



**informa
giovani**
Valdagno

Verifica annuale

Servizio Informagiovani

Punto Locale Eurodesk



di Valdagno

Gennaio - Dicembre 2010



Informagiovani è un servizio
gestito da
Studio Progetto Soc. Coop. Sociale



PREMESSA

Nel seguente documento presentiamo la verifica annuale del Servizio Informagiovani che si inserisce nel più ampio Progetto Giovani di Valdagno costituito a gennaio 2010.

Con la nascita del **Progetto Giovani**, che vede l'integrazione delle équipe "Sviluppo Giovani e Territorio" (ex Creattivamente, ora SGiT) e "Informagiovani", si realizza una nuova progettazione che si propone di intervenire a più livelli per la creazione di nuove risorse che possono essere utilizzate e messe a disposizione in forma integrata della comunità e dai suoi amministratori.

Progetto Giovani di Valdagno persegue quattro obiettivi generali:

1. **INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO** Promuovere l'informazione e strutturare momenti di consulenza orientativa, sulle principali tematiche di interesse giovanile: istruzione e formazione, accesso al lavoro, mobilità all'estero, partecipazione alla vita sociale, politico-economica e culturale del territorio.
2. **PARTECIPAZIONE** Promuovere nei giovani il senso di partecipazione sociale e rendere il Progetto Giovani punto istituzionale di raccolta dei bisogni e di riferimento per la promozione, il supporto e la progettazione ad iniziative proposte da realtà formali ed informali e dal Progetto Giovani stesso
3. **AUMENTO COMPETENZE** Aumentare la conoscenza e la consapevolezza delle risorse personali e della comunità a cui si appartiene e sviluppare le competenze individuali e di gruppo.
4. **RETE** Stimolare le occasioni di scambio ed incontro tra cittadini, istituzioni, servizi ed associazioni a livello locale, nazionale ed europeo

Per ottemperare a tali obiettivi si sono messe in campo nel 2010 diverse azioni progettuali sia compartecipate tra staff IG e SGiT che realizzate singolarmente dalle due équipe. L'intenzione è quella di integrare sempre di più l'operato dei due staff che diventano una unica squadra che persegue un' unica finalità:

“creare una comunità di individui più consapevoli e partecipi”

Di seguito la verifica dello Sportello Informagiovani 2010

STAFF

Le quattro operatrici titolari del servizio Informagiovani, Valeria Santi, Stefania Fiori, Alessandra Dal Pozzolo e Cristina Sabino, sono state affiancate durante l'anno da 5 stagisti e 3 volontari delle scuole superiori. Queste preziose risorse esterne hanno permesso, soprattutto durante il periodo estivo, una migliore gestione del servizio in particolare durante gli orari di apertura dello sportello al pubblico.

FORMAZIONE

La formazione è ritenuta parte integrante del nostro lavoro, è la componente imprescindibile che garantisce la qualità del servizio. Le operatrici nel 2010 hanno seguito complessivamente 166 ore di **formazione** (76 ore l'anno precedente). Si è trattato di 16 occasioni formative costituite da seminari di alcune ore e/o corsi strutturati in più giornate. Le tematiche affrontate spaziano dalla progettazione europea all'orientamento formativo e professionale.



A queste esperienze va aggiunto il corso ASNOR per ORIENTATORE PROFESSIONALE seguito dall'operatrice Fiori Stefania in modalità FAD al termine del quale la collega ha conseguito il titolo di Orientatore Professionale riconosciuto dall'associazione ASNOR.

Accanto alla formazione, tutti gli operatori del Progetto Giovani (l'equipe IG e lo staff di SGiT) hanno svolto una serie di riunioni tra ottobre e dicembre, in parte facilitate da un professionista esterno, finalizzate alla riorganizzazione e reimpostazione del progetto.

Ne è sortito **Power Generation Project** che vede operare congiuntamente Informagiovani e SGiT sia nell'aspetto prettamente progettuale che operativo. Il valore di questa scelta sta nel rispondere in modo sempre più immediato alle mutevoli realtà giovanili ottimizzando le risorse ed integrandole in modo efficiente e competente. Il 2011 vedrà quindi la nascita di un progetto innovativo, dinamico e realizzato da un unico staff *PG* per un'azione sempre più efficace sul territorio.

QUALITA' E CERTIFICAZIONI

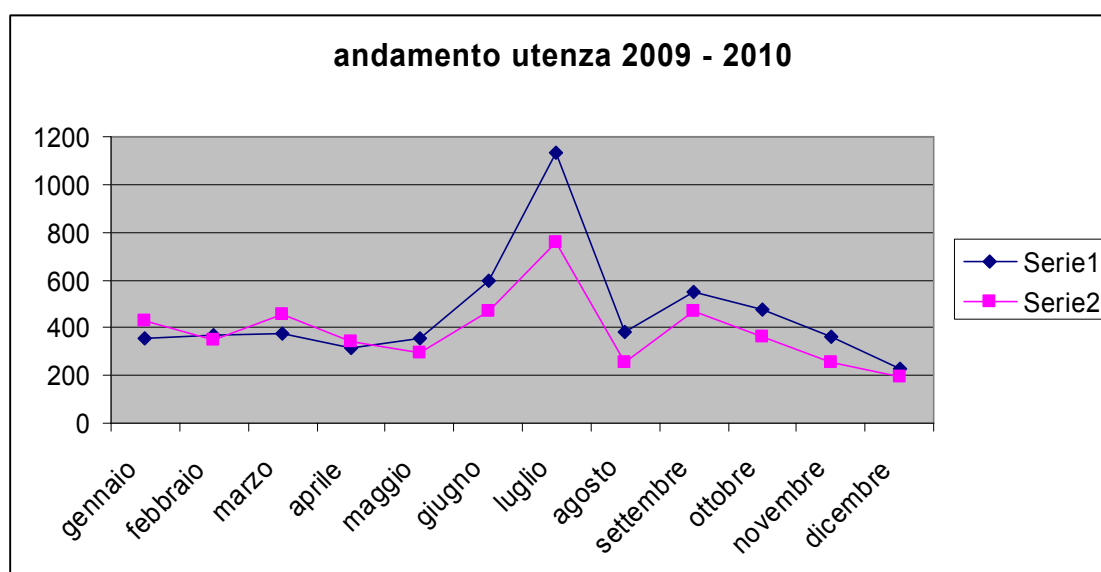
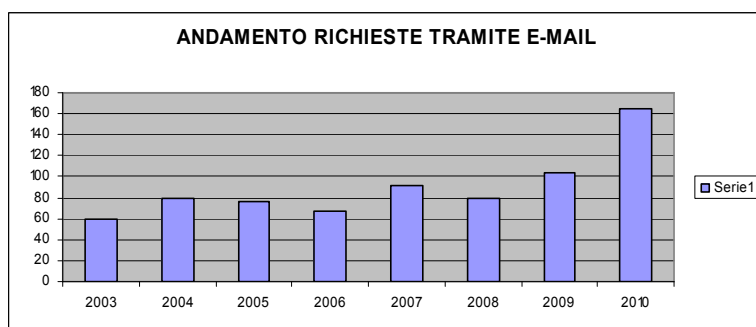


Grazie al continuo sforzo formativo e riorganizzativo di tutta la cooperativa si sono raggiunti traguardi importanti rispetto alla tematica della qualità. A settembre 2010 si è conseguita la certificazione ISO9001 dopo un lungo percorso accompagnato da professionisti esterni. La Regione Veneto ha inoltre riconosciuto Studio Progetto quale Ente accreditato per l'Orientamento.

ANDAMENTO SPORTELLO

I dati dell'affluenza fisica allo sportello Informagiovani indicano un andamento leggermente inferiore rispetto al 2009: 4.629 ingressi a fronte dei 5.510, mentre le richieste di informazione tramite telefono sono state 910.

Buon incremento registra la modalità di richiesta tramite e-mail che è passata dalle 103 richieste del 2009 alle 165 del 2010: un aumento del 60% che conferma il trend in crescita degli ultimi anni.



STRUMENTI DI INFORMAZIONE E DIVULGAZIONE



Il pieghevole Verba Volant è stato rivisitato graficamente ed ha modificato la frequenza diventando un trimestrale. Nasce **Verba Pocket**, pieghevole di informazione che segue le quattro stagioni anche nel titolo: Verba Pocket Spring, Summer, Autumn, Winter. Questo oramai storico periodico, che compie nel 2010 nove anni, è arrivato al suo [n. 51](#).

Dalla rilevazione sulla soddisfazione dell'utenza svolta trimestralmente all'interno dell'ufficio (customer satisfaction), si rileva che il 66% degli intervistati conosce il Verba Volant, di questi il 63% lo legge regolarmente ed esprime un giudizio: ottimo 31%; buono 46%; discreto 23%.



Social Network

La scelta di rivedere formato e periodicità della pubblicazione, presa in accordo con l'amministrazione comunale e con gli sponsor, è stata dettata da esigenze di sostenibilità economica e dalla decisione di investire maggiormente sulla comunicazione on line. Il 2010 vede infatti l'attivazione del profilo Progetto Giovani sul **social network Facebook**: a questo sono legate le pagine **Valdagno chiama Europa, Non Mi l'Agno e Ultrasuoni**. In particolare, la pagina Valdagno Chiama Europa si occupa della diffusione delle informazioni inerenti la mobilità e le opportunità finanziate all'estero per i giovani, mentre le altre due

promuovono gli eventi correlati.

Al 31 dicembre 2010 il profilo FB di Progetto Giovani conta circa **400** "amici" mentre la pagina Valdagno chiama Europa piace a **224** persone di cui 35% di età 18-24, 28% di età 25-34 e 10% di età 13-17 (target programma gioventù 13-30).

Sito: nelle pagine Informagiovani all'interno del **sito comunale** (www.comune.valdagno.vi.it) tutte le rubriche e i relativi materiali informativi sono state costantemente aggiornate e rinnovate. Rispetto a questo strumento purtroppo il 2010 non ha visto la nascita del nuovo portale che avrebbe dovuto rendere più snello il lavoro delle operatrici e probabilmente aumentare l'utenza virtuale.

Dai dati della customer satisfaction si evince che le pagine sul sito sono consultate dal 27% degli intervistati (il 70% non le conosce). Il relativo gradimento della sezione è il seguente: ottimo 38%, buono 50%, discreto 13%. La necessità di interloquire con gli utenti tramite internet è avvertita come un'esigenza improrogabile alla quale si intende dare risposta attivando strumenti quanto più funzionali ed efficaci.

IGNews: nel corso del 2010 sono state inviate, con cadenza quindicinale, un totale di **34 newsletter** ricevute dai circa **3.509** utenti iscritti (dato al 31/12/2010). La newsletter si conferma strumento efficace per affiliare l'utenza e tenerla aggiornata sulle principali novità che transitano dall'ufficio. Dalla customer satisfaction si rileva che il 33% degli intervistati la riceve. Il gradimento espresso rispetto ai contenuti è il seguente: ottimo 60%, buono 20%, discreto 10%. Ignews inoltre è ritenuta chiara e comprensibile dal 81%, contenente informazioni affidabili 81%. Il 70% degli intervistati infine utilizza le informazioni veicolate (a volte 70%, spesso 10%).



Radio: purtroppo il collegamento in diretta telefonica con **Radio Stella** f.m., emittente radiofonica che trasmette non solo in tutta la provincia di Vicenza ma anche in quelle di Padova, Verona e Treviso, si è interrotto a settembre 2010. Il contatto, che durava dal 2003, è stato sospeso dalla direzione dell'emittente che ha deciso di modificare il palinsesto pertanto, indipendentemente dalla nostra volontà, non si è più potuto usufruire di questa validissima opportunità.



Stampa: rispetto al Progetto Giovani, nell'anno 2010 sono stati pubblicati circa **25** articoli sugli **organi di stampa** locali quali: "Il Giornale di Vicenza", "Il Giornale di Valdagno", "Valdagno News". Oltre a citazioni e pubblicazioni, legate ad eventi specifici, su newsletter locali e regionali.

TESSERE e STRUMENTI



INFOPASS è la tessera gratuita che permette la raccolta dei dati personali dell'utenza ed il monitoraggio delle richieste. Nel 2010 segnaliamo l'emanazione di **1043** tessere di cui **553** nuove e **490** rinnovi.

Attualmente sono **50** le convenzioni attive con enti che propongono sconti ed agevolazioni ai possessori della tessera. La customer satisfaction rileva che il 50% degli intervistati possiede la tessera e, di questi, la ha utilizzata almeno una volta il 50%.

TESSERA CARTA GIOVANI: nonostante tutta la promozione attivata dal servizio Informagiovani durante l'anno attraverso appropriati canali comunicativi, non è stata venduta alcuna tessera.

TESSERA AIG per gli Ostelli della Gioventù: **8** tessere vendute nel 2010.

Nel 2010 sono state vendute **51** tessere **INFOSERVICE**, (tessera che regola i servizi a pagamento dell'Informagiovani quali navigazione internet, stampe e fotocopie).

SPORTELLI E SERVIZI



SPORTELLO EURODESK

Nel 2010 l'attività del Punto Locale Eurodesk si è basata sul progetto "Promozione Europa" condiviso tra Informagiovani e Sviluppo Giovani e Territorio incentrato principalmente sulla promozione degli scambi giovanili.

Nella prima parte dell'anno sono stati realizzati **6** incontri informativo-animativi negli Istituti d'Istruzione Superiore della vallata all'interno del progetto "S.U.L. - Scuole Università & Lavoro". **340** studenti hanno assistito agli incontri tenuti da 1 operatrice IG e 1 animatore SGiT e sono stati raccolti **111** nominativi di interessati a ricevere ulteriori informazioni.

Contestualmente, ad aprile, è stata avviata una campagna promozionale relativa alle opportunità di mobilità giovanile finanziate dall'Unione Europea attraverso:

- la pagina "Valdagno chiama Europa" su Facebook che offre un servizio informativo su **scambi giovanili** (pubblicate **38** note) proposti da enti e organizzazioni di tutta Europa, sulle opportunità di volontariato all'estero con il **Servizio Volontario Europeo** (pubblicate **19** note) e sulle borse **Leonardo Da Vinci** (pubblicate **16** note) per effettuare stage all'estero
- la pubblicazione di articoli promozionali relativi agli scambi giovanili sulle edizioni Summer e Autumn di **Verba Pocket**
- l'inserimento di informazioni e opportunità di partecipazione a scambi giovanili in **10** newsletter

E' proseguita la collaborazione con i colleghi dei Punti Locali Eurodesk del Veneto che ha portato all'organizzazione di due giornate di informazione e di supporto alla progettazione denominate "**Infoday**" nell'ambito del programma comunitario Gioventù In azione. Nello specifico sono stati realizzati un Infoday sul Servizio Volontario Europeo a Padova e uno sugli Scambi Giovanili a Valdagno. La collaborazione ha permesso il coordinamento a livello regionale della promozione e della raccolta delle iscrizioni ai due eventi. All'Infoday di Valdagno, svoltosi il 12 Novembre 2010 hanno partecipato **27** rappresentanti di organizzazioni/enti che promuovono la mobilità giovanile.

Sempre nell'ottica di un ampliamento dei contatti e del lavoro di rete la referente ha partecipato ad un incontro degli sportelli decentrati coordinati dall'Antenna Europe Direct di Venezia al fine di valutare l'opportunità di un'adesione da parte dell'amministrazione comunale di Valdagno.

E' proseguita inoltre l'ordinaria attività di sportello consistente nell'utilizzo degli strumenti messi a disposizione dalla Rete Eurodesk quali la rete intranet, dedicata al reperimento di informazioni e al confronto tra gli operatori sulle tematiche europee e della mobilità all'estero in generale, l'implementazione del sito www.eurodesk.it, per la parte dedicata al PL di Valdagno, l'aggiornamento del database dei programmi europei e l'implementazione dello strumento di rilevazione dell'utenza (Turnout). Le informazioni sono state quindi individuate e diffuse attraverso

gli strumenti di comunicazione dello sportello, che prevedono sempre uno spazio dedicato all'estero. L'operatrice incaricata ha infine sostenuto 17 colloqui individuali strutturati e di approfondimento sulle opportunità di mobilità promosse dall'Unione Europea.

A giugno e a ottobre una referente ha partecipato ai consueti Seminari di Formazione e Aggiornamento che si sono svolti a Rimini e a Reggio Calabria.



SPORTELLO UNIVERSITA'

Lo Sportello Università, attivo da marzo ad ottobre, persegue il duplice obiettivo di orientare alla scelta universitaria e facilitare l'accesso alle procedure per l'iscrizione ai principali atenei del Nord Italia. Per ottimizzare le risorse umane e strumentali a disposizione, Informagiovani ha attivato da alcuni anni una duplice modalità di intervento: consulenze individuali e collettive. Sono state così attivate le seguenti azioni:

1. Marzo - luglio: consulenze individuali orientative sulla scelta.
2. Luglio - agosto: organizzazione di incontri collettivi con piccoli gruppi di utenti (massimo 15) per lo svolgimento delle procedure obbligatorie on-line (pre-immatricolazione, iscrizione, richiesta benefici, ecc..) presso l'Aula "Soave Rachele" per chi è interessato agli atenei di Verona e Padova. Gli incontri collettivi e la promozione del calendario vengono concordati da alcuni anni con i colleghi dell'Informagiovani di Schio per ampliare la possibilità di accedere al servizio anche durante il mese di agosto e per suddividere le spese promozionali realizzando un unico flyer.
3. Luglio - ottobre: consulenze individuali e relative procedure on line su appuntamento per gli interessati agli altri atenei.

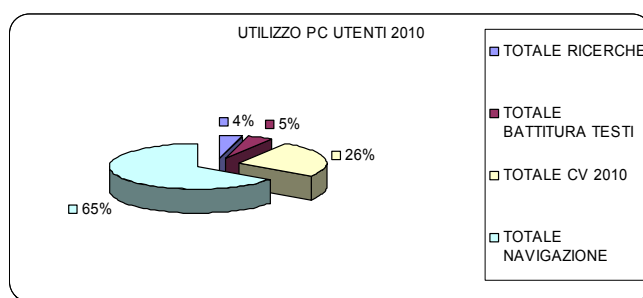
Nel complesso sono stati seguiti 80 studenti di cui 61 con modalità collettiva e 21 in modalità individuale, per un totale di 151 (123 l'anno scorso) procedure effettuate. Le procedure multiple, ovvero il n. di procedure effettuate più volte con le stesse persone, è pari a 47.

Per monitorare l'andamento dello sportello sono stati studiati due strumenti di rilevazione, uno relativo alle esigenze informativo/orientative dell'utente, l'altro relativo al supporto pratico nelle procedure burocratiche. Per i risultati si veda la verifica del progetto SUL 2009/10 protocollata nel mese di ottobre 2010.

SPORTELLO CV E SERVIZIO PC UTENTI

Nel 2010 145 persone hanno usufruito dell'assistenza delle operatrici per la stesura del proprio curriculum vitae e della lettera di candidatura.

Sono 559 gli utenti che hanno usufruito delle 3 postazioni informatiche dedicate alla navigazione internet, alle ricerche e alla battitura testi.



MERCATINO DEL LIBRO USATO

Il servizio, attivato ai primi di giugno, anche quest'anno ha potuto usufruire della disponibilità dell'attigua stanza destinata alla "Commissione Pari Opportunità", dove sono stati messi a disposizione dell'utenza 10 faldoni per la raccolta e la consultazione delle schede offer/cerco testi scolastici. Nel 2010 272 studenti hanno compilato le schede cartacee cerco/offro: 202 schede offer e 70. Ricordo che questi dati riguardano i compilatori delle schede, non il numero di coloro che vengono in ufficio a consultarle, che è di gran lunga superiore e difficilmente monitorabile.

Per il mercatino le operatrici hanno potuto usufruire del prezioso supporto di tre ragazzi degli Istituti di Istruzione Superiore di Valdagno che hanno effettuato un periodo di volontariato di alcune settimane presso Informagiovani.

SERVIZIO 'LAVORETTI A DOMICILIO'

Complessivamente 58 persone hanno consultato le schede per ricercare: ripetizioni scolastiche (52), baby sitter (4), colf (2). Rispetto a questo servizio, si mantiene significativa soltanto la richiesta di persone che effettuano ripetizioni scolastiche.

PROGETTI

◆ PROGETTO "Ig à la carte"



Finanziato dalla provincia di Vicenza, il progetto si è concluso a dicembre 2010. E' stato realizzato un documento "Carta del Servizio Informagiovani" risultato del primo step di un complesso processo di analisi e di miglioramento che il servizio ha avviato all'interno dell'ambito più ampio del Progetto Giovani.

Il libretto realizzato non vuole essere la conclusione di un tragitto, ma una tappa fondamentale verso quel percorso di trasformazione e ammodernamento intrapreso anche da altri centri Informagiovani italiani.

Grazie al progetto abbiamo potuto infatti confrontarci con altre realtà importanti a livello nazionale, approfondire e rileggere contenuti e formule organizzative avviando un processo di sviluppo ed innovazione che proseguirà negli anni a venire (verifica del progetto protocollata a dicembre 2010 e a disposizione).

◆ PROGETTO "SUL: Scuole, Università & Lavoro"

Il progetto 2009/10 si è concluso a settembre 2010, mese nel quale inizia il progetto riferito all'anno scolastico successivo. Rispetto al SUL 2009/10 una verifica di fine progetto è stata consegnata all'amministrazione nel mese di ottobre 2010 (a disposizione). Rispetto al progetto in via di svolgimento, iniziato a settembre 2010 con la prima riunione del tavolo di lavoro, la principale novità riguarda l'inserimento di una nuova azione "**Incontriamo gli esperti**", che si affianca alle già collaudate "incontri nelle scuole", "Le mie professioni" e "Sportello Università".



Si tratta di 4 incontri gratuiti, organizzati in orario extra scolastico, sulle tematiche evidenziate dai ragazzi nel questionario di rilevazione dei bisogni orientativi sottoposto loro l'anno precedente e concordate con il tavolo di lavoro:

la carriera nell'esercito, opportunità all'estero dopo il diploma, il lavoro nell'ambito turistico, università: interessi, scelte e test d'ingresso.

A questi incontri è stata affiancata una ulteriore opportunità per i ragazzi delle classi quinte: un breve corso della durata di 8 ore suddiviso in due pomeriggi che spiega come gestire ed affrontare i test universitari. Queste azioni si svolgeranno tra febbraio e aprile 2011.

◆ PROGETTO "Orientamento formativo in Rete 2010"

La Referente ha partecipato a tutte le riunioni con il tavolo di lavoro convocate dal coordinatore di progetto del Centro di Formazione Casa della Gioventù di Trissino.

Per quanto riguarda l'apporto del Servizio Informagiovani, tre sono le attività previste nel progetto:

- 1) **sportello informativo-orientativo** dedicato ai ragazzi delle terze medie con l'esposizione dei materiali delle scuole superiori di tutta la Provincia di Vicenza;
- 2) **sportello di ri-orientamento** rivolto agli alunni dei primi 2 anni delle Scuole Superiori che persegue l'obiettivo di limitare il fenomeno della dispersione e dell'abbandono scolastico; favorire la conoscenza dei percorsi per l'assolvimento del diritto – dovere all'istruzione e alla formazione; proporre percorsi di ri-orientamento strutturati che guidino lo studente e i suoi genitori alla riformulazione di una nuova scelta più consapevole (attivato da febbraio a maggio 2010 → verifica finale a disposizione).

3) **visita delle classi prime e seconde** superiori al servizio Informagiovani. Tra ottobre e dicembre 2010 (azione afferente al progetto orientamento in rete 2010/11) hanno visitato il servizio **18** classi, per un totale di **413** alunni, delle scuole superiori di Valdagno.

Dalla verifica sul gradimento degli incontri da parte dei ragazzi, rilevata tramite **332** questionari, si rileva che:

il 60% dei ragazzi conosce il servizio per la prima volta (questo dato conferma l'utilità dell'azione per abbassare la soglia dell'età dei beneficiari dell'Informagiovani); l' 89% dichiara di aver ricevuto nuove informazioni; il 42% ha gradito 'molto' l'incontro ed il 50% 'abbastanza'. Tra le richieste di informazioni o servizi che i ragazzi pensano di riutilizzare durante l'anno c'è il mercatino del libro usato (20%), il settore vacanze (17%), manifestazioni-eventi (12%), l'estero (11%) e le informazioni sulla scuola (12%).

L' 91% degli intervistati consiglierebbe il servizio Informagiovani ad un amico.

Altre collaborazioni

- In collaborazione con Enac, Ente di formazione di Schio, è stato organizzato un incontro all'interno del **progetto 'Rete Opportunità'** finanziato dalla Regione Veneto. L'intervento intitolato "*Opportunità del territorio: uffici e sportelli che aiutano a crescere e trovare lavoro*" rivolto ad adulti disoccupati, si è svolto presso il nostro ufficio nel mese di Dicembre alla presenza di **18** persone.
- Le operatrici sono state chiamate dai rappresentanti di Istituto dei Licei di Valdagno ad organizzare, durante la loro assemblea di Istituto del 10 gennaio 2010, alcuni interventi informativi. Si sono così svolti 3 incontri nella stessa mattinata rivolti a tre gruppi diversi di alunni: le classi seconde, terze e quarte (circa 500 ragazzi) hanno seguito un intervento sulle opportunità all'estero offerte dall'associazione Intercultura; le classi prime (190 studenti) hanno seguito un intervento animativo-informativo sugli scambi giovanili condotto da un operatore Ig e uno Sgit; le classi quinte (140 alunni) hanno ascoltato un intervento sulle opportunità di formazione/studio, lavoro e volontariato all'estero condotto da due operatrici Ig.

ANALISI DELL'UTENZA

Nel seguente paragrafo si analizzeranno parte dei dati rilevati durante l'anno che riguardano la tipologia di utenza, le richieste effettuate e la soddisfazione rispetto al servizio ricevuto.



L'utente "tipo" che frequenta l'Informagiovani ha un'età tra i 19 e 24 anni (40% del totale); la fascia di ragazzi 14-18 mantiene la seconda posizione (31%) aumentando del 6% rispetto all'anno precedente.

Il dato sulla **condizione sociale** indica che gli studenti tesserati sono il 61%, i lavoratori il 18%, i disoccupati dal 11 e gli inoccupati dal 7%.

Il **titolo di studio** posseduto al momento della rilevazione dei dati è la licenza media inferiore (47%), i diplomati sono il 22%, i laureati il 4%. Anche questo dato conferma

il trend di abbassamento dell'età dei beneficiari del servizio.

I **nuovi utenti**, coloro cioè che non hanno mai frequentato l'ufficio prima, sono il 39% del totale, trend che si conferma sempre molto positivo perché sottolinea il costante ricambio di persone che si avvicinano al servizio grazie al passaparola tra amici (37%), tramite la scuola (27%) e la famiglia (14%). I beneficiari del servizio provengono da Valdagno per il 67%, da Cornedo per il 14%, Recoaro 7%, Brogliano e Trissino 3%, Castelgomberto 2%, altri comuni 4%.

ANALISI SULLE RICHIESTE

Il lavoro mantiene il primo posto tra le richieste dell'utenza con il 46% del totale seguito dalla voce vita scolastica e formazione continua 21%, dall'estero 14% e dalla vita sociale-volontariato 14%. Mentre la richiesta di lavoro si mantiene pressoché invariata rispetto al 2009, aumentano le richieste di esperienze all'estero e di volontariato.

ANALISI DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Con la rilevazione annua effettuata a campione si fotografano alcuni aspetti:

➔ Percezione del servizio: efficiente/organizzato (47% livello buono e 37% ottimo); moderno/dinamico (50% buono e 33% ottimo), competente e professionale (43% buono e 47% ottimo).

➔ Percezione di cosa sia lo sportello: servizio di informazioni e orientamento 61%; tramite fra il Comune e i cittadini 12%; punto di ascolto 15%; luogo di aggregazione per i giovani 7%.

➔ Giudizio sulle operatrici: cortesia livello buono 17% e ottimo 80%, competenza livello buono 50% e ottimo 47%.

➔ Gestione delle informazioni: materiale facilmente consultabile (74% livello buono e ottimo), informazioni affidabili ed aggiornate (77% livello buono e ottimo), tempi di attesa accettati (67% livello buono e ottimo).

**Il 97% degli intervistati dichiara che il servizio
ha soddisfatto le proprie aspettative.**

Valdagno, 22 febbraio 2010

Per Servizio Informagiovani - PL EURODESK
La Responsabile Santi Valeria



Questo documento è stato stampato con carattere ecocompatibile.