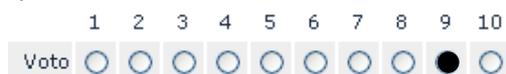




SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI INFORMAGIOVANI

Hanno risposto al questionario il 95% degli utenti (sono stati restituiti 424 questionari rispetto ai 445 consegnati agli utenti). Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

1. Come valuta la **cortesia e disponibilità degli operatori** nel cercare una risposta ai suoi quesiti?



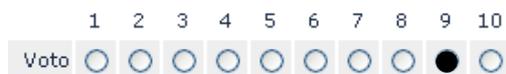
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1

- Il 45,52% degli utenti valuta 10;
- Il 18,16% degli utenti valuta 9;
- Il 19,81% degli utenti valuta 8;
- Il 8,96% degli utenti valuta 7;
- Il 2,83% degli utenti valuta 6;
- Il 1,65% degli utenti valuta 5;
- Il 0,24% degli utenti valuta 4;
- Il 0,47% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 2,12% degli utenti non ha risposto.



2. Come valuta la **chiarezza e completezza** delle risposte degli operatori?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2

- Il 38,92% degli utenti valuta 10;
- Il 18,63% degli utenti valuta 9;
- Il 23,82% degli utenti valuta 8;
- Il 10,61% degli utenti valuta 7;
- Il 2,59% degli utenti valuta 6;
- Il 1,18% degli utenti valuta 5;
- Il 0,47% degli utenti valuta 4;
- Il 0,71% degli utenti valuta 3;
- Il 0,47% degli utenti valuta 1;
- Il 2,59% degli utenti non ha risposto.



3. Come valuta la **professionalità e preparazione** degli operatori?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3

- Il 38,44% degli utenti valuta 10;
- Il 21,93% degli utenti valuta 9;
- Il 19,10% degli utenti valuta 8;
- Il 12,03% degli utenti valuta 7;
- Il 3,77% degli utenti valuta 6;
- Il 1,18% degli utenti valuta 5;
- Il 0,24% degli utenti valuta 4;
- Il 0,24% degli utenti valuta 3;
- Il 0,71% degli utenti valuta 1;
- Il 2,36% degli utenti non ha risposto.



4. Come valuta **l'aiuto dell'operatore** dell'Informagiovani?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4

- Il 46,23% degli utenti valuta 10;
- Il 19,10% degli utenti valuta 9;
- Il 16,04% degli utenti valuta 8;
- Il 7,55% degli utenti valuta 7;
- Il 5,90% degli utenti valuta 6;
- Il 1,65% degli utenti valuta 5;
- Il 0,24% degli utenti valuta 4;
- Il 0,47% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 1;
- Il 2,59% degli utenti non ha risposto.



5. Come valuta la **qualità del materiale disponibile** presso l'Informagiovani?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5

- Il 31,37% degli utenti valuta 10;
- Il 19,34% degli utenti valuta 9;
- Il 24,53% degli utenti valuta 8;
- Il 13,68% degli utenti valuta 7;
- Il 5,66% degli utenti valuta 6;
- Il 1,42% degli utenti valuta 5;
- Il 1,42% degli utenti valuta 4;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 0,24% degli utenti valuta 1;
- Il 2,12% degli utenti non ha risposto.



6. Come valuta la **facilità di trovare l'ufficio** Informagiovani?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6

- Il 36,56% degli utenti valuta 10;
- Il 13,21% degli utenti valuta 9;
- Il 19,81% degli utenti valuta 8;
- Il 12,97% degli utenti valuta 7;
- Il 7,78% degli utenti valuta 6;
- Il 3,30% degli utenti valuta 5;
- Il 2,59% degli utenti valuta 4;
- Il 1,18% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 0,47% degli utenti valuta 1;
- Il 1,89% degli utenti non ha risposto.



7. Come valuta l'**adeguatezza degli ambienti di ricevimento** dell'utenza?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Voto

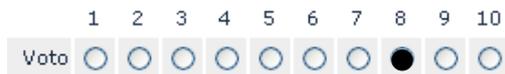
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7

- Il 28,30% degli utenti valuta 10;
- Il 18,87% degli utenti valuta 9;
- Il 17,69% degli utenti valuta 8;
- Il 17,92% degli utenti valuta 7;
- Il 9,20% degli utenti valuta 6;
- Il 2,59% degli utenti valuta 5;
- Il 1,18% degli utenti valuta 4;
- Il 0,71% degli utenti valuta 3;
- Il 0,94% degli utenti valuta 2;
- Il 0,24% degli utenti valuta 1;
- Il 2,36% degli utenti non ha risposto.



8. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura al pubblico (da lun, mar, gio, ven 10.00-13.00 e 15.00-18.00; mercoledì 10.00-16.00)?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8

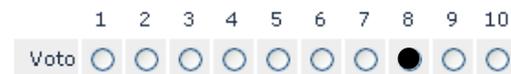
- Il 27,12% degli utenti valuta 10;
- Il 16,75% degli utenti valuta 9;
- Il 20,99% degli utenti valuta 8;
- Il 13,44% degli utenti valuta 7;
- Il 9,20% degli utenti valuta 6;
- Il 4,01% degli utenti valuta 5;
- Il 0,94% degli utenti valuta 4;
- Il 0,94% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 0,71% degli utenti valuta 1;
- Il 5,66% degli utenti non ha risposto.



9. Ha consultato il sito internet dell'Informagiovani?

- Il 42,69% ha risposto SI;
- Il 47,88% ha risposto NO;
- Il 9,43% non ha risposto.

9a Se sì, come valuta le informazioni contenute e la facilità di navigazione?



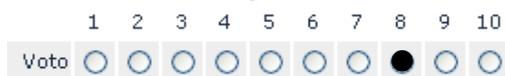
Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9

- Il 10,85% degli utenti valuta 10;
- Il 6,13% degli utenti valuta 9;
- Il 9,91% degli utenti valuta 8;
- Il 6,37% degli utenti valuta 7;
- Il 5,90% degli utenti valuta 6;
- Il 1,89% degli utenti valuta 5;
- Il 0,24% degli utenti valuta 4;
- Il 0,47% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 0,47% degli utenti valuta 1;
- Il 57,55% degli utenti non ha risposto.



10. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Informagiovani?



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10

- Il 27,36% degli utenti valuta 10;
- Il 20,28% degli utenti valuta 9;
- Il 20,99% degli utenti valuta 8;
- Il 14,62% degli utenti valuta 7;
- Il 4,48% degli utenti valuta 6;
- Il 0,94% degli utenti valuta 5;
- Il 1,18% degli utenti valuta 4;
- Il 0,47% degli utenti valuta 3;
- Il 0,24% degli utenti valuta 2;
- Il 0,71% degli utenti valuta 1;
- Il 8,73% degli utenti non ha risposto.



11. Lei è residente in:

- Il 55,19% ha risposto Comune di PN
- Il 29,48% ha risposto Altro comune della provincia
- Il 9,43% ha risposto Altro
- Il 5,90% non ha risposto.

12.La sua cittadinanza:

- Il 64,62% ha risposto Italiana
- Il 9,20% ha risposto Comunità europea
- Il 19,10% ha risposto Extracomunitaria
- Il 7,08% non ha risposto.

13.Fascia d'età:

- Il 8,02% ha risposto 0-18
- Il 51,42% ha risposto 19-35
- Il 26,18% ha risposto 36-50
- Il 7,78% ha risposto Oltre 50
- Il 6,60% non ha risposto.

14.Professione:

- Il 13,92% ha risposto Studente
- Il 22,41% ha risposto Lavoratore dipendente
- Il 6,13% ha risposto Lavoratore autonomo
- Il 45,52% ha risposto Disoccupato
- Il 4,95% ha risposto Pensionato
- Il 7,08% non ha risposto.

Aggiornato con i questionari pervenuti al 3 maggio 2010