

*informagiovani*

Piazza Del Popolo n.9 – 47023 CESENA (FC)  
Tel. /fax 0547/356228  
e.mail: [informagiovani@comune.cesena.fc.it](mailto:informagiovani@comune.cesena.fc.it)  
[http\ www.informagiovanicesena.it](http://www.informagiovanicesena.it)  
[http\ www.incontra.it](http://www.incontra.it)



**COMUNE DI CESENA**

# **INFORMAGIOVANI**

## **DATI SULL' UTENZA E SULL'UTILIZZO DEL SERVIZIO INFORMATIVO NELL'ANNO 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.

**Gennaio 2010**

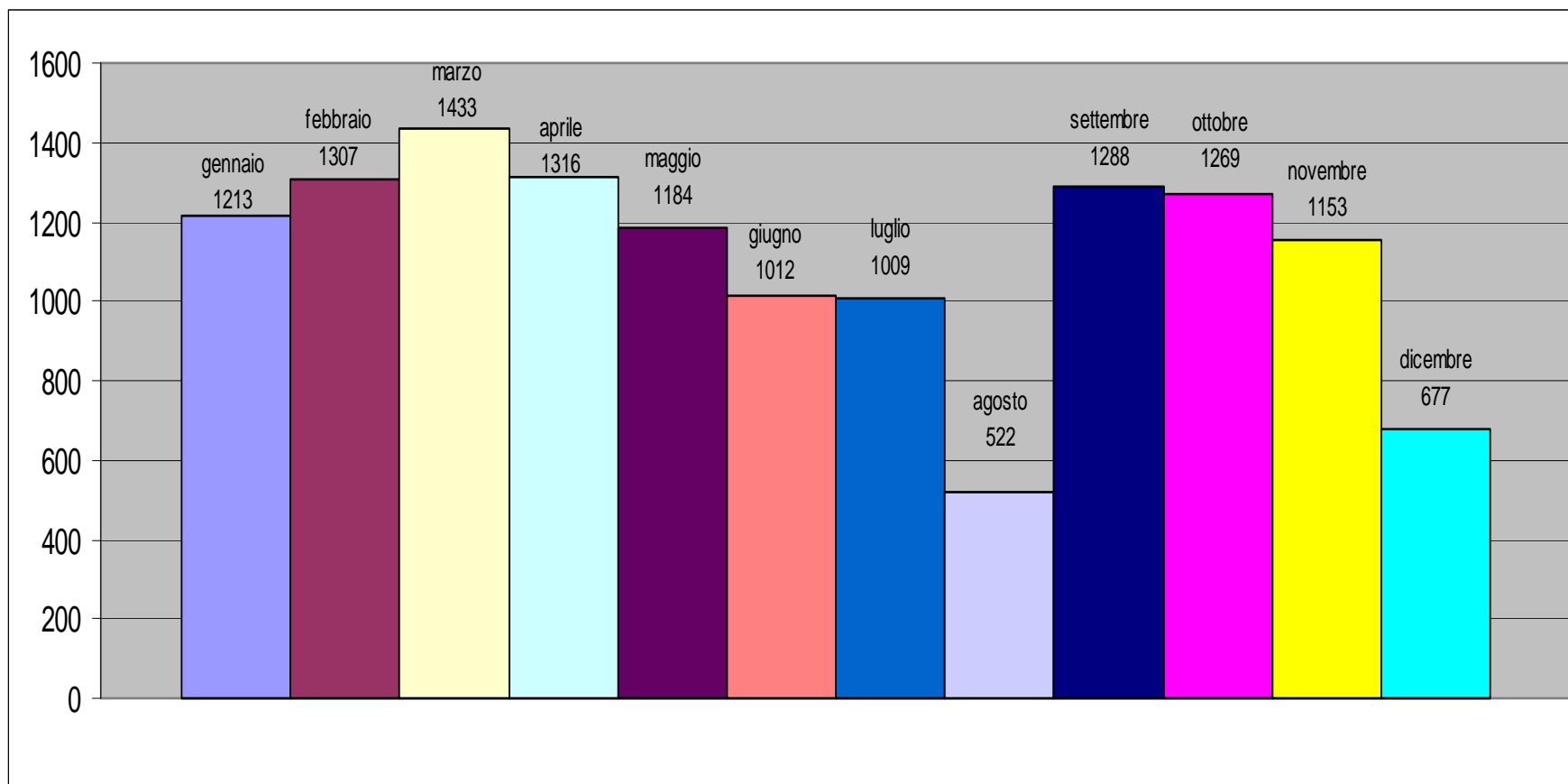
# INDICE

• Presenze per mese nell'anno 2009 e campione di riferimento statistico	p. 3
• Traffico telefonico completo riferito all'anno 2009	p. 4
• Totale delle risposte date telefonicamente agli utenti	p. 5
• Totale delle E-Mail pervenute/inviate	p. 6
• Totale delle risposte date via E-MAIL ad enti ed utenti 2009	p. 7
• Distribuzione della Carta Giovani nell'anno 2009	p. 8
• Accessi al sito internet <a href="http://www.informagiovanicesena.it">www.informagiovanicesena.it</a>	p. 9
• Accessi al sito internet <a href="http://www.incontra.it">www.incontra.it</a>	p.10
• Situazione relativa al servizio di prestito delle pubblicazioni	p. 11
• Programmi utilizzati dagli utenti nelle postazioni Internet ad uso gratuito	p. 12
• Età dell'utenza	p. 13
• Sesso dell'utenza	p. 14
• Titolo di studio dell'utenza	p. 14
• Residenza dell'utenza	p. 15
• Utenza residente nel Comune di Cesena suddivisa nei vari quartieri	p. 16
• Residenti del comprensorio di Cesena	p. 17
• Condizione occupazionale dell'utenza	p. 18
• Frequenza al centro	p. 19
• Da quanto tempo frequenti il centro Informagiovani	p. 20
• Modalità di conoscenza del servizio	p. 21
• Strumenti informativi utilizzati	p. 22
• Modalità di reperimento delle informazioni	p. 23
• Tipo d'informazione richiesta	p. 24
• Note sintetiche e "trend" statistici relativi all'utenza e all'utilizzo del servizio Informagiovani del Comune di Cesena nell'anno 2009	p. 25

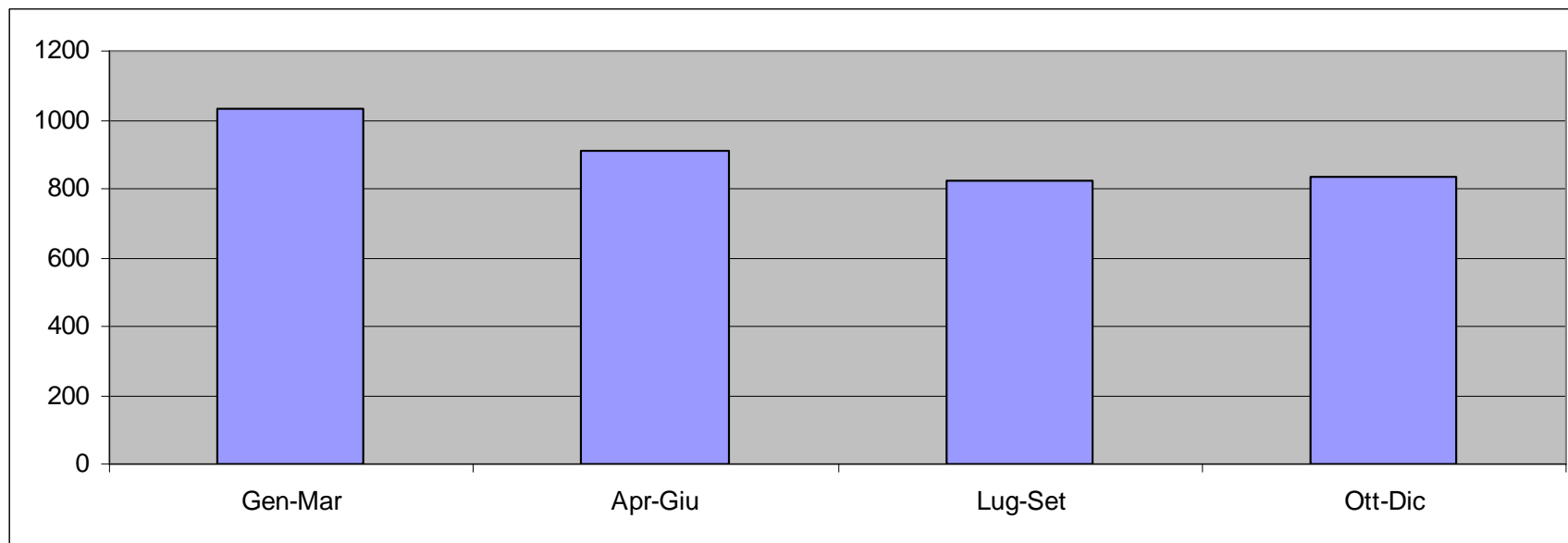
## Totale delle presenze all'Informagiovani nell'anno 2009: 13.383

Totale dei questionari validi, somministrati agli utenti nell'anno: 712 (campione pari al 5,3% del totale presenze)

### Suddivisione delle presenze per Mese

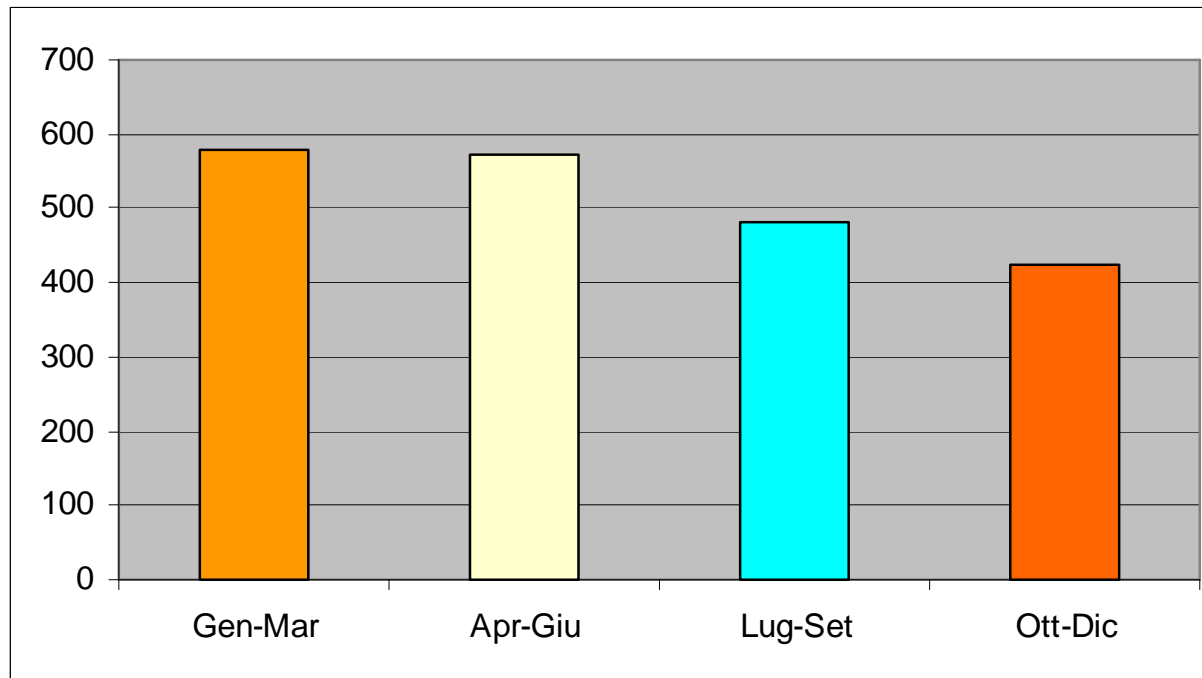


# Traffico telefonico completo riferito all'anno 2009



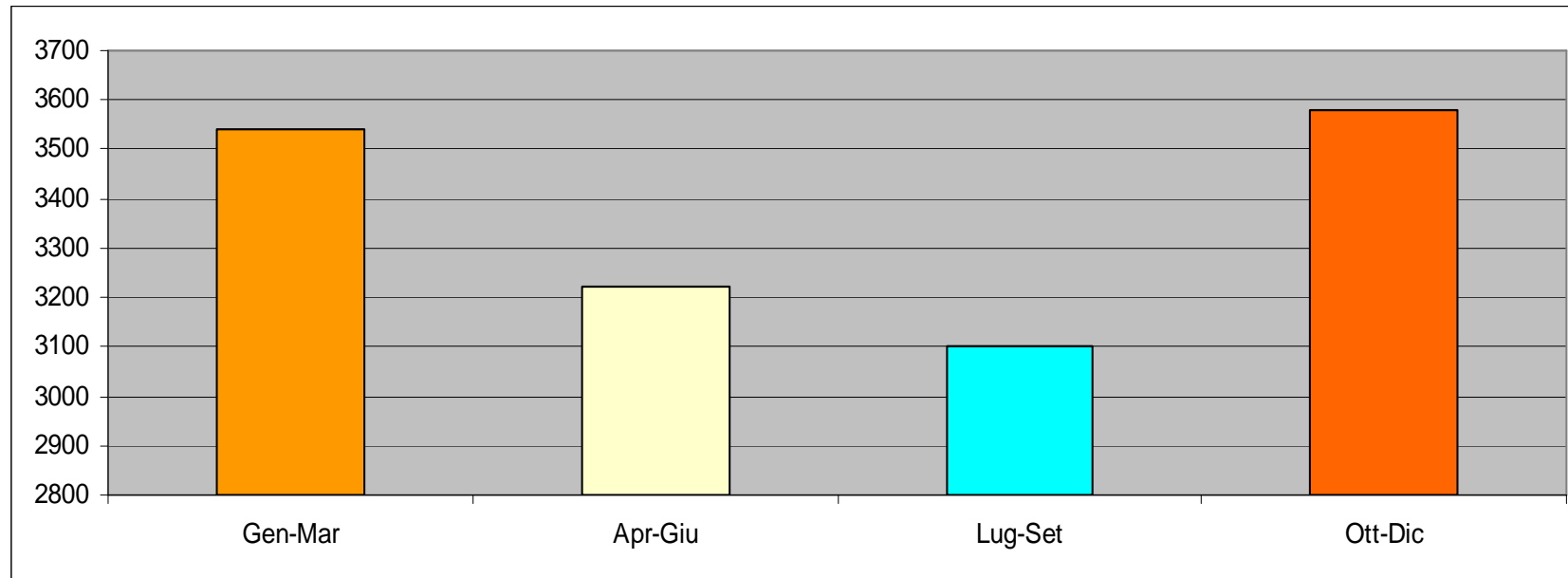
Gennaio / Marzo	<b>1030</b>
Aprile / Giugno	<b>909</b>
Luglio / Settembre	<b>824</b>
Ottobre / Dicembre	<b>835</b>
<b>Totale</b>	<b>3.598</b>

# Totale delle risposte date telefonicamente agli utenti 2009



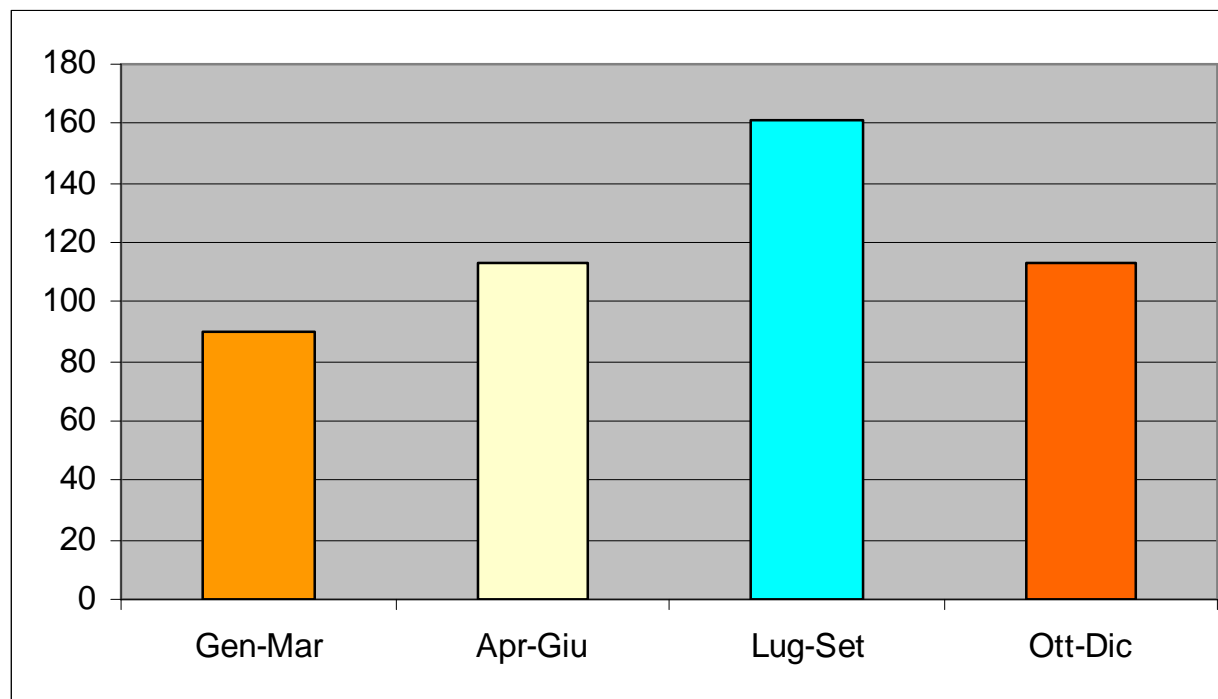
Gennaio / Marzo	579
Aprile / Giugno	571
Luglio / Settembre	482
Ottobre / Dicembre	423
<b>Totale</b>	<b>2.055</b>

# Totale delle E-Mail pervenute/inviate nel 2009



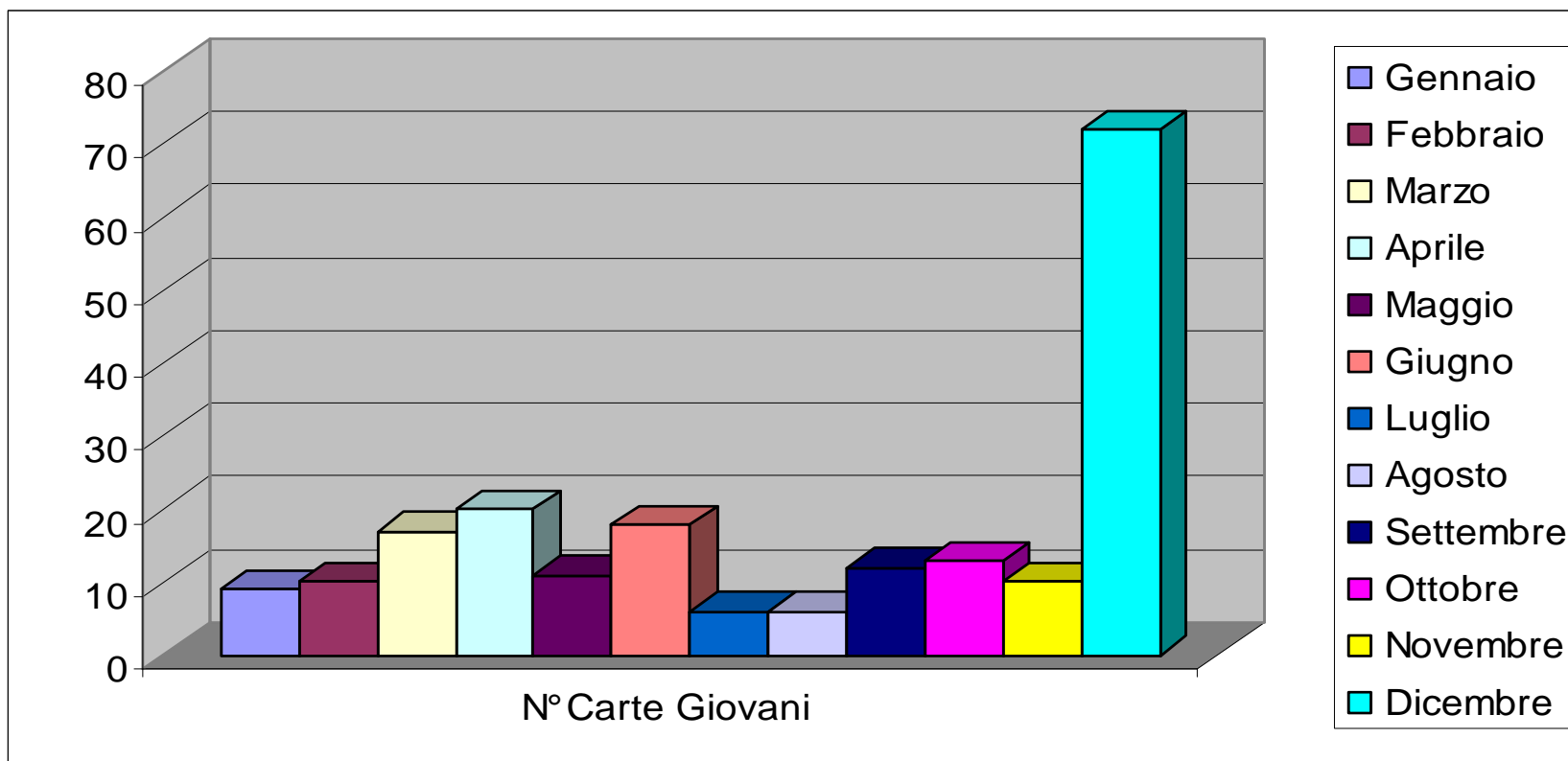
Gennaio / Marzo	3.542
Aprile / Giugno	3.220
Luglio / Settembre	3.101
Ottobre / Dicembre	3.580
<b>Totale</b>	<b>13.443</b>

## Totale delle risposte date via E-MAIL ad enti ed utenti 2009



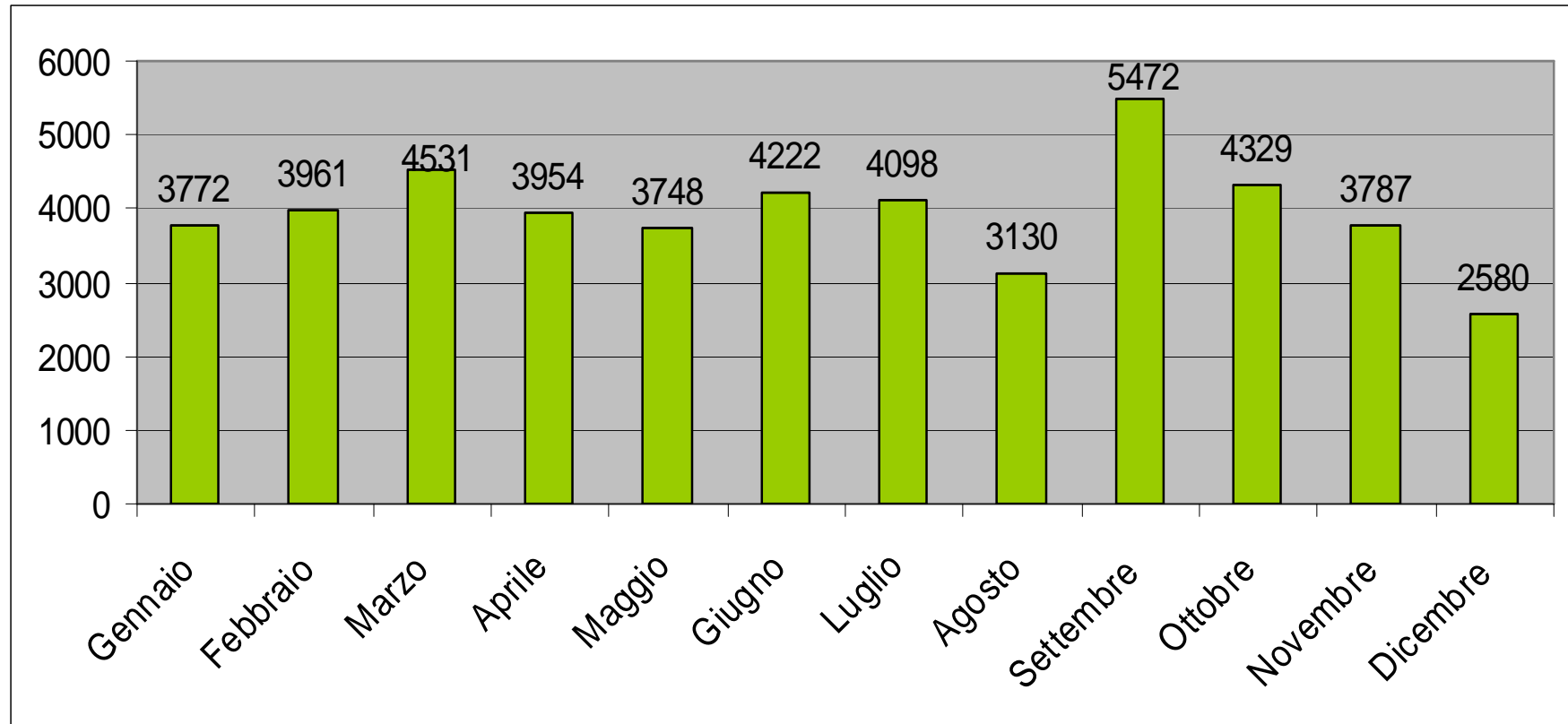
Gennaio / Marzo	90
Aprile / Giugno	113
Luglio / Settembre	161
Ottobre / Dicembre	113
<b>Totale</b>	<b>477</b>

# Suddivisione della distribuzione di Carte Giovani per Mese



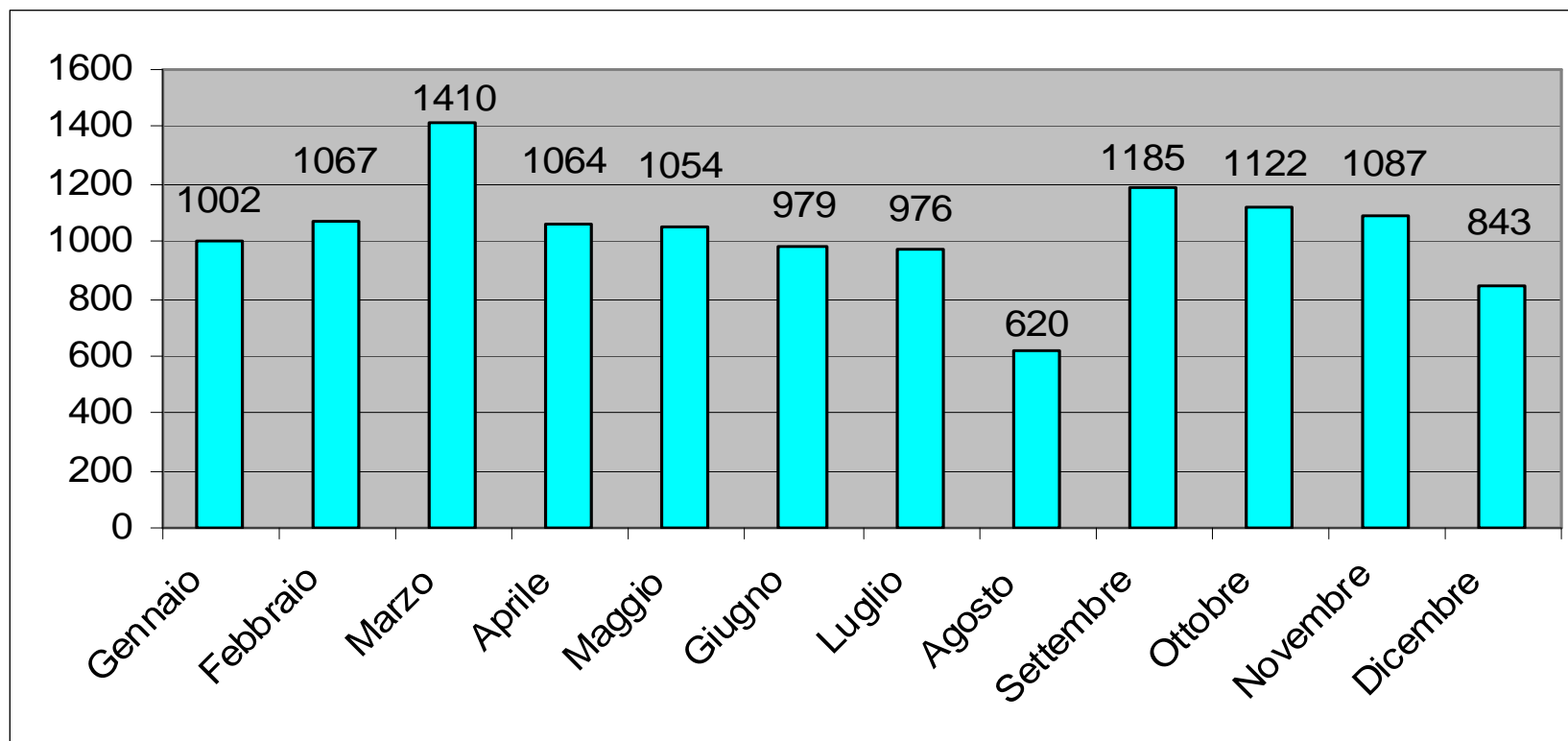
Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
9	10	17	20	11	18	6	6	12	13	10	72	204

# Accesso al sito internet [www.informagiovanicesena.it](http://www.informagiovanicesena.it) nel 2009



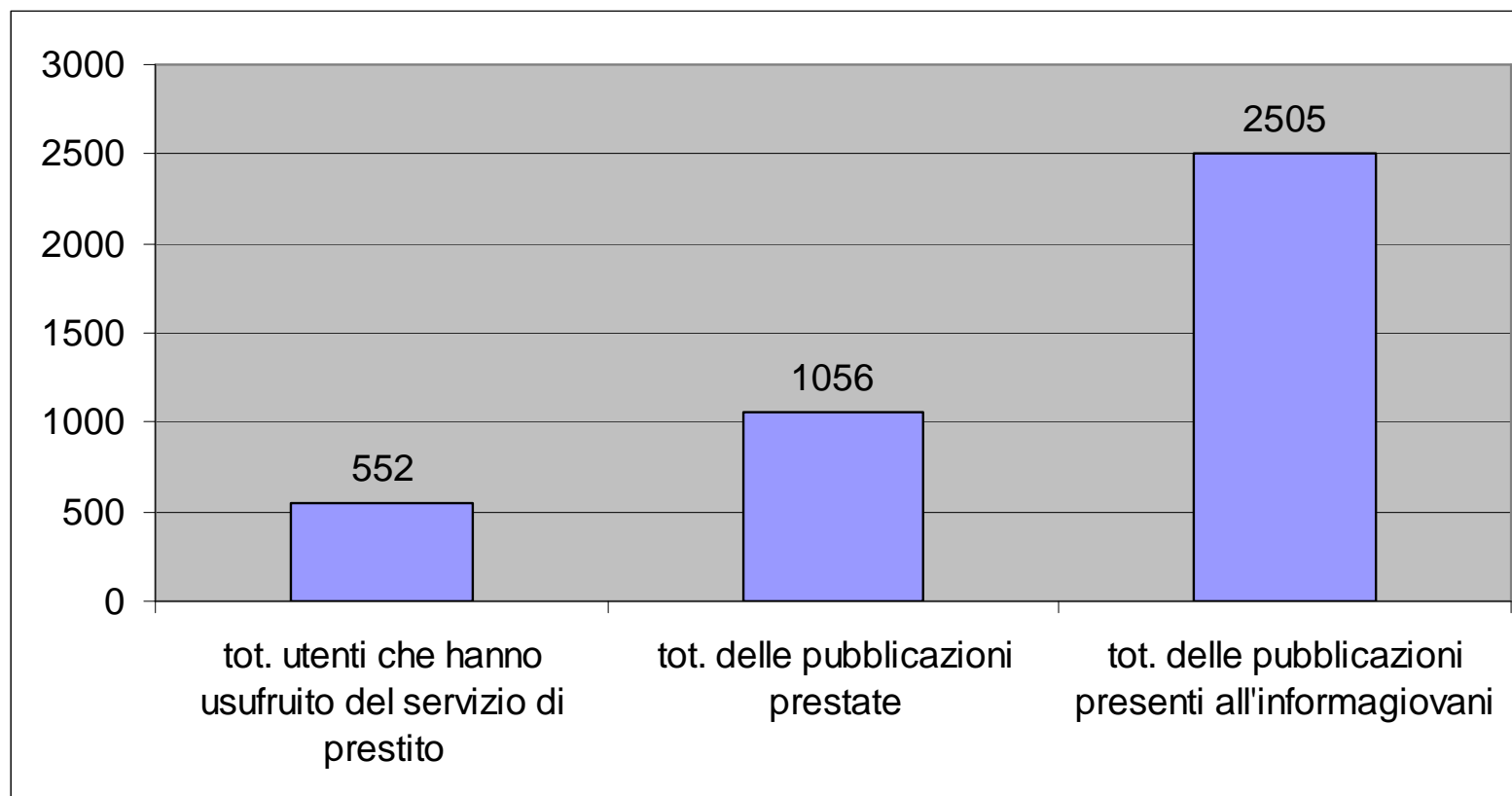
Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
3772	3961	4531	3954	3748	4222	4098	3130	5472	4329	3787	2580	47584

# Accesso al sito internet [www.incontra.it](http://www.incontra.it) nel 2009



Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
1.002	1.067	1.410	1.064	1.054	979	976	620	1.185	1.122	1.087	843	12.409

# Situazione relativa al servizio di prestito delle pubblicazioni per l'anno 2009

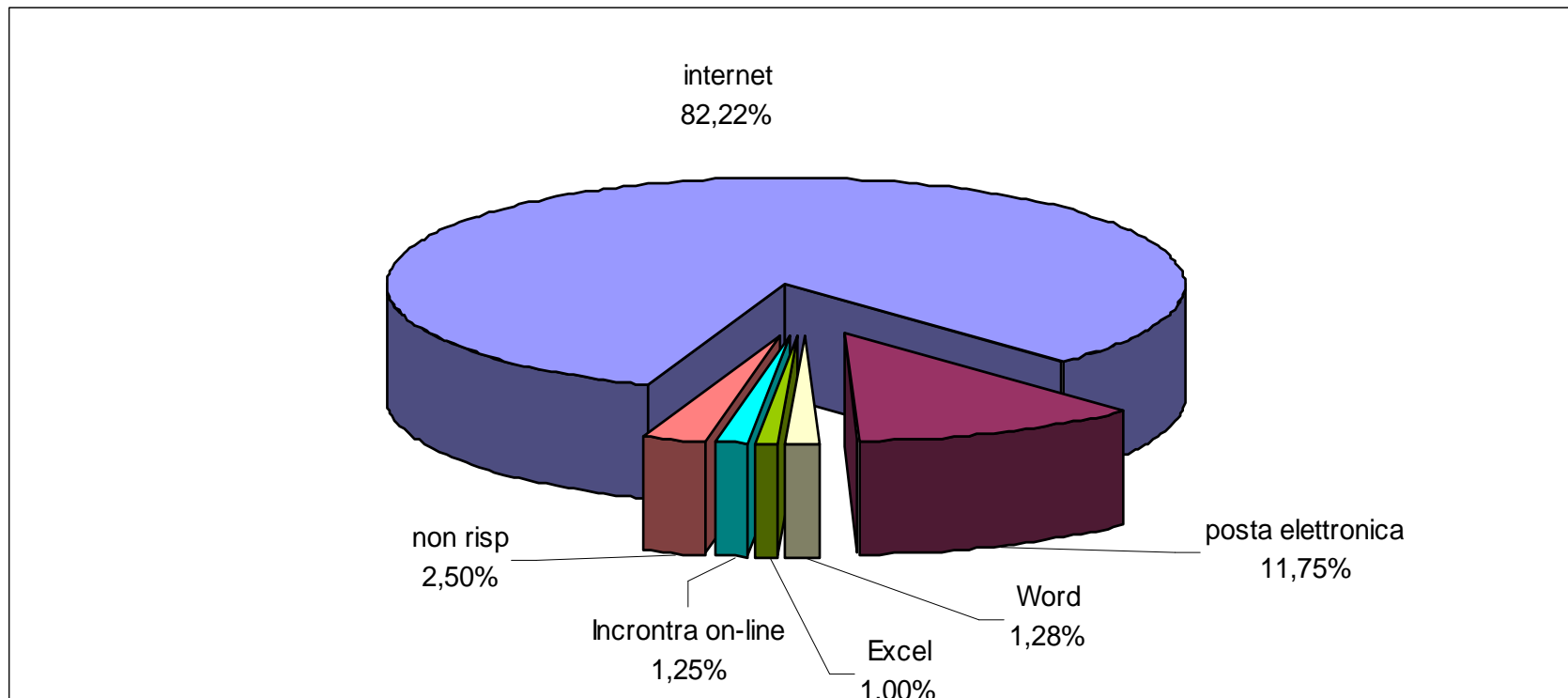


<b>Tot. utenti che hanno usufruito del servizio di prestito nell'anno 2009</b>	<b>Tot. delle pubblicazioni prestate nell'anno 2009</b>	<b>Tot. pubblicazioni presenti al servizio Informagiovani</b>
<b>552</b>	<b>1056</b>	<b>2505</b>

## Programmi utilizzati dagli utenti nelle postazioni internet

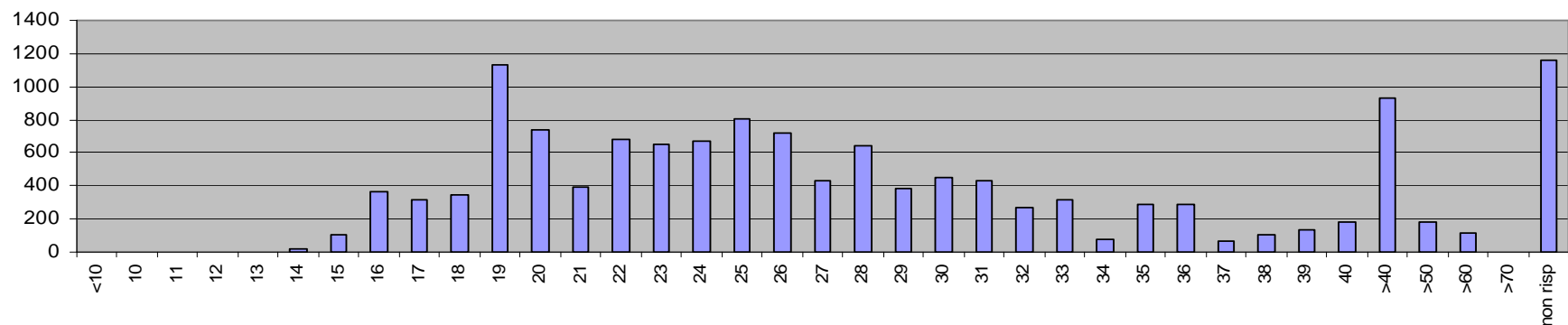
(n.1 postazione Infopoint della Regione Emilia Romagna e n. 2 postazioni del Comune di Cesena)

Totale utilizzi delle postazioni internet nell'anno 2009: 2.651



N° utilizzi per accesso Internet	N° utilizzi per Posta Elettronica	N° utilizzi per Applicativo Word	N° utilizzi per Applicativo Excel	N° utilizzi per inserimento dati in Incontra	Non risponde	Totale servizi utilizzati attraverso gli infopoint
<b>2561</b>	<b>366</b>	<b>40</b>	<b>31</b>	<b>39</b>	<b>78</b>	<b>3115</b>

### Età dell'utenza

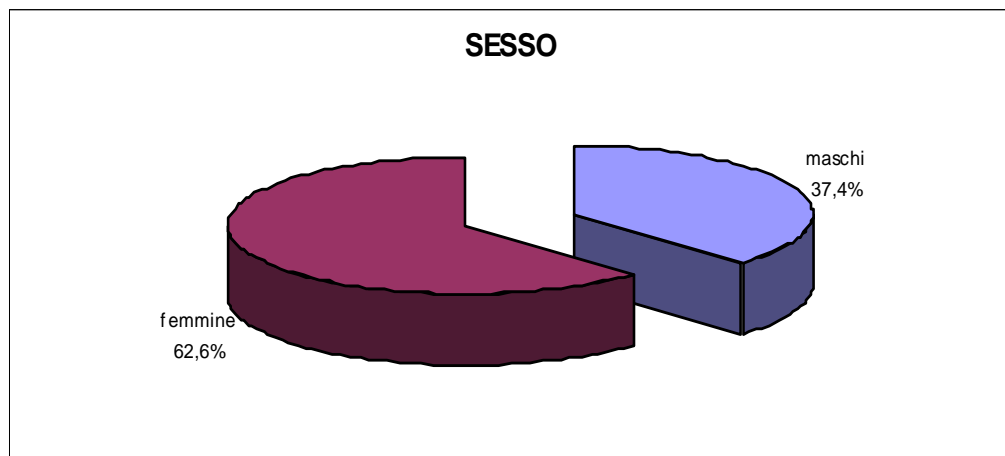


Età	Valore	Percentuale
<10	0	0,00
10	0	0,00
11	0	0,00
12	0	0,00
13	0	0,00
14	17	0,13
15	101	0,75
16	362	2,70
17	317	2,37
18	349	2,61
19	1134	8,47
20	743	5,55
21	396	2,96
22	677	5,06
23	650	4,85
24	671	5,01
25	801	5,98
26	723	5,40

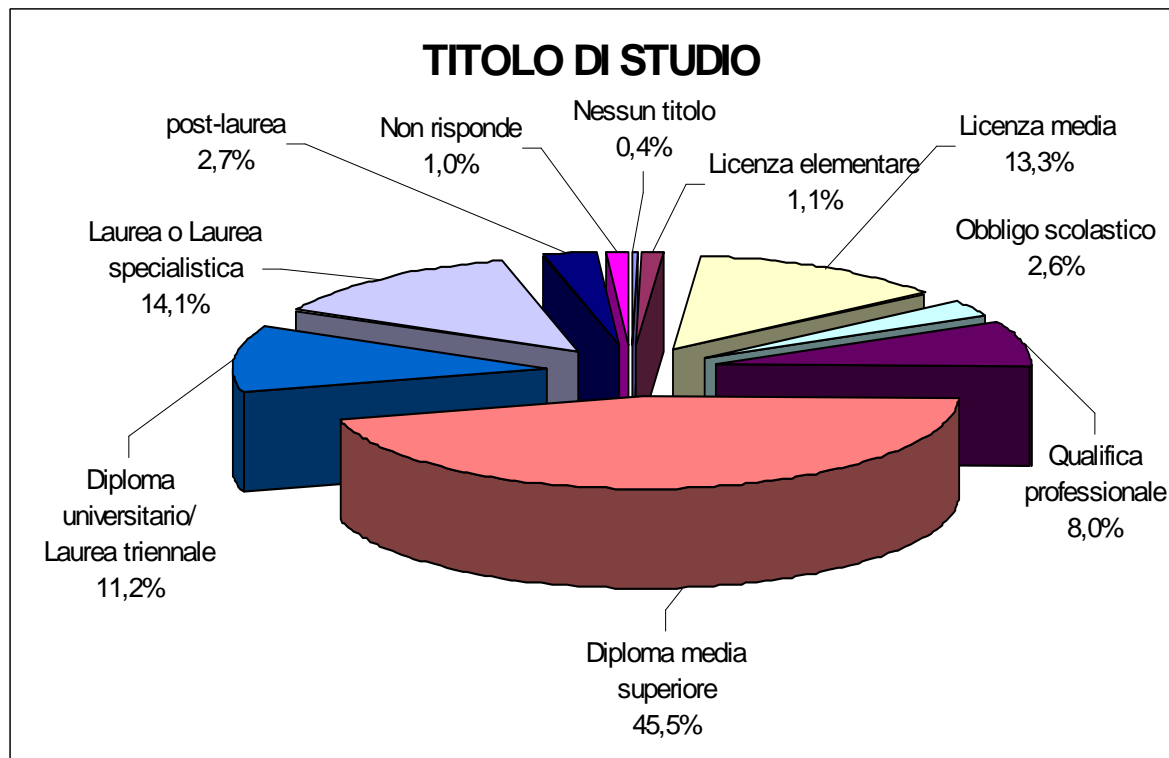
Età	Valore	Percentuale
27	430	3,21
28	646	4,82
29	381	2,85
30	450	3,36
31	434	3,24
32	268	2,00
33	321	2,40
34	76	0,57
35	290	2,17
36	290	2,17
37	68	0,51
38	102	0,76
39	130	0,97
40	179	1,34
>40	933	6,97
>50	179	1,34
>60	117	0,87
>70	0	0,00
non risp	1156	8,63

## Numero utenti divisi per sesso:

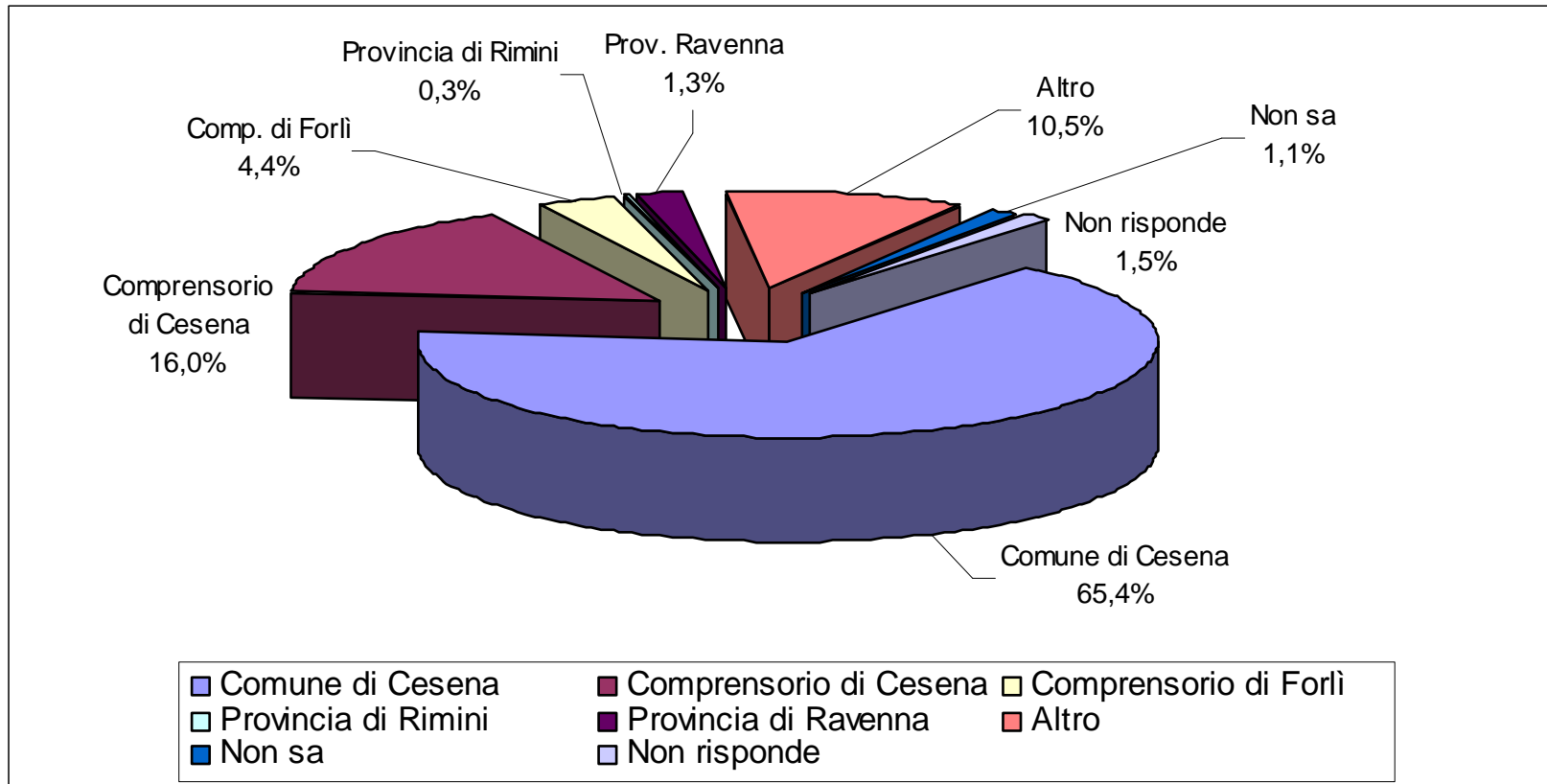
MASCHI	5.009
FEMMINE	8.374
<b>Totale</b>	<b>13.383</b>



TITOLO DI STUDIO degli utenti	Valore
Nessun titolo	53
Licenza elementare	146
Licenza di scuola media inferiore	1.776
Obbligo scolastico	351
Qualifica professionale	1.065
Diploma media superiore	6.094
Diploma universitario / Laurea triennale	1.503
Laurea / Laurea Specialistica	1.893
Specializzazione Post-Laurea	366
Non risponde	146
<b>Totale</b>	<b>13.383</b>

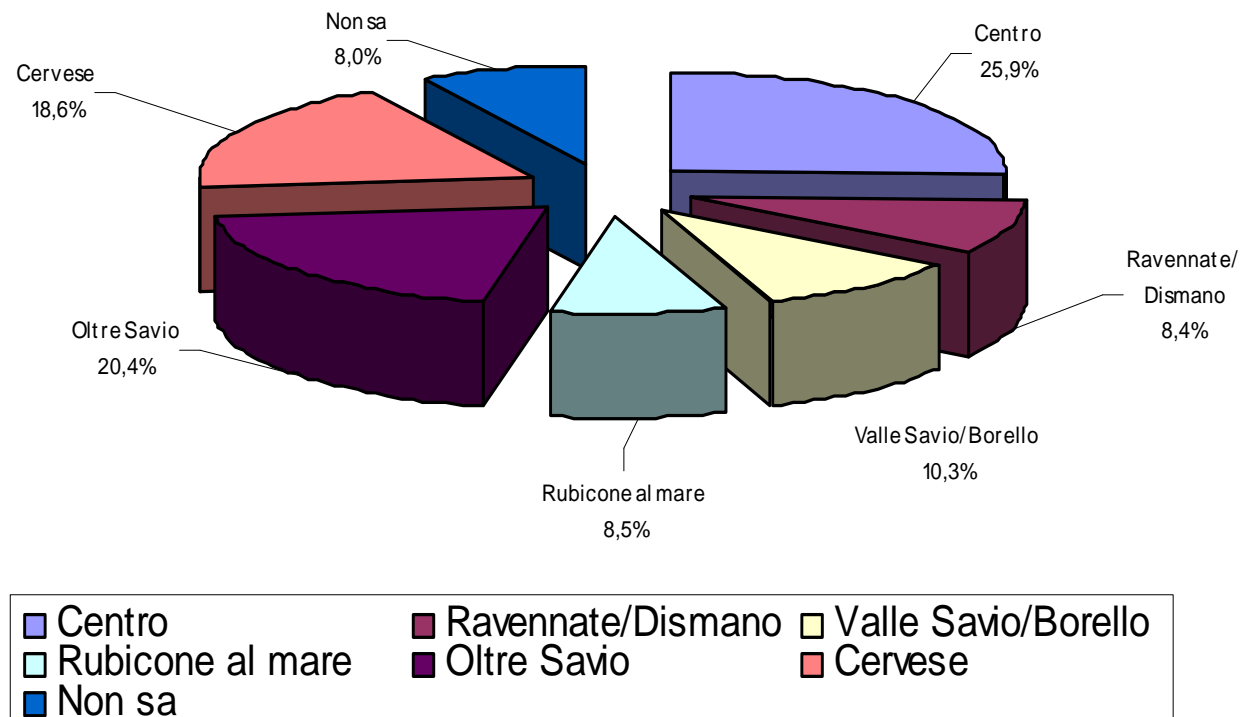


## RESIDENZA DELL'UTENZA



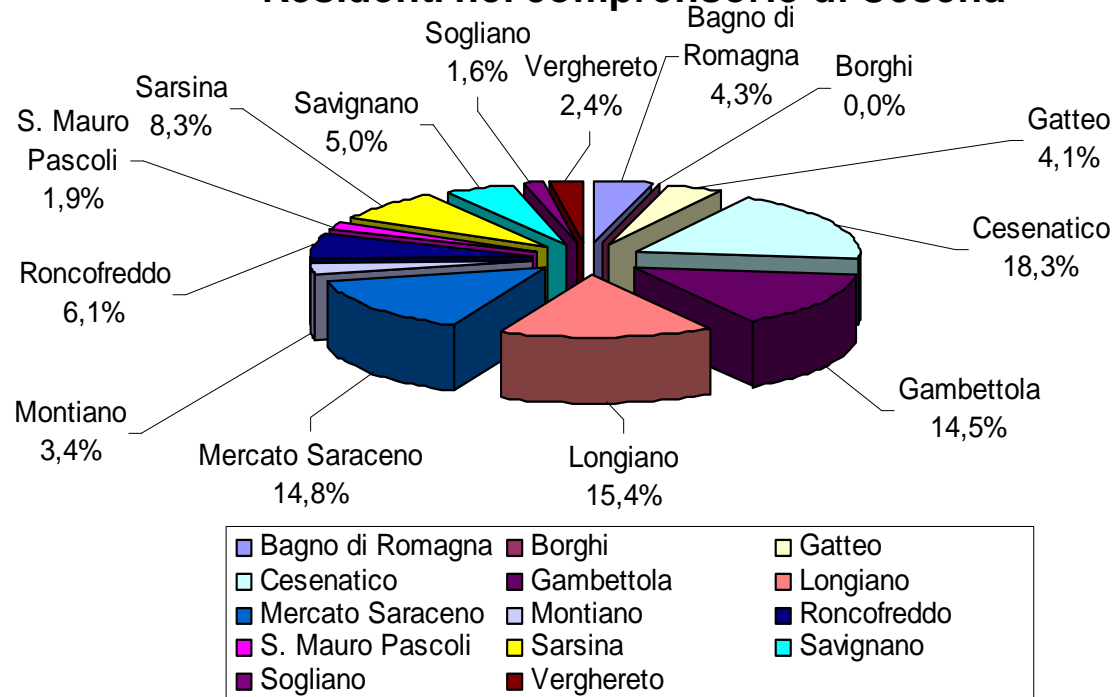
Comune di Cesena	Comprensorio di Cesena	Comprensorio di Forlì	Provincia di Ravenna	Provincia di Rimini	Altro	Non sa	Non risponde	<b>Totale</b>
<b>8.753</b>	<b>2.140</b>	<b>446</b>	<b>264</b>	<b>35</b>	<b>1.404</b>	<b>145</b>	<b>196</b>	<b>13.383</b>

## Utenza del Comune di Cesena suddivisa nei vari quartieri



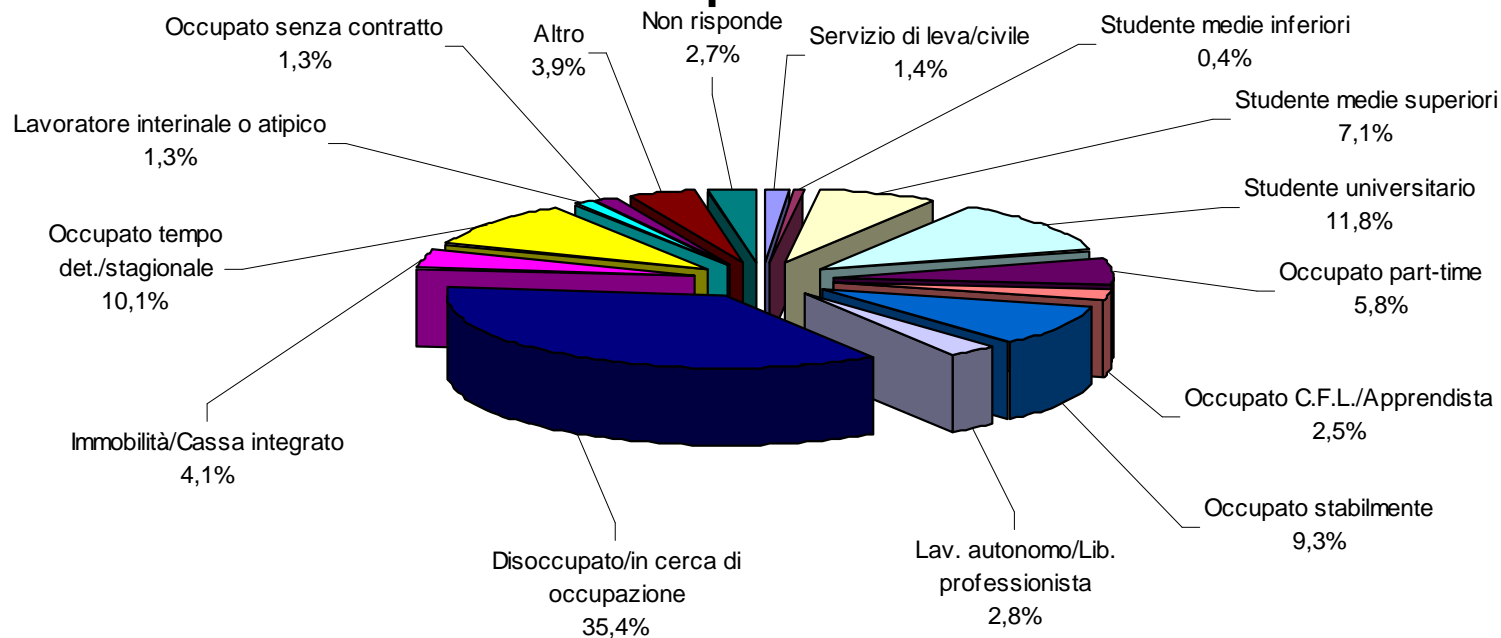
Centro	Oltre Savio	Cervese	Ravennate Dismano	Valle Savio Borello	Rubicone al mare	Non sa	<b>Totale utenti residenti nel Comune di Cesena</b>
<b>2.267</b>	<b>1.784</b>	<b>1.630</b>	<b>737</b>	<b>899</b>	<b>740</b>	<b>696</b>	<b>8.753</b>

## Residenti nel comprensorio di Cesena



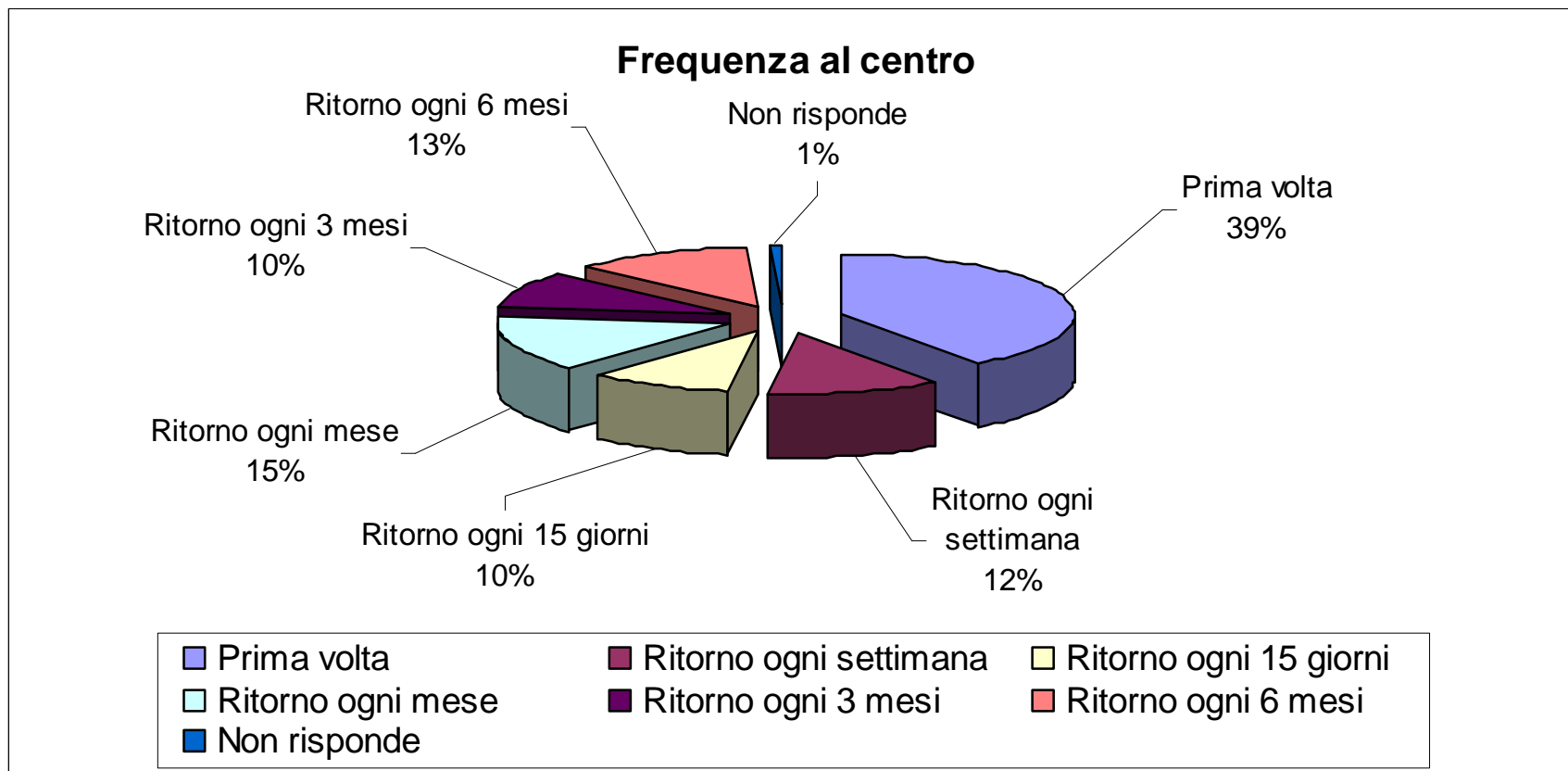
Bagno di Romagna	<b>92</b>	Longiano	<b>329</b>	Sarsina	<b>177</b>
Borghi	<b>0</b>	Mercato Saraceno	<b>317</b>	Savignano	<b>106</b>
Gatteo	<b>88</b>	Montiano	<b>74</b>	Sogliano	<b>33</b>
Cesenatico	<b>392</b>	Roncofreddo	<b>130</b>	Verghereto	<b>51</b>
Gambettola	<b>310</b>	S. Mauro Pascoli	<b>41</b>	<b>Tot. utenti residenti nel Comprensorio</b>	<b>2.140</b>

## Condizione occupazionale dell'utenza



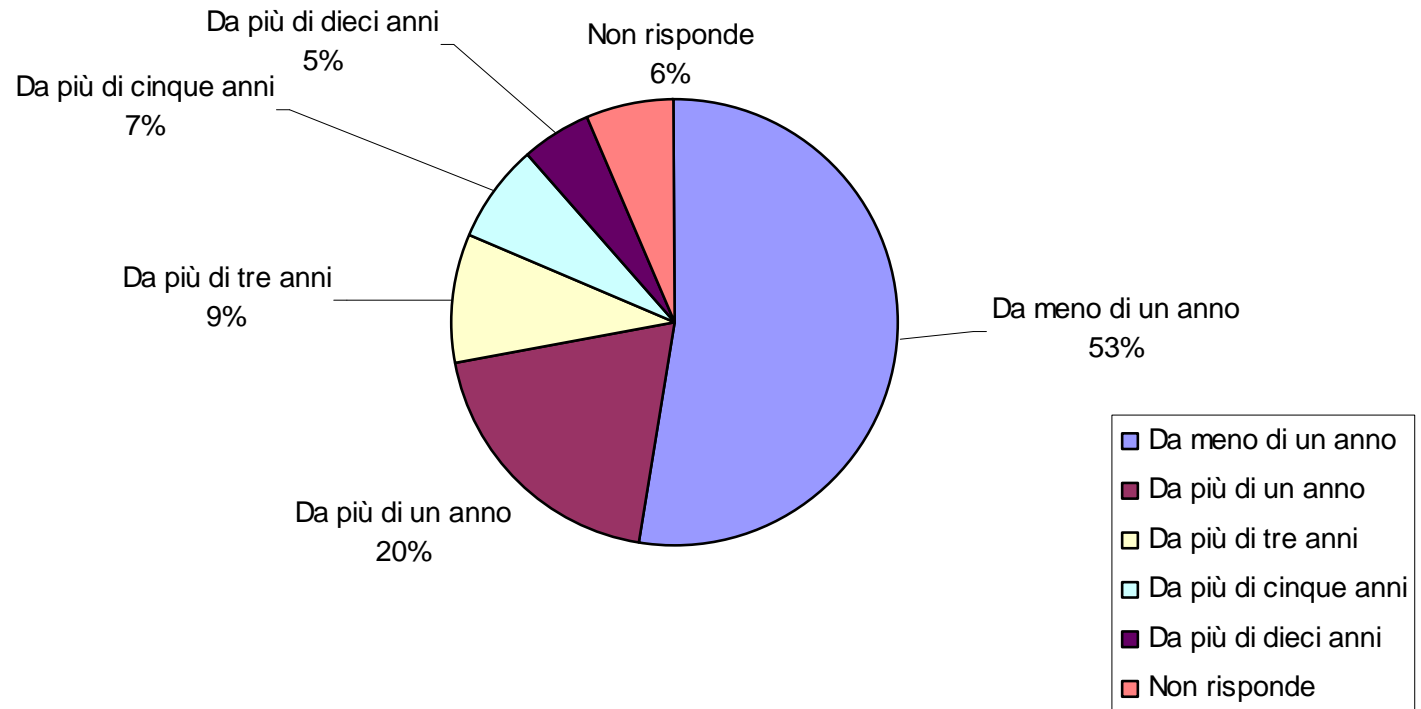
■ Servizio di leva/civile	■ Studente medie inferiori	■ Studente medie superiori
■ Studente universitario	■ Occupato part-time	■ Occupato C.F.L./Apprendista
■ Occupato stabilmente	■ Lav. autonomo/Lib. professionista	■ Disoccupato/in cerca di occupazione
■ Immobilità/Cassa integrato	■ Occupato tempo det./stagionale	■ Lavoratore interinale o atipico
■ Occupato senza contratto	■ Altro	■ Non risponde

O. Senza Contratto	179	Studente Universitario	1.583
O. Stabilmente	1.240	Studente Medie Inferiore	52
In mobilità/Cassaintegrato	546	Studente Medie Superiore	944
Disoccupato/In cerca di occ.	4742	Servizio di Leva/ Serv.Civile	193
Lav. Autonomo/Lib. Profes.	376	Lavoratore interinale/Atipico	176
Tempo determinato/stag.	1.348	Altro	525
CFL/Apprendista	340	Non risponde	357
O. Part-time	780	<b>Totale</b>	<b>13.383</b>



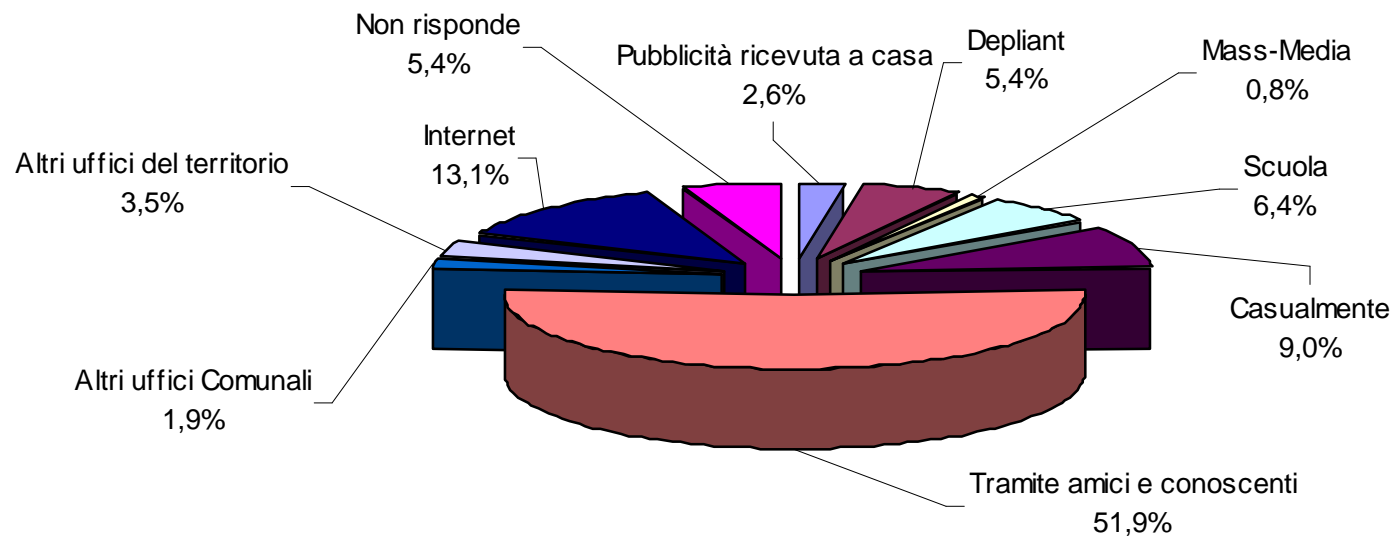
Prima volta	<b>5.350</b>	Ogni 3 mesi	<b>1.290</b>
Ogni settimana	<b>1.646</b>	Ogni 6 mesi	<b>1.705</b>
Ogni 15 giorni	<b>1.318</b>	Non risponde	<b>95</b>
Ogni mese	<b>1.980</b>	<b>N° totale utenti</b>	<b>13.383</b>

## Da quanto tempo frequenti il Centro



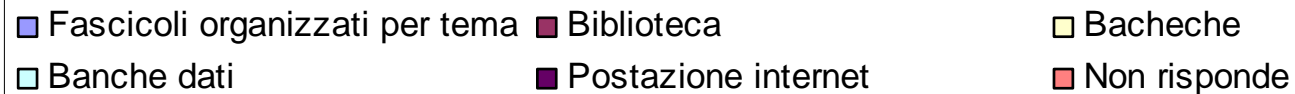
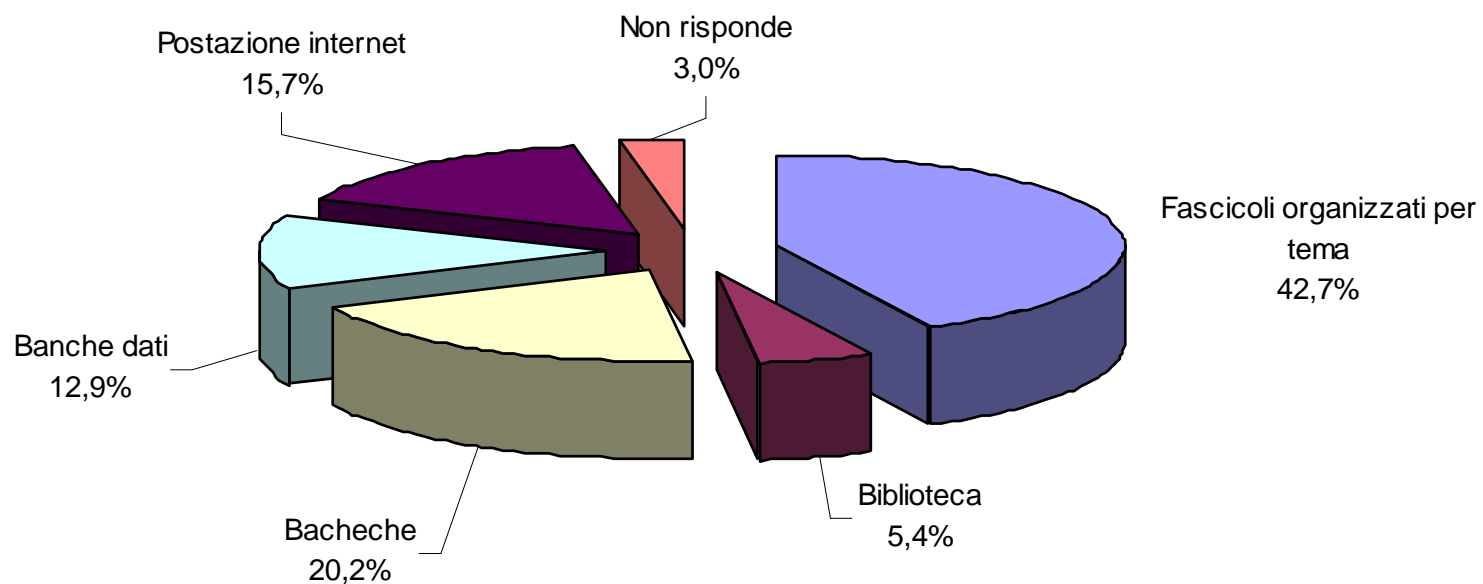
Da meno di un anno	<b>7.030</b>
Da più di un anno	<b>2.611</b>
Da più di 3 anni	<b>1.248</b>
Da più di 5 anni	<b>983</b>
Da più di 10 anni	<b>641</b>
Non risponde	<b>869</b>
<b>Totale</b>	<b>13.383</b>

## Modalità di conoscenza del servizio (solo per utenti pervenuti la prima volta)



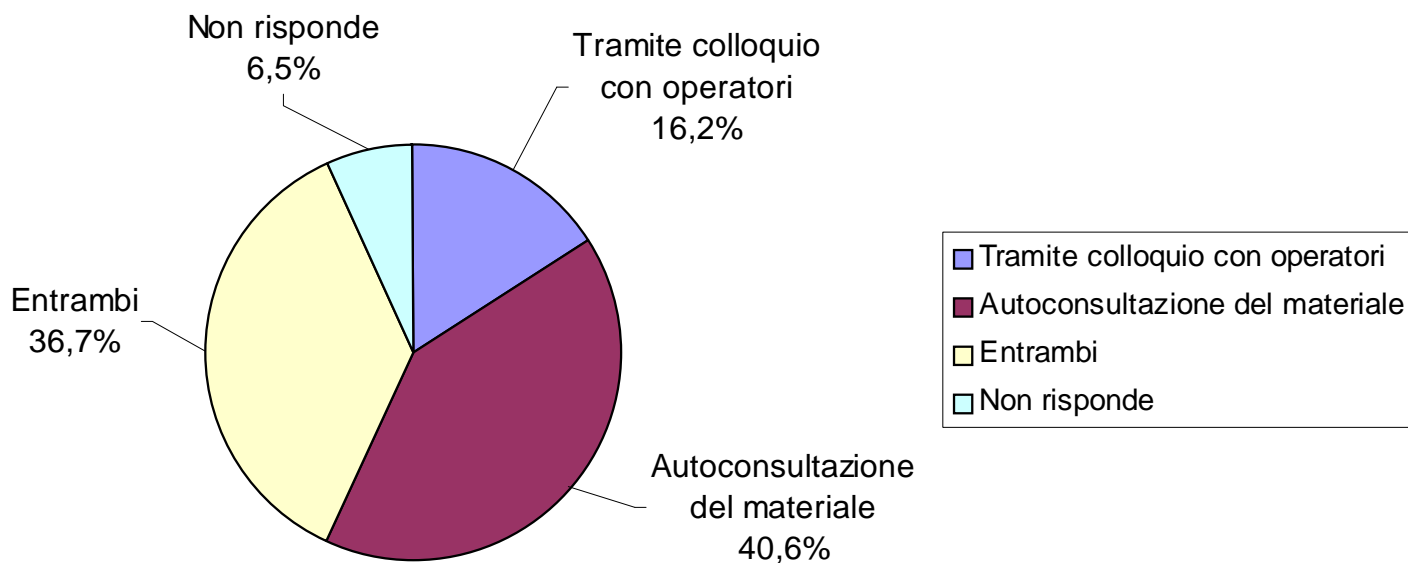
Pubblicità ricevuta a casa	<b>142</b>	Tramite amici o conoscenti	<b>2.802</b>
Depliant informativi	<b>292</b>	Altri uffici comunali	<b>103</b>
Mass Media	<b>41</b>	Altri uffici nel territorio	<b>186</b>
Scuola	<b>348</b>	Internet	<b>707</b>
Casualmente o passando davanti	<b>487</b>	Non risponde	<b>293</b>
		<b>Totale utenti pervenuti per la prima volta</b>	<b>5.401</b>

## Strumenti informativi utilizzati



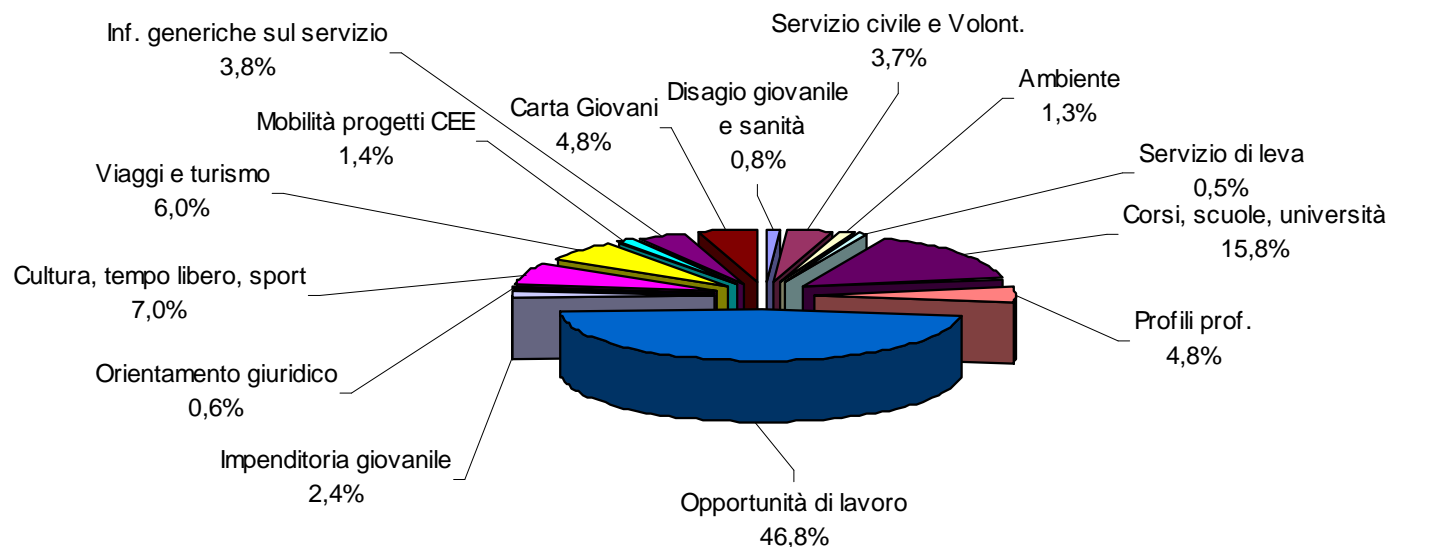
Fascicoli	<b>7.807</b>	Postazione Internet	<b>2.871</b>
Biblioteca	<b>994</b>	Non risponde	<b>549</b>
Bacheche	<b>3.697</b>		
Banche dati	<b>2.348</b>	<b>Totale</b>	<b>18.266</b>

## Modalità di reperimento delle informazioni



Tramite colloquio con operatori	Autoconsultazione del materiale	Entrambi	Non risponde	<b>Totale</b>
<b>2.163</b>	<b>5.438</b>	<b>4.906</b>	<b>876</b>	<b>13.383</b>

## Tipo di informazione richiesta



Disagio giovanile e sanità	Servizio civile e Volont.	Ambiente	Servizio di leva
Corsi, scuole, università	Profili prof.	Opportunità di lavoro	Impenditoria giovanile
Orientamento giuridico	Cultura, tempo libero, sport	Viaggi e turismo	Mobilità progetti CEE
Inf. generiche sul servizio	Carta Giovani		

Disagio giovanile	<b>237</b>	Orientamento giuridico	<b>135</b>
Servizio Civile Volontario	<b>833</b>	Cultura, tempo libero	<b>1.565</b>
Ambiente	<b>297</b>	Viaggi e turismo	<b>1.333</b>
Servizio di leva	<b>102</b>	Mobilità progetti CEE	<b>307</b>
Corsi, Scuole, Università	<b>3.506</b>	Informazioni generiche sul servizio	<b>307</b>
Profili professionali	<b>1.063</b>	Carta Giovani	<b>855</b>
Opportunità di lavoro	<b>10.397</b>	Non risponde*	<b>6.847</b>
Impenditoria giovanile	<b>538</b>	<b>Totale</b>	<b>29.082</b>

\* Il dato è stato ripartito in base alle percentuali delle diverse tipologie di informazioni

## **NOTE SINTETICHE E “TREND” STATISTICI RELATIVI ALL’UTENZA E ALL’UTILIZZO DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI DEL COMUNE DI CESENA NELL’ANNO 2009**

Nel 2009 il totale dei contatti (personali, via mail e telefonici) su cui è stata effettuata una risposta da parte degli operatori è stato pari a 15.915.

Il totale dei contatti ai siti Internet del servizio ([www.informagiovani-cesena.it](http://www.informagiovani-cesena.it) e [www.incontra.it](http://www.incontra.it)) è risultato pari a 59.993.

Il totale dei contatti passa da 64.688 del 2008 a 75.908 del 2009.

Dai grafici relativi alle statistiche si può notare una distribuzione più omogenea (anche rispetto all’anno 2008) delle presenze al servizio nei vari mesi ad eccezione dei mesi di Agosto e di Dicembre in cui incidono i periodi di vacanza ferragostana e natalizia.

La richiesta di pubblicazioni a prestito “numero di pubblicazioni richieste” è stata pari a 1056 e ne hanno usufruito 552 persone.

Riguardo all’utilizzo delle postazioni Internet ad accesso gratuito che il servizio mette a disposizione degli utenti, occorre sottolineare che sono state complessivamente 2651 le consultazioni da parte degli utenti e oltre 3000 sono stati i servizi utilizzati attraverso gli Internet-point di cui oltre 2500 per l’accesso ad Internet Explorer.

Analizzando i dati sulla tipologia dell’utenza che ha frequentato nel 2009 il servizio Informagiovani notiamo che l’età dell’utenza si compatta maggiormente attorno alla fascia 16-36 anni, anche se sono rappresentate un po’ tutte le fasce d’età dai 14 anni agli over 70.

La fascia 35-70 anni “genitori-insegnanti-ma anche nonni” che spesso vengono a chiedere informazioni per figli, studenti o nipoti, e rappresentano anche la fascia “*diversa-mente giovani*” quelli cioè che pervengono al servizio per vari interessi informativi che sono affini agli interessi giovanili e riguardano soprattutto la cultura, i viaggi e i percorsi o i corsi del tempo libero si ridimensiona rispetto all’anno precedente e si situa attorno al 19% contro il 26% dell’anno precedente.

Gli under 18 aumentano (dal 6,5% del 2008 al 9,3%) e la fascia 14-30 (che rappresenta il nostro target d’utenza privilegiato) si attesta complessivamente attorno al 66%.

Riguardo al genere, i maschi sono assestati al 37% circa del totale. La predominanza del genere femminile fra le presenze al servizio è in linea on quanto avvenuto nei corsi dei vari anni.

Gli utenti con alta scolarizzazione (laureati e diplomati) si attestano attorno al 70% circa degli utenti.

Il 65% circa degli utenti 2009 risiede nel Comune di Cesena con una componente forte del quartiere Centro (26% circa).

Un 16% circa degli utenti proviene dai Comuni del Comprensorio di Cesena e i Comuni di Cesenatico, Longiano e Mercato Saraceno e Gambettola sono stati i più rappresentativi segnando ognuno oltre 300 presenze nell'anno.

La condizione occupazionale dell'utenza si differenzia un poco dall'anno precedente con un incremento dei disoccupati (gli studenti sono al 19% circa mentre il 12% circa è rappresentato da occupati stabili e liberi professionisti, il 25% comprende lavoratori "precari" e il 35% circa risulta disoccupato).

La percentuale dei ritorni si stabilizza comunque attorno al 60% circa che dimostra l'alto livello di fidelizzazione degli utenti che si sono rivolti al servizio. Gli utenti che si rivolgono al servizio da più di un anno e oltre sono poco meno della metà.

Il servizio Informagiovani viene utilizzato dal 48% degli utenti nel medio-lungo termine di tempo e su più versanti informativi.

Per chi perviene al servizio la prima volta, è stata monitorata la modalità attraverso la quale è venuto a conoscenza del servizio: per quanto riguarda questo dato, occorre sottolineare che la percentuale relativa alla modalità "passaparola fra amici, parenti e conoscenti" rimane comunque la modalità di conoscenza principale anche nel 2009 e si attesta al 52% circa.

La buona collocazione del servizio (in Piazza del Popolo e a fianco dell'entrata comunale), unitamente ai depliant collocati all'esterno dell'entrata e ad un apposito video che ne promuove i servizi collocato in vetrina, contribuiscono così come era emerso negli anni precedenti, a far conoscere il servizio anche "casualmente" (il 10% circa dei nuovi utenti che nel 2009 ha utilizzato il servizio, ne è venuto a conoscenza semplicemente, passando davanti all'ingresso del Centro).

Il tipo di informazione richiesta dagli utenti si spalma su vari settori di interesse fra cui emergono: il settore "lavoro" che si posiziona al 49% circa, l'istruzione che si aggira attorno al 16% circa; la Cultura e il Tempo Libero che arrivano nel complesso al 7% delle richieste informative ed il settore Viaggi e Turismo che si attesta attorno al 6% circa.

La "Carta Giovani" riprende un poco quota (4,8% è il dato 2009 delle richieste informative su questo servizio) Questo è dovuto anche all'impegno profuso in questi ultimi 12 mesi dal personale in postazione "Accoglienza" del Centro, che ha il compito di diffondere maggiormente il servizio in oggetto che offre agevolazioni e sconti ai giovani dai 15 ai 30 anni che risiedono nel ns. territorio comunale. Il totale delle Carte Giovani distribuite dal servizio informagiovani nell'anno è stato pari a 204.

Nonostante l'informatizzazione incalzante e la modalità di reperimento informativo "*Take-Way*" che caratterizza il nostro tempo e che nel servizio Informagiovani viene proposto attraverso dispenser, bacheche informative e dox per l'autoconsultazione, il colloquio con gli operatori del servizio, rimane comunque la modalità di reperimento delle informazioni più utilizzata dagli utenti dell'Informagiovani. Oltre la metà degli utenti ha richiesto infatti un colloquio informativo-orientativo.

Per altri approfondimenti sugli aspetti qualitativi che hanno contraddistinto l'Informagiovani nel 2009, rimandiamo all'indagine sul gradimento del servizio informativo.

Per l'Informagiovani di Cesena  
Il Coordinatore  
Dr. Giuliano Aguzzoni