

Z'è

INFORMA
GIOVANI
Roma Capitale

Z'è tema
progetto cultura

Indice

Il documento si articola nei seguenti capitoli:

- Premessa e nota metodologica
- Sintesi dei risultati
- Tabella riassuntiva
- Medie di soddisfazione – grafico di Pareto
- Analisi del trend 2020-2021
- 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 tipologia di attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario online

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **477 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) agli utenti che hanno partecipato alle attività digitali offerte dal **Servizio Informagiovani**, sia seminari online che colloqui via Skype, nel corso dell'anno 2021 (il campione rappresenta il 16% 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 98%, un margine di errore di stima di $\pm 1,26\%$.

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 2021, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale dei visitatori intervistati è molto buono, con una media di **2,65** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **99%**.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono l'**efficienza e professionalità dell'operatore** (2,75) e la **chiarezza dei contenuti e temi trattati** (2,66).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20.

La **completezza delle informazioni** è la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio generale sulle attività online del Servizio *Informagiovani* (cfr. pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da utenti **romani** (83%), soprattutto di età compresa tra i **14 e 25 anni** (62%; l'età media è pari a 25 anni), di **genere femminile** (68%), **studenti** (66%), in possesso di un titolo di **scuola media inferiore/superiore** (64%).

L'**82%** del campione dichiara di avere utilizzato il Servizio *Informagiovani* per la prima volta.

Ben l'**81%** degli intervistati dichiara di avere partecipato ad un **seminario online**, mentre il restante 19% 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** (52% sul totale); poi seguono il **canale web** (30%) e il **passaparola** (16%).

Risulta significativo che *scuola/università* sia la risposta prevalente per gli utenti con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che hanno già utilizzato il servizio, ma non il portale *www.informagiovaniroma.it*, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e partecipano soprattutto ai seminari online. Invece il *passaparola* emerge in particolare per coloro che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, nuovi fruitori, non hanno navigato sul sito, nel complesso sono molto soddisfatti e hanno richiesto principalmente dei colloqui via Skype.

Tabella riassuntiva

Indagine customer satisfaction Servizio Informagiovani 2021	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,75	3,00	475	2	0,460	0%	75%	0%	99%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,66	3,00	475	2	0,508	0%	68%	0%	99%
Completezza delle informazioni	2,56	3,00	474	3	0,568	1%	59%	0%	97%
Giudizio generale sull'attività	2,65	3,00	472	5	0,506	1%	67%	0%	99%

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

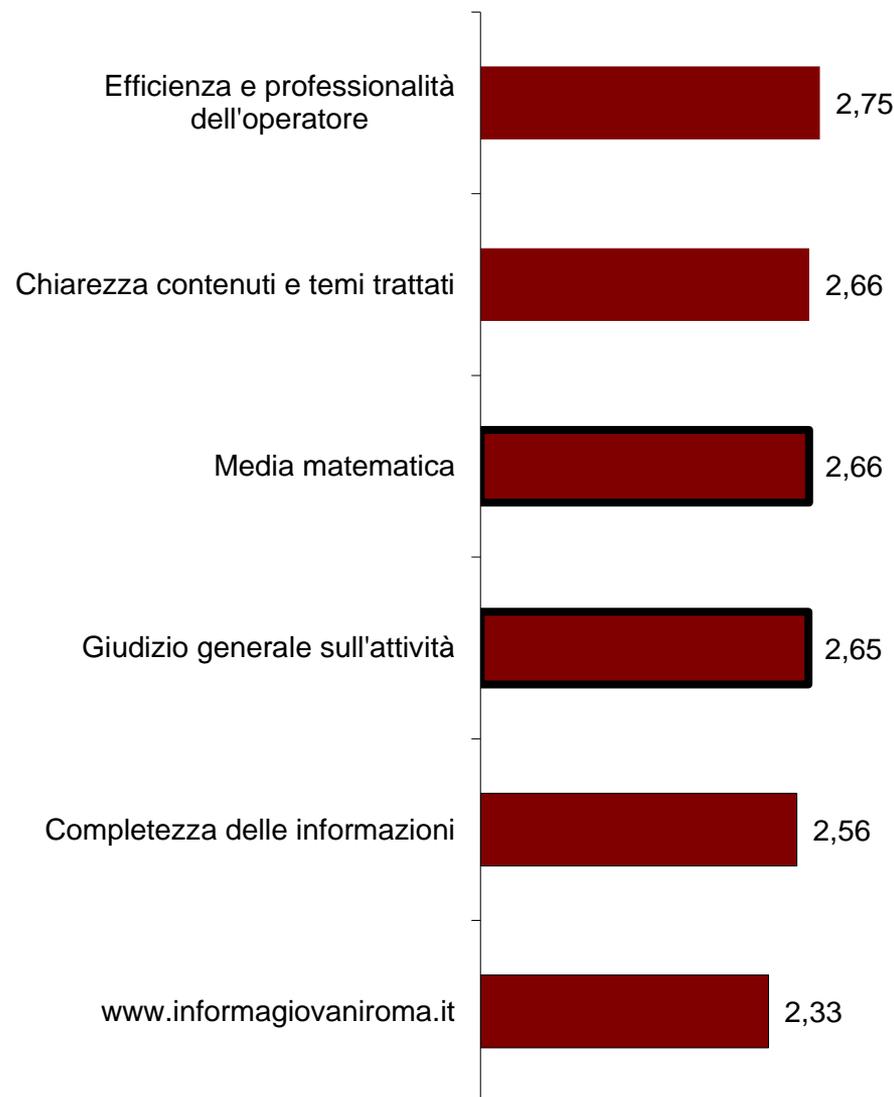
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,66).

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.

Tra gli aspetti maggiormente graditi vi sono l'**efficienza e professionalità dell'operatore**, la **chiarezza dei contenuti e temi trattati**.

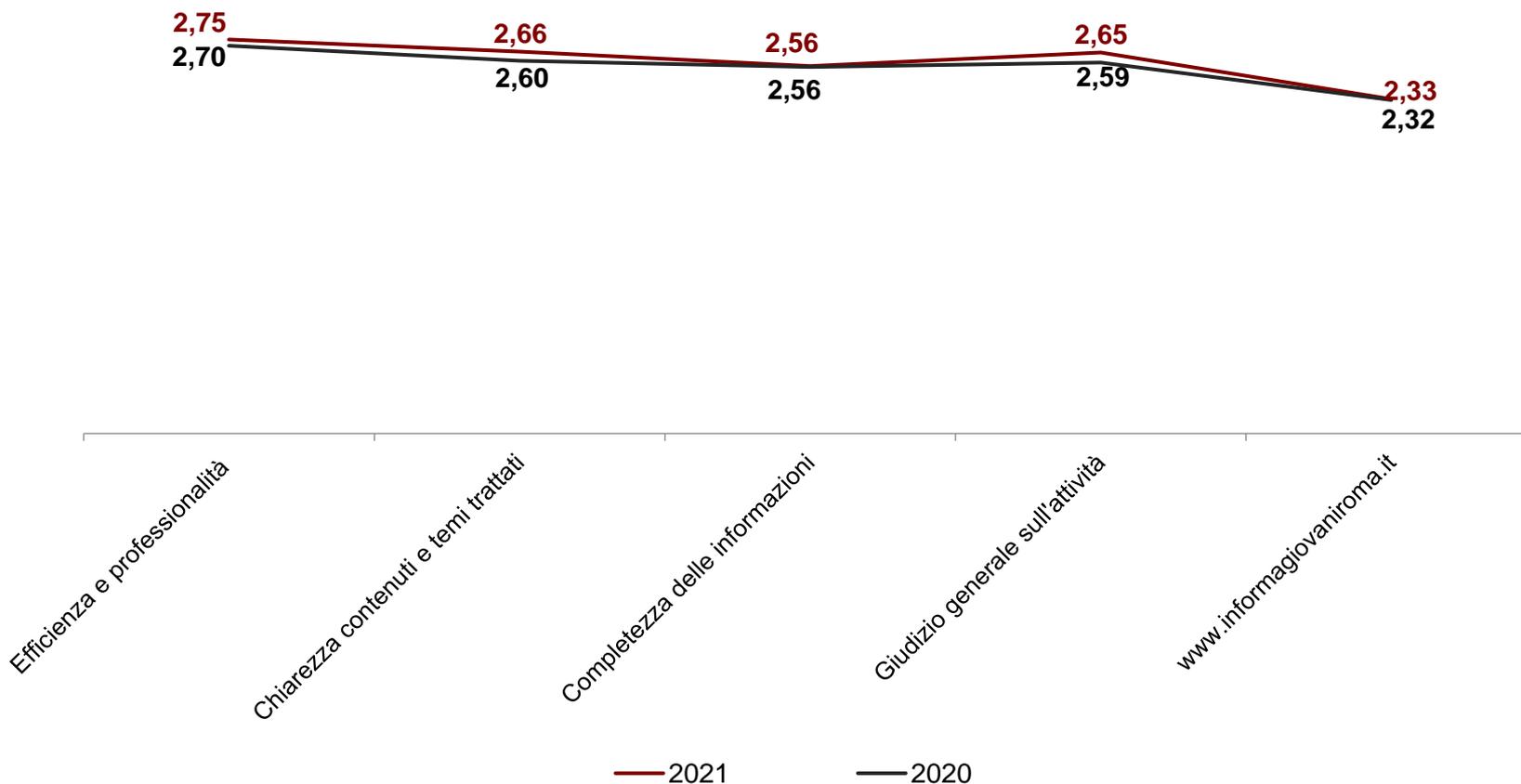
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2020-2021

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2020, il trend risulta costante e lineare.

Si registra un lieve incremento del livello medio di soddisfazione su tutti gli aspetti oggetto d'indagine, che restano ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.

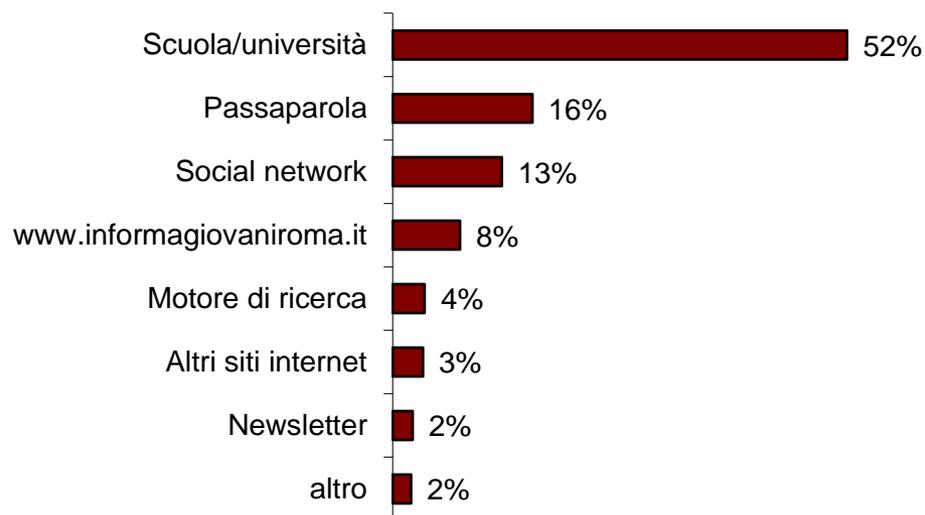


Come sei venuto a conoscenza delle attività online del Servizio

Il 52% del campione viene a conoscenza delle attività online del Servizio *Informagiovani* attraverso **scuola/università** (46% nel 2020), mentre la percentuale complessiva del **canale web** passa dal 33% al 30% (di cui il 13% si riferisce ai *social network*, l'8% al portale *www.informagiovaniroma.it*, il 4% *motore di ricerca*, il 3% *altri siti internet* e il 2% *newsletter*). Invece il **passaparola** scende dal 19% dello scorso anno al 16%.

Risulta significativo che scuola/università sia la risposta prevalente per gli utenti con un titolo di scuola media inferiore o superiore, che hanno già utilizzato il servizio, ma non il portale *www.informagiovaniroma.it*, in generale si ritengono abbastanza soddisfatti e partecipano soprattutto ai seminari online. Il passaparola emerge in particolare per coloro che hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea, nuovi fruitori, non hanno navigato sul sito, nel complesso sono molto soddisfatti e hanno richiesto principalmente dei colloqui via Skype.

Infine i social network e il portale *www.informagiovaniroma.it* sono i canali prediletti dagli utenti con una specializzazione post laurea, alcuni già fruitori del servizio e del portale, molto soddisfatti delle attività a cui hanno partecipato, in particolare dei seminari online.

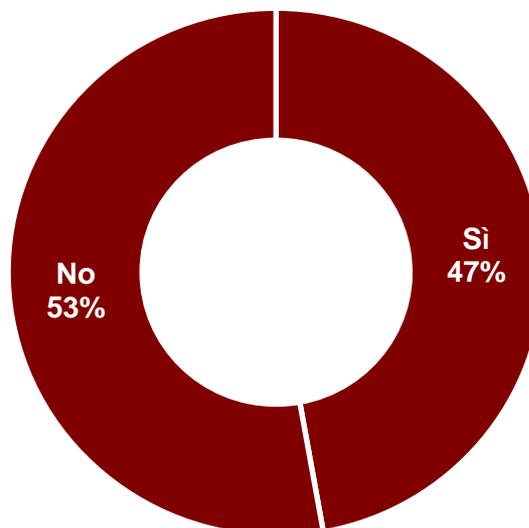


Portale web www.informagiovaniroma.it

Il 53% del campione risponde di non avere navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, mentre il 47% lo conosce già (*cf.* grafico sottostante).

Tra coloro che affermano di utilizzare tale sito web, il 58% si ritiene abbastanza soddisfatto, il 38% è molto soddisfatto, mentre solo il 4% è poco soddisfatto e nessuno si ritiene per niente soddisfatto. La media complessiva è pari a **2,33**, pertanto superiore allo standard minimo di 2,20.

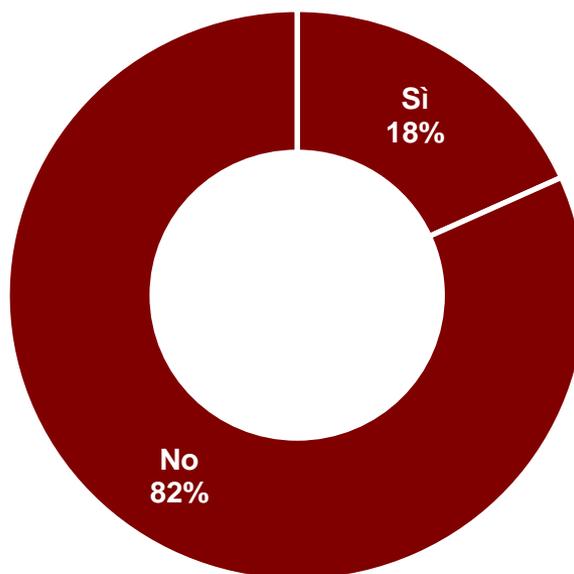
Risulta significativo che ad avere navigato sul portale siano in prevalenza gli utenti con un titolo di laurea o post laurea, già fruitori del *Servizio Informagiovani*, di cui si ritengono molto soddisfatti. Invece tra coloro che non lo hanno utilizzato, prevalgono soprattutto gli utenti con un titolo di scuola media inferiore/superiore, nuovi fruitori ed in generale sono abbastanza soddisfatti.



Frequenza di utilizzo del servizio

La maggior parte degli utenti intervistati dichiara di **non avere mai utilizzato il servizio** (82% sul campione totale), mentre il restante 18% ne ha già usufruito.

È significativo che i nuovi fruitori siano 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 gli utenti in generale molto soddisfatti, che hanno già visitato il sito web dedicato al Servizio *Informagiovani*.



Quale informazione ti interessa maggiormente

Il 32% degli utenti dichiara di avere richiesto informazioni soprattutto relative a **studio e formazione**, mentre il 21% è interessato a **lavoro e impresa** ed il 14% a **borse di studio e stage** (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulle altre tipologie di informazioni richieste).

Risulta significativo che studio e formazione sia la risposta prevalente per gli utenti minorenni, con un diploma di scuola media inferiore/superiore, che hanno utilizzato il portale e si ritengono molto soddisfatti del servizio. A richiedere informazioni su lavoro e impresa sono principalmente coloro che appartengono alle fasce di età 26-39 anni, con un titolo di laurea o specializzazione post laurea, non hanno navigato sul portale web e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece a rispondere borse di studio e stage sono in particolare i giovani di età 19-25 anni, diplomati, che non hanno utilizzato il sito *www.informagiovaniroma.it* e sono abbastanza soddisfatti della loro esperienza.

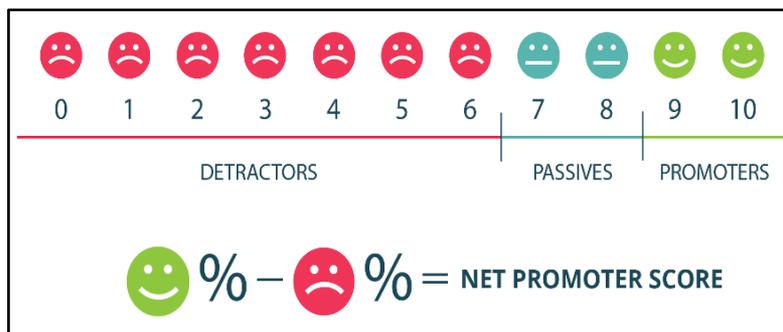


Suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone

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 **47%** (la percentuale sale al 73% per i colloqui di orientamento via Skype, mentre scende al 40% per i seminari online).

Si evidenzia che il 45% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*” mentre solo il 4% rientra nella categoria dei “*detrattori*”.



NET PROMOTER SCORE Servizio Informagiovani 2021										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	2	3	4	5	6	74	140	105	138
0%	0%	0%	0%	0%	1%	3%	16%	29%	22%	29%
DETRACTORI = 4%							PASSIVI = 45%	PROMOTORI = 51%		
51% - 4% = 47%										

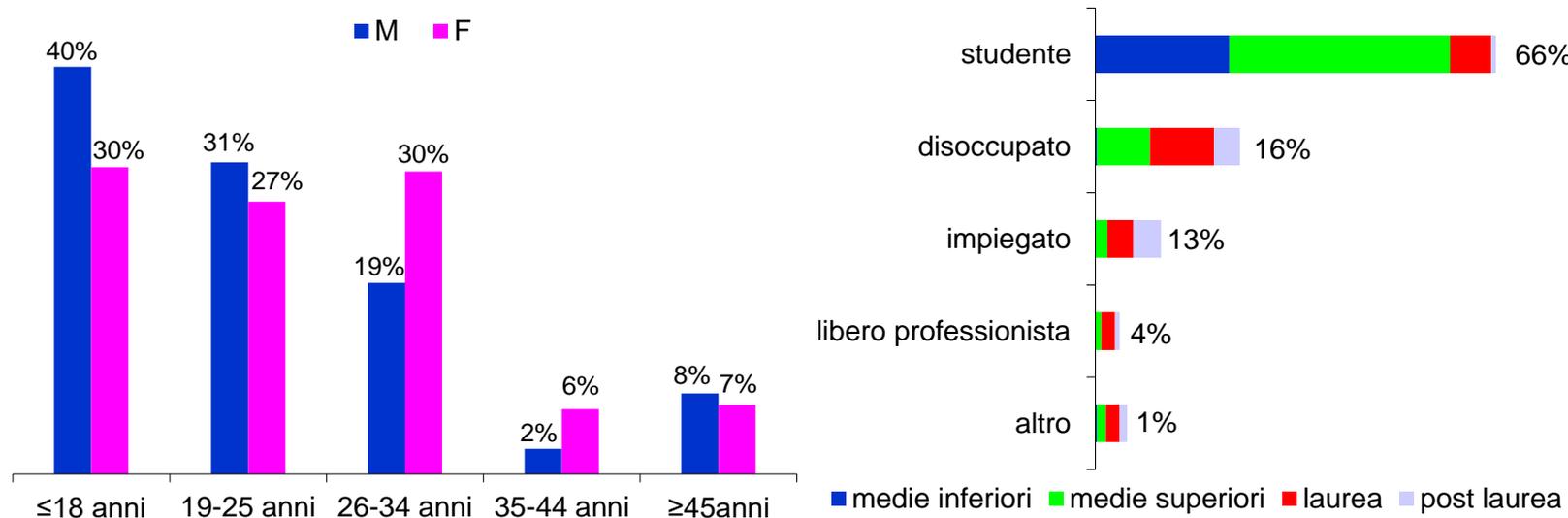
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, professione)

Tra gli utenti che partecipano alle attività online del *Servizio Informagiovani* prevale il **genere femminile** (68% sul totale; nel 2020 era 54%), soprattutto nelle fasce dei 26-44 anni. Invece gli uomini sono predominanti nelle fasce dei più giovani entro i 25 anni ed adulti al di sopra dei 45 anni.

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **14 e 25 anni**, che raggiungono complessivamente il 63% sul totale (stessa percentuale emersa nella scorsa indagine). Anche quest'anno l'età media risulta pari a **25 anni**.

Il 64% del campione totale dichiara di avere conseguito un **titolo di scuola media inferiore e superiore** (66% nel 2020).

Rispetto all'ultima *survey* aumentano gli **studenti** (dal 60% al 66%); poi seguono i **disoccupati** (16%; nella precedente indagine erano il 22%) e gli **impiegati**, che passano dal 10% al 13%.

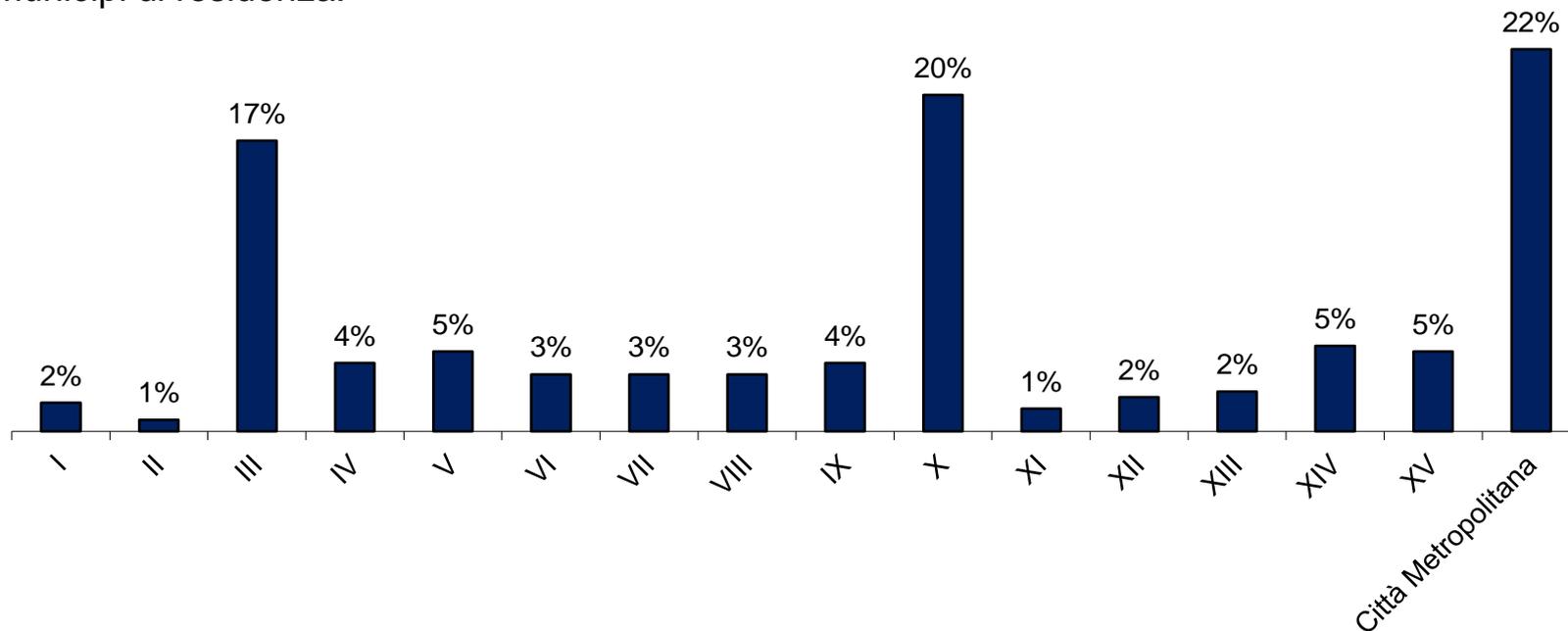
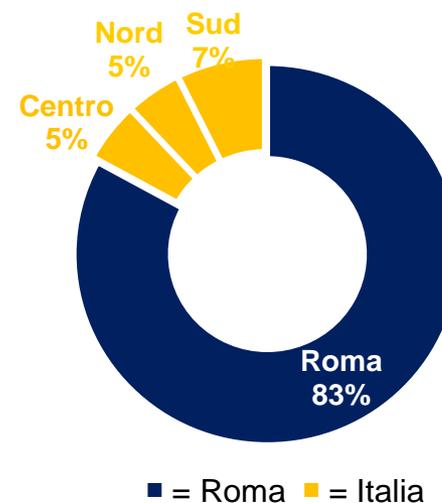


Analisi socio-demografica (provenienza)

Restano invariati i dati relativi alla provenienza: l'83% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** e il restante 17% vive in altre province italiane (*cfr.* grafico a destra).

In tale indagine emerge l'area della **Città Metropolitana** con una percentuale pari al 22% sul totale dei romani intervistati; poi seguono i **Municipi III** e **X** (rispettivamente 17% e 20%).

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

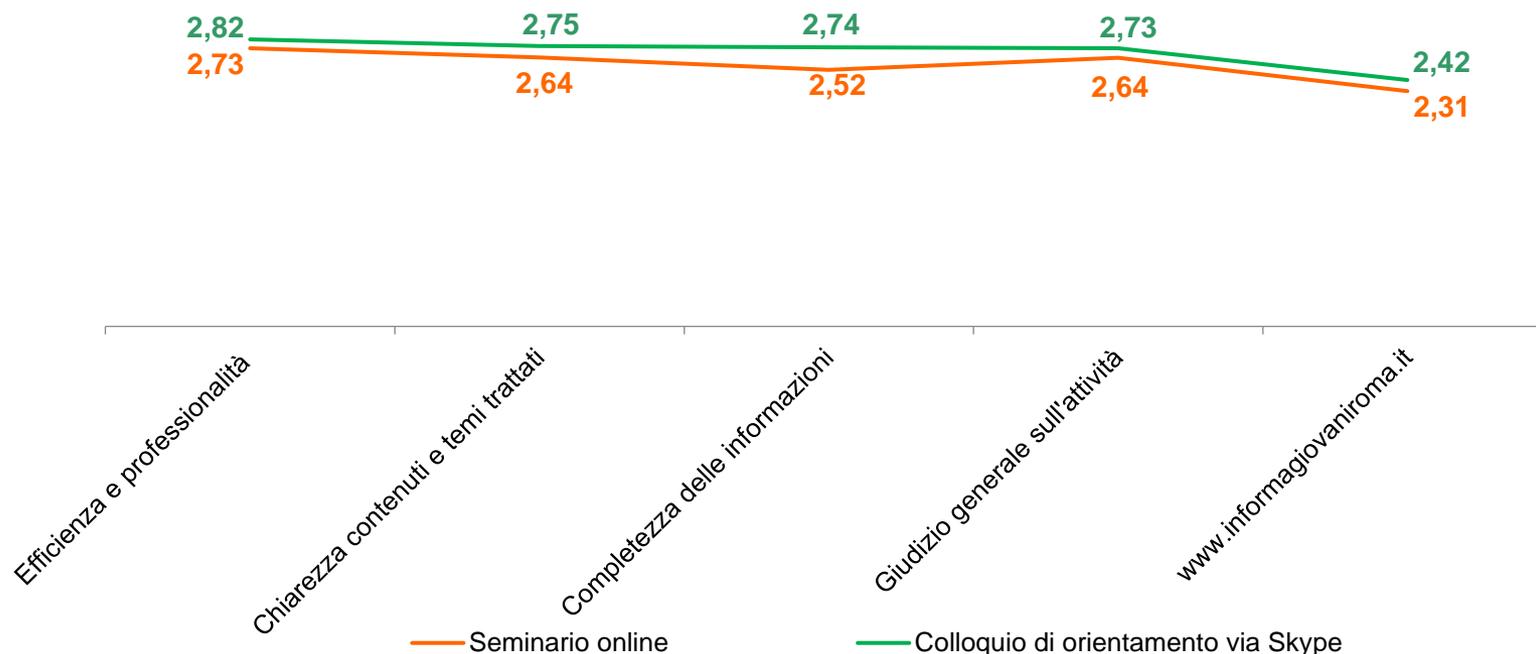


Analisi univariate per tipologia di attività

L'81% del campione totale ha partecipato ai **seminari online**, mentre il restante 19% ha usufruito dei **colloqui di orientamento via Skype**.

Analizzando il livello medio di soddisfazione per attività (*cf.* 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 utenti appartenenti alle fasce di età 19-39 anni e 45-54 anni, molti di essi hanno conseguito un titolo di laurea o post laurea e nel complesso si ritengono abbastanza soddisfatti. Invece tra coloro che hanno partecipato ai colloqui di orientamento via Skype, prevalgono le fasce degli utenti minorenni, in possesso di un diploma di scuola media inferiore/superiore, in generale molto soddisfatti dell'attività richiesta.



Correlazione 1/2

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

Correlazione bivariata <i>Rho di Spearman</i>***	Efficienza e professionalità dell'operatore	Chiarezza contenuti e temi trattati	Completezza delle informazioni	Giudizio generale sull'attività
Efficienza e professionalità dell'operatore	1,000	,492**	,451**	,498**
Chiarezza contenuti e temi trattati	,492**	1,000	,586**	,508**
Completezza delle informazioni	,451**	,586**	1,000	,543**
Giudizio generale sull'attività	,498**	,508**	,543**	1,000

*** *L'analisi della correlazione viene definita non direttamente nel questionario, ma in maniera indiretta mediante elaborazione statistica. Viene effettuata al fine di acquisire delle informazioni più analitiche sull'andamento delle distribuzioni di risposta e stabilisce l'incidenza dei singoli indicatori (il coefficiente è compreso tra un valore di "+1"= maggiore correlazione/incidenza positiva e "-1"= maggiore correlazione/incidenza negativa), ossia il peso di ciascuna variabile*

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.

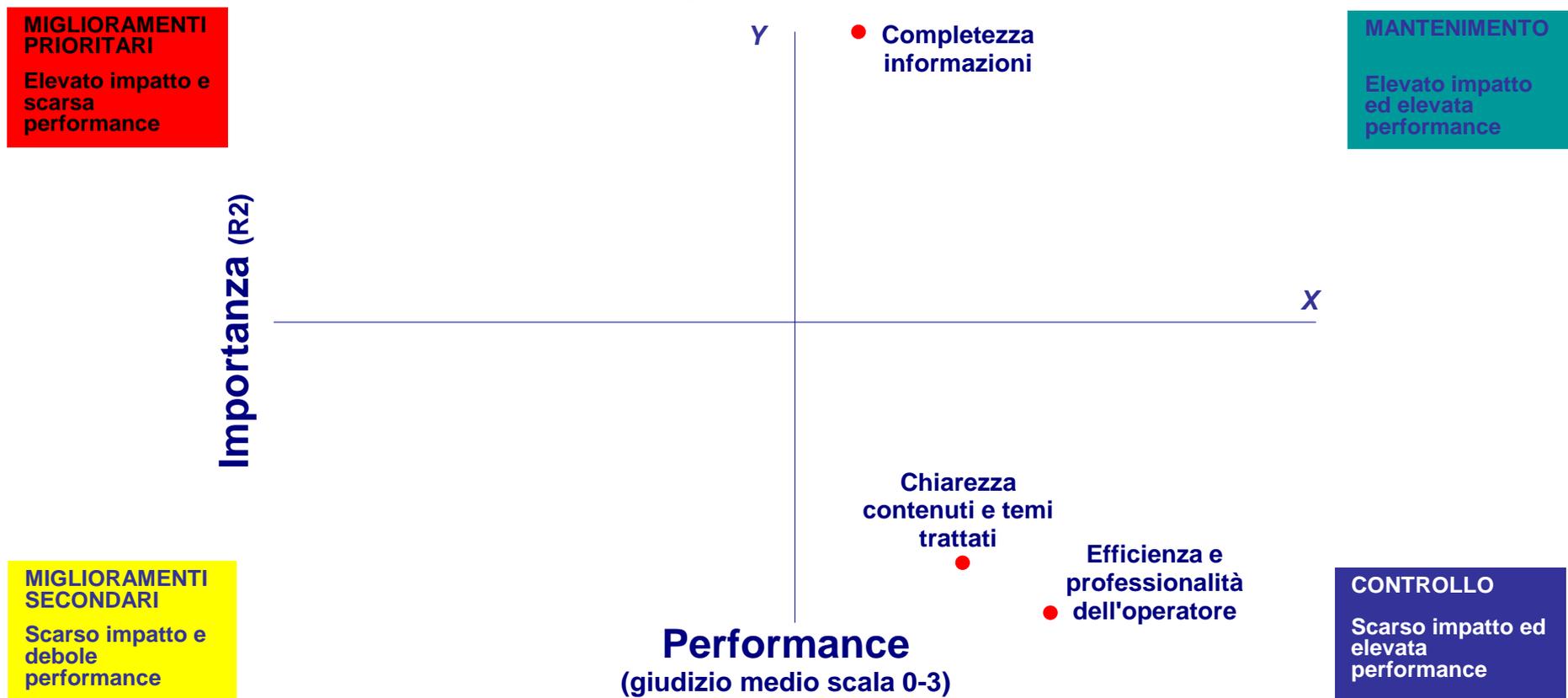
Per le attività online del Servizio *Informagiovani* la **completezza delle informazioni** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sull'esperienza complessiva Attività online del Servizio <i>Informagiovani 2021</i>	
Completezza delle informazioni	0,543
Chiarezza contenuti e temi trattati	0,508
Efficienza e professionalità dell'operatore	0,498

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

La **completezza delle informazioni** è l'aspetto ritenuto in assoluto più importante nella mappa, mentre non emergono dei possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano la **chiarezza dei contenuti**, l'**efficienza e professionalità dell'operatore**, che risultano di minore impatto sul giudizio complessivo delle attività online, anche se ritenute ottime (quadrante in basso a destra).



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

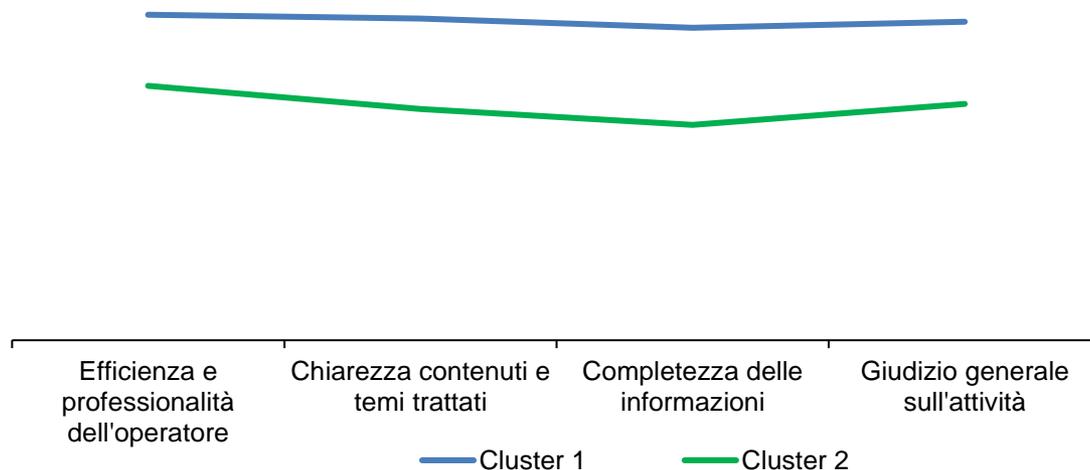
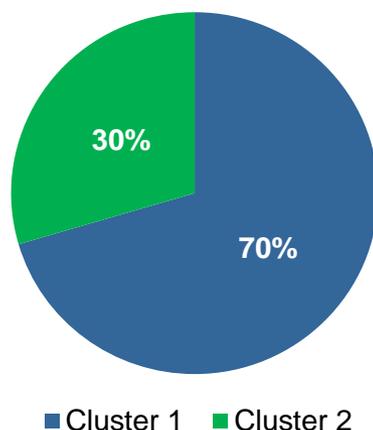
Cluster Analysis

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 (336 individui nel *Cluster 1* e 141 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). 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 utenti di età 19-34 anni e 40-54 anni; residenti soprattutto nei Municipi III e X; con titolo di laurea o post laurea, disoccupati e impiegati, richiedono in particolare i colloqui di orientamento via Skype; conoscono il portale web www.informagiovaniroma.it; alcuni già fruitori del Servizio *Informagiovani*; hanno conosciuto le attività online tramite il passaparola e il sito web; chiedono informazioni principalmente su studio e formazione, ma anche sulle opportunità della U.E.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza minorenni; 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; hanno conosciuto le attività online attraverso la scuola e i social network; chiedono informazioni principalmente su lavoro e impresa, orientamento post-diploma, borse di studio e stage ma richiedono anche un supporto per la redazione del C.V..



ELOGI ottimo servizio e belle iniziative (15); complimenti per la competenza e gentilezza degli operatori (4); sito internet facile e intuitivo (2). **Totale 21**

SUGGERIMENTI

SEMINARI ONLINE – CONTENUTI più informazioni pratiche e dettagliate sulle opportunità formative e lavorative (6); attenersi di più al tema del seminario (2); illustrare meglio le facoltà proposte ed essere meno monotoni (2). **Totale 10**

ATTIVITÀ DIGITALI registrare le attività e renderle sempre fruibili online (4); aumentare le attività organizzate su tematiche varie (3); altro (3). **Totale 10**

ALTRO alcune richieste via *chat* non hanno ricevuto risposta; dare più spazio e tempo per le domande; se i seminari affrontano tematiche complesse, dovrebbero essere suddivisi in più parti; creare anche una pagina *Instagram* del servizio; migliorare l'interfaccia del sito internet.
Totale 6

**ATTIVITÀ ONLINE SERVIZIO INFORMAGIOVANI 2020
TOTALE 26 SUGGERIMENTI**

Allegato 1 – Questionario online



QUESTIONARIO
SERVIZIO INFORMAGIOVANI



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**

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
2.1 Efficienza e professionalità dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2 Chiarezza dei contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3 Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.4 Giudizio generale sull'attività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

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

<input type="checkbox"/> www.informagiovaniroma.it	<input type="checkbox"/> passaparola (sentito da amici/parenti)
<input type="checkbox"/> altri siti internet (quali?.....)	<input type="checkbox"/> scuola/università
<input type="checkbox"/> motore di ricerca	<input type="checkbox"/> Facebook
<input type="checkbox"/> newsletter	<input type="checkbox"/> Twitter
<input type="checkbox"/> altro (specificare	

6. Quale informazione ti interessa maggiormente?

<input type="checkbox"/> studio e formazione	<input type="checkbox"/> borse di studio e stage
<input type="checkbox"/> servizio civile e volontariato	<input type="checkbox"/> opportunità per giovani artisti
<input type="checkbox"/> opportunità della U.E.	<input type="checkbox"/> orientamento post-diploma
<input type="checkbox"/> supporto per la revisione C.V.	<input type="checkbox"/> lavoro e impresa
<input type="checkbox"/> 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
	<input type="checkbox"/>											

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 ? _____