

MONITORAGGIO 2024

INFORMAGIOVANI AREZZO



COMUNE
DI
AREZZO



a cura di **InformaGiovani** servizio del
COMUNE DI AREZZO
Assessorato Sport e Politiche Giovanili





PREMESSA

Report ANNO 2024: descrizione quantitativa e qualitativa del servizio Informagiovani del Comune di Arezzo.

Realizzato da: personale di Betadue Cooperativa Sociale, gestore del servizio.

INDICE

1. **Introduzione alla lettura dei dati**
2. **Elenco sintetico nuove progettualità ed eventi promossi nell'anno**
3. **Dati annuali relativi all'utenza e relativa analisi**
4. **Esiti sondaggi di *customer satisfaction***
5. **Proposte migliorative**

1 INTRODUZIONE ALLA LETTURA DEI DATI

Al fine di favorire una corretta lettura dei dati è utile, in apertura, una breve presentazione degli assi principali entro cui si articolano attività e servizi di InformaGiovani Arezzo.

I 4 assi di azione principali per l'erogazione dei servizi nelle tematiche di pertinenza (lavoro, imprenditoria giovanile, formazione, istruzione, Europa e mobilità internazionale, volontariato, sport, tempo libero, progetti innovativi e creatività giovanile, eventi, turismo e ospitalità, accesso ai servizi pubblici) sono:

● ● ● **Back office:**

- attività di ricerca, formazione e aggiornamento degli operatori al fine di elaborare contenuti di facilitazione, informazione e sintesi divulgati attraverso tutti i canali del servizio (articoli nel sito; produzione di guide web e cartacee; post, eventi, campagne social network; elaborazione newsletter; canale Whatsapp);
- aggiornamento database;
- attività di grafica e comunicazione;
- monitoraggio, somministrazione questionari, analisi dei dati dell'utenza;
- attività di rete con stakeholder pubblici e privati;
- affiancamento e formazione di tirocinanti, volontari servizio civile;
- co-progettazione e supporto ad iniziative ed eventi della pubblica amministrazione

● ● ● **Progetti/eventi e attivazione di nuovi servizi:**

attività ideate, promosse e realizzate ad hoc dagli operatori per informare e orientare gli utenti su varie tematiche d'interesse giovanile prevedendo, quando necessario, la doppia fruizione online e in presenza. In costante ascolto delle necessità manifestate degli utenti e dall'amministrazione, strutturazione e attivazione di nuovi servizi e sportelli.

● ● ● **Front office di primo livello:**

informazioni, supporto e consulenza non approfondita senza appuntamento erogati agli utenti che si rivolgono al servizio o forniti attraverso i canali telefonico, e-mail, messaggistica social.

● ● ● **Front office di secondo livello (colloqui individuali):**

consulenza personalizzata e approfondita erogata su appuntamento della durata media di un'ora e, per alcune tipologie di richiesta, in 2 o più incontri. Tali consulenze sono erogate principalmente in presenza ed in quantità ridotta a distanza attraverso le piattaforme di videochiamata (Skype, GoogleMeet, Zoom e WhatsApp)

I principi del servizio, come previsto dalla *Carta dei Servizi* (si rinvia alla Carta dei servizi completa per descrizione dettagliata [LINK](#)

https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/carta_dei_servizi_del_servizio_informagiovani_7.pdf), definiti in accordo con il **Comune di Arezzo**, sono quelli di **gratuità, flessibilità, accoglienza e professionalità**.

2 ELENCO SINTETICO NUOVE PROGETTUALITÀ ED EVENTI PROMOSSI NELL'ANNO

➔ Progettualità

- **Nuovo questionario di gradimento** Aggiornamento e revisione secondo standard pubblici di *customer satisfaction* del questionario di gradimento anonimo del servizio Informagiovani ed inserimento nella piattaforma online *Typeform* utilizzato dal Comune di Arezzo (da marzo 2024).
- **Nuovo questionario target NEET** Ritenendo l'indagine sullo specifico target dell'utenza NEET di particolare rilevanza per rispondere prontamente allo specifico e complesso fenomeno, ai monitoraggi e questionari generici, abbiamo affiancato un questionario specifico NEET somministrato in forma anonima ai giovani NEET (16/34 anni) che svolgono colloqui di orientamento individuale presso il nostro servizio (da luglio 2024).
- **Progetto Orientamento Istituti Superiori "Ig/AR Orientamento"** Progetto sperimentale che mira a mettere al servizio degli studenti delle classi 5° degli Istituti Superiori di Arezzo l'esperienza degli operatori del servizio Informagiovani in azioni di orientamento e stimolo al fine di facilitare la costruzione di scelte post diploma il più possibile consapevoli, soddisfacenti ed efficaci e fungere da moltiplicatore di competenze (allargare ad un gruppo classe, attività di orientamento che normalmente svolgiamo in colloqui individuali). Si è quindi strutturato un pacchetto di 3 incontri pomeridiani da 3 ore ciascuno, per un totale di 9 ore per gruppo classe o gruppo multiclasse per un massimo di 25 partecipanti presso Informagiovani Arezzo. Gli incontri sono stati costruiti utilizzando tecniche ed approcci creativi e partecipativi più vicini al target (da novembre 2024).
- **Partecipazione co-progettazione bando ANCI** Co-progettazione avviso ANCI "GIOVANI E IMPRESA II EDIZIONE" insieme a Confcommercio Firenze e Arezzo, CNA AREZZO, CINPA, As. "AREZZO CHE SPACCA", e CAMPUS AREZZO. Il progetto presentato " STARHUB INFORMAGIOVANI AREZZO " intende promuovere la cultura di impresa tra i giovani e ad offrire strumenti tecnici e operativi per facilitare l'avvio di impresa da parte di giovani residenti nei comuni di Arezzo e Bibbiena.
- **Partecipazione co-progettazione Tech Diversity** Informagiovani ha preso parte in qualità di *core stakeholder* alle riunioni operative ULG (Urbact Local Group) del progetto europeo "Tech Diversity", promosso dal Comune di Arezzo come parte del programma URBACT IV - APN (Reti per Piani di Azioni Integrati). La finalità generale del progetto è quella di avvicinare il target NEET (giovani under 35 che non lavorano, non studiano e non sono inseriti in percorsi di formazione) alle opportunità di lavoro, formazione ed imprenditoria dei settori tech e digitale, con particolare attenzione alle sottocategorie NEET donne e NEET disabili.
- **Attivazione e lancio canale whatsapp** Implementazione dei canali di promozione e comunicazione del servizio Informagiovani attraverso l'attivazione di un canale whatsapp dedicato. Il canale si aggiunge ad una vasta gamma di strumenti e canali di comunicazione (sito web, pagine social network, newsletter, comunicati stampa) permettendo di raggiungere un target più vasto e di differenziare le opportunità ed informazioni (attivo da marzo 2024).



➔ Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani

- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 16 gennaio**, evento finalizzato alla crescita delle competenze di ricercatori europei USE-IPM (UP-SKILLING RESEARCHERS FOR SUSTAINABLE ENTREPRENEURSHIP BASED ON INNOVATION PROCESS MANAGEMENT) organizzato da *OpenCom*.
- **FORMAZIONE/LAVORO - 18 gennaio**, incontro di orientamento formativo e professionale rivolto agli studenti del corso leFP indirizzo orafo promosso dall'agenzia formativa *Metaphora di Arezzo*.
- **ISTRUZIONE - 24 gennaio**, partecipazione all'Assemblea d'Istituto del *Liceo Francesco Petrarca di Arezzo* proponendo un laboratorio di orientamento post diploma agli studenti.
- **FORMAZIONE - 26 gennaio**, *Infoday Servizio Civile Universale*, con la presenza dei 17 enti promotori dei progetti di Arezzo e provincia.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 30 gennaio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani (Ufficio di Presidenza)*.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 6 febbraio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **ISTRUZIONE - 8, 13, 15, 20, 22 febbraio**, progetto PCTO "Il Cantiere del gioco e della creatività" progetto *PCTO con classi 5° del Liceo Vittoria Colonna di Arezzo* promosso dalla Coop. Sociale Progetto 5 e l'ass. DOG, Dentro di Orizzonti giovanili.
- **LAVORO - 27 febbraio**, *iG/AR Talk Manpower* seminario dedicato al Digital Recruiting (nuovi strumenti per la ricerca di lavoro) in collaborazione con l'agenzia di lavoro Manpower di Arezzo.
- **ISTRUZIONE - 12, 14, 19, 21 marzo**, progetto PCTO "Il Cantiere del gioco e della creatività" con *classi 5° Liceo Vittoria Colonna di Arezzo* promosso dalla Coop. Sociale Progetto 5 e l'ass. DOG, Dentro di Orizzonti giovanili.
- **ISTRUZIONE - 12 marzo**, *iG/AR Talk CISIA* presentazione online dei Test universitari TOLC e degli accessi universitari in generale, in collaborazione con CISIA (Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso)
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 18 aprile**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **FORMAZIONE/LAVORO - 15 aprile**, seminario di orientamento formativo e professionale in modalità mista (in presenza e online) ai volontari del *Servizio Civile Universale di Caritas Diocesana Arezzo Cortona Sansepolcro*.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 16 aprile**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani (Ufficio di Presidenza)*.
- **LAVORO - 3 maggio**, *iG/AR Talk Assorienta* presentazione delle opportunità (concorsi, università e borse di studio) nelle Forze Armate e Polizia, in collaborazione con Assorienta e Nissolino Corsi.



➔ segue >> Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani

- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 9 maggio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 10 maggio**, *iG/AR Talk Cultural Care Au Pair*, presentazione online delle opportunità di mobilità per ragazzi/e alla pari negli Stati Uniti, in collaborazione con l'as. Cultural Care.
- **FORMAZIONE - 3 settembre**, incontro di orientamento relativo ai *5 percorsi leFP in partenza ad Arezzo* con la partecipazione delle agenzie formative promotrici e gli orientatori del CTI di Arezzo.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 23 settembre**, *"Alla Scoperta di Arezzo con Oxfam"*, presentazione dei servizi di Informagiovani con specifico riferimento alle cittadine straniere.
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 4 novembre**, seminario su mobilità professionale promosso da *Opencom*.
- **FORMAZIONE - 18 novembre**, *InfoDay 5 Percorsi IFTS* in partenza ad Arezzo, in collaborazione con le agenzie formative promotrici.
- **ISTRUZIONE - 18 novembre**, *OrientaScuola 2024* - redazione e presentazione della guida per orientare studenti e famiglie alla scelta della scuola secondaria di secondo grado.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 19 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: primo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 22 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: secondo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 26 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: terzo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 3 dicembre**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.



3 DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA E RELATIVA ANALISI

Utenza complessiva

11.015

Colloqui individuali

1.163

Visitatori sito web

48.881

Articoli pubblicati

1139



DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

●●● INTRODUZIONE AI DATI

I grafici che seguono riportano i dati aggregati su base annuale, secondo gli indicatori definiti in accordo con l'amministrazione comunale.

I dati sono presentati seguendo la struttura riportata a seguito:

RIEPILOGO ANNUALE

Sezione 1 - Grafici relativi all'utenza: accessi e temi richiesti

Sezione 2 - Tabelle e grafici relativi all'andamento del sito e delle pagine social

QUADRO 1: Modalità di accesso al servizio e dati orari

DETTAGLIO

QUADRO 2: Rilevazione domanda

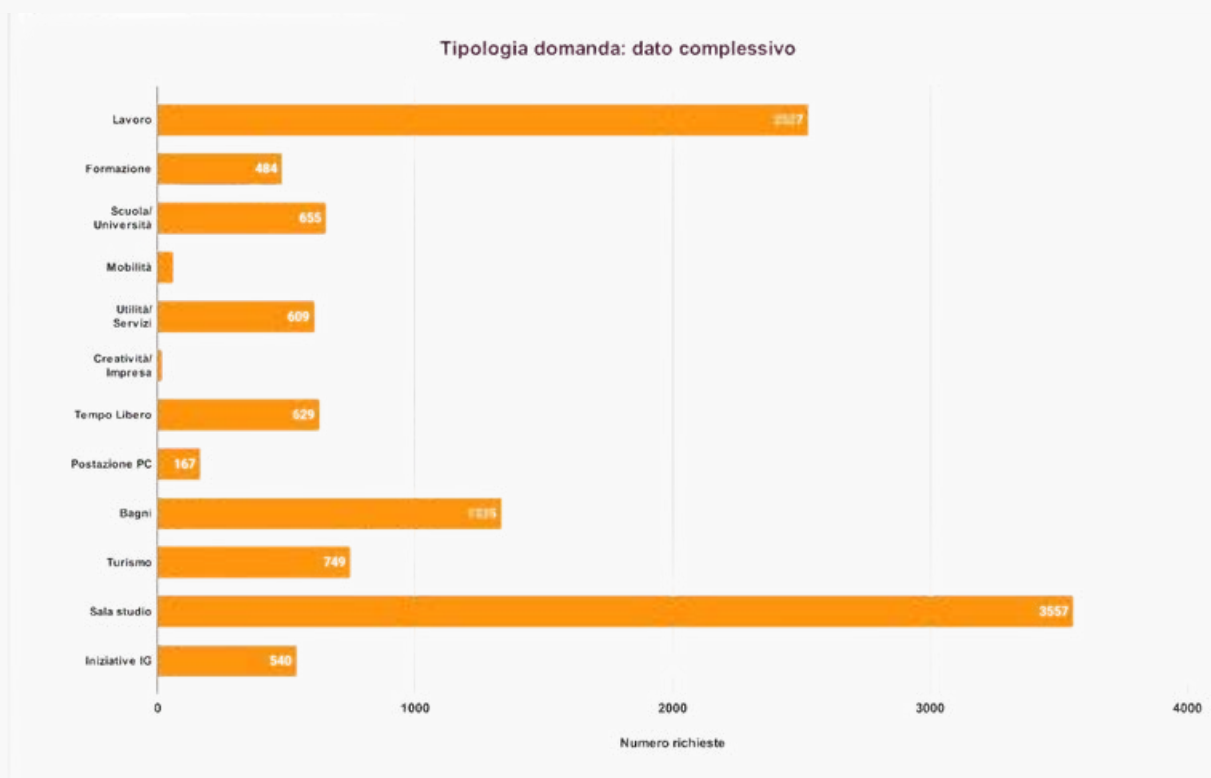
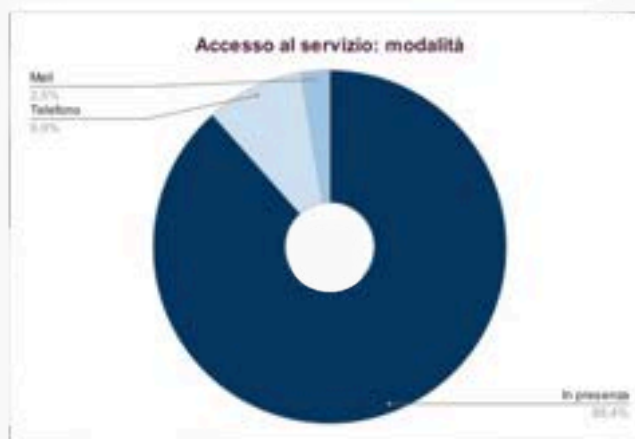
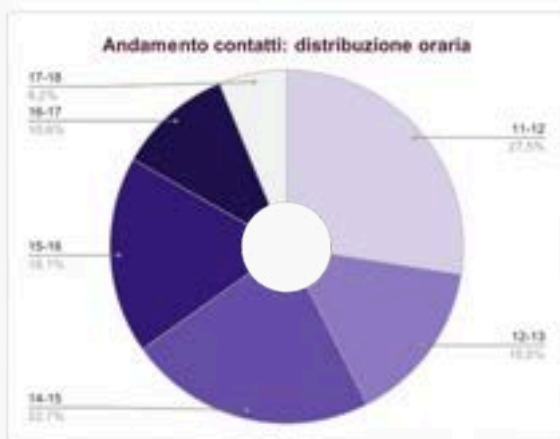
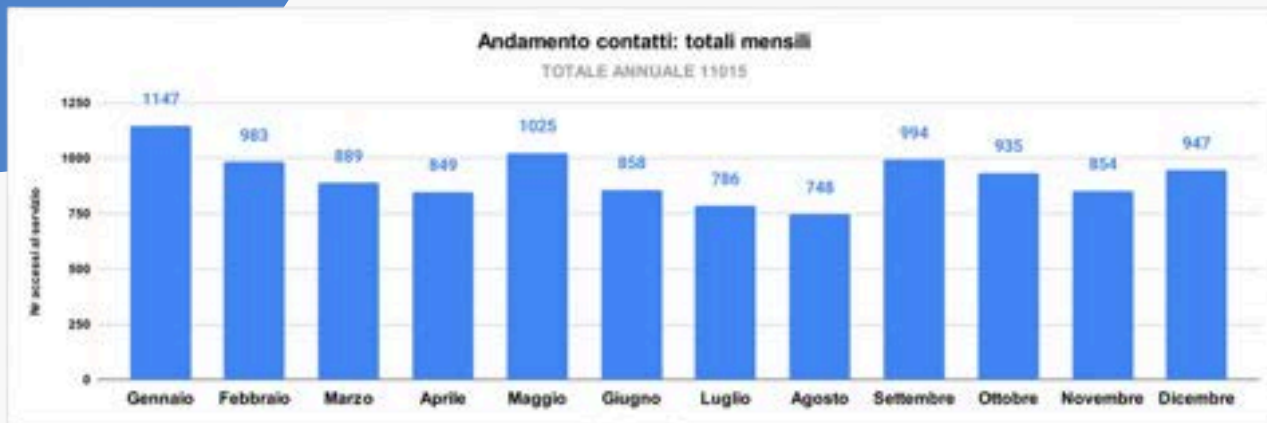
QUADRO 3: Colloqui individuali

●●● FONTI

Per la rilevazione degli accessi al servizio sono utilizzati i monitoraggi digitali redatti dagli operatori e per le interazioni web gli analytics resi disponibili da Google/Facebook.

DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

SEZIONE 1 Grafici relativi all'utenza: accessi e temi richiesti

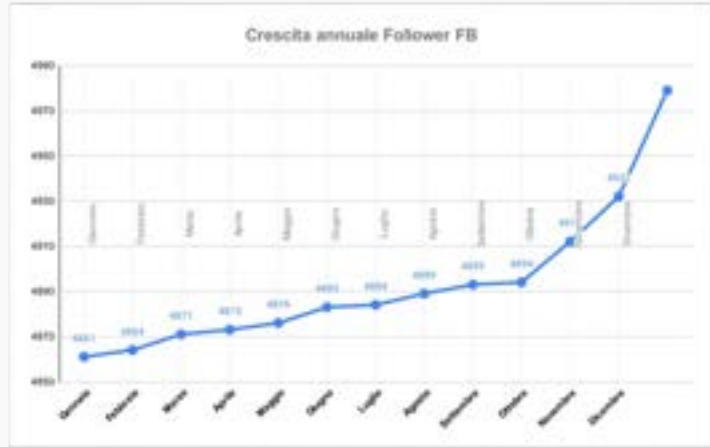




DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

SEZIONE 2 Tabelle e grafici relativi all'andamento del sito e pagine social

PAGINA FACEBOOK				
Mese	Inizio	Fine	Incremento	% inc.
Gennaio	4861	4864	3	0,06
Febbraio	4864	4871	7	0,14
Marzo	4871	4873	2	0,04
Aprile	4873	4876	3	0,06
Maggio	4876	4883	7	0,14
Giugno	4883	4884	1	0,02
Luglio	4884	4889	5	0,10
Agosto	4889	4893	4	0,08
Settembre	4893	4894	1	0,02
Ottobre	4894	4912	18	0,37
Novembre	4912	4932	20	0,41
Dicembre	4932	4979	47	0,95
Tasso di crescita annuale				2,43%

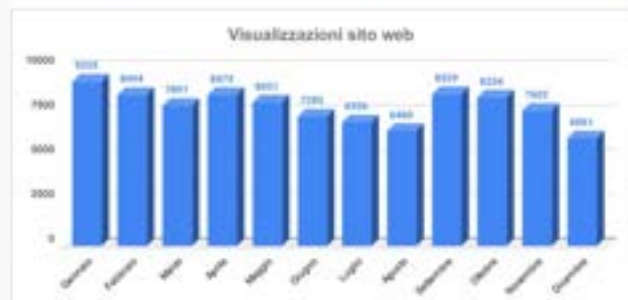


CANALE WHATSAPP	
SCRITTI AL 31/12	352

PAGINA INSTAGRAM	
FOLLOWER AL 31/12	820

PROFLO GOOGLE					
Mese	Visualizzazioni	Interazioni	Chiamate	Richieste di Indicazioni	Click sul sito web
Gennaio	385	171	55	45	71
Febbraio	381	222	84	58	80
Marzo	379	139	40	44	55
Aprile	412	187	48	40	81
Maggio	381	222	84	58	80
Giugno	380	158	44	43	51
Luglio	363	195	71	64	58
Agosto	358	172	73	47	52
Settembre	427	224	100	45	79
Ottobre	448	304	92	44	70
Novembre	347	212	48	48	76
Dicembre	331	149	35	42	72
TOTALI	4412	2277	812	440	825

SITO WEB IAR INFORMAGIOVANIAREZZO.ORG						
Mese	Visualizzazioni	Utenti (totale)	Utenti (nuovi)	Sessioni	Pag./sess	Articoli Pubblicati
Gennaio	9255	4730	4100	5483	1,43	113
Febbraio	8494	4385	4202	5442	1,51	102
Marzo	7891	4155	4009	5198	1,52	116
Aprile	8473	4487	4543	5488	1,49	100
Maggio	8051	4444	4314	5475	1,47	122
Giugno	7285	3957	3830	4845	1,50	84
Luglio	6954	3573	3454	4468	1,56	114
Agosto	6440	3254	3120	3999	1,42	61
Settembre	8029	4233	4055	5489	1,55	84
Ottobre	8334	4542	3980	5341	1,56	98
Novembre	7402	3980	3823	5013	1,52	48
Dicembre	6561	3221	3098	4279	1,44	77
TOTALI	93091	48881	44590	41980	1,52 Medio	1139



DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

●●● QUADRO 1: Modalità di accesso al servizio e dati per fascia oraria

Accesso al servizio: Modalità

Dati orari

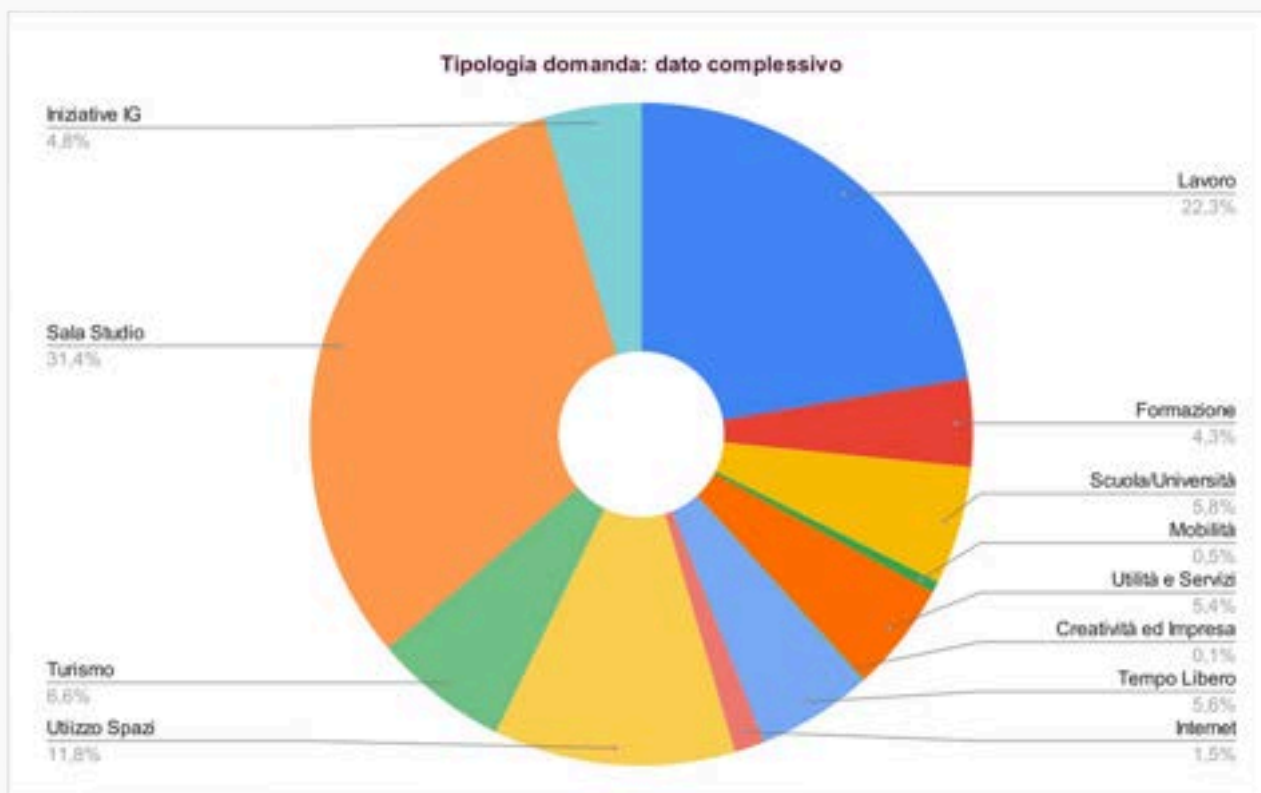
MESE	Accesso al servizio: Modalità				TOT accessi	Dati orari						Totale orario
	In presenza	Telefono	Mail	Social		11-12	12-13	14-15	15-16	16-17	17-18	
Gennaio	1011	112	24	0	1147	300	172	263	218	105	89	
Febbraio	873	77	31	2	983	240	95	234	231	104	79	
Marzo	785	72	30	2	889	233	97	209	193	101	56	
Aprile	755	74	19	1	849	231	128	204	157	94	35	
Maggio	906	91	21	7	1025	267	162	258	162	110	66	
Giugno	767	72	19	0	858	236	175	190	119	90	48	
Luglio	670	88	28	0	786	249	158	166	109	62	42	
Agosto	657	71	19	1	748	247	115	137	112	89	48	
Settembre	844	115	35	0	994	337	169	171	165	104	48	
Ottobre	818	102	15	0	935	250	145	225	168	93	54	
Novembre	770	64	20	0	854	211	114	220	168	96	45	
Dicembre	886	44	17	0	947	228	119	224	187	115	74	
TOT Domanda	9742	982	278	13	11015	3029	1649	2501	1989	1163	684	Totale orario

DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

QUADRO 2 Rilevazione domanda

Rilevazione domanda: dato complessivo (forse+servizi su appuntamento)

MESE	Lavoro	Formazione	Scuola/Università	Mobilità	Utenti/ Servizi	Creatività/ Impresa	Tempo Libero	Internet	Utilizzo Spazi	Turismo	Sala studio	Iniziativa IG	TOT domanda
Gennaio	264	59	29	12	92	0	48	46	122	21	436	72	1201
Febbraio	216	77	37	13	51	0	81	13	53	13	337	130	1021
Marzo	181	54	29	4	42	0	50	9	78	19	354	74	894
Aprile	209	34	48	0	43	0	48	12	103	61	298	10	866
Maggio	224	30	46	2	42	3	63	14	110	122	338	36	1032
Giugno	224	24	64	3	67	1	52	13	70	78	281	8	885
Luglio	211	31	84	2	47	0	59	5	70	71	231	0	811
Agosto	176	34	76	4	43	2	26	2	65	100	235	0	763
Settembre	266	55	103	9	43	4	50	10	133	109	193	58	1033
Ottobre	225	34	41	8	60	0	64	15	134	95	263	0	939
Novembre	189	29	60	2	35	4	39	18	114	29	276	105	900
Dicembre	142	21	38	2	44	1	49	10	283	31	315	47	983
TOT Domanda	2527	484	655	61	609	15	629	167	1335	749	3557	540	11328





DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

●●● QUADRO 3 Colloqui individuali 1/3

MM	Aiuto Candidature	Compilazione CV	Iscrizione Agenzie/TL	Orientamento	Orientamento formazione	Servizio civile	Orientamento istruzione	Iscrizione	Borse di studio	Studio	Lavoro e tirocinio	Volontariato	Accesso ai servizi	Agevolazioni	SPID
1	3	63	0	13	8	13	5	2	0	0	5	1	3	0	7
2	6	59	3	14	3	34	7	3	2	2	4	4	2	0	4
3	2	54	2	10	5	4	4	2	0	0	1	0	3	0	2
4	9	44	2	12	3	0	9	13	1	0	0	0	4	0	0
5	17	61	2	14	3	0	5	4	2	0	0	1	1	0	0
6	13	55	2	23	4	2	9	12	3	0	0	2	6	0	5
7	5	76	3	18	5	1	16	14	11	0	0	0	3	0	0
8	5	54	0	10	2	4	8	20	8	0	0	1	7	0	0
9	1	82	0	14	6	7	4	25	1	0	2	1	0	0	2
10	7	68	2	6	0	2	2	7	0	1	2	2	4	0	0
11	6	43	1	24	1	0	26	3	1	0	0	0	2	0	0
12	3	44	0	3	1	0	4	4	0	0	0	0	6	0	1
tot	77	703	17	161	41	67	99	109	29	3	14	12	41	0	21
		958				108		237			29			62	

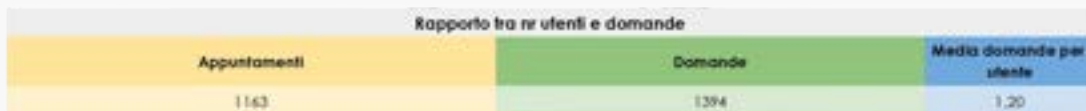
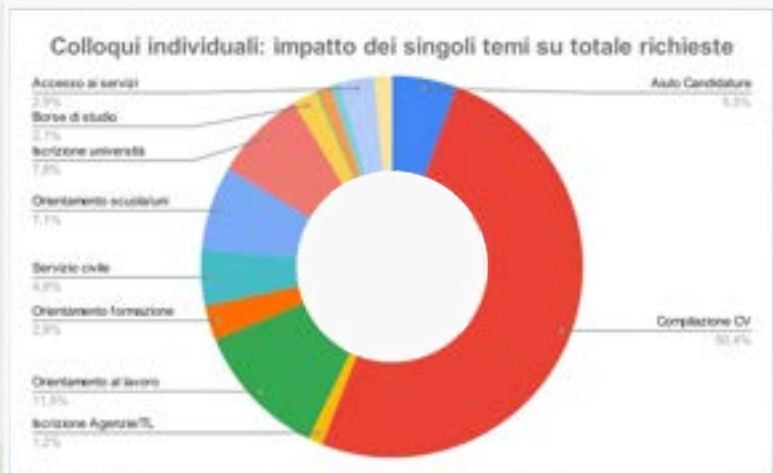




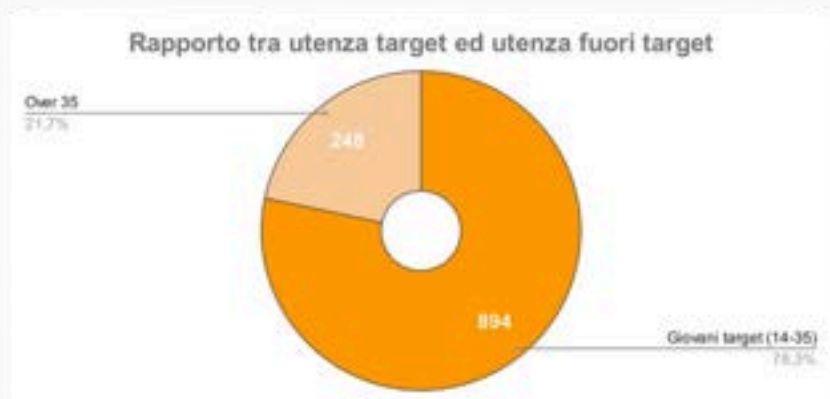
DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

QUADRO 3 Colloqui individuali 2/3

	Lavoro	Formazione	Scuole e Università	Mobilità	Servizi
Aiuto Candidature	77				
Compilazione CV	703				
Iscrizione Agenzie/TL	17				
Orientamento al lavoro	161				
Orientamento formazione		41			
Servizi civili		67			
Orientamento scuole e università			99		
Iscrizione UNI			109		
Borse di studio			29		
Studio estero				3	
Lavoro e Recupero estero				14	
Volontariato estero				12	
Accesso ai servizi					41
Agendezioni					0
SPB					21



Mese	Giovani target (14-35)	Over 35
Gennaio	81	27
Febbraio	90	20
Marzo	62	21
Aprile	62	20
Maggio	57	29
Giugno	79	23
Luglio	93	20
Agosto	90	17
Settembre	115	19
Ottobre	67	24
Novembre	53	13
Dicembre	45	15
TOT Domanda	894	248



Mese	Nuovi	Di ritorno
Gennaio	70	38
Febbraio	62	48
Marzo	47	36
Aprile	49	33
Maggio	59	28
Giugno	60	42
Luglio	63	50
Agosto	58	49
Settembre	79	55
Ottobre	49	43
Novembre	37	29
Dicembre	44	16
TOT Domanda	677	467

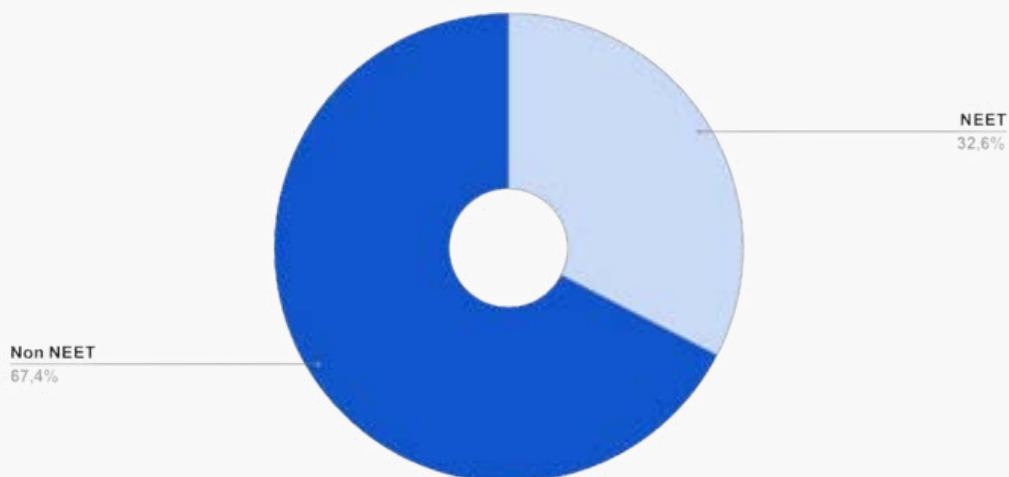
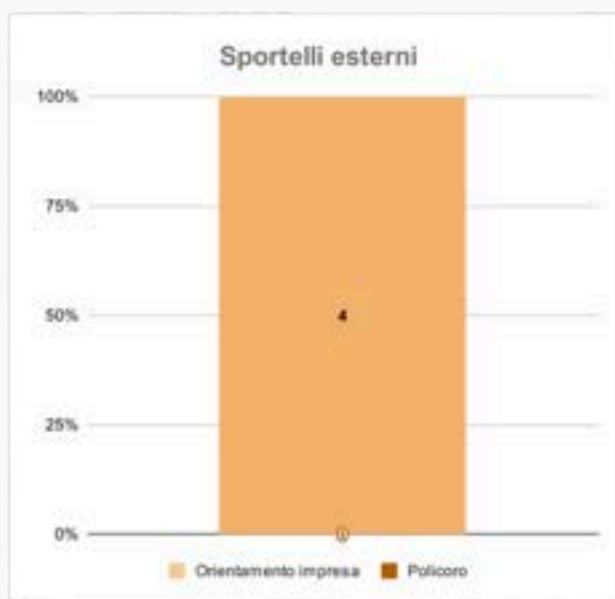
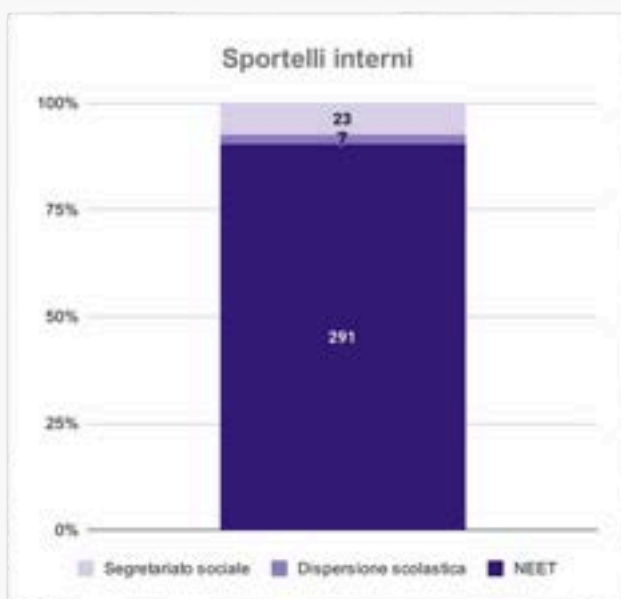




DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

●●● QUADRO 3 Colloqui individuali 3/3

Sportelli interni			Sportelli esterni	
NEET	Dispersione scolastica	Segretariato sociale	Orientamento a impresa	Policoro
291	7	23	4	0
321			4	





DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

••• LETTURA DATI

Con l'introduzione del **nuovo sistema di monitoraggio**, l'analisi dei dati del 2024 si completa con **indicatori nuovi**, che mettono in luce aspetti importanti per una migliore pianificazione delle attività e per un controllo più dettagliato rispetto ai temi di interesse per il pubblico target.

I nuovi dati presi in considerazione e la metodologia leggermente differente rispetto al passato, rendono più complicato un confronto con i dataset degli anni precedenti, ma ci permettono comunque di identificare **una crescita in termini numerici assoluti sia per quanto riguarda l'utenza complessiva che per le attività di consulenza individuale.**

L'anno 2024 si chiude con un'affluenza totale di **11015 utenti**, con rispettivamente gennaio (1147), maggio (1025) e settembre (994) che sono risultati i mesi di affluenza maggiore. La quasi totalità degli utilizzatori del servizio privilegia la **fruizione in presenza (88,4%)**, con quindi solo una minoranza di quesiti che vengono rivolti attraverso i canali telefonici, mail e social.

Le fasce orarie immediatamente successive all'apertura mattutina (11-12) e pomeridiana (14-15) **sono risultate quelle di maggiore affluenza**, convogliando da sole circa il 50% degli accessi totali, mentre meno preferito è stato l'ultimo segmento orario a ridosso della chiusura (17-18) con il 6,2%.

Per quanto riguarda la distribuzione generale delle richieste, è possibile operare una suddivisione tra **spazi** (richieste di utilizzo degli ambienti e servizi fisici messi a disposizione da Informagiovani) e **servizi di orientamento** (consulenze tematiche sia come front office rapido o "di primo livello" che su appuntamento).

Nell'uso degli spazi possiamo conteggiare gli utilizzatori della **sala studio (3557)**, una presenza oramai consolidata e ripresa dopo il periodo pandemico, e da quest'anno individuata in maniera più precisa: fino al 2023 infatti con un'unica dicitura "spazi" venivano conteggiati in maniera indiscriminata tutti gli utilizzi degli spazi fisici di informagiovani (libro sospeso, sala studio, postazione pc, bacheca annunci, servizi igienici, area ristoro, ecc.).

Sul fronte dei **servizi di orientamento**, il lavoro si **posiziona ancora una volta in cima ai temi più richiesti**, interessando in maniera trasversale tutte le fasce dell'utenza sia target che non.

segue >>



DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

••• segue >> LETTURA DATI

Troviamo rispecchiato questo stesso interesse anche per quanto riguarda **i colloqui individuali**.

Proprio questi ultimi sono stati oggetto di maggiore attenzione nel corso del nuovo monitoraggio 2024. Il trend di crescita già individuato nel 2023, è stato infatti il punto di partenza per proporre **un'analisi più approfondita sia del target che dei temi di interesse**.

Dai **1163 colloqui svolti nel 2024 (+12,9% rispetto all'anno precedente)** abbiamo potuto individuare una forte componente di **utenti di ritorno (oltre il 40%)**, identificando anche la percentuale di **giovani target vs over target (rispettivamente 78,3% e 21,7%)**.

Dei circa **900 ragazzi in età 14/35** sono stati tracciati anche quelli che, al momento del colloquio, si trovano nello **status NEET (il 32,6%, ovvero 1 su 3)**.

Analizzando i numeri dei colloqui individuali dal punto di vista tematico delle richieste, anche multiple, si evince che **in media almeno un colloquio ogni cinque ha interessato più di un bisogno da parte dell'utente**.

Tra questi, come già anticipato, trova **largo spazio il lavoro, con le richieste di redazione ed aggiornamento del Curriculum Vitae che da sole rappresentano il 50% del totale (703 le richieste nel 2024)**.

Il supporto legato all'**orientamento universitario (scelta del percorso - 99 richieste; borse di studio - 29 richieste; procedure di immatricolazione o iscrizione ad esami di ammissione - 109 richieste)** si conferma una **tematica di interesse prioritario**, soprattutto nei mesi estivi ma non solo, trovando un suo spazio sempre più frequente durante tutto l'anno. Il consolidamento del ruolo di Informagiovani come servizio di supporto su questo tema, sta portando ad un aumento importante delle attività di orientamento.

Sugli altri fronti in tutto **29 le richieste a tema mobilità internazionale** (che spaziano tra opportunità di volontariato, studio e lavoro all'estero), **108 quelle riguardanti servizio civile e formazione professionale e 62 legate alla facilitazione ed accesso ai servizi pubblici**.

Infine per quanto concerne le attività di sportello esterno, nel corso dell'anno 2024 sono stati 4 i colloqui di orientamento all'Imprenditoria effettuati grazie al contributo di Confcommercio.

4 ESITI SONDAGGI CUSTOMER SATISFACTION

●●● INTRODUZIONE AI DATI

Nell'ottica del continuo miglioramento del servizio e dell'attento ascolto delle istanze, del livello di soddisfazione e delle caratteristiche dell'utenza target del servizio, **vengono somministrati all'utenza questionari di gradimento anonimi standardizzati**, redatti in accordo con l'amministrazione comunale (inseriti nella piattaforma Typeform, utilizzata analogamente da altri servizi del comune di Arezzo).

Tali questionari sono accessibili tramite QR Code opportunamente segnalati all'interno dell'ufficio, o via link diretto nei canali web Informagiovani. Oltre alla possibilità di compilazione libera, gli operatori propongono il questionario a campione al termine dei colloqui di consulenza individuale.

Il questionario in oggetto (invariato per il 2025):

<https://comunediarezzo.typeform.com/IG2025>

Link agli esiti:

<https://comunediarezzo.typeform.com/report/FijGkuSA/ddkrXWoOdwCEvYWp>

●●● COMMENTO AGLI ESITI DEL SONDAGGIO

Nel periodo di somministrazione (**7 marzo 2024 - 31 dicembre 2024**) sono state raccolte un totale di **129 compilazioni, la maggioranza delle quali legate all'utilizzo di servizi su appuntamento (84,5%)**. Gli utenti interessati, residenti principalmente nel comune di Arezzo (82,9%), si dividono in maniera più o meno equa tra **disoccupati (38%), studenti (33%) e lavoratori (29%)**. Le fasce d'età rientrano per il **79,8% dei casi nell'utenza target 14-35, con la componente 18-24 che si attesta come la più numerosa (48,8%)**. La percentuale di over target del campione (20%) rispecchia quasi fedelmente il dato già rilevato nei monitoraggi annuali relativi ai colloqui individuali.

La ripartizione per titoli di studio ha visto una prevalenza di diplomati (45,7%), mentre i laureati sono risultati il 12,4% del campione, superati dai possessori di licenza media (24,8%).

Sul piano valutativo, **il lavoro svolto dagli operatori è stato valutato positivamente, con un voto medio non inferiore a 5.8/6 per accoglienza, professionalità e qualità delle informazioni ricevute**.

La percezione positiva dell'operato del servizio si riflette anche nell'importanza del passaparola, ancora una volta tra le principali modalità in grado di richiamare nuovi utenti negli spazi di Sant'Agostino (63,6% del campione). Al secondo posto le scuole (17,8%), un dato frutto di una collaborazione sempre più forte con gli istituti di istruzione superiore e che speriamo di veder crescere negli anni a venire.

segue >>



ESITI SONDAGGI CUSTOMER SATISFACTION

segue >> COMMENTO AGLI ESITI DEL SONDAGGIO

Per quanto riguarda l'orario di apertura, **sebbene più del 60% abbia dato una valutazione positiva massima (6/6), laddove è stata espressa una preferenza, gli utenti hanno segnalato come suggerimento un orario più ampio nella fascia mattutina.**

Significativi sono i dati riguardo l'utilizzo del sito web informagiovani: il 70,5% del campione ha dichiarato di non averne mai fatto uso. Tale esito è in linea con le evidenze dei monitoraggi, che negli anni hanno riscontrato un calo progressivo dei visitatori del sito web informagiovaniarezzo.org, complici i nuovi strumenti e social media adoperati dai giovani per informarsi e tenersi aggiornati. Nonostante questo, chi conosce il sito ha valutato positivamente (media di 5.5 /6) la qualità delle informazioni reperibili.

Sui temi oggetto dei colloqui individuali, troviamo riscontro con quanto già emerso nel commento ai monitoraggi annuali, di cui i dati di customer sono semplicemente un campione più ristretto.

Ancora per quanto riguarda i colloqui, i tempi di attesa per un appuntamento sono stati valutati positivamente (da 4 a 6) dall'87,2%, con il 77,1% del campione che ha espresso una valutazione positiva massima (6/6). All'opposto a valutare i tempi di attesa come troppo lunghi il 6,4% dei compilatori.

Analogamente sulla facilità di contattare il servizio si riscontrano valutazioni molto positive (80,6% con voto massimo), con una percentuale minima di utenti (7%) che ha invece trovato difficoltà.

In definitiva le valutazioni medie sui vari aspetti del servizio presi in considerazione nel sondaggio di *customer satisfaction* sono senza dubbio molto positive, oscillando tra i punteggi 5.3 e 5.9 su un massimo assegnabile di 6. Tuttavia, come già espresso nelle premesse, saranno tenute in massima considerazione tutte le valutazioni ricevute, laddove rappresentino un'opportunità di possibile miglioramento del servizio offerto al target ed alla cittadinanza tutta.



5 PROPOSTE MIGLIORATIVE

➔ Proposte migliorative

Gli operatori del servizio Informagiovani, in linea con quanto descritto nel progetto presentato per la gestione del servizio Informagiovani, stanno già lavorando alla pianificazione e realizzazione nel corso del 2025 delle seguenti azioni:

●●● REVISIONE SITO

Nell'anno 2025 verrà effettuata periodica revisione di contenuti e sezioni del sito web informagiovaniarezzo.org nell'ottica di aumentarne l'efficacia e la fruibilità. Analizzando le pagine e le sezioni di maggiore interesse, sarà effettuata una riorganizzazione volta a dare maggiore risalto ai contenuti prioritari per il servizio, rendendo più semplice ed immediata la ricerca di informazioni, opportunità ed eventi.

●●● MIGLIORAMENTO MONITORAGGIO

Da gennaio 2025 implementazione di ulteriori modifiche al nuovo sistema di monitoraggio. Consapevoli di voler fornire una rappresentazione sempre più precisa e trasparente delle attività svolte da Informagiovani, oltre ai nuovi indicatori già identificati con l'attuale sistema, saranno tracciati in maniera chiara anche i colloqui dedicati alle attività di rete (incontri con stakeholder quali agenzie per il lavoro, agenzie formative, enti del terzo settore, rappresentanti di istituti superiori o università, ecc.) e quelli riservati allo sviluppo della creatività giovanile.

●●● PROMOZIONE CANALE WHATSAPP

Consapevoli dell'importanza e della vicinanza all'utenza target dei nuovi strumenti di comunicazione, per il 2025 renderemo prioritaria la diffusione e la crescita del canale Whatsapp. Ci impegneremo dunque in una promozione del canale con gli stakeholder del territorio