



## *Comune di Bassano del Grappa*

*Area 2<sup>a</sup> - Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici*

*Ufficio Statistica e Controllo di gestione*

### **GLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI**

**INDAGINE STATISTICA  
SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**ANNO 2006**

L'Ufficio Statistica del Comune di  
Bassano del Grappa fa parte del





*Area 2^- Economico finanziaria - Sviluppo informatico e tecnologico - Servizi demografici*  
*Ufficio Statistica e Controllo di gestione*

*Area 1^- Servizi amministrativi e Servizi alla persona*  
*Informagiovani*

Hanno partecipato alla realizzazione del presente elaborato:

- ❖ Predisposizione del questionario, elaborazione statistica, analisi ed interpretazione dei dati, stesura relazione, impaginazione e grafica: dott.ssa Annachiara Zuccollo, responsabile dell'Ufficio Statistica e Controllo di gestione – Area 2^
- ❖ Ha collaborato alla predisposizione del questionario ed all'interpretazione dei dati: dott. Stefano Pagliantini, responsabile dell'Ufficio Informagiovani – Area 1^
- ❖ Raccolta dati: personale dell'Ufficio Informagiovani – Area 1^
- ❖ Implementazione dati su software: personale dell'Ufficio Statistica e Controllo di gestione – Area 2^
- ❖ Supervisione: dott. Francesco Benacchio, dirigente dell'Area 2^

Software di elaborazione statistica: SPSS (versione 9.0) e Microsoft Excel 2000.

Indirizzo Ufficio Statistica e Controllo di gestione: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (Vi)  
Telefono: 0424 519348 Fax: 0424 519292  
Sito web: <http://www.comune.bassano.vi.it/>  
e-mail: [statistica@comune.bassano.vi.it](mailto:statistica@comune.bassano.vi.it)

Indirizzo Ufficio Informagiovani: Piazzale Trento, 9/A – 36061 Bassano del Grappa (Vi)  
Telefono: 0424 237584 Fax: 0424 526834  
Sito web: <http://www.comune.bassano.vi.it/>  
e-mail: [informagiovani@comune.bassano.vi.it](mailto:informagiovani@comune.bassano.vi.it)



## CONTENUTO

1.	INTRODUZIONE .....	4
1.1.	L'INDAGINE SUGLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI .....	4
1.2.	OBIETTIVI DELL'INDAGINE .....	4
1.3.	PIANO DI CAMPIONAMENTO E QUESTIONARIO .....	4
1.4.	ANALISI DELLA MANCATA RISPOSTA.....	4
2.	LA STIMA DEL NUMERO DI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI.....	6
3.	GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO .....	7
4.	DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI.....	8
5.	LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO.....	13
6.	IL SERVIZIO RICHIESTO .....	16
7.	LA QUALITÀ PERCEPITA.....	18
7.1.	GLI ASPETTI RITENUTI IMPORTANTI .....	18
7.2.	LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	20
7.3.	LA RELAZIONE TRA IMPORTANZA E SODDISFAZIONE .....	23
7.4.	DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI: DIVERSA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ .....	24
7.5.	LE DETERMINANTI DELLA QUALITÀ PERCEPITA.....	28
7.6.	CONFRONTO 2005-2006 .....	29
8.	CONCLUSIONI.....	30
	APPENDICE - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE .....	32



## **1. INTRODUZIONE**

### **1.1. L'indagine sugli utenti dell'Informagiovani**

Sin dall'inizio delle proprie attività l'Informagiovani di Bassano del Grappa ha svolto una rilevazione statistica sui propri utenti raccogliendo alcuni dati utili a capirne la consistenza e la tipologia.

A partire dall'anno 2005 il questionario è stato ristrutturato ed ampliato per cogliere anche aspetti di soddisfazione degli utenti verso i vari aspetti del servizio erogato dall'Informagiovani, rielaborando il questionario già predisposto dall'Ufficio Statistica per la rilevazione della "*customer satisfaction*" nei servizi comunali. Il questionario per l'anno 2006 ha subito ulteriori modifiche e miglioramenti.

La rilevazione si svolge con cadenza periodica, attraverso l'autocompilazione del questionario da parte dei giovani che si recano presso l'Informagiovani.

### **1.2. Obiettivi dell'indagine**

Lo scopo dell'indagine è quello di conoscere meglio le esigenze dei giovani, qualificare sempre di più i servizi offerti e dare ai cittadini un servizio più ricco ed adeguato, conoscere i punti di forza e i punti di debolezza del servizio al fine di poterlo migliorare e renderlo più vicino alle aspettative dei cittadini.

La rilevazione si inserisce tra le indagini dette di "*customer satisfaction*", ovvero sulla soddisfazione del cliente, in quanto va a rilevare la soddisfazione relativa ai vari aspetti del servizio in esame. Lo scopo di tali indagini è quello di produrre "valore aggiunto" lavorando sulla qualità percepita dagli utenti. L'orientamento è, quindi, rivolto al cittadino: si vuole focalizzare il bisogno del cittadino-utente e lavorare sul servizio ad esso offerto per soddisfare maggiormente il suo bisogno.

Rilevare la percezione dei cittadini sulla qualità del servizio serve anche per valutare l'efficacia delle scelte e dell'attività dell'amministrazione, nell'ottica del controllo di gestione.

### **1.3. Piano di campionamento e questionario**

Nel corso del 2006 la rilevazione è stata effettuata in 7 mesi nell'arco di un'intera settimana per ciascun mese. Nei restanti mesi dell'anno non è stata possibile la raccolta per problemi tecnici ed organizzativi.

La settimana scelta per la rilevazione è l'ultima del mese. Durante tale settimana, il questionario viene consegnato a tutti gli utenti che si presentano all'Informagiovani. Per la stima del totale degli utenti è stato predisposto anche un modulo di rilevazione per coloro che non compilano il questionario, nel quale l'operatore dell'Informagiovani deve registrare sesso, fascia d'età, cittadinanza e categoria di informazioni cercate di ogni "non-rispondente".

Durante tutta la settimana di rilevazione è stato, inoltre, rilavato il numero di telefonate giornaliere, per poter giungere anche alla stima annua di contatti telefonici da parte dei giovani che si rivolgono al servizio.

### **1.4. Analisi della mancata risposta**

Nel corso dell'anno 2006 hanno risposto al questionario 86 giovani corrispondenti all'11,3% degli utenti che, nelle settimane di rilevazione, si sono recati all'Informagiovani di Bassano del Grappa. Alcuni hanno compilato il questionario anche più volte, nel caso si siano recati presso l'Ufficio più volte nei periodi di rilevazione. Sono, invece, 678 gli utenti che si sono rifiutati di collaborare.

Le tabelle proposte nel seguito mostrano la distribuzione degli utenti secondo il fatto che abbiano risposto o meno al questionario ed altre variabili quali il sesso, la classe d'età e la cittadinanza, con lo scopo di valutare se ci siano relazioni statisticamente significative tra le variabili in questione ed il fatto di rispondere o meno al questionario.

Per valutare la bontà dei dati raccolti, sono stati effettuati dei test statistici<sup>1</sup>. Si nota che c'è indipendenza statistica tra risposta al questionario e sesso del rispondente, ossia le mancate risposte sono omogeneamente distribuite tra maschi e femmine. Lo stesso vale per la cittadinanza: la mancata risposta non dipende dalla nazione d'origine degli utenti. Invece, per quanto concerne l'età, si trova una connessione statisticamente significativa tra risposta al questionario e fascia d'età: i più sollecitati nel rispondere al questionario appaiono i giovani tra i 19 ei i 24 anni d'età. La tabella n. 4 mostra la distribuzione percentuale di chi non ha risposto al questionario secondo le informazioni che hanno prevalentemente cercato: si vede immediatamente che la grande maggioranza (60%) dei non rispondenti ha cercato informazioni sul lavoro, in linea con la maggior parte degli utenti del servizio.

**Tabella 1 - Rispondenti e non rispondenti al questionario per sesso**

Sesso	Rispondenti	Non rispondenti	Totale
Maschi	32,1	39,1	<b>38,3</b>
Femmine	67,9	60,9	<b>61,7</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>84</b>	<b>678</b>	<b>762</b>

**Tabella 2 - Rispondenti e non rispondenti al questionario per fasce d'età**

Fascia d'età	Rispondenti	Non rispondenti	Totale
14-18 anni	2,4	6,9	<b>6,4</b>
19-24 anni	34,1	20,1	<b>21,6</b>
25-30 anni	25,6	29,6	<b>29,2</b>
oltre 30 anni	37,8	43,4	<b>42,8</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>82</b>	<b>678</b>	<b>760</b>

**Tabella 3 - Rispondenti e non rispondenti al questionario per cittadinanza**

Cittadinanza	Rispondenti	Non rispondenti	Totale
Italiani e comunitari	91,4	89,1	<b>89,3</b>
Extra-comunitari	8,6	10,9	<b>10,7</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>81</b>	<b>678</b>	<b>759</b>

**Tabella 4 - Non rispondenti al questionario per tipo di informazioni cercate prevalentemente**

Informazioni cercate	Non rispondenti	Percentuale
Lavoro e professioni	407	60,0%
Istruzione e formazione	136	20,1%
Cultura e tempo libero	49	7,2%
Vita sociale e sanità	44	6,5%
Estero	29	4,3%
Viaggi e vacanze	13	1,9%
<b>Totale</b>	<b>678</b>	<b>100,0%</b>

<sup>1</sup> Sono stati effettuati i test *chi-quadrato* per saggiare le ipotesi di indipendenza statistica tra le seguenti variabili, ottenendo i seguenti risultati:

- risposta al questionario e sesso: test non significativo a livello del 5% (*p-value* = 0,217). Indipendenza;
- risposta al questionario e classi d'età: test non significativo a livello dell'1% (*p-value* = 0,019). Connessione significativa a livello del 5%;
- risposta al questionario e cittadinanza: test non significativo a livello del 5% (*p-value* = 0,531). Indipendenza.

## 2. LA STIMA DEL NUMERO DI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI

La stima del numero di utenti dell'Informagiovani nell'anno 2006 porta ai risultati esposti nella tabella n. 5<sup>2</sup>. I giovani che si sono recati all'Informagiovani nel corso del 2006 sono 6.091, con una media settimanale pari a 114 ed una media giornaliera pari a 29 utenti. Gli intervalli di confidenza mostrano che il numero di utenti giornalieri può variare da un minimo di 21 ad un massimo di 36, mentre il totale annuo degli utenti dell'Informagiovani può variare da 4.701 a 7.481.

La tabella n. 6 confronta gli ultimi dati rilevato con quelli dei due anni precedenti. Si nota, allora, che gli utenti sono aumentati rispetto al 2004 ma diminuiti rispetto al 2005. Questo fatto può essere spiegato dall'aumento dell'utilizzo di internet: sono infatti aumentate nel tempo le richieste evase via e-mail e le persone iscritte alla *mailing list* dell'Informagiovani che passano da 282 nel 2005 a 600 nel 2006. E' naturale che chi dispone di internet e viene contattato settimanalmente attraverso la posta elettronica non senta più l'esigenza di recarsi fisicamente all'ufficio per attingere le informazioni di cui necessita.

I contatti telefonici rilevati durante le settimane di riferimento dell'indagine sono stati 189 e portano ad una stima annua pari a 1.484 telefonate.

Considerando tutte le tipologie di contatti con l'Informagiovani nel 2006 si arriva a quota 10.292.

Tabella 5 - Stime del numero di utenti dell'Informagiovani nell'anno 2006

Numero utenti da stimare	Numero utenti	Intervallo di confidenza	
		Inferiore	Superiore
Numero medio utenti giornalieri	29	21	36
Numero medio utenti a settimana	114	83	138
<b>Totale utenti anno 2006</b>	<b>6.091</b>	<b>4.701</b>	<b>7.481</b>

Tabella 6 - Contatti complessivi dell'Informagiovani per tipo di contatto ed anno

Tipo di contatto	2004	2005	2006
Utenti	5.500	6.356	6.091
Telefonate	1.650	1.317	1.484
Richieste via e-mail	400	600	800
Studenti in visita	295	235	97
Colloqui di orientamento "Tracciare la rotta"	47	52	
Spedizioni via e-mail "Cercalavoro"		50	56
Utenti iscritti alla <i>mailing list</i>		282	600
Partecipanti a "Facoltà di scelta"	1074	800	490
Partecipanti a "Tutti al lavoro"	114	95	
Curriculum vitae	60		
Sessioni internet	663	728	675
<b>Totale contatti</b>	<b>9.803</b>	<b>10.515</b>	<b>10.292</b>

<sup>2</sup> L'intervallo di confidenza viene calcolato in quanto, a causa del campionamento, la stima puntuale che si effettua non è detto che coincida esattamente con il vero valore del numero di utenti. Esso contiene con elevata probabilità (fissata al 95%) il vero valore che si sta stimando. La tabella riporta i limiti inferiori e superiori dell'intervallo.

### 3. GIORNI E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

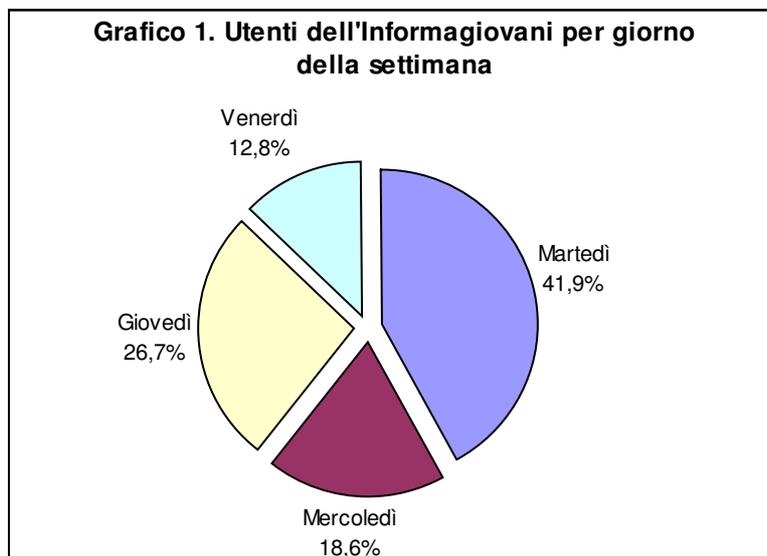
Il Servizio Informagiovani effettua gli orari di apertura al pubblico riportati nella tabella n. 7. I giorni di maggior afflusso di utenti sono il martedì e il giovedì a causa dell'apertura pomeridiana. I rispondenti che frequentano l'Informagiovani di pomeriggio costituiscono il 28% degli utenti complessivi e questo dato mostra che gli utenti prediligono il mattino, in quanto settimanalmente l'ufficio rimane aperto per 10 ore al mattino e 8 ore al pomeriggio.

**Tabella 7 - Giorni e orari di apertura al pubblico**

Giorno	Mattina	Pomeriggio	Numero ore
martedì	10.00-13.00	14.30-18.30	<b>7</b>
mercoledì	10.00-12.00		<b>2</b>
giovedì	10.00-13.00	14.30-18.30	<b>7</b>
venerdì	10.00-12.00		<b>2</b>
<b>Totale ore di apertura</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>18</b>

**Tabella 8 - Rispondenti per giorno ed orario in cui si sono recati all'Informagiovani**

Giorno	Mattina	Pomeriggio	Totale	%
Martedì	23	13	<b>36</b>	41,9%
Mercoledì	16		<b>16</b>	18,6%
Giovedì	12	11	<b>23</b>	26,7%
Venerdì	11		<b>11</b>	12,8%
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>24</b>	<b>86</b>	100,0%
%	72,1%	27,9%	100,0%	



#### 4. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI

Gli utenti dell'Informagiovani di Bassano del Grappa che hanno risposto al questionario hanno un'età che va dai 18 ai 43 anni. L'età più frequente si concentra sui 25 anni, mentre l'età media è di 28,3 anni. Questo scostamento della media verso l'alto mostra che ci sono diversi utenti in età adulta, tanto che il 38,3% di essi supera i 30 anni.

Il 66,7% dei rispondenti è di sesso femminile. L'età media nei due sessi è differente: le donne hanno mediamente un'età di 27,4 anni, i maschi hanno in media 29,9 anni. Tale differenza, tuttavia, non è statisticamente significativa<sup>3</sup>.

Riguardo alla cittadinanza, si nota che l'8,6% dei rispondenti sono extracomunitari (se ad essi si aggiungono quelli che nelle settimane di rilevazione si sono recati all'Informagiovani ma non hanno compilato il questionario, tale percentuale sale a 10,7%). Questi dati sono interessanti se si considera che gli stranieri (comunitari e non) residenti a Bassano del Grappa al 31/12/2006 rappresentano l'8,6% della popolazione complessiva<sup>4</sup>.

Il 43,4% degli utenti dell'Informagiovani abita a Bassano del Grappa: questo dato mostra una tendenza alla flessione rispetto agli anni passati visto che nel 2005 i residenti a Bassano erano il 47,4% e nel 2004 il 50% degli utenti dell'Informagiovani<sup>5</sup>. Appare chiaro che l'Informagiovani di Bassano sta diventando sempre più un punto di riferimento non solo per i propri residenti, ma anche per i giovani di altri comuni, forse per l'assenza di servizi analoghi nel territorio circostante. Il servizio è, quindi, molto utilizzato da persone provenienti da tutto il comprensorio bassanese: il 35,5% proviene dai comuni afferenti all'Azienda Socio-Sanitaria Locale n. 3, in particolare Romano d'Ezzelino, Cassola e Rosà. Interessanti sono anche le percentuali di giovani provenienti da altri comuni della provincia di Vicenza (7,2%) e da altre province del Veneto (7,2%).

Il 49,4% dei rispondenti è in possesso di un diploma di scuola media superiore, il 38,6% possiede la laurea o un altro titolo universitario. Le persone con licenza media rappresentano l'8,4% dei rispondenti e sono, in genere, ragazzi che frequentano ancora la scuola superiore. Ad avere il titolo di studio più elevato sono, comunque, le donne: il 42,1% di esse possiede la laurea, mentre i maschi sono per la maggioranza diplomati (65,4%).

Riguardo alla professione, i dati confermano la tendenza manifestatasi negli ultimi anni: la prevalenza di lavoratori tra gli utenti dell'Informagiovani rispetto agli studenti. La percentuale dei lavoratori è infatti pari a 34,5%, mentre quella degli studenti è 7,1% ed anche quella degli studenti-lavoratori è del 7,1%.

Il 47,7% dell'utenza è formato da disoccupati e, se a questi si sommano le persone in cerca di prima occupazione (che sono il 9,5% dei rispondenti), si avverte la drammatica crescita delle persone che non avendo un'occupazione si rivolgono all'Informagiovani: i disoccupati che si rivolgono al Servizio erano il 43,9% nel 2005, il 32,5% nel 2004, il 30% nel 2003, il 28% nel 2002<sup>6</sup>. Per questa fascia di popolazione l'Informagiovani risulta essere un valido strumento di supporto per la ricerca di un'occupazione.

Inoltre, tra i frequentatori dell'Informagiovani che lavorano solo il 30% ha un lavoro fisso, gli altri si trovano in una posizione di precariato: il 39% ha un contratto di lavoro dipendente a tempo determinato, il 18% ha un contratto di collaborazione e il 12% un altro tipo di contratto non definitivo.

Tra i lavoratori (inclusi gli studenti-lavoratori) spiccano coloro che operano in campo socio-sanitario (38,2%) mentre il 26,5% sono impiegati o intermedi. Distinguendo secondo il sesso degli utenti si nota che tra i maschi prevalgono gli impiegati (41,7%) e gli operai (33,3%), mentre il 50% delle donne svolge attività in campo sociale.

---

<sup>3</sup> Il *t-test* per campioni indipendenti porta ad accettare l'ipotesi che l'età media dei maschi sia uguale all'età media delle femmine (*p-value* = 0,239). Le distribuzioni dell'età sono normali secondo il test di *Kolmogorov-Smirnov* (*p-value* = 0,153).

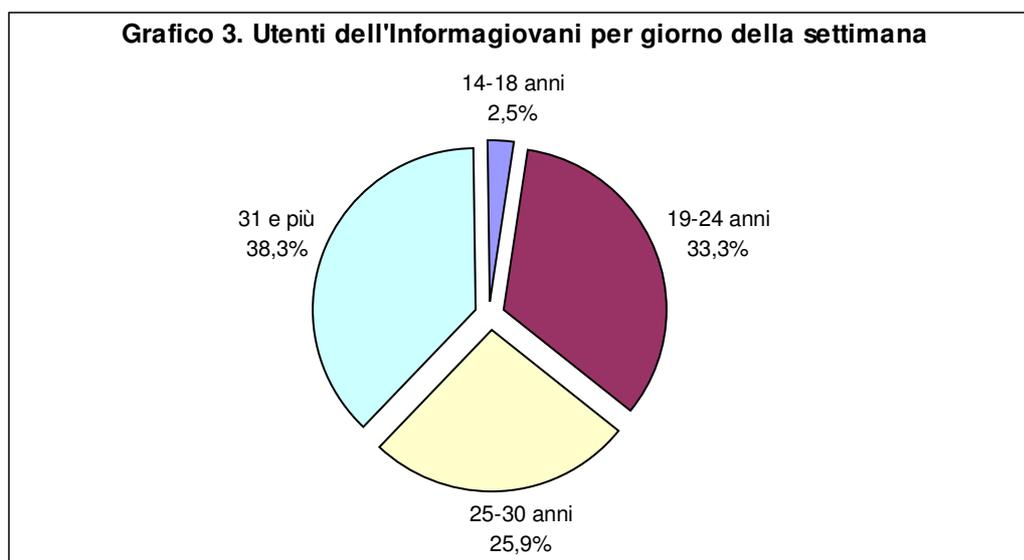
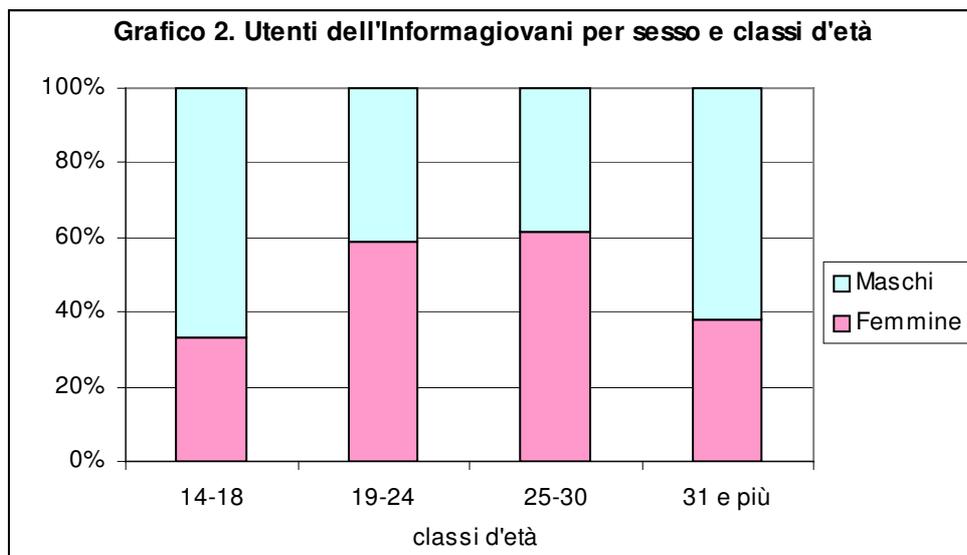
<sup>4</sup> Dato dell'Ufficio Comunale di Statistica.

<sup>5</sup> Ufficio Comunale di Statistica "Indagine statistica sugli utenti dell'informa giovani e sulla qualità del servizio – Analisi dei risultati anno 2005".

<sup>6</sup> Cfr nota precedente.

**Tabella 9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e classi d'età. Età media dei rispondenti per sesso**

Classe d'età	Femmina	Maschio	Totale
14-18	1,9	3,7	<b>2,5</b>
19-24	37,0	25,9	<b>33,3</b>
25-30	29,6	18,5	<b>25,9</b>
31 e più	31,5	51,9	<b>38,3</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>54</b>	<b>27</b>	<b>81</b>
%	66,7%	33,3%	100,0%
<b>Età media</b>	<b>27,6</b>	<b>29,9</b>	<b>28,3</b>

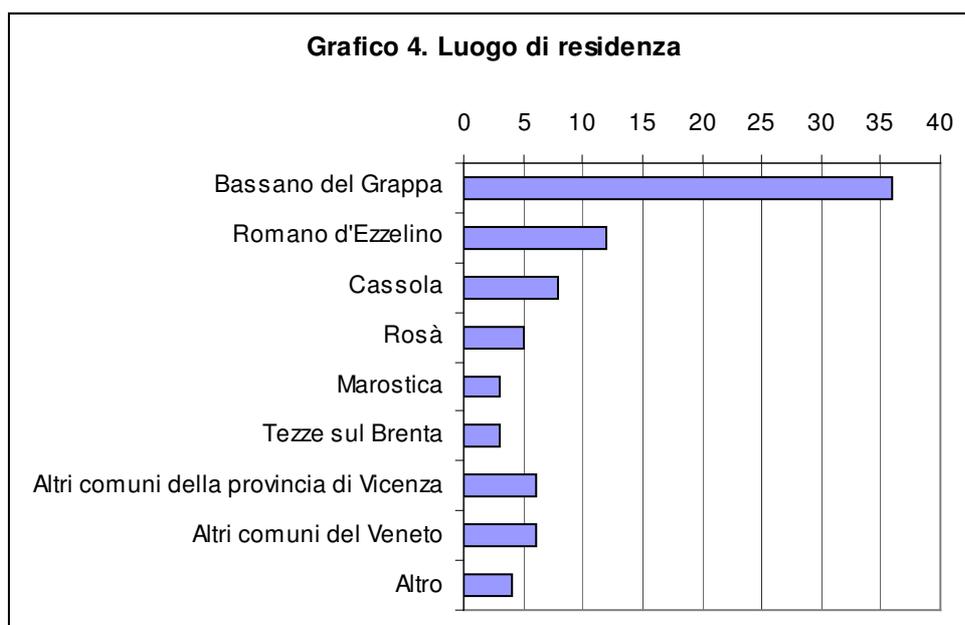


**Tabella 10 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e cittadinanza**

Cittadinanza	Femmine	Maschi	Totale
Italiana	89,1	96,2	<b>91,4</b>
ExtraUE	10,9	3,8	<b>8,6</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>55</b>	<b>26</b>	<b>81</b>

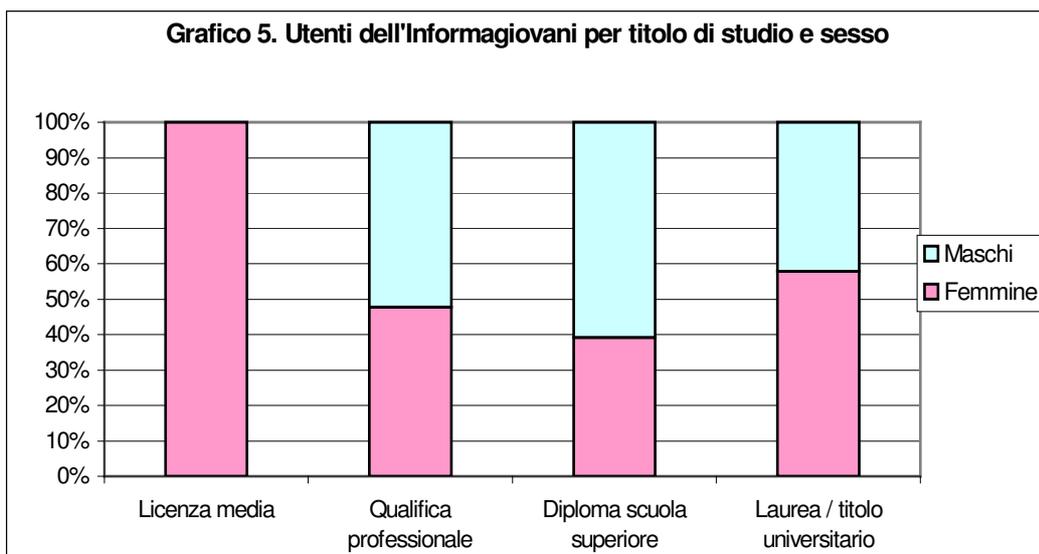
**Tabella 11 - Rispondenti per luogo di residenza**

Luogo di residenza	Frequenza	Percentuale
Bassano del Grappa	36	43,4%
Romano d'Ezzelino	12	14,5%
Cassola	8	9,6%
Rosà	5	6,0%
Marostica	3	3,6%
Tezze sul Brenta	3	3,6%
Altri comuni della provincia di Vicenza	6	7,2%
Altri comuni del Veneto	6	7,2%
Altro	4	4,8%
<b>Totale</b>	<b>83</b>	<b>100,0%</b>



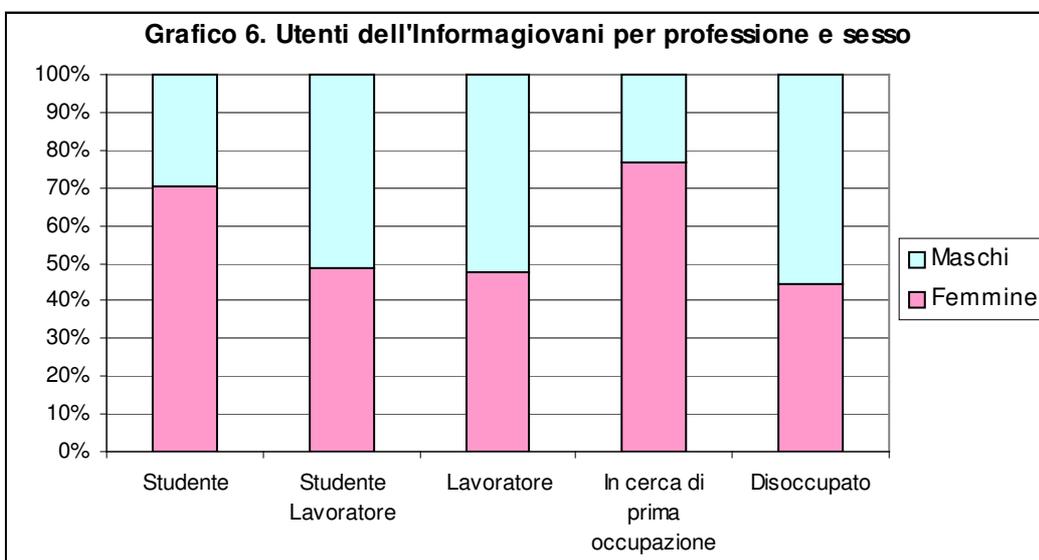
**Tabella 12 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e titolo di studio**

Titolo di studio	Femmine	Maschi	Totale
Licenza elementare	0,0	0,0	<b>0,0</b>
Licenza media	12,3	0,0	<b>8,4</b>
Qualifica professionale	3,5	3,8	<b>3,6</b>
Diploma scuola superiore	42,1	65,4	<b>49,4</b>
Laurea / titolo universitario	42,1	30,8	<b>38,6</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>57</b>	<b>26</b>	<b>83</b>



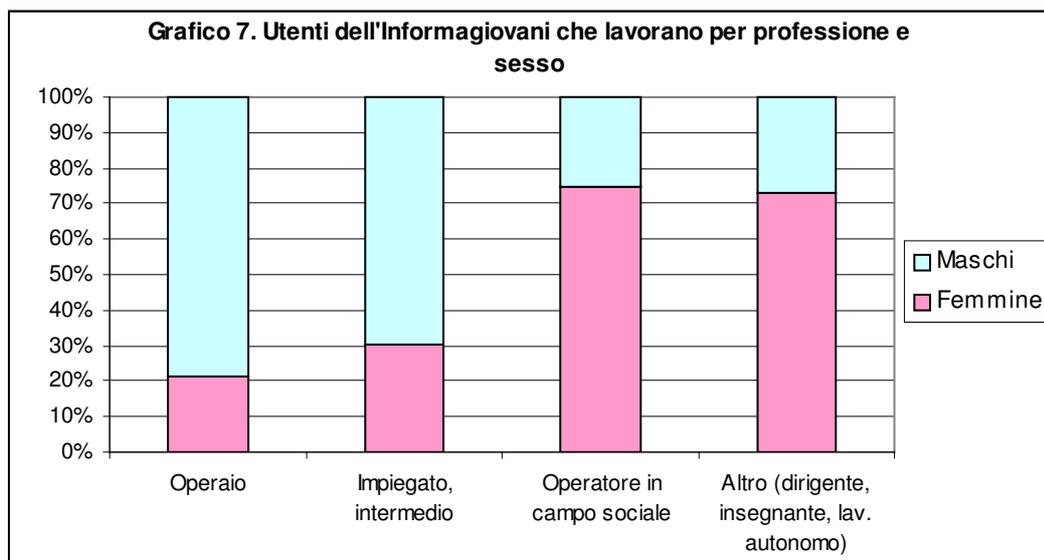
**Tabella 13 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e professione**

Professione	Femmine	Maschi	Totale
Studente	8,8	3,7	7,1
Studente Lavoratore	7,0	7,4	7,1
Lavoratore	33,3	37,0	34,5
In cerca di prima occupazione	12,3	3,7	9,5
Disoccupato	38,6	48,1	41,7
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>57</b>	<b>27</b>	<b>84</b>



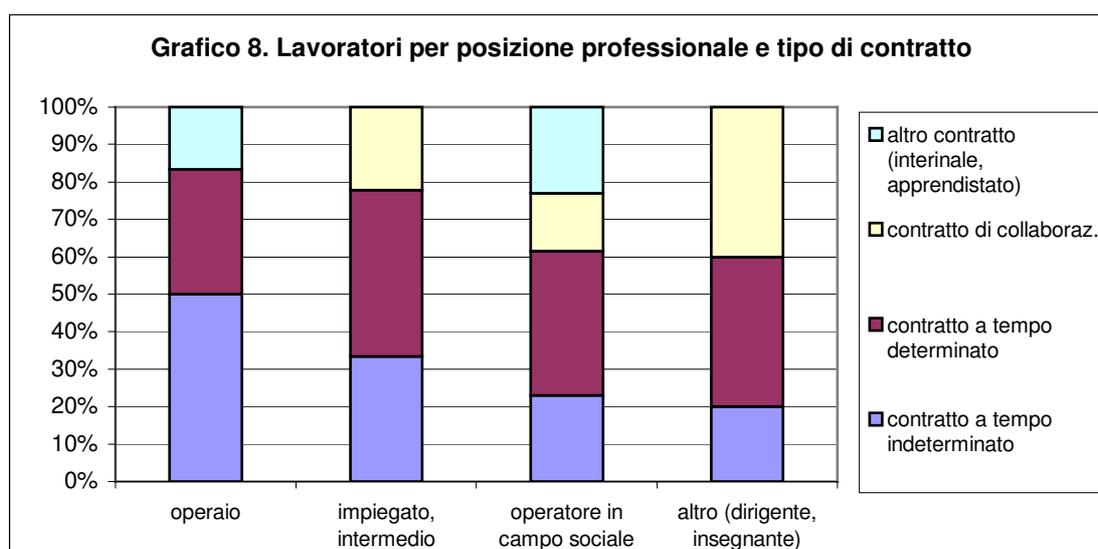
**Tabella 14 - Distribuzione percentuale dei rispondenti che lavorano per sesso e posizione professionale**

Posizione professionale	Femmine	Maschi	Totale
Operaio	9,1	33,3	17,6
Impiegato, intermedio	18,2	41,7	26,5
Operatore in campo sociale	50,0	16,7	38,2
Altro (dirigente, insegnante, lav. autonomo)	22,7	8,3	17,6
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti che lavorano</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>34</b>



**Tabella 15 - Distribuzione percentuale dei rispondenti che lavorano per posizione professionale e tipo di contratto**

Posizione professionale	operaio	impiegato, intermedio	operatore in campo sociale	altro (dirigente, insegnante)	Totale
contratto a tempo indeterminato	50,0	33,3	23,1	20,0	<b>30,3</b>
contratto a tempo determinato	33,3	44,4	38,5	40,0	<b>39,4</b>
contratto di collaboraz.	0,0	22,2	15,4	40,0	<b>18,2</b>
altro contratto (interinale, apprendistato)	16,7	0,0	23,1	0,0	<b>12,1</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti che lavorano</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>33</b>



## 5. LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Vediamo ora con che frequenza i rispondenti si recano all'Informagiovani: per il 15,9% di essi si tratta della prima volta, il 48,8% lo frequenta saltuariamente (ossia 3-4 volte l'anno circa), il 24,4% vi si reca spesso (circa una volta al mese), mentre il 11% è un utente abituale e si rivolge all'Informagiovani di Bassano del Grappa almeno 2 volte al mese.

Se si considera la fruizione del servizio in rapporto all'età, alla cittadinanza e alla residenza degli utenti si trovano alcune relazioni interessanti anche se non statisticamente significative<sup>7</sup>.

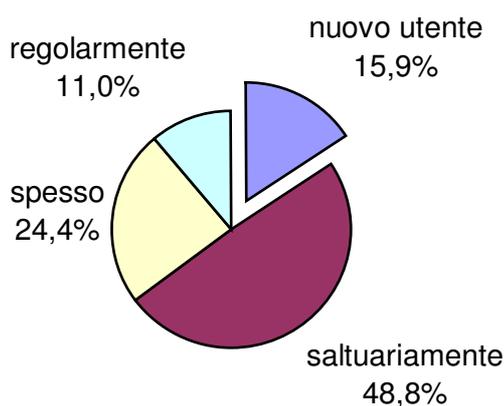
Con l'aumentare dell'età aumenta anche la regolarità con cui i cittadini si rivolgono all'Informagiovani: gli utenti che si avvalgono maggiormente del servizio e lo frequentano spesso o regolarmente sono per lo più coloro che superano i 24 anni, mentre i ragazzi di 14-18 anni che frequentano l'Informagiovani sono nuovi utenti o vi si recano solo ogni tanto.

Distinguendo secondo la cittadinanza, si osserva che tra gli extracomunitari prevalgono quelli che si recano spesso a cercare informazioni presso il servizio.

Con riguardo al luogo di residenza si vede che, come è facile attendersi, chi abita fuori provincia è utente saltuario o vi si è recato per la prima volta, mentre un cittadino bassanese su due frequenta l'Informagiovani spesso se non addirittura regolarmente.

Le modalità con cui i rispondenti sono venuti a sapere della presenza dell'ufficio nel territorio comunale sono diverse e possono essere molteplici anche per lo stesso rispondente. Prevale il passaparola tra amici, familiari e conoscenti (66%) a conferma che un utente soddisfatto è il miglior promotore del servizio. Altri canali di pubblicità dell'ufficio sono la scuola (17%) e i mezzi di comunicazione (TV, quotidiani, stampa locale). Da oltre sei anni l'Informagiovani ha uno spazio settimanale nei giornali e TV locali (Il Gazzettino, Il Giornale di Vicenza, Bassano TV) e ciò ha permesso allo sportello di farsi conoscere maggiormente e di diffondere in modo più ampio notizie di interesse giovanile. Infine, c'è anche chi ne è venuto a conoscenza quasi per caso, passando proprio davanti all'ingresso dell'ufficio.

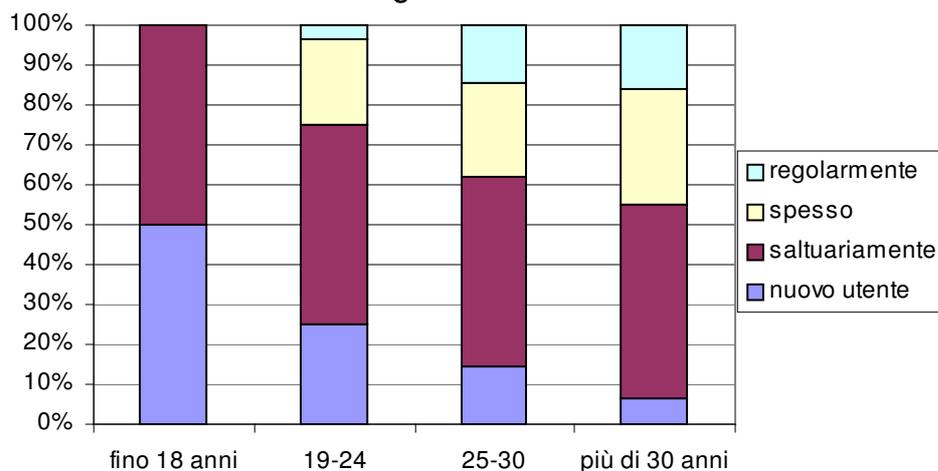
**Grafico 9. Con che frequenza gli utenti si recano all'Informagiovani**



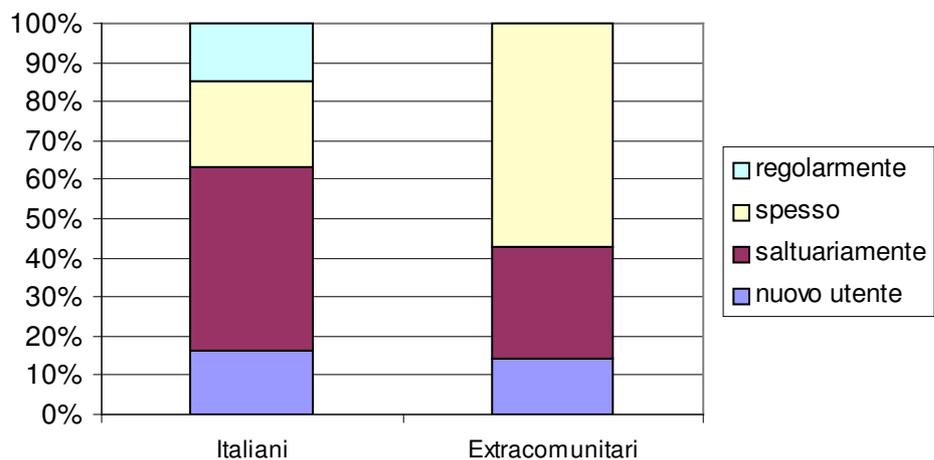
<sup>7</sup> Si sono effettuati i test *chi-quadrato* per saggiare le ipotesi di indipendenza statistica tra le seguenti variabili, ottenendo i seguenti risultati:

- frequenza all'Informagiovani e classi d'età: test non significativo ( $p\text{-value} = 0,517$ ) per cui c'è indipendenza;
- frequenza all'Informagiovani e cittadinanza: test non significativo ( $p\text{-value} = 0,186$ ) per cui c'è indipendenza;
- frequenza all'Informagiovani e residenza: test non significativo ( $p\text{-value} = 0,390$ ) per cui c'è indipendenza.

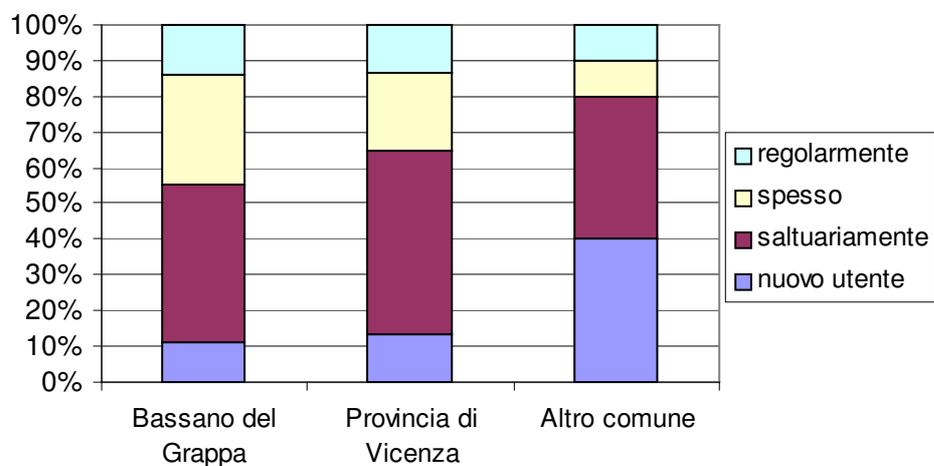
**Grafico 10. Frequenza con cui gli utenti si recano all'Informagiovani secondo l'età**



**Grafico 11. Frequenza con cui gli utenti si recano all'Informagiovani secondo la cittadinanza**



**Grafico 12. Frequenza con cui gli utenti si recano all'Informagiovani secondo la residenza**



**Tabella 16 - Modalità con cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del Servizio Informagiovani**

<b>Come è venuto a conoscenza dell'Informagiovani</b>	<b>n. di risposte</b>	<b>Percentuale (su 82 rispondenti)</b>
Amici e familiari	54	65,9%
Scuola	14	17,1%
Giornale	12	14,6%
Televisione	3	3,7%
Altro	9	11,0%

## 6. IL SERVIZIO RICHIESTO

Vediamo ora quali sono le informazioni cercate dai giovani che si recano all'Informagiovani di Bassano del Grappa. Bisogna tener conto che ogni utente può cercare, nell'arco di una giornata, più informazioni, anche di tipo diverso, pertanto le percentuali si riferiscono ad ogni singola tipologia di informazione.

Il 78,6% degli utenti cerca informazioni inerenti al lavoro: prevalentemente si tratta di ricerca di impiego tramite le offerte di lavoro (91,7%) o tramite la ricerca di pubblici concorsi (35%), ma c'è anche chi consulta le banche dati di aziende o enti (13,3%) e chi necessita di altre informazioni, quali la legislazione sul lavoro, la stesura del *curriculum vitae*, la ricerca di tipologie professionali.

Istruzione e formazione seguono nell'ideale graduatoria dei temi ricercati dai giovani con una percentuale pari al 44% degli utenti. Rientrano in questa categoria informazioni sul mondo della scuola (post-obbligo, post-diploma, università, post-università, master, corsi di specializzazione, Fondo Sociale Europeo) e della formazione continua (corsi sulle diverse discipline, corsi di aggiornamento).

Decisamente meno numerose le richieste in ordine all'estero (19%), a viaggi e vacanze (10,7%), vita sociale (7,1%) e cultura e tempo libero (6%). Marginali le richieste per il settore salute e sanità e per lo sport.

Alla domanda "avendo la possibilità di potenziare il servizio che cosa suggeriresti?" il 52,7% degli utenti risponde che è necessario creare un adeguato sito Internet dell'Informagiovani, il 48,6% gradirebbe poter disporre maggiormente di PC in autoconsultazione, anche con postazioni Internet, il 25,7% suggerisce di aumentare i servizi *on line*, mentre il 9,5% vorrebbe essere seguito da un maggior numero di operatori.

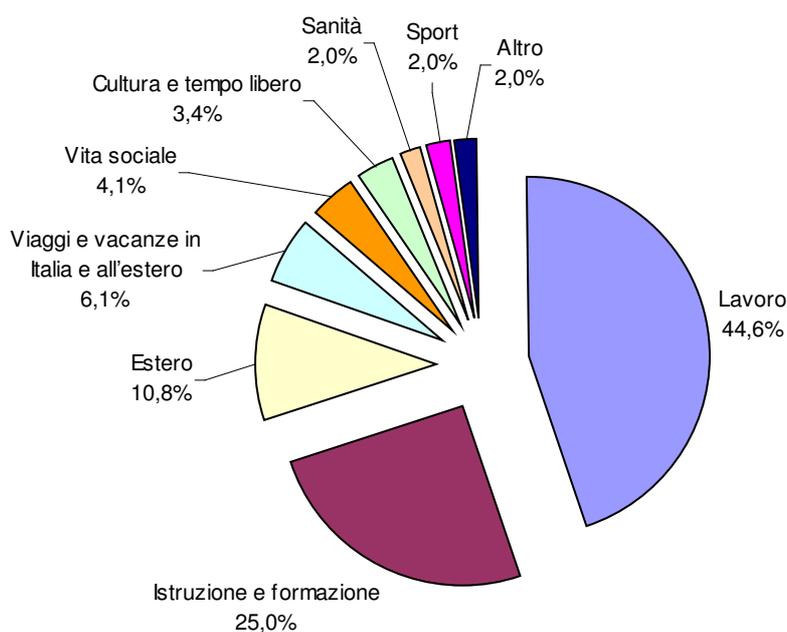
**Tabella 17 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

Come migliorare il servizio	Frequenza	Percentuale (su 74 rispondenti)
Sito internet dell'Informagiovani	39	52,7%
Più PC in autoconsultazione, più postazioni internet	36	48,6%
Servizi <i>on line</i>	19	25,7%
Maggior numero di operatori	7	9,5%

**Tabella 18 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

Informazioni cercate	Frequenza	Percentuale (su 84 rispondenti)
Lavoro	66	78,6%
Istruzione e formazione	37	44,0%
Eestero	16	19,0%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	9	10,7%
Vita sociale	6	7,1%
Cultura e tempo libero	5	6,0%
Sanità	3	3,6%
Sport	3	3,6%
Altro	3	3,6%

**Grafico 13. Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani**



**Tabella 19 - Dettaglio delle informazioni inerenti al lavoro cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

Informazioni cercate sul <u>lavoro</u>	Frequenza	Percentuale (su 60 rispondenti)
Offerte di impiego	55	91,7%
Concorsi pubblici	21	35,0%
Banche dati di aziende, enti, ecc. (indirizzari, elenchi)	8	13,3%
Altro	8	13,3%

**Tabella 20 - Dettaglio delle informazioni inerenti all'istruzione e formazione cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

Informazioni cercate su <u>istruzione e formazione</u>	Frequenza	Percentuale (su 35 rispondenti)
Corsi di aggiornamento e di formazione	13	37,1%
Formazione universitaria e post-universitaria	12	34,3%
Corsi del Fondo Sociale Europeo (FSE)	8	22,9%
Corsi per il tempo libero (pittura, fotografia, ecc.)	4	11,4%
Altro	5	14,3%

**Tabella 21 - Dettaglio delle informazioni inerenti all'estero cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

Informazioni cercate su <u>estero</u>	Frequenza	Percentuale (su 16 rispondenti)
Lavoro all'estero	13	81,3%
Turismo all'estero	4	25,0%
Studio all'estero	3	18,8%
Altro	5	31,3%

## 7. LA QUALITÀ PERCEPITA

Analizzando le risposte al questionario riguardanti la soddisfazione degli utenti sul servizio erogato dall'Informagiovani e sui diversi aspetti che lo riguardano, anche in relazione all'importanza data dall'utente a ciascun aspetto, si perviene alla determinazione della percezione della qualità del servizio stesso.

Durante la fase di predisposizione del questionario è stata effettuata la scelta della scala di valutazione delle domande riguardanti l'importanza attribuita ai vari aspetti del servizio e alla soddisfazione sugli stessi<sup>8</sup>. La scala per la valutazione è stata definita come segue:

Scala di valutazione dell'importanza	Scala di valutazione della soddisfazione
1. Per niente importante	1. Per niente soddisfatto
2. Poco importante	2. Poco soddisfatto
3. Abbastanza importante	3. Abbastanza soddisfatto
4. Importante	4. Soddisfatto
5. Molto importante	5. Molto soddisfatto

Degli 86 utenti che hanno compilato il questionario nel corso del 2006, l'87,2% (cioè 75 persone) ha risposto a tutte le domande sulla soddisfazione in merito ai vari aspetti del servizio, mentre l'84,9% (73 rispondenti) ha dato anche tutti i giudizi sull'importanza degli aspetti stessi.

Nei prossimi paragrafi si analizzano dettagliatamente le risposte date da tali utenti per giungere alla stima della qualità percepita dagli utenti del Servizio Informagiovani di Bassano del Grappa.

### 7.1. Gli aspetti ritenuti importanti

I cittadini sono portati, in generale, a dire che tutto è importante: tutti gli aspetti relativi all'erogazione del servizio Informagiovani vengono ritenuti importanti da oltre l'80% dei cittadini i quali attribuiscono a tali aspetti punteggi che mediamente vanno da 4 in su.

Bisogna, allora, scandagliare il mare delle risposte per trovare una gradazione di ciò che per la grande maggioranza è davvero importante e di ciò che, almeno per alcuni, non lo è proprio per niente. La tabella 22 e il grafico 14 mostrano la graduatoria dei giudizi dati dai rispondenti ed i relativi punteggi medi per ciascuna voce.

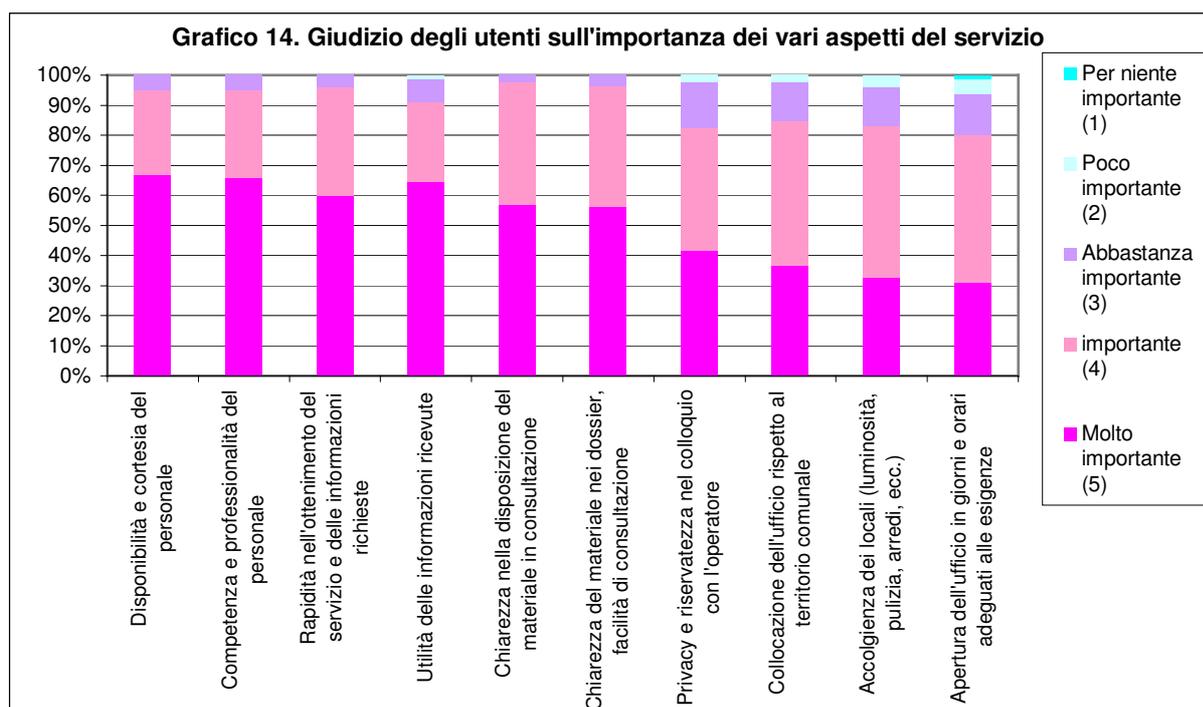
In primo luogo sono ritenute molto importanti la disponibilità e la cortesia, la competenza e la professionalità del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione e la facilità di consultazione del materiale nei dossier. Tutte queste voci sono indicate come importanti o molto importanti da oltre il 90% dei rispondenti i quali hanno dato alle diverse voci dei punteggi mediamente superiori a 4,5.

All'ultimo posto della graduatoria degli aspetti ritenuti importanti si colloca l'apertura dell'ufficio in giorni ed orari adeguati con un punteggio medio comunque elevato e pari a 4 ed in ogni caso sono solo il 6,3% coloro che considerano tale fattore come poco o per niente importante.

<sup>8</sup> La scelta di predisporre una scala e di chiedere all'intervistato di posizionarsi lungo una sequenza di possibili risposte, tra loro graduate secondo un preciso criterio, è stata dettata dall'interesse di valutare "l'intensità" della risposta, cioè comprendere non soltanto se l'intervistato è soddisfatto o insoddisfatto in relazione all'aspetto di un servizio, ma anche in che grado egli lo sia. Ciò è reso possibile dal fatto che la soddisfazione degli utenti è immaginata come una proprietà continua, che varia in maniera graduale. La tecnica utilizzata è la scala di *Likert*, scala di tipo semantico (che va da "molto insoddisfatto fino a "molto soddisfatto") alla quale è stato fatto corrispondere un punteggio numerico. Così realizzata la scala presenta un'immediata comprensibilità da parte di qualunque genere di intervistato, grazie al supporto dei concetti, ed inoltre dà la possibilità di effettuare elaborazioni quantitative dei dati (ad esempio il calcolo della media aritmetica), per la presenza dei punteggi.

**Tabella 22 - Giudizio dato dagli utenti dell'Informagiovani sull'importanza dei diversi aspetti del servizio**

Aspetti relativi al Servizio Informagiovani	Molto importante (5)	importante (4)	Abbastanza importante (3)	Poco importante (2)	Per niente importante (1)	Risposte valide	importanti o molto importanti (4 e 5)	Poco o per niente importanti (1 e 2)	Punteggio medio di importanza
H Disponibilità e cortesia del personale	66,7%	28,2%	5,1%	0,0%	0,0%	78	94,9%	0,0%	4,62
I Competenza e professionalità del personale	65,8%	29,1%	5,1%	0,0%	0,0%	79	94,9%	0,0%	4,61
G Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni richieste	60,0%	36,0%	4,0%	0,0%	0,0%	75	96,0%	0,0%	4,56
F Utilità delle informazioni ricevute	64,6%	26,6%	7,6%	1,3%	0,0%	79	91,2%	1,3%	4,55
D Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	57,0%	40,5%	2,5%	0,0%	0,0%	79	97,5%	0,0%	4,54
E Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	56,4%	39,7%	3,8%	0,0%	0,0%	78	96,1%	0,0%	4,53
J Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	41,8%	40,5%	15,2%	2,5%	0,0%	79	82,3%	2,5%	4,22
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	36,7%	48,1%	12,7%	2,5%	0,0%	79	84,8%	2,5%	4,19
C Accoglienza dei locali (luminosità, pulizia, arredi, ecc.)	32,5%	50,6%	13,0%	3,9%	0,0%	77	83,1%	3,9%	4,12
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle esigenze	31,3%	48,8%	13,8%	5,0%	1,3%	80	80,1%	6,3%	4,04



## 7.2. La soddisfazione degli utenti

Gli utenti dell'Informagiovani di Bassano del Grappa sembrano essere concordi sulla buona qualità del servizio che viene loro offerto: la grande maggioranza di essi (82,5%) si ritengono complessivamente soddisfatti o addirittura molto soddisfatti delle prestazioni ricevute, mentre nessuno si dichiara poco soddisfatto o per niente soddisfatto.

I fattori di maggior soddisfazione sono quelli legati al personale addetto all'ufficio (disponibilità, cortesia, professionalità e competenza) con punteggio medio pari a 4,5 ed all'erogazione del servizio richiesto (rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni: punteggio medio 4,3, utilità delle informazioni ricevute: punteggio medio 4,2). Anche la pulizia e l'accoglienza dei locali, soddisfa la quasi totalità dei rispondenti.

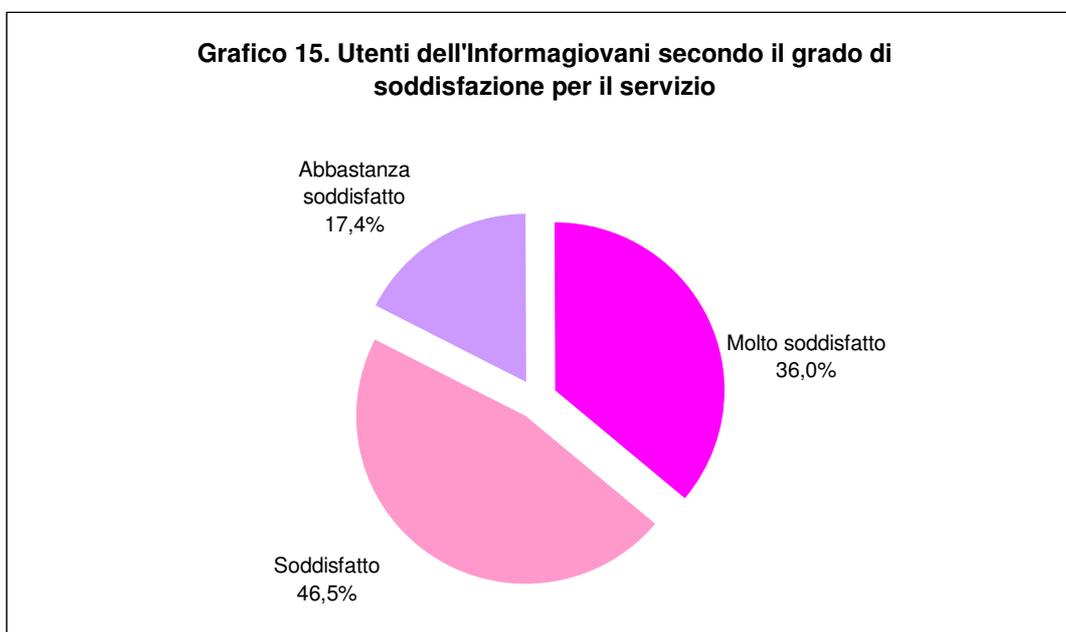
L'aspetto ritenuto più carente è quello relativo all'accessibilità dei locali, ovvero l'apertura dell'ufficio in giorni ed orari adeguati alle esigenze (punteggio medio 3,5).

La tabella 23 riporta le percentuali date dai rispondenti su ciascun aspetto. Si nota subito che nessuno dei rispondenti si dichiara per niente soddisfatto in alcuno degli aspetti indicati e sono pochi coloro che si dichiarano poco soddisfatti in qualche aspetto.

Volendo associare la soddisfazione alle variabili demografiche degli utenti, si trova che non c'è alcuna relazione statisticamente significativa tra soddisfazione e sesso dei rispondenti<sup>9</sup> e nemmeno tra soddisfazione e cittadinanza<sup>10</sup>.

Riguardo all'età, si nota che gli utenti più anziani danno giudizi migliori all'ufficio mentre i giudizi inferiori sono associati agli utenti più giovani<sup>11</sup>: l'età media di chi è molto soddisfatto è pari a 30,8 anni, mentre l'età media di chi abbastanza soddisfatto è di 25,3 anni.

Si trova un'associazione statisticamente significativa tra titolo di studio e soddisfazione sul servizio: all'aumentare del titolo di studio sembra aumentare anche la soddisfazione degli utenti<sup>12</sup>: il 53% dei laureati dà un giudizio molto elevato all'Informagiovani, il 43% dei diplomati dice di essere soddisfatto e solo il 31% di essi lo è molto, mentre nessuno di quelli con titolo inferiore si dice molto soddisfatto.



<sup>9</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e sesso non è significativo ( $p\text{-value} = 0,536$ ).

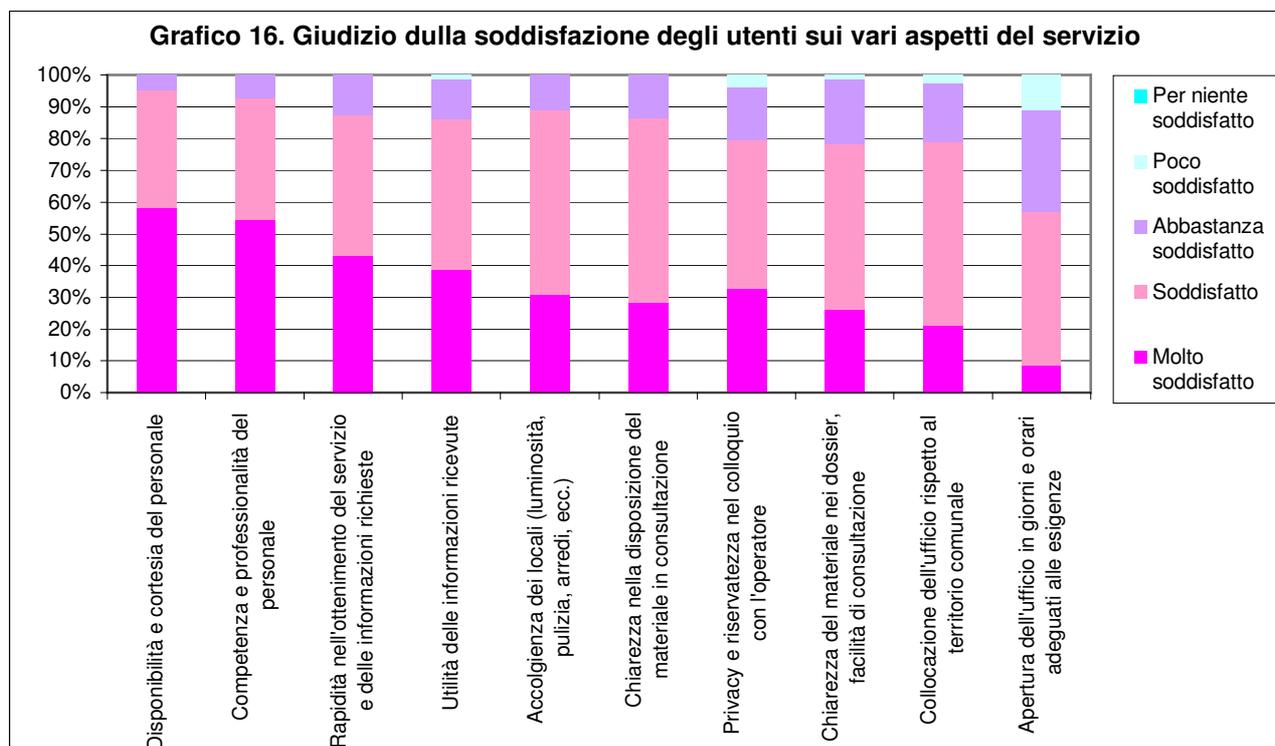
<sup>10</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e cittadinanza non è significativo ( $p\text{-value} = 0,738$ ).

<sup>11</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e classi d'età è significativo a livello del 5% ( $p\text{-value} = 0,041$ ), c'è quindi connessione tra sesso ed età. Anche il test *ANOVA* tra l'età medie e il I grado di soddisfazione sul servizio è significativo a livello del 5% ( $p\text{-value} = 0,033$ ) e questo indica che l'età media varia al variare della soddisfazione sul servizio.

<sup>12</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e titolo di studio è significativo a livello del 5% ( $p\text{-value} = 0,021$ ), c'è quindi connessione tra le due variabili.

**Tabella 23 - Giudizio dato dagli utenti dell'Informagiovani sulla soddisfazione dei diversi aspetti del servizio**

Aspetti relativi al Servizio Informagiovani	Molto soddisfatto (5)	Soddisfatto (4)	Abbastanza soddisfatto (3)	Poco soddisfatto (2)	Per niente soddisfatto (1)	Risposte valide	Soddisfatti o molto soddisfatti (4 e 5)	Poco o per niente soddisfatti (1 e 2)	Punteggio medio di soddisfazione
H Disponibilità e cortesia del personale	58,0%	37,0%	4,9%	0,0%	0,0%	81	95,0%	0,0%	4,53
I Competenza e professionalità del personale	54,3%	38,3%	7,4%	0,0%	0,0%	81	92,6%	0,0%	4,47
G Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni richieste	43,0%	44,3%	12,7%	0,0%	0,0%	79	87,3%	0,0%	4,30
F Utilità delle informazioni ricevute	38,8%	47,5%	12,5%	1,3%	0,0%	80	86,3%	1,3%	4,24
C Accoglienza dei locali (luminosità, pulizia, arredi, ecc.)	30,9%	58,0%	11,1%	0,0%	0,0%	81	88,9%	0,0%	4,20
D Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	28,4%	58,0%	13,6%	0,0%	0,0%	81	86,4%	0,0%	4,15
J Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	32,9%	46,8%	16,5%	3,8%	0,0%	79	79,7%	3,8%	4,09
E Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	26,3%	52,5%	20,1%	1,3%	0,0%	80	78,8%	1,3%	4,04
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	21,3%	57,5%	18,8%	2,5%	0,0%	80	78,8%	2,5%	3,98
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle esigenze	8,6%	48,1%	32,1%	11,1%	0,0%	81	56,7%	11,1%	3,54
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>36,0%</b>	<b>46,5%</b>	<b>17,4%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>86</b>	<b>82,5%</b>	<b>0,0%</b>	<b>4,19</b>



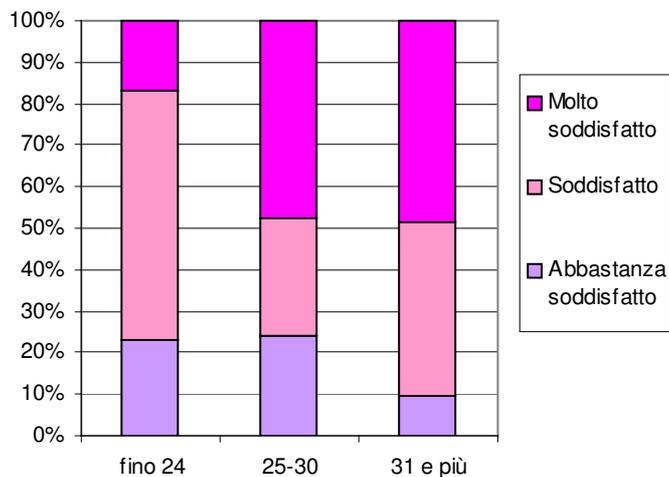
**Tabella 24 - Giudizio complessivo sul servizio per classi d'età dei rispondenti**

Grado di soddisfazione	fino 24	25-30	31 e più	Totale	Età media
Abbastanza soddisfatto	23,3%	23,8%	9,7%	<b>18,3%</b>	25,3
Soddisfatto	60,0%	28,6%	41,9%	<b>45,1%</b>	27,4
Molto soddisfatto	16,7%	47,6%	48,4%	<b>36,6%</b>	30,8
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>28,3</b>
Numerosità	30	21	31	<b>82</b>	

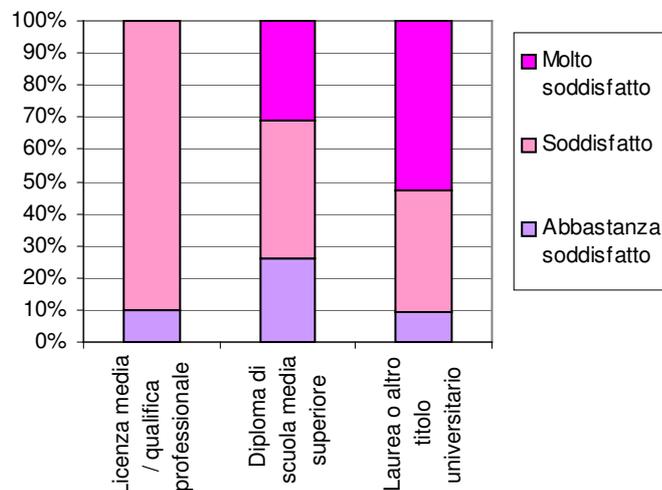
**Tabella 25 - Giudizio complessivo sul servizio per titolo di studio dei rispondenti**

Grado di soddisfazione	Licenza media / qualifica professionale	Diploma di scuola media superiore	Laurea o altro titolo universitario	Totale
Abbastanza soddisfatto	10%	26,2%	9,4%	<b>17,9%</b>
Soddisfatto	90%	42,9%	37,5%	<b>46,4%</b>
Molto soddisfatto		31,0%	53,1%	<b>35,7%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità	10	42	32	<b>84</b>

**Grafico 17. Grado di soddisfazione per classe d'età**



**Grafico 18. Grado di soddisfazione per titolo di studio**

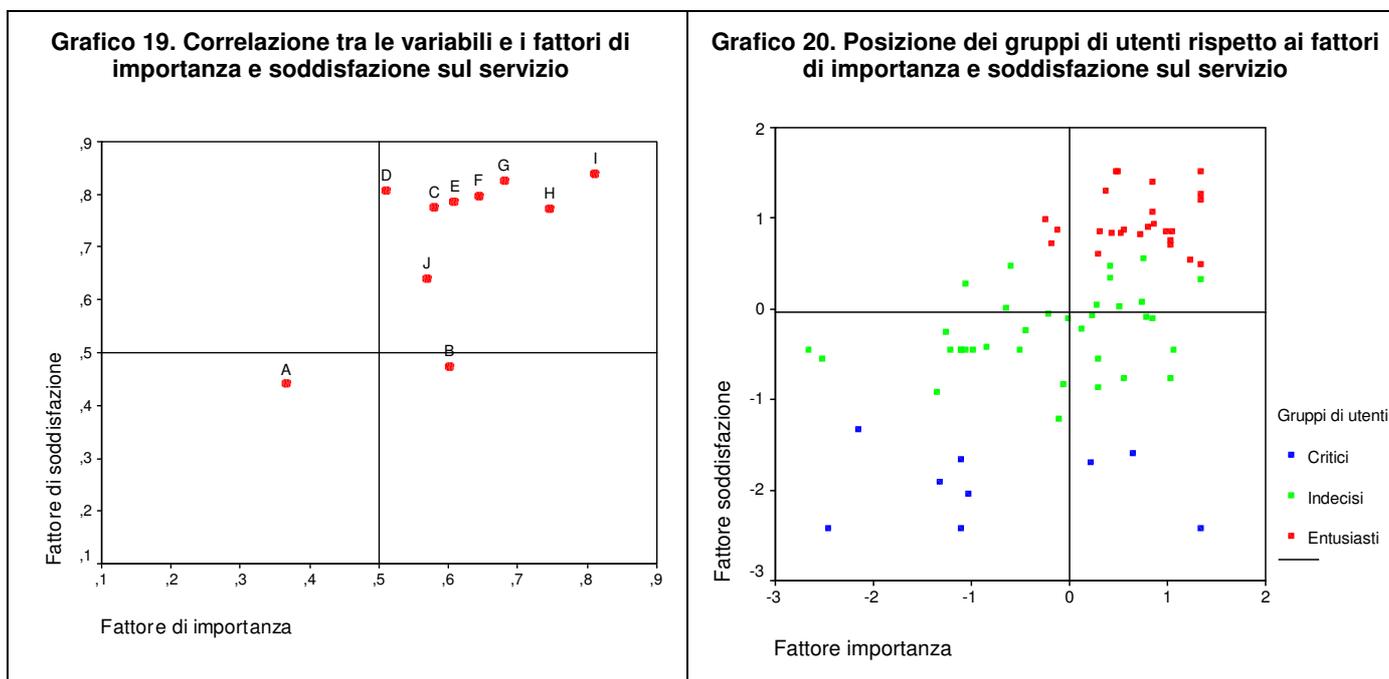


### 7.3. La relazione tra importanza e soddisfazione

Si vuole ora mettere assieme i giudizi espressi dai rispondenti in ordine all'importanza e quelli espressi sulla soddisfazione riguardo i vari aspetti inerenti la qualità del servizio e valutare le relazioni esistenti tra fattori ritenuti importanti e fattori soddisfacenti/non soddisfacenti nella determinazione della soddisfazione che il cittadino complessivamente percepisce.

Mediante alcune analisi statistiche, dette analisi delle componenti principali<sup>13</sup>, si è cercato di sintetizzare le variabili per ottenere un'unica componente descrittiva dell'importanza data dai cittadini-utenti ai diversi aspetti del servizio, ed un'unica componente che sintetizzi i punteggi dati relativamente alla soddisfazione sui medesimi aspetti.

I risultati sono visualizzati nel grafico 20. Il primo quadrante (in alto a destra) contiene gli aspetti che sono ritenuti importanti e soddisfacenti: qui troviamo quasi tutte le variabili in gioco e questo denota l'alta qualità del servizio. Procedendo in senso antiorario, il secondo quadrante dovrebbe contenere gli aspetti soddisfacenti ma ritenuti meno importanti ovvero quegli aspetti che andrebbero fatti conoscere maggiormente ai cittadini in quanto in quanto essi stessi li valutano soddisfacenti e, nel momento in cui li riconoscessero anche come importanti, porterebbero ad aumentare la soddisfazione complessiva sul servizio e, quindi, il livello di qualità percepita. In realtà in questo spazio non si ritrovano variabili, l'unica che si avvicina è la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione (individuata con la lettera D nel grafico). Il terzo quadrante evidenzia gli aspetti non molto soddisfacenti ma anche non molto importanti, su cui non ha senso investire troppo: in questa zona si colloca l'apertura dei locali in giorni ed orari adeguati alle esigenze (lettera A) vale a dire che il cittadino nel momento in cui dà la valutazione complessiva sul servizio tiene poco in considerazione gli orari di apertura dello stesso. Infine, l'ultimo quadrante contiene gli aspetti ritenuti importanti ma poco soddisfacenti e sui quali bisogna agire per migliorare la qualità del servizio: qui si trova è la collocazione dell'ufficio nel territorio comunale.



<sup>13</sup> L'analisi delle componenti principali serve per trovare un numero ridotto di componenti che sintetizzino le variabili di partenza attraverso combinazioni lineari le quali catturano la maggior parte della variabilità delle variabili originarie. L'analisi è stata effettuata sulla matrice di varianze e covarianze. Si è scelto di ottenere una sola componente principale per l'importanza ed una sola per la soddisfazione, anche se le percentuali di varianza spiegata dalle componenti ottenute sono abbastanza basse (38,8% per la componente di importanza e 53,2% per la quella di soddisfazione) per cui tali componenti riassumono le variabili originarie solo in parte.

#### 7.4. Diverse tipologie di utenti: diversa percezione della qualità

Attraverso una particolare analisi statistica chiamata *cluster analysis*<sup>14</sup> si riesce a suddividere gli intervistati in gruppi (o *cluster*) il più possibile omogenei sulla base della loro soddisfazione riguardo i vari aspetti della qualità considerati.

I risultati dell'analisi sono rappresentati nella tabella 26, nella quale sono evidenziati i diversi aspetti relativi alla soddisfazione sul servizio con i relativi punteggi medi: quelli evidenziati in rosso denotano la maggior soddisfazione del *cluster* sui corrispondenti aspetti, mentre i punteggi evidenziati in blu evidenziano gli aspetti ritenuti più carenti dal gruppo. I fattori che discriminano meglio i tre gruppi sono quelli che presentano valori alti per un gruppo e bassi per un altro: la privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore, l'utilità delle informazioni ricevute, la chiarezza del materiale nei dossier e la facilità di consultazione, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, nonché la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione sono le variabili maggiormente discriminanti tra i gruppi di utenti; invece la collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale, i giorni e gli orari di apertura al pubblico e la disponibilità e cortesia del personale sono quelle che discriminano meno tra i gruppi di utenti, in quanto essi hanno dato risposte molto simili tra loro a queste ultime domande.

I tre gruppi ottenuti con l'analisi si possono descrivere come segue, in base ai punteggi medi relativi ad ogni variabile in ciascuno di essi ed in base ai valori assunti da altre variabili all'interno di ciascun gruppo, così come evidenziato nelle tabelle 26 e 27 e nei successivi grafici.

1. *Cluster 1*. Questo gruppo è costituito dal 60% degli utenti che hanno risposto al questionario. In generale essi sono molto soddisfatti di tutti gli aspetti relativi al servizio e vengono, pertanto, denominati "**entusiasti**": ad eccezione che per gli orari di apertura del servizio (punteggio medio pari a 4), tutti gli altri aspetti considerati hanno un punteggio medio superiore a 4. Il 50% degli entusiasti risiede a Bassano, il 7% ha cittadinanza di un paese extracomunitario, l'età media è di 28,6 anni. Gli appartenenti a questo gruppo hanno un titolo di studio generalmente elevato: il 44,4% di essi possiede la laurea e tutti gli altri hanno il diploma di scuola superiore. Il 39,3% è disoccupato mentre tra i lavoratori un terzo occupa una posizione da operaio e sta probabilmente cercando un nuovo lavoro per migliorare la propria posizione professionale; in questo *cluster* si collocano i lavoratori in proprio (che rappresentano l'8,3% del gruppo) e altri lavoratori (16,7%, tra cui insegnanti e dirigenti). Il 45,5% dei lavoratori ha un contratto a tempo indeterminato. Il gruppo degli entusiasti è composto perlopiù da frequentatori abituali dell'Informagiovani (46,4% vi si reca almeno una volta al mese) che cercano in prevalenza informazioni sul lavoro (77,3%) e sull'istruzione e la formazione (54,5%).
2. *Cluster 2*. E' composto dal 22,7% dei rispondenti i quali sono generalmente soddisfatti dei servizi ricevuti anche se attribuiscono valori eterogenei ai diversi aspetti considerati: i punteggi medi attribuiti vanno da 3 a 4,8. Per questo motivo il gruppo viene denominato degli "**indecisi**". Valori elevati vengono espressi in relazione alla soddisfazione sul personale addetto (4,7 e 4,8) e valori più bassi con riguardo agli orari di apertura al pubblico (punteggio medio 3,2) e alla privacy durante il colloquio con l'operatore. L'età media è di 28,7 anni ed il 40,5% ha un'età superiore a 30 anni. Il 55,6% di essi risiede fuori Bassano. Il 44,7% possiede la laurea e il 10,5% ha invece la scuola dell'obbligo. Con riguardo alla professione si trova in questo gruppo una percentuale di studenti lavoratori più elevata che negli altri (13,2%). Altra peculiarità del gruppo è la presenza di un'elevata percentuale di operatori sociali (41,2%) e di impiegati (41,2%). La frequenza all'Informagiovani è medio bassa: il 63,2% di questi utenti vi reca solo qualche volta all'anno, mentre solo il 7,9% è un frequentatore assiduo dell'ufficio. Le informazioni prevalentemente cercate sono il lavoro con una percentuale superiore agli altri due gruppi (88,2%), l'istruzione (41,2%) e le informazioni sull'estero (29,4%).

---

<sup>14</sup> L'analisi di raggruppamento, o *cluster analysis*, è una metodologia di analisi statistica multivariata di tipo esplorativo, adatta per trovare gruppi omogenei, riunendo le unità statistiche sulla base delle caratteristiche osservate sulle variabili. Un *cluster*, o gruppo, è un sottoinsieme di unità che hanno caratteristiche molto simili tra loro e molto diverse dagli altri gruppi identificati attraverso l'analisi. Si avrà, quindi, minima variabilità interna ai gruppi e massima variabilità tra i gruppi. Il metodo utilizzato per l'analisi di raggruppamento è la *cluster k-means* fissando di ottenere 3 gruppi: tale numerosità è stata stabilita sulla base delle analisi fatte in esperienze precedenti ed analoghe alla presente.

3. *Cluster 3*. Si tratta di un gruppo composto dal 17,3% degli utenti dell'Informagiovani che in prevalenza sono abbastanza soddisfatti del servizio ricevuto, ma nessuno di essi si dichiara molto soddisfatto. Il gruppo si caratterizza per avere punteggi medi nei vari aspetti considerati tutti inferiori a 4. Viene per cui denominato gruppo dei "**critici**". Il punteggio medio più elevato, infatti, è pari a 3,8 e si registra con riguardo alla disponibilità e cortesia del personale, mentre i punteggi più bassi sono relativi alla chiarezza del materiale nei dossier (3,1), all'orario di apertura dell'ufficio (3,1) e all'utilità delle informazioni ricevute (3,2). Analizzando le variabili demografiche degli appartenenti a questo gruppo si vede che sono i più giovani, con un'età media di 24,7 e il 14,3% di essi ha meno di 19 anni, anche se il 43% ha un'età compresa tra i 25 ed i 30. Il 62,5% risiede fuori Bassano. Il titolo di studio è inferiore rispetto agli altri gruppi: nessuno è laureato. Si trovano percentuali più elevate di studenti (25%) e di persone in cerca di prima occupazione (12,5%). I lavoratori appartenenti a questo gruppo sono tutti operatori in campo sociale. Il 75% degli appartenenti a questo gruppo ha cercato informazioni sul lavoro, mentre solo il 25% di essi ha anche cercato notizie su istruzione e formazione, estero, viaggi e vacanze.

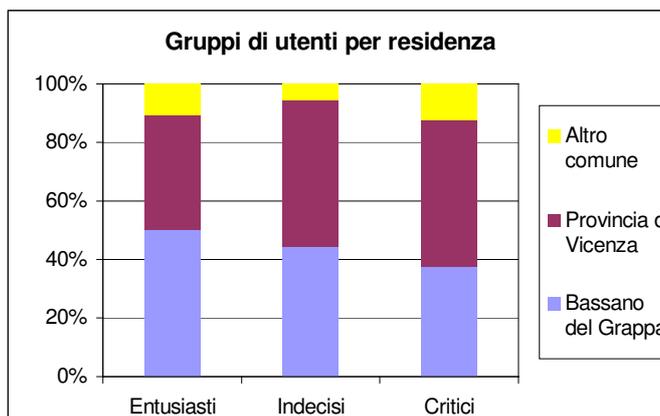
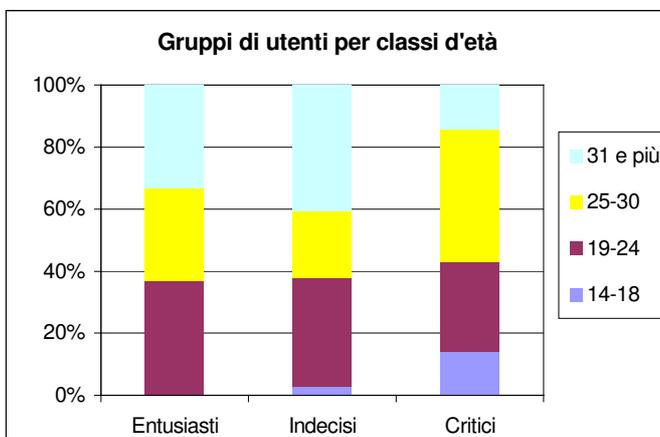
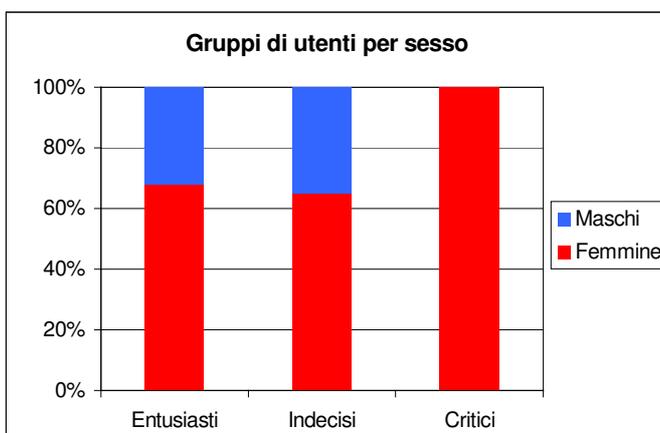
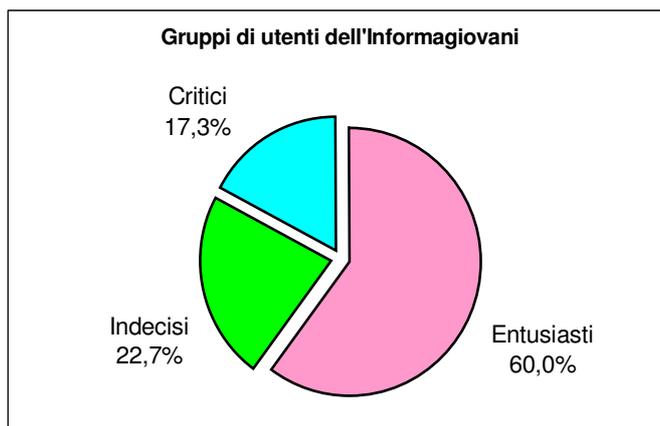
E' interessante, infine, vedere graficamente come si collocano gli individui suddivisi nei tre gruppi lungo le componenti di importanza e soddisfazione ricavate al paragrafo 7.3 (grafico 20): i critici sono prevalentemente posizionati in basso a sinistra, in corrispondenza di valori bassi delle componenti di soddisfazione e di importanza, gli entusiasti in alto a destra, verso i valori più alti e, come ci si può attendere, gli indecisi sono in posizione intermedia.

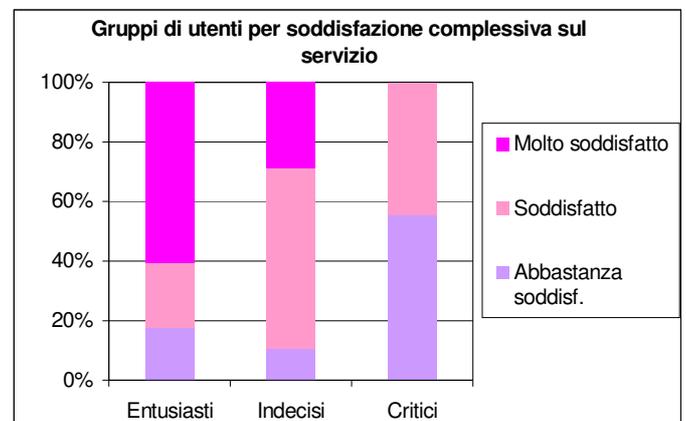
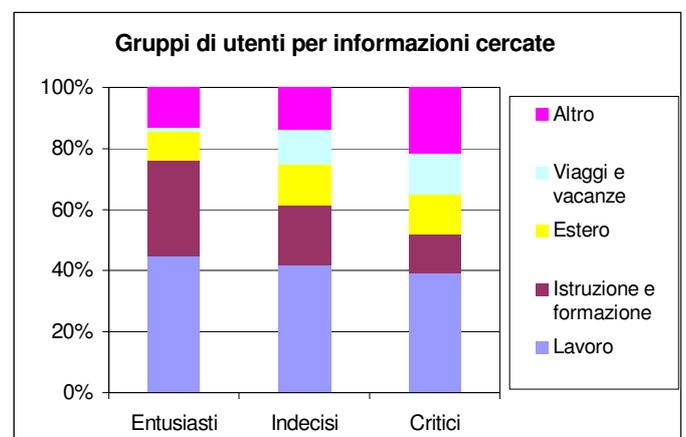
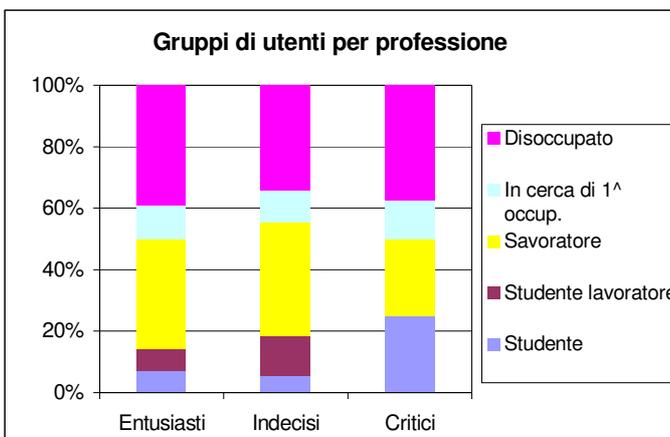
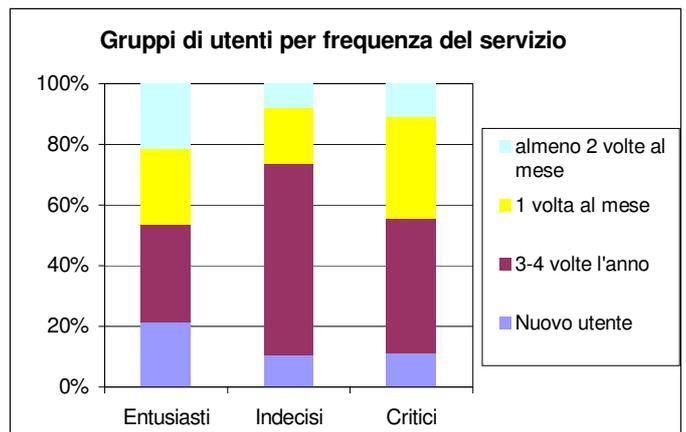
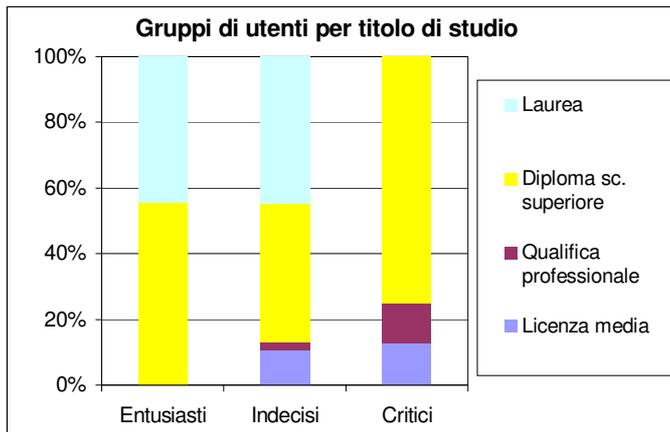
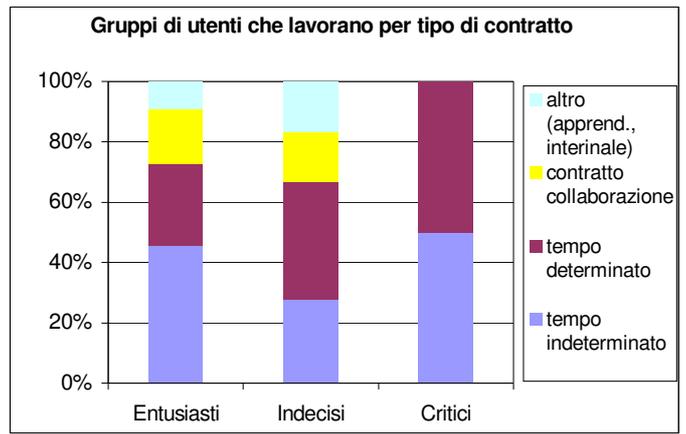
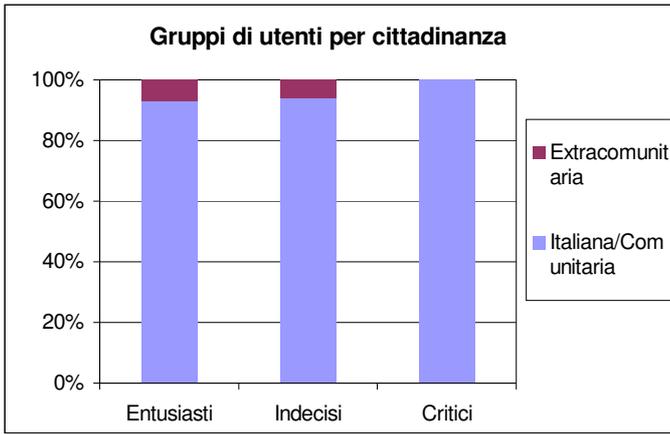
**Tabella 26 - Punteggi medi di soddisfazione sui vari aspetti del servizio, deviazione standard e punteggi medi per ogni per gruppo di utenti dell'Informagiovani**

Fattori di soddisfazione sui vari aspetti delle qualità del servizio	Media	Deviaz. std.	Punteggi medi		
			Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Indecisi	Cluster 3 Critici
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle esigenze	3,6	0,79	4,0	3,0	3,1
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	4,0	0,71	4,2	3,7	3,5
C Accoglienza dei locali (luminosità, pulizia, arredi, ecc.)	4,2	0,63	4,5	4,1	3,4
D Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	4,1	0,65	4,4	4,0	3,3
E Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	4,1	0,72	4,4	4,0	3,1
F Utilità delle informazioni ricevute	4,3	0,72	4,6	4,2	3,2
G Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni richieste	4,3	0,70	4,6	4,4	3,3
H Disponibilità e cortesia del personale	4,6	0,57	4,7	4,8	3,8
I Competenza e professionalità del personale	4,5	0,64	4,7	4,7	3,6
J Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	4,1	0,82	4,5	3,2	3,7
<b>Giudizio complessivo sul servizio</b>	<b>4,2</b>	<b>0,73</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>3,6</b>
<b>Numerosità</b>	<b>75</b>		<b>45</b>	<b>17</b>	<b>13</b>

**Tabella 27 - Ripartizione dei gruppi di utenti dell'Informagiovani secondo alcune variabili demografiche**

Percentuali di colonna	Cluster 1 Entusiasti	Cluster 2 Indecisi	Cluster 3 Critici	Totale Totale
<b>Sesso</b>				
Femmine	67,9%	64,9%	100,0%	<b>69,9%</b>
Maschi	32,1%	35,1%		<b>30,1%</b>
<b>Classe d'età</b>				
14-18		2,7%	14,3%	<b>2,8%</b>
19-24	37,0%	35,1%	28,6%	<b>35,2%</b>
25-30	29,6%	21,6%	42,9%	<b>26,8%</b>
31 e più	33,3%	40,5%	14,3%	<b>35,2%</b>
<b>Residenza</b>				
Bassano del Grappa	50,0%	44,4%	37,5%	<b>45,8%</b>
Provincia di Vicenza	39,3%	50,0%	50,0%	<b>45,8%</b>
Altro comune	10,7%	5,6%	12,5%	<b>8,3%</b>
<b>Cittadinanza</b>				
Italiana/Comunitaria	92,9%	94,1%	100,0%	<b>94,3%</b>
Extracomunitaria	7,1%	5,9%		<b>5,7%</b>
<b>Titolo di studio</b>				
Licenza media		10,5%	12,5%	<b>6,8%</b>
Qualifica professionale		2,6%	12,5%	<b>2,7%</b>
Diploma sc. superiore	55,6%	42,1%	75,0%	<b>50,7%</b>
Laurea	44,4%	44,7%		<b>39,7%</b>
<b>Professione</b>				
Studente	7,1%	5,3%	25,0%	<b>8,1%</b>
Studente lavoratore	7,1%	13,2%		<b>9,5%</b>
Savoratore	35,7%	36,8%	25,0%	<b>35,1%</b>
In cerca di 1 <sup>a</sup> occup.	10,7%	10,5%	12,5%	<b>10,8%</b>
Disoccupato	39,3%	34,2%	37,5%	<b>36,5%</b>
<b>Posizione professionale</b>				
Operaio / Apprendista	33,3%	5,9%		<b>16,1%</b>
Impiegato, intermedio	16,7%	41,2%		<b>29,0%</b>
Operatore sociale	25,0%	41,2%	100,0%	<b>38,7%</b>
Lavoratore in proprio	8,3%			<b>3,2%</b>
Altro	16,7%	11,8%		<b>12,9%</b>
<b>Contratto di lavoro</b>				
tempo indeterminato	45,5%	27,8%	50,0%	<b>35,5%</b>
tempo determinato	27,3%	38,9%	50,0%	<b>35,5%</b>
contratto collaborazione	18,2%	16,7%		<b>16,1%</b>
altro (apprend., interinale)	9,1%	16,7%		<b>12,9%</b>
<b>Frequenza del servizio</b>				
Nuovo utente	21,4%	10,5%	11,1%	<b>14,7%</b>
3-4 volte l'anno	32,1%	63,2%	44,4%	<b>49,3%</b>
1 volta al mese	25,0%	18,4%	33,3%	<b>22,7%</b>
almeno 2 volte al mese	21,4%	7,9%	11,1%	<b>13,3%</b>
<b>Soddisfazione sul servizio</b>				
Abbastanza soddisf.	17,9%	10,5%	55,6%	<b>18,7%</b>
Soddisfatto	21,4%	60,5%	44,4%	<b>44,0%</b>
Molto soddisfatto	60,7%	28,9%		<b>37,3%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numerosità</b>	<b>45</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>75</b>





## 7.5. Le determinanti della qualità percepita

Come s'è detto più volte, la maggioranza dei cittadini esprime un giudizio sostanzialmente positivo sul servizio ricevuto in risposta alla domanda "Quanto ti ritieni soddisfatto del servizio appena ricevuto?". Probabilmente tale giudizio positivo è dato dagli utenti principalmente pensando al momento preciso dell'erogazione del medesimo e, quindi, al contatto con gli addetti allo sportello.

Poiché i cittadini attribuiscono diversa importanza a ciascun aspetto inerente la qualità del servizio, non tutti tali aspetti influiscono allo stesso modo nel determinare la soddisfazione complessiva sul servizio. Infatti, mentre praticamente tutti si dichiarano soddisfatti del personale addetto agli sportelli, la soddisfazione complessiva che essi esprimono sul servizio nel suo complesso risulta inferiore; di converso, si è visto che gli orari di apertura dell'ufficio non soddisfano completamente gli utenti ma non per questo essi sono scontenti del servizio in quanto tale.

Volendo, pertanto, cogliere quali fattori siano maggiormente rilevanti al fine della percezione di qualità del servizio, si è andati a studiare la correlazione esistente tra i punteggi assegnati alla soddisfazione complessiva sul servizio ed i punteggi assegnati alle altre variabili legate al servizio. I coefficienti di correlazione<sup>15</sup> ottenuti sono riportati in ordine decrescente nella tabella 28.

Risultano maggiormente legati alla soddisfazione complessiva, ovvero più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio, l'utilità delle informazioni ricevute, la competenza e la professionalità del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni; seguono la chiarezza del materiale contenuto nei dossier e la facilità di consultazione nonché la disponibilità e cortesia del personale. Al contrario, non è affatto correlata con la percezione di qualità del servizio l'apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati. Non risultano statisticamente significative nemmeno la collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale, la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione, la privacy e l'accoglienza dei locali in termini di luminosità, pulizia, arredi.

**Tabella 28 - Coefficienti di correlazione lineare tra la soddisfazione complessiva sul servizio e la soddisfazione sugli altri aspetti del servizio**

Aspetti della qualità del servizio	Coefficienti di correlazione
F Utilità delle informazioni ricevute	0,553
I Competenza e professionalità del personale	0,433
G Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni richieste	0,417
E Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	0,385
H Disponibilità e cortesia del personale	0,378
C Accoglienza dei locali (luminosità, pulizia, arredi, ecc.)	0,250
J Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	0,189
D Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	0,184
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	0,183
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle esigenze	0,094

<sup>15</sup> Il coefficiente di correlazione lineare di *Pearson* misura il legame statistico di tipo lineare esistente tra due variabili che devono essere quantitative. Esso può assumere valori che vanno da -1 a 1: se vale zero significa che tra le due variabili in esame non c'è un legame di tipo lineare (ciò non vuol necessariamente dire che esse siano del tutto indipendenti); per valori prossimi a 1 le due variabili hanno una forte correlazione positiva, ossia all'aumentare dell'una aumenta anche l'altra; infine, valori negativi e prossimi a -1 indicano che all'aumentare di una variabile l'altra diminuisce.

## 7.6. Confronto 2005-2006

Per valutare se la soddisfazione dei cittadini sia aumentata rispetto al 2005 e, quindi, se si possa parlare di un miglioramento della qualità del servizio, si mettono ora in relazione i risultati della presente indagine con quelli raccolti nel corso del 2006<sup>16</sup>.

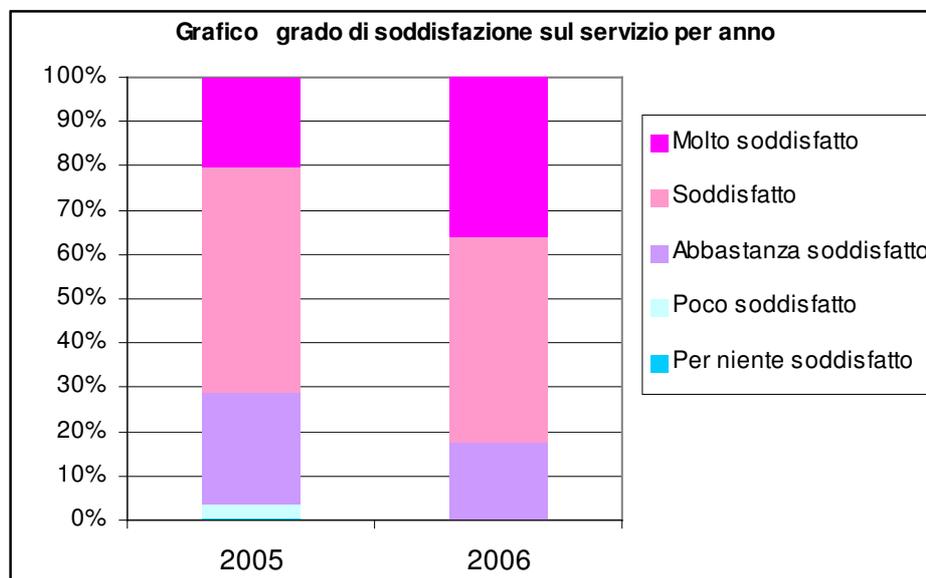
La tabella 29 mostra le percentuali delle risposte dei cittadini in relazione alla soddisfazione complessiva sul servizio nel 2005 e nel 2006.

Il punteggio medio della soddisfazione è aumentato da un anno all'altro e si trova anche un'associazione statisticamente significativa<sup>17</sup> tra l'anno di rilevazione e il grado di soddisfazione degli utenti: nel 2006 i molto soddisfatti sono il 36% dei rispondenti, mentre nel 2005 erano il 20,2%; inoltre, mentre nel 2005 il 3,6% non era molto soddisfatto del servizio, tale percentuale è scesa ora a zero.

Si può quindi concludere che la qualità dell'Informagiovani è aumentata.

**Tabella 29 - Giudizio complessivo sul servizio per anno di rilevazione. Percentuali e punteggio medio**

<b>Grado di soddisfazione complessiva</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>
Per niente soddisfatto	0,6	0,0
Poco soddisfatto	3,0	0,0
Abbastanza soddisfatto	25,3	17,4
Soddisfatto	50,9	46,5
Molto soddisfatto	20,2	36,0
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>Punteggio medio</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>
Rispondenti	625	86



<sup>16</sup> Per i dati del 2005 si veda "Indagine statistica sugli utenti dell'Informagiovani e sulla qualità del servizio. Analisi dei risultati anno 2005" – Ufficio Statistica del Comune di Bassano del Grappa.

<sup>17</sup> Il test *chi-quadrato* per saggiare l'ipotesi di indipendenza statistica tra soddisfazione e anno di rilevazione è risultato significativo, ossia porta a rifiutare l'ipotesi di indipendenza ( $p\text{-value}=0,025$ ). Anche il test sui ranghi di *Mann-Whitney* porta a rifiutare l'ipotesi di uguaglianza delle distribuzioni della soddisfazione nei due anni ( $p\text{-value}=0,001$ )

## 8. CONCLUSIONI

Per concludere, si mettono ora in rilievo alcuni aspetti salienti relativi al servizio Informagiovani ed alla qualità percepita dai suoi utenti.

La stima del numero totale di utenti dell'Informagiovani nel corso dell'anno 2006 è di circa 6.100 giovani, con una media settimanale pari a 114 ed una media giornaliera di 29 utenti. Il numero delle richieste telefoniche ammonta a quasi 1.500. Considerando tutti i tipi di contatto con il servizio avvenuti nel 2006, si arriva a circa i 10.300 utenti, in leggero calo rispetto ai 10.500 del precedente anno.

L'età media degli utenti è pari a 28,3 anni, in aumento rispetto al 2005 (era 26,8). Una buona fetta di "giovani" ha superato i 30 anni (38,3%) e si arriva fino ad utenti di 43 anni. Si evidenzia, quindi, il progressivo invecchiamento (anche se non statisticamente significativo<sup>18</sup>) degli utenti del servizio ormai rivolto a tutti i cittadini e non più solo ai giovani.

La percentuale di utenti che risiedono in città è in diminuzione rispetto agli anni passati: si passa dal 50% del 2004 al 47,4% del 2005 fino al 43,4% di quest'anno, con il conseguente incremento degli utenti che provengono da altri comuni e ciò denota che l'Informagiovani bassanese è sempre più un polo di attrazione non solo per i propri cittadini ma anche per quelli di altre zone ed in particolare dei comuni limitrofi.

Le informazioni che vengono prevalentemente cercate dai giovani riguardano il lavoro (in particolare le offerte di impiego e i concorsi pubblici) e, in secondo piano, l'istruzione e la formazione (corsi del fondo sociale europeo, corsi di aggiornamento e formazione, formazione universitaria e post-universitaria).

L'Informagiovani di Bassano del Grappa ha offerto un servizio di alta qualità nel corso del 2006. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- la percentuale di utenti che si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti è pari a 82,5% (in aumento rispetto al 71,1% del 2005);
- nessuno degli utenti si è dichiarato insoddisfatto del servizio e nemmeno poco soddisfatto (la percentuale di utenti che si sono dichiarati poco o per niente soddisfatti nel 2005 era pari a 3,6%);
- gli "entusiasti" del servizio rappresentano il 60% degli utenti e sono prevalentemente frequentatori abituali dell'Informagiovani, gli "indecisi" sono il 22,7% mentre i più "critici" sono il 17,3% e si tratta soprattutto di utenti salutari.

A fronte di un leggero calo del numero di utenti dal 2005 al 2006, si registra un incremento statisticamente significativo della soddisfazione degli stessi e, quindi, della qualità del servizio.

I fattori che determinano maggiormente la soddisfazione e sui quali risulta utile agire per assecondare il gradimento degli utenti circa la qualità del servizio sono: l'utilità delle informazioni che vengono date, la competenza del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio, nonché la chiarezza del materiale nei dossier e la facilità di consultazione.

I punti di forza sono il personale dipendente, ritenuto disponibile, cortese, competente e professionale, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni e l'utilità delle informazioni che vengono date, mentre rimangono punti più deboli l'apertura dell'ufficio al pubblico e la collocazione dell'ufficio nel territorio, probabilmente legata anche all'assenza di parcheggio comodo e (soprattutto) gratuito; tali aspetti, tuttavia, anche se non completamente soddisfacenti, non influiscono molto sulla percezione di qualità del servizio nel suo complesso.

---

<sup>18</sup> Il test di *Kolmogorov-Smirnov* porta a rifiutare l'ipotesi di normalità della distribuzione dell'età per l'anno 2005 ( $p\text{-value}=0,000$ ) e ad accettarla per l'anno 2006 ( $p\text{-value}=0,153$ ). Il test sui ranghi di *Mann-Whitney* porta ad accettare l'ipotesi di uguaglianza delle distribuzioni per età nei due anni considerati a livello del 5% e a rifiutarla a livello dell'1% ( $p\text{-value}=0,043$ ).

Si evidenzia, infine, una carenza a livello tecnologico: sono molti gli utenti che chiedono di poter fruire di più PC in autoconsultazione, più postazioni Internet nell'ufficio e, soprattutto, più servizi informativi *on line*. Questa carenza, che non permette all'ufficio di allinearsi agli standard propri di servizi analoghi, dovrà essere al più presto colmata. Risulta ormai non più procrastinabile l'implementazione di strumenti telematici in uso nell'ufficio e, in particolare, la creazione di un adeguato sito Internet.

## APPENDICE - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE



**QUESTIONARIO UTENTI INFORMAGIOVANI**

*Il presente questionario ha lo scopo di rilevare in forma anonima alcuni dati utili alla programmazione ed al miglioramento dell'erogazione dei servizi offerti dall'Informagiovani. Ti ringraziamo per la pazienza e la disponibilità a collaborare all'indagine.*

<b>1. Data di compilazione:</b> ___/___/___	<b>2. Orario:</b> 1 <input type="checkbox"/> mattina 2 <input type="checkbox"/> pomeriggio	Numero progressivo <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>
---	--	--

**3. Hai già compilato questa scheda nel corso del 2006?**

1  no  
2  sì, questa settimana  
3  sì, in uno dei mesi precedenti  
4  sì, più volte, sia questa settimana che nei mesi precedenti

*Anche se hai già compilato il questionario in precedenza, ti chiediamo ugualmente la collaborazione nel compilarlo di nuovo, facendo riferimento alle informazioni cercate oggi.*

**GRADIMENTO DEL SERVIZIO**

**4. Quanto ti ritieni soddisfatto del servizio appena ricevuto?**

1  Per niente soddisfatto 2  Poco soddisfatto 3  Abbastanza soddisfatto 4  Soddisfatto 5  Molto soddisfatto

Ti chiediamo ora di esprimere un giudizio per ciascuno degli aspetti sottoelencati relativi ai servizi offerti dall'Informagiovani, sia in merito a quanto li ritieni <b>importanti</b> , sia in merito a quanto ne sei <b>soddisfatto</b> .	<b>5. Quanto ritieni IMPORTANTI gli aspetti sottoelencati ?</b>					<b>6. ...e quanto ne sei SODDISFATTO?</b>				
	Per niente importante	Poco importante	Abbastanza importante	Importante	Molto importante	Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
A. L'apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle sue esigenze	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
B. La collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
C. L'accoglienza dei locali (luminosità, pulizia, arredi, ecc.)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
D. La chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
E. La chiarezza del materiale contenuto nei dossier, la facilità di consultazione	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
F. L'utilità delle informazioni ricevute	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
G. La rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni richieste	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
H. La disponibilità e la cortesia del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
I. La competenza e professionalità del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
J. La privacy e la riservatezza nel colloquio con l'operatore	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

**SERVIZIO RICHIESTO**

<b>7. Come sei venuto a conoscenza dell'Informagiovani?</b>	<b>8. Con che frequenza ti rechi all'Informagiovani?</b>
1 <input type="checkbox"/> amici 2 <input type="checkbox"/> scuola 3 <input type="checkbox"/> giornale 4 <input type="checkbox"/> televisione 5 <input type="checkbox"/> altro (specificare.....)	1 <input type="checkbox"/> è la prima volta 2 <input type="checkbox"/> saltuariamente (3 o 4 volte l'anno) 3 <input type="checkbox"/> spesso (1 volta al mese) 4 <input type="checkbox"/> regolarmente (almeno 2 volte al mese)

**9. Avendo la possibilità di potenziare il servizio che cosa suggeriresti? (massimo due risposte)**

1  sito internet dell'Informagiovani  
2  computer in autoconsultazione  
3  servizi *on line*  
4  maggior numero di operatori  
5  altro (specificare.....)

