

informagiovani

Piazza Del Popolo n.9 – 47521 CESENA (FC)
Tel. /fax 0547/356228
e.mail: informagiovani@comune.cesena.fc.it
http\ www.informagiovanicesena.it
http\ www.incontra.it

COMUNE DI CESENA



INFORMAGIOVANI

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

Gennaio 2011

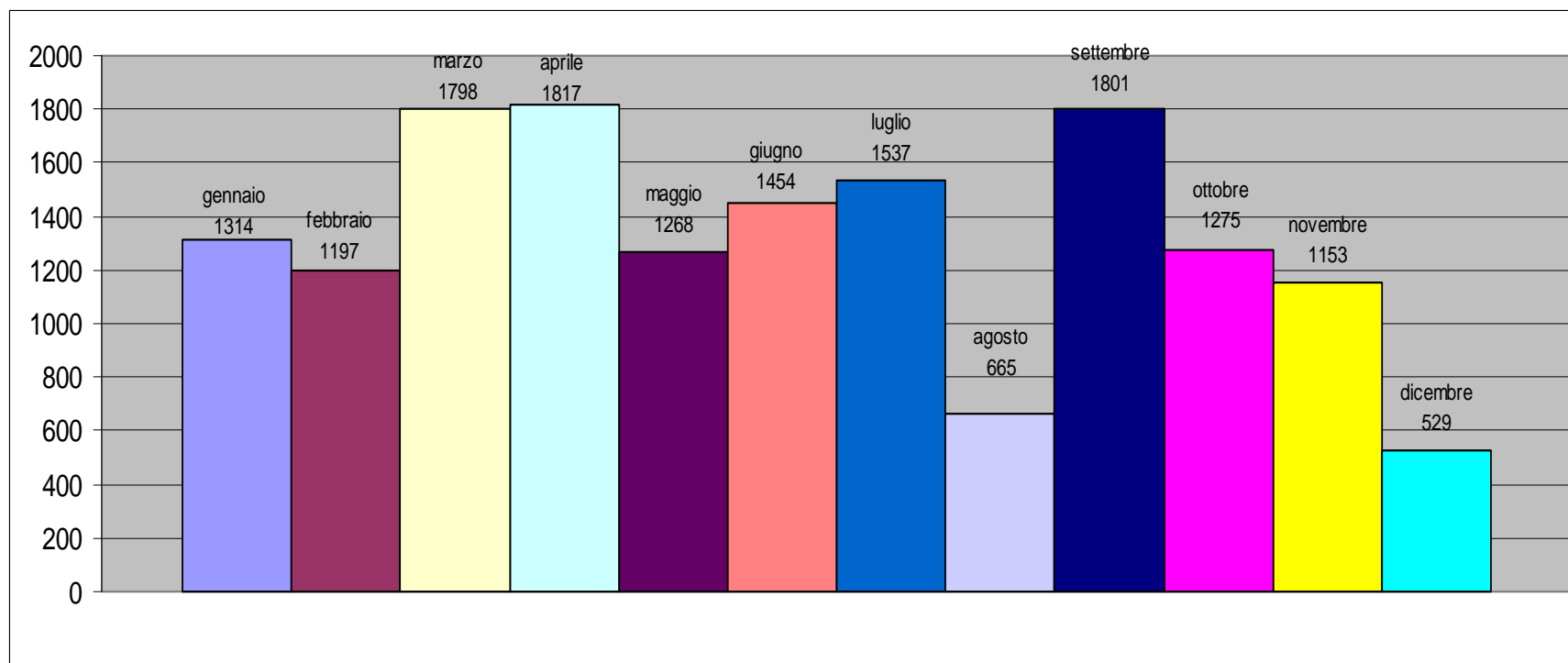
INDICE

• Presenze presso l'Informagiovani suddivise per mese – anno 2010	p. 3
• Traffico telefonico riferito all'anno 2010	p. 4
• Totale delle “risposte telefoniche” date agli utenti	p. 5
• Totale delle E-Mail pervenute/inviate	p. 6
• Totale delle “risposte date via E-MAIL” ad enti ed utenti nel 2010	p. 7
• Distribuzione della Carta Giovani ai ragazzi under 30 nell'anno 2010	p. 8
• Accessi al sito internet www.informagiovanicesena.it	p. 9
• Accessi al sito internet www.incontra.it	p. 10
• Newsletter inviate a indirizzario in mailing-list 2010	p. 11
• Situazione relativa al servizio di prestito delle pubblicazioni/libri/riviste	p. 12
• Dati su contatti attraverso Facebook 2010	p. 13
• Monitoraggio degli annunci inseriti in bacheca nel 2010	p. 14
• Programmi utilizzati dagli utenti nelle postazioni informatizzate e Infopoint	p. 15
• Età dell'utenza	p. 16
• Sesso dell'utenza	p. 17
• Titolo di studio dell'utenza	p. 17
• Residenza dell'utenza	p. 18
• Utenza residente nel Comune di Cesena suddivisa nei vari quartieri	p. 19
• Residenti del Comprensorio di Cesena suddivisi nei vari Comuni	p. 20
• Condizione occupazionale dell'utenza	p. 21
• Frequenza al centro (prima volta e ritorni)	p. 22
• Frequenza al centro nel tempo	p. 23
• Modalità di conoscenza del servizio	p. 24
• Strumenti informativi utilizzati	p. 25
• Modalità di reperimento delle informazioni	p. 26
• Tipo d'informazione richiesta	p. 27
• Note sintetiche e “trend” statistici relativi all'utenza e all'utilizzo del servizio Informagiovani del Comune di Cesena nell'anno 2010	p. 28

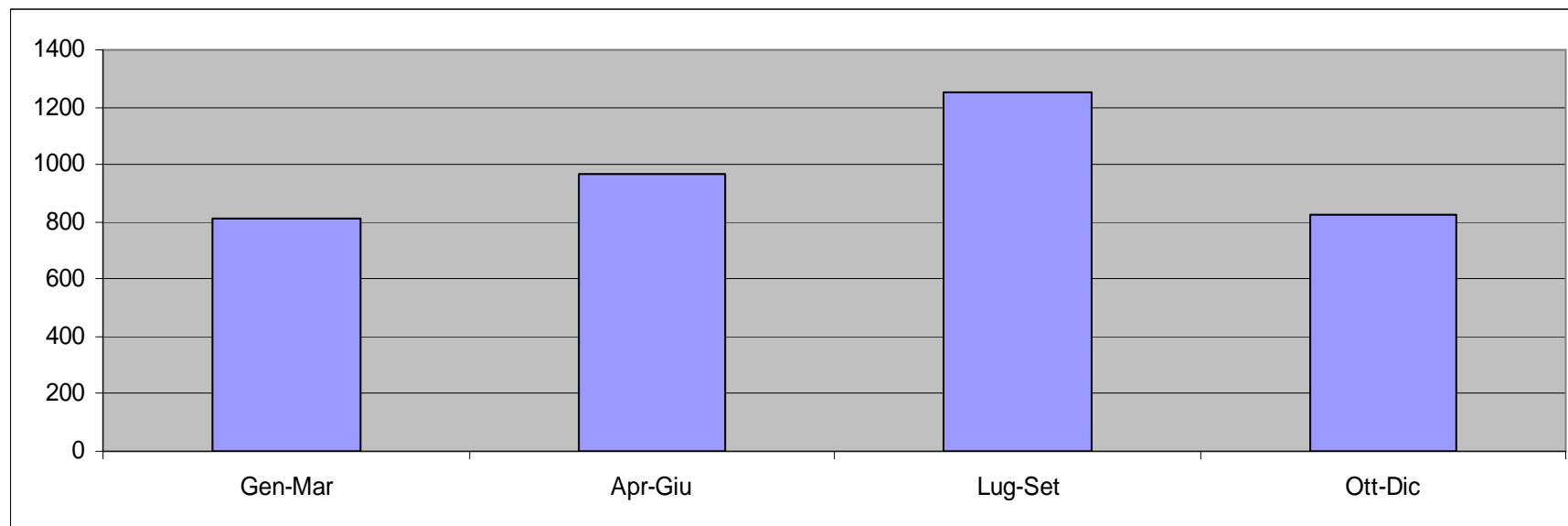
Presenze presso l'Informagiovani suddivise per mese

Totale delle presenze nell'anno 2010: 15.808

Totale dei questionari validi, somministrati agli utenti nell'anno: 710 (campione pari al 4,5% del totale presenze)

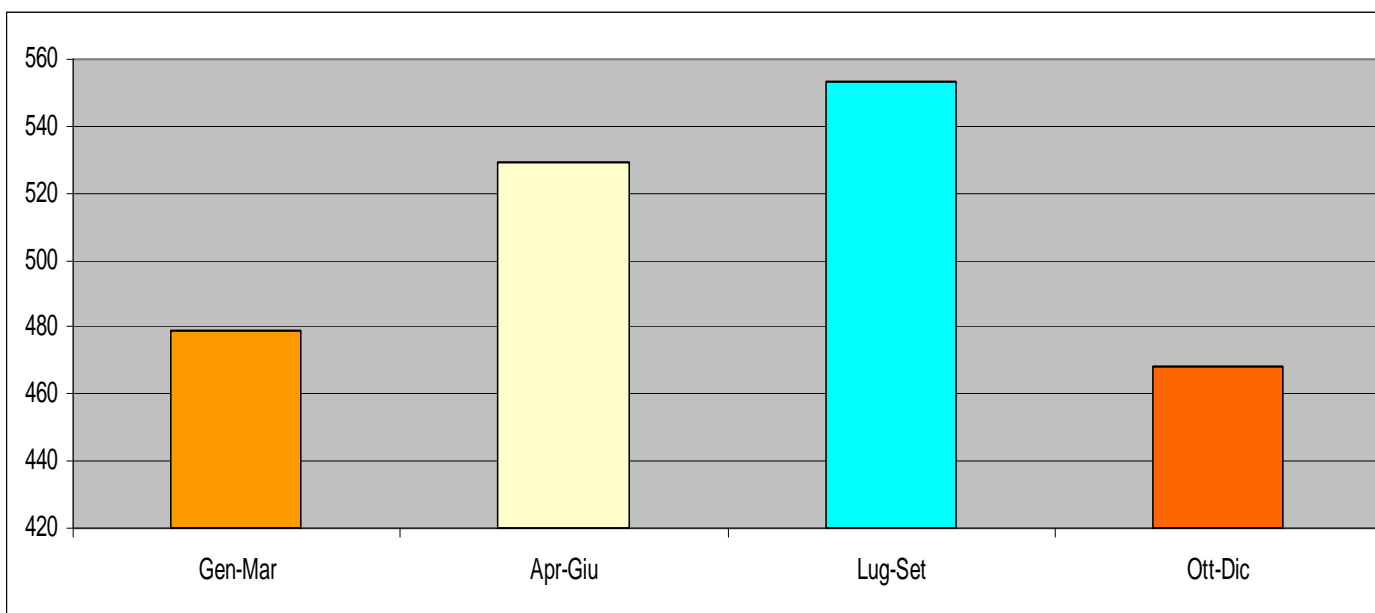


Traffico telefonico riferito all'anno 2010



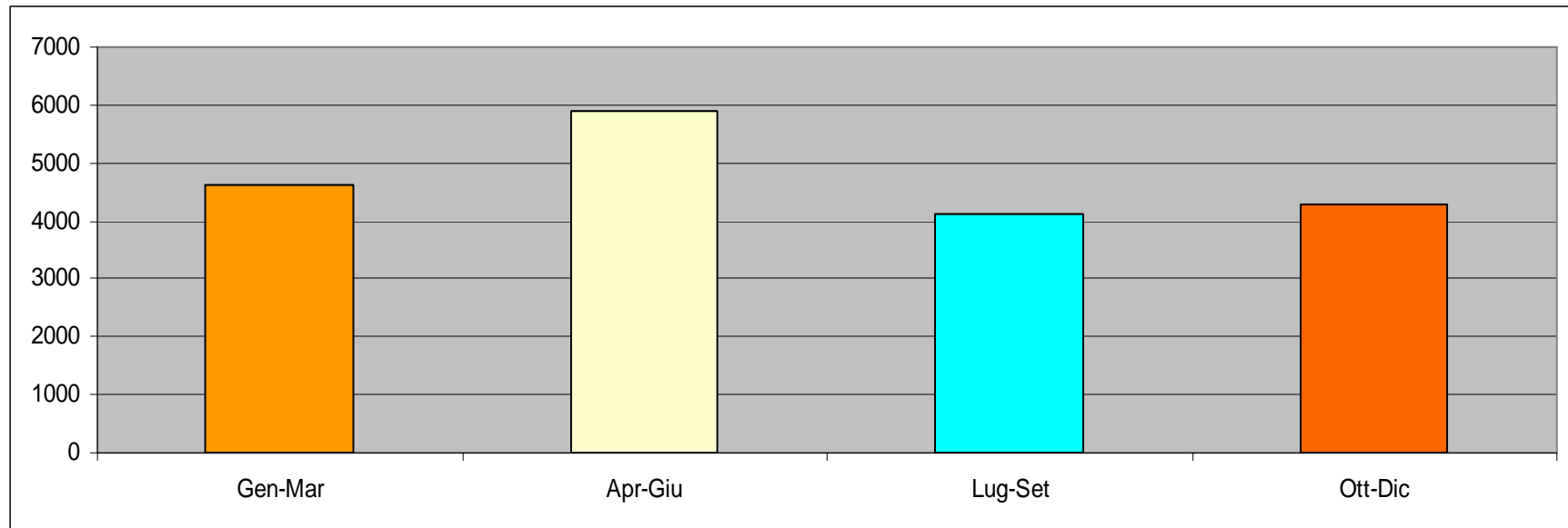
Gennaio / Marzo	811
Aprile / Giugno	964
Luglio / Settembre	1.248
Ottobre / Dicembre	827
Totale	3.850

Totale delle “risposte telefoniche” date agli utenti nel 2010



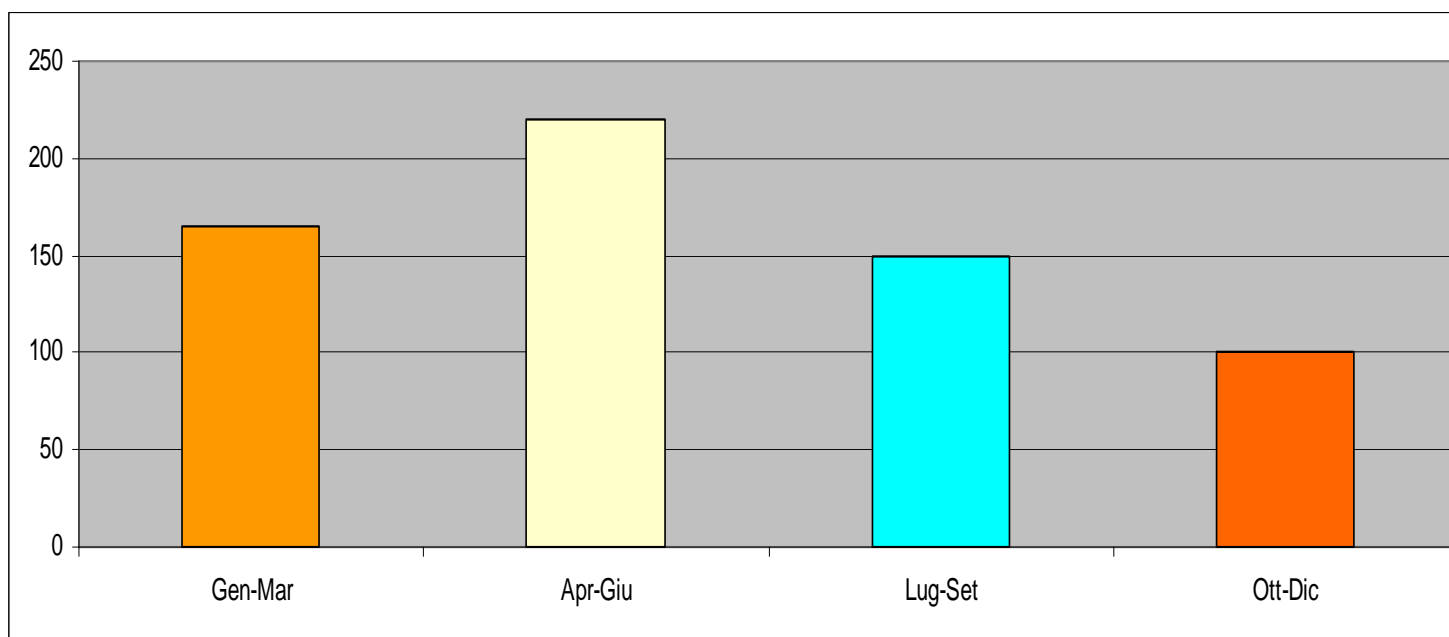
Gennaio / Marzo	479
Aprile / Giugno	529
Luglio / Settembre	553
Ottobre / Dicembre	468
Totale	2.029

Totale delle E-Mail pervenute/inviate nel 2010



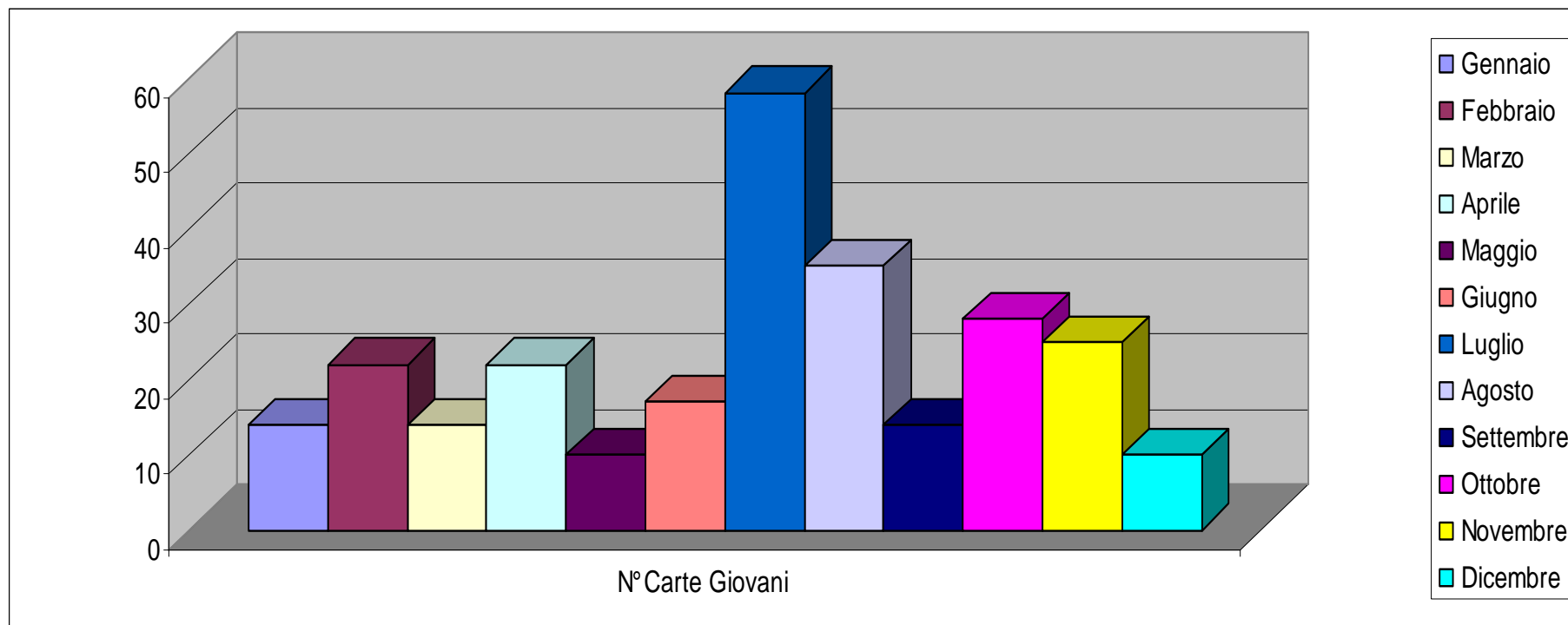
Gennaio / Marzo	4.632
Aprile / Giugno	5.894
Luglio / Settembre	4.104
Ottobre / Dicembre	4.286
Totale	18.916

Totale delle “risposte date via E-MAIL” ad enti ed utenti nel 2010



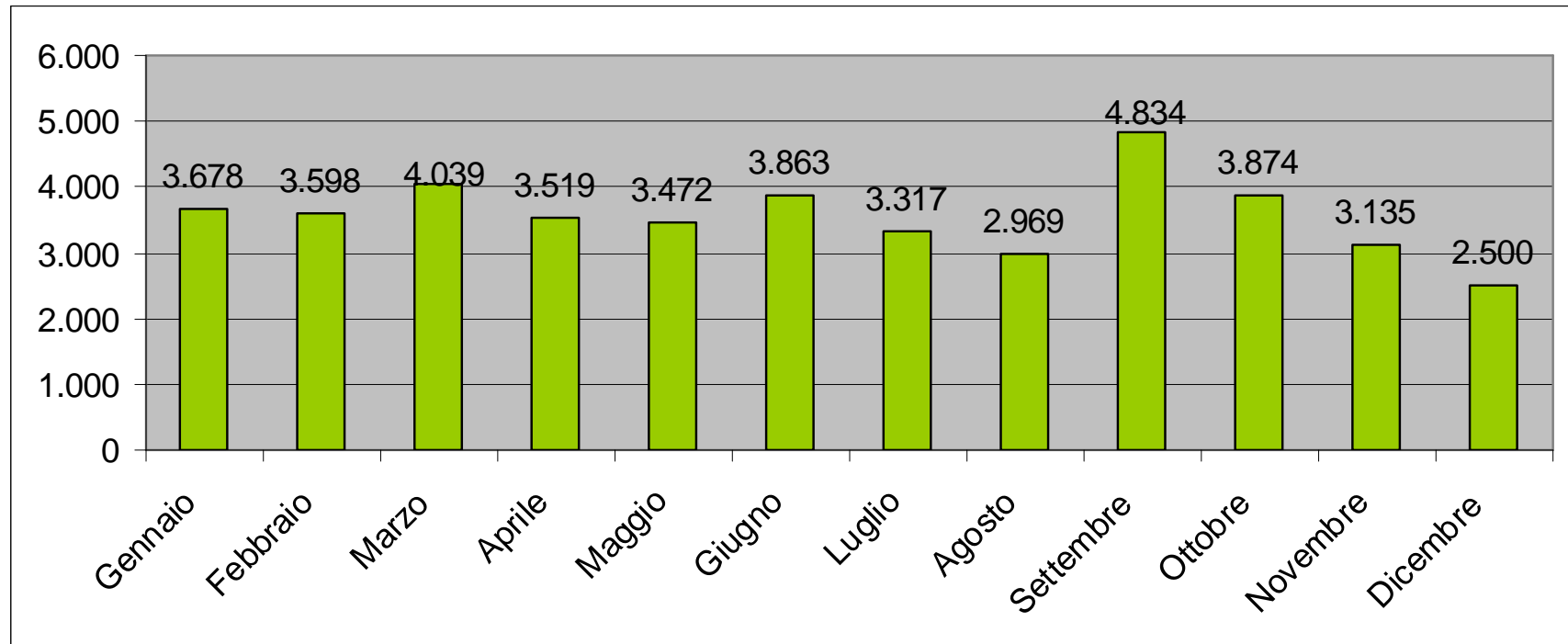
Gennaio / Marzo	165
Aprile / Giugno	220
Luglio / Settembre	150
Ottobre / Dicembre	100
Totale	635

Distribuzione della Carta Giovani ai ragazzi under 30 nell'anno 2010



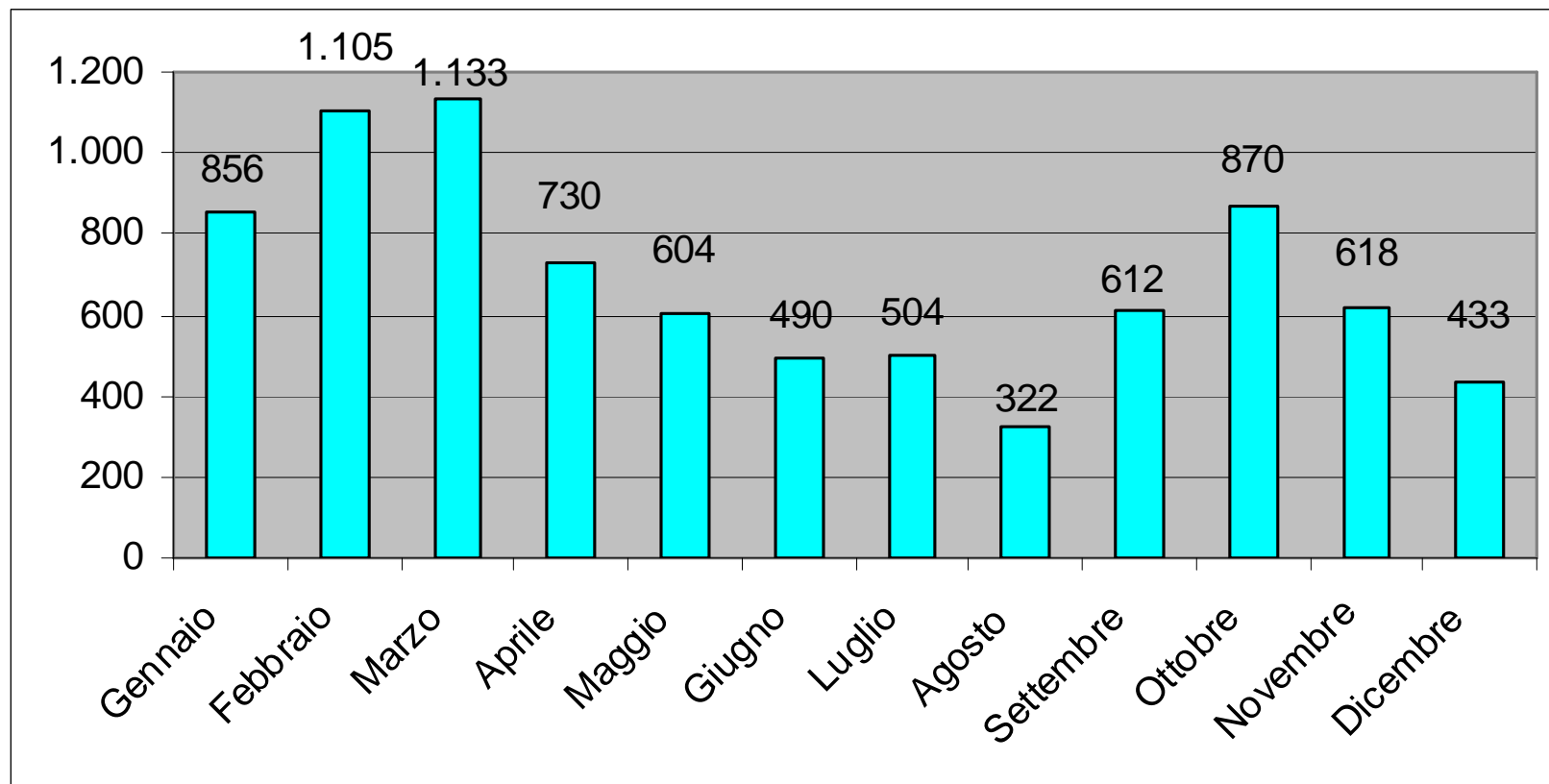
Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
14	22	14	22	10	17	58	35	14	28	25	10	269

Accesso al sito internet www.informagiovanicesena.it nel 2010



Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
3.678	3.598	4.039	3.519	3.472	3.863	3.317	2.969	4.834	3.874	3.135	2.500	42.798

Accesso al sito internet www.incontra.it nel 2010

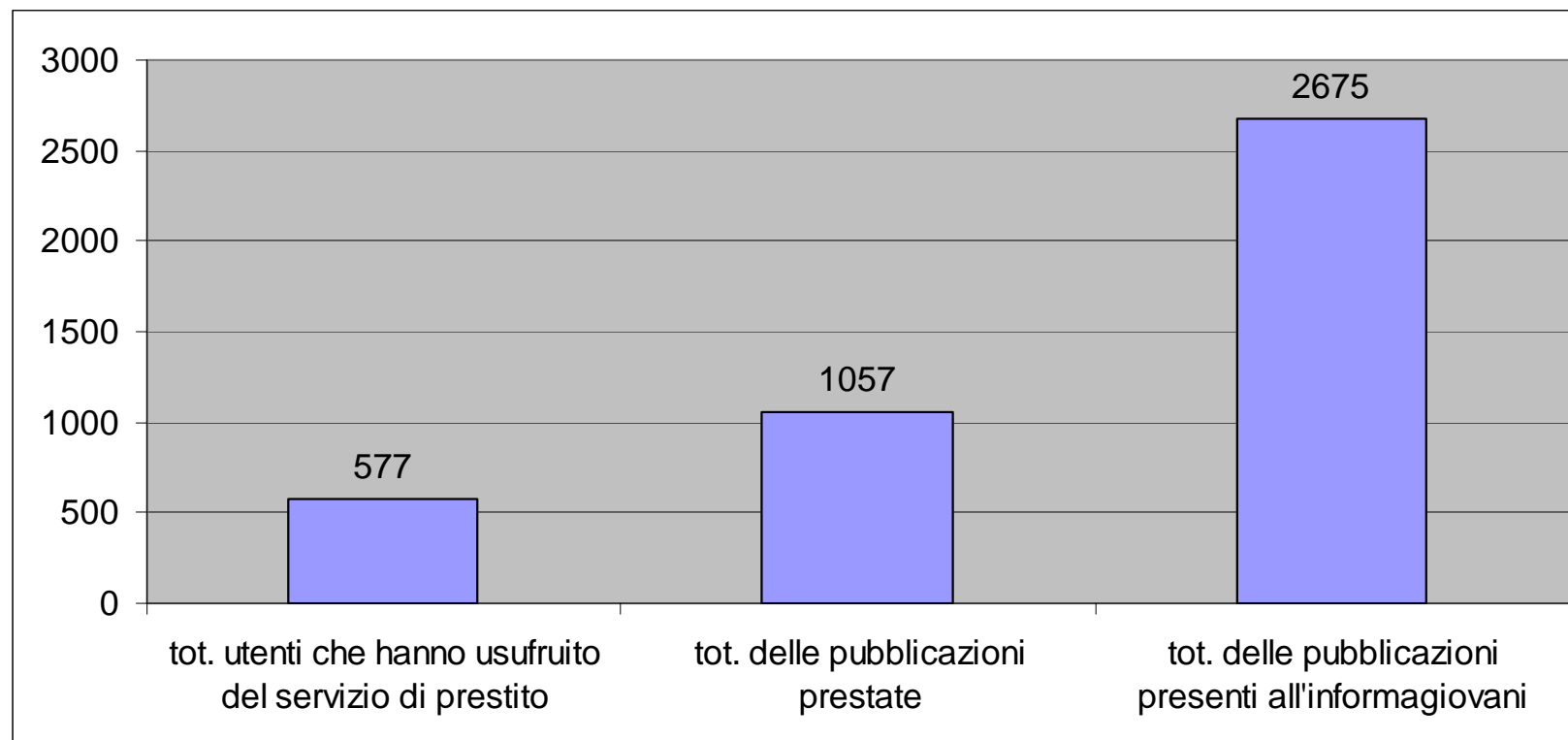


Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totale
856	1.105	1.133	730	604	490	504	322	612	870	618	433	8.277

NEWSLETTER INVIATE A INDIRIZZARIO IN MAILING-LIST 2010

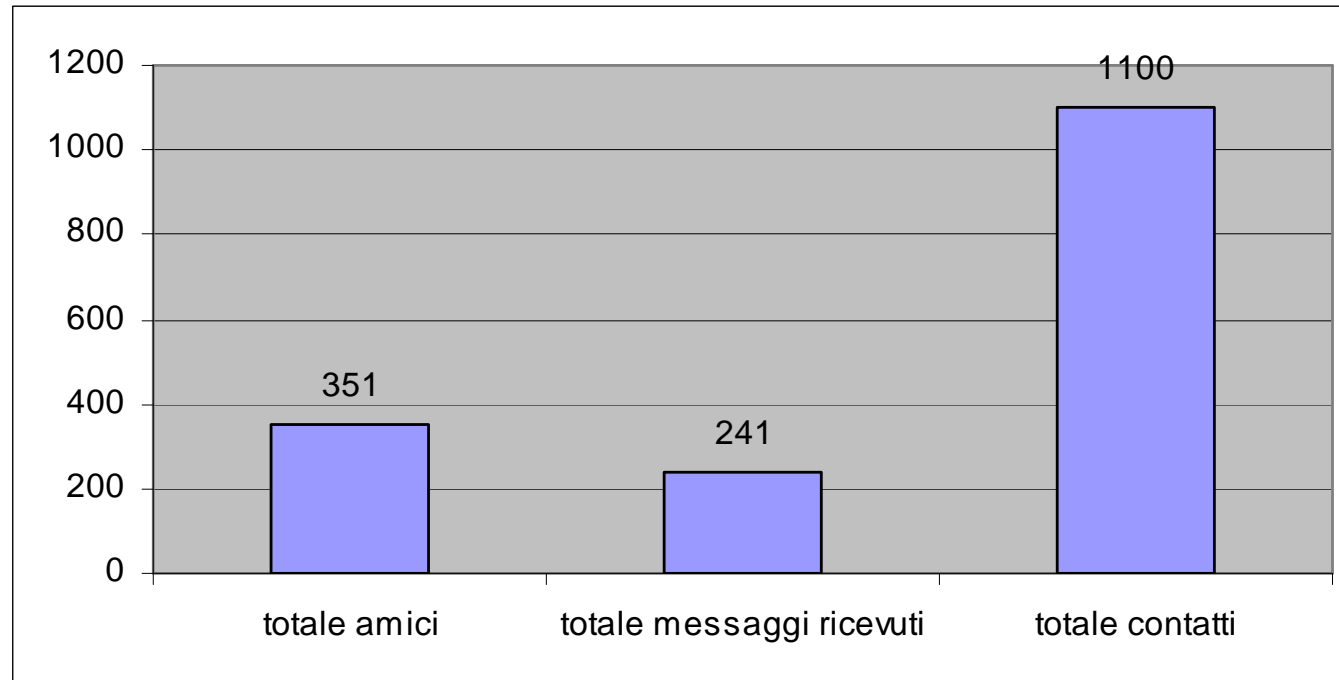
Tipo News	Num News	Totale contatti
Concorsi	21	44.058
Estero	23	48.254
Formazione	6	12.588
Artenati	12	25.176
Hdemici	5	10.540

Situazione relativa al servizio di prestito delle pubblicazioni/libri/riviste per l'anno 2010



Tot. utenti che hanno usufruito del servizio di prestito nell'anno 2010	Tot. delle pubblicazioni prestate nell'anno 2010	Tot. pubblicazioni presenti al servizio Informagiovani
577	1057	2675

Dati su contatti attraverso Facebook 2010



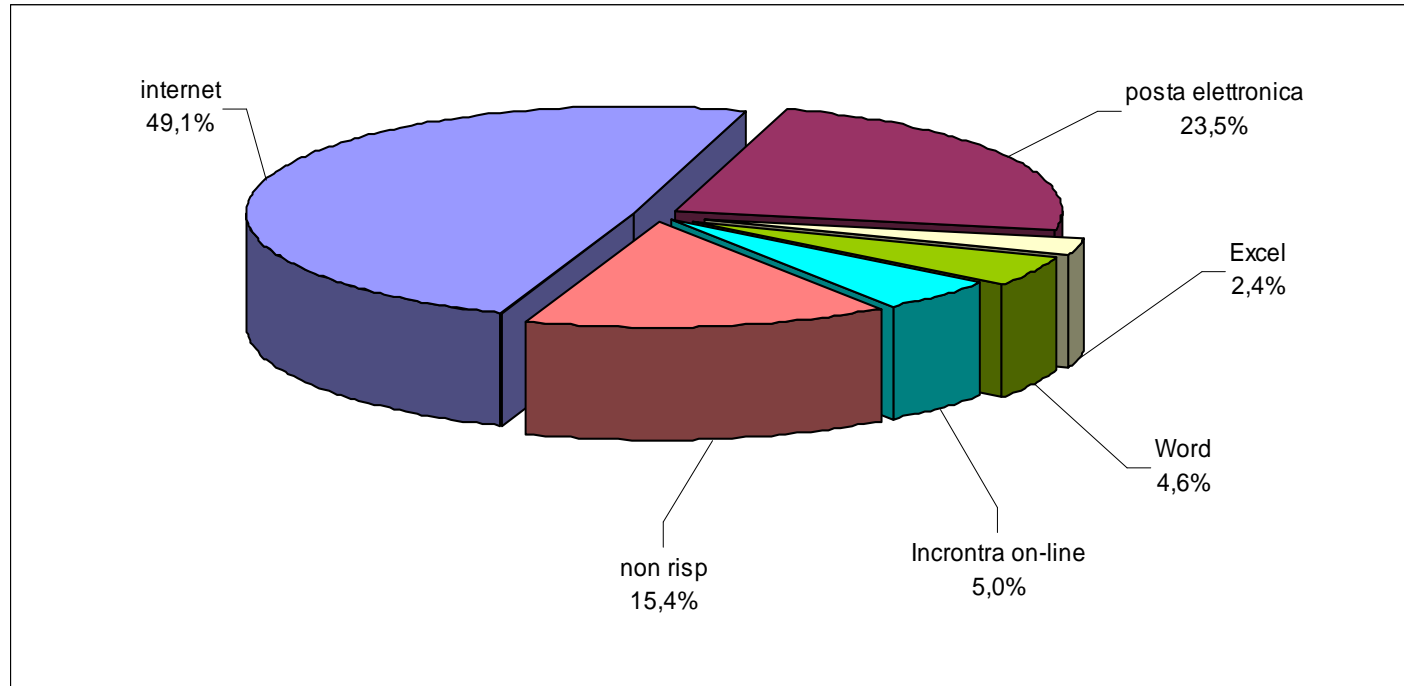
Totale amici	Totale messaggi ricevuti	Totale contatti
351	241	1100

Monitoraggio degli annunci inseriti in bacheca nel 2010

Annunci Bacheca	Gennaio-Marzo	Aprile-Giugno	Luglio-Settembre	Ottobre-Dicembre	Totale
Animali	2	1	2	1	6
Bookcrossing	0	0	1	0	1
Lezioni e Sostegni	86	54	79	111	330
Mercatino	51	13	41	68	173
Svago/Tempo Libero	9	13	9	9	40
Vita Sociale (cerco)	86	77	116	95	374
Vita Sociale (offro)	102	117	190	135	544
Totale	336	275	438	419	1.468

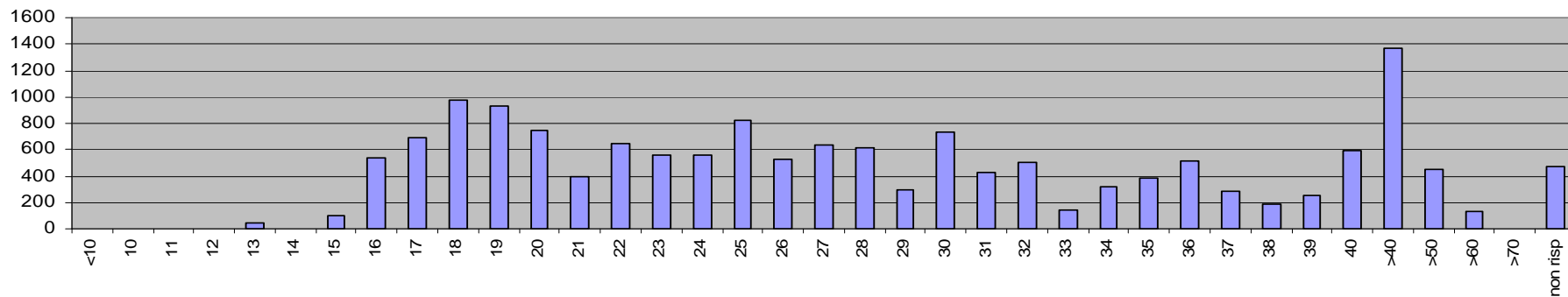
Programmi utilizzati dagli utenti nelle postazioni informatizzate e infopoint nel 2010

Totale utilizzi delle postazioni internet nell'anno 2010: **2.657**



N° utilizzi per accesso Internet	N° utilizzi per Posta Elettronica	N° utilizzi per Applicativo Excel	N° utilizzi per Applicativo Word	N° utilizzi per inserimento dati in Incontra	Non risponde	Totale servizi utilizzati attraverso gli infopoint
1770	847	88	165	181	555	3606

Età dell'utenza

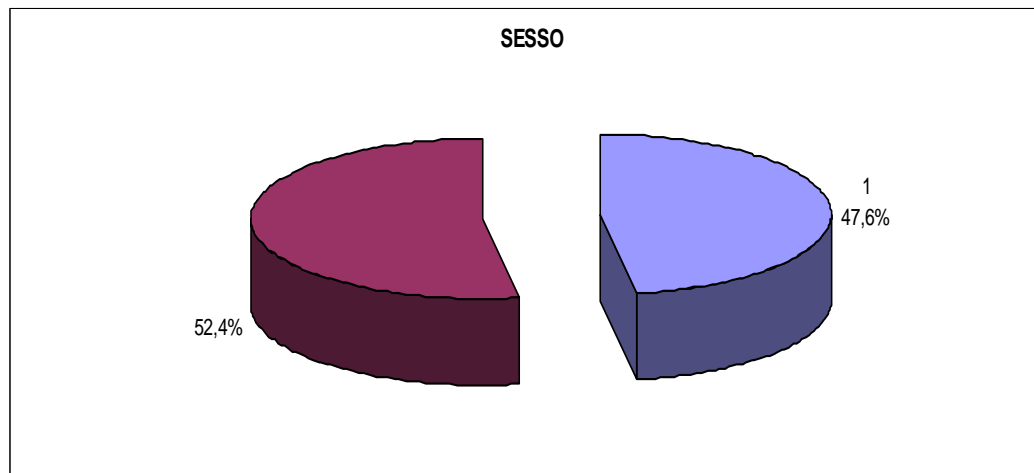


Età	Valore	Percentuale
<10	0	0,00
10	0	0,00
11	0	0,00
12	0	0,00
13	39	0,24
14	0	0,00
15	103	0,62
16	534	3,24
17	689	4,18
18	972	5,90
19	933	5,66
20	749	4,54
21	391	2,37
22	646	3,92
23	560	3,40
24	554	3,36
25	819	4,97
26	523	3,17

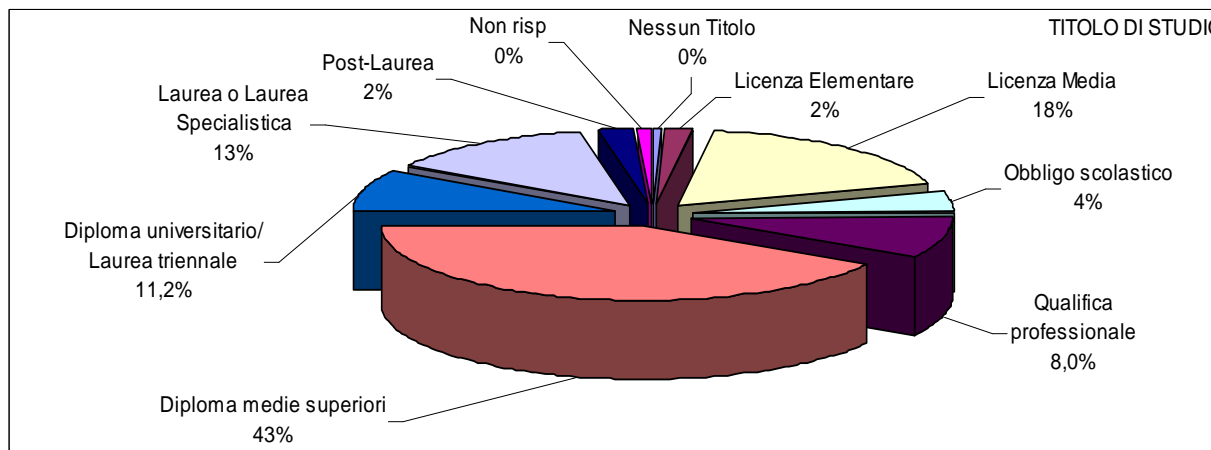
27	641	3,89
28	609	3,69
29	298	1,81
30	737	4,47
31	428	2,60
32	499	3,03
33	139	0,84
34	322	1,95
35	379	2,30
36	512	3,11
37	288	1,75
38	190	1,15
39	249	1,51
40	591	3,58
>40	1371	8,32
>50	448	2,72
>60	127	0,77
>70	0	0,00
non risp	468	2,96

Numero utenti divisi per sesso:

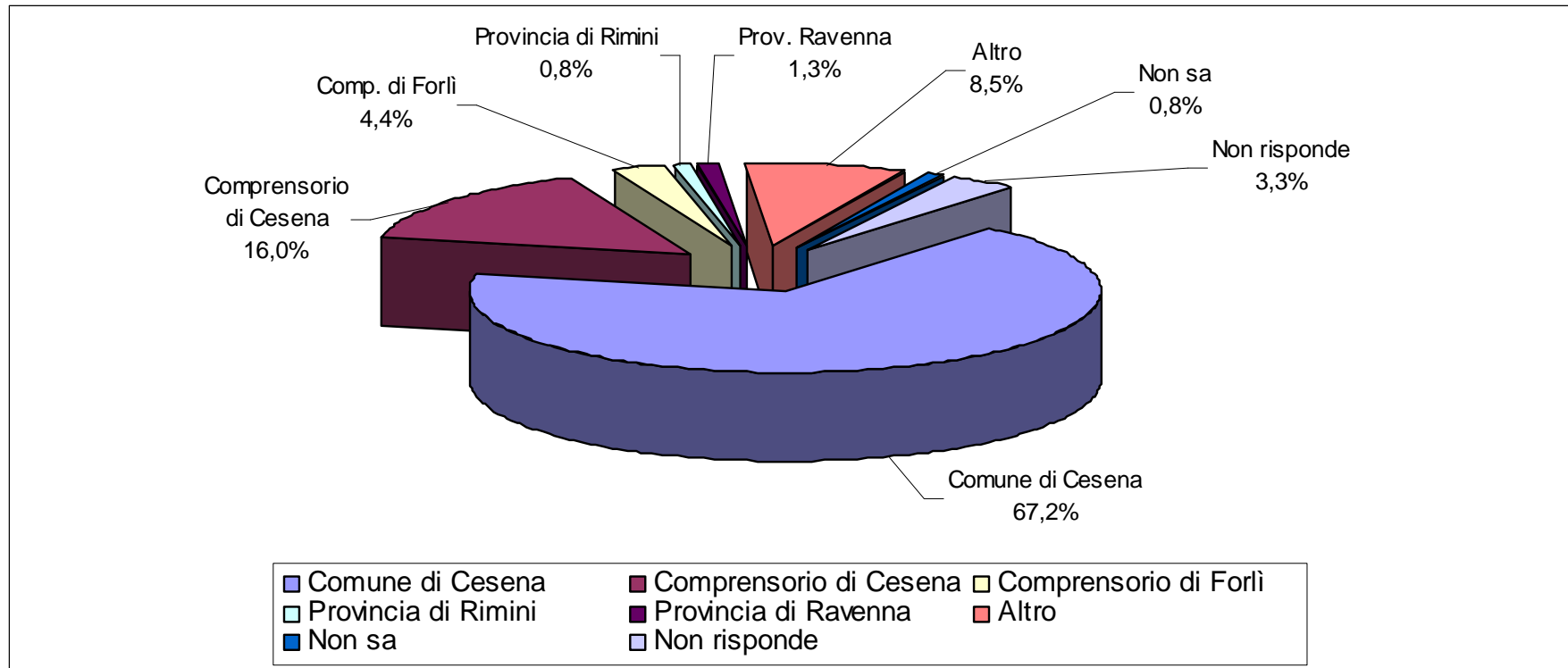
MASCHI	7.525
FEMMINE	8.283
Totale	15.808



TITOLO DI STUDIO degli utenti	Valore
Nessun titolo	71
Licenza elementare	301
Licenza di scuola media inferiore	2.827
Obbligo scolastico	698
Qualifica professionale	1.404
Diploma media superiore	6.576
Diploma universitario / Laurea triennale	1.380
Laurea / Laurea Specialistica	2.065
Specializzazione Post-Laurea	343
Non risponde	143
Totale	15.808

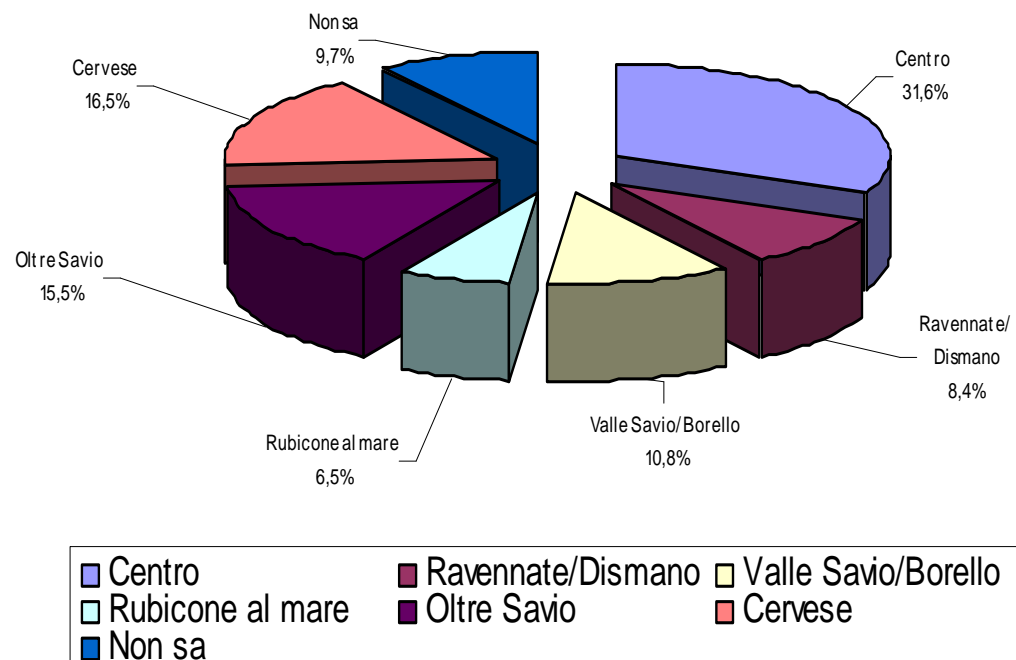


RESIDENZA DELL'UTENZA



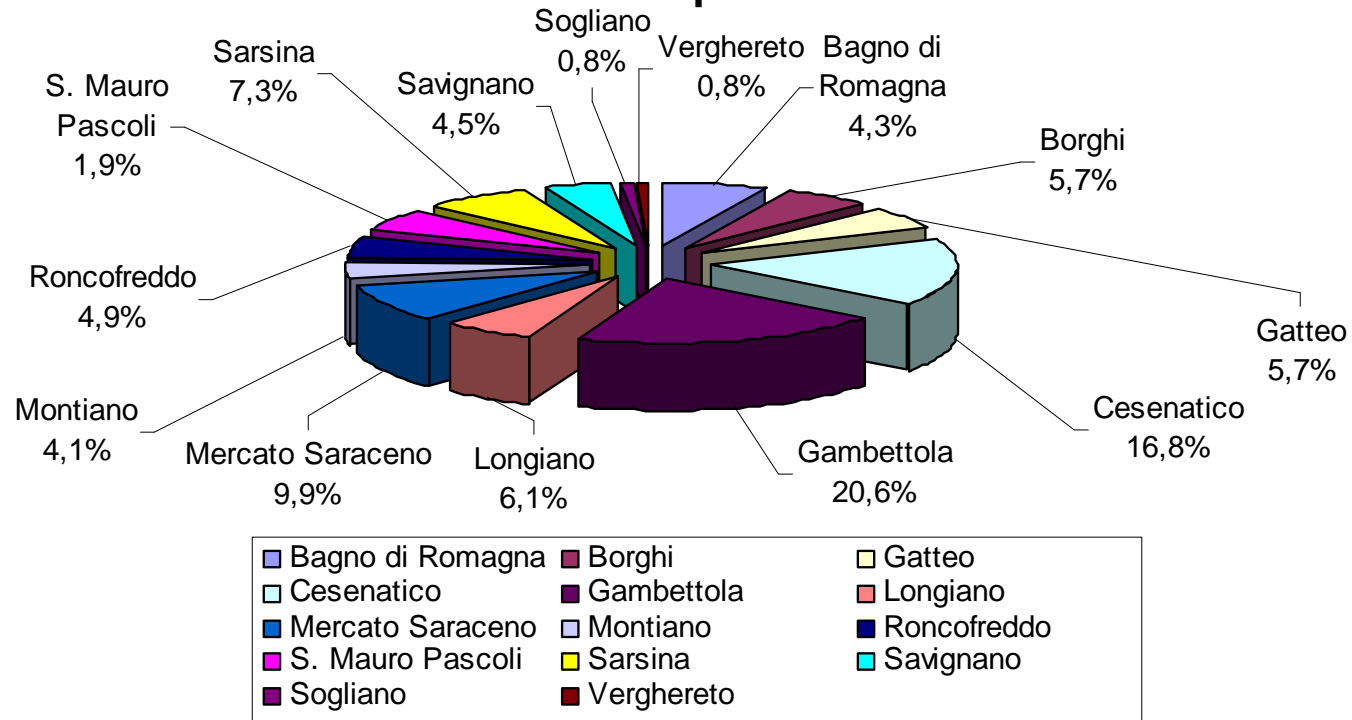
Comune di Cesena	Comprensorio di Cesena	Comprensorio di Forli	Provincia di Rimini	Provincia di Ravenna	Altro	Non sa	Non risponde	Totale
10.630	2.447	463	119	160	1.337	130	522	15.808

Utenza del Comune di Cesena suddivisa nei vari quartieri

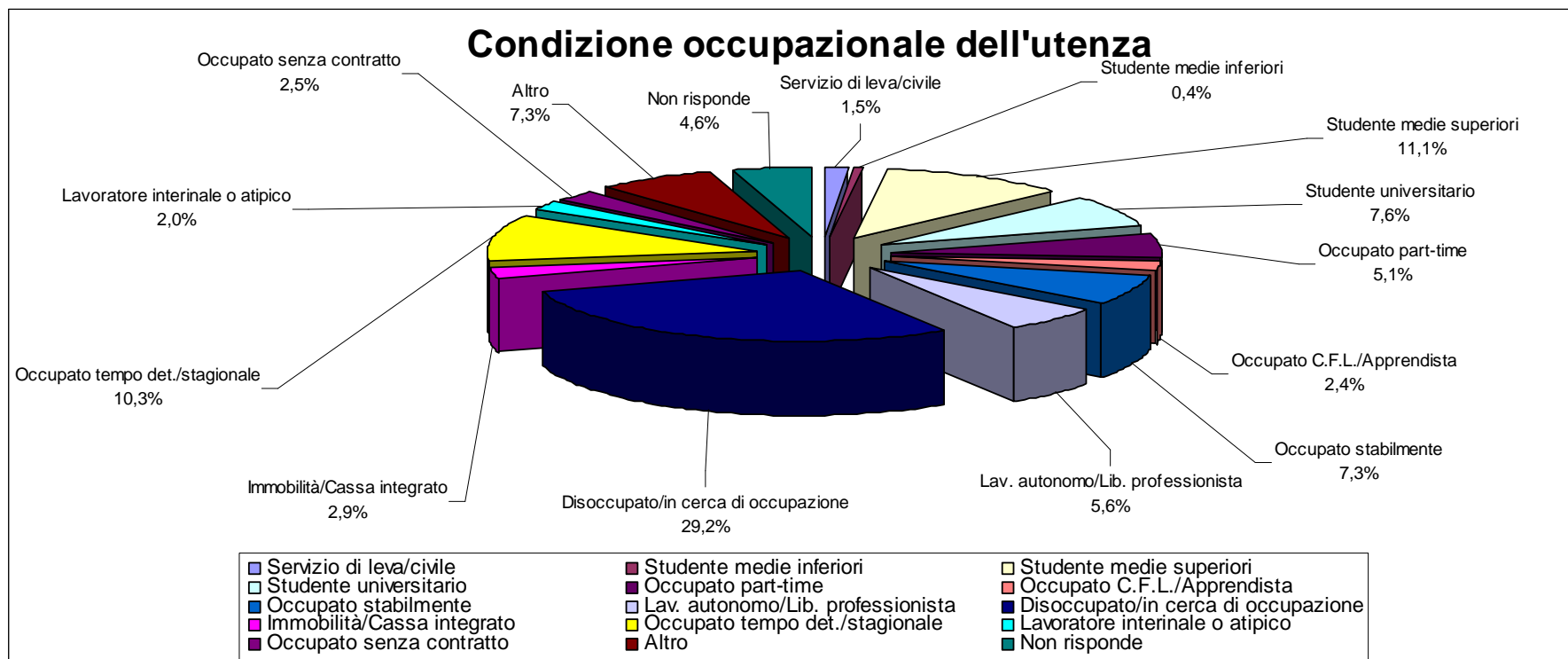


Centro	Oltre Savio	Cervese	Ravennate Dismano	Valle Savio Borello	Rubicone al mare	Non sa	Totale utenti residenti nel Comune di Cesena
3.357	1.650	1.752	994	1.151	696	1.030	10.630

Residenti nel comprensorio di Cesena

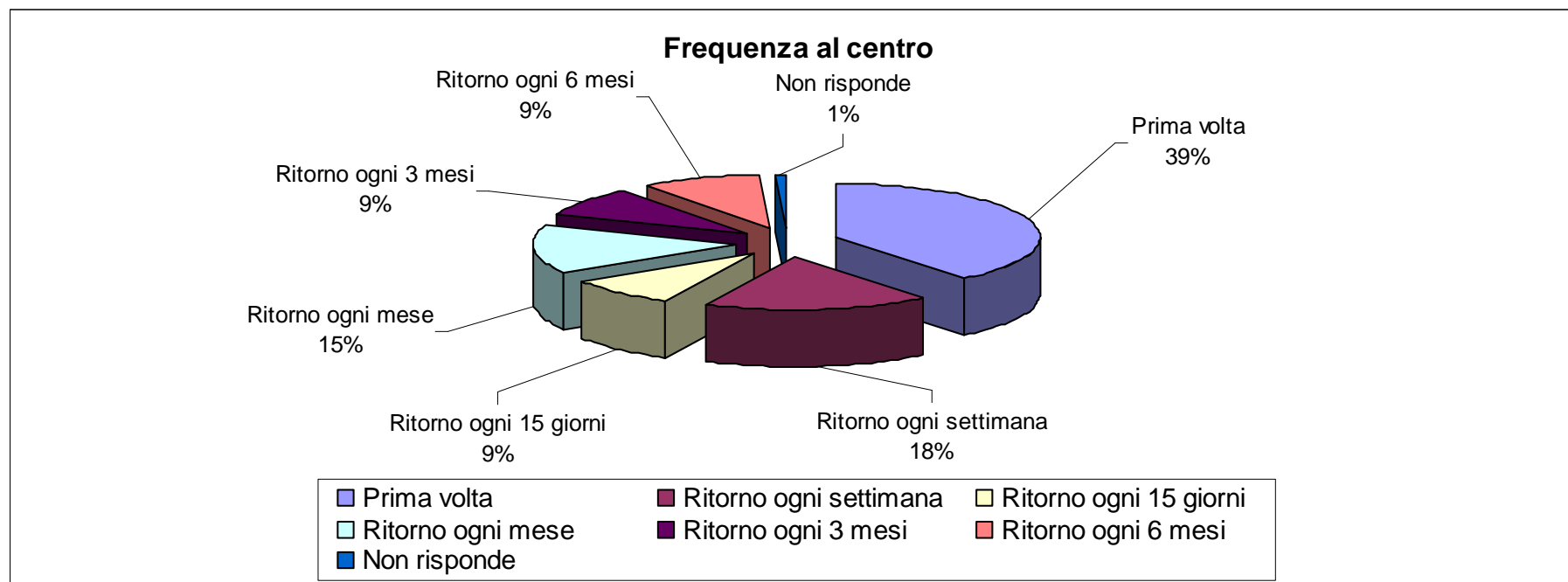


Bagno di Romagna	171	Longiano	149	Sarsina	178
Borghi	140	Mercato Saraceno	241	Savignano	111
Gatteo	140	Montiano	100	Sogliano	20
Cesenatico	410	Roncofreddo	121	Verghereto	19
Gambettola	503	S. Mauro Pascoli	142	Tot. utenti residenti nel Comprensorio	2.445



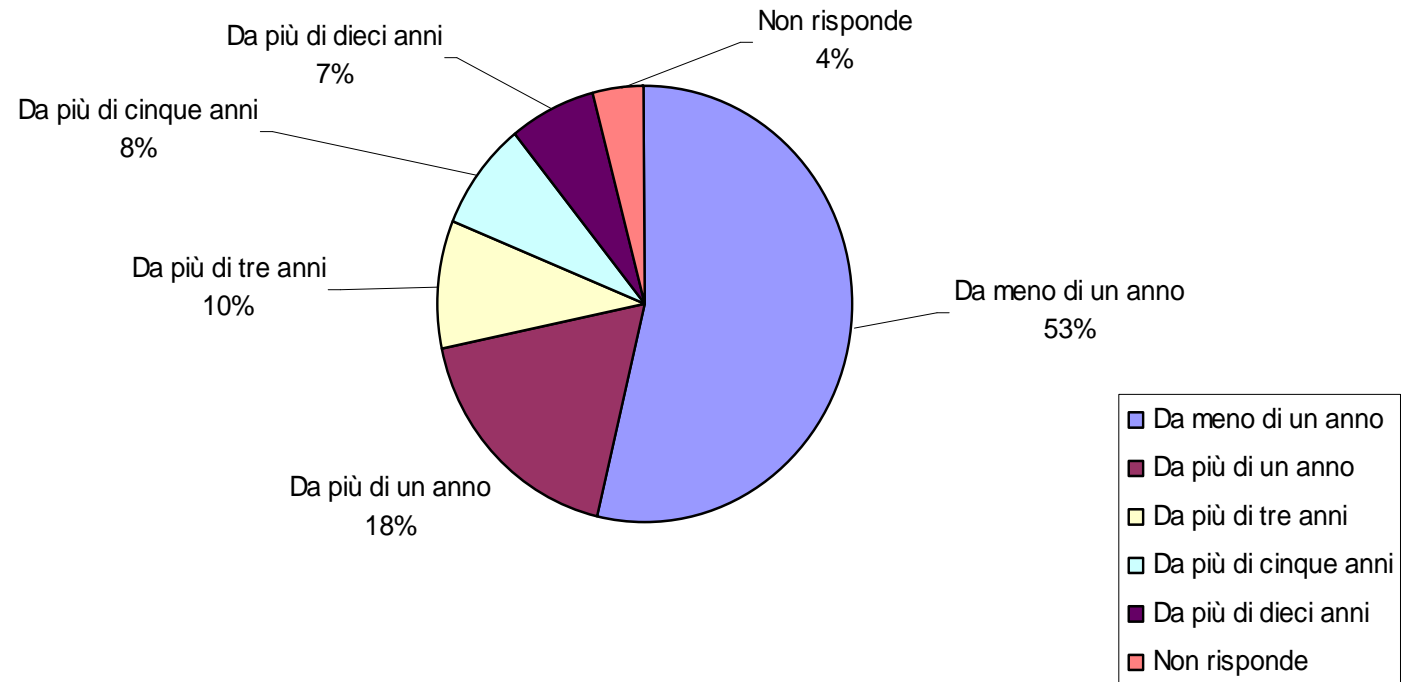
O. Senza Contratto	401	Studente Universitario	1.201
O. Stabilmente	1.147	Studente Medie Inferiore	69
In mobilità/Cassaintegrato	461	Studente Medie Superiore	1.752
Disoccupato/In cerca di occ.	4.623	Servizio di Leva/ Serv.Civile	238
Lav. Autonomo/Lib. Profes.	888	Lavoratore interinale/Atipico	322
Tempo determinato/stag.	1.636	Altro	1.154
CFL/Apprendista	381	Non risponde	728
O. Part-time	807	Totale	15.808

Frequenza al centro 2010



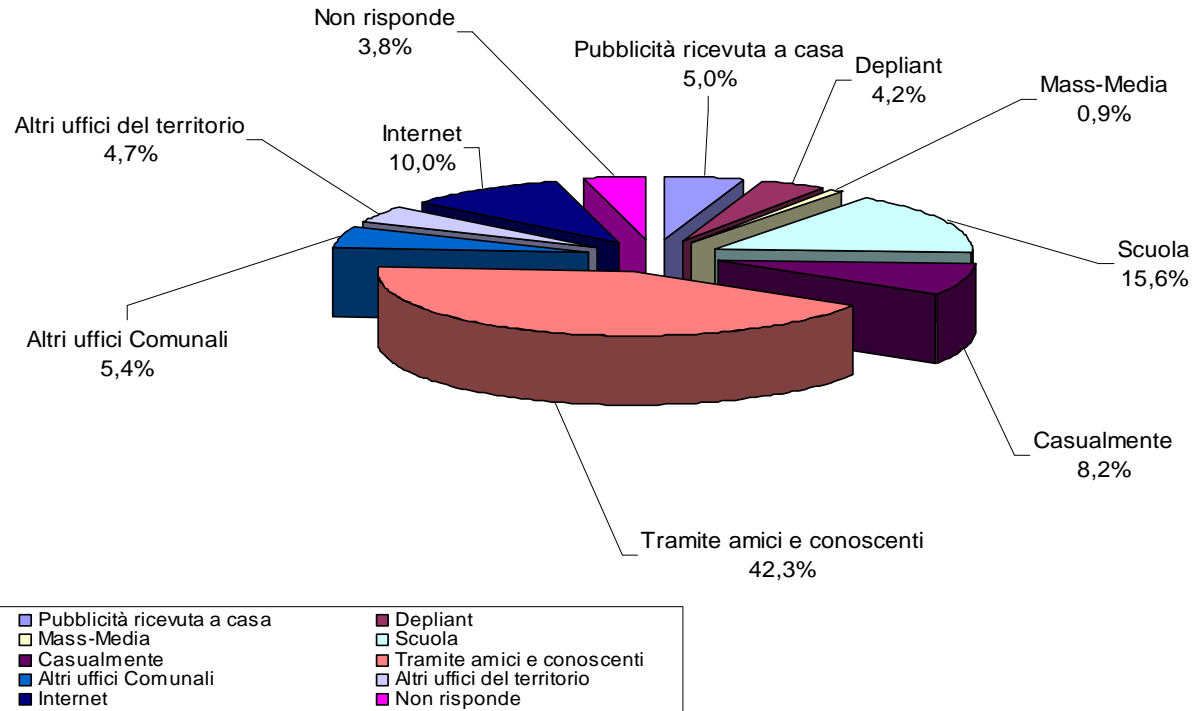
Prima volta	6.202	Ogni 3 mesi	1.412
Ogni settimana	2.848	Ogni 6 mesi	1.498
Ogni 15 giorni	1.382	Non risponde	122
Ogni mese	2.344	N° totale utenti	15.808

Da quanto tempo frequenti il Centro



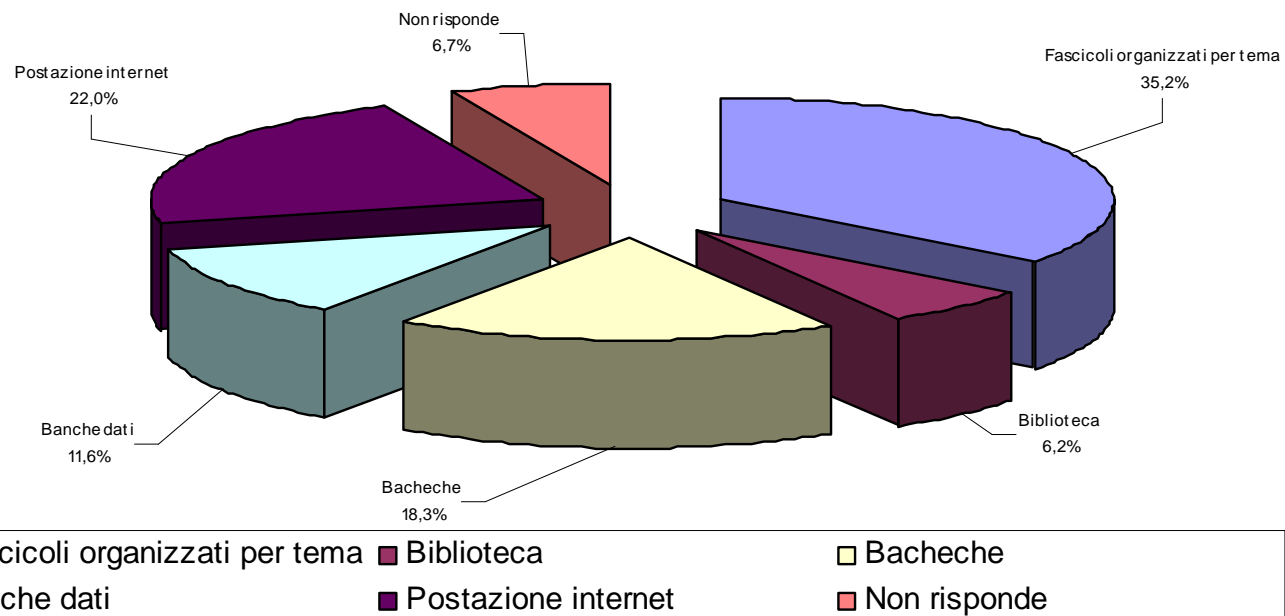
Da meno di un anno	8.462
Da più di un anno	2.849
Da più di 3 anni	1.503
Da più di 5 anni	1.287
Da più di 10 anni	1.078
Non risponde	629
Totale	15.808

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



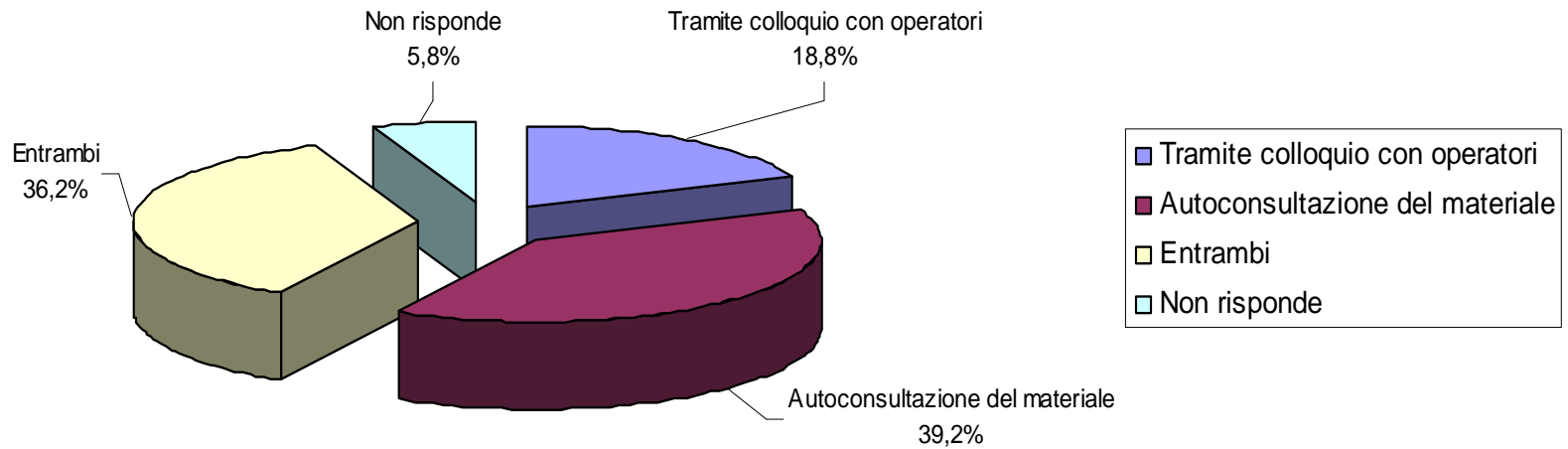
Publicità ricevuta a casa	309	Tramite amici o conoscenti	2.622
Depliant informativi	261	Altri uffici comunali	333
Mass Media	58	Altri uffici nel territorio	292
Scuola	966	Internet	619
Casualmente o passando davanti	508	Non risponde	234
		Totale utenti pervenuti per la prima volta	6.202

Strumenti informativi utilizzati



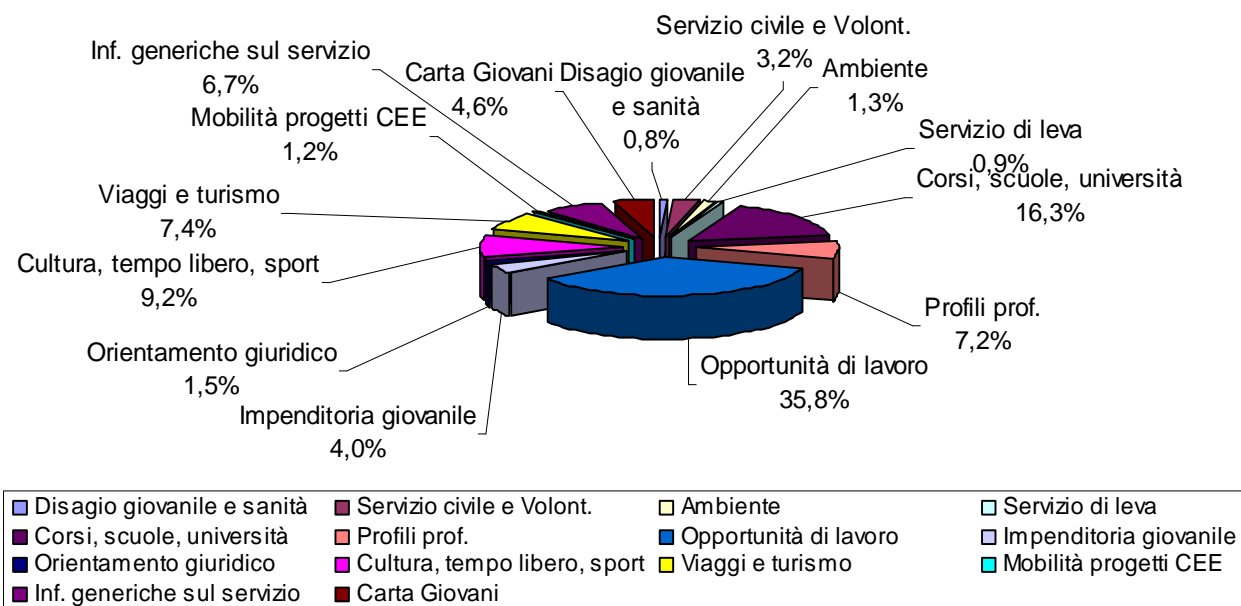
Fascicoli	7.311	Postazione Internet	4.571
Biblioteca	1.292	Non risponde	1.397
Bacheche	3.816		
Banche dati	2.409	Totale	20.796

Modalità di reperimento delle informazioni



Tramite colloquio con operatori	Autoconsultazione del materiale	Entrambi	Non risponde	Totale
2.968	6.191	5.725	924	15.808

Tipo di informazione richiesta



Disagio giovanile	233	Orientamento giuridico	448
Servizio Civile Volontario	927	Cultura, tempo libero	2.702
Ambiente	375	Viaggi e turismo	2.161
Servizio di leva	260	Mobilità progetti CEE	362
Corsi, Scuole, Università	4.779	Informazioni generiche sul servizio	1.965
Profili professionali	2.104	Carta Giovani	1.340
Opportunità di lavoro	10.474	Non risponde*	6.206
Impenditoria giovanile	1.166	Totale	29.296

* Il dato è stato equamente 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 2010

Il dato più significativo in termini quantitativi per il 2010 è stato l’incremento delle presenze in ufficio che ha superato le 15.000 presenze annue (15.808 per l’esattezza) con picchi sopra i 1.700 contatti personali a marzo ad aprile e a settembre. La maggiore presenza di utenti al servizio è data sicuramente anche dalla realizzazione di servizi aggiuntivi ed in particolare citiamo eSTATEATTIVI destinata ai giovani dai 16 ai 18 anni. Altri incrementi riferiti al periodo marzo-aprile sono attribuibili anche alla distribuzione di moduli per dichiarazioni redditi. Comunque in quasi tutti i mesi dell’anno 2010 ci sono stati incrementi significativi in termini di presenze.

Dal grafico si può notare una distribuzione sempre più omogenea delle presenze al servizio nei vari mesi ad eccezione dei mesi di Agosto e di Dicembre in cui il servizio è chiuso al pubblico nelle settimane di vacanza ferragostana e natalizia.

Nel 2010 il totale dei contatti (personali, via mail e telefonici) su cui è stata effettuata una risposta da parte degli operatori è stato pari a 18.472.

Il totale dei contatti ai siti Internet del servizio (www.informagiovani-cesena.it e www.incontra.it) è risultato pari a 51.075.

A questo si aggiungono quest’anno anche i contatti per news cui si inviano periodiche informative (140.616 quelle inviate nel 2010 via mail) che servono i circa 2.000 iscritti al servizio newsletter.

Quest’anno è stato monitorato anche l’invio da parte degli utenti dei messaggi da bacheche elettroniche presenti nel sito Internet che vengono poi riportati in forma cartacea sui pannelli presenti nella struttura. In totale i messaggi promossi dall’informagiovani sono stati 1.468

La richiesta di pubblicazioni a prestito “numero di pubblicazioni richieste” è stata pari a 1057 e ne hanno usufruito 577 persone. Riguardo all’utilizzo delle postazioni Internet ad accesso gratuito che il servizio mette a disposizione degli utenti e che ha visto un incremento di 2 unità nel 2010 (in totale ora sono 5 le postazioni ad uso gratuito) occorre sottolineare che sono state complessivamente 2.657 le consultazioni da parte degli utenti e 3.606 sono stati i servizi utilizzati attraverso gli Internet-point di cui oltre 1.700 per l’accesso ad Internet Explorer e 847 per l’utilizzo di posta elettronica.

Analizzando i dati sulla tipologia dell’utenza che ha frequentato nel 2010 il servizio Informagiovani notiamo che l’età dell’utenza si distribuisce più uniformemente e con numeri significativi attorno alla fascia 16-32 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 situa attorno al 25%.

Gli under 18 aumentano ulteriormente rispetto al passato (dal 9% del 2009 al 14%). Questo incremento è dato in gran parte dal successo della nuova iniziativa “eSTATEATTIVI” che ha coinvolto numerosi giovani under 18 anni che a più riprese hanno poi frequentato la struttura Informagiovani soprattutto durante il periodo estivo. Inoltre sono state numerose le classi di alcuni Centri di formazione professionale che hanno fatto visita al centro da Ottobre a Dicembre 2010.

La fascia 14-30 (che rappresenta il nostro target d’utenza privilegiato) nell’anno 2010 si attesta complessivamente attorno al 60%.

Riguardo al genere, i maschi aumentano notevolmente nell’ultimo anno e si attestano attorno al 48% circa.

Gli utenti con alta scolarizzazione (laureati e diplomati) si attestano attorno al 70% circa degli utenti come nel 2009.

Il 67% circa degli utenti 2010 risiede nel Comune di Cesena con una componente forte del quartiere Centro (32% circa).

Un 16% circa degli utenti proviene dai Comuni del Comprensorio di Cesena e i Comuni di Gambettola, Cesenatico e Mercato Saraceno sono stati i più rappresentativi.

La condizione occupazionale dell'utenza si differenzia un poco dall'anno precedente. Gli studenti rimangono al 19% circa anche se diminuiscono del 4% gli studenti universitari e aumentano del 4% gli studenti degli Istituti medi superiori. Il 13% circa è rappresentato da occupati stabili e liberi professionisti, il 25% comprende lavoratori "precari" e il 30% circa risulta disoccupato.

La percentuale dei ritorni si stabilizza comunque attorno al 61% 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 attestati attorno al 45 %.

Il servizio Informagiovani viene utilizzato infatti da molti utenti anche 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 (42,3%) anche se notevolmente diminuita nel 2010.

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" (l'8% circa dei nuovi utenti che nel 2009 ha utilizzato il servizio, ne è venuto a conoscenza semplicemente, passando davanti all'ingresso del Centro).

Da notare nel 2010 il buon apporto in termini promozionali dato dagli altri uffici comunali e del territorio (10% del totale) e soprattutto da parte della scuola che nel 2010 ha offerto la possibilità di venire a conoscenza del servizio ad un 15% di nuovi utenti.

Il tipo di informazione richiesta dagli utenti si spalma sempre più su vari settori di interesse fra cui, come sempre, il versante "lavoro" si posiziona al primo posto con un 36% delle richieste, vengono a seguire l'istruzione che si aggira attorno al 16% circa; la Cultura e il Tempo Libero che ormai raggiunge un 10% delle richieste informative ed il settore Viaggi e Turismo che arriva al 7,4%. Aumentano inoltre le richieste generiche per saperne di più sui servizi offerti dall'Informagiovani – ciò tiene sempre più impegnati gli operatori presenti in accoglienza che devono offrire maggiori specificazioni e più prolungati colloqui per rispondere efficacemente sul funzionamento di questo o quel particolare servizio offerto dal Centro Informagiovani.

Anche la distribuzione della "Carta Giovani" ha ottenuto un incremento rispetto al 2009 attraverso anche la sensibilizzazione svolta 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 269.

Il colloquio con gli operatori (nonostante l'informatizzazione incalzante in modalità "Take Way" che caratterizza il nostro tempo e che nel servizio viene proposta attraverso dispenser, bacheche e dox specifici per l' autoconsultazione dei materiali informativi) rimane comunque la modalità di reperimento delle informazioni più utilizzata dagli utenti dell'Informagiovani e oltre la metà degli utenti richiede comunque un colloquio con gli operatori del servizio. Per altri approfondimenti sugli aspetti "qualitativi" che hanno contraddistinto il servizio informativo nel 2010 rimandiamo all'indagine sul gradimento da parte degli utenti.