

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

La seguente relazione annuale - anno 2023 è dedicata alla descrizione quantitativa e qualitativa del servizio Informagiovani del Comune di Arezzo realizzato dal personale della Cooperativa Sociale Betadue, gestore del servizio.

Segue:

1. Breve presentazione del servizio;
2. Elenco sintetico dei progetti/iniziativa e nuovi servizi promossi nell'anno 2023;
3. Dati mensili e annuali relativi all'utenza del servizio nell'anno 2023;
4. Esiti sondaggi di *customer satisfaction*;
5. Valutazione dati e proposte migliorative.

### 1- Breve presentazione del servizio e introduzione all'interpretazione dei dati

Segue una breve presentazione degli assi principali dentro cui si articolano le attività di Informagiovani Arezzo per fornire un'introduzione utile alla corretta interpretazione dei dati.

→ I 4 assi di azione principali per l'erogazione dei servizi nelle tematiche di pertinenza (lavoro, imprenditoria giovanile, formazione, istruzione, Europa e mobilità internazionale, volontariato, sport, tempo libero, progetti innovativi e creatività giovanile, eventi, turismo e ospitalità, accesso ai servizi pubblici) sono:

#### 1. **Back office:**

- attività di ricerca e aggiornamento quotidiana degli operatori al fine di elaborare contenuti di facilitazione, informazione e sintesi divulgati attraverso tutti i canali del servizio (articoli nel sito; produzione di guide web e cartacee; post, eventi, campagne social network; elaborazione newsletter);
- aggiornamento database;
- attività di grafica e comunicazione;
- monitoraggio, somministrazione questionari, analisi dei dati dell'utenza;
- azione di rete con stakeholder pubblici e privati;
- affiancamento e formazione di tirocinanti, volontari servizio civile;
- partecipazione ad eventi e iniziative;
- attività di formazione, co-progettazione

2. **Progetti/eventi e attivazione di nuovi servizi:** attività ideate, promosse e realizzati ad hoc dagli operatori per informare e orientare gli utenti su varie tematiche d'interesse giovanile prevedendo, quando necessario, la doppia fruizione online e in presenza. In costante ascolto delle necessità manifestate degli utenti e dall'amministrazione, strutturazione e attivazione di nuovi servizi e sportelli.

3. **Front office di primo livello:** informazioni, supporto e consulenza non approfondita senza appuntamento erogati agli utenti che si rivolgono al servizio o forniti attraverso i canali telefonico, e-mail, messaggistica social.

4. **Front office di secondo livello (colloqui individuali):** consulenza personalizzata e approfondita erogata su appuntamento della durata media di un'ora e, per alcune tipologie di richiesta, in 2 incontri. Tali consulenze sono erogate principalmente in presenza ed in quantità ridotta a distanza attraverso le piattaforme di videochiamata (skype, GoogleMeet, Zoom e WhatsApp).

Tutti i servizi e più in generale i valori che gli operatori del servizio Informagiovani, dipendenti della Cooperativa sociale Betadue di Arezzo, seguono sono quelli di **gratuità**,

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

**flessibilità, accoglienza e professionalità.** (In allegato una descrizione del servizio più dettagliata)

### 2- Elenco sintetico degli nuove progettualità/servizi ed eventi realizzati nel 2023

→ Nuove progettualità e servizi attivati nel 2023

- **Nuovo sportello Segretariato Sociale Giovani e progetto LiberoME** - Il Segretariato sociale giovani è uno sportello di ascolto di primo livello per l'individuazione di necessità specifiche ideato in via sperimentale in accordo con i servizi sociali del Comune di Arezzo. Prevede attività di rete con i servizi sociali, con accordi nell'invio mirato di utenti per accesso alla Rete integrata dei servizi. All'interno dello sportello Segretariato sociale giovani è attivo il progetto LiberoMe, ideato per adolescenti e giovani in condizioni di particolari fragilità. L'obiettivo è quello di stimolare una riflessione su di sé, offrendo orientamento, informazioni e consulenza. Il progetto LiberoMe ha lo scopo di offrire i regolari servizi di Informagiovani, allo stesso tempo dando una particolare attenzione all'ascolto e alla comprensione del bisogno e delle condizioni sociali dell'utenza.
- **Nuovo sportello OrientaScuola per studenti delle scuole medie** - Intercettando una crescente necessità di orientamento e ri-orientamento nel ciclo di studi secondario, abbiamo strutturato, in aggiunta alle iniziative già in essere (guida OrientaScuola e attività di rete con le scuole superiori) un servizio di orientamento e informazione individuale a studenti e familiari delle scuole medie. Lo sportello prevede uno o due incontri individuali e personalizzati su appuntamento, volti ad accompagnare ad una scelta consapevole della scuola superiore o percorsi leFP (Percorsi di Istruzione e Formazione Professionale programmati ogni anno dalla Regione Toscana destinati ai giovani che vogliono scegliere un percorso alternativo alla scuola superiore), a fornire informazioni complete e aggiornate, a chiarire eventuali dubbi. E' rivolto inoltre a studenti che necessitino ri-orientamento in caso di difficoltà durante il percorso già avviato e a rischio dispersione scolastica.
- **Riattivazione sportello OrientalImpresa** - Rinnovo della convenzione con Confcommercio imprese per l'Italia di Firenze e Arezzo, per lo sportello OrientalImpresa presso InformaGiovani Arezzo di: consulenza gratuita e personalizzata sui temi dell'avvio d'impresa giovanile e femminile, orientamento e supporto nella definizione dell'idea, informazioni sul business plan, sulla scelta della forma societaria con valutazione del piano di fattibilità e illustrazione degli strumenti a supporto dell'imprenditoria giovanile. Tutte le misure sono rivolte ai giovani under 35 con particolare riferimento al target NEET.
- **Riattivazione sportello Policoro** - Rinnovo della convenzione con la Diocesi di Arezzo Cortona e Sansepolcro per lo sportello presso Informagiovani di: conoscenza e sensibilizzazione verso i giovani per il sostegno all'auto imprenditorialità; dare vita a momenti di incontri tra domanda e offerta come occasione di scambio tra buone prassi in atto e sui bisogni dei giovani; partecipazione ad eventi e iniziative promosse da Informagiovani sui temi giovani, lavoro e orientamento. Tutte le misure sono rivolte ai giovani under 35 con particolare riferimento al target NEET.

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

- **Partecipazione coprogettazione e formazione "LiNK! Progettiamo Insieme il futuro dei Neet"** - Partecipazione alla coprogettazione, insieme al Comune di Arezzo e ad altri partner locali, al bando "LiNK! Progettiamo Insieme il futuro dei Neet" promossa da ANCI e cofinanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche Giovanili e il Servizio Civile Universale e rivolta ai 120 Comuni italiani che hanno manifestato l'interesse a sviluppare progettualità e azioni innovative per contrastare il fenomeno dei giovani NEET in Italia. Nonostante l'esito del bando non sia stato positivo, l'esperienza di formazione, progettazione e attività di rete istituzionale ha impegnato gli operatori del servizio in numerose attività di formazione, mappatura e analisi dei dati, incontri istituzionali e progettazione di azioni. Ha quindi rappresentato un arricchimento concreto sia nel servizio (migliorando specifiche attività rivolte al target NEET) che nella professionalità dello staff.
- **Supporto organizzativo per la Consulta dei Giovani del Comune di Arezzo** – Azioni di promozione, comunicazione e supporto organizzativo alla Consulta dei Giovani del Comune di Arezzo, sia in fase costitutiva che attuativa.
- **Redazione nuova Carta dei Servizi di Informagiovani Arezzo** – Redazione, in accordo con l'amministrazione, della carta dei servizi di Informagiovani del Comune di Arezzo.
- **Definizione accordo Liceo Vittoria Colonna di Arezzo** – definizione in accordo con il Liceo Vittoria Colonna di Arezzo di un progetto sperimentale articolato in 3 azioni:
  1. fornire un servizio di informazione e orientamento volontario, gratuito e suppletivo agli studenti, con particolare riferimento a quelli a rischio dispersione;
  2. promuovere tra gli studenti la conoscenza del servizio Informagiovani attraverso interventi di comunicazione ad hoc;
  3. prevedere degli eventi presso la scuola di orientamento differenziati per le esigenze delle differenti classi.

### → Eventi realizzati nel 2023

- **FORMAZIONE** - 12 gennaio, **Infoday Servizio Civile Universale**, con la presenza degli enti promotori dei progetti di Arezzo e provincia
- **ISTRUZIONE** - 3 febbraio, presentazione del servizio Informagiovani durante l'**assemblea d'Istituto del Liceo Piero della Francesca** – Teatro Tenda Arezzo
- **ISTRUZIONE** - 3 marzo, presentazione online dei **Test universitari TOLC**, in collaborazione con CISIA
- **ISTRUZIONE** - 19 aprile, **UNISIYOUNG, la ricerca per ragazzi/e** iniziativa di divulgazione della ricerca scientifica, organizzata dall'Università degli Studi di Siena, campus di Arezzo
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE** – **presentazione online delle opportunità di mobilità per ragazzi/e alla pari negli Stati Uniti**, in collaborazione con l'associazione Cultural Care Au Pair
- **ISTRUZIONE** – 21 settembre, **Openday ITS Energia e Ambiente**, presentazione in collaborazione con la Fondazione ITS Energia e Ambiente dei percorsi in partenza ad Arezzo, Siena e Colle Val d'Elsa
- **ISTRUZIONE** - 26 settembre, **attività di divulgazione e presentazione del servizio**

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

**Informagiovani agli studenti/esse del Liceo Linguistico Giovanni da Castiglione di Castiglion Fiorentino**

- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE** - 2 ottobre, partecipazione al primo incontro presso Informagiovani del progetto **TechDiversity - Diversity and Inclusion in Knowledge-based Digital and Tech Ecosystems**-Programma europeo di cooperazione interregionale URBACT IV
- **LAVORO** - 21 novembre, evento di approfondimento sulle opportunità di lavoro del **settore orafa** in collaborazione con l'agenzia di lavoro Umana filiale di Arezzo
- **ISTRUZIONE** - novembre, **OrientaScuola 2023** - redazione e presentazione della guida per orientare studenti e famiglie delle Scuole Secondarie di 1° alla scelta
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE** - 4 dicembre, evento finalizzato alla crescita delle competenze di ricercatori europei **USE-IPM (UP-SKILLING RESEARCHERS FOR SUSTAINABLE ENTREPRENEURSHIP BASED ON INNOVATION PROCESS MANAGEMENT)** organizzato da OpenCom
- **ISTRUZIONE** - 12 dicembre, **evento di approfondimento sulle opportunità di lavoro nel settore agroalimentare**, in collaborazione con Confartigianato Federazione Alimentazione
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo**, partecipazione e supporto organizzativo agli incontri propedeutici all'approvazione del Regolamento della Consulta dei Giovani (16 maggio e 23 maggio) e alle Assemblee della Consulta dei Giovani e dell'Ufficio di Presidenza (3 ottobre, 28 novembre, 5 dicembre)

### 3- Dati mensili e annuali relativi all'utenza del servizio nell'anno 2023

#### I numeri di Informagiovani Arezzo 2023 in breve

**Utenza complessiva: 10212**

**Colloqui individuali: 1030**

**Visitatori sito web: 52914**

**Articoli pubblicati: 1161**

→ **introduzione ai dati**: i grafici che seguono riportano i dati su base mensile e di sintesi annuale rilevando gli indicatori del servizio definiti in accordo con l'amministrazione comunale, ovvero:

**Andamento utenza** che identifica la quantità totale di utenti che utilizzano i nostri servizi e usufruiscono delle consulenze che InformaGiovani offre.

**Utenza stabile** che identifica la quantità di utenti che utilizzano gli spazi Informagiovani quotidianamente (spazi studio, spazi incontri, spazi eventi, Internet Point).

**Andamento pagina Facebook** che identifica il seguito della pagina Facebook di Informagiovani Arezzo.

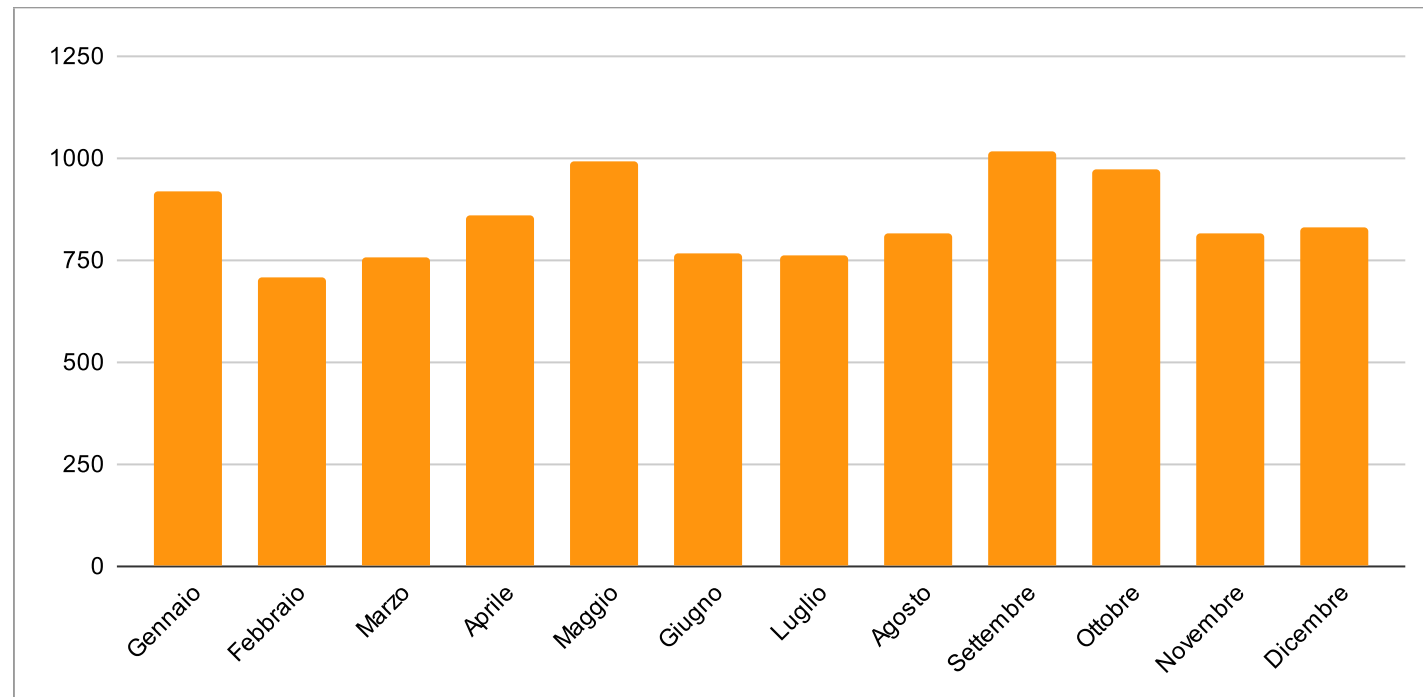
**Andamento sito web** che identifica le interazioni con il sito web [www.informagiovaniarezzo.org](http://www.informagiovaniarezzo.org)

Sono poi riportate le rilevazioni mensili (gennaio - dicembre 2023) degli accessi giornalieri (fisici o mediante contatto telefonico), suddivisi in base alla **tipologia tematica di domanda**, identificata tra le macro-aree caratterizzanti il servizio.

→ **Fonti** per la rilevazione degli accessi al servizio sono utilizzati i monitoraggi digitali giornalieri redatti dagli operatori (**si allega di seguito il modello**) e per le interazioni web Google/Facebook Analytics

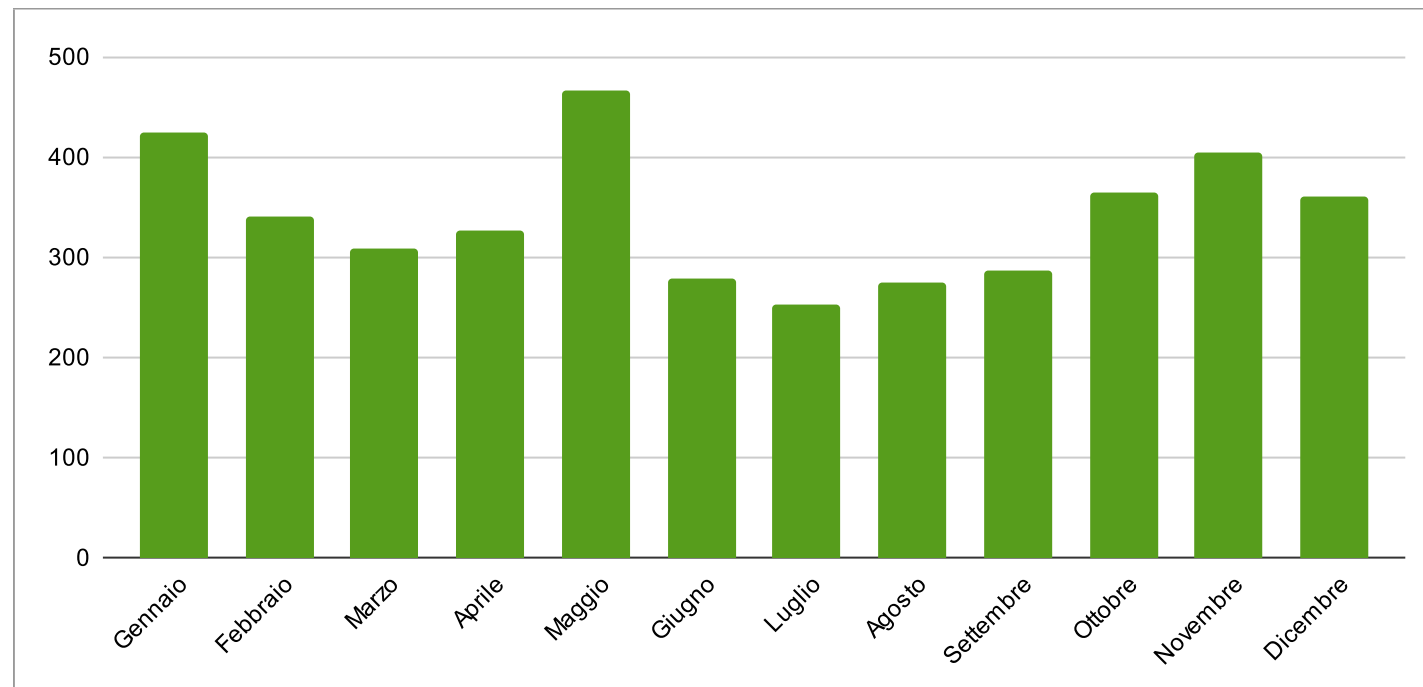
## Andamento utenza

Gennaio	920
Febbraio	707
Marzo	757
Aprile	862
Maggio	990
Giugno	768
Luglio	761
Agosto	817
Settembre	1017
Ottobre	971
Novembre	814
Dicembre	828
<b>TOT</b>	<b>10212</b>



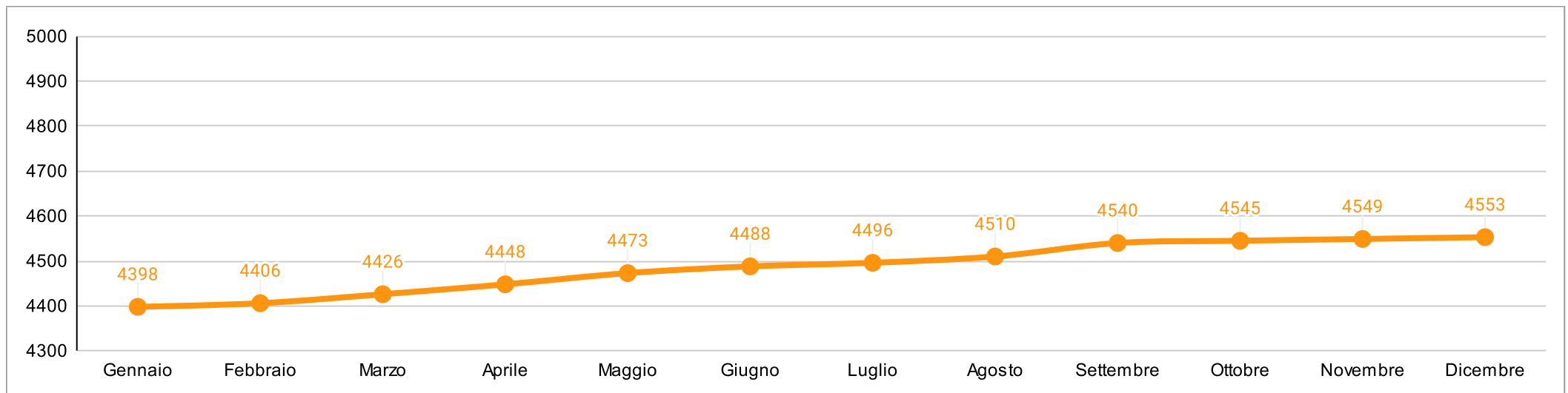
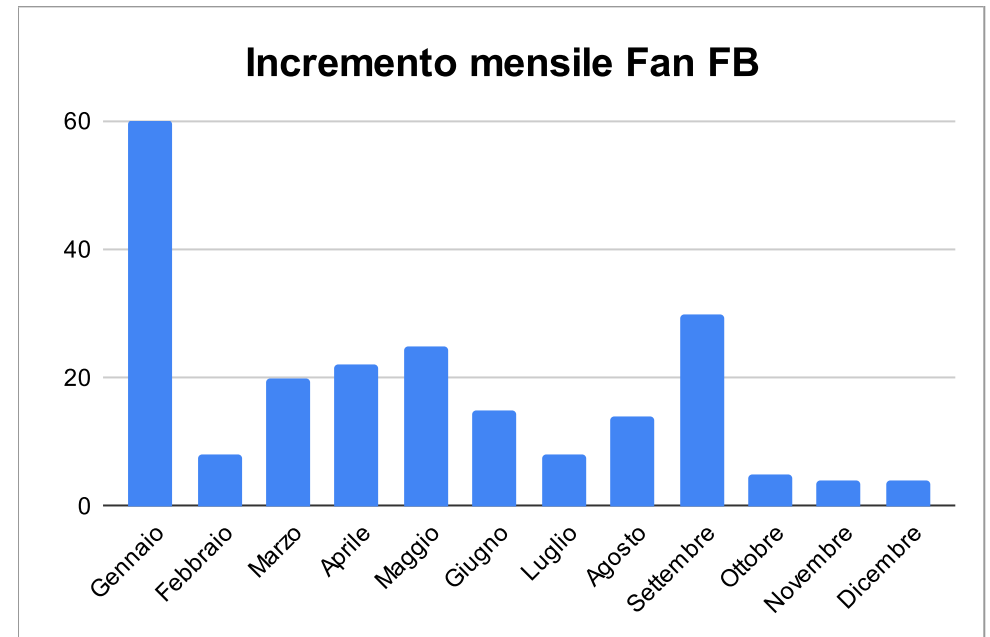
## Utenza stabile

Gennaio	424
Febbraio	340
Marzo	308
Aprile	326
Maggio	466
Giugno	278
Luglio	252
Agosto	275
Settembre	286
Ottobre	364
Novembre	405
Dicembre	360
<b>TOT</b>	<b>4084</b>



# Crescita Fan FB

mese	inizio	fine	incremento	% incremento
Gennaio	4338	4398	60	1,38
Febbraio	4398	4406	8	0,18
Marzo	4406	4426	20	0,45
Aprile	4426	4448	22	0,50
Maggio	4448	4473	25	0,56
Giugno	4473	4488	15	0,34
Luglio	4488	4496	8	0,18
Agosto	4496	4510	14	0,31
Settembre	4510	4540	30	0,67
Ottobre	4540	4545	5	0,11
Novembre	4545	4549	4	0,09
Dicembre	4549	4553	4	0,09
<b>Tasso di crescita annuale</b>				<b>1,92</b>



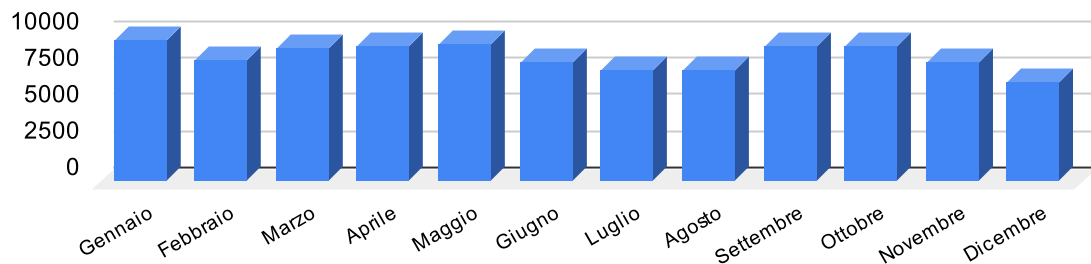
# Andamento Pagina WEB

Mese	Visualizzazioni pagina	Utenti	Sessioni	Freq. Rimbalzo	Durata	Pag/Sess
Gennaio	9677	4962	5959	68,77%	01:23	1,62
Febbraio	8294	4210	5103	68,08%	01:18	1,63
Marzo	9055	4603	5557	68,92%	01:16	1,63
Aprile	9255	4730	5683	71,21%	01:11	1,63
Maggio	9424	4758	5871	69,19%	01:16	1,61
Giugno	8068	4050	4945	70,70%	01:27	1,63
Luglio	7583	4023	4980	NN*	NN*	1,88
Agosto	7613	3777	4596	NN*	NN*	1,66
Settembre	9274	4723	5780	NN*	NN*	1,60
Ottobre	9180	4780	6014	NN*	NN*	1,53
Novembre	8181	4492	5508	NN*	NN*	1,49
Dicembre	6766	3806	4622	NN*	NN*	1,46

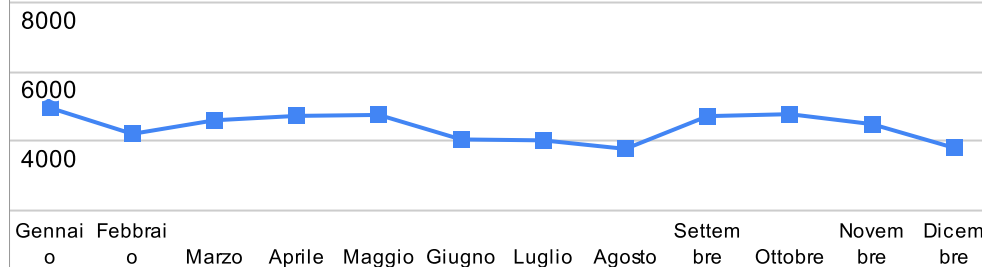
# NEWSLETTER

ISCRITTI	APERTA	CLICK
1758	26,80%	1,80%
1751	24%	0,80%
1735	NN	NN
1742	25,50%	6,50%
1742	24,20%	1,50%
1738	NN	NN
1739	NN	NN
1740	37,40%	1,60%
1735	NN	NN
1735	31,40%	4,30%
1735	NN	NN
1736	NN	NN

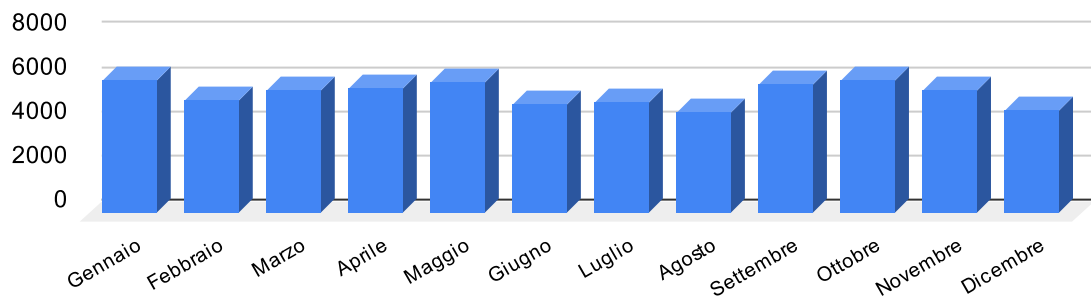
## Visualizzazioni



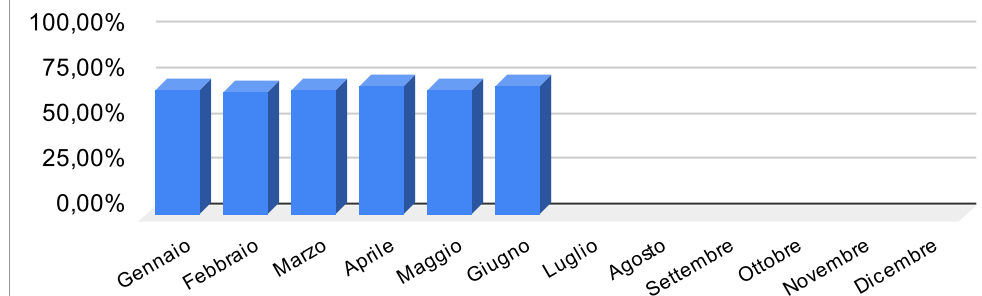
## Utenti



## Sessioni



## Frequenza di rimbalzo



\* Dato non più reperibile o rilevato con metrica diversa dopo il passaggio a GA4

## MESE

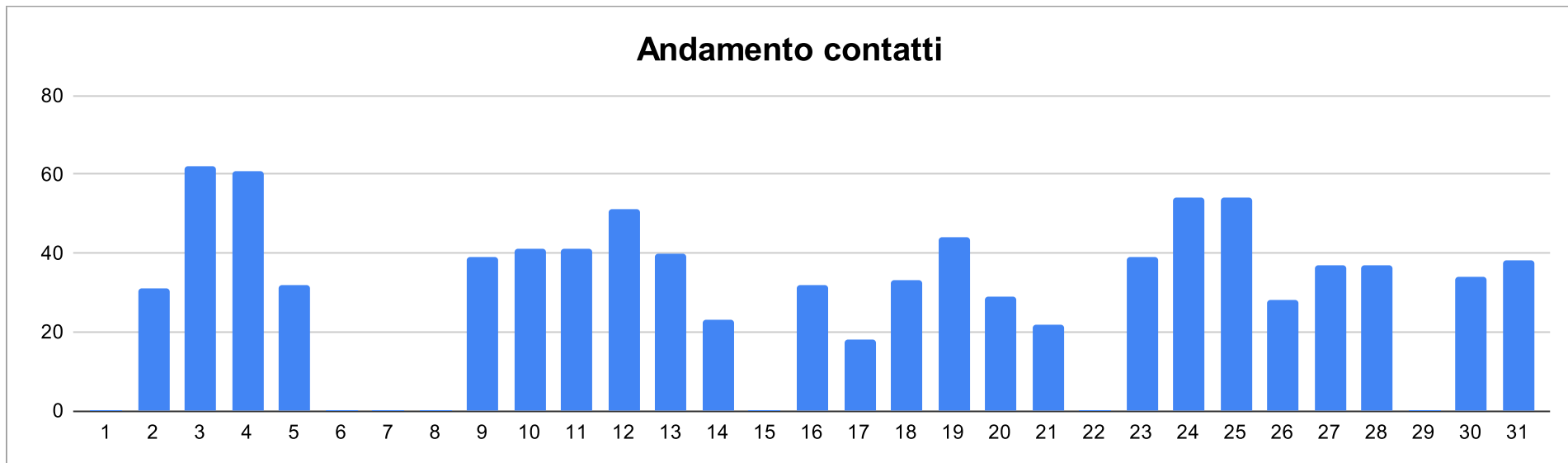
## TIPOLOGIA DOMANDA

MESE	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	6	1	1	0	4	0	5	6	0	3	0	5	31
3	5	2	0	0	5	0	38	3	0	5	0	4	62
4	7	1	2	0	3	3	27	0	0	10	4	4	61
5	5	1	0	1	1	0	14	0	0	6	0	4	32
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	9	2	0	0	1	0	24	2	0	0	0	1	39
10	11	3	2	1	3	0	13	2	0	1	0	5	41
11	7	4	2	1	5	0	16	3	0	1	0	2	41
12	3	2	1	0	0	0	13	2	0	0	30	0	51
13	9	1	2	0	5	1	16	1	0	0	0	5	40
14	2	0	0	0	2	1	17	0	0	0	0	1	23
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	5	4	0	0	3	1	13	2	0	0	0	4	32
17	6	2	2	0	0	0	3	1	0	0	0	4	18
18	5	2	1	0	3	1	18	3	0	0	0	0	33
19	12	2	2	0	1	2	17	2	0	0	0	6	44
20	5	1	0	0	3	0	16	1	0	0	0	3	29
21	5	2	0	0	0	0	9	2	0	0	0	4	22
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	7	1	1	0	2	0	24	1	0	0	0	3	39
24	3	5	3	0	3	1	35	1	0	0	0	3	54
25	8	2	2	0	4	0	31	3	0	0	0	4	54
26	7	0	0	0	3	1	12	2	0	0	0	3	28
27	6	2	0	0	1	1	17	4	0	1	0	5	37
28	6	4	0	0	3	2	16	2	0	1	0	3	37
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	4	2	0	0	2	0	13	8	0	2	0	3	34
31	6	2	3	0	3	4	17	0	0	0	0	3	38
<b>TOT Domanda</b>	149	48	24	3	60	18	424	51	0	30	34	79	920

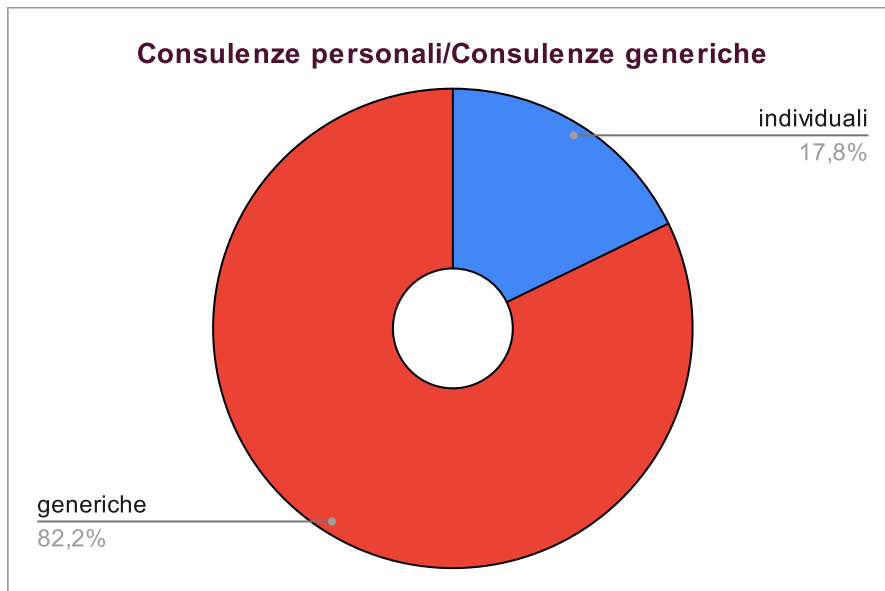
\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



## Andamento contatti

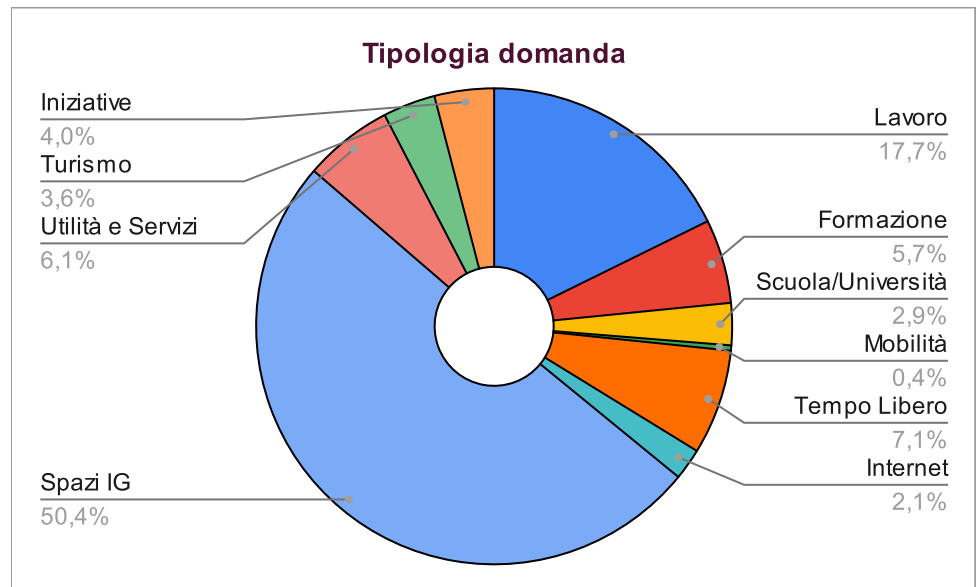


## Consulenze personali/Consulenze generiche

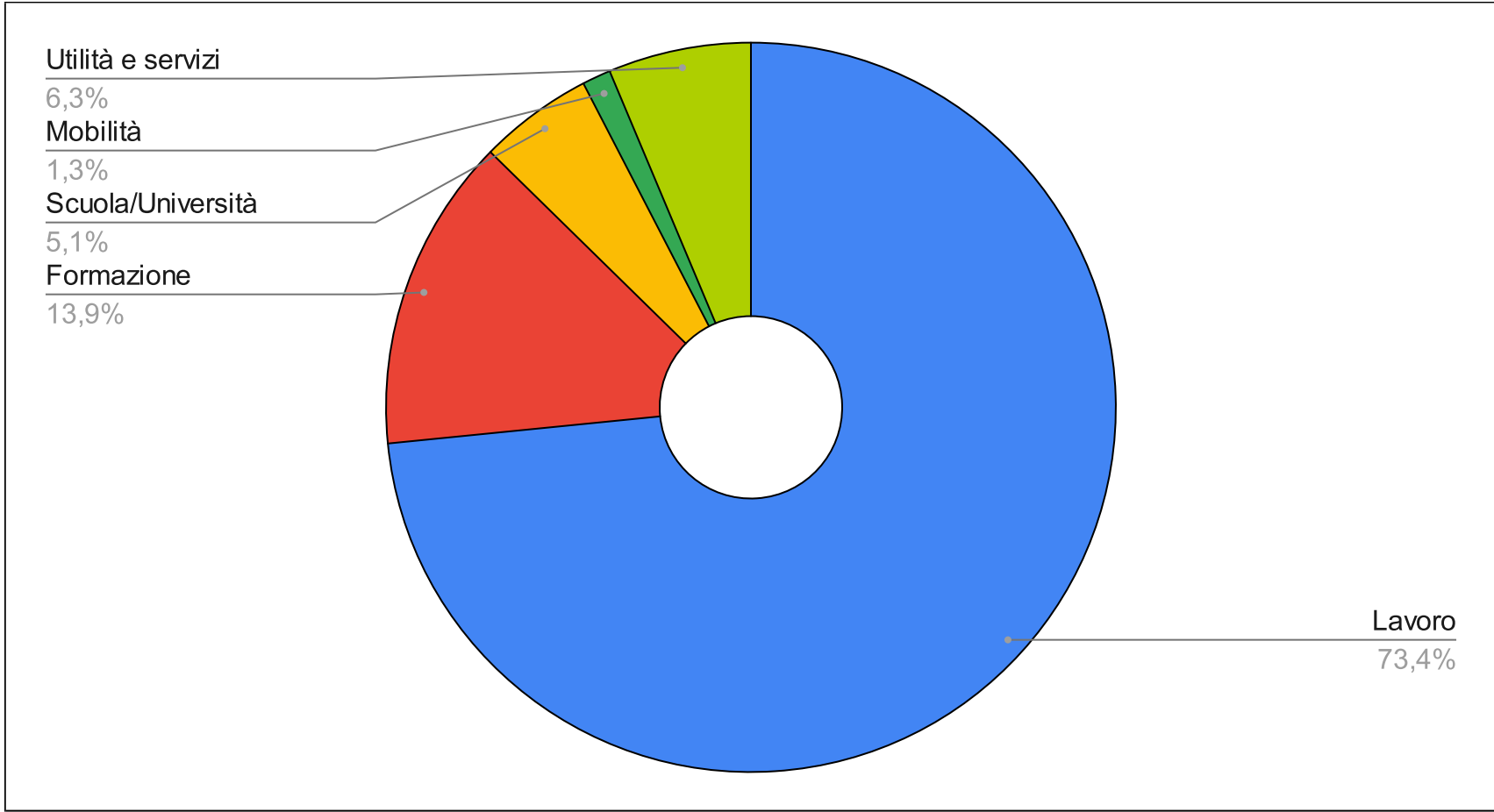


individuali	79	17,79%	Media	
generiche	365	82,21%	giornaliera	<b>17,76</b>
totali	444			

## Tipologia domanda



MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
gennaio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	58	11	4	1	0	5	0	79



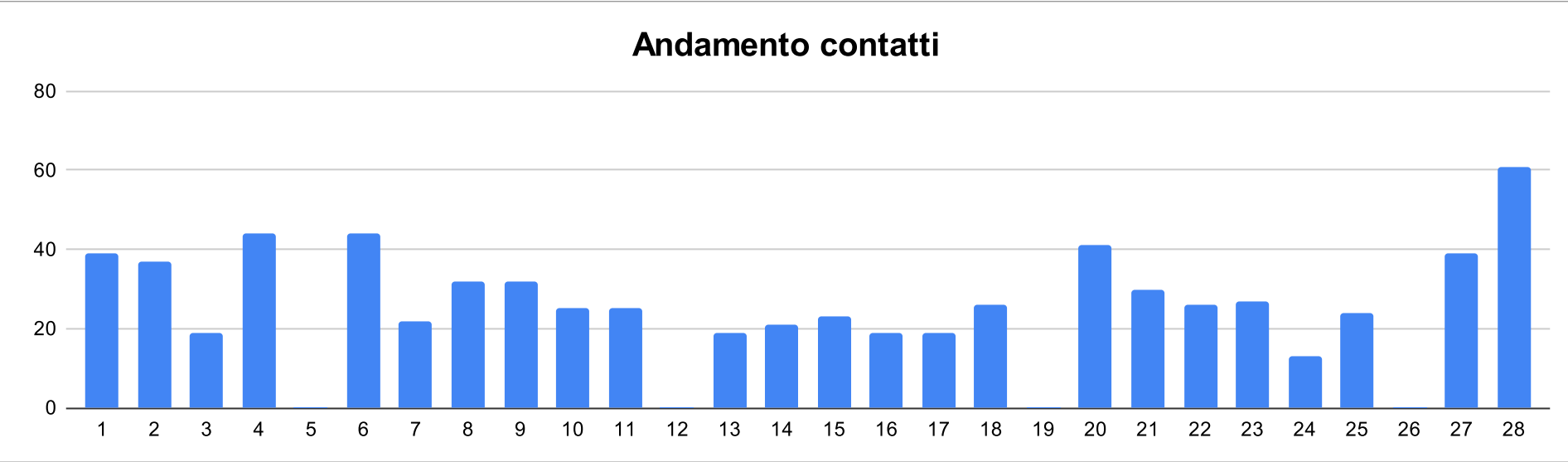
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

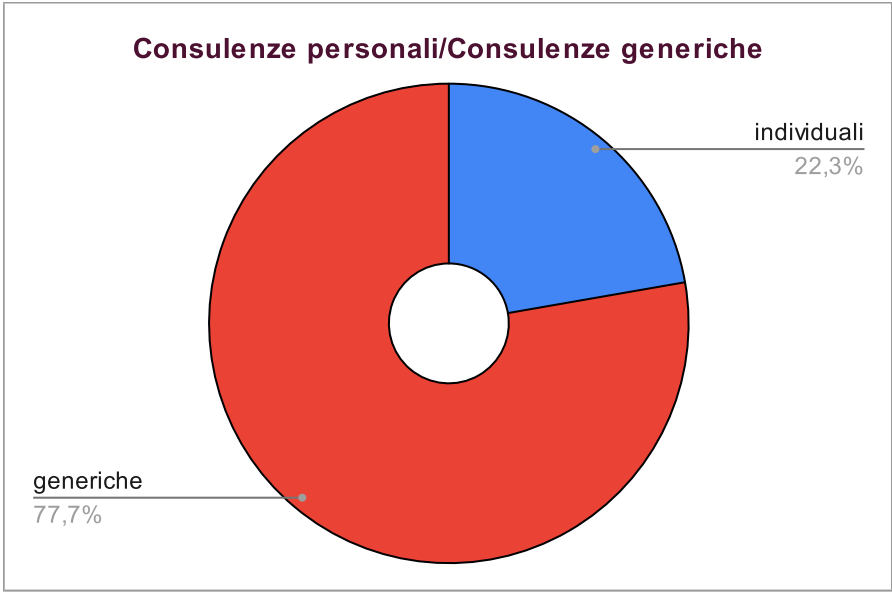
febbraio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	4	3	0	0	3	3	17	4	0	0	0	5	39
2	4	4	1	0	2	0	21	2	0	0	0	3	37
3	1	0	0	0	1	0	14	2	0	0	0	1	19
4	5	3	0	0	0	0	27	3	0	0	0	6	44
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	3	2	0	0	1	0	32	1	0	2	0	3	44
7	5	4	0	0	0	0	9	0	0	0	0	4	22
8	0	8	0	0	1	0	11	6	0	1	0	5	32
9	9	4	0	0	0	0	12	3	0	0	0	4	32
10	5	1	0	0	1	0	16	0	0	0	0	2	25
11	4	0	0	0	6	0	10	2	0	0	0	3	25
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	4	1	1	0	0	0	8	2	0	1	0	2	19
14	4	2	0	0	3	0	10	0	0	0	0	2	21
15	3	0	0	0	1	1	15	0	0	0	0	3	23
16	3	1	0	0	1	0	11	2	0	0	0	1	19
17	4	4	0	0	0	0	3	2	0	1	0	5	19
18	4	0	0	0	3	0	12	1	0	4	0	2	26
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	8	6	1	0	2	0	19	3	0	0	0	2	41
21	4	2	2	0	2	1	15	1	0	0	0	3	30
22	5	3	2	1	2	0	5	3	0	0	0	5	26
23	6	1	1	0	2	1	10	2	0	0	0	4	27
24	1	1	0	1	1	0	7	1	0	0	0	1	13
25	8	0	0	0	1	0	11	2	0	0	0	2	24
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	7	2	1	0	3	4	17	1	0	0	0	4	39
28	10	3	1	0	5	2	28	4	1	0	0	7	61
<b>TOT Domanda</b>	111	55	10	2	41	12	340	47	1	9	0	79	707

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato

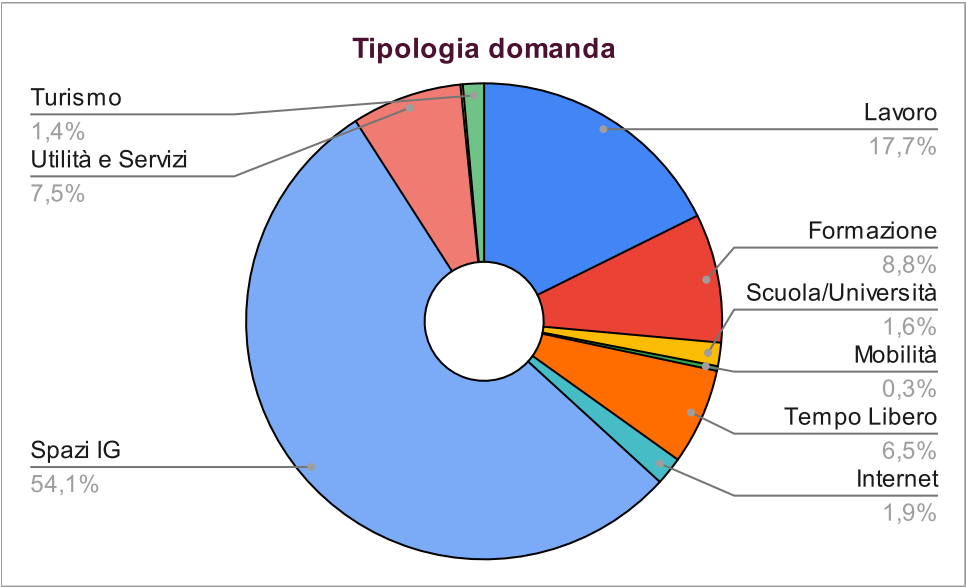
### Andamento contatti



### Consulenze personali/Consulenze generiche



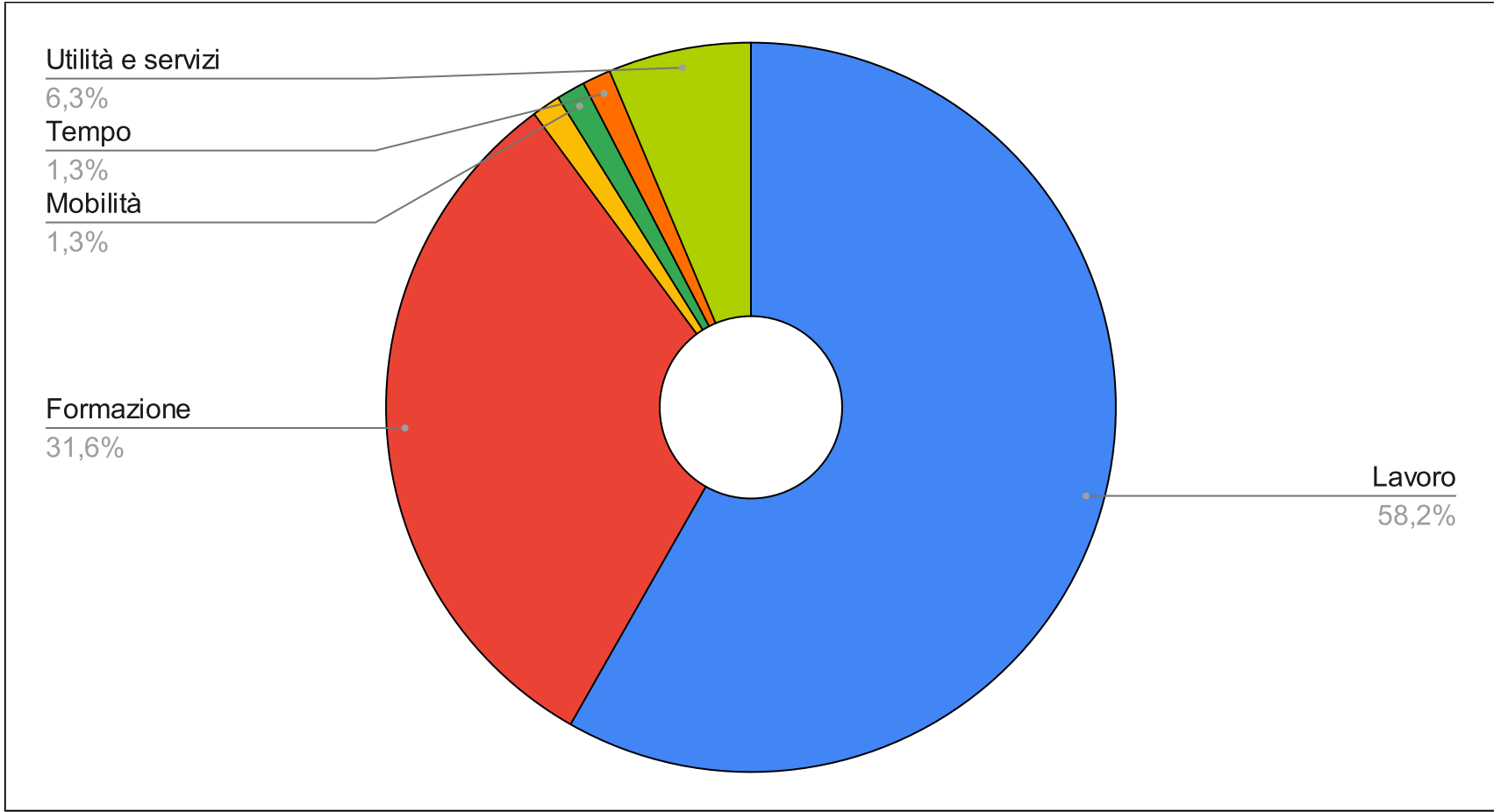
### Tipologia domanda



individuali	79	22,25%	Media	
generiche	276	77,75%	giornaliera	<b>14,2</b>
totali	355			

Dati e grafici relativi a strumenti del web (sito e facebook): esportazione dai singoli strumenti di analisi

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
febbraio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	46	25	1	1	1	5	0	79



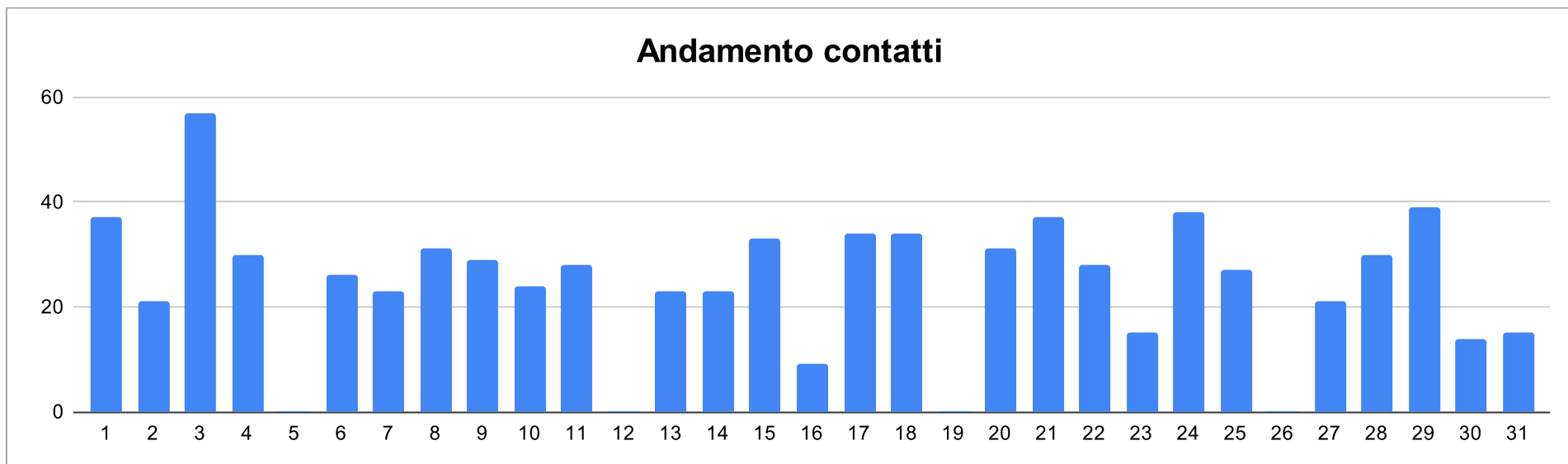
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

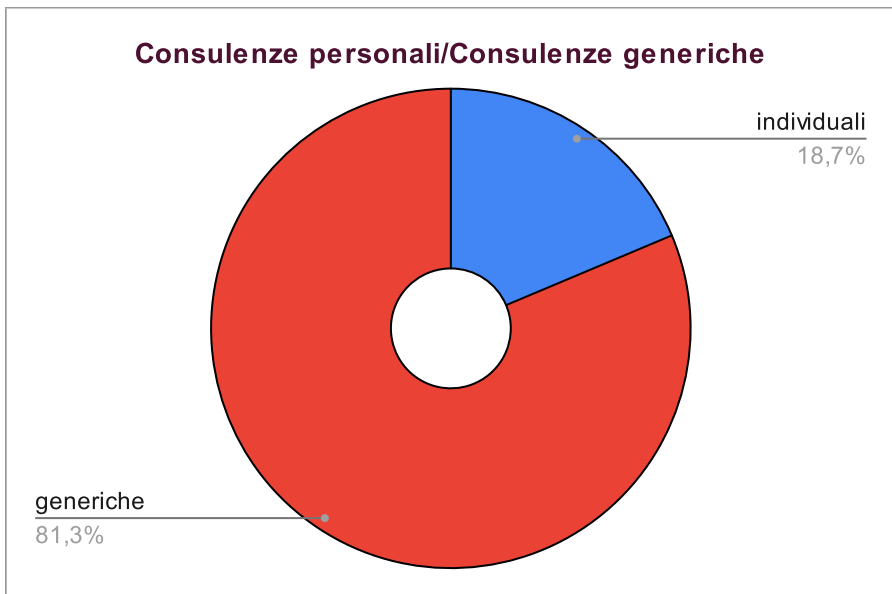
marzo	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	8	2	0	0	2	0	19	3	0	0	0	3	37
2	4	0	1	0	1	0	10	3	0	0	0	2	21
3	4	1	0	0	4	2	19	4	0	0	20	3	57
4	6	0	0	0	2	0	15	4	0	0	0	3	30
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	7	1	0	0	1	0	12	1	0	0	0	4	26
7	8	0	1	0	4	0	4	2	0	0	0	4	23
8	8	3	1	0	3	0	11	3	0	1	0	1	31
9	7	0	0	0	5	0	9	3	0	2	0	3	29
10	6	0	0	0	1	0	12	1	0	0	0	4	24
11	3	0	0	1	4	0	17	0	0	0	0	3	28
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	5	0	0	0	3	0	10	3	0	0	0	2	23
14	3	3	1	0	2	0	11	3	0	0	0	0	23
15	6	2	0	1	3	0	15	2	0	0	0	4	33
16	2	0	0	0	1	0	5	0	0	0	0	1	9
17	4	3	1	1	2	0	15	0	0	2	2	4	34
18	6	0	0	1	0	1	13	6	0	3	0	4	34
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	5	0	0	0	2	0	18	2	0	0	0	4	31
21	5	3	1	2	2	1	18	1	0	0	0	4	37
22	2	2	0	2	5	0	11	5	0	0	0	1	28
23	2	0	1	1	2	1	0	4	0	0	0	4	15
24	5	1	0	2	5	1	15	5	0	1	0	3	38
25	5	0	0	0	0	0	13	5	0	2	0	2	27
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	2	2	0	2	1	0	4	3	0	3	0	4	21
28	5	3	0	0	4	0	12	4	0	0	0	2	30
29	8	1	0	0	3	3	13	6	0	2	0	3	39
30	4	1	1	0	0	0	5	0	0	0	0	3	14
31	4	1	0	2	0	0	2	3	0	0	0	3	15
<b>TOT Domanda</b>	134	29	8	15	62	9	308	76	0	16	22	78	757

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato

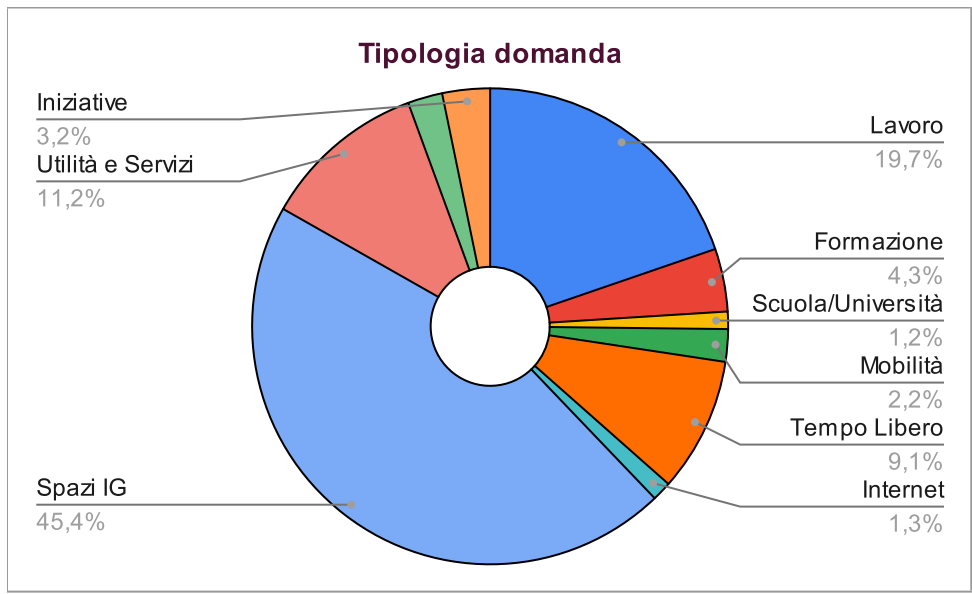
## Andamento contatti



## Consulenze personali/Consulenze generiche

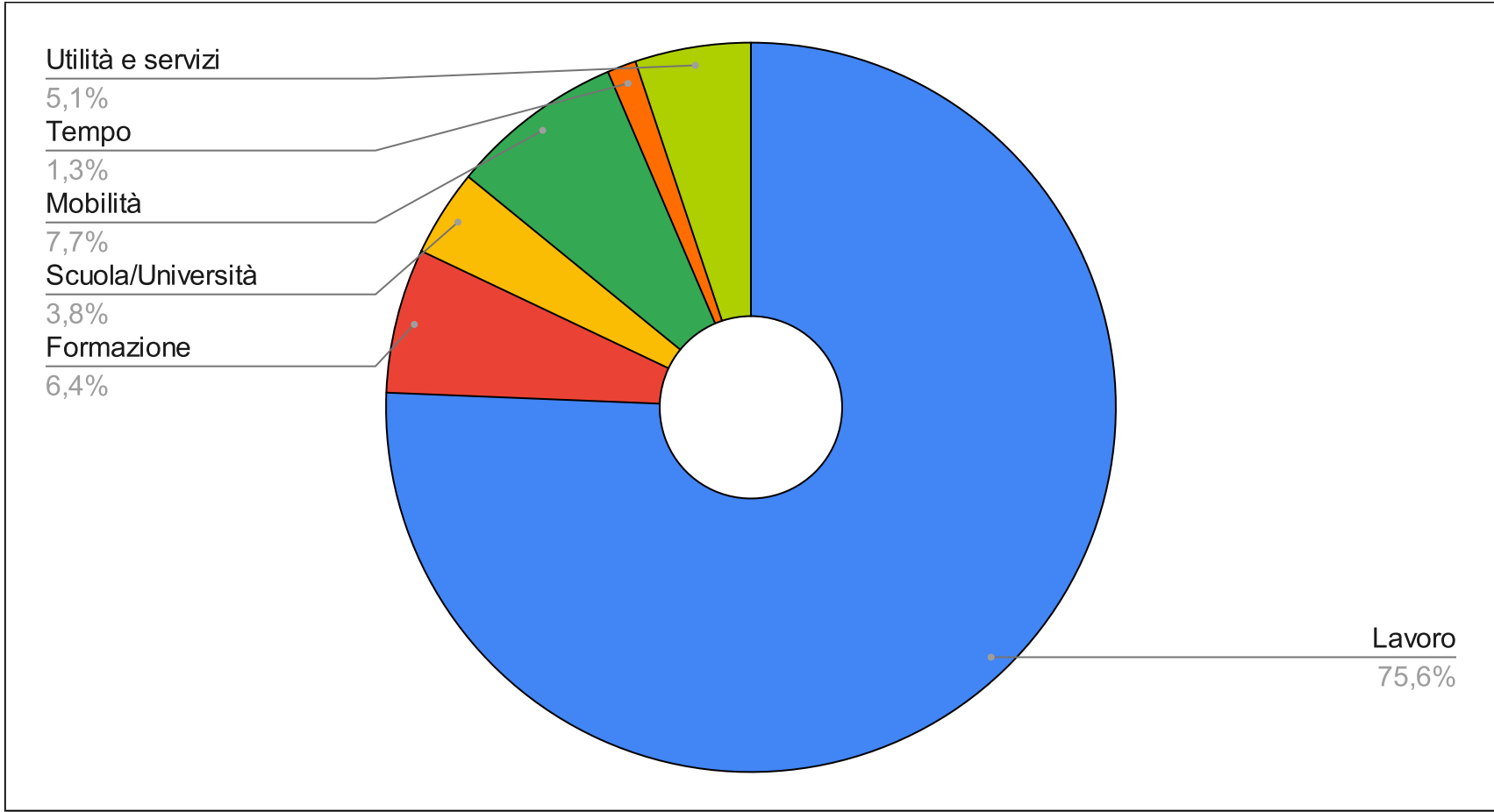


## Tipologia domanda



individuali	78	18,66%	Media	
generiche	340	81,34%	giornaliera	<b>16,72</b>
totali	418			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
marzo	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	59	5	3	6	1	4	0	78



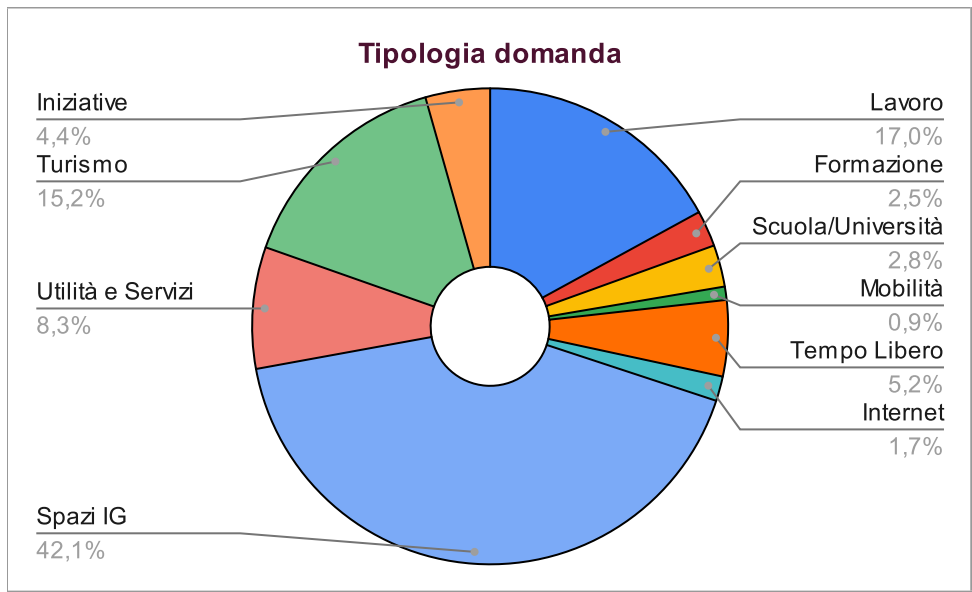
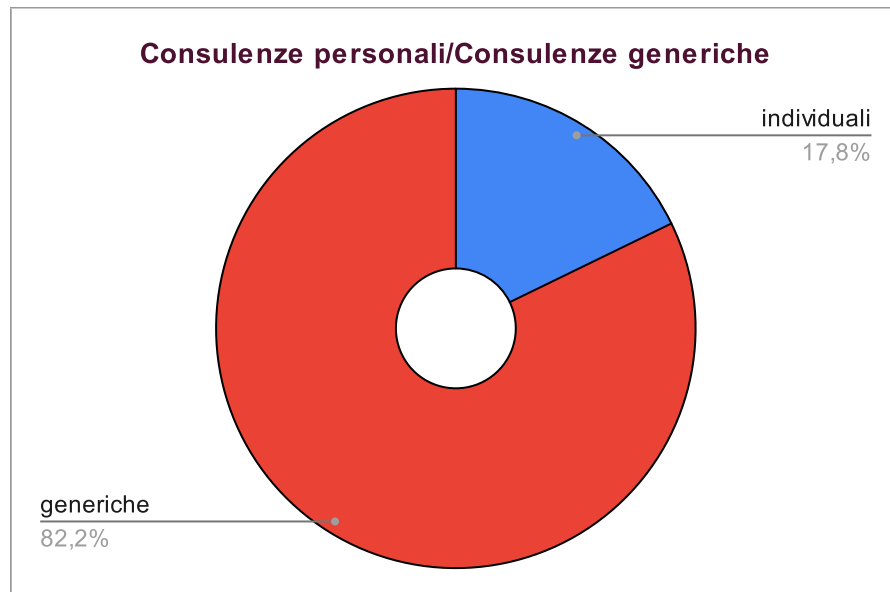
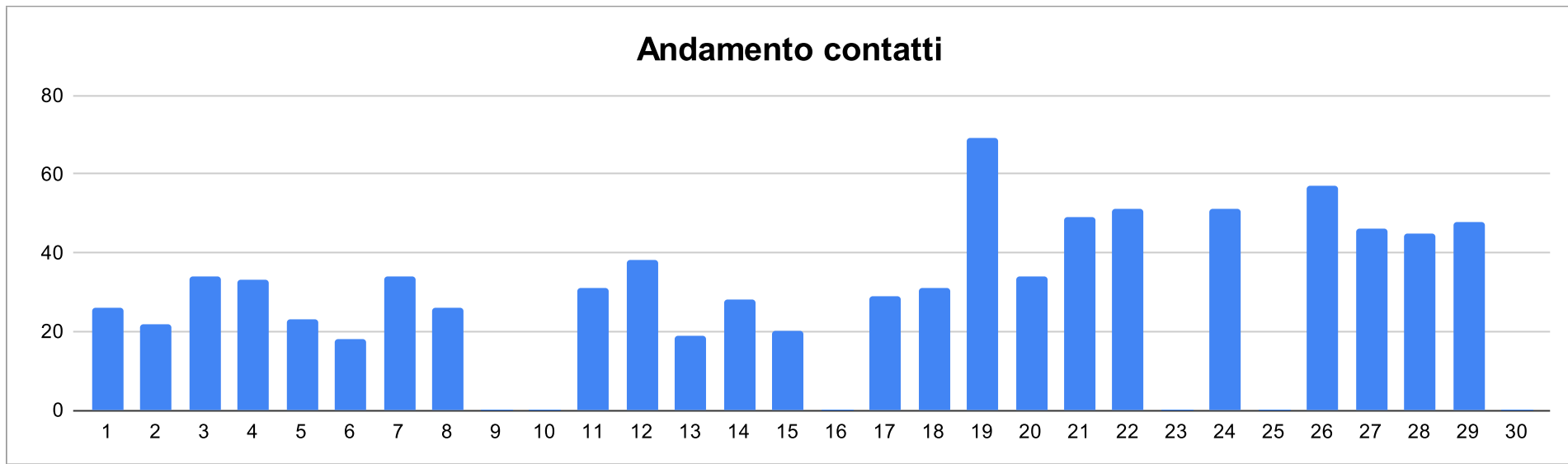


## MESE

## TIPOLOGIA DOMANDA

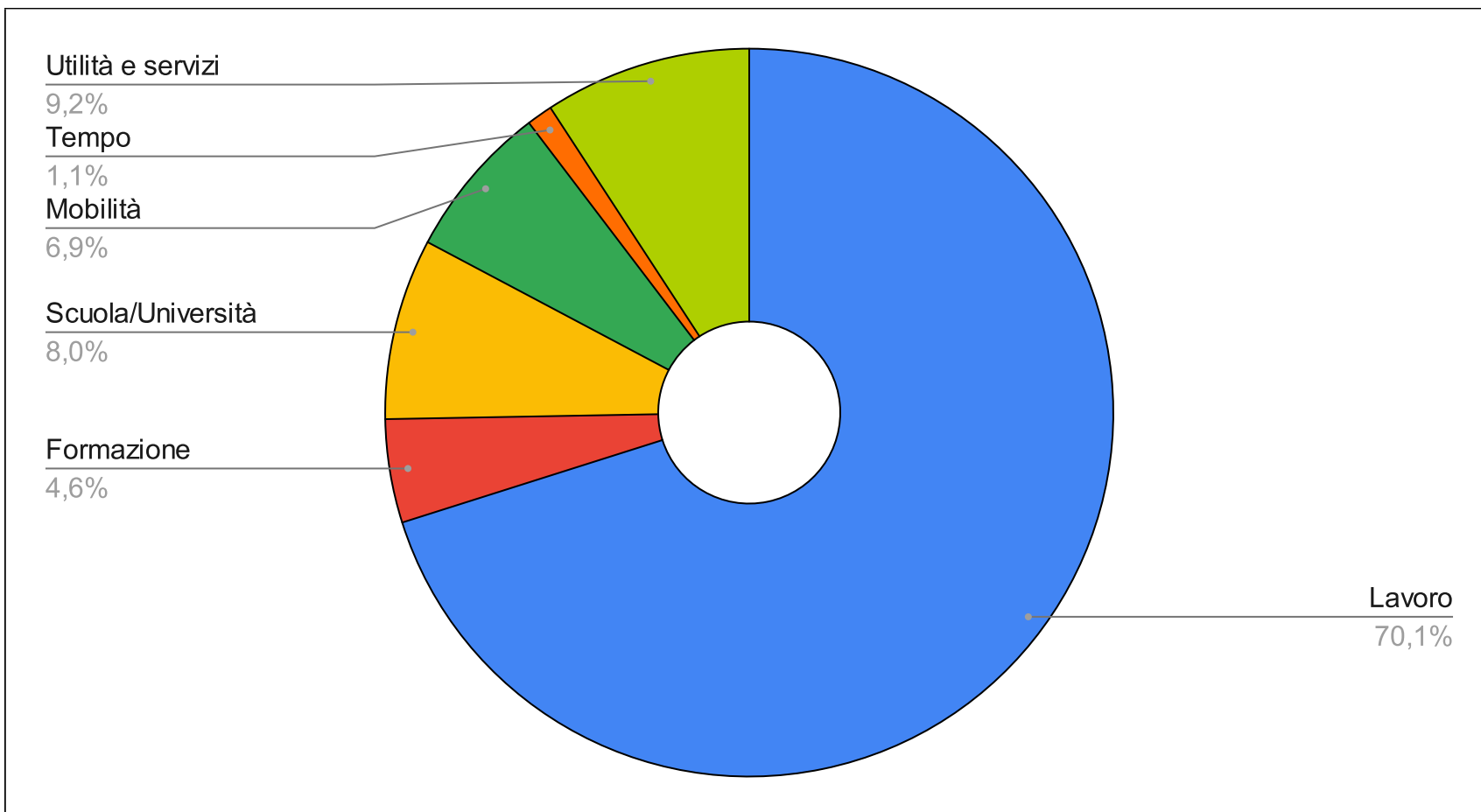
aprile	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	6	0	0	1	0	0	9	2	0	5	0	3	26
2	4	0	1	0	2	0	5	3	0	5	0	2	22
3	6	0	0	0	0	0	20	4	0	0	0	4	34
4	4	2	0	0	3	0	14	4	0	4	1	1	33
5	4	1	1	0	2	0	9	2	0	2	0	2	23
6	5	1	2	0	1	0	4	1	0	2	0	2	18
7	10	0	0	0	2	0	9	3	0	5	0	5	34
8	4	0	0	0	0	0	4	1	0	14	0	3	26
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	4	0	0	0	1	0	15	2	0	5	1	3	31
12	7	1	0	0	3	1	16	1	0	5	0	4	38
13	4	0	1	0	0	0	8	2	0	0	0	4	19
14	3	0	0	0	1	0	17	1	0	3	1	2	28
15	1	0	0	1	1	0	11	3	0	0	0	3	20
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	6	2	0	0	1	0	13	3	0	0	0	4	29
18	5	1	2	0	2	2	5	2	0	5	5	2	31
19	6	2	1	0	3	3	16	3	0	4	26	5	69
20	4	2	3	0	2	0	13	2	0	5	0	3	34
21	7	0	2	2	2	2	23	1	0	3	0	7	49
22	5	2	0	0	0	3	27	4	0	6	0	4	51
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	10	3	1	0	4	0	15	3	0	10	0	5	51
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	7	0	1	0	3	0	28	6	0	9	0	3	57
27	9	1	1	0	1	0	18	2	0	10	0	4	46
28	8	1	6	0	4	2	10	3	0	4	0	7	45
29	3	0	0	3	2	0	17	6	0	12	0	5	48
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOT Domanda</b>	132	19	22	7	40	13	326	64	0	118	34	87	862

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



individuali	87	17,79%	Media	
generiche	402	82,21%	giornaliera	<b>19,56</b>
totali	489			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
aprile	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	61	4	7	6	1	8	0	87

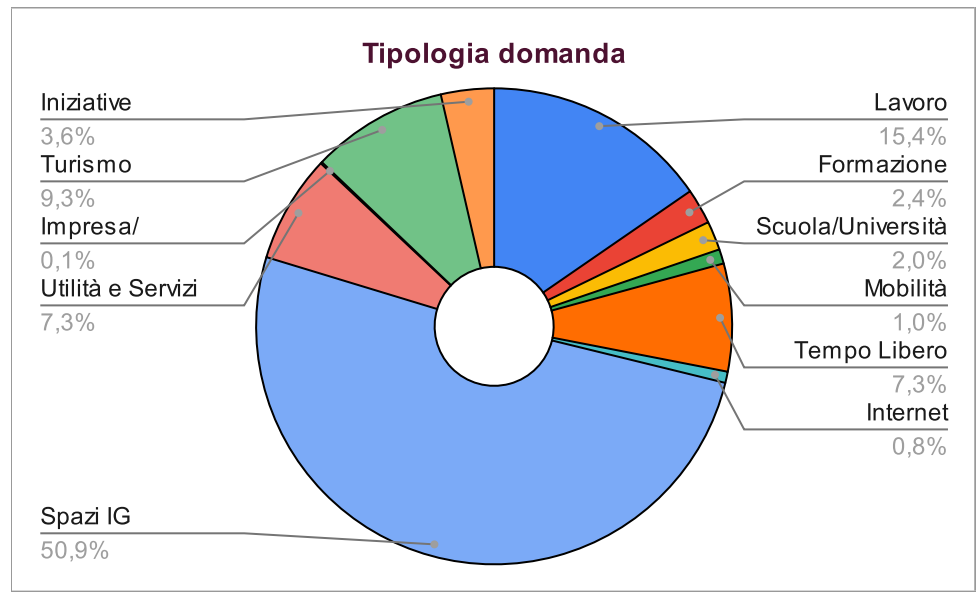
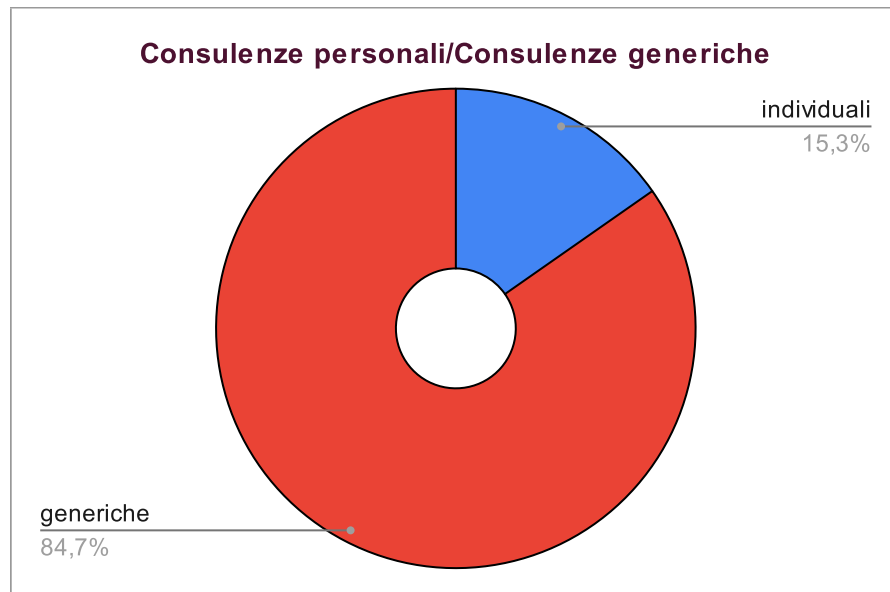
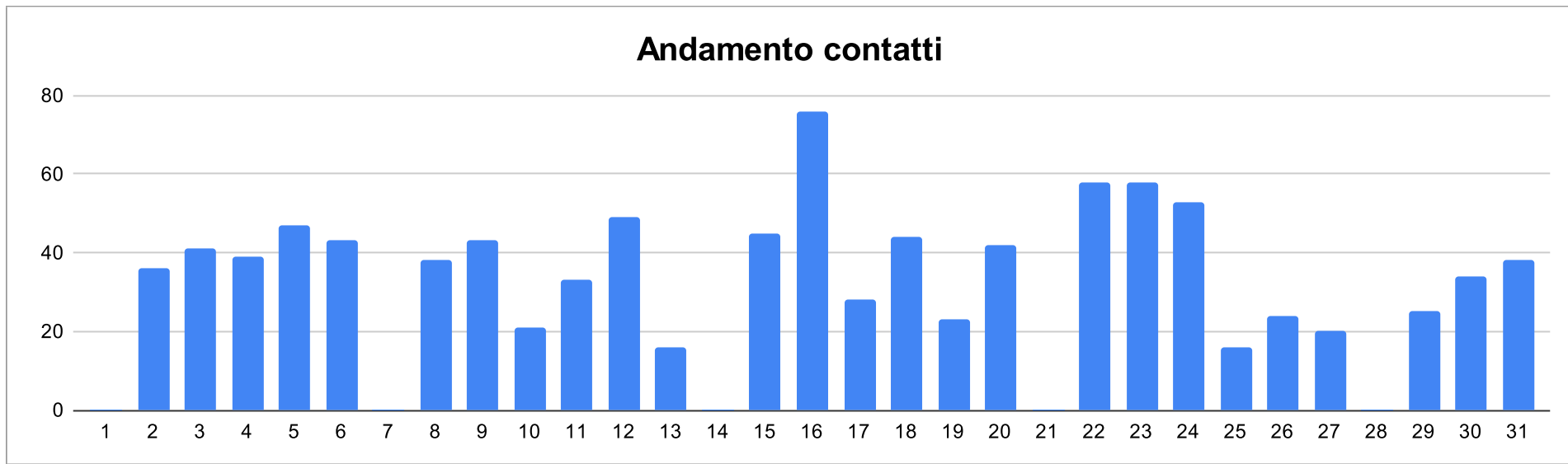


## MESE

## TIPOLOGIA DOMANDA

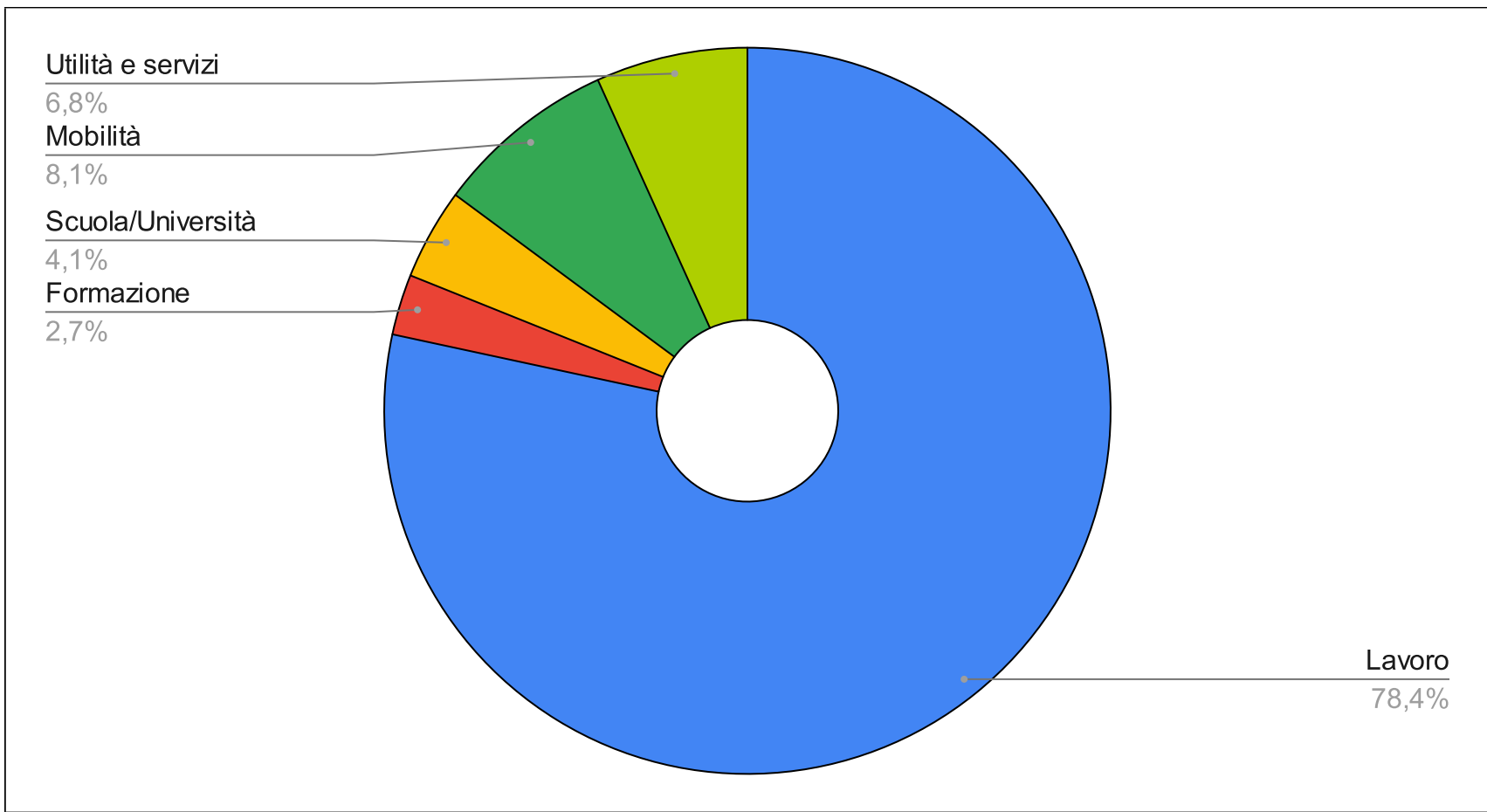
maggio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	8	0	0	2	2	0	17	1	0	1	0	5	36
3	12	0	2	0	3	0	8	4	0	8	0	4	41
4	9	2	2	0	2	0	14	4	0	1	0	5	39
5	15	1	1	0	1	2	18	2	0	0	0	7	47
6	1	0	0	1	4	0	29	2	0	4	0	2	43
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	9	1	0	0	2	0	16	5	0	0	0	5	38
9	6	2	0	0	2	0	23	6	0	1	1	2	43
10	5	1	1	1	2	0	3	4	0	0	0	4	21
11	5	1	0	1	3	0	12	3	1	4	0	3	33
12	3	1	1	3	5	1	25	2	0	3	0	5	49
13	1	0	1	0	3	0	2	2	0	7	0	0	16
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	6	0	0	0	2	0	30	4	0	1	0	2	45
16	9	2	1	0	3	0	21	3	0	2	31	4	76
17	4	2	1	0	1	0	14	0	0	3	0	3	28
18	2	1	2	0	4	0	21	5	0	7	0	2	44
19	3	0	0	0	1	0	15	1	0	0	0	3	23
20	4	0	0	1	3	0	19	4	0	9	0	2	42
21	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	3	0	0	0	3	0	38	3	0	7	1	3	58
23	7	1	0	0	1	1	39	2	0	4	0	3	58
24	5	1	3	0	8	1	20	3	0	10	0	2	53
25	2	1	0	0	2	0	8	1	0	2	0	0	16
26	1	1	0	0	5	0	13	1	0	2	0	1	24
27	1	0	0	0	1	0	17	1	0	0	0	0	20
28	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	3	1	0	0	2	2	13	2	0	2	0	0	25
30	5	3	0	0	0	0	20	1	0	4	0	1	34
31	12	0	3	0	2	0	11	1	0	3	0	6	38
<b>TOT Domanda</b>	141	22	18	9	67	7	466	67	1	85	33	74	990

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



individuali	74	15,29%	Media	
generiche	410	84,71%	giornaliera	<b>19,36</b>
totali	484			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							
maggio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	58	2	3	6	0	5	0	74



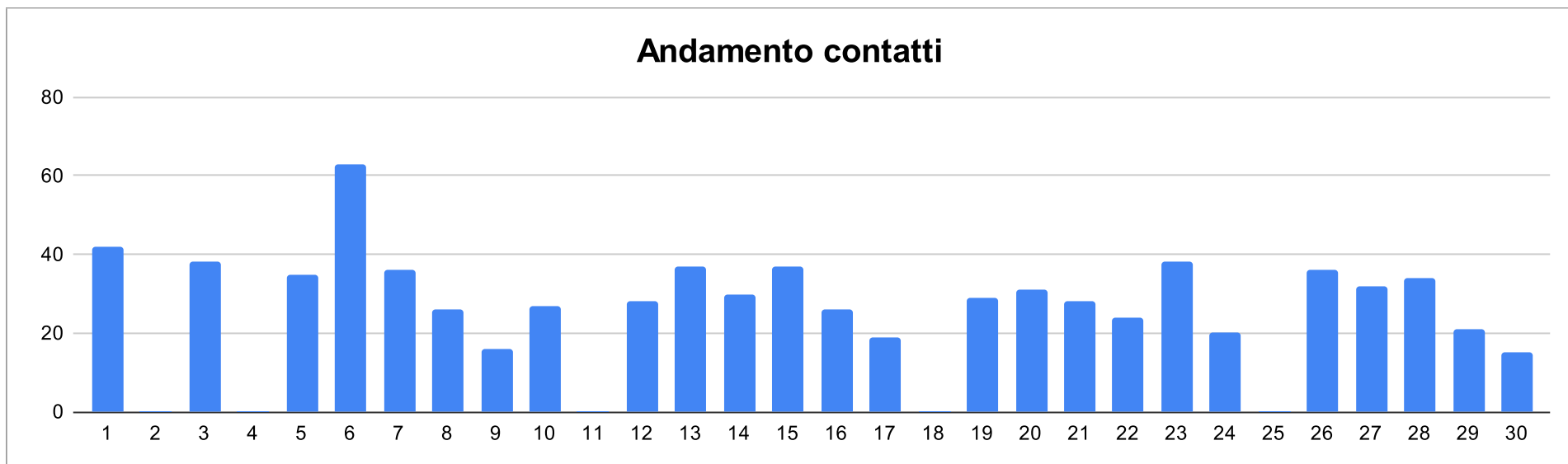
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

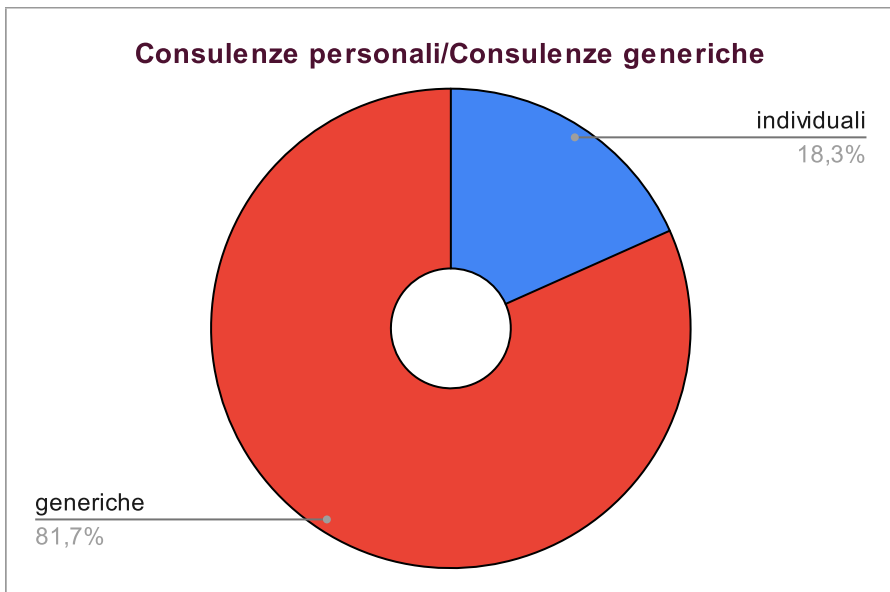
giugno	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	8	2	0	1	4	3	13	3	0	4	0	4	42
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	5	0	0	0	0	0	24	0	0	6	0	3	38
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	3	2	2	1	1	0	13	2	0	6	0	5	35
6	10	5	5	1	3	8	21	3	0	2	0	5	63
7	8	3	1	0	4	0	11	2	0	2	0	5	36
8	5	1	1	0	2	2	5	1	0	6	0	3	26
9	6	0	0	0	2	0	4	1	0	0	2	1	16
10	5	1	0	1	0	0	12	3	0	1	0	4	27
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	7	3	0	0	1	2	10	0	0	4	0	1	28
13	13	1	1	0	2	0	5	6	0	4	0	5	37
14	5	1	2	0	1	0	14	2	0	0	0	5	30
15	10	2	0	0	2	0	11	4	0	5	0	3	37
16	7	2	1	0	1	0	7	2	0	2	0	4	26
17	5	0	0	0	1	0	5	3	0	2	0	3	19
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	8	1	0	0	0	0	10	4	0	2	0	4	29
20	6	0	1	0	2	0	11	4	0	2	0	5	31
21	2	2	1	0	2	0	13	3	0	2	1	2	28
22	3	0	1	0	1	0	10	5	0	2	0	2	24
23	4	2	2	0	0	2	18	2	0	1	0	7	38
24	1	0	0	1	0	0	8	1	0	8	0	1	20
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	6	1	0	0	5	3	11	1	0	4	1	4	36
27	3	1	1	0	3	2	15	2	0	2	0	3	32
28	4	0	0	0	4	0	17	2	0	5	0	2	34
29	2	2	0	0	2	0	8	3	0	3	0	1	21
30	7	0	0	0	0	0	2	1	0	2	0	3	15
<b>TOT Domanda</b>	143	32	19	5	43	22	278	60	0	77	4	85	768

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato

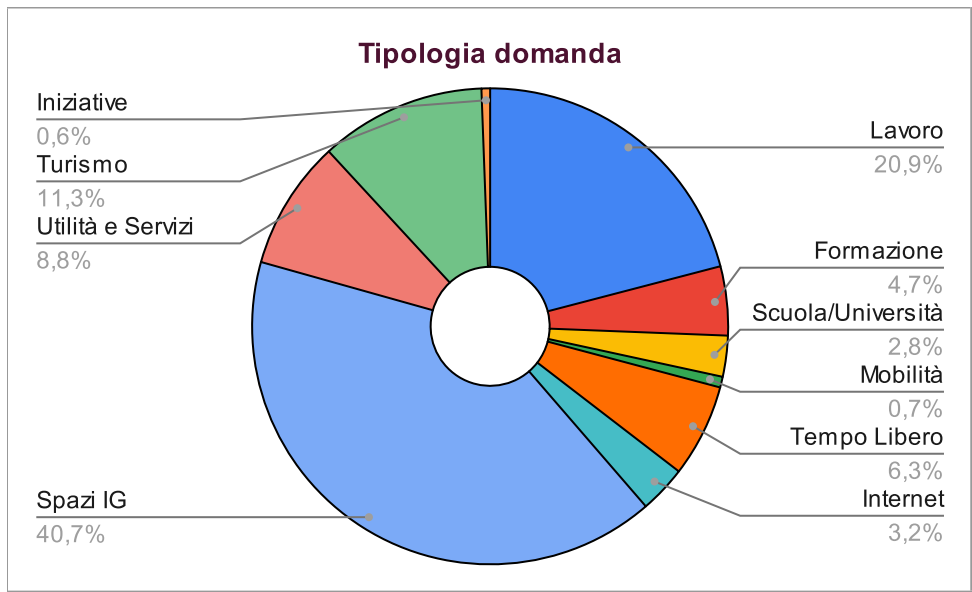
## Andamento contatti



## Consulenze personali/Consulenze generiche



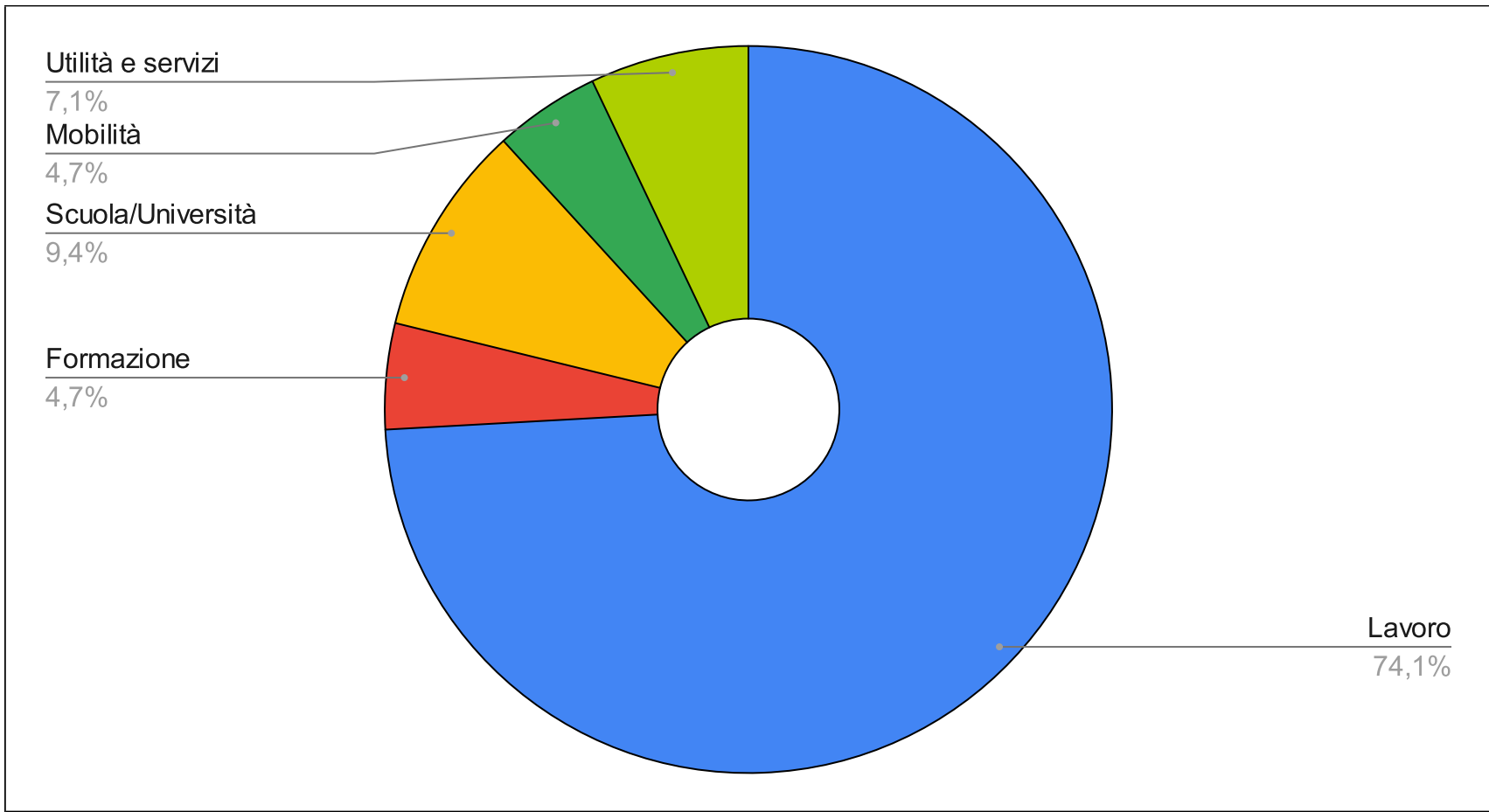
## Tipologia domanda



individuali	85	18,32%	Media	
generiche	379	81,68%	giornaliera	<b>18,56</b>
totali	464			



MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
giugno	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	63	4	8	4	0	6	0	85

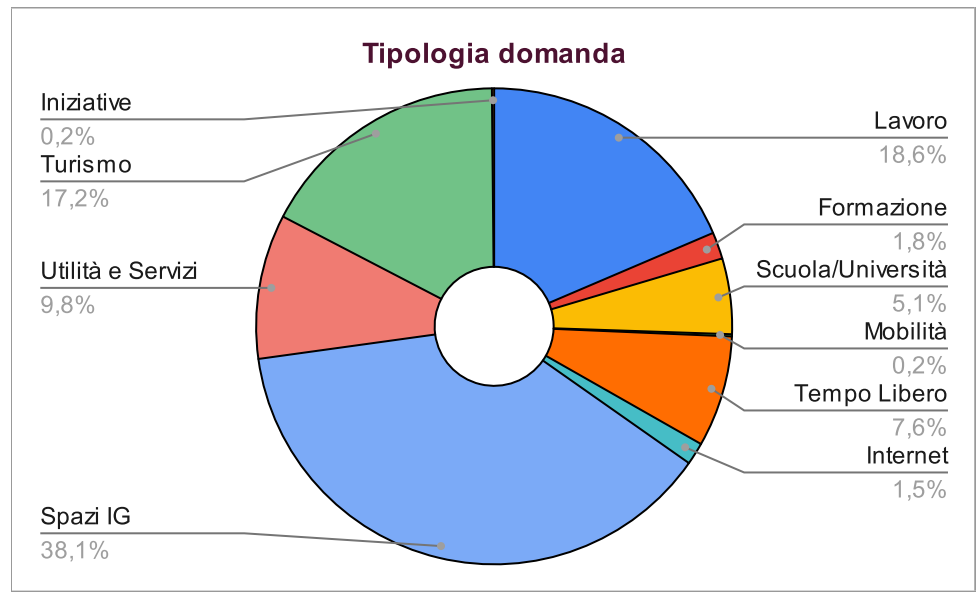
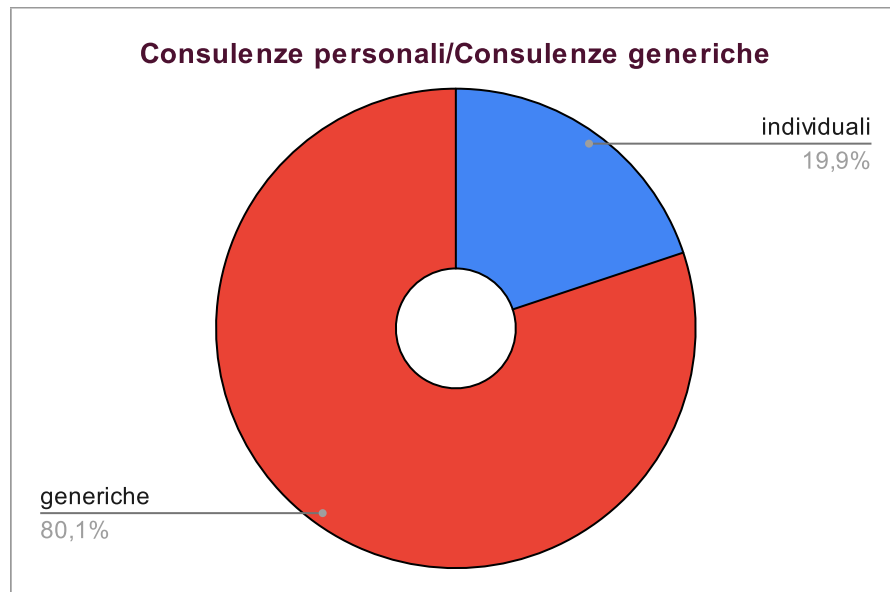
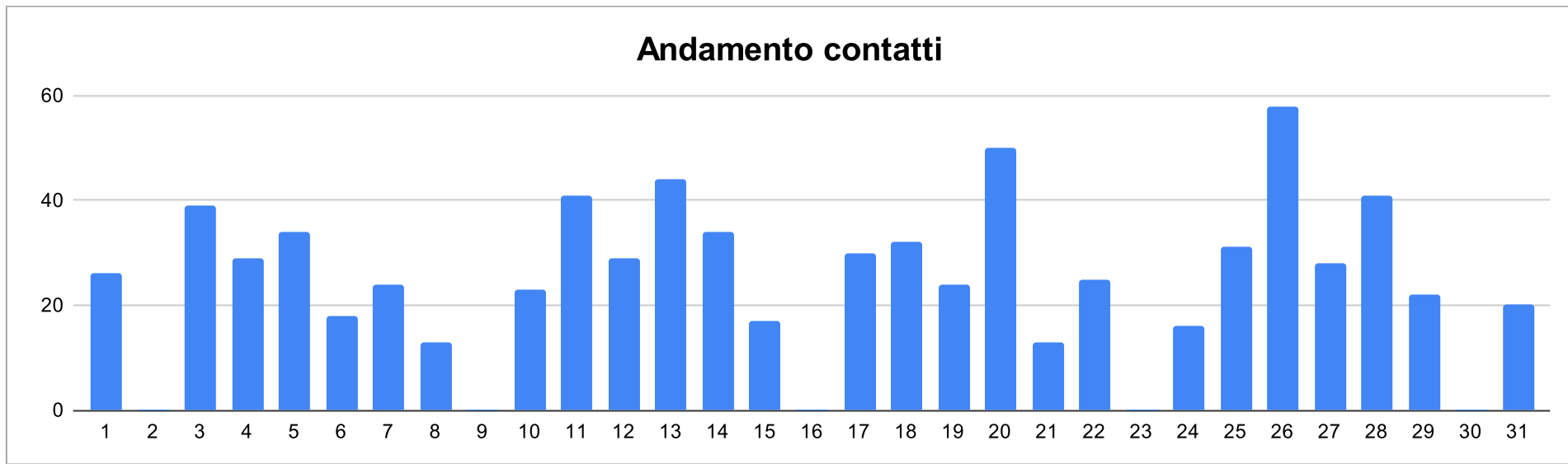


MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

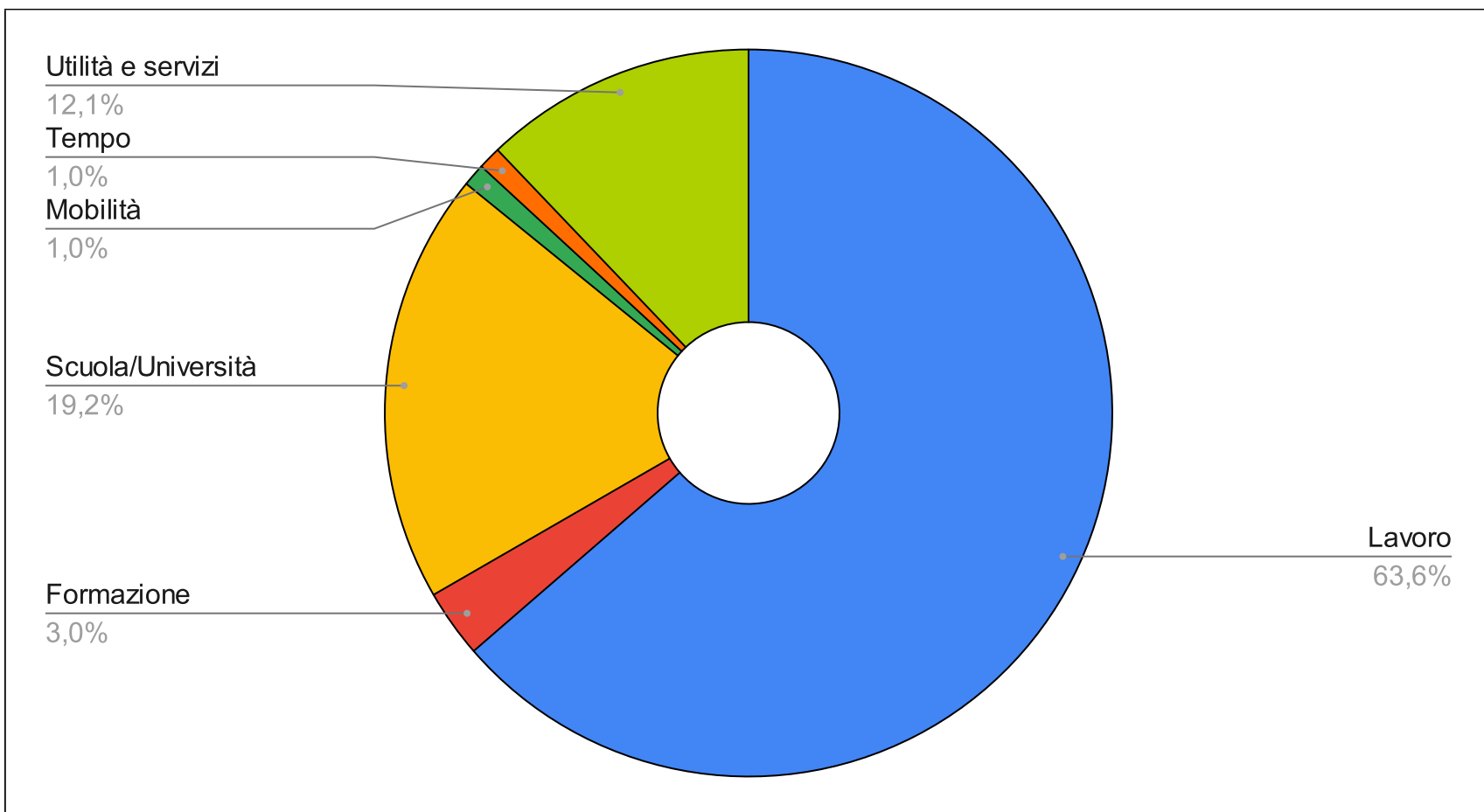
luglio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	3	0	0	0	0	1	12	2	0	5	0	3	26
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	9	2	0	0	3	0	12	3	0	6	1	3	39
4	5	1	2	1	3	0	8	4	0	0	0	5	29
5	4	0	0	0	2	0	15	2	0	10	0	1	34
6	3	1	0	0	3	0	7	2	0	0	0	2	18
7	8	0	2	0	0	0	7	2	0	0	0	5	24
8	4	0	0	0	1	0	4	1	0	0	0	3	13
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	2	0	3	0	2	0	7	0	0	6	0	3	23
11	8	0	0	0	4	1	14	3	0	7	0	4	41
12	3	2	3	0	1	1	10	4	0	2	0	3	29
13	7	2	0	0	1	0	16	0	0	12	0	6	44
14	7	1	2	0	0	0	14	5	0	0	0	5	34
15	0	1	3	0	4	0	1	0	0	7	0	1	17
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	7	0	2	0	0	0	11	4	0	0	0	6	30
18	4	0	1	0	1	0	11	2	0	9	0	4	32
19	3	0	2	0	3	0	9	3	0	0	0	4	24
20	4	0	3	0	3	0	14	3	0	17	0	6	50
21	2	0	0	0	2	0	5	1	0	0	0	3	13
22	4	1	1	0	1	2	4	5	0	4	0	3	25
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	5	0	0	0	2	0	6	2	0	0	0	1	16
25	6	0	3	0	1	0	7	2	0	6	0	6	31
26	7	0	3	0	4	0	24	3	0	11	0	6	58
27	8	1	0	0	2	0	11	1	0	2	0	3	28
28	4	0	2	0	3	3	9	7	0	5	0	8	41
29	5	0	1	0	1	2	4	2	0	4	0	3	22
30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31	1	0	1	0	3	0	10	2	0	1	0	2	20
<b>TOT Domanda</b>	123	12	34	1	50	10	252	65	0	114	1	99	761

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



individuali	99	19,88%	Media	
generiche	399	80,12%	giornaliera	<b>19,92</b>
totali	498			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
luglio	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	63	3	19	1	1	12	0	99

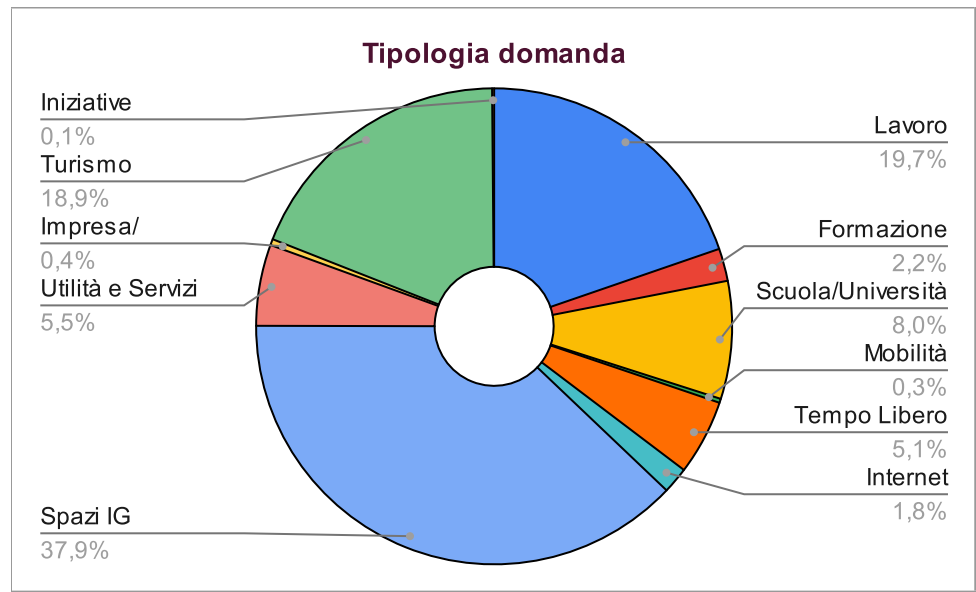
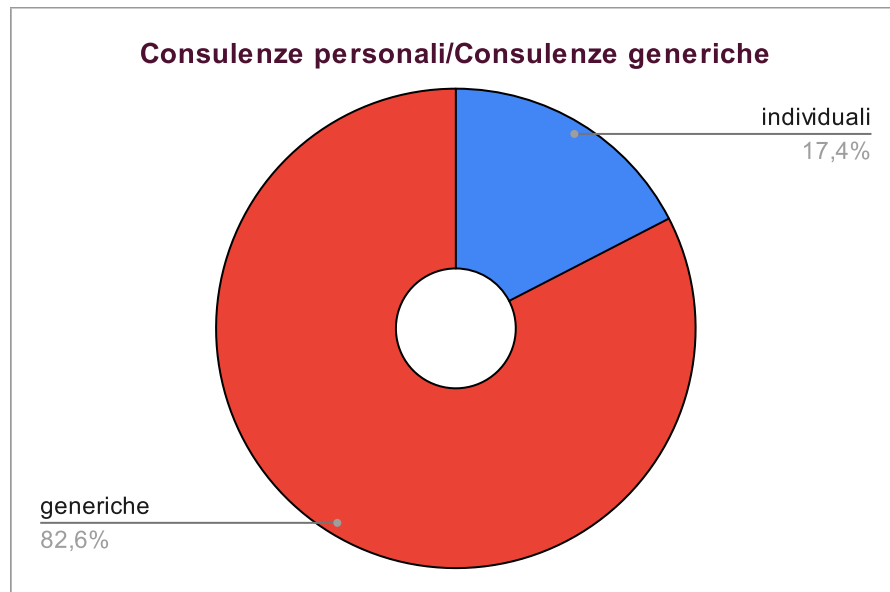
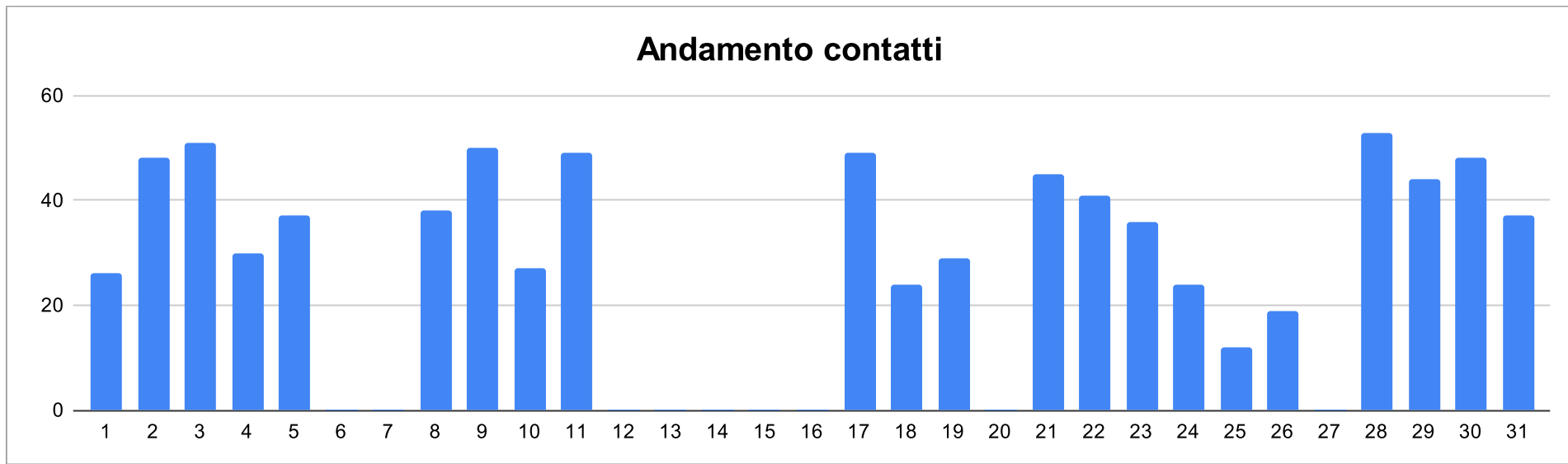


MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

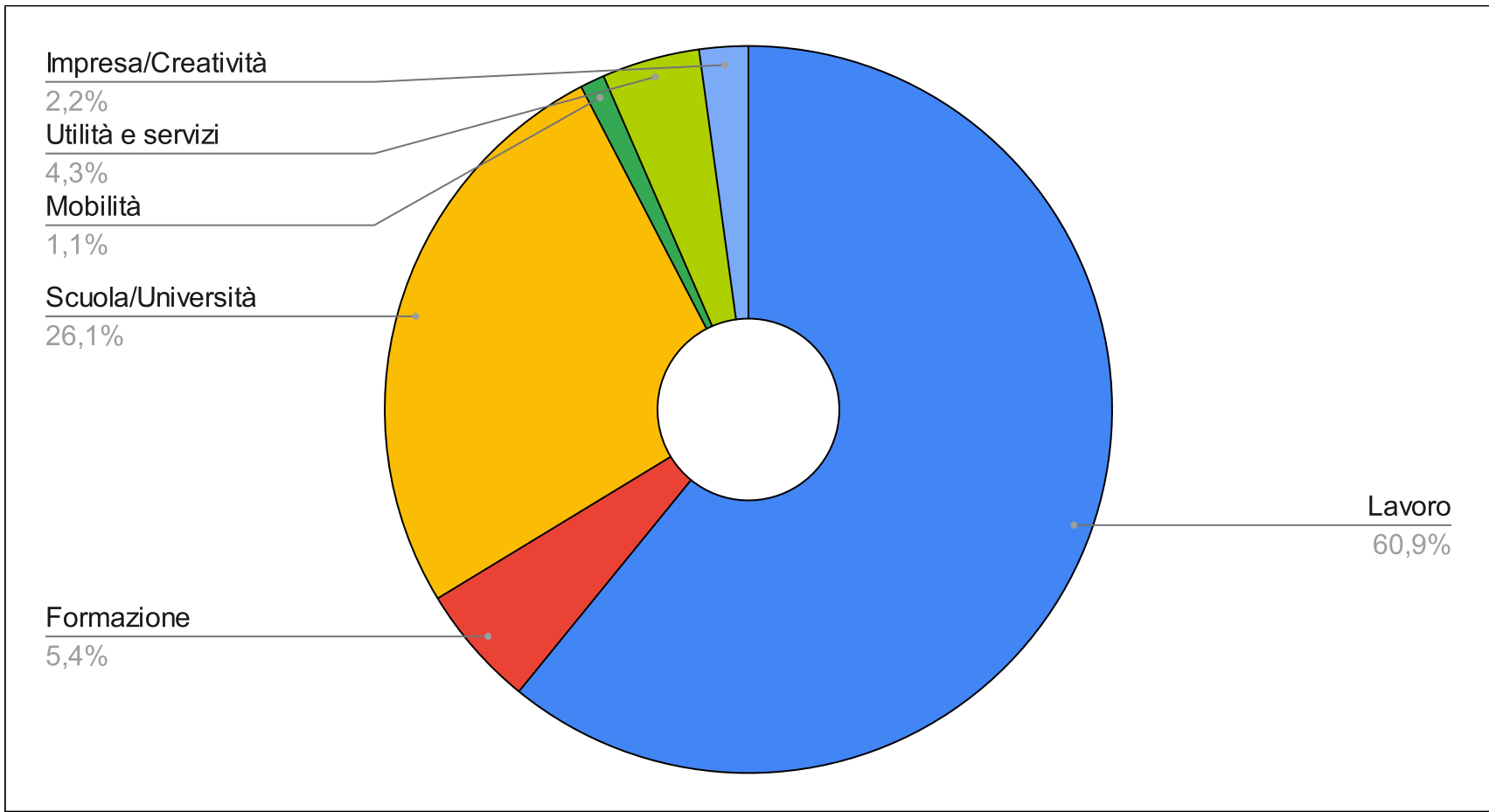
agosto	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	4	1	0	0	0	0	14	2	0	3	1	1	26
2	7	0	2	0	2	3	17	2	0	8	0	7	48
3	8	0	4	0	2	1	19	3	0	7	0	7	51
4	3	2	2	0	1	2	10	1	0	5	0	4	30
5	2	0	3	0	1	0	6	2	0	20	0	3	37
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	2	0	7	1	3	1	12	5	1	2	0	4	38
9	6	3	2	0	2	0	23	2	0	7	0	5	50
10	2	0	0	0	1	0	11	2	0	10	0	1	27
11	4	0	3	0	1	1	25	4	0	9	0	2	49
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	11	2	5	0	4	0	13	1	2	7	0	4	49
18	7	2	0	0	0	0	7	0	0	1	0	7	24
19	7	1	0	0	1	0	12	0	0	5	0	3	29
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	11	0	3	0	2	0	13	0	0	11	0	5	45
22	4	0	8	0	3	0	12	1	0	7	0	6	41
23	10	2	0	0	1	1	17	0	0	3	0	2	36
24	11	0	0	0	1	0	7	2	0	0	0	3	24
25	4	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	4	12
26	5	0	2	0	2	0	4	1	0	1	0	4	19
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	9	1	8	1	6	2	10	2	0	10	0	4	53
29	12	0	1	0	2	0	12	3	0	10	0	4	44
30	6	1	6	0	1	2	15	4	0	7	0	6	48
31	8	1	0	0	0	0	16	2	0	4	0	6	37
<b>TOT Domanda</b>	143	16	58	2	37	13	275	40	3	137	1	92	817

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



individuali	92	17,42%	Media	
generiche	436	82,58%	giornaliera	<b>21,12</b>
totali	528			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
agosto	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	56	5	24	1	0	4	2	92



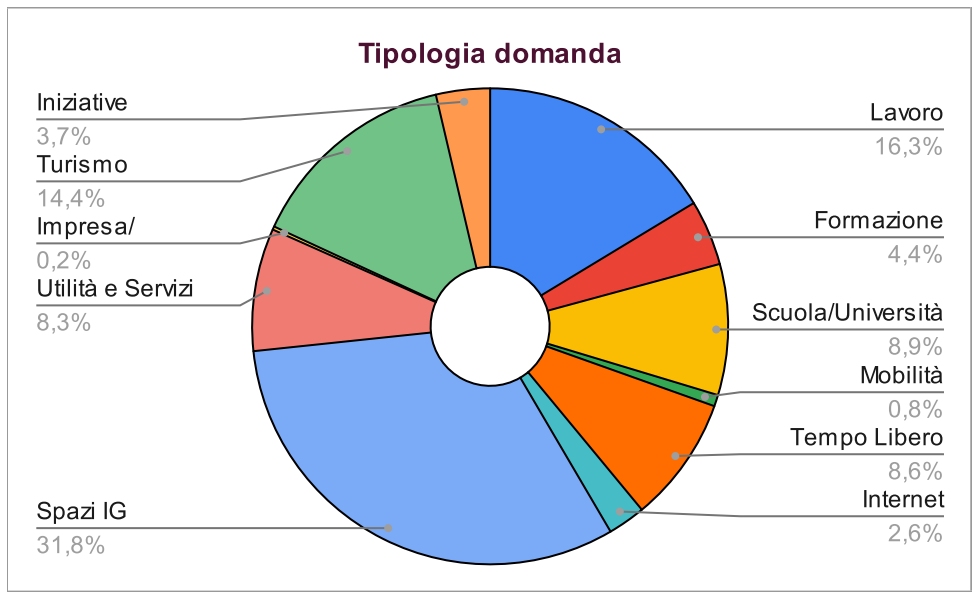
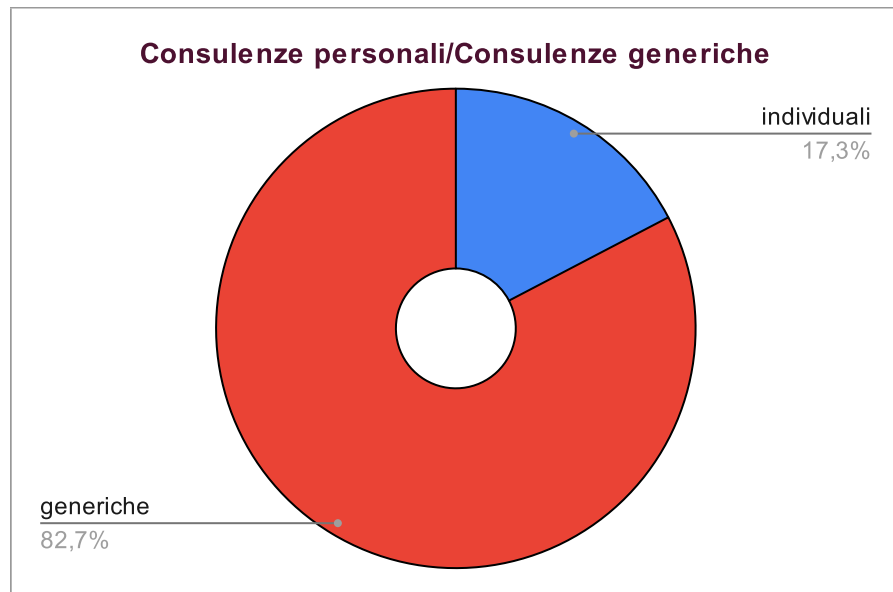
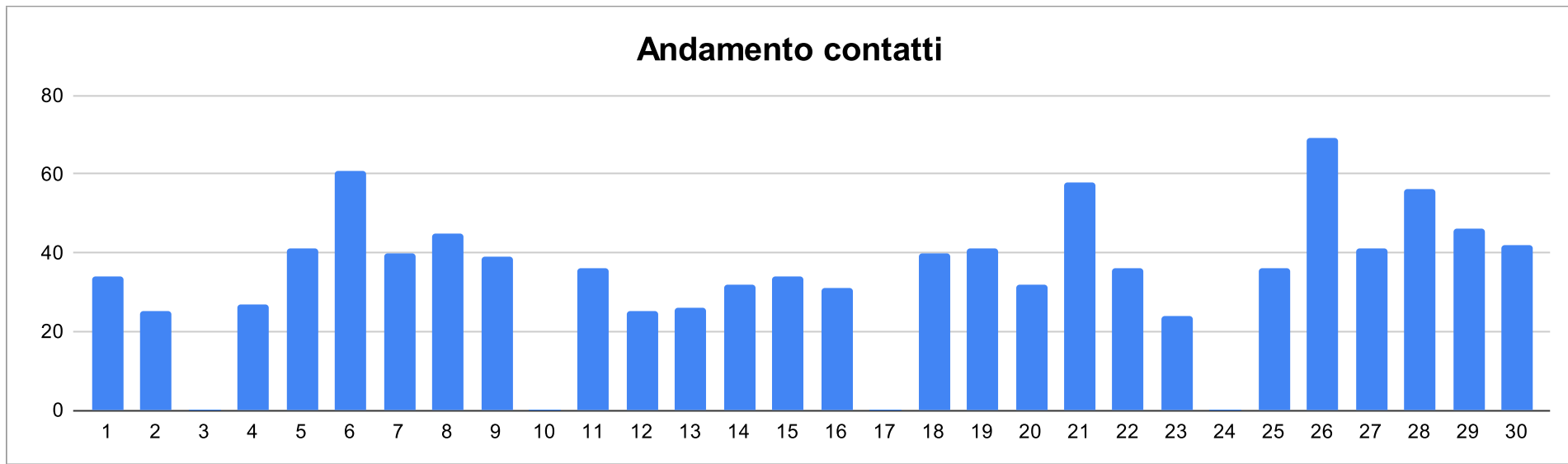
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

settembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	4	3	5	0	4	0	7	2	0	5	2	2	34
2	0	0	1	1	5	1	8	1	0	6	0	2	25
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	12	0	2	0	1	0	2	2	1	3	0	4	27
5	6	0	11	0	3	0	10	0	0	4	1	6	41
6	11	2	5	2	5	2	6	5	0	14	0	9	61
7	7	0	3	0	3	0	6	4	0	13	0	4	40
8	7	0	7	0	2	0	11	6	0	6	0	6	45
9	5	0	7	0	3	0	14	2	0	2	0	6	39
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	8	0	4	0	3	0	5	2	0	7	0	7	36
12	7	1	1	0	2	0	5	0	0	4	0	5	25
13	8	1	4	0	2	1	4	1	0	0	0	5	26
14	2	1	1	0	3	2	8	2	1	10	0	2	32
15	5	3	3	0	2	0	8	6	0	4	0	3	34
16	2	0	6	0	2	0	8	4	0	5	0	4	31
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	5	1	3	2	2	2	10	5	0	3	0	7	40
19	7	4	4	0	3	0	11	2	0	4	0	6	41
20	4	1	1	0	3	2	15	3	0	0	0	3	32
21	4	4	1	0	4	2	22	8	0	4	4	5	58
22	5	3	1	0	2	2	15	1	0	2	0	5	36
23	2	0	2	0	5	0	6	0	0	6	0	3	24
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	5	4	2	0	1	0	14	4	0	2	0	4	36
26	5	2	0	0	3	1	16	5	0	7	26	4	69
27	8	2	1	0	2	0	12	4	0	7	0	5	41
28	5	6	1	0	6	8	22	3	0	4	0	1	56
29	8	1	3	2	3	0	19	1	0	3	0	6	46
30	5	1	1	0	3	0	22	2	0	5	0	3	42
<b>TOT Domanda</b>	147	40	80	7	77	23	286	75	2	130	33	117	1017

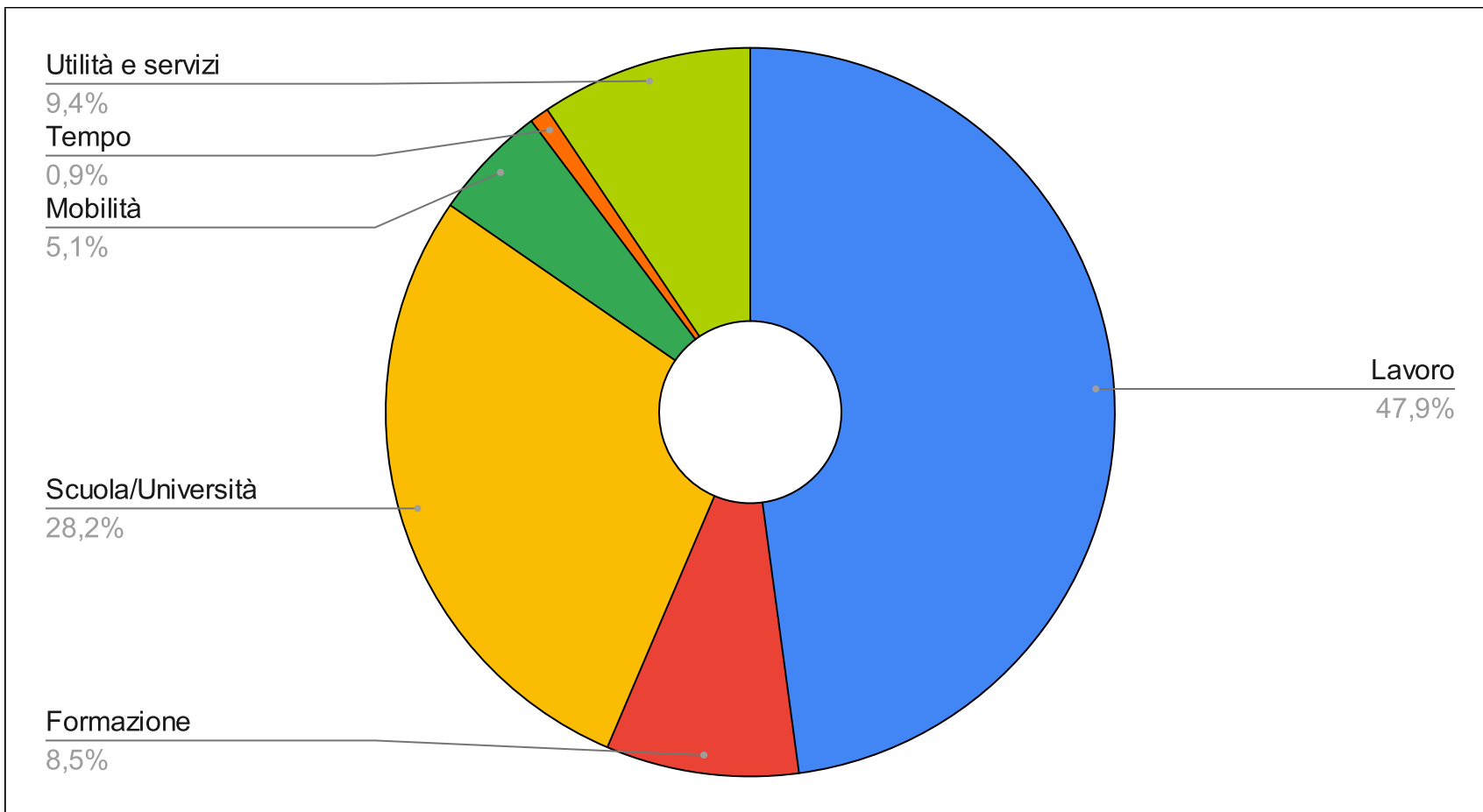
\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato





individuali	117	17,33%	Media	
generiche	558	82,67%	giornaliera	<b>27</b>
totali	675			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
settembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	56	10	33	6	1	11	0	117

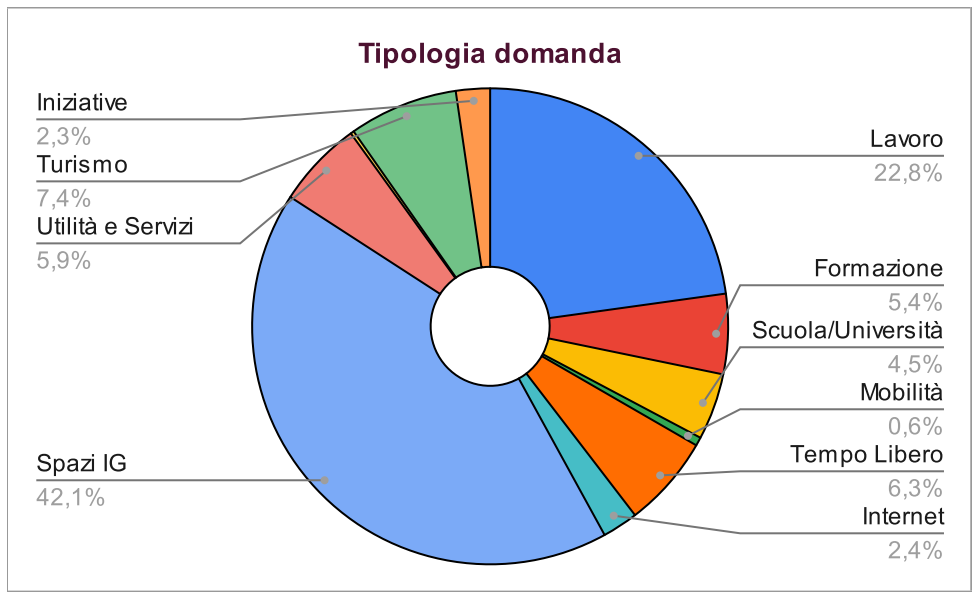
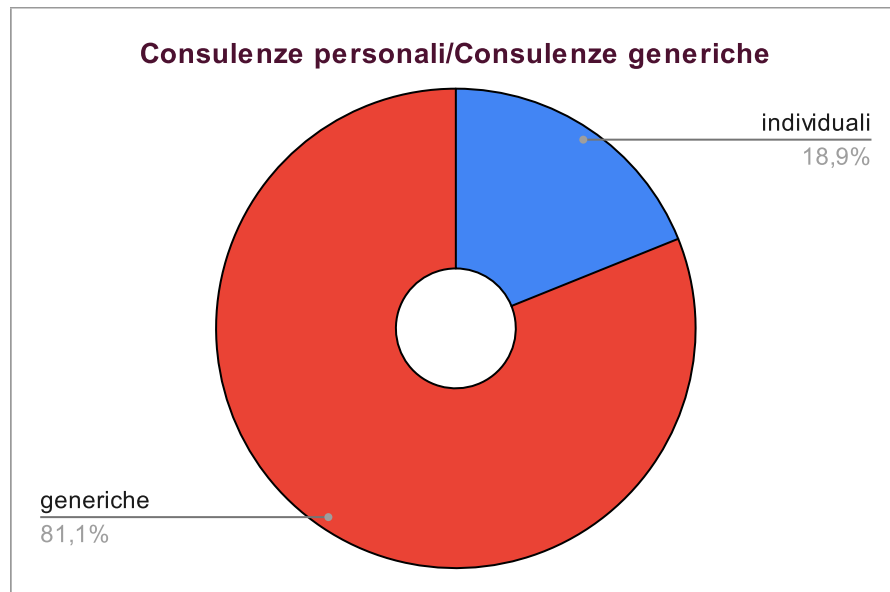
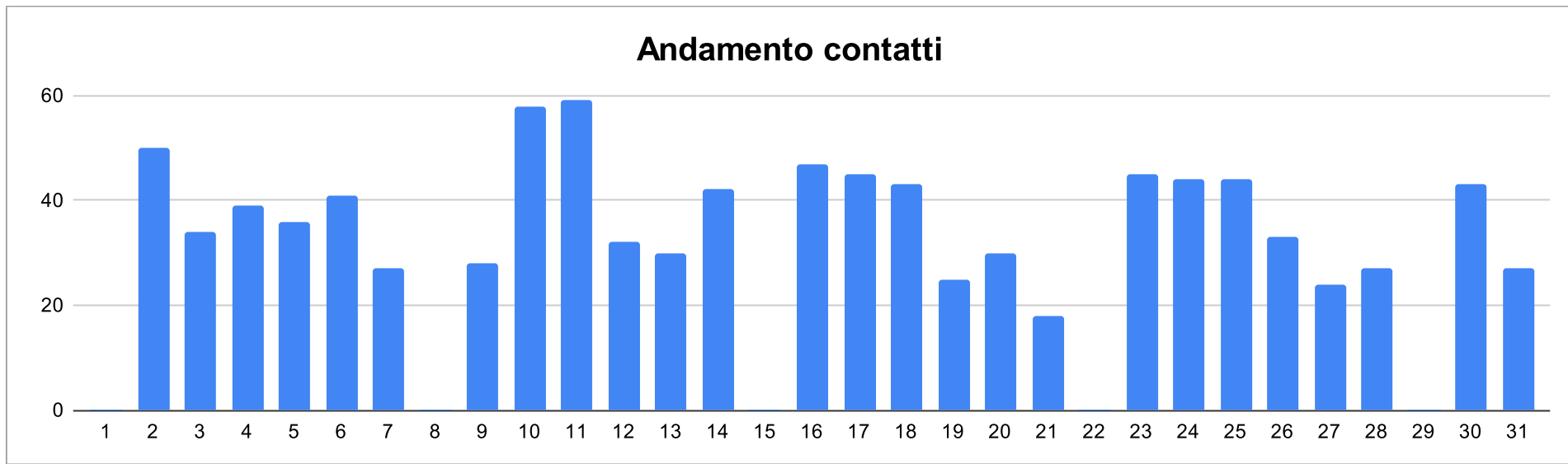


MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

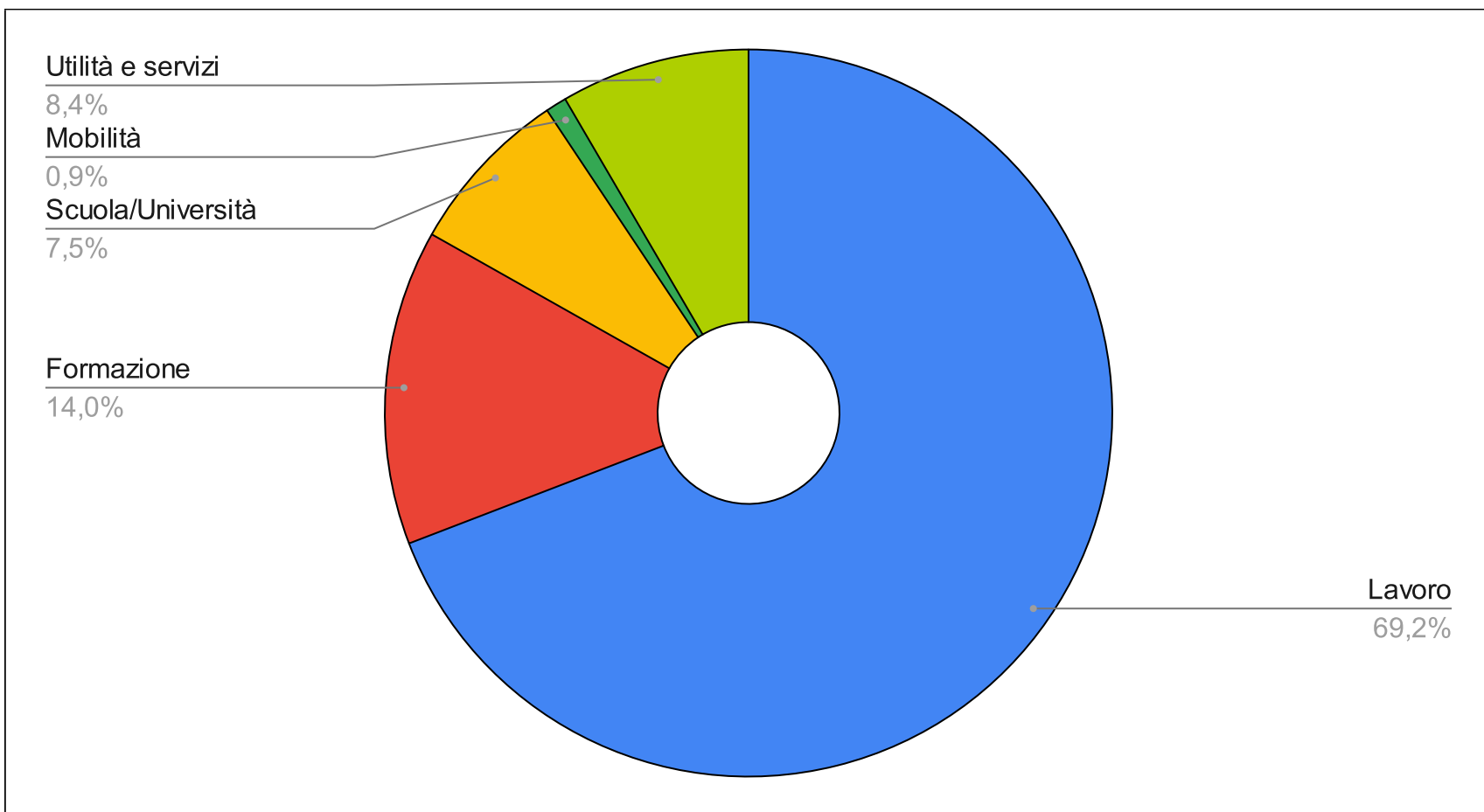
ottobre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	10	2	4	0	0	0	5	1	0	5	18	5	50
3	3	1	3	0	1	3	15	1	0	3	0	4	34
4	9	4	3	0	1	0	11	4	0	2	0	5	39
5	14	2	0	0	2	2	9	2	0	0	0	5	36
6	5	0	0	0	1	0	22	4	1	2	1	5	41
7	7	0	0	0	0	0	17	0	0	0	0	3	27
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	7	0	1	0	1	1	16	0	0	0	0	2	28
10	10	5	3	0	2	0	22	2	0	7	0	7	58
11	9	1	4	0	2	3	23	4	0	9	0	4	59
12	6	2	1	0	1	0	11	4	0	3	0	4	32
13	5	1	1	0	1	0	17	3	0	0	0	2	30
14	3	0	4	4	4	3	12	4	0	3	0	5	42
15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	12	3	1	0	2	0	16	6	0	0	0	7	47
17	10	0	0	0	6	0	20	2	0	3	0	4	45
18	6	1	2	0	2	2	23	2	1	1	0	3	43
19	6	1	0	0	1	1	12	0	0	2	0	2	25
20	8	5	0	0	2	0	8	1	0	0	0	6	30
21	3	3	0	0	0	1	6	1	0	2	0	2	18
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	13	2	0	0	2	0	17	2	0	3	0	6	45
24	13	2	2	0	4	1	17	1	0	0	0	4	44
25	8	2	3	1	6	1	15	1	0	5	0	2	44
26	8	2	1	0	3	0	13	0	0	0	0	6	33
27	7	2	1	0	2	1	5	0	0	2	0	4	24
28	3	3	0	0	0	0	8	1	0	9	0	3	27
29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30	7	0	2	0	3	2	15	5	0	3	1	5	43
31	5	3	3	0	5	0	9	0	0	0	0	2	27
<b>TOT Domanda</b>	197	47	39	5	54	21	364	51	2	64	20	107	971

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato



individuali	107	18,90%	Media	
generiche	459	81,10%	giornaliera	<b>22,64</b>
totali	566			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
ottobre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	74	15	8	1	0	9	0	107



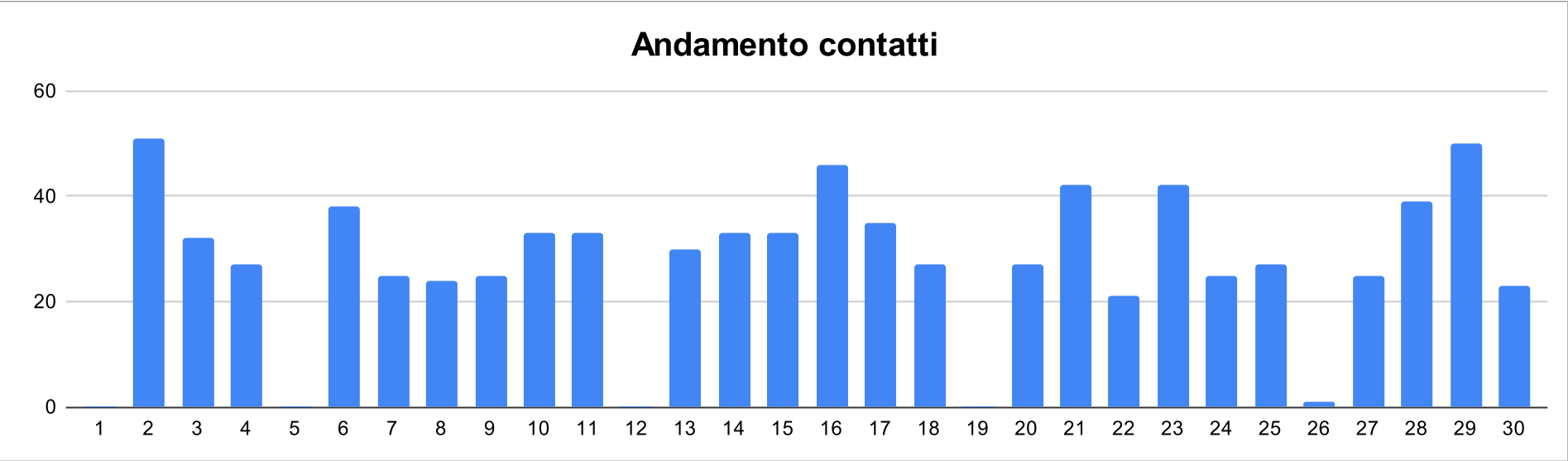
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

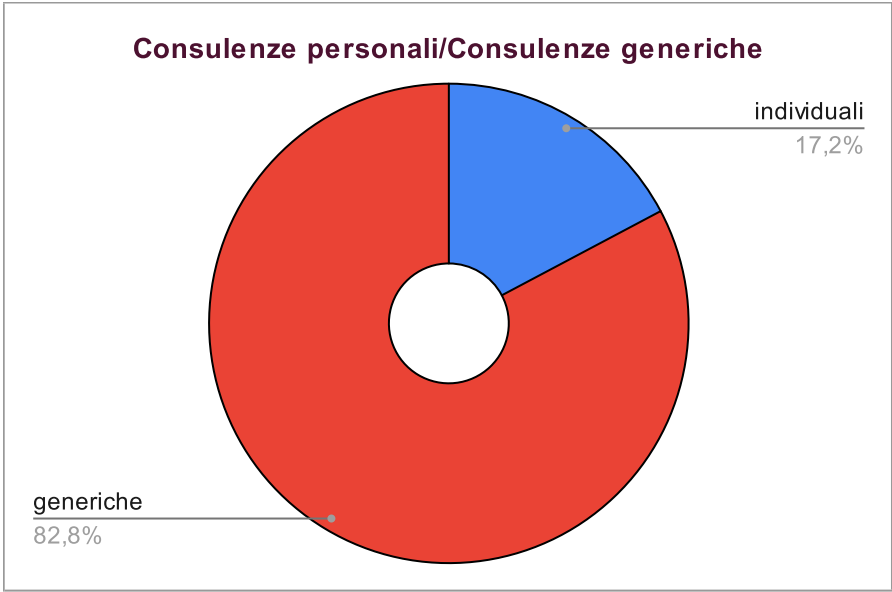
novembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	9	1	3	0	2	1	20	2	0	7	0	6	51
3	5	0	0	0	4	3	13	0	0	0	3	4	32
4	1	1	0	0	3	0	12	4	0	2	0	4	27
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	12	0	0	0	4	0	16	2	0	2	0	2	38
7	2	1	1	0	1	1	15	0	0	0	0	4	25
8	4	0	1	0	2	0	15	1	0	0	0	1	24
9	1	1	4	0	2	0	14	1	0	0	0	2	25
10	8	0	0	0	3	0	13	3	0	2	0	4	33
11	1	1	0	0	4	0	19	4	0	2	0	2	33
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	8	0	3	0	2	0	12	1	0	1	0	3	30
14	5	2	0	0	2	2	18	0	0	2	0	2	33
15	6	1	1	0	3	0	16	0	0	3	0	3	33
16	6	2	1	0	5	0	25	3	0	2	0	2	46
17	6	1	5	0	1	0	20	0	0	2	0	0	35
18	2	2	0	0	1	0	13	3	0	2	0	4	27
19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	5	1	0	0	0	0	11	5	0	0	0	5	27
21	5	1	2	0	1	0	23	2	0	3	4	1	42
22	8	1	1	0	2	0	4	3	0	0	0	2	21
23	6	0	0	0	2	2	24	3	0	2	0	3	42
24	5	0	0	0	1	1	15	0	0	0	0	3	25
25	2	0	0	0	3	0	14	2	0	4	0	2	27
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
27	2	0	0	0	2	1	18	1	0	0	0	1	25
28	6	0	1	0	1	4	15	2	0	0	8	2	39
29	6	0	7	0	4	1	25	3	0	0	1	3	50
30	3	1	0	0	3	0	15	1	0	0	0	0	23
<b>TOT Domanda</b>	124	17	30	0	58	16	405	46	0	37	16	65	814

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato

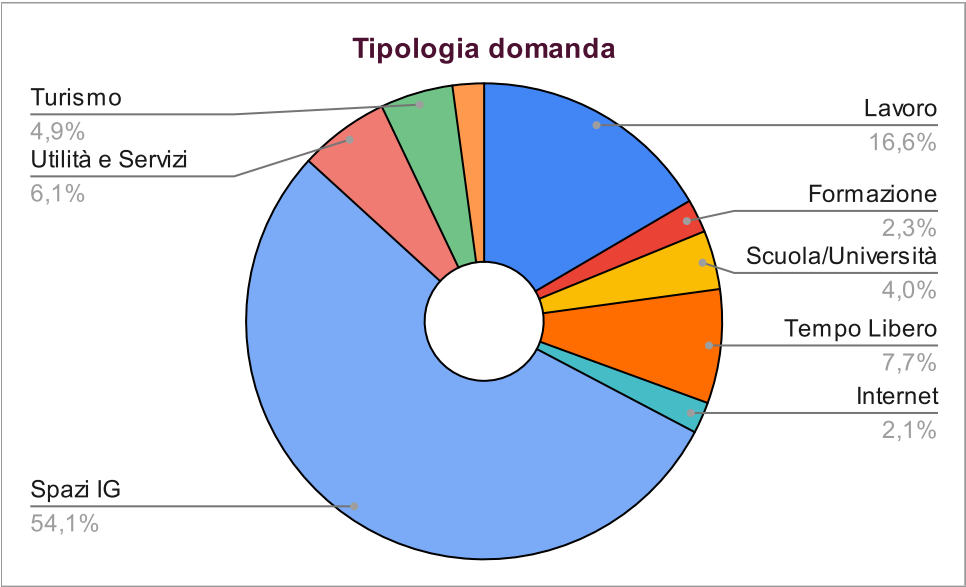
### Andamento contatti



### Consulenze personali/Consulenze generiche



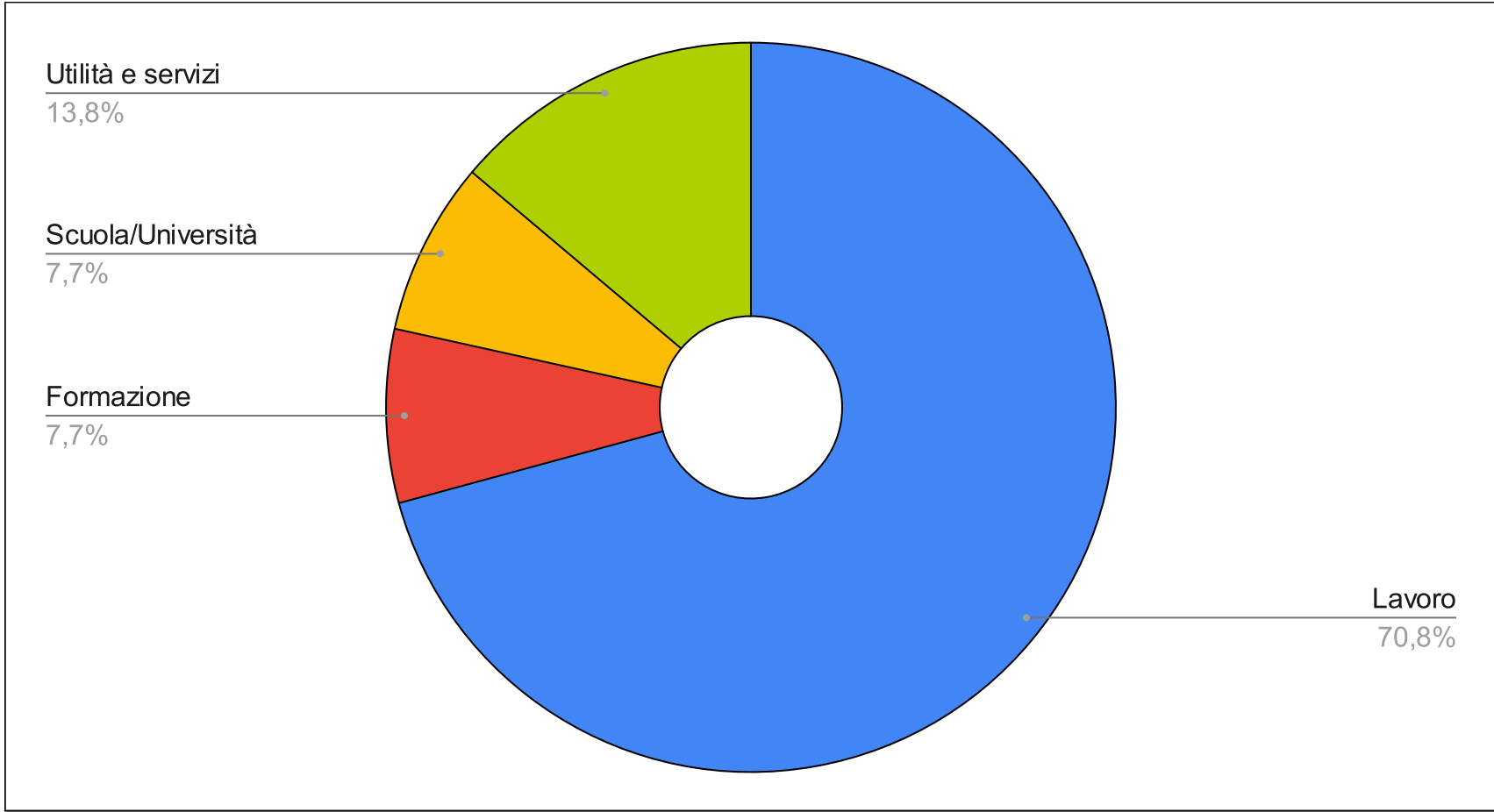
### Tipologia domanda



individuali	65	17,24%	Media	
generiche	312	82,76%	giornaliera	<b>15,08</b>
totali	377			

Dati e grafici relativi a strumenti del web (sito e facebook): esportazione dai singoli strumenti di analisi

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
novembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
<b>TOT Domanda</b>	46	5	5	0	0	9	0	65





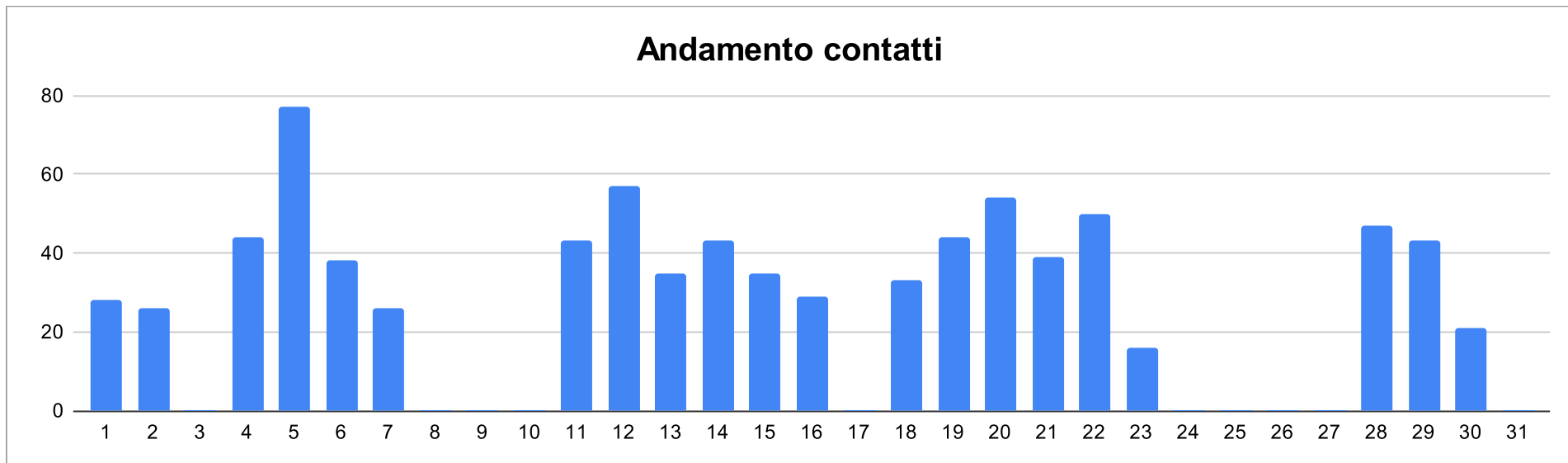
MESE

TIPOLOGIA DOMANDA

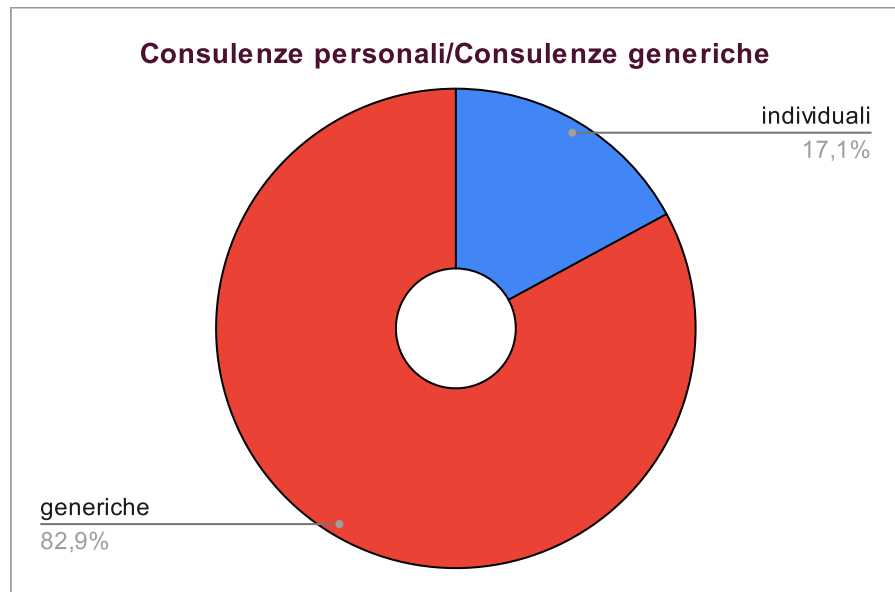
dicembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero*	Internet	Spazi IG	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	Turismo	Iniziative IG	Colloqui Individuali	TOT contatti
1	3	0	4	2	1	1	11	0	0	2	0	4	28
2	1	0	0	0	1	0	19	2	0	2	0	1	26
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	5	0	0	0	0	2	29	2	0	5	0	1	44
5	8	0	1	0	3	1	17	3	0	0	41	3	77
6	5	4	1	0	3	0	21	1	0	0	0	3	38
7	5	0	2	1	2	1	6	2	2	1	0	4	26
8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	9	1	0	0	3	1	23	3	0	0	0	3	43
12	9	2	2	0	8	1	11	5	0	0	15	4	57
13	8	2	0	0	0	0	19	1	0	0	0	5	35
14	6	0	2	1	5	2	17	2	0	4	0	4	43
15	6	0	1	0	1	0	19	5	0	1	0	2	35
16	5	0	0	0	3	0	11	2	0	5	0	3	29
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	8	2	1	0	2	0	13	2	0	1	0	4	33
19	5	1	3	0	4	0	21	3	0	2	0	5	44
20	10	0	0	0	6	3	28	1	0	1	0	5	54
21	9	1	1	0	4	0	19	1	0	0	0	4	39
22	5	2	2	0	4	2	25	2	0	5	0	3	50
23	5	0	0	0	2	0	5	2	0	0	0	2	16
24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	6	4	0	2	1	0	16	3	0	13	0	2	47
29	7	2	0	0	3	0	19	2	1	7	0	2	43
30	4	0	0	0	2	0	11	0	0	0	0	4	21
31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOT Domanda</b>	129	21	20	6	58	14	360	44	3	49	56	68	828

\* La categoria include eventi, attività del tempo libero, sport e volontariato

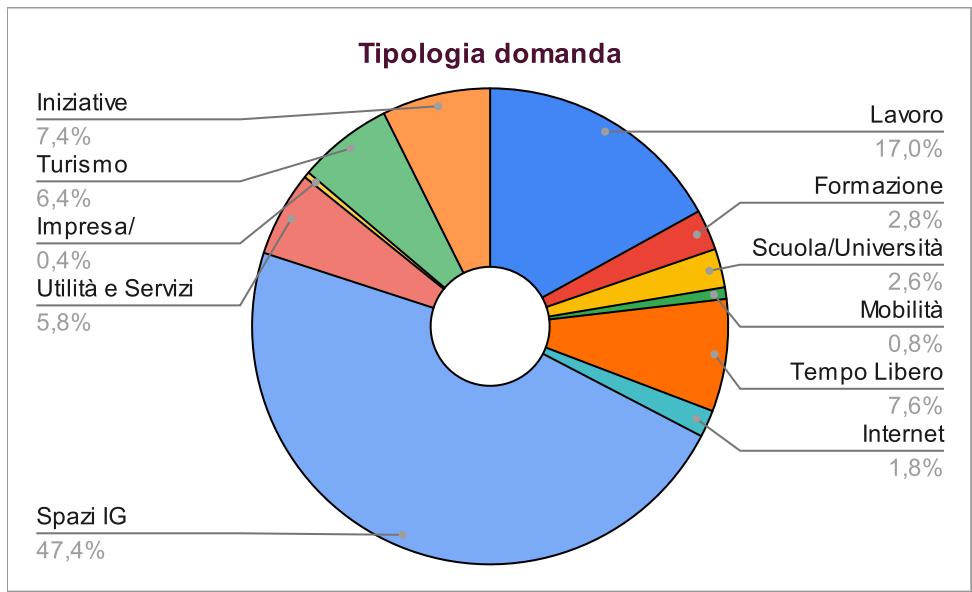
## Andamento contatti



## Consulenze personali/Consulenze generiche

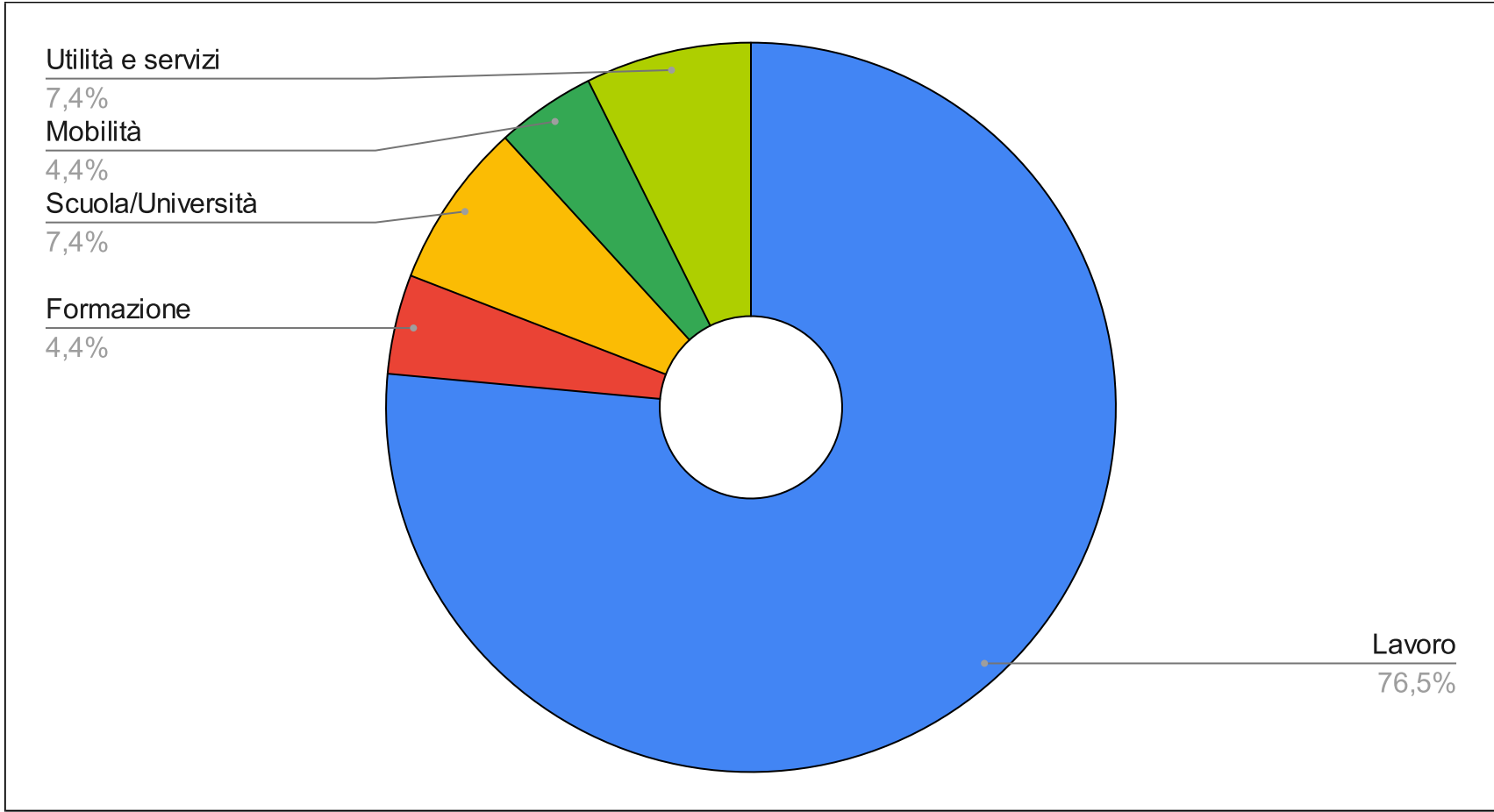


## Tipologia domanda



individuali	68	17,09%	Media	
generiche	330	82,91%	giornaliera	<b>15,92</b>
totali	398			

MESE	COLLOQUI INDIVIDUALI							TOTALE
dicembre	Lavoro	Formazione	Scuola/ Università	Mobilità	Tempo Libero	Utilità e Servizi	Impresa/ Creatività	TOTALE
TOT Domanda	52	3	5	3	0	5	0	68



## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

### 4- Esiti sondaggi di customer satisfaction

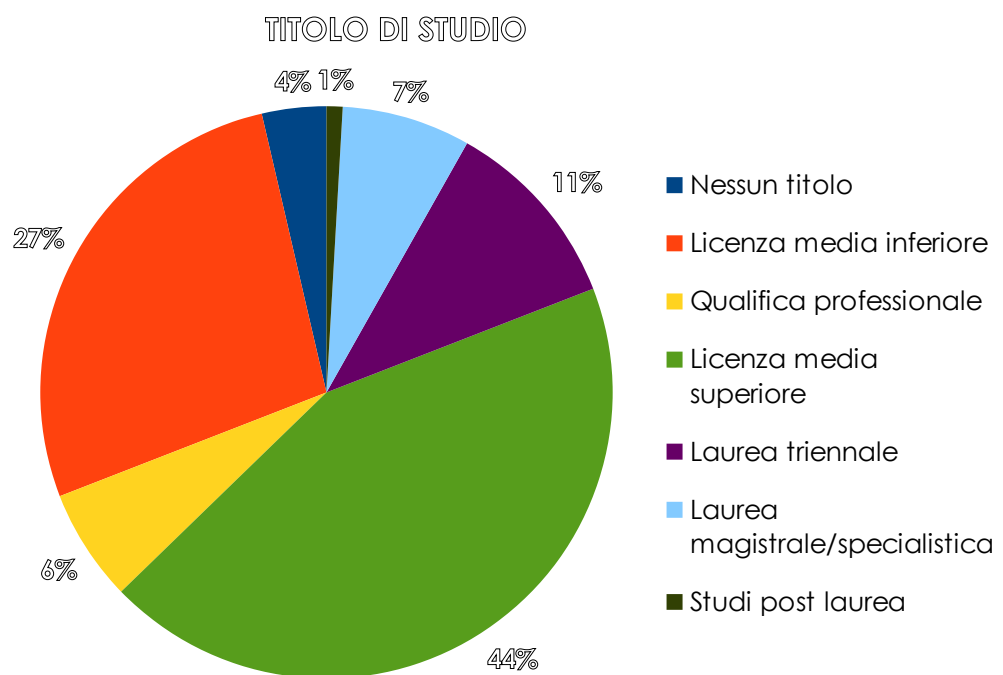
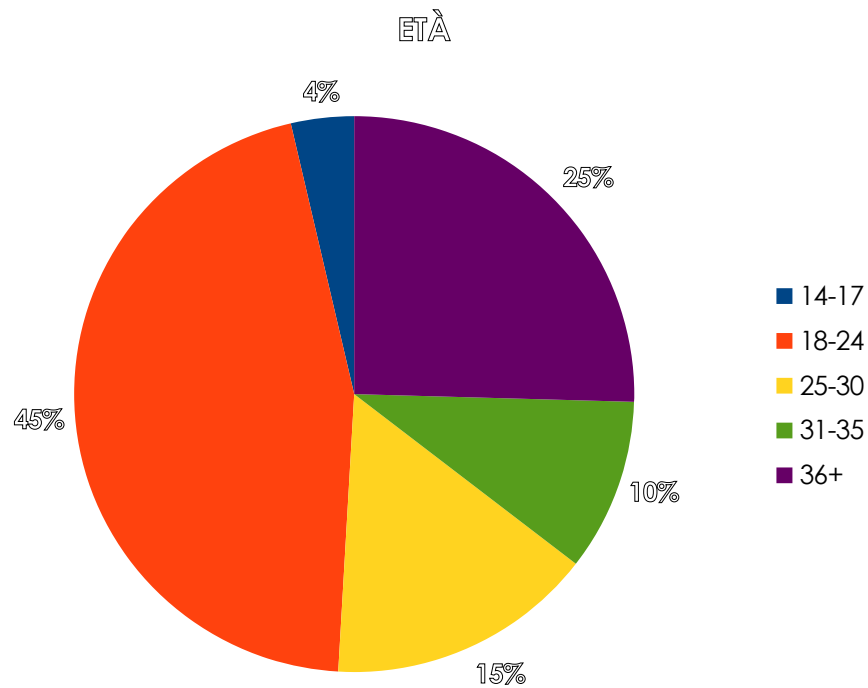
Nell'ottica del continuo miglioramento del servizio e dell'attento ascolto delle istanze, del livello di soddisfazione e delle caratteristiche dell'utenza target del servizio, vengono somministrati questionari di gradimento anonimi disponibili all'interno dell'ufficio, nei canali web ed inoltrati per email al termine dei colloqui di consulenza individuale. Il questionario in oggetto **(in allegato il questionario utilizzato)**.

## Questionario di soddisfazione del Servizio Informagiovani

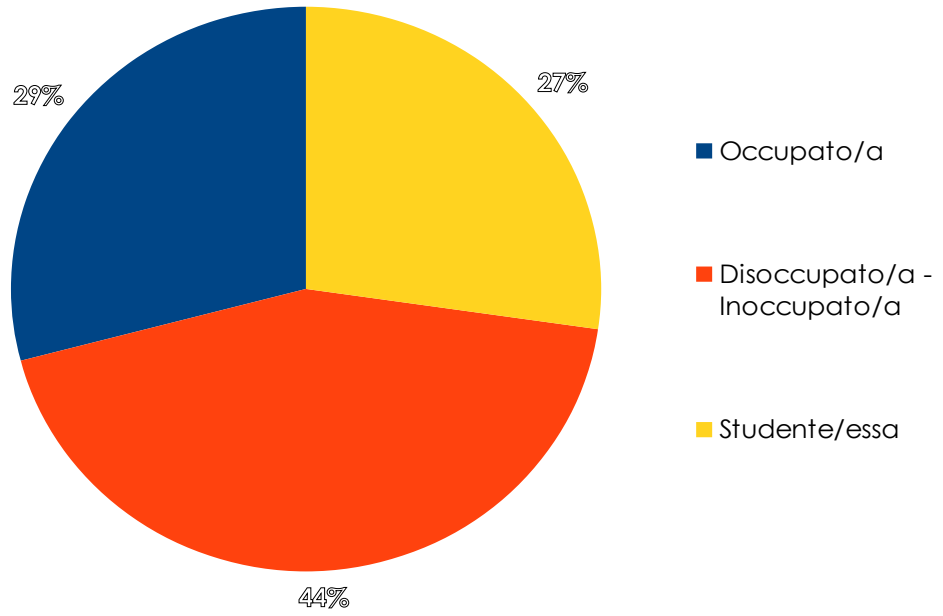
PERIODO DI RIFERIMENTO: 01/01/23 – 31/12/23

MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE: Mista (Online e Cartacea)

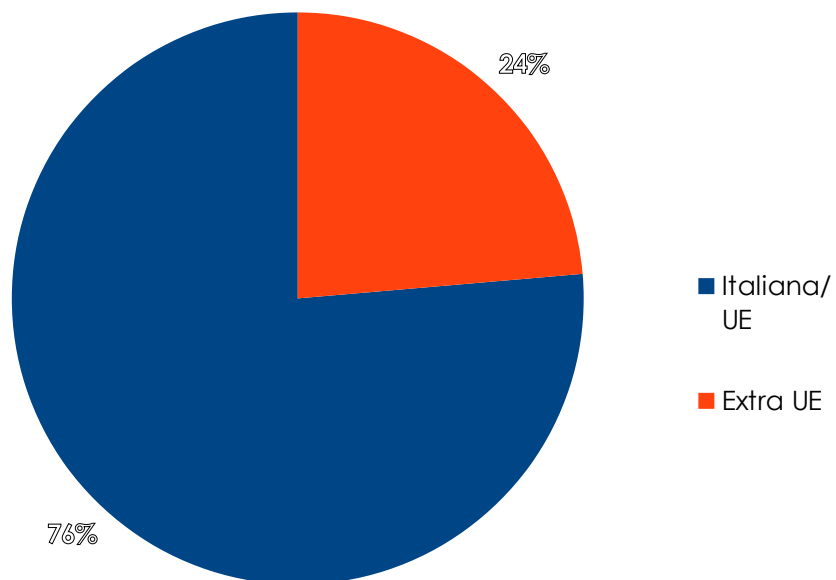
NUMERO TOTALE DI COMPILAZIONI: 110



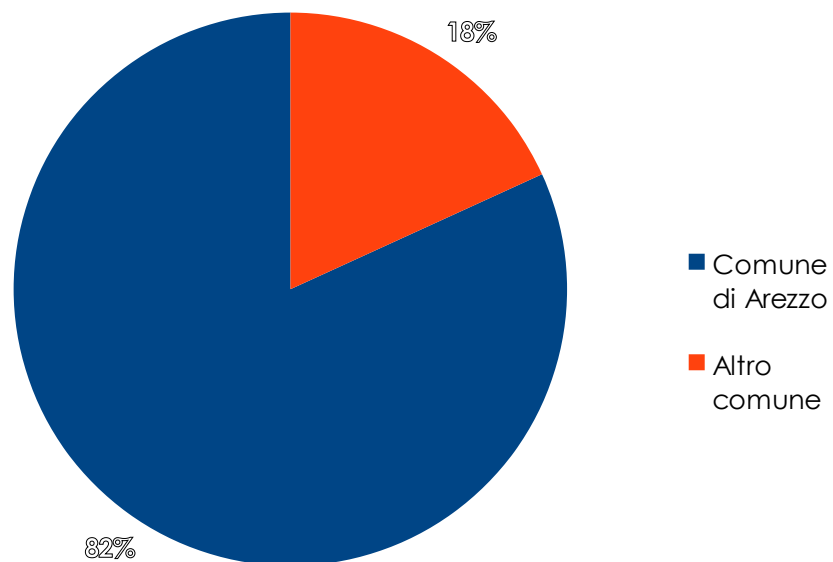
### SITUAZIONE LAVORATIVA



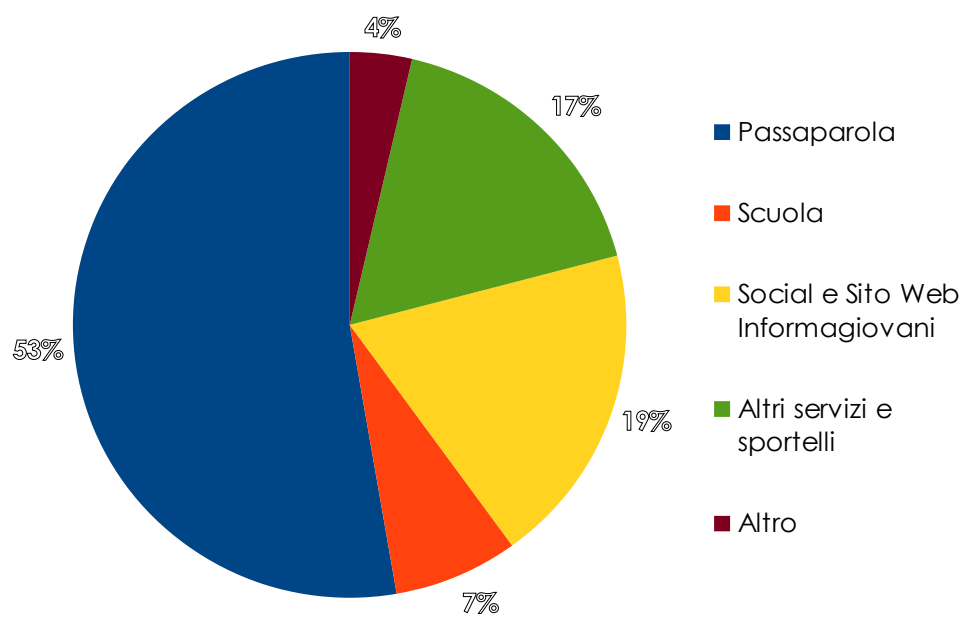
### CITADINANZA



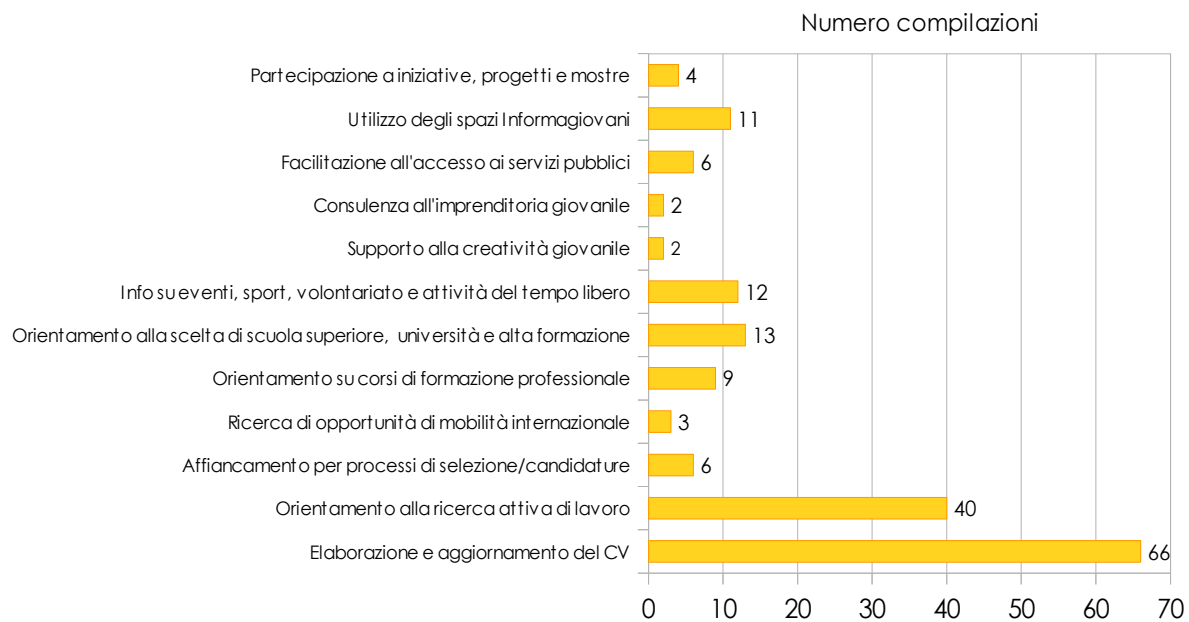
## RESIDENZA



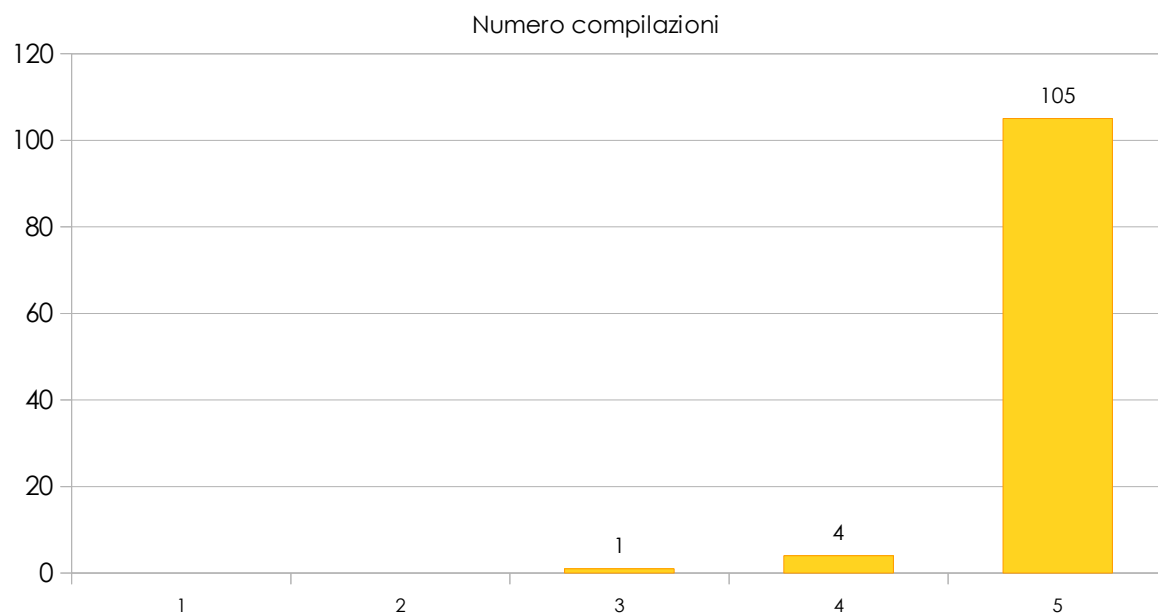
## COME SEI VENUTO/A A CONOSCENZA DEL SERVIZIO?



## PER QUALI RAGIONI TI SEI RIVOLTO/A AL SERVIZIO?

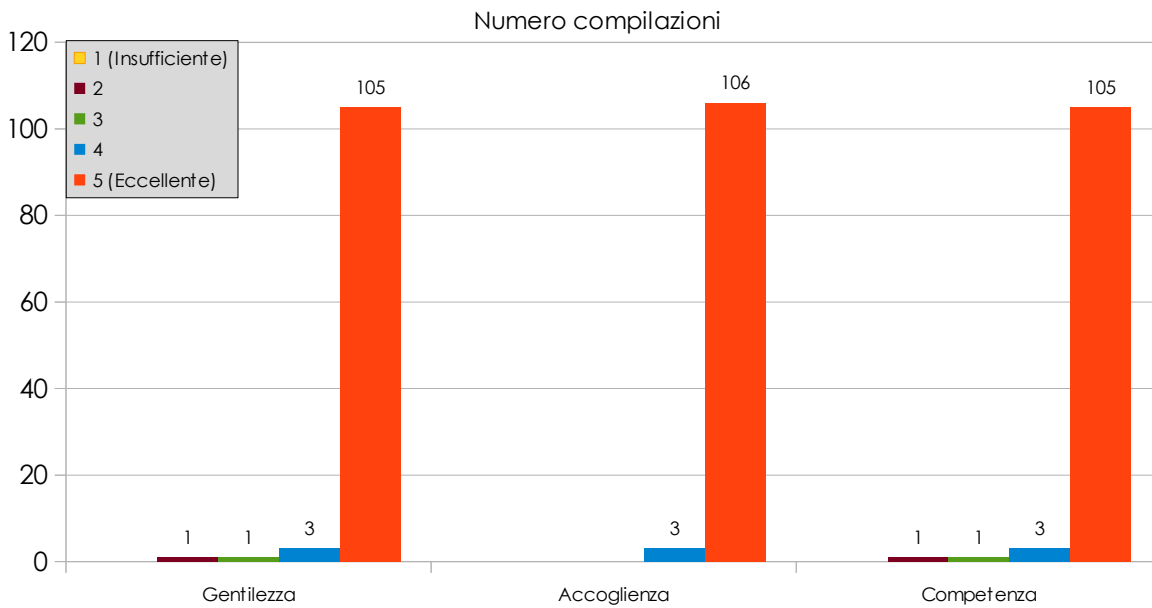


## COME VALUTI LA QUALITA' DEL SERVIZIO RICEVUTO?

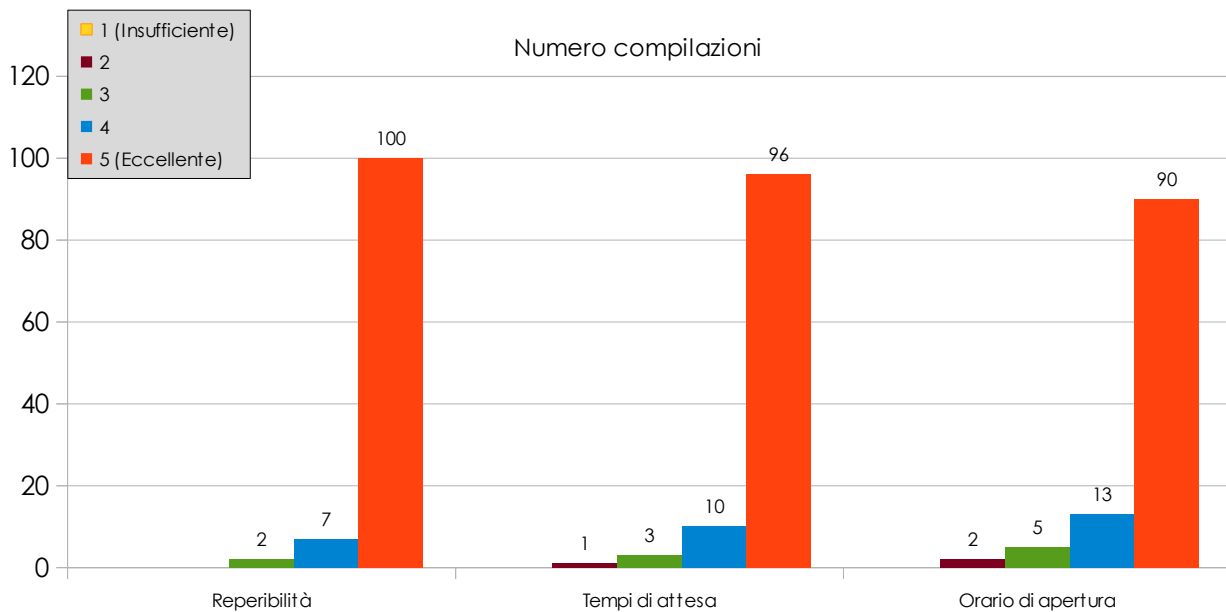




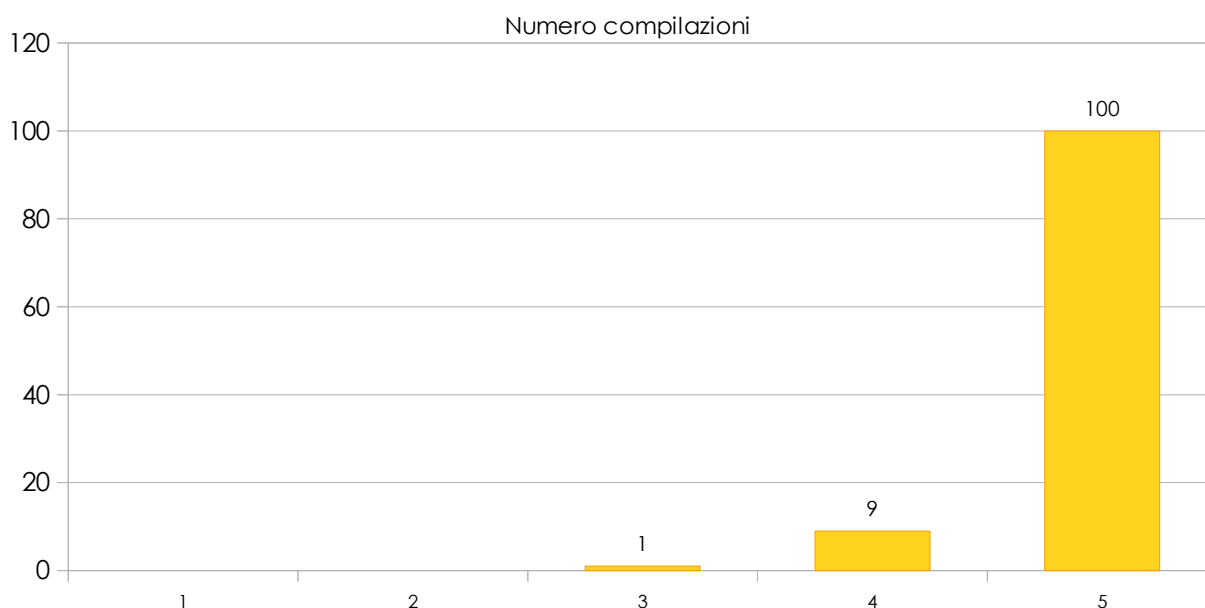
## COME VALUTI L'OPERATORE/TRICE RISPETTO A:



## COME VALUTI LA FACILITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO RISPETTO A:



## COME VALUTI COMPLESSIVAMENTE IL TUO GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI?



### Risposte Aperte al quesito: Idee/Suggerimenti/Critiche

- Non conoscevo questo servizio, sono rimasto veramente soddisfatto!!
- Siete il top!!!
- Persone molto aperte e gentili
- Nessuna, molto ben gestito
- Tutti molto attenti e gentili. Molto motivazionali <3
- Consiglio di puntare sulla creatività, ricerca, politica, eventi in presenza. Ciao!
- Un tono di voce più basso da parte del personale!
- Aprire più tempo al pomeriggio, meno al mattino per studenti
- Garantire orario apertura fino a ore 7, buono per studiare
- Più aperti di mattina
- Buono/Ottimo
- It's very helpful and useful for me
- Mi piace il modo in cui lavorano qui
- Ottima accoglienza e il personale molto accogliente
- Nessun suggerimento. I vostri servizi e la vostra gentilezza hanno ampiamente superato le mie aspettative.
- Focus su skills inglese

## **NOTE**

→ I dati sono stati raccolti nel periodo 1 Gennaio/31 Dicembre 2023 aggregando questionari online e cartacei, somministrati in forma volontaria ed anonima.

→ I questionari online sono reperibili in una sezione apposita del sito web Informagiovani Arezzo, e sono stati realizzati attraverso la piattaforma Moduli Google. Per la forma cartacea è stato messo a disposizione un tavolo dedicato all'interno dell'ufficio.

→ Il questionario è disponibile in lingua italiana e, a partire da metà settembre 2023, anche in lingua urdu e bangla.

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

### 5- Valutazioni dati e proposte migliorative

#### → Valutazioni dati

L'anno 2023 si è concluso con un'affluenza complessiva di **10212 utenti**, confermando il trend di graduale ripresa che dal periodo post-pandemico ha visto un progressivo ritorno alla frequentazione dei servizi, ma soprattutto degli spazi offerti da Informagiovani. In questo senso basti vedere il solo dato relativo all'utilizzo della sala studio, che dal 2022 al 2023 ha registrato un +31,23% con 4084 presenze. Per quanto riguarda la distribuzione tematica delle richieste, le percentuali di incidenza sul totale sono rimaste pressappoco costanti rispetto agli anni precedenti.

In termini assoluti, il lavoro si conferma l'argomento di maggior interesse, incamerando oltre il 35% di tutte le richieste relative ai servizi. A dare costanza a tale dato, da un lato la trasversalità del tema lavoro (categoria di interesse sia per i giovani target che non), dall'altro il consolidamento crescente del ruolo di Informagiovani come strumento di supporto all'orientamento ed alla ricerca.

Istruzione e formazione professionale hanno riguardato circa il 15% delle richieste totali, seguite dal supporto nell'accesso ai servizi (14%) e dal settore del tempo libero (13%).

Ancora rilevante è l'apporto dato da Informagiovani anche sul lato turistico, complice la posizione strategica nella parte bassa della città, nell'anno 2023 sono stati accolti 866 turisti (ca. 18% del totale delle richieste).

Particolarmente significativo è il dato relativo ai **colloqui individuali (1030)**, che grazie alla trasversalità crescente dei temi affrontati ed alla maggiore disponibilità di risorse dedicate si confermano uno dei punti di forza del servizio Informagiovani.

Anche in questo caso il lavoro è l'argomento trainante (67% degli appuntamenti svolti), con richieste più o meno costanti durante tutto l'arco dell'anno. Tra i servizi maggiormente ricercati in quest'area tematica trova spazio la redazione del Curriculum Vitae: 595 quelli creati o aggiornati durante l'anno corrente.

Scuola e università diventano temi di rilievo soprattutto durante il periodo estivo (il 70% dei 120 appuntamenti dedicati si sono svolti infatti tra giugno e settembre), con numerose richieste di supporto sia nella scelta, che nelle fasi di immatricolazione e di iscrizione a test di ammissione e borse di studio universitarie.

In naturale aumento anche i colloqui dedicati alla mobilità all'estero, ulteriore sintomo di ripresa del desiderio di fare esperienze di respiro internazionale dopo le restrizioni imposte dalla pandemia: già rispetto all'anno precedente le domande sul tema mobilità sono aumentate di circa il 20%.

Trainate dagli appuntamenti dedicati al servizio civile universale le cifre relative alla formazione si sono assestate sulle 92 unità, seguite dagli appuntamenti di orientamento ed accesso ai servizi (83).

Volendo intavolare un veloce quadro di confronto con l'anno precedente, come sommariamente anticipato, tutte le principali aree tematiche di pertinenza del servizio hanno registrato un segno positivo. Per la scelta di limitare le iniziative in presenza a pochi eventi selezionati in favore di nuovi servizi/sportelli di consulenza individuale, l'unico calo significativo riguarda proprio questo specifico segmento, dove si registrano 254 presenze contro le 646 del 2022. In sintesi la direzione dei trend ci mostra un crescente ritorno all'utilizzo degli spazi di Informagiovani, nonché un rafforzamento dei servizi dedicati ai colloqui individuali, sempre allineati con i bisogni e le richieste crescenti manifestati dagli utenti.

## Monitoraggio servizio Informagiovani Arezzo anno 2023

### → Proposte migliorative

Gli operatori del servizio Informagiovani, in linea con quanto descritto nel progetto presentato per la gestione del servizio Informagiovani, stanno già lavorando alla pianificazione e realizzazione nel corso del 2024 delle seguenti azioni:

- da gennaio 2024 **implementazione di un nuovo sistema di monitoraggio dell'utenza** che permetterà di approfondire su vari livelli l'accesso ai servizi, la tipologia di domanda e le caratteristiche dell'utenza target. L'esperienza nella gestione di un servizio così eterogeneo, ci ha insegnato come, oltre all'ascolto attento dell'utenza, debba essere accompagnato da un'analisi continua e attenta dell'utenza e delle sue necessità ed abitudini al fine di rispondere prontamente alle sue caratteristiche.
- da febbraio 2024 **somministrazione alla specifica utenza NEET di un questionario** individuale volto ad indagare le caratteristiche e i relativi bisogni di questo specifico target e **attivazione di uno sportello NEET**. A livello europeo si è concordi nell'identificare alcuni aspetti ricorrenti, ma parallelamente vi sono delle peculiarità specifiche dei singoli territori e vari aspetti ancora non indagati che necessitano dunque, date le dimensioni e l'importanza del fenomeno, di analisi ad hoc che indaghino: caratteristiche personali; percorsi d'istruzione e formazione; livelli di autonomia; tempi di inattività, interessi e motivazione.
- da aprile 2024 **nuova attivazione del canale di messaggistica istantanea WhatsApp**. Al fine di offrire un ulteriore canale di informazione rapido e diffuso, sarà attivato un canale whatsapp del servizio per veicolare le tante informazioni e iniziative trattate specifiche per l'utenza target 14/35 anni.
- da giugno 2024 **realizzazione nuovo sito web [www.informagiovaniarezzo.org](http://www.informagiovaniarezzo.org)**. Nonostante riscontri ancora grande apprezzamento per la sua struttura chiara, riteniamo utile prevedere un nuovo sito web, che migliori la visualizzazione da telefono e risponda alle nuove abitudini di fruizione, più veloci e intuitive.