
INFORMA
GIOVANI
Roma Capitale

Zè

Zètema
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 2022-2023
- Come sei venuto a conoscenza delle attività 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)
- Elogi e suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario online

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **281 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) agli utenti che hanno partecipato alle varie attività, sia online (seminari e colloqui via Skype) che in presenza (incontri di orientamento presso le scuole/università e colloqui presso il Centro), offerte dal **Servizio Informagiovani** nel corso dell'anno 2023.

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 $\pm 1,64\%$.

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 2023, 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 **98%**.

L'aspetto maggiormente gradito dal campione intervistato risulta essere l'**efficienza e professionalità dell'operatore** (2,68).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo di 2,20. L'**efficienza e professionalità dell'operatore** rappresenta la variabile ritenuta in assoluto più importante nella mappa, ma anche quella più correlata al giudizio generale sulle attività del Servizio *Informagiovani* (cfr. pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da utenti **romani** (93%), soprattutto di età compresa tra i **14 e 25 anni** (84%; l'età media è pari a 21 anni), di **genere femminile** (67%), **studenti** (80%), in possesso di un titolo di **scuola media inferiore/superiore** (78%).

L'87% del campione dichiara di avere utilizzato il Servizio *Informagiovani* per la prima volta.

Il 51% degli intervistati afferma di avere partecipato ad un **incontro di orientamento presso le scuole/università**, un 19% ha richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype** e un 19% dei **colloqui presso il Centro**, mentre il restante 11% ha seguito un **seminario online**.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del servizio attraverso **scuola/università** (65% sul totale); poi seguono il **canale web** (17%) e il **passaparola** (15%).

Risulta significativo che *scuola/università* sia la risposta prevalente per gli utenti minorenni, con un titolo di scuola media inferiore, nuovi fruitori del servizio e del portale *www.informagiovaniroma.it*, partecipano soprattutto agli incontri di orientamento presso le scuole. Invece il *canale web* e il *passaparola* emergono in particolare per coloro che hanno 19-34 anni, diplomati, alcuni hanno già utilizzato il servizio e navigato sul sito, hanno richiesto principalmente dei colloqui, sia via Skype che presso il Centro.

Tabella riassuntiva

Indagine <i>customer satisfaction</i> Servizio <i>Informagiovani 2023</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,68	3,00	252	29	0,538	10%	71%	0%	97%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,62	3,00	280	1	0,535	0%	64%	0%	98%
Completezza delle informazioni	2,59	3,00	279	2	0,548	1%	62%	0%	98%
Giudizio generale sull'attività	2,65	3,00	280	1	0,540	0%	68%	1%	98%

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

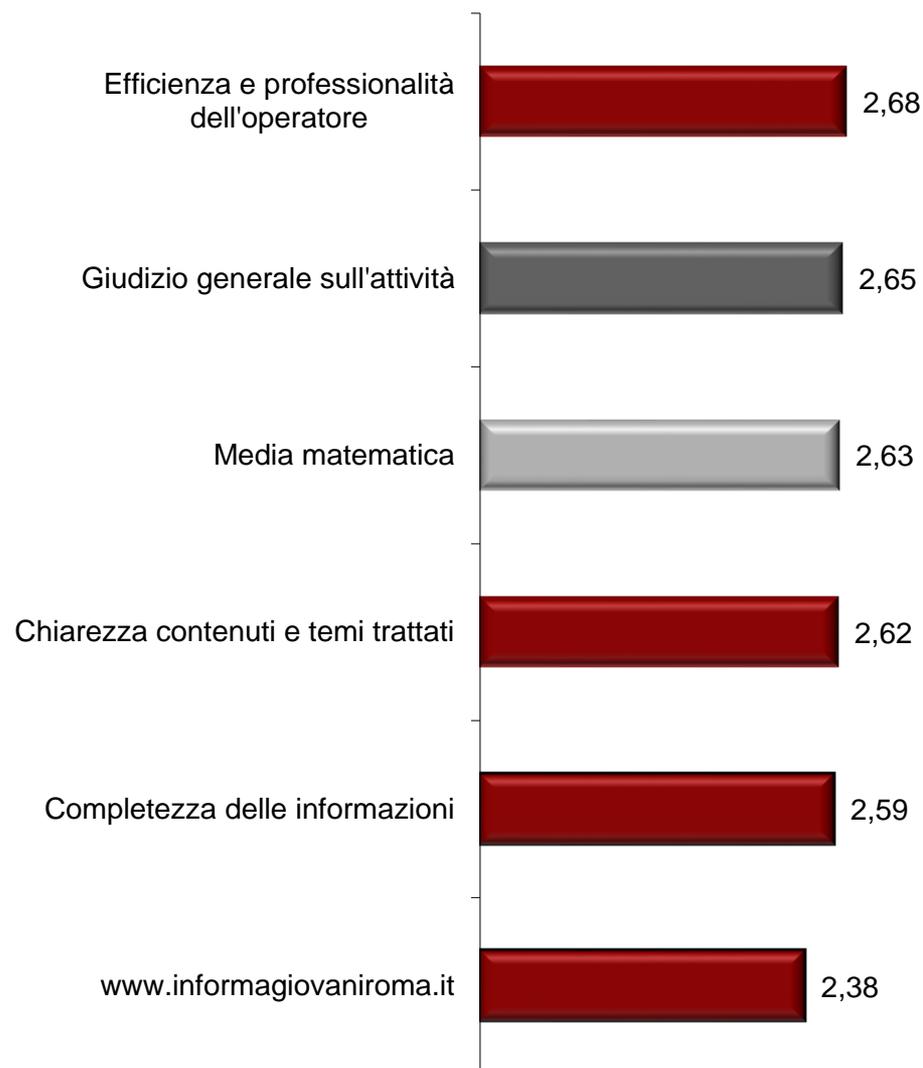
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,63).

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.

L'aspetto maggiormente gradito dal campione intervistato è l'**efficienza e professionalità dell'operatore**.

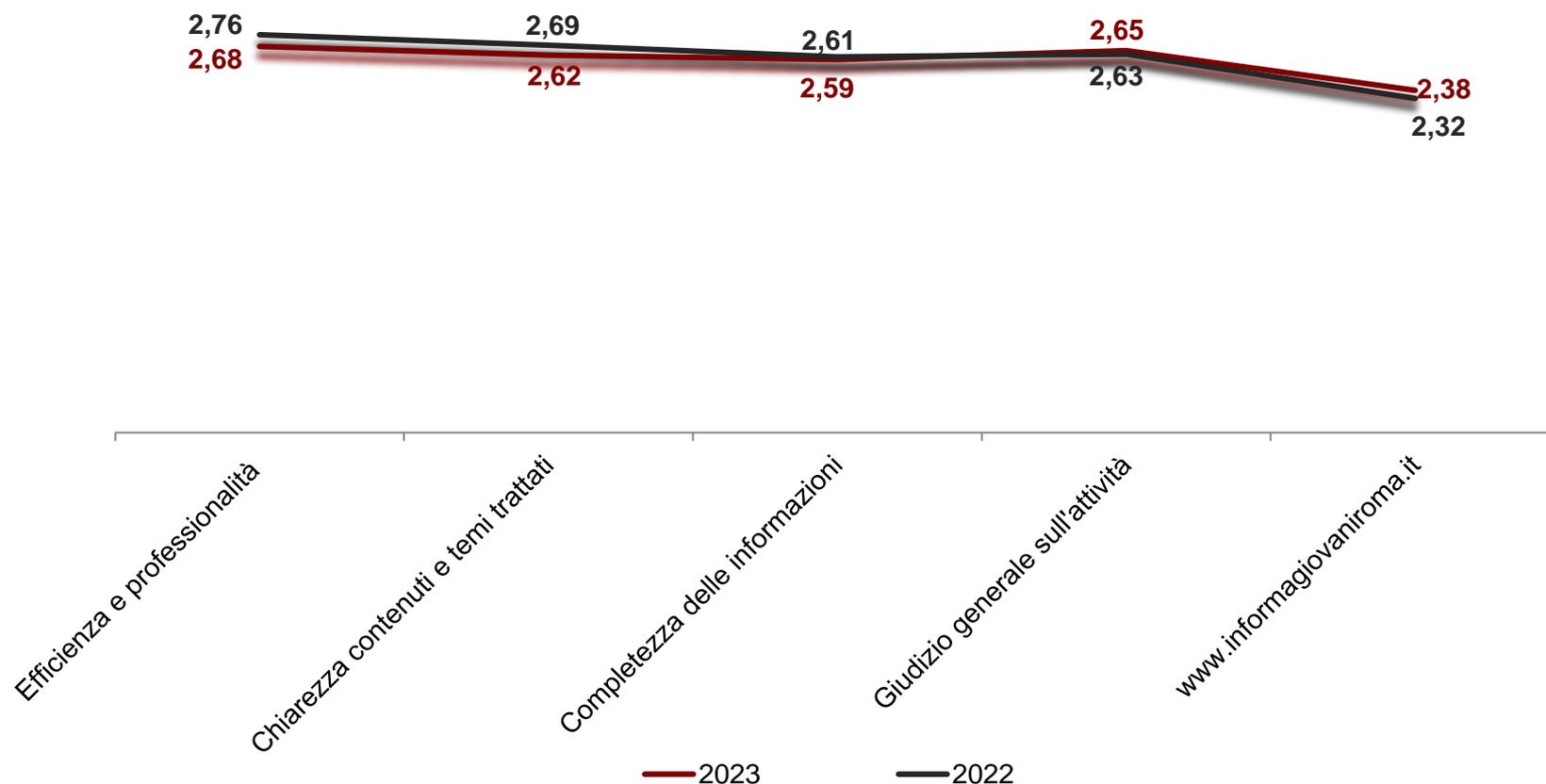
Tutte le medie sono superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2022-2023

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2022, il trend risulta piuttosto costante e lineare.

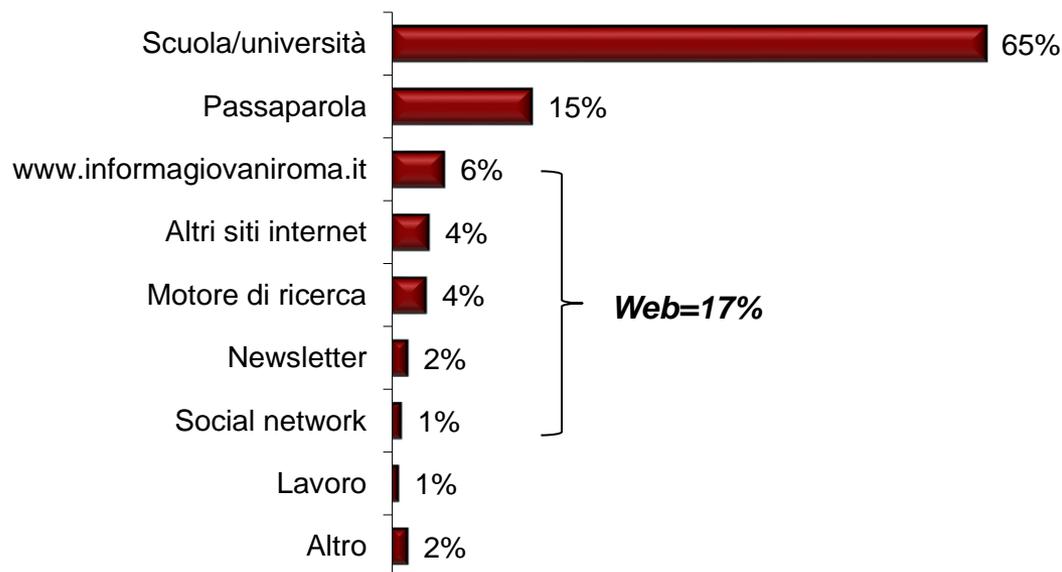
Si registra un lieve incremento del livello medio di soddisfazione sul giudizio generale e sul portale *www.informagiovaniroma.it*, mentre i restanti aspetti subiscono una flessione minima e le medie si mantengono ben al di sopra dello standard di 2,20.



Come sei venuto a conoscenza delle attività online del Servizio

Il 65% del campione viene a conoscenza delle attività del *Servizio Informagiovani* attraverso **scuola/università** (42% nel 2022), mentre la percentuale complessiva del **canale web** scende dal 35% al 17% (di cui il 6% si riferisce al portale *www.informagiovan روما.it*, un 4% risponde *altri siti internet* e un 4% *motore di ricerca*, il 2% *newsletter* e il restante 1% *social network*). Invece la percentuale del **passaparola** scende dal 21% dello scorso anno al 15%.

Risulta significativo che scuola/università sia la risposta prevalente per gli utenti minorenni, con un titolo di scuola media inferiore, nuovi fruitori del servizio e del portale *www.informagiovan روما.it*, partecipano soprattutto agli incontri di orientamento presso le scuole. Invece il canale web e il passaparola emergono in particolare per coloro che hanno 19-34 anni, diplomati, alcuni hanno già utilizzato il servizio e navigato sul sito, hanno richiesto principalmente dei colloqui, sia via Skype che presso il Centro.

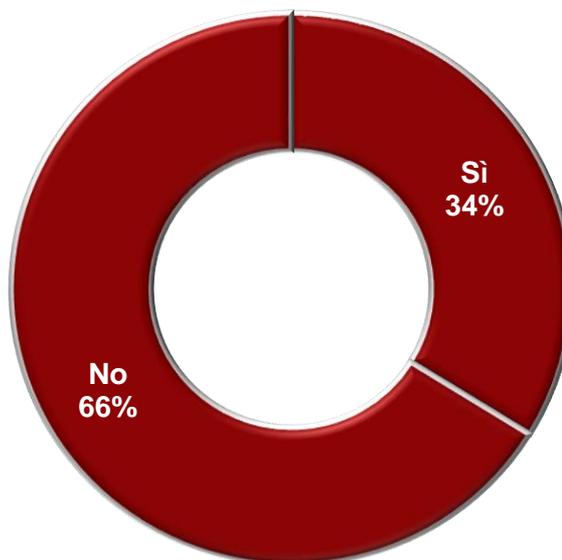


Portale web www.informagiovaniroma.it

Il 66% del campione risponde di non avere navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, mentre il 34% lo conosce già (*cfr.* grafico sottostante).

Tra coloro che affermano di utilizzare tale sito web, il 46% si ritiene molto soddisfatto, mentre solo il 9% è poco soddisfatto e nessuno lo ritiene per niente soddisfacente. La media complessiva è pari a **2,38**, pertanto superiore allo standard minimo di 2,20.

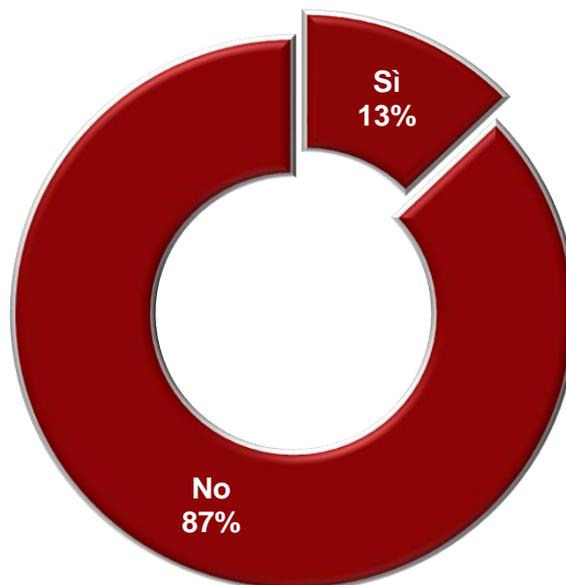
Risulta significativo che ad avere navigato sul portale siano in prevalenza le donne, di età 19-34 anni, alcuni già fruitori del *Servizio Informagiovani*, di cui si ritengono molto soddisfatti. Invece tra coloro che non lo hanno utilizzato, prevalgono soprattutto gli uomini, di età 14-18 anni, nuovi fruitori ed in generale sono abbastanza soddisfatti.



Frequenza di utilizzo del servizio

La maggior parte degli utenti intervistati afferma di **non avere mai utilizzato il servizio** (87% sul campione totale), mentre il restante 13% ne ha già usufruito.

È significativo che i nuovi fruitori siano soprattutto minorenni, con titolo di scuola media inferiore/superiore, nel complesso abbastanza soddisfatti delle attività 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 di età 19-34 anni, la maggior parte di essi sono laureati, in generale si ritengono molto soddisfatti e hanno già visitato il sito web dedicato al *Servizio Informagiovani*.



Quale informazione ti interessa maggiormente

Il 34% degli utenti intervistati dichiara di avere richiesto informazioni relative a **studio e formazione**, mentre il 21% è interessato a **orientamento post-diploma**, un 12% a **lavoro e impresa** e un 12% a **opportunità dell'U.E.** (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulle altre tipologie di informazioni richieste).

Risulta significativo che studio e formazione sia la risposta prevalente soprattutto per gli utenti di età 14-18 anni, metà di essi sono nuovi fruitori del servizio, non hanno utilizzato il portale e hanno partecipato principalmente agli incontri presso le scuole. Invece a richiedere informazioni su orientamento post diploma, lavoro e impresa e opportunità della U.E. sono principalmente coloro che appartengono alle fasce di età compresa tra i 19 e 34 anni, alcuni hanno già usufruito del servizio e navigato sul portale web, partecipando soprattutto ai colloqui (sia via Skype che presso il Centro) e ai seminari online.

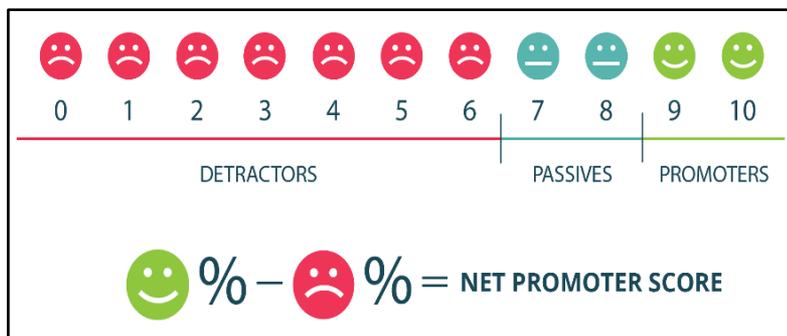


Suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone

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 **60%** (la percentuale sale all'84% per i colloqui di orientamento via Skype e al 65% per i colloqui presso il Centro, mentre scende al 52% per gli incontri di orientamento presso scuole/università e al 52% per i seminari online).

Si evidenzia che il 36% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei "promotori" mentre solo il 2% rientra nella categoria dei "detrattori".



NET PROMOTER SCORE Servizio Informagiovani 2023										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0	1	0	1	1	1	1	26	75	71	104
0,2%	0%	0%	0,4%	0,4%	0,4%	0,4%	9%	27%	25%	37%
DETRACTORI = 2%							PASSIVI = 36%	PROMOTORI = 62%		
62% - 2% = 60%										

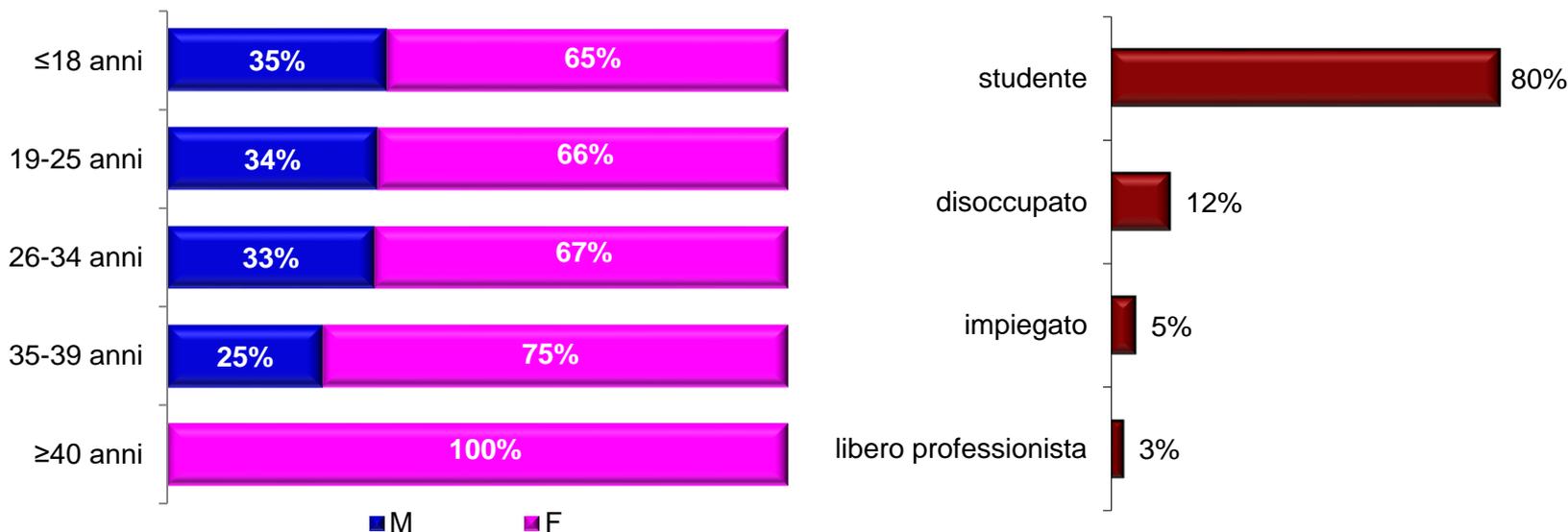
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, professione)

Tra gli utenti che partecipano alle attività del Servizio *Informagiovani* prevale il **genere femminile** (67% sul totale; nel 2022 era 63%) in tutte le fasce d'età (*cf.* grafico in basso a destra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **14 e 25 anni**, che raggiungono complessivamente l'84% sul totale (55% nella scorsa indagine). Quest'anno l'età media risulta pari a **21 anni** (era 23 anni nel 2022).

Il 78% del campione totale dichiara di avere conseguito un **titolo di scuola media inferiore/superiore** (65% nel 2022).

Rispetto alla precedente *survey*, aumentano gli **studenti** (dal 68% all'80%; di cui ben il 54% frequenta un liceo: il 24% *Liceo Linguistico*, il 18% *Liceo Linguistico* e il 12% *Liceo Classico*), mentre scendono i **disoccupati** (dal 21% al 12%) e gli **impiegati** (dal 7% al 5%).

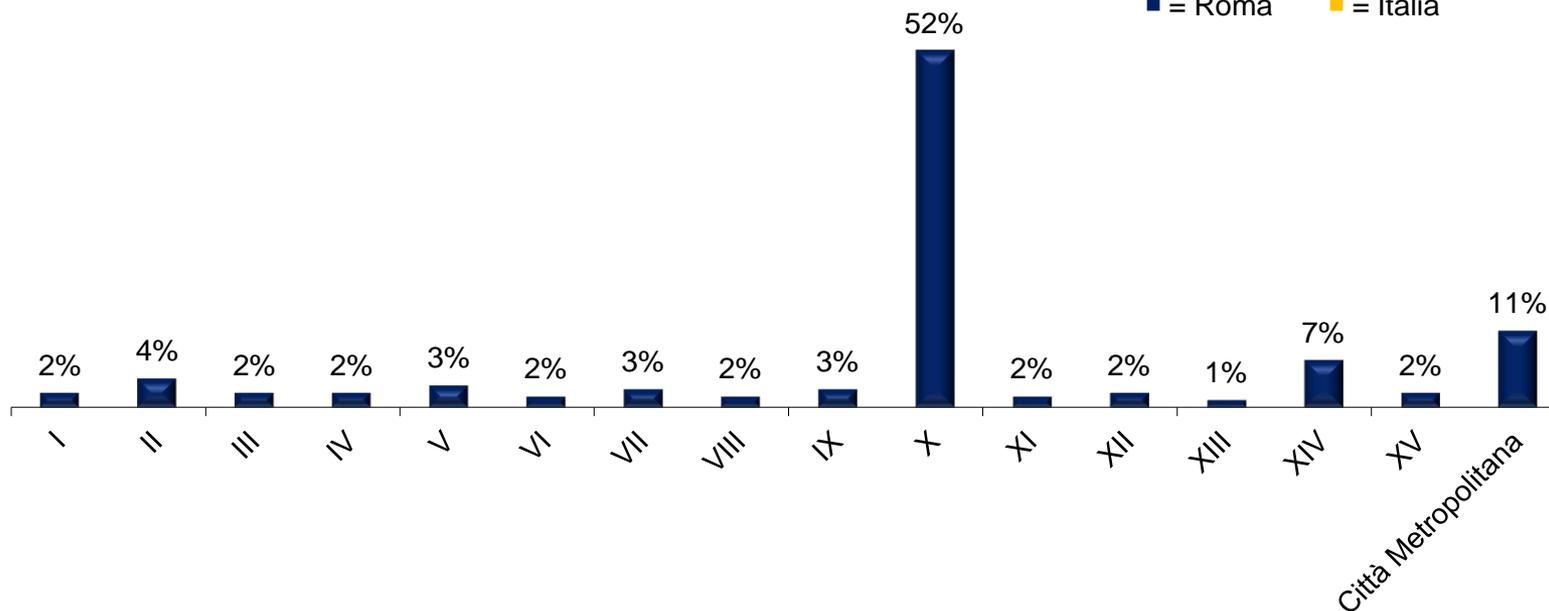
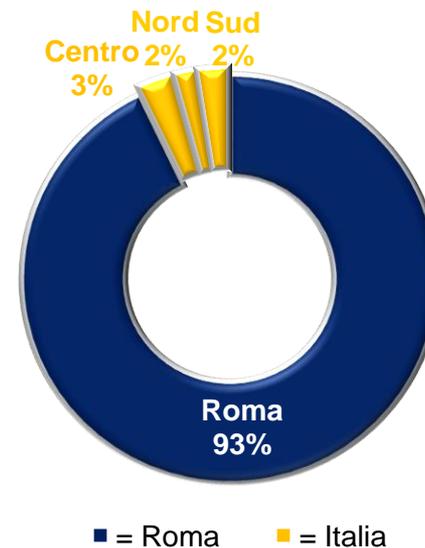


Analisi socio-demografica (provenienza)

Il 93% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** (82% nel 2022) e il restante 7% vive in altre province italiane (*cf.* grafico a destra; nella precedente indagine era il 18%).

In tale indagine emerge nettamente il **Municipio X** (52%; in aumento dal 29% dello scorso anno), seguito dall'area della **Città Metropolitana** (passa da 19% a 11%).

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

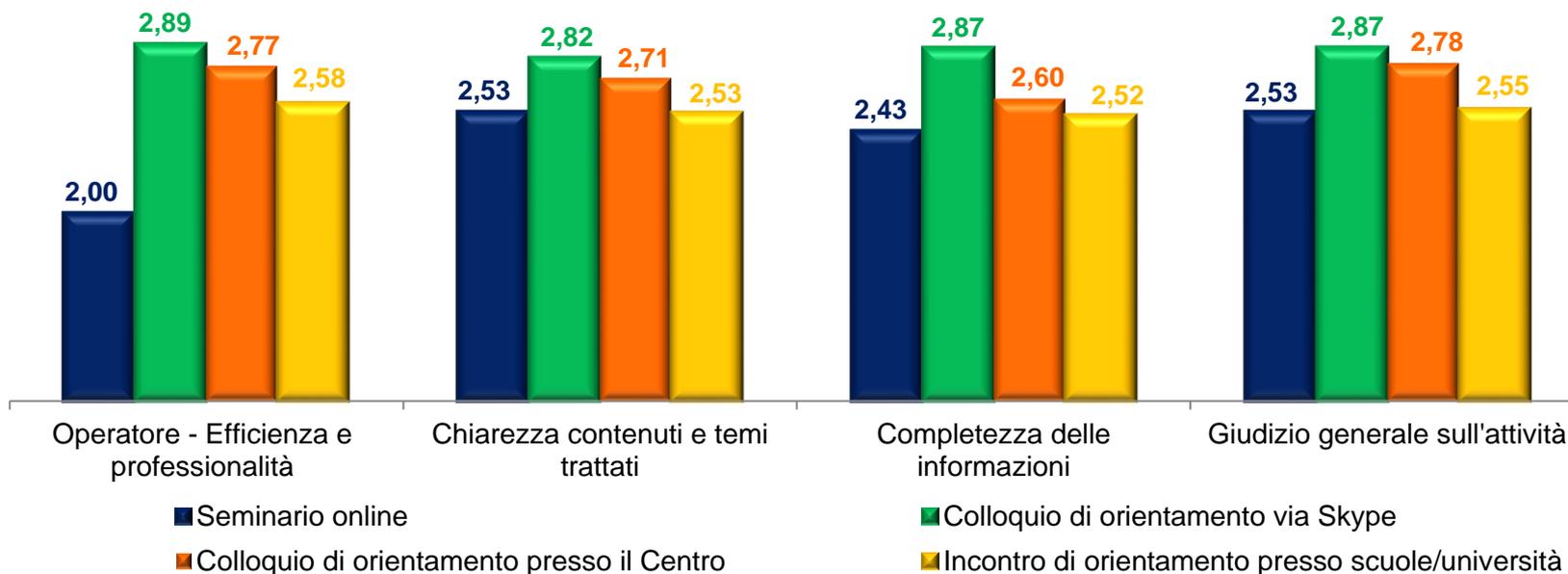


Analisi univariate per tipologia di attività

Il 51% degli intervistati dichiara di avere partecipato ad un **incontro di orientamento presso le scuole/università**, un 19% ha richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype** e un 19% dei **colloqui presso il Centro**, mentre il restante 11% ha seguito un **seminario online**.

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 agli incontri di orientamento presso le scuole/università e ai seminari online siano in particolare gli utenti che utilizzano il servizio per la prima volta e non conoscono il portale www.informagiovaniroma.it. Invece tra coloro che hanno partecipato ai colloqui di orientamento via Skype e presso il Centro, prevale chi ha già usufruito del Servizio *Informagiovani* e navigato sul sito web.



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	,541**	,528**	,628**
Chiarezza contenuti e temi trattati	,541**	1,000	,521**	,556**
Completezza delle informazioni	,528**	,521**	1,000	,599**
Giudizio generale sull'attività	,628**	,556**	,599**	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.

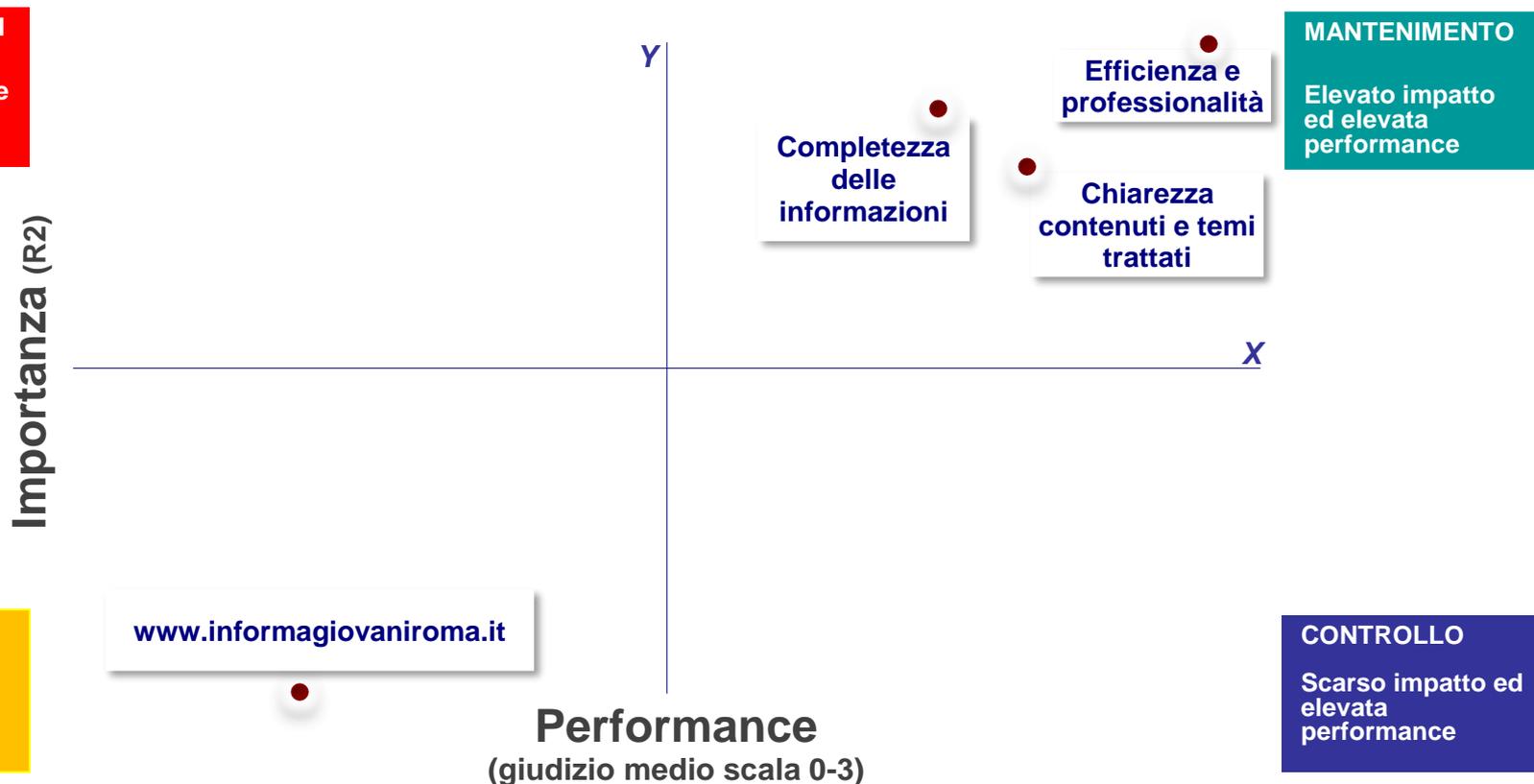
Per le attività del Servizio *Informagiovani* la **efficienza e professionalità dell'operatore** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione <i>Rho di Spearman</i> sul giudizio generale	
Efficienza e professionalità dell'operatore	0,628
Completezza delle informazioni	0,599
Chiarezza contenuti e temi trattati	0,556

Mappa delle priorità (Regressione lineare)

L'**efficienza e professionalità dell'operatore** rappresenta l'aspetto ritenuto in assoluto più importante e soddisfacente nella mappa, posizionandosi nel quadrante in alto a destra, insieme alla **completezza delle informazioni** e alla **chiarezza dei contenuti e temi trattati**. Non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



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

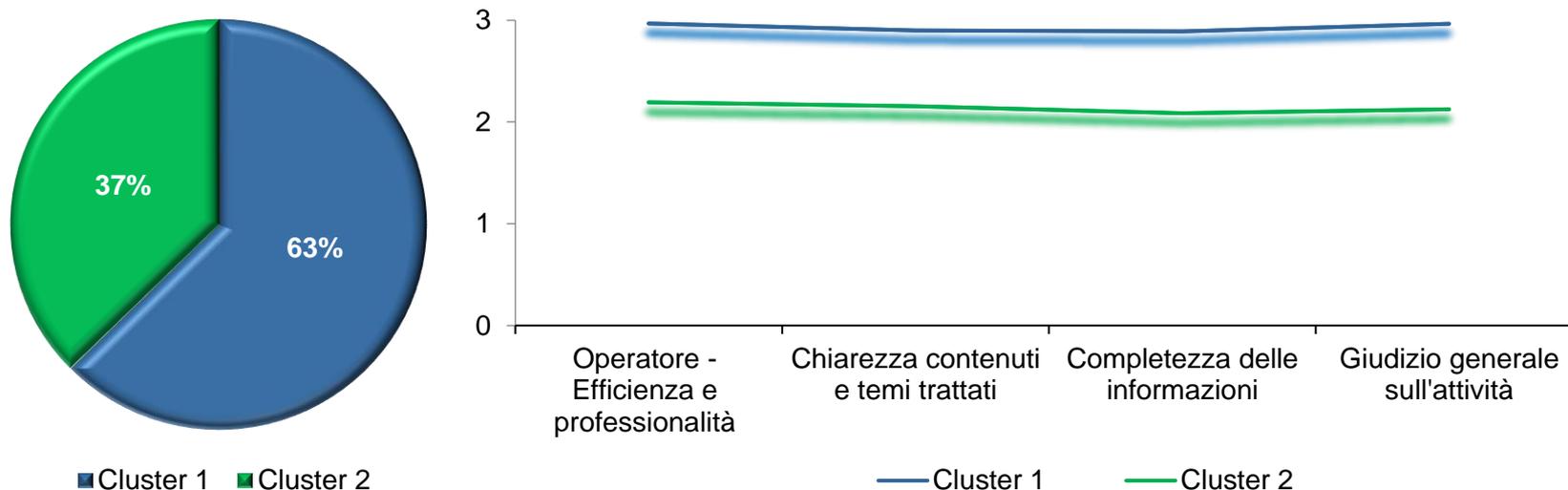
Cluster Analysis

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 (176 individui nel *Cluster 1* e 105 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 uomini; di età compresa tra i 19 e 34 anni; disoccupati; richiedono in particolare i colloqui (sia di orientamento via Skype che presso il Centro); conoscono il portale web www.informagiovaniroma.it; alcuni già fruitori del Servizio *Informagiovani*; hanno conosciuto le attività soprattutto tramite il passaparola e il sito web; chiedono informazioni principalmente su lavoro e impresa, opportunità della UE, supporto per la redazione del CV, servizio civile e volontariato.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza donne; minorenni; studenti; partecipano in particolare agli incontri di orientamento presso le scuole e ai seminari online; non hanno mai navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it; nuovi fruitori; hanno conosciuto le attività soprattutto tramite la scuola; chiedono informazioni principalmente su studio e formazione, orientamento post-diploma.



ELOGI bravi gli operatori; ottimo servizio con persone preparate e disponibili; l'operatrice è stata chiara e mi ha indirizzato agli giusti sportelli per poter avviare la mia impresa; grande professionista, mi ha informato e mi ha aiutato con il mio curriculum; l'operatore con cui ho svolto il colloquio in presenza è stato molto chiaro ed efficiente, mi ha fornito moltissime informazioni; consiglio a tutti di seguire i suggerimenti di *Informagiovani* per una completezza personale e accademica; è stato molto utile per chiarire le idee riguardo lavoro/scuola dopo la maturità, lo consiglio; è stata un'esperienza piacevole e sicuramente formativa; mi sono trovato molto bene, la persona che mi ha aiutato sicuramente era molto professionale e preparata; grazie per tutte le informazioni trasmesse e per la chiarezza con cui lo fate. **Totale 10**

SUGGERIMENTI

ATTIVITÀ potenziare l'orientamento per le scuole; creare dei servizi di educazione finanziaria rivolta ai giovani; sarebbe utile un altro seminario con chi già ha effettuato questi stage in U.E.; coinvolgere di più gli studenti, per tenerli interessati senza abbassare il livello di attenzione; nel seminario sarebbe stato interessante concentrarsi non solo sull'aspetto psicologico della figura del criminologo, ma considerare anche l'ambito sociologico; durante il colloquio lasciar parlare di più gli interlocutori. **Totale 6**

COMUNICAZIONE promuovere maggiormente il servizio, soprattutto presso le scuole e università. **Totale 3**

CANALI DIGITALI app *stage4eu*: l'area professionale ingegneria è troppo vasta, suddividerla per macro ambiti, ad es.: biomedica, informatica, meccanica, elettrica, così da facilitare la ricerca (2); migliorare il sito web. **Totale 3**

SERVIZIO INFORMAGIOVANI 2023
Totale 10 Elogi e 12 Suggerimenti

Allegato 1 – Questionario online

QUESTIONARIO
SERVIZIO INFORMAGIOVANI

Sistema Qualità
M ICS 3 2023

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

A quale di queste attività hai partecipato?

Colloquio di orientamento presso il Centro Colloquio di orientamento via Skype Seminario online

Seminario/workshop in presenza

Quanto ti ritieni soddisfatto dei seguenti aspetti:	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente
Efficienza e professionalità dell'operatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza dei contenuti e temi trattati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Giudizio generale sull'attività	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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

Se sì, quanto ti ritieni soddisfatto?

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

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

Come sei venuto a conoscenza 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)	

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:.....)	

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"/>											

QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

DATI PERSONALI PER FINI STATISTICHE:

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 ? _____