Informagiovani Ancona
REPORT CITIZEN SATISFACTION 2020

Introduzione report

L'analisi sulla *citizen satisfaction* relativa all'Informagiovani viene svolta ogni anno con le stesse modalità al fine di garantire omogeneità di dati e un confronto nel tempo per quanto possibile, soprattutto quest'anno vista la situazione di emergenza sanitaria che ha colpito ed inciso sull'erogazione del servizio in presenza. Infatti causa Covid il servizio in presenza è stato sospeso dalla metà di marzo (primo lockdown) alla metà di giugno.
Nonostante ciò anche nel 2020 abbiamo svolto: un'analisi quantitativa, una qualitativa e quella relativa agli eventi organizzati.
Abbiamo mantenuto lo stesso orario di apertura del servizio: 5 mattine e 3 pomeriggi, con orario continuato il giovedì (dalle 10.00 alle 18.00).
Dal 21 settembre per un mese sono stati rilevati i dati quantitativi registrando il numero di utenti che si sono rivolti al servizio.
Nei mesi di ottobre e novembre si è svolta la compilazione del questionario di customer satisfaction realizzato ad hoc e proposto casualmente agli utenti.
Dal mese di marzo è stato necessario sospendere gli eventi organizzati in presenza. Solo ad ottobre si è ripresa questa attività e sono stati proposti eventi on line promossi dall' Informagiovani in autonomia o in collaborazione con alcuni stakeholder. Anche a questo tipo di utenza ogni volta è stato proposto un questionario di valutazione relativo all'evento.
I brevi commenti a grafici e dati, che trovate a seguire, permettono di evidenziare i caratteri essenziali delle analisi svolte al fine di consentire una lettura più agevole.

- ***analisi quantitativa**:* i dati si riferiscono ad un'analisi effettuata dal 21 settembre al 21 ottobre (22 giornate di apertura), il campione è composto da tutti gli utenti che hanno avuto accesso fisicamente allo sportello, circa 526 presenze.

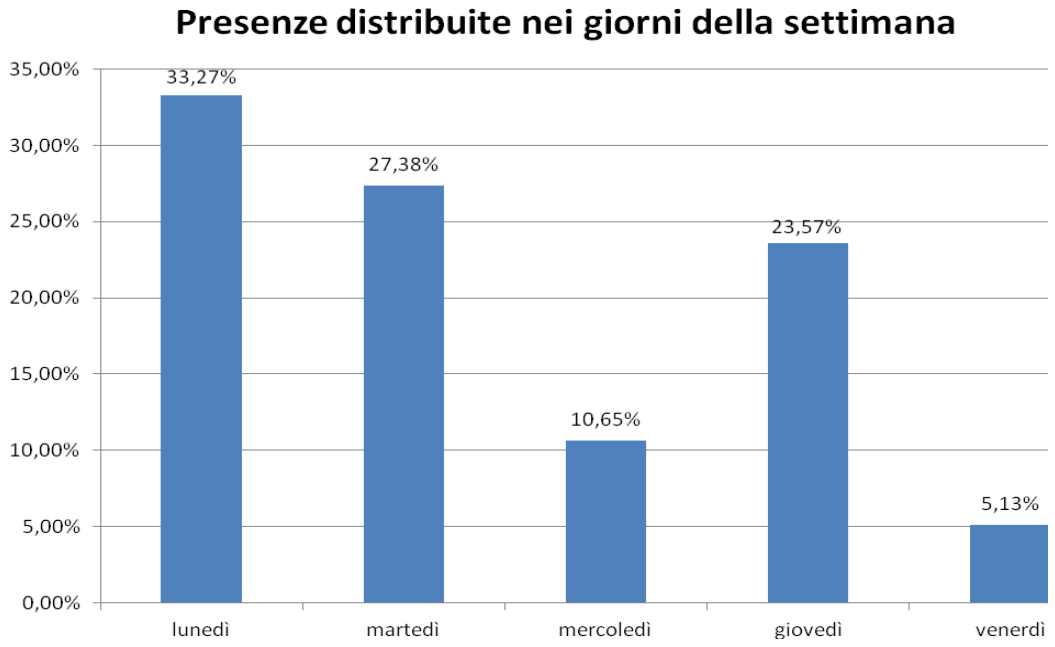
- ***analisi qualitativa**:* un campione casuale semplice con reinserimento ossia campione ottenuto tramite somministrazione casuale di un questionario cartaceo e proposto anche on line, in più giornate del mese di ottobre e novembre, *fino al raggiungimento di* 100 questionari

- ***analisi degli eventi*** organizzati presso l'Informagiovani: 8 eventi presi in esame (dei 10 organizzati nell'arco dell'anno) di cui i primi tre in presenza, gli altri cinque on line, con la partecipazione di 253 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.

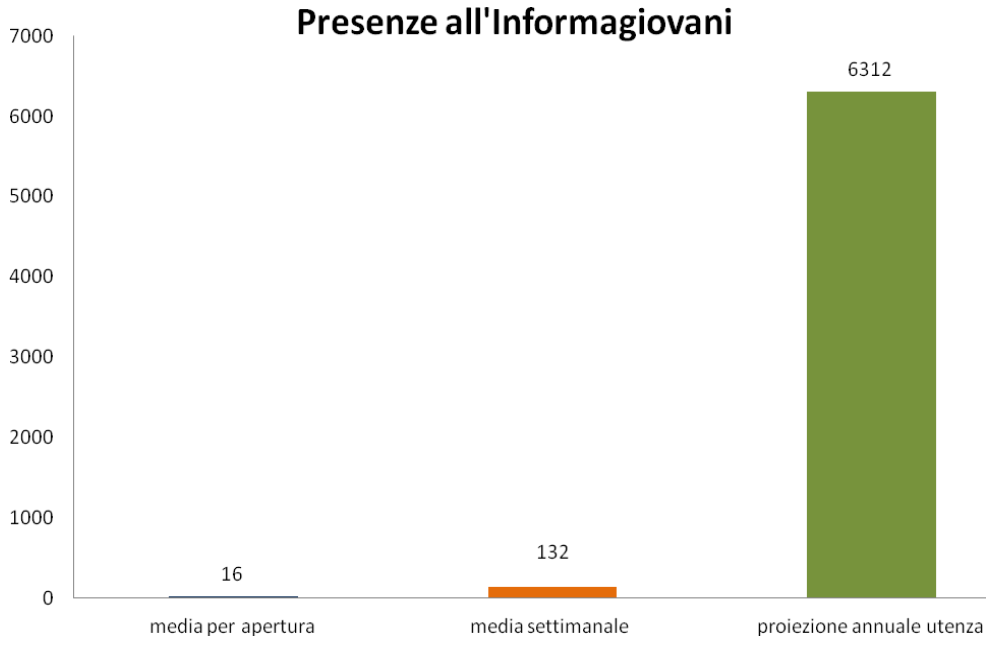
Riflessioni, considerazioni e curiosità sono molto gradite e possono essere inviate utilizzando qualsiasi canale social indicato sul blog: informagiovaniancona.com

Dati analisi quantitativa

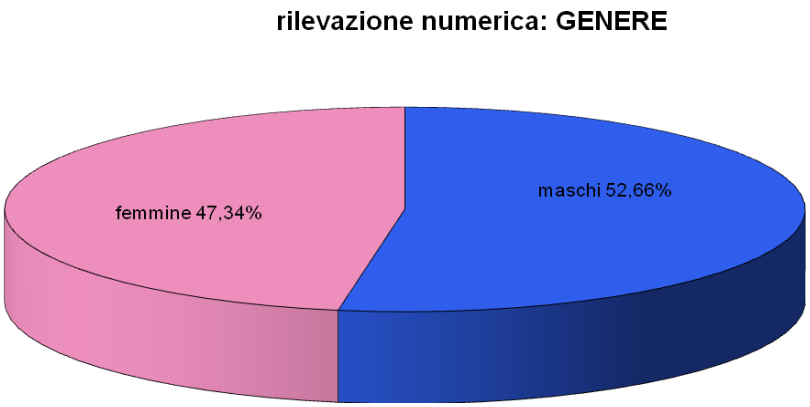
Si inizia con l'analisi delle ***presenze*** all'Informagiovani, distribuite nei vari giorni di apertura di una settimana.



In media sono entrate all'Informagiovani 16 persone ogni mezza giornata, in una settimana 132 utenti. Se da questi dati si vuole ricavare una ***proiezione* annuale** dell'utenza, il valore si attesta attorno ai 6312 visitatori ma abbiamo un dato strettamente legato all'emergenza sanitaria.

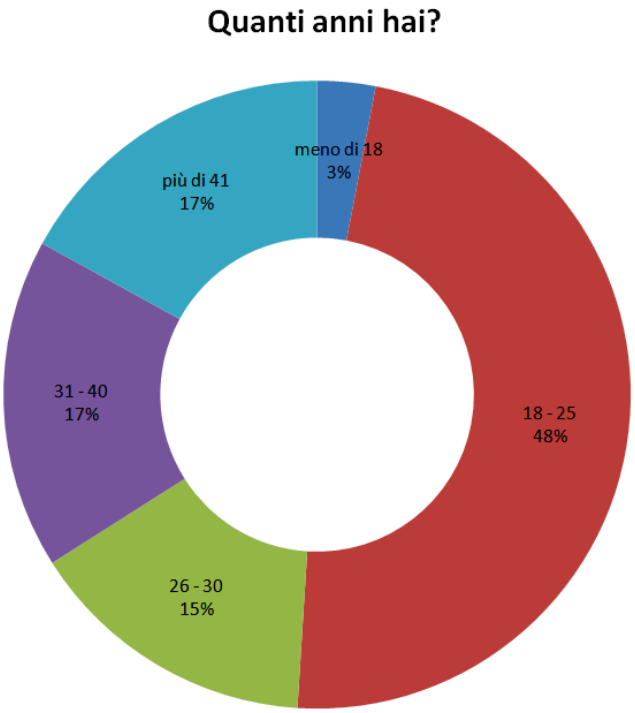


Rispetto al ***genere*** si può evidenziare che la maggioranza, seppur di poco, di persone che si rivolgono al servizio sono uomini: il 52,66; il 47,34 % donne.



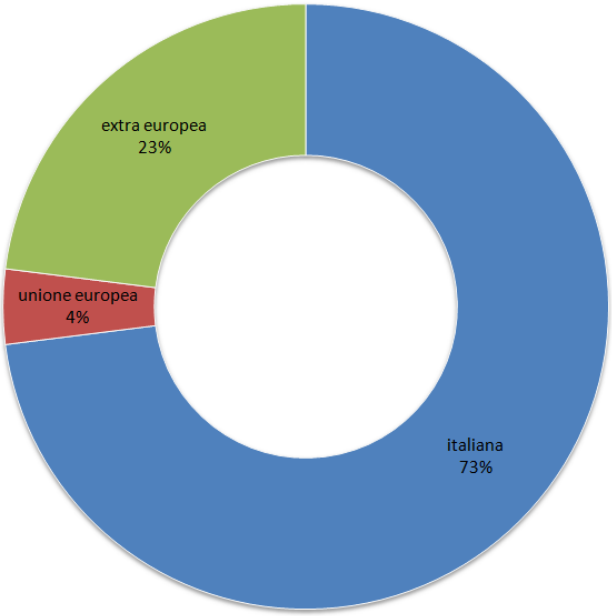
Dati analisi qualitativa

Il 48% dei ragazzi che frequentano l'informagiovani hanno ***l'età*** compresa tra 18 e 25 anni. A questa percentuale si aggiunge il 15% formata da chi ha un'età compresa tra 26 e 30 anni ed il 17% di coloro che hanno l'età tra 31 e 40 anni. La fascia degli under 18, è rimasta come lo scorso anno attorno al 3%. È possibile confermare che è un servizio rivolto a tutti i cittadini e non solo ai giovani.



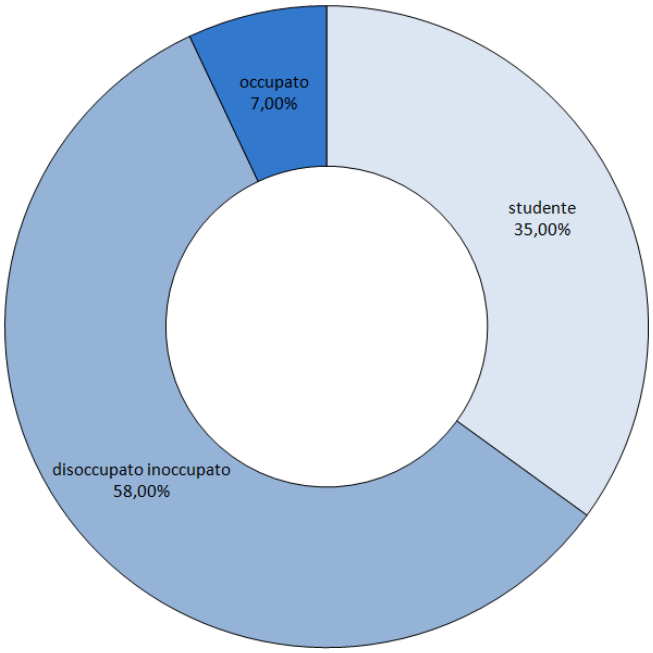
Analizzando la ***nazionalità*** è intuitivo rilevare che la percentuale di italiani rappresenta la maggioranza: il 73% degli utenti.
Il restante 30% (circa) di persone che hanno compilato il questionario, sono immigrati.

Di che nazionalità sei ?

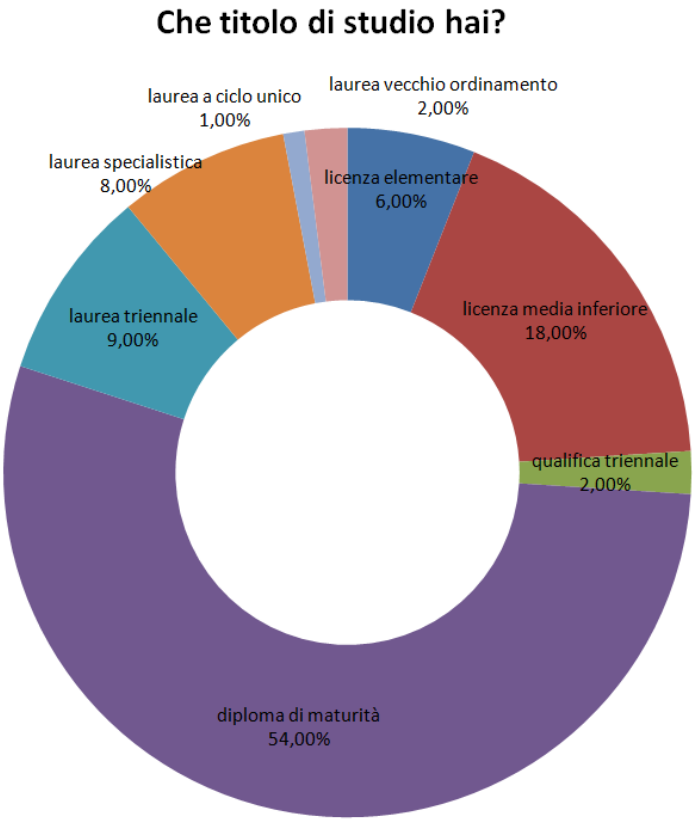


Studiando la ***professione*** i disoccupati/inoccupati sono circa la metà: il 58% di coloro che si rivolgono al servizio Informagiovani, nove volte il numero degli occupati (7%). Inoltre rispetto allo scorso anno (18%) sono raddoppiati gli studenti: 35%.

Qual è la tua situazione professionale?

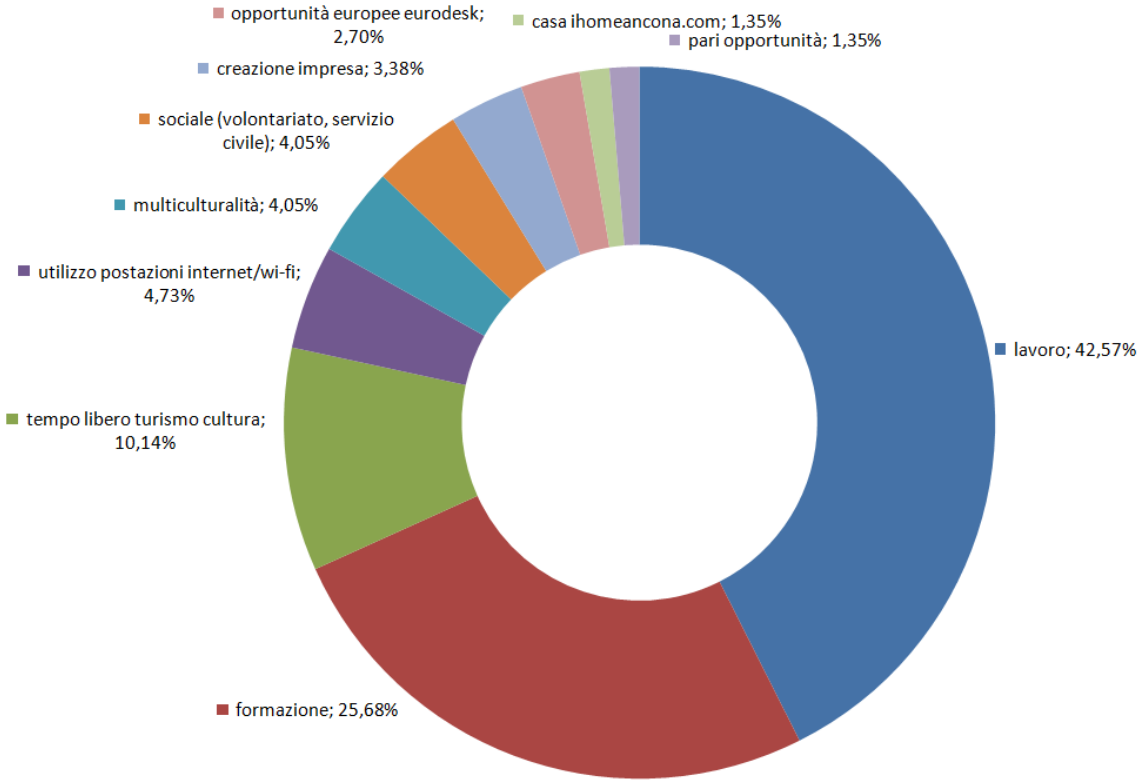


Se osserviamo il ***titolo di studio*** rileviamo che la metà degli utenti (54%) hanno il diploma di maturità.
Il 20% degli intervistati ha un titolo accademico (dato aggregato)
Mentre un quarto del campione studiato non ha neanche un diploma di maturità ma solo una licenza elementare, media inferiore o qualifica triennale (dato aggregato 26%).

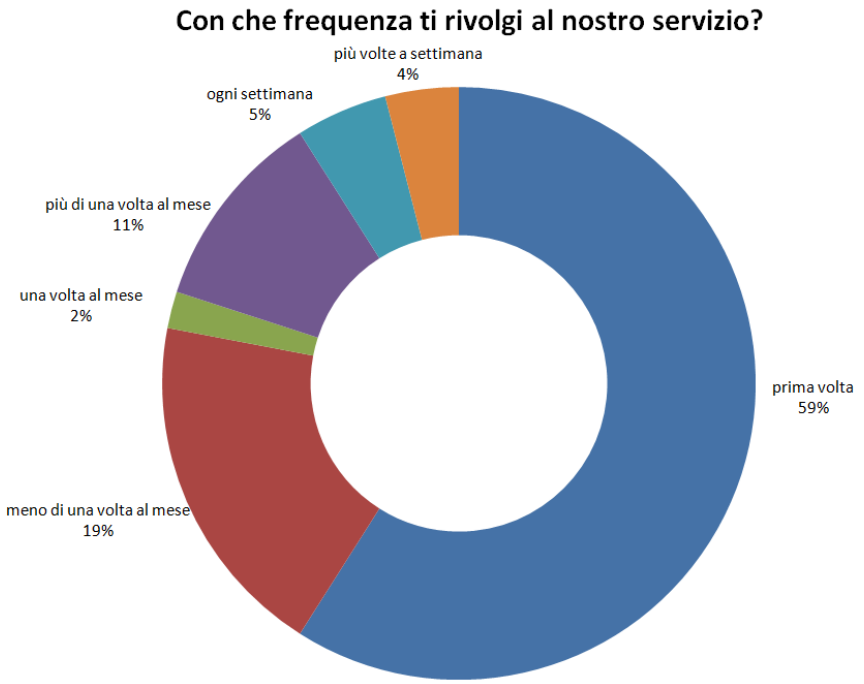


Quando passiamo ad analizzare la ***motivazione*** per cui gli utenti si rivolgono al servizio Informagiovani abbiamo la conferma che i due capi saldi da sempre sono: la ricerca del lavoro (42,57%) e la formazione (25,68%).
A seguire, con il dato 10,14%, si posiziona il settore relativo al tempo libero, turismo e cultura. Mentre sotto il cinque per cento si attestano: utilizzo delle postazioni internet (4,73%), multiculturalità (4,05%), sociale (4,05%), creazione d'impresa (3,38%), Eurodesk - opportunità europee (2,70%), servizio iHome (1,35%) e pari opportunità (1,35%)

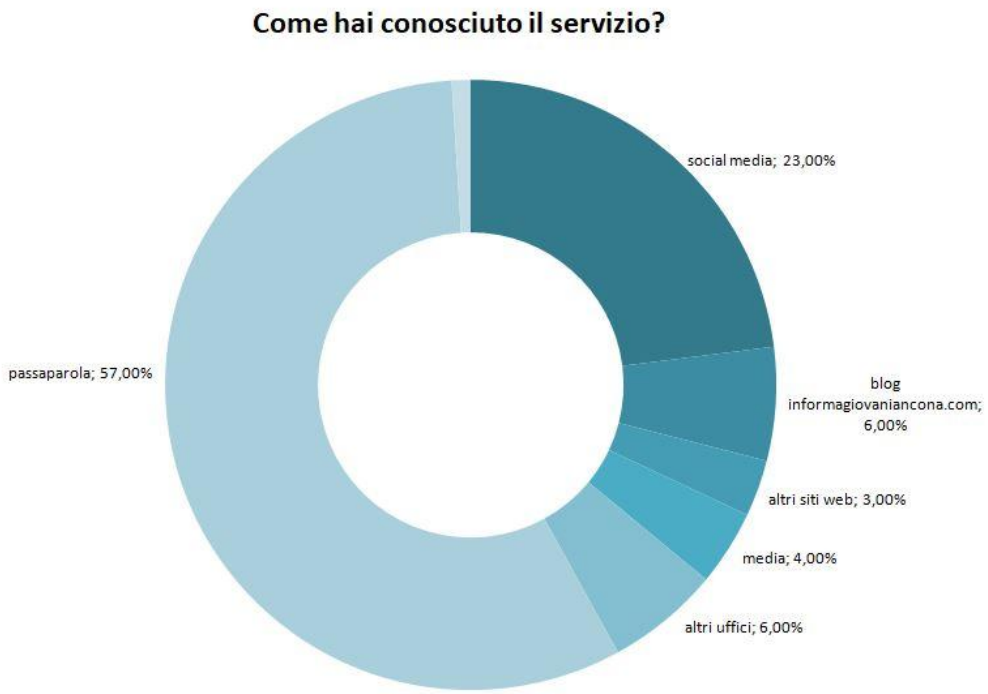
In quale settore hai chiesto informazioni oggi?



Da anni si conferma il dato relativo alla ***frequenza*** secondo cui più di metà degli utenti del servizio sono nuovi utenti che vengono per la prima volta: 59%.
Il resto dell'utenza si divide tra chi è affidabile e viene regolarmente (dato aggregato 22%) e chi è un frequentatore meno assiduo, ossia passa meno di una volta al mese 19%.



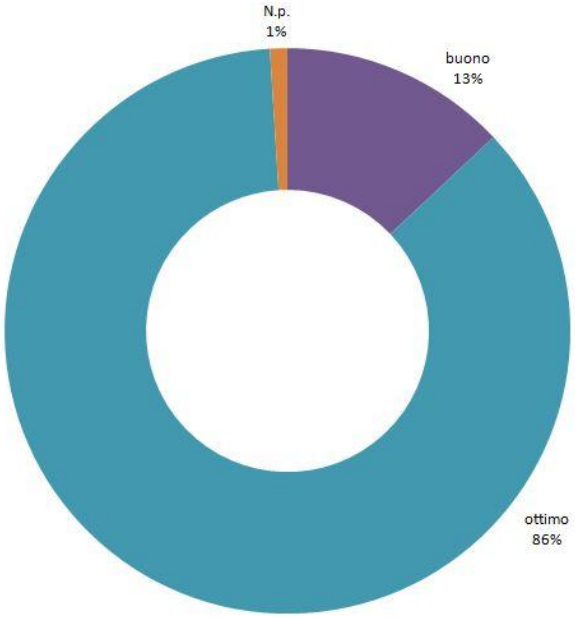
Grazie al passaparola arrivano circa la metà degli utenti 57% mentre un terzo del campione viene a ***conoscenza*** del servizio attraverso i mezzi di comunicazione relativi al web, ai social network, al blog, il cui dato aggregato corrisponde al 36%, in aumento rispetto allo scorso anno (26%). Quasi invariata la percentuale di chi viene inviato da altri uffici i quali riconoscono l'Informagiovani come punto di riferimento (6%)



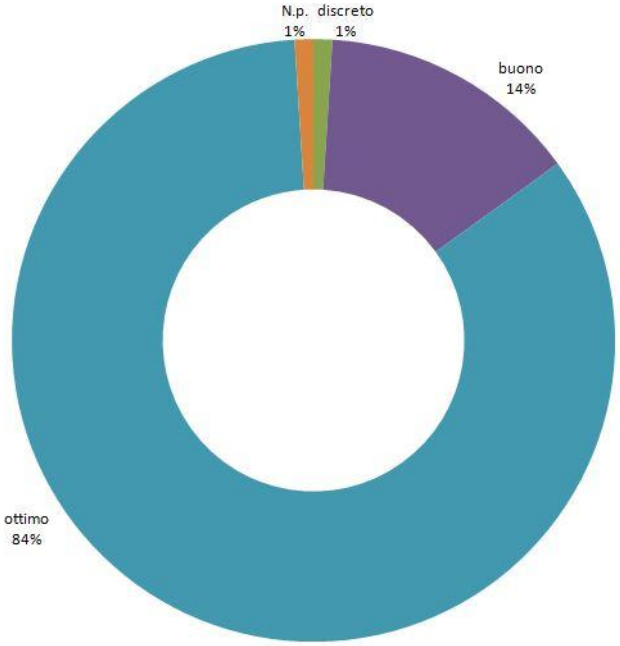
Le valutazioni

In questa sezione è possibile consultare i grafici che indicano il grado di soddisfazione degli intervistati rispetto: alla prima accoglienza e alle informazioni ricevute, alle attività social on line, all'adeguatezza della location e degli orari di apertura.
La percentuale dei giudizi positivi, il dato aggregato buono-ottimo, si conferma per tutti gli aspetti all'interno del range 86-99%.

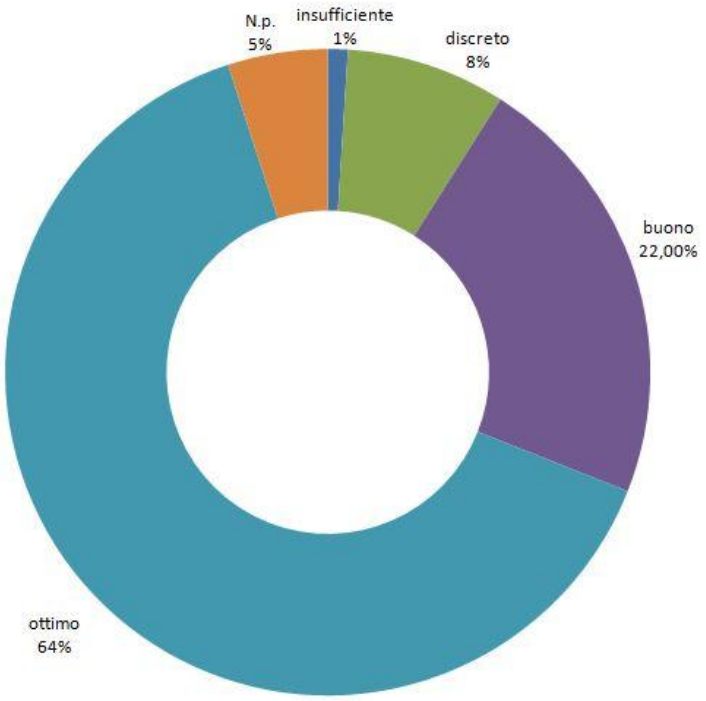
Qual è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alla PRIMA ACCOGLIENZA?



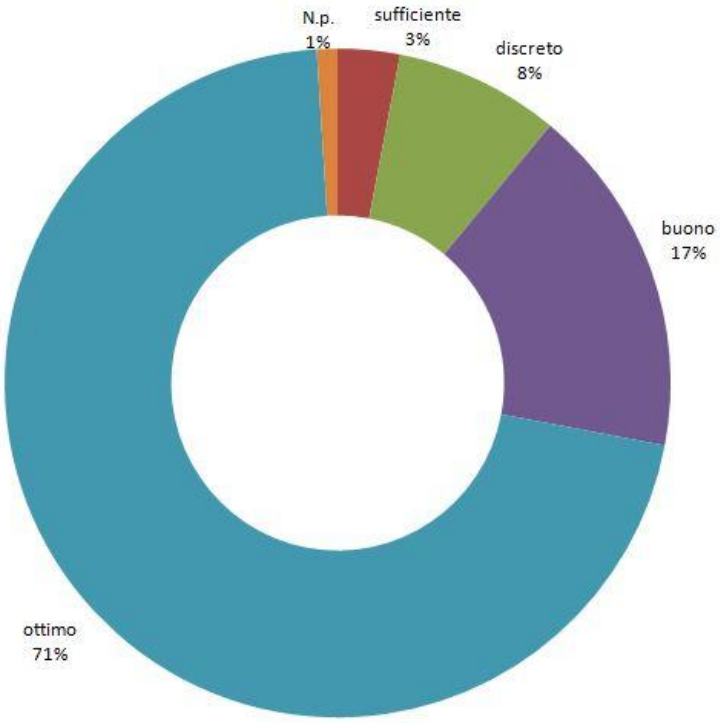
Qual è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione alle INFORMAZIONI RICEVUTE?



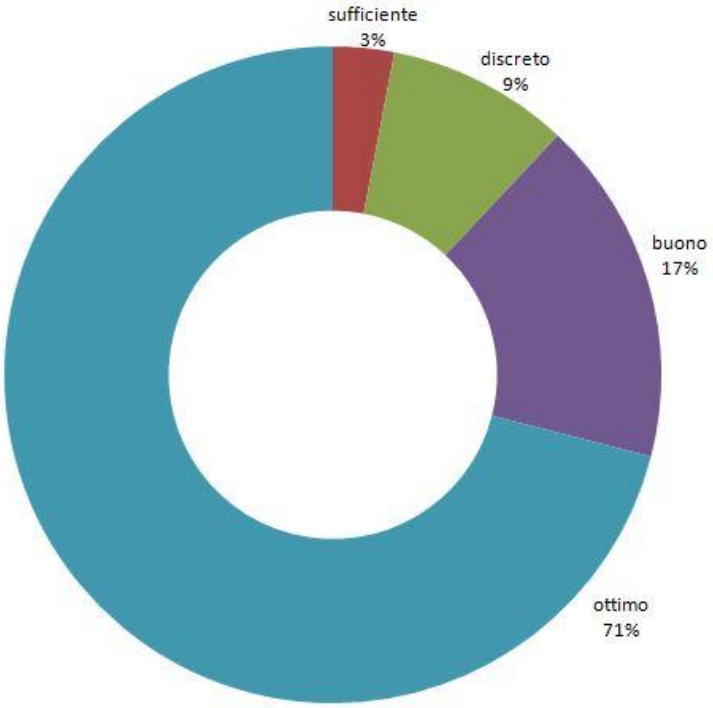
Qual è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ATTIVITÀ SOCIAL ON LINE?



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



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

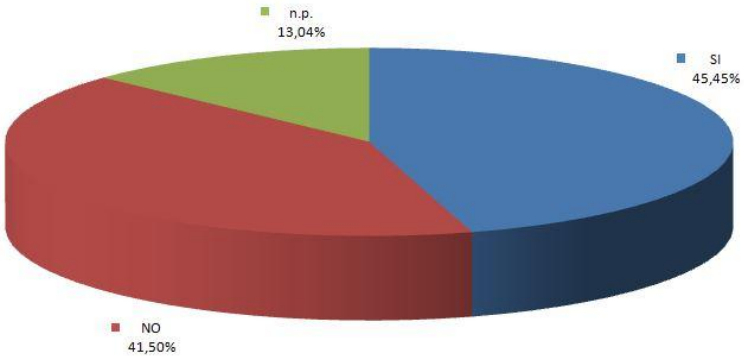


Le valutazioni degli eventi

L'anno 2020, a seguito della pandemia, ha inciso sulla realizzazione degli eventi in modo significativo.
Infatti, dal mese dei marzo, tutti gli eventi pensati e svolti in presenza durante gli scorsi anni, sono stati rimodulati e programmati in digitale grazie all'utilizzo di varie piattaforme (Zoom, Meet, GoTOWebinar, ecc).
Pertanto abbiamo realizzato 10 eventi ma il campione studiato comprende 8 eventi di cui soltanto 3 sono stati svolti in presenza. Purtroppo 2 eventi on line non rientrano nel campione per mancanza di dati di valutazione.
Ai partecipanti dei 5 eventi on line è stato comunque inviato un questionario anonimo di valutazione dove era richiesto di indicare: se conoscevano già il servizio Informagiovani, la loro età, studiata in due fasce (superiore o inferiore ai 30 anni) e la valutazione dell'organizzazione dell'evento, dei relatori, dei contenuti e della location, poi cambiata in piattaforma on line utilizzata. Riportiamo a seguire i risultati dell'attività svolta.

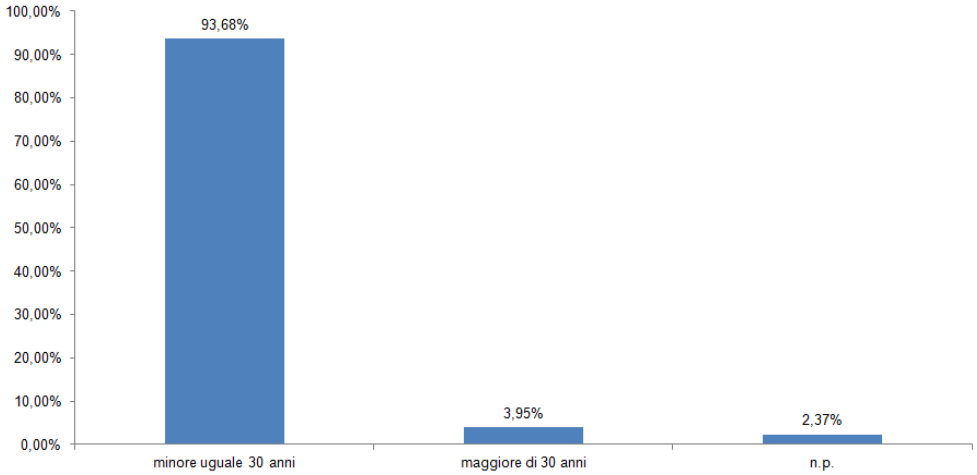
Conoscevi già l'Informagiovani?

Circa la metà delle persone (45,45%) che hanno partecipato agli eventi conosceva già l'Informagiovani.



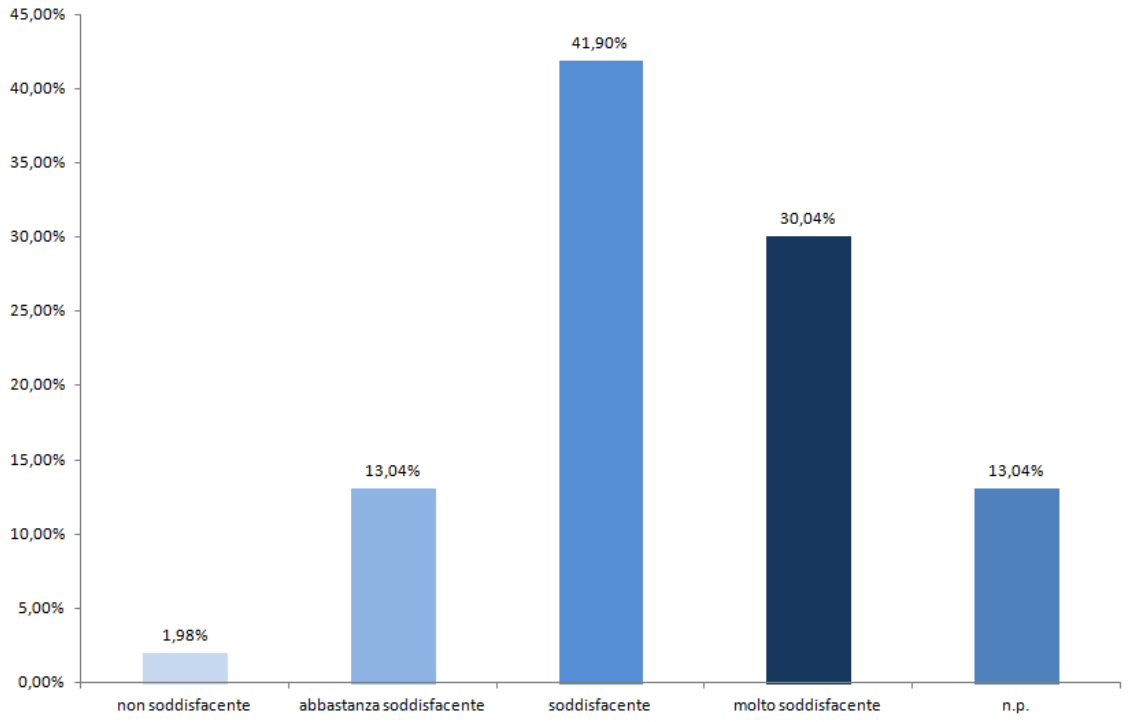
Quanti anni hai?

Analizzando l'età, possiamo confermare che abbiamo raggiunto il target giovani, visto che il 93,68% dei partecipanti hanno dichiarato di avere età inferiore ai trent'anni.

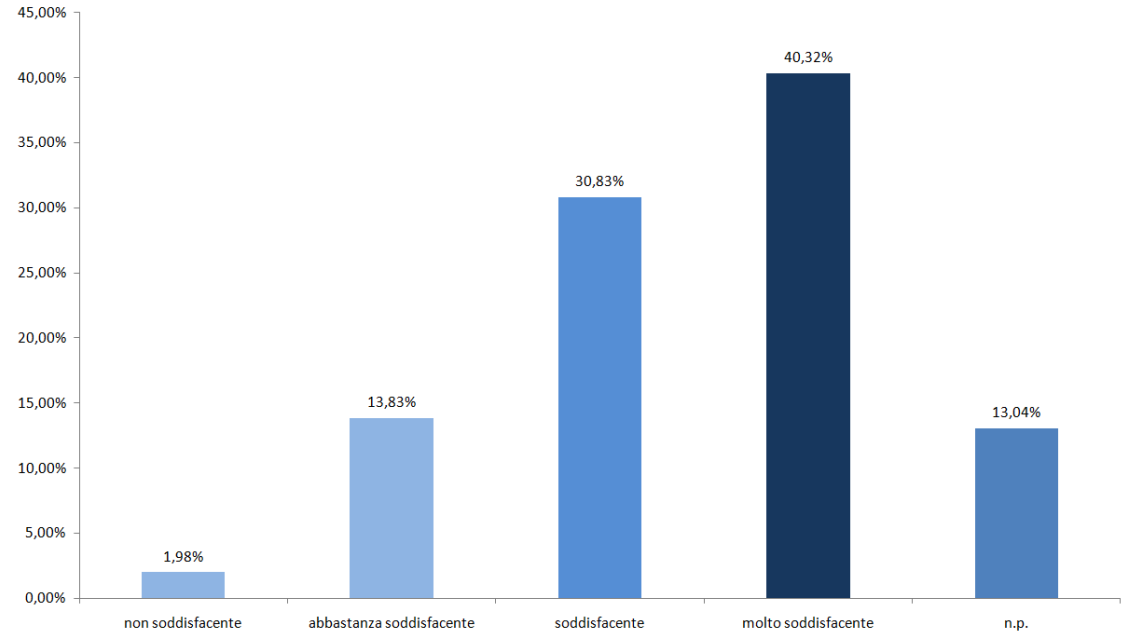


I dati relativi alle valutazioni evidenziano che una percentuale superiore al 70% dei partecipanti ha espresso una valutazione molto positiva (dato aggregato soddisfacente e molto soddisfacente) rispetto ai contenuti,ai relatori e all'organizzazione.

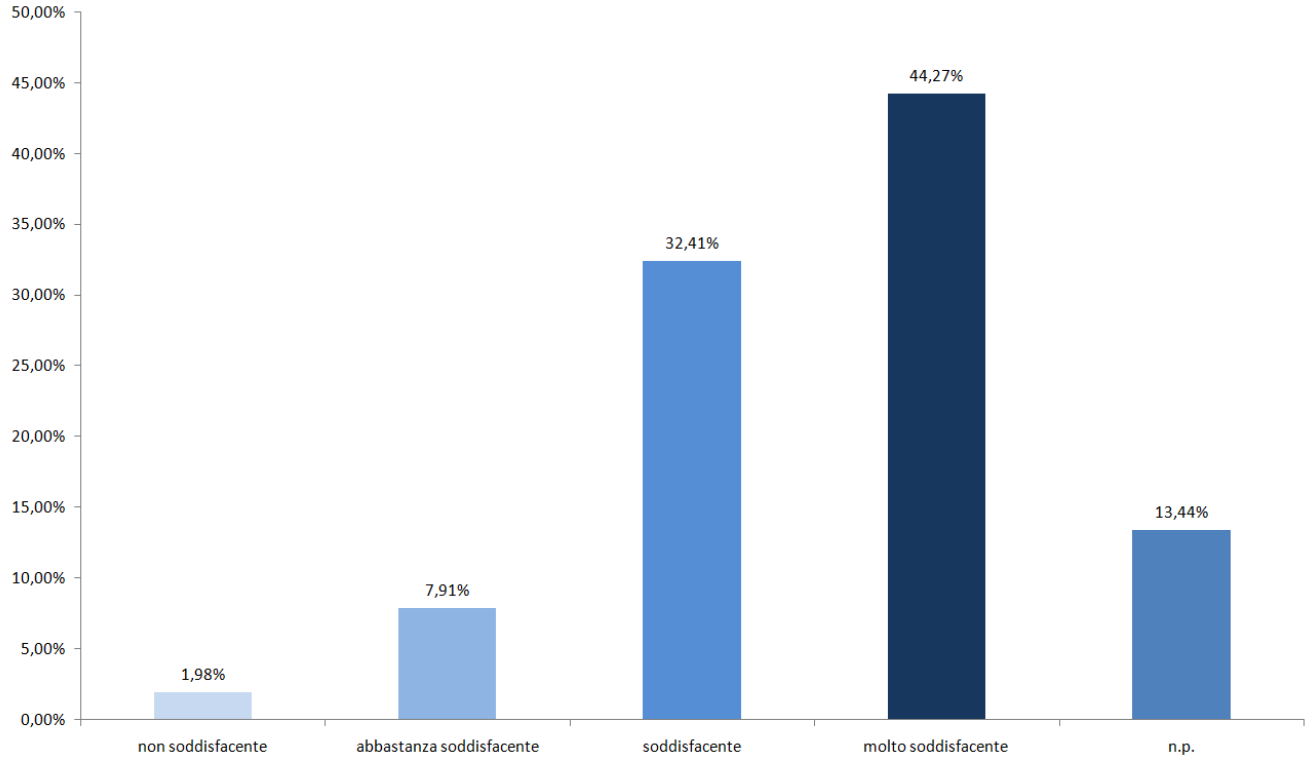
Qual è il tuo grado di SODDISFAZIONE in relazione all'ORGANIZZAZIONE?



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

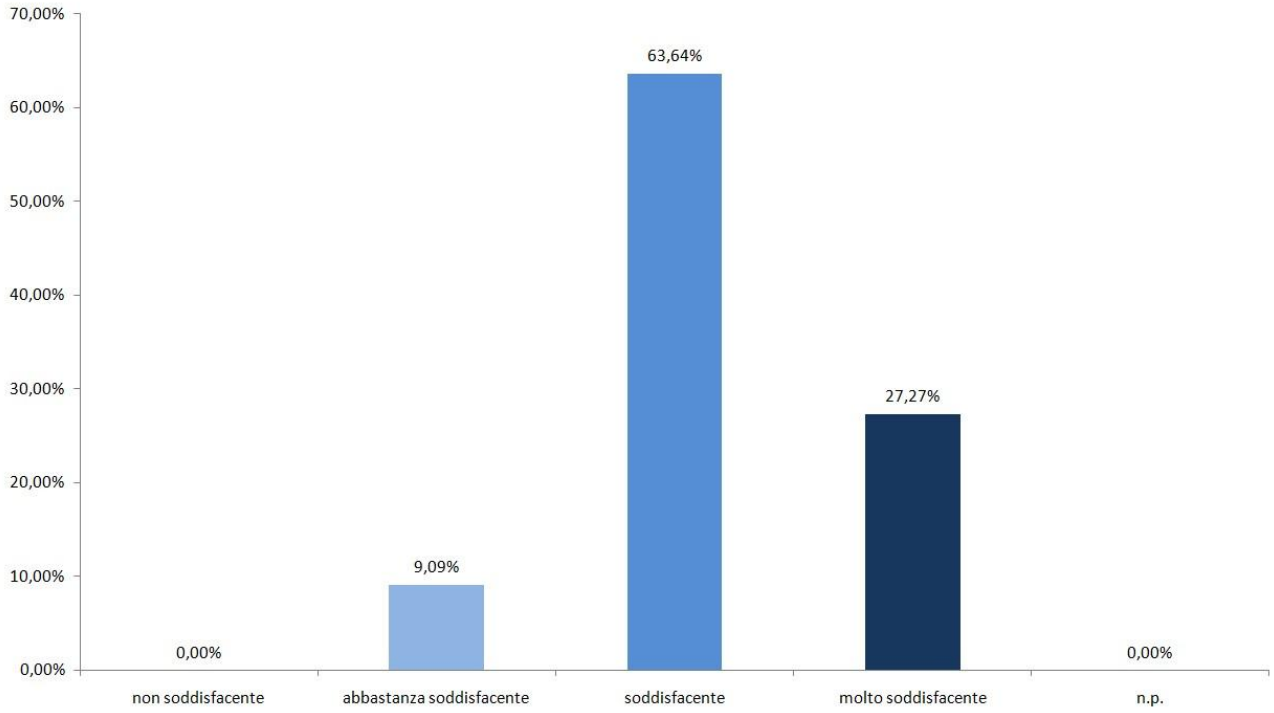


Qual è il tuo grado di soddisfazione in relazione ai RELATORI?

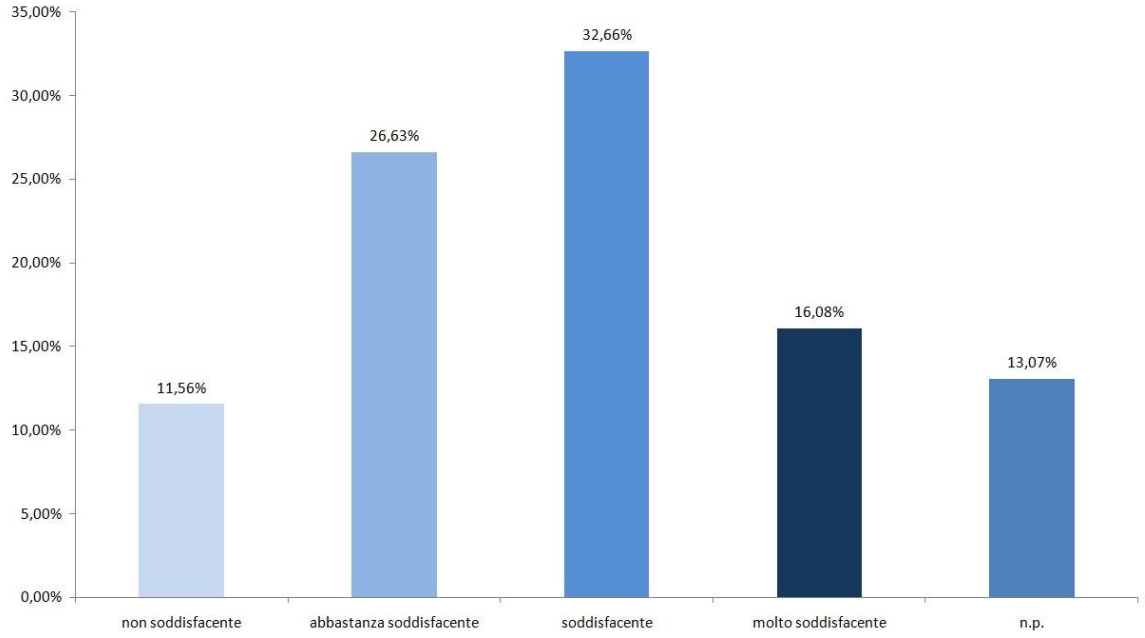


Anche la location, per gli eventi svolti in presenza, registra dati positivi (circa il 90%) mentre la valutazione della piattaforma utilizzata riporta una distribuzione di dati più eterogenea, circa la metà dei partecipanti è comunque soddisfatta (48,74%)

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



Qual è il tuo grado di soddisfazione in relazione alla PIATTAFORMA UTILIZZATA?



Insights pagina facebook Informagiovani @IGAncona

Nel 2020 sono aumentati i "like" relativi alla pagina Facebook Informagiovani Ancona da 14520 a 15209.

Il 63% di fan sono donne ed il 36% di like sono di persone con età compresa tra i 25 ed i 34 anni.

La parte più consolidata di "like" proviene da persone che hanno visitato la Pagina stessa o che hanno visto la pagina o i post nei risultati di ricerche effettuate.

Il successo dei vari post in base alla copertura media mostra uno stacco netto di quelli contenenti link rispetto alle altre tipologie di post che hanno incorporate foto o video.

Nel 2020 abbiamo organizzato e promosso su Facebook 10 eventi che hanno permesso di raggiungere ben 72623 persone, di cui 730 hanno risposto all'evento e 109 hanno prenotato i biglietti per partecipare.