

Zè

Indagini di Customer Satisfaction



Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Come sei venuto a conoscenza delle attività online del Servizio
- Portale web www.informagiovaniroma.it
- Frequenza di utilizzo del servizio
- Quale informazione ti interessa maggiormente
- Quanto suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis e Fattoriale)
- Suggerimenti
- Allegato 1 - Questionario

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **438 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) dall'**11 maggio al 30 dicembre 2020**, agli utenti che hanno partecipato alle attività digitali offerte dal **Servizio Informagiovani**, sia seminari online che colloqui via Skype (il campione rappresenta il 18% dei partecipanti totali alle attività proposte in tale periodo d'indagine).

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,60\%$.

Per verificare la significatività delle variabili e dei possibili incroci restituiti nella presente indagine, in fase di analisi dei dati sono stati effettuati precedentemente dei test statistici (*Chi quadro, Anova e T test*).

Per estrapolare i valori è stata utilizzata la seguente scala di giudizio/valore:

- Molto soddisfatto = 3
- Abbastanza soddisfatto = 2
- Poco soddisfatto = 1
- Per niente soddisfatto = 0.

Nel 2020, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello medio di soddisfazione generale è molto buono, con una media di **2,59** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **98%**.

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono superiori allo standard minimo di 2,20. Sia l'**efficienza e professionalità dell'operatore** che la **chiarezza dei contenuti e temi trattati** risultano essere gli elementi più soddisfacenti, ma è la **completezza delle informazioni** la variabile in assoluto più importante nella mappa delle priorità e quella più correlata al giudizio generale sulle attività online del Servizio Informagiovani (cfr. pp. 15-17).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da **cittadini romani** (83% del campione totale), di età compresa tra i **18 e 34 anni** (88%; l'età media è pari a 25 anni), di **genere femminile** (54%), **studenti** (60%), in possesso di un titolo di **scuola media inferiore/superiore** (65%).

Il **75%** del campione dichiara di avere utilizzato il Servizio Informagiovani per la prima volta.

Fra le iniziative digitali proposte nel periodo dell'emergenza sanitaria, il 70% di chi ha partecipato a tale survey dichiara di avere seguito un **seminario online**, mentre il restante 30% ha richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype**.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del servizio attraverso **scuola/università** (46% sul totale del campione); seguono il **canale web** (33%) e il **passaparola** (19%).

Risulta significativo che *scuola/università* sia la risposta prevalente per gli utenti di età 14-18 anni, con un titolo di scuola media inferiore, che utilizzano il servizio per la prima volta, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e partecipano soprattutto ai seminari online. Invece il portale www.informagiovaniroma.it è il canale prediletto dagli utenti di età 19-34 anni, con un diploma superiore o una specializzazione post laurea, molti già fruitori del servizio e sono molto soddisfatti delle attività online a cui hanno partecipato, in particolare i colloqui via Skype.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Servizio Informagiovani 2020	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,70	3,00	437	1	0,468	71%	0%	100%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,60	3,00	437	1	0,553	63%	0%	97%
Completezza delle informazioni	2,56	3,00	436	2	0,563	59%	0%	97%
Giudizio generale sull'attività	2,59	3,00	434	4	0,547	61%	0%	98%

* La mediana è il termine che occupa il posto centrale in un insieme di dati disposti in ordine crescente.

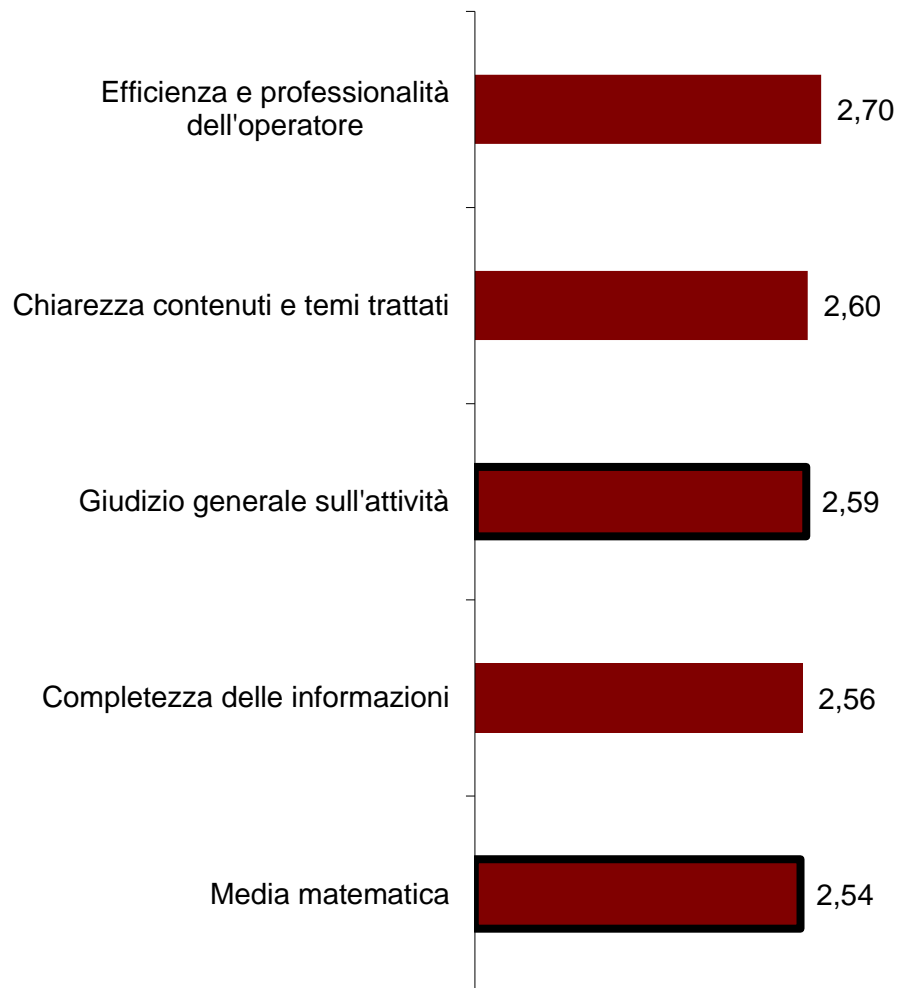
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,54).

Medie di soddisfazione – grafico di Pareto

Nel grafico laterale sono disposte le medie dei vari aspetti in ordine decrescente per un apprezzamento più diretto dei risultati.

Gli aspetti oggetto d'indagine che sono stati maggiormente graditi sono quelli riguardanti l'**efficienza** e la **professionalità degli operatori**, la **chiarezza dei contenuti e temi trattati**.

Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



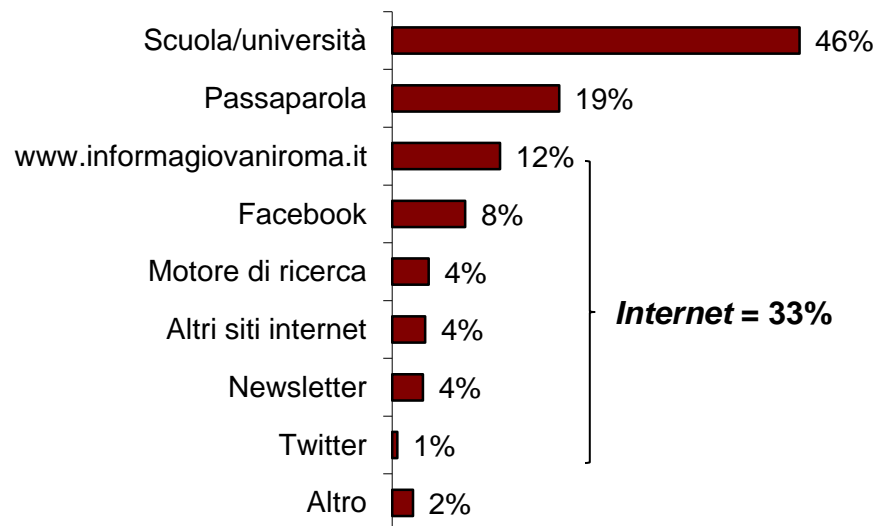
Come sei venuto a conoscenza delle attività online del Servizio

Il 46% del campione viene a conoscenza delle attività online del Servizio Informagiovani attraverso la propria **scuola/università**, mentre il 33% tramite **internet**: in dettaglio il 12% attraverso *www.informagiovaniroma.it*, il 9% risponde *social network*, il 4% *motore di ricerca*, il 4% *newsletter* e il restante 4% *altri siti internet*. Invece il **passaparola** raggiunge il 19% sul totale delle risposte rilasciate da chi ha compilato il form.

Risulta significativo che scuola/università sia la risposta prevalente per gli utenti di età 14-18 anni, con un titolo di scuola media inferiore, che utilizzano il servizio per la prima volta, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e partecipano soprattutto ai seminari online.

Il passaparola emerge per coloro che appartengono alle fasce di età 26-44 anni, diplomati o laureati, alcuni hanno già utilizzato il Servizio Informagiovani, nel complesso molto soddisfatti e hanno richiesto principalmente dei colloqui via Skype.

Invece il portale *www.informagiovaniroma.it* è il canale prediletto dagli utenti di età 19-34 anni, con un diploma superiore o una specializzazione post laurea, molti già fruitori del servizio e sono molto soddisfatti delle attività online, in particolare dei colloqui via Skype.

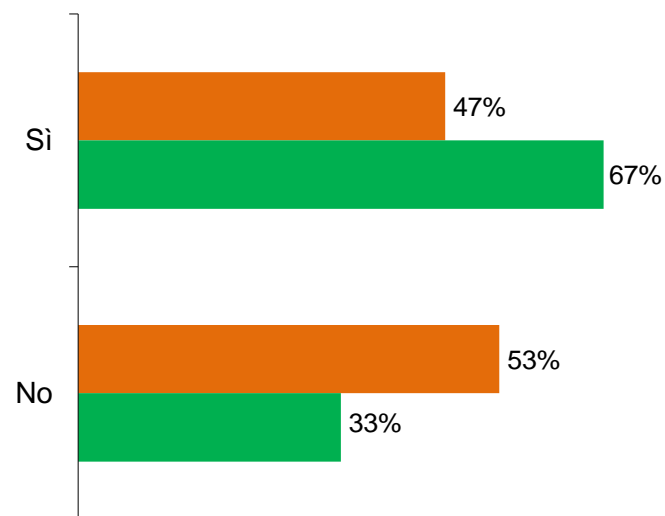
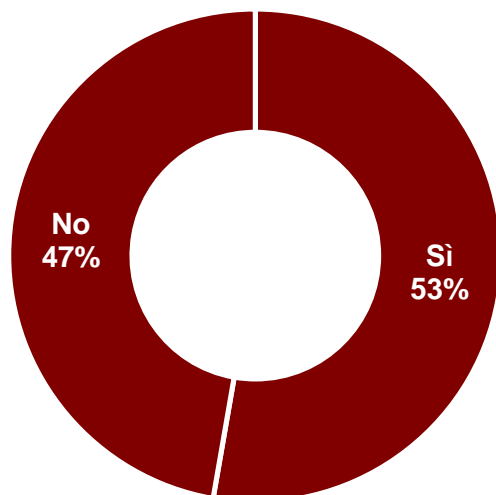


Portale web www.informagiovaniroma.it

Il 53% del campione risponde di avere navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, mentre il 47% non lo conosce.

Tra coloro che rispondono positivamente a tale domanda, il 56% si ritiene abbastanza soddisfatto, il 38% è molto soddisfatto mentre solo il 6% è poco soddisfatto e nessuno si ritiene per niente soddisfatto; la media complessiva è pari a **2,32**, pertanto superiore allo standard minimo di 2,20.

Risulta significativo che ad avere navigato sul portale siano in prevalenza gli utenti che hanno richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype** (cfr. grafico in basso a destra), di età 26-44 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, già fruitori del Servizio Informagiovani. Invece coloro che non lo hanno utilizzato hanno partecipato soprattutto ai **seminari online**, di età inferiore ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore/superiore, nuovi fruitori di tale servizio.

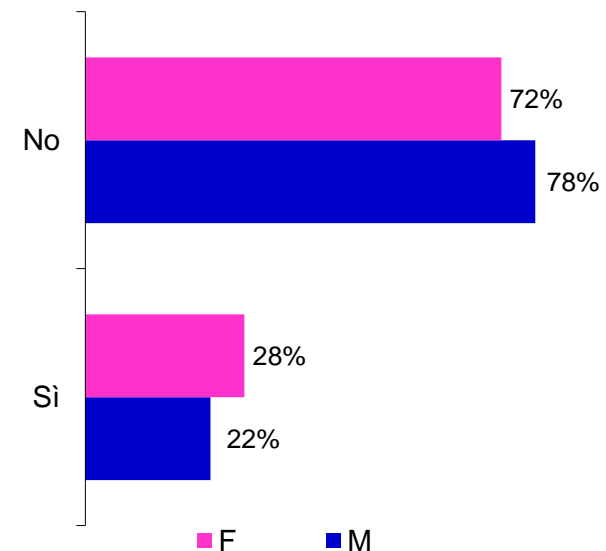
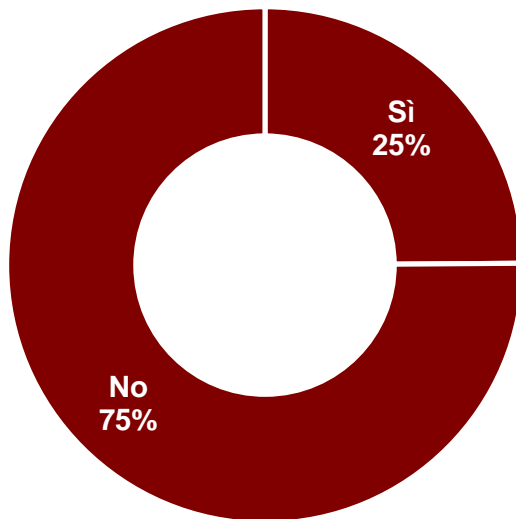


■ Seminario online ■ Colloquio di orientamento via Skype

Frequenza di utilizzo del servizio

La maggior parte degli utenti intervistati dichiara di **non avere mai utilizzato il servizio** (75% sul campione totale), mentre il 25% ne ha già usufruito.

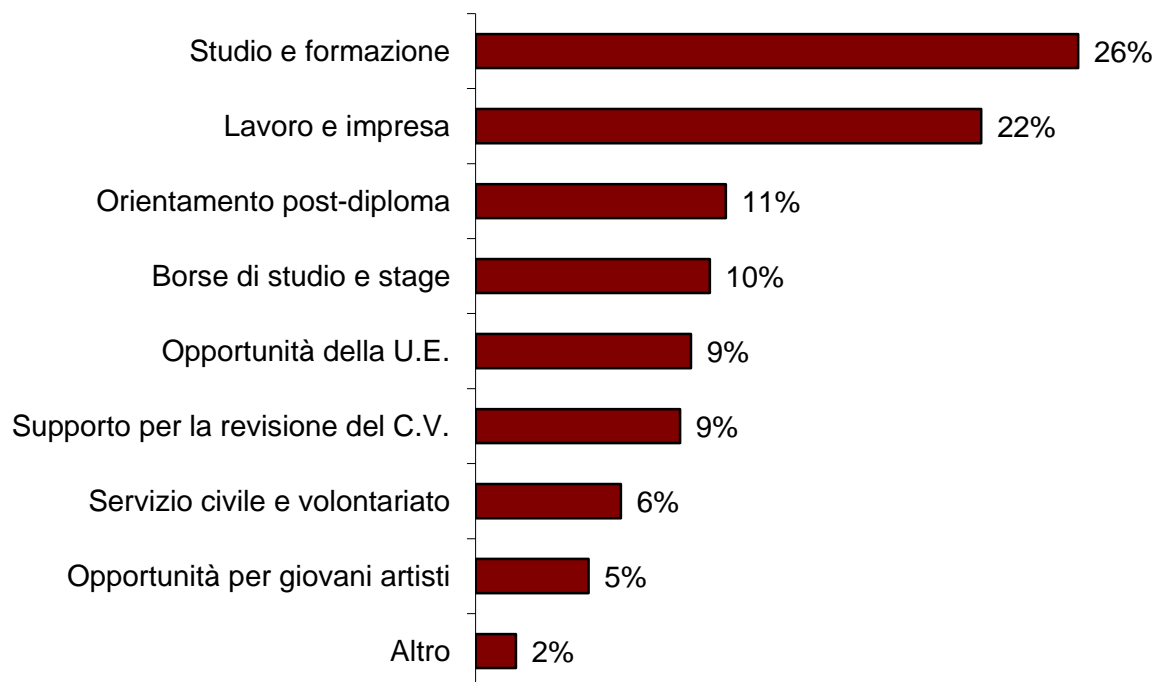
È significativo che i nuovi fruitori siano soprattutto gli uomini (*cf.* grafico sottostante a destra), di età inferiore ai 25 anni, con un titolo di scuola media inferiore o superiore, nel complesso abbastanza soddisfatti delle attività online a cui hanno partecipato e dichiarano di non avere mai navigato sul portale www.informagiovaniroma.it. Invece tra coloro che lo hanno già utilizzato emergono le donne, di età 26-44 anni, con un titolo di laurea o post laurea, in generale molto soddisfatte e hanno già visitato il sito web dedicato al Servizio Informagiovani.



Quale informazione ti interessa maggiormente

Il 26% degli utenti dichiara di avere richiesto informazioni soprattutto relative a **studio e formazione**, mentre il 22% è interessato a **lavoro e impresa**, l'11% vi si rivolge per un **orientamento post-diploma** e il 10% è interessato a **borse di studio e stage** (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulle altre tipologie di informazioni richieste).

Risulta significativo che studio e formazione ed orientamento post diploma siano le risposte prevalenti per gli utenti di età inferiore ai 25 anni, mentre a richiedere informazioni su lavoro e impresa sono principalmente coloro che appartengono alle fasce di età 26-34 anni e 40-64 anni.

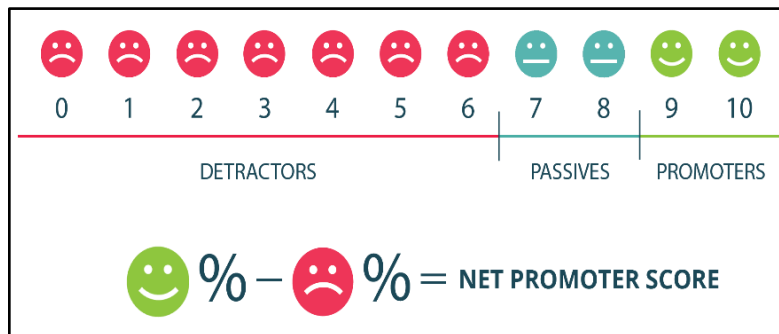


Suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti e hanno rilasciato come valutazione 9-10 – e i **detrattori** - utenti insoddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene di tale servizio.

In questo caso la percentuale di chi consiglierà il **Servizio Informagiovani** è pari al **42%** (la percentuale sale al 60% per i colloqui di orientamento via Skype, mentre scende al 35% per i seminari online).

Si evidenzia che il 44% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”.



NET PROMOTER SCORE Servizio Informagiovani 2020										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	0	1	1	1	7	20	66	126	89	127
0%	0%	0%	0%	0%	2%	5%	15%	29%	20%	29%
DETRATTORI = 7%							PASSIVI = 44%	PROMOTORI = 49%		
49% - 7% = 42%										

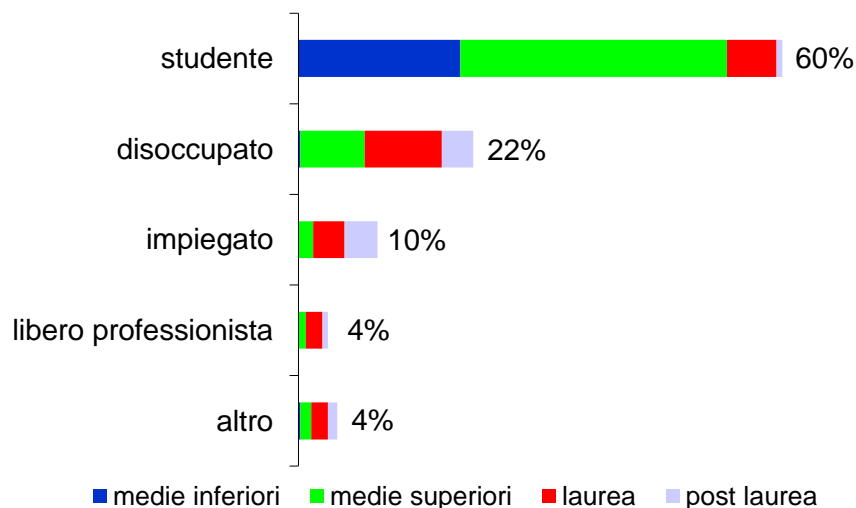
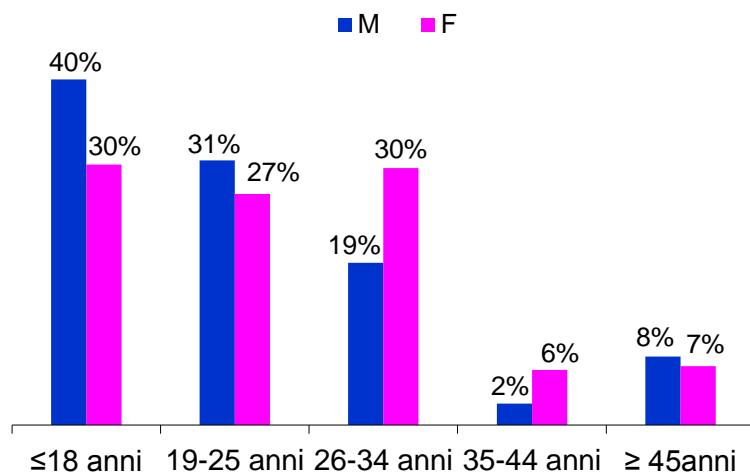
Analisi socio-demografica (genere, età, professione)

Tra gli utenti che partecipano alle attività online del Servizio Informagiovani prevalgono le **donne** (54% sul totale), soprattutto nelle fasce dei 26-34 anni. Invece gli uomini sono predominanti tra i minorenni e nella fascia dei 19-25 anni.

Le fasce di età più rappresentate sono quelle comprese tra i **18 e 34 anni**, che raggiungono complessivamente l'88% sul totale; l'età media risulta pari a **25 anni**.

Il 66% del campione totale dichiara di avere conseguito un **titolo di scuola media inferiore e superiore**.

Dal grafico in basso a destra si evidenzia come a prevalere siano nettamente gli **studenti**, che rappresentano una percentuale pari al 60%; poi seguono i **disoccupati** e gli **impiegati** (rispettivamente 22% e 10% sul totale degli intervistati).

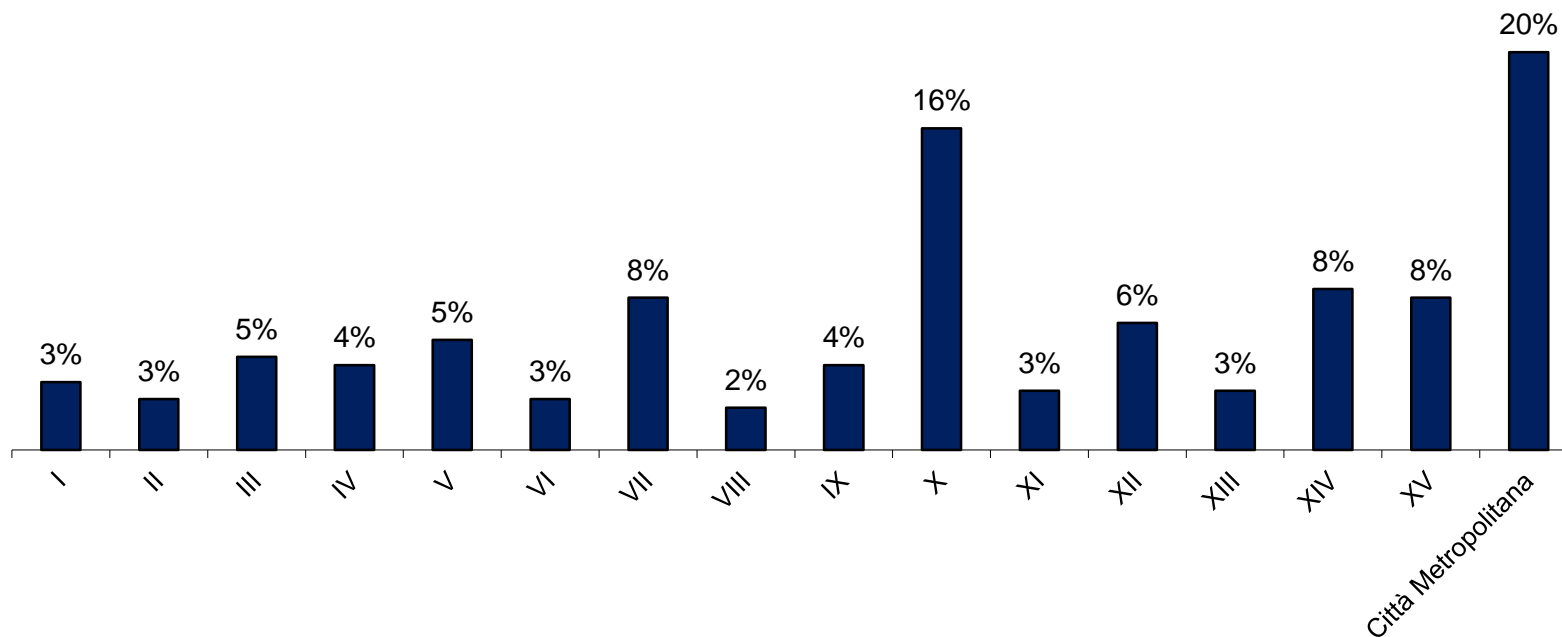
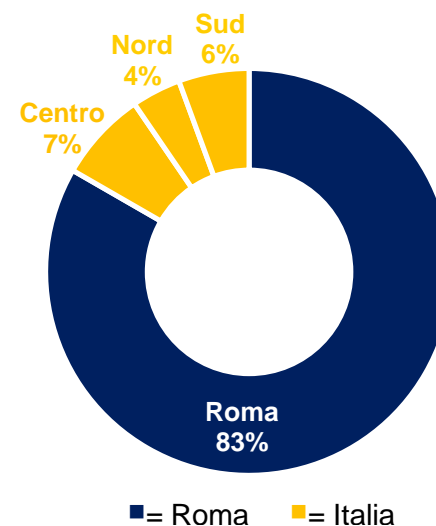


Analisi socio-demografica: provenienza

Ben l'87% del campione intervistato è costituito da **cittadini romani**, mentre il restante 17% risiede in altre province italiane.

In tale indagine prevale l'area della **Città Metropolitana** con una percentuale pari al 20%; segue il **Municipio X**, che rappresenta il 16% dei romani intervistati.

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui municipi di residenza.

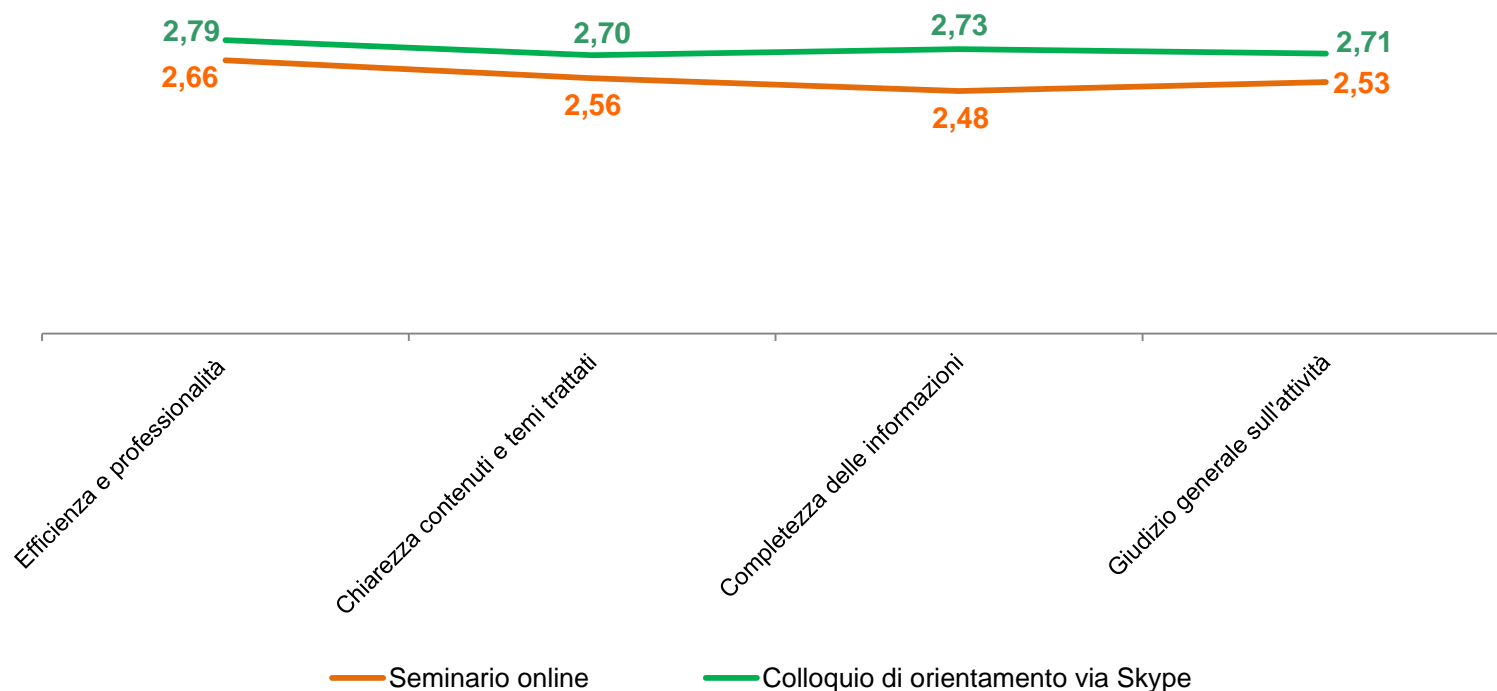


Analisi univariate per attività

Il 70% degli utenti che ha compilato il questionario ha partecipato ai **seminari online**, mentre il restante 30% ha usufruito dei **colloqui di orientamento via Skype**.

Analizzando il livello medio di soddisfazione per attività (cfr. grafico sottostante), il giudizio è tendenzialmente più alto per chi ha richiesto i colloqui di orientamento via Skype su tutte le variabili oggetto d'indagine.

Risulta significativo che ad avere partecipato ai seminari online siano in particolare gli uomini, che non conoscono il portale www.informagiovaniroma.it e si ritengono abbastanza soddisfatti dell'attività. Invece tra coloro che hanno partecipato ai colloqui di orientamento via Skype prevalgono le donne, che hanno già navigato sul sito web dedicato al Servizio Informagiovani e sono molto soddisfatte della loro esperienza complessiva.



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Coefficiente di correlazione di Spearman – Attività online del Servizio Informagiovani 2020	Efficienza e professionalità dell'operatore	Chiarezza contenuti e temi trattati	Completezza delle informazioni	Giudizio generale sull'attività
Efficienza e professionalità dell'operatore	1,000	,559**	,468**	,516**
Chiarezza contenuti e temi trattati	,559**	1,000	,526**	,565**
Completezza delle informazioni	,468**	,526**	1,000	,604**
Giudizio generale sull'attività	,516**	,565**	,604**	1,000

Correlazione 2/2

Per una visione più immediata e diretta è stata estrapolata dalla tabella della pagina precedente la colonna laterale di sintesi relativa agli aspetti indagati che sono maggiormente correlati alla soddisfazione generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

Tutte le variabili indagate sono risultate significative rispetto all'esperienza complessiva.

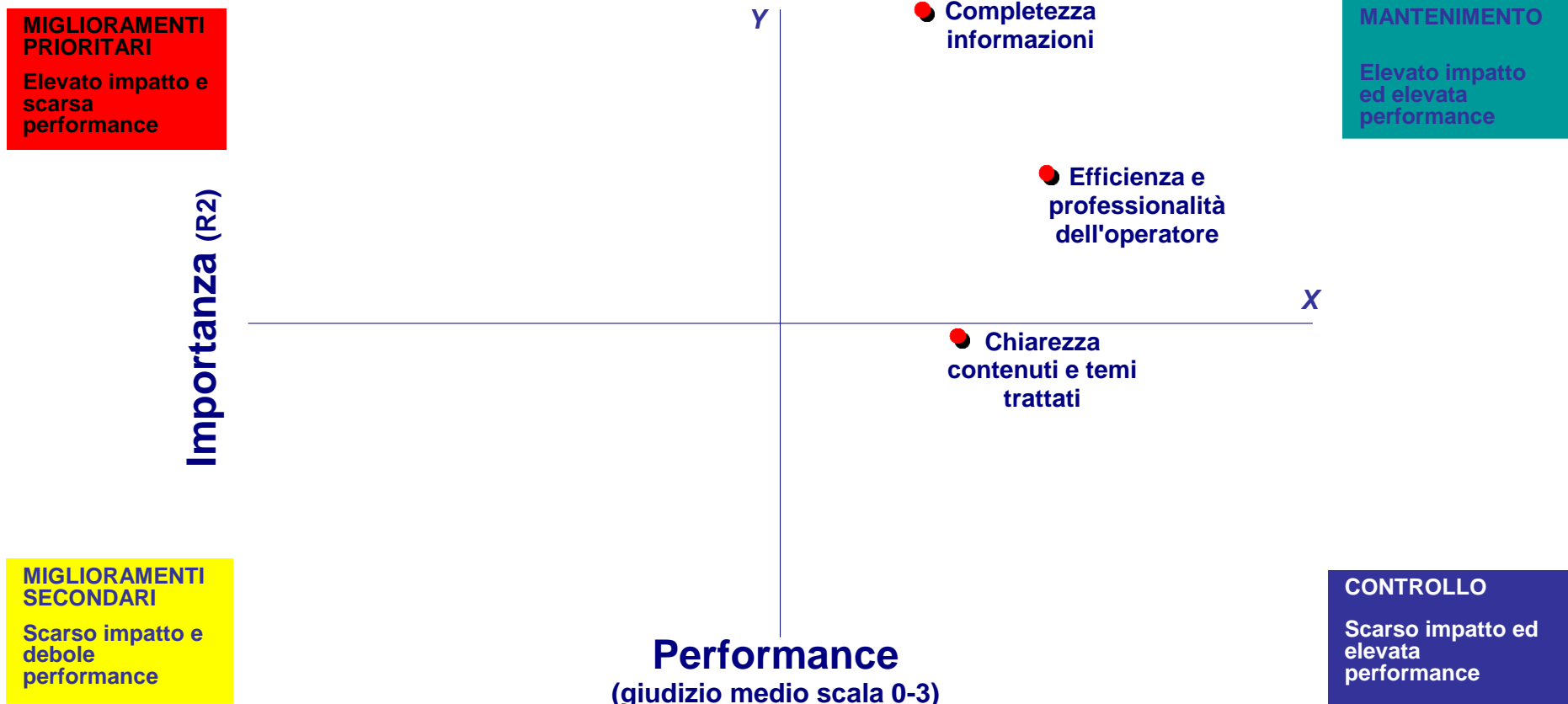
Per le attività online del Servizio Informagiovani la **completezza delle informazioni ricevute** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione Rho di Spearman sull'esperienza complessiva Attività online del Servizio Informagiovani 2020	
Completezza delle informazioni	0,354
Chiarezza contenuti e temi trattati	0,352
Efficienza e professionalità dell'operatore	0,297

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **completezza delle informazioni** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante, ma anche l'**efficienza e professionalità dell'operatore** si posizionano nel quadrante in alto a destra tra le variabili con maggiore impatto e performance. Invece non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si colloca la **chiarezza dei contenuti**, che risulta di minore impatto sul giudizio complessivo delle attività online, anche se ritenuta ottima (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

Cluster Analysis

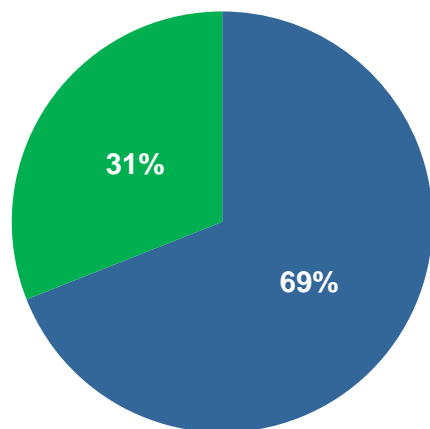
L'analisi dei cluster serve a definire gruppi di utenti con simili caratteristiche socio-demografiche e di soddisfazione sulle variabili quantitative oggetto d'indagine.

Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (296 individui nel *Cluster 1* e 133 nel *Cluster 2*; n. 9 casi mancanti).

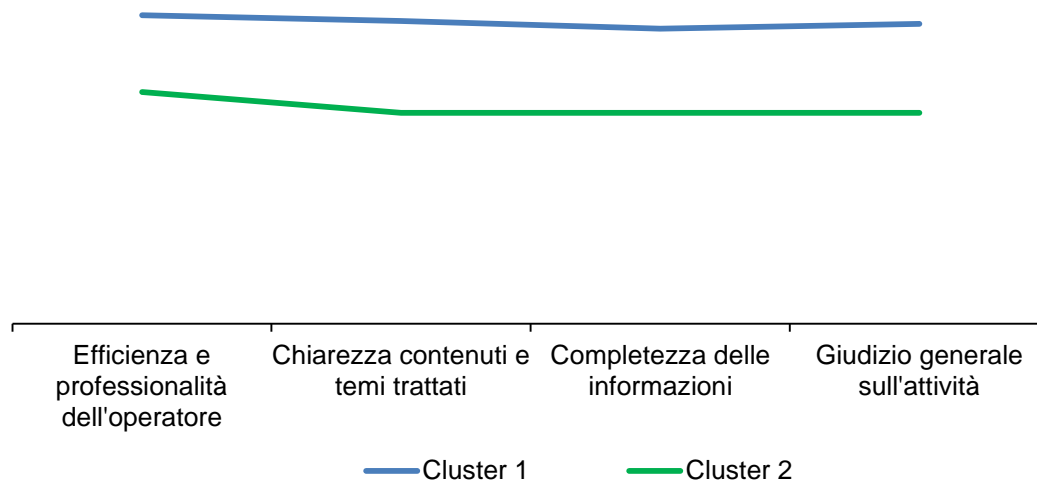
Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 Molto soddisfatti: in prevalenza donne, di età 19-34 anni, residenti soprattutto nel Municipio X, con titolo di laurea o post laurea, disoccupati, impiegati e liberi professionisti, richiedono in particolare i colloqui di orientamento via Skype, conoscono il portale web www.informagiovaniroma.it, alcuni già fruitori del Servizio Informagiovani, lo hanno conosciuto tramite internet e passaparola, chiedono informazioni su borse di studio e stage, opportunità della UE e richiedono un supporto nella revisione del C.V.

Cluster 2 Abbastanza soddisfatti: in prevalenza uomini, di età 14-18 anni, residenti soprattutto nell'Area della Città Metropolitana, con titolo di scuola media inferiore o superiore, studenti, partecipano in particolare ai seminari online, non hanno mai navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, nuovi fruitori del Servizio Informagiovani, lo hanno conosciuto attraverso la scuola, chiedono informazioni principalmente su studio e formazione, ma sono interessati anche a lavoro e impresa.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



ELOGI buona iniziativa, da continuare (8), ottimo livello dei seminari (4), informazioni molto utili. (3). **Totale 15**

SUGGERIMENTI

SEMINARI ONLINE – CONTENUTI fare degli esempi concreti, illustrando le opportunità e proponendo delle attività, non mostrare video che già si trovano in rete (4), altro (3). **Totale 7**

COMUNICAZIONE promuovere maggiormente il servizio e le attività online sui canali social, inserire i video dei seminari su *Youtube*. **Totale 5**

SEMINARI ONLINE – DURATA ridurre la durata dei seminari, premesse troppo lunghe, maggiore sintesi. **Totale 4**

SEMINARI ONLINE – INTERAZIONE più coinvolgimento e interazione da parte dei professori e più tempo per le domande, condivisione delle *slide* a fine attività. **Totale 4**

ALTRO il collegamento è risultato discontinuo; attivare anche dei servizi per il sostegno psicologico ai giovani; costituire un'azienda agricola non è facile e ci sono molti aspetti burocratici da conoscere. **Totale 3**

ATTIVITÀ ONLINE SERVIZIO INFORMAGIOVANI 2020
TOTALE 23 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario

INFORMA
GIOVANI
Roma Capitale

QUESTIONARIO
SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Zètema
registro cult.ra

Ti chiediamo cortesemente di compilare il questionario per aiutarci a migliorare l'organizzazione e la qualità delle attività online del Servizio Informagiovani.

1. A quale di queste attività hai partecipato? Seminario online Colloquio di orientamento via Skype

2. Quanto ti ritieni soddisfatto dei seguenti aspetti: Molto Abbastanza Poco Per niente

2.1 Efficienza e professionalità dell'operatore

2.2 Chiarezza dei contenuti e temi trattati

2.3 Completezza delle informazioni

2.4 Giudizio generale sull'attività

3. Hai navigato sul portale www.informagiovaniroma.it? Sì No

3.1 Se sì, quanto ti ritieni soddisfatto? Molto Abbastanza Poco Per niente

4. Hai già utilizzato in precedenza il Servizio Informagiovani? Sì No

5. Come sei venuto a conoscenza delle attività online del Servizio Informagiovani?

- www.informagiovaniroma.it passaparola (sentito da amici/parenti)
 altri siti internet (quali?.....) scuola/università
 motore di ricerca Facebook
 newsletter Twitter
 altro (specificare.....)

6. Quale informazione ti interessa maggiormente?

- studio e formazione borse di studio e stage
 servizio civile e volontariato opportunità per giovani artisti
 opportunità della U.E. orientamento post-diploma
 supporto per la revisione C.V. lavoro e impresa
 altro (specificare:.....)

7. Su una scala da 0 a 10, quanto suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone?
MINIMO 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 MASSIMO

8. QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

DATI PERSONALI PER FINI STATISTICI:

Genere: MASCHIO FEMMINA Et : _____

Titolo di studio: scuola media studi superiori laurea specializzazione post laurea

Professione: studente di (specificare, campo non obbligatorio:_____)

disoccupato/in cerca di prima occupazione impiegato libero professionista altro (specificare.....)

Dove risiedi: Roma: in quale MUNICIPIO/ZONA? _____

Altra citt  italiana: in QUALE CITT ? _____