

**QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO INFORMAGIOVANI****Comparazione indagini 2012 e 2014**

Nell'anno 2014 sono stati compilati 266 questionari su 272 pari al 98% degli intervistati.

Nell'anno 2012 sono stati compilati 304 questionari su 308 pari al 99% degli intervistati.

Nell'anno 2010 erano stati compilati 424 questionari su 445 pari al 95% degli intervistati.

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO			
	2010	2012	2014	
1. Come valuta la cortesia e disponibilità degli operatori nel cercare una risposta ai suoi quesiti?	9	9	9	
2. Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?	9	9	9	
3. Come valuta la professionalità e preparazione degli operatori?	9	9	9	
4. Come valuta l'aiuto dell'operatore dell'Informagiovani?	9	9	9	
5. Come valuta il servizio di assistenza alla compilazione del Curriculum vitae?	n.d.	9	8	
6. Come valuta la qualità del materiale disponibile presso l'Informagiovani?	8	9	8	
7. Come valuta la facilità di trovare l'ufficio Informagiovani?	8	9	9	
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)?	8	8	9	
9a. (Sito internet dell'Informagiovani) Come valuta le informazioni contenute e la facilità di navigazione?	8	8	8	
10. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Informagiovani?	8	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la cortesìa e disponibilità degli operatori nel cercare una risposta ai suoi quesiti?										Voto 9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	1	3	0	2	10	25	53	68	101	1	
% voti espressi	2,26%			4,51%			92,86%				0,38%	

Quesito:	2. Come valuta la chiarezza e completezza delle risposte degli operatori?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	3	1	1	2	9	27	67	64	90	0	
% voti espressi	2,63%			4,14%			93,23%				0,00%	

Quesito:	3. Come valuta la professionalità e preparazione degli operatori?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	3	0	2	5	5	23	67	72	88	0	
% voti espressi	2,26%			3,76%			93,98%				0,00%	

Quesito:	4. Come valuta l'aiuto dell'operatore dell'Informagiovani?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	4	1	2	1	2	6	27	51	67	104	1	
% voti espressi	3,01%			3,01%			93,61%				0,38%	

Quesito:	5. Come valuta il servizio di assistenza alla compilazione del Curriculum Vitae?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	2	3	1	0	8	32	54	40	75	50	
% voti espressi	2,63%			3,01%			75,56%				18,80%	

Quesito:	6. Come valuta la qualità del materiale disponibile presso l'Informagiovani?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	1	5	1	7	16	32	69	58	69	7	
% voti espressi	3,01%			8,65%			85,71%				2,63%	

Quesito:	7. Come valuta la facilità di trovare l'ufficio Informagiovani?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	1	0	1	4	7	15	32	48	49	108	1	
% voti espressi	2,26%			8,27%			89,10%				0,38%	

Quesito:	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)?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	1	6	2	5	11	20	57	56	99	7	
% voti espressi	4,14%			6,02%			87,22%				2,63%	

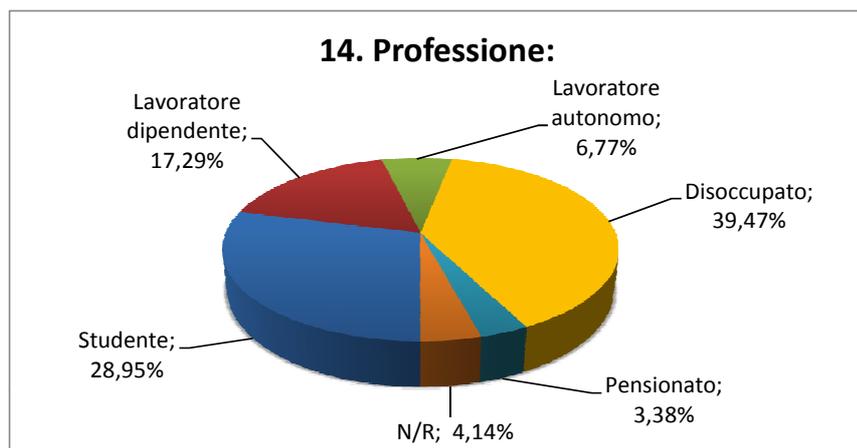
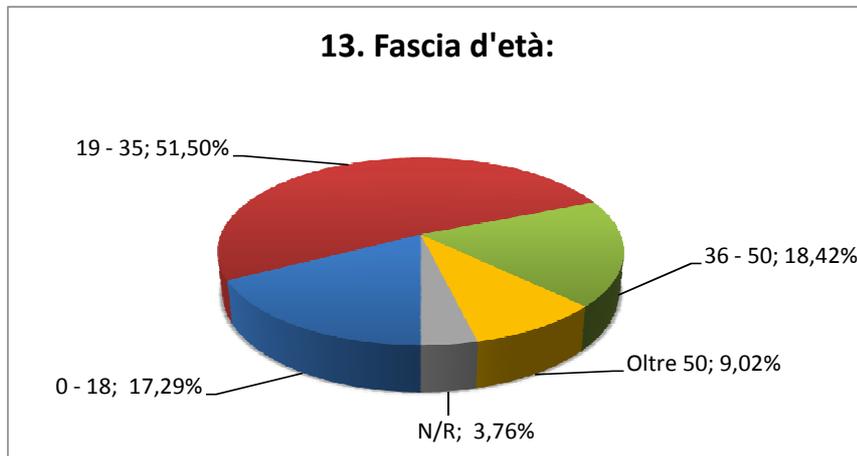
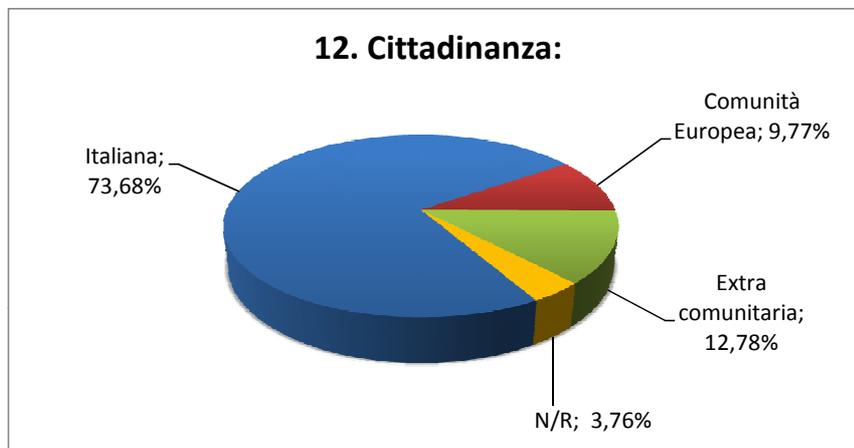
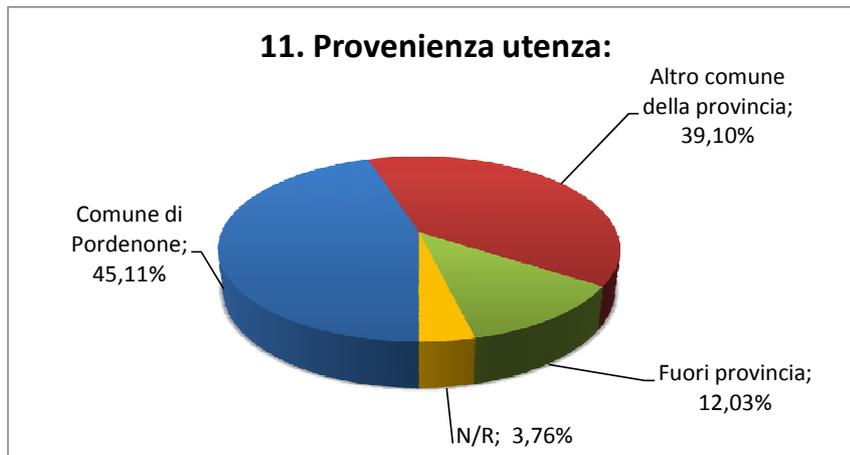
9. Ha consultato il sito internet dell'Informagiovani?

Si; 42,86% No; 43,61% N/R; 13,53%

Quesito:	9a. Se sì, come valuta le informazioni contenute e la facilità di navigazione?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	1	1	2	2	4	20	41	20	20	3	
% voti espressi	3,51%			5,26%			88,60%				2,63%	



Quesito:	10. Come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Informagiovani?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n° Voti espressi	0	1	2	1	3	11	24	62	76	77	9
% voti espressi	1,50%			5,26%			89,85%				3,38%



N/R: Utenti che non hanno risposto alla domanda