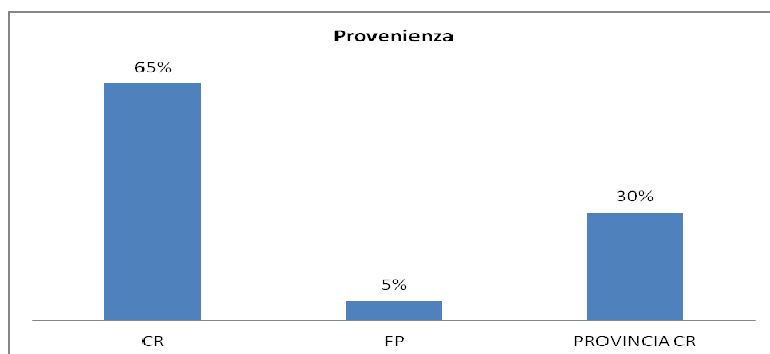
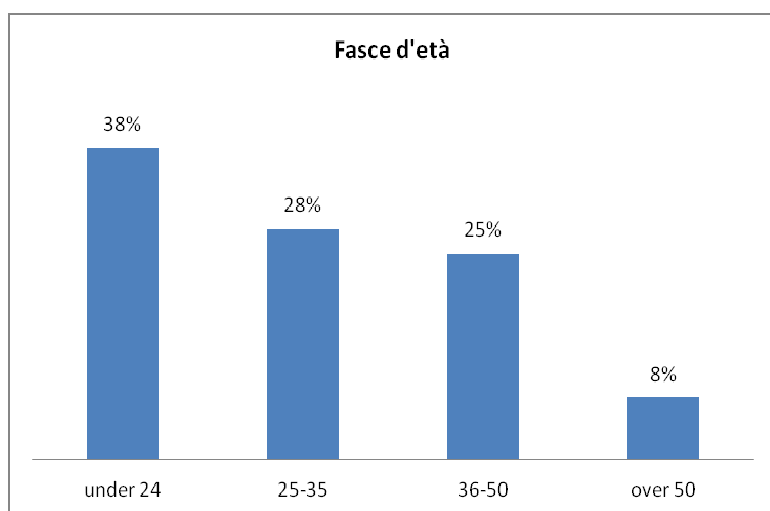
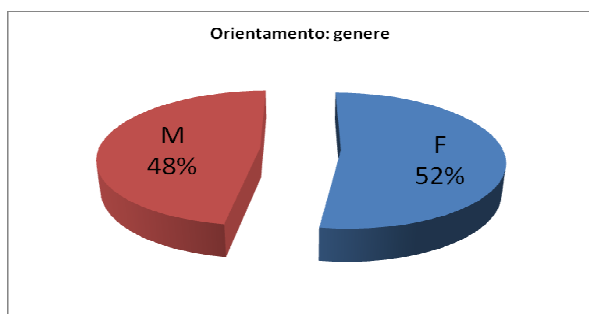


Valutazione complessiva

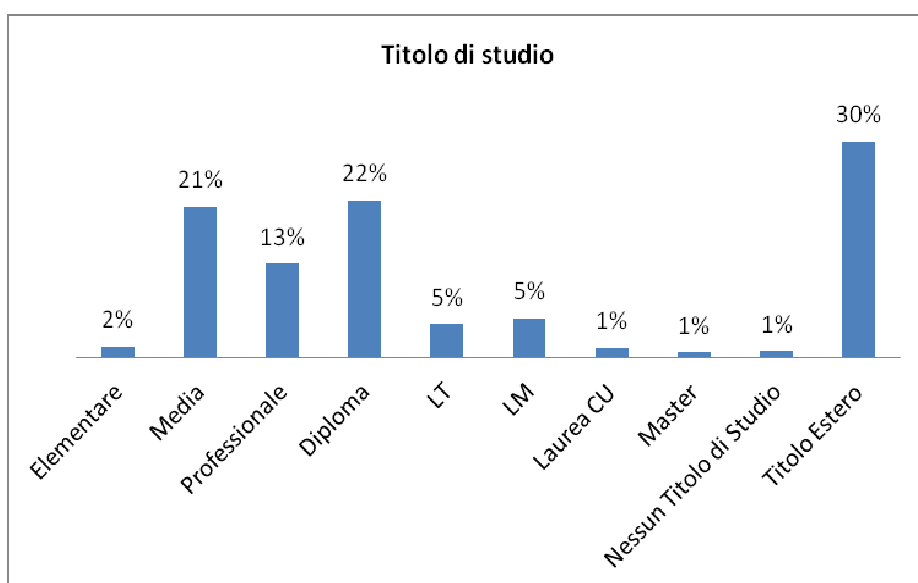
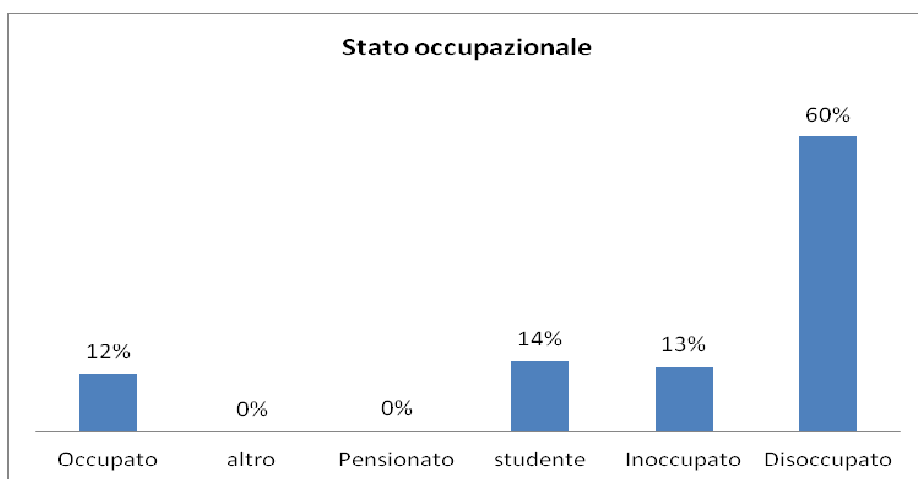
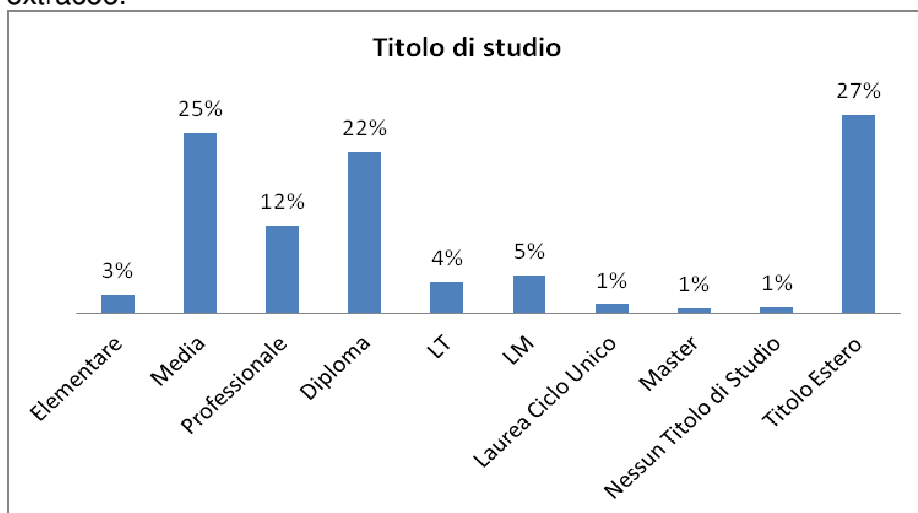


ALLEGATO RIESAME DEL DIR SERVIZI DI ORIENTAMENTO

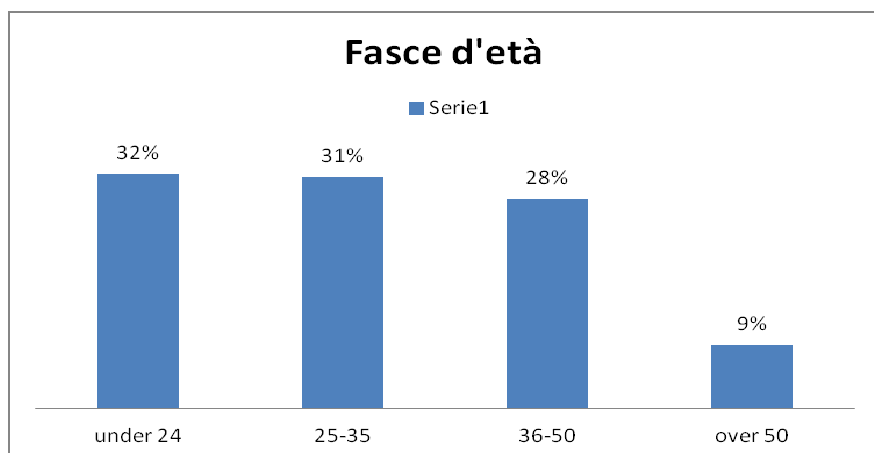
a) Dati complessivi



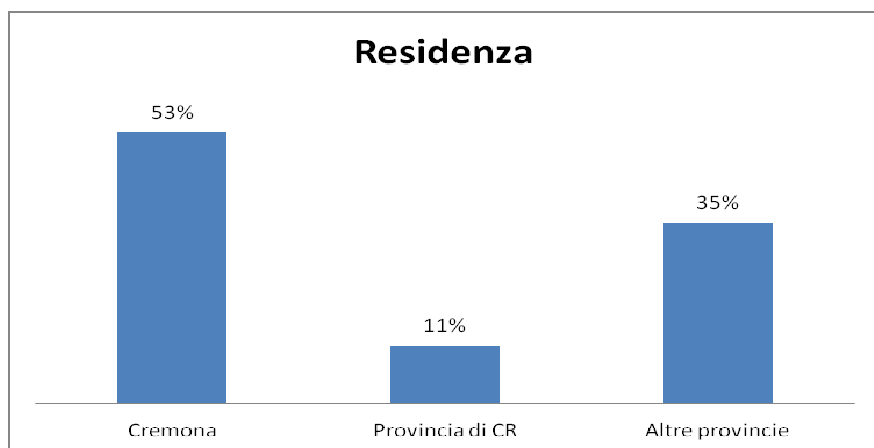
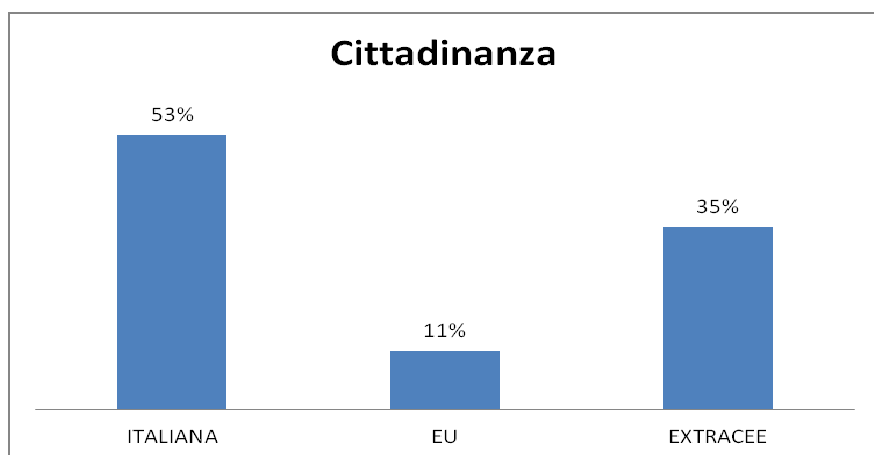
Gli utenti di nazionalità rumena rappresentano la percentuale più elevata (85%) fra i cittadini UE. Gli utenti che provengono dall’Africa rappresentano il gruppo più numeroso (54%) fra i cittadini extracomunitari.

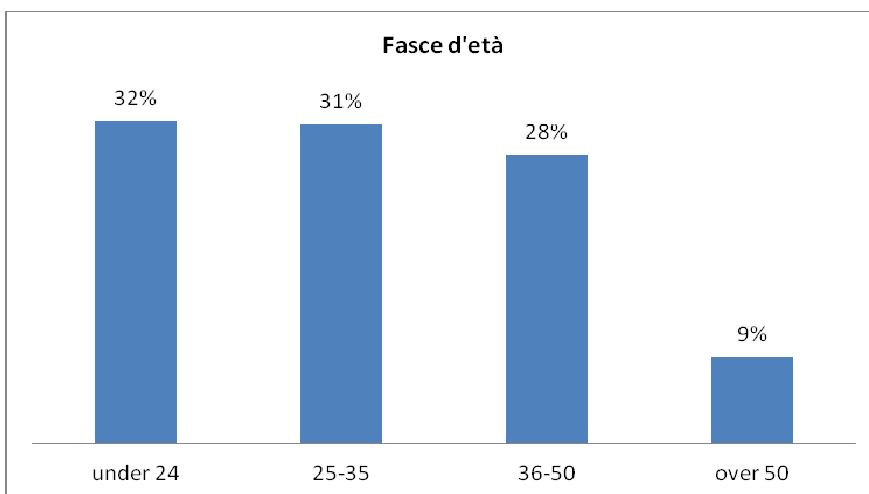
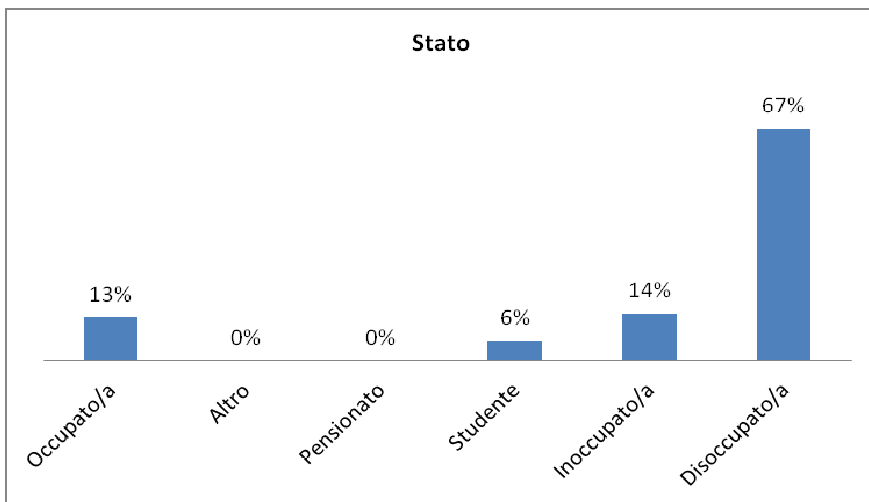


b) Orientamento al lavoro

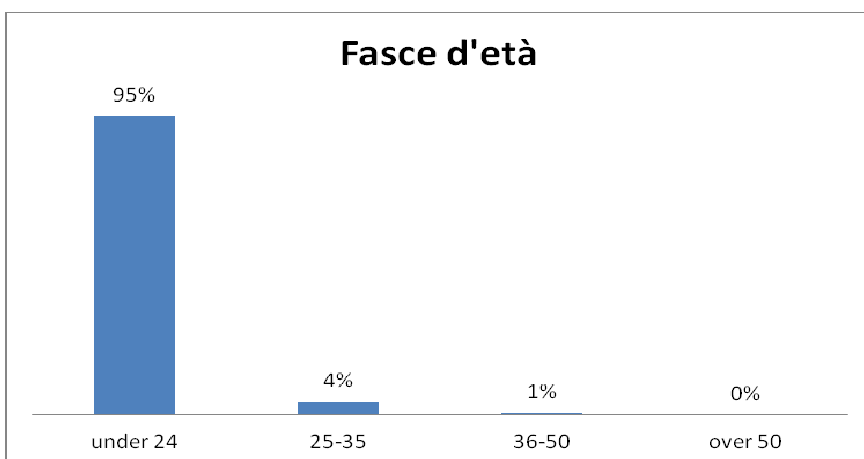


Età media degli utenti dei servizi di orientamento al lavoro: 31 anni

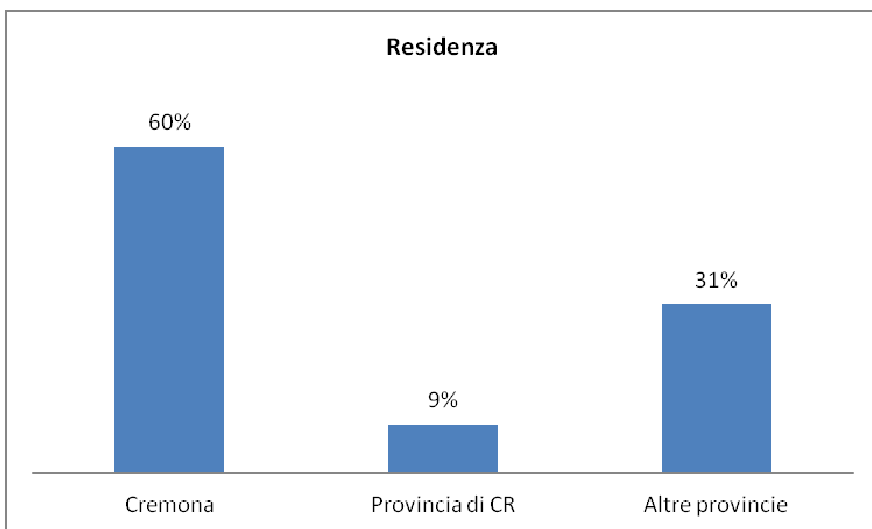
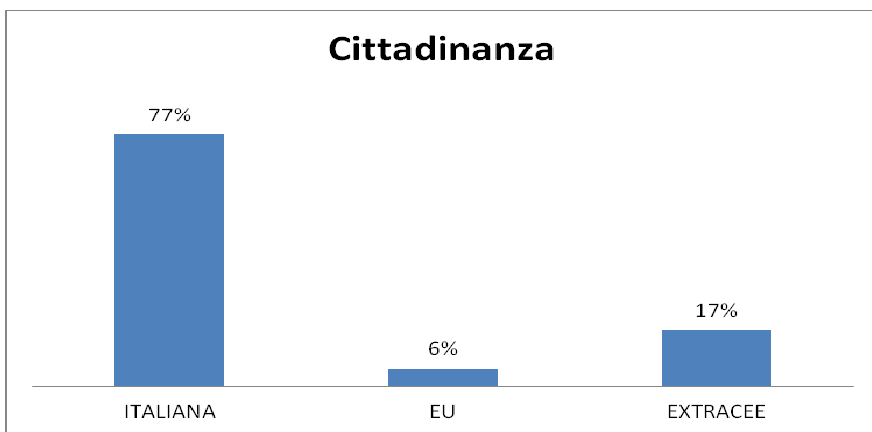




c) Orientamento formativo



Età media degli utenti dei servizi di orientamento formativo: 18 anni



Le "altre" provincie sono quelle di Brescia, Mantova e Piacenza

