

## **Informagiovani Ancona** **REPORT CITIZEN SATISFACTION 2014**

### *Introduzione report*

---

L'analisi sulla *citizen satisfaction* svolta all'Informagiovani nel corso dell'anno 2014 è stata svolta in maniera differente rispetto agli anni scorsi visto il trasferimento di sede. Infatti da maggio 2014 il servizio è stato erogato nel nuovo locale sito in Piazza Roma.

Considerata la precedente sede (dislocata), il tempo del trasloco e le novità introdotte nel nuovo spazio, una sala polivalente sita in pieno centro, abbiamo deciso di cambiarle modalità di rilevazione utenza.

Il servizio Informagiovani con il trasferimento in Piazza Roma è tornato ad un più ampio orario di apertura: 5 mattine e 3 pomeriggi, con orario continuato il giovedì (dalle 10.00 alle 18.00).

Da giugno abbiamo proposto la compilazione di un questionario di customer satisfaction utilizzando un sondaggio on line creato ad hoc e in contemporanea abbiamo rilevato l'utenza che ha partecipato agli eventi organizzati e promossi con l'avvio del servizio nella nuova sede.

Infatti da giugno 2014 abbiamo intensificato i contatti con gli stakeholder con cui abbiamo organizzato eventi e laboratori sui vari settori di interesse target Informagiovani.

Con queste due modalità abbiamo da un lato raccolto 100 questionari on line di customer satisfaction e dall'altro lato abbiamo interrogato circa 184 utenti partecipanti agli eventi realizzati.

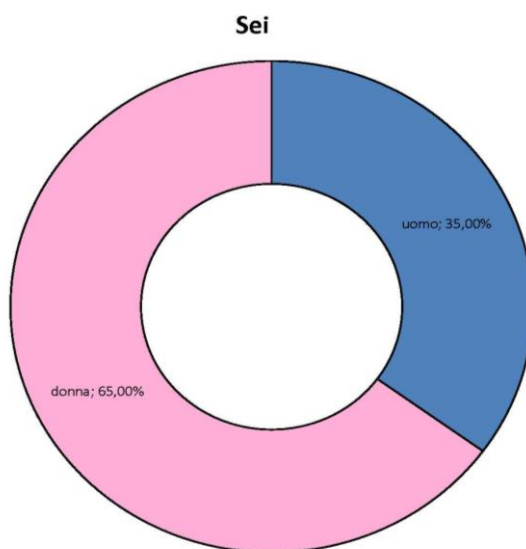
I grafici ed i dati che seguono riportano brevi commenti inseriti con la volontà di semplificare la lettura ed evidenziare i caratteri essenziali dell'analisi svolta.

- *analisi sondaggio on line*: 100 persone che hanno volontariamente compilato il sondaggio on line dopo aver ricevuto un servizio fisico od on line dall'Informagiovani.
- *analisi degli eventi* organizzati presso l'Informagiovani: 11 eventi presi in esame, con la partecipazione di 184 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.

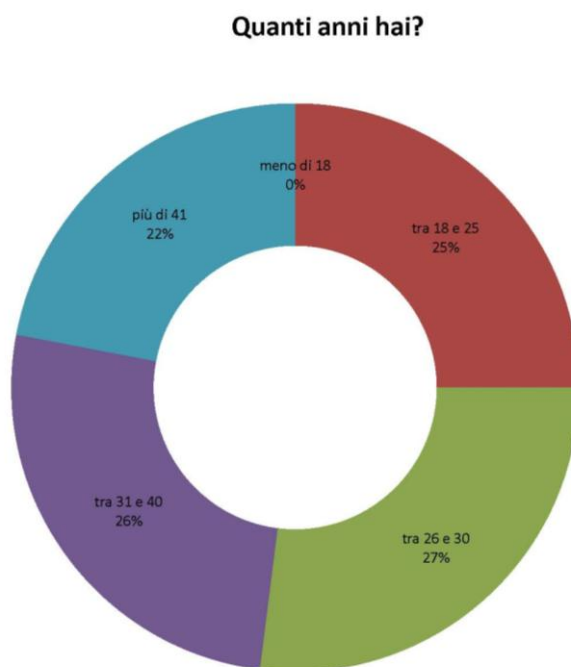
Riflessioni e considerazioni potranno essere segnalate utilizzando i canali riportati sul blog: [informagiovaniancona.com](http://informagiovaniancona.com)

## Dati sondaggio on line

L'analisi inizia dai dati relativi al genere: il 65% di chi si rivolge al servizio sono donne, solo il 35,00% uomini.



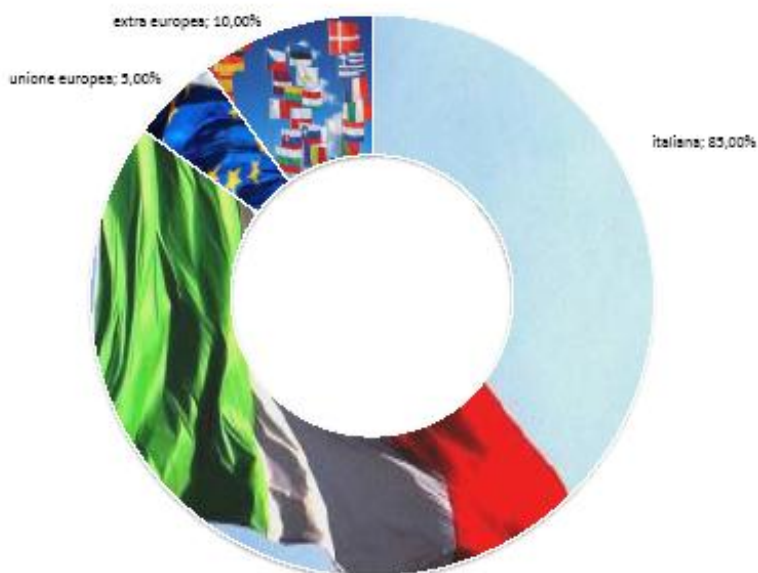
Secondo l'età la maggior parte delle persone hanno dai 18 ai 40 anni: attorno al 78,00%, di cui il 27,00% formata da ragazzi di età compresa tra 26 e 30 anni. La percentuale dei ragazzi under 18, è nulla ma va analizzata tenendo conto che è una fascia difficile da agganciare e da rilevare. La fascia di età over 41, quasi un quarto del campione 22,00%, sottolinea come l'Informagiovani è un servizio al cittadino non solo giovane, e questo dato si continua a consolidare nella nuova sede in con posizione centrale e di riferimento per cittadini e turisti.



Rispetto alla nazionalità la percentuale di italiani è la maggioranza dell'utenza (85,00%) mentre i cittadini provenienti dall'Unione Europea ed Extra-UE sono meno di un terzo: il 15,00 %.

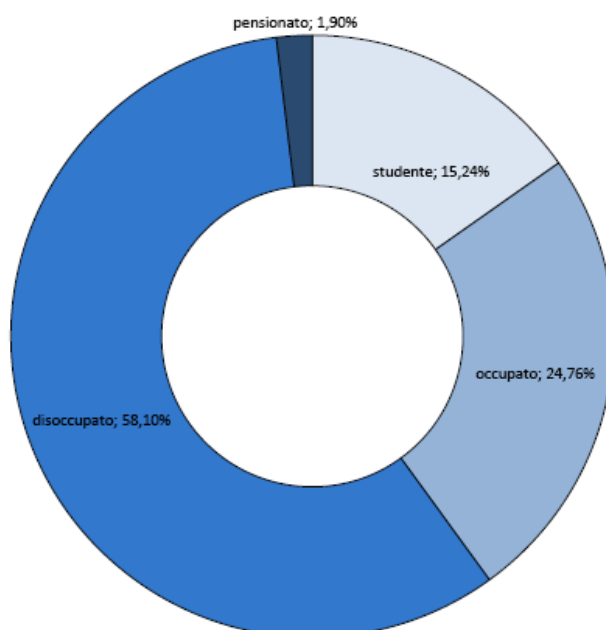
La popolazione immigrata è però una componente costante e importante per cui sono stati attivati una serie di laboratori in collaborazioni con i servizi per stranieri del Comune di Ancona.

### Di che nazionalità sei ?



Se prendiamo in considerazione la professione i disoccupati (58,10%) sono il doppio degli occupati (24,76%)

### Qual è la tua situazione professionale?



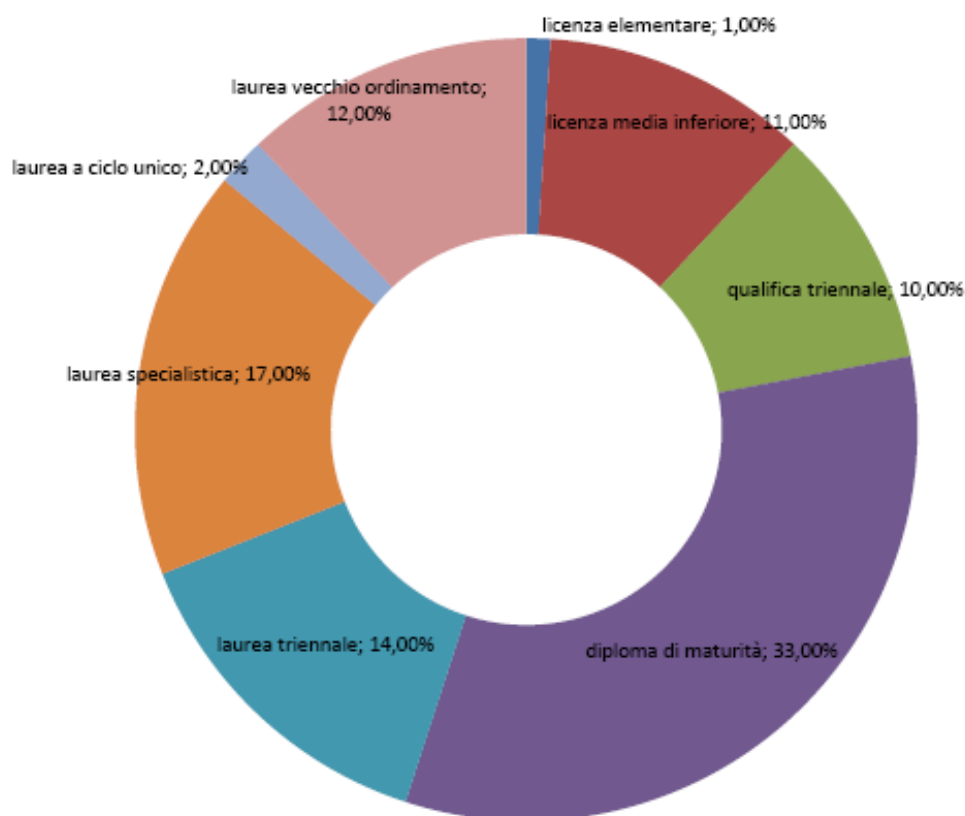
In base al *titolo di studio* possiamo rilevare che meno della metà degli intervistati hanno un titolo accademico (dato aggregato 45%).

Un terzo, il 31%, sono laureati con laurea specialistica e vecchio ordinamento mentre i laureati triennali sono il 14%.

Poco più di un terzo ha il diploma di maturità: il 33%.

Resta ancora alta la percentuale di coloro che hanno una licenza media inferiore o qualifica triennale (22%).

### Che titolo di studio hai?

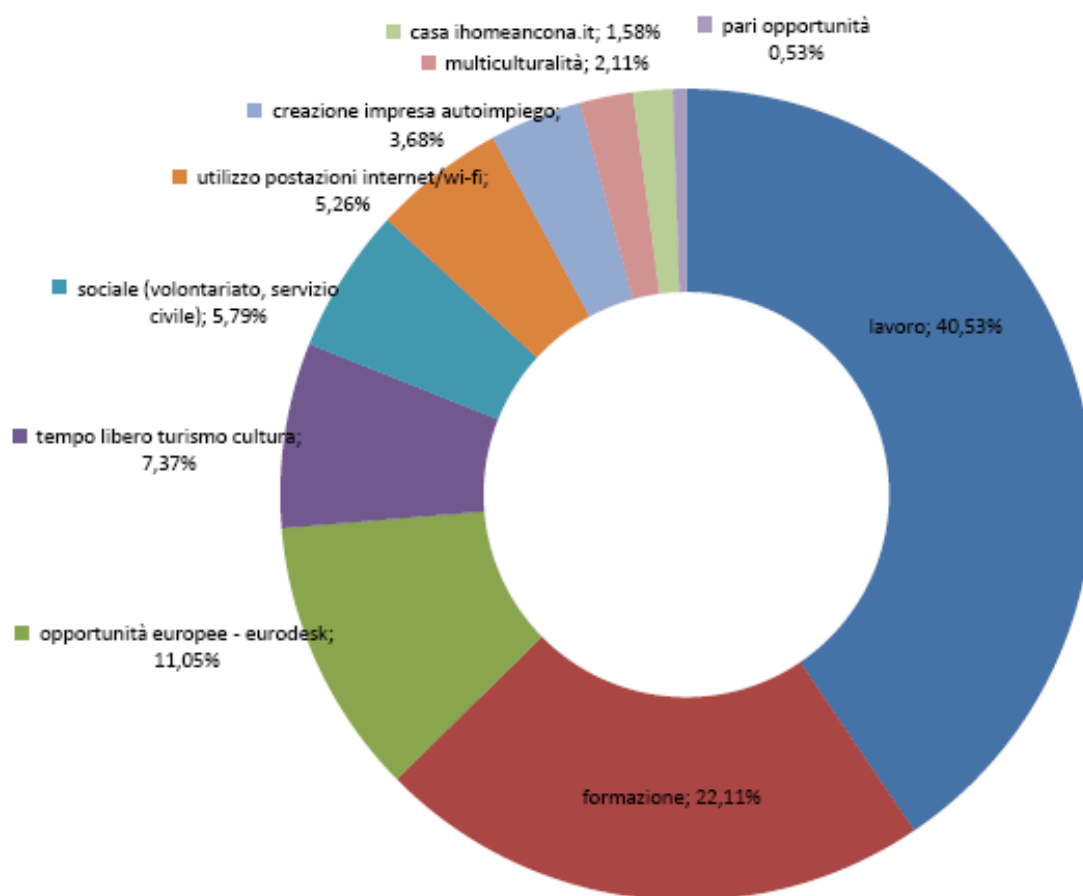


La motivazione principale per cui gli utenti si rivolgono al servizio Informagiovani è legata alla ricerca di una risposta al problema del lavoro (40,53%), seguita dalla formazione (22,11%) e dalle opportunità europee - servizio Eurodesk (11,05%).

Sotto il dieci per cento troviamo il tempo libero, turismo, cultura: 7,37%, il sociale: 5,79% e la creazione d'impresa 3,68%. I dati relativi all'utilizzo della postazione internet (5,26%) sono ancora legati alla mancata attivazione delle postazioni nei mesi primi mesi del 2014 quando ci si è trasferiti nella nuova sede.

Il settore autonomia abitativa: 1,58% ed i temi delle pari opportunità 0,53% sono residuali forse anche per le attività on line nel primo caso e per la particolarità del target nel secondo caso

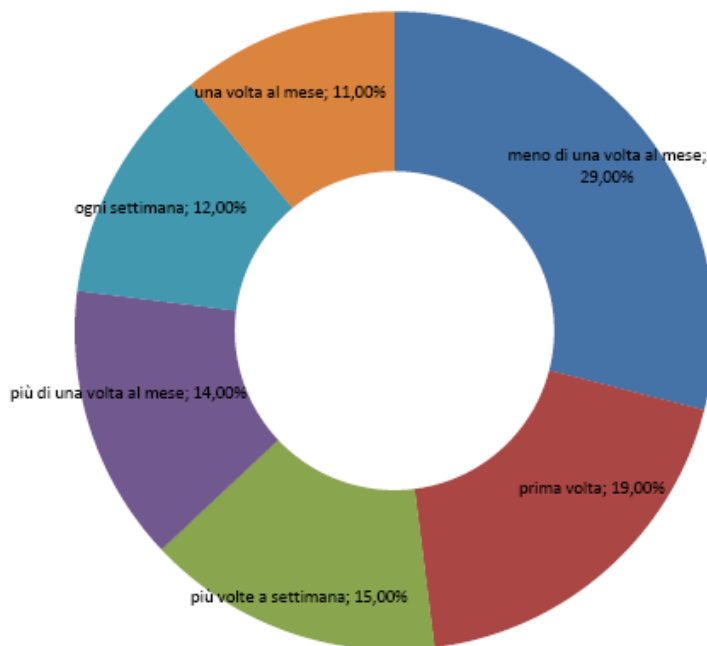
### In quale settore hai chiesto informazioni oggi?





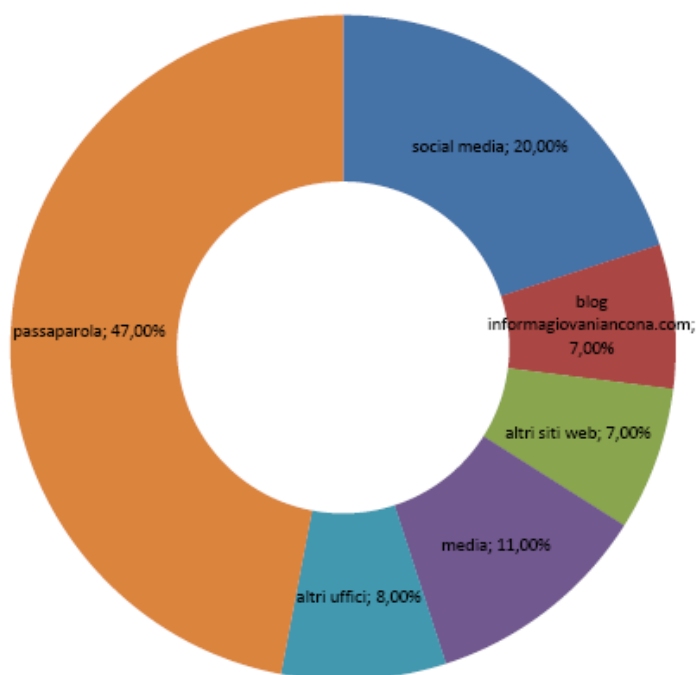
In tema di frequenza da parte degli utenti del servizio il 19% sono nuovi utenti. Mentre più della metà dell'utenza continua ad essere affidabile e viene regolarmente, il target di "abitudinari" si consolida attorno al 52.

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



Metà degli utenti (47%) arrivano all'Informagiovani grazie al passaparola, ma attenzione si consolida fortemente la conoscenza attraverso i mezzi di comunicazione intesi come mezzi di comunicazione relativi al web, ai social network, al blog, il cui dato aggregato si attesta al 45%%.

### Come hai conosciuto il servizio INFORMAGIOVANI?

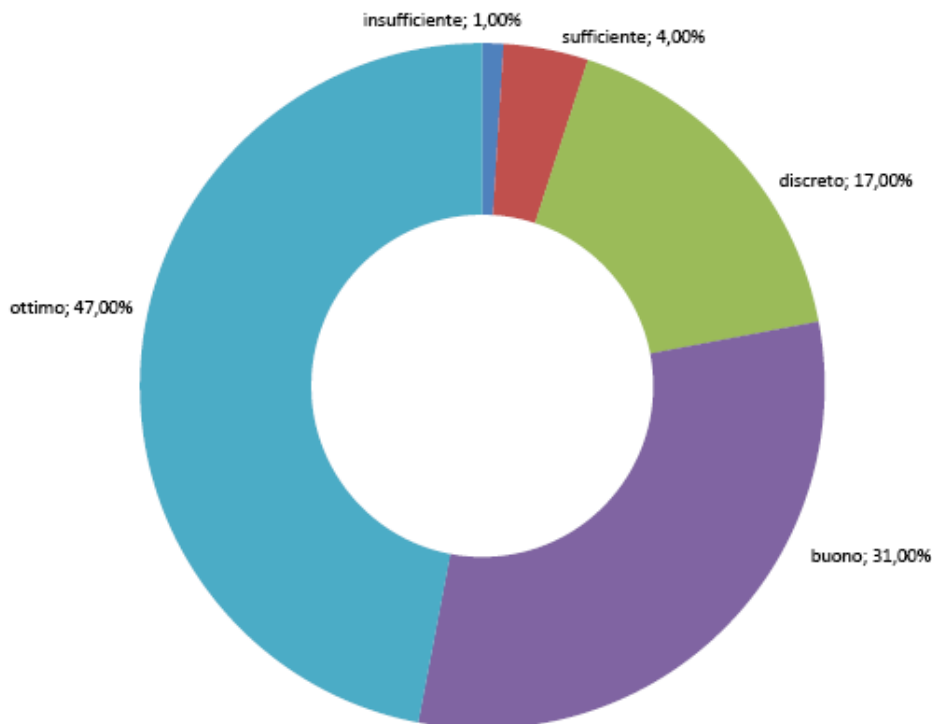




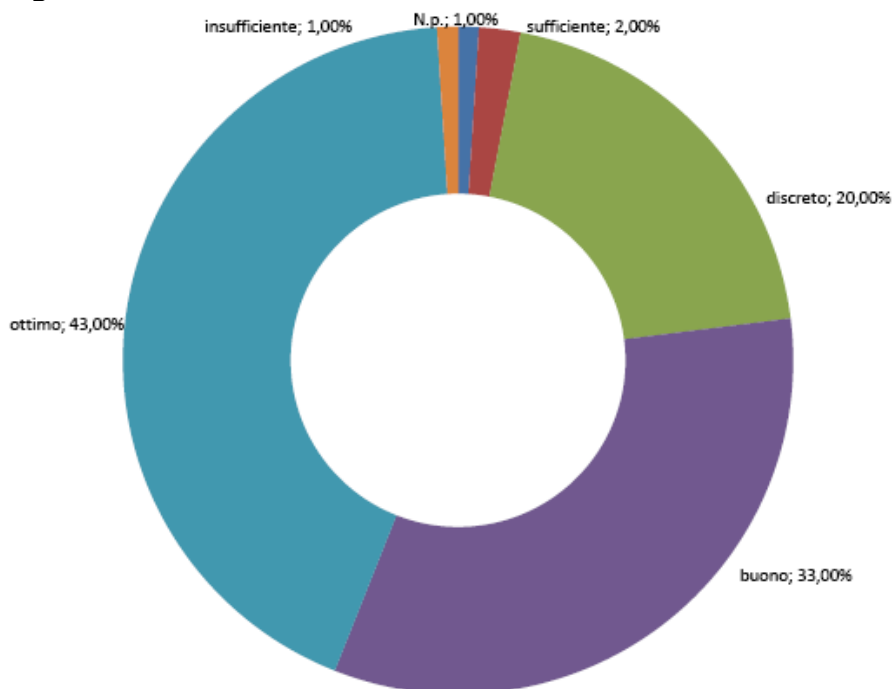
## Le valutazioni

I quattro 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 %).

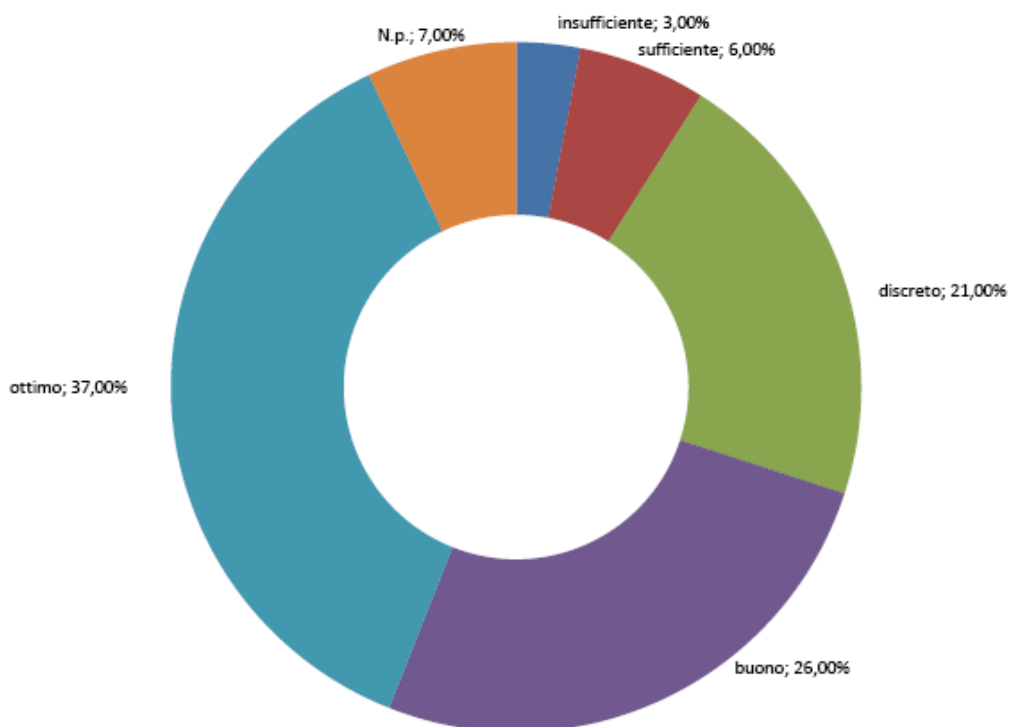
### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla PRIMA ACCOGLIENZA?



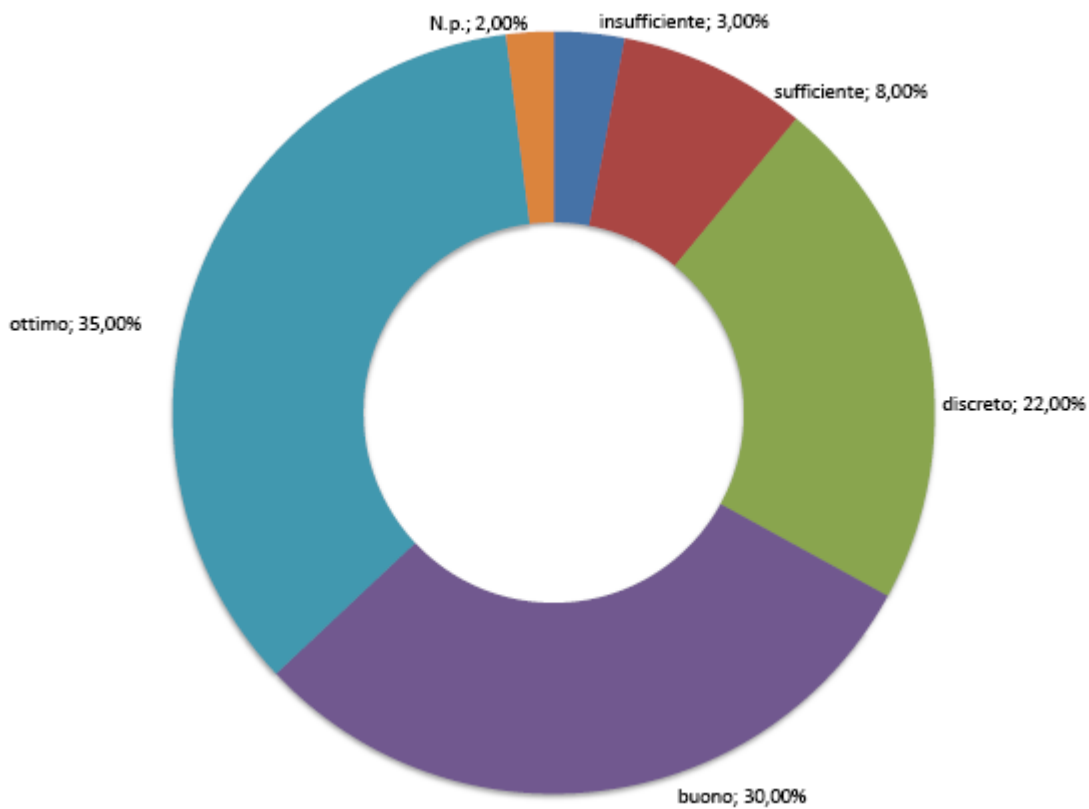
### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alle INFORMAZIONI RICEVUTE?



### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ATTIVITÀ SOCIAL ON LINE?

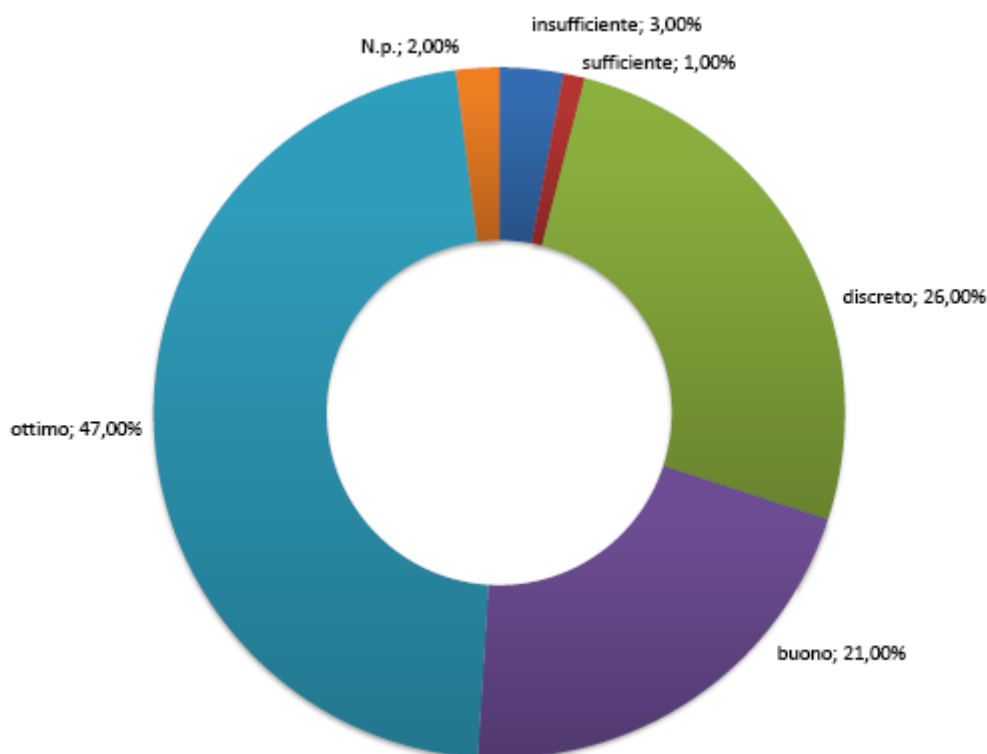


### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ORARIO?





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



### *Le valutazioni degli eventi*

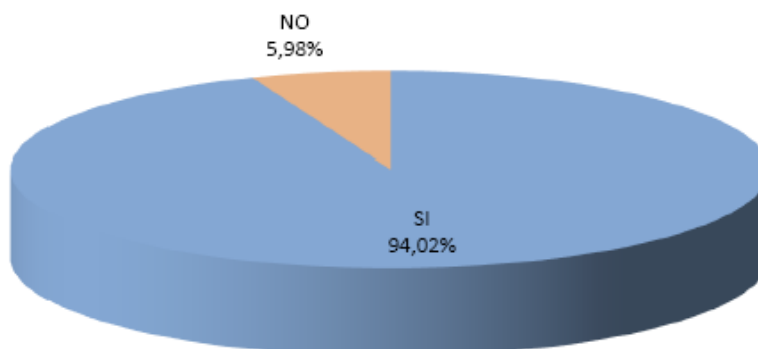
Nel 2014, grazie alla nuova sede si è potuto realizzare parte del progetto in essere ormai da tempo, ossia la realizzazione di eventi in autonomia o in collaborazione con stakeholder mirati sui temi oggetto del servizio.

In particolare si sono realizzati 11 eventi da settembre a dicembre 2014, di cui quattro sull'orientamento al lavoro, tre sulla conoscenza delle lingue, due dedicati alla multiculturalità, uno rivolto all'orientamento under 20 ed uno sull'autonomia abitativa.

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).

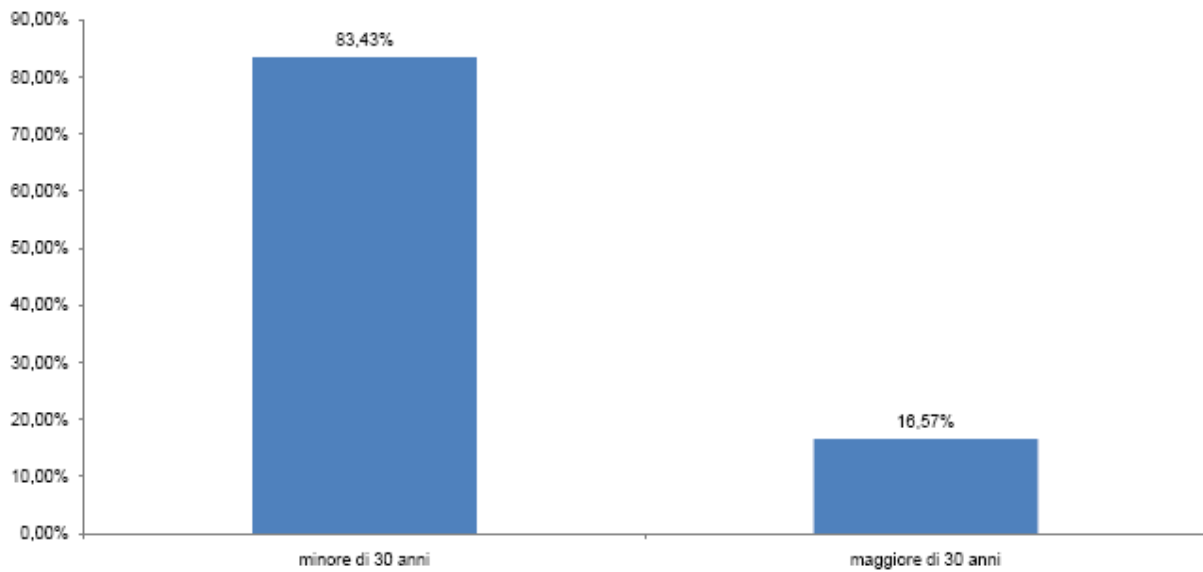
Poi si è chiesto di valutare, sempre in maniera anonima, l'organizzazione dell'evento, i relatori i contenuti e la location; questi i primi risultati di questa nuova attività svolta monitorata dal servizio.

### Conoscevi già l'Informagiovani?

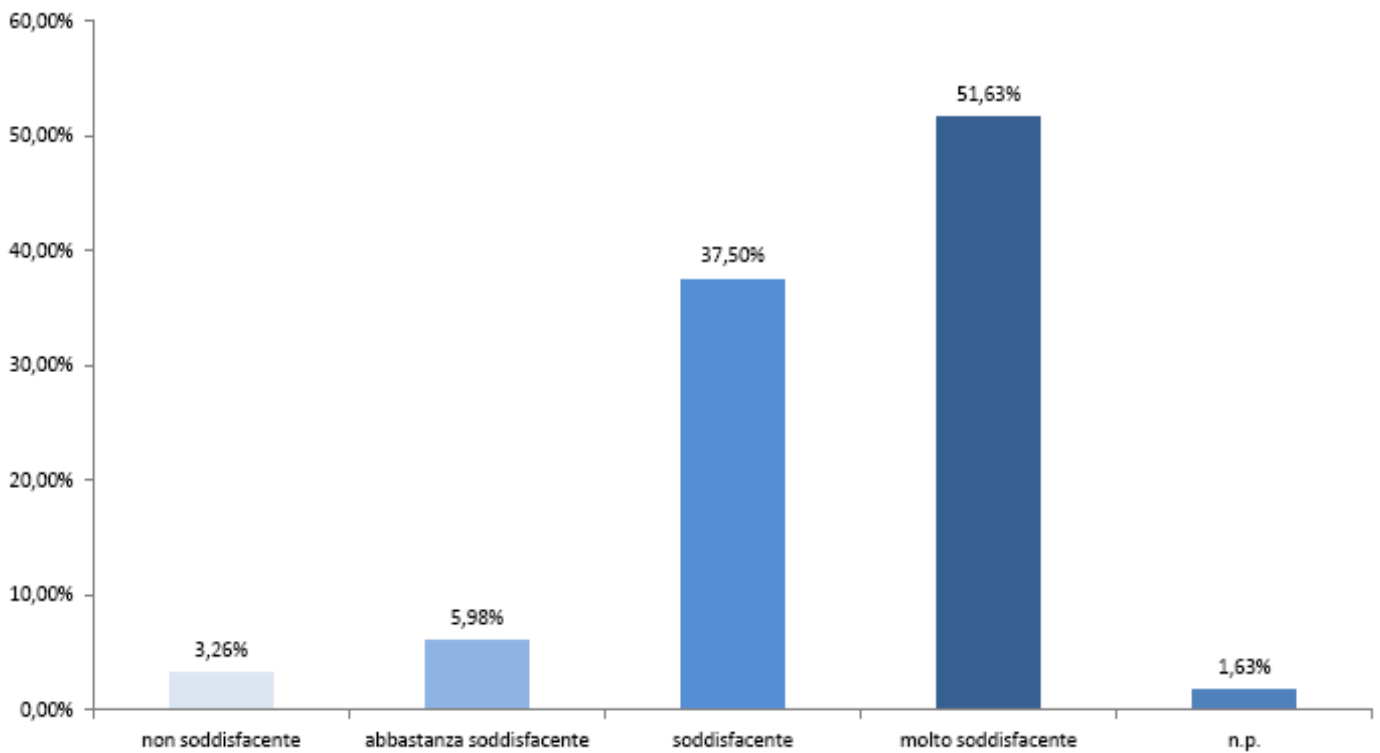




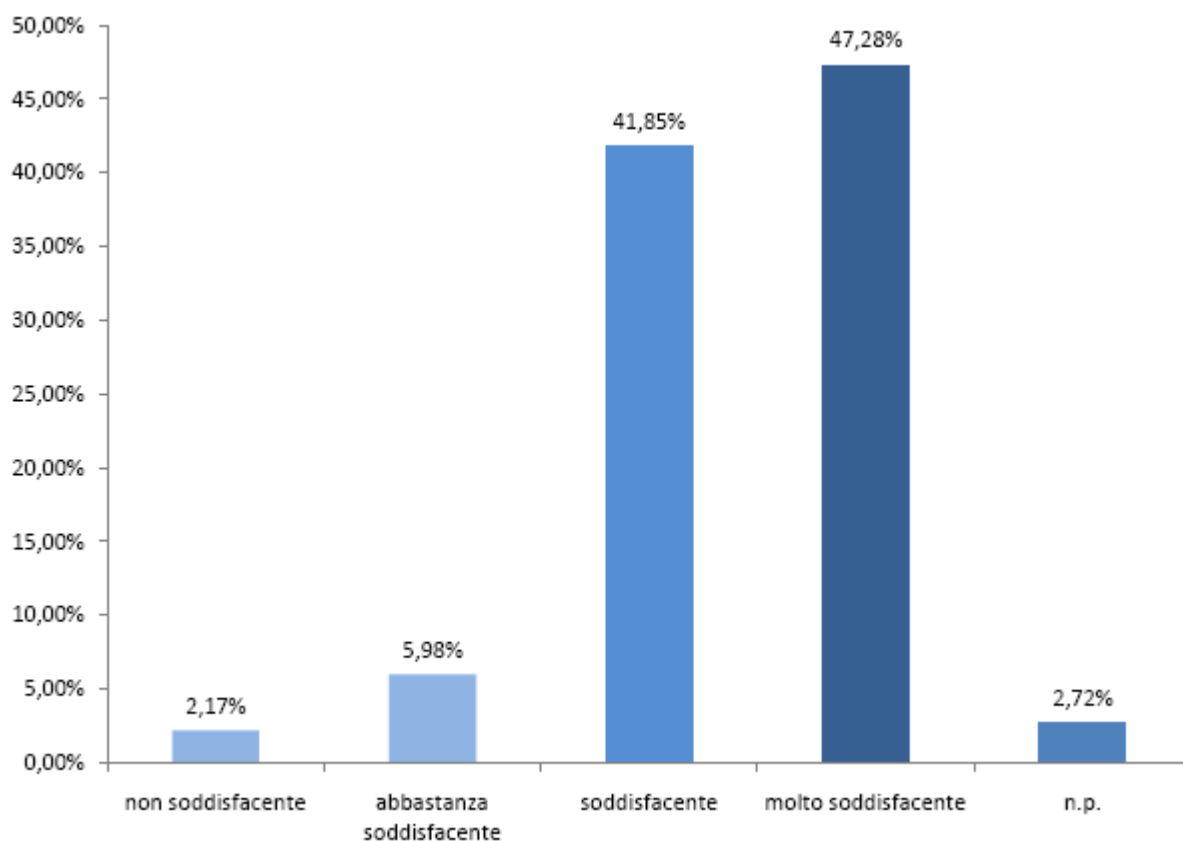
### Quanti anni hai?



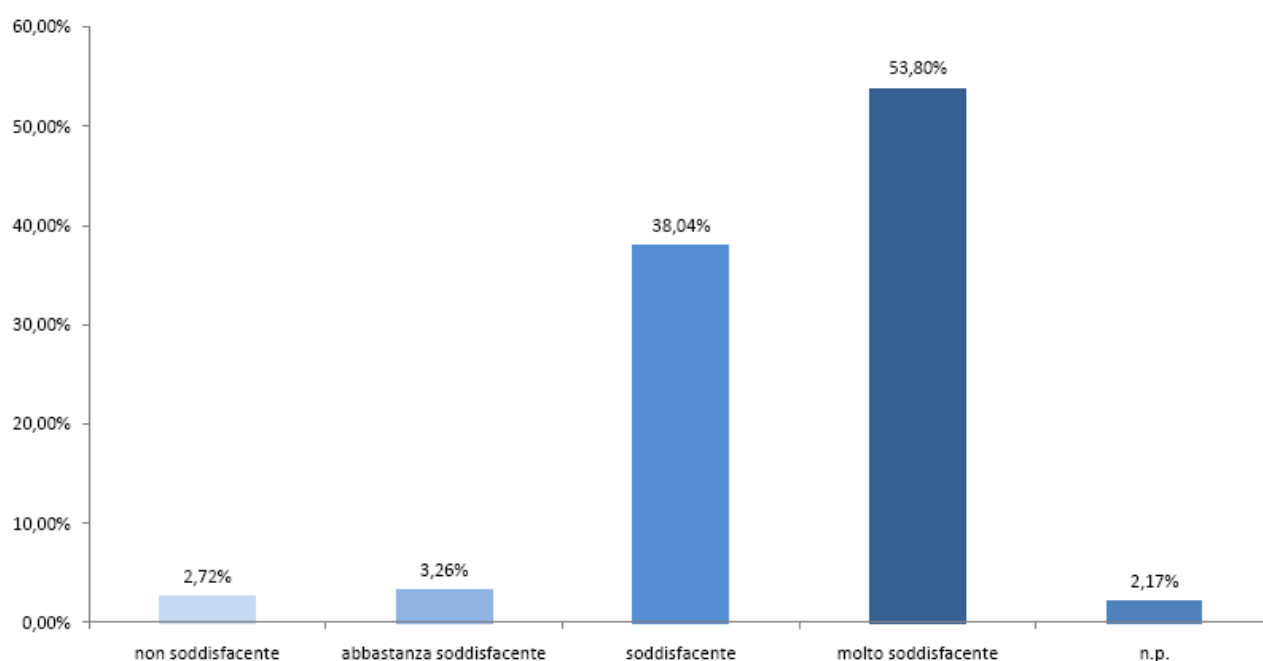
### Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ORGANIZZAZIONE?



### 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?

