



Indagini di Customer Satisfaction

Servizio Informagiovani

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 2024-2025
- Come sei venuto a conoscenza delle attività del Servizio
- Portale *www.informagiovaniroma.it*
- Frequenza di utilizzo del servizio
- Quale informazione ti interessa maggiormente
- Quanto consiglieresti questo servizio 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

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **717** questionari somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) agli utenti che hanno partecipato alle varie attività, sia online (seminari e colloqui) che in presenza (incontri di orientamento presso le scuole/università, colloqui presso il Centro e seminari/ workshop), offerte dal **Servizio Informagiovani** nel corso dell'anno 2025.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento poiché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,25\%$.

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 2025, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli intervistati è molto buono, con una media di **2,63** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **96%**.

Gli aspetti maggiormente graditi dal campione intervistato risultano essere l'**efficienza e professionalità dell'operatore** (2,67), la **chiarezza dei contenuti e temi trattati** (2,64).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard 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*.

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da utenti **residenti a Roma** (97%), soprattutto di età compresa tra i **14 e 25 anni** (85%; l'età media è pari a 21 anni), di **genere femminile** (58%), **studenti** (82%), in possesso di un titolo di **scuola secondaria di I e II grado** (87%).

L'86% del campione afferma di avere utilizzato il *Servizio Informagiovani* **per la prima volta**. Il 64% degli intervistati ha partecipato ad un **incontro di orientamento presso scuole/università**, il 14% ha richiesto dei **colloqui di orientamento presso il Centro** e l'11% **colloqui online**, mentre il 9% ha seguito un **seminario online** e il restante 2% un **seminario/workshop in presenza**.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del servizio attraverso **scuola/università** (71% sul totale); poi segue il **passaparola** (15%).

Tabella riassuntiva

Servizio Informagiovani 2025	Media	Mediana*	Risposte valide	Risposte mancanti	Deviazione standard**	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,67	3,00	653	64	0,561	70%	1%	97%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,64	3,00	711	6	0,554	67%	1%	98%
Completezza delle informazioni	2,59	3,00	713	4	0,579	63%	1%	97%
Giudizio generale sull'attività	2,63	3,00	708	9	0,586	68%	1%	96%

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

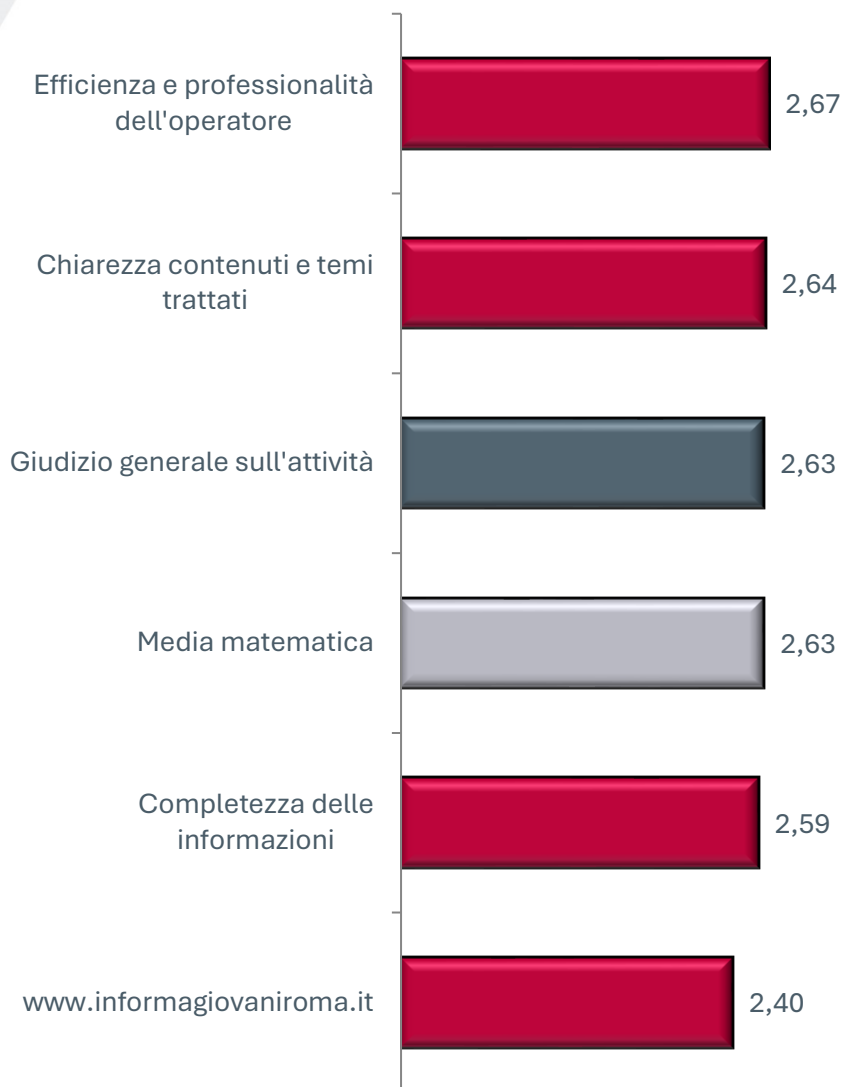
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,63).

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.

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

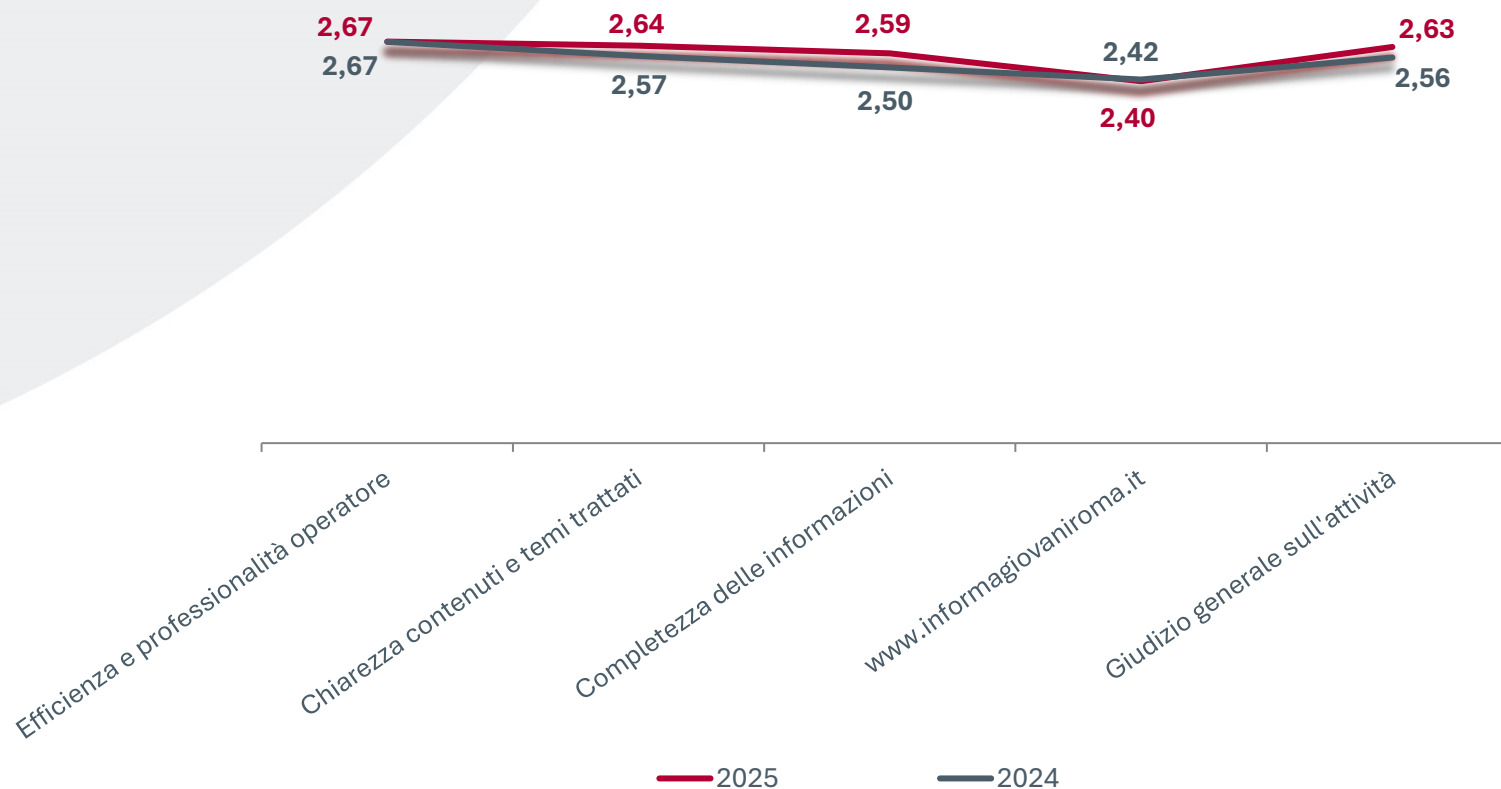
Tutte le medie sono ben al di sopra dello standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2024-2025

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

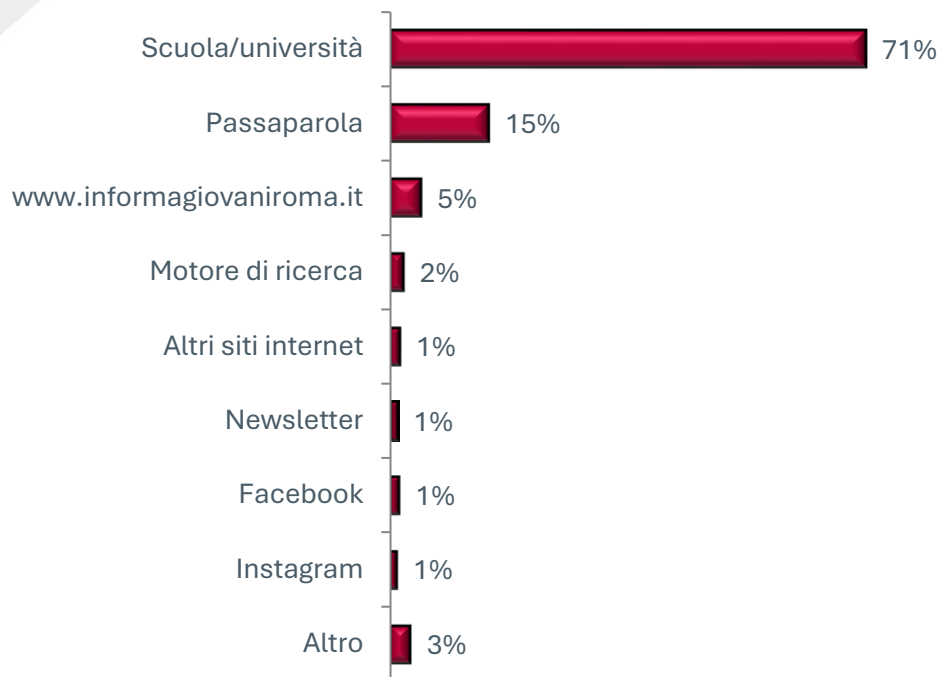
Si evidenzia un incremento generale del livello di soddisfazione sui vari aspetti oggetto d'indagine, tranne il sito **www.informagiovaniroma.it**, la cui media subisce una lieve flessione, ma resta nettamente superiore allo standard di 2,20.



Come è venuto a conoscenza delle attività del Servizio

Anche in questa indagine prevale la percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza delle attività del Servizio Informagiovani attraverso **scuola/università**, che raggiunge il 71% sul totale degli intervistati; poi segue il **passaparola** (15%).

È significativo che scuola/università sia la risposta prevalente per gli utenti di età fino ai 25 anni, residenti a Roma, con diploma di scuola secondaria di I e II grado, nuovi fruitori del servizio e del portale www.informagiovaniroma.it, partecipano soprattutto agli incontri di orientamento presso le scuole. Invece il passaparola emerge in particolare per coloro che hanno 26-44 anni, laureati, alcuni hanno già utilizzato il servizio e navigato sul sito, hanno richiesto principalmente dei colloqui (online e presso il Centro).

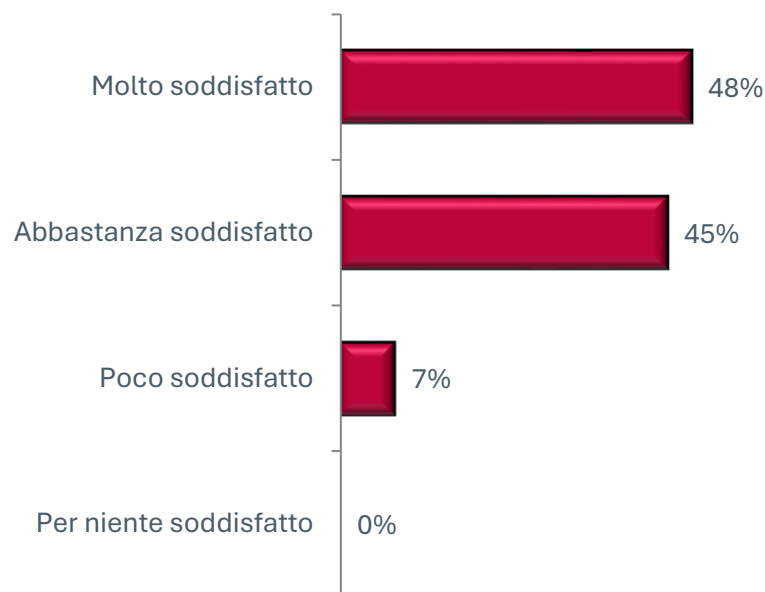
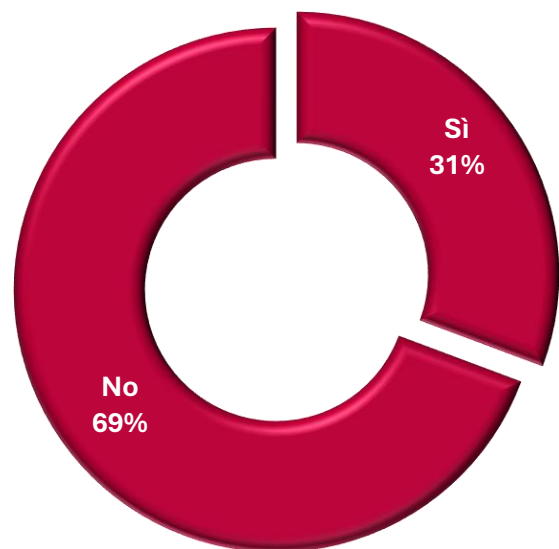


Portale www.informagiovaniroma.it

Il 69% del campione totale risponde di non avere mai navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, mentre il 31% lo conosce già (cfr. grafico sottostante a sinistra).

Tra coloro che affermano di avere utilizzato il sito, il 48% si ritiene **molto soddisfatto** e il 45% lo è abbastanza, mentre solo il 7% è poco soddisfatto e nessuno si dichiara per niente soddisfatto. La media complessiva è pari a **2,40** su 3,00 (superiore allo standard di 2,20) e con una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari al **93%**.

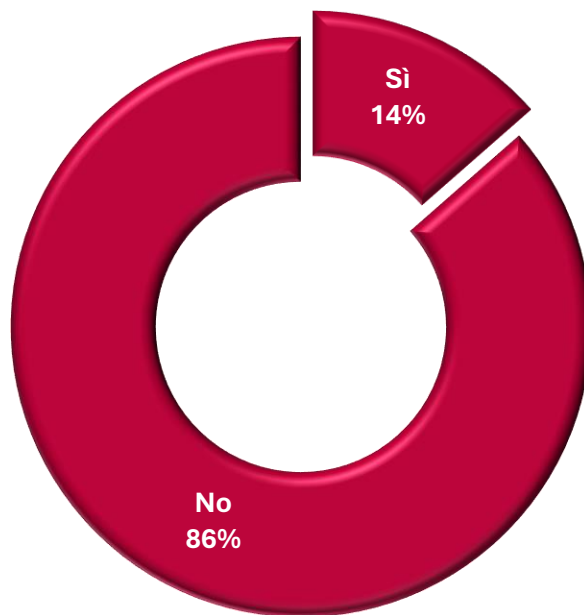
Risulta significativo che ad avere navigato sul portale siano in prevalenza gli utenti di età 26-39 anni, con titolo di laurea/post laurea, in generale molto soddisfatti. Invece tra coloro che non lo hanno utilizzato, prevalgono soprattutto i minori di 25 anni, con diploma di scuola secondaria di I e II grado, nel complesso abbastanza soddisfatti.



Frequenza di utilizzo del servizio

L'86% degli utenti intervistati afferma di **avere utilizzato il servizio per la prima volta**, mentre il restante 14% ne ha già usufruito.

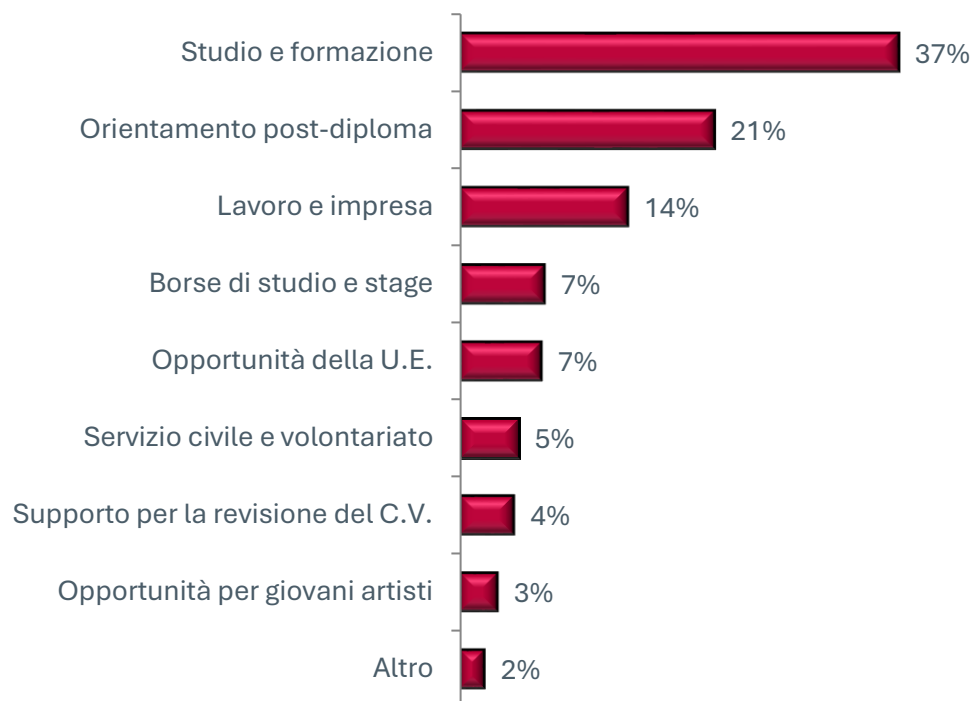
È significativo che i nuovi fruitori siano soprattutto i minorenni, con diploma di scuola secondaria di I e II grado, nel complesso abbastanza soddisfatti delle attività cui hanno partecipato e dichiarano di non avere mai navigato su *www.informagiovaniroma.it*. Invece tra coloro che lo hanno già utilizzato emergono gli utenti di età 19-34 anni, laureati, in generale si ritengono molto soddisfatti e hanno già visitato il sito internet dedicato al Servizio Informagiovani.



Quale informazione ti interessa maggiormente

Il 37% degli utenti intervistati dichiara di avere richiesto informazioni su **studio e formazione**, il 21% è interessato all'**orientamento post diploma** e il 14% a **lavoro e impresa** (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulle altre tipologie di informazioni richieste).

Risulta significativo che studio e formazione e orientamento post diploma siano le risposte prevalenti per gli utenti di età inferiore ai 25 anni, con diploma di scuola secondaria di I e II grado, nuovi fruitori. Invece a rispondere lavoro e impresa sono stati in particolare gli utenti di età 26-39 anni, con titolo di laurea/post laurea, alcuni dei quali hanno già utilizzato tale servizio.



Quanto consiglieresti questo servizio ad altre persone

La differenza tra la percentuale dei **promotori** - cioè di coloro che si ritengono molto soddisfatti che hanno dato la valutazione 9-10 - e i **detrattori**, ovvero utenti meno soddisfatti con valutazione da 0 a 6, corrisponde a coloro che parleranno realmente bene del servizio che hanno utilizzato.

La percentuale di utenti che consiglierà tale servizio è pari al **45%** (sale al **75%** per i colloqui di orientamento online e scende al **35%** per gli incontri presso scuole/università).

Inoltre, si evidenzia che il 37% del campione rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre il 9% degli intervistati rilascia una valutazione bassa (da 0 a 6).



NET PROMOTER SCORE										
Servizio Informagiovani 2025										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7	0	1	1	3	19	31	89	175	125	266
1%	0%	0%	0%	1%	3%	4%	12%	25%	17%	37%
DETRATTORI = 9%							PASSIVI= 37%		PROMOTORI= 54%	
54%-9%=45%										

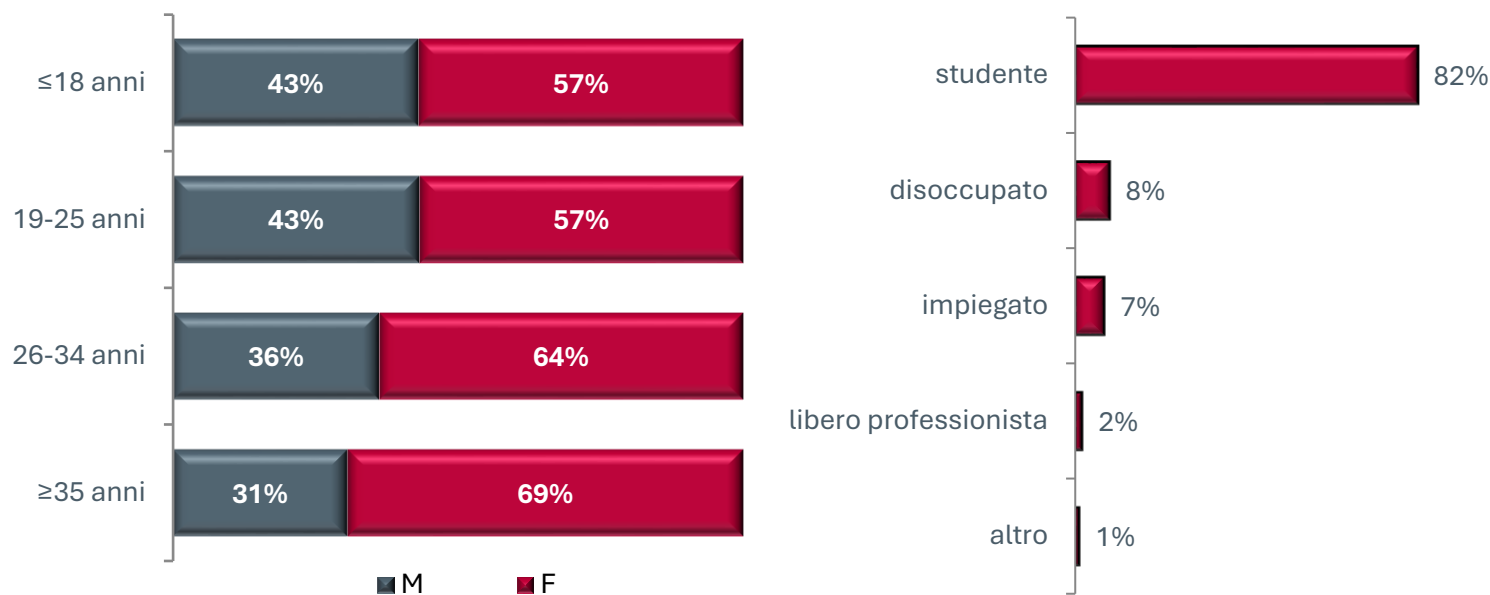
Analisi socio-demografica (genere, età, istruzione, professione)

Tra gli utenti che partecipano alle attività del Servizio Informagiovani prevale il **genere femminile** (58% sul totale) in tutte le fasce d'età (cfr. grafico in basso a sinistra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **14 e 25 anni**, che raggiungono complessivamente una percentuale dell'85% sul totale. Quest'anno l'età media risulta pari a **21 anni**.

L'87% del campione totale dichiara di avere conseguito un titolo di **scuola secondaria di I e II grado**.

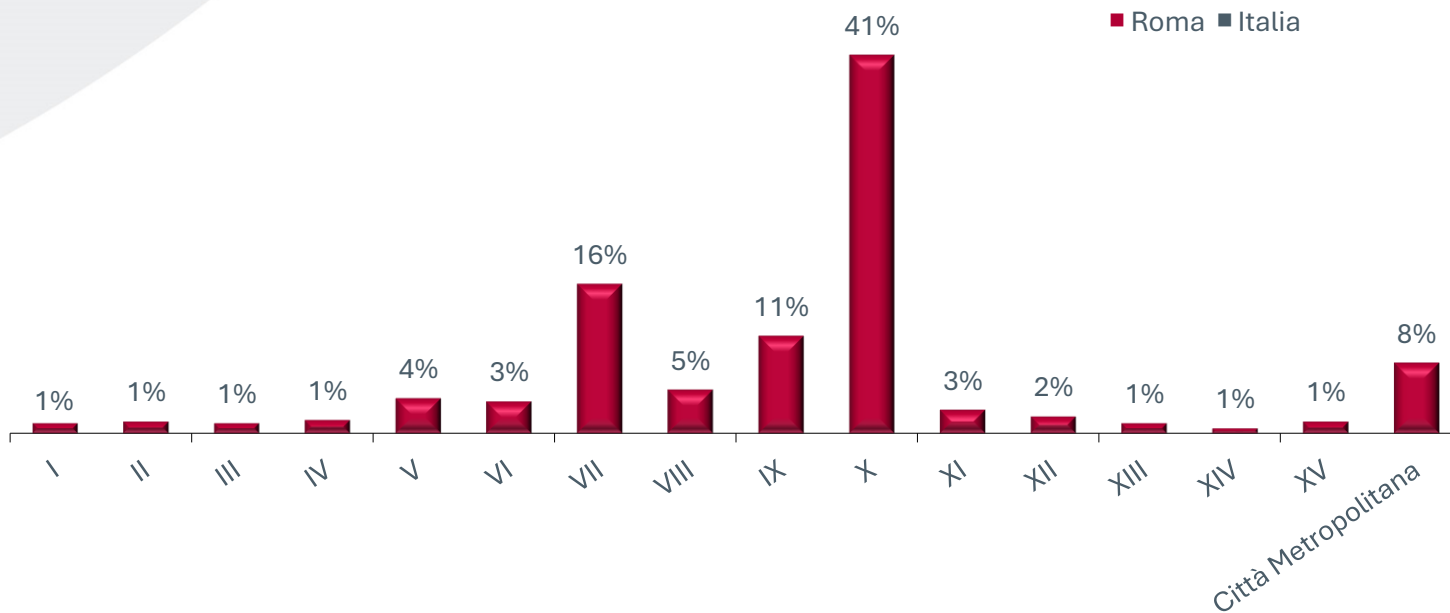
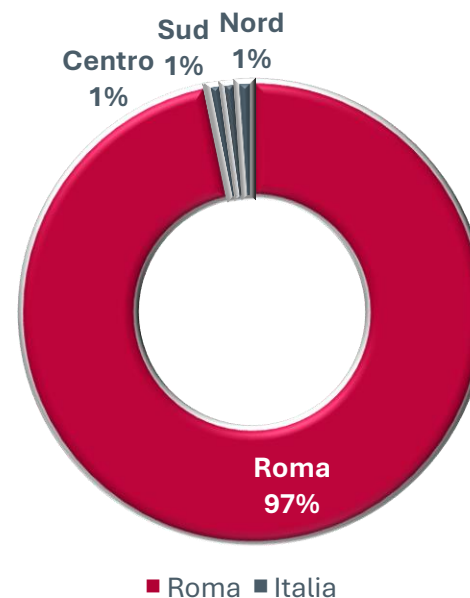
Anche in tale indagine prevalgono gli **studenti** (82% sul totale); poi seguono i disoccupati (8%) e gli impiegati (7%).



Analisi socio-demografica (provenienza)

Ben il 97% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** e il restante 3% proviene da altre province italiane (di cui un 1% dal *Nord Italia*, un 1% dal *Centro* e un 1% dal *Sud*).

Pure in tale survey emerge nettamente il **Municipio X** (41%), seguito dai **Municipi VII** (16%) e **IX** (11%). Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui municipi di residenza degli intervistati.

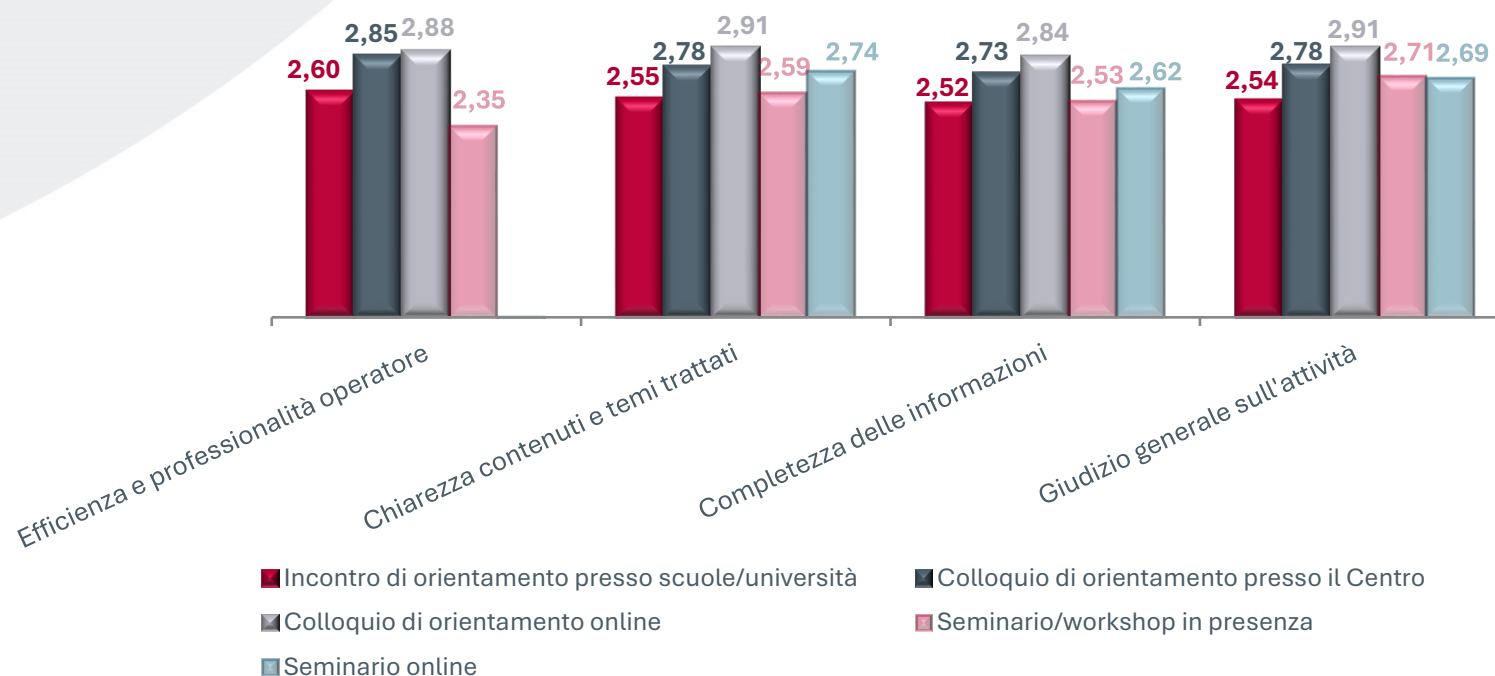


Analisi univariate per tipologia di attività

Il 64% degli intervistati dichiara di avere partecipato ad un incontro di orientamento presso le **scuole/università**, un 14% ha richiesto dei **colloqui di orientamento presso il Centro** e un 11% **colloqui online**, mentre il 9% ha seguito un **seminario online** e solo il restante 2% un **seminario/workshop in presenza**.

Analizzando il livello medio di soddisfazione per attività (*cf. grafico sottostante*), il giudizio è tendenzialmente più alto per chi ha richiesto un **colloquio di orientamento**.

Risulta significativo che ad avere partecipato agli incontri di orientamento presso le scuole/università siano in particolare gli utenti di età 14-25 anni, che utilizzano il servizio per la prima volta e non conoscono il portale *www.informagiovaniroma.it*. Invece a richiedere i colloqui di orientamento online e presso il Centro, è soprattutto chi ha più di 25 anni, ha già usufruito del Servizio Informagiovani e navigato sul sito internet.



Correlazione 1/2

Tutti i coefficienti risultati più significativi sono evidenziati col doppio asterisco.

Correlazione bivariata di Spearman***	Efficienza e professionalità dell'operatore	Chiarezza contenuti e temi trattati	Completezza delle informazioni	www.informagiovaniroma.it	Giudizio generale sull'attività
Efficienza e professionalità dell'operatore	1,000	,526**	,508**	,367**	,646**
Chiarezza contenuti e temi trattati	,526**	1,000	,594**	,281**	,559**
Completezza delle informazioni	,508**	,594**	1,000	,376**	,546**
www.informagiovaniroma.it	,367**	,281**	,376**	1,000	,366**
Giudizio generale sull'attività	,646**	,559**	,546**	,366**	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 complessiva (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

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

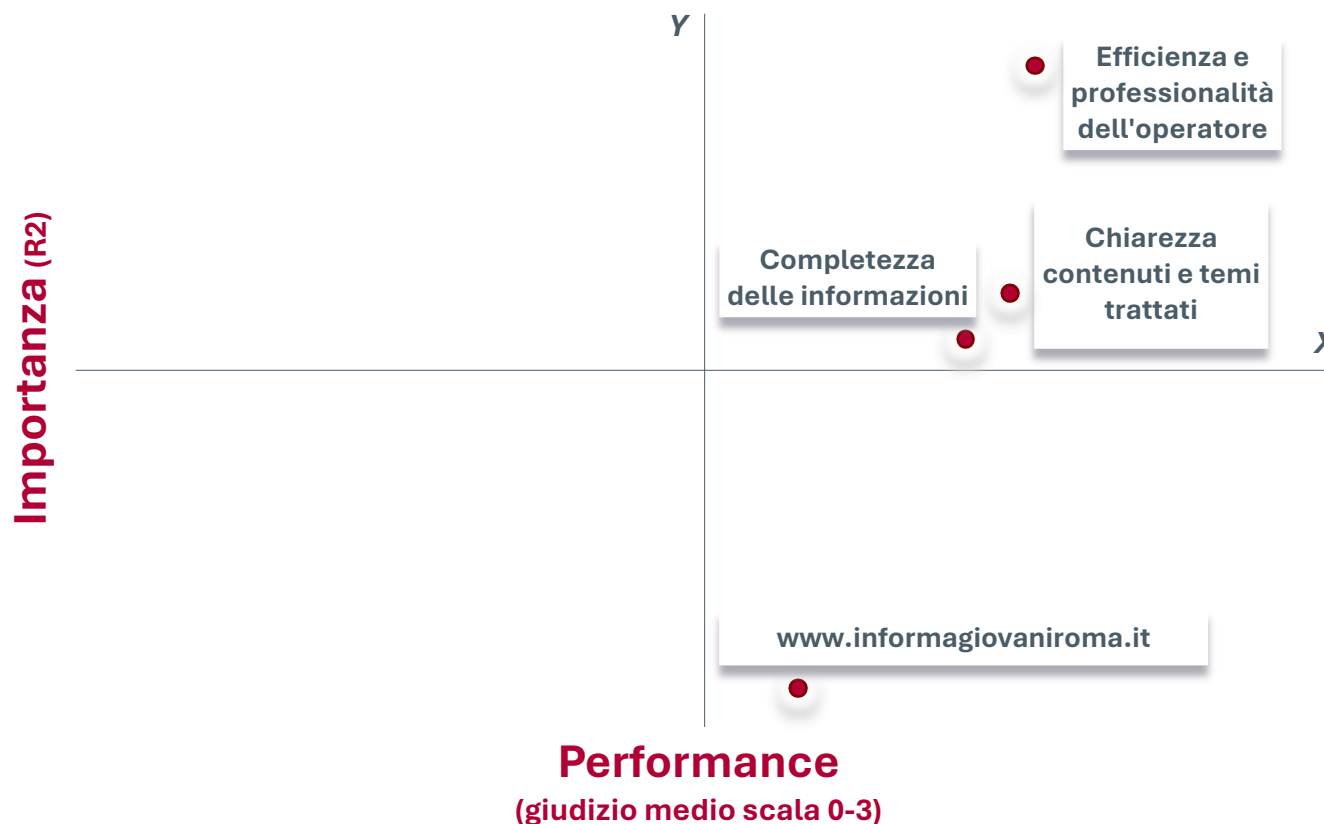
Per le attività del Servizio Informagiovani la **efficienza e professionalità dell'operatore** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Coefficienti di correlazione <i>di Spearman</i> sul giudizio generale	
Efficienza e professionalità dell'operatore	0,646
Chiarezza contenuti e temi trattati	0,559
Completezza delle informazioni	0,546
www.informagiovaniroma.it	0,366

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**, seppure quest'ultime variabili abbiano un coefficiente di importanza inferiore. Invece nessuna delle variabili oggetto d'indagine emerge tra i possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano gli aspetti che risultano di minore impatto sul giudizio generale, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



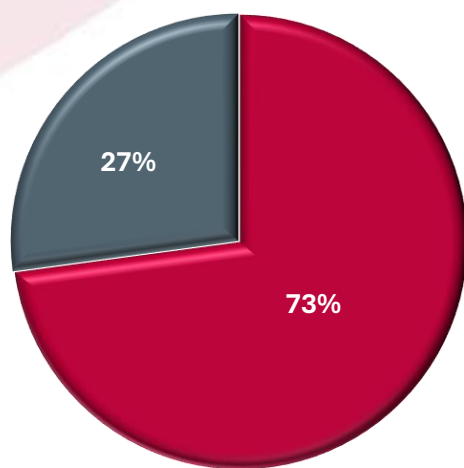
Cluster Analysis

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

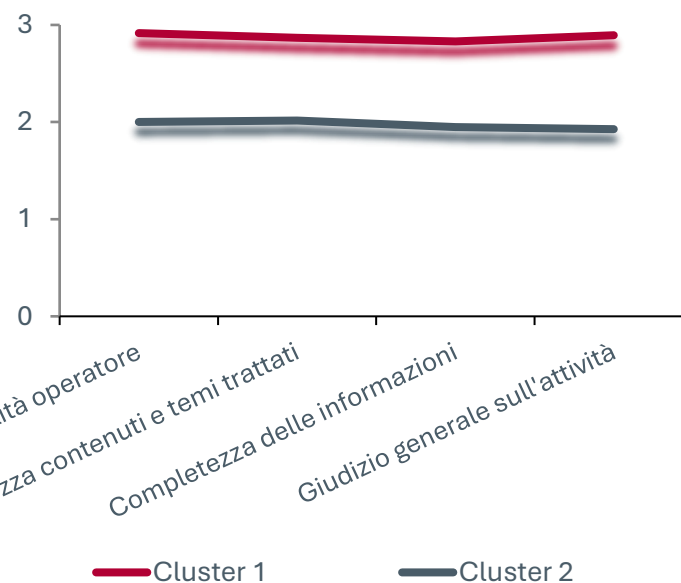
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno del cluster (**521** individui per il *Cluster 1* e **194** per il *Cluster 2*; n. 2 casi mancanti).

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza utenti di età 19-34 anni; laureati; impiegati e disoccupati; hanno svolto in particolare colloqui di orientamento, sia presso il Centro che online; conoscono il portale www.informagiovaniroma.it; alcuni già fruitori del Servizio Informagiovani; hanno conosciuto le attività soprattutto tramite il passaparola e internet.

Cluster 2 – Abbastanza soddisfatti: in prevalenza utenti di età 14-18 anni; con titolo di scuola secondaria di I e II grado; studenti; hanno seguito incontri di orientamento presso scuole/università e seminari online; non hanno mai navigato sul portale www.informagiovaniroma.it; nuovi fruitori; hanno conosciuto le attività soprattutto tramite la propria scuola.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



— Cluster 1 — Cluster 2

Suggerimenti

NIENTE da migliorare. **Totale 661**

ELOGI servizio ottimo, molto interessante, costruttivo e stimolante, utilissimo per orientamento, perfetto così, ottima opportunità perché offre consigli utili (32); bravi e competenti gli operatori, molto professionali e disponibili, gentilissimi, danno un grande aiuto (10).

Totale 42

ATTIVITÀ fare gli incontri di orientamento con maggiore frequenza, più ore nelle scuole (3); concretizzare e trattare argomenti utili, approfondire meglio il tema Erasmus e percorsi extra-universitari (3); cercare di ascoltare ancora di più i ragazzi, più tempo per gli interventi dei ragazzi (3); altro (3). **Totale 12**

ALTRO l'incontro non è piaciuto (2); sito internet poco chiaro (1); alcuni semplici *Reels/TikTok/Shorts* potrebbero essere utili per spiegare come usufruire dei vari servizi erogati (1); servizio poco pubblicizzato (1); l'accesso al Centro è un po' complicato (1); non sminuire le università e innalzare gli ITS, hanno ruoli distinti e validi entrambi (1). **Totale 7**

TOTALE 19 SUGGERIMENTI

Allegato 1 – Questionario



QUESTIONARIO SERVIZIO INFORMAGIOVANI


 Sistema Qualità
M ICS 3 2025

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

QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

DATI PERSONALI PER FINI STATISTICI:

Genere: MASCHIO FEMMINA ALTRO Età: _____

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 città italiana: in QUALE CITTÀ? _____



Zetema Progetto Cultura S.r.l.
Via Attilio Benigni, 59 - 00156 Roma
Tel 06 82077.1 / Fax 06 82077.105
info@zetema.it - direzione@pec.zetema.it

www.zetema.it