

## **Informagiovani Ancona** **REPORT CITIZEN SATISFACTION 2016**

### *Introduzione report*

---

L'analisi sulla *citizen satisfaction* relativa all'Informagiovani nel corso dell'anno 2016 è stata svolta con le stesse modalità dell'anno precedente

Il servizio Informagiovani è aperto: 5 mattine e 3 pomeriggi, con orario continuato il giovedì (dalle 10.00 alle 18.00).

Nel mese di novembre sono stati raccolti i dati quantitativi attestando il numero di utenti che si sono rivolti al servizio; nel mese di dicembre si è proposta la compilazione del questionario di customer satisfaction realizzato ad hoc. Durante tutto l'anno si è rilevata l'utenza che ha partecipato agli eventi organizzati e promossi dal servizio Informagiovani, infatti sono continuati e diversificati i contatti con gli stakeholder con cui si organizzano eventi e laboratori sui vari settori di interesse per il target Informagiovani.

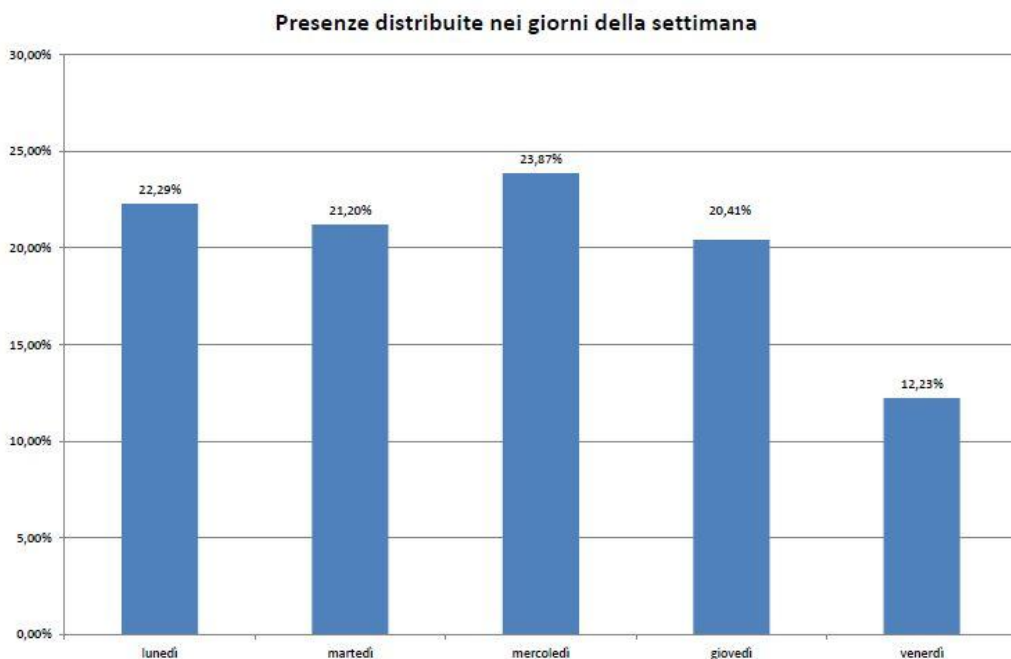
I grafici ed i dati che seguono riportano brevi commenti con l'augurio di semplificare la lettura ed evidenziare i caratteri essenziali dell'analisi effettuata.

- *analisi quantitativa*: i dati presi in considerazione si riferiscono ad un'analisi effettuata nel mese di novembre (23 giornate di apertura), il campione è composto da tutti gli utenti che effettivamente hanno avuto accesso fisicamente allo sportello, si sono conteggiate circa 1014 presenze.
- *analisi qualitativa*: un campione casuale semplice con reinserimento ossia campione ottenuto tramite somministrazione casuale di un questionario cartaceo, in più giornate del mese di dicembre. (100 questionari)
- *analisi degli eventi* organizzati presso l'Informagiovani: 7 eventi presi in esame ( su un totale di 20 eventi organizzati in collaborazione con partner), con la partecipazione di circa 118 persone a cui è stato chiesto di compilare un questionario anonimo su aspetti relativi all'evento e alla precedente conoscenza o meno del servizio Informagiovani.

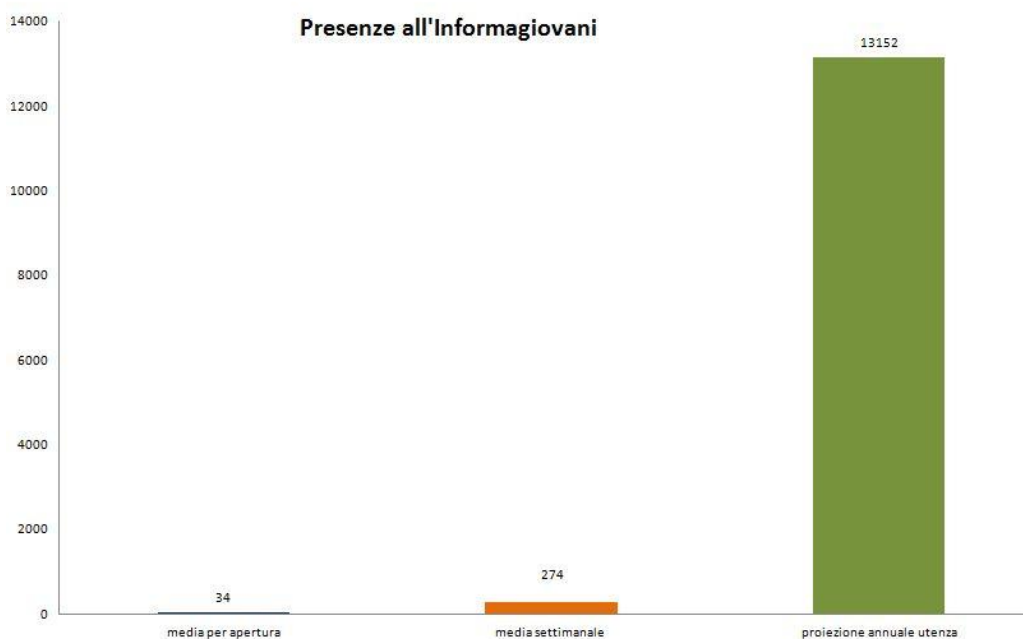
Riflessioni e considerazioni potranno essere segnalate utilizzando i canali riportati sul blog: [informagiovaniancona.com](http://informagiovaniancona.com)

## Dati analisi quantitativa

L'analisi evidenzia la presenze all'Informagiovani distribuite nei vari giorni di apertura di una settimana.



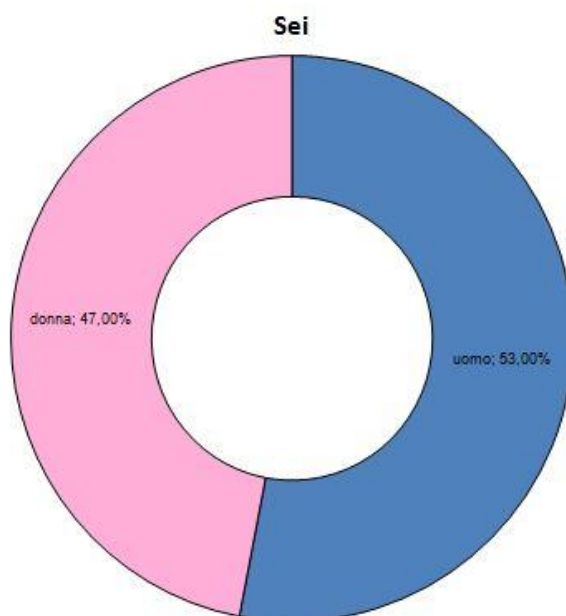
A seguire si possono vedere le presenze all'Informagiovani: per ogni mezza giornata di apertura in media vengono 34 persone, in una settimana 274 utenti. Inoltre volendo ricavare una proiezione annuale di utenza questa si aggira attorno agli 13152 visitatori dello sportello.





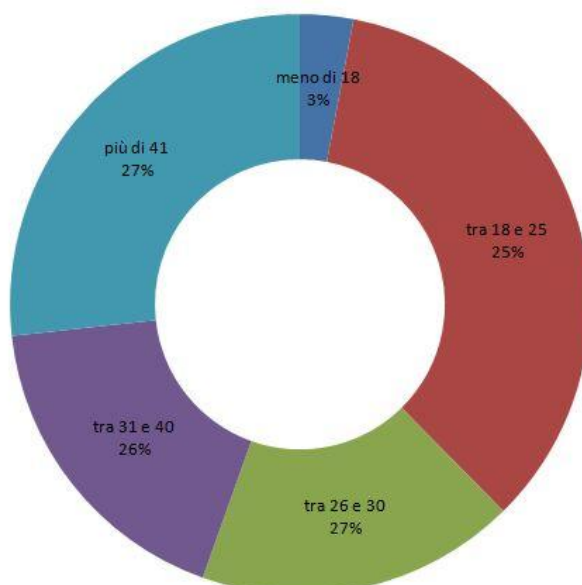
## Dati analisi qualitativa

L'analisi inizia dai dati relativi al genere: il 53% di chi si rivolge al servizio sono uomini, il 47% donne.



Secondo l'età la maggioranza delle persone hanno dai 18 ai 40 anni: attorno al 78%, di cui il 25% formata da ragazzi di età compresa tra 18 e 25 anni e il 26% di età tra 31 e 40 anni. La percentuale dei ragazzi under 18, è del 3% ma si deve tener conto che è una fascia difficile da agganciare e da rilevare. La fascia di età over 41, un quarto del campione 27%, evidenzia come l'Informagiovani conferma di essere un servizio al cittadino non solo dedicato ai giovani, ma un punto di riferimento per cittadini e turisti.

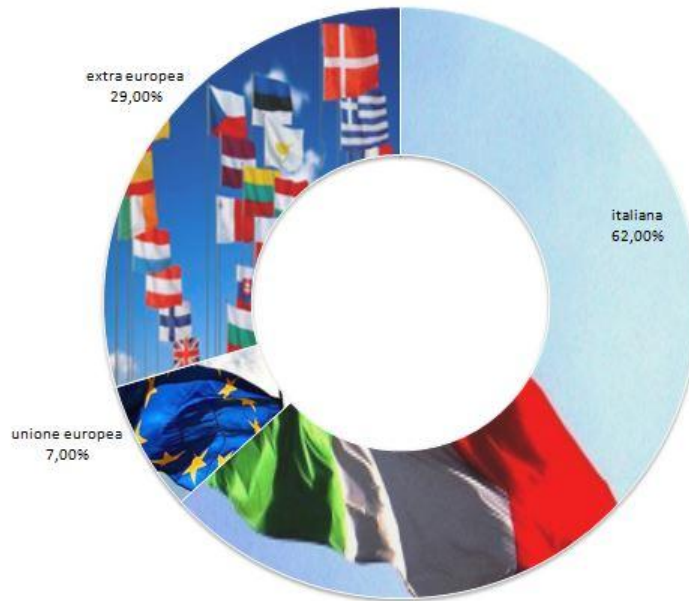
## Quanti anni hai?



Rispetto alla nazionalità la percentuale di italiani è la maggioranza dell'utenza (62,00%) mentre i cittadini provenienti dall'Unione Europea ed Extra-UE sono più di un terzo dell'utenza: il 36,00 %.

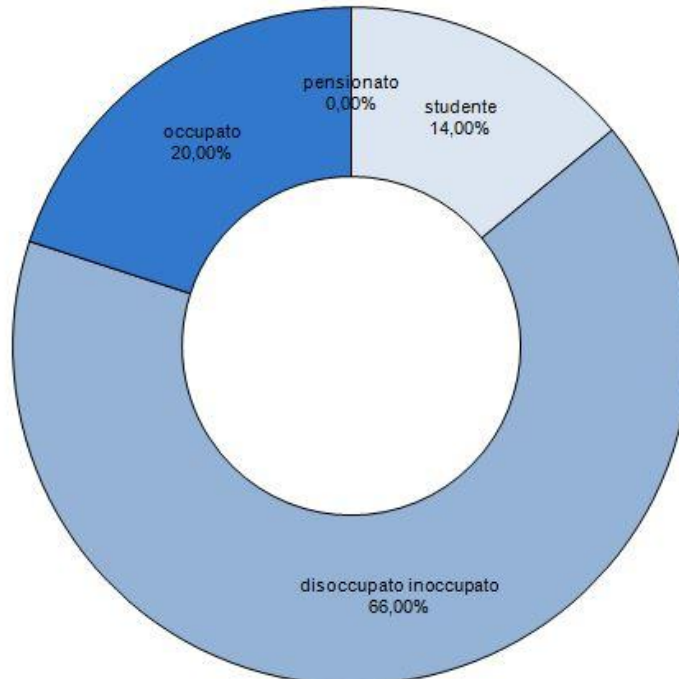
La popolazione immigrata continua ad essere una componente costante.

### Di che nazionalità sei ?



Se prendiamo in considerazione la professione i disoccupati sono il 66,00%, tre volte il numero degli occupati (20,00%)

### Qual è la tua situazione professionale?



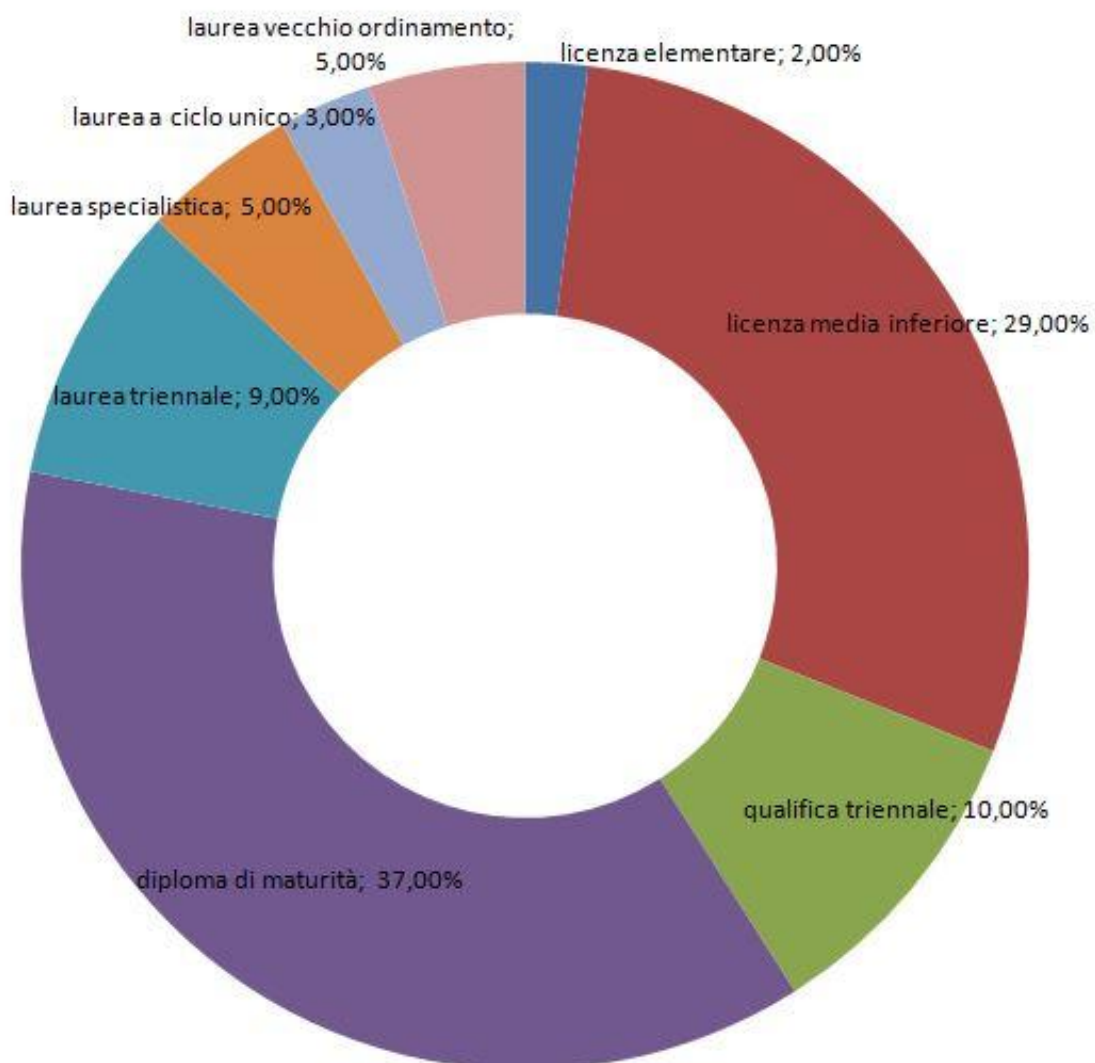


In base al *titolo di studio* rileviamo che poco più di un terzo dell'utenza ha il diploma di maturità: il 37,00%.

Solo un quarto degli intervistati ha un titolo accademico (dato aggregato 22,00%).

Molto alta la percentuale di coloro che hanno una licenza media inferiore o qualifica triennale (39,00%).

## Che titolo di studio hai?



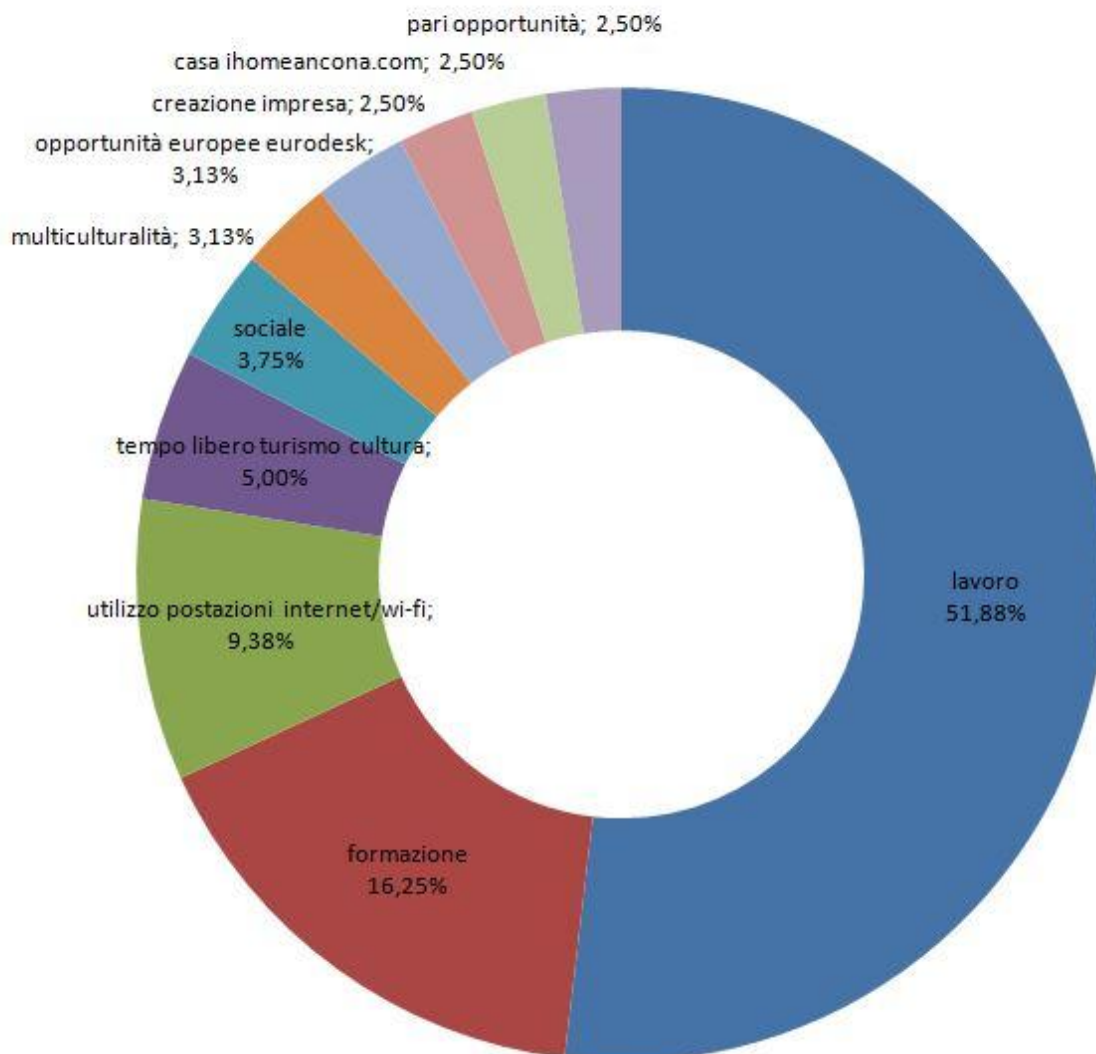


La **motivazione** principale per cui gli utenti si rivolgono al servizio Informagiovani è legata alla ricerca del lavoro (51,88%), seguita dalla formazione (16,25%) e dall'utilizzo postazioni internet (9,38%). Tempo libero turismo e cultura: 5,00

Sotto il cinque per cento resta il sociale (3,75), Multiculturalità e opportunità europee - servizio Eurodesk (3,13%).

Il settore autonomia abitativa, creazione d'impresa e pari opportunità sono residuali 2,50% seppur in crescita.

## In quale settore hai chiesto informazioni oggi?

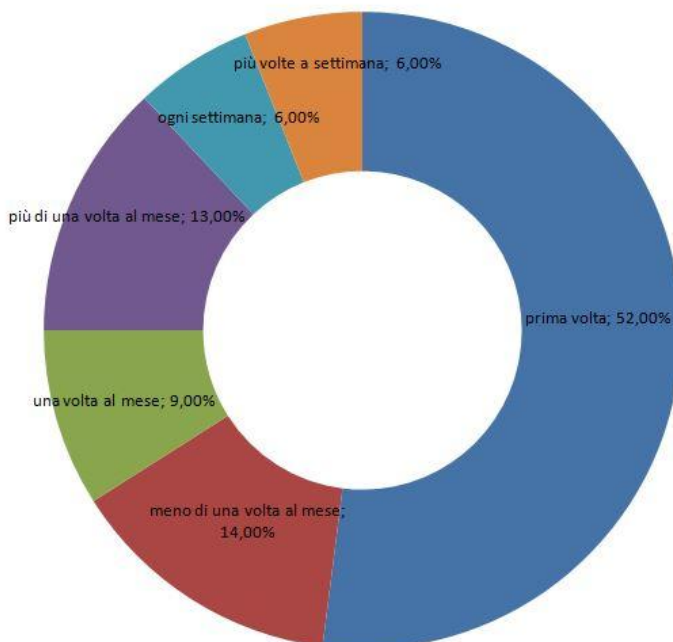




In tema di frequenza metà degli utenti del servizio sono venuti a dicembre per la prima volta il 52%, nuovi utenti.

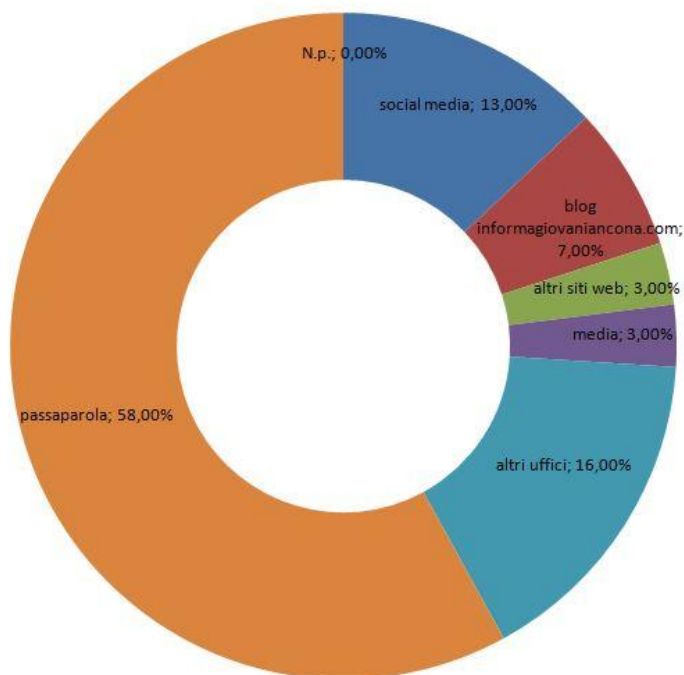
Mentre metà dell'utenza continua ad essere affidabile e viene regolarmente, il target si consolida attorno al 48,00%.

### Con che frequenza ti rivolgi al nostro servizio?



Poco più di metà degli utenti (58%) arrivano all'Informagiovani grazie al passaparola, inoltre si conferma la conoscenza attraverso i mezzi di comunicazione relativi al web, ai social network, al blog, il cui dato aggregato corrisponde al 26%.

### Come hai conosciuto il servizio ?



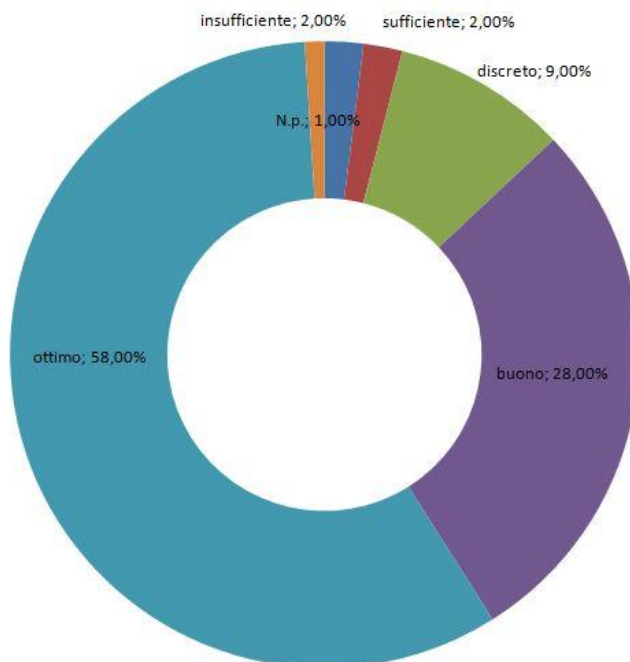




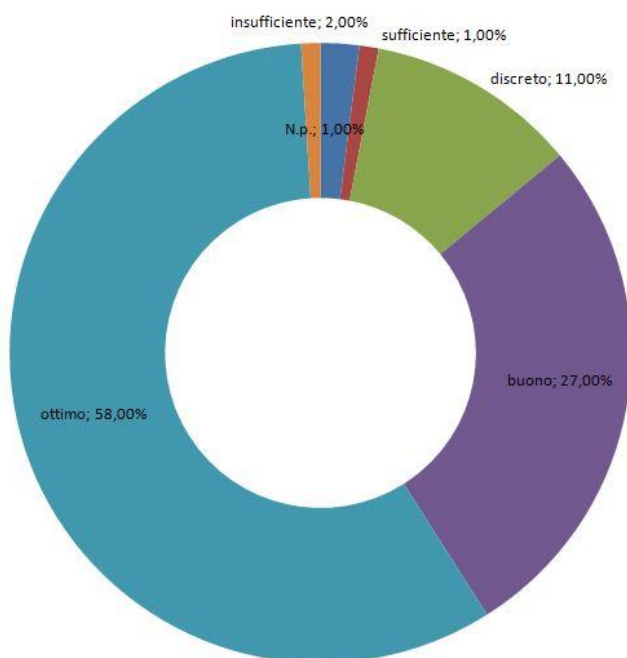
## Le valutazioni

I cinque grafici, che riportiamo a seguire, sulle valutazioni indicano il giudizio degli utenti in relazione alla prima accoglienza e alle informazioni ricevute, alle attività social on line, e all'adeguatezza della nuova location e degli orari di apertura. La percentuale dei giudizi positivi (buono-ottimo) ottengono la maggioranza dei voti su tutti i versanti (oltre il 65 %).

### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla PRIMA ACCOGLIENZA?



### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alle INFORMAZIONI RICEVUTE?

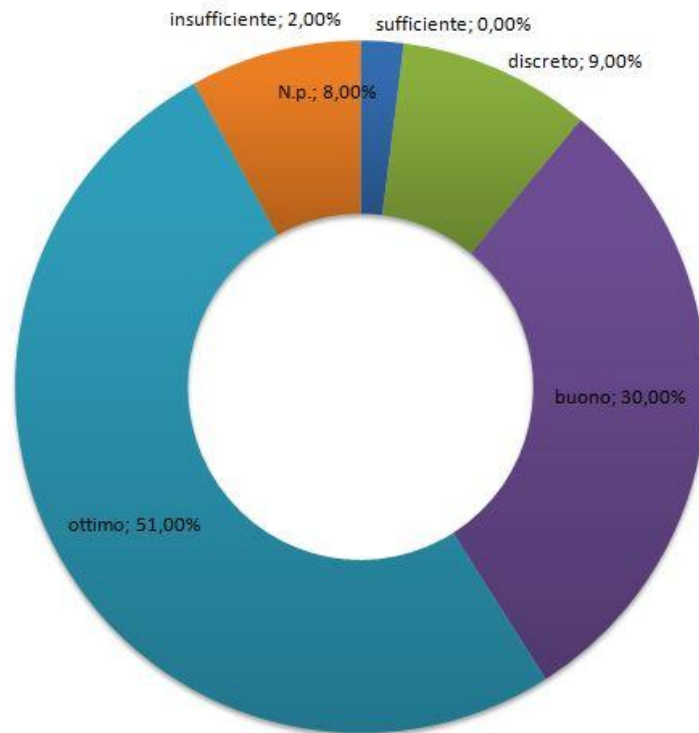








**Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla NUOVA LOCATION?**



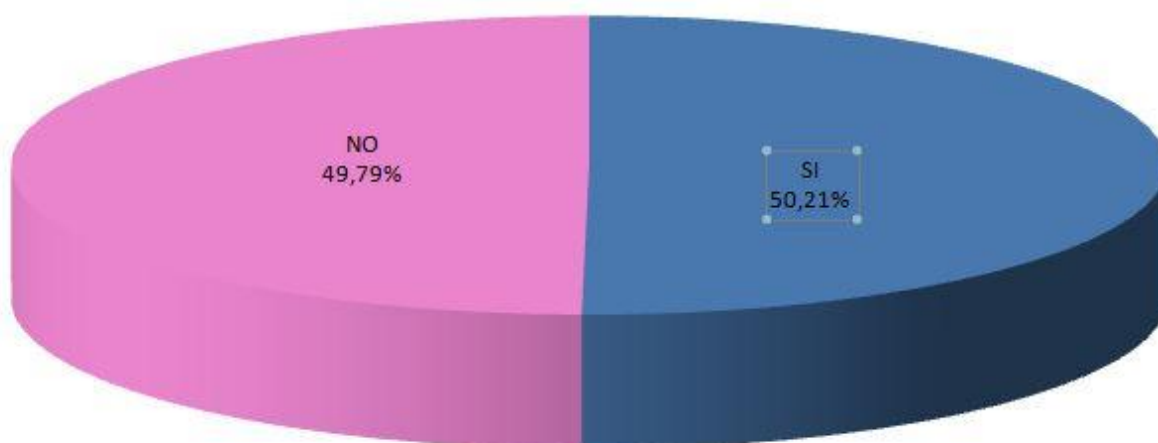


Nel 2016 si è consolidata la realizzazione di eventi in autonomia o in collaborazione con stakeholder sui temi oggetto del servizio.

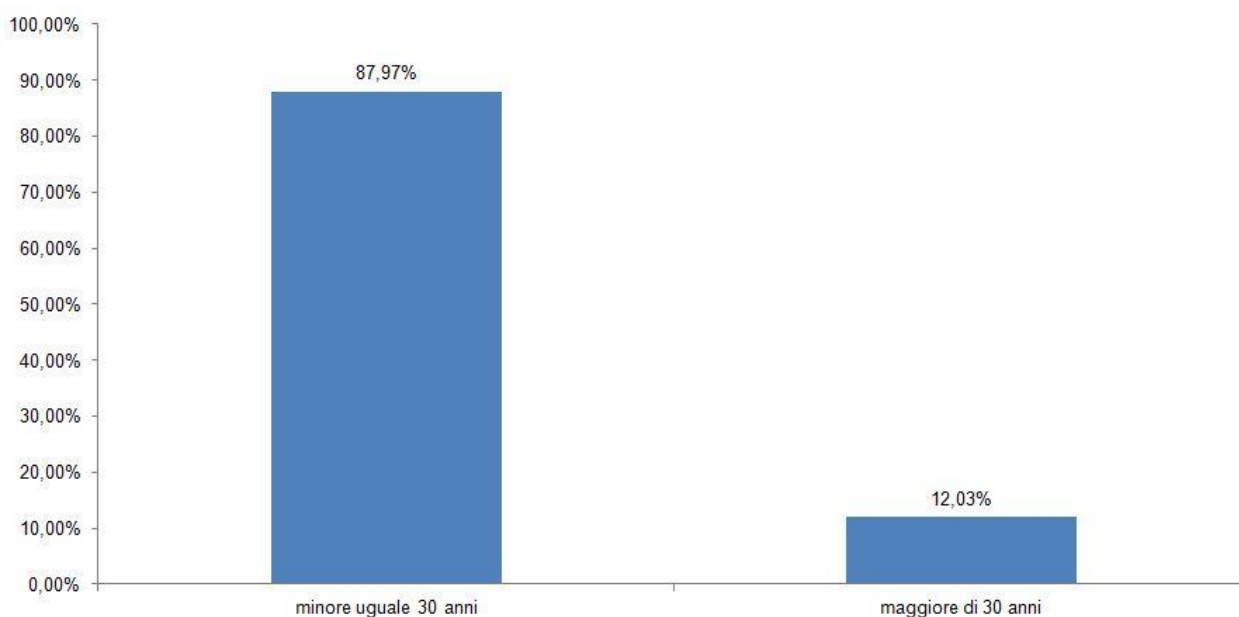
Ai partecipanti è stato chiesto se conoscevano già il servizio Informagiovani e la loro età, studiata in due fasce (superiore o inferiore ai 30 anni).

Poi si è chiesto di valutare, sempre in maniera anonima, l'organizzazione dell'evento, i relatori i contenuti e la location; questi i primi risultati di questa nuova attività svolta monitorata dal servizio.

### Conoscevi già l'Informagiovani?

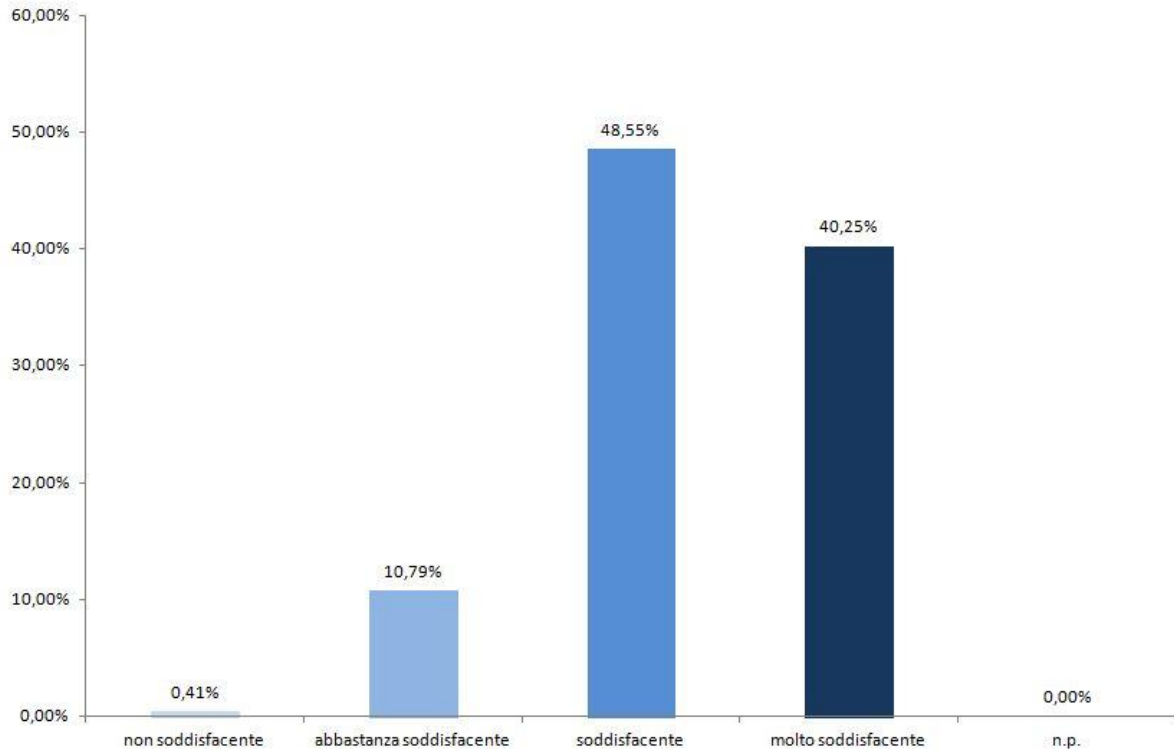


### Quanti anni hai?

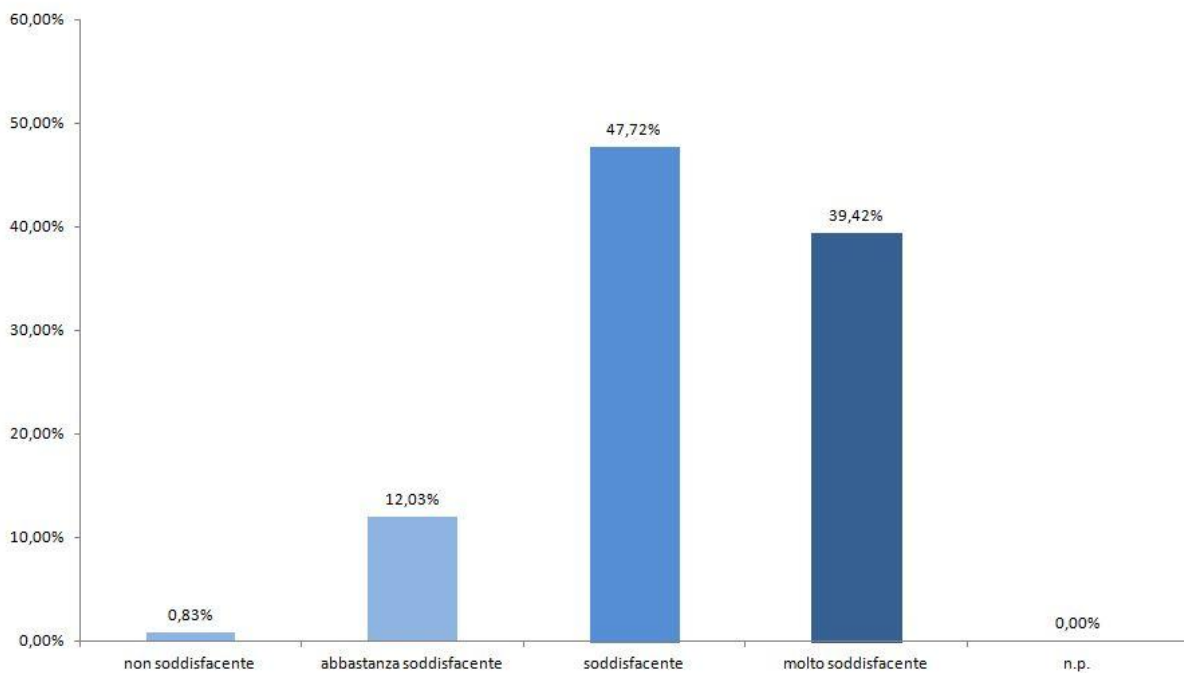




### Qual'è il tuo grado di **SODDISFAZIONE** in relazione all'**ORGANIZZAZIONE**?

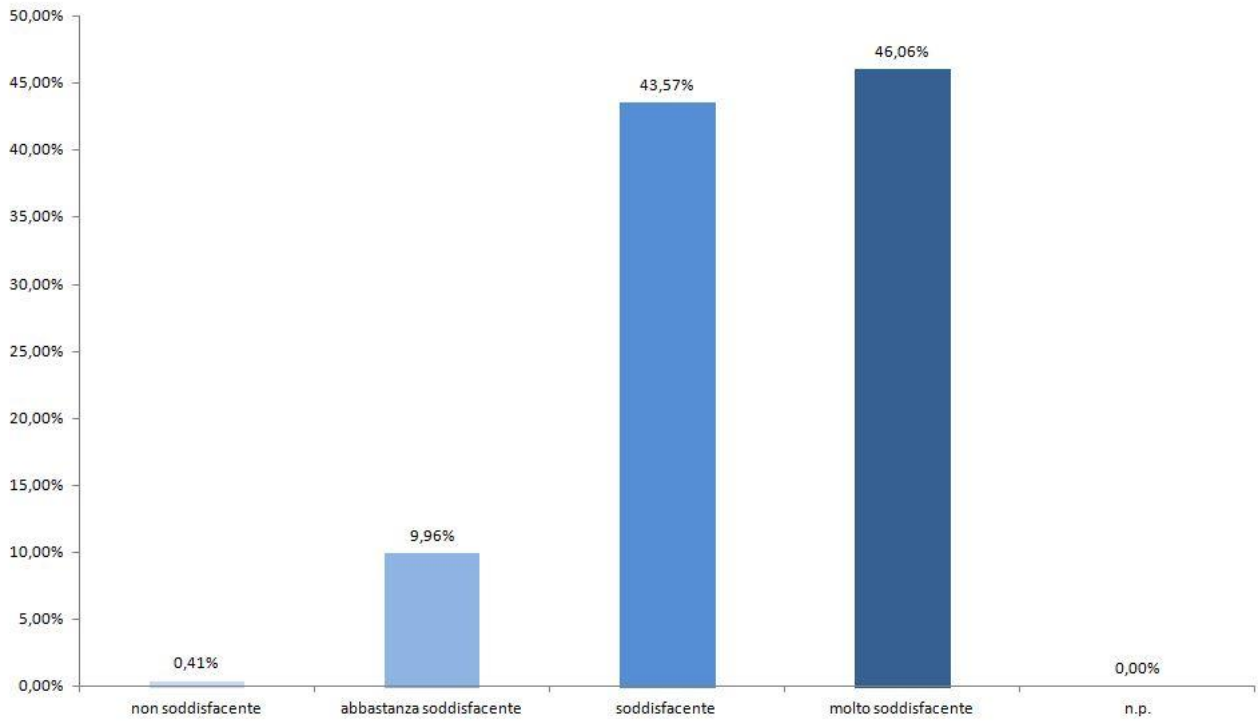


### Qual'è il tuo grado di **SODDISFAZIONE** in relazione ai **CONTENUTI**?





### Qual'è il tuo grado di soddisfazione in relazione ai RELATORI?



### Qual'è il tuo grado di soddisfazione in relazione alla LOCATION?

