

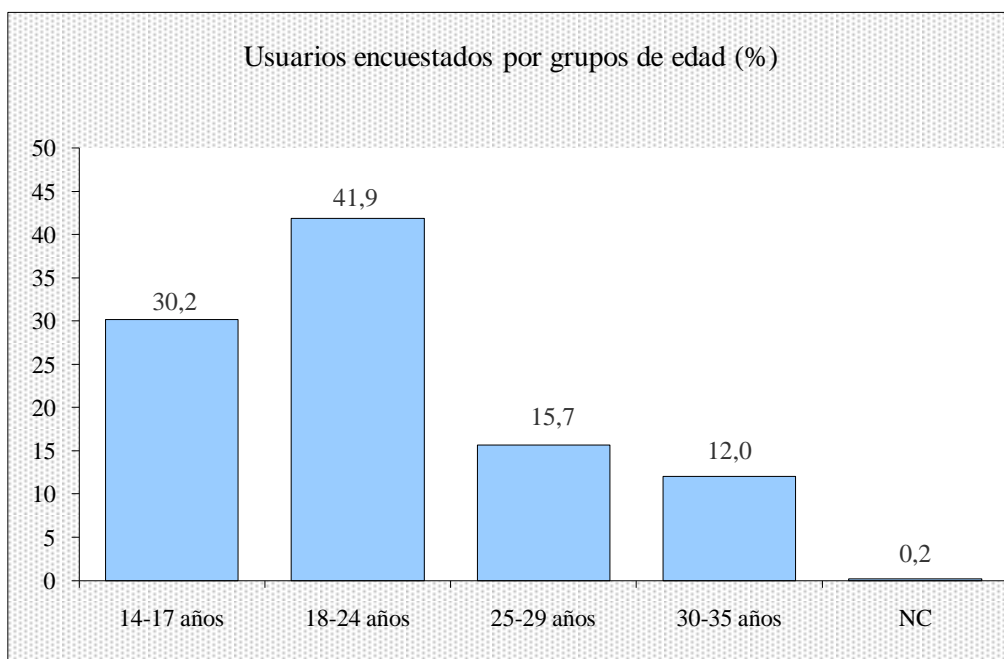
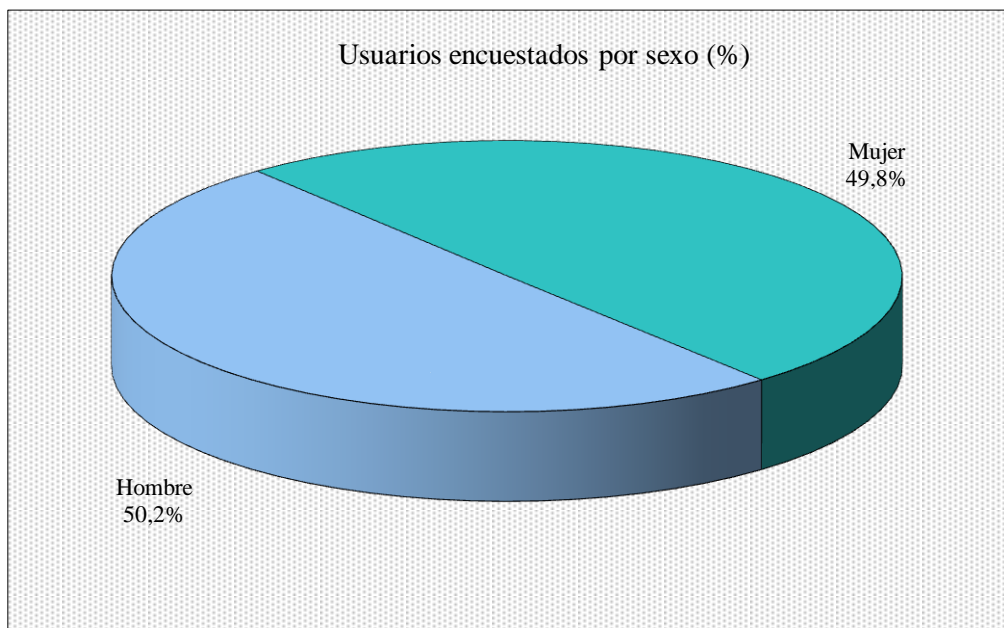


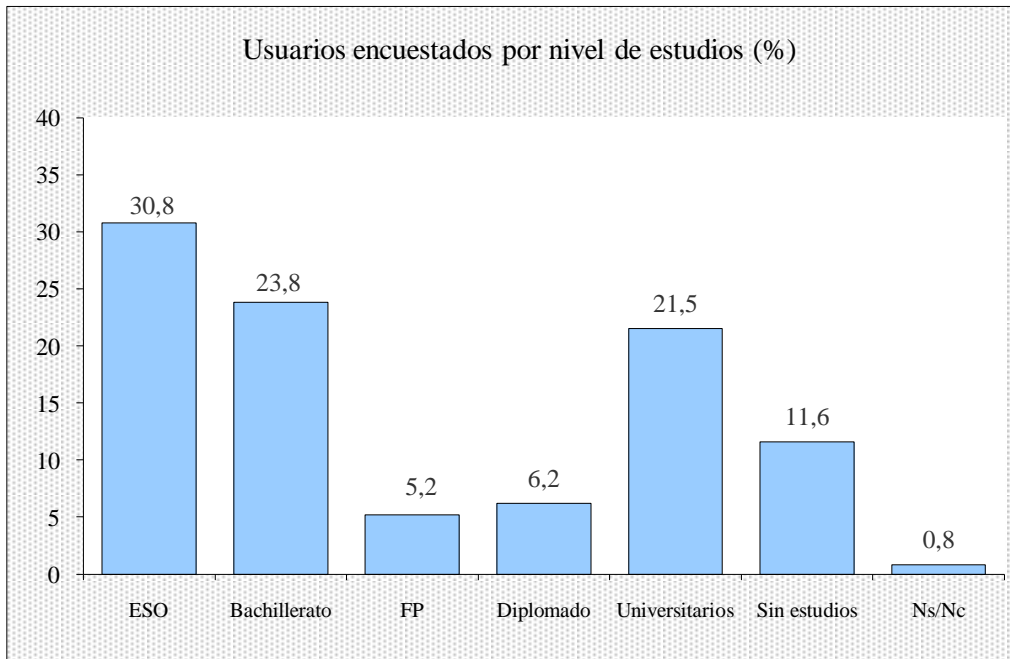
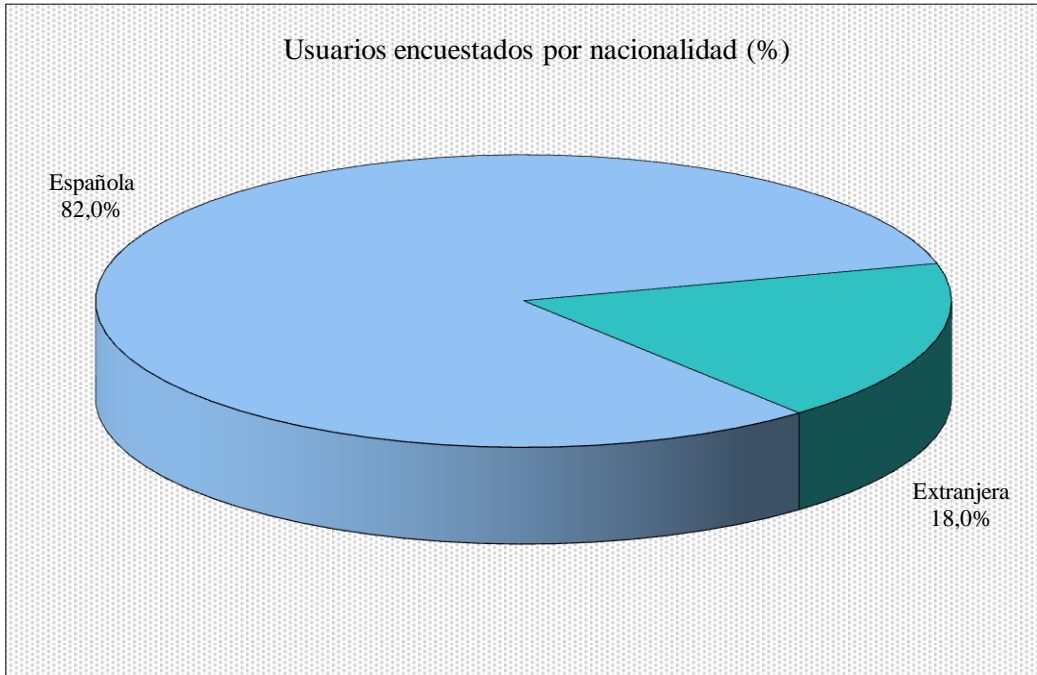
# INDICE

1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS Y MOTIVOS DE ASISTENCIA.....	2
1.1. Perfil de los encuestados.....	2
1.2. Motivos de asistencia a Imagina .....	4
2. EVALUACION DE LAS INSTALACIONES.....	5
2.1. Valoración global de las instalaciones .....	5
2.2. Evaluación de aspectos concretos de las instalaciones.....	5
3. EVALUACION DEL PERSONAL .....	10
4. CALIFICACION GLOBAL DEL SERVICIO “IMAGINA”.....	14
4.1. Calificación global del Servicio .....	14
4.2. Grado de cumplimiento de las expectativas de los usuarios.....	16
4.3. Utilización de los servicios de Imagina de cara al futuro .....	16

# 1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS Y MOTIVOS DE ASISTENCIA

## 1.1. PERFIL DE LOS ENCUESTADOS





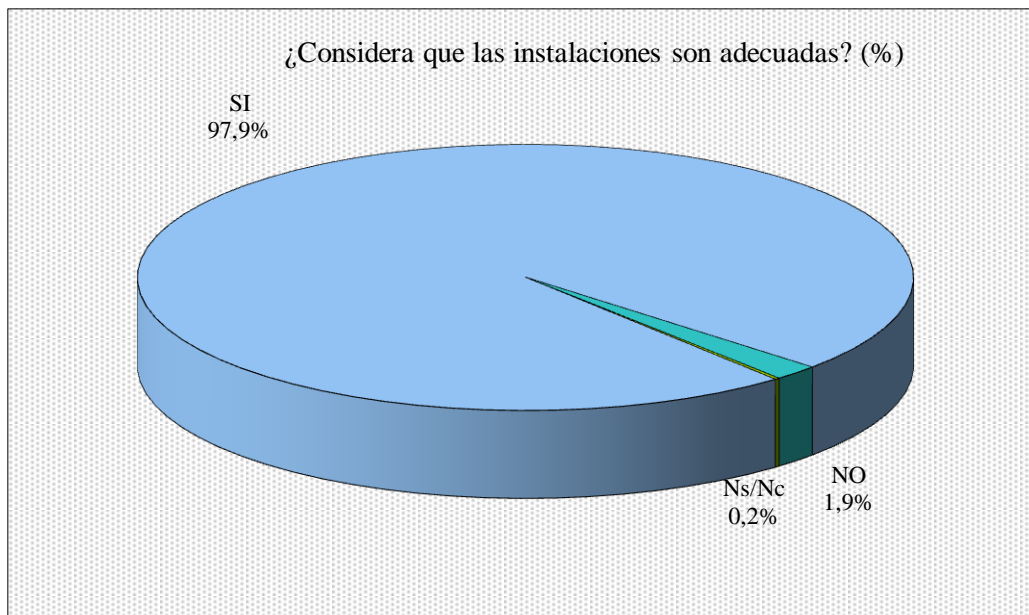
## 1.2. MOTIVOS DE LA ASISTENCIA A “IMAGINA”

<b>¿A QUE HAS VENIDO A “IMAGINA”?</b>	
<b>Cursos/Talleres</b>	<b>20,9%</b>
<b>Pedir información/asesoramiento/uso ordenadores/préstamo libros</b>	<b>18,0%</b>
<b>Ciber</b>	<b>14,5%</b>
<b>Programas de “Imagina tu noche”</b>	11,0%
<b>Bolsa de vivienda</b>	5,2%
<b>Consulta joven</b>	4,8%
<b>Otros</b>	25,6%
<b>Total</b>	<b>100,0</b>

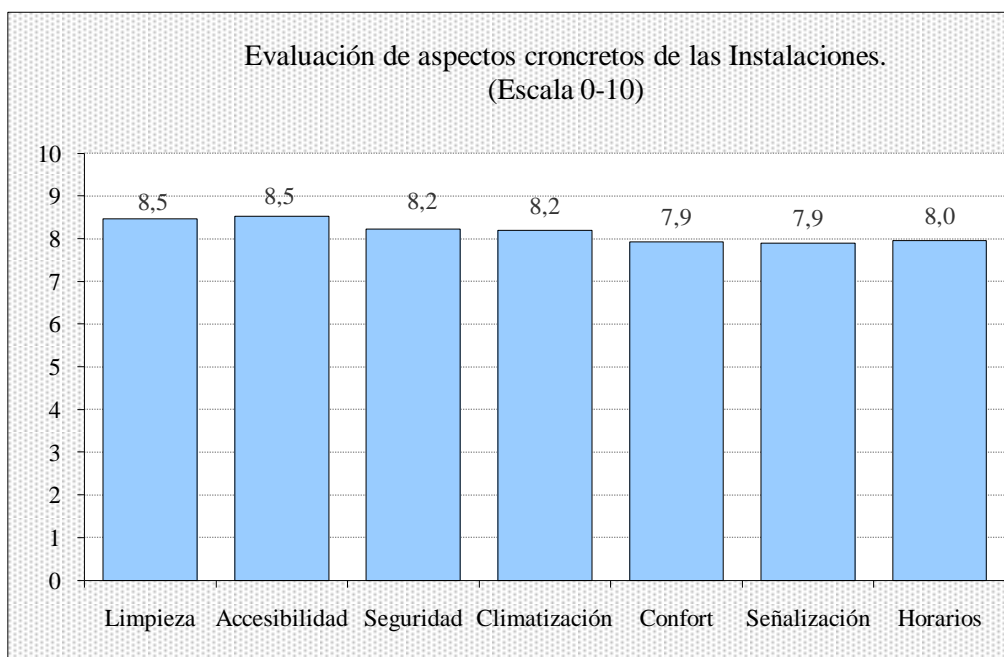
- ✓ Un total de 516 usuarios del servicio Imagina han cumplimentado el cuestionario de satisfacción:
  - Un 50,2% son varones y un 49,8% son mujeres.
  - Las edades oscilan entre los 14 y los 35 años, con una edad media de 21,4 años. El grupo de edad más representado es el de 18 a 24 años (42%) y el que menos es el de 30 a 35 años (12%).
  - El 82% de los encuestados tienen nacionalidad española y un 18% extranjera.
  - Por estudios, los usuarios que más han colaborado en la encuesta son los que poseen enseñanza secundaria (ESO), con un 30,8% de las entrevistas.
- ✓ Entre los motivos que les han llevado a usar/asistir los servicios de Imagina, destacan la realización de cursos y talleres (21%), pedir información/asesoramiento/uso ordenadores/préstamo libros (18%) y la sala ciber (14,5%)

## 2. EVALUACION DE LAS INSTALACIONES

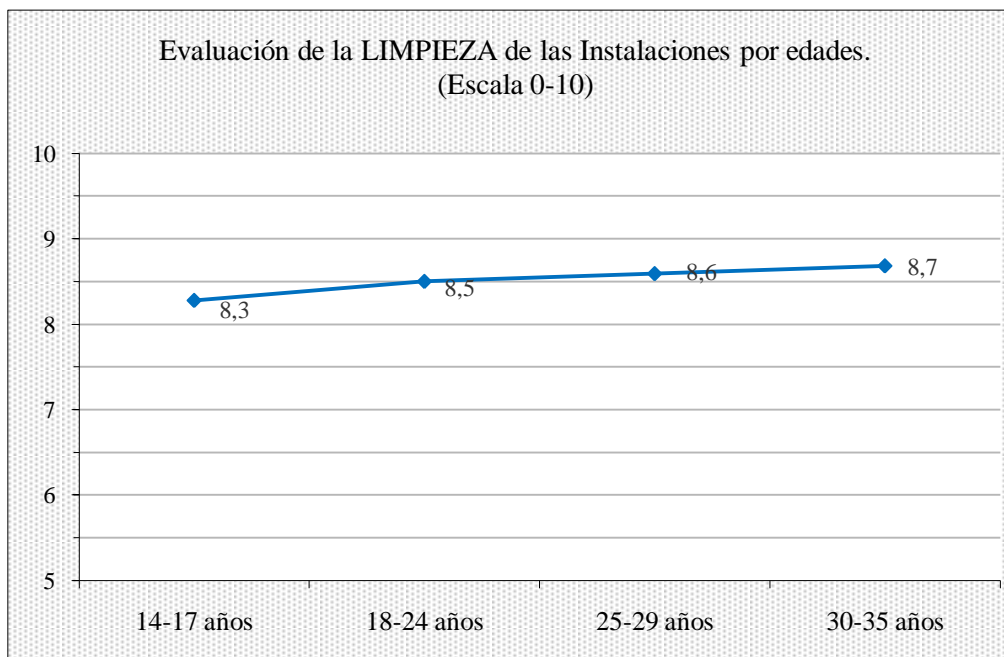
### 2.1. VALORACION GLOBAL DE LAS INSTALACIONES



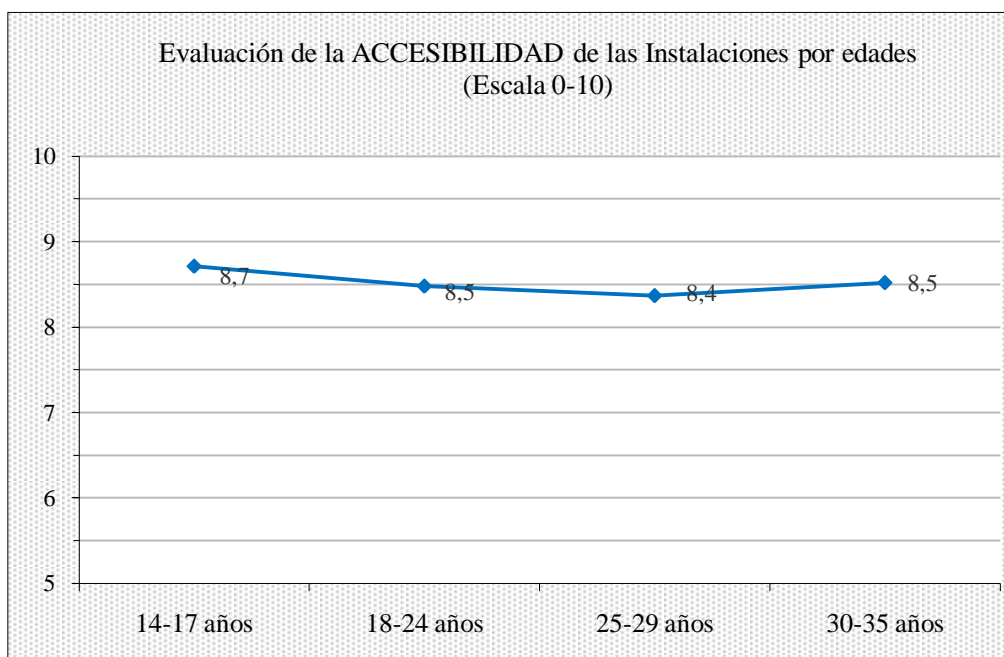
### 2.2. EVALUACION DE ASPECTOS CONCRETOS DE LAS INSTALACIONES



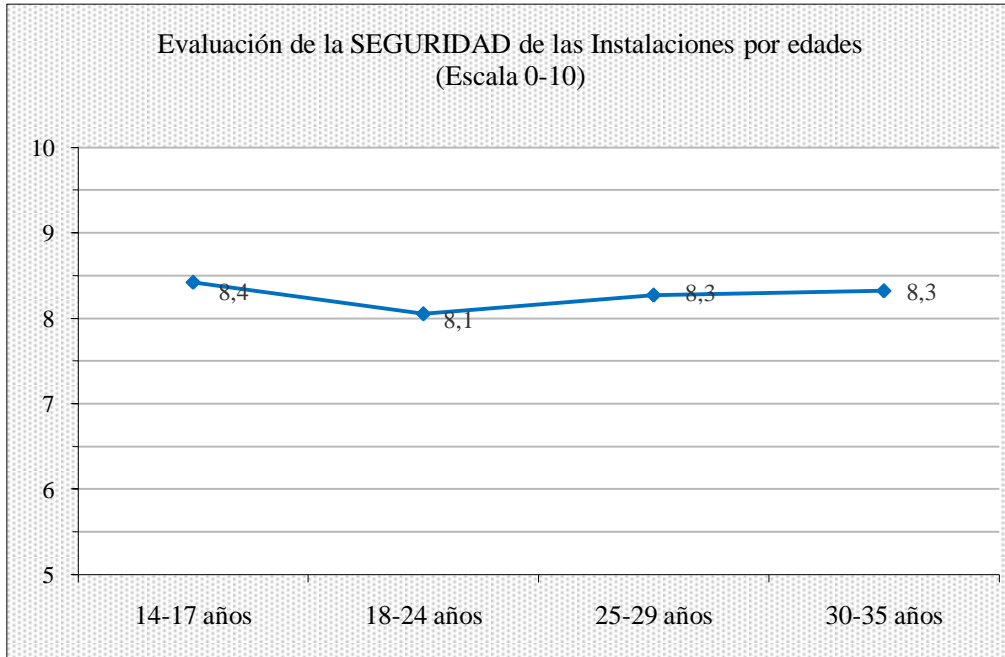
### 2.2.1. Limpieza



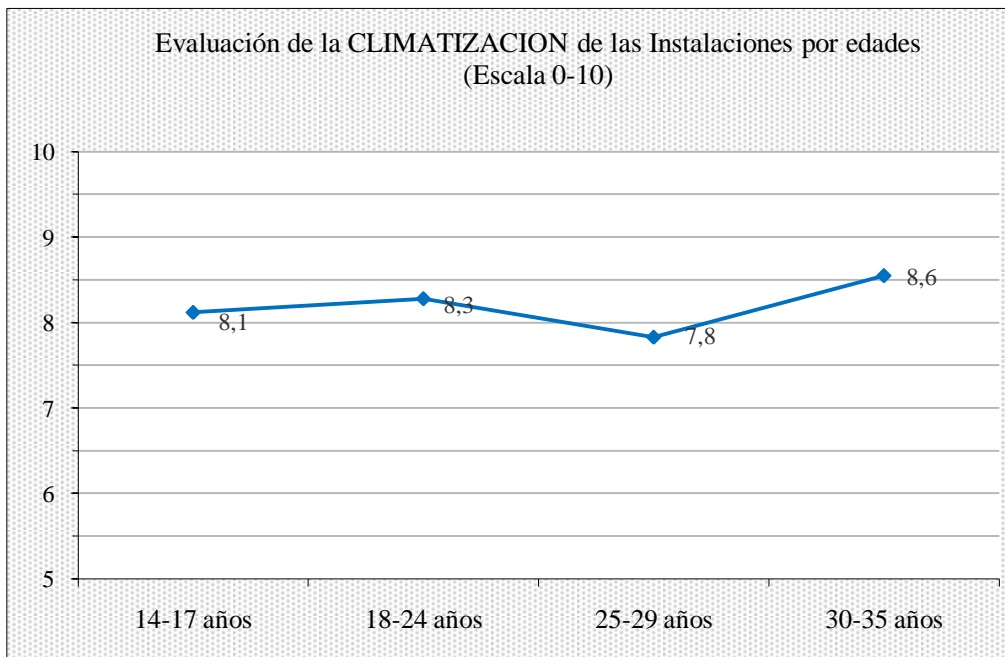
### 2.2.2. Accesibilidad



### 2.2.3. Seguridad

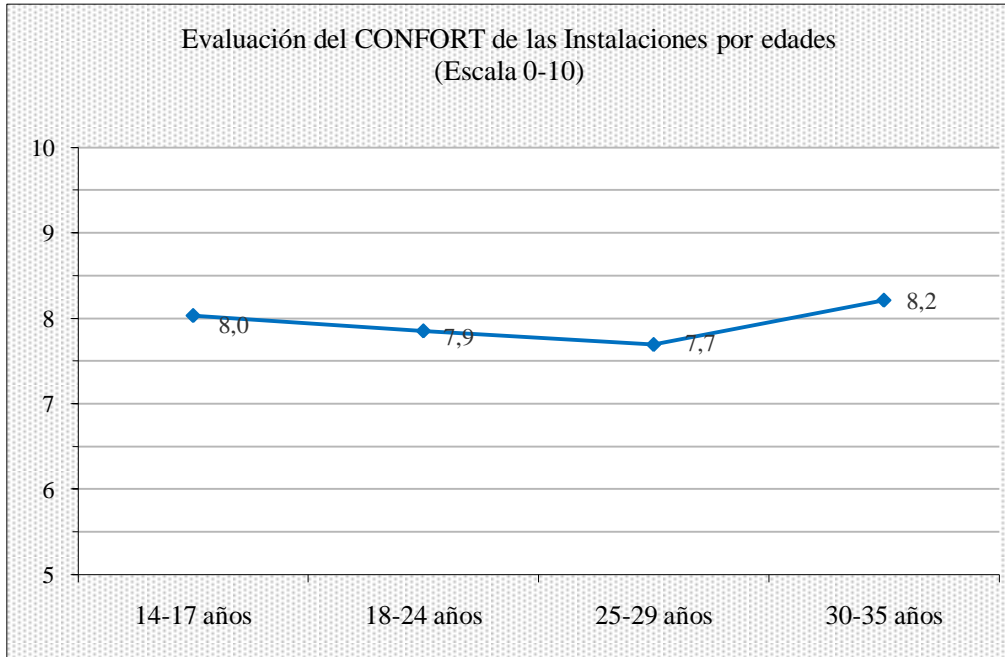


#### 2.2.4. Climatización

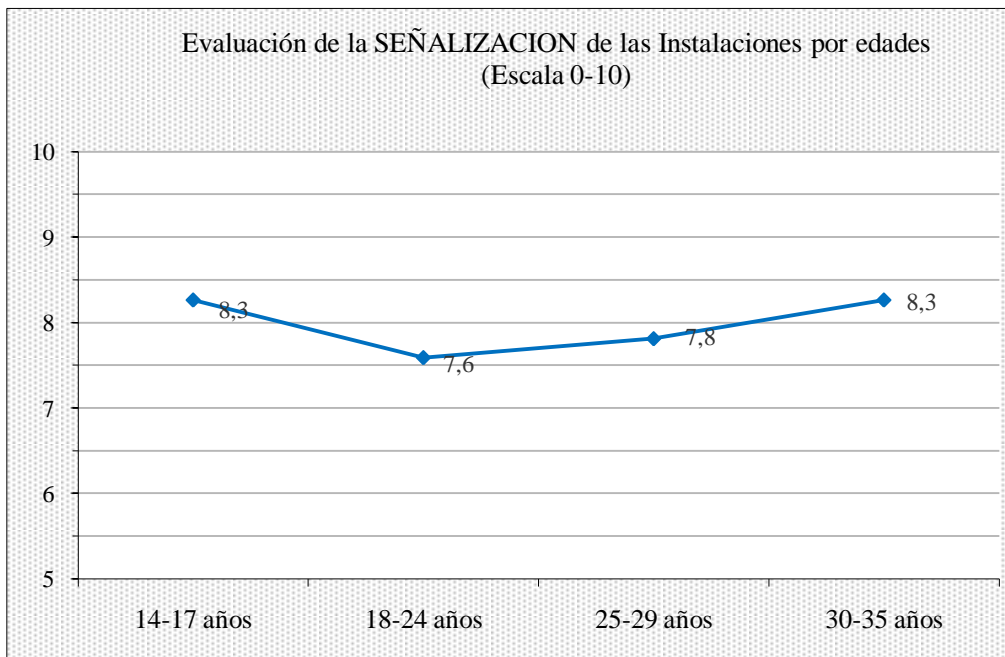


#### 2.2.5. Confort

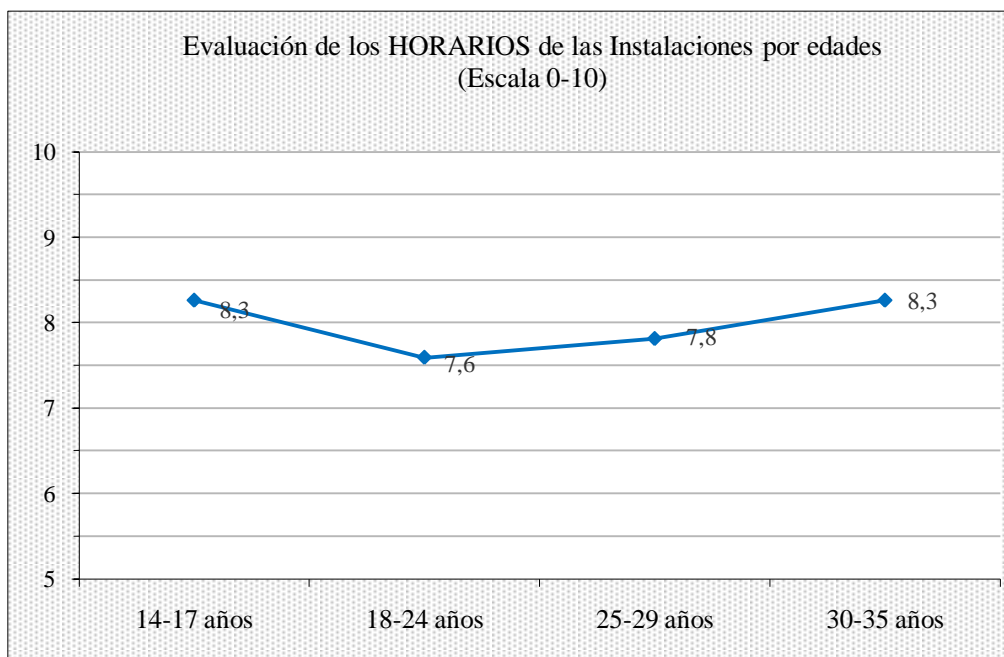




### 2.2.6. Señalización

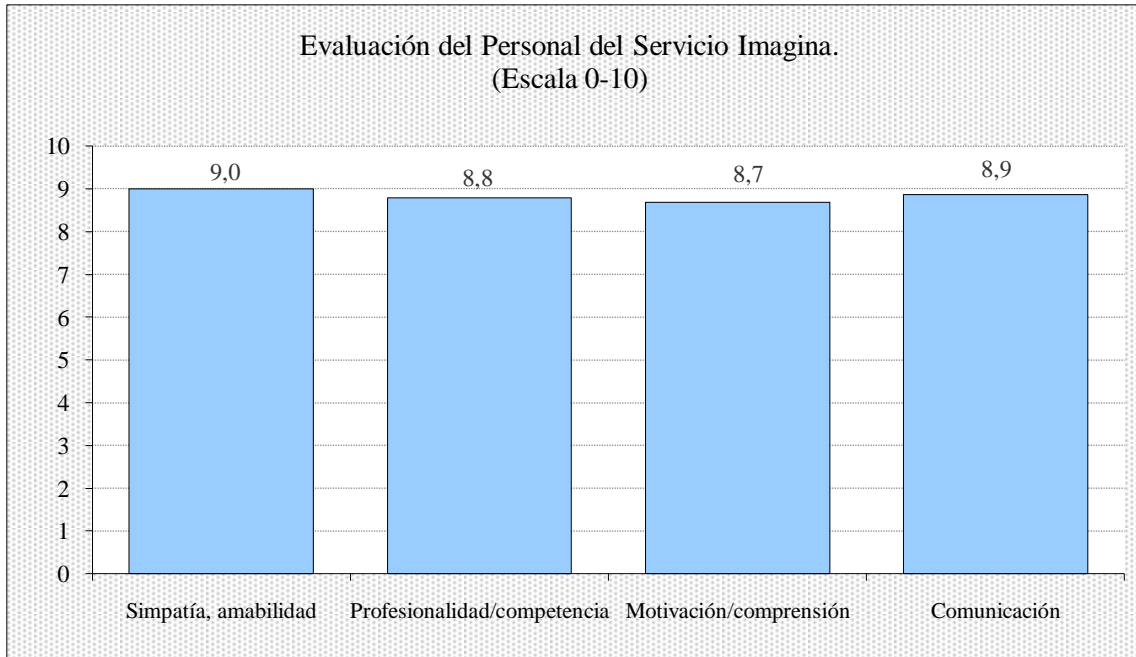


### 2.2.7. Horarios

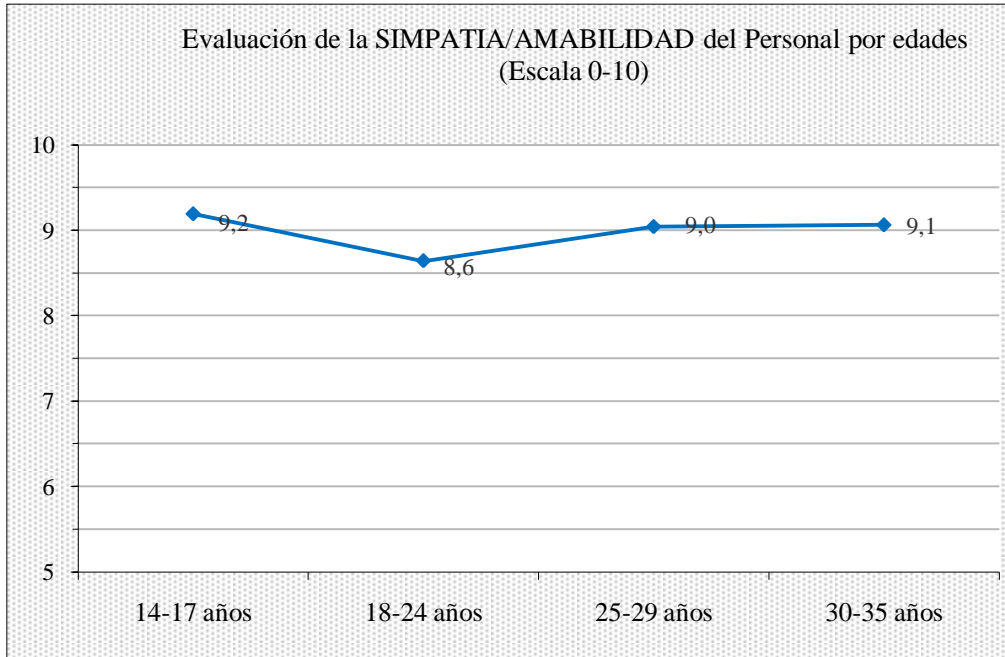


- ✓ Prácticamente la totalidad de los entrevistados (98%) considera que las instalaciones son adecuadas para los servicios que se prestan en Imagina
- ✓ La evaluación de los diferentes aspectos concretos de las instalaciones es en todos los casos bastante elevada. En una escala de 0 a 10 puntos (donde “0” sería la valoración mínima y “10” la valoración máxima), las evaluaciones otorgadas oscilan entre los 7,9 puntos del Confort y la Señalización, hasta los 8,5 puntos de la Limpieza y la Accesibilidad.
- ✓ Si bien la edad determina pequeñas diferencias en la evaluación de los aspectos concretos relacionados con las instalaciones, estas son casi siempre escasamente significativas, no excediendo las 5 o 6 décimas de punto entre unos grupos de edad y otros.

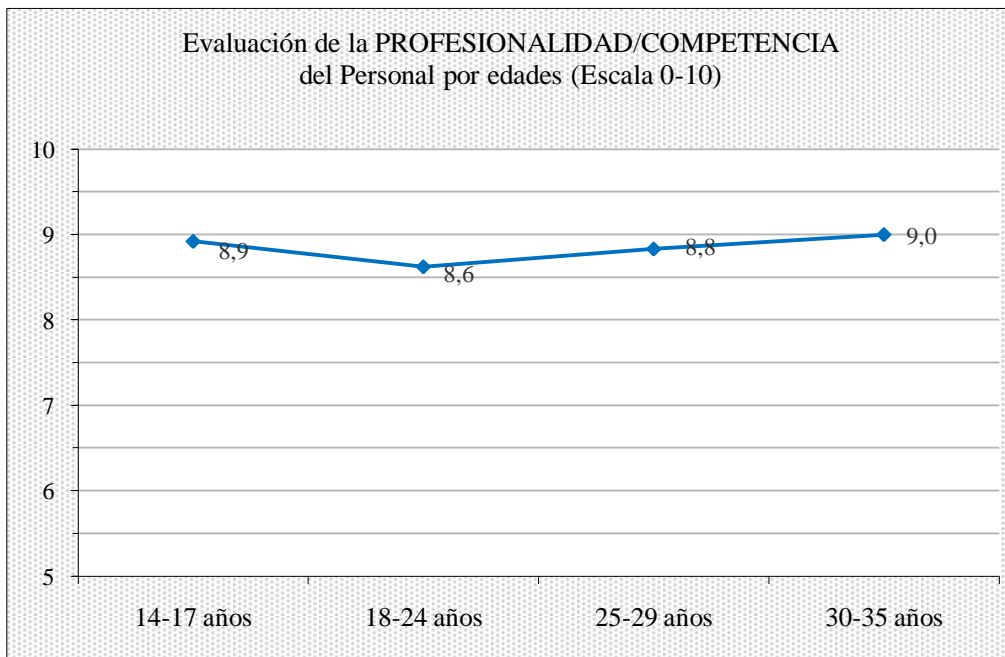
### 3. EVALUACION DEL PERSONAL



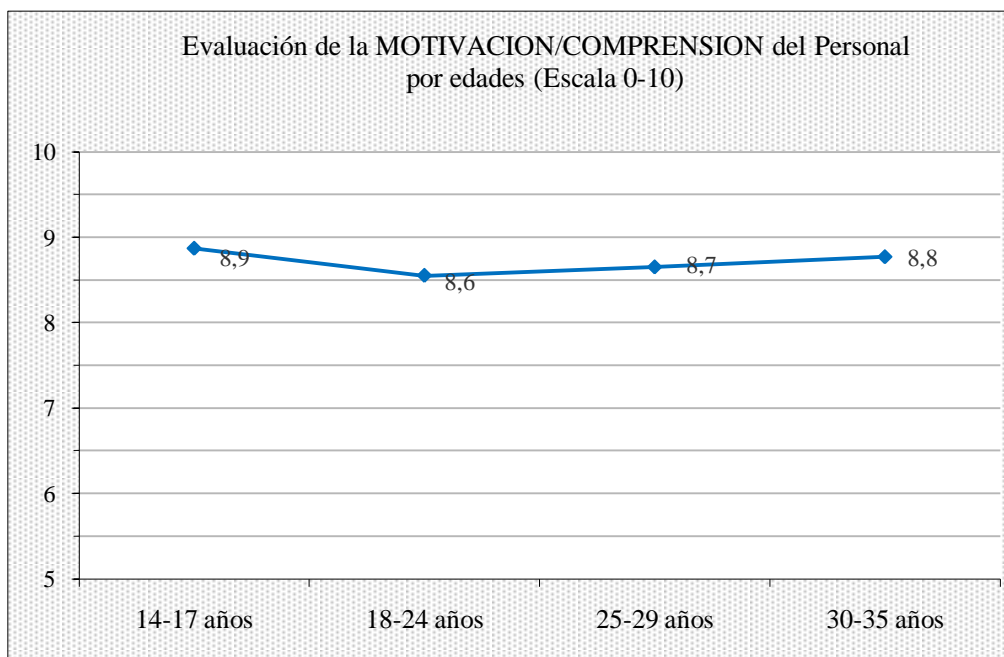
#### 3.1. Simpatía, amabilidad



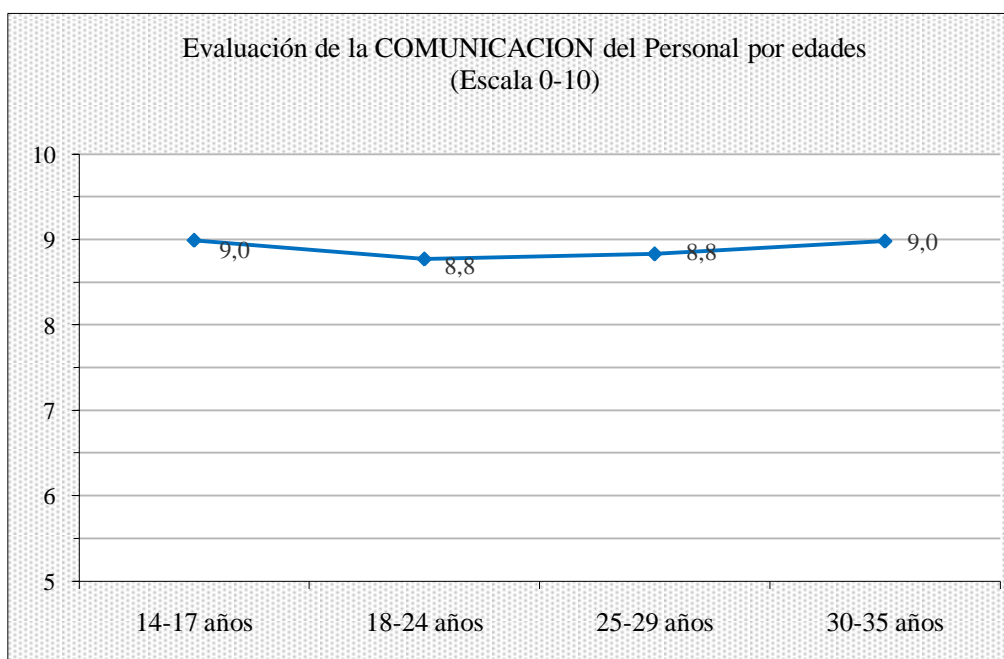
### 3.2. Profesionalidad, competencia



### 3.3. Motivación, comprensión



### 3.4. Comunicación



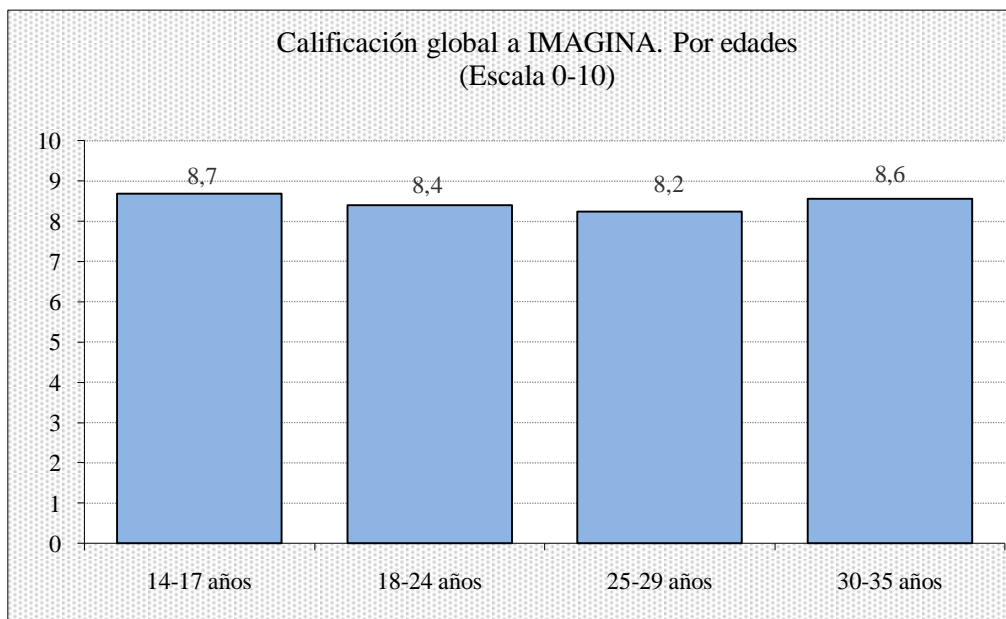
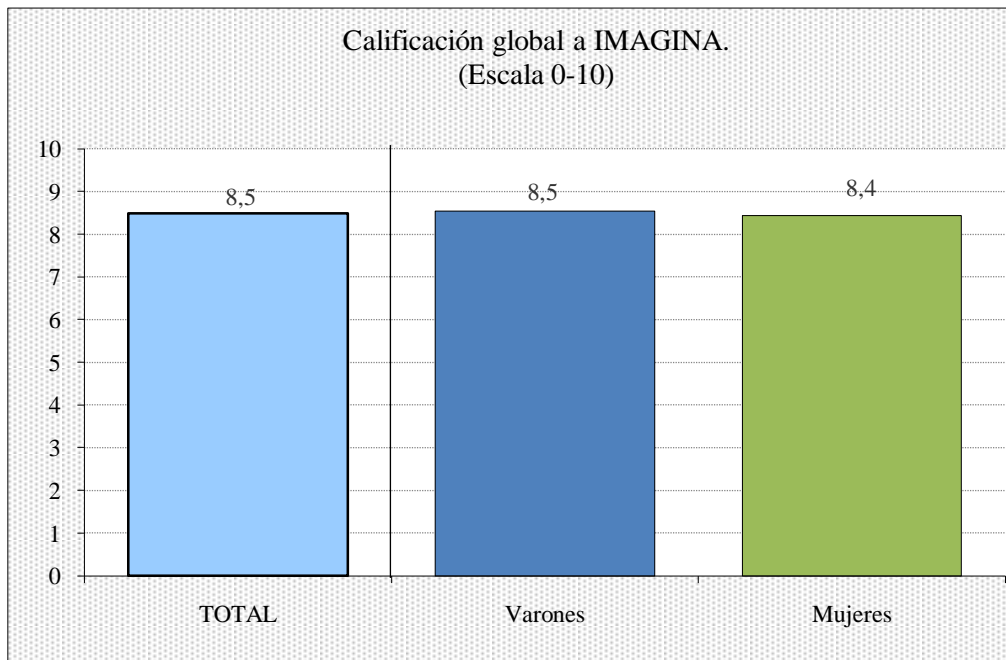
- ✓ La Evaluación de las diferentes cualidades del Personal de este Servicio (simpatía, profesionalidad, motivación, comprensión) obtiene las calificaciones más altas de todas las cuestiones expuestas a valoración en el cuestionario de satisfacción. Los cuatro aspectos evaluados alcanzan o rozan los 9 puntos sobre 10 posibles, oscilando entre los 8,7 puntos otorgados a la

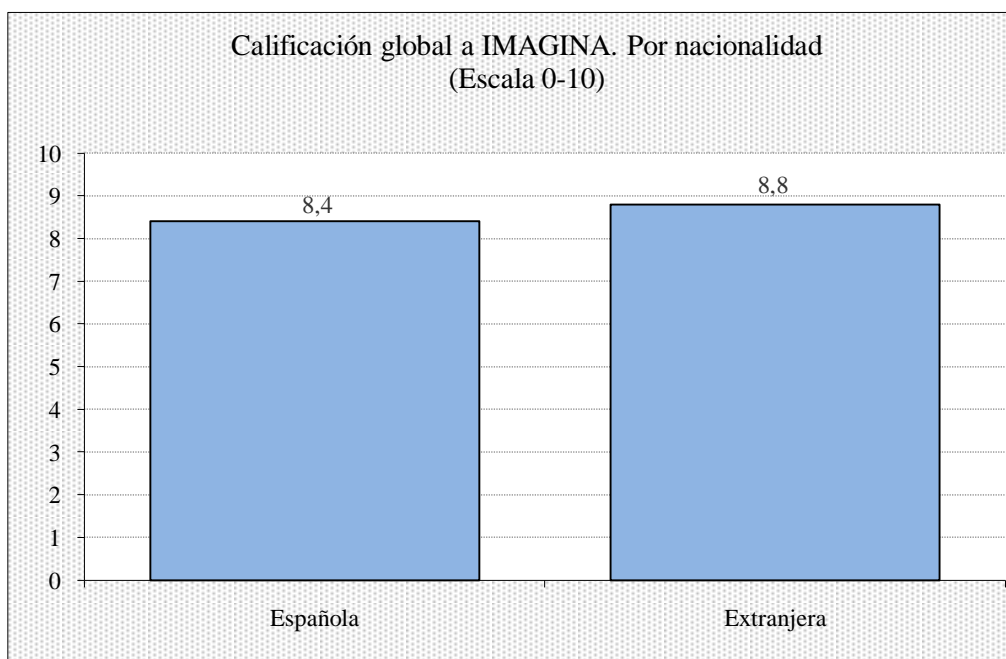
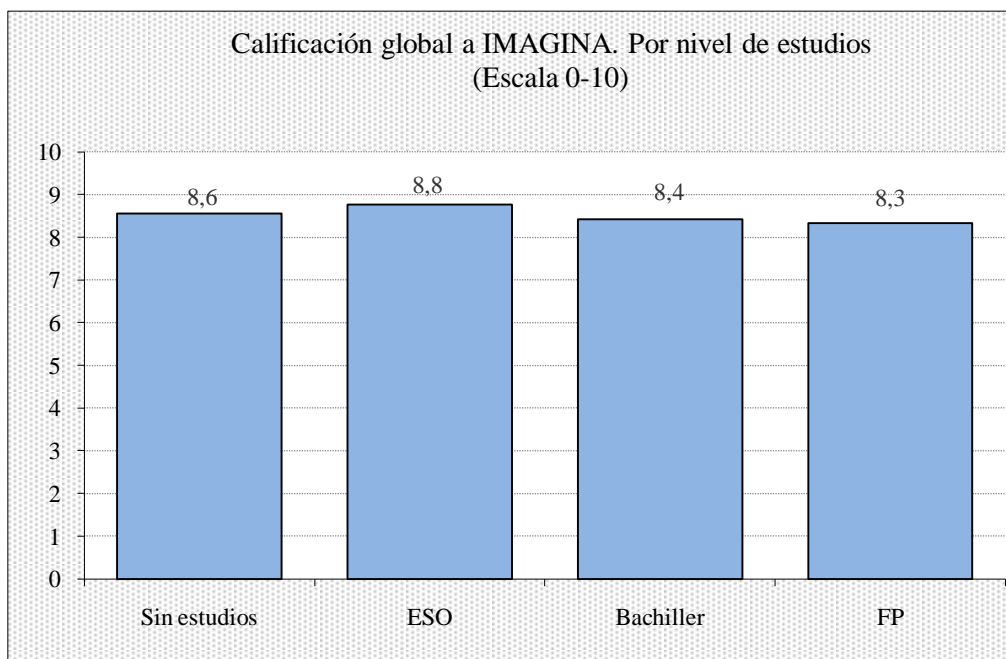
Motivación/Comprensión, hasta los 9 puntos otorgados a la Simpatía/Amabilidad.

- ✓ Las diferencias que introduce la edad de los encuestados son muy poco representativas.

## 4. CALIFICACION GLOBAL DEL SERVICIO “IMAGINA”

### 4.1. CALIFICACION GLOBAL DEL SERVICIO



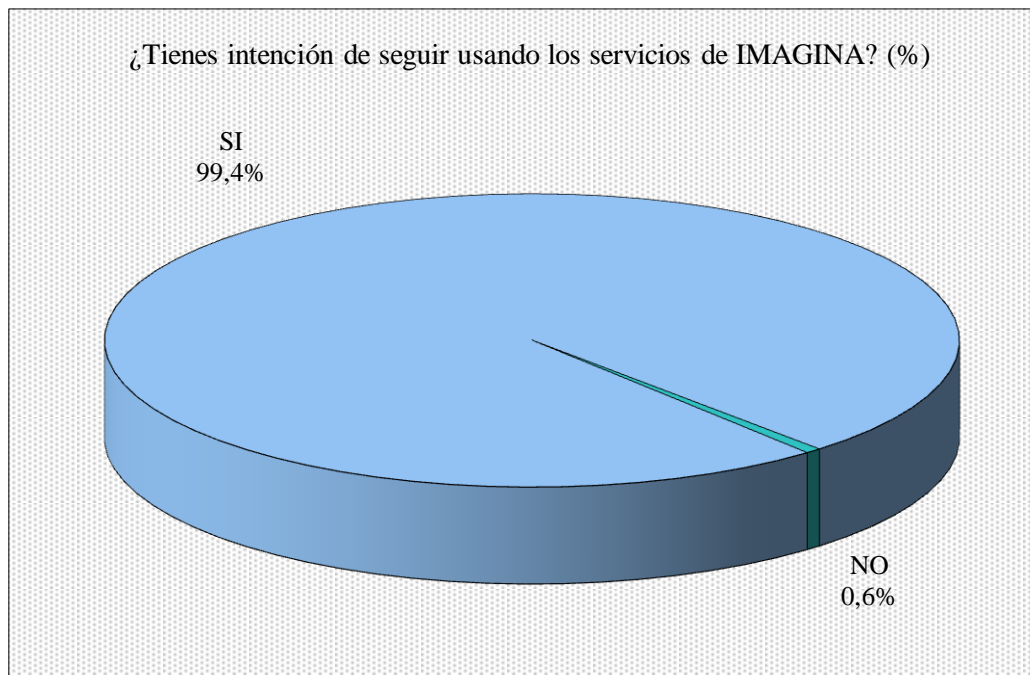


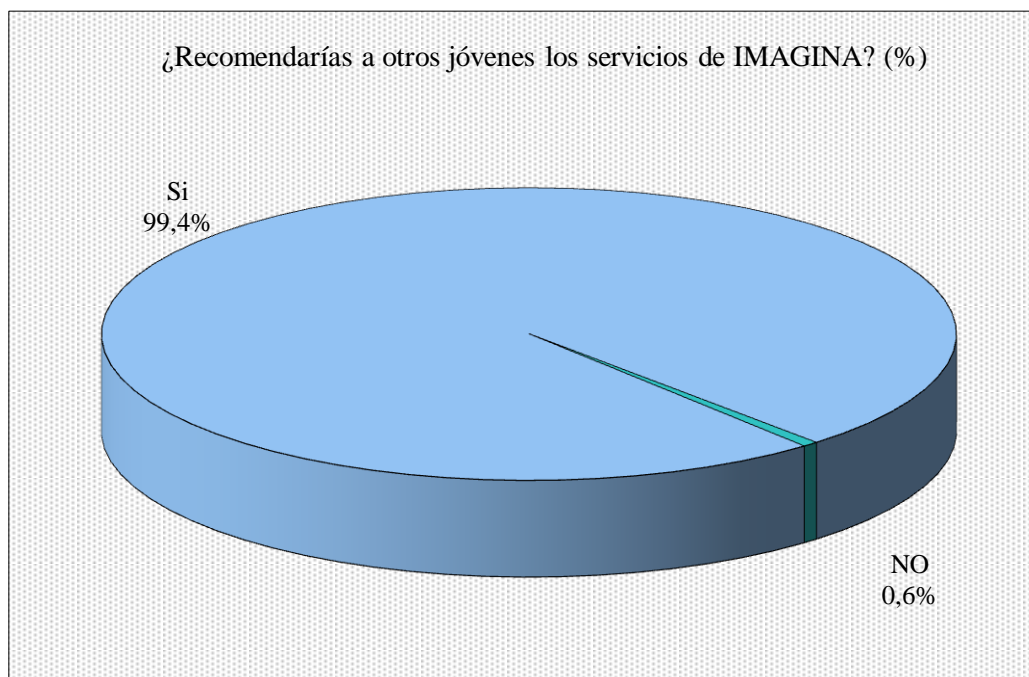
## 4.2. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LAS EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS



<b>OPINION FINAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS EN “IMAGINA”</b>	
<b>Mejor de lo que esperaban</b>	<b>49,8%</b>
<b>Tal y como lo esperaban</b>	<b>47,5%</b>
<b>Peor de lo que esperaban</b>	<b>2,5%</b>
<b>Ns/Nc</b>	<b>0,2%</b>

### 4.3. UTILIZACION DE LOS SERVICIOS DE IMAGINA DE CARA AL FUTURO





- ✓ La calificación global del Servicio “Imagina” es de 8,5 puntos sobre 10. Las diferencias que determinan las variables sociodemográficas de los usuarios entrevistados (sexo, edad, estudios, nacionalidad) no son relevantes: en todos los casos, la calificación media supera claramente los ocho puntos.
- ✓ La mitad de los usuarios encuestados opina que los servicios prestados en Imagina han superado sus expectativas iniciales, siendo mejor de lo que esperaban, Casi la otra mitad (47,5%) estima que los servicios prestados eran tal y como lo esperaban. Tan solo un 2,5% se han sentido decepcionados, pues piensan que los servicios han sido peor de lo que inicialmente esperaban.
- ✓ Prácticamente la totalidad de los usuarios que han cumplimentado la encuesta (99,4%) declaran, no sólo que continuarán usando/asistiendo a los servicios de Imagina, sino que recomendarían sus actividades y cursos a otros jóvenes.