

informagiovani

Piazza Del Popolo n.9 – 47023 CESENA (FC)
Tel. /fax 0547/356228
e.mail: 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

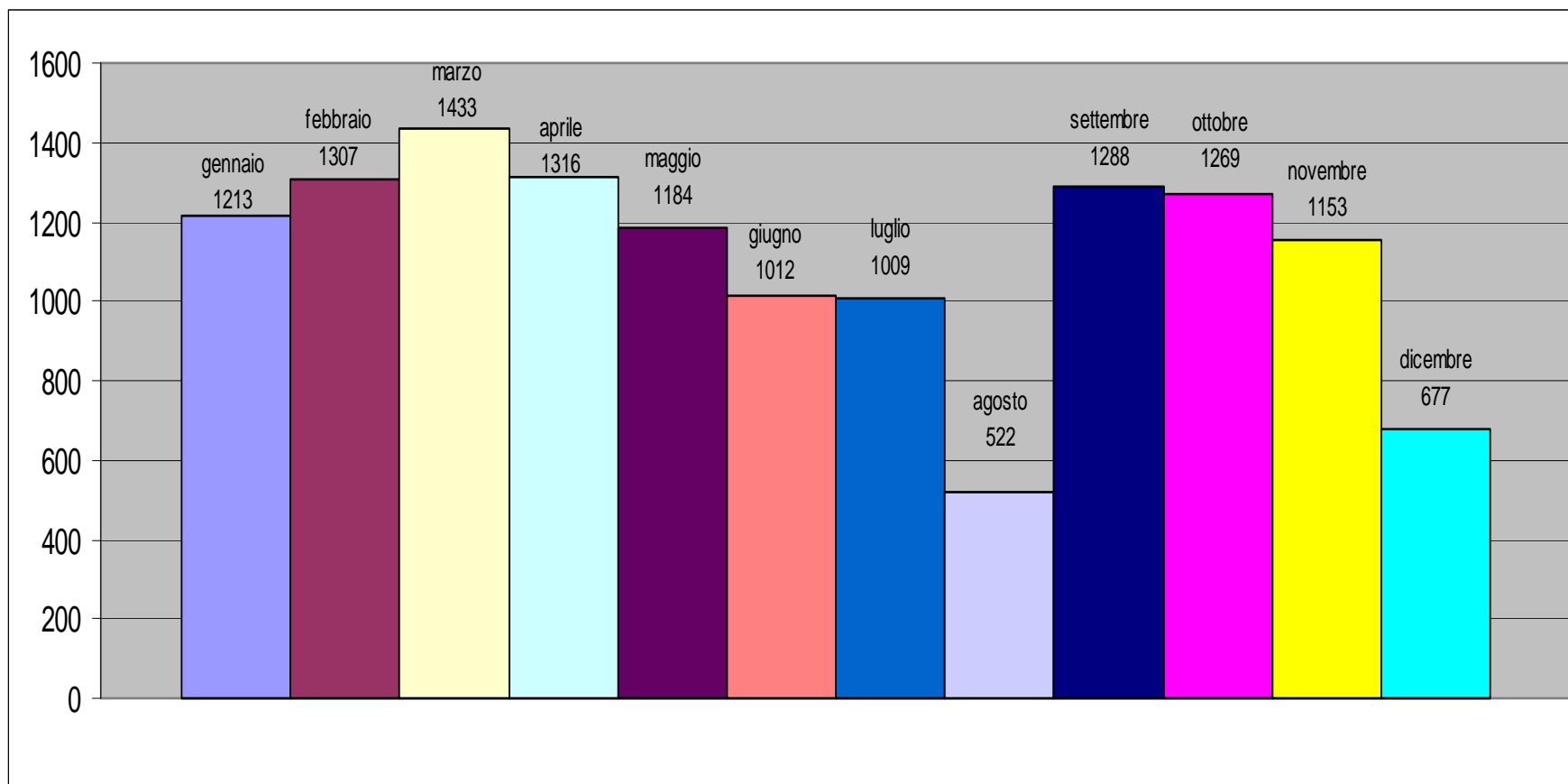
INDICE

• 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 www.informagiovanicesena.it	p. 9
• Accessi al sito internet www.incontra.it	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

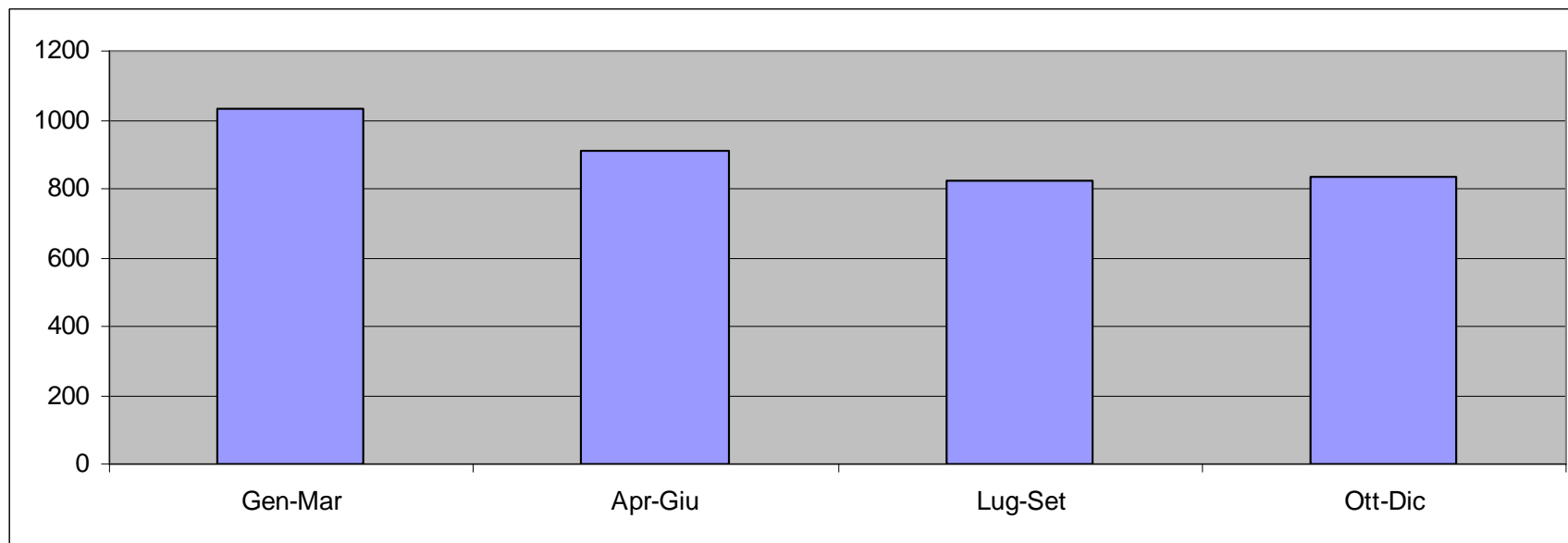
Totale delle presenze all'Informagiovani nell'anno 2009: 13.383

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

Suddivisione delle presenze per Mese

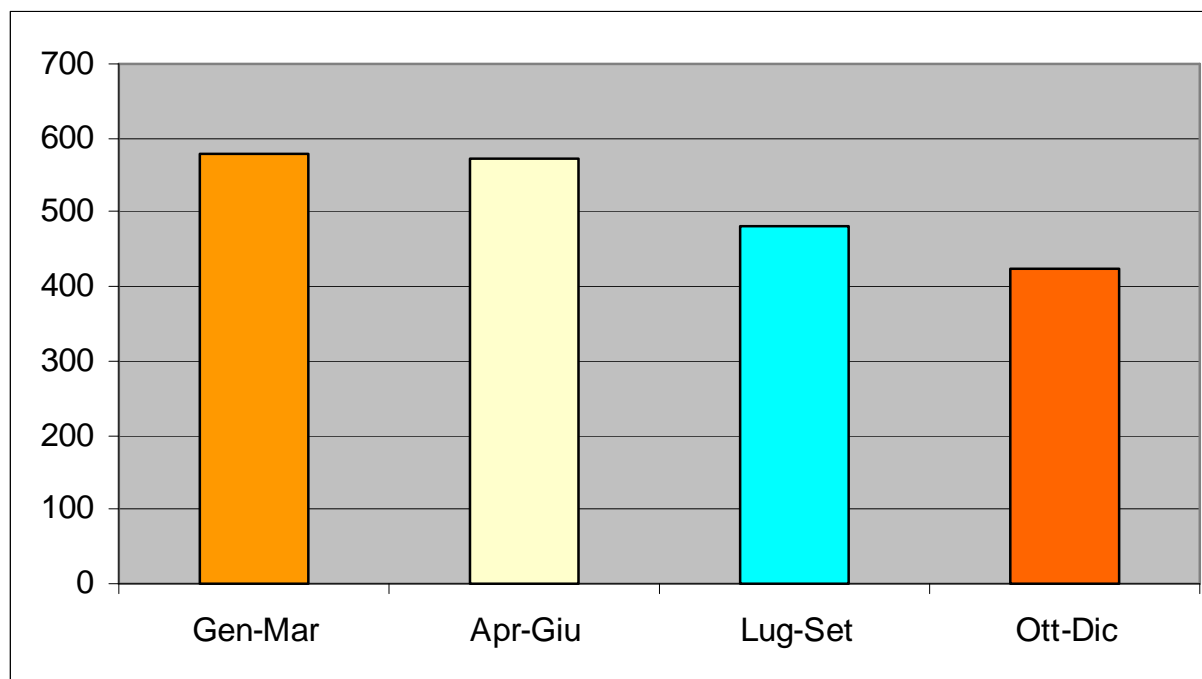


Traffico telefonico completo riferito all'anno 2009



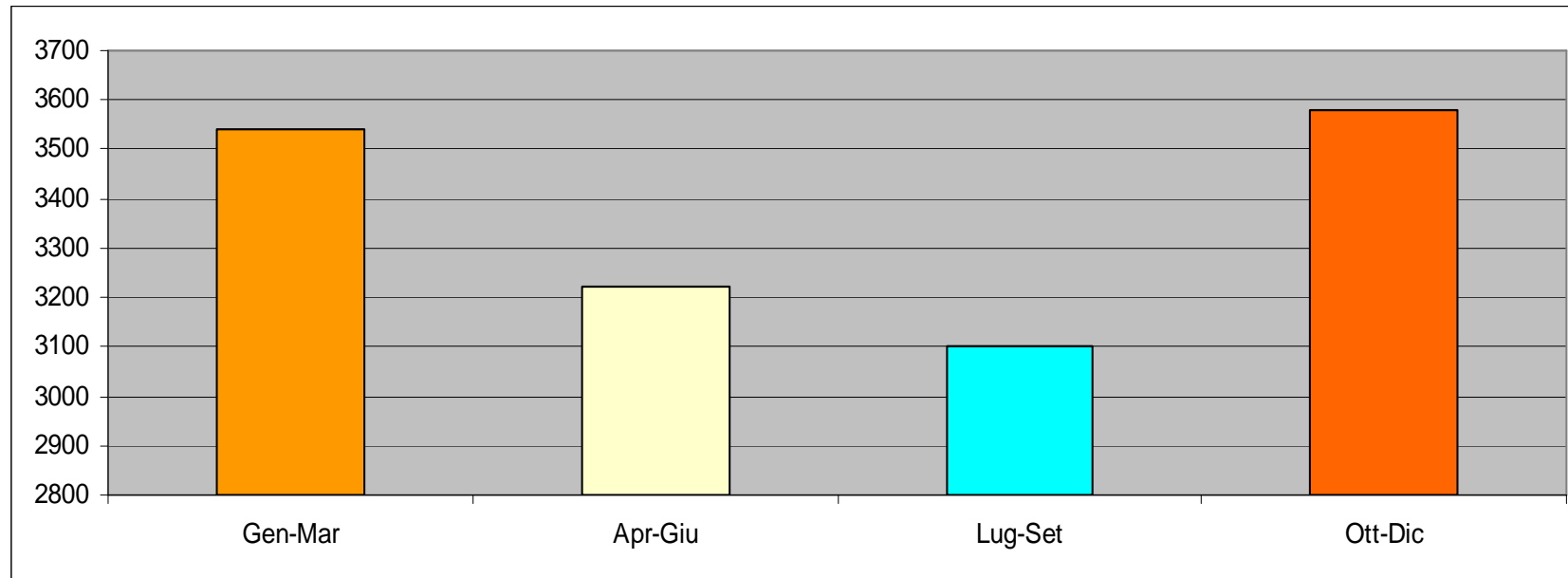
Gennaio / Marzo	1030
Aprile / Giugno	909
Luglio / Settembre	824
Ottobre / Dicembre	835
Totale	3.598

Totale delle risposte date telefonicamente agli utenti 2009



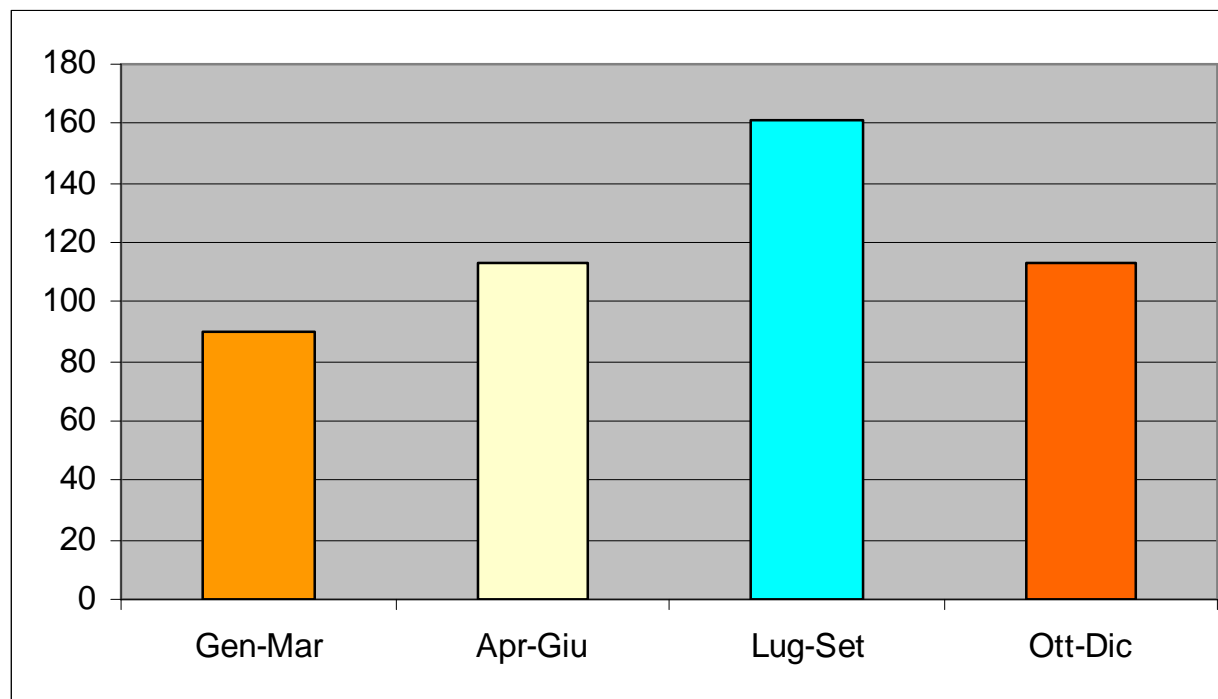
Gennaio / Marzo	579
Aprile / Giugno	571
Luglio / Settembre	482
Ottobre / Dicembre	423
Totale	2.055

Totale delle E-Mail pervenute/inviate nel 2009



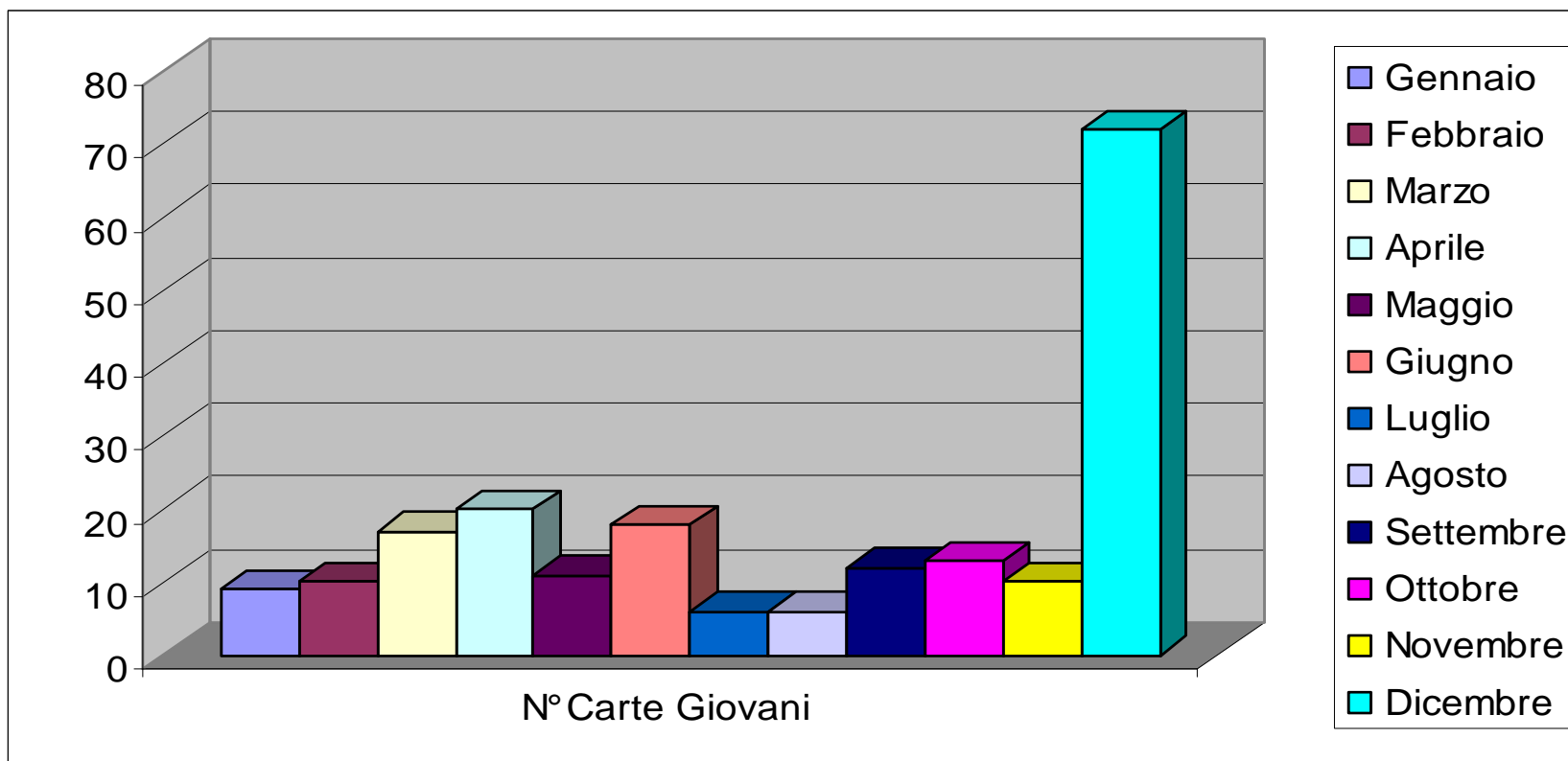
Gennaio / Marzo	3.542
Aprile / Giugno	3.220
Luglio / Settembre	3.101
Ottobre / Dicembre	3.580
Totale	13.443

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



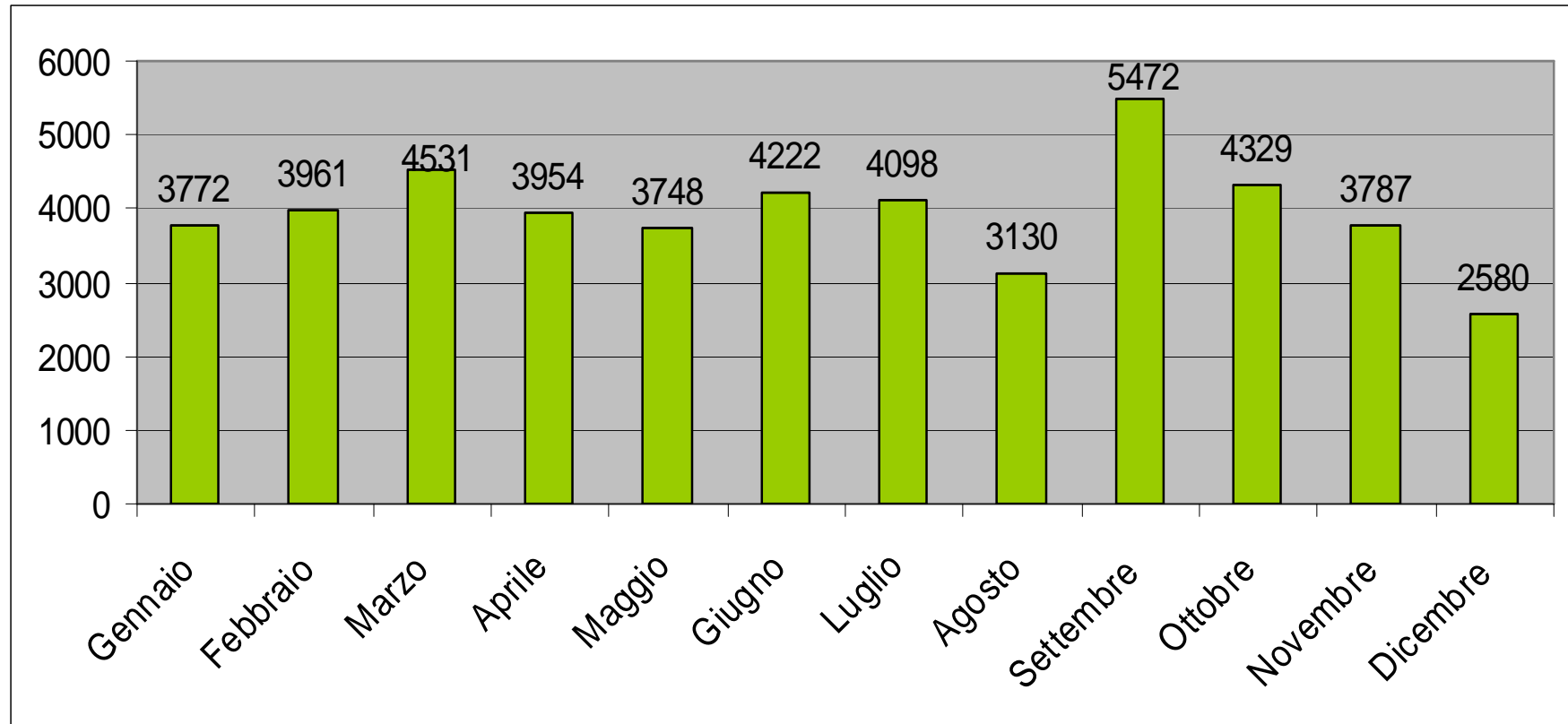
Gennaio / Marzo	90
Aprile / Giugno	113
Luglio / Settembre	161
Ottobre / Dicembre	113
Totale	477

Suddivisione della distribuzione di Carte Giovani per Mese



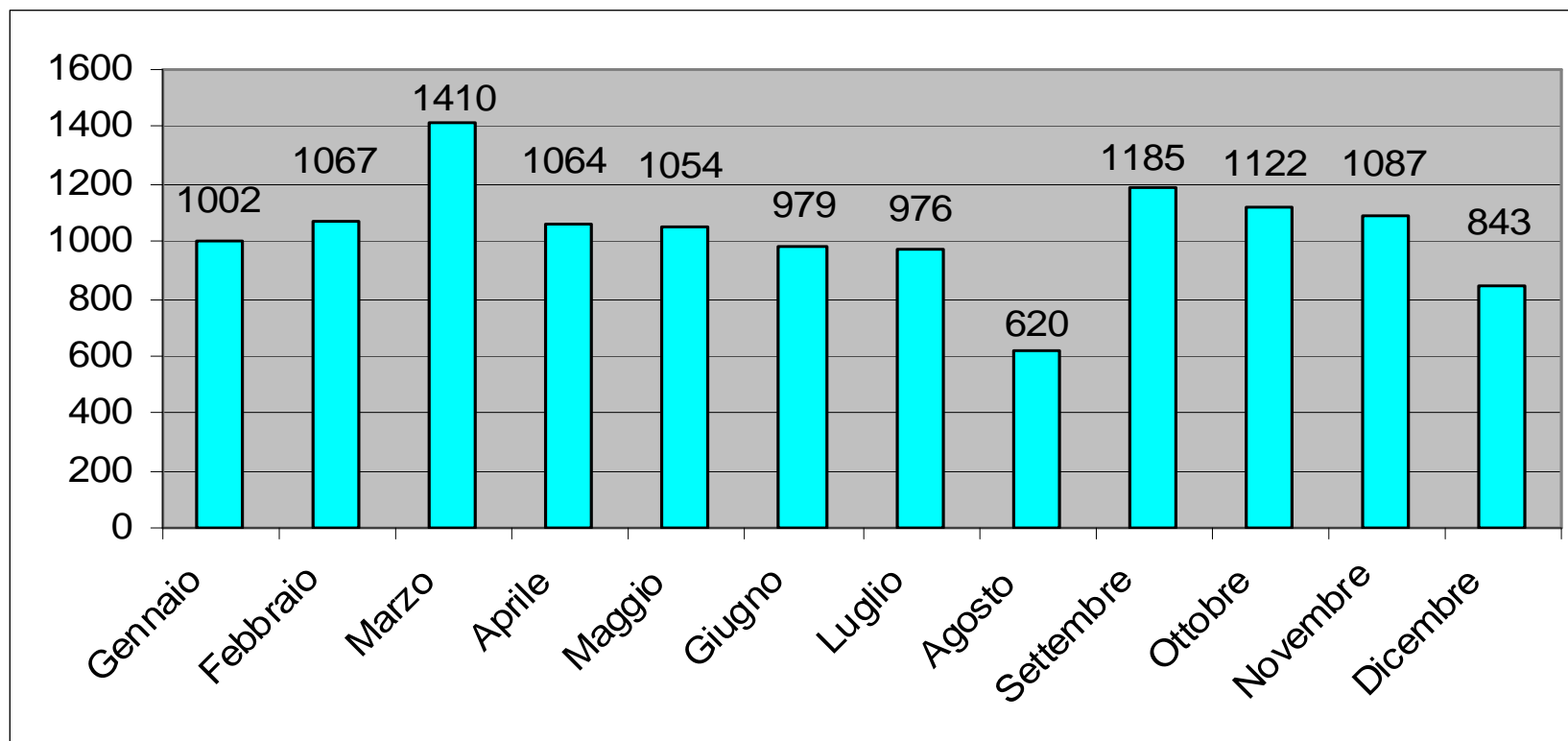
Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
9	10	17	20	11	18	6	6	12	13	10	72	204

Accesso al sito internet www.informagiovanicesena.it nel 2009



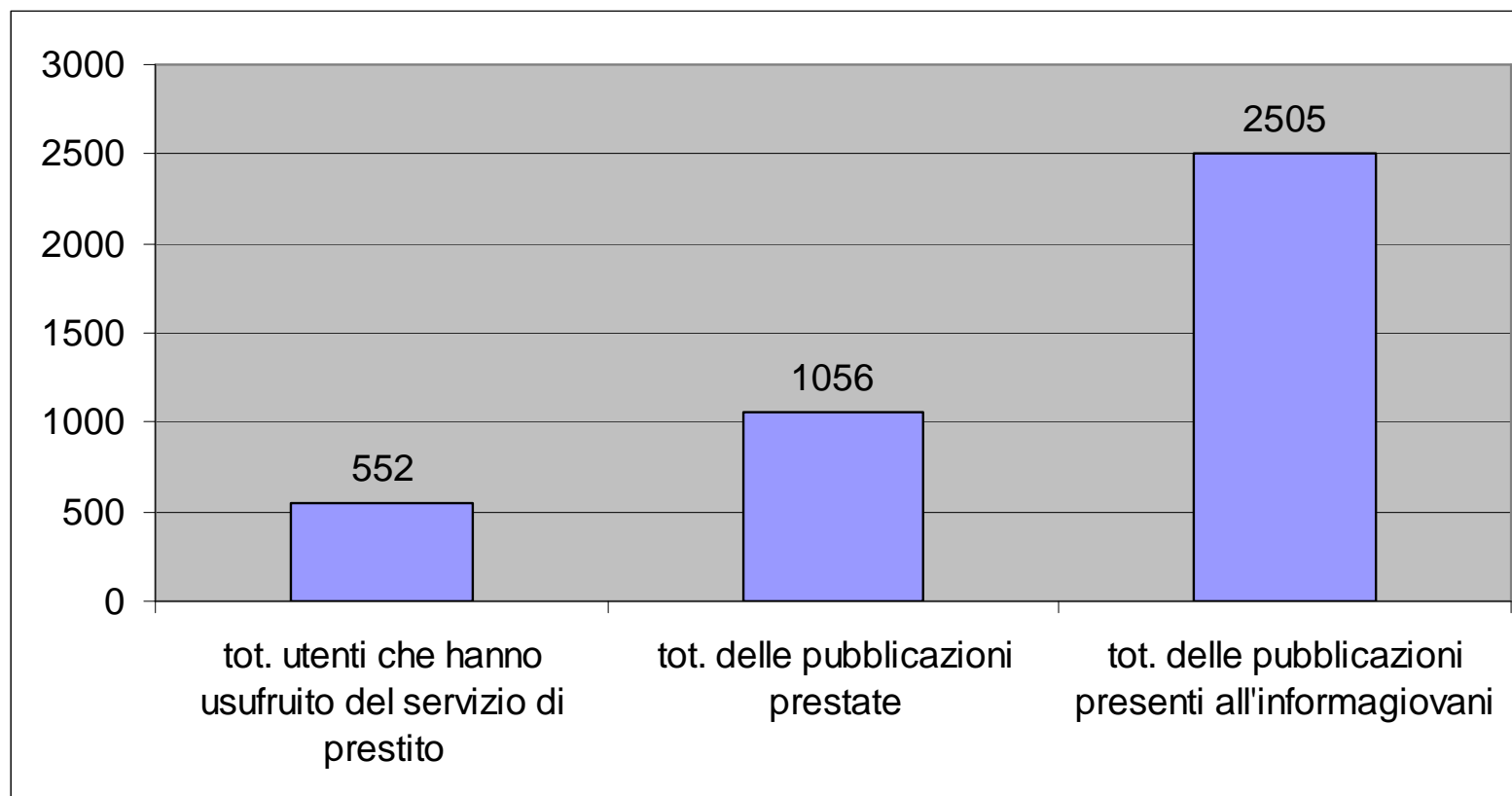
Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
3772	3961	4531	3954	3748	4222	4098	3130	5472	4329	3787	2580	47584

Accesso al sito internet www.incontra.it 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

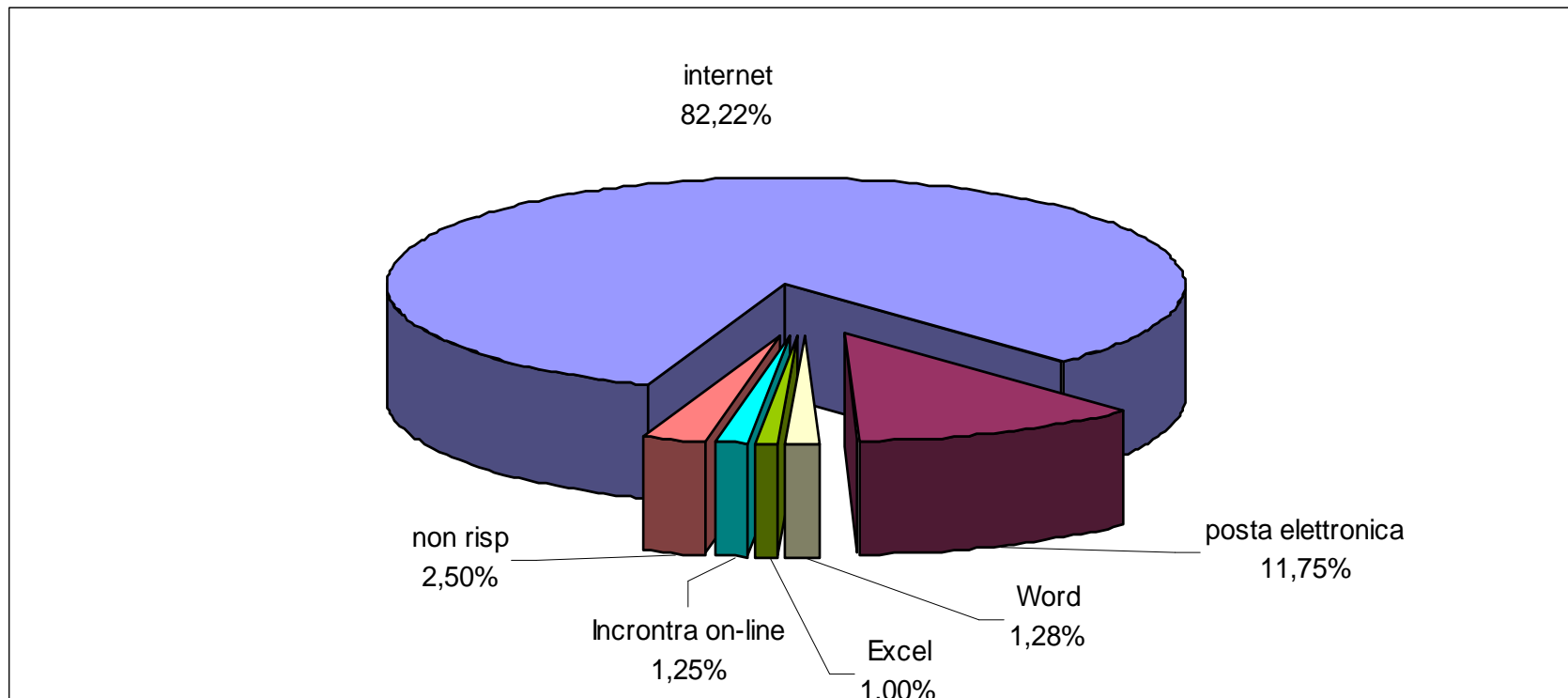


Tot. utenti che hanno usufruito del servizio di prestito nell'anno 2009	Tot. delle pubblicazioni prestate nell'anno 2009	Tot. pubblicazioni presenti al servizio Informagiovani
552	1056	2505

Programmi utilizzati dagli utenti nelle postazioni internet

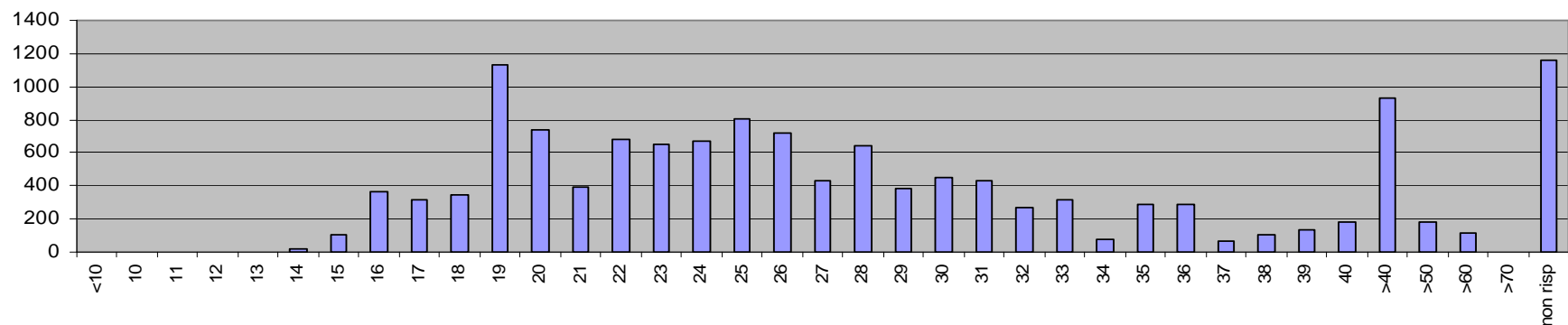
(n.1 postazione Infopoint della Regione Emilia Romagna e n. 2 postazioni del Comune di Cesena)

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
2561	366	40	31	39	78	3115

Età dell'utenza

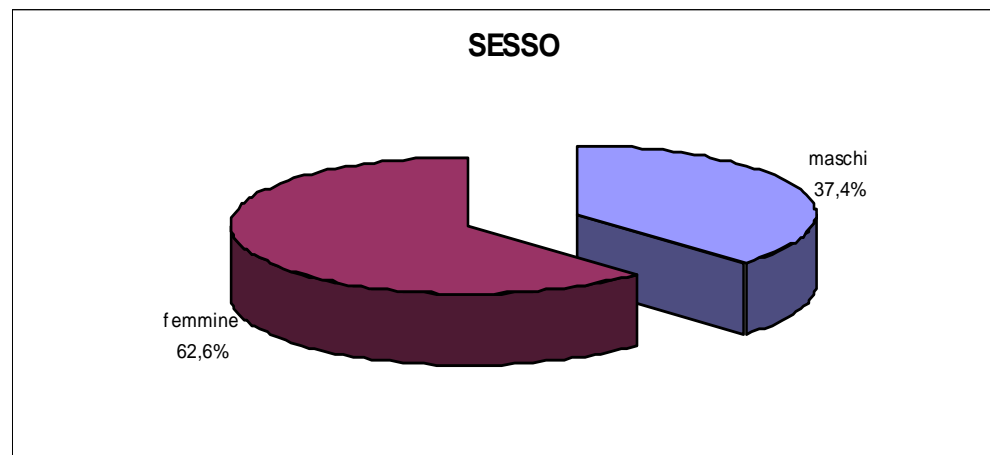


Età	Valore	Percentuale
<10	0	0,00
10	0	0,00
11	0	0,00
12	0	0,00
13	0	0,00
14	17	0,13
15	101	0,75
16	362	2,70
17	317	2,37
18	349	2,61
19	1134	8,47
20	743	5,55
21	396	2,96
22	677	5,06
23	650	4,85
24	671	5,01
25	801	5,98
26	723	5,40

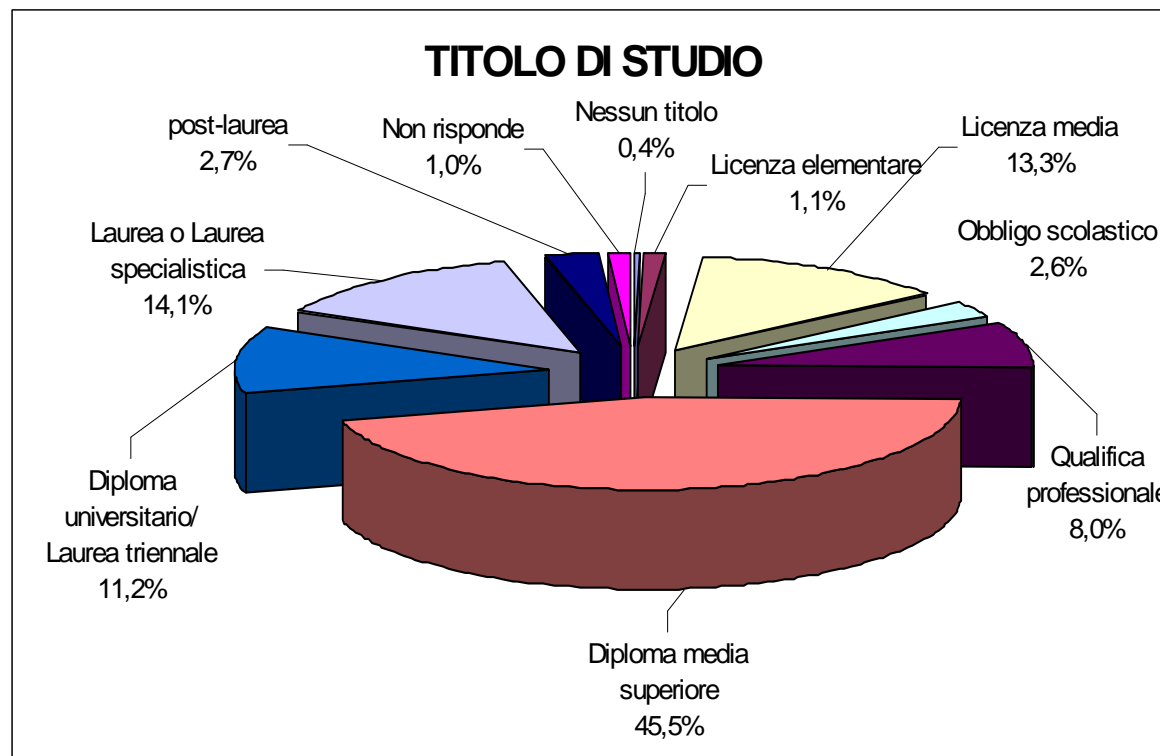
Età	Valore	Percentuale
27	430	3,21
28	646	4,82
29	381	2,85
30	450	3,36
31	434	3,24
32	268	2,00
33	321	2,40
34	76	0,57
35	290	2,17
36	290	2,17
37	68	0,51
38	102	0,76
39	130	0,97
40	179	1,34
>40	933	6,97
>50	179	1,34
>60	117	0,87
>70	0	0,00
non risp	1156	8,63

Numero utenti divisi per sesso:

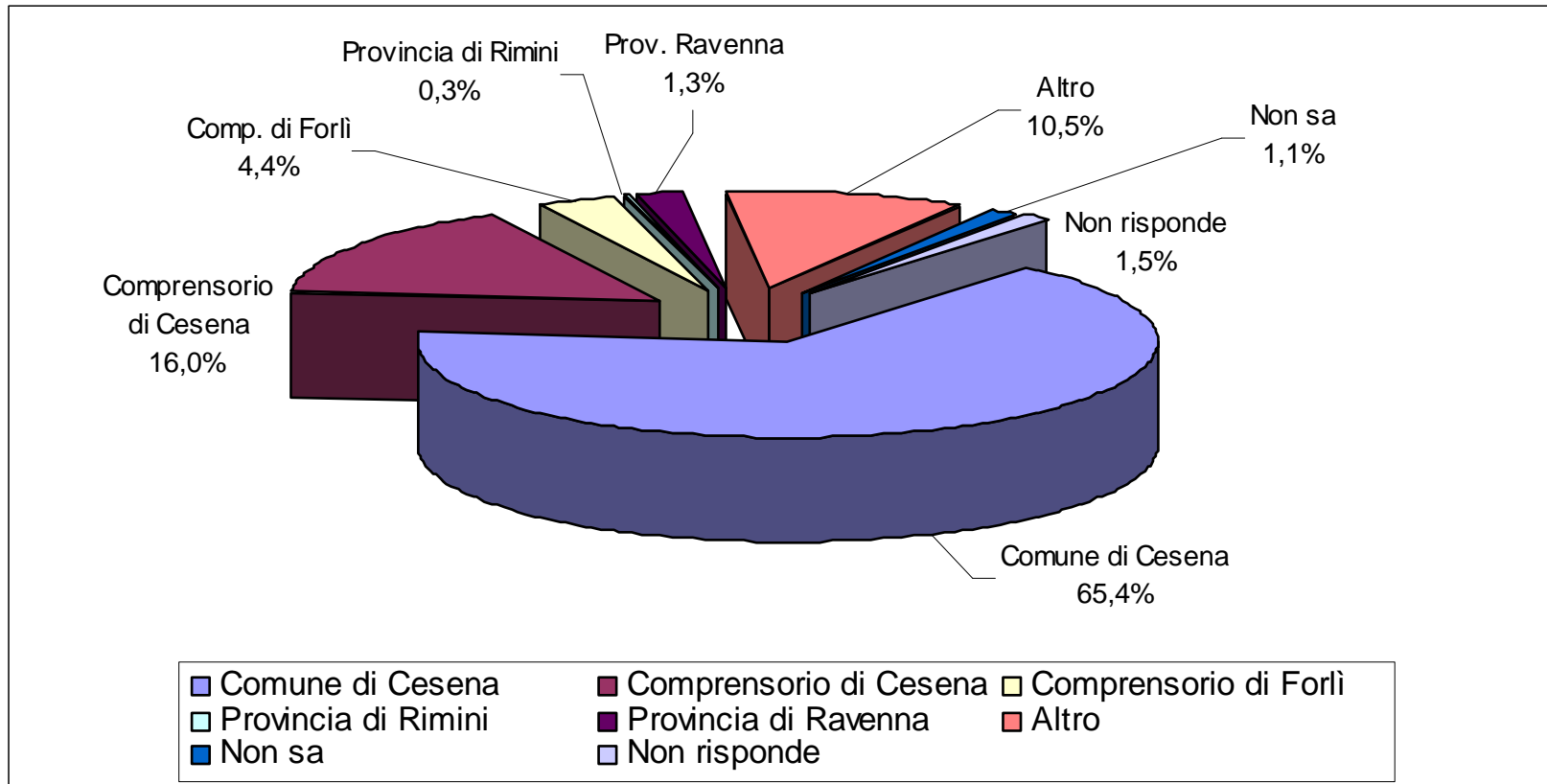
MASCHI	5.009
FEMMINE	8.374
Totale	13.383



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
Totale	13.383

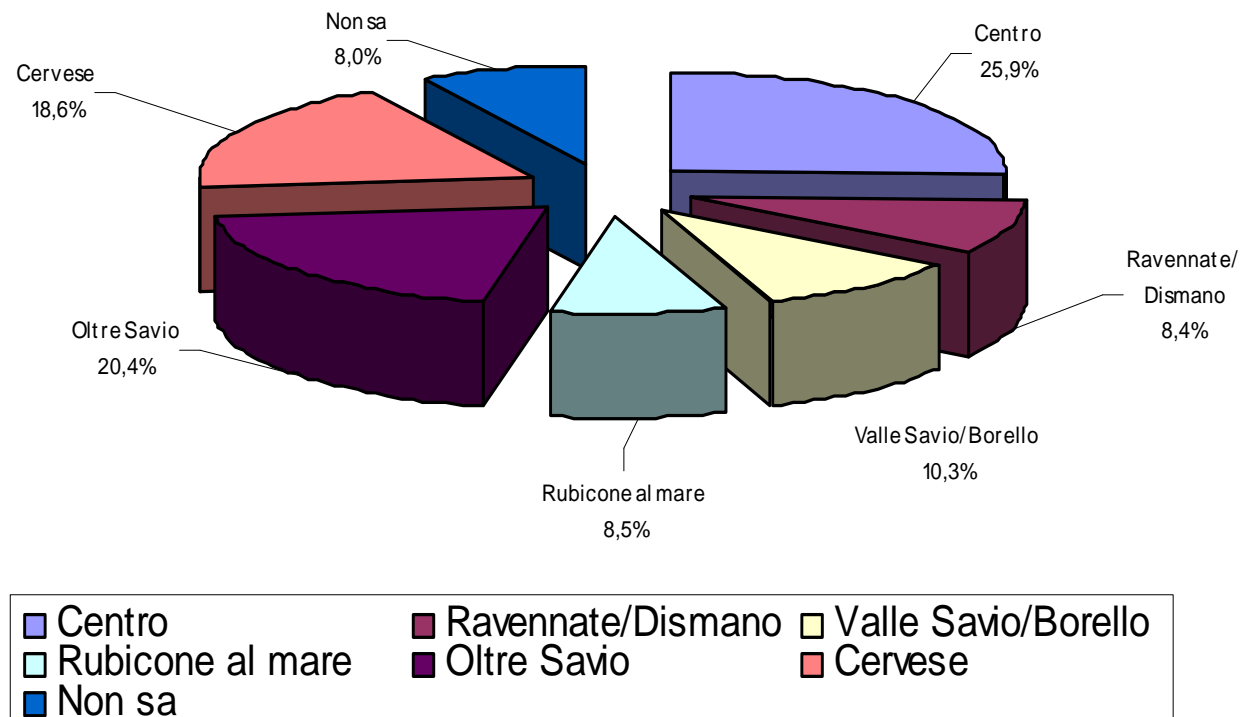


RESIDENZA DELL'UTENZA



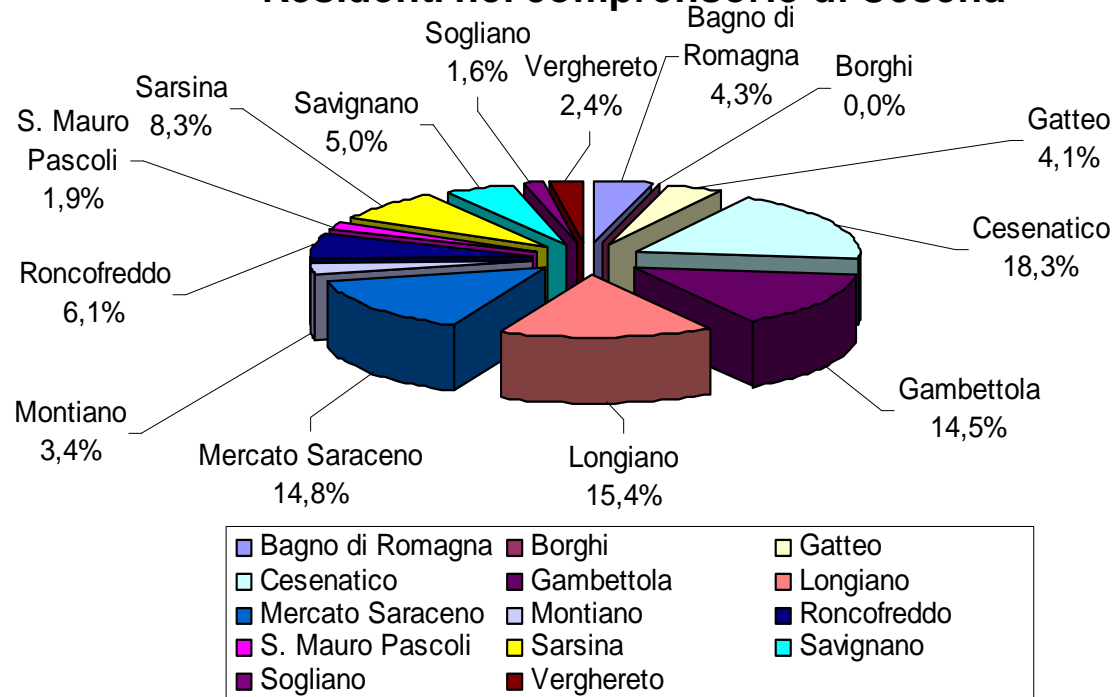
Comune di Cesena	Comprensorio di Cesena	Comprensorio di Forlì	Provincia di Ravenna	Provincia di Rimini	Altro	Non sa	Non risponde	Totale
8.753	2.140	446	264	35	1.404	145	196	13.383

Utenza del Comune di Cesena suddivisa nei vari quartieri



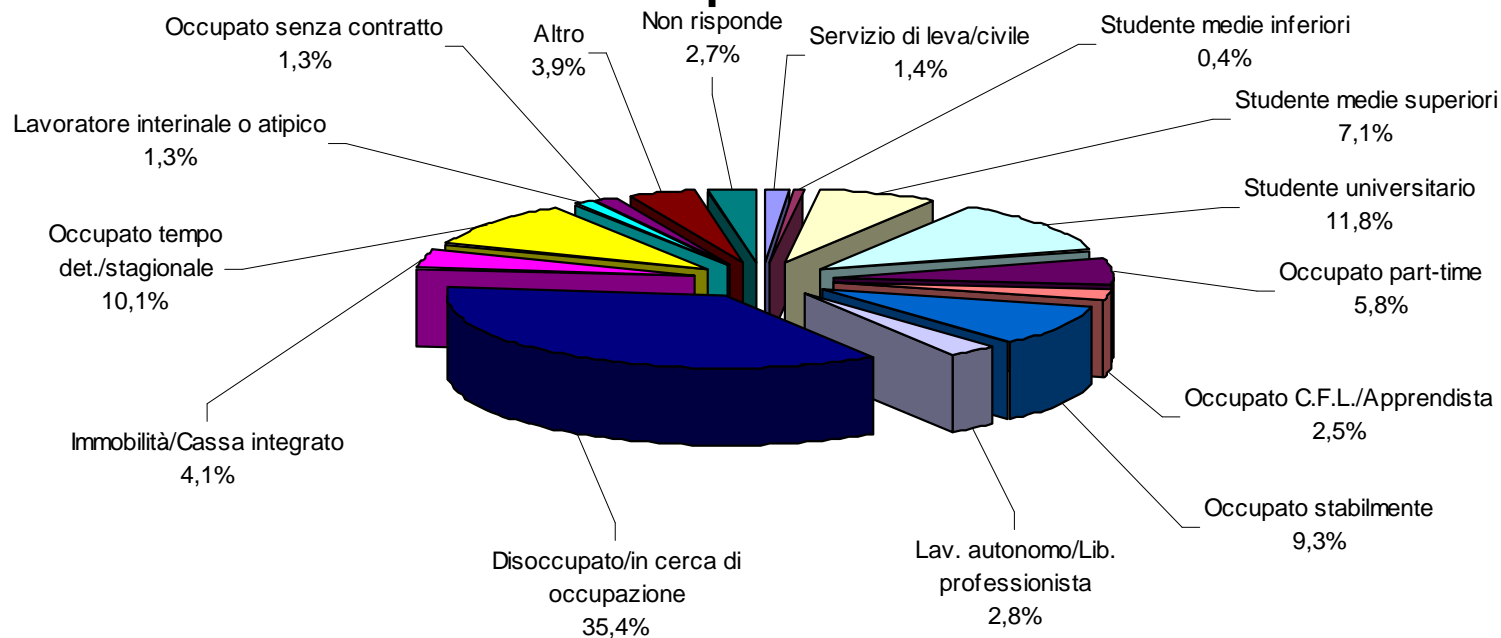
Centro	Oltre Savio	Cervese	Ravennate Dismano	Valle Savio Borello	Rubicone al mare	Non sa	Totale utenti residenti nel Comune di Cesena
2.267	1.784	1.630	737	899	740	696	8.753

Residenti nel comprensorio di Cesena



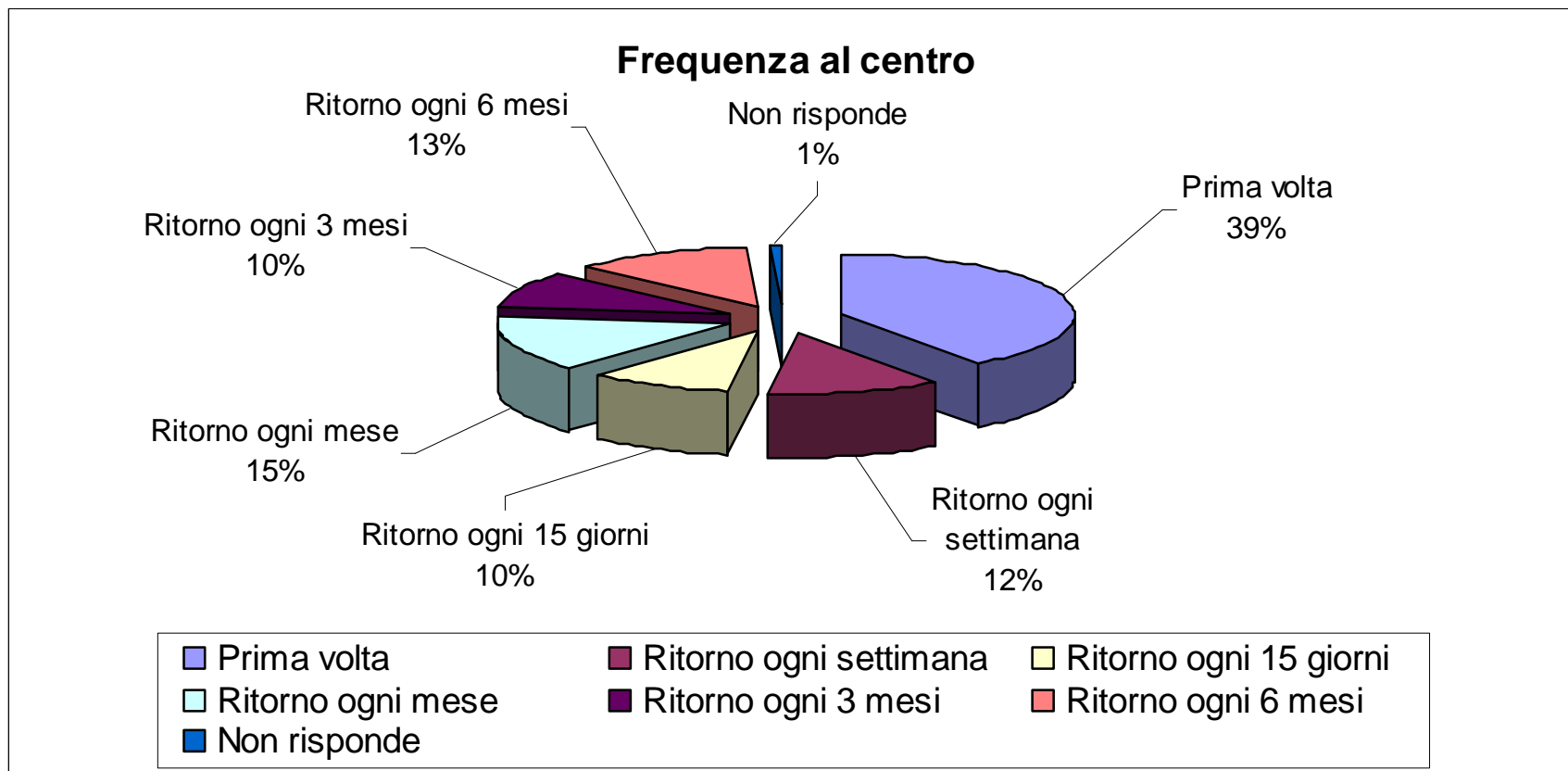
Bagno di Romagna	92	Longiano	329	Sarsina	177
Borghi	0	Mercato Saraceno	317	Savignano	106
Gatteo	88	Montiano	74	Sogliano	33
Cesenatico	392	Roncofreddo	130	Verghereto	51
Gambettola	310	S. Mauro Pascoli	41	Tot. utenti residenti nel Comprensorio	2.140

Condizione occupazionale dell'utenza



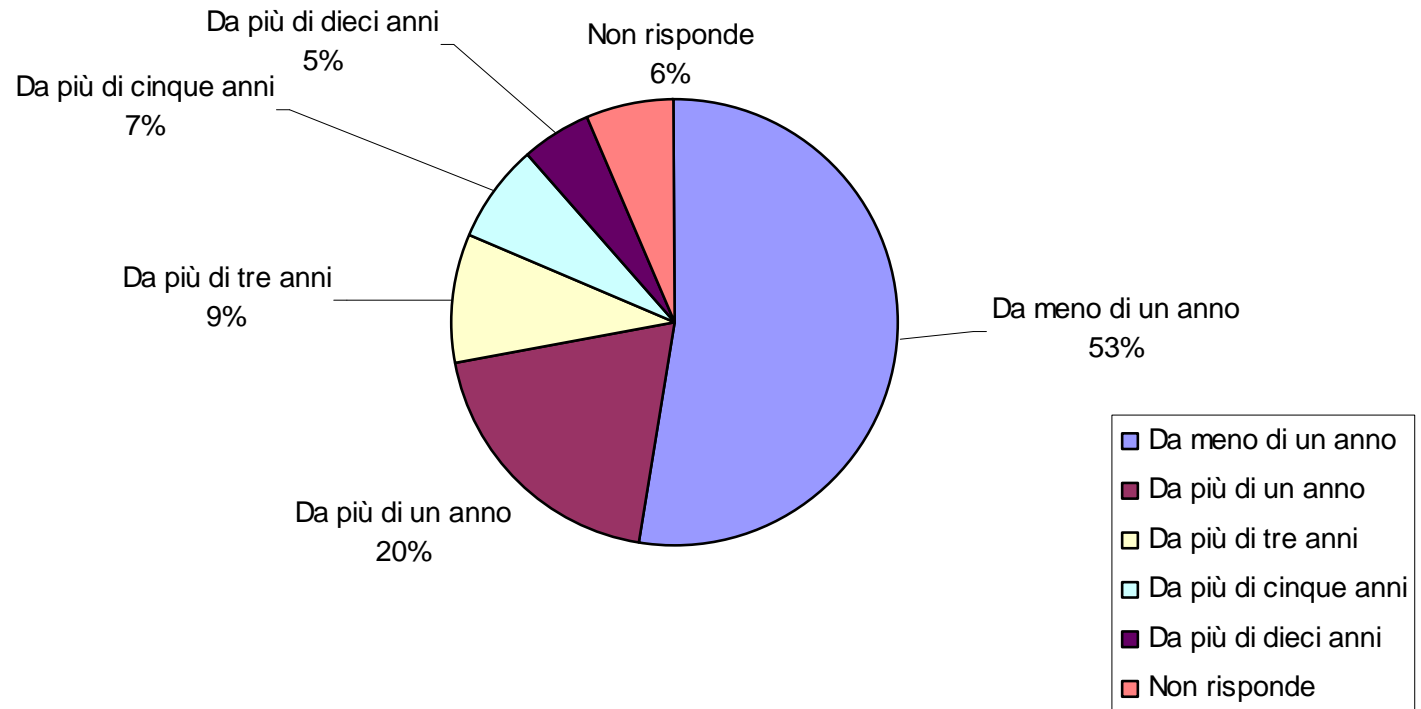
■ Servizio di leva/civile	■ Studente medie inferiori	■ Studente medie superiori
■ Studente universitario	■ Occupato part-time	■ Occupato C.F.L./Apprendista
■ Occupato stabilmente	■ Lav. autonomo/Lib. professionista	■ Disoccupato/in cerca di occupazione
■ Immobilità/Cassa integrato	■ Occupato tempo det./stagionale	■ 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	Totale	13.383



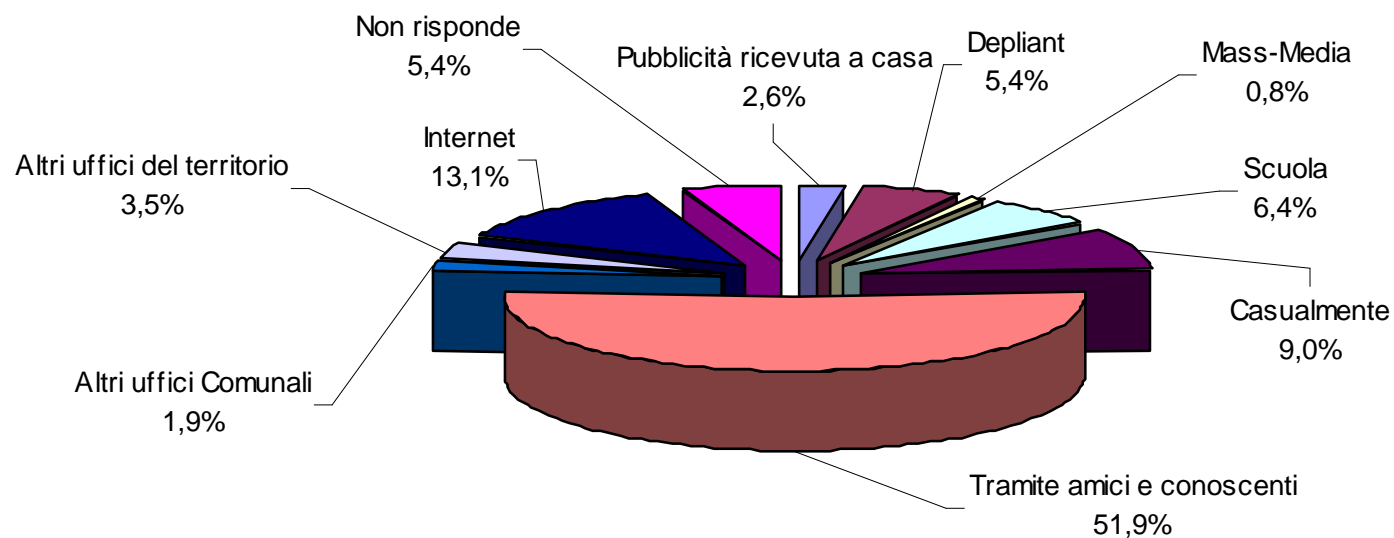
Prima volta	5.350	Ogni 3 mesi	1.290
Ogni settimana	1.646	Ogni 6 mesi	1.705
Ogni 15 giorni	1.318	Non risponde	95
Ogni mese	1.980	N° totale utenti	13.383

Da quanto tempo frequenti il Centro



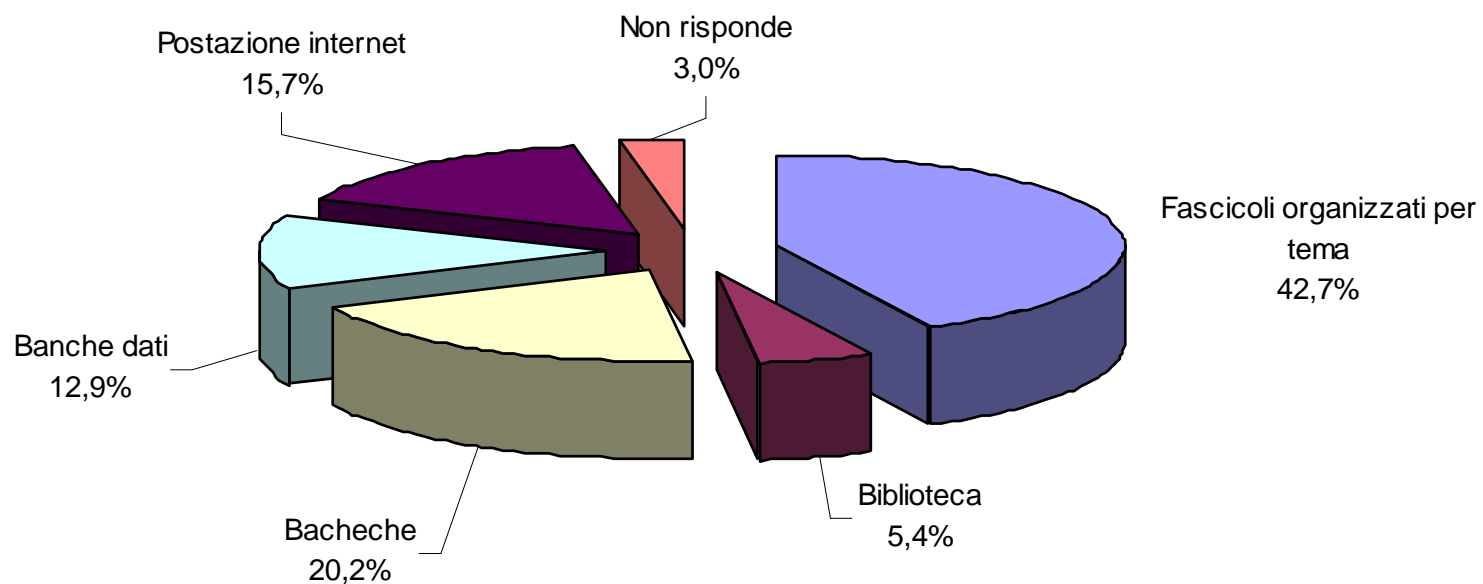
Da meno di un anno	7.030
Da più di un anno	2.611
Da più di 3 anni	1.248
Da più di 5 anni	983
Da più di 10 anni	641
Non risponde	869
Totale	13.383

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



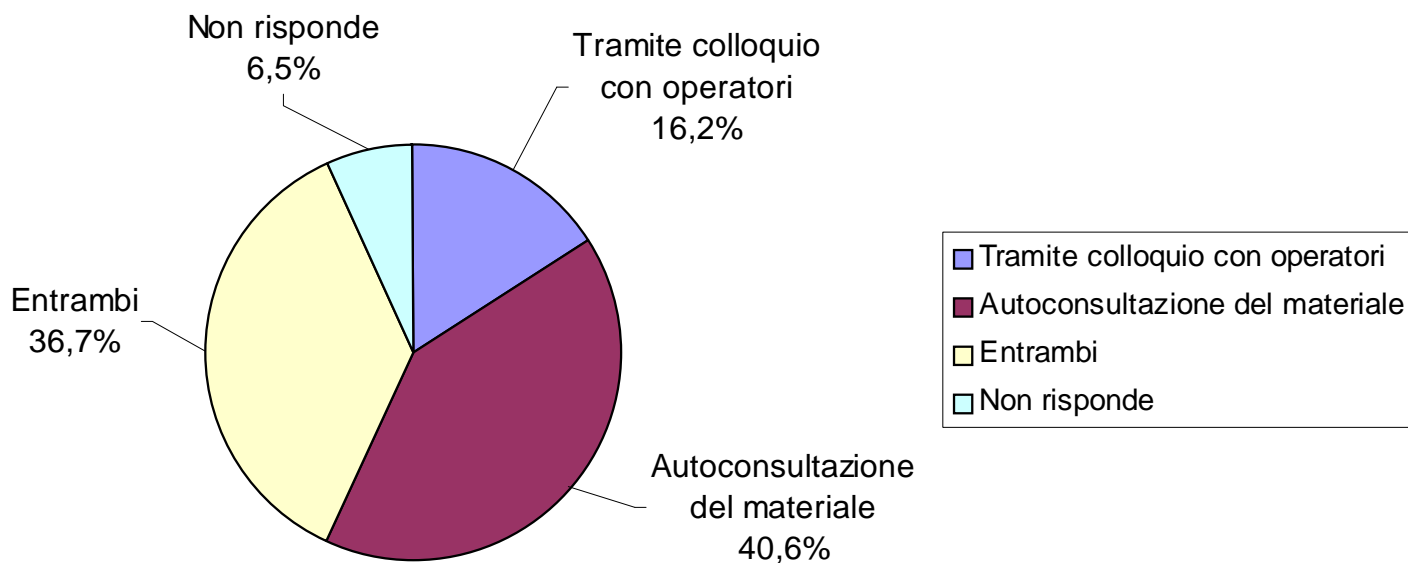
Pubblicità ricevuta a casa	142	Tramite amici o conoscenti	2.802
Depliant informativi	292	Altri uffici comunali	103
Mass Media	41	Altri uffici nel territorio	186
Scuola	348	Internet	707
Casualmente o passando davanti	487	Non risponde	293
		Totale utenti pervenuti per la prima volta	5.401

Strumenti informativi utilizzati



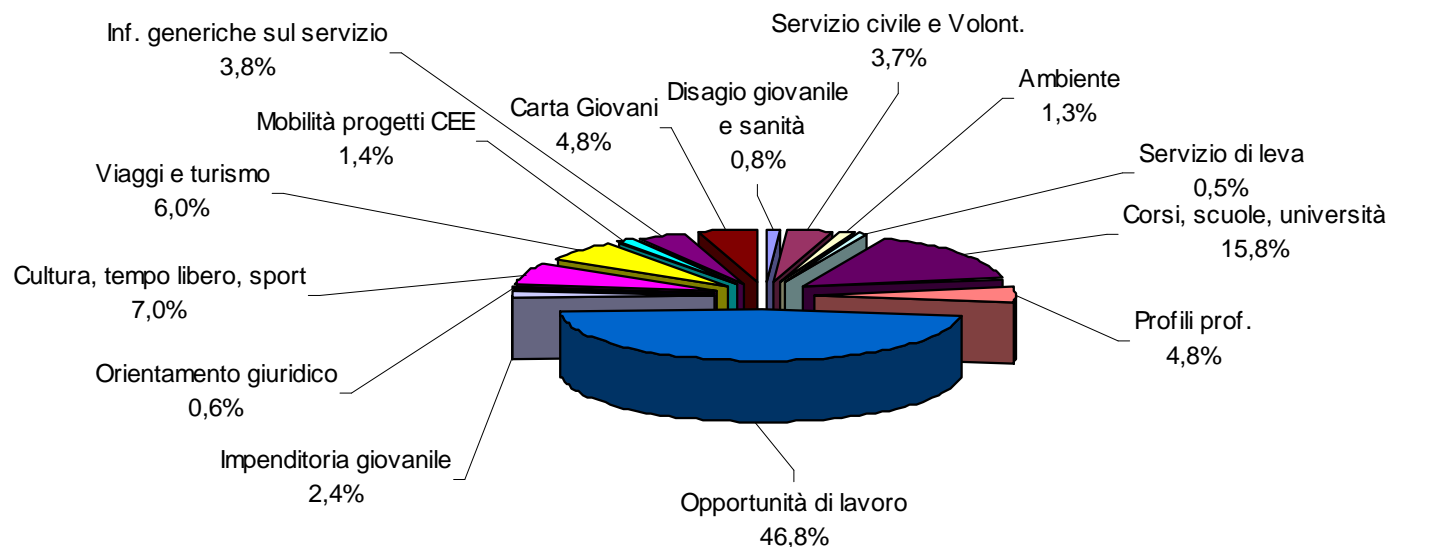
Fascicoli	7.807	Postazione Internet	2.871
Biblioteca	994	Non risponde	549
Bacheche	3.697		
Banche dati	2.348	Totale	18.266

Modalità di reperimento delle informazioni



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

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

* 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 e 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