Comune di Parma

REPORT INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

INFORMAGIOVANI

(01/12/2025-28/02/2026)

Introduzione

L'indagine di Customer Satisfaction 2025–2026 relativa al servizio **Informagiovani del Comune di Parma** è finalizzata a rilevare la qualità percepita del servizio e il livello di soddisfazione dell'utenza rispetto alle attività di informazione, orientamento e supporto rivolte ai giovani. Il questionario, compilato da **102 utenti**, fornisce un quadro conoscitivo utile per valutare l'efficacia del servizio e orientare eventuali azioni di miglioramento.

I risultati evidenziano che la conoscenza dell'Informagiovani avviene prevalentemente attraverso il **sistema scolastico e formativo** (scuole, università ed enti di formazione), seguito dal **passaparola** e, in misura minore, da altri servizi al pubblico e dai canali digitali. La scelta di rivolgersi al servizio è motivata principalmente dalla **percezione di affidabilità**, dalla **gratuità** e, in diversi casi, dall'assenza di riferimenti alternativi chiari, confermando il ruolo dell'Informagiovani come presidio pubblico riconosciuto e accessibile.

Per quanto riguarda i canali di comunicazione, una parte consistente degli utenti dichiara di non seguire abitualmente i social network del servizio e di consultare il sito web in modo saltuario. Il **giudizio medio espresso sul sito Informagiovani**, pari a **5,27 su una scala da 1 a 6**, indica una **valutazione complessivamente positiva**, collocata su livelli medio-alti di soddisfazione, pur lasciando spazio a possibili interventi di rafforzamento dell'offerta informativa e comunicativa.

Le principali motivazioni di accesso al servizio riguardano l'**ambito lavorativo** (ricerca di lavoro, stage, autoimprenditorialità), l'**orientamento** e il supporto alla **redazione del curriculum vitae**, seguite dalle richieste in materia di formazione. Nell'ambito dell'orientamento, i bisogni espressi si concentrano sul supporto ai processi decisionali, sulla ricostruzione e valorizzazione del percorso personale e sulla gestione delle transizioni formative e professionali.

La valutazione dei diversi aspetti del servizio – tra cui orari di apertura, ubicazione, rapidità di accesso, comfort degli ambienti, disponibilità e competenza del personale, tutela della privacy e accessibilità – restituisce un quadro articolato ma nel complesso positivo. Coerentemente, il **voto complessivo attribuito al servizio Informagiovani**, pari a **5,30 su 6**, conferma un **buon livello di soddisfazione generale** da parte degli utenti.

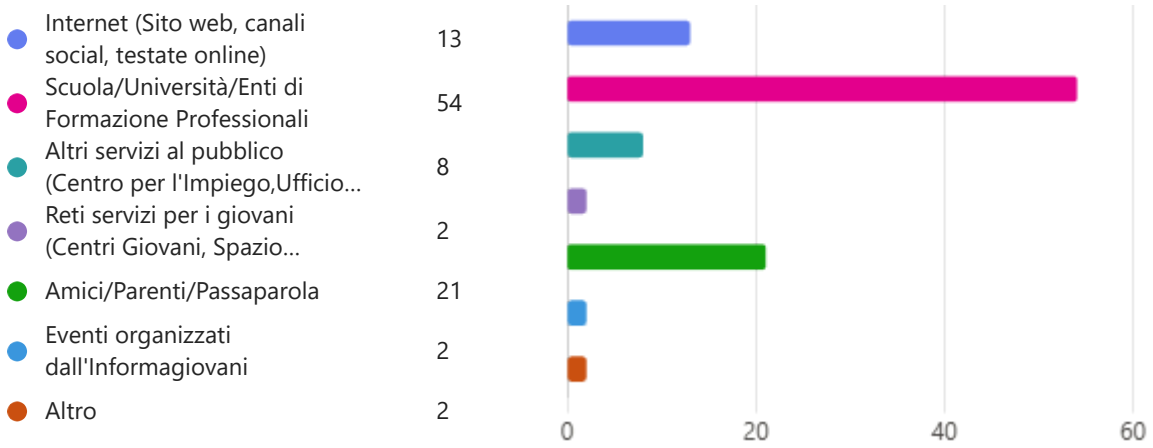
È inoltre significativo che la maggioranza dei rispondenti definisca l'Informagiovani come **un luogo in cui acquisire nuove conoscenze e migliorare le proprie competenze professionali**, nonché come **uno spazio di crescita personale**, andando oltre la dimensione di semplice sportello informativo. I suggerimenti raccolti, seppur numericamente contenuti, forniscono indicazioni utili per il miglioramento degli spazi e di alcuni servizi accessori.

Il profilo degli utenti rispondenti evidenzia una prevalenza di **studenti e giovani in cerca di occupazione**, in larga parte residenti nel Comune di Parma, con livelli di istruzione coerenti con il target di riferimento del servizio.

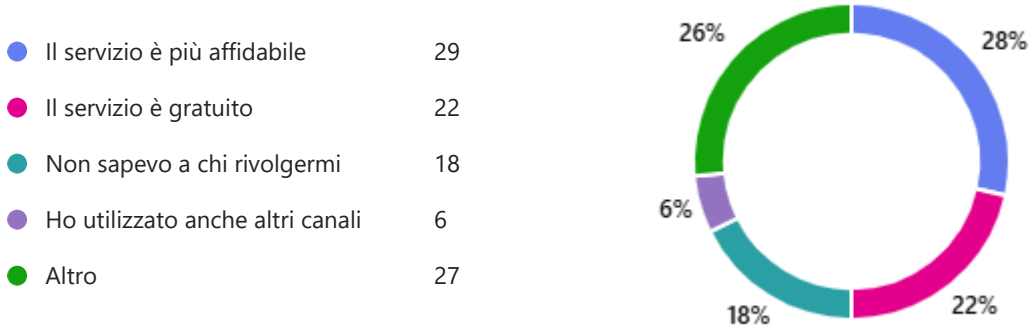
Panoramica delle risposte

Risposte	Tempo medio	Durata
102	03.10	89 Giorni

1. COME HAI CONOSCIUTO L'INFORMAGIOVANI?

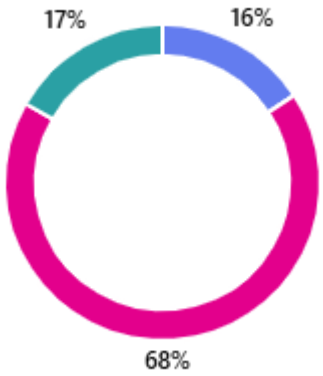


2. PERCHE' HAI SCELTO DI RIVOLGERTI ALL'INFORMAGIOVANI INVECE DI UTILIZZARE ALTRI CANALI DI INFORMAZIONE/ORIENTAMENTO/AIUTO?



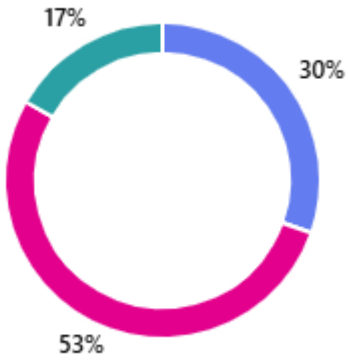
3. SEGUI I CANALI SOCIAL DELL'INFORMAGIOVANI?

Si	16
No	69
Qualche volta	17



4. CONSULTI IL SITO INFORMAGIOVANI?

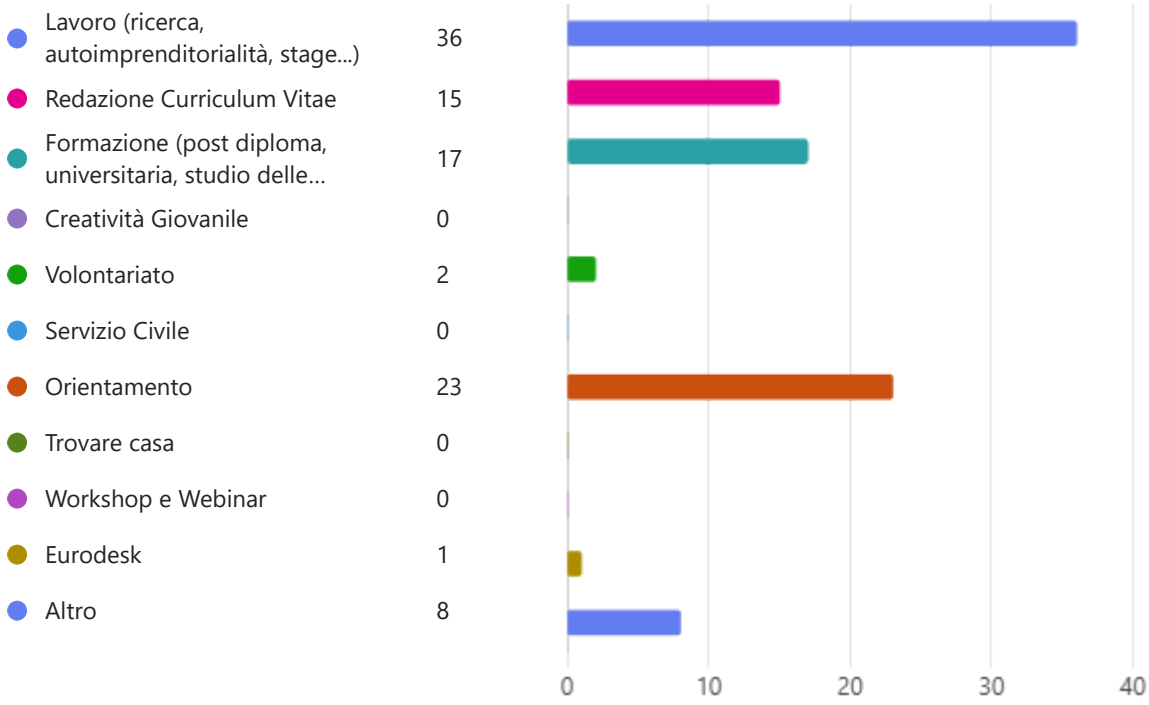
Si	31
No	54
Qualche volta	17



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

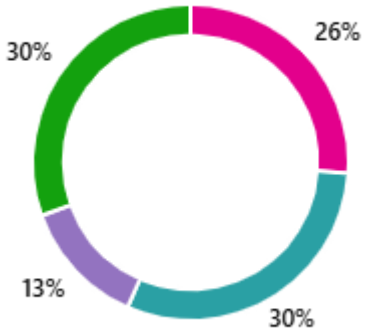


6. PER QUALE MOTIVO TI SEI RIVOLTO A INFORMAGIOVANI?

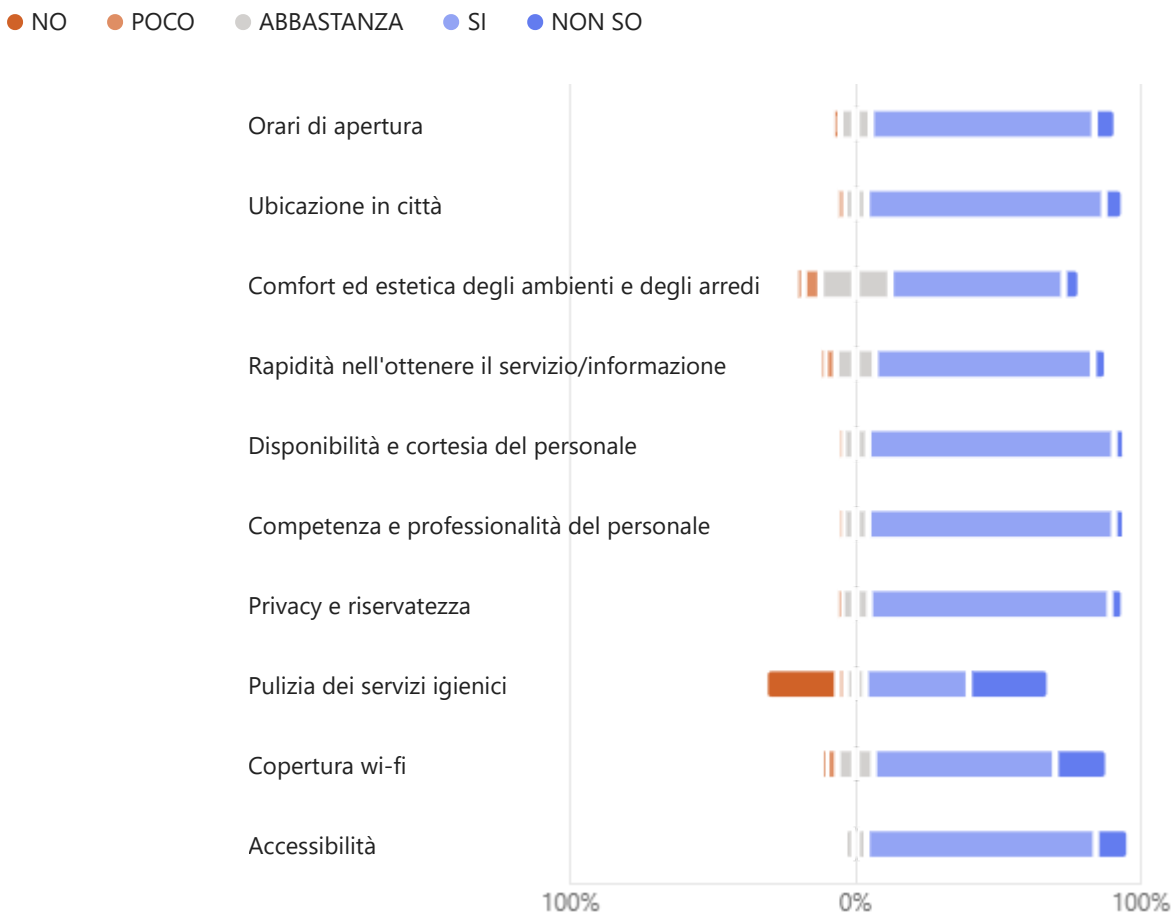


7. ORIENTAMENTO - NELLO SPECIFICO, DI COSA HAI AVUTO BISOGNO?

Approfondire la conoscenza di te stesso/a	0
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 ...	7
Migliorare il tuo metodo di ricerca attiva e analisi critica delle informazioni sulle opportunità tra cui...	3
Percorrere le tue transizioni (ri-orientamento scolastico, post diploma, post laurea, riqualificazion...	7

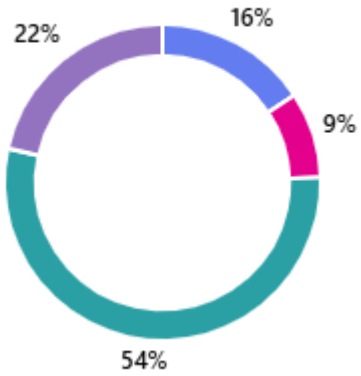


8. SEI SODDISFATTO/A DEI SEGUENTI ASPETTI?



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

Un luogo che offre esclusivamente servizi	16
Un luogo di aggregazione dove potere fare nuove conoscenze e incontrare persone con gli stessi...	9
Un luogo dove acquisire nuove conoscenze e migliorare le proprie competenze professionali e/o...	55
un luogo che offre possibilità di crescita personale	22



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



11. SE HAI QUALCHE SUGGERIMENTO, SCRIVILO QUI

12
Risposte



12. SEI?

Maschio	41
Femmina	60
Altro	0
Preferisco non rispondere	1



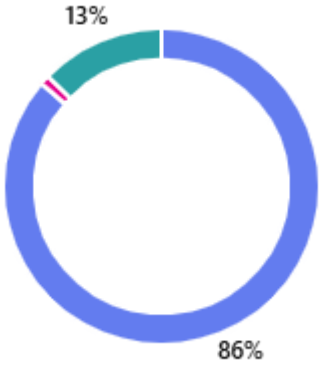
13. ETA' (INDICARE L'ETA' PRECISA)

102
Risposte

Risposte più recenti
"25"
"28"
"21"
...

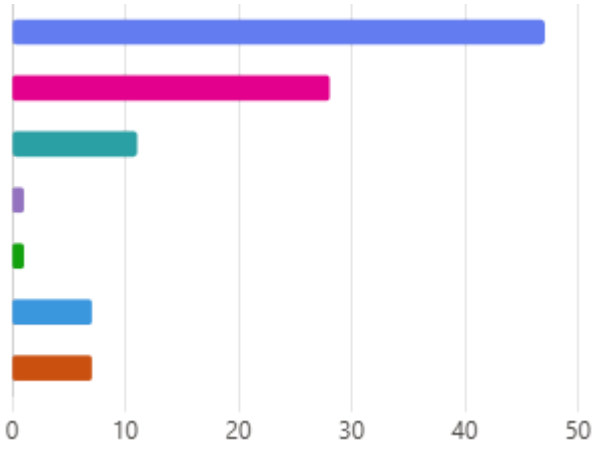
14. NAZIONALITA'

Italiana	88
Appartenente all'Unione Europea	1
Non appartenente all'Unione Euroepa	13

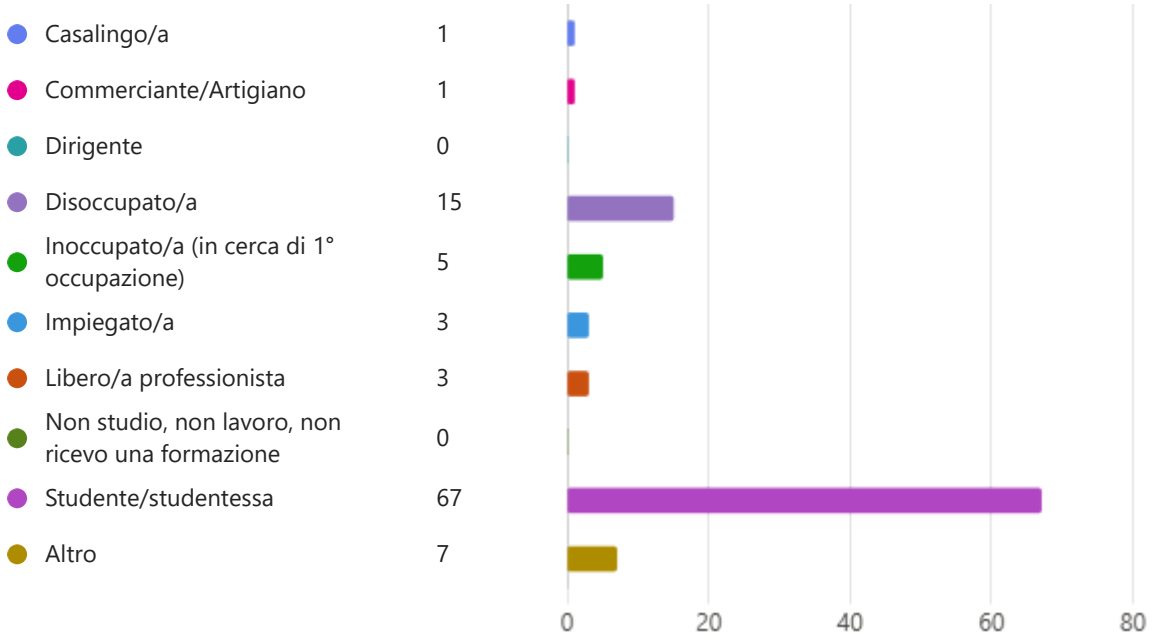


15. TITOLO DI STUDIO

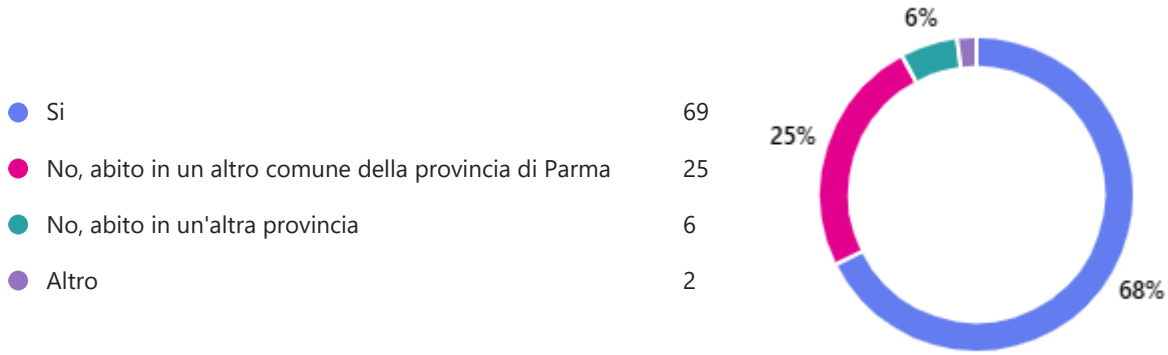
Diploma di Scuola secondaria di primo grado (Licenza...	47
Diploma di Scuola secondaria di secondo grado (Diploma)	28
Laurea triennale	11
Laurea (Magistrale o a Ciclo Unico)	1
Titolo post Laurea (specializzazioni, master,...	1
Nessun titolo	7
Altro	7



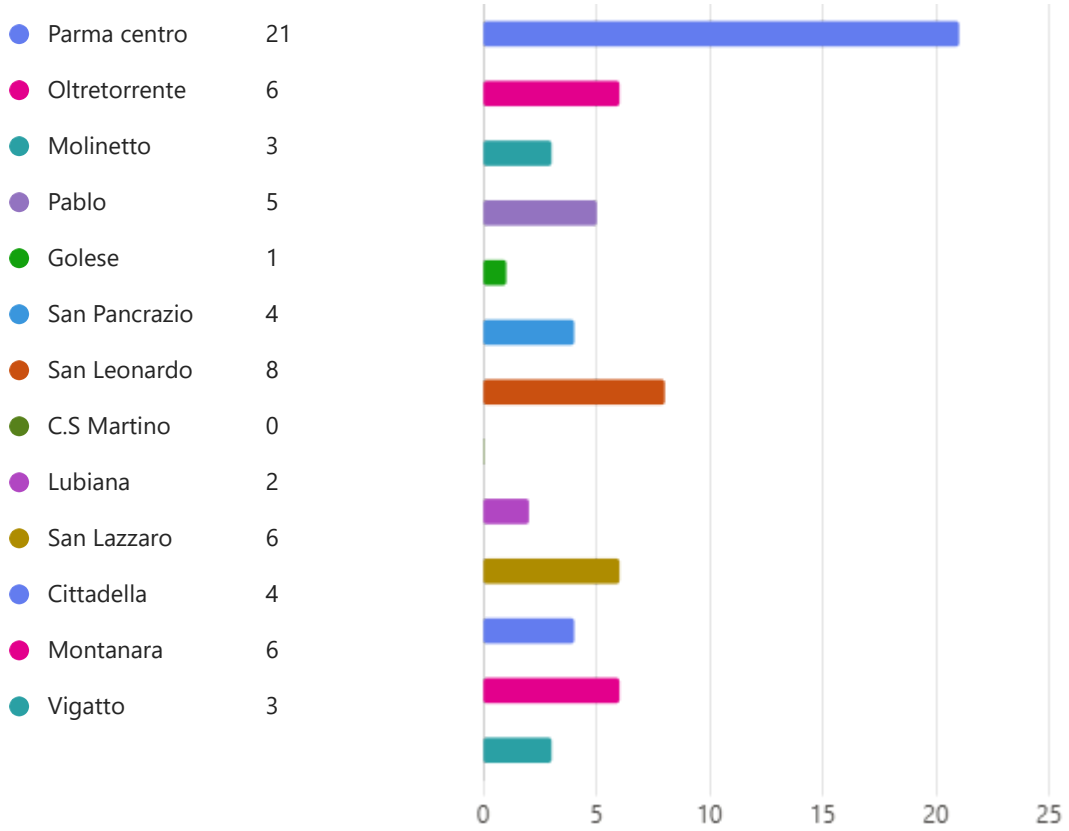
16. OCCUPAZIONE



17. ABITI NEL COMUNE DI PARMA?



18. IN QUALE QUARTIERE ABITI?



19. DICHIARO DI AVERE PRESO VISIONE DELL'INFORMATIVA SULLA PRIVACY https://www.comune.parma.it/it/privacy-gdpr

