

“INFORMAGIOVANI” DEL COMUNE DI CESENA

STATISTICHE RELATIVE AL LIVELLO DI GRADIMENTO DA PARTE DEGLI UTENTI . ANNO 2009

PERIODI DI RILEVAZIONE: APRILE - GIUGNO PER IL 1° SEMESTRE 2009; LUGLIO - DICEMBRE PER IL 2° SEMESTRE 2009

Rev	Note sulla revisione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0					
1					
2					

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



LIRA

SOC. COOPERATIVA
Ricerca e Intervento Sociale

Mod. 08/40 Rev

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 COMPrensorio 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 COMPrensorio DI FORLI' PROVINCIA DI RIMINI
 PROVINCIA DI RAVENNA ALTRO
 NON SA

B) TITOLO DI STUDIO: (barrare 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	F) 5 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI 3 MESI
2 <input type="checkbox"/> RITORNO OGNI SETTIMANA	G) 6 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI 6 MESI
3 <input type="checkbox"/> RITORNO OGNI 15 GIORNI	
4 <input type="checkbox"/> FREQUENTO OGNI MESE	

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	9 <input type="checkbox"/> ORIENTAMENTO GIURIDICO / LEGISLAT.
C) 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'	D) 12 <input type="checkbox"/> MOBILITA' ATTRAVERSO PROGETTI NELLA CEE
6 <input type="checkbox"/> PROFILI E TENDENZE PROFESSIONALI	E) 13 <input type="checkbox"/> INFORMAZIONI GENERICHE SUL SERVIZIO
7 <input type="checkbox"/> OPPORTUNITA' DI LAVORO	

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 2009	13.393
Totale Utenti calcolati	6.826
Totale campione analizzato	352
Rapporto campione/utenti 2009	5,2%
Media totale dei punteggi riferiti a tutti gli item dei questionari 2009	6,08 su 7

Obiettivo 2009: 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: **92,33 % (obiettivo raggiunto)**

Il totale dei questionari che raggiungono un punteggio medio = o superiore a 5 sono stati: **327**

Il totale dei questionari che non raggiungono un punteggio medio inferiore a 5 sono stati **25**

HAI USUFRUITO DELL' OPERATORE PER LA RICERCA INFORMAZIONI ?

Si	61,65 %	
No	11,65 %	
solo per indicazioni	25,85 %	Non risponde: 0,85%

MINUTI ATTESA

Zero minuti	50,28 %	
meno di 5	22,44 %	
tra 5 e 10	2,27 %	
più di 10	1,70 %	Non risponde: 23,30%

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

Nel servizio mi sento ben accolto	6,55 su 7
L'Informagiovani ha spazi adeguati per la ricerca delle informazioni	6,14 su 7
Trovo le informazioni che cerco	5,96 su 7
Le informazioni che trovo sono aggiornate	6,15 su 7
Le informazioni che trovo sono complete	6,11 su 7
I raccoglitori in consultazione sono di facile lettura	6,40 su 7

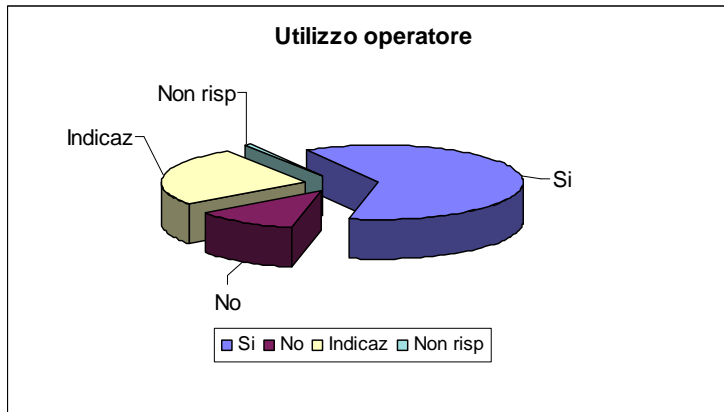
COME GIUDICHI COMPLESSIVAMENTE LA QUALITA' DEL SERVIZIO OFFERTO?

Nulla	0,28 %	buona	40,63 %
Pessima	0,00 %	ottima	40,34 %
Scarsa	0,28 %	eccellente	13,92 %
Sufficiente	4,55 %	Non Risponde:	0,00 %

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

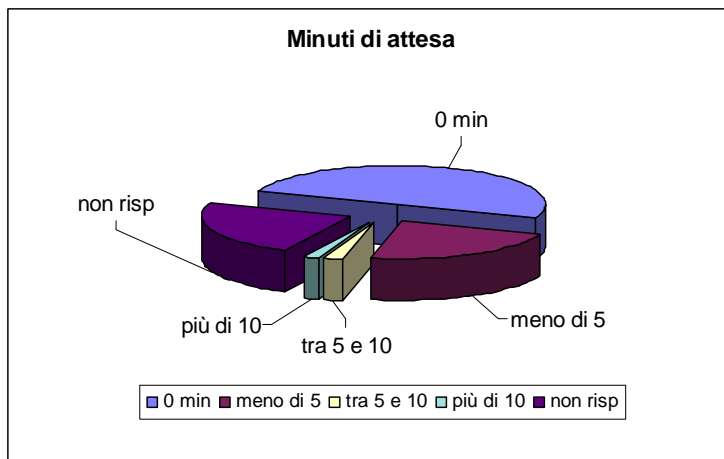
Nulla	1,14 %	buona	31,25 %
Pessima	0,00 %	ottima	39,77 %
Scarsa	0,28 %	eccellente	16,76 %
Sufficiente	4,26 %	Non risponde:	6,53 %

Informazioni da questionario



Utilizzo Operatore perc.

Utilizzo Operatore	perc.
sì	61.65 %
no	11.65 %
solo per indica.	25.85 %
non risp.	0.85 %



Minuti di attesa perc.

Minuti di attesa	perc.
0 Minuti	50.28 %
da 1 a 5 min	22.44 %
da 6 a 10 min	2.27 %
> di 10 min	1.70 %
non risp.	23.30 %

Note e osservazioni pervenute nel 2009

CRITICHE:

- Gli annunci non sono sempre aggiornati
- Più annunci
- Manca lo spazio fisico, maggiore spazio facilita la consultazione

APPREZZAMENTI:

- Tutto molto bene
- Le operatrici sono tutte molto gentili e disponibili.
- Cordiali, semplici, professionali
- Servizio efficiente
- Ho trovato molta disponibilità da parte di tutto il personale
- Massima disponibilità
- Continuate così siete grandi
- Non ho critiche da fare, ogni volta che sono venuta qui ho sempre ricevuto le informazioni e gli aiuti che desideravo, gli operatori sono sempre gentili e disponibili.
- Il servizio di questo Comune è efficiente
- Siete uno spettacolo, le persone di più culture e difficoltà sociale con serenità sono accolte da voi che cercate soluzioni ad ogni problema. Grazie siete degli angeli.
- Ho apprezzato il servizio
- Complimenti ottimo servizio so con certezza che posso rivolgermi all'Informagiovani per ogni mia richiesta di informazioni
- Troppo brave le operatrici

SUGGERIMENTI:

- Aggiungere maggiori postazioni pc, tre sono troppo poche
- Serve uno spazio più ampio con una saletta per internet, ringrazio poiché la consultazione è gratuita e la disponibilità è al massimo
- Penso che bisognerebbe anche creare il vostro sito internet di facile lettura
- Più spazio o cartelle internet per archivi

Le note pervenute in merito a “Critiche, apprezzamenti o suggerimenti” inserite a piè di pagina nel questionario di qualità sono state 17 su 352 questionari somministrati. (In alcuni questionari sono stati riportati sia gli apprezzamenti che i suggerimenti)

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

NEL SERVIZIO MI SENTO BEN ACCOLTO

Valori 1 - 7 Frequenza Frequenza %

1	0	0,0%
2	1	0,3%
3	0	0,0%
4	8	2,3%
5	24	6,8%
6	81	23,0%
7	236	67,0%
non risp	2	0,6%
Totale	352	100%

L'INFORMAGIOVANI HA SPAZI ADEGUATI PER LA RICERCA DELLE INFORMAZIONI

Valori 1 - 7 Frequenza Frequenza %

1	0	0,0%
2	3	0,9%
3	6	1,7%
4	16	4,5%
5	52	14,8%
6	107	30,4%
7	164	46,6%
non risp	4	1,1%
Totale	352	100%

TROVO LE INFORMAZIONI CHE CERCO

Valori 1 - 7	Frequenza	Frequenza %
1	3	0,9%
2	4	1,1%
3	13	3,7%
4	25	7,1%
5	53	15,1%
6	93	26,4%
7	159	45,2%
non risp	2	0,6%
Totale	352	100%

LE INFORMAZIONI CHE TROVO SONO AGGIORNATE

Valori 1 - 7	Frequenza	Frequenza %
1	3	0,9%
2	0	0,0%
3	8	2,3%
4	15	4,3%
5	46	13,1%
6	108	30,7%
7	166	47,2%
non risp	6	1,7%
Totale	352	100%

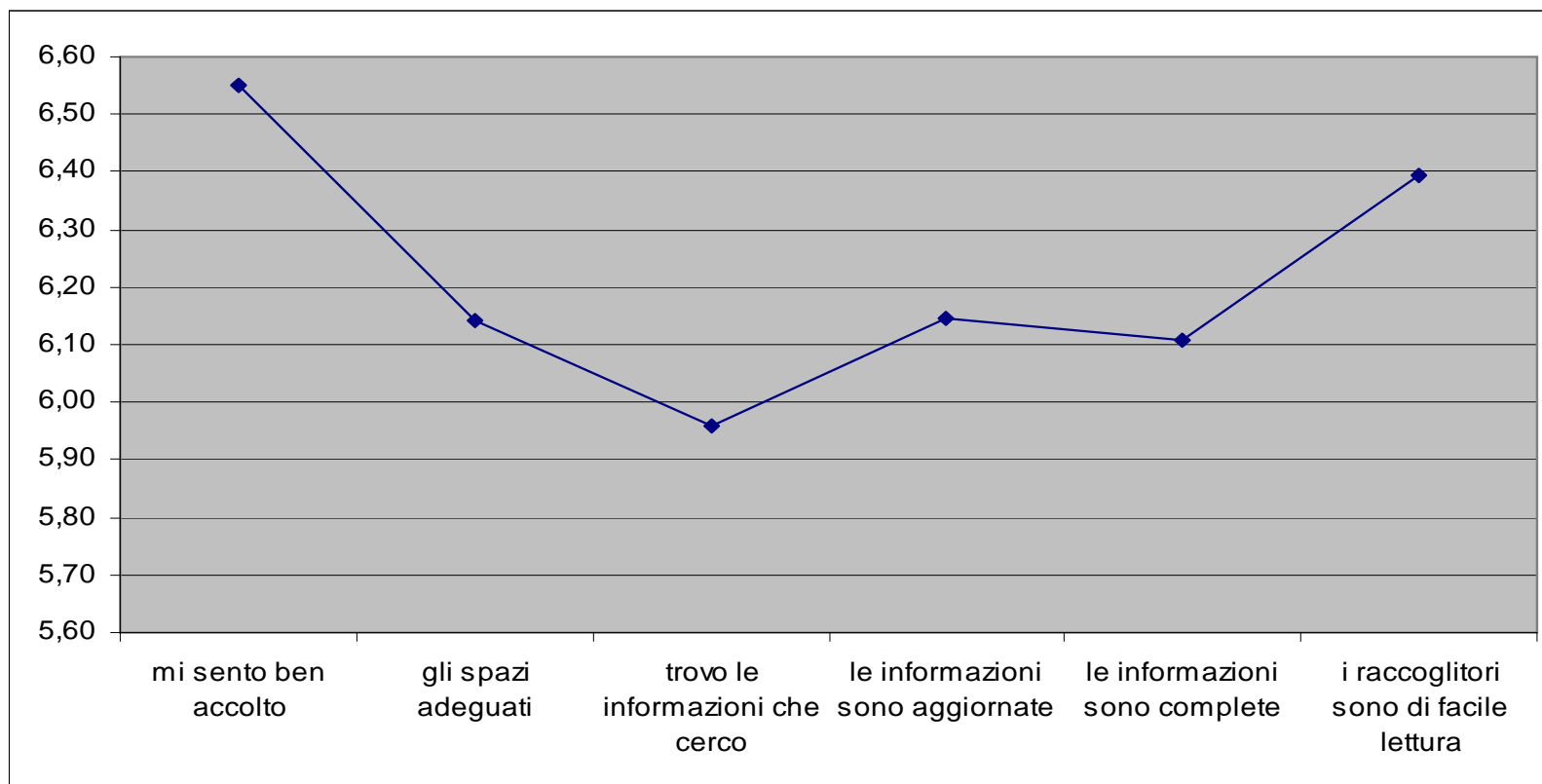
LE INFORMAZIONI CHE TROVO SONO COMPLETE

Valori 1 - 7	Frequenza	Frequenza %
1	0	0,0%
2	3	0,9%
3	8	2,3%
4	23	6,5%
5	40	11,4%
6	114	32,54%
7	159	45,2%
non risp	5	1,4%
Totale	352	100%

I RACCOGLITORI IN CONSULTAZIONE SONO DI FACILE LETTURA

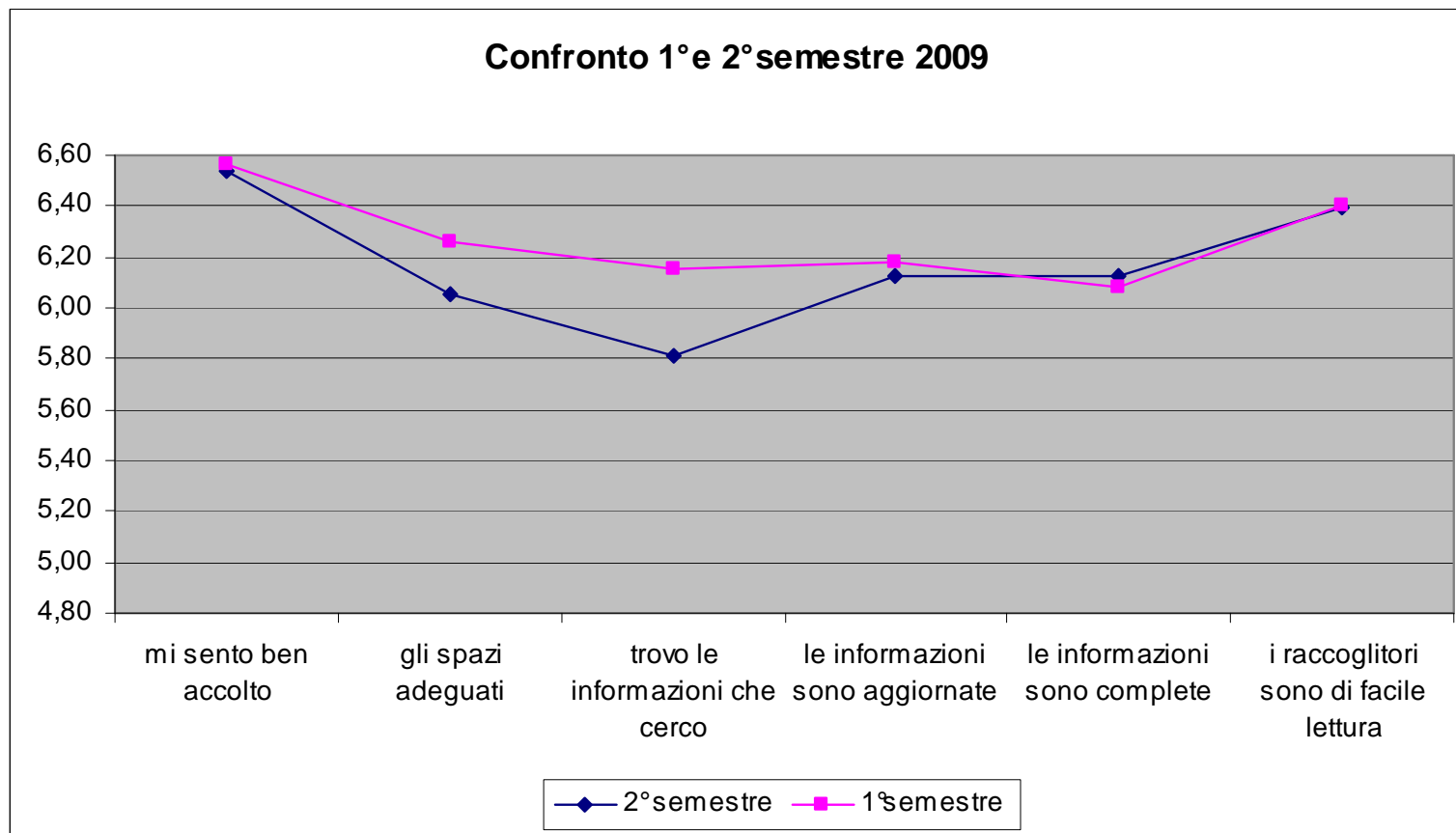
Valori 1 - 7	Frequenza	Frequenza %
1	3	0,9%
2	3	0,9%
3	2	0,6%
4	12	3,4%
5	25	7,1%
6	84	23,9%
7	220	62,5%
non risp	3	0,9%
Totale	352	100%

Risultati medi agli item dal 3 all' 8 - Anno 2009



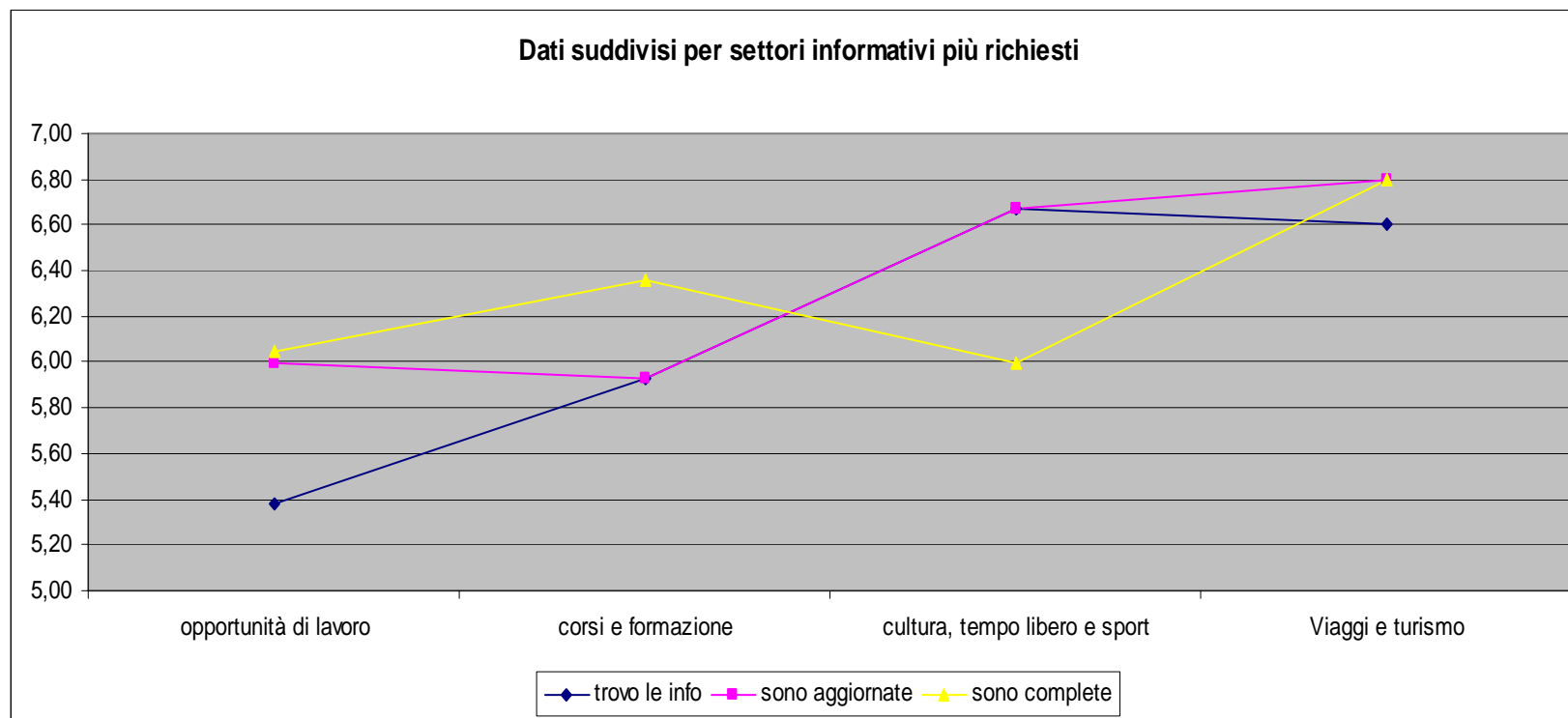
Item	Giudizi medi
Nel servizio mi sento ben accolto	6,55
L'Informagiovani ha spazi adeguati	6,14
Trovo le informazioni che cerco	5,96
Le informazioni che trovo sono aggiornate	6,15
Le informazioni che trovo sono complete	6,11
I raccoglitori sono di facile lettura	6,40

Alcuni dati a confronto - anno 2009



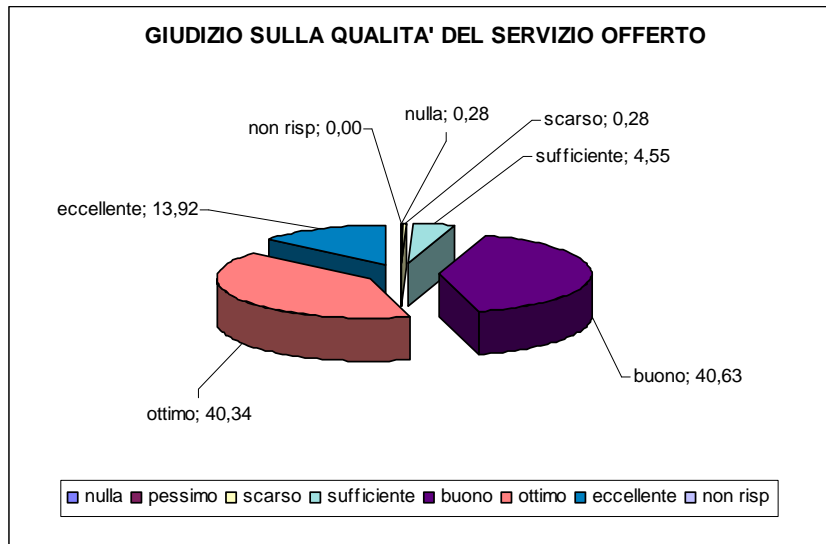
	2° semestre	1° semestre
mi sento ben accolto	6,54	6,56
gli spazi sono adeguati	6,06	6,26
trovo le informazioni che cerco	5,82	6,15
le informazioni sono aggiornate	6,12	6,18
le informazioni sono complete	6,13	6,08
i raccoglitori sono di facile lettura	6,39	6,40

Dati sul reperimento, aggiornamento e completezza delle informazioni divise per i settori più richiesti nel 2009

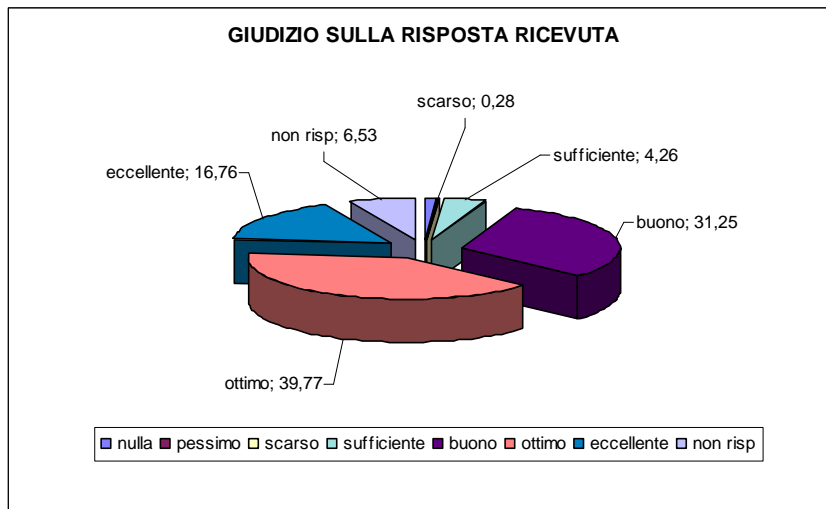


	trovo le info	sono aggiornate	sono complete
opportunità di lavoro	5,38	6,00	6,05
corsi e formazione	5,93	5,93	6,36
cultura, tempo libero e sport	6,67	6,67	6,00
Viaggi e turismo	6,60	6,80	6,80

Giudizi espressi agli item 9 e 10 nel 2009

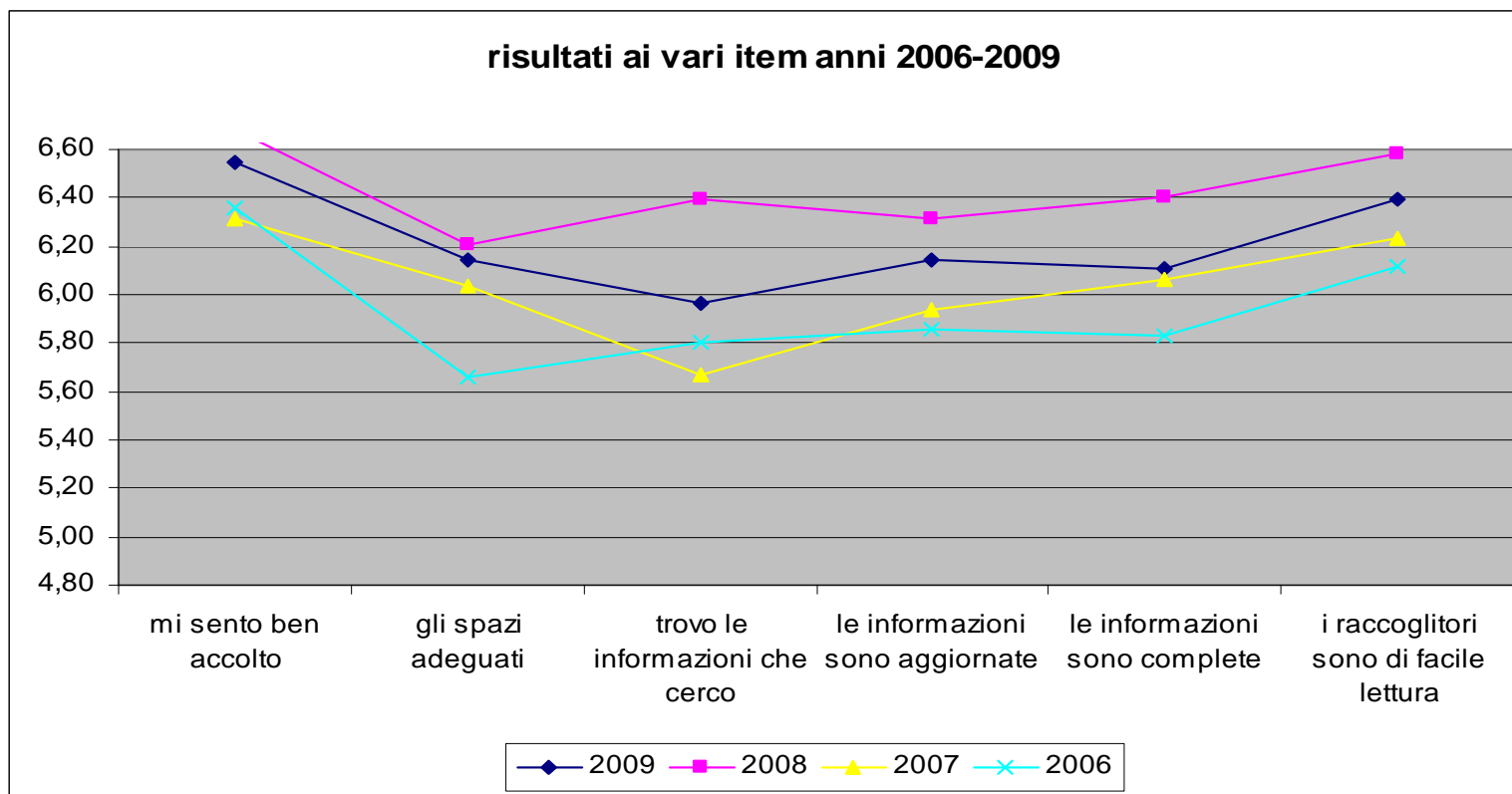


Giudizio	percentuale
nulla	0,28 %
pessima	0,00 %
scarsa	0,28 %
sufficiente	4,55 %
buona	40,63 %
ottima	40,34 %
eccellente	13,92 %
non risponde	0,00 %
TOTALE	100 %



Giudizio	percentuale
nulla	1,14 %
pessima	0,00 %
scarsa	0,28 %
sufficiente	4,26 %
buona	31,25 %
ottima	39,77 %
eccellente	16,76 %
non risponde	6,53 %
TOTALE	100 %

Confronto sui risultati ai vari item dal 3 all'8 negli anni '06, '07, '08 e 2009



	2009	2008	2007	2006
mi sento ben accolto	6,55	6,68	6,31	6,36
gli spazi adeguati	6,14	6,21	6,04	5,66
trovo le informazioni che cerco	5,96	6,39	5,67	5,8
le informazioni sono aggiornate	6,15	6,31	5,94	5,86
le informazioni sono complete	6,11	6,4	6,06	5,83
i raccoglitori sono di facile lettura	6,40	6,58	6,23	6,12

SINTESI DEI “PUNTI DI FORZA” E “CRITICITA’” RICAVATI DALL’ELABORAZIONE DEI DATI SULLA QUALITA’ SUL SERVIZIO INFORMATIVO RESO NELL’ANNO 2009 DALL’INFORMAGIOVANI DI CESENA

L’obiettivo (80% dei questionari somministrati con valore medio ai vari item = o superiore a 5) : è stato raggiunto (il 92,33% 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 2009:

Tutti i settori informativi si posizionano rispetto a “trovo le informazioni che cerco”, “le informazioni sono aggiornate” e” le informazioni sono complete” con un punteggio medio superiore a 5,5 su 7.

Il settore “Cultura e Tempo Libero” ottiene nel 2009 le migliori performance informative soprattutto per la risposta degli utenti sul versante “trovo le informazioni che cerco” segue poi il settore “Viaggi e Turismo” per la completezza e l’aggiornamento delle informazioni ricercate in questa area.

L’”accoglienza al servizio” offerta agli utenti è risultata al punteggio più alto (5,56 su 7) così come negli anni precedenti e l’organizzazione dei raccoglitori a schede segnano i livelli più alti di gradimento per la facilità di lettura (valore 6,10 su 7).

Il giudizio complessivo sulla qualità del servizio offerto esprime valori positivi rilevanti sul versante “buona (40%) ottima (40%) ed eccellente (14%)” e rispetto all’anno precedente migliora sia in ottima di 2 punti percentuali e eccellente di 4 punti percentuali.

Il giudizio complessivo sulla risposta ricevuta esprime valori positivi rilevanti sul versante “buona (31%) ottima (40%) ed eccellente (17%)” e rispetto all’anno precedente è in aumento in tutte e 3 le fasce che si situano nella parte alta del risultato positivo.

Elementi del servizio che devono o possono 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):

- **Porre maggiore attenzione e risorse sull’aggiornamento delle offerte di lavoro. Eventualmente allargare l’area territoriale di azione su cui ricercare le informazioni per il lavoro, non escludendo anche il versante dei Concorsi Pubblici. Realizzare una migliore comunicazione di rete a livello informativo sul lavoro, soprattutto rivolgendosi ad altri Informagiovani dell’Emilia Romagna**
- **Aggiungere nel 2010 almeno altre 2 postazioni Internet in auto-consultazione gratuita per gli utenti e realizzare un sistema di collegamento Internet gratuito attraverso Wireless sui p.c. portatili dei ragazzi che pervengono nelle vicinanze o all’interno della struttura Informagiovani.**
- **Provvedere ad alcune variazioni della struttura del sito Internet al fine di realizzare un sistema ad uso più semplice ed intuitivo da parte degli utenti.**
- **Provvedere a inoltrare un’altra richiesta per ottenere un distributore con “boccione” per l’acqua fresca. Un servizio per l’acqua non è presente neppure nel distributore di bevande a pagamento ed è richiesto spesso soprattutto nel periodo primavera-estate.**
- **Pubblicizzare maggiormente i servizi informativi/orientativi (anche nelle scuole medie inferiori e superiori). Prevedere all’uopo anche la ristampa del depliant su “Incontra on-line” – banca dati per l’incontro Domanda/Offerta di lavoro.**