Informagiovani Ancona
REPORT CITIZEN SATISFACTION 2017

Introduzione report

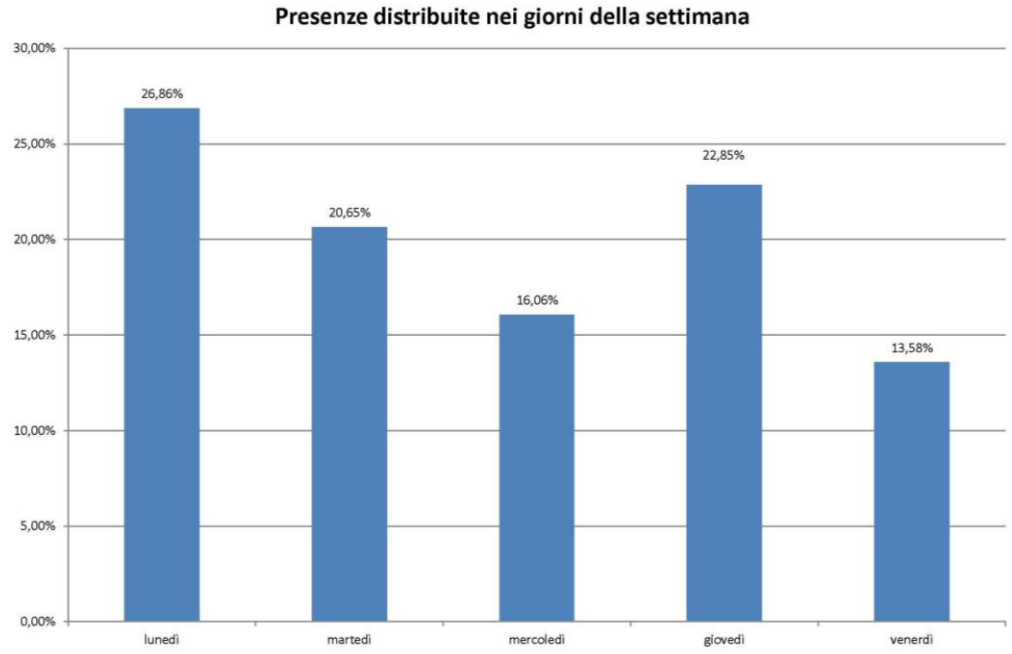
Nell'anno 2017 l'analisi sulla *citizen satisfaction* relativa all'Informagiovani è stata svolta con le stesse modalità degli anni precedenti: analisi quantitativa, qualitativa e relativa agli eventi organizzati.
Il servizio Informagiovani ha mantenuto lo stesso orario di apertura: 5 mattine e 3 pomeriggi, con orario continuato il giovedì (dalle 10.00 alle 18.00).
Da metà settembre a metà ottobre 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 satisfation realizzato ad hoc. Durante tutto l'anno si è analizzata l'utenza che ha partecipato agli eventi organizzati e promossi dal servizio Informagiovani in collaborazione con gli stakeholder.
I grafici ed i dati che seguono riportano brevi commenti per evidenziare i caratteri essenziali dell'analisi effettuata.

- *analisi quantitativa:* i dati presi in considerazione si riferiscono ad un'analisi effettuata tra settembre ed ottobre (23 giornate di apertura), il campione è composto da tutti gli utenti che effettivamente hanno avuto accesso fisicamente allo sportello, circa 1046 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: 11 eventi presi in esame con la partecipazione di circa 197 persone a cui è stato chiesto di compilare un questionario anonimo su aspetti relativi al'evento e alla precedente conoscenza o meno del servizio Informagiovani.

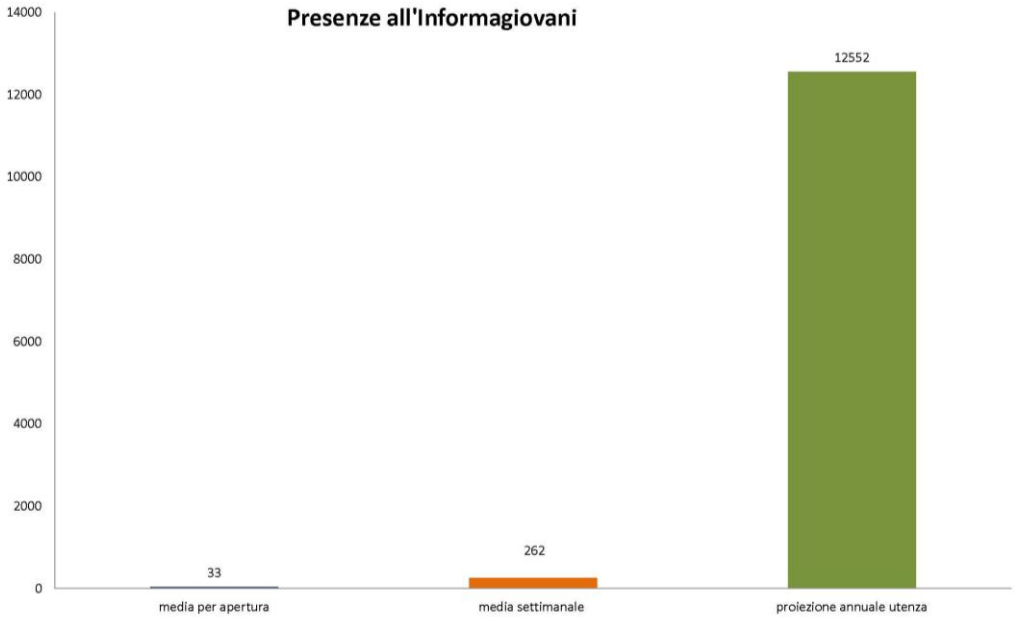
Riflessioni e considerazioni potranno essere segnalate utilizzando i canali riportati sul blog: informagiovaniancona.com

Dati analisi quantitativa

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

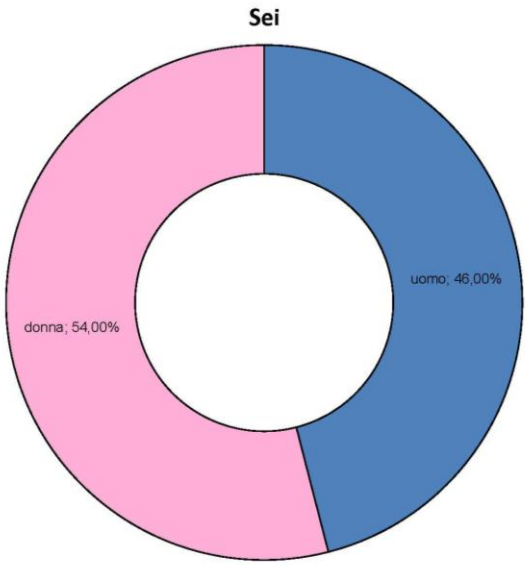


Le presenze all'Informagiovani si attestano come a seguire: per ogni mezza giornata di apertura in media vengono 33 persone, in una settimana 262 utenti. Inoltre ricavando una proiezione annuale di utenza questa si aggira attorno agli 12552 visitatori dello sportello.

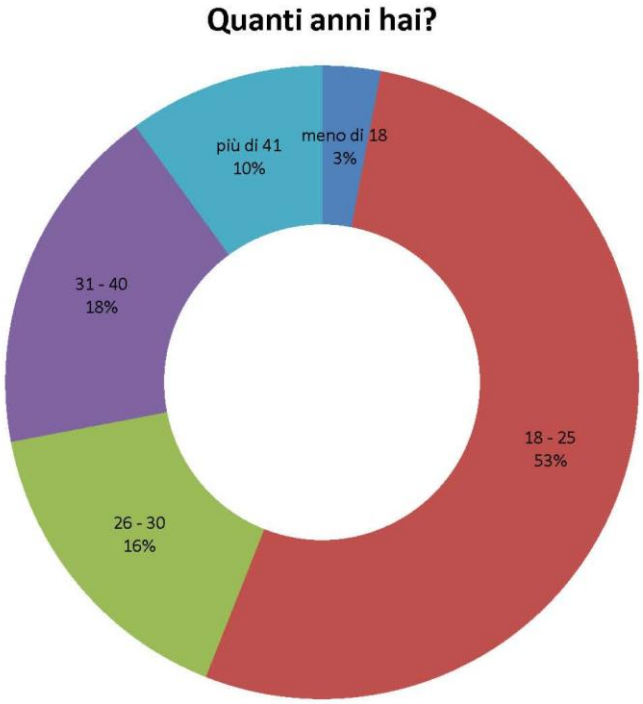


Dati analisi qualitativa

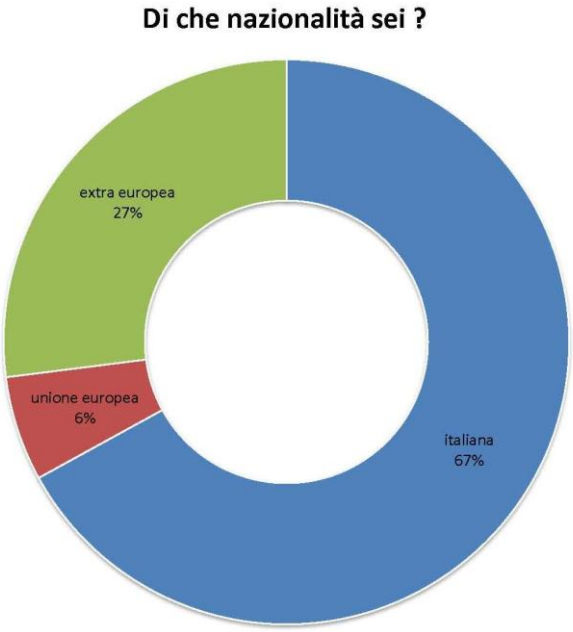
L'analisi inizia dai dati relativi al *genere*: il 54% di chi si rivolge al servizio sono donne, il 46% uomini.



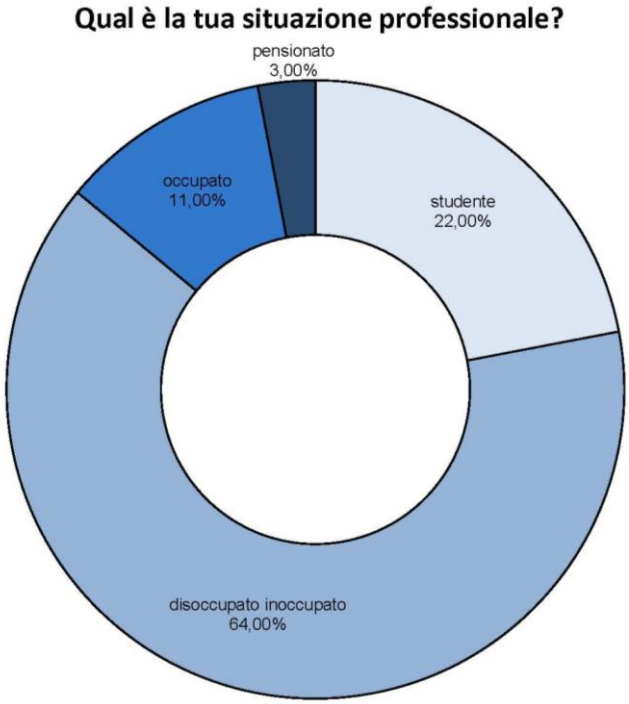
La maggioranza delle persone hanno l'età compresa dai 18 ai 40 anni: il 53%, a questa possimao aggiungere il 16 % formata da ragazzi di età compresa tra 18 e 25 anni ed il 18% di età tra 31 e 40 anni. La percentuale dei ragazzi under 18, è del 3% fascia difficile da rilevare fisicamente all'Informagiovani. Infine si attesta al 10% la fascia di età over 41 che evidenzia come questo sia un servizio al cittadino e non più rivolto solo ai giovani.



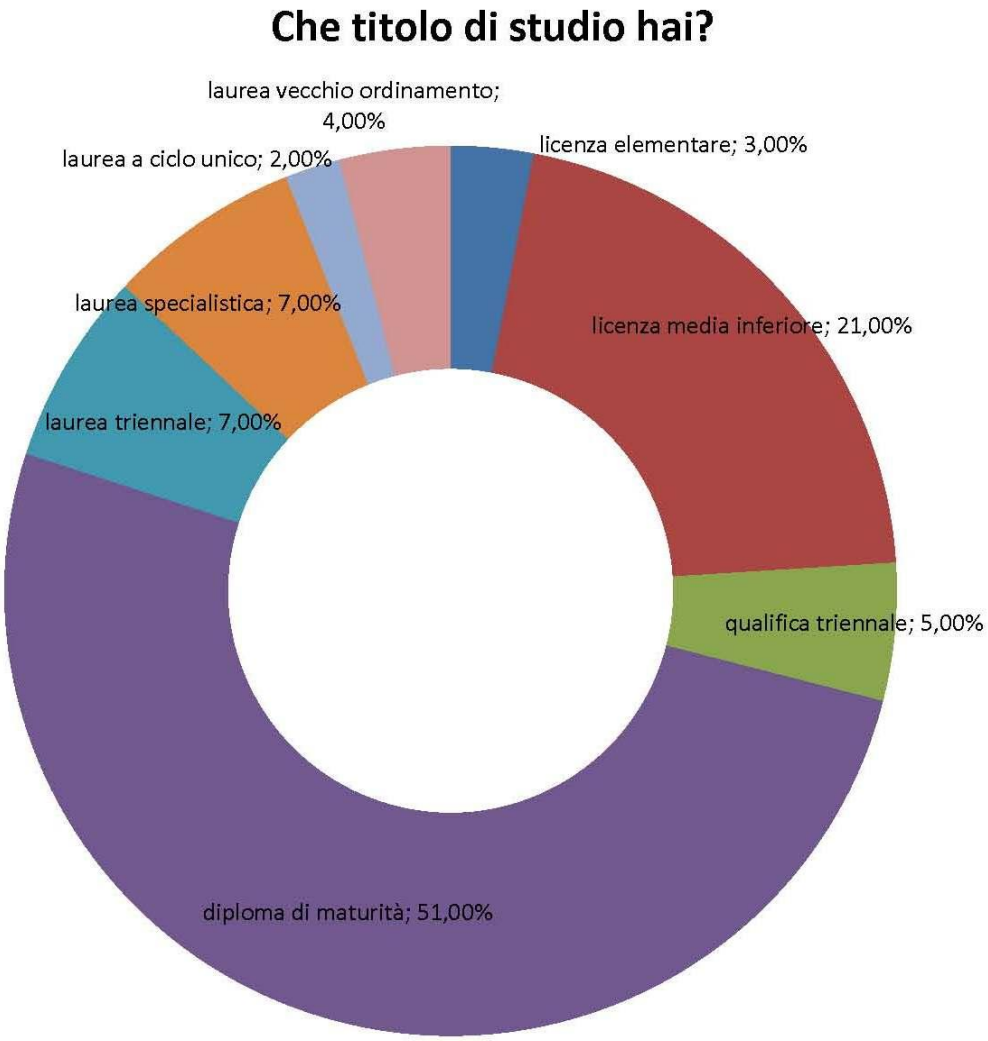
Rispetto alla *nazionalità* la percentuale di italiani è la maggioranza dell'utenza (67,00%) mentre i cittadini provenienti dall'Unione Europea ed Extra-UE sono un terzo dell'utenza: il 33,00 %.
La popolazione immigrata è una componente costante del servizio.



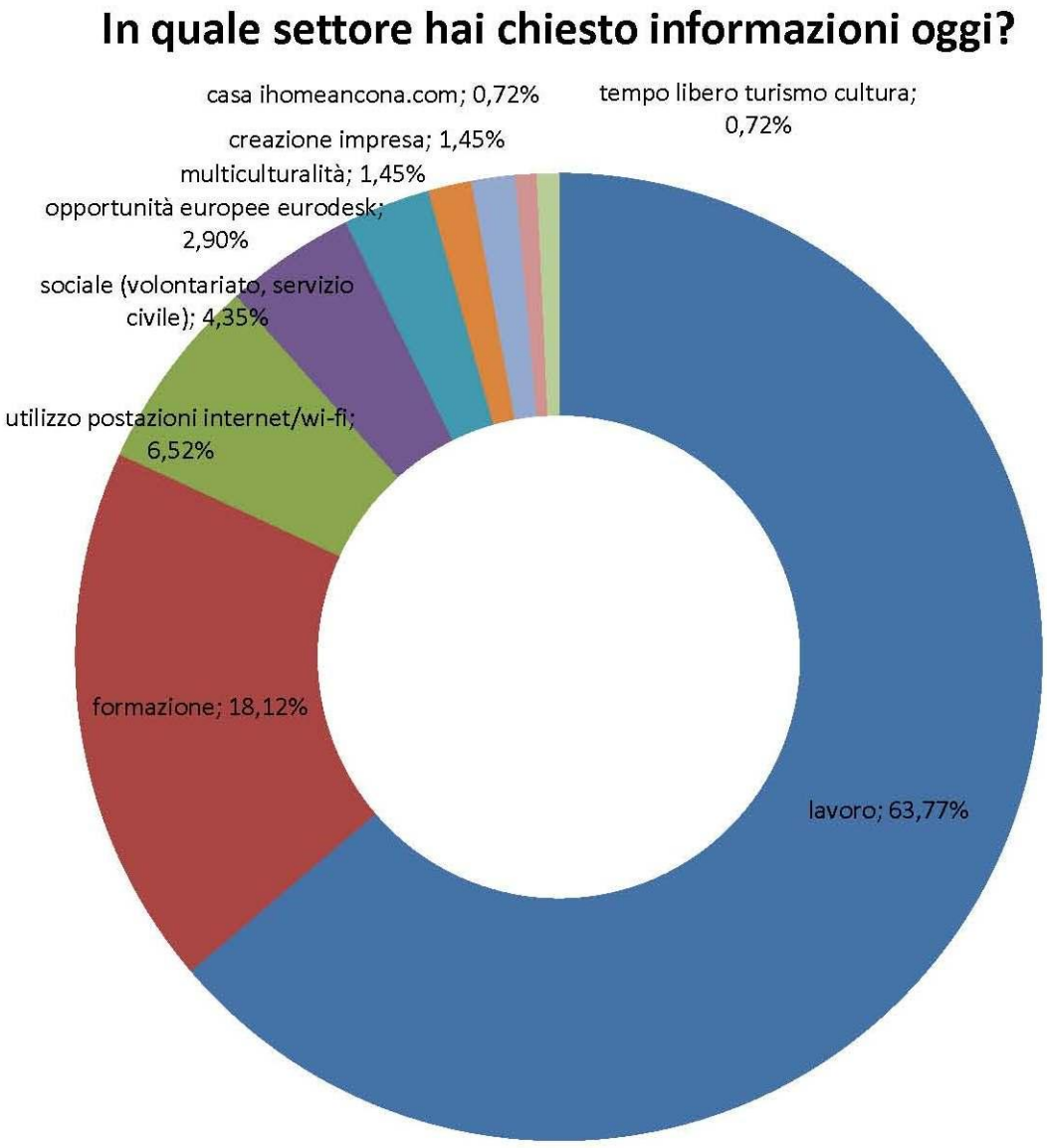
Considerando la *professione* i disoccupati sono il 64,00%, sei volte il numero degli occupati (11,00%) che si rivolgono al servizio Informagiovani.



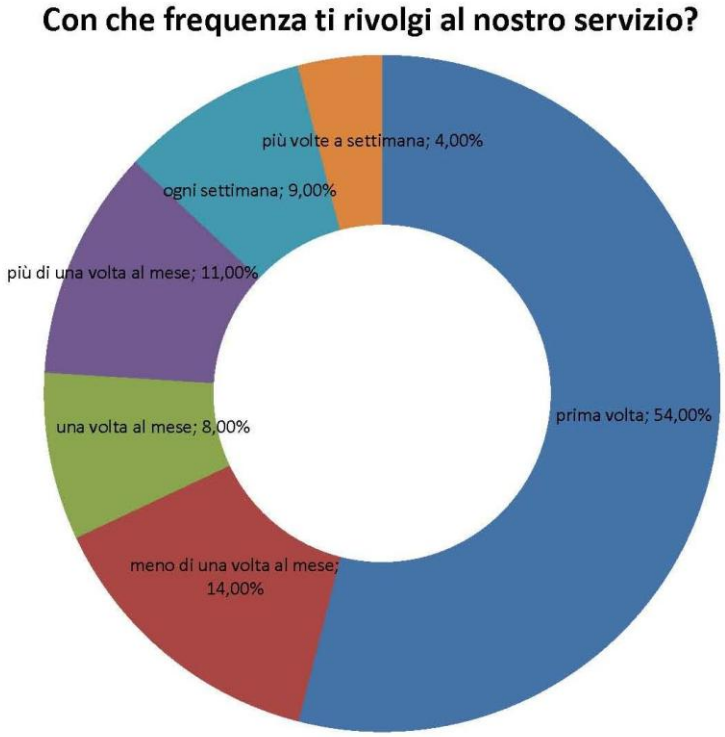
In base al *titolo di studio* rileviamo che metà dell'utenza ha il diploma di maturità: il 51,00%.
Un quinto degli intervistati ha un titolo accademico (dato aggregato 20,00%).
Resta alta la percentuale di coloro che hanno una licenza elementare, media inferiore o qualifica triennale (29,00%).



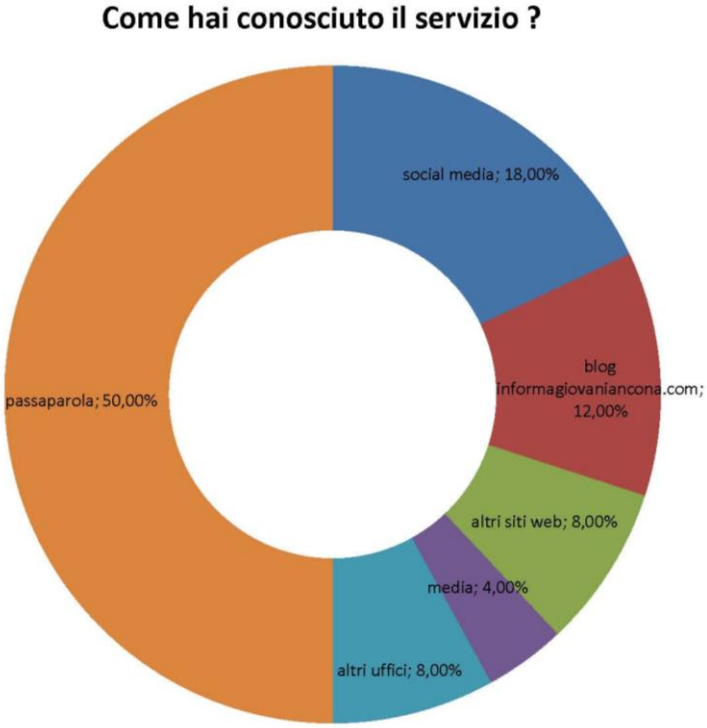
Oltre la metà degli utenti si rivolgono al servizio Informagiovani per la ricerca del lavoro 63,77%. Tale *motivazione* è seguita dalla formazione (18,12%) e dall'utilizzo postazioni internet (6,52%).
Sotto il cinque per cento troviamo il sociale (4,35%), opportunità europee - servizio Eurodesk (2,90%), multiculturalità e creazione d'impresa 1,45%.
Il settore autonomia abitativa e tempo libero restano residuali 1,45% seppur in crescita.



In tema di *frequenza* più di metà degli utenti del servizio sono venuti per la prima volta il 54%, nuovi utenti.
Un quarto dell'utenza continua ad essere affidabile e viene regolarmente, il target si consolida attorno al 32,00%.



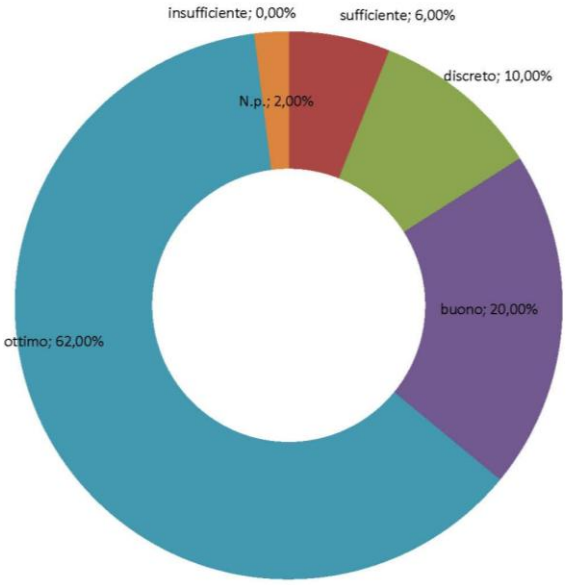
Metà degli utenti (50%) arrivano all'Informagiovani grazie al passaparola, è confermata in aumento la *conoscenza* attraverso i mezzi di comunicazione relativi al web, ai social network, al blog, il cui dato aggregato corrisponde al 42%.



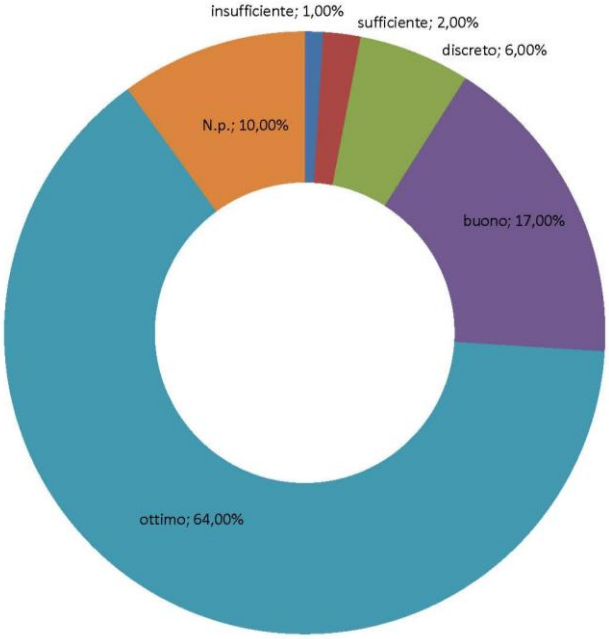
Le valutazioni

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 %).

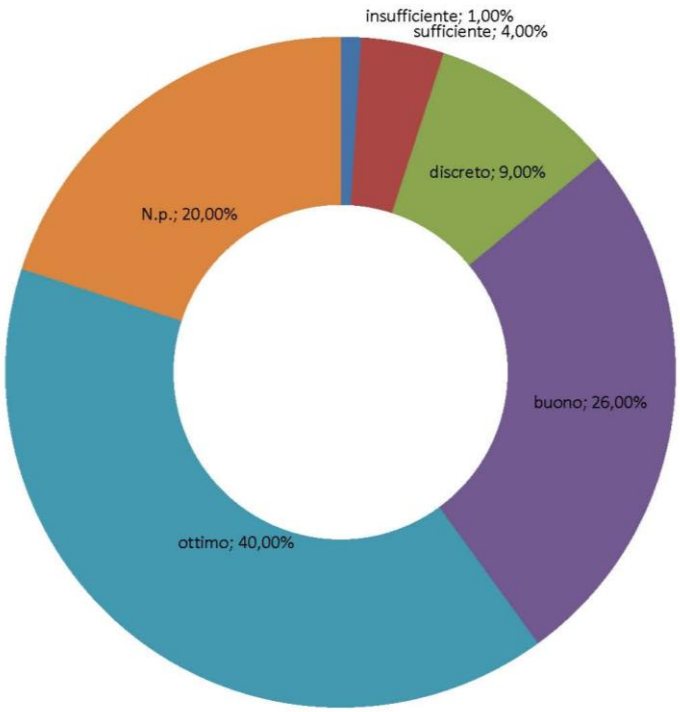
Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla PRIMA ACCOGLIENZA?



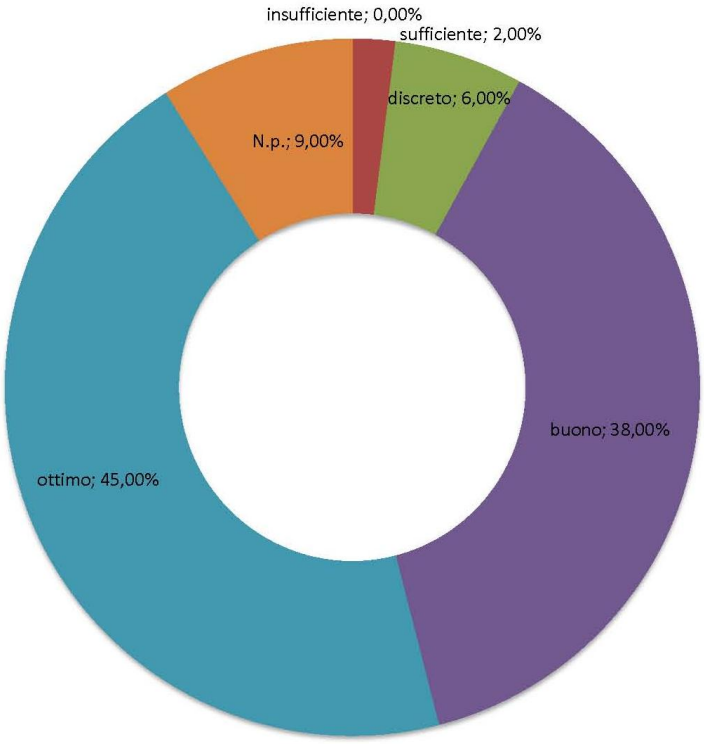
Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alle INFORMAZIONI RICEVUTE?



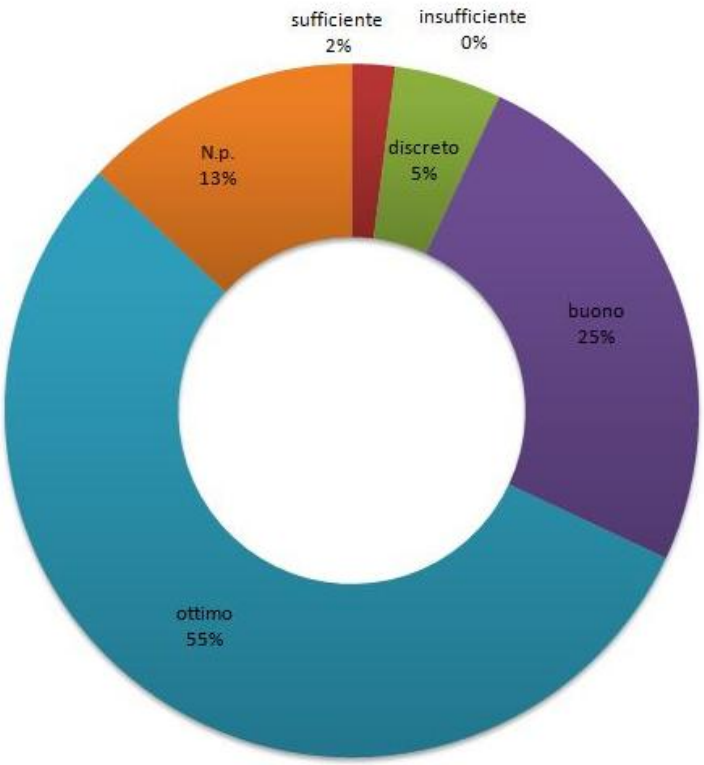
Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ATTIVITÀ SOCIAL ON LINE?



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



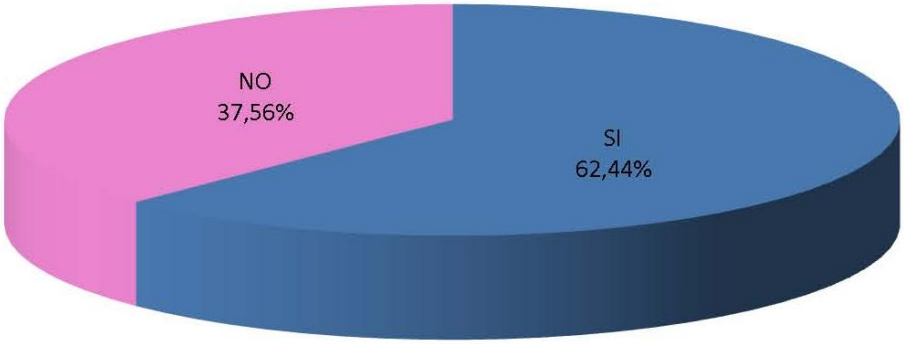
Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla NUOVA LOCATION?



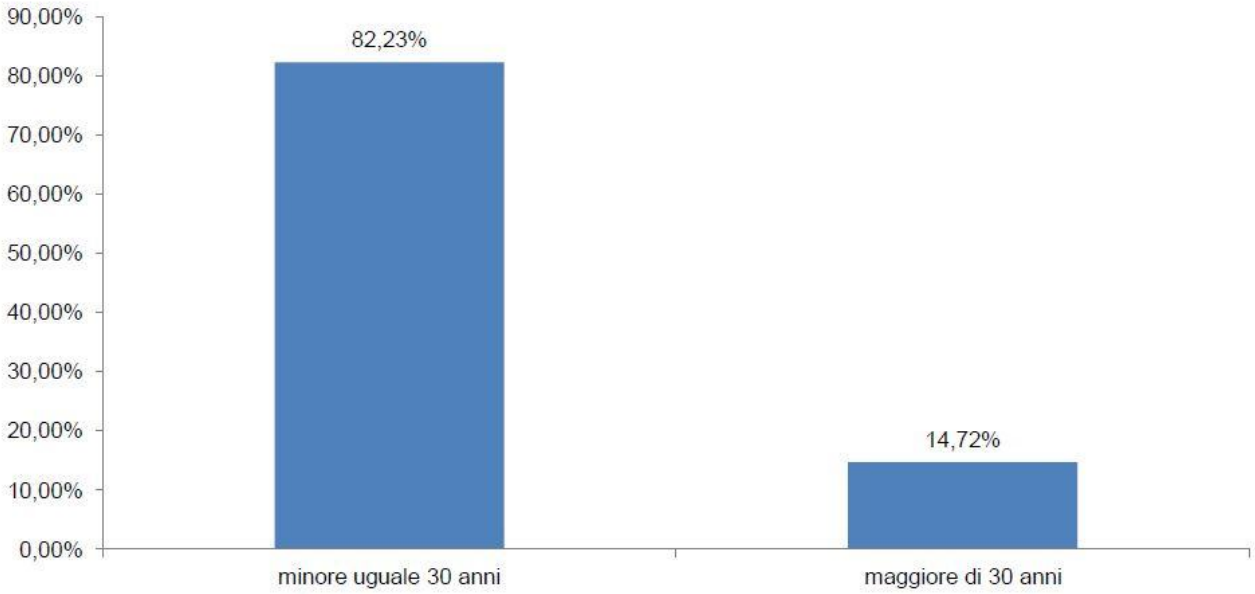
Le valutazioni degli eventi

Nel 2017 si è continuato a realizzare sia eventi in autonomia sia in collaborazione con stakeholder.
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).
Inoltre si è chiesto di valutare, in maniera anonima, l'organizzazione dell'evento, i relatori i contenuti e la location; a seguire i risultati dell'attività svolta monitorata dal servizio.

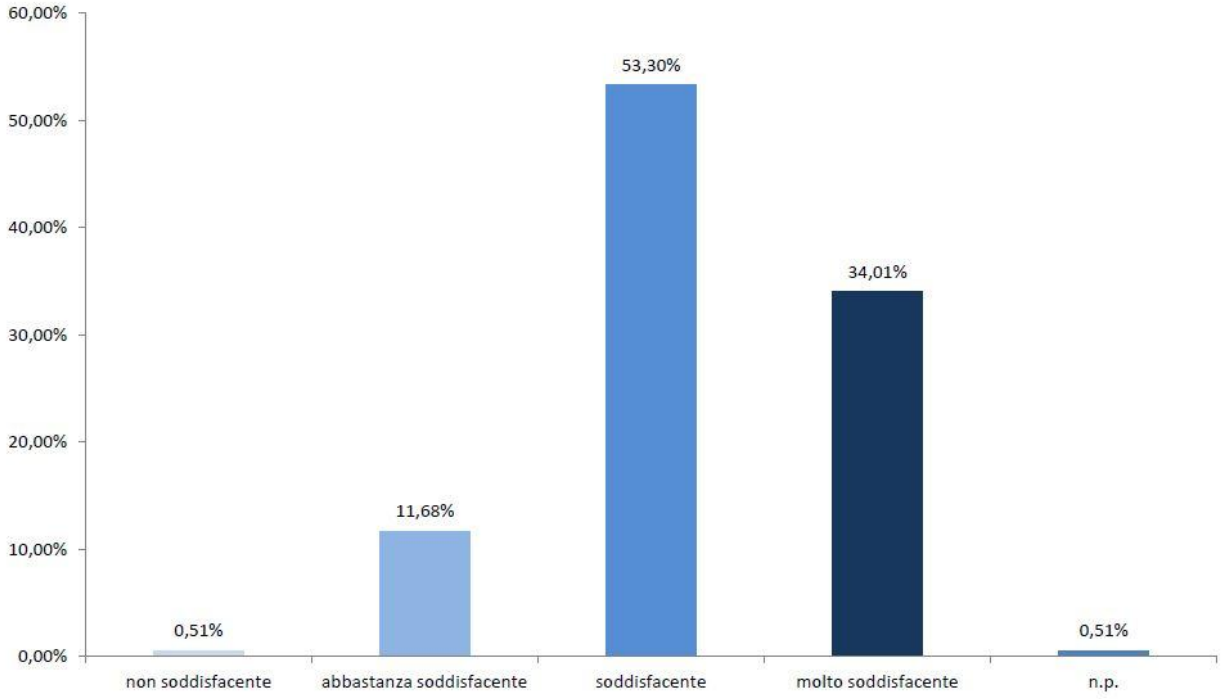
Conoscevi già l'Informagiovani?



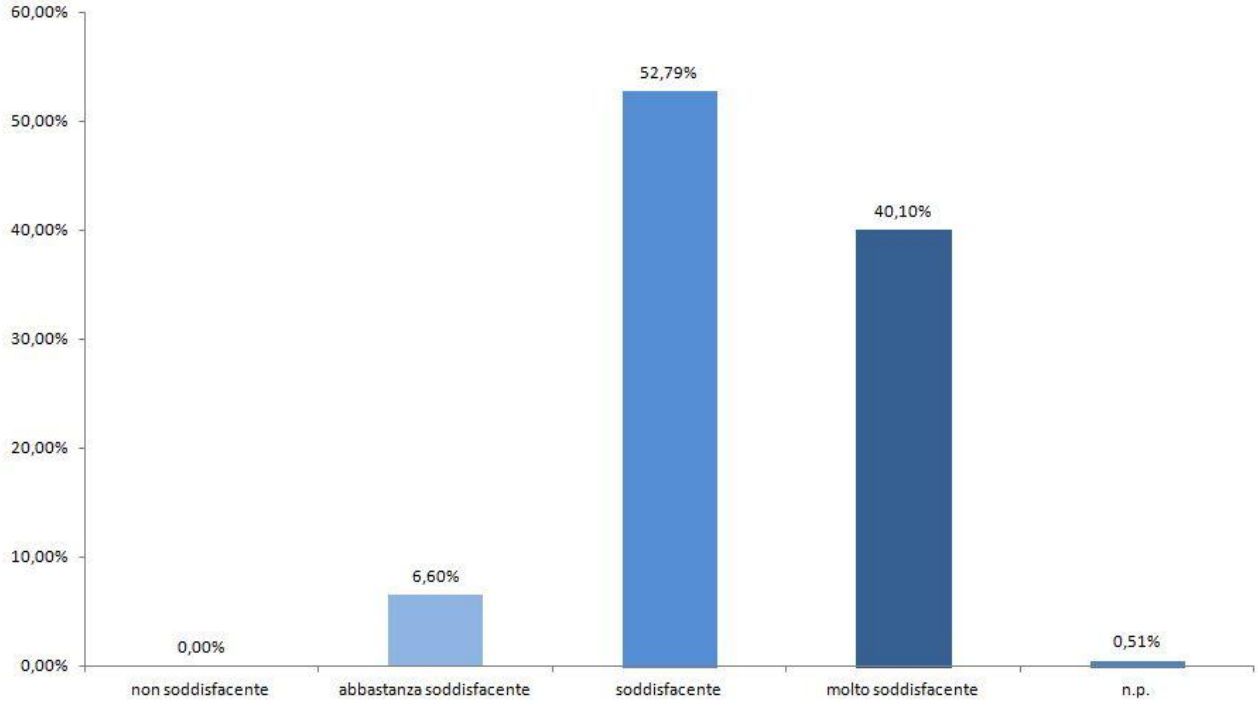
Quanti anni hai?



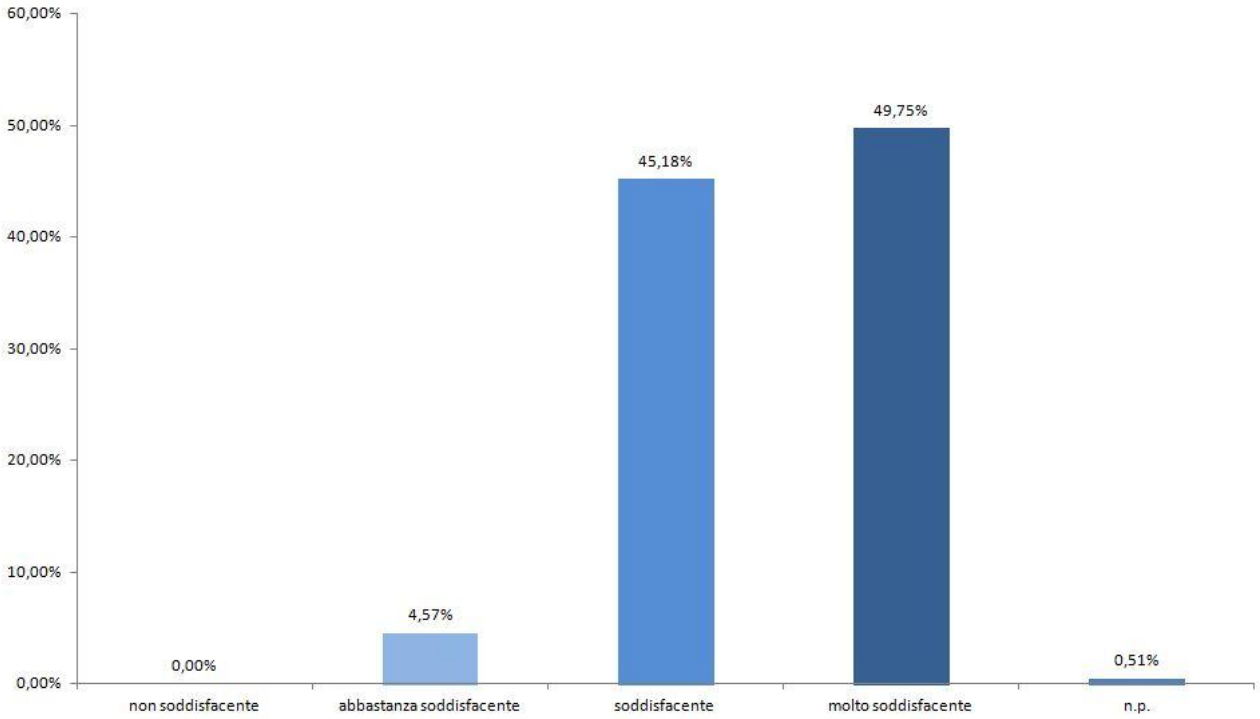
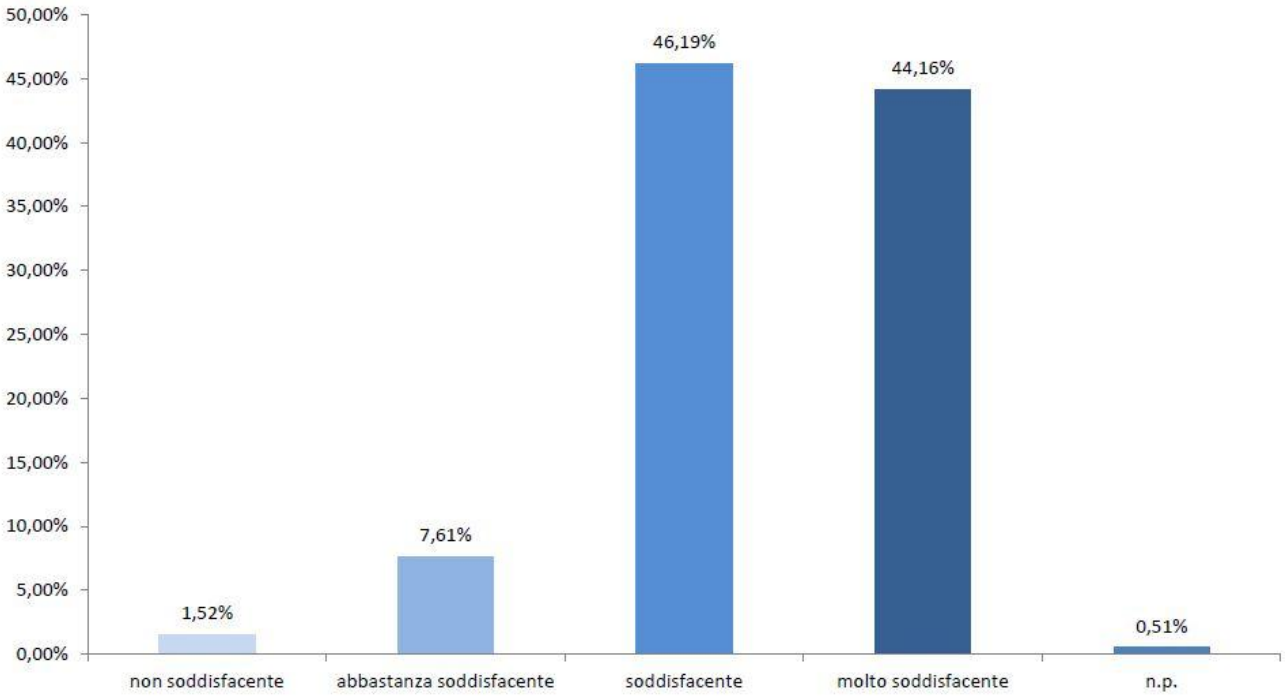
Qual'è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ORGANIZZAZIONE?



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?