

“INFORMAGIOVANI” DEL COMUNE DI CESENA

RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA 2010

PERIODI DI RILEVAZIONE: GENNAIO - GIUGNO PER IL 1° SEMESTRE 2010; LUGLIO - DICEMBRE PER IL 2° SEMESTRE 2010

Rev	Note sulla revisione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0					
1					
2					
3					
4					

Questo documento è di proprietà della COOPERATIVA LIBRA e non può essere riprodotto, utilizzato e divulgato senza autorizzazione scritta della Direzione o del Servizio Qualità.

Questionario per la rilevazione della qualità



LI-RA

POC COOPERAZIONE E
RICERCA INTERVENTO SOCIALE

Mod. 08/40 Re

QUESTIONARIO SULLA QUALITÀ OFFERTA DALL'INFORMAGIOVANI DI CESENA

Compilando il questionario, che è anonimo, contribuisce a migliorare il nostro servizio.
Quando hai finito metti il foglio nell'urna. Ti ringraziamo per la collaborazione.

1. Hai usufruito dell'operatore per la ricerca delle informazioni?	
<input type="checkbox"/> sì <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/> solo per indicazioni	
2. Se hai risposto sì, quanto tempo hai aspettato prima di esprimere la tua richiesta?	
<input type="checkbox"/> 0 min. <input type="checkbox"/> meno di 5 min. <input type="checkbox"/> tra 5 e 10 min. <input type="checkbox"/> più di 10 min.	
Adesso pensa al servizio ricevuto e attribuisce un valore da 1 a 7 alle affermazioni che seguono.	
Se sei in completo disaccordo barra 1 Se sei completamente d'accordo barra 7 Se la tua posizione è meno netta barra uno dei numeri intermedi	
	Disaccordo ← → D'accordo
3. Nel servizio mi sento ben accolto	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
4. L'Informagiovani ha spazi adeguati per la ricerca delle info	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
5. Trovo le informazioni che cerco	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
6. Le informazioni che trovo sono aggiornate	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
7. Le informazioni che trovo sono complete	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
8. I raccoglitori in consultazione sono di facile lettura	<input type="checkbox"/> [1] <input type="checkbox"/> [2] <input type="checkbox"/> [3] <input type="checkbox"/> [4] <input type="checkbox"/> [5] <input type="checkbox"/> [6] <input type="checkbox"/> [7]
9. Come giudichi complessivamente la qualità del servizio offerto?	
<input type="checkbox"/> nulla <input type="checkbox"/> pessima <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> eccellente	
10. Se hai chiesto informazioni all'operatore come valuti la risposta ricevuta?	
<input type="checkbox"/> nulla <input type="checkbox"/> pessima <input type="checkbox"/> scarsa <input type="checkbox"/> sufficiente <input type="checkbox"/> buona <input type="checkbox"/> ottima <input type="checkbox"/> eccellente	

CRITICHE, APPREZZAMENTI O SUGGERIMENTI:

Questionario per la rilevazione della qualità

1. ETA': anni _____ **B) GENERE:** 1 MASCHIO 2 FEMMINA

A) RESIDENZA:
 B) COMUNE DI CESENA (indicare il quartiere) C) COMUNE DEL COMPRESORIO DI CESENA

<input type="checkbox"/> Quartiere Centro Cesuola Fiorenzuola	<input type="checkbox"/> Comune di Bagno di Romagna	<input type="checkbox"/> Comune di Montiano
<input type="checkbox"/> Quartiere Ravennate Dismano	<input type="checkbox"/> Comune di Borghi	<input type="checkbox"/> Comune di Roncofreddo
<input type="checkbox"/> Quartiere Valle Savio-Borello	<input type="checkbox"/> Comune di Gatteo	<input type="checkbox"/> Comune di S. Mauro P.
<input type="checkbox"/> Quartiere Rubicone-Al Mare	<input type="checkbox"/> Comune di Cesenatico	<input type="checkbox"/> Comune di Sarsina
<input type="checkbox"/> Quartiere Oltre Savio	<input type="checkbox"/> Comune di Gambettola	<input type="checkbox"/> Comune di Savignano
<input type="checkbox"/> Cervese Nord-Cervese Sud	<input type="checkbox"/> Comune di Longiano	<input type="checkbox"/> Comune di Sogliano
<input type="checkbox"/> Non sa	<input type="checkbox"/> Comune di Mercato Saraceno	<input type="checkbox"/> Comune di Verghereto

COMUNE DEL COMPRESORIO DI FORLI' PROVINCIA DI RIMINI
 PROVINCIA DI RAVENNA ALTRO
 NON SA

B) TITOLO DI STUDIO: (barra il più elevato)

1 <input type="checkbox"/> NESSUN TITOLO	6 <input type="checkbox"/> DIPLOMA DI SCUOLA MEDIA SUPERIORE
2 <input type="checkbox"/> LICENZA ELEMENTARE	7 <input type="checkbox"/> DIPLOMA UNIVERSITARIO-LAUREA TRIENNALE
3 <input type="checkbox"/> LICENZA DI SCUOLA MEDIA INFERIORE	8 <input type="checkbox"/> LAUREA E LAUREA SPECIALISTICA
4 <input type="checkbox"/> OBBLIGO SCOLASTICO	9 <input type="checkbox"/> SPECIALIZZAZIONE POST-LAUREA
5 <input type="checkbox"/> QUALIFICA PROFESSIONALE	

7) CONDIZIONE OCCUPAZIONALE:

1 <input type="checkbox"/> SERVIZIO DI LEVA / CIVILE	8 <input type="checkbox"/> LAV. AUTONOMO / LIB. PROF.
2 <input type="checkbox"/> STUDENTE MEDIE INFERIORI	9 <input type="checkbox"/> DISOCCUPATO / IN CERCA DI PRIMA OCCUPAZIONE
3 <input type="checkbox"/> STUDENTE MEDIE SUPERIORI	10 <input type="checkbox"/> IN MOBILITA' / CASSAINTEGRATO
4 <input type="checkbox"/> STUDENTE UNIVERSITARIO	11 <input type="checkbox"/> OCCUPATO A TEMPO DETERMINATO / STAGIONALE
5 <input type="checkbox"/> OCCUPATO PART-TIME	12 <input type="checkbox"/> LAVORATORE INTERINALE O ATIPICO
6 <input type="checkbox"/> APPRENDISTA / IN INSERIMENTO	13 <input type="checkbox"/> OCCUPATO SENZA CONTRATTO
7 <input type="checkbox"/> OCCUPATO STABILMENTE	

FREQUENZA AL CENTRO:

1 <input type="checkbox"/> PRIMA VOLTA
2 <input type="checkbox"/> RITORNO OGNI SETTIMANA
3 <input type="checkbox"/> RITORNO OGNI 15 GIORNI
4 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI MESE
F) 5 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI 3 MESI
G) 6 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI 6 MESI

1. INFORMAZIONE PRINCIPALE (Barrare una sola risposta)
RICHIESTA:

A) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B) 1 <input type="checkbox"/> DISAGIO GIOVANILE E SANITA'	8 <input type="checkbox"/> IMPRENDITORIA GIOVANILE / INCENTIVI PER IMPRESE
B) 2 <input type="checkbox"/> SERVIZIO CIVILE - VOLONTARIATO	<input type="checkbox"/>
C) 3 <input type="checkbox"/> AMBIENTE	9 <input type="checkbox"/> ORIENTAMENTO GIURIDICO / LEGISLAT.
4 <input type="checkbox"/> SERVIZIO DI LEVA	10 <input type="checkbox"/> CULTURA, TEMPO LIBERO, SPORT
5 <input type="checkbox"/> CORSI, SCUOLE, UNIVERSITA'	11 <input type="checkbox"/> VIAGGI E TURISMO
6 <input type="checkbox"/> PROFILI E TENDENZE PROFESSIONALI	D) 12 <input type="checkbox"/> MOBILITA' ATTRAVERSO PROGETTI NELLA CEE
7 <input type="checkbox"/> OPPORTUNITA' DI LAVORO	E) 13 <input type="checkbox"/> INFORMAZIONI GENERICHE SUL SERVIZIO

2. SE HAI CHIESTO ALTRE (anche più risposte)
INFORMAZIONI INDICA IL SETTORE:

C) <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D) 1 <input type="checkbox"/> DISAGIO GIOVANILE E SANITA'	8 <input type="checkbox"/> IMPRENDITORIA GIOVANILE / INCENTIVI PER IMPRESE
C) 2 <input type="checkbox"/> SERVIZIO CIVILE - VOLONTARIATO	9 <input type="checkbox"/> ORIENTAMENTO GIURIDICO / LEGISLAT.
D) 3 <input type="checkbox"/> AMBIENTE	10 <input type="checkbox"/> CULTURA, TEMPO LIBERO, SPORT
4 <input type="checkbox"/> SERVIZIO DI LEVA	11 <input type="checkbox"/> VIAGGI E TURISMO
5 <input type="checkbox"/> CORSI, SCUOLE, UNIVERSITA'	E) 12 <input type="checkbox"/> MOBILITA' ATTRAVERSO PROGETTI NELLA CEE
6 <input type="checkbox"/> PROFILI E TENDENZE PROFESSIONALI	F) 13 <input type="checkbox"/> INFORMAZIONI GENERICHE SUL SERVIZIO
7 <input type="checkbox"/> OPPORTUNITA' DI LAVORO	

3. MODALITA' DI CONOSCENZA DEL SERVIZIO: (risponda solo chi è venuto per la 1^a volta al servizio)

1 <input type="checkbox"/> PUBBLICITA' RICEVUTA A CASA	6 <input type="checkbox"/> AMICIE CONOSCENTI / PASSAPAROLA
2 <input type="checkbox"/> DEPLIANT INFORMATIVI	7 <input type="checkbox"/> ALTRI UFFICI COMUNALI
3 <input type="checkbox"/> MASS-MEDIA (Giornali, Radio, TV)	8 <input type="checkbox"/> ALTRI UFFICI DEL TERRITORIO
4 <input type="checkbox"/> SCUOLA	9 <input type="checkbox"/> INTERNET O SITI DELL'INFORMAGIOVANI
5 <input type="checkbox"/> CASUALMENTE O PASSANDO DAVANTI	

L) STRUMENTI INFORMATIVI UTILIZZATI:

1 <input type="checkbox"/> FASCICOLI ORGANIZZATI PER TEMA
2 <input type="checkbox"/> BIBLIOTECA
3 <input type="checkbox"/> BACHECHE / ESPOSITORI
4 <input type="checkbox"/> BANCHE DATI
5 <input type="checkbox"/> POSTAZIONE INTERNET IN AUTOCONSULTAZIONE

M) MODALITA' DI REPERIMENTO DELLE INFORMAZIONI:

1 <input type="checkbox"/> TRAMITE COLLOQUIO CON OPERATORI INFORMAGIOVANI
2 <input type="checkbox"/> AUTOCONSULTAZIONE DEL MATERIALE INFORMATIVO
3 <input type="checkbox"/> ENTRAMBI (COLLOQUIO E AUTOCONSULTAZIONE)

N) DA QUANTO TEMPO FREQUENTI IL CENTRO INFORMAGIOVANI:

1 <input type="checkbox"/> DA MENO DI UN ANNO
2 <input type="checkbox"/> DA PIU' DI UN ANNO
3 <input type="checkbox"/> DA PIU' DI TRE ANNI
4 <input type="checkbox"/> DA PIU' DI CINQUE ANNI
5 <input type="checkbox"/> DA PIU' DI DIECI ANNI

VALORI ATTRIBUITI AI VARI ITEM DEL QUESTIONARIO

2. Se ha risposto sì, quanto tempo hai aspettato prima di esprimere la sua richiesta?

0 min. meno di 5 min. tra 5 e 10 min. più di 10 min.
 =7 =5 =3 =1

Adesso pensa al servizio ricevuto e attribuisce un valore da 1 a 7 alle affermazioni che seguono.

Se sei in completo disaccordo barra: 1

Se sei completamente d'accordo barra: 7

Se la tua posizione è meno netta barra uno dei numeri intermedi

Disaccordo ← → D'accordo
 =1 =2 =3 =4 =5 =6 =7

3. Nel servizio mi sento ben accolto/a	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
4. L'informagiovani ha spazi adeguati per la ricerca delle info.	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
5. Trovo le informazioni che cerco	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
6. Le informazioni che trovo sono aggiornate	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
7. Le informazioni che trovo sono complete	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]
8. I raccoglitori in consultazione sono di facile lettura	[1]	[2]	[3]	[4]	[5]	[6]	[7]

9. Come giudichi complessivamente la qualità del servizio offerto?

nulla pessima scarsa sufficiente buona ottima eccellente
 =1 =2 =3 =4 =5 =6 =7

10. Se hai chiesto informazioni all'operatore come valuti la risposta ricevuta?

nulla pessima scarsa sufficiente buona ottima eccellente
 =1 =2 =3 =4 =5 =6 =7

Alle domande dalla 2 alla 10 del questionario, è stato attribuito un punteggio da 1 a 7.

Schema riassuntivo dei dati rilevati dai questionari di qualità

Totale Presenze al servizio Informagiovani nell'anno 2010	15.808
Totale Utenti calcolati	7.664
totale campione analizzato	336
Rapporto campione/utenti 2010	4,4% circa
Media totale dei punteggi riferiti a tutti gli item dei questionari 2010	6,0 su 7

Obiettivo 2010: l'80% dei questionari deve ottenere un punteggio medio ai vari item uguale o superiore a 5 su 7
% dei questionari qualità che hanno ottenuto un punteggio medio ai vari item = o superiore a 5: **89,,0% (obiettivo raggiunto)**

Il totale dei questionari che raggiungono un punteggio medio = o superiore a 5 sono stati: 299

Il totale dei questionari che non raggiungono un punteggio medio = oppure superiore a 5 sono stati 37 (11%)

HAI USUFRUITO DELL' OPERATORE PER LA RICERCA INFORMAZIONI ?

Si	63,10 %	
No	16,37 %	
solo per indicazioni	19,05 %	Non risponde: 1,49%

MINUTI ATTESA

Zero minuti	43,15 %	
meno di 5	31,55 %	
tra 5 e 10	2,38 %	
più di 10	2,38 %	Non risponde: 20,54%

GIUDIZI MEDI AI VARI ITEM DI QUALITA' SU TUTTI I QUESTIONARI

Nel servizio mi sento ben accolto	6,28 su 7
L'Informagiovani ha spazi adeguati per la ricerca delle informazioni	5,93 su 7
Trovo le informazioni che cerco	5,85 su 7
Le informazioni che trovo sono aggiornate	5,85 su 7
Le informazioni che trovo sono complete	5,98 su 7
I raccoglitori in consultazione sono di facile lettura	6,13 su 7

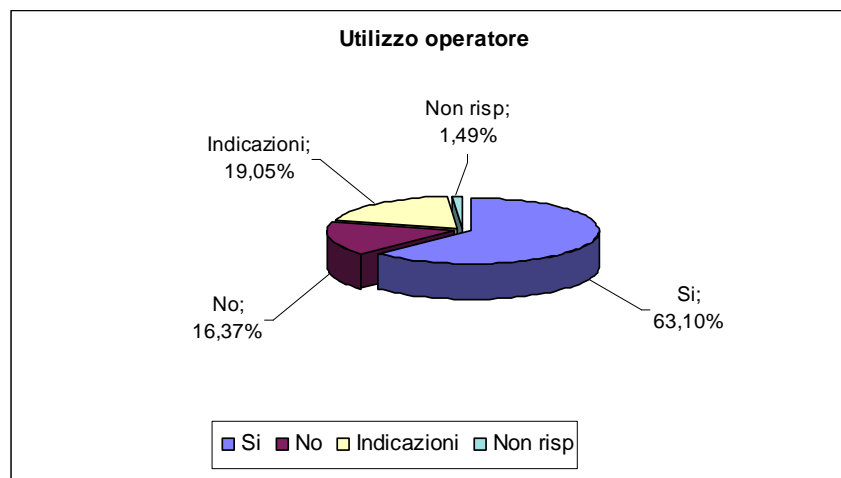
COME GIUDICHI COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO?

Nulla	0,30 %	buona	44,05 %
Pessima	0,00 %	ottima	34,52 %
Scarsa	0,89 %	eccellente	13,69 %
Sufficiente	6,55 %	Non Risponde:	0,00 %

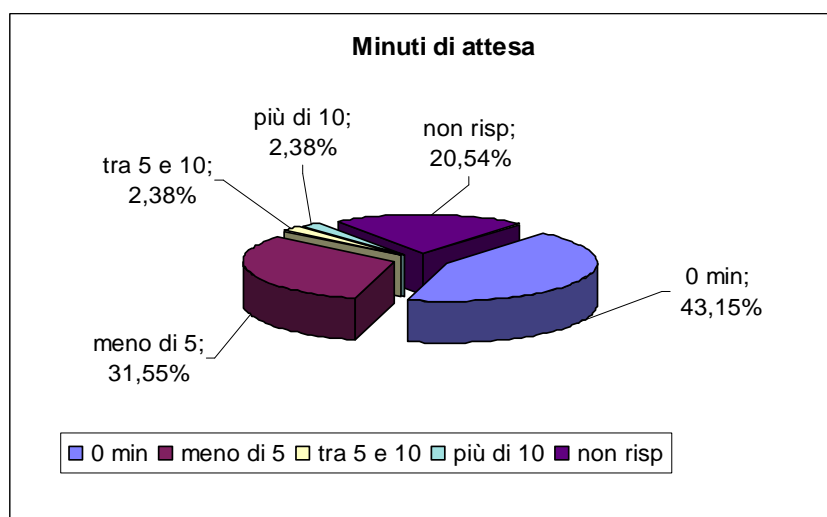
SE HAI CHIESTO INFORMAZIONI ALL' OPERATORE COME VALUTI LA RISPOSTA?

Nulla	1,20 %	buono	33,23%
Pessimo	0,00 %	ottimo	37,72 %
Scarso	0,90 %	eccellente	16,17 %
Sufficiente	6,29 %	Non risponde:	4,49 %

Informazioni da questionario



UTILIZZO OPERATORE	PERCENTUALE
Si	63,10%
No	16,37%
Solo per indicazioni	19,05%
Non risponde	1,49 %



MINUTI DI ATTESA	PERCENTUALE
0 Minuti	43,15%
Da 1 a 5 minuti	31,55%
Da 6 a 10 minuti	2,38%
> di 10 minuti	2,38%
Non risponde	20,54%

Note e osservazioni pervenute nel 2010

CRITICHE:

- Lasciare più tempo per consultazione interna
- Raccoglitori troppo voluminosi e impegnativi per la ricerca desiderata

APPREZZAMENTI:

- Siete eccellenti su questo lavoro che state facendo per il pubblico, magnifico il vostro lavoro
- Bravissimi/e
- Il servizio è utile
- Sono di Cesena e sentivo di questo servizio ma non ero mai entrato: ottimo
- Molto cordiali
- Tutti molto cordiali
- Sono soddisfatta del servizio che mi viene dato
- Buona organizzazione
- Buono
- Mi sono trovata molto bene, ringrazio per la disponibilità
- Operatori cordiali e buona reperibilità informazioni
- Lavorate bene!

SUGGERIMENTI:

- Lo spazio è piccolo
- Spazi maggiori per consultazioni
- Spazi maggiori
- Raccoglitori con settori più mirati e divisi in relazione al tempo (mesi, anni), occorre snellirli con raggruppamenti specifici

Le note pervenute in merito a “Critiche, apprezzamenti o suggerimenti” inserite a piè di pagina nel questionario di qualità sono state 15 su 336 questionari somministrati

DISTRIBUZIONE DEI RISULTATI DEI VALORI 1-7 ATTRIBUITI AD OGNI ITEM

NEL SERVIZIO MI SENTO BEN ACCOLTO		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	2	0,6%
2	4	1,2%
3	6	1,8%
4	18	5,4%
5	26	7,7%
6	80	23,8%
7	200	59,5%
Non risponde	0	0,0%
Totale	336	100%

L'INFORMAGIOVANI HA SPAZI ADEGUATI PER LA RICERCA DELLE INFORMAZIONI		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	5	1,5%
2	2	0,6%
3	5	1,5%
4	21	6,3%
5	69	20,5%
6	97	28,9%
7	136	40,5%
Non risponde	1	0,3%
Totale	336	100%

DISTRIBUZIONE DEI RISULTATI DEI VALORI 1-7 ATTRIBUITI AD OGNI ITEM

TROVO LE INFORMAZIONI CHE CERCO		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	2	0,6%
2	10	3,0%
3	10	3,0%
4	18	5,4%
5	63	18,8%
6	103	30,7%
7	129	38,4%
Non risponde	1	0,3%
Totale	336	100%

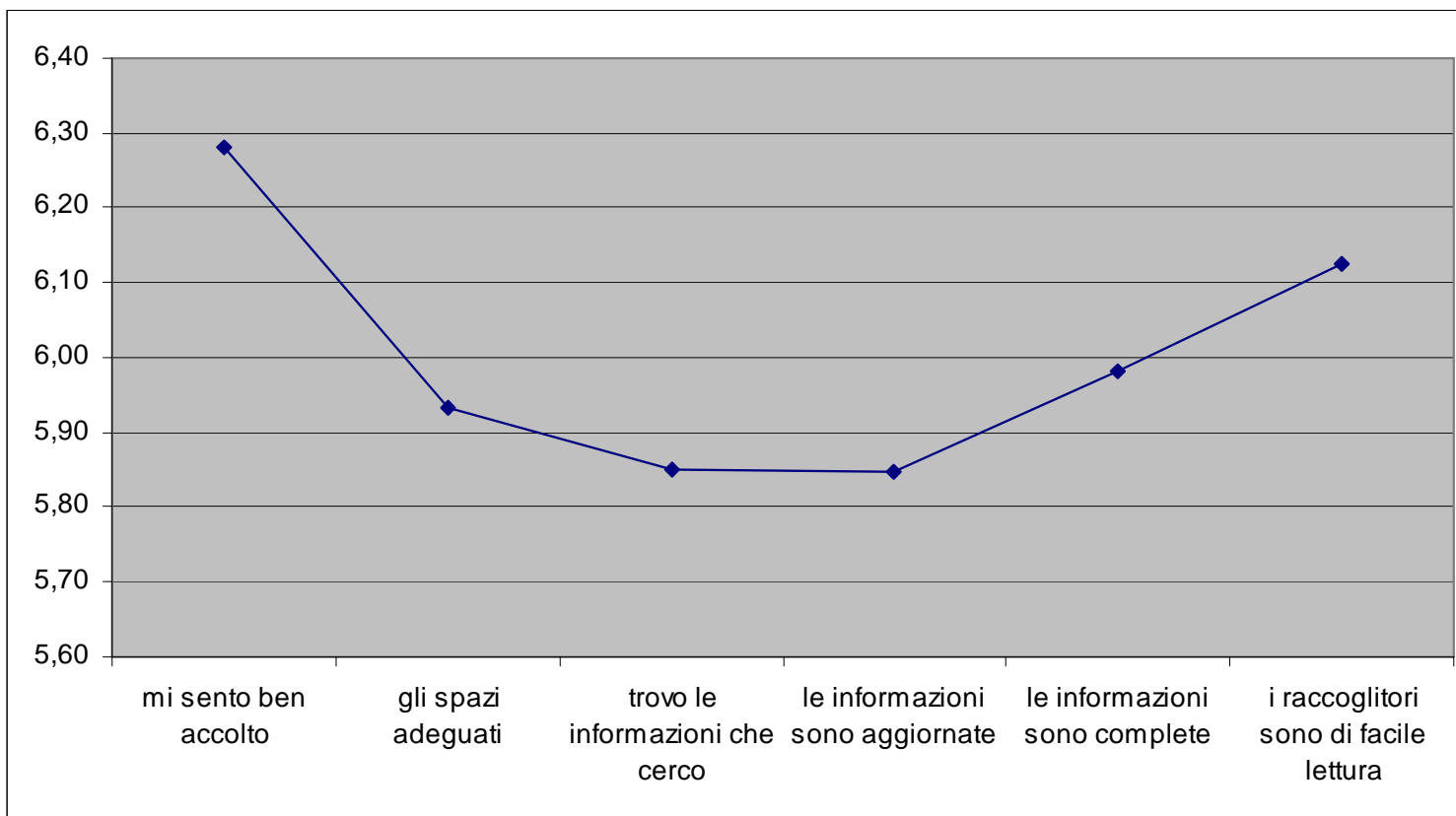
LE INFORMAZIONI CHE TROVO SONO AGGIORNATE		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	6	1,8%
2	4	1,2%
3	7	2,1%
4	25	7,4%
5	60	17,9%
6	103	30,7%
7	126	37,5%
Non risponde	5	1,5%
Totale	336	100%

DISTRIBUZIONE DEI RISULTATI DEI VALORI 1-7 ATTRIBUITI AD OGNI ITEM

LE INFORMAZIONI CHE TROVO SONO COMPLETE		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	2	0,6%
2	6	1,8%
3	7	2,1%
4	19	5,7%
5	48	14,3%
6	117	34,8%
7	135	40,2%
Non risponde	2	0,6%
Totale	336	100%

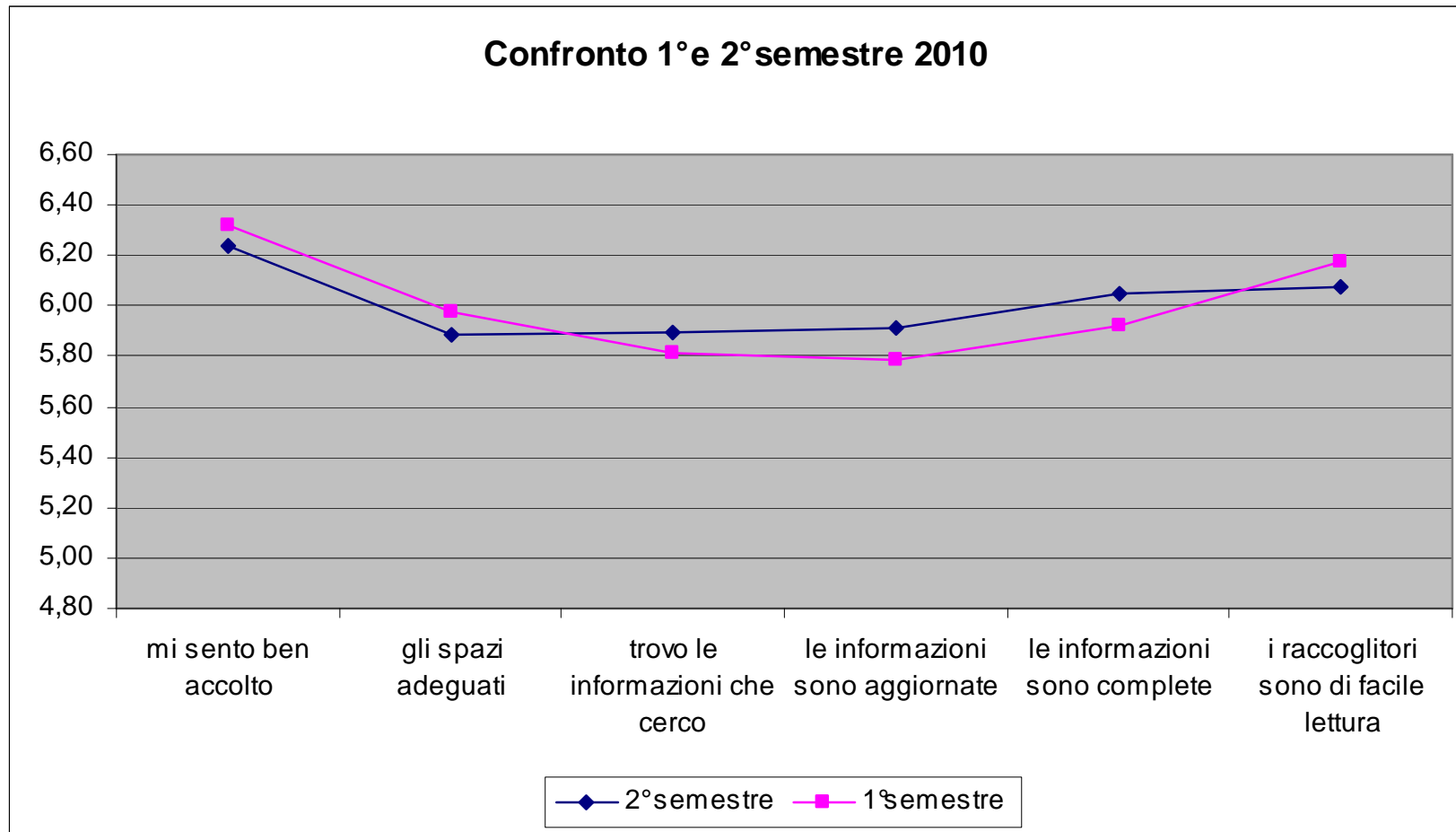
I RACCOGLITORI IN CONSULTAZIONE SONO DI FACILE LETTURA		
Valori 1-7	Frequenza	Frequenza %
1	2	0,6%
2	6	1,8%
3	8	2,4%
4	15	4,5%
5	36	10,7%
6	100	29,8%
7	166	49,4%
Non risponde	3	0,9%
Totale	336	100%

Risultati medi agli item dal 3 all' 8 - Anno 2010



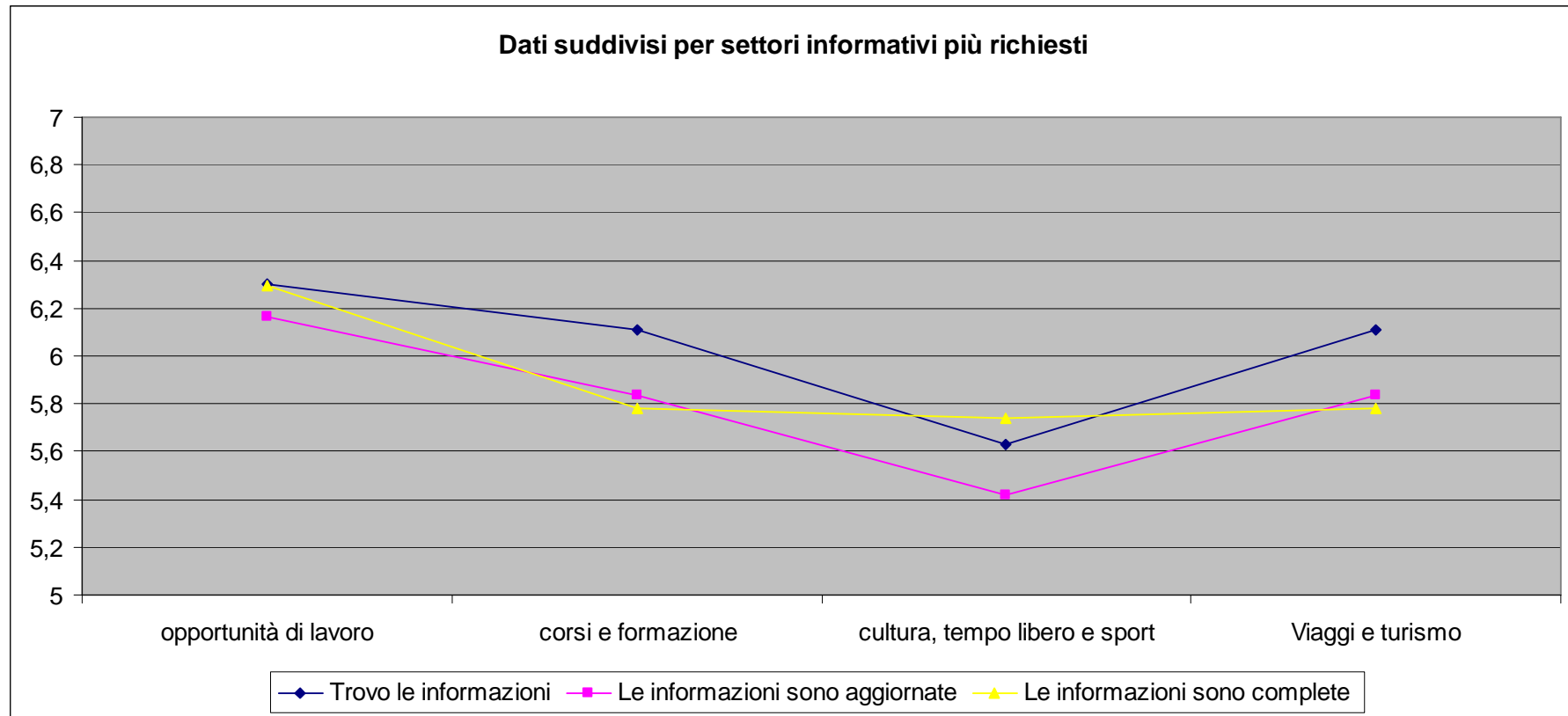
ITEM	GIUDIZI MEDI
Nel servizio mi sento ben accolto	6,28
L'Informagiovani ha spazi adeguati	5,93
Trovo le informazioni che cerco	5,85
Le informazioni che trovo sono aggiornate	5,85
Le informazioni che trovo sono complete	5,98
I raccoglitori sono di facile lettura	6,13

Alcuni dati a confronto - anno 2010



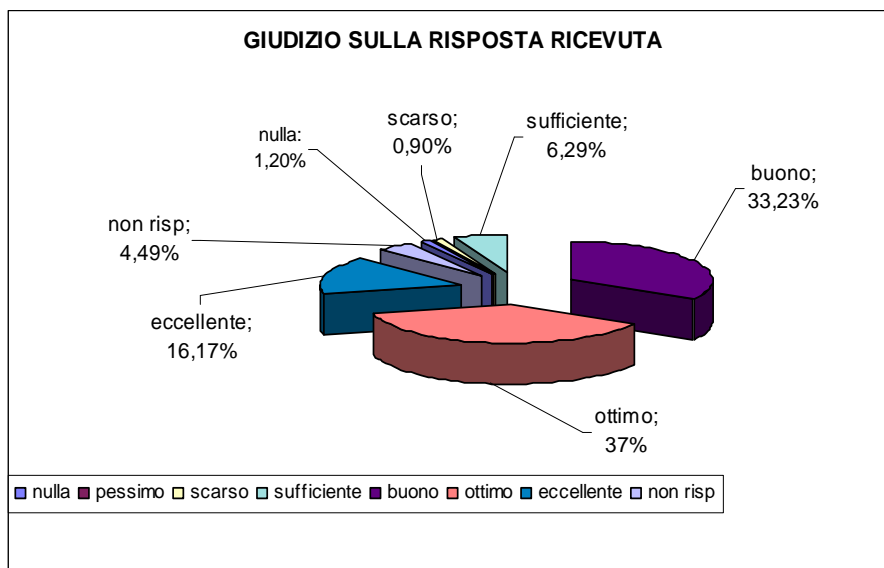
	2° semestre	1° semestre
mi sento ben accolto	6,24	6,32
gli spazi sono adeguati	5,89	5,97
trovo le informazioni che cerco	5,89	5,81
le informazioni sono aggiornate	5,91	5,79
le informazioni sono complete	6,05	5,92
i raccoglitori sono di facile lettura	6,08	6,17

Dati sul reperimento, aggiornamento e completezza delle informazioni divise per i settori più richiesti nel 2010

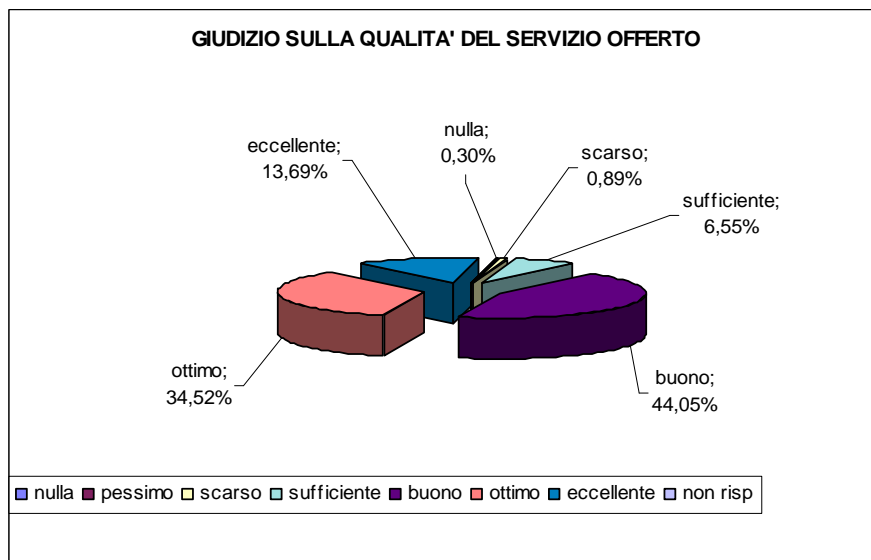


	Trovo le informazioni	Le informazioni sono aggiornate	Le informazioni sono complete
Opportunità di lavoro	6,30	6,17	6,30
Corsi e formazione	6,11	5,83	5,78
Cultura, tempo libero e sport	5,63	5,42	5,74
Viaggi e turismo	6,11	5,83	5,78

Giudizi espressi agli item 9 e 10 nel 2010

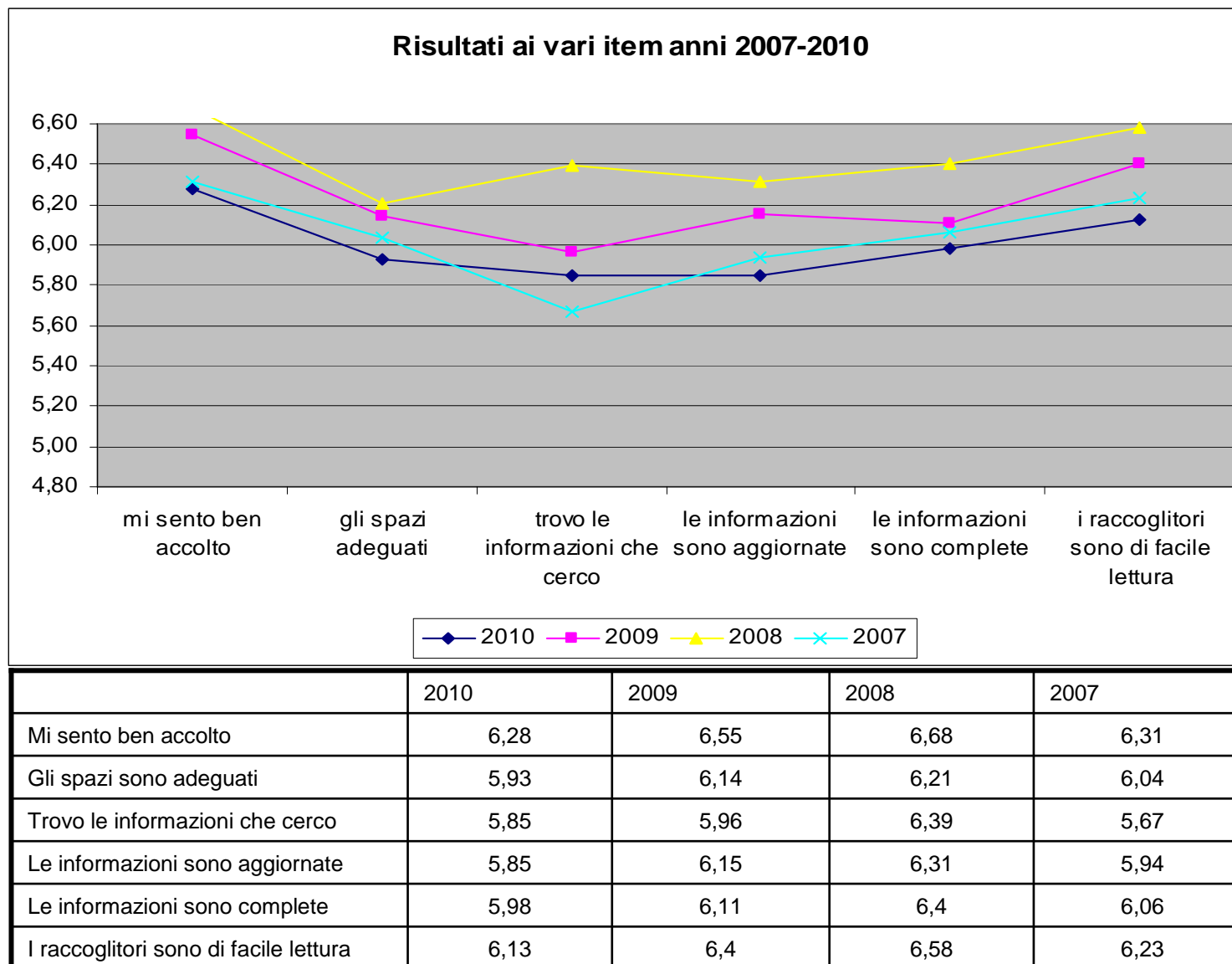


Giudizio sulla risposta ricevuta	Percentuale
Nulla	1,20%
Pessima	0,00%
Scarsa	0,90%
Sufficiente	6,29%
Buona	33,23%
Ottima	37,72%
Eccellente	16,17%
Non risponde	4,49%
Totale	100%



Giudizio sulla qualità del servizio offerto	Percentuale
Nulla	0,30%
Pessima	0,00%
Scarsa	0,89%
Sufficiente	6,55%
Buona	44,05%
Ottima	34,52%
Eccellente	13,69%
Non risponde	0,00%
Totale	100%

Confronto sui risultati ai vari item dal 3 all'8 negli anni '06, '07, '08, '09 e 2010



SINTESI DEI “PUNTI DI FORZA” E “ CRITICITA’ ” RICAVATI DALL’ELABORAZIONE DEI DATI SULLA QUALITA’ SUL SERVIZIO INFORMATIVO RESO NELL’ANNO 2010 DALL’INFORMAGIOVANI DI CESENA

L’obiettivo (80% dei questionari somministrati con valore medio ai vari item = o superiore a 5) : è stato raggiunto
(l’ 89,6% degli utenti ha dato un valore medio ai vari item del questionario superiore a 5 su 7)

Alcuni “punti di forza” del Servizio Informativo riscontrati durante la rilevazione dati di gradimento del servizio nel 2010:

Tutti i settori informativi hanno raggiunto un punteggio medio ai vari item superiore a 5,5 su 7.

Il settore “Lavoro” è quello che quest’anno ottiene le migliori performance soprattutto per la completezza e l’aggiornamento, nonché per la mole di informazioni trovate da parte degli utenti . Quelli relativi a “Viaggi e turismo” e “Corsi e formazione” ottengono un buon punteggio. Migliorabile invece l’aspetto relativo all’aggiornamento e alla completezza delle informazioni per quanto riguarda il settore “Cultura e tempo libero”.

L’accoglienza al servizio degli utenti è risultata al punteggio più alto anche nel 2010 (6,28 su 7) e l’organizzazione dei raccoglitori a schede segnano i livelli più alti di gradimento per la facilità di lettura (valore 6,13 su 7).

Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto esprime valori positivi rilevanti sul versante “buona (44%) ottima (35%) ed eccellente (14%)”.

Il giudizio complessivo sulla risposta ricevuta esprime valori positivi rilevanti sul versante “buona (33%) ottima (37%) ed eccellente (16%)”.

Alcune criticità che nel 2009 erano riferite all’utilizzo di nuovi volontari in servizio civile sono state risolte nel 2010 ma solo fino al 15 Novembre. Da quella data e anche per tutto il 2011 non sarà possibile utilizzare volontari in servizio civile al Centro Informagiovani.

Nell’anno sono state inserite altre 2 postazioni Internet gratuite, ampliando ulteriormente gli spazi e i tempi per l’ autoconsultazione. Si sono intensificate alcune azioni promozionali presso le scuole medie superiori e a casa dei ragazzi under 18 e neo-diciottenni attraverso l’invio di cartoline e lettere informative.

Altre azioni significative sempre in termini informativi/promozionali sono state quelle relative all’invio di newsletter su tematiche specifiche.

Elementi del servizio che devono essere potenziati (in parte suggeriti dall’utenza nelle schede di rilevazione ed in parte riscontrati nel rapporto diretto che gli operatori tengono con gli utenti durante i colloqui informativi/orientativi):

- Ricercare collaboratori esterni per tirocini formativi da effettuare al centro per la durata di 6 mesi - un anno e oltre.
- Creare ulteriori spazi per l’autoconsultazione dei materiali, utilizzando eventualmente anche gli spazi al piano superiore che il servizio condivide con Informadonna e con InEuropa
- Rivedere la struttura dei faldoni per l’autoconsultazione dei materiali cartacei snellendoli per raggruppamenti specifici così come indicato nei suggerimenti dell’utenza. Questo permetterà di usufruire anche di un tempo maggiore per l’autoconsultazione soprattutto in quei momenti di maggior affluenza degli utenti - quando si fa incalzante la loro richiesta informativa.
- Realizzare ulteriori archivi sul sito Internet dell’Informagiovani e sviluppare miglioramenti al sito Internet “Incontra on-line” ampliando per quest’ultima banca dati la collaborazione con l’ Amministrazione Comunale.
- Realizzare una più aggiornata guida al lavoro e alla ricerca di opportunità lavorative e formative con una sezione informativa rivolta ai minorenni ampliando anche in questo caso la collaborazione con il Comune di Cesena.

Per Il Servizio Informagiovani
Il Coordinatore
Dr. Giuliano Aguzzoni