

## FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO INFORMAGIOVANI

| <b>FATTORE</b>   | <b>COME LO MISURIAMO</b>  | <b>IMPEGNI</b>  | <b>2025 (al 31/10/25)</b>  |
|--|---|---|--|
| <b>A<br/>C<br/>C<br/>E<br/>S<br/>S<br/>I<br/>B<br/>I<br/>L<br/>I<br/>T<br/>A<br/>'</b> | Orario del servizio   | 5 giorni di apertura settimanale per un totale di 30 ore con possibilità di appuntamento negli orari di servizio  | SI   |
|  | 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, masterizzatore, lettore dvd, postazioni internet e personal computer, stampanti, bacheche e espositori, sistema Wi-Fi.<br>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<br>Consultazione diretta del materiale da parte dell'utenza negli orari di apertura<br>Consulenza e orientamento negli orari di apertura e negli orari di servizio dedicati         | Totale ore di sportello 1.160 e 1.700 ore di servizio (apertura totale comprensiva delle azioni di orientamento).<br>Totale ore di consulenza a sportello, nelle scuole e nel corso delle iniziative di orientamento e dei progetti di partecipazione: oltre 2.900 |
|  |   | Risposta telefonica negli orari di apertura   | Oltre 900 richieste ricevute   |
|  |   | Risposta e-mail   | Si, nei tempi indicati oltre. 700 e-mail inviate   |
|  |   | Sito web sempre attivo, FAQ e mail dedicate   | Si Totali accessi: oltre 191.800 totale visualizzazioni: oltre 340.500   |
|  |   | 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 ogni dossier è applicata una etichetta che ne illustra il contenuto.<br>Schede informative sono disponibili nelle Banche Dati gestiti e costantemente aggiornate   | SI. Settori confermati: lavoro, formazione, corsi del tempo libero, vacanze finalizzate.  |  |
|  | È segnalata la presenza di Banche Dati informative in consultazione<br><a href="https://informagiovani.comune.cremona.it/bd_ui/search">https://informagiovani.comune.cremona.it/bd_ui/search</a><br><a href="https://www.talenthub.coach/area-lavoro/">https://www.talenthub.coach/area-lavoro/</a> | SI  |  |
| Continuità del Servizio  | Segnalazione immediata di eventuali interruzioni del servizio attraverso il sito e la cartellonistica al massimo entro 24 ore precedenti  | SI  |  |

| FATTORE     | COME LO MISURIAMO                             | IMPEGNI   | SI   |
|-------------|---|---|--|
| ACCGLIE NZA | Tempi di attesa                               | Sportello: massimo 5 minuti<br>Risposta telefonica: massimo 5 minuti<br>Risposta e-mail: risposta primo contatto 12 ore nei giorni di apertura, eventuale approfondimento entro massimo 7 giorni<br>Tempo massimo di attesa su richieste specifiche di approfondimento 7 giorni | SI<br>SI<br>SI<br>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  |  |
|-------------------------|------------------------------------|--|--|
| EROGAZIONE DEL SERVIZIO | Economicità                        | Il servizio Informagiovani è gratuito.<br>È previsto un rimborso spese solo per le fotocopie.  | SI   |
|                         | Gestione del colloquio informativo | Adozione di un processo metodologico:<br>a) richiesta dell'utente<br>b) decodifica della domanda<br>c) formulazione della risposta<br>d) verifica dell'adeguatezza della risposta. A cadenze stabilite viene fatta un'indagine sul grado di soddisfazione del cliente<br>e) verifica, ove possibile, dell'efficacia dei colloqui di orientamento   | Processo rispettato.<br>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.<br>Si rimanda alla visione dei risultati dei questionari di customer satisfaction                  |
|                         | Completezza delle informazioni     | Le informazioni riguardano i seguenti temi:<br>- Scuola e formazione professionale, università, specializzazione post universitaria<br>- Educazione permanente<br>- Viaggi e vacanze Italia e estero<br>- Studio all'estero<br>- Lavoro in Italia e all'estero, imprenditoria giovanile<br>- Attività culturali e del tempo libero<br>- Vita sociale<br>- Servizio civile nazionale, servizio volontario | Si, sono stati mantenuti gli ambiti di competenza informativa  |

|                   |  |  |
|-------------------|--|--|
|                   | europeo<br>- Diritti<br>- Sport  |  |
|                   | Materiali in distribuzione (locandine, depliant, opuscoli, pubblicazioni, guida, ecc)  | SI, anche se visibili e consultabili solo dagli utenti presenti in sede con appuntamento |
| 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.<br>Possibilità di navigare gratuitamente e Wi-Fi zone con accesso gratuito<br>1 postazione PC di libero utilizzo per l'accesso allo Sportello telematico  | SI   |
| Aggiornamento     | Le bacheche informative e materiale in distribuzione sono aggiornate costantemente<br><br>I dossier offerte di lavoro e concorsi sono aggiornati quotidianamente. Gli altri dossier sono aggiornati secondo un calendario stabilito<br><br>Le Banche Dati locali sono aggiornate secondo un calendario stabilito che segue il bisogno informativo<br><br>La Banca Dati Concorsi è aggiornato quotidianamente | SI   |

| FATTORE                      | COME LO MISURIAMO     | IMPEGNI  |                                |
|------------------------------|-----------------------|--|--------------------------------|
| PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA | 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                             |
|                              |                       | 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                             |

|   |            |   |   |
|---|------------|---|---|
| <b>DE<br/>GLI<br/>OP<br/>ER<br/>AT<br/>OR</b> | Formazione | Corso base per operatori in ingresso                    | Si, con aggiornamento costante  |
|   |            | Corsi per l'utilizzo della Banca Dati TALENT HUB        | SI  |
|   |            | Corsi periodici di aggiornamento professionale          | SI. v. Tabella Formazione.<br>Percorsi a cui hanno aderito gli operatori condivisa con il Settore Formazione  |
|   |            | 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>FATTOR<br/>E</b>   | <b>COME LO MISURIAMO</b>                                  | <b>IMPEGNI</b>   |   |
|---|---|--|---|
| <b>VE<br/>RIF<br/>IC<br/>HE<br/>DE<br/>L<br/>SE<br/>RVI<br/>ZIO</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 25/11/25. Riesame della direzione con lettura ed aggiornamento dell'analisi del contesto e dei rischi. . |
|   | 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 | SI  |
|   | 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  |