

## .FATTORI DI QUALITA' DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

FATTORE	COME LO MISURIAMO	IMPEGNI	2021
<b>ACCES SIBILIT A'</b>	Orario del servizio	5 giorni di apertura settimanale per un totale di 30 ore con possibilità di appuntamento negli orari di servizio	L'apertura del servizio nel 2021 è stata ancora impattata dall'emergenza sanitaria: le attività si sono svolte esclusivamente su appuntamento sia in presenza che a distanza.
	Struttura	Sede in Via Palestro 17	X
Assenza di barriere architettoniche		SI	
Rispetto della normativa relativa alla sicurezza		SI	
Arredi e attrezzature	Sede arredata con scaffali, tavoli, sedie, fotocopiatrice, 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 armadi dotati 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 Consulenza e orientamento negli orari di apertura e negli orari di servizio dedicati	Totale ore di sportello 1.148 e 1.762 ore di servizio (apertura totale comprensiva delle azioni di orientamento)  Totale ore di consulenza a sportello, nelle scuole e nel corso delle iniziative di orientamento e dei progetti di partecipazione: oltre 2200	
	Risposta telefonica negli orari di apertura	Oltre 1.600 richieste ricevute	
	Risposta e-mail	SI, nei tempi indicati N. 980 e-mail inviate	
	Sito web sempre attivo, FAQ, email dedicate	SI Totali accessi: 205.466	
	Visite guidate organizzate per gruppi di clienti	Non sono state organizzate visite di gruppi	
Visibilità delle informazioni a disposizione dell'utenza	Ogni area informativa è segnalata con cartellonistica	SI	
	Spazi espositivi segnalati	SI	
	Materiale informativo disposto su appositi espositori	SI	
	Dossier informativi organizzati per argomento ed identificabili per colore; ad	SI. Settori confermati: lavoro, _____	

		ogni dossier è applicata una etichetta che ne illustra il contenuto	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 i periodi di chiusura per l'emergenza sanitaria sono state comunicate le variazioni d'orario di apertura e la possibilità di usufruire dei vari servizi attraverso la pubblicazione di messaggi dedicati e costantemente riproposti utilizzando i siti e i social; la cartellonistica presso la sede e messaggi in segreteria telefonica

<b>FATTORE</b>	<b>COME LO MISURIAMO</b>	<b>IMPEGNI</b>	<b>2021</b>
<b>ACCOGLIENZA</b>	Tempi di attesa	Sportello: massimo 5 minuti	SI
		Risposta e-mail: risposta primo contatto 24 ore nei giorni di apertura, eventuale approfondimento entro massimo 7 giorni	SI
		Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondimento 7 giorni	SI
	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	2021
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	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
	Servizi accessori	2 postazioni Internet di libero utilizzo per l'inserimento del proprio cv nella Banca dati CVQUI-JOBIRI e per la ricerca del lavoro. Possibilità di navigare gratuitamente e Wi-Fi zone con accesso gratuito	SI
	Aggiornamento	1 postazione PC di libero utilizzo per l'accesso allo Sportello telematico	SI
	Aggiornamento	Le bacheche informative e il materiale in distribuzione sono aggiornate costantemente  I dossier offerte di lavoro e concorsi sono aggiornati quotidianamente. Gli altri dossier sono aggiornati secondo un calendario stabilito  Le Banche Dati locali sono aggiornate	Si  Si  Si

		secondo un calendario stabilito che segue il bisogno informativo	Si
		La Banca Dati Concorsi è aggiornata quotidianamente	
<b>FATTORE</b>	<b>COME LO MISURIAMO</b>	<b>IMPEGNI</b>	<b>2021</b>
<b>PROFESSIONALITA' E COMPETENZA DEGLI OPERATORI</b>	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, con aggiornamento costante
Corsi per l'utilizzo della Banca Dati CVQUI-Jobiri		SI	
Corsi periodici di aggiornamento professionale		SI. E' stata favorita la partecipazione degli operatori a 3 percorsi formativi in sede sui temi dell'orientamento, del lavoro agile, del Job Crafting e a webinar sui temi dell'orientamento e della comunicazione per migliorare e aggiornare conoscenze e competenza, condividere nuovi contenuti, risorse e strumenti. Gli operatori che partecipano ai percorsi condividono i contenuti con il gruppo di lavoro. Percorsi a cui hanno aderito gli operatori nel 2021: 14.	

		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.

<b>FATTORE</b>	<b>COME LO MISURIAMO</b>	<b>IMPEGNI</b>	<b>2021</b>
<b>VERIFICHE DEL SERVIZIO</b>	Sistema qualità	Attuazione del Sistema di gestione per la Qualità attraverso il riesame della direzione e una visita ispettiva annuale	Audit (verifica interna) realizzata il 11/11/21. Riesame della direzione con lettura ed aggiornamento dell'analisi del contesto e dei rischi. Visita ispettiva prevista per il 15/12/201.
	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 al termine dei colloqui e degli incontri di orientamento realizzati nelle scuole, a sportello (online e offline) e a conclusione delle attività previste dai progetti finanziati. 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	SI
	Carta del Servizio	Revisione periodica (almeno biennale) della Carta del Servizio	SI, nella pagina online dedicata