



**CENTRO INFORMAGIOVANI DI UDINE**  
**INDAGINE SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**  
**RELAZIONE DI COMMENTO AI DATI DEL QUESTIONARIO**  
**RILEVAZIONE UTENZA**  
**Anno 2014**

### **Premessa**

Nei mesi di ottobre e novembre 2014 la Codess Friuli Venezia Giulia Cooperativa Sociale – Onlus, in applicazione della modulistica prevista dal Sistema Qualità ISO 9001:2008, ha predisposto la scheda di monitoraggio annuale dell'utenza.

Il Questionario è destinato agli utenti che si sono rivolti al Centro Informagiovani di Udine nell'arco dell'intero periodo di riferimento, ed ha la finalità di rilevare a campione la tipologia di fruitori, il grado di soddisfazione, il rapporto con il Servizio e le eventuali proposte migliorative. Si articola, pertanto, in 4 sezioni:

- **sezione I – dati relativi agli utenti:** in termini di età, genere, luogo di provenienza, titolo di studio, condizione occupazionale, modalità di conoscenza dell'Informagiovani, frequenza di utilizzo del servizio e di altri Informagiovani del territorio, motivazioni per cui si sono rivolti al Centro.
- **sezione II – tipo di richieste e gradimento del servizio:** riguarda i settori consultati ed il grado di soddisfazione relativo alle informazioni ricevute.
- **sezione III – rapporto con il servizio:** rileva il grado di gradimento rispetto all'ambiente, agli operatori, all'orario di apertura, all'importanza del servizio stesso, ai vantaggi ricevuti ed eventuali proposte migliorative suggerite dagli utenti.
- **sezione IV – soddisfazione complessiva del servizio:** misura il grado di soddisfazione del servizio nel suo insieme e richiede il rilascio di un suggerimento atto a migliorare eventualmente la qualità del servizio.

Quest' anno i questionari distribuiti sono stati **200**. I dati analizzati hanno confermato l'alto gradimento dell' Informagiovani e l'importanza di un servizio come questo per la totalità degli utenti intervistati. La percezione da parte degli utenti delle prestazioni offerte e ricevute risulta ancora una volta ottima. Il Centro è considerato un servizio molto utile, ben consolidato e legato al suo territorio e questo è confermato anche dal numero elevato di contatti annuali.

### **Commento ai dati**

- La **Tabella 1** ed il relativo grafico si riferiscono all'età dell'utenza che si rivolge allo sportello, divisa per fasce. La presenza più significativa di persone si colloca nella fascia d'età compresa tra i 20 ed i 30 anni, con una percentuale degli intervistati al (59%) in aumento rispetto alle rilevazioni del 2013. Seguono i giovani fino ai 19 anni (19,50%) e gli utenti con età tra i 30 ed i 40 anni (14,50%), a seguire gli utenti over 40 (6,50%). Solo un utente non ha risposto alla domanda.

Dall'analisi dei dati si desume che l'Informagiovani risponde alle esigenze informative di tutta la popolazione la maggioranza compresa nella fascia dai 14 ai 30 anni di età.

- La **Tabella 2** ed il relativo grafico analizzano l'utenza per genere. Il risultato vede un maggior afflusso di questionari da parte dell'utenza maschile (54%) rispetto a quella femminile (46%).
- La **Tabella 3** si riferisce al luogo di residenza degli utenti. La gran parte degli utenti, pari al 71% degli intervistati, proviene al solito dal Comune di Udine, mentre il 29% proviene da altro comune. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda. Emerge la forte integrazione dell'Informagiovani col proprio territorio in aumento leggero rispetto alle rilevazioni 2013.
- La **Tabella 4** rileva la nazionalità degli utenti. La maggior parte degli utenti intervistati, pari all' 79%, è di nazionalità italiana e il restante 21% è di nazionalità straniera o non risponde.
- La **Tabella 5** indica il titolo di studio posseduto dagli utenti. La maggior parte degli intervistati ha conseguito il diploma di scuola media superiore (48%), seguiti con un aumento rispetto al 2013 da coloro che sono in possesso di Laurea o Master (31,5%) e da chi possiede una qualifica professionale (8,5%). Gli utenti che hanno la licenza di scuola secondaria di primo grado sono il 5%. Il 7% circa degli intervistati non ha risposto.
- La **Tabella 6** visualizza la condizione occupazionale degli utenti. Il 15,5% degli intervistati risulta lavoratore dipendente in calo rispetto al 2013, il 39,5% è in cerca di occupazione, mentre il 38,5% dichiara di essere studente in significativo incremento rispetto al 2013. L' 1,50% dichiara di essere libero professionista e il 2,5% indica altre tipologie di condizione

occupazionale. Cinque fra gli intervistati, pari allo 2,5%, non ha risposto alla domanda.

- La **Tabella 7** indaga su come gli utenti siano venuti a conoscenza del servizio Informagiovani. Quasi il 34% degli utenti sono stati informati dell'esistenza del Servizio grazie al sistema del passaparola di conoscenti o amici e di altri servizi che indirizzano molti utenti presso il Centro: anche quest'anno il dato conferma che questo rimane uno dei metodi conoscitivi più efficaci. Il 24% degli intervistati ha conosciuto il Centro casualmente; Il 29% in deciso aumento attraverso Internet o tramite il sito dell'Informagiovani, sottolineando l'indubbia importanza che ormai riveste lo strumento digitale e dei social network nel panorama informativo attuale. Circa il 3% da volantini pubblicitari e l'8% leggendo i comunicati stampa comparsi sulla stampa locale (percentuale indicata in aumento anche perché molti comunicati sono disponibili anche in rete). Il 2% degli intervistati indica altre fonti come modalità di conoscenza del servizio.
- La **Tabella 8** evidenzia la frequenza con cui gli utenti si sono rivolti al servizio. Il 22% degli intervistati dichiara di frequentare il centro saltuariamente; per il 26,50% era la prima volta che si recava presso il Centro, mentre il 20% circa lo frequenta mensilmente. Il 28,50% degli intervistati si reca presso il Servizio settimanalmente. Il Servizio è, quindi, in grado di fidelizzare i propri utenti, si conferma la tendenza di utenti che si rivolgono al servizio per la prima volta tra i quali rientrano molti studenti. Solo 7 intervistati non rispondono al quesito.
- La **Tabella 9** verifica da quanto tempo il campione intervistato conosce ed utilizza il Centro Informagiovani. Il 39,5% degli utenti frequenta il Centro da meno di un anno, il 33% da più di tre anni e il 20,5% utilizza il Servizio da un tempo che va tra l'uno e i tre anni. Il 7% non fornisce una risposta al quesito. Buona la percentuale di utenti che è fidelizzata al servizio, in quanto lo conoscono e lo utilizzano da molti anni.
- La **Tabella 10** indaga sui motivi che portano gli utenti a frequentare l'Informagiovani. Il 34% consulta giornali e riviste, il 27% chiede informazioni, mentre il 29% utilizza il servizio Internet. Il 10% dichiara di venire all' Informagiovani per altri motivi.
- La **Tabella 11** evidenzia la tipologia delle riviste più consultate presso il Centro. Il 31% risponde alla domanda; il 69% non esprime preferenze.
- La **Tabella 12** indaga in merito alle nuove riviste che gli utenti vorrebbero trovare in consultazione. Il 90,50% degli utenti non risponde alla domanda, probabilmente perché presso l'Informagiovani sono in effetti presenti un numero sufficiente di riviste e settimanali. IL 9,5% ha espresso comunque una preferenza.

- La **Tabella 13a** descrive il tipo di utilizzo che viene fatto di Internet. Oltre il 30% degli intervistati utilizza il servizio Internet per fare ricerche, oltre il 31% circa per consultare la posta, oltre il 13% per curiosità. Molti utenti non rispondono al quesito. Questo può essere in parte dovuto al fatto che non hanno utilizzato il servizio Internet o perché lo hanno utilizzato per altri motivi.
- La **Tabella 13b** descrive il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio Internet. Il grado di soddisfazione è decisamente elevato: il 42,5% dichiara di essere molto soddisfatto e il 23,5% abbastanza soddisfatto. Una piccola percentuale, il 5,5%, non è rimasta del tutto soddisfatta e l'1,5% è rimasto insoddisfatto del servizio, dato probabilmente riconducibile alla modifica avvenuta del regolamento internet visto l'aumento delle postazioni a disposizione che razionalizza ottimizzando le sessioni internet e le possibilità di stampa. Molti utenti intervistati non hanno risposto alla domanda.
- La **Tabella 14** indica gli strumenti informativi utilizzati. La suddivisione degli strumenti informativi utilizzati dagli utenti per reperire le informazioni risulta, nel complesso, abbastanza equa. Oltre il 30% degli intervistati consulta il materiale organizzato nei dossier informativi; il 47% utilizza le postazioni Internet a disposizione dell'utenza; il 21% ha reperito le informazioni consultando le bacheche esterne ed interne al Centro; infine, l'1% utilizza informazioni ottenute tramite banche dati a disposizione del servizio. L'utenza è in grado di reperire le informazioni utilizzando la diversa gamma di possibilità informative. Da considerare che 10 utenti non hanno risposto al quesito.
- La **Tabella 15** descrive il tipo di modalità utilizzata per reperire le informazioni. Più del 38% degli utenti richiede un colloquio con l'operatore; oltre il 30% chiede informazioni al personale e poi consulta autonomamente il materiale a disposizione; oltre il 23% degli intervistati è indipendente nel cercare le informazioni all'interno del Centro. Questo dato è anche determinato dal fatto che molti utenti sono abituali fruitori del servizio. Il 7% degli intervistati non risponde al quesito. Rimane centrale il ruolo dell'operatore che, per il 62% degli intervistati, risulta insostituibile.
- La **Tabella 16** analizza in dettaglio i settori d'informazione richiesti con maggior frequenza. Al primo posto troviamo la sezione «lavoro e professioni» che da solo rappresenta oltre il 22%, a seguire «studio e lavoro all'estero» con circa il 15%; «formazione ed orientamento scolastico» con l'13% «attività culturali e tempo libero» con 12%; «viaggi e vacanze» 10%, «salute vita sociale e volontariato» con il 9%; segue lo «sport» 8% ed «educazione permanente» con quasi il

7%, «leva e servizio civile» con oltre il 3%.

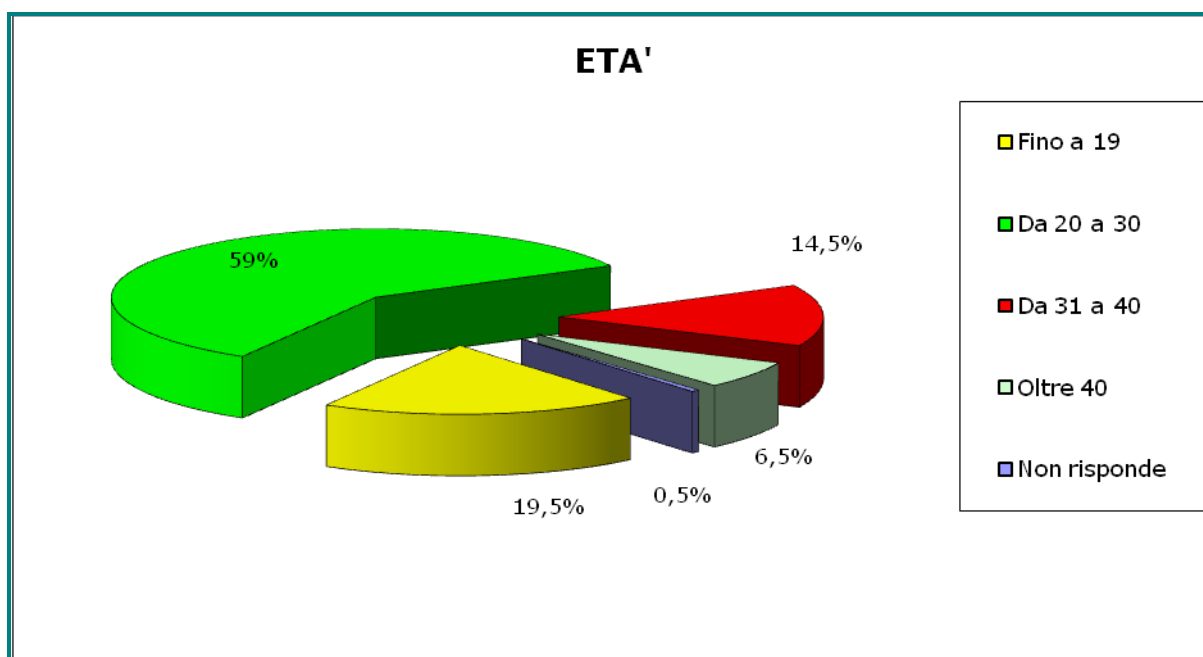
- La **Tabella 16a** analizza il grado di soddisfazione relativamente ai settori consultati. Oltre il 43% in aumento rispetto al 2013 degli intervistati si ritiene molto soddisfatto delle informazioni ricevute; il 49% degli utenti si ritiene abbastanza soddisfatto. L'1% non si ritiene soddisfatto.
- La **Tabella 17** riguarda la soddisfazione del servizio in generale e relativamente all'accesso, alla quantità ed alla qualità delle informazioni. Il grado di soddisfazione degli utenti si attesta tra i valori "molto buono" e "ottimo". Non tutti gli intervistati hanno risposto alla domanda.
- La **Tabella 18** indaga sul grado di soddisfazione relativo all' accoglienza, alla comodità ed alla accessibilità. La totalità degli utenti ha una percezione dell'ambiente decisamente molto buona. Una piccola parte degli intervistati giudica sufficiente i tre aspetti analizzati. Solo tre intervistati ha dichiarato di avere una bassa percezione dell'ambiente in generale.
- La **Tabella 18a** indaga il grado di soddisfazione riguardo alla disponibilità, all'efficienza e alla celerità degli operatori. Gli utenti intervistati giudicano da buona ad ottima la professionalità del personale impiegato presso lo sportello in tutti e tre gli aspetti.
- La **Tabella 19** rileva il livello di gradimento rispetto all'orario di apertura al pubblico del Centro Informagiovani. L'84% si dichiara soddisfatto dell'orario attuale, mentre il 4% non lo è. Il 12% non ha risposto alla domanda. L'apertura anticipata alle tre del pomeriggio in essere dal gennaio 2013 continua ad essere apprezzata e consolidata.
- La **Tabella 20** riguarda l'importanza del Servizio. La totalità degli utenti che hanno risposto al quesito ritengono importante l'esistenza dell'Informagiovani. Il 4,5% non ha risposto al quesito. Si conferma, costante l'importanza del Servizio offerto. Non sono presenti risposte negative.
- La **Tabella 21** indaga sui vantaggi ricevuti in seguito all'utilizzo del Servizio. L'81% degli utenti intervistati dichiara di avere avuto dei vantaggi dalla frequentazione del Centro Informagiovani. Il 16% degli intervistati non ha risposto alla domanda. Coloro che hanno risposto negativamente al quesito sono pari al 3% degli intervistati. Tra quanti, invece, hanno risposto positivamente tra le motivazioni fornite troviamo: l'aver trovato un orientamento nella ricerca attiva del lavoro; colloquio con l'operatore, possibilità di redazione del curriculum con tempi più celeri rispetto ad altri servizi; tesseramento all'Associazione Carta Giovani; facilità

nella raccolta di informazioni; aver trovato info su corsi di formazione professionale, tirocini formativi, sul progetto "Garanzia Giovani", aver potuto partecipare a percorsi formativi e incontri sulle professioni

- La **Tabella 22** si occupa di rilevare la soddisfazione complessiva del Servizio con la possibilità di fornire una valutazione in scala da 1 a 10. Oltre l'80,5% degli utenti esprime un giudizio compreso tra l'8 e il 10. Il 12% non risponde al quesito. Non sono presenti valutazioni sotto al voto 6.
- La **Tabella 23** consente agli utenti intervistati di fornire dei suggerimenti. Il 19,5% risponde al quesito, mentre l'80,5% non risponde.

### Grafici di monitoraggio

<b>TAB. 1 : ETÀ</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Fino a 19	39	19,50
Da 20 a 30	118	59,00
Da 31 a 40	29	14,50
Oltre 40	13	6,50
Non risponde	1	0,50
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

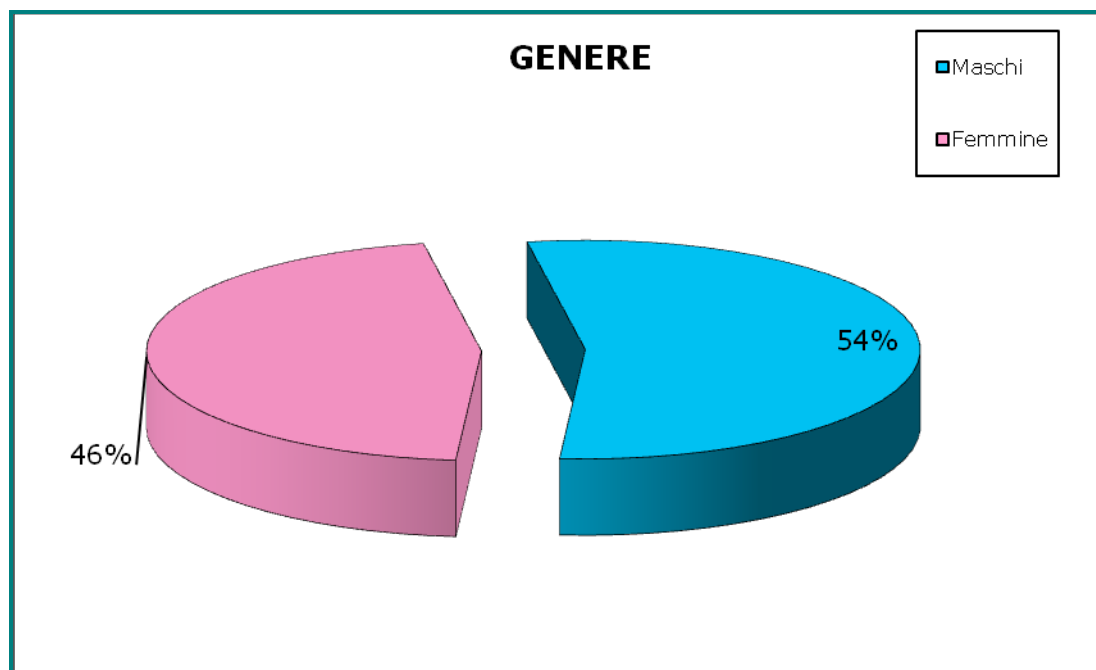


La Tabella 1 si riferisce all'età degli utenti suddivisa per fasce di età.

La presenza più significativa di utenti si colloca nella fascia d'età compresa tra i 20 ed i 30 anni, con oltre la metà degli intervistati e in deciso aumento rispetto all'analisi dello scorso anno (59%). Seguono i giovani fino ai 19 anni (19,5%) e gli utenti con età tra i 30 ed i 40 anni (14,5%), a seguire gli utenti over 40 (6,5%). Lo 0,5% degli utenti non ha risposto alla domanda.

Dall'analisi dei dati si desume che l'Informagiovani risponde alle esigenze informative di tutta la popolazione.

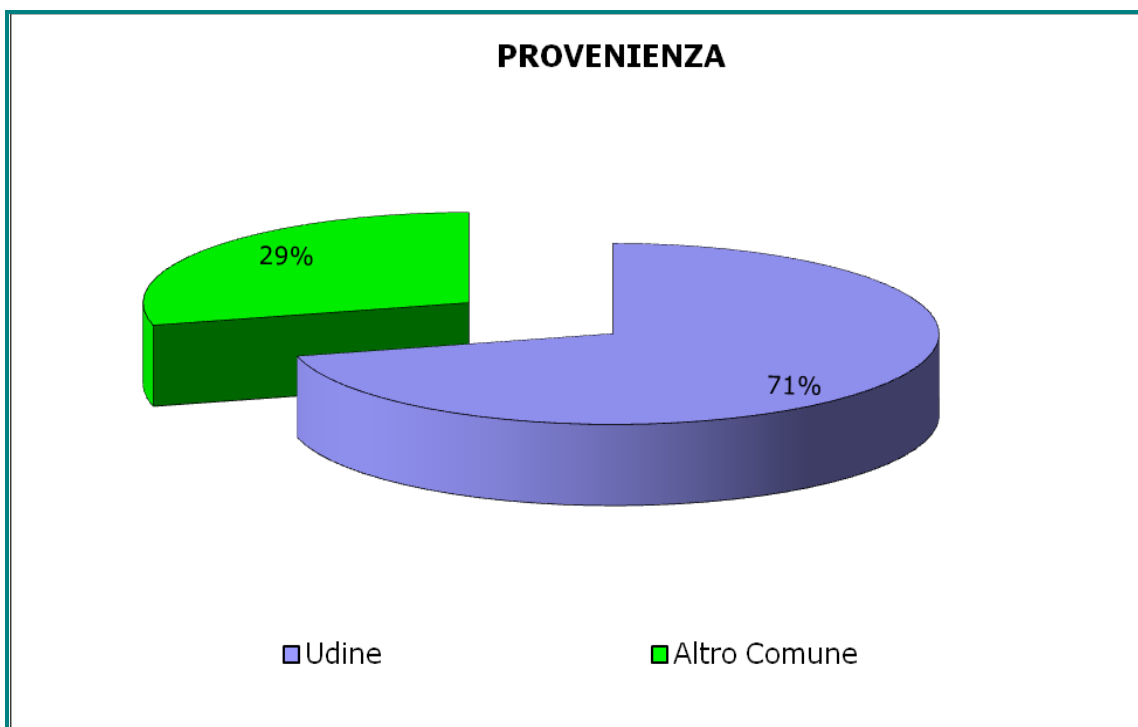
<b>TAB. 2 : GENERE</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Maschi	106	54,00
Femmine	94	46,00
TOTALE	200	100,00



La Tabella 2 analizza l'utenza suddivisa per genere.

Il risultato vede un leggero maggior afflusso nelle risposte da parte dell'utenza maschile (54%) rispetto a quella femminile (46%). Entrambi i generi frequentano e utilizzano i servizi.

<b>TAB. 3 : PROVENIENZA</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Udine	142	71,00
Altro Comune	58	29,00
TOTALE	200	100



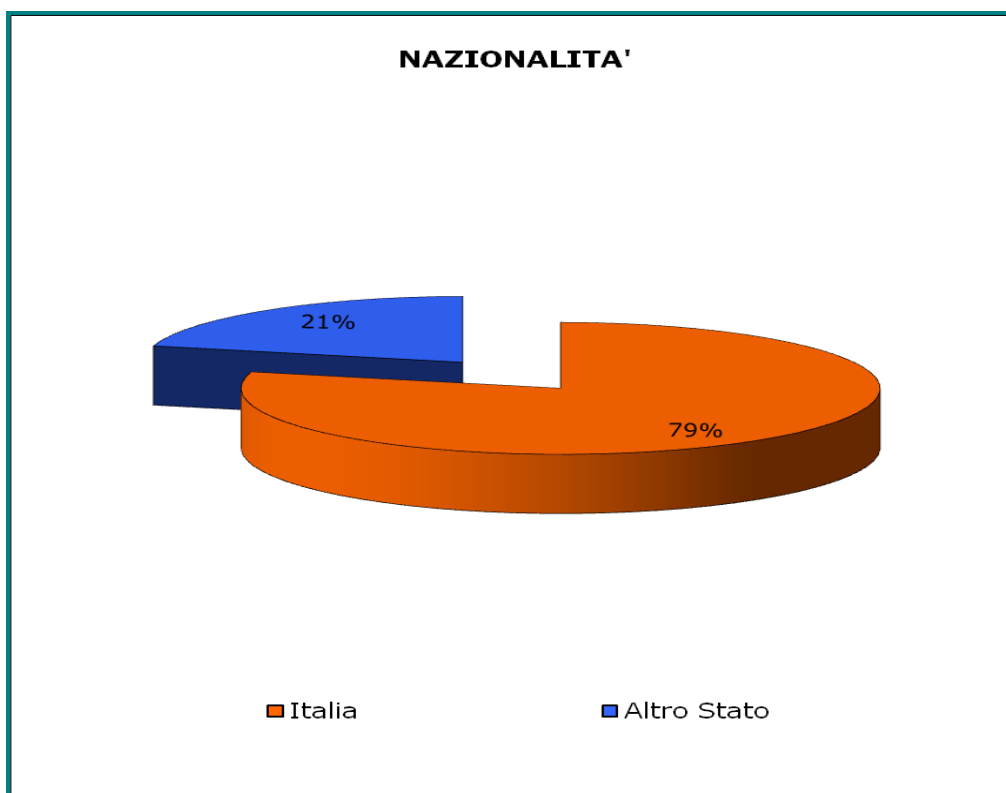
La Tabella 3 si riferisce al luogo di residenza degli utenti.

La maggior parte degli utenti (142), pari al 71% degli intervistati, proviene dal Comune di Udine. Il 29% fuori dal Comune di Udine. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda. Emerge nuovamente la forte integrazione del Servizio Informagiovani col proprio territorio.

È stato chiesto di indicare il luogo di residenza degli utenti che provengono da fuori Comune e sono stati indicati, in ordine alfabetico: Buia (3), Cormons (1), Faedis (2), Fagagna (5), Gemona (1), Lestizza (2), Manzano (3), Martignacco (1), Moimacco (2), Mortegliano (3), Pagnacco (2), Palmanova (1), Pasian di Prato (2), Portogruaro (3), Pozzuolo del Friuli (2), Remanzacco (5), Spilimbergo (2), Staranzano (1), Tavagnacco (2), Tolmezzo (2), Tricesimo (2), Trieste (1), Belluno (1), Padova (2), Taranto (1), Treviso (2), Altro (4).



<b>TAB. 4 : NAZIONALITÀ</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Italia	158	79,00
Altro Stato	42	21,00
TOTALE	200	100



La Tabella 4 rileva la nazionalità degli utenti.

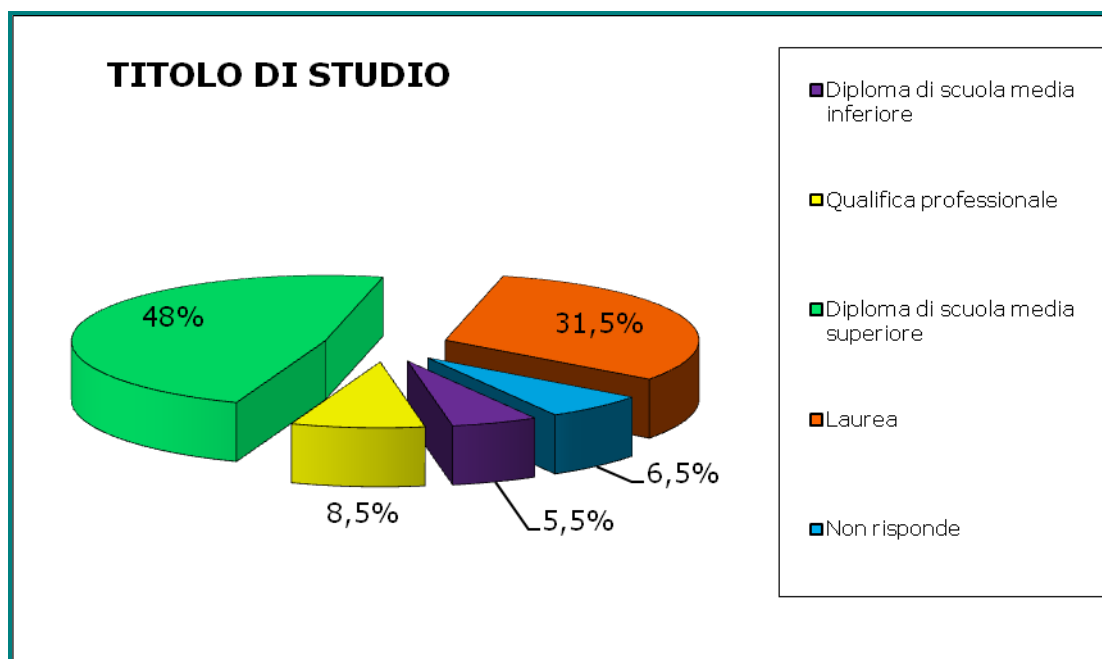
La maggior parte degli utenti, il 79% degli intervistati, è di nazionalità italiana.

Il 21% degli intervistati ha dichiarato di essere di nazionalità straniera. Alla richiesta di specificare il luogo di provenienza sono stati indicati i seguenti Stati: Italia (158), Afghanistan (3), Albania (5), Argentina (2), Colombia (2), Croazia (3), Francia (2), Ghana (3), India (2), Iran (2), Mali (1), Nigeria (4), Romania (2), Russia (1), Sierra Leone (1), Slovenia (1), Spagna (4), Tunisia (1), Turchia (1), Ucraina (1), Ungheria (1).

*Il Centro si evidenzia come punto informativo di riferimento anche per utenti di nazionalità straniera sia comunitaria che extra comunitaria.*

<b>TAB. 5 : TITOLO DI STUDIO</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Diploma di scuola media inferiore	11	5,50
Qualifica professionale	17	8,50
Diploma di scuola media superiore	96	48,00
Laurea	63	31,50
Non risponde	13	6,50
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100</b>

- *comprensivo di risposta multipla*



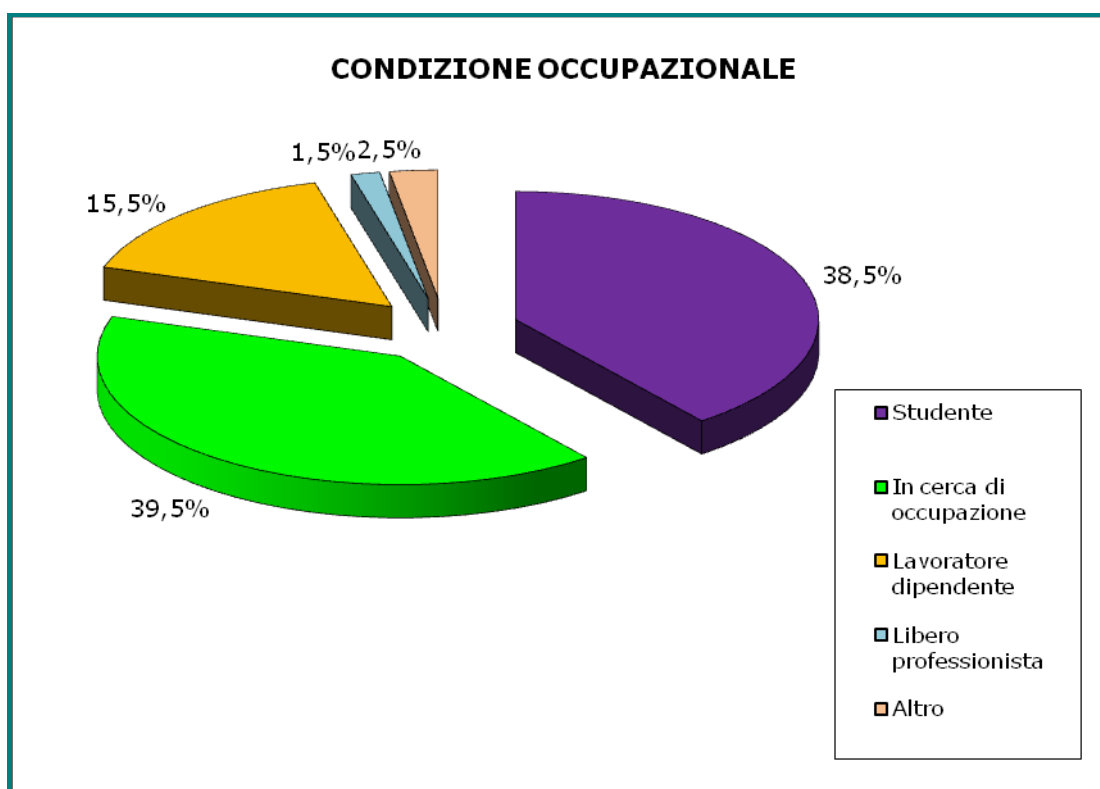
La Tabella 5 indica il titolo di studio posseduto dagli utenti.

La maggior parte degli intervistati 96 ha conseguito il diploma di scuola media superiore (48%), seguiti da 63 laureati in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2013 (32%) e da coloro che sono in possesso di una qualifica professionale (oltre 8%) e, infine, da coloro che hanno conseguito licenza di scuola secondaria di primo grado (oltre il 5%).

Circa il 7% non ha risposto alla domanda.

<b>TAB. 6 : CONDIZIONE</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Studente	77	38,50
In cerca di occupazione	79	39,50
Lavoratore dipendente	31	15,50
Libero professionista	3	1,50
Altro	5	2,50
Non risponde	5	2,50
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100,00</b>

\* comprensivo di risposta multipla

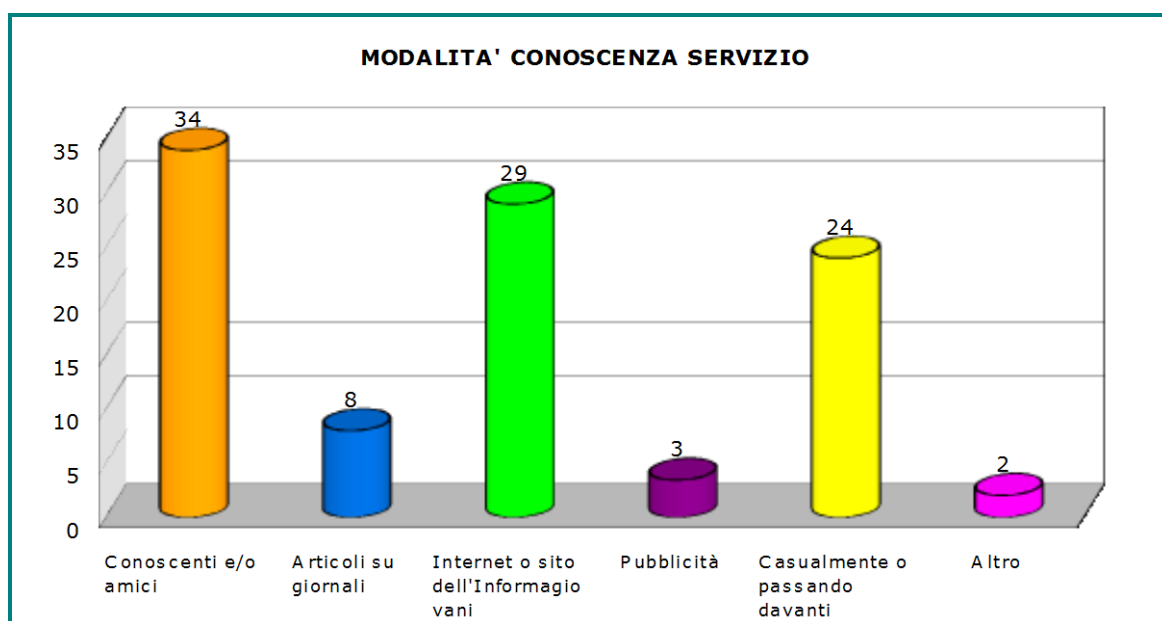


La Tabella 6 evidenzia la condizione occupazionale degli utenti.

Il 39,5 % degli intervistati è in cerca di occupazione, circa il 16% risulta lavoratore dipendente, mentre il 38,5% circa dichiara di essere studente. L'1,5 % dichiara di essere libero professionista e il 2,5% indica altre tipologie di condizione occupazionale. Cinque utenti, pari allo 2,5% degli intervistati, non ha risposto alla domanda.

<b>TAB. 7 : MODALITÀ CONOSCENZA DEL SERVIZIO*</b>	<b>n° risposte</b>	<b>%</b>
Conoscenti e/o amici	83	34,00
Articoli su giornali	20	8,00
Internet o sito dell'Informagiovani	70	29,00
Pubblicità	6	3,00
Casualmente o passando davanti	58	24,00
Altro	5	2,00
<b>TOTALE</b>	<b>242</b>	<b>100,00</b>

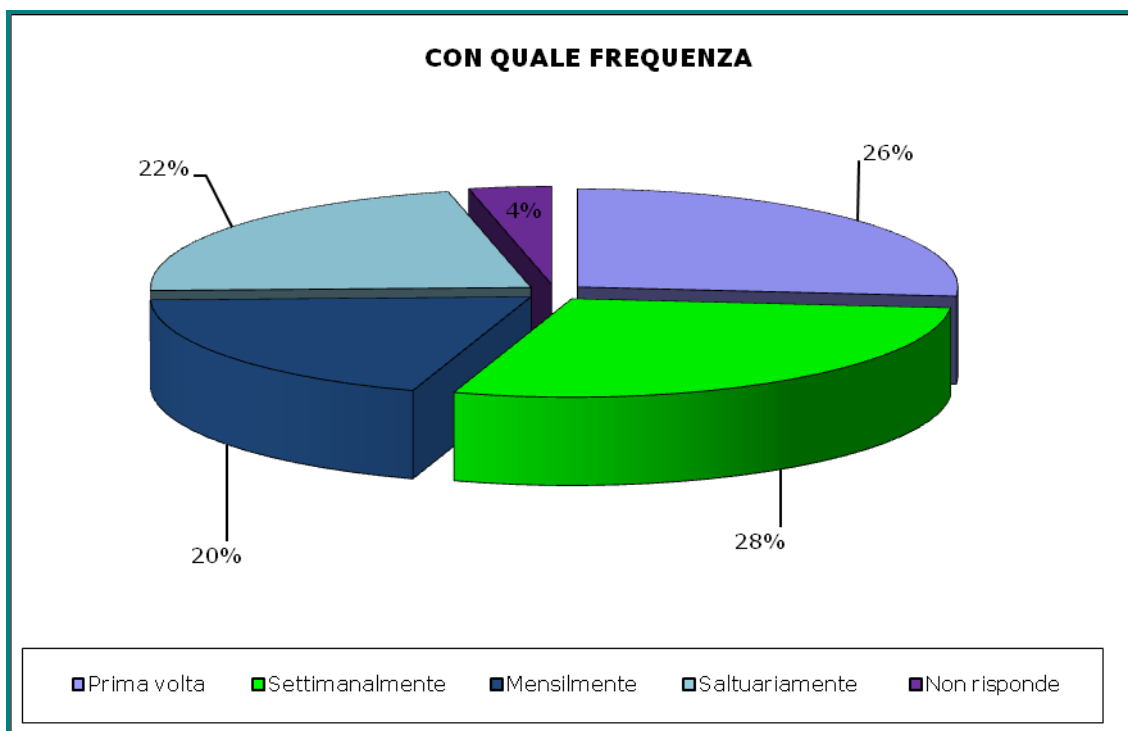
\*comprensivo di risposte multiple



La Tabella 7 indaga su come gli utenti siano venuti a conoscenza del servizio Informagiovani

Quasi il 34% degli utenti sono stati informati dell'esistenza del Servizio grazie al sistema del passaparola di conoscenti o amici: il dato conferma che questo rimane uno dei metodi conoscitivi più efficaci. Il 24% degli intervistati ha conosciuto il Centro casualmente; il 29% attraverso Internet o tramite il sito dell'Informagiovani; il 3% da volantini pubblicitari e l'8% leggendo i comunicati stampa comparsi sulla stampa locale. Chi ha indicato la voce "altro", pari a circa il 2% degli intervistati, ha specificato di aver conosciuto il servizio attraverso l'università e il CORT; su indicazione dell'ufficio Ardis; dell'ufficio del turismo; del Centro per l'Impiego; di amici; la scuola ed Enti di Formazione Professionale.

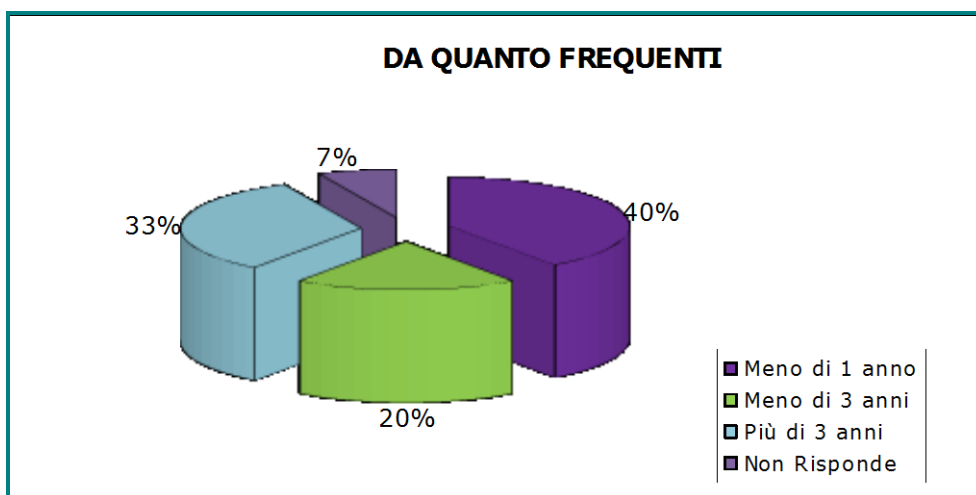
<b>TAB. 8: FREQUENZA DI ACCESSO</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Prima volta	53	26,50
Settimanalmente	57	28,50
Mensilmente	39	19,50
Saltuariamente	44	22,00
Non risponde	7	3,50
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100,00</b>



*La Tabella 8 evidenzia la frequenza con cui gli utenti si sono rivolti al servizio.*

Oltre il 22% degli intervistati frequenta il centro saltuariamente; per oltre il 26% era la prima volta che si recava presso il Centro, mentre il 20% circa lo frequenta mensilmente. Il 28% degli intervistati si reca presso il Servizio settimanalmente. Il Servizio è, quindi, in grado sia di fidelizzare i propri utenti, sia di attrarne sempre di nuovi. Sette intervistati non rispondono al quesito.

<b>TAB. 9: DA QUANTO FREQUENTI</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Meno di 1 anno	79	39,50
Meno di 3 anni	41	20,50
Più di 3 anni	66	33,00
Non Risponde	14	7,00
TOTALE	200	100,00

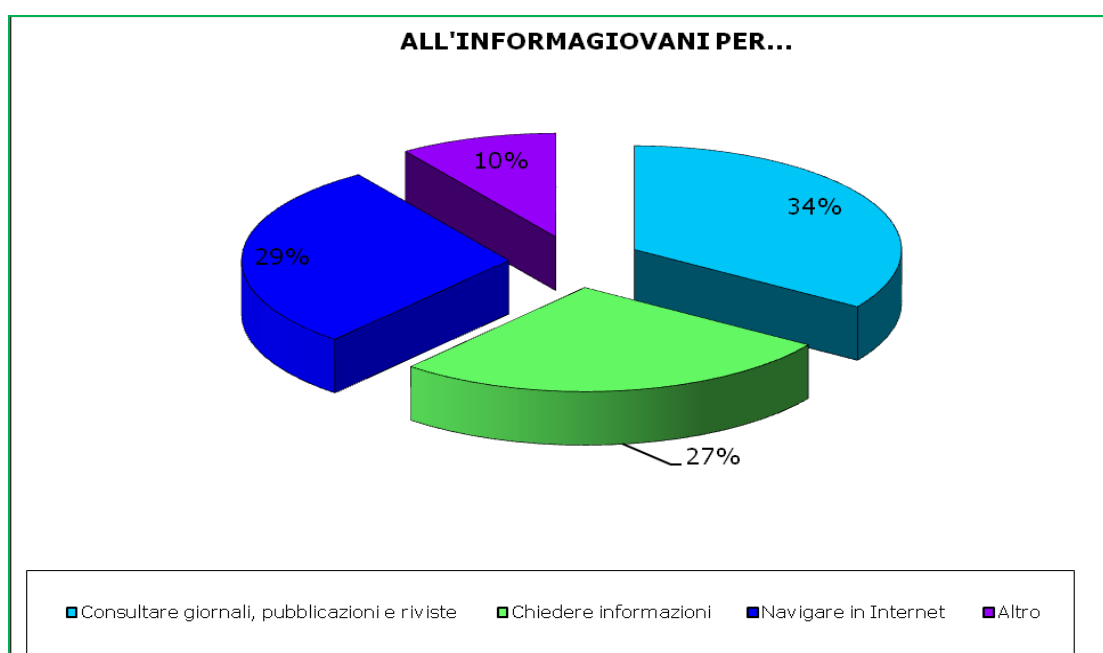


La Tabella 9 verifica la durata della frequentazione dell' Informagiovani.

Il 40% circa degli utenti frequenta il Centro da meno di un anno, il 33% da più di tre anni e oltre il 20% utilizza il Servizio da un tempo compreso tra uno e tre anni. Il 7% non fornisce una risposta al quesito. Si conferma buona la percentuale di utenti che è fidelizzata al servizio, in quanto lo conoscono e lo utilizzano da molti anni.

<b>TAB. 10 : ALL'INFORMAGIOVANI PER...*</b>	<b>n° risposte</b>	<b>%</b>
Consultare giornali, pubblicazioni e riviste	108	34,00
Chiedere informazioni	85	27,00
Navigare in Internet	92	29,00
Altro	30	10,00
<b>TOTALE</b>	<b>315</b>	<b>100</b>

- *Comprendivo di risposte multiple*



La Tabella 10 mette in rilievo i motivi per cui l'Informagiovani è frequentato.

Il 34% consulta pubblicazioni, giornali e riviste, il 27% chiede informazioni, mentre il 29% utilizza il servizio Internet.

In aumento deciso le risposte alla voce altro (10%) in quanto molti utenti indicato nella redazione e aggiornamento del curriculum vitae la motivazione di frequenza dell'Informagiovani.

Altri motivi sono:

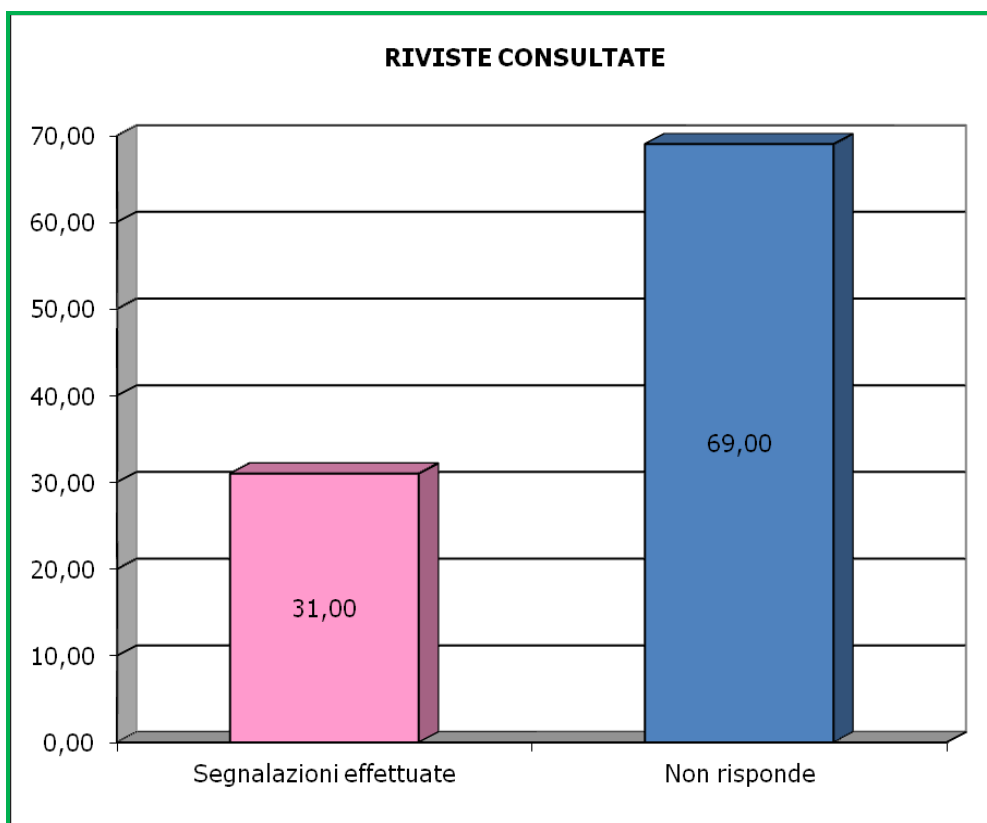
- ricercare offerte di lavoro ed esperienze all'estero
- ricercare offerte di lavoro
- usufruire dell'emeroteca e in particolare consultare quotidiani, le riviste sul lavoro
- avere informazioni su corsi
- tesseramento Carta Giovani
- stampare documenti

- visionare i bandi dei concorsi pubblici
- visionare e reperire depliant
- ricercare annunci di alloggi
- avere un colloquio informativo
- frequentare un corso di ricerca attiva del lavoro

Le domande potevano comprendere una risposta multipla. Infatti gli utenti che vengono per chiedere informazioni, usufruiscono anche del servizio Internet, consultano l'emeroteca e tutto il materiale a disposizione.

<b>TAB. 11: TIPOLOGIA RIVISTE</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Segnalazioni effettuate	62	31,00
Non risponde	138	69,00
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100,00</b>

*\*comprensivo di risposte multiple*





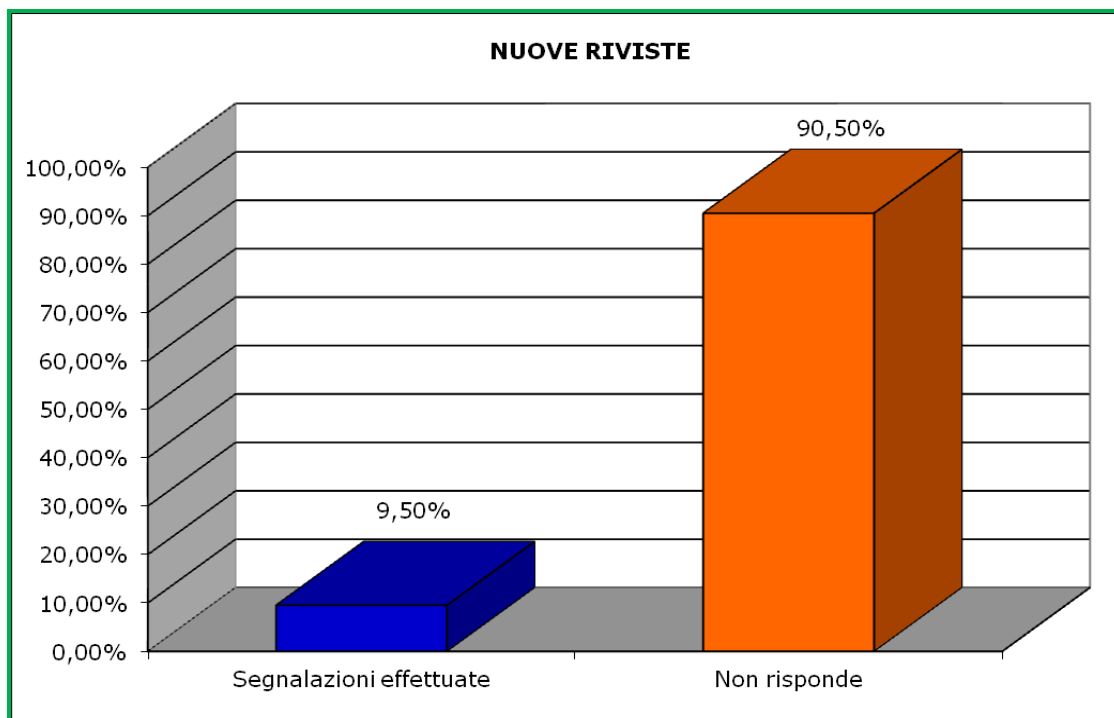
La Tabella 11 evidenzia la tipologia delle riviste più consultate presso il Centro.

Il 31% risponde alla domanda; oltre il 69% non esprime preferenze.

Degli utenti che hanno fornito una risposta al quesito, la maggior parte ha indicato: La Bancarella, giornali con offerte di lavoro, Corriere della Sera, Gazzettino, Messaggero, Focus, Wired, Stile, Salute, Udine teatro, Konrad, riviste inerenti al nostro territorio, riviste del settore edile e di attività sportive e culturali e di soggiorno studi all' estero, Ora di Muoversi, il Sole 24 Ore, ILlavoro; volantini vari.

<b>TAB. 12: RIVISTE CHE VORREBBERO TROVARE</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Segnalazioni effettuate	19	9,50%
Non risponde	181	90,50%
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100,00%</b>

*\*comprensivo di risposte multiple*

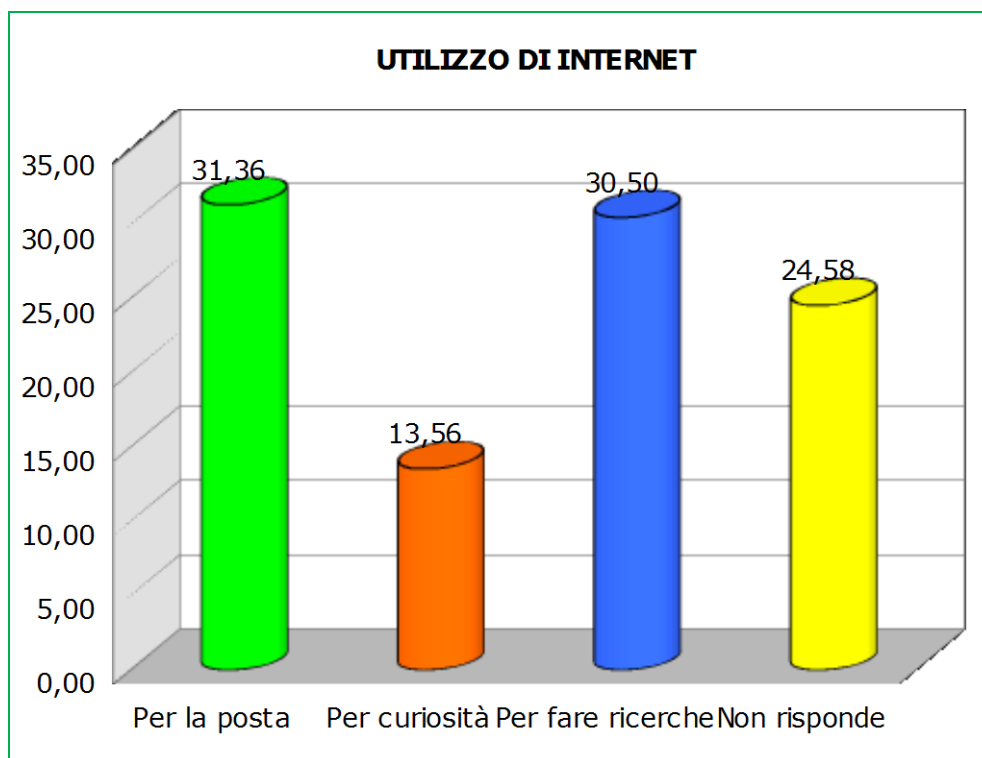


La Tabella 12 intende indagare in merito alle nuove riviste che gli utenti vorrebbero trovare in consultazione.

Chi ha espresso una preferenza, pari al 9,5% degli intervistati, ha indicato come richieste le seguenti riviste: Quattroruote, riviste di musica e viaggi, l'Internazionale; riviste straniere in lingua originale. Il 91 % degli utenti non risponde alla domanda. Dalle indicazioni pervenute risulta che l'Informagiovani offre una soddisfacente quantità e varietà di riviste quotidiani e settimanali in consultazione.

<b>TAB. 13a : UTILIZZO DI INTERNET*</b>	<b>N° RISPOSTE</b>	<b>%</b>
Per la posta	74	31,36
Per curiosità	32	13,56
Per fare ricerche	72	30,50
Non risponde	58	24,58
<b>TOTALE</b>	<b>236</b>	<b>100,00</b>

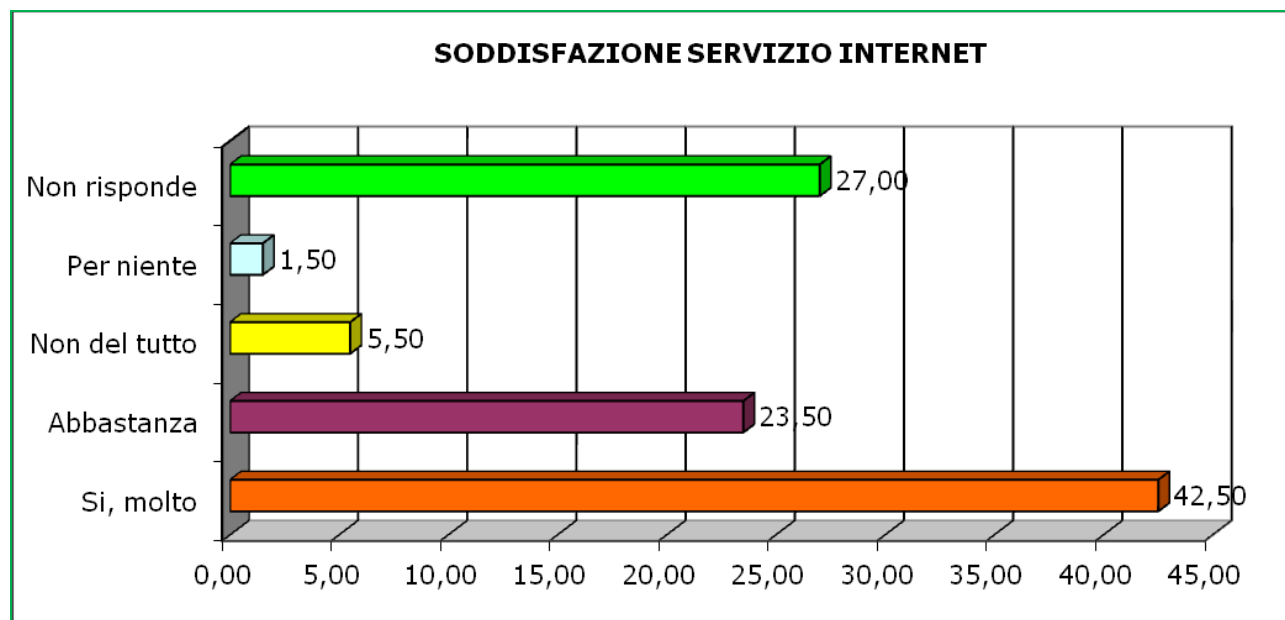
\*comprensivo di risposte multiple



*La Tabella 13a verifica il tipo di utilizzo che viene fatto del servizio Internet.*

Oltre il 31% degli intervistati utilizza il servizio Internet per fare ricerche, circa il 31% al pari del dato precedente per consultare la posta, oltre il 13% per curiosità. Il 25% circa degli utenti non risponde al quesito. Questo può essere in parte dovuto al fatto che alcuni intervistati non hanno utilizzato il servizio Internet o è stato utilizzato nello specifico per la redazione del Curriculum Vitae sfruttando la postazione PC dedicata al lavoro.

<b>TAB. 13b: SODDISFAZIONE SERVIZIO INTERNET</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Sì, molto	85	42,50
Abbastanza	47	23,50
Non del tutto	11	5,50
Per niente	3	1,50
Non risponde	54	27,00
TOTALE	200	100,00



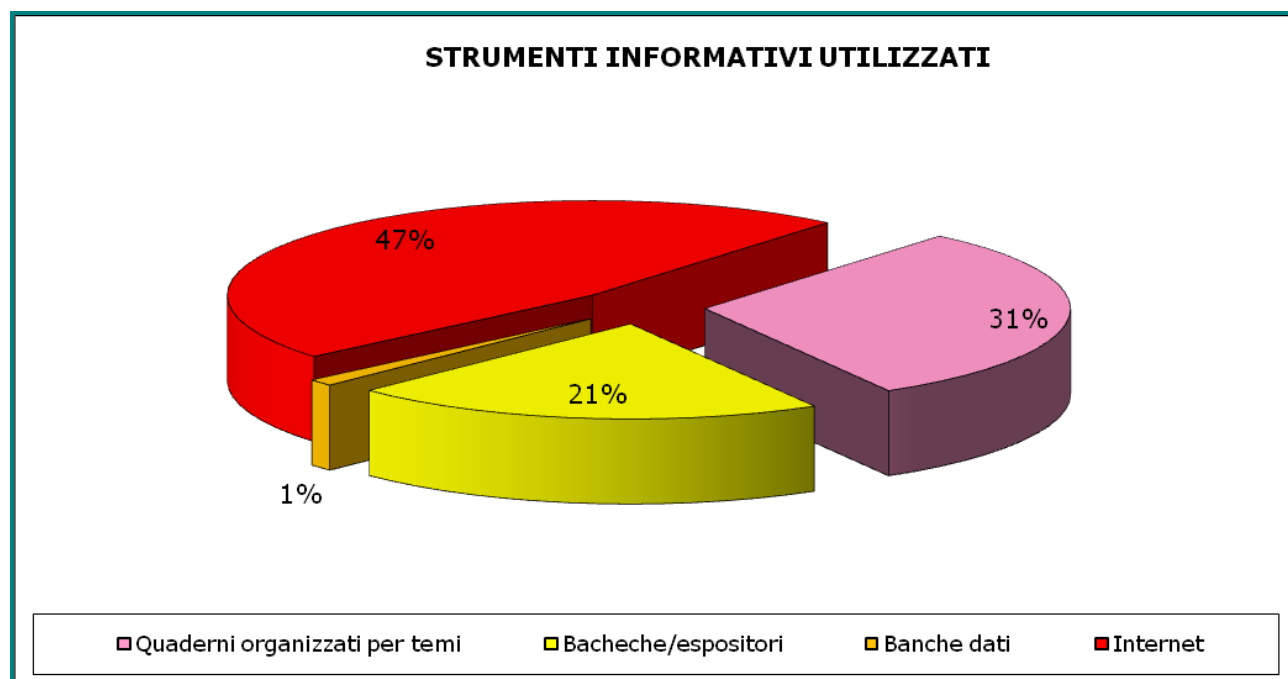
La Tabella 13b descrive il grado di soddisfazione dell'utenza riguardo al servizio Internet.

Il grado di soddisfazione è decisamente elevato ed in aumento rispetto alle precedenti rilevazioni, dato atteso anche in relazione all'aumento di postazioni internet operato a favore dell'utenza: il 42,50% dichiara di essere molto soddisfatto e un altro 23,50% abbastanza soddisfatto. Una piccola percentuale, circa 5,5%, non è rimasta del tutto soddisfatta. L'1,5% è rimasta insoddisfatta del servizio forse a causa dell'aggiornamento del regolamento internet che impone dei tempi di navigazione più razionalmente quantificati. Circa il 27% degli utenti non ha risposto alla domanda.

*Il numero degli utenti che si ritiene molto e abbastanza soddisfatto del servizio è pari al 66%.*

<b>TAB. 14 STRUMENTI INFORMATIVI UTILIZZATI*</b>	<b>n. risposte</b>	<b>%</b>
Quaderni organizzati per temi	80	30,53
Bacheche/espositori	55	20,99
Banche dati	3	1,15
Internet	124	47,33
<b>TOTALE</b>	<b>232</b>	<b>100,00</b>

- *Comprendivo di risposte multiple*

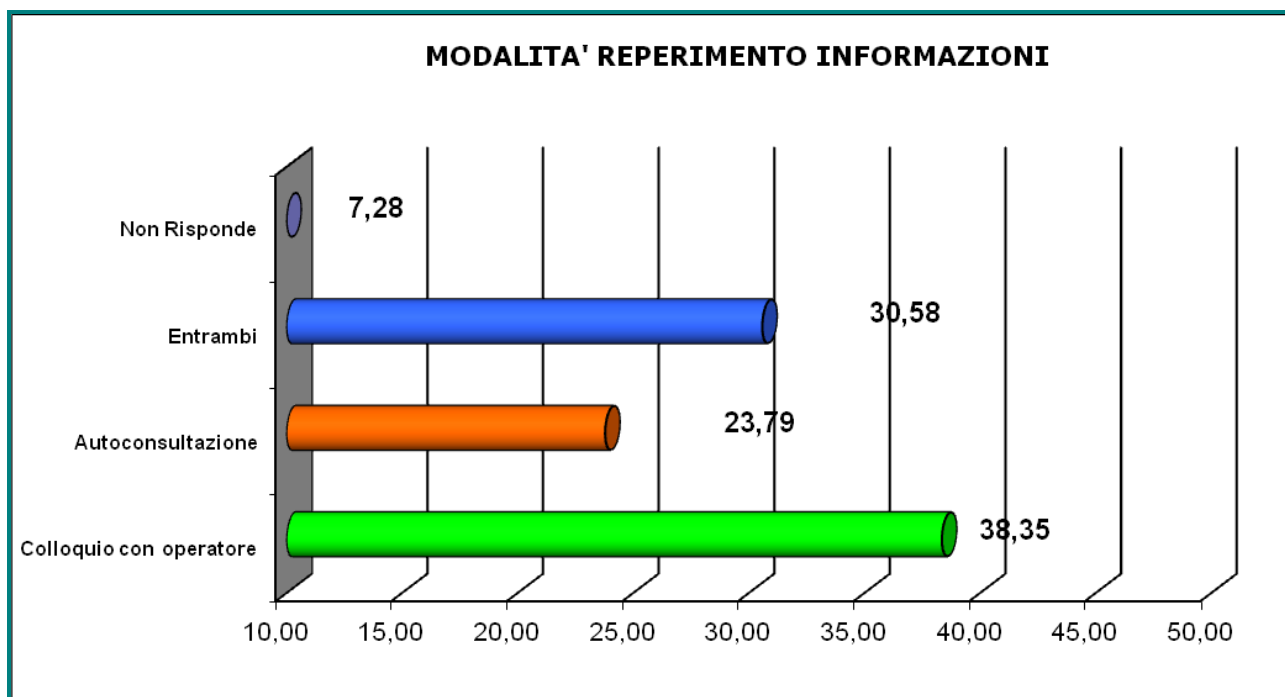


La Tabella 14 indica gli strumenti informativi utilizzati.

La suddivisione degli strumenti informativi utilizzati dagli utenti per reperire le informazioni risulta, nel complesso, equa con un aumento dello strumento informatico dovuto anche all'incremento delle postazioni internet messe a disposizione degli utenti. Il 32% degli intervistati consulta il materiale organizzato nei dossier informativi; il 47% utilizza le postazioni Internet a disposizione dell'utenza; il 20% ha reperito le informazioni consultando le bacheche esterne ed interne al Centro; infine oltre il 1% ha chiesto all'operatore la stampa di schede informative inserite nelle banche dati a disposizione del servizio. L'utenza è in grado di reperire le informazioni utilizzando la diversa gamma di possibilità informative. Al quesito non hanno risposto 10 persone.

<b>TAB. 15: MODALITÀ REPERIMENTO INFORMAZIONI*</b>	<b>n. risposte</b>	<b>%</b>
Colloquio con operatore	79	38,35
Autoconsultazione	49	23,79
Entrambi	63	30,58
Non Risponde	15	7,28
<b>TOTALE</b>	<b>206</b>	<b>100,00</b>

- *Comprendivo di risposte multiple*

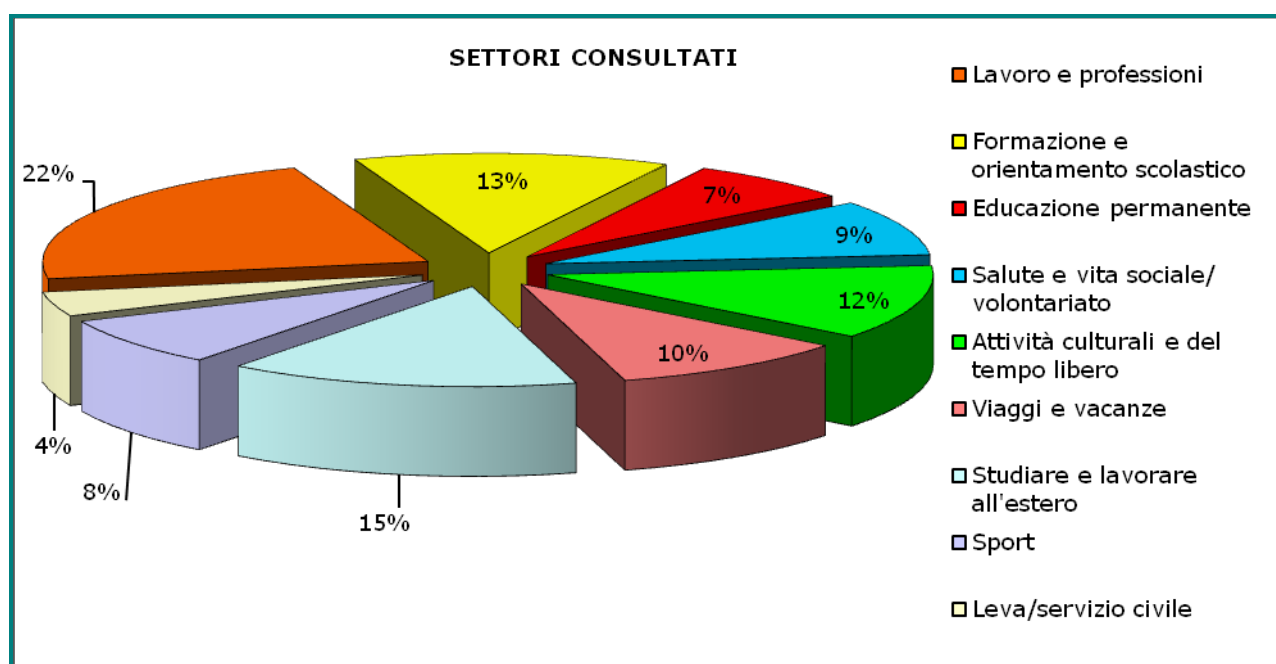


La Tabella 15 descrive il tipo di modalità utilizzata per reperire le informazioni.

Oltre il 38% degli utenti richiede un colloquio con l'operatore; oltre il 30% chiede informazioni al personale e poi consulta autonomamente il materiale a disposizione; quasi il 24% degli intervistati è indipendente nel cercare le informazioni all'interno del Centro. Questo dato è anche determinato dal fatto che molti utenti sono abituali utilizzatori del servizio recandosi all'Informagiovani più volte nel corso della settimana o del mese. Il 7% degli intervistati non risponde al quesito. Emerge come centrale il ruolo dell'operatore anche dalla rilevazione di quest'anno.

<b>TAB. 16 : SETTORI CONSULTATI *</b>	<b>n. segnalazioni</b>	<b>%</b>
Lavoro e professioni	140	22,12
Formazione e orientamento scolastico	84	13,27
Educazione permanente	44	6,95
Salute e vita sociale/ volontariato	57	9,00
Attività culturali e del tempo libero	76	12,01
Viaggi e vacanze	64	10,11
Studiare e lavorare all'estero	93	14,69
Sport	50	7,90
Leva/servizio civile	25	3,95
<b>TOTALE</b>	<b>633</b>	<b>100,00</b>

\* Comprensivo di risposte multiple



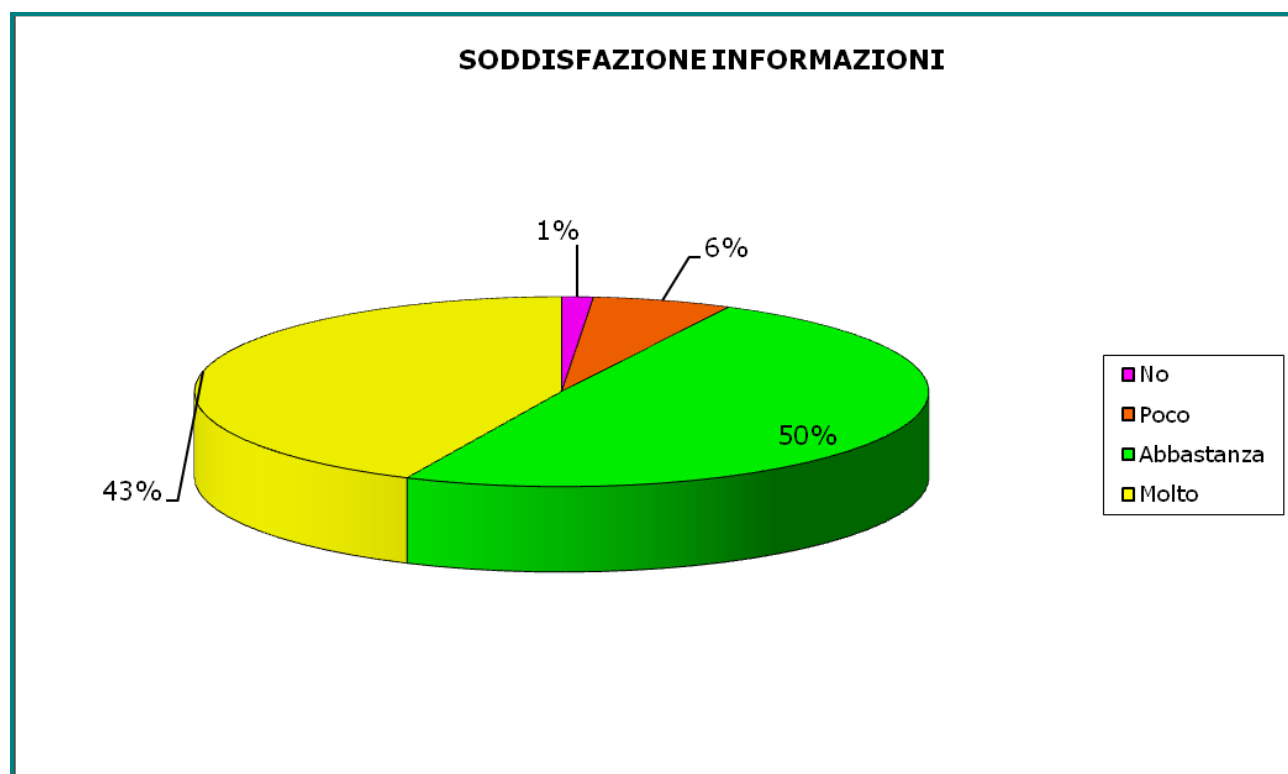
*La Tabella 16 analizza, in dettaglio, i settori d'informazione maggiormente richiesti.*

Al primo posto troviamo la sezione «lavoro e professioni» che da solo rappresenta il 22%, a seguire «studio e lavoro all'estero» con il 15% e «formazione e orientamento» con oltre il 13%, «attività culturali e tempo libero» con il 12%; «viaggi e vacanze» oltre l'10% e «salute vita sociale e volontariato» con il 9%; segue lo «sport» 8% e l' «educazione permanente» con il 7% circa, chiude «leva e servizio civile» con circa il 4% circa.

*I risultati sottolineano in linea con le precedenti rilevazioni come i settori di maggiore richiamo sono quelli legati al lavoro e alla formazione anche all'estero. Dati che evidenziano una coerenza con le necessità legate alla situazione socio-economica che il territorio nazionale sta vivendo.*

<b>TAB. 16a : SODDISFAZIONE INFORMAZIONI</b>	<b>n. segnalazioni</b>	<b>%</b>
No	9	1,38
Poco	40	6,13
Abbastanza	322	49,39
Molto	281	43,10
<b>TOTALE</b>	<b>638</b>	<b>100,00</b>

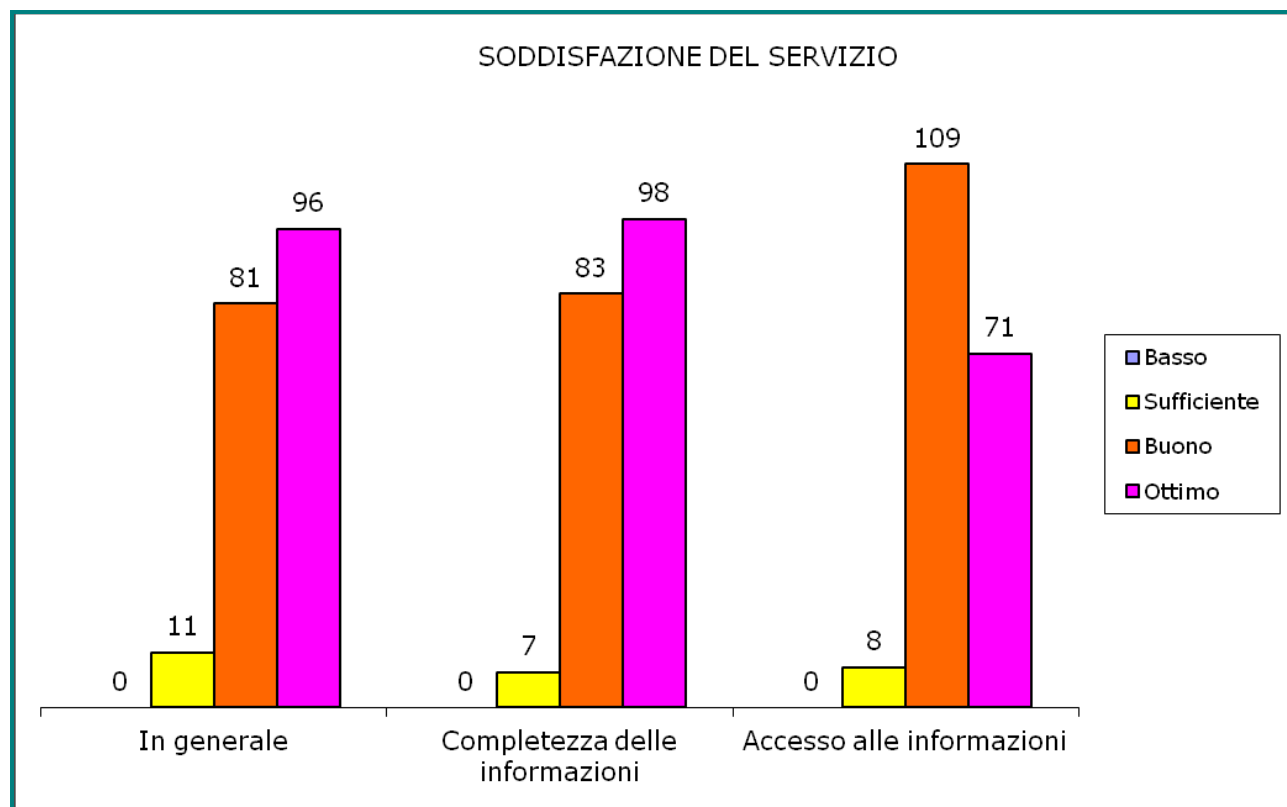
- *Comprensiva di risposte multiple*



La Tabella 16a analizza il grado di soddisfazione relativamente ai settori consultati.

Oltre il 43% degli intervistati si ritiene molto soddisfatto delle informazioni ricevute; il 50% circa abbastanza soddisfatto. L'1% non si ritiene soddisfatto. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda.

<b>TAB. 17: SODDISFAZIONE SERVIZIO</b>	<b>Basso</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
In generale	0	11	81	96
Completezza delle informazioni	0	7	83	98
Accesso alle informazioni	0	8	109	71
<b>TOTALE</b>	<b>0</b>	<b>26</b>	<b>273</b>	<b>265</b>

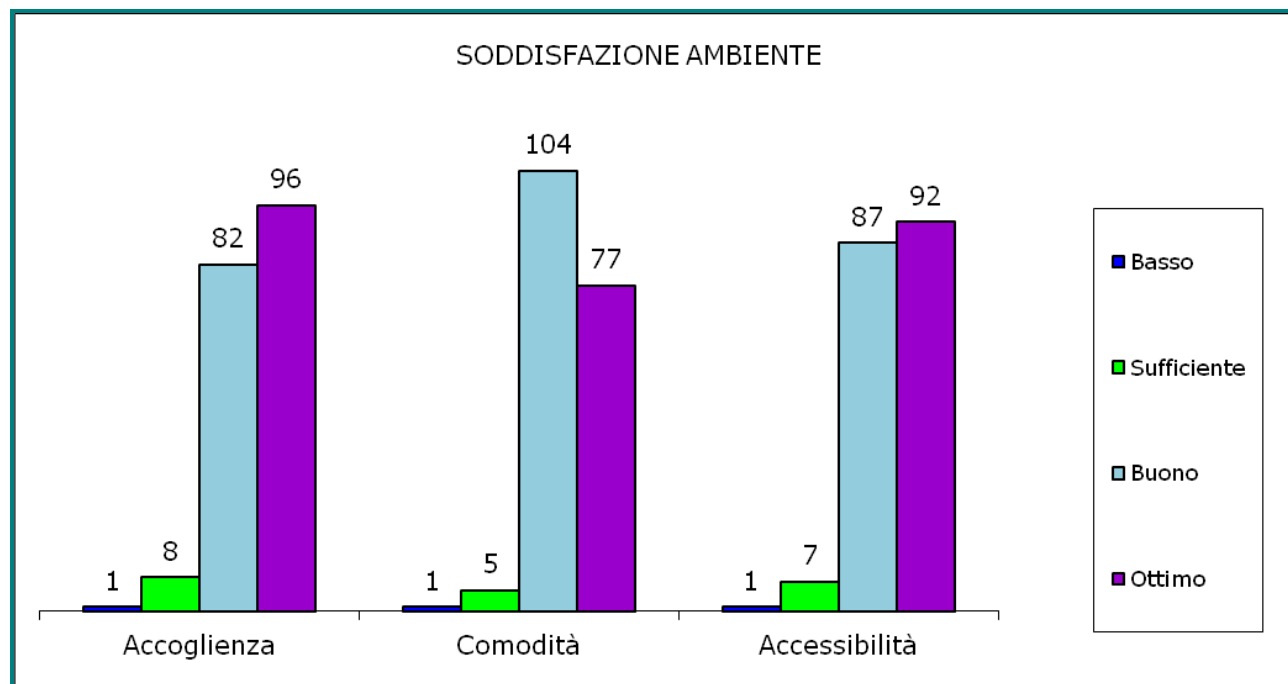




La Tabella 17 riguarda la soddisfazione del servizio in generale e relativamente all'accesso, alla quantità ed alla qualità delle informazioni.

Il grado di soddisfazione, in valori assoluti, degli utenti si attesta tra i valori "molto buono" e "ottimo". Nessun utente ha ritenuto di dover indicare con il valore "basso" le voci valutate dal quesito. Non tutti gli intervistati hanno risposto alla domanda.

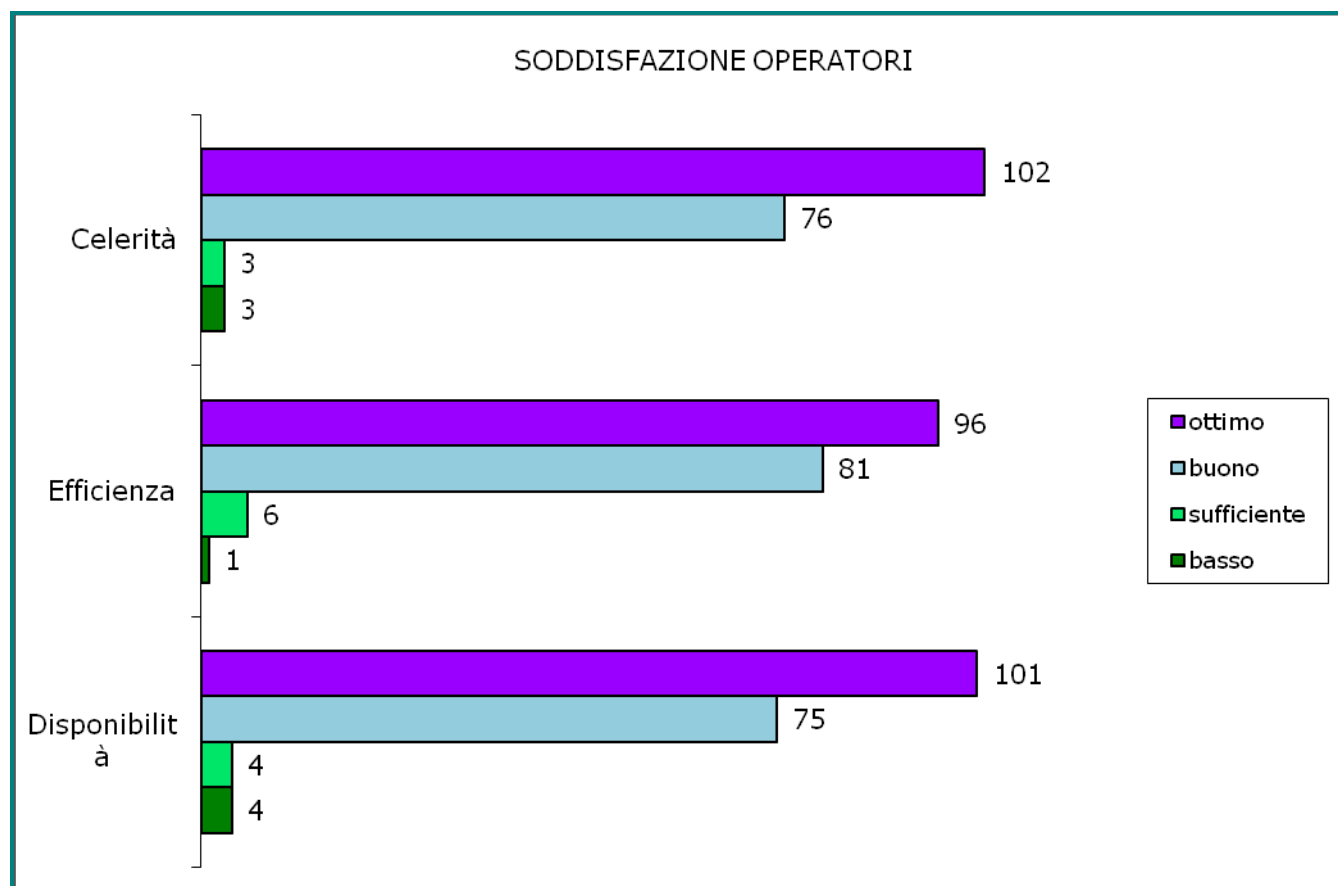
<b>TAB. 18 : SODDISFAZIONE AMBIENTE</b>	<b>Basso</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
<b>Ambiente in generale</b>				
Accoglienza	1	8	82	96
Comodità	1	5	104	77
Accessibilità	1	7	87	92
<b>TOTALE</b>	<b>3</b>	<b>20</b>	<b>273</b>	<b>265</b>



La Tabella 18 verifica il grado di soddisfazione relativo all' accoglienza, alla comodità e all'accessibilità del servizio.

La quasi totalità degli utenti ha una percezione dell'ambiente decisamente molto buona. Una piccola parte degli intervistati giudica sufficiente i tre aspetti indagati. Alcuni utenti non hanno risposto alla domanda.

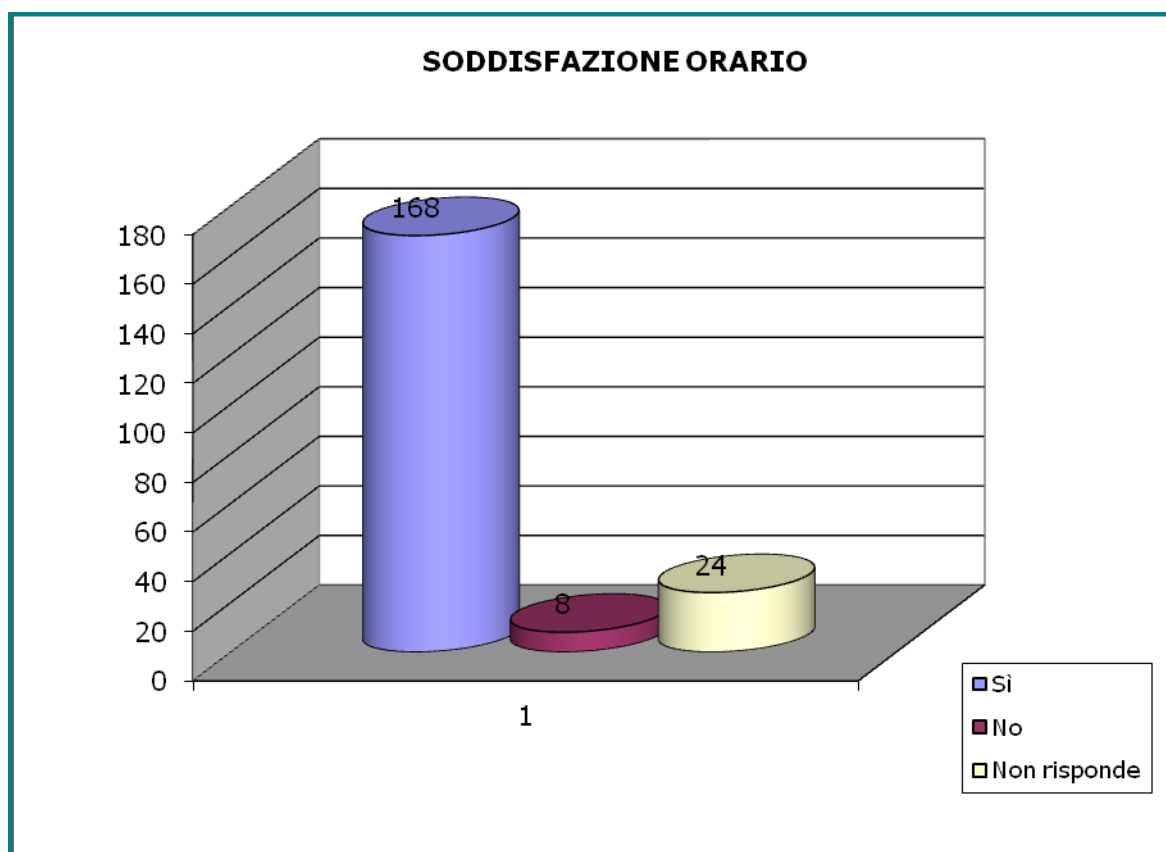
<b>TAB. 18a SODDISFAZIONE OPERATORI</b>	<b>Basso</b>	<b>Sufficiente</b>	<b>Buono</b>	<b>Ottimo</b>
<b><i>Gli operatori</i></b>				
Disponibilità	4	4	75	101
Efficienza	1	6	81	96
Celerità	3	3	76	102
<b>TOTALE</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>232</b>	<b>299</b>



La Tabella 18a indaga il grado di soddisfazione riguardo alla disponibilità, all'efficienza e alla celerità degli operatori.

Gli utenti intervistati giudicano l'operato e il servizio del personale presente allo sportello tra il buono e l'ottimo in tutti e tre gli aspetti. Alcuni utenti non hanno risposto al quesito.

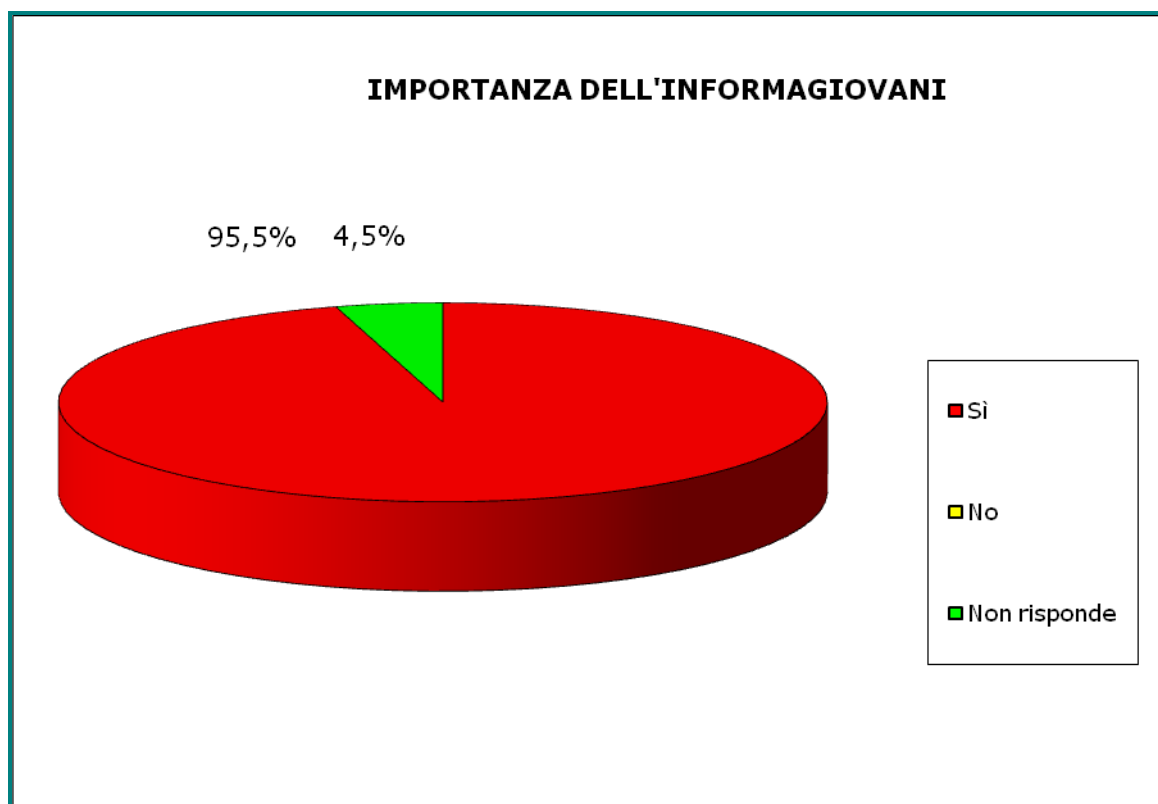
<b>TAB. 19: SODDISFAZIONE ORARIO</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Sì	168	84,00
No	8	4,00
Non risponde	24	12,00
Totale	200	100,00



La Tabella 19 rileva il gradimento relativo all'orario di apertura al pubblico del Centro Informagiovani.

La maggioranza 168 utenti l'84% si dichiara soddisfatto dell' attuale orario di apertura, mentre il 4% non lo è. Si rileva anche che il 12% non ha risposto alla domanda. Alla richiesta di giustificare l'insoddisfazione, la maggioranza delle persone indica le seguenti motivazioni: orari più ampi; integrare l'apertura il lunedì e il giovedì mattina o una delle due mattinate. Risulta sicuramente percepito come positivo l'anticipo dell'orario di apertura alle ore 15.00 stabilito già dallo scorso anno.

<b>TAB. 20: IMPORTANZA SERVIZIO</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Sì	191	95,50
No	0	0,00
Non risponde	9	4,50
TOTALE	200	100,00



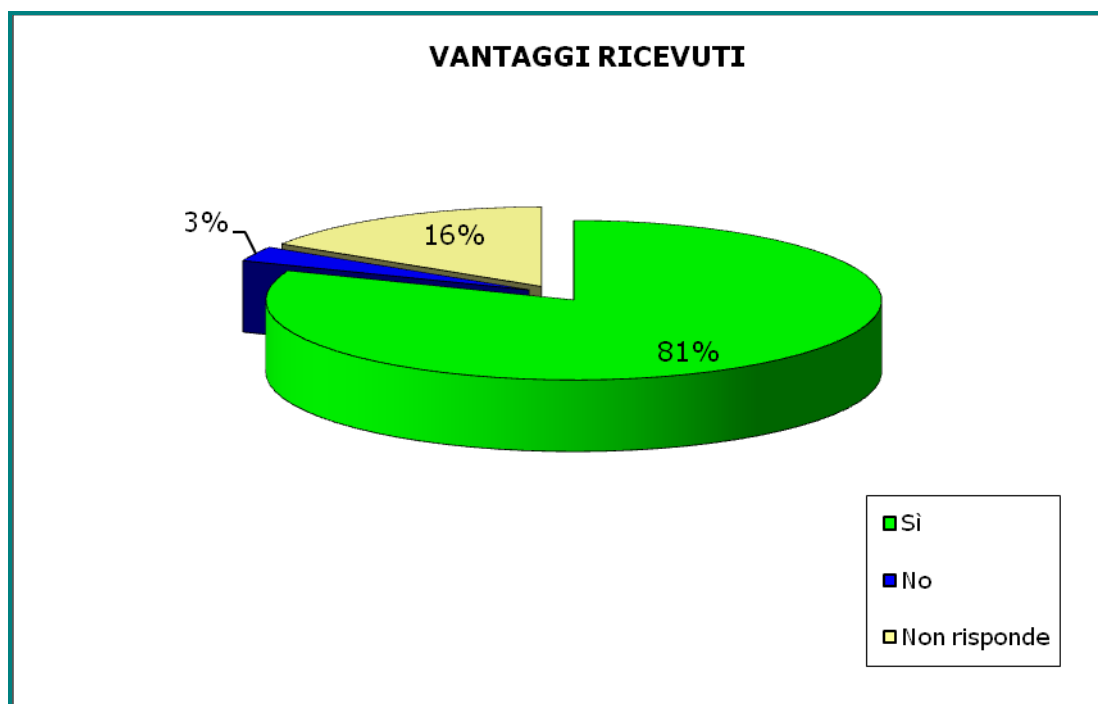
La Tabella 20 riguarda l'importanza del Servizio.

Il 95,5% degli utenti ritiene importante l'esistenza dell'Informagiovani. Nessun utente ha risposto negativamente. Solo il 4,5% pari a 9 utenti intervistati non hanno risposto alla

domanda.

Si rileva l'importanza del Servizio offerto, sottolineato anche dal fatto che molti utenti vengono indirizzati all'Informagiovani da altri servizi.

<b>TAB. 21: VANTAGGI RICEVUTI</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Sì	162	81,00
No	6	3,00
Non risponde	32	16,00
TOTALE	200	100,00

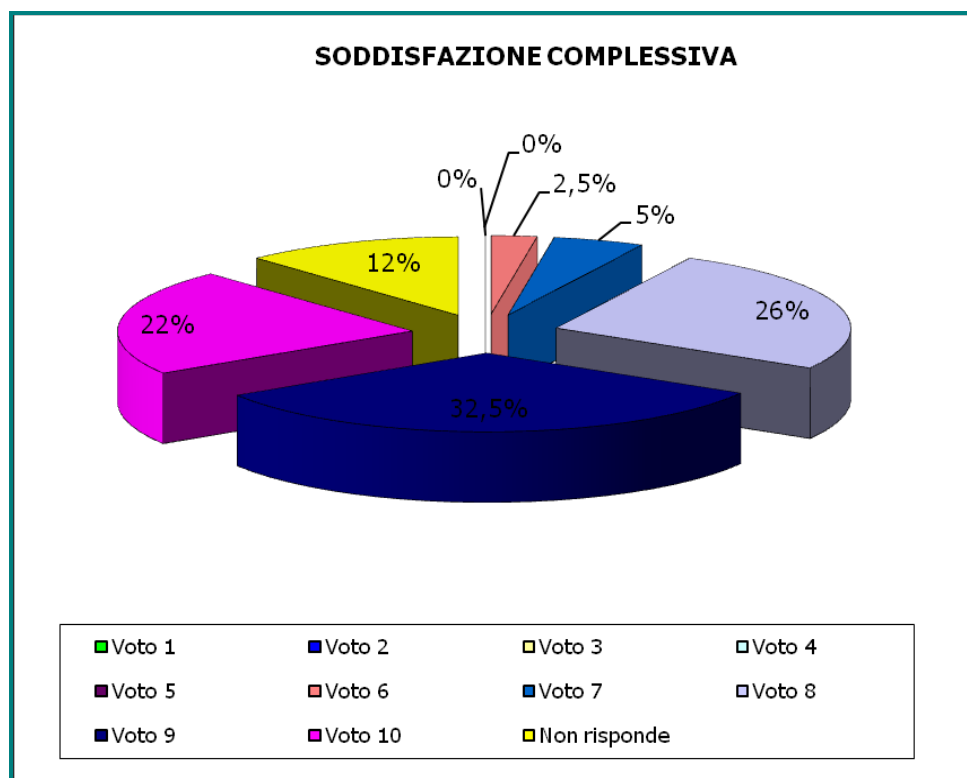


La Tabella 21 indaga sui vantaggi ricevuti in seguito alla frequentazione del Servizio.

L' 81% degli utenti intervistati dichiara di avere avuto dei vantaggi dalla frequentazione del Centro Informagiovani. Il 16% degli intervistati non ha risposto alla domanda. Coloro che hanno risposto negativamente al quesito sono pari al 3% in decisa diminuzione rispetto alla scorsa rilevazione. Tra quanti, invece, hanno risposto positivamente le motivazioni fornite sono state: la possibilità di utilizzare la connessione internet non avendola a disposizione, stampare ciò che serve, avere ricevuto informazioni e un primo orientamento su argomenti che prima non si conosceva; colloquio con l'operatore, possibilità di redazione del curriculum con tempi più celeri rispetto ad altri servizi; tesseramento all'Associazione Carta Giovani; facilità nella

raccolta di informazioni; aver trovato info su corsi di formazione professionale, tirocini formativi, sul progetto "Garanzia Giovani", aver potuto partecipare a percorsi formativi e incontri sulle professioni.

<b>TAB. 22: SODDISFAZIONE</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Voto 1	0	0,00
Voto 2	0	0,00
Voto 3	0	0,00
Voto 4	0	0,00
Voto 5	0	0,00
Voto 6	5	2,50
Voto 7	10	5,00
Voto 8	52	26,00
Voto 9	65	32,50
Voto 10	44	22,00
Non risponde	24	12,00
<b>TOTALE</b>	<b>200</b>	<b>100,00</b>

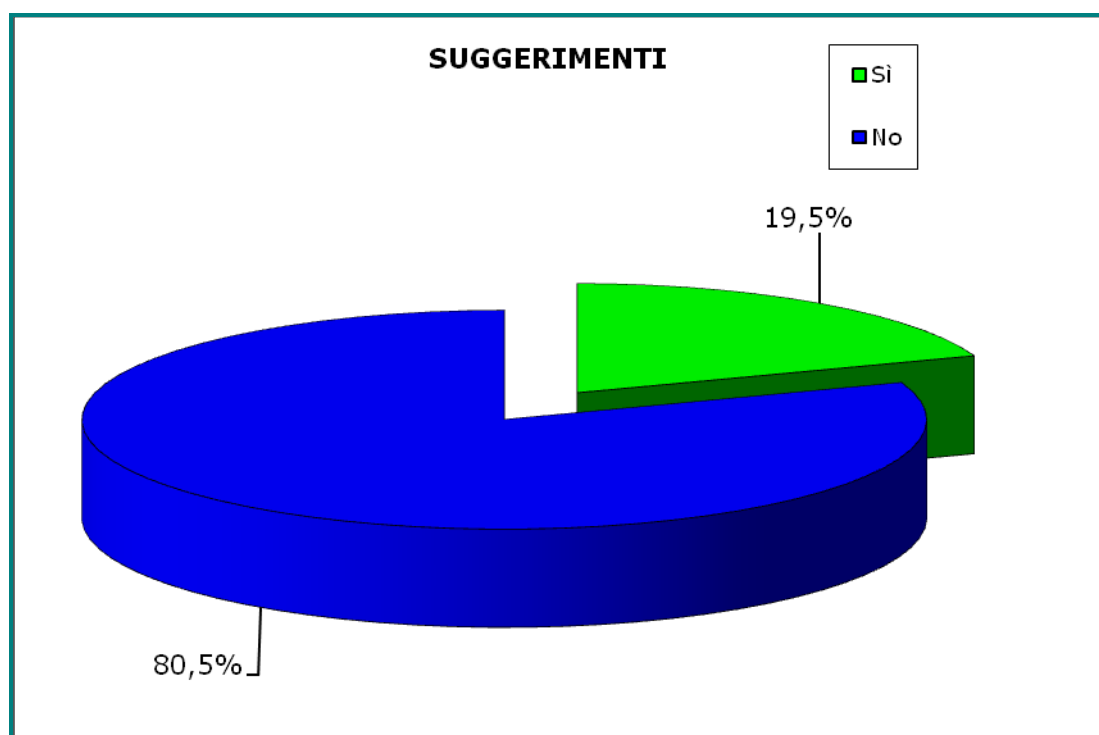


La Tabella 22 indaga sulla soddisfazione complessiva del Servizio.

Non ci sono nella rilevazione dell'anno 2014 valutazioni inferiori al voto 6.

Quasi il 80,5% degli utenti esprime un giudizio compreso tra l'8 e il 10. Viene anche rilevato che il 12% non risponde al quesito.

<b>TAB. 23: SUGGERIMENTI</b>	<b>n° utenti</b>	<b>%</b>
Si	39	19,50
No	161	80,50
TOTALE	200	100,00



La Tabella 23 consente agli utenti intervistati di fornire dei suggerimenti.

Il 19,5% risponde al quesito, mentre l'80,5% non fornisce alcun suggerimento.

Tra coloro che hanno voluto dare dei suggerimenti si segnalano:

- aumentare il tempo di navigazione
- inserire qualche computer in più
- viene segnalata l'oggettiva difficoltà per trovare parcheggio
- ampliare le competenze dell'Informagiovani in materia di lavoro
- orari più ampi
- aumentare la quantità delle stampe consentite

