



*Comune di Bassano del Grappa*

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

*Ufficio Statistica*

**INDAGINE STATISTICA  
SUGLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI  
E SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

**ANALISI DEI RISULTATI  
ANNO 2005**

- ❖ Predisposizione del questionario: dott.ssa Annachiara Zuccollo, responsabile dell'Ufficio Comunale di Statistica, in collaborazione con il dott. Stefano Pagliantini e la dott.ssa Debora Novello, operatori dell'Ufficio Informagiovani
- ❖ Raccolta dati: personale dell'Ufficio Informagiovani
- ❖ Analisi statistica dei dati: dott.ssa Annachiara Zuccollo
- ❖ Interpretazione dei risultati: dott.ssa Annachiara Zuccollo, in collaborazione con il dott. Stefano Pagliantini e la dott.ssa Debora Novello
- ❖ Supervisione: dott. Francesco Benacchio, Ragioniere Capo – Dirigente Area 2<sup>^</sup>

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

# INDAGINE STATISTICA SUGLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI E SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## ANALISI DEI RISULTATI ANNO 2005

### INDICE

1. INTRODUZIONE .....	3
1.1. L'INDAGINE SUGLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI .....	3
1.2. OBIETTIVI DELL'INDAGINE .....	3
1.3. PIANO DI CAMPIONAMENTO E QUESTIONARIO .....	3
1.4. ANALISI DELLA MANCATA RISPOSTA .....	3
2. GLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI .....	5
3. GIORNI E ORARI .....	6
4. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI .....	8
5. LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO .....	15
6. IL SERVIZIO RICHIESTO .....	19
7. LA QUALITÀ PERCEPITA .....	24
7.1. LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	24
7.2. LA SODDISFAZIONE SUGLI ORARI DI APERTURA .....	28
7.3. DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI: DIVERSA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ .....	30
7.4. LE DETERMINANTI DELLA QUALITÀ PERCEPITA .....	34
8. CONCLUSIONI .....	35
APPENDICE 1 - NOTE METODOLOGICHE .....	36
APPENDICE 2 - QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE .....	39

Indirizzo Ufficio Statistica: Via Matteotti, 39 – 36061 Bassano del Grappa (Vi)  
Telefono: 0424 519 263 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)

## **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 dalla rilevazione di gennaio 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. La rilevazione si svolge con cadenza mensile, 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**

La rilevazione viene effettuata con cadenza mensile nell'arco di un'intera settimana. La settimana scelta per la rilevazione è l'ultima del mese, ad eccezione del mese di dicembre, a causa delle festività. Il questionario viene consegnato a tutti gli utenti che, durante la settimana di rilevazione, 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 (italiana-comunitaria / extracomunitaria) 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 bassanesi e non.

### **1.4. ANALISI DELLA MANCATA RISPOSTA**

Nel corso dell'anno 2005 hanno risposto al questionario 677 giovani corrispondenti al 45,7% 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, 804 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. Si nota che c'è indipendenza statistica tra risposta al questionario e sesso del rispondente, mentre c'è connessione statisticamente significativa tra risposta al questionario e fascia d'età: i giovani al di sotto dei 24 anni rispondono maggiormente al questionario, mentre i più anziani sono restii a collaborare all'indagine. Riguardo alla cittadinanza

si nota che gli italiani e i cittadini appartenenti ad uno stato dell'Unione Europea rispondono maggiormente rispetto agli extracomunitari e ciò è probabilmente dovuto ad un fattore linguistico e di comprensione del testo del questionario<sup>1</sup>.

La tabella n. 4 mostra, invece, la distribuzione percentuale di chi non ha risposto al questionario secondo le informazioni che hanno prevalentemente cercato: si vede immediatamente che la grande maggioranza (59%) 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	39,7	45,0	<b>42,7</b>
Femmine	60,3	55,0	<b>57,3</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>635</b>	<b>804</b>	<b>1439</b>

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

Fascia d'età	Rispondenti	Non rispondenti	Totale
14-18 anni	10,0	4,2	<b>6,7</b>
19-24 anni	35,0	19,0	<b>26,0</b>
25-30 anni	29,5	28,2	<b>28,8</b>
oltre 30 anni	25,5	48,5	<b>38,5</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>620</b>	<b>804</b>	<b>1424</b>

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

Cittadinanza	Rispondenti	Non rispondenti	Totale
Italiani e comunitari	93,4	87,2	<b>89,9</b>
Extra-comunitari	6,6	12,8	<b>10,1</b>
Totale	100,0	100,0	<b>100,0</b>
<b>N. utenti</b>	<b>610</b>	<b>804</b>	<b>1414</b>

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

Informazioni cercate	Non rispondenti	Percentuale
Lavoro e professioni	474	59,0%
Istruzione e formazione	151	18,8%
Cultura e tempo libero	95	11,8%
Vita sociale e sanità	28	3,5%
Viaggi e vacanze	27	3,4%
Estero	26	3,2%
Sport	3	0,4%
<b>Totale</b>	<b>804</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 dell'1% (*p-value* = 0,042). Connessione significativa a livello del 5%;
- risposta al questionario e classi d'età: test significativo a livello dell'1% (*p-value* = 0,0000). Connessione;
- risposta al questionario e cittadinanza: test significativo a livello dell'1% (*p-value* = 0,0001). Connessione.

## 2. GLI UTENTI DELL'INFORMAGIOVANI

La stima del numero di utenti dell'Informagiovani nell'anno 2005 porta ai risultati esposti nella tabella n. 5<sup>2</sup>.

Si nota che il totale utenti del 2005 è di 6.356 giovani, con una media settimanale pari a 122. Questo dato è in aumento rispetto al 2004 che vedeva 5.500 utenti con una media settimanale di 104<sup>3</sup>. Il numero medio di utenti giornalieri è pari a 31. E' interessante notare l'aumento della media giornaliera degli utenti che passano da 29 nel periodo gennaio-maggio a 32 nel periodo giugno-dicembre, che corrisponde al periodo in cui l'Informagiovani ha cambiato orari di apertura al pubblico, come verrà esposto nel prossimo capitolo. Tale aumento, tuttavia non è statisticamente significativo<sup>4</sup>.

Gli intervalli di confidenza mostrano che il numero di utenti giornalieri può variare da un minimo di 25 ad un massimo di 37, mentre il totale annuo degli utenti dell'Informagiovani può variare da 5.162 a 7.550.

I contatti telefonici rilevati durante le settimane di riferimento dell'indagine sono stati 311 e questi portano ad una stima annua pari a 1.317 telefonate.

Considerando tutte le tipologie di contatti con l'Informagiovani nel 2005 si arriva a quota 10.515 (Tabella 6).

Tabella 5 - Stime del numero di utenti dell'Informagiovani nell'anno 2005

Numero utenti da stimare	Numero utenti	Intervallo di confidenza (95%)	
		Inferiore	Superiore
Numero medio utenti giornalieri periodo <u>gennaio-maggio</u>	<b>29</b>	22	36
Numero medio utenti giornalieri periodo <u>giugno-dicembre</u>	<b>32</b>	23	41
Numero medio utenti giornalieri	<b>31</b>	<b>25</b>	<b>37</b>
Numero medio utenti a settimana	<b>122</b>	<b>99</b>	<b>145</b>
Totale utenti anno 2005	<b>6.356</b>	<b>5.162</b>	<b>7.550</b>

Tabella 6 - Contatti complessivi dell'Informagiovani nell'anno 2005

Tipo di contatto	n. contatti
Utenti	6.356
Telefonate	1.317
Richieste via e-mail	600
Studenti in visita	235
Colloqui di orientamento "Tracciare la rotta"	52
Spedizioni via e-mail "Cercalavoro"	50
Utenti iscritti alla <i>mailing list</i>	282
Partecipanti a "Facoltà di scelta"	800
Partecipanti a "Tutti al lavoro"	95
Sessioni internet	728
<b>Totale contatti</b>	<b>10.515</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.

<sup>3</sup> Rapporto sull'utenza e sulle attività dell'Informagiovani - Gennaio-dicembre 2004 - Informagiovani del Comune di Bassano del Grappa.

<sup>4</sup> Il *t-test* per campioni indipendenti porta ad accettare l'ipotesi che il numero medio di utenti nel primo periodo è uguale al numero medio del secondo periodo (*p-value* = 0,289).

### 3. GIORNI E ORARI

Il Servizio Informagiovani da gennaio a maggio 2005 è rimasto aperto al pubblico con i seguenti orari:

Giorno	Mattina	Pomeriggio	Numero ore
martedì	10.00-12.00	15.30-19.30	6
mercoledì	10.00-12.00		2
giovedì	10.00-12.00	15.30-19.30	6
venerdì	10.00-12.00		2
<b>Totale ore di apertura</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>16</b>

A partire dal mese di giugno sono stati variati gli orari di apertura al pubblico dell'ufficio, al fine di garantire un maggior tempo di apertura, come riportato di seguito:

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

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 41,1% degli utenti complessivi e questo dato mostra che gli utenti si distribuiscono uniformemente secondo il numero di ore di apertura, in quanto settimanalmente l'ufficio rimane aperto per 10 ore al mattino e 8 ore al pomeriggio.

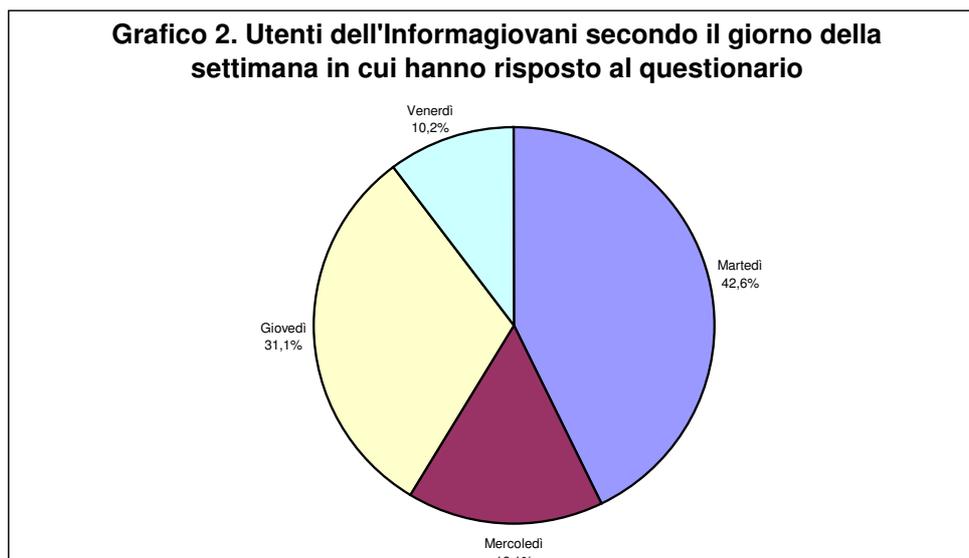
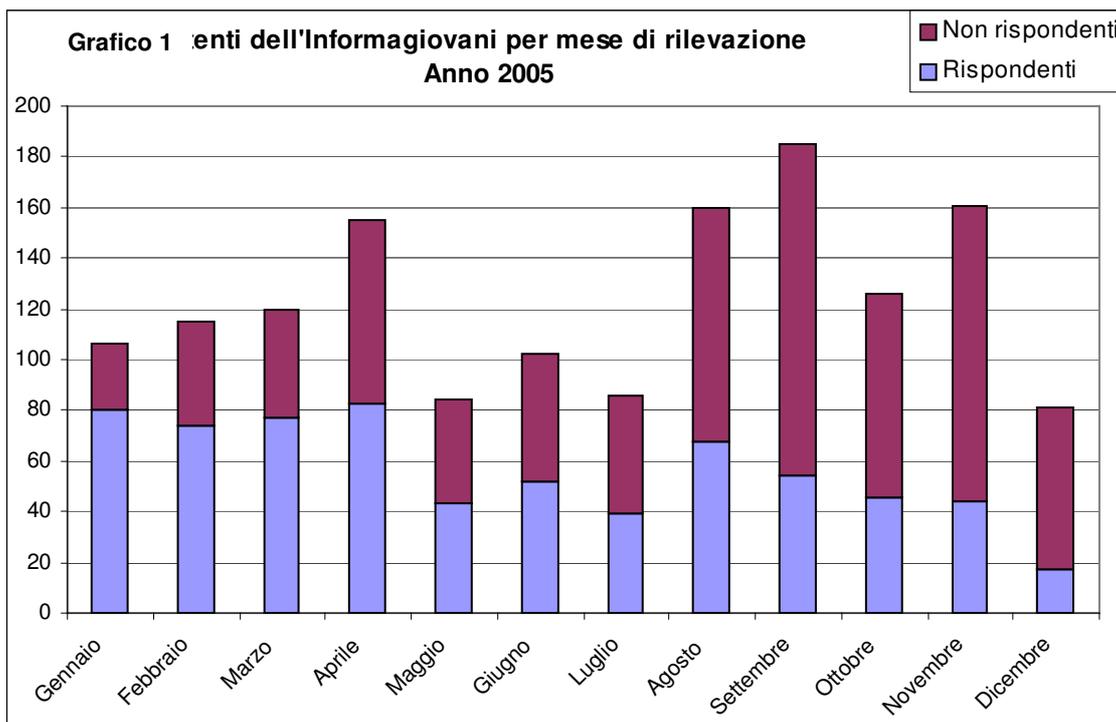
La distribuzione dei rispondenti per mese mostra che i mesi estivi da maggio a luglio ed il mese di dicembre sono quelli che presentano un minor numero di utenti.

**Tabella 7 - Utenti dell'Informagiovani che hanno risposto e che non hanno risposto al questionario per periodo di rilevazione. Frequenze assolute e percentuali.**

Mese	Rispondenti	Non rispondenti	Totale	Percentuale
Gennaio	80	26	106	7,2%
Febbraio	74	41	115	7,8%
Marzo	77	43	120	8,1%
Aprile	83	72	155	10,5%
Maggio	43	41	84	5,7%
Giugno	52	50	102	6,9%
Luglio	39	47	86	5,8%
Agosto	68	92	160	10,8%
Settembre	54	131	185	12,5%
Ottobre	46	80	126	8,5%
Novembre	44	117	161	10,9%
Dicembre	17	64	81	5,5%
<b>Totale</b>	<b>677</b>	<b>804</b>	<b>1481</b>	<b>100,0%</b>

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

Giorno	Mattina	Pomeriggio	Totale	%
Martedì	134	150	<b>284</b>	42,6%
Mercoledì	107		<b>107</b>	16,1%
Giovedì	83	124	<b>207</b>	31,1%
Venerdì	68		<b>68</b>	10,2%
<b>Totale</b>	<b>392</b>	<b>274</b>	<b>666</b>	100,0%
%	58,9%	41,1%	100,0%	



#### 4. DATI ANAGRAFICI DEI RISPONDENTI

Il 50% degli utenti dell'Informagiovani di Bassano del Grappa ha un'età che va dai 14 ai 25 anni. L'età più frequente si concentra sui 24 anni, mentre l'età media è di 26,8 anni. Questo scostamento della media verso l'alto mostra che ci sono diversi utenti con età avanzate, tanto che un utente su tre ha un'età dai 30 in su e il 15% supera i 35 anni d'età. L'età massima è addirittura di 57 anni.

Il 60% degli utenti è di sesso femminile. L'età media nei due sessi è differente ma in modo non statisticamente significativo<sup>5</sup> e sono diverse anche le due distribuzioni di frequenze: mentre le donne hanno mediamente un'età di 26,4 anni e sono più concentrate in età inferiori ai 30 anni, i maschi hanno in media 27,4 anni e presentano una distribuzione che si spalma maggiormente nelle diverse età, anche più avanzate.

Riguardo alla cittadinanza, si nota che il 6,6% dei rispondenti sono extracomunitari (se ad essi si aggiungono i non rispondenti che nelle settimane di rilevazione si sono recati all'Informagiovani, tale percentuale sale a 10,1%) e l'1,6% appartiene ad un paese dell'Unione Europea. Questi dati sono interessanti se si considera che gli stranieri (comunitari e non) residenti a Bassano del Grappa al 31/12/2005 rappresentano l'8,2% della popolazione complessiva<sup>6</sup>.

Il 47,4% degli utenti dell'Informagiovani risiede a Bassano del Grappa: questo dato mostra una flessione rispetto agli anni passati visto che nel 2004 erano il 50% degli utenti dell'IG<sup>7</sup>. Probabilmente 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 (ex ULSS) n. 3, in particolare Romano d'Ezzelino, Cassola e Rosà. E' interessante osservare anche le percentuali relative ai giovani provenienti da altre province del veneto (7,2%) provenienti in prevalenza da Padova e Treviso e da altre regioni (2,8%).

Il 45,7% dei rispondenti è in possesso di un diploma di scuola media superiore, il 29,5% possiede la laurea o altro titolo universitario. Piuttosto consistente è anche il dato relativo alle persone con licenza media (14,3%): si tratta in genere di ragazzi che frequentano ancora la scuola superiore o di adulti già inseriti nel mondo del lavoro. Ad avere il titolo di studio più elevato sono, comunque, le donne: il 34,1% di esse possiede la laurea e il 41% il diploma di maturità, mentre i maschi sono per la maggioranza diplomati (52,8%) e solo il 22,4% di essi ha la laurea.

Riguardo alla professione, i dati confermano la tendenza manifestatasi negli ultimi anni: la prevalenza di lavoratori rispetto agli studenti. La percentuale dei lavoratori è pari a 29,7%, mentre quella degli studenti è pari a 14,9%; gli studenti-lavoratori rappresentano, invece, il 7% dei rispondenti.

Il 31,3% dell'utenza è formato da disoccupati e se a questi si sommano le persone in cerca di prima occupazione (che sono il 12,6% dei rispondenti), si avverte la drammatica crescita delle persone che non avendo un'occupazione si rivolgono all'Informagiovani (i disoccupati frequentanti l'IG erano il 32,5% nel 2004, il 30% nel 2003, il 28% nel 2002<sup>8</sup>). Per questa fascia di popolazione l'Informagiovani risulta essere un valido strumento di supporto per la ricerca di un'occupazione.

Tra i lavoratori (inclusi gli studenti-lavoratori) l'11,1% ha un'attività in proprio, mentre gli altri sono dipendenti in qualità di impiegati (36,1%) oppure operai (29,3%); altre professioni di chi frequenta l'Informagiovani bassanese sono l'insegnante (6,7%), il cameriere (4,8%) e l'operatore sociale (4,3%).

Studenti e studenti-lavoratori sono in prevalenza di sesso femminile e lo stesso vale per gli operatori sociali e le insegnanti, mentre tra gli operai, i camerieri ed i lavoratori in proprio prevalgono i maschi.

---

<sup>5</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* = 0,158).

<sup>6</sup> Ufficio Statistica del Comune di Bassano del Grappa.

<sup>7</sup> Rapporto sull'utenza e sulle attività dell'Informagiovani - Gennaio-dicembre 2004 - Informagiovani del Comune di Bassano del Grappa.

<sup>8</sup> Cfr nota precedente.

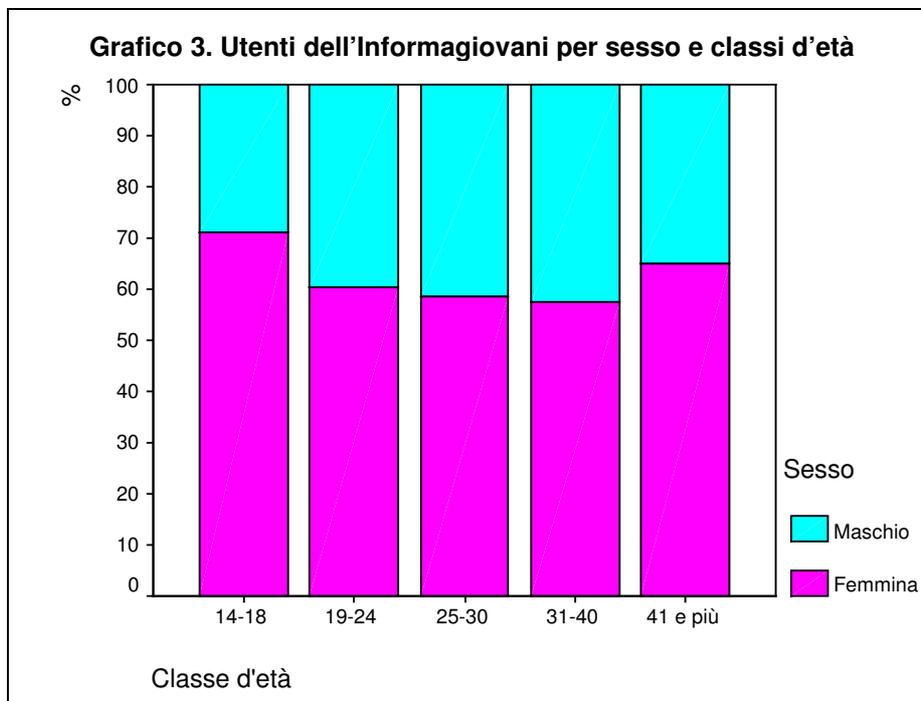
La posizione professionale varia a seconda che il rispondente sia lavoratore o studente-lavoratore: operai, impiegati, operatori sociali e lavoratori in proprio si collocano quasi tutti tra i "lavoratori", mentre tra gli insegnanti e chi occupa altre posizioni professionali (più precarie, come cameriere, *baby sitter*, badante o simili) c'è una percentuale più elevata di "studenti-lavoratori".

Poiché la porzione di utenti che sono disoccupati o alla ricerca di prima occupazione è consistente, vediamo come si distribuisce secondo l'età: il 36,3% è composto da giovani tra i 25 e i 30 anni d'età, il 26,8% ha più di 30 anni, il 32,7% ha un'età compresa tra i 19 e i 24 anni. Solo il 4,2% appartiene alla fascia d'età più bassa, dai 14 ai 18 anni, in quanto gran parte dei "giovannissimi" è ancora impegnata negli studi. Quanto al titolo di studio, il 36,1% dei disoccupati ha conseguito la laurea o un altro titolo universitario e il 41% la maturità. Questo conferma che le maggiori difficoltà nella ricerca di lavoro le trovano in particolar modo coloro che hanno livelli di studio maggiori.

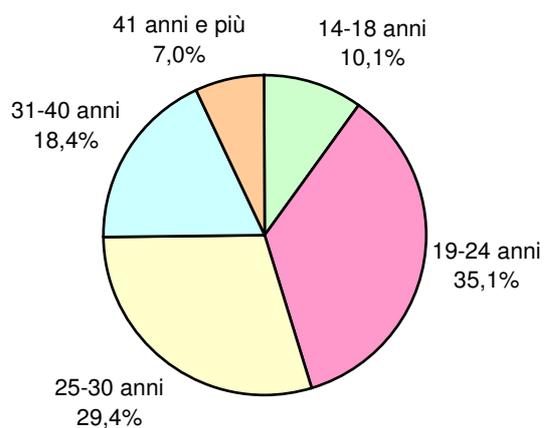
**Tabella 9 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e classi d'età. Età media dei rispondenti per**

Classe d'età	Femmina	Maschio	Totale
14-18	11,8	7,4	<b>10,1</b>
19-24	34,9	35,5	<b>35,1</b>
25-30	28,4	31,0	<b>29,4</b>
31-40	17,4	19,8	<b>18,4</b>
41 e più	7,5	6,2	<b>7,0</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>373</b>	<b>242</b>	<b>615</b>
<b>Età media</b>	<b>26,4</b>	<b>27,4</b>	<b>26,8</b>

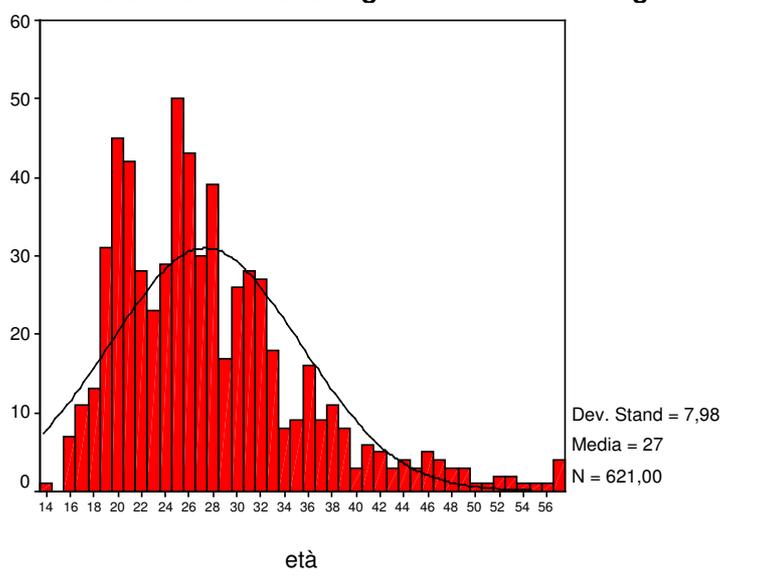
Sesso



**Grafico 4. Ripartizione percentuale degli utenti dell'Informagiovani per classi d'età**

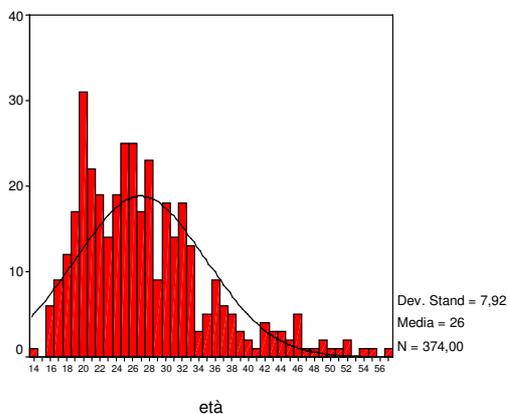


**Grafico 5. Distribuzione degli utenti dell'Informagiovani età**

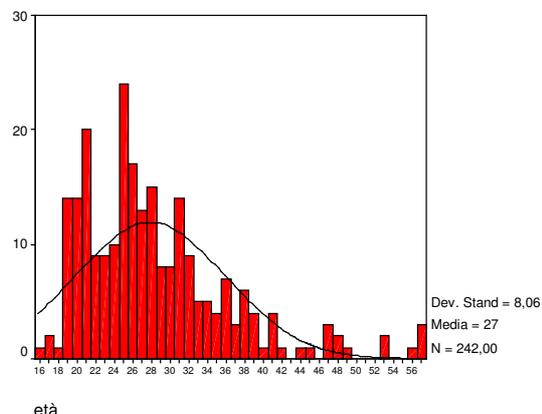


**Grafico 6. Distribuzione degli utenti dell'Informagiovani per sesso ed età**

**Femmine**



**Maschi**

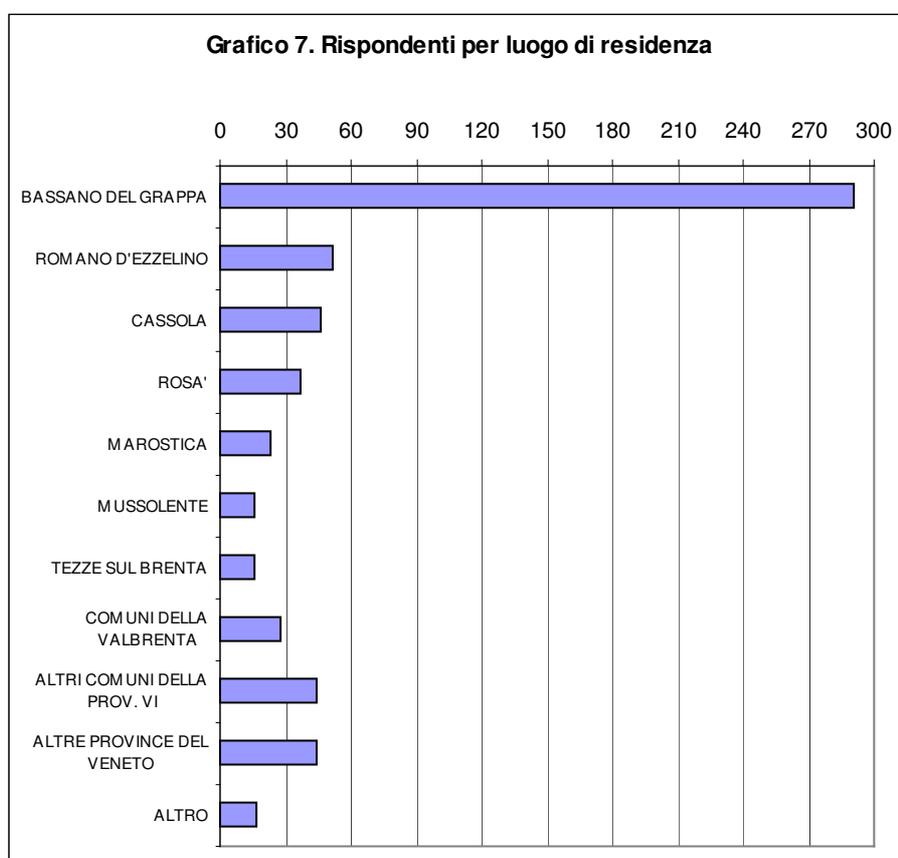


**Tabella 10 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e cittadinanza**

Cittadinanza	Femmina	Maschio	Totale
Italiana	92,9	90,0	<b>91,8</b>
Straniera UE	1,4	2,1	<b>1,6</b>
ExtraUE	5,7	7,9	<b>6,6</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>366</b>	<b>239</b>	<b>610</b>

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

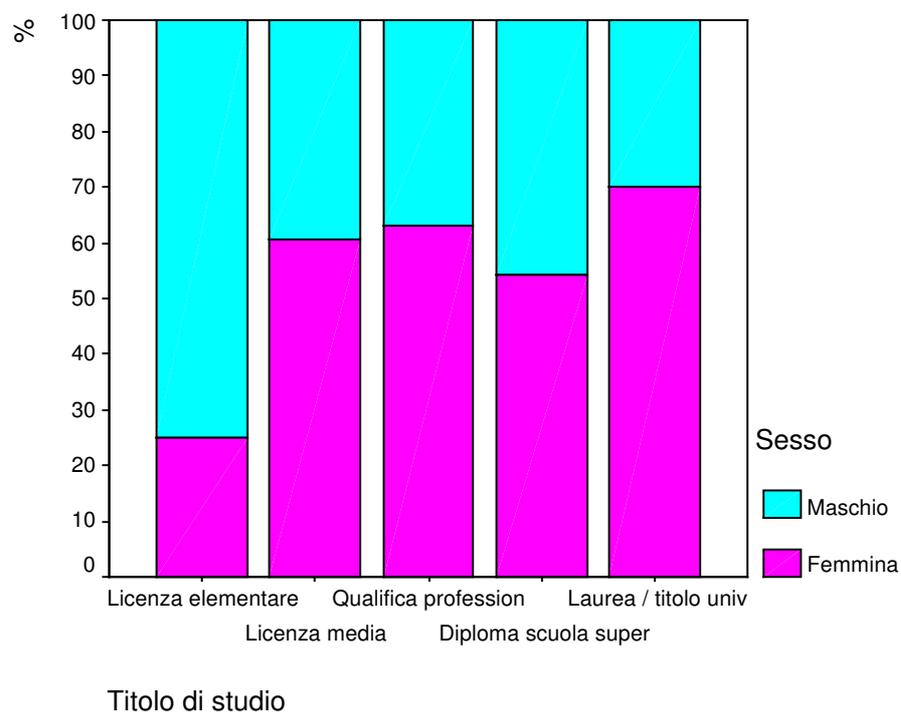
	Luogo di residenza	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida
Validi	BASSANO DEL GRAPPA	291	43,0	47,4
	ROMANO D'EZZELINO	52	7,7	8,5
	CASSOLA	46	6,8	7,5
	ROSA'	37	5,5	6,0
	MAROSTICA	23	3,4	3,7
	MUSSOLENTE	16	2,4	2,6
	TEZZE SUL BRENTA	16	2,4	2,6
	COMUNI DELLA VALBRENTA	28	4,1	4,6
	ALTRI COMUNI DELLA PROV. VI	44	6,5	7,2
	ALTRE PROVINCE DEL VENETO	44	6,5	7,2
	ALTRO	17	2,5	2,8
		<b>Totale</b>	<b>614</b>	<b>90,7</b>
Mancanti	Mancate risposte	63	9,3	
<b>Totale</b>		<b>677</b>	<b>100,0</b>	



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

Titolo di studio	Femmina	Maschio	Totale
Licenza elementare	0,3	1,2	<b>0,6</b>
Licenza media	14,3	14,2	<b>14,3</b>
Qualifica professionale	10,3	9,3	<b>9,9</b>
Diploma scuola superiore	41,0	52,8	<b>45,7</b>
Laurea / titolo universitario	34,1	22,4	<b>29,5</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>378</b>	<b>246</b>	<b>624</b>

**Grafico 8. Distribuzione degli utenti dell'Informagiovani per sesso e titolo di studio**



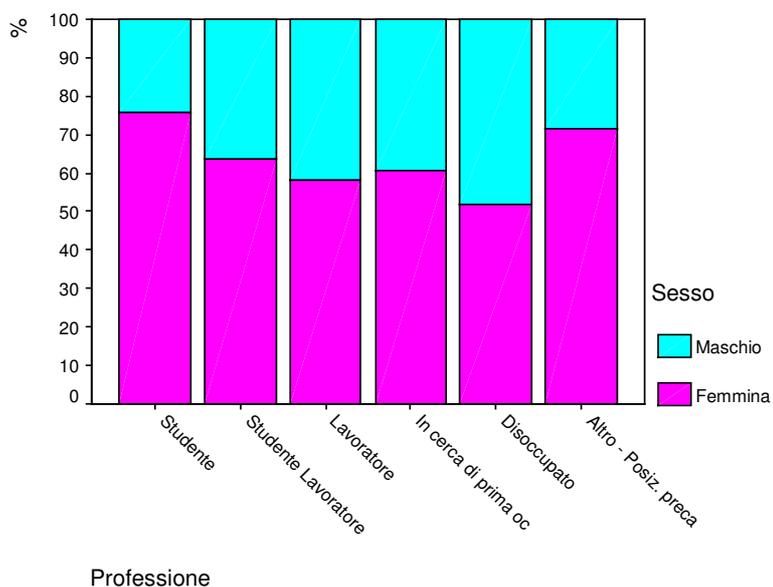
**Tabella 13 - Distribuzione percentuale dei rispondenti per sesso e professione**

Professione	Femmina	Maschio	Totale
Studente	18,8	9,2	<b>14,9</b>
Studente Lavoratore	7,4	6,4	<b>7,0</b>
Lavoratore	28,8	31,1	<b>29,7</b>
In cerca di prima occupazione	12,7	12,4	<b>12,6</b>
Disoccupato	27,0	37,8	<b>31,3</b>
Altro - Posiz. precaria	5,3	3,2	<b>4,5</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>378</b>	<b>251</b>	<b>629</b>

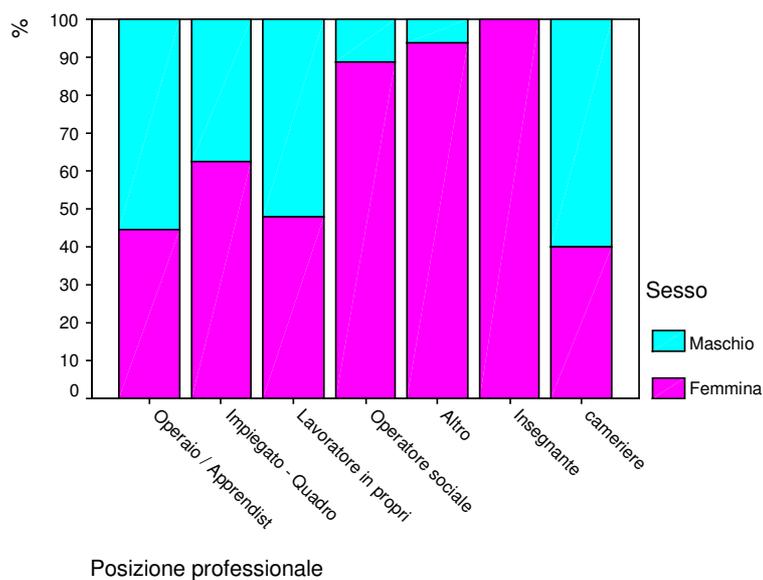
**Tabella 14 - Distribuzione percentuale dei rispondenti che lavorano per sesso e posizione professionale**

Posizione professionale	Femmina	Maschio	Totale
Operaio / Apprendista	20,8	42,2	<b>29,3</b>
Impiegato - Quadro	37,6	33,7	<b>36,1</b>
Lavoratore in proprio	8,8	14,5	<b>11,1</b>
Insegnante	11,2	0,0	<b>6,7</b>
Operatore sociale	6,4	1,2	<b>4,3</b>
Cameriere	3,2	7,2	<b>4,8</b>
Altro	12,0	1,2	<b>7,7</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti che lavorano</b>	<b>125</b>	<b>83</b>	<b>208</b>

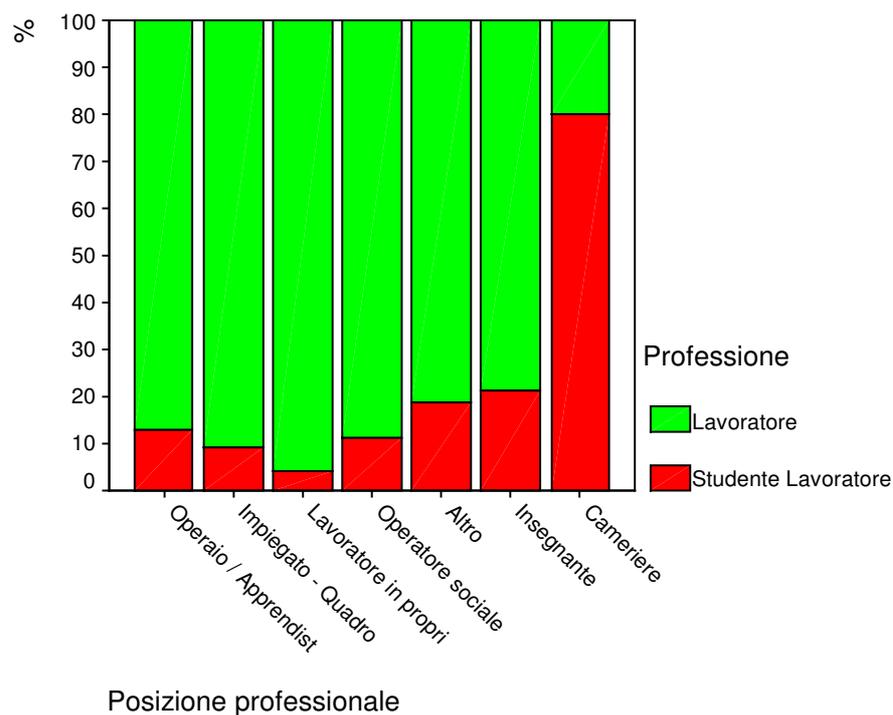
**Grafico 9. Distribuzione degli utenti dell'Informagiovani per sesso e professione**



**Grafico 10. Distribuzione degli utenti dell'Informagiovani che lavorano per sesso e posizione professionale**



**Grafico 11. Lavoratori e studenti lavoratori per posizione professionale**



**Tabella 15 - Rispondenti per occupazione e classi d'età**

Classe d'età	Lavoratore	Disoccupato - In cerca di occupazione	Condizione non professionale	Totale
14-18	3,2	4,2	36,6	<b>9,7</b>
19-24	36,2	32,7	39,3	<b>35,2</b>
25-30	30,8	36,3	10,7	<b>29,7</b>
31-40	23,5	20,1	5,4	<b>18,6</b>
41 e più	6,3	6,7	8,0	<b>6,8</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>221</b>	<b>284</b>	<b>112</b>	<b>617</b>

**Tabella 16 - Rispondenti per occupazione e titolo di studio**

Titolo di studio	Lavoratore	Disoccupato - In cerca di occupazione	Condizione non professionale	Totale
Licenza elementare		1,0	0,9	<b>0,6</b>
Licenza media	6,2	11,8	36,0	<b>14,1</b>
Qualifica professionale	11,0	10,1	7,2	<b>9,9</b>
Diploma scuola superiore	52,4	41,0	44,1	<b>45,7</b>
Laurea / titolo universitario	30,4	36,1	11,7	<b>29,7</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numero rispondenti</b>	<b>227</b>	<b>288</b>	<b>111</b>	<b>626</b>

## 5. LA CONOSCENZA DEL SERVIZIO

Vediamo ora con che frequenza i rispondenti si recano presso l'Informagiovani: per il 27% di essi si tratta della prima volta, il 38,5% lo frequenta saltuariamente (ossia 3-4 volte l'anno circa), il 17,9% vi si reca spesso (circa una volta al mese), mentre il 16,6% è un utente abituale e si rivolge all'Informagiovani di Bassano del Grappa almeno 2 volte al mese.

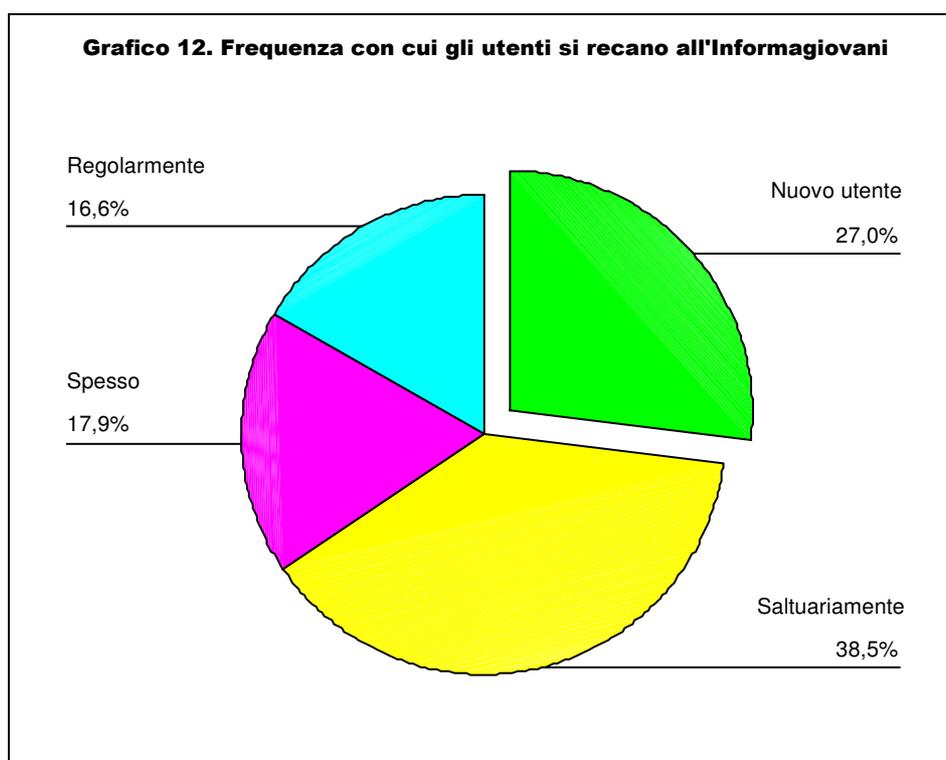
Se si considera la fruizione del servizio in rapporto all'età, al titolo di studio, alla professione ed alla cittadinanza si trovano alcune relazioni statisticamente significative<sup>9</sup>.

All'aumentare del titolo di studio e dell'età, infatti, 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 sono pochissimi i ragazzi di 14-18 anni che frequentano l'Informagiovani più di una volta al mese. E' tra i nuovi utenti che si trova la maggior parte dei ragazzi fino ai 18 anni.

Riguardo al titolo di studio, il 24,6% dei nuovi utenti ha la licenza media, il 13,5% la qualifica professionale e il 42,1% la maturità; solo il 18,1% di essi possiede la laurea. Al contrario, il 40,6% degli utenti abituali ha un titolo universitario e solo il 22,6% di essi ha un titolo inferiore alla maturità.

Distinguendo secondo la cittadinanza, si osserva che tra gli extracomunitari prevalgono i nuovi utenti.

Osservando la professione degli utenti in relazione alla frequenza con cui utilizzano il servizio, si nota che il 69,4% degli utenti abituali e quasi il 50% di chi frequenta l'Informagiovani almeno una volta al mese è disoccupato, il 46,8% degli utenti saltuari è lavoratore (o studente lavoratore), mentre tra i nuovi utenti troviamo la percentuale più elevata di persone in condizione non professionale (studenti, pensionati e casalinghe).

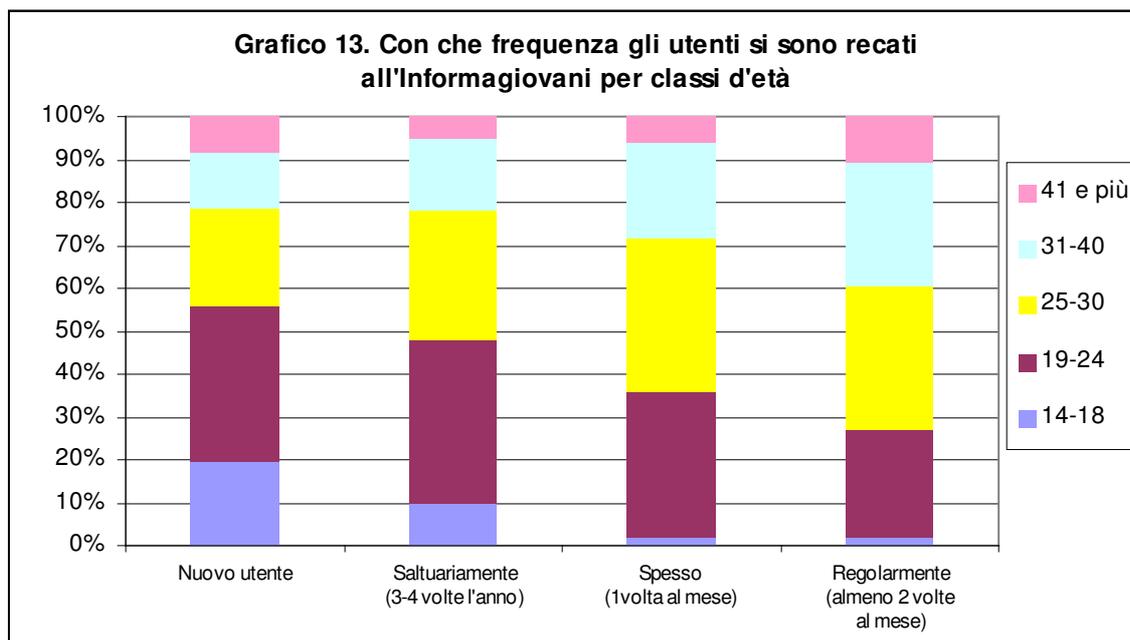


<sup>9</sup> Si sono effettuati i test *chi-quadrato* per saggiare le ipotesi di indipendenza statistica tra le seguenti variabili, ottenendo i seguenti risultati:

- frequenza all'Informagiovani e classi d'età: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,0000$ ). Connessione;
- frequenza all'Informagiovani e titolo di studio: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,0000$ ). Connessione;
- frequenza all'Informagiovani e professione: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,0000$ ). Connessione;
- frequenza all'Informagiovani e cittadinanza: test significativo a livello del 5% ( $p\text{-value} = 0,028$ ). Connessione.

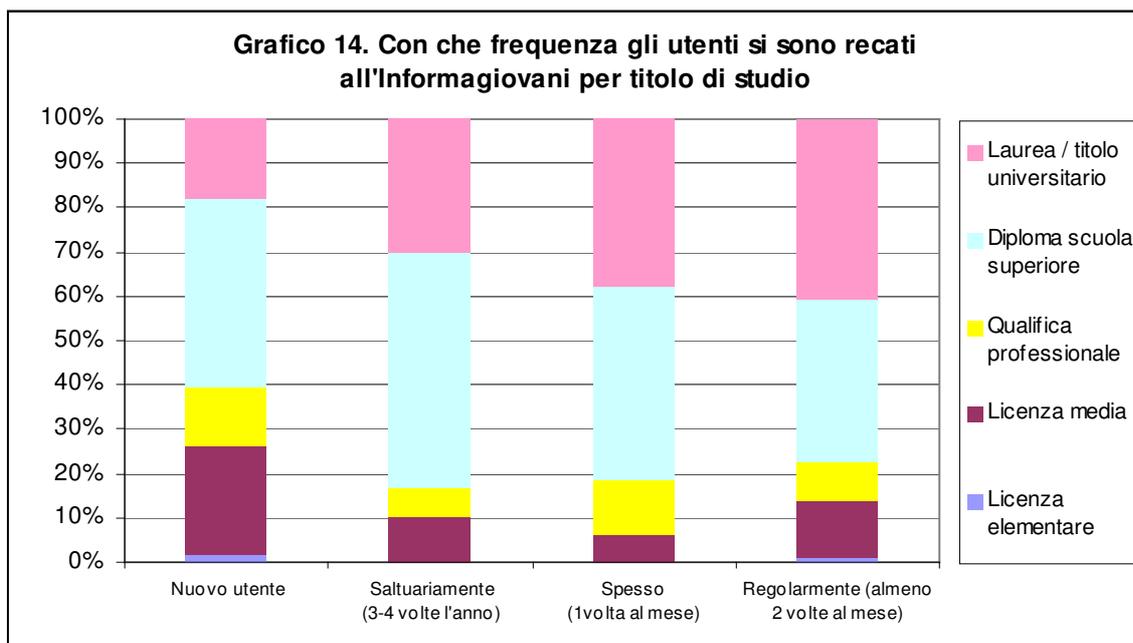
**Tabella 17 - Frequenza del Servizio Informagiovani per classi d'età**

Classi d'età	Nuovo utente	Saltuariamente (3-4 volte l'anno)	Spesso (1 volta al mese)	Regolarmente (almeno 2 volte al mese)	Totale
14-18	19,4	9,8	1,9	1,9	<b>9,8</b>
19-24	36,5	38,3	34,0	25,0	<b>34,8</b>
25-30	22,9	30,2	35,9	33,7	<b>29,7</b>
31-40	12,9	16,6	22,3	28,8	<b>18,6</b>
41 e più	8,2	5,1	5,8	10,6	<b>7,0</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</b>	<b>170</b>	<b>235</b>	<b>103</b>	<b>104</b>	<b>612</b>



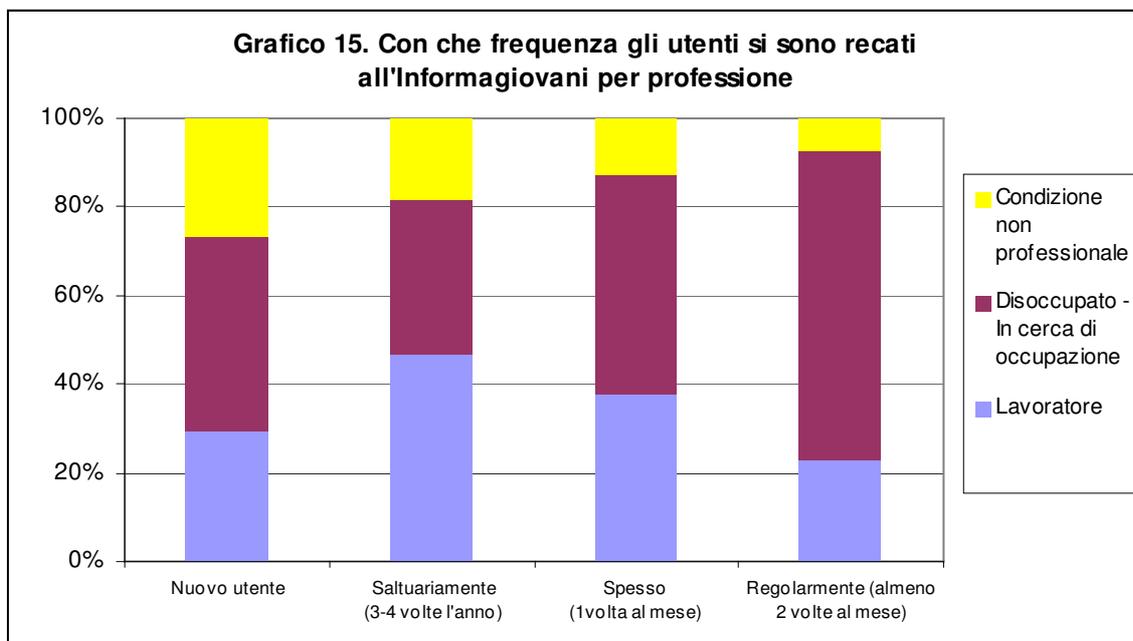
**Tabella 18 - Frequenza del Servizio Informagiovani per titolo di studio**

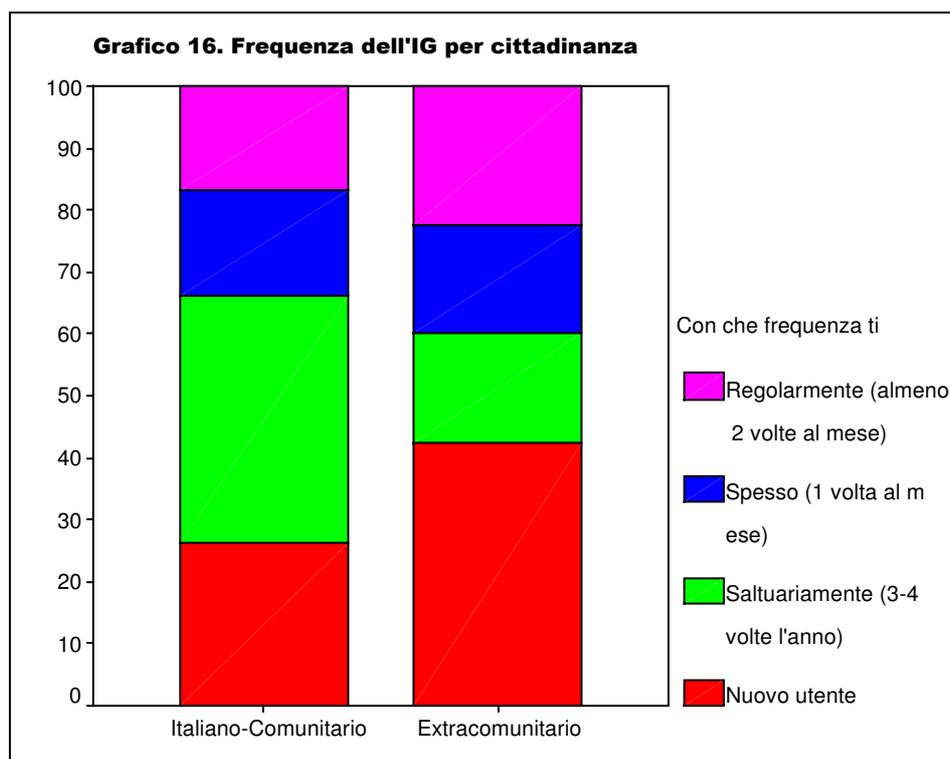
Titolo di studio	Nuovo utente	Saltuariamente (3-4 volte l'anno)	Spesso (1 volta al mese)	Regolarmente (almeno 2 volte al mese)	Totale
Licenza elementare	1,8	0,0	0,0	0,9	<b>0,6</b>
Licenza media	24,6	10,5	6,5	13,2	<b>14,1</b>
Qualifica professionale	13,5	6,3	12,0	8,5	<b>9,6</b>
Diploma scuola superiore	42,1	52,7	43,5	36,8	<b>45,5</b>
Laurea / titolo universitario	18,1	30,4	38,0	40,6	<b>30,1</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</b>	<b>171</b>	<b>237</b>	<b>108</b>	<b>106</b>	<b>622</b>



**Tabella 19 - Frequenza del Servizio Informagiovani per professione**

Professione	Nuovo utente	Saltuariamente (3-4 volte l'anno)	Spesso (1 volta al mese)	Regolarmente (almeno 2 volte al mese)	Totale
Lavoratore	29,4	46,8	37,8	23,1	<b>36,4</b>
Disoccupato - In cerca di occupazione	44,1	34,6	49,5	69,4	<b>45,8</b>
Condizione non professionale	26,5	18,6	12,6	7,4	<b>17,7</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</b>	<b>170</b>	<b>237</b>	<b>111</b>	<b>108</b>	<b>626</b>





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, le informazioni date dai diversi enti (Ufficio Informazioni Assistenza Turistica, Centro per l'impiego, Uffici comunali), i mezzi di comunicazione (TV, quotidiani, volantini, 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.

**Tabella 20 - Modalità con cui i rispondenti sono venuti a conoscenza del Servizio Informagiovani**

Modalità di conoscenza del servizio	N. risposte	Percentuale (su 655 rispondenti)
Amici, familiari, conoscenti	433	66,1%
Scuola	109	16,6%
Giornali, volantini	95	14,5%
Televisione, radio	24	3,7%
Uffici Pubblici	17	2,6%
Passandoci davanti	15	2,3%
Altro	50	7,6%

## 6. IL SERVIZIO RICHIESTO

Il 32,7% degli utenti ricerca da solo le informazioni di cui necessita, il 35,9% oltre a cercarle per conto proprio si avvale anche dell'aiuto degli operatori. Il restante 31,4% ha effettuato le proprie ricerche esclusivamente attraverso il personale addetto. Nonostante ciò, il 93,3% dei rispondenti ritiene indispensabile la presenza dell'operatore e addirittura il 27,7% di chi ha cercato informazioni da solo ritiene indispensabile l'aiuto del personale addetto all'ufficio. Sono pochi coloro che pensano non sia assolutamente necessaria la presenza degli operatori (2,6%) o che la ritengono utile solo per alcuni tipi di informazioni (4,1%).

Gli strumenti maggiormente utilizzati presso l'Informagiovani sono i dossier (55,6%), seguono i quotidiani e le riviste (36,1%), le bacheche (27,6%), le banche dati e internet.

Alla domanda "avendo la possibilità di potenziare il servizio che cosa suggeriresti?" il 55% degli utenti risponde che gradirebbe poter disporre di PC in autoconsultazione, il 32,5% gradirebbe un maggior numero di dossier, il 18,8% un maggior numero di operatori; il 4,8% ha dato anche altre risposte.

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 72,2% degli utenti cerca informazioni inerenti al lavoro: prevalentemente si tratta di ricerca di impiego tramite le offerte di lavoro (80,6%) o tramite la ricerca di pubblici concorsi (36,1%), ma c'è anche chi consulta le banche dati di aziende o enti (indirizzari, elenchi o simili), chi necessita di informazioni sulla legislazione che riguarda il lavoro, chi si rivolge all'Informagiovani per stendere il proprio curriculum vitae e chi ricerca tipologie professionali.

Istruzione e formazione seguono nell'ideale graduatoria dei temi ricercati dai giovani con una percentuale pari al 30,9% 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 alle vacanze e all'estero, alla cultura e tempo libero, alla vita sociale. Marginali le richieste per il settore salute e per lo sport.

Interessante risulta il confronto tra le diverse tipologie delle richieste effettuate dagli utenti secondo la fascia d'età di appartenenza. I giovani d'età compresa tra i 14 e i 18 anni che frequentano l'Informagiovani richiedono informazioni e consulenza particolarmente nel settore del lavoro (67,7%) e all'istruzione e formazione (25,8%): si tratta di un'utenza spesso al termine del ciclo scolastico superiore che si accinge ad operare scelte importanti, intenzionata quindi ad accostarsi al mondo del lavoro o a quello accademico. Nella fascia d'età immediatamente superiore, tra i 19 e i 24 anni, pur rimanendo il lavoro al primo posto delle informazioni cercate (67,3%) è elevata (36,4%) la richiesta di informazioni sulle opportunità formative: corsi post-diploma, corsi FSE, corsi di specializzazione. Un discreto interesse è infine rivolto all'estero (10,1%). Dei giovani tra i 25 e i 30 anni il 74,1% è in cerca di informazioni in ambito lavorativo (si tratta probabilmente di neo-laureati), mentre il 32,2% di essi cerca informazioni sull'istruzione e la formazione. Decisamente più alto è il dato relativo agli utenti più anziani, nella fascia d'età tra 31 e 40 anni, che si recano all'Informagiovani per cercare lavoro (78,7%), composti da lavoratori precari, disoccupati anche di lunga durata, persone uscite per motivi diversi dai cicli produttivi, lavoratori che intendono cambiare lavoro. Al di sopra dei 40 anni gli utenti oltre a cercare lavoro (71,4%) cercano anche informazioni sull'istruzione e formazione (26,2%), sulla vita sociale (14,3%), sulla cultura e tempo libero (14,3%) e su viaggi e vacanze (11,9%).

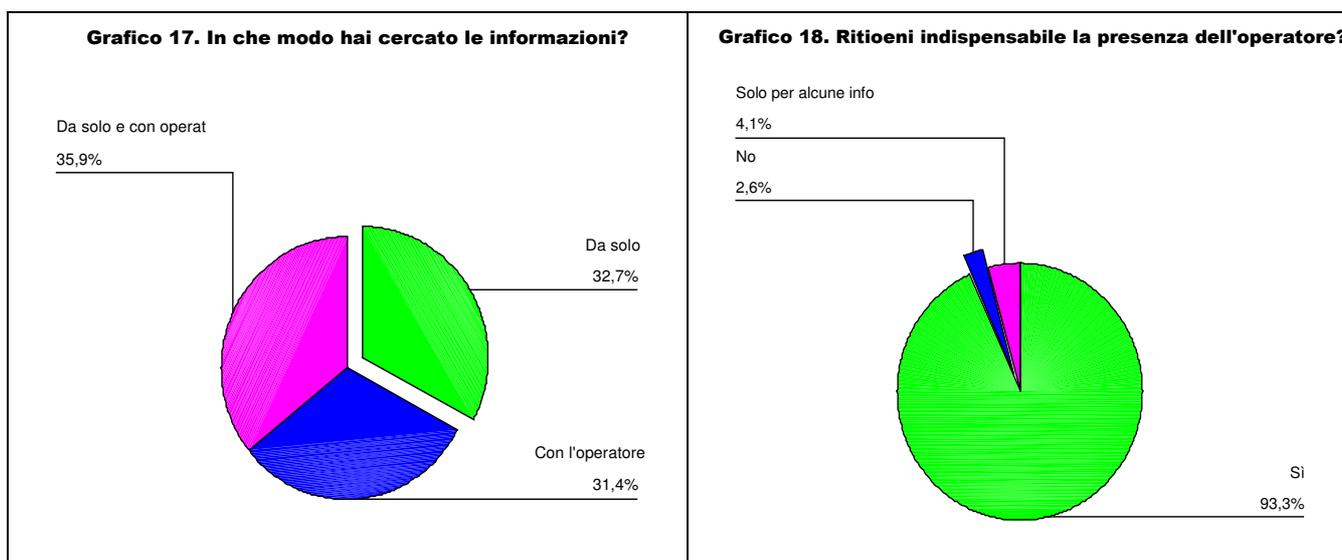
Si vede, quindi, che le persone che cercano maggiormente lavoro sono quelle nelle fasce d'età più alte. Cercano maggiormente informazioni sulla formazione le fasce d'età intermedie. L'estero e i viaggi sono maggiormente gettonati dagli utenti con età compresa tra 19 e 24 anni, cultura e tempo libero dagli utenti che hanno da 25 a 30 anni, mentre vita sociale e sanità prevalgono tra chi ha un'età superiore ai 40 anni.

Distinguendo le informazioni cercate secondo il titolo di studio degli utenti, si nota che le richieste in merito al lavoro provengono maggiormente da chi ha un titolo inferiore (qualifica professionale,

licenza media o altro), mentre istruzione e formazione sono maggiormente cercati da chi ha il diploma di maturità.

Con riguardo alla professione degli utenti, i dati mostrano che i disoccupati e le persone in cerca di prima occupazione cercano prevalentemente lavoro presso l'Informagiovani, come del resto è naturale attendersi, (con percentuali rispettivamente pari a 85,9% e 80,8%), mentre gli studenti e gli studenti-lavoratori hanno percentuali inferiori riguardo alla ricerca di lavoro (rispettivamente pari a 63,8% e 47,7%) ed hanno percentuali più elevate riguardo alla ricerca di informazioni in merito all'istruzione e all'estero. Anche tra i lavoratori c'è chi cerca informazioni inerenti il lavoro (62,7%), tuttavia si notano percentuali elevate in merito a istruzione e formazione (38,4%), viaggi e vacanze (13%), cultura e tempo libero (11,4%).

Distinguendo secondo la cittadinanza dei rispondenti si trova che il 77,5% degli extracomunitari cerca lavoro e il 37,5% di essi si reca all'Informagiovani per avere anche informazioni inerenti all'istruzione e alla formazione.



**Tabella 21 - Strumenti utilizzati per la ricerca delle informazioni**

Strumenti utilizzati	Frequenza	Percentuale (su 649 risposte valide)
Dossier	361	55,6%
Quotidiani, riviste	234	36,1%
Bacheche	179	27,6%
Banca dati	116	17,9%
Internet	93	14,3%
Altri strumenti	35	5,4%

**Tabella 22 - Suggerimenti per migliorare il servizio**

Come migliorare il servizio	Frequenza	Percentuale (su 526 risposte valide)
PC in autoconsultazione	289	54,9%
Più dossier	171	32,5%
Più operatori	99	18,8%
Altro	25	4,8%

**Tabella 23 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

<b>Informazioni cercate</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale (su 670 risposte valide)</b>
Lavoro	484	72,2%
Istruzione e formazione	207	30,9%
Estero	57	8,5%
Cultura e tempo libero	55	8,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	49	7,3%
Vita sociale	45	6,7%
Sanità	23	3,4%
Sport	12	1,8%
Altro	17	2,5%

**Tabella 24 - Dettaglio delle informazioni inerenti al lavoro cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

<b>Informazioni cercate sul <u>lavoro</u></b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale (su 449 risposte valide)</b>
Offerte di impiego	362	80,6%
Concorsi pubblici	162	36,1%
Banche dati di aziende, enti, ecc. (indirizzari, elenchi)	34	7,6%
Legislazione sul lavoro	14	3,1%
Stesura <i>curriculum vitae</i>	16	3,6%
Tipologie professionali	16	3,6%
Altro	21	4,7%

**Tabella 25 - Dettaglio delle informazioni inerenti all'istruzione e formazione cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

<b>Informazioni cercate su <u>istruzione e formazione</u></b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale (su 184 risposte valide)</b>
Corsi del Fondo Sociale Europeo (FSE)	59	32,1%
Corsi di aggiornamento e di formazione	58	31,5%
Formazione universitaria e post-universitaria	55	29,9%
Scuola superiore e formazione professionale (CFP)	25	13,6%
Corsi per il tempo libero (pittura, fotografia, ecc.)	15	8,2%
Altro	14	7,6%

**Tabella 26 - Dettaglio delle informazioni inerenti all'estero cercate dagli utenti dell'Informagiovani**

<b>Informazioni cercate su <u>estero</u></b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percentuale (su 54 risposte valide)</b>
Lavoro all'estero	37	68,5%
Programmi europei	8	14,8%
Studio all'estero	6	11,1%
Borse di studio e tirocini all'estero	5	9,3%
Soggiorni linguistici	5	9,3%
Turismo all'estero	5	9,3%
Organizzazioni internazionali	4	7,4%

**Tabella 27 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani per classi d'età**

Informazioni cercate	14-18	19-24	25-30	31-40	41 e più	Totale
Lavoro	67,7%	67,3%	71,1%	81,6%	71,4%	72,2%
Istruzione e formazione	25,8%	36,4%	32,2%	27,2%	26,2%	30,9%
Estero	8,1%	10,1%	9,4%	8,8%	-	8,5%
Cultura e tempo libero	1,6%	6,0%	10,6%	5,3%	14,3%	8,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	1,6%	8,3%	7,8%	6,1%	11,9%	7,3%
Vita sociale	1,6%	6,5%	6,1%	5,3%	14,3%	6,7%
Sanità	3,2%	3,7%	2,2%	5,3%	2,4%	3,4%
Sport	1,6%	1,4%	3,3%	1,8%	-	1,8%
Altro	-	1,4%	2,2%	3,5%	9,5%	2,5%
<b>Risposte valide</b>	<b>69</b>	<b>217</b>	<b>180</b>	<b>114</b>	<b>42</b>	<b>670</b>

**Tabella 28 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani per titolo di studio**

Informazioni cercate	Laurea / titolo universitario	Diploma di scuola media superiore	Qualifica professionale	Licenza media	Altro / NR	Totale
Lavoro	72,2%	66,8%	85,5%	76,1%	80,0%	72,2%
Istruzione e formazione	31,6%	37,5%	29,0%	15,9%	20,0%	30,9%
Estero	10,2%	6,4%	6,5%	14,8%	6,0%	8,5%
Cultura e tempo libero	11,2%	4,9%	4,8%	11,4%	14,0%	8,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	8,6%	6,4%	8,1%	8,0%	6,0%	7,3%
Vita sociale	4,3%	6,0%	9,7%	11,4%	8,0%	6,7%
Sanità	4,3%	2,5%	3,2%	4,5%	4,0%	3,4%
Sport	2,1%	2,5%	-	1,1%	-	1,8%
Altro	3,2%	2,1%	3,2%	2,3%	2,0%	2,5%
<b>Risposte valide</b>	<b>187</b>	<b>283</b>	<b>62</b>	<b>88</b>	<b>50</b>	<b>670</b>

**Tabella 29 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani per professione**

Informazioni cercate	Studente	Studente-lavoratore	Lavoratore	In cerca di prima occupazione	Disoccupato	Altro / posizioni precarie	Totale
Lavoro	63,8%	47,7%	62,7%	80,8%	85,9%	63,3%	72,2%
Istruzione e formazione	33,0%	34,1%	38,4%	35,9%	23,2%	33,3%	30,9%
Estero	13,8%	20,5%	8,6%	5,1%	6,1%	6,7%	8,5%
Cultura e tempo libero	5,3%	9,1%	11,4%	1,3%	7,1%	13,3%	8,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	6,4%	9,1%	13,0%	2,6%	4,5%	3,3%	7,3%
Vita sociale	2,1%	11,4%	7,0%	6,1%	6,1%	16,7%	6,7%
Sanità	2,1%	-	4,9%	-	4,5%	3,3%	3,4%
Sport	1,1%	2,3%	2,2%	-	2,5%	-	1,8%
Altro	1,1%	2,3%	2,2%	-	4,0%	6,7%	2,5%
<b>Risposte valide</b>	<b>94</b>	<b>44</b>	<b>185</b>	<b>78</b>	<b>198</b>	<b>30</b>	<b>670</b>

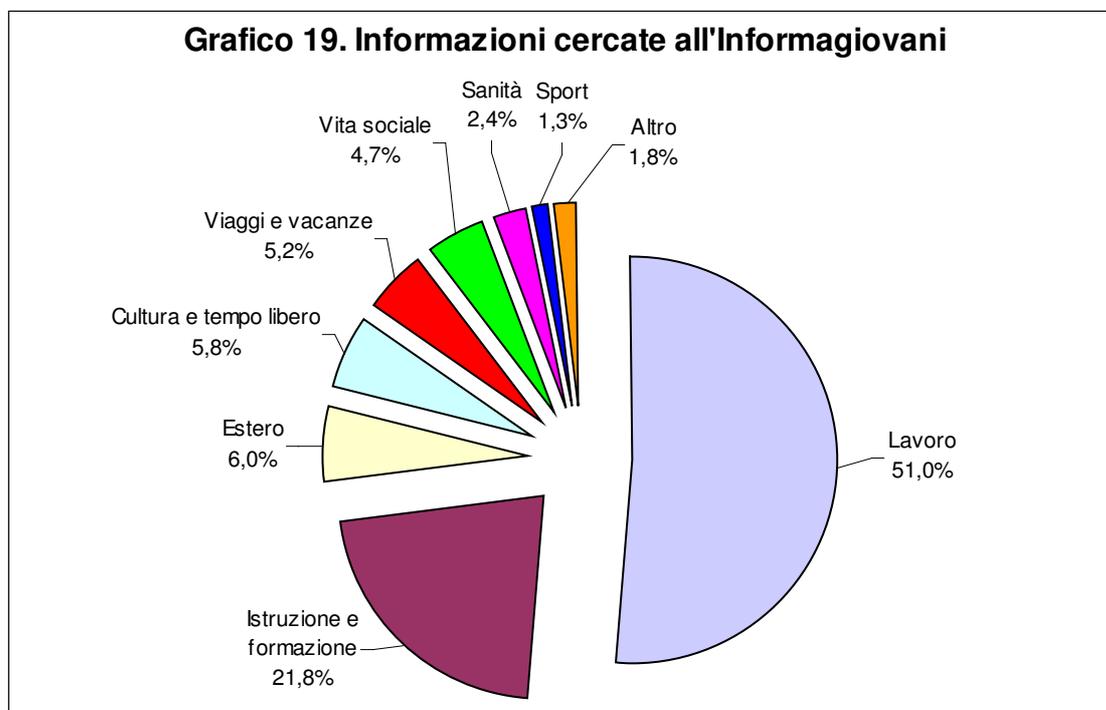
**Tabella 30 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani per posizione professionale**

Informazioni cercate	Operaio / apprendista	Impiegato / dirigente	Lavoratore in proprio	Altro	Totale lavoratori	Disoccupati e in cerca di 1 <sup>a</sup> occupazione
Lavoro	60,0%	57,3%	52,2%	66,7%	59,6%	84,0%
Istruzione e formazione	38,3%	34,7%	30,4%	41,7%	37,8%	26,5%
Estero	5,0%	12,0%	30,4%	4,2%	10,9%	5,6%
Cultura e tempo libero	11,7%	10,7%	17,4%	4,2%	10,9%	5,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	11,7%	13,3%	21,7%	10,4%	12,2%	3,8%
Vita sociale	11,7%	6,7%	8,7%	2,1%	7,8%	5,9%
Sanità	5,0%	4,0%	-	6,3%	3,9%	3,5%
Sport	5,0%	1,3%	-	0,0%	2,2%	1,7%
Altro	1,7%	4,0%	-	2,1%	2,2%	2,8%
<b>Risposte valide</b>	<b>60</b>	<b>75</b>	<b>23</b>	<b>48</b>	<b>230</b>	<b>287</b>

**Tabella 31 - Informazioni cercate dagli utenti dell'Informagiovani per cittadinanza**

Informazioni cercate	Italiani / cittadini dell'Unione Europea	Extracomunitari	Totale
Lavoro	70,6%	77,5%	72,2%
Istruzione e formazione	32,1%	37,5%	30,9%
Estero	8,3%	10,0%	8,5%
Cultura e tempo libero	8,2%	2,5%	8,2%
Viaggi e vacanze in Italia e all'estero	7,3%	5,0%	7,3%
Vita sociale	6,4%	5,0%	6,7%
Sanità	3,2%	2,5%	3,4%
Sport	2,1%	-	1,8%
Altro	2,1%	5,0%	2,5%
<b>Risposte valide</b>	<b>564</b>	<b>40</b>	<b>670</b>

**Grafico 19. Informazioni cercate all'Informagiovani**



## 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, si perviene alla determinazione della percezione della qualità del servizio stesso.

Dei 677 utenti che hanno compilato il questionario nel corso del 2005 il 92,3% (ovvero 625 persone) ha espresso anche la propria opinione in merito alla soddisfazione complessiva sul servizio ricevuto, ma solo 439 (64,8% dei rispondenti complessivi) hanno risposto a tutte le domande sulla soddisfazione in merito ai vari aspetti del servizio.

Non si sono evidenziate relazioni statisticamente significative tra sesso, titolo di studio ed il fatto di rispondere o meno alle domande sulla soddisfazione. Al contrario, l'età, la professione e la cittadinanza hanno una connessione significativa con la risposta alle domande sulla soddisfazione: rispondono prevalentemente i più giovani, mentre i più anziani tendono a saltare molte risposte; i lavoratori tendono a non rispondere mentre gli studenti sono più precisi nel rispondere a tutte le domande sottoposte; gli extracomunitari tendono ad effettuare un maggior numero di mancate risposte<sup>10</sup>.

### 7.1. 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 (71,1%) si ritengono complessivamente soddisfatti o addirittura molto soddisfatti delle prestazioni ricevute, mentre solo il 3% si dichiara poco soddisfatto e appena lo 0,6% per niente soddisfatto.

Andando ad indagare i diversi fattori che determinano la qualità del servizio, si trovano, tuttavia, alcune differenze tra le risposte dei cittadini. I fattori di maggior soddisfazione sono quelli legati al personale addetto all'ufficio (disponibilità, cortesia, professionalità e competenza) ed all'erogazione del servizio richiesto (rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, utilità delle informazioni ricevute). Anche la pulizia e l'accoglienza dei locali, nonché la collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale sono fattori che soddisfano oltre il 70% dei rispondenti.

Gli aspetti ritenuti più carenti sono, invece, quelli relativi all'accessibilità dei locali, quali la presenza di parcheggi (35,6% poco soddisfatti, 17,1% per niente soddisfatti) e l'apertura dell'ufficio in giorni ed orari adeguati alle proprie esigenze, aspetto che, tuttavia, soddisfa oltre un cittadino su tre, mentre non soddisfa affatto solo il 5,2% di chi frequenta l'Informagiovani. Vedremo nel prossimo paragrafo se e come la variazione dell'orario di apertura al pubblico a partire dal mese di giugno ha influenzato la soddisfazione degli utenti, nonché la relazione tra la professione degli stessi e il loro giudizio sugli orari del servizio.

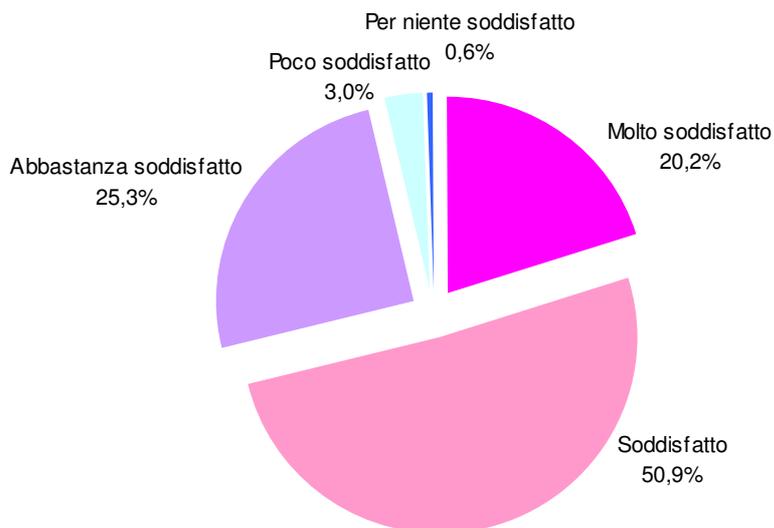
Altri fattori che potrebbero essere migliorati sono l'utilizzo di nuove tecnologie, come ad esempio Internet (soddisfatti: 60,5% e poco o per niente soddisfatti: 12,3%) e la possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail che soddisfa il 63,9% degli utenti, mentre non convince il 9,2%. Questi fattori, tuttavia, sono probabilmente poco conosciuti agli utenti: infatti più del 20% di essi non esprime un giudizio in merito. Tuttavia una certa insoddisfazione può essere generata dal fatto che l'ufficio ancora non dispone di un sito internet o per lo meno di pagine dedicate al servizio nel sito del Comune di Bassano del Grappa, attraverso le quali fornire informazioni.

---

<sup>10</sup> Si sono effettuati i test *chi-quadrato* per saggiare le ipotesi di indipendenza statistica tra le seguenti variabili, ottenendo i seguenti risultati:

- risponde a tutte le domande sulla soddisfazione e sesso: test non significativo ( $p\text{-value} = 0,596$ ). Indipendenza;
- risponde a tutte le domande sulla soddisfazione e titolo di studio: test non significativo ( $p\text{-value} = 0,154$ ). Indipendenza;
- risponde a tutte le domande sulla soddisfazione e classi d'età: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,010$ ). Connessione;
- risponde a tutte le domande sulla soddisfazione e professione: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,006$ ). Connessione;
- risponde a tutte le domande sulla soddisfazione e cittadinanza: test significativo a livello dell'1% ( $p\text{-value} = 0,000$ ). Connessione.

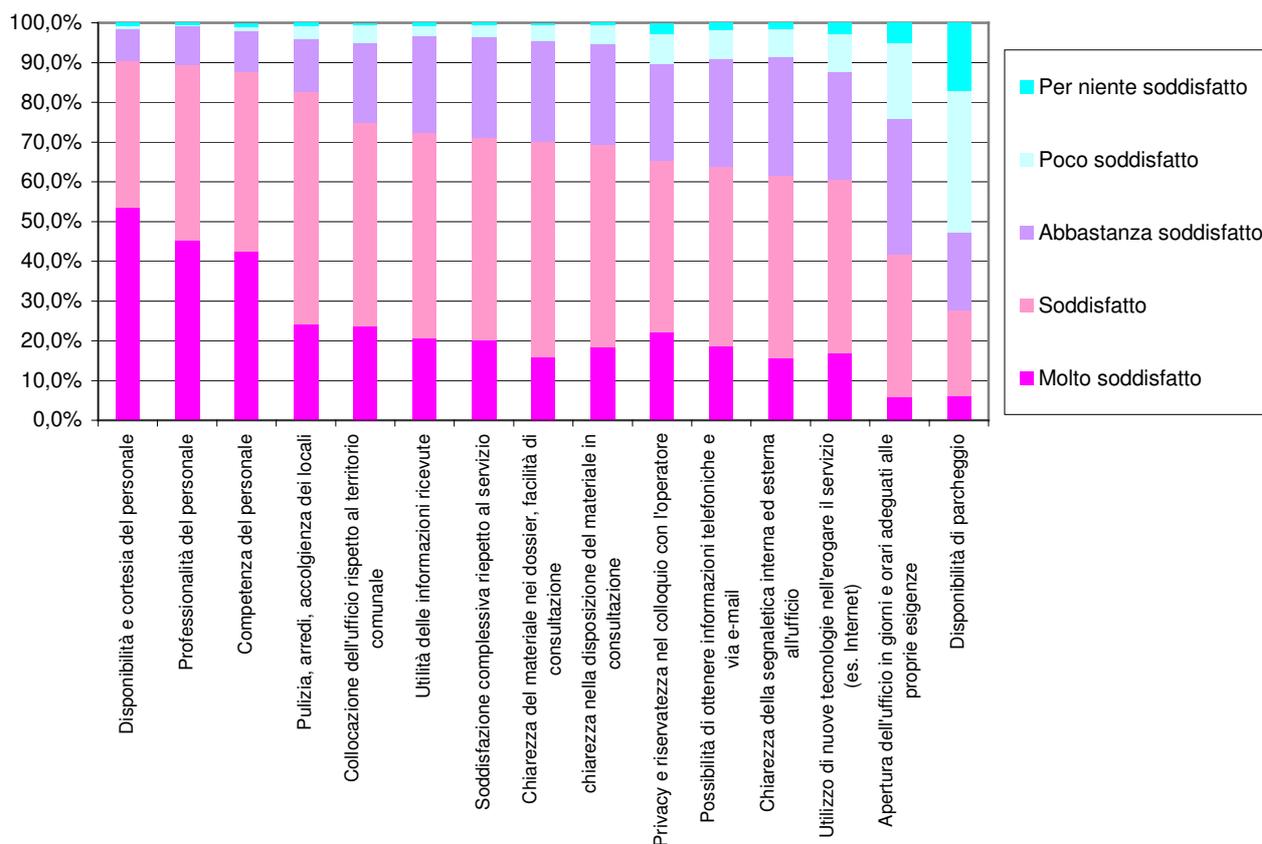
**Grafico 20. Utenti dell'Informagiovani secondo il giudizio sul servizio**



**Tabella 32 - Giudizio dato dagli utenti dell'Informagiovani sui diversi aspetti del servizio**

Aspetti della soddisfazione sul 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)
J Disponibilità e cortesia del personale	53,5%	36,9%	8,1%	0,7%	0,8%	593	90,4%	1,5%
K Professionalità del personale	45,4%	43,9%	9,9%	0,2%	0,7%	588	89,3%	0,9%
L Competenza del personale	42,6%	45,0%	10,4%	1,0%	0,9%	584	87,6%	1,9%
D Pulizia, arredi, accoglienza dei locali	24,2%	58,4%	13,5%	3,0%	0,8%	598	82,6%	3,8%
N Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni	28,5%	46,7%	21,0%	2,9%	0,9%	582	75,2%	3,8%
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	23,6%	51,2%	20,1%	4,5%	0,5%	601	74,8%	5,0%
H Utilità delle informazioni ricevute	20,7%	51,5%	24,5%	2,4%	0,9%	584	72,2%	3,3%
<b>Soddisfazione complessiva ripetuto al servizio</b>	<b>20,2%</b>	<b>50,9%</b>	<b>25,3%</b>	<b>3,0%</b>	<b>0,6%</b>	<b>625</b>	<b>71,1%</b>	<b>3,6%</b>
G Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	15,8%	54,3%	25,4%	3,9%	0,5%	587	70,1%	4,4%
F Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	18,4%	50,9%	25,3%	4,8%	0,7%	588	69,3%	5,5%
M Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	22,2%	43,2%	24,3%	7,6%	2,6%	576	65,4%	10,2%
I Possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail	18,6%	45,3%	27,0%	7,3%	1,9%	537	63,9%	9,2%
E Chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio	15,7%	45,9%	29,9%	6,9%	1,5%	592	61,6%	8,4%
O Utilizzo di nuove tecnologie nell'erogare il servizio (es. Internet)	16,9%	43,6%	27,1%	9,5%	2,8%	527	60,5%	12,3%
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle proprie esigenze	5,8%	35,9%	34,1%	19,0%	5,2%	601	41,7%	24,2%
C Disponibilità di parcheggio	6,2%	21,4%	19,7%	35,6%	17,1%	584	27,6%	52,7%

**Grafico 20. Giudizio degli utenti dell'Informagiovani sui vari aspetti del servizio**



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>11</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: l'età media di chi è molto soddisfatto è pari a 29,4 anni, mentre l'età media di chi è poco o per niente soddisfatto è di 25,2 anni; il 92,9% di chi ha un'età superiore ai 40 anni si dichiara soddisfatto o molto soddisfatto e nessuno degli ultraquarantenni ha lamentato sul servizio; al contrario, il 5,1% dei ragazzi fino a 18 anni non è soddisfatto del servizio e solo il 15,3% di essi si dichiara molto soddisfatto<sup>12</sup>. L'analisi rispetto alla cittadinanza dei rispondenti evidenzia che tutti i cittadini comunitari sono soddisfatti, mentre gli extracomunitari sono per il 38,2% abbastanza soddisfatti e il 5,9% di essi si rivela poco soddisfatto, il 35,3% si dichiara soddisfatto a fronte del 53,6% di italiani soddisfatti<sup>13</sup>: forse la minor soddisfazione dei cittadini stranieri è dovuta a problemi di comprensione della lingua o al fatto che i cittadini stranieri cercano informazioni diverse da quelle attualmente fornite dal servizio.

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>14</sup>.

<sup>11</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e sesso porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza statistica tra le due variabili ( $p$ -value = 0,841).

<sup>12</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e classi d'età è significativo a livello del 5% ( $p$ -value = 0,007). Anche il test ANOVA per verificare l'uguaglianza delle età medie in relazione al grado di soddisfazione sul servizio è significativo a livello del 5% ( $p$ -value = 0,001).

<sup>13</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e cittadinanza è significativo a livello del 15% ( $p$ -value = 0,122).

<sup>14</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione e titolo di studio è significativo a livello del 10% ( $p$ -value = 0,072).

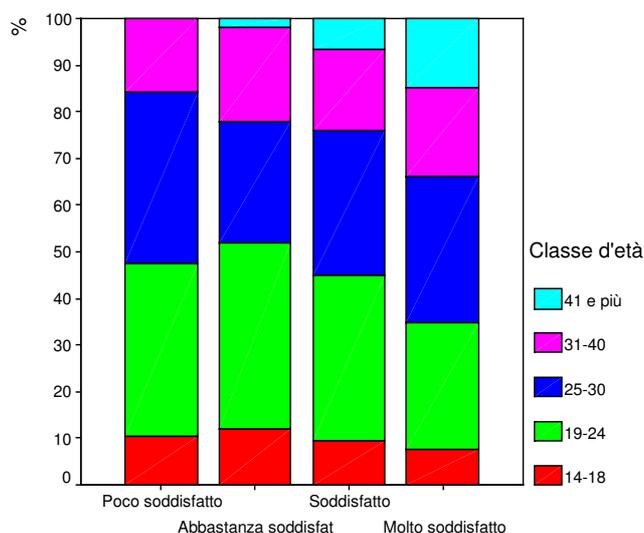
**Tabella 33 - Giudizio complessivo sul servizio per cittadinanza dei rispondenti**

Grado di soddisfazione	Italiani	Stranieri UE	Extracomunitari	Totale
Per niente soddisfatto	0,2%			<b>0,2%</b>
Poco soddisfatto	3,1%		5,9%	<b>3,2%</b>
Abbastanza soddisfatto	24,3%	20,0%	38,2%	<b>25,2%</b>
Soddisfatto	53,6%	30,0%	35,3%	<b>51,9%</b>
Molto soddisfatto	18,8%	50,0%	20,6%	<b>19,5%</b>
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità	547	10	34	<b>591</b>

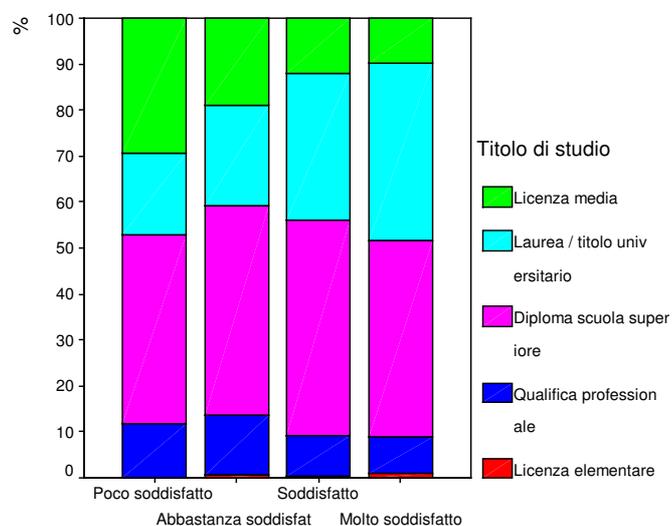
**Tabella 34 - Giudizio complessivo sul servizio per classi d'età dei rispondenti**

Grado di soddisfazione	14-18	19-24	25-30	31-40	41 e più	Totale	Età media
Per niente soddisfatto	1,7%					<b>0,2%</b>	16,0
Poco soddisfatto	3,4%	3,3%	3,9%	2,7%		<b>3,2%</b>	25,7
Abbastanza soddisfatto	30,5%	28,6%	21,7%	27,3%	7,1%	<b>25,0%</b>	25,3
Soddisfatto	49,2%	52,4%	53,3%	49,1%	50,0%	<b>51,6%</b>	26,8
Molto soddisfatto	15,3%	15,7%	21,1%	20,9%	42,9%	<b>20,1%</b>	29,4
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>26,8</b>
Numerosità	59	210	180	110	42	<b>601</b>	

**Grafico 21. Grado di soddisfazione per classe d'età**



**Grafico 22. Grado di soddisfazione per titolo di studio**



## 7.2. LA SODDISFAZIONE SUGLI ORARI DI APERTURA

Come si è già detto in precedenza, il numero medio di utenti giornalieri è aumentato da 29 nel periodo gennaio-maggio a 32 nel periodo giugno-dicembre (capitolo 2). Tale aumento è dovuto probabilmente alla variazione d'orario operata a partire da giugno 2005 (capitolo 3).

Vediamo ora se il cambiamento degli orari di apertura al pubblico ha inciso sulla soddisfazione degli utenti, ovvero se la soddisfazione relativa agli orari stessi nonché il giudizio sulla soddisfazione complessiva siano aumentati.

Si verifica, in effetti, un leggero aumento di soddisfazione che, tuttavia, non appare significativo. Sembra piuttosto che la variazione di orario non abbia influito sulla percezione di qualità del servizio<sup>15</sup>.

Anche tra gli utenti abituali, che hanno sperimentato sia i vecchi che i nuovi orari, l'aumento di soddisfazione non è significativo<sup>16</sup>.

Si vuole infine analizzare la soddisfazione sugli orari di apertura del servizio in relazione alla professione degli utenti, in quanto uno studente ha più tempo libero di un lavoratore, ed un disoccupato o una casalinga ne hanno ancora di più. Dalla tabella 38, si evince i meno soddisfatti degli orari di apertura sono i lavoratori, mentre i più soddisfatti sono gli studenti. Stranamente i disoccupati esprimono un giudizio intermedio e il 39% di essi si dichiara abbastanza soddisfatto. Tale relazione, tuttavia, non è statisticamente significativa<sup>17</sup>.

**Tabella 35 - Giudizio sui giorni e gli orari di apertura del servizio per periodo di intervista**

Punteggio	Giudizio sui giorni e gli orari di apertura	Gennaio-maggio	Giugno-dicembre	Totale
1	Per niente soddisfatto	6,1%	4,2%	5,2%
2	Poco soddisfatto	18,8%	19,2%	19,0%
3	Abbastanza soddisfatto	32,8%	35,5%	34,1%
4	Soddisfatto	37,3%	34,5%	35,9%
5	Molto soddisfatto	5,1%	6,6%	5,8%
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità		314	287	601
<b>Punteggio medio di soddisfazione sui giorni e gli orari</b>		<b>3,17</b>	<b>3,20</b>	<b>3,18</b>

**Tabella 36 - Giudizio complessivo sul servizio per periodo di intervista**

Punteggio	Giudizio complessivo	Gennaio-maggio	Giugno-dicembre	Totale
1	Per niente soddisfatto	0,3%	1,0%	0,6%
2	Poco soddisfatto	2,5%	3,7%	3,0%
3	Abbastanza soddisfatto	27,4%	23,0%	25,3%
4	Soddisfatto	50,5%	51,3%	50,9%
5	Molto soddisfatto	19,4%	21,0%	20,2%
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità		325	300	625
<b>Punteggio medio di soddisfazione complessiva</b>		<b>3,86</b>	<b>3,88</b>	<b>3,87</b>

<sup>15</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione complessiva e periodo di intervista porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza statistica tra le due variabili (*p-value* = 0,505). Anche il test *chi-quadrato* tra soddisfazione sugli orari di apertura e periodo di intervista porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza statistica tra le due variabili (*p-value* = 0,685).

<sup>16</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato sui soli utenti abituali (cioè che frequentano l'Informagiovani almeno una volta al mese) tra soddisfazione complessiva e periodo di intervista porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza statistica tra le due variabili (*p-value* = 0,843).

<sup>17</sup> Il test *chi-quadrato* effettuato tra soddisfazione sui giorni e gli orari di apertura e la professione degli utenti porta ad accettare l'ipotesi di indipendenza statistica tra le due variabili (*p-value* = 0,265).

**Tabella 37 - Giudizio sui giorni e gli orari di apertura del servizio dato dagli utenti abituali (almeno una volta al mese) per periodo di intervista**

Punteggio	Giudizio complessivo	Gennaio-maggio	Giugno-dicembre	Totale
1	Per niente soddisfatto	6,3%	7,5%	6,9%
2	Poco soddisfatto	24,3%	18,3%	21,6%
3	Abbastanza soddisfatto	34,2%	39,8%	36,8%
4	Soddisfatto	28,8%	28,0%	28,4%
5	Molto soddisfatto	6,3%	6,5%	6,4%
<b>Totale utenti abituali</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità		111	93	204
<b>Punteggio medio di soddisfazione degli utenti abituali sui giorni e gli orari</b>		<b>3,04</b>	<b>3,08</b>	<b>3,06</b>

**Tabella 38 - Giudizio sui giorni e gli orari di apertura del servizio per professione degli utenti**

Punteggio	Giudizio complessivo	Lavoratori e studenti-lavorat.	Disoccupati e in cerca 1^ occup.	Studenti	Altro	Totale
1	Per niente soddisfatto	7,0%	3,3%	5,4%	6,3%	5,1%
2	Poco soddisfatto	21,9%	17,7%	15,2%	25,0%	19,0%
3	Abbastanza soddisfatto	29,3%	39,1%	28,3%	50,0%	34,2%
4	Soddisfatto	37,2%	33,9%	42,4%	18,8%	36,0%
5	Molto soddisfatto	4,7%	5,9%	8,7%	0,0%	5,7%
<b>Totale</b>		<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Numerosità		215	271	92	16	594

### 7.3. DIVERSE TIPOLOGIE DI UTENTI: DIVERSA PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

Attraverso la *cluster analysis*<sup>18</sup> si riesce a suddividere gli intervistati in diversi gruppi, sulla base della loro soddisfazione riguardo i vari aspetti della qualità considerati.

I risultati dell'analisi sono rappresentati nella tabella 39, nella quale sono evidenziati i diversi aspetti relativi alla soddisfazione sul servizio con i relativi punteggi medi<sup>19</sup>: 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: l'utilità delle informazioni ricevute, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione nonché la chiarezza del materiale nei dossier e la facilità di consultazione sono le variabili maggiormente discriminanti tra i gruppi di utenti; invece la disponibilità di parcheggio, l'apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle esigenze e la collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale sono quelle che discriminano meno gli utenti, ciò significa che essi hanno dato risposte molto simili tra loro a queste domande.

I tre gruppi ottenuti si possono descrivere, 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, come segue:

1. *Cluster 1: CRITICI*. Si tratta di un gruppo composto da 92 persone sostanzialmente insoddisfatte o non molto soddisfatte del servizio ricevuto; si caratterizza per avere punteggi medi bassi o molto bassi (inferiori a 4 e spesso inferiori a 3) nei vari aspetti considerati, inclusi quelli relativi al personale (disponibilità, cortesia, competenza e professionalità). Il punteggio medio più elevato (pari a 3,65) si registra con riguardo alla disponibilità del personale. Analizzando le variabili demografiche degli appartenenti a questo gruppo si vede che sono i più giovani, con un'età media di 24,7, il 17,2% di essi ha meno di 19 anni; il 54% risiede fuori Bassano; il titolo di studio è inferiore rispetto agli altri gruppi e si trovano percentuali più elevate di disoccupati (32,6%) e di studenti lavoratori (8%), il 40% dei lavoratori appartenenti a questo gruppo fa l'operaio. Riguardo al periodo di compilazione del questionario, il 53,3% di essi lo ha compilato tra gennaio e maggio, l'80% degli appartenenti a questo gruppo ha cercato informazioni sul lavoro, mentre solo il 24% di essi ha anche cercato notizie su istruzione e formazione, l'11% su estero e cultura e tempo libero.
2. *Cluster 2: POSITIVI*. È il gruppo più numeroso, essendo composto da 245 rispondenti soddisfatti o abbastanza soddisfatti dei servizi ricevuti e si caratterizza per valori intermedi (superiori a 3 e inferiori a 4) rispetto agli altri due *cluster*. Valori elevati vengono espressi in relazione alla soddisfazione sul personale addetto (attorno a 4,4) nonché sulla pulizia e gli arredi dei locali (punteggio medio 4,07) e valori mediamente bassi con riguardo ai parcheggi (punteggio medio 2,62). L'età media è di 25,5 anni ed il 73% ha un'età compresa tra i 19 ed i 30 anni. In tale gruppo c'è una percentuale maggiore rispetto agli altri di lavoratori in proprio (14,5%); il 51% possiede il diploma di maturità; il 53,3% non risiede a Bassano. La frequenza all'Informagiovani è bassa: il 26,6% di questi utenti vi si sono recati per la prima volta ed il 42,2% ci va solo qualche volta all'anno. Le informazioni prevalentemente cercate sono il lavoro, con una percentuale inferiore agli altri due gruppi (69,7%) e l'istruzione, con una percentuale superiore agli altri (37,3%).

---

<sup>18</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.

<sup>19</sup> Per poter utilizzare le variabili di soddisfazione (che di per sé sono qualitative) come variabili quantitative, bisogna considerare che ad ogni modalità corrisponde un punteggio, in modo tale da poter calcolare anche i punteggi medi, parlare di correlazioni, ed effettuare altre analisi quantitative. Nel momento in cui variabili qualitative vengono trattate come quantitative, tuttavia, si effettua una forzatura ovvero si ipotizza che la distanza tra le diverse modalità sia sempre uguale, cioè si suppone, ad esempio, che tra "molto soddisfatto" e "soddisfatto" ci sia la stessa distanza che tra "soddisfatto" ed "abbastanza soddisfatto", cosa che, essendo soggettiva, non è sempre vera. I punteggi utilizzati, corrispondenti ad ogni modalità di risposta, sono i seguenti: 1 = per niente soddisfatto, 2 = poco soddisfatto, 3 = abbastanza soddisfatto, 4 = soddisfatto, 5 = molto soddisfatto.

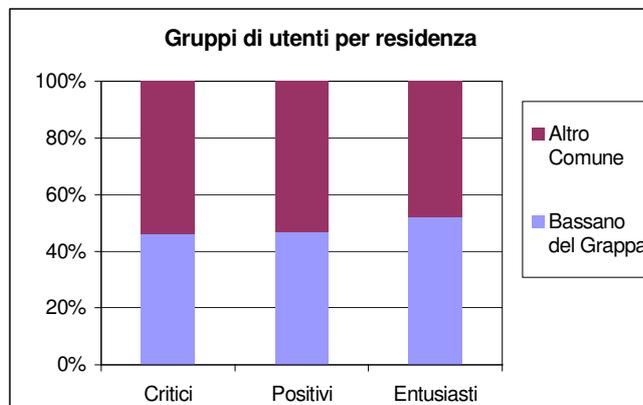
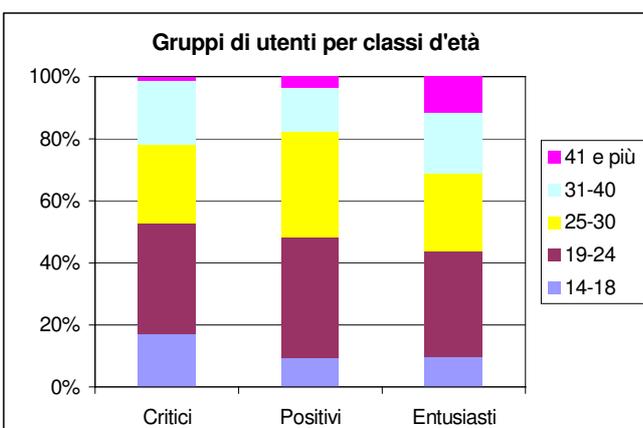
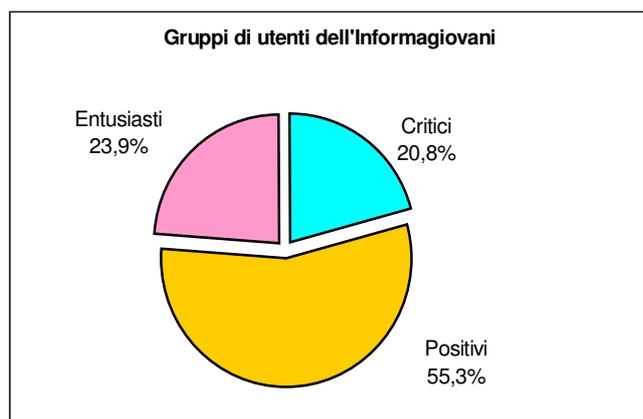
3. **Cluster 3: ENTUSIASTI.** Questo gruppo è costituito da 106 utenti che sono in generale molto soddisfatti di quasi tutti gli aspetti relativi al servizio, ad eccezione che per il parcheggio (punteggio medio 3,12) che, come si sa, a Bassano non è per niente comodo e per gli orari di apertura del servizio (punteggio medio 3,79), tutti gli altri aspetti hanno un punteggio medio superiore a 4. E' rappresentato da persone più anziane: uno su tre ha un'età superiore ai 30 anni e l'età media è di 28,2. Il 52% risiede a Bassano, il 5% ha cittadinanza di un paese extracomunitario. Gli appartenenti a questo gruppo hanno un titolo di studio generalmente più elevato: il 35,2% di essi possiede la laurea. Il 35,8% è disoccupato e tra i lavoratori il 44,8% occupa una posizione impiegatizia. Si tratta perlopiù di frequentatori abituali del servizio (45,2% vi si reca almeno una volta al mese). La maggior parte di essi (55,7%) ha compilato il questionario tra giugno e dicembre (periodo successivo alla variazione degli orari di apertura al pubblico). Le informazioni cercate in prevalenza sono il lavoro (71,2%), l'istruzione e formazione (28,8%), i viaggi (14,4%) e l'estero (10,6%).

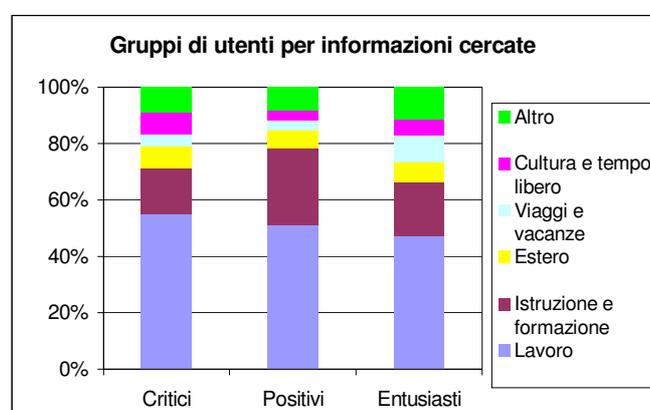
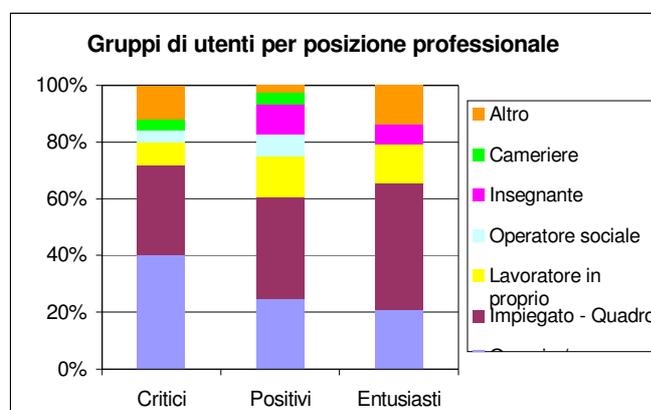
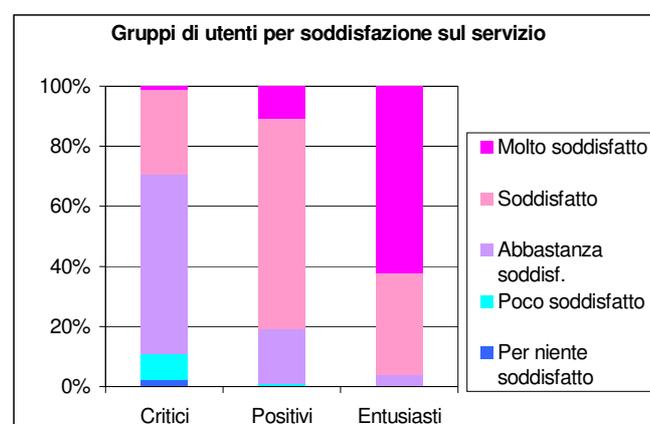
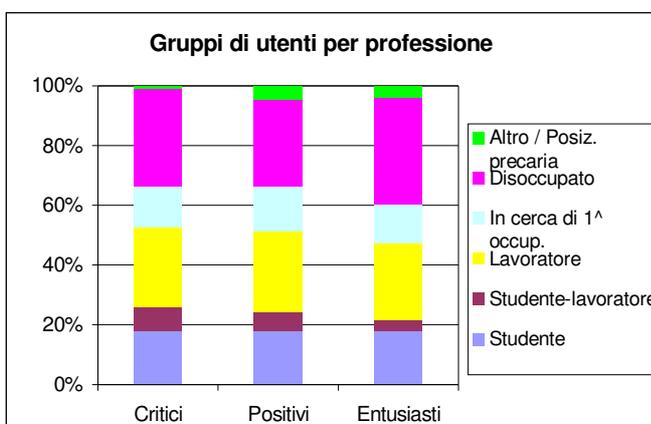
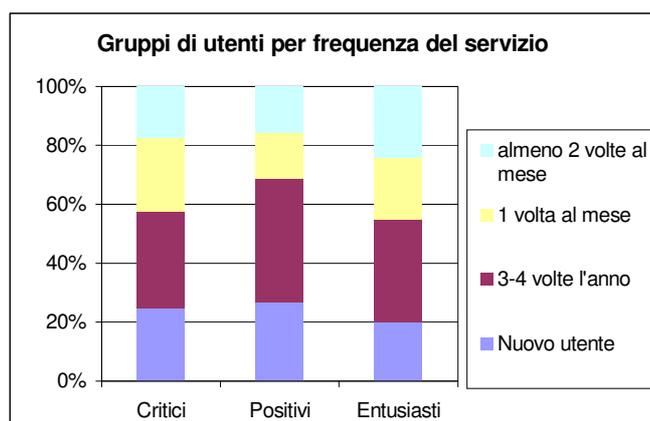
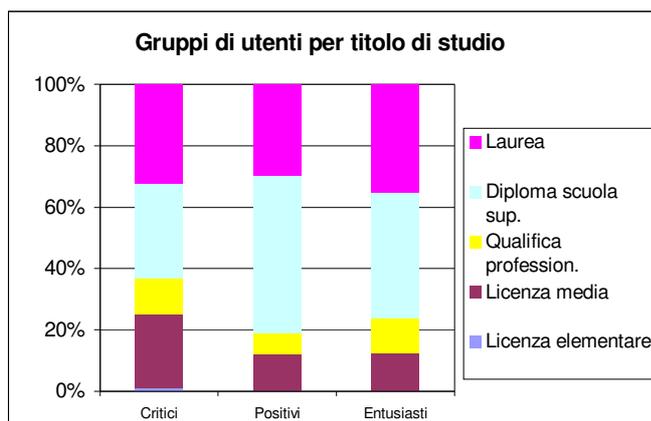
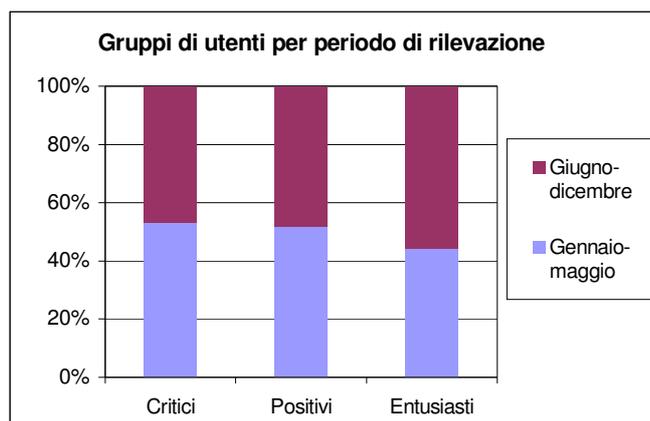
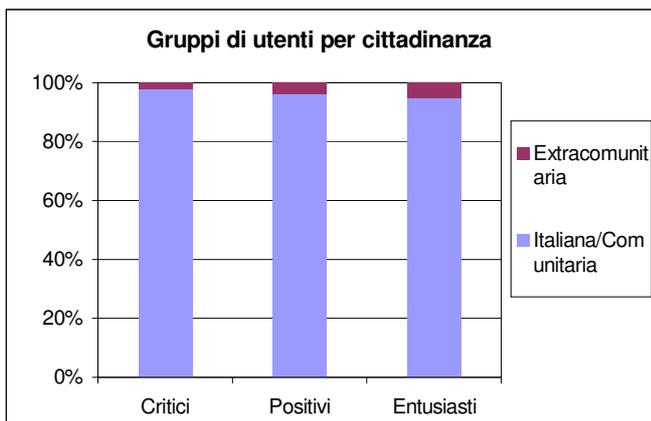
**Tabella 39 - Punteggi medi di soddisfazione sui vari aspetti del servizio per gruppo (output dell'analisi dei cluster)**

Fattori di soddisfazione sui vari aspetti delle qualità del servizio	Risposte valide	Media	Deviaz. std.	Centri dei cluster			ANOVA	
				Cluster 1 Critici	Cluster 2 Positivi	Cluster 3 Entusiasti	F(*)	Sig.
Soddisfazione complessiva riepetto al servizio	625	<b>3,87</b>	0,79	<b>3,17</b>	<b>3,91</b>	<b>4,58</b>	140,4	0,000
A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle proprie esigenze	601	3,18	0,98	<b>2,64</b>	3,16	3,79	42,6	0,000
B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	601	3,93	0,81	3,40	3,92	<b>4,45</b>	56,1	0,000
C Disponibilità di parcheggio	584	<b>2,64</b>	1,17	<b>2,09</b>	<b>2,62</b>	3,12	22,0	0,000
D Pulizia, arredi, accoglienza dei locali	598	4,02	0,76	3,34	<b>4,07</b>	<b>4,57</b>	104,7	0,000
E Chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio	592	3,67	0,87	<b>2,92</b>	3,63	<b>4,40</b>	106,1	0,000
F chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	588	3,81	0,81	<b>2,91</b>	3,79	<b>4,58</b>	190,1	0,000
G Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	587	3,81	0,76	3,07	3,80	<b>4,50</b>	155,2	0,000
H Utilità delle informazioni ricevute	584	3,89	0,78	3,00	3,90	<b>4,61</b>	199,4	0,000
I Possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail	537	3,72	0,91	<b>2,86</b>	3,72	<b>4,42</b>	104,6	0,000
J Disponibilità e cortesia del personale	593	<b>4,41</b>	0,74	3,65	<b>4,47</b>	<b>4,92</b>	110,9	0,000
K Professionalità del personale	588	<b>4,33</b>	0,72	3,55	<b>4,39</b>	<b>4,89</b>	144,5	0,000
L Competenza del personale	584	<b>4,28</b>	0,76	3,46	<b>4,36</b>	<b>4,85</b>	147,3	0,000
M Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	576	3,75	0,97	<b>2,82</b>	3,77	<b>4,61</b>	144,6	0,000
N Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni	582	3,99	0,83	3,10	3,97	<b>4,79</b>	195,6	0,000
O Utilizzo di nuove tecnologie nell'erogare il servizio (es. Internet)	527	3,62	0,97	<b>2,65</b>	3,65	<b>4,33</b>	115,5	0,000
<b>Numerosità dei gruppi</b>		<b>443</b>		<b>92</b>	<b>245</b>	<b>106</b>		

(\*) I test F devono essere utilizzati solo per motivi descrittivi poiché i cluster sono stati scelti per ottimizzare le differenze tra i casi in diversi cluster. I livelli di significatività osservati non sono perciò corretti e non possono quindi essere i

Percentuali di colonna	Cluster 1 Critici	Cluster 2 Positivi	Cluster 3 Entusiasti	Totale
<b>Sesso</b>				
Femmine	58,7	62,3	60,0	61,0
Maschi	41,3	37,7	40,0	39,0
<b>Classe d'età</b>				
14-18	17,2	9,5	9,7	11,1
19-24	35,6	38,6	34,0	36,9
25-30	25,3	34,4	25,2	30,4
31-40	20,7	13,7	19,4	16,5
41 e più	1,1	3,7	11,7	5,1
<b>Residenza</b>				
Bassano del Grappa	46,0	46,7	51,9	47,8
Altro Comune	54,0	53,3	48,1	52,2
<b>Cittadinanza</b>				
Italiana/Comunitaria	97,7	96,2	95,0	96,2
Extracomunitaria	2,3	3,8	5,0	3,8
<b>Titolo di studio</b>				
Licenza elementare	1,1			0,2
Licenza media	24,1	12,2	12,4	14,6
Qualifica profession.	11,5	6,9	11,4	8,9
Diploma scuola sup.	31,0	51,0	41,0	44,6
Laurea	32,2	29,8	35,2	31,6
<b>Professione</b>				
Studente	18,0	18,0	17,9	18,0
Studente-lavoratore	7,9	6,1	3,8	5,9
Lavoratore	27,0	27,0	25,5	26,7
In cerca di 1 <sup>a</sup> occup.	13,5	15,2	13,2	14,4
Disoccupato	32,6	29,1	35,8	31,4
Altro / Posiz. precaria	1,1	4,5	3,8	3,6
<b>Posizione professionale</b>				
Operaio / Apprendista	40,0	25,0	20,7	26,9
Impiegato - Quadro	32,0	35,5	44,8	36,9
Lavoratore in proprio	8,0	14,5	13,8	13,1
Operatore sociale	4,0	7,9		5,4
Insegnante		10,5	6,9	7,7
Cameriere	4,0	3,9		3,1
Altro	12,0	2,6	13,8	6,9
<b>Periodo di rilevazione</b>				
Gennaio-maggio	53,3	51,8	44,3	50,3
Giugno-dicembre	46,7	48,2	55,7	49,7
<b>Frequenza del servizio</b>				
Nuovo utente	25,0	26,6	20,2	24,8
3-4 volte l'anno	32,6	42,2	34,6	38,4
1 volta al mese	25,0	15,6	21,2	18,9
almeno 2 volte al mese	17,4	15,6	24,0	18,0
<b>Soddisfazione sul servizio</b>				
Per niente soddisfatto	2,2			0,5
Poco soddisfatto	8,7	0,8		2,3
Abbastanza soddisf.	59,8	18,4	3,8	23,5
Soddisfatto	28,3	70,2	34,0	52,8
Molto soddisfatto	1,1	10,6	62,3	21,0
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>
<b>Numerosità</b>	<b>92</b>	<b>245</b>	<b>106</b>	<b>443</b>





#### 7.4. 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. Al contrario, la presenza del parcheggio non sembra inficiare la soddisfazione per il servizio ottenuto.

È bello cogliere che c'è un atteggiamento positivo, di fiducia e soddisfazione riguardo al personale di contatto. Il personale, sapendo di essere in qualche modo "controllato", potrebbe aver cercato di essere più gentile e solerte con gli utenti nei periodi di rilevazione. Tale ipotesi, tuttavia, non sembra avere fondamento visto che la grande maggioranza dei cittadini si era già rivolta in precedenza all'Informagiovani e, se in quelle occasioni non si fosse trovata bene con il personale addetto, se ne sarebbe ricordata e lo avrebbe dichiarato al momento della compilazione del questionario. L'Amministrazione può pertanto ritenersi contenta del proprio personale che lavora con cortesia, professionalità e sollecitudine cercando di risolvere i problemi dei cittadini.

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 la maggior parte dei cittadini dà giudizi abbastanza negativi ai parcheggi ma non per questo è scontenta del servizio in quanto tale.

Volendo, pertanto, cogliere quali fattori siano maggiormente rilevanti al fine della percezione di qualità del servizio, si sono effettuate alcune analisi statistiche multivariate<sup>20</sup>.

I fattori maggiormente legati alla soddisfazione complessiva per il servizio ottenuto, ovvero quelli più importanti ai fini della percezione della qualità del servizio da parte degli utenti, sono: l'utilità delle informazioni ricevute, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, la chiarezza del materiale nei dossier e facilità di consultazione; seguono la competenza del personale, la professionalità del personale e la chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione. Al contrario, sono meno correlate con la percezione di qualità del servizio la presenza del parcheggio, l'apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati e la chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio.

La soddisfazione complessiva sul servizio può anche essere determinata e addirittura prevista sulla base solo di alcuni fattori. Le analisi effettuate mostrano che le seguenti variabili significative: la chiarezza del materiale nei dossier e facilità di consultazione, l'utilità delle informazioni ricevute, la competenza del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio, l'utilizzo di Internet e di nuove tecnologie. Questo significa che, volendo migliorare la qualità del servizio percepita dai cittadini, bisogna innanzitutto andare ad agire su queste leve e cercare di migliorarle.

---

<sup>20</sup> Si rimanda all'Appendice 1 – Note metodologiche, per l'illustrazione dettagliata delle analisi effettuate.

## 8. CONCLUSIONI

La stima del numero totale di utenti dell'Informagiovani nel corso dell'anno 2005 è di circa 6.400 giovani, con una media settimanale pari a 122 ed una media giornaliera di 31 utenti. Il numero delle richieste telefoniche ammonta a 1.317. Considerando tutti i tipi di contatto con il servizio avvenuti nel 2005, si superano i 10.500 utenti.

L'età media degli utenti è pari a 26,8 anni, ma una buona fetta di "giovani" ha superato i 30 anni (25,4%) e si arriva addirittura ad utenti di 57 anni.

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 qualità nel corso del 2005. Alcuni indicatori che riassumono questo concetto sono i seguenti:

- la percentuale di utenti che si dichiarano soddisfatti o molto soddisfatti è pari a 71,1%;
- la percentuale di utenti che si dichiarano poco o per niente soddisfatti è pari a 3,6%;
- la percentuale di utenti "entusiasti" del servizio è pari a 23,9% e quella dei "positivi" è del 55,3%.

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 la chiarezza del materiale nei dossier e la facilità di consultazione, l'utilità delle informazioni ricevute, la competenza del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio e l'utilizzo di Internet e di nuove tecnologie nell'erogazione del servizio.

I punti di forza sono il personale dipendente, ritenuto disponibile, cortese, competente e professionale, la rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni, mentre rimangono punti più deboli il parcheggio (in quanto praticamente inesistente) e l'apertura dell'ufficio al pubblico; tali aspetti, tuttavia, anche se non completamente soddisfacenti, non influiscono molto sulla percezione di qualità del servizio nel suo complesso.

Poiché non tutti i cittadini vogliono la stessa cosa e non hanno gli stessi bisogni, è necessario differenziare i servizi che vengono loro offerti ad esempio con nuove proposte. Molti utenti desiderano avere a disposizione dei PC per l'autoconsultazione, altri desiderano un maggior numero di dossier o un maggior numero di operatori che possa seguirli nelle loro ricerche.

Risulta ormai non più procrastinabile l'implementazione di strumenti telematici in uso nell'ufficio, particolarmente creando un adeguato sito internet. Sono infatti molti gli utenti che chiedono di poter fruire di servizi informativi *on line* e questa carenza, che non permette all'ufficio di allinearsi agli standard propri di servizi analoghi, dovrà essere al più presto colmata.

## APPENDICE 1 - NOTE METODOLOGICHE

Si è andati a studiare la **correlazione**<sup>21</sup> esistente tra i punteggi assegnati alla soddisfazione complessiva sul servizio ed i punteggi assegnati alle altre variabili legate al servizio. I coefficienti di correlazione sono risultati tutti statisticamente significativi e sono riportati in ordine decrescente nella tabella segue

Aspetti della qualità del servizio		Coefficienti di correlazione
H	Utilità delle informazioni ricevute	0,515
N	Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni	0,474
G	Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	0,462
L	Competenza del personale	0,423
K	Professionalità del personale	0,410
F	Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	0,408
J	Disponibilità e cortesia del personale	0,385
O	Utilizzo di nuove tecnologie nell'erogare il servizio (es. Internet)	0,369
M	Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	0,364
I	Possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail	0,362
D	Pulizia, arredi, accoglienza dei locali	0,331
B	Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	0,299
E	Chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio	0,290
A	Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle proprie esigenze	0,272
C	Disponibilità di parcheggio	0,115

Si è poi effettuata un'**analisi di regressione lineare multipla**<sup>22</sup>, ponendo come variabile dipendente la soddisfazione generale sul servizio ottenuto e come variabili esplicative quelle maggiormente correlate alla soddisfazione complessiva. I risultati dell'analisi, sintetizzati nel prospetto che segue, mostrano che le variabili esplicative risultate maggiormente significative sono: la chiarezza del materiale nei dossier e facilità di consultazione, l'utilità delle informazioni ricevute, la competenza del personale, la rapidità nell'ottenimento del servizio nonché l'utilizzo di Internet e di nuove tecnologie nell'erogazione del servizio.

<sup>21</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.

<sup>22</sup> L'analisi di regressione si utilizza per prevedere una variabile quantitativa in funzione di altre variabili esplicative quantitative (predittori). Il metodo utilizzato è quello "per blocchi", con il quale sono state inserite nel modello le variabili con correlazione parziale più significativa. La varianza spiegata dal modello con 5 predittori e la costante è pari al 37,2% della variabilità della variabile dipendente, quindi non molto elevata. Tuttavia si è preferito un numero relativamente basso di predittori per poter facilitare l'interpretazione dei risultati. Per l'analisi della bontà del modello di regressione ottenuto si sono analizzati i residui, trovando che hanno media quasi nulla e distribuzione normale, come si vede anche dall'istogramma.

## Output dell'analisi di regressione

### Coefficienti<sup>a</sup>

Modello		Coefficienti non standardizzati		Coefficienti standardizzati	t	Sig.
		B	Errore std.	Beta		
1	(Costante)	1,124	,174		6,439	,000
	Sodd chiarezza materiale	,174	,047	,177	3,674	,000
	Sodd utilità informazioni	,258	,047	,272	5,474	,000
	Sodd competenza personale	,102	,047	,103	2,174	,030
	Sodd rapidità info	,118	,045	,134	2,645	,008
	Sodd utilizzo tecnologie	,062	,034	,080	1,849	,065

a. Variabile dipendente: soddisfazione

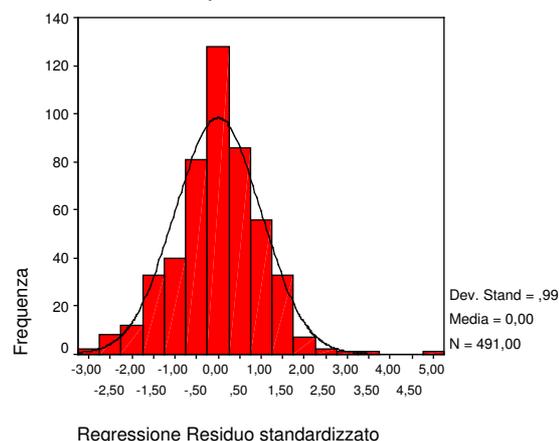
### Test di Kolmogorov-Smirnov per un campione

		Unstandardiz ed Residual
Numerosità		491
Parametri normali <sup>b</sup>	Media	,000000002
	Deviazione standard	,5922300
Differenze più estreme	Assoluto	,066
	Positivo	,047
	Negativo	-,066
Z di Kolmogorov-Smirnov		1,462
Sig. Asint. a 2 code		,028

a. La distribuzione del test è Normale.

b. Calcolato dai dati.

### Variabile dipendente: soddisfazione



Mediante una **analisi delle componenti principali**<sup>23</sup> si è cercato di sintetizzare le variabili per ottenere un numero ridotto di componenti che riassumano la soddisfazione degli utenti. Le due componenti principali che si ottengono possono essere denominate come segue:

componente 1 = soddisfazione sul servizio vero e propeio,

componente 2 = componente materiale-tecnologica.

La prima è maggiormente determinata dalle variabili: utilità delle informazioni ricevute, chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione, competenza del personale, professionalità del personale, chiarezza del materiale nei dossier e facilità di consultazione, rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni.

La seconda contrappone variabili di tipo materiale (disponibilità di parcheggio, orari e giorni di apertura del servizio, chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio) e tecnologico (utilizzo di Internet e di nuove tecnologie nell'erogare il servizio, possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail) a variabili di tipo umano (disponibilità e cortesia, professionalità,

<sup>23</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. La percentuale di varianza spiegata dalle prime due componenti estratte è pari a 54% e ciò significa che tali componenti riassumono le variabili originarie solo in parte. Tuttavia, l'interpretazione dei risultati è interessante e si è scelto, pertanto di limitare l'analisi alle prime due componenti.

competenza del personale). I risultati sono visualizzati nel grafico che mette assieme le due componenti.

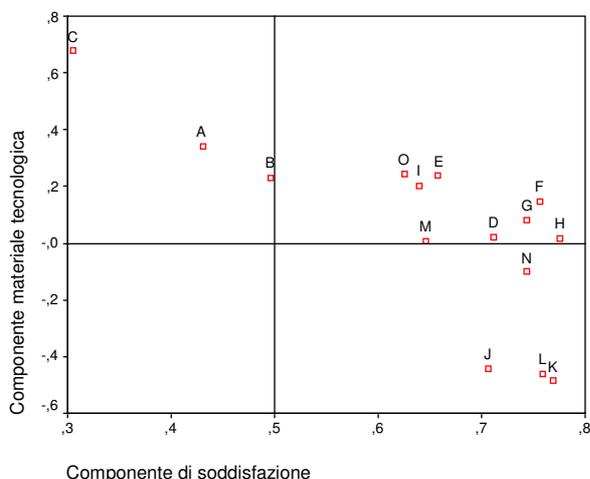
E' interessante vedere graficamente come si collocano gli individui (suddivisi nei tre gruppi individuati al paragrafo 7.3) lungo le due componenti estratte: i critici sono posizionati più a sinistra, in corrispondenza di valori bassi della componente di soddisfazione del servizio, gli entusiasti a destra, verso i valori più alti della soddisfazione e, come ci si può attendere, gli indecisi sono in posizione intermedia. Rispetto alla componente materiale-tecnologica, invece, non c'è uno schieramento preciso ciò indica l'indipendenza tra l'appartenenza al gruppo e l'importanza data a tale fattore.

Output dell'analisi delle componenti principali				Matrice delle componenti (correlazione tra gli aspetti del servizio e le componenti estratte)		
Componente	Autovalori iniziali			Aspetti della qualità servizio	Componente 1	Componente 2
	Totale	% di varianza	% cumulata			
1	6,628	44,185	44,185	A Apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle proprie esigenze	0,43022	0,34059
2	1,467	9,782	53,967	B Collocazione dell'ufficio rispetto al territorio comunale	0,49655	0,23014
3	,996	6,643	60,610	C Disponibilità di parcheggio	0,30568	0,67748
4	,902	6,016	66,626	D Pulizia, arredi, accoglienza dei locali	0,71202	0,02257
5	,751	5,004	71,630	E Chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio	0,65772	0,23690
6	,711	4,740	76,370	F Chiarezza nella disposizione del materiale in consultazione	0,75614	0,14545
7	,650	4,336	80,706	G Chiarezza del materiale nei dossier, facilità di consultazione	0,74361	0,08165
8	,592	3,944	84,649	H Utilità delle informazioni ricevute	0,77589	0,01657
9	,492	3,279	87,928	I Possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail	0,63943	0,20170
10	,423	2,818	90,747	J Disponibilità e cortesia del personale	0,70605	-0,44307
11	,380	2,534	93,281	K Professionalità del personale	0,76887	-0,48622
12	,362	2,413	95,694	L Competenza del personale	0,75907	-0,45944
13	,273	1,821	97,514	M Privacy e riservatezza nel colloquio con l'operatore	0,64603	0,00812
14	,264	1,762	99,276	N Rapidità nell'ottenimento del servizio e delle informazioni	0,74387	-0,10107
15	,109	,724	100,000	O Utilizzo di nuove tecnologie nell'erogare il servizio (es. Internet)	0,62523	0,24479

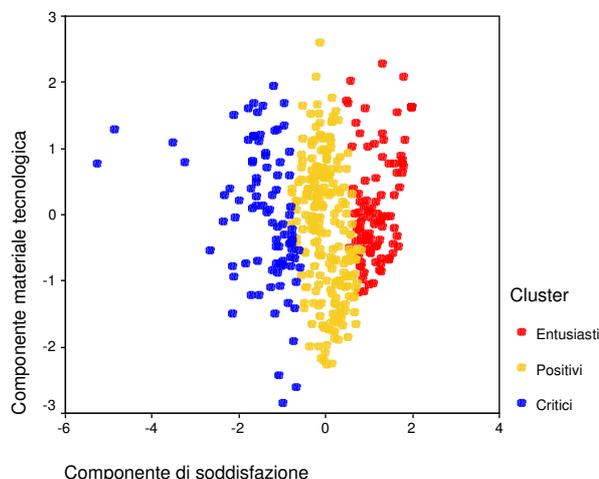
Metodo di estrazione: Analisi componenti principali.

Metodo estrazione: analisi componenti principali.  
2 componenti estratti

Posizione degli aspetti del servizio rispetto alle componenti



Posizione dei gruppi di utenti rispetto alle componenti estratte



## APPENDICE 2 - 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 alla presente indagine.

1. **Data di compilazione:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

2. **Orario:** 1  mattina 2  pomeriggio

Numero progressivo [ ][ ][ ][ ]

3. **Hai già compilato questa scheda nel corso del 2005?**

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.

PARTE RELATIVA AL SERVIZIO RICHIESTO

4. **Che genere di informazioni hai cercato?**

(possibili più risposte)

1  sanità

2  vita sociale

3  cultura e tempo libero (mostre e manifestazioni culturali)

4  viaggi e vacanze in Italia e all'estero

5  sport

6  istruzione e formazione:

61  scuola superiore e formazione professionale (CFP)

62  formazione universitaria e post-universitaria

63  corsi di aggiornamento e di formazione

64  corsi del Fondo Sociale Europeo (FSE)

65  corsi per il tempo libero (es. di pittura, di fotografia)

66  altro (specificare.....)

7  lavoro:

71  offerte di impiego

72  concorsi pubblici

73  stesura curriculum vitae

74  legislazione sul lavoro

75  tipologie professionali

76  banche dati (indirizzari, elenchi) di aziende, enti, ecc.

77  altro (specificare.....)

8  estero:

81  soggiorni linguistici

82  studio all'estero

83  lavoro all'estero

84  programmi europei

85  borse di studio e tirocini all'estero

86  organizzazioni internazionali

87  turismo all'estero

4  viaggi e vacanze in Italia e all'estero

88  altro (specificare.....)

9  altro (specificare.....)

5. **In che modo hai cercato le informazioni?**

1  da solo

2  con l'operatore

3  sia da solo che con l'operatore

6. **Quali strumenti hai utilizzato? (possibili più risposte)**

1  dossier

2  banca dati

3  internet

4  bacheche

5  quotidiani/riviste

6  altro (specificare.....)

7. **Ritieni indispensabile la presenza degli operatori?**

1  sì

2  no

3  sì, ma solo per determinati generi di informazione

(specificare quali.....)

.....

8. **Avendo la possibilità di potenziare il servizio che cosa suggeriresti? (una sola risposta)**

1  maggior numero di dossier

2  computer in autoconsultazione

3  maggior numero di operatori

4  altro (specificare.....)

9. **Come sei venuto a conoscenza dell'Informagiovani?**

1  amici

2  scuola

3  giornale

4  televisione

5  altro (specificare.....)

10. **Con che frequenza ti rechi all'Informagiovani?**

1  è la prima volta

2  saltuariamente (3 o 4 volte l'anno)

3  spesso (1 volta al mese)

4  regolarmente (almeno 2 volte al mese)

SEGUE → → →

GRADIMENTO DEL SERVIZIO						
<b>11. Quanto ti ritieni soddisfatto del servizio appena ricevuto?</b>						
1 <input type="checkbox"/> Per niente soddisfatto    2 <input type="checkbox"/> Poco soddisfatto    3 <input type="checkbox"/> Abbastanza soddisfatto    4 <input type="checkbox"/> Soddisfatto    5 <input type="checkbox"/> Molto soddisfatto						
<b>12. Quanto ti ritieni soddisfatto di ciascuno degli aspetti sottoelencati relativi ai servizi offerti dall'Informagiovani?</b>						
La scala di valutazione è la seguente:						
1 = per niente soddisfatto 2 = poco soddisfatto 3 = abbastanza soddisfatto 4 = soddisfatto 5 = molto soddisfatto						
		Per niente soddisfatto	Poco soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Soddisfatto	Molto soddisfatto
<b>A.</b>	<b>L'apertura dell'ufficio in giorni e orari adeguati alle sue esigenze</b>	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>B.</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"/>
<b>C.</b>	La disponibilità di parcheggio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>D.</b>	La pulizia, gli arredi, l'accoglienza dei locali	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>E.</b>	La chiarezza della segnaletica interna ed esterna all'ufficio	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>F.</b>	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"/>
<b>G.</b>	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"/>
<b>H.</b>	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"/>
<b>I.</b>	La possibilità di ottenere informazioni telefoniche e via e-mail	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>J.</b>	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"/>
<b>K.</b>	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"/>
<b>L.</b>	La competenza del personale	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>M.</b>	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"/>
<b>N.</b>	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"/>
<b>O.</b>	L'utilizzo di nuove tecnologie nell'erogare il servizio (es. Internet)	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
<b>13. Commenti e suggerimenti:</b>						
.....						
.....						
.....						
DATI ANAGRAFICI						
<b>14. Sesso:</b>			<b>15. Et� (in anni compiuti):</b> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>			
1 <input type="checkbox"/> Femminile                      2 <input type="checkbox"/> Maschile						
<b>16. Comune di residenza:</b>			<b>17. Cittadinanza:</b>			
.....			1 <input type="checkbox"/> Italiana 2 <input type="checkbox"/> Straniera dell'Unione Europea 3 <input type="checkbox"/> Straniera di un paese non dell'Unione Europea			
<b>18. Qual � il tuo titolo di studio?</b>						
1 <input type="checkbox"/> Licenza elementare 2 <input type="checkbox"/> Licenza media 3 <input type="checkbox"/> Qualifica professionale			4 <input type="checkbox"/> Diploma di scuola media superiore 5 <input type="checkbox"/> Laurea o altro titolo universitario 6 <input type="checkbox"/> Altro (specificare.....)			
<b>6. Qual � la tua condizione attuale?</b>			<b>7. Qual � la tua attuale condizione professionale?</b>			
1 <input type="checkbox"/> studente 2 <input type="checkbox"/> studente lavoratore 3 <input type="checkbox"/> lavoratore 4 <input type="checkbox"/> inoccupato (in cerca di prima occupazione) 5 <input type="checkbox"/> disoccupato 6 <input type="checkbox"/> casalinga 7 <input type="checkbox"/> pensionato 8 <input type="checkbox"/> altro (specificare.....)			(Se lavoratore) 1 <input type="checkbox"/> Operaio / Apprendista 2 <input type="checkbox"/> Impiegato / Intermedio / Direttivo 3 <input type="checkbox"/> Dirigente 4 <input type="checkbox"/> Imprenditore 5 <input type="checkbox"/> Lavoratore in proprio 6 <input type="checkbox"/> Libero Professionista 7 <input type="checkbox"/> Altro lavoratore (specificare.....)			