



Comune di Parma

Indagine di Customer Satisfaction INFORMAGIOVANI

Novembre 2024

-

Febbraio 2025

REPORT



METODOLOGIA

L'Indagine ha riguardato l'Informagiovani del Comune di Parma.

I questionari compilati sono stati complessivamente 110

L'indagine, rivolta esclusivamente agli utenti maggiorenni, è stata somministrata per la durata di 3 mesi, dal 19 novembre 2024 al 19 febbraio 2025 con i seguenti scopi:

- individuare le diverse tipologie di utenza che frequentano l'Informagiovani
- definire il grado di soddisfazione degli utenti sui vari aspetti del servizio
- determinare il livello di conoscenza o preferenza di alcuni servizi offerti al pubblico
- individuare i servizi e gli altri aspetti della struttura che richiedono un intervento volto a migliorare la prestazione
- cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

IL QUESTIONARIO

Abbandonata l'ipotesi della somministrazione tramite questionario cartaceo, si è deciso di somministrare in forma digitale tramite l'utilizzo di un qr code che gli utenti potevano facilmente inquadrare, essendo disponibili su pannelli presenti all'interno dell'Informagiovani.

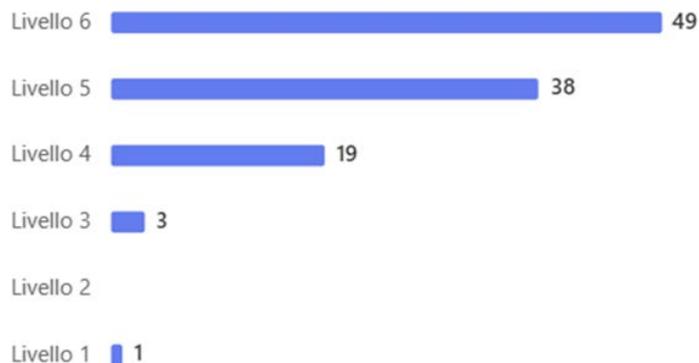
Il questionario, totalmente anonimo (non è stato raccolto alcun dato ed è stata richiesta obbligatoriamente l'accettazione di una informativa specifica sulla privacy) e disponibile anche in lingua inglese, consta 2 parti, di cui la seconda, composta da 6 domande, è relativa alla profilazione per rilevare le caratteristiche anagrafiche dell'utente.



RISULTATI DELL'INDAGINE

ESPRIMI UN VOTO COMPLESSIVO AL SERVIZIO INFORMAGIOVANI (da Pessimo a Eccellente)

[P](#)

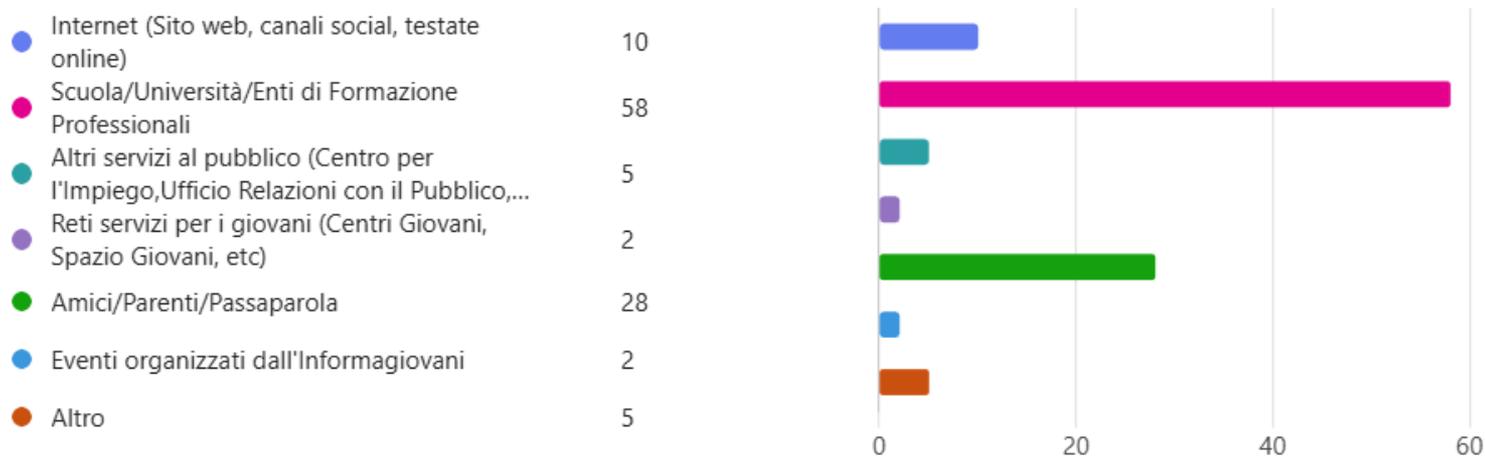


La valutazione media di 5.18 indica un alto livello di soddisfazione tra gli utenti.

La maggior parte dei voti si concentra sui livelli 5 e 6 (87 voti su 110 totali), confermando una percezione molto positiva del servizio. I voti negativi sono quasi assenti: solo 1 voto al livello 1 e nessuno al livello 2.

Il livello 4 ha ricevuto 19 voti, suggerendo che alcuni utenti vedono margini di miglioramento, ma comunque mantengono una valutazione positiva. Il servizio.

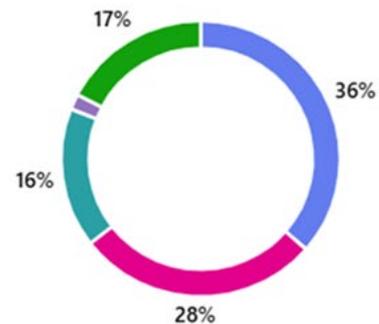
1. COME HAI CONOSCIUTO L'INFORMAGIOVANI?



L'indagine rivela che la stragrande maggioranza degli utenti ha conosciuto il servizio Informagiovani tramite canali scolastici e formativi: scuole, università ed enti di formazione professionale rappresentano la fonte principale di contatto, con 58 risposte. Al secondo posto, con 28 risposte, troviamo il passaparola attraverso amici, parenti o conoscenti. Altri canali, come Internet (10 risposte), altri servizi pubblici, reti giovanili e eventi diretti, risultano molto meno efficaci.

2. PERCHE' HAI SCELTO DI RIVOLGERTI ALL'INFORMAGIOVANI INVECE DI UTILIZZARE ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE/
ORIENTAMENTO/AIUTO?

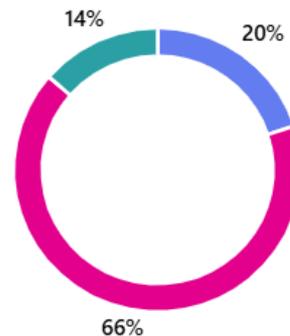
● Il servizio è più affidabile	40
● Il servizio è gratuito	31
● Non sapevo a chi rivolgermi	18
● Ho utilizzato anche altri canali	2
● Altro	19



Il motivo più frequente indicato è l'affidabilità del servizio, seguito dalla gratuità. Le risposte "Altro" e "Non sapevo a chi rivolgermi" rappresentano percentuali simili, mentre pochissimi utenti dichiarano di aver usato anche altri canali.

3. SEGUI I CANALI SOCIAL DELL'INFORMAGIOVANI?

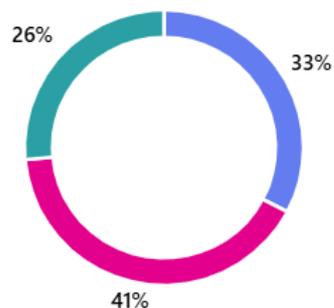
● Si	22
● No	73
● Qualche volta	15



La maggioranza dei partecipanti dichiara di non seguire i canali social dell'Informagiovani. Una parte minoritaria li segue regolarmente, mentre un altro gruppo li consulta solo occasionalmente.

4. CONSULTI IL SITO INFORMAGIOVANI?

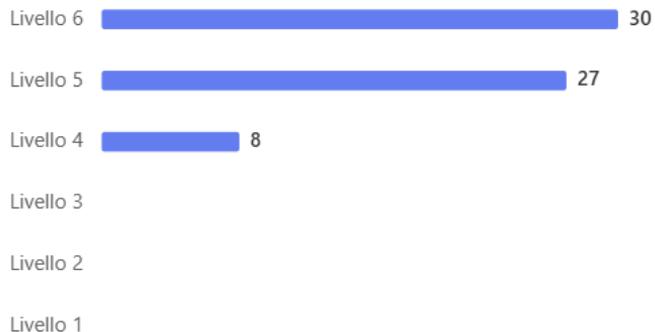
● Si	36
● No	45
● Qualche volta	29



Il numero maggiore di rispondenti ha dichiarato di non consultare il sito, seguito da chi lo consulta regolarmente e da chi lo fa occasionalmente. Le tre opzioni mostrano una distribuzione piuttosto equilibrata, con una lieve prevalenza della risposta negativa.

5. ESPRIMI UN GIUDIZIO SUL SITO INFORMAGIOVANI (da Pessimo a Eccellente)

[Pi](#)



Valutazione molto positiva:

La media di 5,34 su 6 indica un alto livello di soddisfazione complessiva per il sito.

Distribuzione concentrata sui punteggi alti:

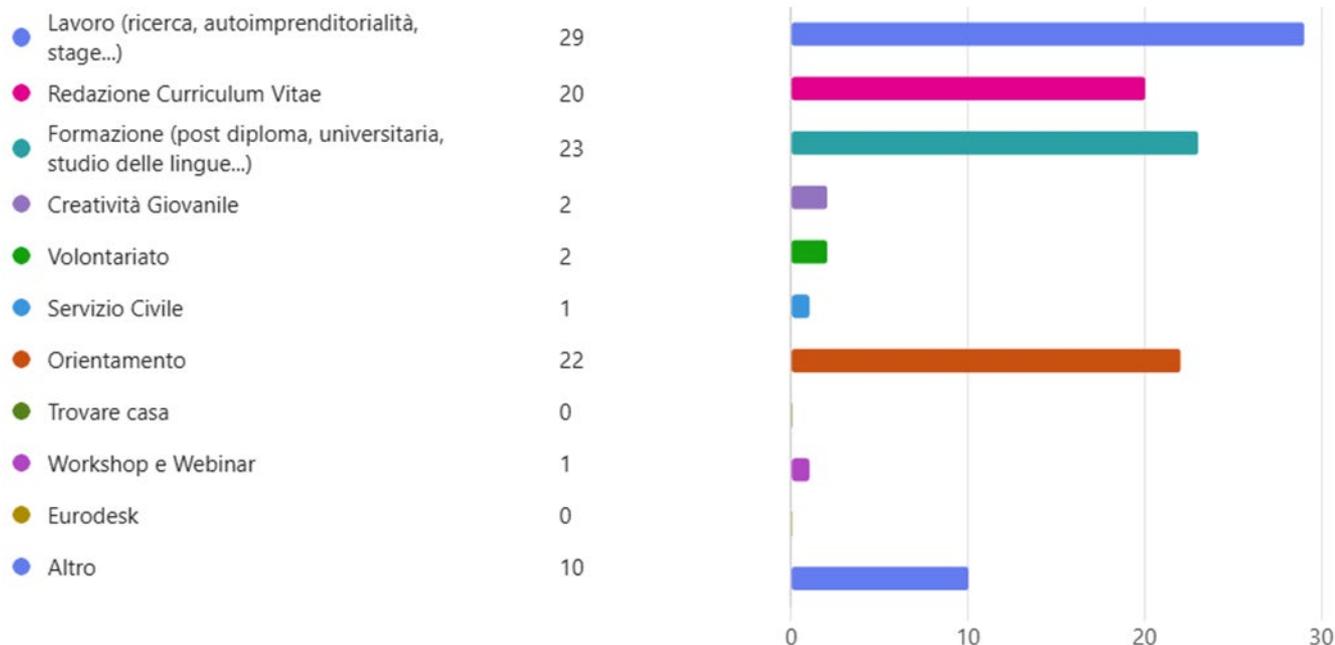
Il 100% delle risposte si colloca tra i livelli 4 e 6, con una netta prevalenza dei livelli 5 e 6 (57 risposte su 65 totali, pari all'87,7%).

Assenza di giudizi negativi:

Nessun utente ha assegnato un punteggio inferiore a 4, il che suggerisce che non ci sono percezioni fortemente critiche nei confronti del sito.

In conclusione, Il sito Informagiovani è valutato molto positivamente dagli utenti. La quasi totalità delle valutazioni si concentra sui livelli più alti della scala, con una media superiore a 5. Questo indica che il sito è percepito come efficace, utile e ben realizzato.

6. PER QUALE MOTIVO TI SEI RIVOLTO A INFORMAGIOVANI?



Il motivo più frequente è "Lavoro" con 29 risposte.

Seguono "Formazione" (23), "Orientamento" (22) e "Redazione Curriculum Vitae" (20). → Questi quattro motivi rappresentano la grande maggioranza delle richieste.

"Altro" raccoglie 10 risposte, indicando una varietà di esigenze non previste dalle opzioni principali.

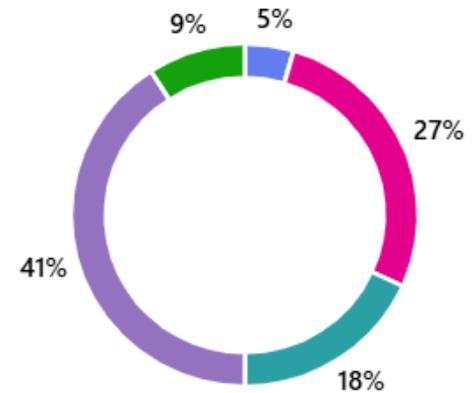
Creatività Giovanile, Volontariato, Servizio Civile, e Workshop e Webinar hanno ricevuto pochissime risposte (da 1 a 2).

Trovare casa e Eurodesk non hanno ricevuto alcuna risposta.

Il servizio Informagiovani viene utilizzato principalmente per esigenze legate al lavoro, alla formazione, all'orientamento e alla redazione del CV. Le altre aree, pur previste, risultano poco richieste dagli utenti.

7. ORIENTAMENTO - NELLO SPECIFICO, DI COSA HAI AVUTO BISOGNO?

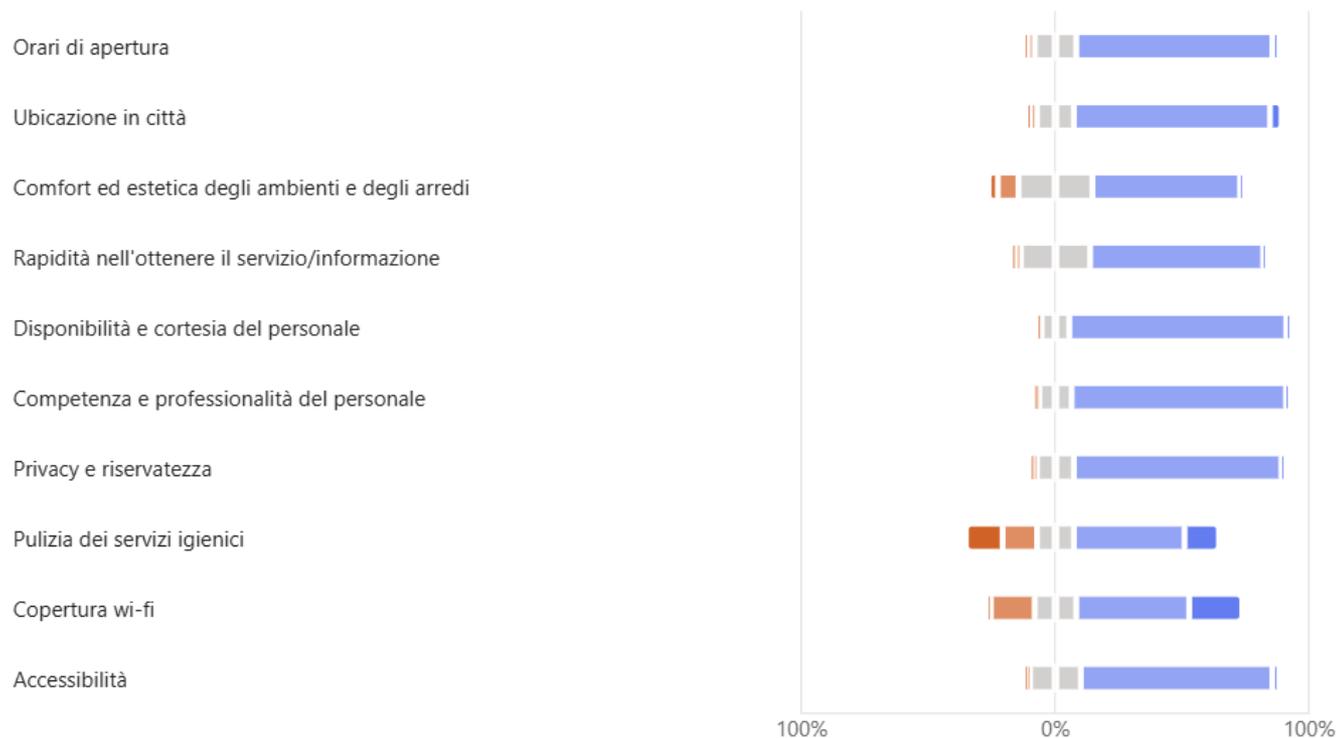
- Approfondire la conoscenza di te stesso/a 1
- Supportare il tuo processo di scelta (motivazione, autostima, efficacia delle azioni) 6
- Fare il punto della situazione (biografia studi, esperienze professionali, altre attività) e valorizzare ... 4
- Migliorare il tuo metodo di ricerca attiva e analisi critica delle informazioni sulle opportunità tra cui... 9
- Percorrere le tue transizioni (ri-orientamento scolastico, post diploma, post laurea, riqualificazion... 2



L'area più richiesta è legata allo sviluppo di strategie di ricerca e analisi delle opportunità, seguita dal bisogno di sostegno nei processi decisionali personali. Le altre necessità risultano meno frequenti.

8. SEI SODDISFATTO/A DEI SEGUENTI ASPETTI?

● NO ● POCO ● ABBASTANZA ● SI ● NON SO



Gli aspetti più apprezzati sono:

- Competenza e cortesia del personale, privacy, e rapidità del servizio.

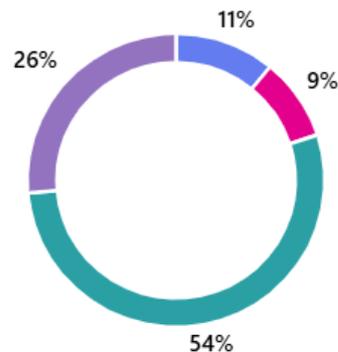
Gli aspetti con maggiori criticità sono:

- Pulizia dei servizi igienici, copertura Wi-Fi, e in parte comfort degli ambienti.

Gli altri aspetti mostrano una soddisfazione generalmente buona, ma con spazi di miglioramento.

9. IN BASE ALLA TUA ESPERIENZA, COME DEFINIRESTI L'INFORMAGIOVANI?

● Un luogo che offre esclusivamente servizi	12
● Un luogo di aggregazione dove potere fare nuove conoscenze e incontrare persone con gli stessi...	10
● Un luogo dove acquisire nuove conoscenze e migliorare le proprie competenze professionali e/o...	59
● un luogo che offre possibilità di crescita personale	29



L'opzione più votata (59 risposte) evidenzia che l'Informagiovani è percepito principalmente come un luogo di apprendimento e sviluppo di competenze.

La seconda più votata (29 risposte) rafforza questa visione, aggiungendo l'aspetto della crescita personale.

Le opzioni meno votate (12 e 10 risposte) indicano che l'aspetto puramente funzionale o sociale è meno rilevante per gli utenti.

L'Informagiovani è visto soprattutto come un centro di formazione e crescita, più che come un semplice sportello di servizi o un luogo di socializzazione

6

Risposte

Risposte più recenti

...

1 intervistati (17%) hanno risposto posta elettronica a questa domanda.

persone interno
bisogno **posta elettronica** **unica pecca**
bagni **servizi igienici** **sedie quadrate**

«Cambiate le sedie quadrate sono pesanti»

«Migliorare i servizi igienici»

«Le persone all'interno sono veramente competenti e disponibili, l'unica pecca sono i bagni, decisamente da ristrutturare»

I suggerimenti si concentrano su tre aree principali:

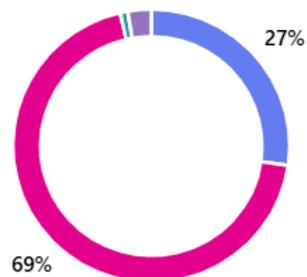
- Miglioramento della comunicazione e reattività (email, dinamismo)
- Interventi su spazi e arredi, in particolare servizi igienici e sedie
- Apprezzamento per il personale, che viene descritto come competente e disponibile

ANGRAFICA CAMPIONI UTENTI

Dall'analisi delle caratteristiche anagrafiche degli utenti emerge una netta prevalenza delle donne che sono circa il 69 % del totale.

12. SEI?

● Maschio	30
● Femmina	76
● Altro	1
● Preferisco non rispondere	3

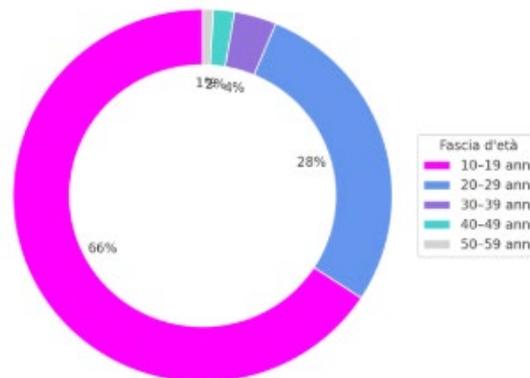


13. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

Età media: 21 anni

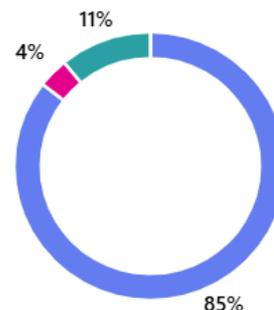
Frequenze per fascia d'età

10–19 anni: 73 persone	66%
20–29 anni: 31 persone	28%
30–39 anni: 4 persone	4%
40–49 anni: 2 persone	2%
50–59 anni: 1 persona	1 %



14. NAZIONALITA'

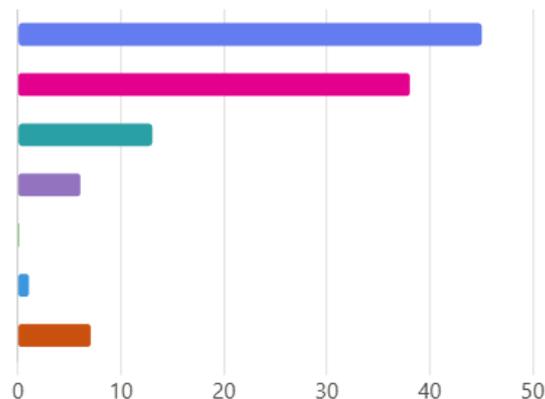
● Italiana	94
● Appartenente all'Unione Europea	4
● Non appartenente all'Unione Europea	12



Relativamente alla nazionalità di appartenenza, l'85 % è di nazionalità italiana.

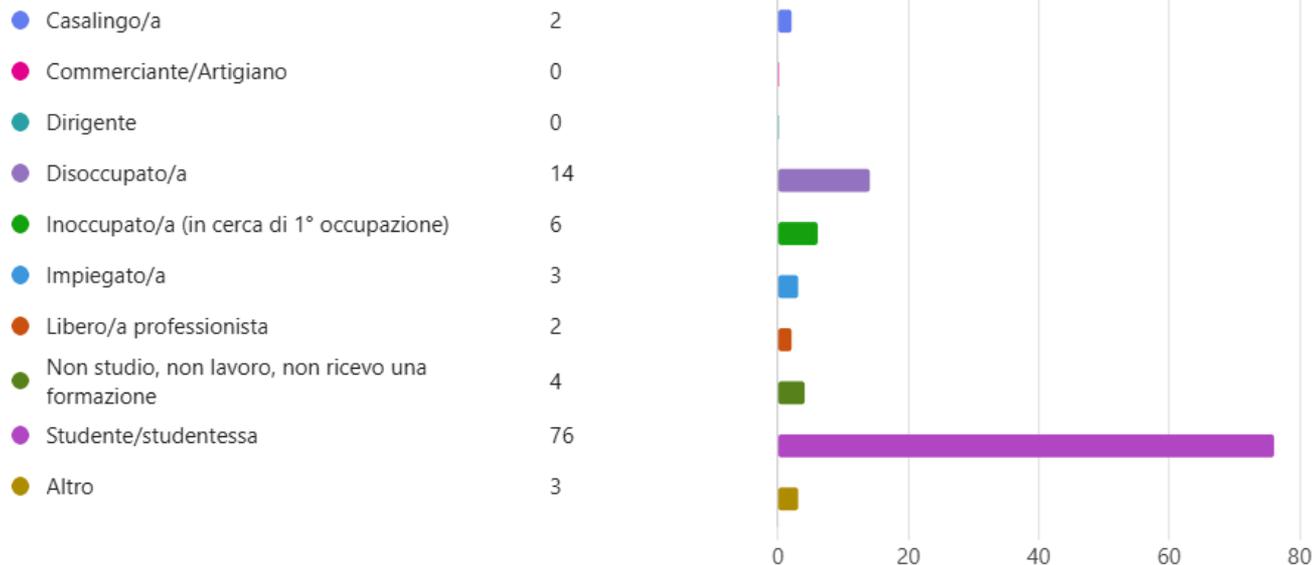
15. TITOLO DI STUDIO

● Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza media)	45
● Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	38
● Laurea triennale	13
● Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	6
● Titolo post Laurea (specializzazioni, master, dottorato)	0
● Nessun titolo	1
● Altro	7



Il campione è composto prevalentemente da persone con un livello di istruzione di grado secondario, con una presenza significativa di giovani in età scolare o appena diplomati. La bassa incidenza di titoli universitari e l'assenza di titoli post-laurea suggeriscono che il servizio Informagiovani si rivolge principalmente a una popolazione giovane e in fase di formazione o inserimento lavorativo.

16. OCCUPAZIONE



La stragrande maggioranza degli intervistati è composta da studenti (76 su 110), confermando che il campione è prevalentemente giovane e in formazione.

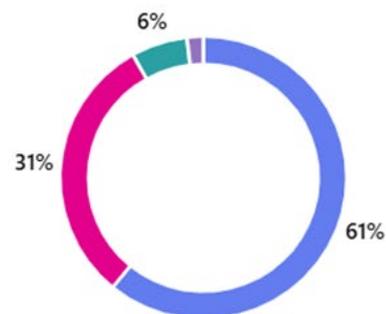
Il secondo gruppo più numeroso è quello dei disoccupati (14), seguito dagli inoccupati (6), che sono alla ricerca della loro prima occupazione.

Un dato interessante è che 4 persone dichiarano di non studiare, non lavorare e non ricevere formazione, una condizione che può indicare esclusione sociale o difficoltà di accesso a opportunità.

Le categorie lavorative tradizionali (impiegati, liberi professionisti, casalinghi) sono poco rappresentate, mentre nessuno si identifica come dirigente o artigiano/commerciante.

17. ABITI NEL COMUNE DI PARMA?

● Si	67
● No, abito in un altro comune della provincia di Parma	34
● No, abito in un'altra provincia	7
● Altro	2

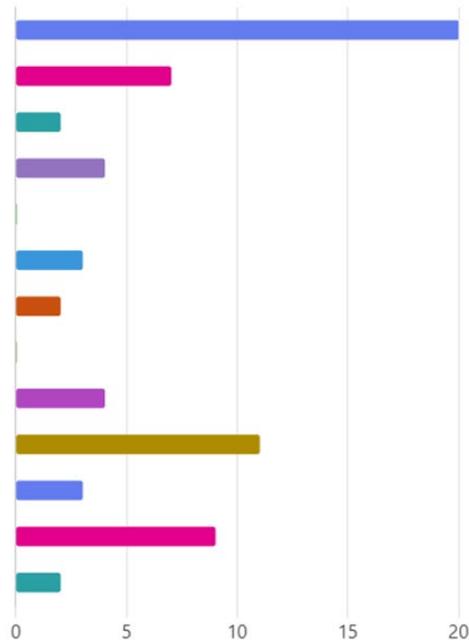


La maggioranza degli intervistati (67 su 110) risiede nel Comune di Parma, indicando una forte concentrazione locale.

Un numero significativo (34 persone) proviene da altri comuni della provincia, solo 7 persone risiedono fuori provincia, mentre 2 hanno selezionato «Altro»

18. IN QUALE QUARTIERE ABITI?

● Parma centro	20
● Oltretorrente	7
● Molinetto	2
● Pablo	4
● Golese	0
● San Pancrazio	3
● San Leonardo	2
● C.S. Martino	0
● Lubiana	4
● San Lazzaro	11
● Cittadella	3
● Montanara	9
● Vigatto	2



Il quartiere più rappresentato è Parma centro (20 risposte), seguito da San Lazzaro (11) e Montanara (9). Alcuni quartieri come Golese e C.S. Martino non hanno ricevuto alcuna risposta, suggerendo una scarsa partecipazione o popolazione giovanile limitata in quelle aree.