UNIONE DELLA ROMAGNA FAENTINA

SPORTELLO INFORMAGIOVANI

RELAZIONE UTENZA 2022

(Comprende Relazione utenza 2022, Relazione Soddisfazione Utenza 2022 Relazione Utenza e Soddisfazione Utenza del Servizio di Orientamento)

N.	Note sulla revisione	Data	Redazione	Verifica	Approvazione
0		25/01/2023	Penazzi, Emiliani		
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

GENNAIO 2023

1 - ANALISI DEI DATI RACCOLTI: IL PUNTO

Nel corso del 2022 il servizio ha svolto attività in presenza per soddisfare il bisogno personalizzato degli utenti a ricevere un orientamento su vari centri di interesse (lavoro, formazione, mobilità, volontariato).

Si rileva che la maggior parte delle richieste riguarda un supporto tecnico alla redazione del curriculum vitae, informazioni circa opportunità di istruzione e formazione e la ricerca di opportunità di lavoro.
Dal momento che le offerte di lavoro pubblicate dai vari centri per l'impiego sono ora fruibili tramite il portale "Lavoro per Te" della regione ER, accessibile solo con lo SPID, emerge ancora come rimane rilevante il problema del "digital divide", soprattutto per i giovani stranieri.

Le attività di front office si sono concentrate nelle giornate di lunedì mattina (10-12), mercoledì pomeriggio (15-17, e da fine 2022 dalle 14 alle 17) e venerdì mattina (10-12). Determinante in questa fase sono state la cura della promozione del servizio attraverso l'aggiornamento del sito, pagina Facebook e account Instagram, nonché canale Youtube.

La rete attivata su **Facebook** ha consentito una visibilità mediatica in leggera crescita, dato che a fine 2022 si possono contare circa **977 follower** (contro gli 920 follower di fine 2021) mentre i **"mi piace**" sulla pagina sono **893** (contro gli 849 di fine 2021). Per quanto riguarda l'account **Instagram**, i **follower** sono **732** (contro i 612 di fine 2020). Si riscontra quindi una crescita costante e organica dei due account.
Favorendo i nuovi canali di comunicazione e utilizzando strumenti espressivi in linea con le tendenze attuali, si è potuto diffondere la conoscenza del servizio e veicolare informazioni in maniera dinamica e veloce presso un target di utenti sempre più ampio.

Grazie alla possibilità di lavorare assieme ai rinnovati uffici di Ravenna, Lugo e Russi (in capo rispettivamente al Comune di Ravenna, all'Unione dei Comuni della Bassa Romagna e al Comune di Russi) si sono concretizzati i presupposti per alcune attività da realizzare con il contributo di tutti i centri soprattutto per la redazione di **4 newsletter periodiche** su concorsi pubblici, mobilità all'estero, borse di studio, corsi di formazione.

Attraverso questo lavoro di rete è stato possibile incrementare il numero degli iscritti al servizio newsletter. Ricordiamo che a fine 2022 sono stati rilevati 7199 iscritti alla newsletter Concorsi (6997 nel 2021), 2594 alla newsletter Estero (2536 nel 2021), 3233 alla newsletter Formazione (3096 nel 2021), 1758 alla newsletter Hdemici (1713 nel 2021). (Specifichiamo che su ogni edizione delle newsletter compaiono i nomi degli enti che emanano i servizi).

Nel 2022 i contatti registrati in ufficio sono stati complessivamente 373 (contro i 273 rilevati nel 2021), con l'obiettivo relativo al totale contatti utenza (150).

Per quanto riguarda le consulenze orientative si ritiene **le richieste complessive nel 2022 sono state:**

- **sessioni: 59**
- **utenti: 53**

L'attività di consulenza orientativa è stata organizzata per appuntamenti e ha riguardato soprattutto la tematica del lavoro (supporto alla ricerca di un lavoro, redazione di un curriculum, ridefinizione di un proprio progetto professionale/formativo), e le opportunità di istruzione e formazione (principalmente iscrizione alle scuole superiori e università).

Per quanto riguarda la composizione del bacino d'utenza, si rileva che l'utenza italiana è superiore a quella proveniente da altri paesi, quella maschile leggermente superiore a quella femminile (52% contro 48%). L'età media delle persone accolte dalle diverse aree dell'Unione della Romagna Faentina rientra in una fascia che corrisponde a quella giovanile (in particolare 18-21 anni). Questo elemento sta già caratterizzando in modo diverso la tipologia di richiesta informativa e sta facendo emergere una richiesta maggiore di sostegno per l'orientamento universitario, per la realizzazione di curricula, invio di candidature e sostegno per la ricerca del lavoro e di programmi di volontariato.

Nella tabella seguente l'analisi dei contatti personali in ufficio.

CONTATTI AL SERVIZIO

TIPI DI CONTATTO	VALORE OBIETTIVO ANNUALE	VALORE OBIETTIVO REALIZZATO	PERCENTUALE SUI CONTATTI TOTALI
CONTATTI SPORTELLO	150	373	49,5%
ORIENTAMENTO INDIVIDUALE	40	53	7,0%
E-MAIL CON UTENTI	35	72	9,6%
TELEFONATE	70	255	33,9%
TOTALE CONTATTI	295	753	100,0%

CONTATTI GENERALI

COPERTURA POST FACEBOOK e INSTAGRAM	30.000	7469 (5.687 + 1.782)	2,7%
VISUALIZZAZIONI SITO	20.000	15.254	5,5%
NEWSLETTER CONCORSI	-	163251*	58,7%
NEWSLETTER ESTERO	-	48832*	17,6%
NEWSLETTER HDEMICI	-	19072*	6,9%
NEWSLETTER FORMAZIONE	-	24312*	8,7%
TOTALE CONTATTI	-	278190	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 (373 presenze al centro, registrate sul Mod.08/130). Il campione ottenuto, risulta quindi rappresentativo della popolazione oggetto di valutazione. Nell'anno 2022 hanno risposto al questionario 25 utenti garantendo così una rappresentatività del campione rilevato pari al 6,7% (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 2022.

Nel 2022 sul totale di 373 utenti, le femmine sono state il 48% contro il 52% dei maschi, indicando un'inversione di tendenza rispetto al 2021. Coloro che si sono rivolti per la **prima volta** al centro rappresentano il 72% degli utenti: questo dato ben rappresenta l'interesse verso il servizio**;** il 28% è la percentuale di coloro che sono ritornati dopo la prima volta.

Il 100% degli utenti allo Sportello nel 2022 ha **un'età sotto i 33 anni**, un dato evidente che rispecchia fedelmente una delle caratteristiche della tipologia dell'utenza degli uffici Informagiovani. La fascia d'età maggiormente rappresentata dei giovani under 30 è quella dai 18 ai 21 anni con il 56%. 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 promozione di Lavori In Unione).

Riguardo alle modalità attraverso cui le persone sono venute a conoscenza dell'esistenza dell'Informagiovani sono stati privilegiati i canali del passaparola (78,3%) e di altri uffici (13%) social e sito (8,7%).

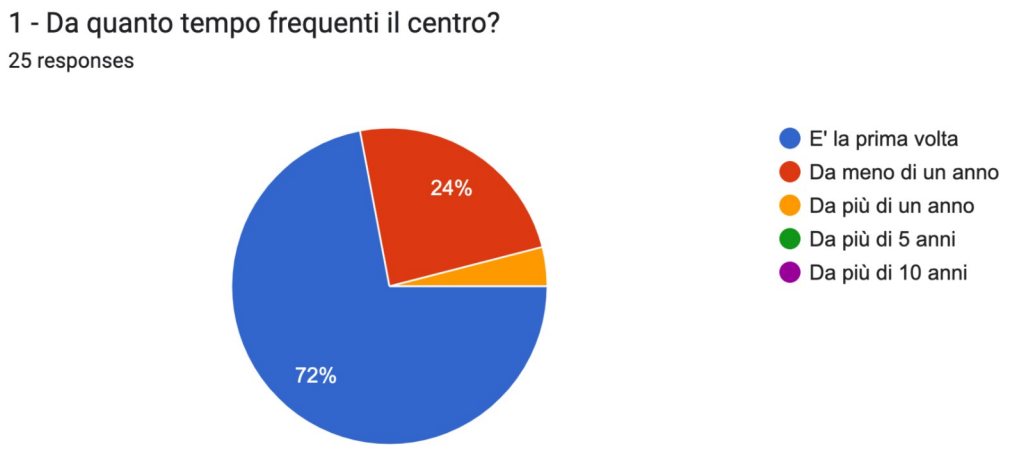
Il tipo **di informazione maggiormente richiesta è stata quella relativa scuola, università e formazione permanente con il 40%,** mentre il supporto per trovare opportunità di lavoro è al 36% (contro più del 50% nel 2021).
Ricordiamo anche che nel 2022 **la categoria di utenti maggiormente rappresentata dal punto di vista della condizione occupazionale è quella degli studenti (48%) seguita dalle persone in cerca di impiego 32% (di cui l'8% alla ricerca del primo impiego ossia inoccupati e il 24% disoccupati).**

Riguardo alla zona di provenienza, le persone residenti a Faenza e frazioni sono il 68% degli utenti (e sono in netta maggioranza), il 16% le persone residenti in altri comuni dell'Unione, il 4% in altri comuni della provincia di Ravenna. Gli utenti di origine straniera costituiscono il 8%.
A seguire i grafici e le tabelle ricavate dall'indagine sulla tipologia dell'utenza (Mod 08/131)

Report modello 08/131 - Informagiovani Romagna Faentina - 2022

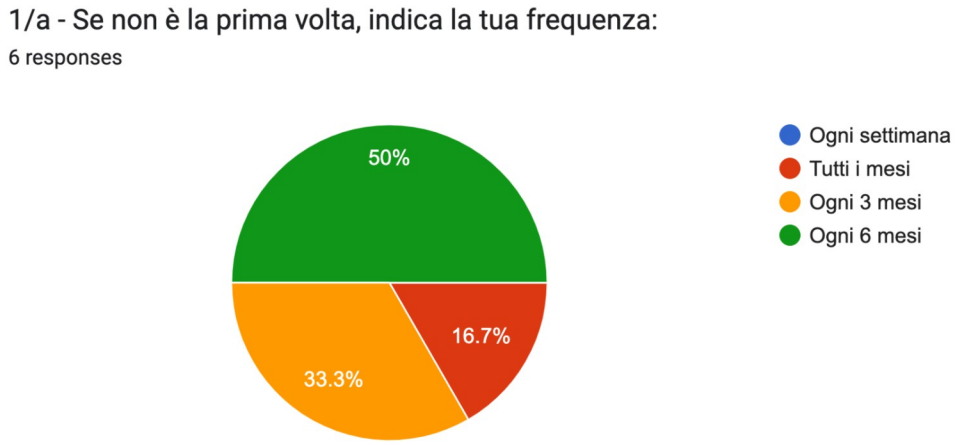
Numero risposte: 25 - campione monitorato che rappresenta il 6,7% dei contatti totali (373).

1 - Da quanto tempo frequenti il centro?



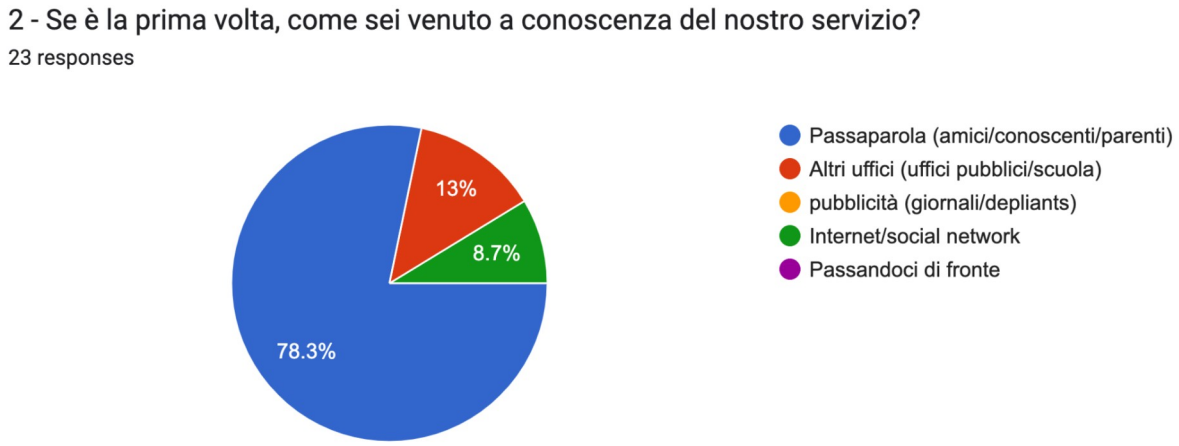
E´la prima volta	72%	269 (su 373)
Da meno di un anno	24%	89 (su 373)
Da píu di un anno	4%	15 (su 373)

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



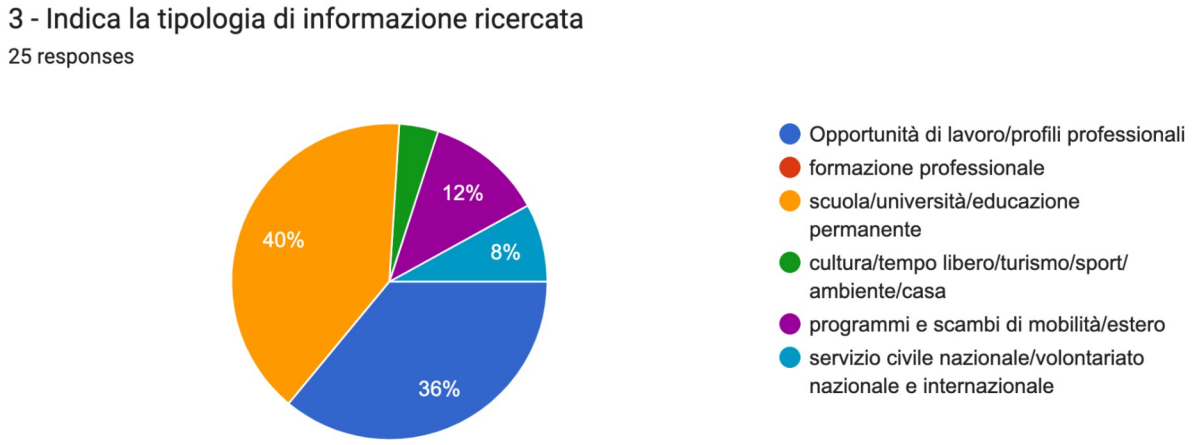
Tutti i mesi	16,7%	62 (su 373)
Ogni 3 mesi	33,3%	124 (su 373)
Ogni 6 mesi	50%	187 (su 373)

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



Passaparola	78,3%	293 (su 373)
Altri uffici	13%	48 (su 373)
Internet / Social network	8,7%	32 (su 373)

3 - Indica la tipologia di informazione ricercata

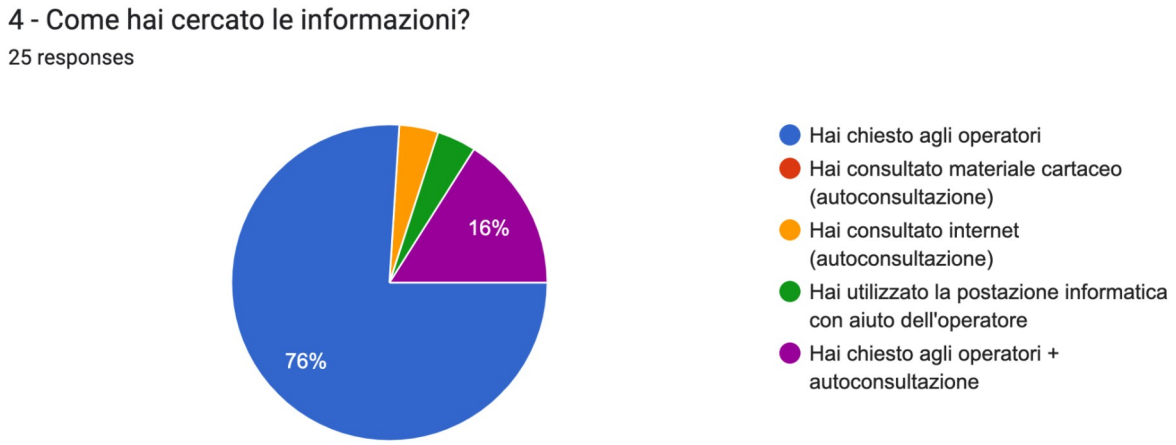


Opportunità di lavoro / profili professionali	36%	135 (su 373)
Scuola / Università / Educazione permanente	40%	150 (su 373)
Cultura / Tempo libero / Turismo / Sport / Ambiente / Casa	4%	15 (su 373)
Programmi e scambi di mobilità/estero	12%	44 (su 373)
Servizio civile nazionale / Volontariatonazionale e internazionale	8%	29 (su 373)

3/a - Se hai chiesto altre informazioni, indicane la tipologia:

Opportunità di lavoro / profili professionali	36,4%	4 (su 11)
scuola / università / educazione permanente	36,4%	4 (su 11)
formazione professionale	18%	2 (su 11)
Servizio civile nazionale / Volontariatonazionale e internazionale	9%	1 (su 11)

4 - Come hai cercato le informazioni?

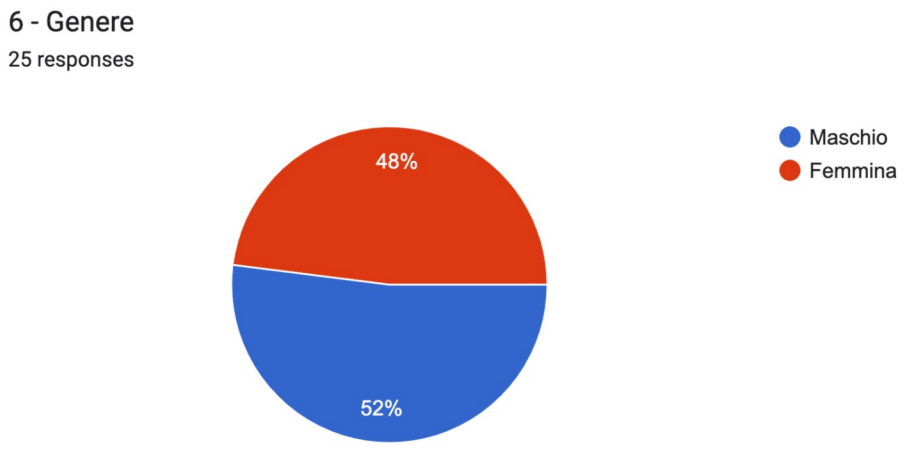


Hai chiesto agli operatori	76%	284 (su 373)
Hai chiesto agli operatori + autoconsultazione	16%	59 (su 373)
Hai utilizzato la postazione informatica con aiuto dell´operatore	4%	15 (su 373)
Hai consultato internet	4%	15 (su 373)

5 - Età

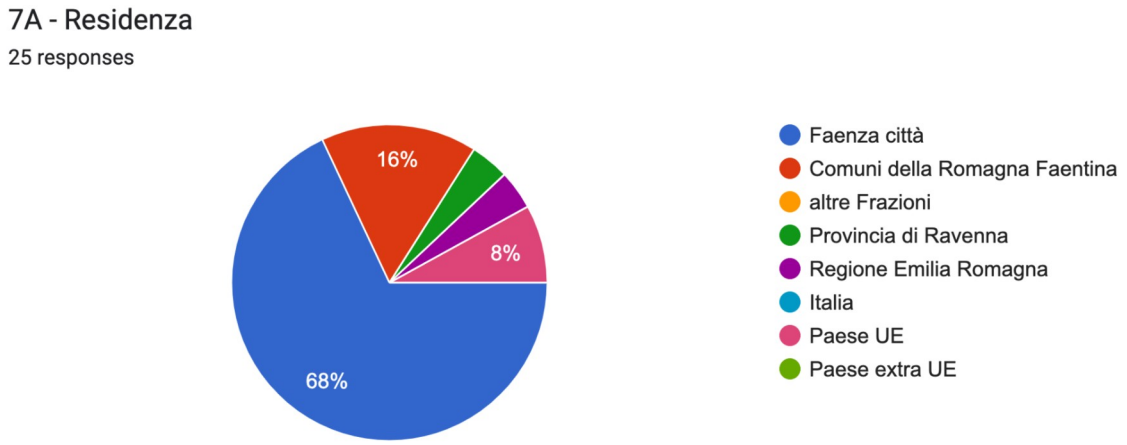
meno di 14 anni	8%	29 (su 373)
15	4%	15 (su 373)
18	12%	45 (su 373)
19	24%	89 (su 373)
20	12%	45 (su 373)
21	8%	29 (su 373)
22	4%	15 (su 373)
23	12%	45 (su 373)
24	4%	1 (su 373)
25	4%	15 (su 373)
26	4%	15 (su 373)
33	4%	15 (su 373)

6 - Genere



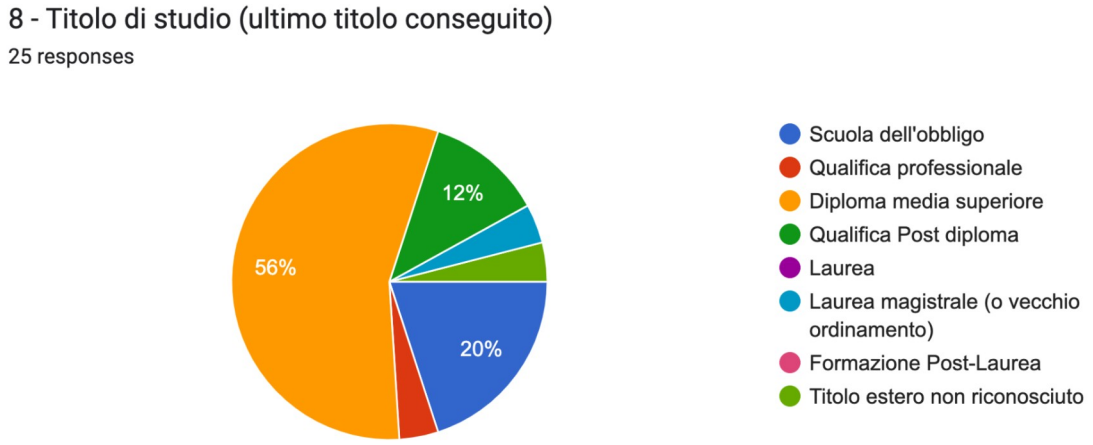
Maschio	52%	194 (su 373)
Femmina	48%	179 (su 373)

7 - Residenza



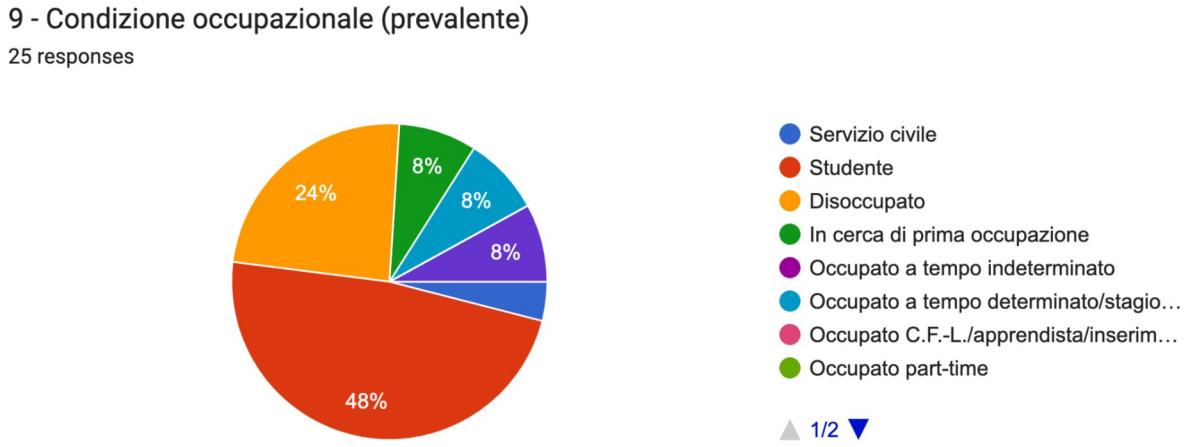
Faenza	68%	253 (su 373)
Comune Unione	16%	59 (su 373)
Provincia di Ravenna	4%	16 (su 373)
Regione Emilia Romagna	4%	16 (su 373)
Paese UE	8%	29 (su 373)

8 - Titolo di studio (ultimo titolo conseguito)



Scuola dell'obbligo	20%	74 (su 373)
Diploma media superiore	56%	209 (su 373)
Qualifica post diploma	12%	45 (su 373)
Laurea magistrale	4%	15 (su 373)
Titolo estero non riconosciuto	4%	15 (su 373)
Qualifica professionale	4%	15 (su 373)

9 - Condizione occupazionale (prevalente)



Studente	48%	179 (su 373)
Disoccupato	24%	89 (su 373)
In cerca di prima occupazione	8%	30 (su 373)
Occupato a tempo determinato / stagionale	8%	30 (su 373)
Volontario	8%	30 (su 373)
Servizio civile	4%	15 (su 373)

RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA 2022

1 – SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Questa sezione ha lo scopo di illustrare i risultati del monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti durante il 2022 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).

Complessivamente l'indagine ha coinvolto un gruppo di 25 utenti su un totale di 373 contatti. Le schede consegnate sono risultate tutte valide per cui la relazione è svolta sui 25 questionari raccolti, che rappresentano il 6,7% di contatti.

2 –IL PUNTO SUL GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Per il 2022 l'obiettivo generale di raccogliere almeno il 90% dei questionari, con un punteggio medio pari o superiore a 5, è stato ampiamente superato (100%). L'accoglienza è un aspetto fondamentale in uno spazio informativo raccolto come questo. L'operatore ha cercato in ogni situazione di impegnarsi al meglio in tal senso, dimostrandosi all'altezza del compito (24 risposte su 25 hanno ottenuto il punteggio massimo, 7 su 7, e 1 risposta ha ottenuto il punteggio 6 su 7). Permane probabilmente una certa criticità legata alla visibilità della sede dell'Ufficio che si potrebbe valutare come un aspetto da migliorare. Molto buono invece l'aspetto relativo alla valutazione degli spazi.

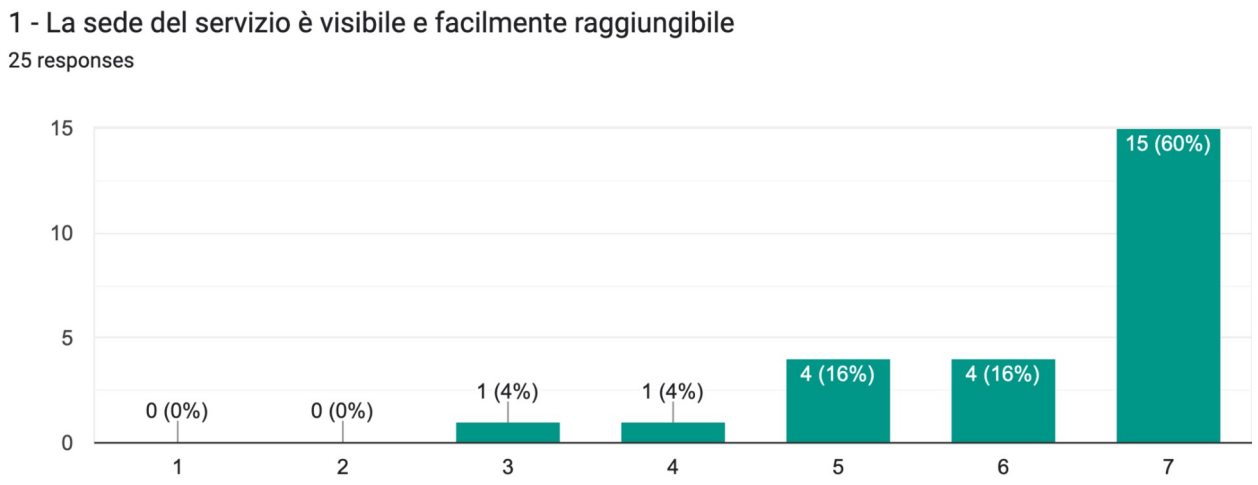
La risposta ricevuta dall'operatore ottiene consensi altamente positivi se si tiene conto che la quasi totalità dell'utenza esprime un giudizio tra l'ottimo e l'eccellente. La maggioranza degli utenti ha trovato l'operatore disponibile in un tempo che va da 0 a meno di 5 minuti. Alla luce di questi risultati 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 - 2022

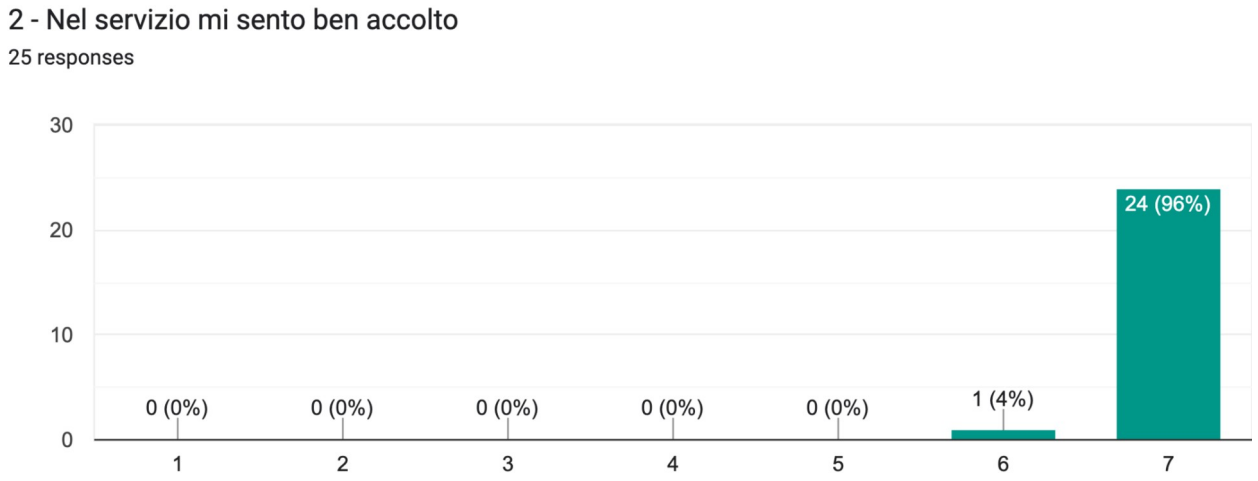
Numero risposte: 25 - campione monitorato che rappresenta il 6,7% dei contatti totali (373).

1 - La sede del servizio è visibile e facilmente raggiungibile



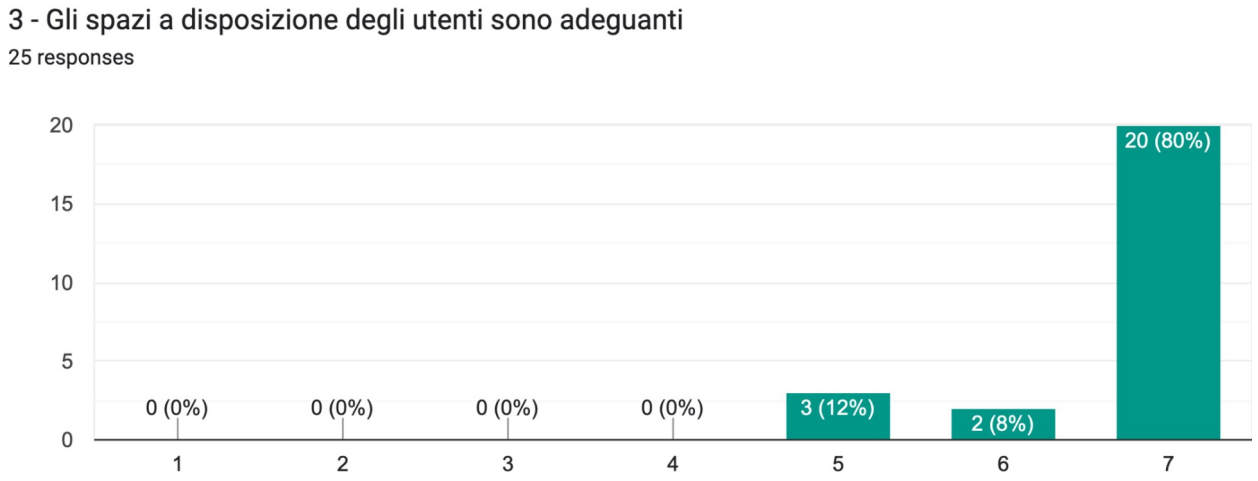
3	4%	15 (su 373)
4	4%	15 (su 373)
5	16%	60 (su 373)
6	16%	60 (su 373)
7	60%	223 (su 373)

2 - Nel servizio mi sento ben accolto



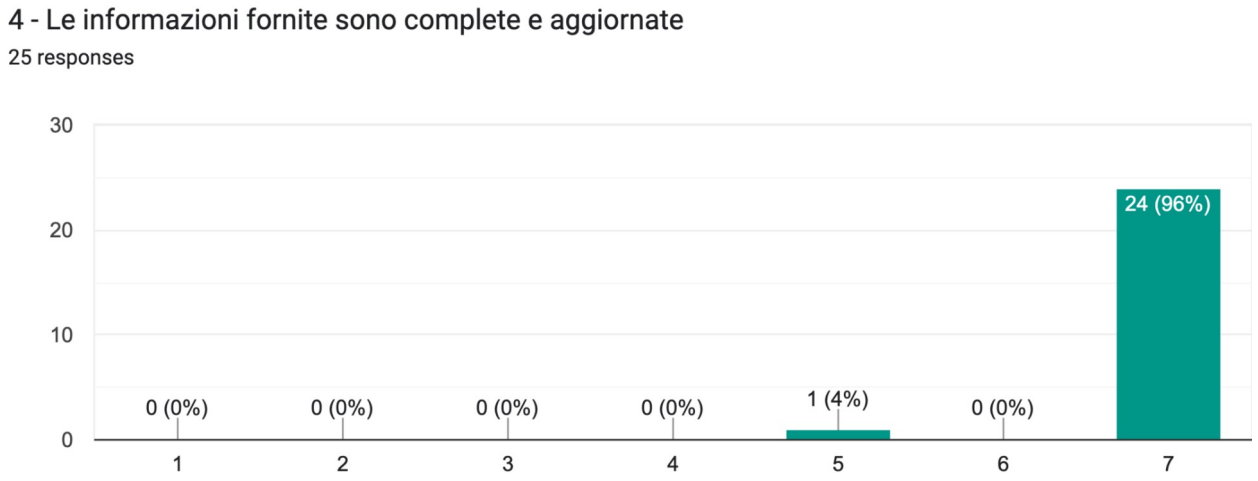
6	4%	15 (su 373)
7	96%	358 (su 373)

3 - Gli spazi a disposizione degli utenti sono adeguati



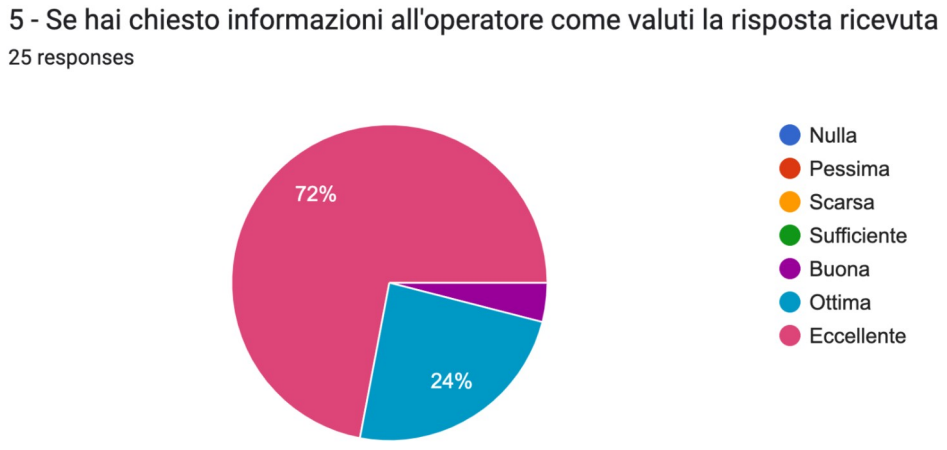
5	12%	45 (su 373)
6	8%	29 (su 373)
7	80%	299 (su 373)

4 - Le informazioni fornite sono complete e aggiornate



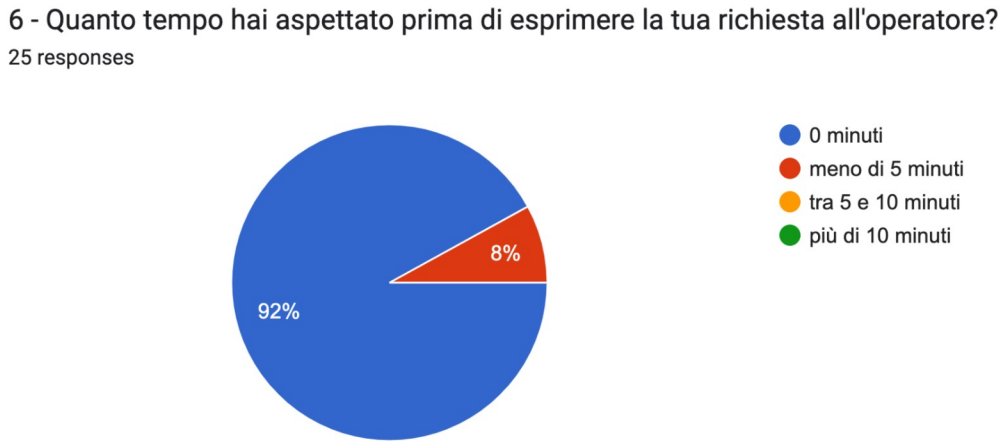
5	4%	15 (su 373)
7	96%	358 (su 373)

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



Buona	4%	15 (su 373)
Ottima	24%	89 (su 373)
Eccellente	72%	269 (su 373)

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



0 minuti	92%	344 (su 373)
meno di 5 minuti	8%	29 (su 373)

SERVIZIO DI ORIENTAMENTO 2022:
RELAZIONE UTENZA E SODDISFAZIONE UTENZA

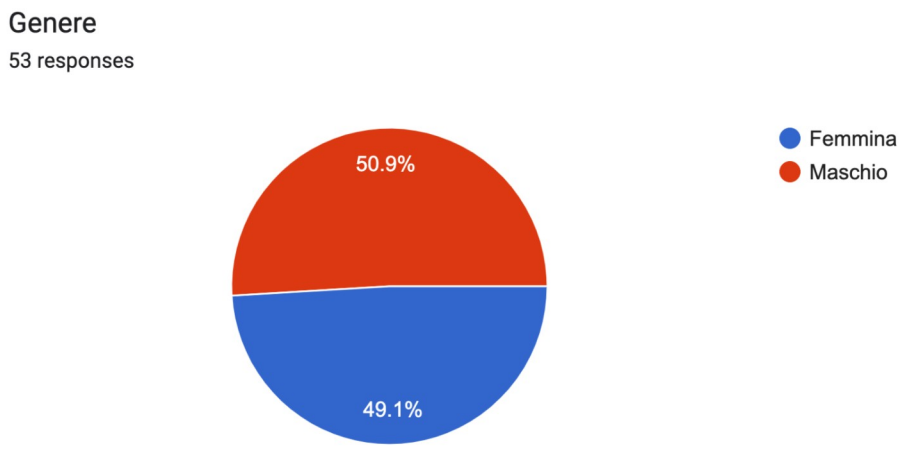
1 – RELAZIONE TIPOLOGIA UTENZA SERVIZIO ORIENTAMENTO

Report modello 08/132B - Informagiovani Romagna Faentina - 2022

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 2022 sono state 59 le richieste per colloqui di orientamento individuali per un totale di 53 utenti (alcuni utenti hanno completato il percorso di orientamento nell'arco di più incontri).

Genere

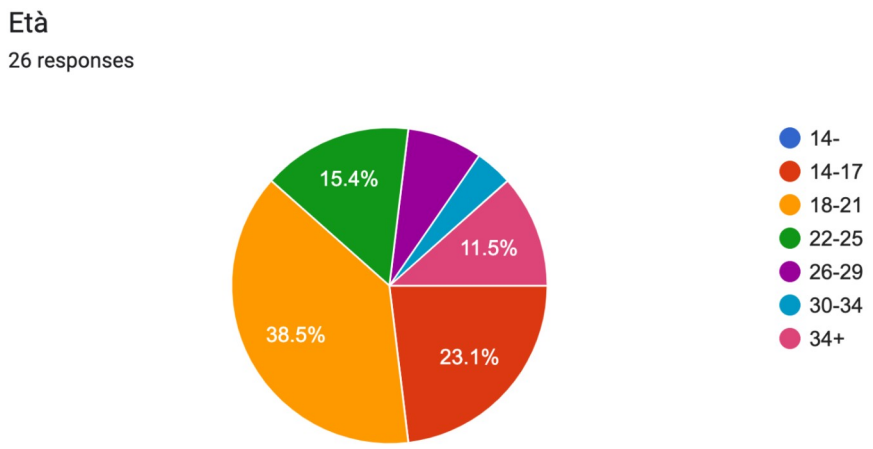
Sul totale degli utenti che hanno usufruito del servizio di consulenza orientativa nell'anno 2022, il 49,1% sono femmine e il 50,9% sono maschi.



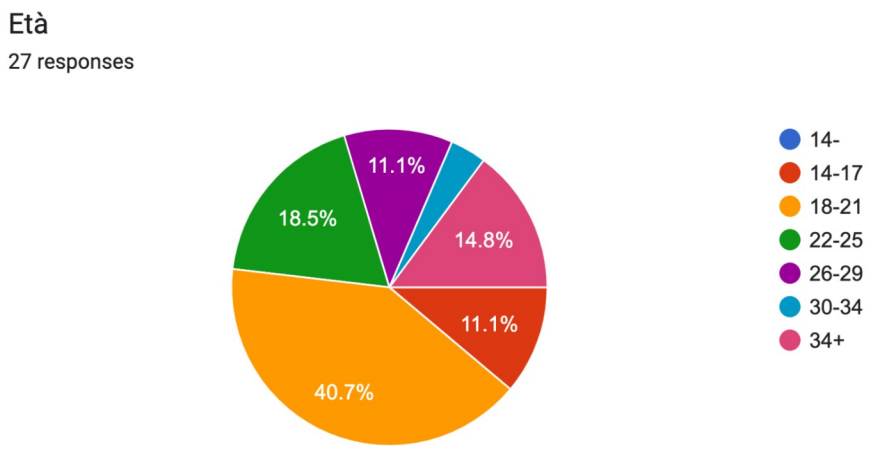
Età

Fasce d'età: la maggiore percentuale di utenza appartiene alla fascia d'età 18-21 anni, seguita da 14-17 anni e 22-25 anni. Per entrambi i generi esiste una percentuale di utenza sopra i 30 anni (15,3% per le femmine, 18,5% per i maschi).

Femmine:

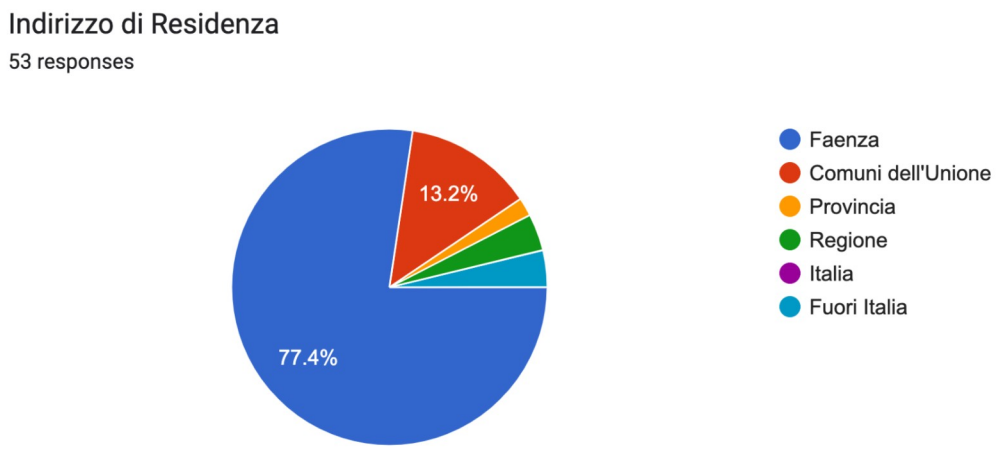


Maschi:



Residenza

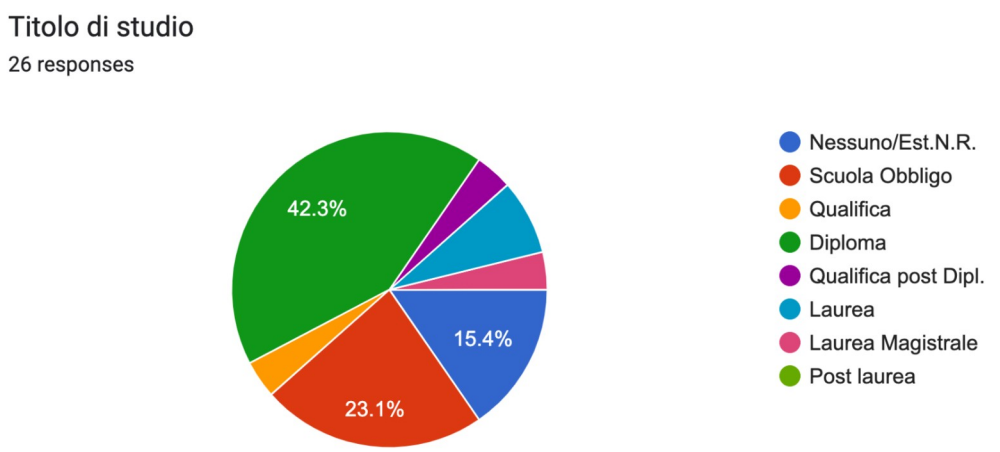
Gli utenti che risiedono in uno dei comuni dell'Unione della Romagna faentina sono 48 (90,6%): 41 a Faenza, 3 a Castel Bolognese, 1 a Brisighella, 2 a Riolo Terme, 1 a Solarolo. Un altro utente è residente in Provincia di Ravenna (Bagnacavallo).



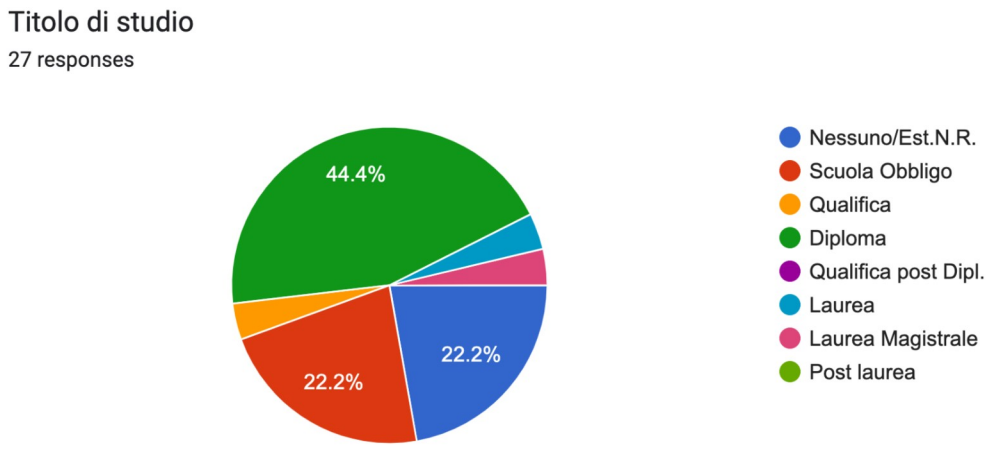
Titolo di studio

La maggior parte degli utenti possiede un diploma di scuola secondaria di secondo grado (23 utenti), in 5 sono laureati. Titoli esteri non riconosciuti e scuola dell'obbligo sono le altre due categorie più importanti, con una rilevante percentuale di titoli non riconosciuti (15,4% per le femmine, 22,2% per i maschi).

Femmine



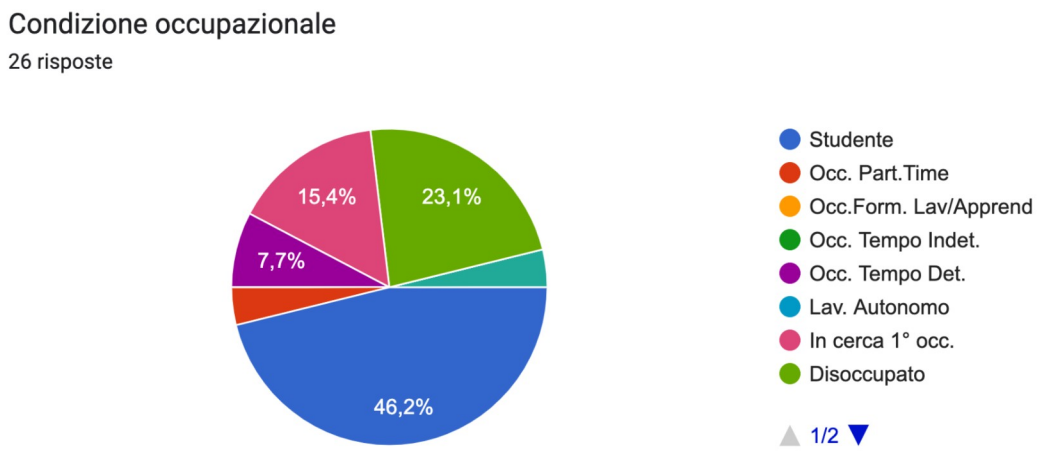
Maschi



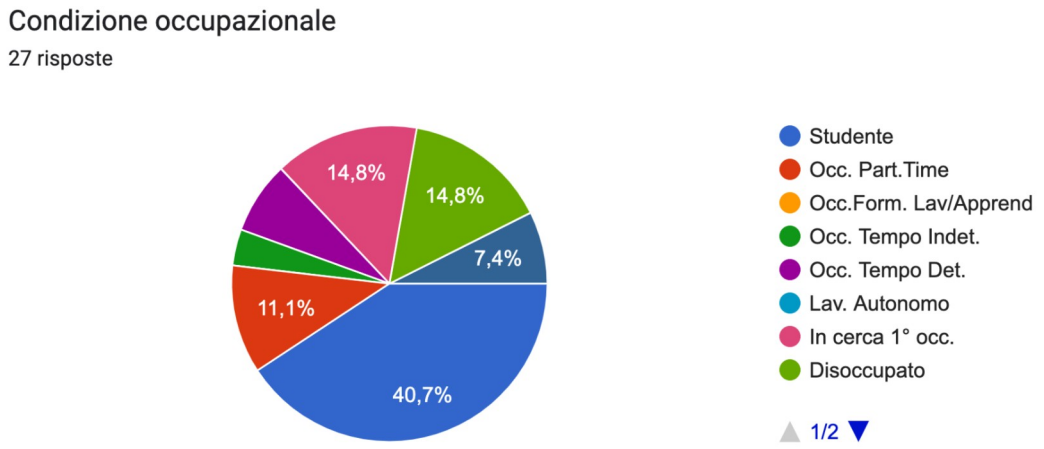
Condizione occupazionale

La maggior parte degli utenti appartiene alla categoria degli studenti, seguita da “disoccupato” e “in cerca di prima occpazione”. Questa distribuzione è costante per i generi feminile e maschile.

Femmine:



Maschi:

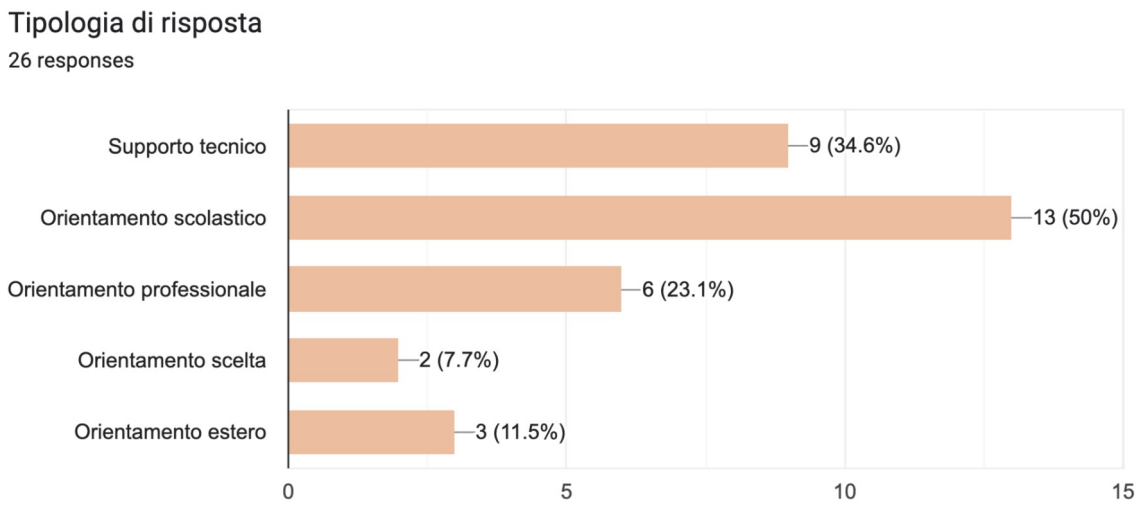


Tipologia della richiesta orientativa

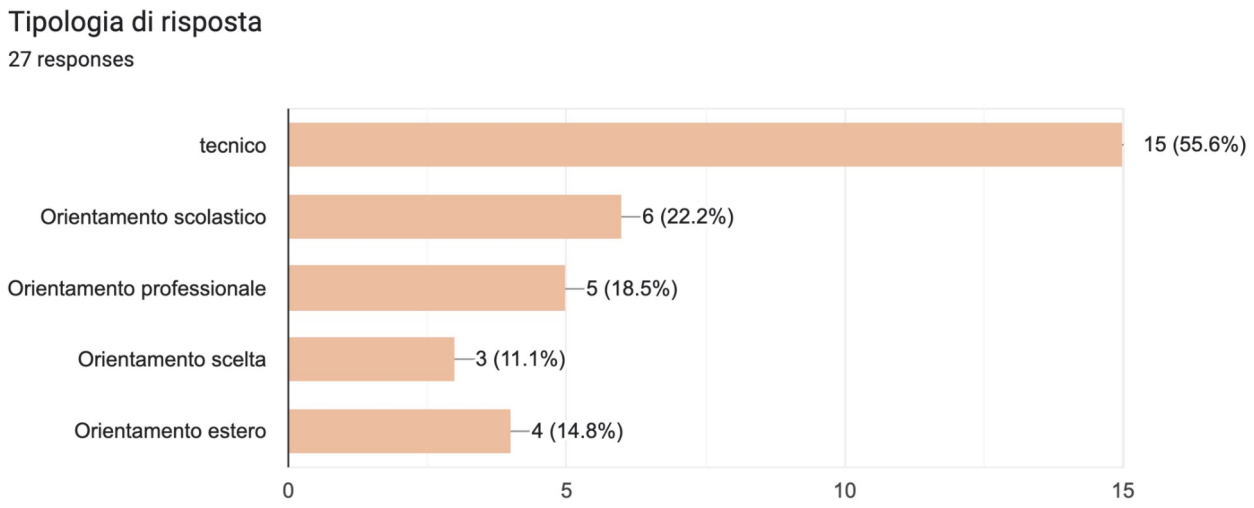
La maggior parte degli utenti ha richiesto un orientamento scolastico (scelta della scuola superiore e dell'università con approfondimento sui piano orari settimanali e piani di studio triennali), orientamento lavorativo ed un supporto tecnico per la ricerca di lavoro (nello specifico le consulenze hanno riguardato la redazione del 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).

Sono 7 gli utenti che hanno richiesto un orientamento riguardante la mobilità all'estero e 5 un orientamento più generale alla scelta.

Femmine



Maschi


Tipologia di risposta
27 responses
tecnico
Orientamento scolastico
Orientamento professionale
Orientamento scelta
Orientamento estero
15 (55.6%)
6 (22.2%)
5 (18.5%)
3 (11.1%)
4 (14.8%)
0
5
10
15

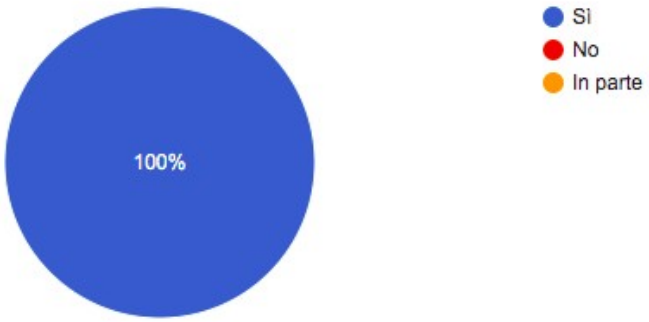
2 - RELAZIONE SODDISFAZIONE UTENZA SERVIZIO ORIENTAMENTO

Report modello 08/135 - Informagiovani Romagna Faentina - 2022

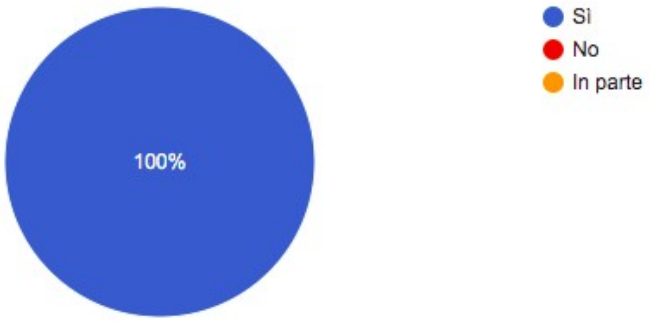
Il questionario è composto da 3 domande a cui è possibile rispondere con Sì, No o In parte. Infondo, è riservato uno spazio per esprimere critiche, apprezzamenti e/o suggerimenti.

Numero risposte: 12 - campione monitorato che rappresenta il 22,6% delle anagrafiche raccolte (53).

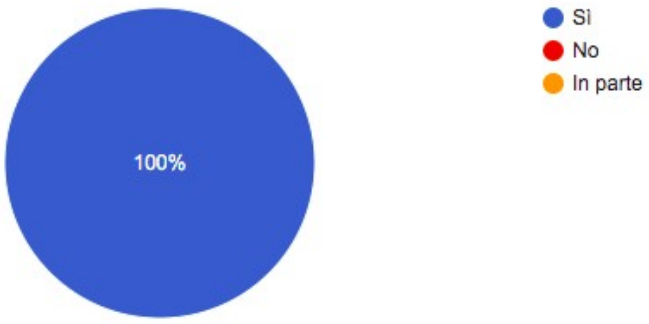
L'operatore è stato accogliente e disponibile nell'ascoltare le tue richieste?



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



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



APPREZZAMENTI CRITICHE E SUGGERIMENTI

Apprezzamenti:

- Mi sono trovata bene
- Tutto ok, grazie

Critiche:

- nessuno

Suggerimenti o apprezzamenti:

- nessuno

3 - SODDISFAZIONE UTENZA ORIENTAMENTO

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 12 questionari (pari al 22,6% 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.