

## FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2016
ACCESSIBILITA'	Orario del servizio	5 giorni di apertura settimanale per un totale di 30 ore con possibilità di appuntamento negli orari di servizio	Servizio operativo al 100%
	Struttura	Sede in Via Palestro 11/a	X
		Assenza di barriere architettoniche	Oltre all'ingresso laterale senza barriere, sono disponibili anche ausili a norma
		Rispetto della normativa relativa alla sicurezza	Si
	Arredi e attrezzature	Sede arredata con scaffali, tavoli, sedie, fotocopiatrice, masterizzatore, lettore dvd, postazioni internet e personal computer, stampanti, bacheche e espositori, sistema Wi-Fi. Armadio chiuso per i documenti riservati	La sede conferma la sua accessibilità. I documenti riservati sono conservati in un armadio dotato di sistema di chiusura
	Possibilità di contatto	Colloquio diretto negli orari di apertura Consultazione diretta del materiale da parte dell'utenza negli orari di apertura.	Totale ore di sportello: 1638 (apertura totale comprensivo delle azioni di orientamento)
		Consulenza e orientamento negli orari di apertura e negli orari di servizio dedicati	Totale ore di consulenza a sportello 2.181; 452 nelle scuole e nel corso delle iniziative
		Risposta telefonica negli orari di apertura	N. 5.408 richieste ricevute
		Risposta e-mail	Si, nei tempi indicati N. 5.707 e-mail inviate
		Sito web sempre attivo, FAQ e mail dedicate	Si Totali accessi: 838.735 Sito Informagiovani, Orientainweb, Salone e Università
		Visite guidate organizzate per gruppi di clienti	Sono state organizzate 2 visite guidate dedicate a studenti di scuole secondarie di secondo grado
	Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Ogni area informativa è segnalata con cartellonistica	Si
		Spazi espositivi segnalati	Si
Presenza di 15 bacheche a tema		Si, ben visibili e aggiornate	
Materiale informativo disposto su appositi espositori		Si	

		Dossier informativi organizzati per argomento ed identificabili per colore; ad ogni dossier è applicata una etichetta che ne illustra il contenuto	Si. Settori confermati: lavoro, turismo, formazione, corsi del tempo libero, vacanze finalizzate, studio e lavoro all'estero, lavoro alla pari, concorsi culturali
		È segnalata la presenza di Banche Dati informative in consultazione	Si
	Continuità del Servizio	Segnalazione immediata di eventuali interruzioni del servizio attraverso il sito e la cartellonistica al massimo entro 24 ore precedenti	Si, durante il Salone dello Studente Junior (per permettere la realizzazione della manifestazione), per due settimane nei mesi di agosto e dicembre (per l'aggiornamento generale dei materiali) e per una giornata in occasione della prima giornata del Convegno Youngle Context II edizione
<b>FATTORE</b>	<b>COME LO MISURIAMO</b>	<b>IMPEGNI</b>	<b>2016</b>
<b>ACCOGLIENZA</b>	Tempi di attesa	Sportello: massimo 5 minuti	Si, in caso di presenza di molti clienti a sportello intervengono altri operatori
		Risposta telefonica: massimo 5 minuti	Si
		Risposta e-mail: risposta entro massimo 7 giorni	Si
		Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondimento 7 giorni	Si, compatibilmente con l'aumento esponenziale delle richieste dato l'attuale contesto economico-sociale.
	Tempestività	Numero minimo operatori in turno 3	Si
	Atteggiamento dell'operatore verso il cliente	Attenzione - Ascolto - Disponibilità - Cortesia	Si Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Linguaggio	Chiaro - Semplice - Adeguato	Si Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Identificazione del personale	Adozione del cartellino identificativo	Si. Agevole identificazione dell'operatore, nome ben visibile
Uguaglianza	Assenza di qualsiasi tipo di discriminazione dei clienti da parte dell'operatore	Si	
Imparzialità e obiettività	Assenza di commenti personali, promozionali e ideologici da parte degli operatori	Si	

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2016
EROGAZIONE DEL SERVIZIO	Economicità	Il servizio Informagiovani è gratuito. È previsto un rimborso spese solo per le fotocopie, acquisto della Wi-Fi Card e della tessera Ostelli AIG	È garantita la gratuità del servizio. Introito derivante dalle fotocopie 187, 50 €. Le tessere ostelli vengono pagate con bollettino postale direttamente all'AIG
	Gestione del colloquio informativo	Adozione di un processo metodologico: a) richiesta dell'utente b) decodifica della domanda c) formulazione della risposta d) verifica dell'adeguatezza della risposta. A cadenze stabilite viene fatta un'indagine sul grado di soddisfazione del cliente e) verifica, ove possibile, dell'efficacia dei colloqui di orientamento	Processo rispettato. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Qualità dell'informazione	In quanto servizio di rilevanza collettiva pubblica l'Informagiovani garantisce che le informazioni a disposizione siano verificate, aggiornate, comprensibili, pluralistiche, complete, fruibili e riferibili ai settori di riferimento	Si. Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction
	Completezza delle informazioni	Le informazioni riguardano i seguenti temi: - Scuola e formazione professionale, università, specializzazione post universitaria - Educazione permanente - Viaggi e vacanze Italia e estero - Studio all'estero - Lavoro in Italia e all'estero, imprenditoria giovanile - Attività culturali e del tempo libero - Vita sociale - Servizio civile nazionale, servizio volontario europeo - Diritti - Sport	Si, sono stati mantenuti gli ambiti di competenza informativa
		Materiali in distribuzione (locandine, depliant, opuscoli, pubblicazioni, guida, ecc)	Si
		Circa* 320 dossier informativi liberamente consultabili	Si n. dossier a disposizione 319
		Circa* 250 schede orientative liberamente consultabili	Le schede sono consultabili online sul portale dedicato creato dal servizio: <a href="http://www.orientainweb.it">www.orientainweb.it</a>

	Informazioni a livello nazionale	Gli operatori segnalano attraverso i siti gestiti e durante i colloqui informativi e orientativi portali specifici per approfondire le tematiche afferenti il servizio. Alcune schede sono stampate e disponibili in formato cartaceo (settori: vacanze finalizzate, lavoro alla pari, lavoro stagionale, informazioni turistiche, corsi di lingua all'estero, soggiorni linguistici)
	Circa* 200 testi consultabili <i>* numero variabile a seconda del periodo di aggiornamento</i>	Si, ove possibile sono segnalati testi scaricabili online
Servizi accessori	6 postazioni Internet con possibilità di navigare gratuitamente e Wi-Fi zone con accesso gratuito	6 postazioni disponibili per la navigazione fino a luglio 2016. Da agosto 2016 tali postazioni sono state messe a disposizione dello sportello orientamento e non è più consentita la navigazione sui fissi. Rimane invariato l'utilizzo della wi-fi zone
	1 postazione PC di libero utilizzo (escluso Internet)	Si
	Emissione tessere Servizio di tesseramento AIG	Con il nuovo sistema gestito online dall'AIG, le tessere possono essere ottenute online
Aggiornamento	Le bacheche informative e materiale in distribuzione sono aggiornate costantemente	Si
	I dossier offerte di lavoro e concorsi sono aggiornati quotidianamente. Gli altri dossier sono aggiornati secondo un calendario stabilito	Si
	La Banca Dati locale è aggiornata secondo un calendario stabilito che segue il bisogno informativo	Si
	La Banca Dati Concorsi e il Calendario Appuntamenti e Manifestazioni sono aggiornate quotidianamente	Si

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2016	
PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEGLI OPERATORI	Titolo di studio	Minimo scuola media superiore	Si	
	Competenze specifiche	Qualifica di operatore della comunicazione per gli operatori di front office o corsi di formazione professionalizzanti		Si
		Conoscenza dei principali pacchetti informatici per la gestione delle informazioni		Si, con aggiornamento costante
		Conoscenza e utilizzo delle tecniche di ricerca e documentazione delle informazioni		Si
		Abilità relazionali, capacità di ascolto attivo, capacità di lettura e analisi della domanda esplicita ed implicita		Si
		Capacità comunicative e di relazione		Si
		Capacità di analisi dei bisogni e di progettazione di interventi e di nuovi servizi		Si
		Tecniche e strumenti di orientamento		Si, con aggiornamento costante
		Conoscenza della lingua inglese		Si
	Formazione	Corso base per operatori in ingresso		Si per ogni operatore in ingresso
		Corsi periodici di aggiornamento professionale		Si. v. Riesame della direzione Gli operatori che frequentano corsi e seminari ne illustrano i contenuti agli altri
		Corsi di approfondimento tematico settoriale		Si. In particolare riguardo al tema dell'orientamento e della comunicazione attraverso la partecipazione a seminari e incontri di approfondimento e di formazione interna
		Aggiornamento e formazione continua su temi trasversali		Si. Viene promossa e condivisa l'autoformazione su temi specifici di interesse

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2016
VERIFICHE DEL SERVIZIO	Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità attraverso il riesame della direzione 2 volte l'anno e una visita ispettiva annuale	Sono stati fatti due audit (verifiche interne) a giugno e a dicembre
	Soddisfazione del cliente e verifica sull'attività svolta	Valutazione della qualità dei servizi attraverso questionari sulla soddisfazione dell'utenza e analisi annuale circa la conoscenza dei servizi offerti	Sono stati somministrati questionari di Customer Satisfaction a sportello, al termine dei colloqui e degli incontri di orientamento realizzati nelle scuole e a sportello. È stato inoltre pubblicato un questionario online per la valutazione del sito del servizio
	Indagine quantitativa	Rilevazione quotidiana delle presenze e analisi della tipologia di clienti	Si
	Gestione dei reclami	Adozione della procedura per la gestione dei reclami secondo il sistema qualità	Nessun reclamo pervenuto
	Carta del Servizio	Revisione periodica (almeno biennale) della Carta del Servizio	Il documento è in fase di revisione (v. "Riprogettazione Carta dei Servizi")