

## **INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION Servizio Informagiovani 2021**

Le indagini di customer satisfaction sono state realizzate rispetto alle seguenti attività:

- 1. Attività di orientamento – Supporto all’attività di stesura del curriculum vitae**
- 2. Attività di orientamento - Colloqui di orientamento e consulenze al lavoro e alla formazione**
- 3. Attività di orientamento dedicati agli studenti – Scuole Secondarie di Primo grado**
- 4. Attività di orientamento dedicati agli studenti – Scuole Secondarie di Secondo grado**
- 5. EVENTI - Salone dello Studente Junior (somministrato agli espositori)**
- 6. EVENTI - Salone dello Studente Young (somministrato ai docenti e agli espositori)**
- 7. Incontri organizzati nell’ambito del progetto P#F#D# - “Covid questo S-conosciuto”**
- 8. Incontri organizzati nell’ambito del progetto P#F#D# - Laboratorio finale**
- 9. Incontri organizzati nell’ambito del progetto FORME COMPOSTE – Soft Skills in ambito artistico musicale**
- 10. Corsi di formazione a cui hanno partecipato gli Operatori del Servizio**
- 11. Sportello online**

Si precisa che:

- gli incontri/eventi/colloqui in cui è prevista la somministrazione di questionari di customer satisfaction sono organizzati sia in presenza che da remoto;
- per tutte le rilevazioni (ad eccezione di quella del sito) è stata utilizzata la scala numerica a 10 punti equispaziati (1-10), come raccomandato dall’Ing. Boiani. Dall’anno prossimo verranno portate delle modifiche anche al questionario del sito e si adeguerà la scala utilizzata;
- si è proceduto in via sperimentale ad un contatto telefonico con alcuni utenti che hanno partecipato ai percorsi di orientamento

## 1. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

- **Supporto all'attività di stesura del curriculum vitae**

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Novembre 2021

N. questionari compilati: 83

In che modo è venuto a conoscenza del servizio di orientamento?	A Scuola/ In Università	Passaparola (amici, colleghi...)	Sito IG	Social (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn...)	Altro (avviso a sportello, Collocamento mirato, ecc.)
2021	12,21%	49,62%	22,90%	10,69%	4,58%
2020		53,85%	17,95%	23,08%	5,06%
2019	/	54%	21%	/	25%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...) ? come si è svolto il suo colloquio?									9,8		
Le informazioni e indicazioni ricevute nel colloquio sono state utili?									9,6		
E' soddisfatto/a di come è stato accolto dall'operatore?									9,8		
E' soddisfatto/a dell'assistenza/aiuto prestata dall'operatore?									9,8		
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?									9,6		
Rilevazione con scala 1-10 dal 2020									<b>Media valori 2021:</b>	<b>9,7</b>	
									<b>Media valori 2020:</b>	<b>9,5</b>	
									<b>Media valori 2019:</b>	<b>94,8%</b>	

### In particolare, quali parti, argomenti del colloquio ritiene interessanti/utigli?

- struttura del CV. Modalità di stesura e adattamento del CV al lavoro a cui si aspira
- sviluppo della consapevolezza delle proprie potenzialità, inclinazioni, competenze, capacità e risorse
- suggerimenti su come sviluppare soft skills
- tecniche per la ricerca attiva del lavoro
- canali di ricerca e candidatura
- preparazione e presentazione ad un colloquio di lavoro
- comportamenti adeguati nel contesto lavorativo
- valorizzazione delle esperienze di lavoro
- cosa fare dopo il licenziamento

### Suggerimenti

- Mantenere relazione con l'utenza per successive consulenze e per monitorarne l'evoluzione.

## 2. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

- **Colloqui di orientamento e consulenze al lavoro e alla formazione**

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Novembre 2021

N. questionari compilati: 121

In che modo è venuto a conoscenza del servizio di orientamento?	A Scuola/ In Università	Passaparola (amici, colleghi...)	Sito IG	Social (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn...)	Altro (avviso a sportello, Collocamento mirato, ecc.)
2021	7,8%	53,3	22,2%	4,4%	12,2%
2020	0,00%	57,01%	37,38%	1,87%	3,74%

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...) ? come si è svolto il suo colloquio?									9,7	
Le informazioni e indicazioni ricevute nel colloquio sono state utili?									9,6	
E' soddisfatto/a di come è stato accolto dall'operatore?									9,4	
E' soddisfatto delle modalità con cui l'operatore ha approfondito le sue competenze e le sue potenzialità?									9,6	
E' soddisfatto/a dell'assistenza prestata dall'operatore?									9,7	
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?									9,7	
<b>Media valori 2021:</b>									<b>9,6</b>	
<b>Media valori 2020:</b>									<b>9,8</b>	
<i>Nel 2019 il dato è stato rilevato insieme a quello dei colloqui</i>										

### Quali argomenti sono stati più interessanti/utili per l'elaborazione del suo progetto personale di scelta?

- ricerca del lavoro, canali e strumenti; l'uso di internet
- candidatura e colloquio di lavoro (modalità, cautele, ecc.)
- informazioni relative al comportamento da tenere durante un colloquio di lavoro e la preparazione in generale di un colloquio
- obiettivi da raggiungere, analisi del contesto rapportata ai propri interessi, passioni, inclinazioni, aspettative
- analisi del mercato, eventuali migliorie da apportare al cv per aumentare le opportunità di selezione
- confronto, dialogo e valutazione
- supporto alle incertezze e indecisioni, all'analisi delle proposte
- corsi di formazione proposti
- gestione del piano di studi, valutazione di nuovi percorsi universitari da intraprendere
- supporto alle scelte, accompagnamento nei percorsi

### Ha suggerimenti da darci riguardo all'organizzazione del colloquio?

- Organizzare piccoli gruppi per discussione e confronto fra pari

- Apprezzamento per la gestione del percorso organizzato in più appuntamenti in presenza e online

### 3 - ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO – SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO

- **Moduli di orientamento dedicati ai ragazzi delle classi III**

*Tempistica di rilevazione: Gennaio – Febbraio 2021*

*Questionario somministrato ai docenti delle classi in cui sono organizzati gli incontri nel corso del Salone dello Studente Junior a.s. 2020/2021*

*N. questionari compilati: 23*

*Per l'edizione a.s. 2021/2022 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (gennaio 2022)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUANTO È COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELL'INCONTRO?									9,6	
COME VALUTA: la chiarezza delle indicazioni date dall'Orientatore?									9,6	
COME VALUTA: la competenza dell'Orientatore?										10
IN CHE MISURA RITIENE SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO DEI PARTECIPANTI DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE?						6,9				
RITIENE RITIENE CHE L'INCONTRO ABBA CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI? CHE L'INCONTRO ABBA CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI?	SI 95,7%									
È a conoscenza dei moduli di orientamento proposti dall'Informagiovani nel corso dell'anno scolastico dedicati alle classi I, II e III delle scuole secondarie di primo grado?	SI 95,7%									
Rilevazione con scala 1-10 dal 2021	<b>Media valori 2021: 9,1</b> <b>Media valori 2020: 89%</b> <b>Media valori 2019: 93,6%</b>									

#### **Ritiene che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi prefissati? Perché?**

- Gli incontri hanno aiutato a prendere consapevolezza per la scelta scolastica; utile il confronto con l'esperto per una riflessione rispetto alle motivazioni alla base della scelta, per sviluppare una prospettiva futura, per fare chiarezza nel prendere decisioni, per ragionare su dubbi e paure rispetto ai percorsi scolastici da intraprendere e a considerare l'errore della scelta un'occasione di crescita e non come un fallimento.

#### **Suggerimenti**

- La modalità a distanza è risultata talvolta poco efficace e si richiedono – se possibile – incontri in presenza
- Si richiede un prolungamento dei tempi e una organizzazione su un percorso triennale degli interventi di orientamento

#### 4. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO – SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO

- **Moduli di orientamento:** Biglietto per il futuro - conoscere per scegliere e la dimensione della scelta; PCTO; Orientamento universitario; I servizi IG e la mobilità internazionale post-diploma; Attivazione - Strategie per una scelta consapevole in ambito formativo Modulo 1 e 2; Work#Compass

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Novembre 2021

Questionario somministrato agli studenti delle classi in cui sono organizzati gli incontri

N. questionari compilati: 715

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
QUANTO SEI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELL' INCONTRO?							7,8				
COME VALUTI: la chiarezza delle indicazioni date dall'Orientatore?								8,8			
COME VALUTI: la competenza dell'Orientatore? . IN CHE MISURA RITIENI SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO COME PARTECIPANTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE?									9,4		
IN CHE MISURA RITIENE SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO DEI PARTECIPANTI DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE? . IN CHE MISURA RITIENI SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO COME PARTECIPANTE DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE?							7,9				
RITIENE CHE L'INCONTRO ABBA CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI? CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI?							7,6				
RITIENE CHE L'INCONTRO ABBA CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI?	SI 96,2%										
Rilevazione con scala 1-10 dal 2021									<b>Media valori 2021:</b>	<b>8,3</b>	
									<b>Media valori 2020:</b>	<b>65,2%</b>	
									<b>Media valori 2019:</b>	<b>77,9%</b>	

#### Ritiene che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili)

- ! Gli incontri hanno aiutato a chiarire idee e dubbi, a prendere consapevolezza dei propri desideri, potenzialità e limiti utili per una scelta consapevole; a conoscere le proposte formative post diploma (percorsi universitari, accademici, ITS, IFTS, ecc.), gli aspetti collegati al sistema universitario e di istruzione terziaria in generale (sistema CFU, tasse universitarie, percorsi abilitanti, percorsi professionalizzanti, ecc.), gli strumenti a disposizione, delle informazioni e conoscenze necessarie per affrontare la scelta.
- ! Sono stati approfonditi gli aspetti del mondo del lavoro, della ricerca, delle competenze richieste e di quelle spendibili, ha fatto conoscere il servizio Informagiovani
- ! Viene considerato utile l'approccio delle professioniste che favoriscono e stimolano all'analisi introspettiva

#### Suggerimenti/Osservazioni

- ! Approfondire l'aspetto delle paure degli studenti
- ! Organizzare più interventi
- ! In generale, viene evidenziata soddisfazione e interessamento per contenuti e apprezzamento per modalità e la concretezza degli interventi. In alcune segnalazioni si suggerisce la necessità di proporre gli incontri in presenza, COVID permettendo.

## 5. SALONE DELLO STUDENTE JUNIOR 2020 - ESPOSITORI

Tempistica di rilevazione: dicembre 2020 – febbraio 2021

Questionario somministrato ai docenti delle scuole che hanno partecipato al Salone 2020 in qualità di Espositori. La somministrazione è stata fatta direttamente dalle scuole che hanno pubblicato il link al modulo nell'area dedicata.

N. questionari compilati: 15

Per l'edizione 2021 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (gennaio 2022)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
E' in generale soddisfatto dell'edizione 2020 del Salone dello Studente Junior interamente online?								8			
Ritiene il periodo adeguato allo svolgimento della manifestazione?	<b>SI 93,3%</b>										
Ritiene che la soluzione dell'area web sia stata adatta allo svolgimento della manifestazione per l'anno 2020?								8,7			
E' soddisfatto della proposta degli stand virtuali e della loro organizzazione?								8			
E' soddisfatto dell'esperienza delle interviste della rassegna "A tu per tu con le scuole"?								8			
E' soddisfatto del supporto della Segreteria Organizzativa?								8,7			
E' soddisfatto dei risultati ottenuti?	<b>SI 93,3%</b>										
Ritiene che l'area web abbia avuto un buon successo in termini di visualizzazioni e diffusione?	<b>SI 93,3%</b>										
Valuta positivamente l'esperienza?								8			
Sarebbe interessato a partecipare il prossimo anno?	<b>SI 100%</b>										
Rilevazione con scala 1-10 dal 2021								<b>Media valori 2021:</b>	<b>8,2</b>		
								<b>Media valori 2020:</b>	<b>83,5%</b>		
								<b>Media valori 2019:</b>	<b>88,3%</b>		

### E' SODDISFATTO DELL'EDIZIONE 2020?

- Si segnala una generale soddisfazione da parte delle scuole sia da un punto di vista tecnico e organizzativo che di contenuto; la relazione e il contatto diretto restano modalità preferite, ma la soluzione online ha rappresentato una valida sostituzione.
- Più docenti segnalano che la platea dei "visitatori" si è allargata; l'Area web era ricca e completa di materiali. È stata apprezzata l'uniformità del format proposto che ha permesso di cercare e confrontare le varie proposte scolastiche con imparzialità.

### SUGGERIMENTI:

- Molti docenti segnalano l'opportunità di riprendere, una volta tornati alla normalità, l'organizzazione della manifestazione in presenza, proponendo alcune iniziative online che permettono la partecipazione delle famiglie in orari adeguati agli impegni lavorativi e familiari.
- Alcuni suggerimenti tecnici: prolungare i tempi delle presentazioni, anticipare la manifestazione, implementare la possibilità di prenotare incontri e visite alle scuole anche in presenza;





## 6. SALONE DELLO STUDENTE YOUNG (somministrato ai docenti e agli espositori)

Tempistica di rilevazione: febbraio – marzo 2021

Questionario somministrato ai referenti delle Università che hanno partecipato al Salone Young.

N. questionari compilati: 11

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
E' in generale soddisfatto dell'edizione 2021 del Salone dello Studente Young interamente online?						6,3				
Ritiene il periodo adeguato allo svolgimento della manifestazione?	<b>SI 66,7%</b>									
Ritiene che la soluzione dell'area web sia stata adatta allo svolgimento della manifestazione per l'anno 2021?							7,8			
E' soddisfatto della proposta degli stand virtuali e della loro organizzazione?						6,7				
E' soddisfatto dell'esperienza delle interviste della rassegna "A tu per tu con le università"?						6,7				
E' soddisfatto del supporto della Segreteria Organizzativa?								8,9		
E' soddisfatto dei risultati ottenuti?	<b>SI 100%</b>									
Ritiene che l'area web abbia avuto un buon successo in termini di visualizzazioni e diffusione?						6,7				
Valuta positivamente l'esperienza?	<b>SI 100%</b>									
Sarebbe interessato a partecipare il prossimo anno?	<b>SI 70,4%</b>									
Rilevazione con scala 1-10 dal 2021	<b>Media valori 2021: 7,4</b> <b>Media valori 2020: 83,5%</b> <b>Media valori 2019: 95%</b>									

### E' soddisfatto dell'edizione 2021 del Salone dello Studente Young interamente online?

- I referenti delle Università che hanno aderito alla formula online hanno dichiarato che la piattaforma è ben costruita, ma risulta difficoltoso monitorare i contatti e le adesioni
- La manifestazione andrebbe anticipata
- La soluzione dell'Area Web e l'organizzazione degli stand virtuali risulta positiva: è stata un'alternativa valida alla formula in presenza che ha garantito in generale buona affluenza
- Elementi di criticità: mancata interazione con gli studenti e un confronto diretto

## 7. Incontri organizzati nell'ambito del progetto P#F#D#, Laboratori "Covid questo S-conosciuto"

Tempistica di rilevazione: Aprile 2021

Questionario somministrato agli studenti delle classi che hanno aderito all'iniziativa (3 classi degli Istituti Einaudi, Anguissola e Stanga) a valere sul bando "La Lombardia è dei Giovani 2019"

N. questionari compilati: 75

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COMPLESSIVAMENTE, IL PERCORSO SVOLTO TI E' SEMBRATO UTILE?							7,8			
LE TEMATICHE AFFRONTATE SONO RISULTATE DI TUO INTERESSE?								8		
Il dottor Mattioli ha condotto il percorso e ti ha aiutato nella realizzazione dei video: come valuti la chiarezza e l'efficacia del suo intervento?								8,1		
La dottoressa Balotta ha affrontato il tema dell'origine del COVID-19, delle fake news nate durante la pandemia e di come ognuno possa contribuire al contenimento del virus: come valuti la chiarezza e l'efficacia del suo intervento?								8,2		
La dott.ssa Federica Frosi ha affrontato il tema COVID-19 da un punto di vista psicologico e delle neuroscienze: come valuti la chiarezza e l'efficacia del suo intervento?								8,5		
QUANTO RITIENI CHE LE INFORMAZIONI E LE INDICAZIONI RICEVUTE POSSANO ESSERE UTILI AD AFFRONTARE IN MODO PIU' CONSAPEVOLE L'EMERGENZA SANITARIA IN CORSO?							7,9			
IN CHE MISURA RITIENI SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO DURANTE GLI INCONTRI?							7,7			
RITIENI CHE IL PROGETTO ABBIА CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI?	<b>SI 94,6%</b>									

### Ritieni che il progetto abbia conseguito gli obiettivi prefissati?

- L'incontro ha aiutato a capire l'origine della Pandemia, di acquisire maggiore consapevolezza grazie anche alla diffusione di molte informazioni, di riflettere e approfondire il tema che è stato affrontato a 360° e da punti di vista diversi (medico, psicologico, educativo)
- Gli incontri stati molto interessanti e coinvolgenti e hanno permesso agli studenti di esprimersi rispetto alla situazione personale, di manifestare una certa attitudine di problem solving rispetto alla situazione critica che vivono in assenza di strumenti;

### Qual è la parte che ti ha interessato di più? Hai suggerimenti

- Gli interventi della Psicologa e della Ricercatrice sono stati i più apprezzati. La realizzazione dei video è stata coinvolgente e stimolante perché ha consentito una ulteriore condivisione emotiva fra gli studenti

## 8. Incontri organizzati nell'ambito del progetto P#F#D# - Laboratorio finale

Tempistica di rilevazione: Settembre 2021

Questionario somministrato agli studenti delle classi che hanno aderito all'iniziativa (3 classi degli Istituti Einaudi, Anguissola e Stanga) a valere sul bando "La Lombardia è dei Giovani 2019"

N. questionari compilati: 10

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
COMPLESSIVAMENTE, IL LABORATORIO TI E' SEMBRATO UTILE?							7,8			
LE TEMATICHE AFFRONTATE SONO RISULTATE DI TUO INTERESSE?								8,9		
Andrea Mattioli ha condotto il percorso: come valuti la chiarezza e l'efficacia del suo intervento?										10
Come valuti la chiarezza e l'efficacia dell'intervento di Vittorio Venturini che realizzerà nella sua legatoria il prodotto finale?								8,9		
PENSI CHE GLI SPUNTI CHE AVETE FORNITO POSSANO ESSERE UTILI PER LA REDAZIONE DELLA LEGGE GIOVANI?								8,9		

### Pensi che gli spunti che avete fornito possano essere utili per la redazione della Legge Giovani?

- I giovani hanno apprezzato il coinvolgimento ma soprattutto la possibilità di esprimere il proprio punto di vista, di essere ascoltati e considerati, di interagire con varie figure adulte (istituzioni, mondo del lavoro, ecc.)
- nel corso dell'incontro (ma anche nei precedenti laboratori) si sono potute confrontare varie esperienze di realtà giovanili cittadine del mondo della scuola, del volontariato, della politica, ecc.)
- La parte della produzione è stata estremamente interessante
- Criticità: avere più tempo a disposizione.

## 9. Incontri organizzati nell'ambito del progetto FORME COMPOSTE – Soft Skills in ambito artistico musicale

Tempistica di rilevazione: ottobre 2021

Questionario somministrato agli studenti delle classi dell'IIS Romani coinvolti nel progetto Work#Compass# a valere sul bando "La Lombardia è dei Giovani 2020" con Capofila il Comune di Casalmaggiore

N. questionari compilati: 55

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
QUANTO SEI COMPLESSIVAMENTE SODDISFATTO DELL' INCONTRO?								8,6		
COME VALUTI: la chiarezza delle indicazioni date dall'Orientatore?								8,9		
COME VALUTI: la competenza dell'Orientatore?									9,6	
QUANTO RITIENI CHE LE INFORMAZIONI E LE INDICAZIONI RICEVUTE POSSANO ESSERE UTILI?							7,2			
IN CHE MISURA RITIENI SODDISFACENTE IL LIVELLO DI COINVOLGIMENTO DEI PARTECIPANTI DURANTE LO SVOLGIMENTO DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE?						6,6				
RITIENI CHE L'INCONTRO ABBA CONSEGUITO GLI OBIETTIVI PREFISSATI?	<b>SI 93,1%</b>									

### Perché ritieni che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi prefissati?

- gli argomenti e le attività svolti sono risultati utili e coinvolgenti: il significato e il valore delle soft skills è risultato un argomento nuovo e estremamente attuale
- è stato significativo comprendere l'importanza di conoscere se stessi e di come potenziare e/o acquisire nuove competenze

## 10. Corsi di formazione a cui hanno partecipato gli Operatori del Servizio

Tempistica di rilevazione: gennaio - maggio 2021

Questionario somministrato agli Operatori del Servizio che hanno partecipato a tre percorsi formativi, nello specifico:

- 1) Attività di orientamento: ridefinizione di strumenti e contenuti per orientatori - Federica Frosi
- 2) Metodo Agile e lavoro da remoto - Andrea Mattioli
- 3) Job Crafting e problem solving strategico - Paola Girelli.

Questionario compilato online

N. questionari compilati: 22

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Soddisfazione complessiva del percorso									9	
Conoscenza dei contenuti illustrati									9,6	
Esposizione chiara, comprensibile ed efficace										10
Capacità di conduzione dell'aula									9	
Capacità di coinvolgimento dei partecipanti									9,6	
Qualità dei materiali proposti, distribuiti o suggeriti							7,7		9,5	
Ritieni che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?										10
Grado di coinvolgimento									9,5	
										<b>Media valori 2021: 9,3</b>

### Quali argomenti riterresti utili da sviluppare?

- Tutti gli argomenti affrontati sono risultati interessanti e utili, si segnalò opportuno approfondire temi riguardanti il lavoro agile, gli strumenti necessari per la programmazione delle attività, il Job Crafting, il Problem Solving e il Coaching Strategico.

### Suggerimenti e feedback

- La partecipazione durante gli incontri è risultata molto alta poiché gli argomenti trattati e gli strumenti proposti erano molto interessanti e utili per le attività che svolte all'interno del Servizio, ciò ha reso gli incontri coinvolgenti e mai noiosi, favorito la riflessione circa l'opportunità di acquisire una prospettiva diversa con cui guardare alcune situazioni incontrate e affrontate durante gli incontri con gli utenti.
- Sarebbe utile dare maggior rilievo alla parte pratica e agli strumenti da utilizzare, confrontandosi su esempi e casistiche concrete.

## 11. SPORTELLO ONLINE

Tempistica di rilevazione: gennaio – ottobre 2021

Questionario online

N. questionari raccolti: 116

1 - L'utilizzo del sito e dei servizi online è soddisfacente				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
0,00%	0,00%	8,62%	12,93%	78,45%
2 - E' facile raggiungere il sito				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
0,0%	1,7%	7,8%	15,5%	75,0%
3 - E' facile trovare le informazioni sul sito				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
0,0%	0,9%	10,3%	15,5%	73,3%
4 - Il sito contiene informazioni complete				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
		7,7%	12,1%	80,2%
5 - Il sito contiene informazioni aggiornate				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
		6,9%	18,1%	75,0%
Trovo che utilizzare questo sito sia più vantaggioso rispetto ai canali tradizionali (telefono, sportello, email)				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	2,6%	4,3%	12,9%	80,2%
L'offerta informativa soddisfa le mie esigenze				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	6,9%	5,2%	20,7%	67,2%
Il sito offre la possibilità di contattare facilmente enti e servizi				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	4,3%	6,0%	28,4%	61,3%
Il sito è semplice da navigare				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	4,3%	6,0%	19,0%	70,7%
L'aspetto grafico è gradevole				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	2,6%	4,3%	23,3%	69,8%
Riesco a trovare le informazioni di cui ho bisogno con pochi click				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	2,6%	19,0%	17,2%	61,2%
Le pagine sono ben organizzate				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	D'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	3,4%	10,4%	29,3%	56,9%
	<b>2,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>19,0%</b>	<b>70,6%</b>
<b>MOLTO+COMPLETAMENTE</b>		<b>89,6%</b>		

Ho inviato richieste via mail	
No	Si
83,6%	16,4%
Ho ricevuto una risposta adeguata e nei tempi stabiliti	
No	Si

0,0%		100,0%		
Ho visitato il profilo Facebook dell'Informagiovani				
No	Si	0		
0,0%	100,0%	100,0%		
Ritengo le news pubblicate interessanti e utili [Indica quanto sei d'accordo ]				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	d'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	10,0%	0,0%	10,0%	80,0%
Ho visitato il profilo Youtube dell'Informagiovani				
No	Si			
64,8%	35,2%	100,0%		
Ho visitato il profilo Twitter dell'Informagiovani				
No	Si			
62,0%	38,0%	100,0%		
Ho visitato il profilo Twitter dell'Informagiovani				
No	Si			
52,8%	47,3%	100,0%		
Sono utili le informazioni segnalate [Indica quanto sei d'accordo ]				
Per niente d'accordo	Abbastanza d'accordo	d'accordo	Molto d'accordo	Completamente d'accordo
	8,1%	8,1%	29,7%	54,1%