

Z'è

INFORMA
GIOVANI
Roma Capitale

Z'è tema
progetto cultura

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 2023-2024
- Come sei venuto a conoscenza delle attività del Servizio
- Portale web *www.informagiovaniroma.it*
- Frequenza di utilizzo del servizio
- Quale informazione ti interessa maggiormente
- Quanto suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone
- Analisi socio-demografica
- Analisi univariate per tipologia di attività
- Analisi bivariate (Correlazione e Mappa delle priorità)
- Analisi multivariate (Cluster Analysis)
- Elogi e suggerimenti
- Allegato 1 – Questionario online

Premessa e nota metodologica

La presente indagine illustra i risultati ottenuti dall'elaborazione di n. **473 questionari** somministrati attraverso il metodo **CAWI** (*Computer assisted web interviewing*) agli utenti che hanno partecipato alle varie attività, sia online (seminari e colloqui via Skype) 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 2024.

Questa numerosità appare adeguata e rappresentativa dell'universo di riferimento, giacché assicura, con una soddisfazione media del 97%, un margine di errore di stima di $\pm 1,54\%$.

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 2024, da Contratto di affidamento, la media minima standard rimane invariata a 2,20.

Sintesi dei risultati

Il livello di soddisfazione generale degli intervistati è buono, con una media di **2,56** e una percentuale di molto/abbastanza soddisfatti pari a **97%**.

L'aspetto maggiormente gradito dal campione intervistato risulta essere l'**efficienza e professionalità dell'operatore** (2,67).

Tutte le medie degli aspetti oggetto d'indagine sono al di sopra dello standard minimo 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* (cfr. pp. 16-18).

Il profilo degli intervistati è costituito in prevalenza da utenti **residenti a Roma** (96%), soprattutto di età compresa tra i **14 e 25 anni** (87%; l'età media è pari a 20 anni), di **genere femminile** (67%), **studenti** (86%), in possesso di un titolo di **scuola secondaria di I e II grado** (90%).

Il 91% del campione afferma di avere utilizzato il Servizio *Informagiovani* per la prima volta.

Il 68% degli intervistati ha partecipato ad un **incontro di orientamento presso scuole/università**, un 12% ha richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype**, l'11% dei **colloqui presso il Centro**, mentre l'8% ha seguito un **seminario online** e il restante 1% un **seminario/workshop in presenza**.

Tra i mezzi di comunicazione prevale la percentuale di coloro che vengono a conoscenza del servizio attraverso **scuola/università** (72% sul totale); poi segue il **passaparola** (15%).

Risulta significativo che *scuola/università* sia la risposta prevalente per gli utenti minorenni, romani, 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.

Tabella riassuntiva

<i>Servizio Informagiovani 2024</i>	Media	Mediana	Risposte Valide	Risposte Mancanti	Deviazione standard	Servizio non utilizzato	Molto soddisfatti	Per niente soddisfatti	Molto+ Abbastanza soddisfatti
Efficienza e professionalità dell'operatore	2,67	3,00	434	39	0,586	8%	71%	2%	97%
Chiarezza contenuti e temi trattati	2,57	3,00	471	2	0,607	0%	62%	1%	96%
Completezza delle informazioni	2,50	3,00	468	5	0,612	1%	55%	1%	96%
Giudizio generale sull'attività	2,56	3,00	471	2	0,605	0%	61%	1%	97%

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

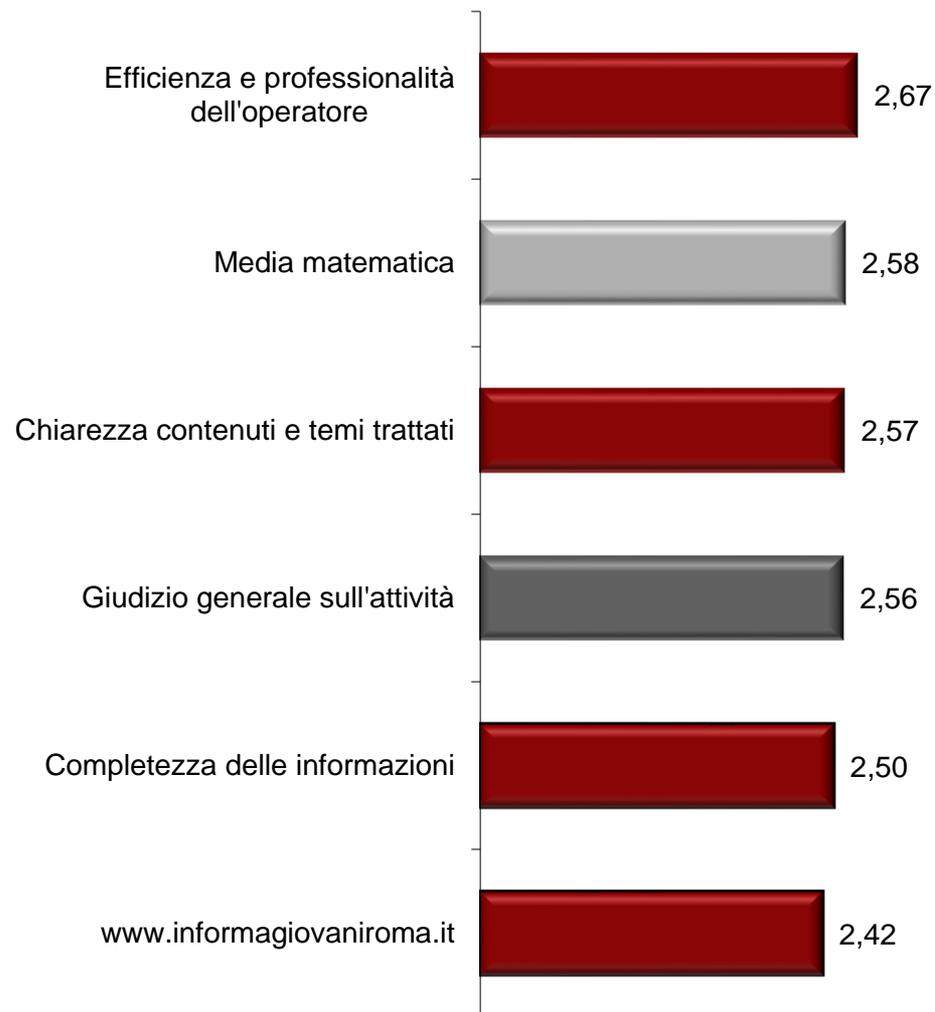
**La deviazione standard è un indice statistico che misura la precisione e l'attendibilità dei risultati, calcolando la dispersione dei valori medi dei singoli aspetti indagati rispetto alla loro media aritmetica (2,58).

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.

L'aspetto maggiormente gradito dal campione intervistato è l'**efficienza e professionalità dell'operatore**.

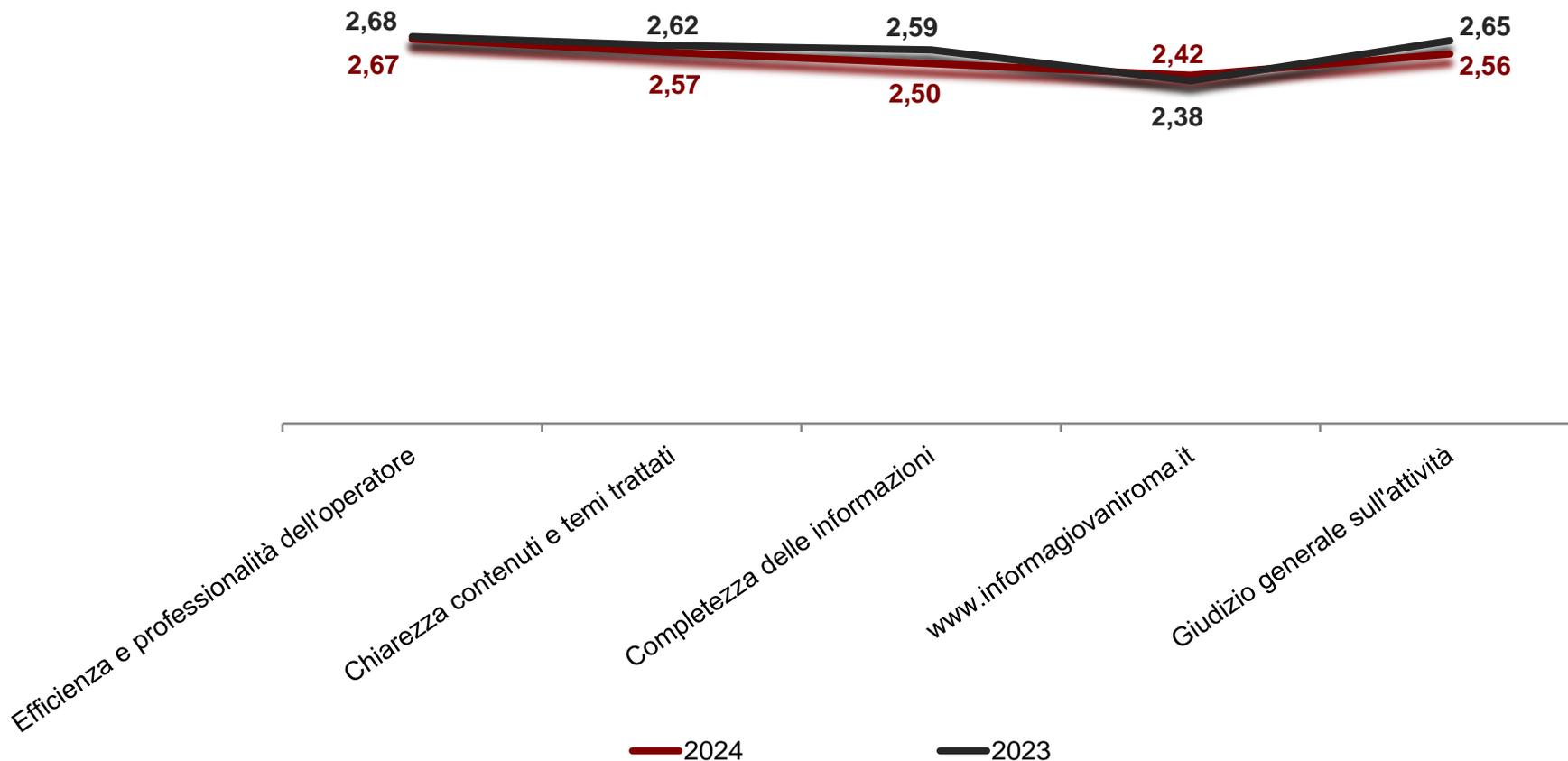
Tutte le medie sono nettamente superiori allo standard minimo di 2,20.



Analisi del trend 2023-2024

Rispetto alla precedente indagine realizzata nel 2023, il trend risulta costante e lineare.

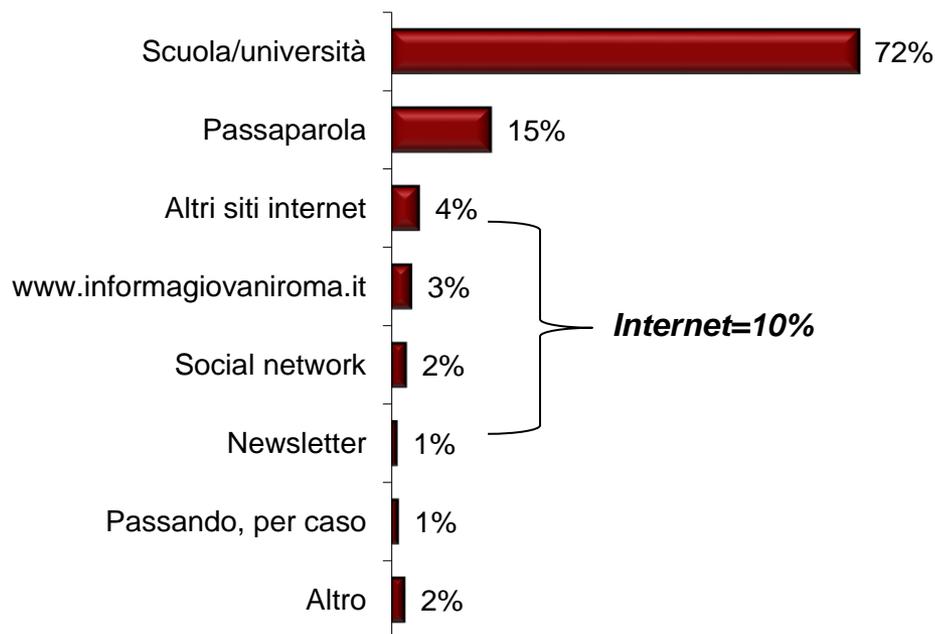
Si evidenzia una flessione minima su quasi tutte le variabili oggetto d'indagine, ad eccezione del portale ***www.informagiovaniroma.it***, il cui giudizio medio aumenta da 2,38 a 2,42.



Come sei 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** (72%; in aumento dal 65% nel 2023). Invece il **passaparola** resta invariato al 15% ed **internet** scende dal 17% al 10%.

Risulta significativo che scuola/università sia la risposta prevalente per gli utenti minorenni, romani, 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 19-34 anni, laureati, alcuni hanno già utilizzato il servizio e navigato sul sito, hanno richiesto principalmente dei colloqui, sia via Skype che presso il Centro.



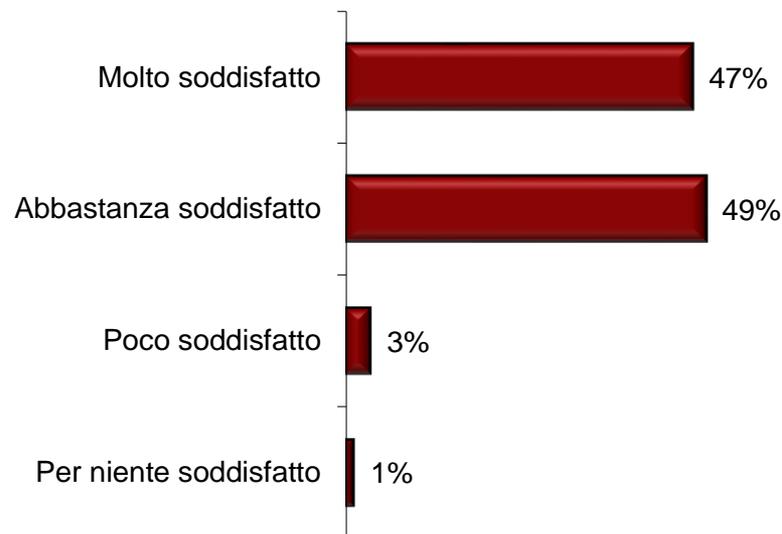
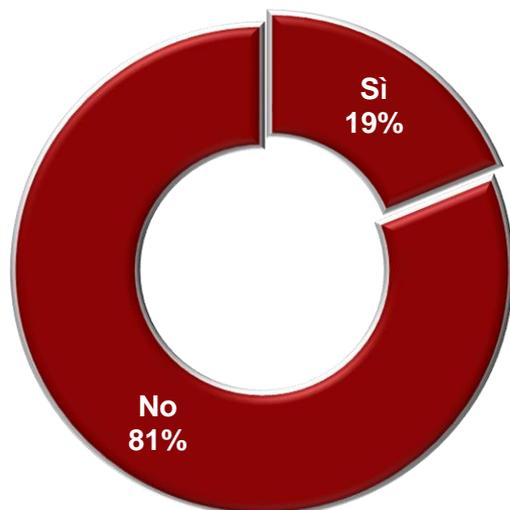
Portale web www.informagiovaniroma.it

L'81% del campione risponde di non avere navigato sul portale web www.informagiovaniroma.it, mentre il 19% lo conosce già (*cf.* grafico sottostante a sinistra).

Tra coloro che affermano di avere già utilizzato il sito web, il 49% si ritiene *abbastanza soddisfatto* e il 47% lo è *molto*, mentre solo il 3% è *poco soddisfatto* e il restante 1% *per niente soddisfatto*.

La media complessiva è pari a **2,42** su 3,00 (superiore allo standard di 2,20) e con una percentuale di **molto/abbastanza soddisfatti** pari al **96%** di quanti hanno risposto positivamente alla domanda.

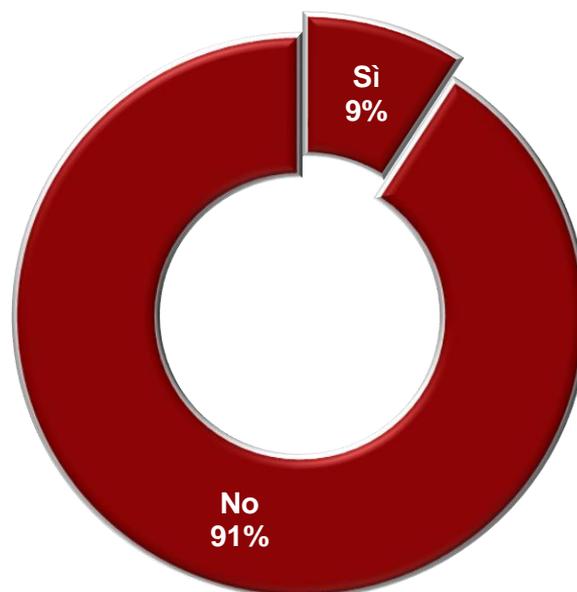
Risulta significativo che ad avere navigato sul portale siano in prevalenza gli utenti di età 26-39 anni, laureati, alcuni già fruitori del *Servizio Informagiovani*, di cui si ritengono molto soddisfatti. Invece tra coloro che non lo hanno utilizzato, prevalgono soprattutto i minori di 18 anni, con diploma di scuola secondaria di I e II grado, nuovi fruitori, in generale abbastanza soddisfatti.



Frequenza di utilizzo del servizio

La quasi totalità degli utenti intervistati (91% sul campione totale) afferma di **avere utilizzato il servizio per la prima volta**, mentre il restante 9% ne ha già usufruito.

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



Quale informazione ti interessa maggiormente

Il 36% degli utenti intervistati dichiara di avere richiesto informazioni su **studio e formazione**, 13% è interessato a **orientamento post diploma** e il 7% a **lavoro e impresa** (cfr. grafico sottostante per ulteriori dettagli sulle altre tipologie di informazioni richieste).

Risulta significativo che studio e formazione sia la risposta prevalente per gli utenti di età 19-25 anni, diplomati, alcuni di essi hanno già utilizzato tale servizio, nel complesso molto soddisfatti. Invece a richiedere informazioni su orientamento post diploma sono principalmente coloro che appartengono alla fascia di età 14-18 anni, con titolo di scuola secondaria di I e II grado, nuovi fruitori, in generale abbastanza soddisfatti.

Infine a rispondere **lavoro e impresa** sono stati in particolare gli utenti di età 19-34 anni, laureati, che usufruiscono del servizio per la prima volta e si ritengono abbastanza soddisfatti.

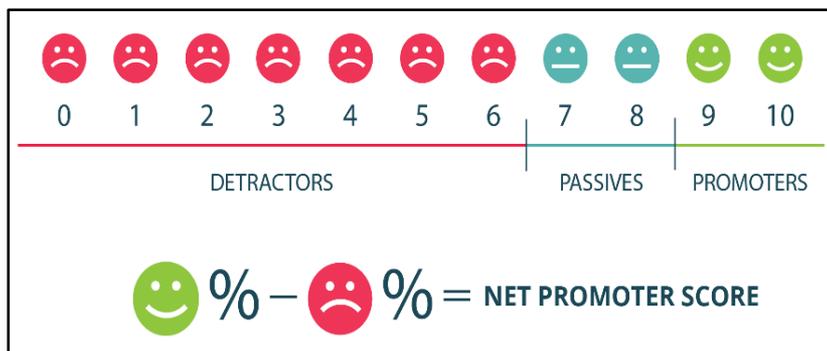


Suggeriresti il Servizio Informagiovani ad altre persone

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

In questo caso la percentuale di chi consiglierà il **Servizio Informagiovani** è pari al **49%** (la percentuale sale al 77% per i colloqui di orientamento via Skype e al 73% per i colloqui presso il Centro, mentre scende al 43% per gli incontri di orientamento presso scuole/università e al 40% per i seminari online).

Si evidenzia che il 39% sul campione totale rilascia una valutazione pari a 7 e 8, pertanto molto buona, seppure esclusa dal calcolo dei “*promotori*”, mentre solo il 6% rientra nella categoria dei “*detrattori*”.



NET PROMOTER SCORE Servizio Informagiovani 2024										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6	0	2	0	2	10	9	59	126	109	150
1%	0%	1%	0%	1%	2%	1%	12%	27%	23%	32%
DETRATTORI = 6%							PASSIVI = 39%		PROMOTORI = 55%	
55% - 6% = 49%										

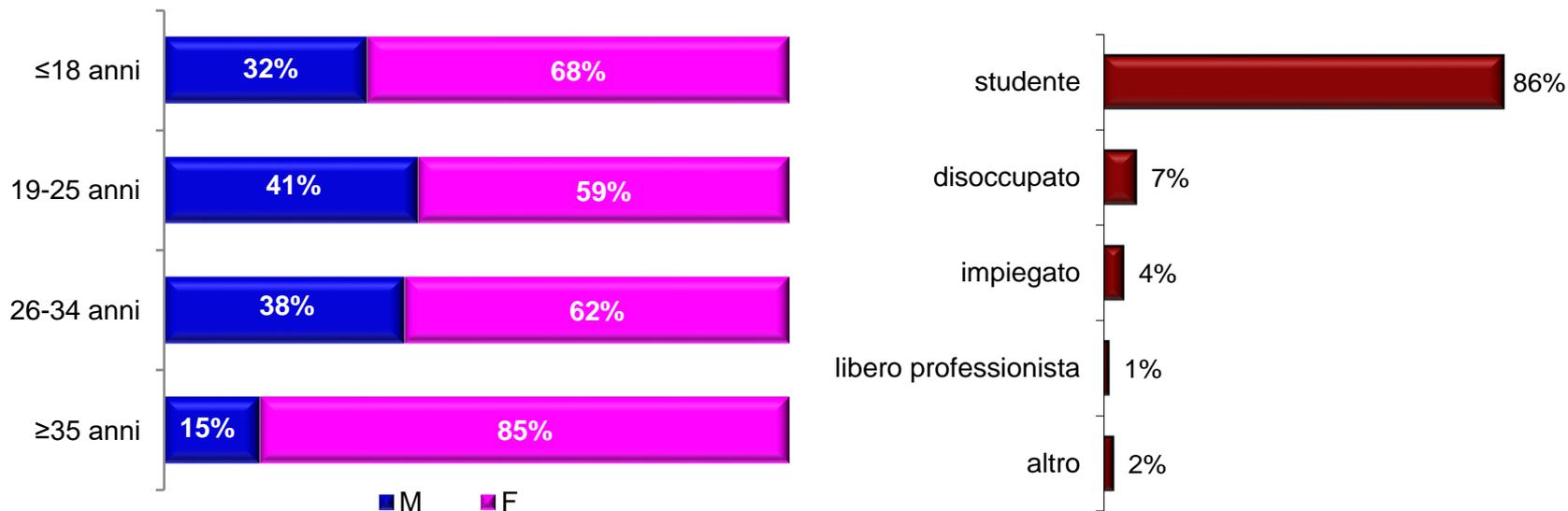
Analisi socio-demografica (genere, età, titolo di studio, professione)

Tra gli utenti che partecipano alle attività del *Servizio Informagiovani* prevale il **genere femminile** (67% sul totale; stessa percentuale del 2023) in tutte le fasce d'età (*cf.* grafico in basso a destra).

Le fasce più rappresentate sono quelle di età compresa tra i **14 e 25 anni**, che raggiungono complessivamente l'87% sul totale (84% nella scorsa indagine). Quest'anno l'età media risulta pari a **20 anni** (era 21 anni nel 2023).

Il 90% del campione totale dichiara di avere conseguito un **titolo di scuola secondaria di I e II grado** (78% nel 2023).

Rispetto alla precedente survey, aumentano gli **studenti** (da 80% a 86%, di cui ben il 66% frequenta un liceo), mentre scendono i **disoccupati** (da 12% a 7%) e resta pressoché invariato il campione degli **impiegati** (da 5% a 4%).

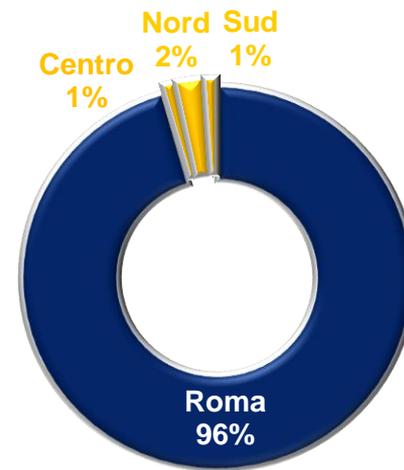


Analisi socio-demografica (provenienza)

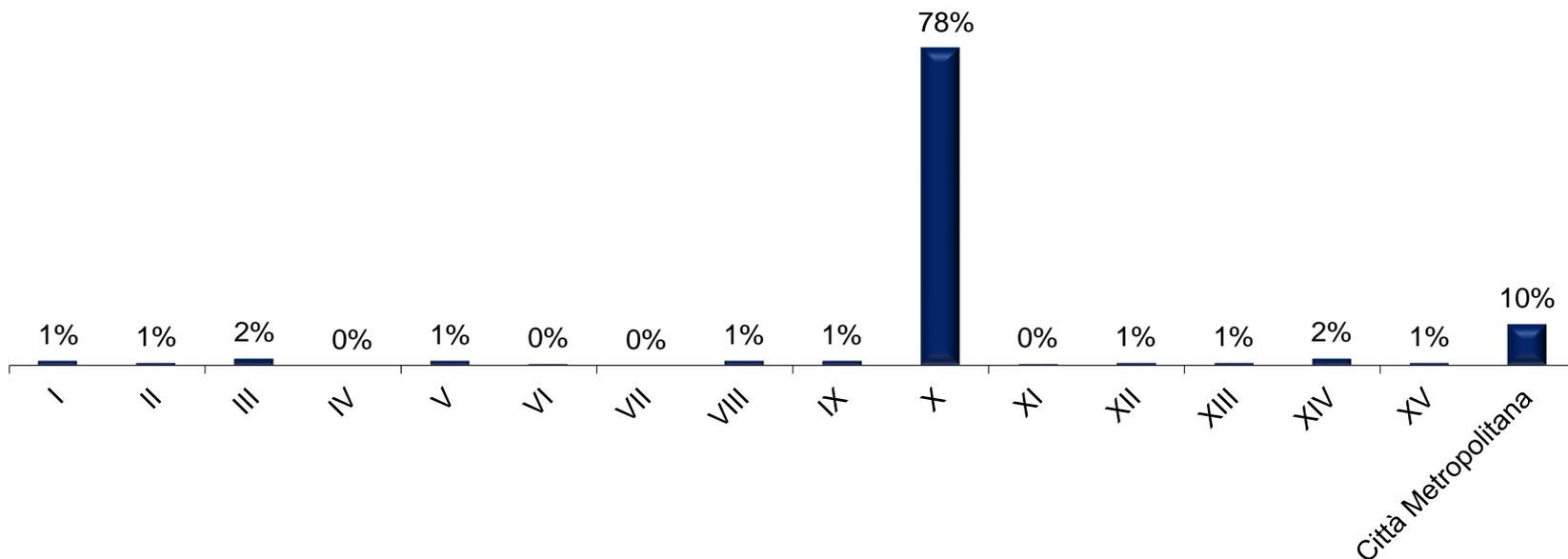
Il 96% del campione intervistato è costituito da **residenti a Roma** (93% nel 2023) e il restante 4% proviene da altre province italiane (nella precedente indagine era il 7%).

Anche in questa indagine emerge nettamente il **Municipio X** (78%; in ulteriore aumento rispetto al 52% dello scorso anno), seguito dall'area della **Città Metropolitana** (passa da 11% a 10%).

Si rimanda al grafico sottostante per ulteriori dettagli sui municipi di residenza degli intervistati.



■ = Roma ■ = Italia

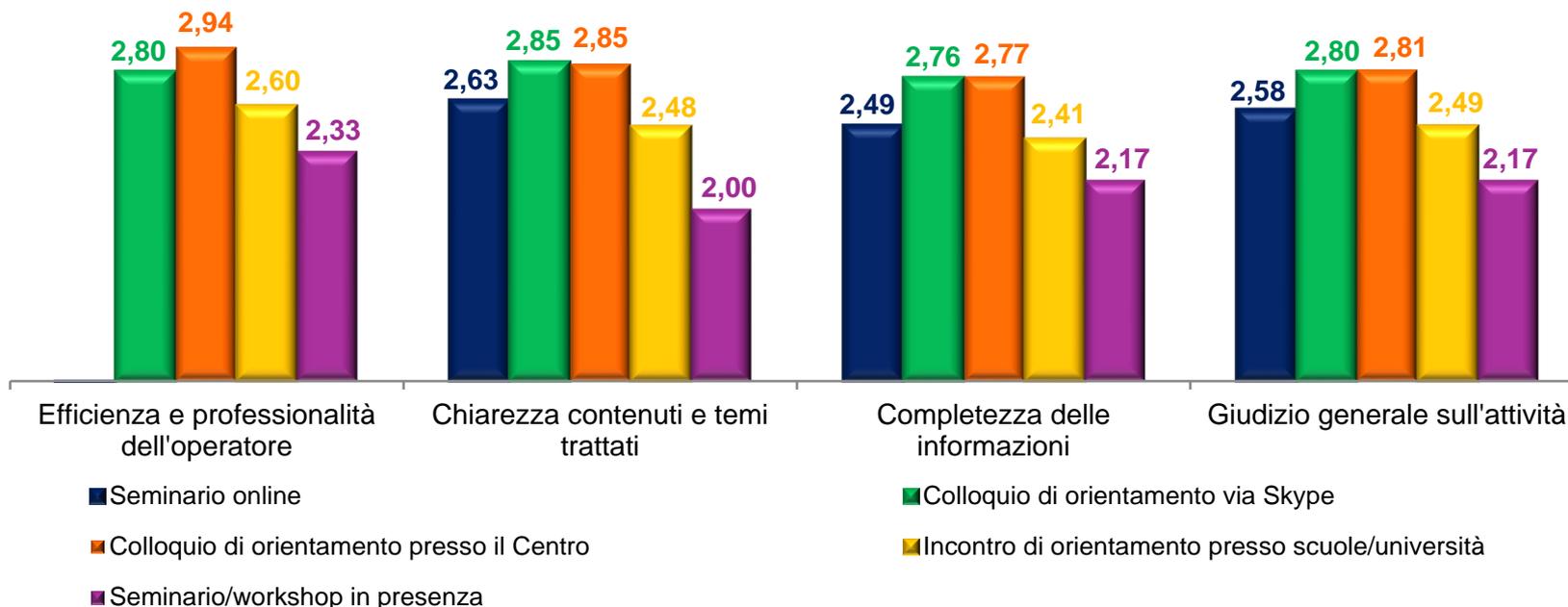


Analisi univariate per tipologia di attività

Il 68% degli intervistati dichiara di avere partecipato ad un **incontro di orientamento presso le scuole/università**, un 12% ha richiesto dei **colloqui di orientamento via Skype** e un 11% dei **colloqui presso il Centro**, mentre l'8% ha seguito un **seminario online** e solo il restante 1% 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 e ai seminari online siano in particolare gli utenti di età 14-18 anni, che utilizzano il servizio per la prima volta e non conoscono il portale *www.informagiovaniroma.it*. Invece tra coloro che hanno partecipato ai colloqui di orientamento via Skype e presso il Centro, prevale chi ha 19-34 anni, ha già usufruito del *Servizio Informagiovani* e navigato sul sito web.



Correlazione 1/2

Nella tabella sottostante tutti i coefficienti di correlazione 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.informagiovaniorioma.it	Giudizio generale sull'attività
Efficienza e professionalità dell'operatore	1,000	,513**	,509**	,385**	,578**
Chiarezza contenuti e temi trattati	,513**	1,000	,644**	,358**	,535**
Completezza delle informazioni	,509**	,644**	1,000	,316**	,536**
www.informagiovaniorioma.it	,385**	,358**	,316**	1,000	,400**
Giudizio generale sull'attività	,578**	,535**	,536**	,400**	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 generale (cioè quelli che presentano il doppio o singolo asterisco).

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

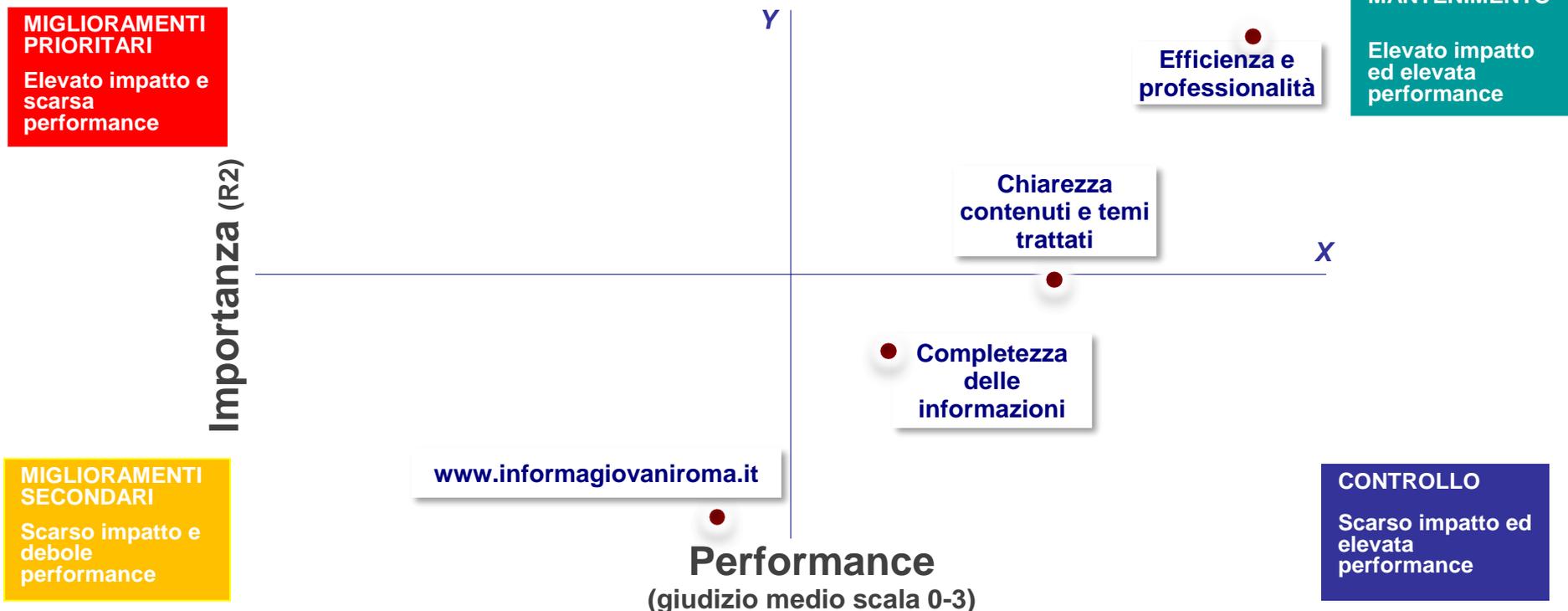
Per le attività del Servizio *Informagiovani* la **efficienza e professionalità dell'operatore** è l'aspetto più correlato alla soddisfazione generale.

Coefficiente di correlazione di Spearman sul giudizio generale sull'attività	
Efficienza e professionalità dell'operatore	0,578
Completezza delle informazioni	0,536
Chiarezza contenuti e temi trattati	0,535
www.informagiovaniroma.it	0,400

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 **chiarezza dei contenuti e temi trattati**, seppure quest'ultima variabile abbia un coefficiente di importanza inferiore e sia *borderline*. Non emergono possibili miglioramenti prioritari (quadrante in alto a sinistra).

Al di sotto dell'asse delle ascisse si collocano i servizi che risultano di minore impatto sull'esperienza complessiva, anche se sono ritenuti ottimi (quadrante in basso a destra).



* Questa analisi definisce, indirettamente attraverso la regressione lineare, l'importanza degli aspetti indagati.

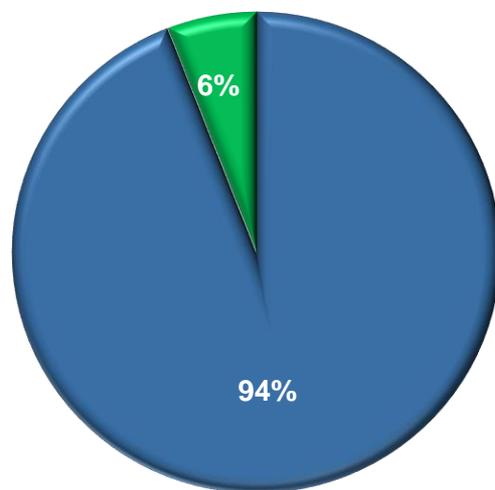
Cluster Analysis

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

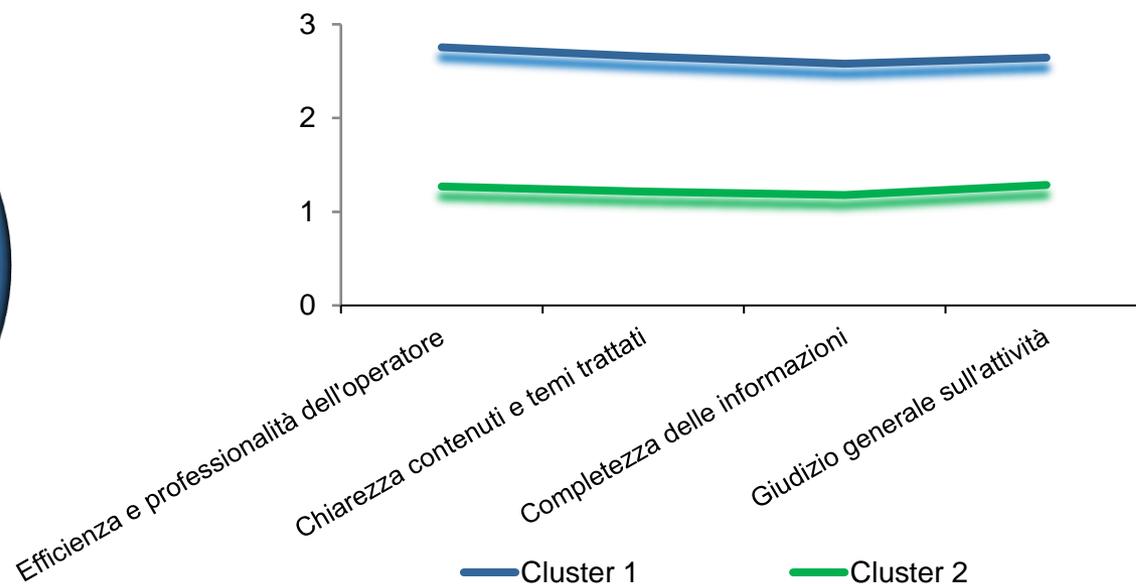
Sono risultati 2 cluster, la cui numerosità campionaria è molto buona per garantire una lettura dei dati all'interno di ciascun cluster (445 individui nel *Cluster 1* e 28 nel *Cluster 2*; nessun caso mancante). Nella descrizione dei cluster si deve tener conto che nella 1° tipologia i **Molto Soddisfatti** hanno un giudizio complessivo più alto su tutti gli aspetti oggetto d'indagine.

Cluster 1 – Molto soddisfatti: in prevalenza donne; di età over 25 anni; laureati; impiegati e disoccupati; hanno svolto in particolare colloqui di orientamento, sia presso il Centro che via Skype; 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 uomini; di età 14-25 anni; con titolo di scuola secondaria di I e II grado; studenti; hanno seguito incontri di orientamento presso scuole/università; non hanno mai navigato sul portale www.informagiovaniroma.it; nuovi fruitori; hanno conosciuto le attività soprattutto tramite la propria scuola.



■ Cluster 1 ■ Cluster 2



ELOGI servizio ottimo, molto interessante e formativo, utilissimo per orientamento, piace così com'è, ottima opportunità perché offre informazioni e consigli utili, bellissima iniziativa, aiuta chi ha le idee poco chiare (15); bravi e competenti gli operatori, molto cordiali e disponibili, danno un supporto eccellente (5); la piattaforma è molto utile e consente di vedere le cose più chiaramente (3). **Totale 23**

SUGGERIMENTI

ATTIVITÀ approfondire meglio alcuni argomenti, essere più specifici in base alle esigenze dei ragazzi, ad es. su alcuni corsi universitari, come *Economia* e *Scienze Politiche* (6); contenuti un po' noiosi e troppo dispersivi (4); rendere disponibile via mail la registrazione del seminario online, schematizzazione delle informazioni in *Power Point* (2); fare più colloqui in presenza presso il Centro (2); durata troppo lunga (1). **Totale 15**

COMUNICAZIONE promuovere di più questo servizio tra i giovani (non tutti ne sono a conoscenza), soprattutto presso le scuole e università. **Totale 5**

ALTRO aprire una sede nel Municipio X (2); possibilità di compilare un form online per dare una prima direzione all'orientamento; evidenziare l'attività di supporto alla revisione del C.V.; più informazioni sugli scambi europei per i neo diplomati e quali agenzie propongono (ad es. *Essenia Uetp* ed *Euroform*). **Totale 5**

Totale 23 Elogi e 25 Suggerimenti

Allegato 1 – Questionario online

	QUESTIONARIO SERVIZIO INFORMAGIOVANI	 Sistema Qualità M ICS 3 2024
---	---	--

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 via Skype
 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"/>											

QUI PUOI LASCIARE TUTTI I TUOI SUGGERIMENTI E CONSIGLI:

DATI PERSONALI PER FINI STATISTICI:

Genere: MASCHIO FEMMINA Et : _____

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 citt  italiana: in QUALE CITT ? _____