UNIONE DELLA ROMAGNA FAENTINA

SPORTELLO INFORMAGIOVANI

DATI STATISTICI UTENZA 2024

(allegato alla relazione. Comprende: Relazione utenza 2024, Relazione Soddisfazione Utenza 2024 Relazione Utenza e Soddisfazione Utenza del Servizio di Orientamento)

N.	Note sulla revisione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0		22-3-25	Penazzi, Ponti.		
1					
2					
3					
4					
5					

Questo manuale è proprietà della Cooperativa Libra e non può essere riprodotto, utilizzato e divulgato senza autorizzazione scritta della Direzione o del Servizio Qualità.

LibrAzione
idee progetti comunità
AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO DA DNV GL
ISO 9001

MARZO 2025

Indice

Relazione Utenza: contatti 2024 **p.3**

- **Contatti** **p.3**
- **Analisi dati raccolti e principali caratteristiche dell'utente Informagiovani** **p-3**

Relazione soddisfazione utenza 2024 **p.12**

- **Soddisfazione dell'utenza** **p.12**
- **Il punto sul gradimento del servizio** **p.12**

Servizio di Orientamento 2024 **p.19**

- **Relazione tipologia utenza servizio orientamento** **p.19**
- **Relazione soddisfazione utenza servizio orientamento** **p.25**

RELAZIONE UTENZA: CONTATTI 2024

1 - CONTATTI

CONTATTI AL SERVIZIO

TIPI DI CONTATTO	VALORE OBIETTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO REALIZZATO	PERCENTUALE SUI CONTATTI TOTALI
CONTATTI SPORTELLO	200	354	54,21%
ORIENTAMENTO INDIVIDUALE	45	94	13,78%
E-MAIL CON UTENTI	40	91	13,9%
TELEFONATE	150	118	18,07%
TOTALE CONTATTI	435	657	100,0%

CONTATTI GRUPPI E CLASSI GENERALI

TIPI DI CONTATTO	VALORE OBIETTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO REALIZZATO	PERCENTUALE SUI CONTATTI TOTALI
CONTATTI CLASSI	-	89	35,9%
ORIENTAMENTO GRUPPI	-	159	64,1%
TOTALE CONTATTI	-	248	100,0%

CONTATTI GENERALI

COPERTURA POST FACEBOOK e INSTAGRAM	10.000	22.275	3,6%
CONTATTI SITO WEB	15.000	16.670	
NEWSLETTER CONCORSI	-	139051	
NEWSLETTER ESTERO	-	35438	
NEWSLETTER HDEMICI	-	15666	
NEWSLETTER FORMAZIONE	-	18785	
TOTALE CONTATTI	-	247885	100,0%

* In rete con informagiovani di Ravenna, Lugo, Russi

2 – ANALISI DEI DATI RACCOLTI E PRINCIPALI CARATTERISTICHE DELL'UTENTE INFORMAGIOVANI

Il rilevamento sui bisogni informativi e le caratteristiche dell'utenza dell'Informagiovani è stato realizzato tramite la somministrazione di appositi questionari di raccolta dati messi a punto dal Sistema Qualità della Coop. LibrAzione (Mod.08/131 Rev.0). La somministrazione degli stessi è stata effettuata a campione durante ogni singola apertura.

A fine anno, sono stati eseguiti i conteggi statistici delle frequenze e delle singole risposte e i risultati ottenuti sono stati rapportati al numero dei contatti totali (354 presenze al centro, registrate sul Mod.08/133). Il campione ottenuto, risulta quindi rappresentativo della popolazione oggetto di

valutazione. Nell'anno 2024 hanno risposto al questionario 37 utenti garantendo così una rappresentatività del campione rilevato pari al 10,45 % (tale rilevazione non ha coinvolto gli utenti che si rivolgono al servizio telefonicamente o via mail o per richiedere una consulenza orientativa).
Sulla base di quanto emerso dalle tabelle sotto riportate, in questa sede, riprendiamo brevemente le tendenze più significative registrate nel 2024.
Nel 2024 sul totale di 354 utenti, le femmine sono state il 36,7% contro il 63,3% dei maschi, indicando un aumento dell'affluenza maschile rispetto al 2023, in cui si registra un lieve divario. Coloro che si sono rivolti per la **prima volta** al centro rappresentano l'89,2% degli utenti**;** il 10,8% è la percentuale di coloro che sono ritornati dopo la prima volta.

Solo il 5,4% degli utenti allo Sportello nel 2024 ha più di 35, un dato evidente che rispecchia fedelmente una delle caratteristiche della tipologia dell'utenza degli uffici Informagiovani, ma che rispetto allo scorso anno registra un aumento, riconducibile anche ad un cambiamento sociale che vede spostare l'età giovanile sempre più avanti nel tempo. La fascia d'età maggiormente rappresentata è quella dai 17 ai 21 anni con il 46%. Le altre fasce d'età sono distribuite in modo regolare. Questo dato è frutto anche di un continuo lavoro svolto dell'Ufficio per la realizzazione di attività che offrono l'occasione di diffondere la conoscenza del servizio presso i più giovani (come ad esempio il progetto di realizzazione e aggiornamento della App - Applichiamoci, la Consulta, la partecipazione al Festival dell'Orientamento).
Riguardo alle modalità attraverso cui le persone sono venute a conoscenza dell'esistenza dell'Informagiovani sono stati privilegiati i canali del passaparola (83,3%); social e sito (8,3%), canale che per la prima volta sale al secondo posto; altri uffici (5,6%).

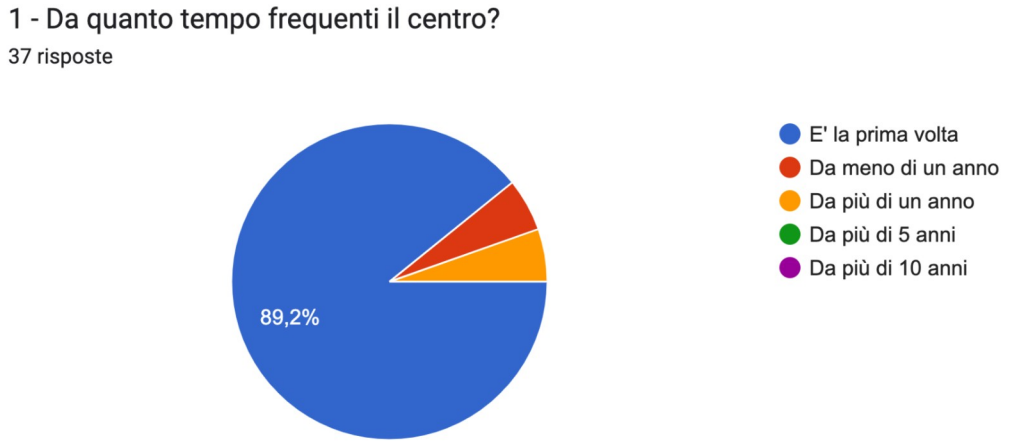
Dati da modulo 08/131:
Il tipo **di informazione maggiormente richiesta è stata quella delle Opportunità di lavoro e profili professionali con il 78,4%**, mentre le ricerche relative a scuola, università e formazione permanente sono state il 16,2 % (con un'inversione dunque rispetto al 2023). Il 2,7% delle richieste ha riguardato programmi e scambi all'estero e sempre il 2,7% programmi e scambi di mobilità/estero.
Ricordiamo anche che nel 2024 **la categoria di utenti maggiormente rappresentata dal punto di vista della condizione occupazionale è quella degli studenti (24,3%)**, in linea con il 2023, **seguita dalle persone in cerca di prima occupazione (21,6%)**, Occupato a tempo determinato/stagionale (10,8%) e occupati a tempo indeterminato (8,1%).
Riguardo alla zona di provenienza, le persone residenti a Faenza e i comuni dell'Unione sono il 91,2% degli utenti, di cui 76,5% della città di Faenza.

A seguire i grafici e le tabelle ricavate dall'indagine sulla tipologia dell'utenza (Mod 08/131)

Report modello 08/131 - Informagiovani Romagna Faentina - 2024

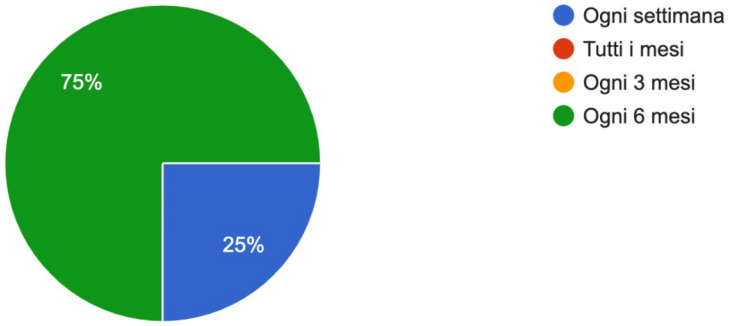
Numero risposte: 37 - campione monitorato che rappresenta il 10,45 % dei contatti totali (354).

1 - Da quanto tempo frequenti il centro?



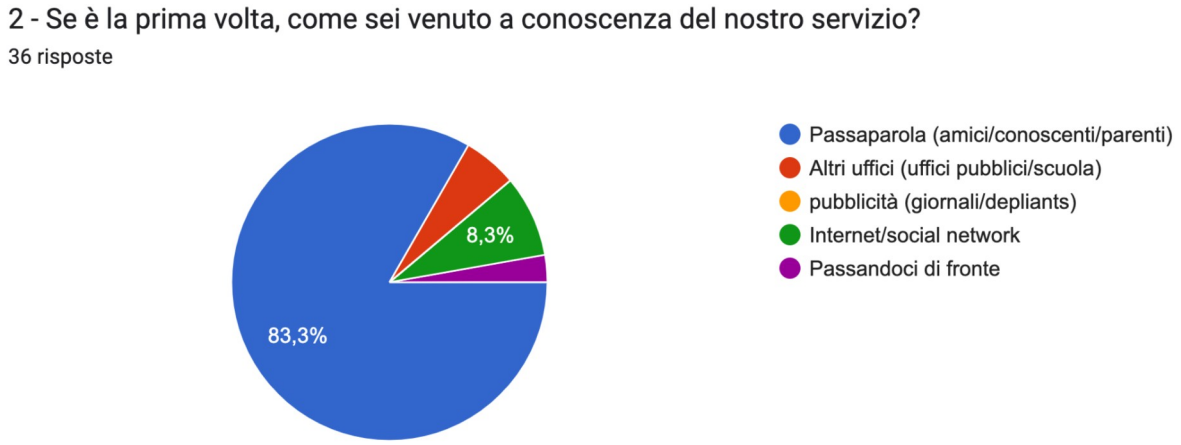
E´la prima volta	89,2%	315 (su 354)
Da meno di un anno	5,4%	19 (su 354)
Da píu di un anno	5,4%	20 (su 354)

1/a - Se non è la prima volta, indica la tua frequenza:



Ogni 6 mesi	75%	29 (su 39)
Ogni settimana	25%	10 (su 39)

2 - Se è la prima volta, come sei venuto a conoscenza del nostro servizio?

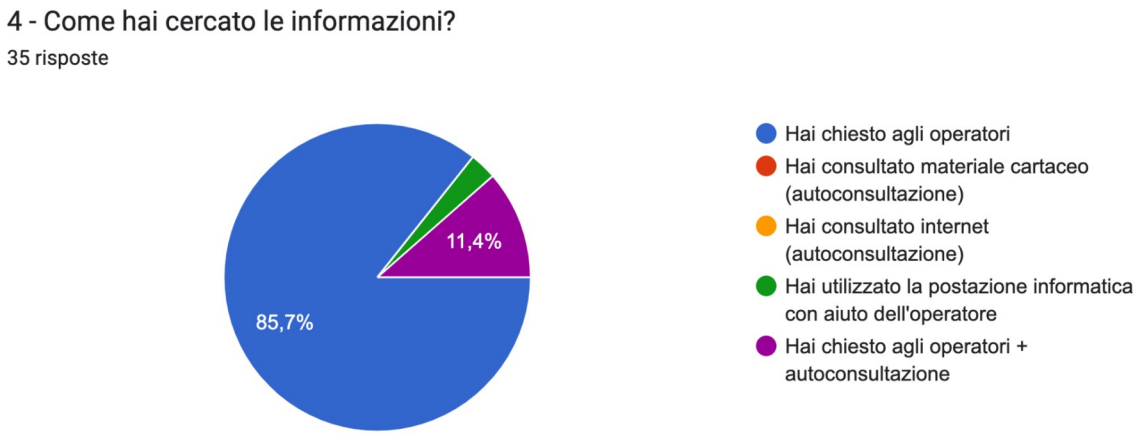


Passaparola	83,3%	261 (su 315)
Altri uffici	5,6%	17 (su 315)
Internet / Social network	8,3%	26 (su 315)
Passandoci di fronte	3,8%	11 (su 315)

3 - Indica la tipologia di informazione ricercata

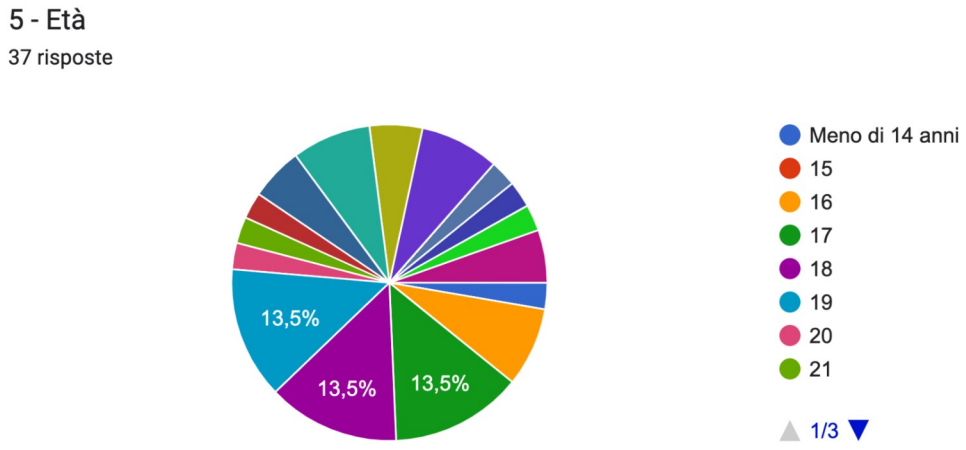
Opportunità di lavoro / profili professionali	78,4%	278 (su 354)
Scuola / Università / Educazione permanente	8,1%	28 (su 354)
Formazione professionale	8,1%	28 (su 354)
Cultura / Tempo libero / Turismo / Sport / Ambiente / Casa	0,56%	2 (su 354)
Programmi e scambi di mobilità/estero	2,7%	9 (su 354)
Servizio civile nazionale / Volontariatonazionale e internazionale	2,7%	9 (su 354)

4 - Come hai cercato le informazioni?



Hai chiesto agli operatori	85,7%	303 (su 354)
Hai chiesto agli operatori + autoconsultazione	11,4%	40 (su 354)
Hai utilizzato la postazione informatica con aiuto dell´operatore	2,9%	10 (su 354)
Hai consultato internet	0,28%	1 (su 354)

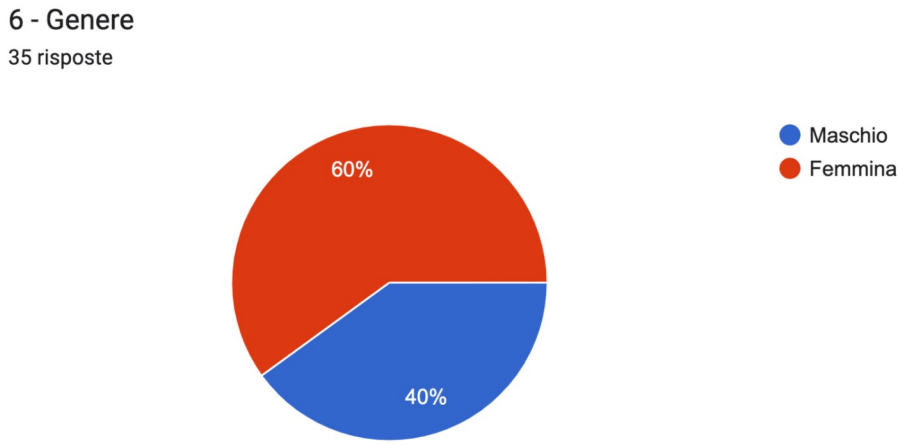
5 - Età



<14	2,7%	9 (su 354)
16	8,1%	28 (su 354)
17	13,5%	10 (su 354)
18	13,5%	47 (su 354)
19	13,5%	47 (su 354)
20	2,7%	9 (su 354)
21	2,7%	9 (su 354)
22	2,7%	9 (su 354)
23	5,4%	19 (su 354)
24	-	-
25	8,1%	28(su 354)

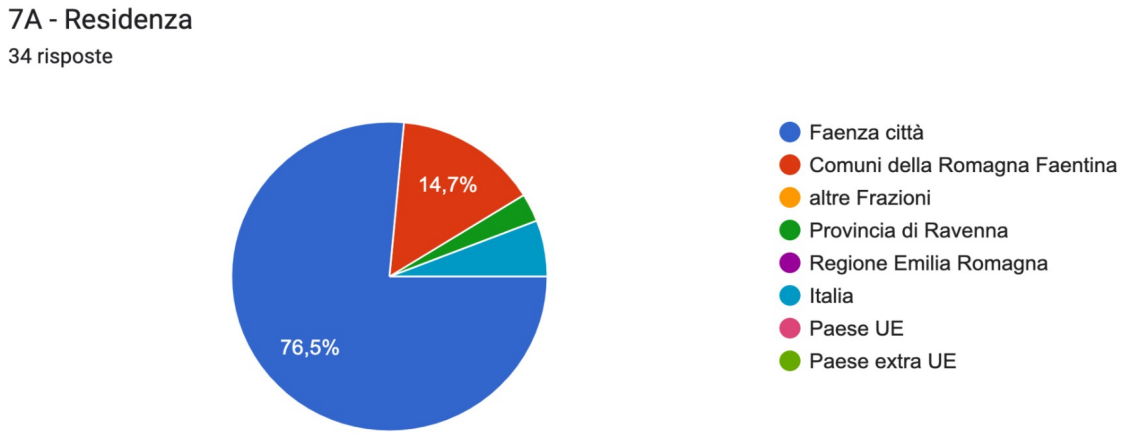
26	5,4%	19 (su 354)
27	8,1%	28(su 354)
30	-	-
32	2,7%	9 (su 354)
22	2,7%	9 (su 354)
35	2,7%	9 (su 354)
>35	5,4%	19 (su 354)

6 - Genere



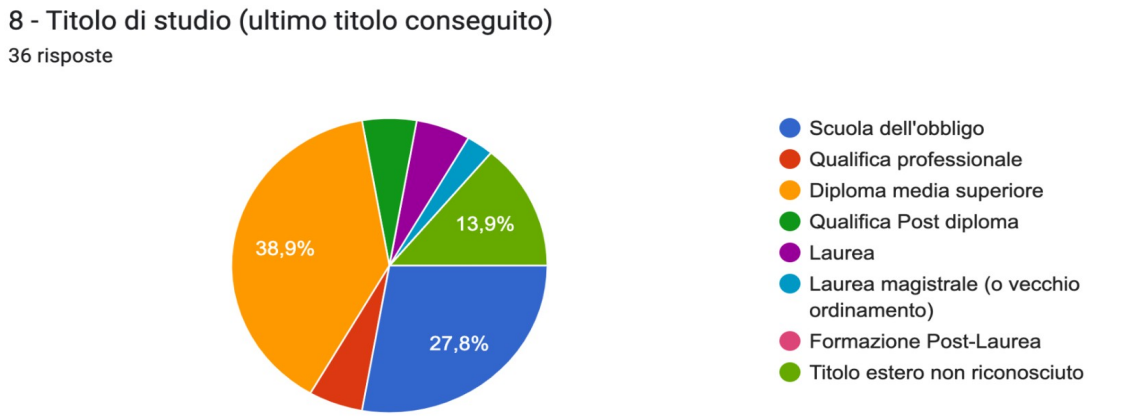
Maschio	60%	212 (su 354)
Femmina	40%	141 (su 354)
Altro	0%	1 (su 354)

7 - Residenza



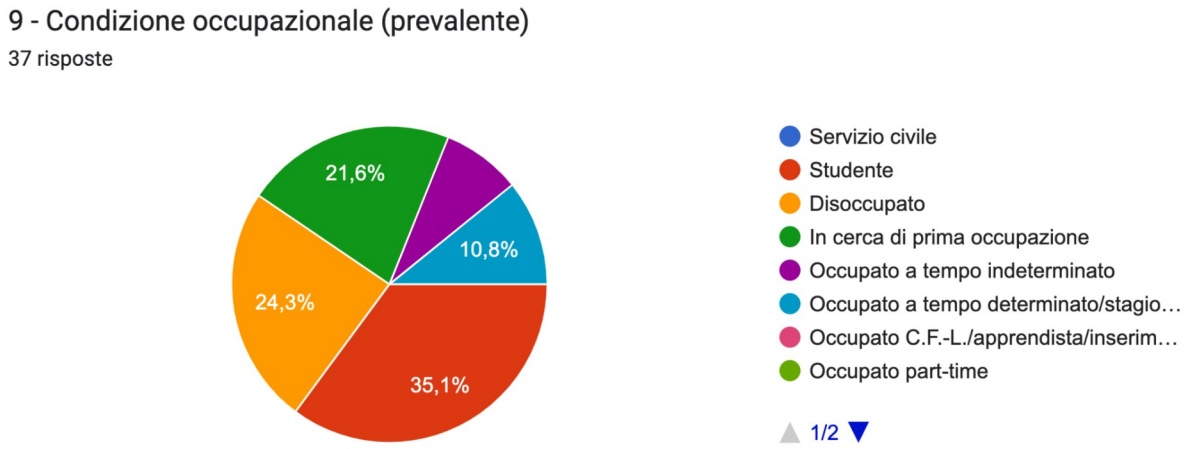
Faenza città	76,5%	270 (su 354)
Comuni della Romagna Faentina	14,7%	52 (su 354)
Provincia di Ravenna	2,9%	10 (su 354)

8 - Titolo di studio (ultimo titolo conseguito)



Scuola dell’obbligo	27,8%	99 (su 354)
Diploma media superiore	38,9%	138 (su 354)
Qualifica	5,4%	19 (su354)
Qualifica post diploma	5,6%	20 (su 354)
Laurea magistrale	2,8%	9 (su 354)
Titolo estero non riconosciuto	13,9%	49 (su 354)
Laurea	5,6%	20 (su 354)

9 - Condizione occupazionale (prevalente)



Studente	35,1%	125 (su 354)
Disoccupato	24,3%	86 (su 354)
In cerca di prima occupazione	21,6%	77 (su 354)
Occupato a tempo determinato / stagionale	10,8%	38 (su 354)
Occupato C. F.-L./ apprendista/ inserimento	0	0 (su 354)
Occupato part-time	0	0 (su 354)
Occupato a tempo indeterminato	8,1%	28 (su 354)

RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA 2024

1 – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Questa sezione ha lo scopo di illustrare i risultati del monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti durante il 2024 ed è parte integrante della documentazione del sistema di qualità ISO 9001. La rilevazione è avvenuta somministrando a campione un questionario appositamente elaborato (Mod. 08/133 Rev. 0. Per ogni item punteggio massimo 7 minimo 1).

Complessivamente l'indagine ha coinvolto un gruppo di 37 utenti su un totale di 354 utenti. Le schede consegnate sono risultate tutte valide per cui la relazione è svolta sui 37 questionari raccolti, che rappresentano il 10,45 % degli utenti.

2 –IL PUNTO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Per il 2024 l'obiettivo generale di raccogliere almeno il 90% dei questionari, con un punteggio medio pari o superiore a 5, è stato ampiamente superato. L'accoglienza è un aspetto fondamentale. L'operatore ha cercato in ogni situazione di impegnarsi al meglio in tal senso, dimostrandosi all'altezza del compito (36 risposte su 37 hanno ottenuto il punteggio massimo, 7 su 7, e l'ultima 6 su 7). Permane probabilmente una certa criticità legata alla visibilità della sede dell'Ufficio che si potrebbe valutare come un aspetto da migliorare. Discreta invece la valutazione dell'aspetto relativo all'adeguatezza degli spazi.

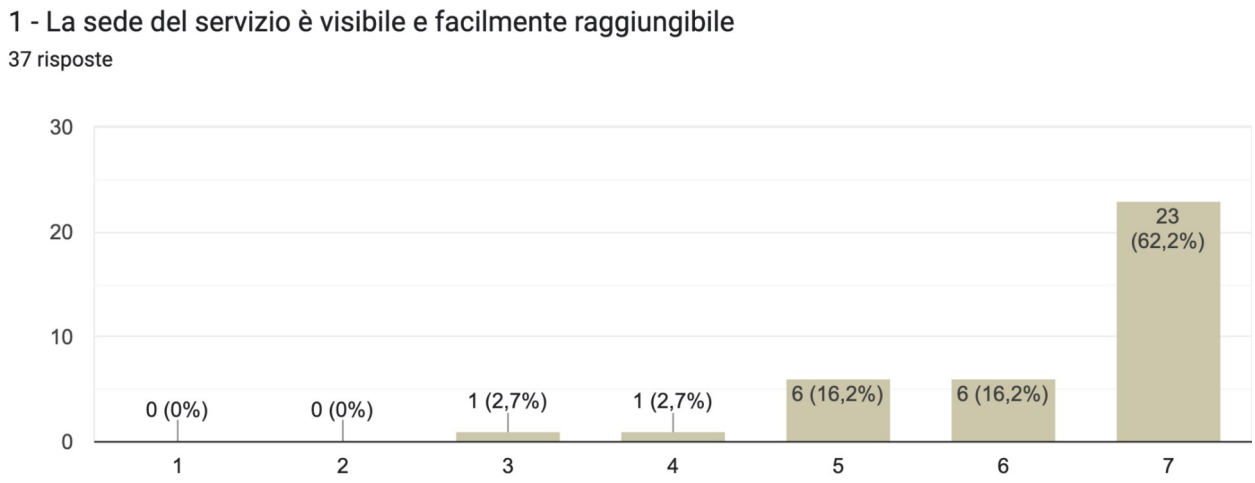
La risposta ricevuta dall'operatore ottiene consensi altamente positivi se si tiene conto che la quasi totalità dell'utenza esprime un giudizio tra l'ottimo e l'eccellente. La totalità degli utenti ha trovato l'operatore disponibile in un tempo che va da 0 a di 5 minuti. Alla luce di questi risultati è possibile quindi sostenere che in generale gli utenti si trovano bene nel servizio e sono soddisfatti sia del lavoro svolto dagli operatori, sia della struttura con quanto offre.

A seguire i grafici e le tabelle ricavate dall'indagine sulla soddisfazione dell'utenza (Mod 08/133)

Report modello 08/133 - Informagiovani Romagna Faentina - 2024

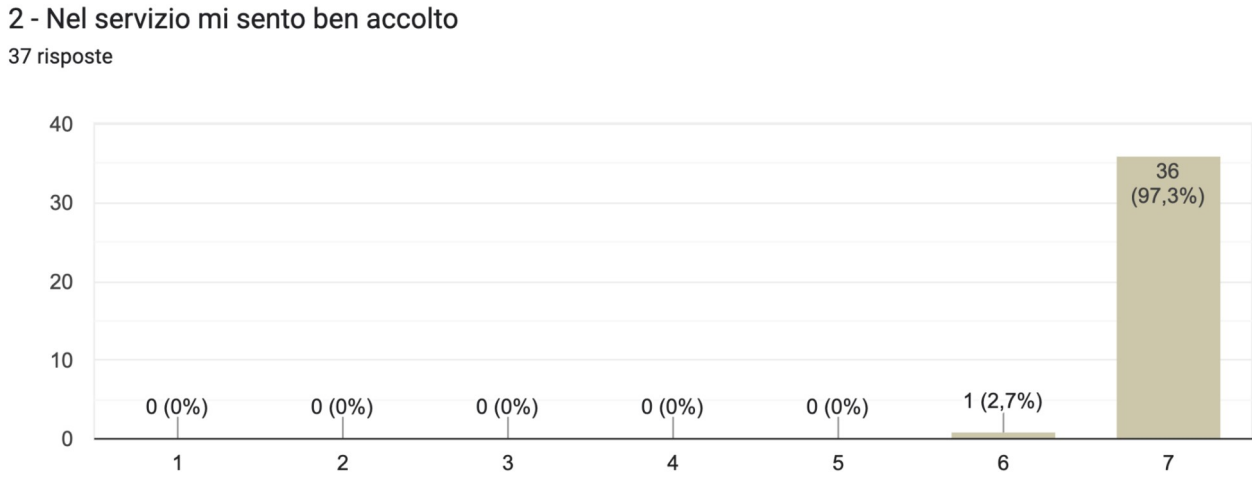
Numero risposte: 37 - campione monitorato che rappresenta il 10,45 % degli utenti (mentre i contatti totali sono stati 354).

1 - La sede del servizio è visibile e facilmente raggiungibile



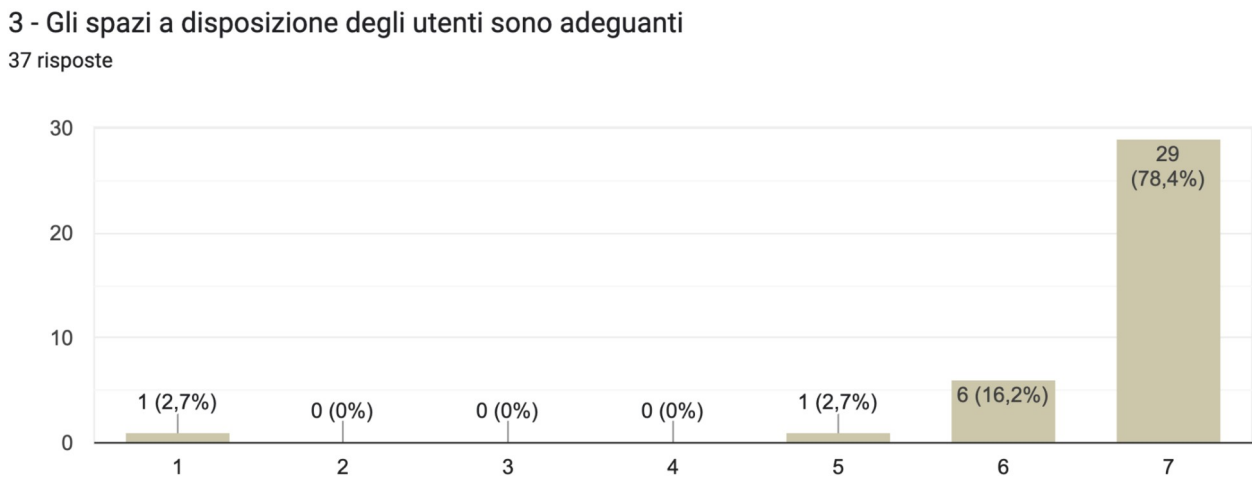
3	2,7%	10 (su 354)
4	2,7%	10 (su 354)
5	16,2%	57 (su 354)
6	16,2%	57 (su 354)
7	62,2%	220 (su 354)

2 - Nel servizio mi sento ben accolto



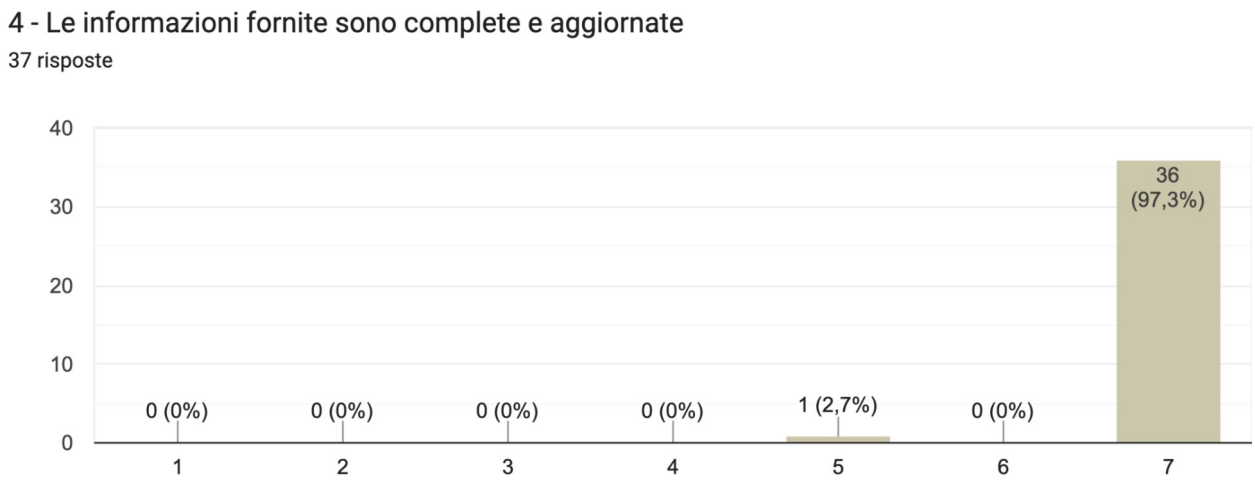
6	2,7%	10 (su 354)
7	97,3%	344 (su 346)

3 - Gli spazi a disposizione degli utenti sono adeguati



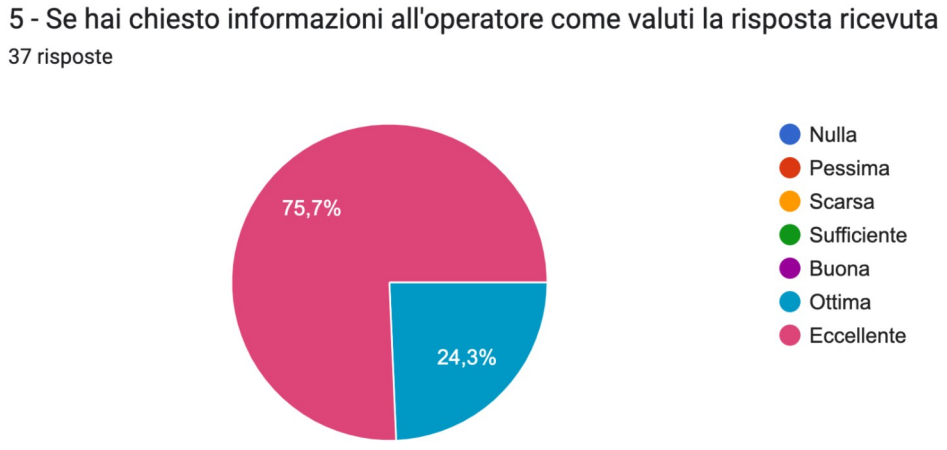
1	2,7%	10 (su 354)
5	2,7%	10 (su 354)
6	16,2%	57 (su 354)
7	78,4%	277 (su 354)

4 - Le informazioni fornite sono complete e aggiornate



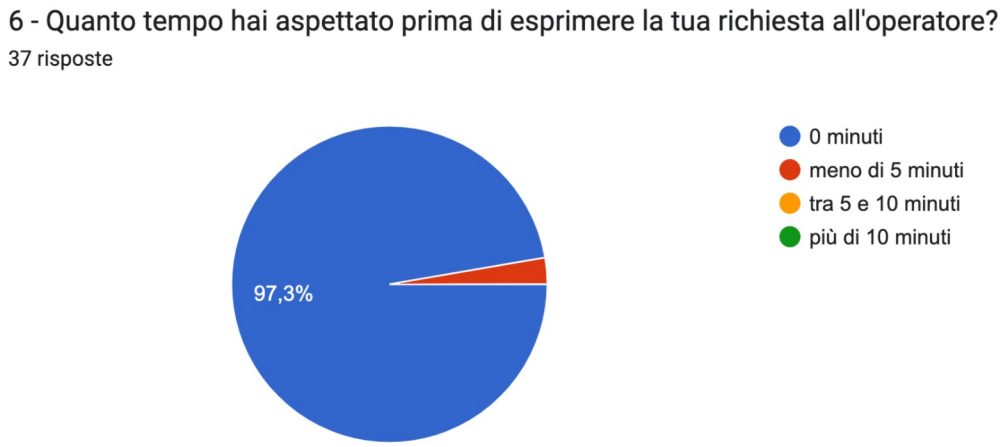
5	2,7%	10 (su 354)
7	97,3%	344 (su 354)

5 - Se hai chiesto informazioni all'operatore come valuti la risposta ricevuta



Ottima	24,3%	86 (su 354)
Eccellente	75,7%	268 (su 354)

6 - Quanto tempo hai aspettato prima di esprimere la tua richiesta all'operatore?



0 minuti	97,3%	344 (su 354)
meno di 5 minuti	2,7%	10 (su 354)

SERVIZIO DI ORIENTAMENTO 2024:
RELAZIONE UTENZA E SODDISFAZIONE UTENZA

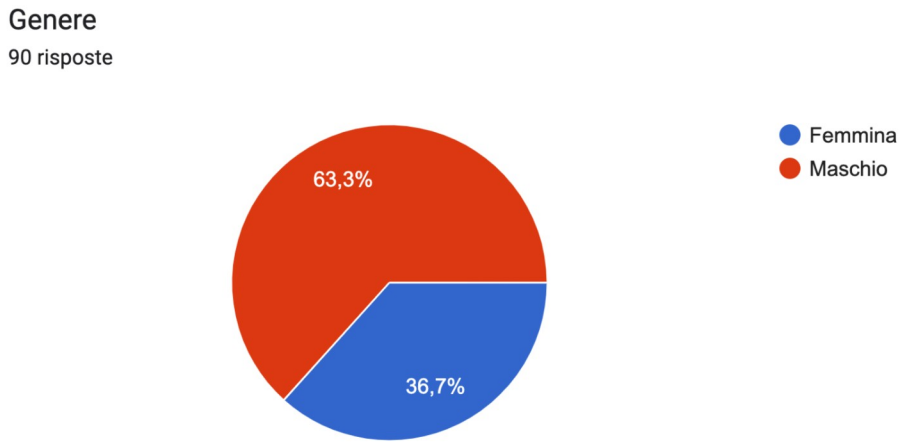
1 – RELAZIONE TIPOLOGIA UTENZA SERVIZIO ORIENTAMENTO

Report modello 08/132B - Informagiovani Romagna Faentina - 2024

Gli elementi utili all'analisi del servizio di consulenza orientativa sono stati raccolti attraverso la compilazione di un apposito modulo di riepilogo (Mod. 08/132B Rev. 0) utilizzato per raccogliere i dati dell'utenza del servizio. Durante il 2024 sono state 94 le richieste per colloqui di orientamento individuali per un totale di 90 utenti (quattro utenti hanno completato il percorso di orientamento nell'arco di due incontri).

Genere

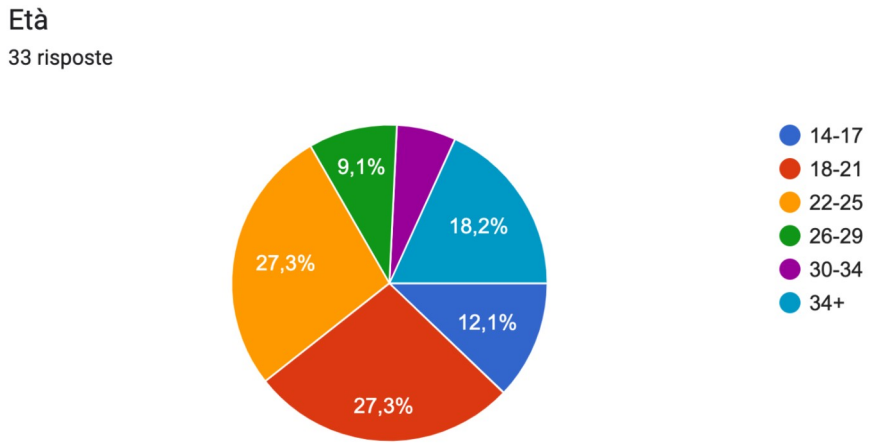
Sul totale degli utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza orientativa nell'anno 2024, il 36,7% sono femmine e il 63,3% sono maschi, con un incremento del fenomeno registrato già al 2023.



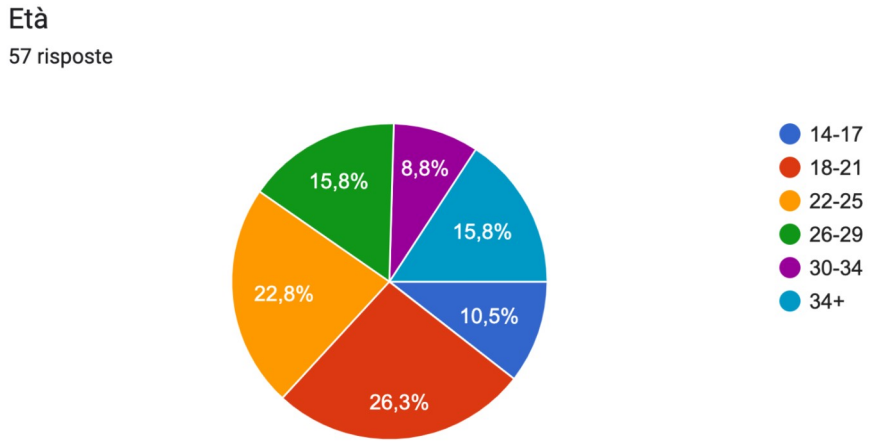
Età

Fasce d'età: le maggiori percentuale di utenza appartengono in egual misura alla fascia d'età 18-21 anni e 22-25 anni, seguita da over 34 e 14-17. 14-17 anni e 30-34 anni. Per entrambi i generi esiste una percentuale di utenza sopra i 34 anni maggiore per le femmine rispetto ai maschi (18,2% per le femmine, 15,8% per i maschi).

Femmine:

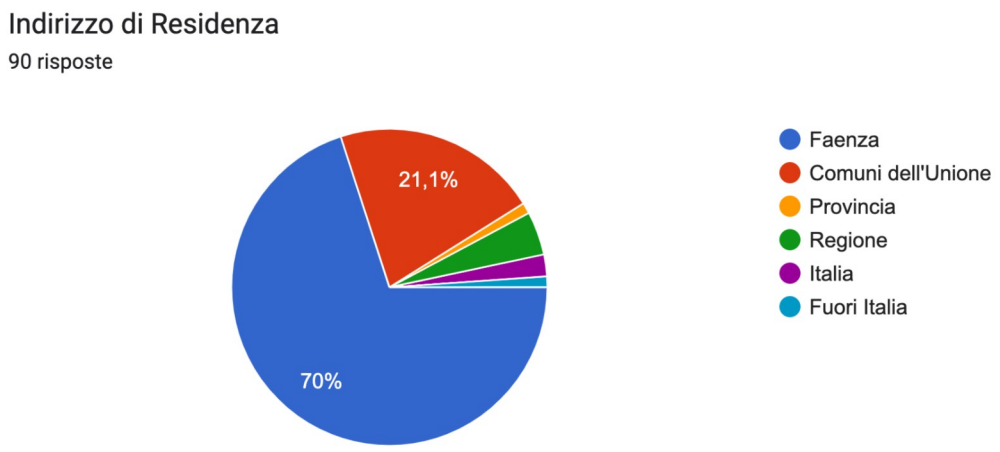


Maschi:



Residenza

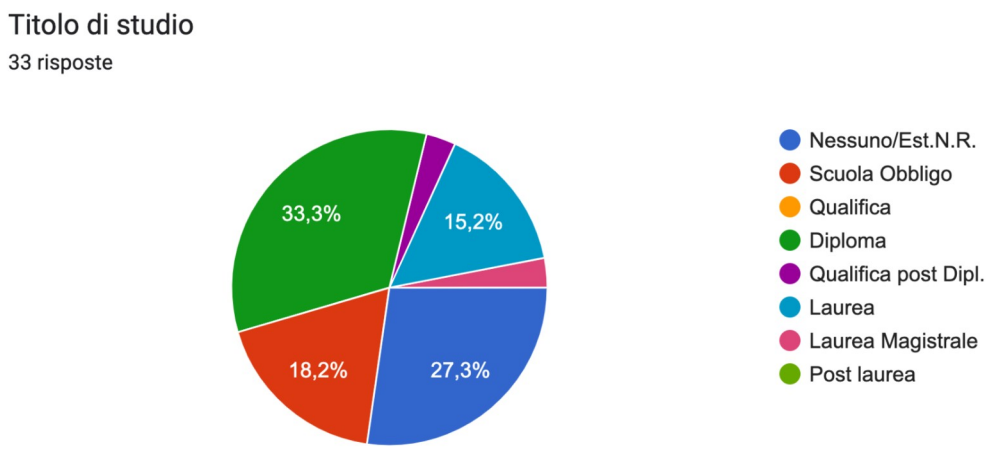
Gli utenti che risiedono in uno dei comuni dell'Unione della Romagna faentina sono il 91,1%: 43 a Faenza, 1 a Brisighella, 1 a Riolo Terme, 2 a Solarolo, 2 a Casola Valsenio. Due utenti sono residenti in Provincia di Ravenna (Bagnacavallo e S. Stefano).



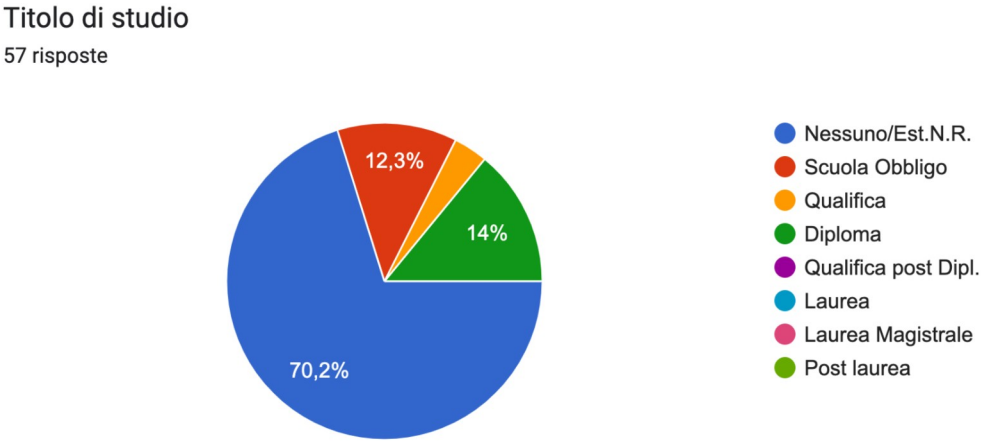
Titolo di studio

La maggior parte degli utenti maschi possiede titoli non riconosciuti (70,2%) contro il 27,3% delle donne, seguono il diploma di scuola secondaria di secondo grado (33,3% nelle donne e 14% negli uomini) e la Scuola dell'obbligo (18,2% nelle donne e 12,3% negli uomini), mentre il 15,2% hanno dichiarato di essere laureati.

Femmine



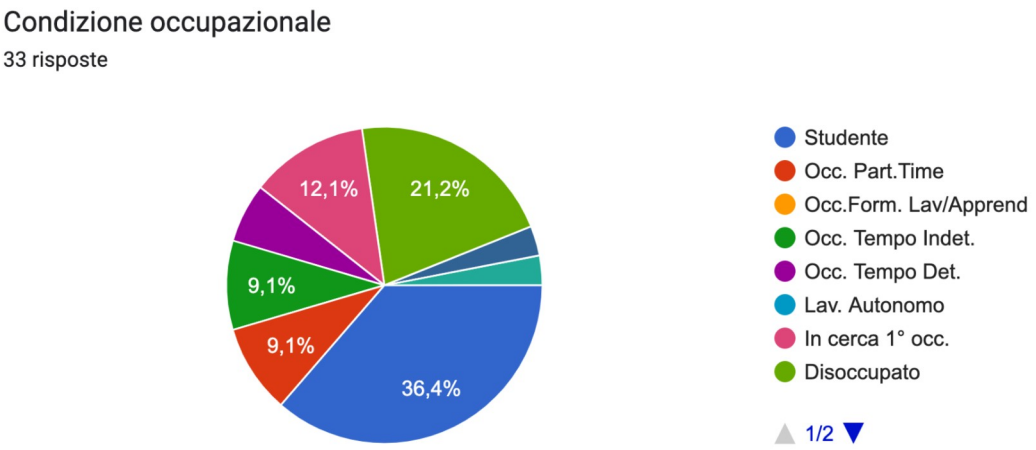
Maschi



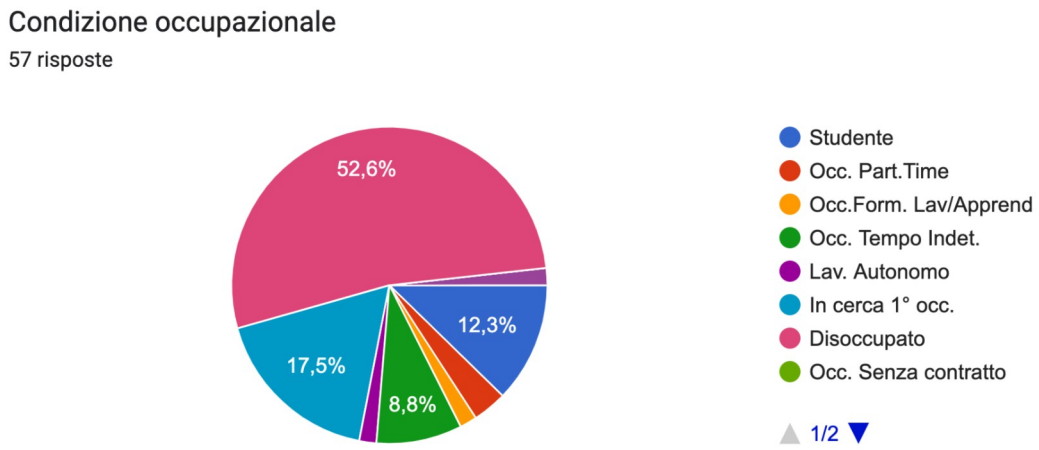
Condizione occupazionale

La maggior parte delle utenti femmine appartiene alla categoria degli studenti (36,4% contro 12,3 degli uomini), mentre la maggior parte degli uomini dichiara di essere disoccupato (52,6% contro il 21,1% delle donne) , seguiti dagli utenti “in cerca di prima occupazione” (12,1% delle donne e 17,5% degli uomini).

Femmine:



Maschi:

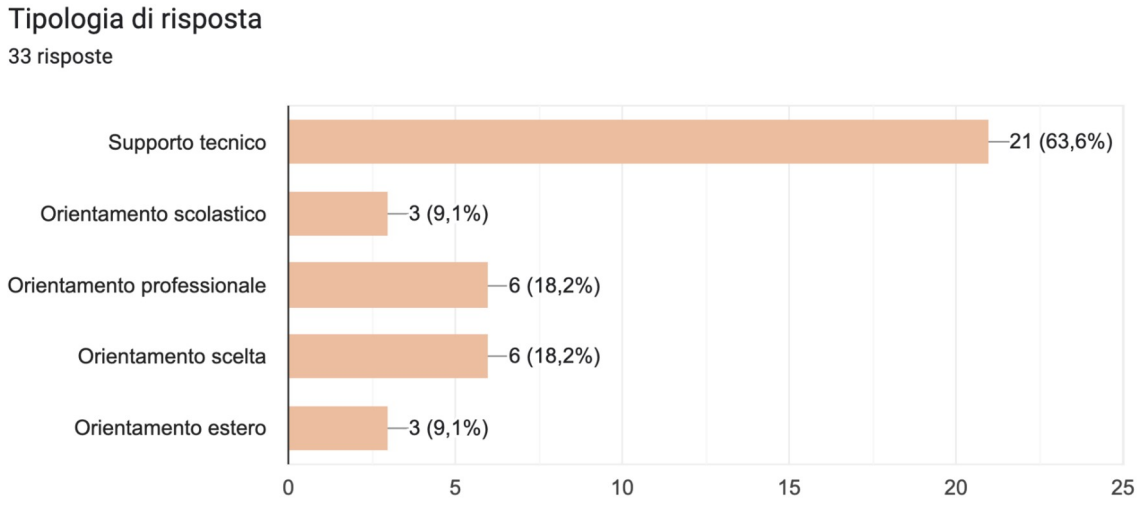


Tipologia della richiesta orientativa

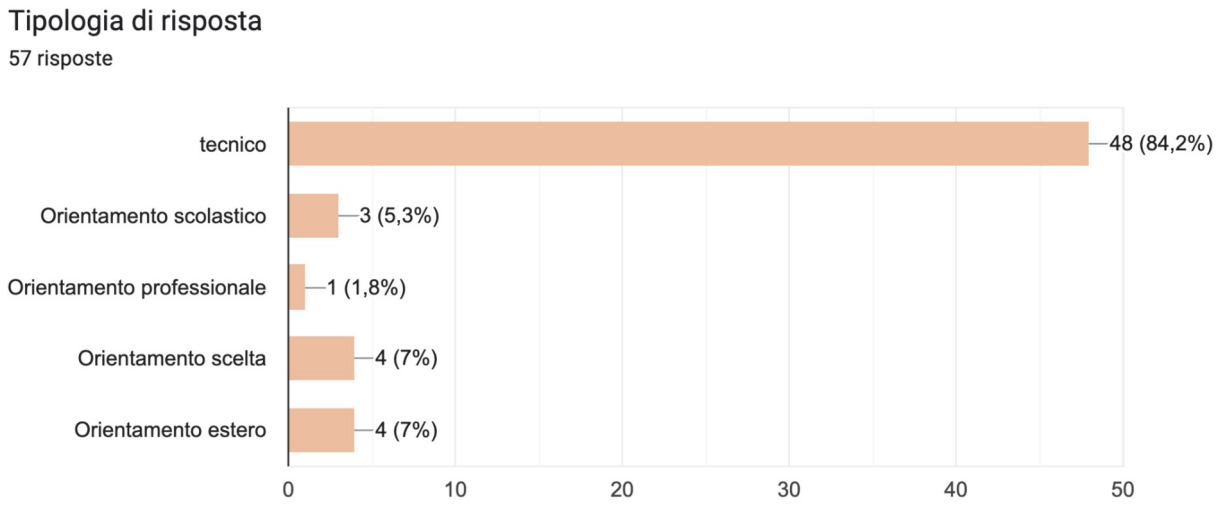
La maggior parte degli utenti in entrambi i generi ha richiesto un supporto tecnico per la redazione del cv, segue l'orientamento professionale (scelta degli strumenti - Curriculum Vitae tradizionale e in formato Europass, accompagnamento nella lettura e selezione di offerte di lavoro, individuazione degli strumenti più efficaci per la ricerca di un lavoro, ecc) e alla scelta (decidere se intraprendere un percorso professionale, di formazione, universitario e di quale tipologia) nelle donne, mentre negli uomini orientamento alla scelta ed estero (supporto nella scoperta di opportunità di mobilità in Europa e fuori) .

Altra tipologia di supporto richiesta è l'orientamento scolastico (scelta della scuola superiore e dell'università con approfondimento sui piano orari settimanali e piani di studio triennali).

Femmine



Maschi



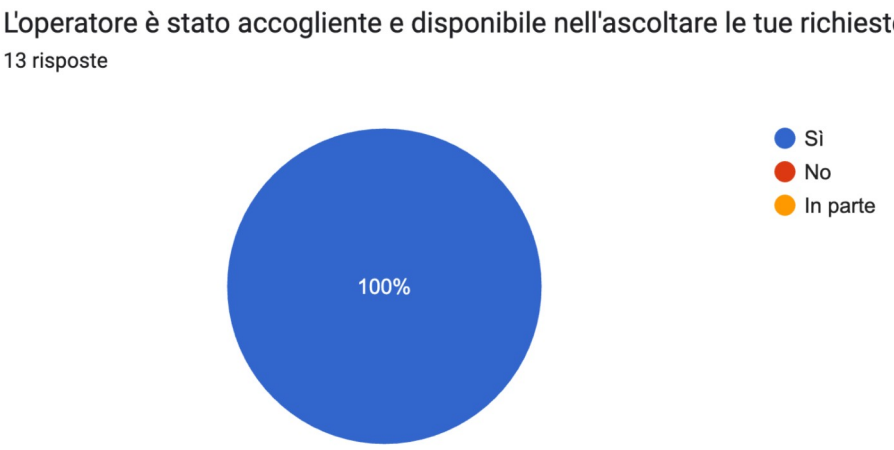
2 - RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SERVIZIO ORIENTAMENTO

Report modello 08/135 - Informagiovani Romagna Faentina - 2024

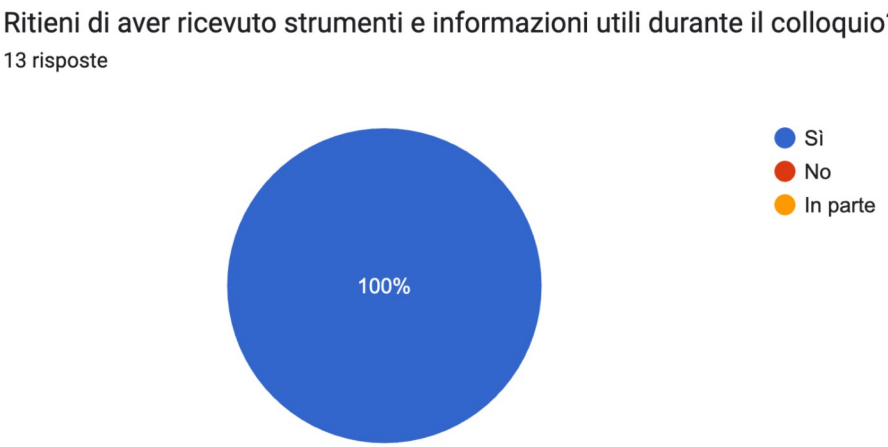
Il questionario è composto da 3 domande a cui è possibile rispondere con Sì, No o In parte. In fondo, è riservato uno spazio per esprimere critiche, apprezzamenti e/o suggerimenti.

Numero risposte: 13 - campione monitorato che rappresenta il 14,4% delle anagrafiche raccolte.

L'operatore è stato accogliente e disponibile nell'ascoltare le tue richieste?



Ritieni di aver ricevuto strumenti e informazioni utili durante il colloquio?



Consiglieresti ad amici o conoscenti di rivolgersi al servizio orientativo dell'informagiovani?

L'obiettivo "soddisfazione utenza orientamento" per il Punto Informagiovani di Faenza è definito come ≥ 2 Sì per il 90% dell'utenza totale. Nel corso dell'indagine sono stati compilati complessivamente 13 questionari (pari al 14,4% degli utenti), di cui nessuno con meno di 3 Sì. L'indice calcolato, pertanto, è pari al 100% e conferma il raggiungimento dell'obiettivo.

Alla luce dei risultati raccolti nel complesso possiamo affermare che la consulenza orientativa viene considerata da parte degli utenti una esperienza positiva, gradita e di qualità: gli utenti si sono sentiti bene accolti nel Servizio, hanno percepito anche come utile il lavoro svolto assieme all'operatore e si sono dichiarati disponibili a consigliare amici e conoscenti di usufruire dello stesso servizio.