



Cremona

COMUNE DI CREMONA

Servizio Informagiovani, Orientamento,
Scuola, Università, Sviluppo Lavoro

**SERVIZIO INFORMAGIOVANI, ORIENTAMENTO SCUOLA,
UNIVERSITA', SVILUPPO LAVORO UNITA' DIREZIONALE SEGRETARIO GENERALE**

ALLEGATO ALLA RELAZIONE PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE

**Dati aggiornati al 30/11/2023*

INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION

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 realizzate nelle Scuole Secondarie di Primo grado**
- 4. Attività di orientamento realizzate nelle Scuole Secondarie di Secondo grado**
- 5. EVENTI - Salone dello Studente Junior**
- 6. EVENTI - Salone dello Studente Young**
- 7. Corsi di formazione organizzati**
- 8. 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);
- i questionari da compilare vengono proposti al termine del colloquio/intervento di gruppo segnalando il link via mail. Dal mese di novembre è stata ripristinata la distribuzione dei questionari cartacei al termine dei colloqui. E' stato richiesto al SED un PC dedicato da poter utilizzare per l'inserimento diretto da parte dell'utente.
- nei questionari viene inserita almeno una domanda aperta per raccogliere dati di tipo qualitativo, utili nella fase di analisi dei risultati;
- l'analisi dei dati viene fatta, dopo l'elaborazione dei dati da parte della referente Qualità, con gli orientatori leggendo suggerimenti e osservazioni segnalate dagli utenti: in questo modo vengono condivise le eventuali criticità e si individuano le azioni correttive;
- si è proceduto ad un contatto telefonico con alcuni utenti che hanno partecipato ai percorsi di orientamento (circa una cinquantina). I dati sono in fase di rielaborazione

1. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

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

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Novembre 2023

N. questionari compilati: 49

Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...) ?	95,90%
Le informazioni e indicazioni ricevute nel colloquio sono state utili?	98,00%
E' soddisfatto/a di come è stato accolto dall'operatore?	98,00%
E' soddisfatto/a dell'assistenza/aiuto prestata dall'operatore?	98,00%
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?	93,90%

*n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100*

Media valori 2020:	97,4%
Media valori 2021:	95,1%
Media valori 2022:	99,6%
Media valori 2023:	96,3%

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

- attenzione dell'operatore;
- indicazioni e strategie fornite dall'operatore (valorizzazione delle proprie caratteristiche, competenze e capacità rispetto alla posizione per cui ci si candida; il modo di proporsi nella ricerca; come e dove indirizzare la ricerca; ecc.)

2. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

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

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Novembre 2023

N. questionari compilati: 153

Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...) ?	99,3 %
Le informazioni e indicazioni ricevute possano esserle utili nella ricerca del lavoro o nella definizione del percorso formativo?	95,4 %
E' soddisfatto delle modalità con cui l'operatore ha gestito il colloquio?	99,3 %
E' soddisfatto delle modalità con cui l'operatore ha approfondito le sue competenze e le sue potenzialità?	97,4 %
E' soddisfatto/a dell'assistenza prestata dall'operatore?	98,0 %
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?	99,3 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

Media valori 2020:	98,1%
Media valori 2021:	96,7%
Media valori 2022:	98,6%
Media valori 2023:	98,1%

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

- Consigli sul miglioramento del proprio curriculum, indicazioni sulle professioni, sul mondo del lavoro e sugli sbocchi lavorativi, sul potenziamento delle connessioni nella ricerca del lavoro
- Consigli sull'organizzazione dello studio e sulla capacità attentiva, sulla scelta, sulla gestione delle criticità derivanti dalle transizioni; illustrazione delle opportunità e degli strumenti da utilizzare per la scelta; possibilità di trovare ascolto e accoglienza, l'attenzione alla persona; riflessioni riguardo ai propri interessi, le proprie passioni e i vari spunti forniti.

Ha suggerimenti da darci riguardo all'organizzazione del colloquio?

- Maggiori disponibilità orarie al pomeriggio

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

- Il numero dei questionari compilati è circa un quinto dei colloqui sostenuti.
- Il gradimento rimane alto anche in rapporto al livello di soddisfazione rilevato nell'anno precedente.
- Si riscontra un aumento dei percorsi di accompagnamento (con particolare riferimento all'area lavoro) che si strutturano in più incontri (oltre il 23%).

Rilevazione e monitoraggio sperimentale del gradimento

Nel corso dell'anno sono stati realizzati contatti telefonici con alcuni utenti che hanno partecipato ai percorsi di orientamento e agli incontri individuali di supporto alla stesura del CV per avere un ritorno rispetto all'intervento erogato: i contatti sono stati circa 50, un terzo ha dichiarato di aver compilato il questionario di customer satisfaction; tutti hanno dichiarato di aver avuto indicazioni molto utili per la ricerca del lavoro e/o per la scelta di percorsi di formazione e un ritorno positivo rispetto all'operatore (modalità di accoglienza e gestione dei colloqui, disponibilità, multicanalità, centratura sulla relazione, competenza e attenzione al bisogno/richiesta più o meno esplicita dell'utente).

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

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

Tempistica di rilevazione: ottobre 2022 – Gennaio 2023

Questionario somministrato ai docenti delle classi in cui sono stati organizzati gli incontri nel corso del Salone dello Studente Junior a.s. 2022/2023

N. questionari compilati: 30

Per l'edizione a.s. 2023/2024 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (gennaio 2024)

Quanto è complessivamente soddisfatto dell'incontro?	93,3 %
Come valuta: la chiarezza delle indicazioni date dall'orientatore?	96,7 %
Come valuta: la competenza dell'orientatore?	96,7 %
Quanto ritiene che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?	96,7 %
In che misura ritiene soddisfacente il livello di coinvolgimento dei partecipanti durante lo svolgimento delle attività didattiche?	93,3 %
Ritiene ritiene che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi prefissati?	SI 96,7 %

*n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100*

Media valori 2021:	89,7%
Media valori 2020:	91,1%
Media valori 2022:	89,5%
Media valori 2023:	95,3%

Ritiene ritiene che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi prefissati?

- Rispetto ai commenti positivi: i docenti hanno rilevato il buon livello di motivazione, di partecipazione e di coinvolgimento dei ragazzi, delle riflessioni scaturite, del confronto costruttivo con i referenti delle scuole superiori.
- Rispetto ai commenti negativi: la segnalazione riguarda la necessità di prolungare la durata degli interventi.

Eventuali considerazioni

- Prolungare la durata temporale degli interventi.

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

- Le attività di orientamento sono legate alla realizzazione del Salone dello Studente Junior. I dati a disposizione sono molto positivi.
- Rispetto alla segnalazione di richiesta di prolungamento dei tempi, si segnala che il Servizio ha predisposto l'attività dedicando una settimana di interventi presso le scuole di Cremona e dei Comuni aderenti alla Rete territoriale IG con l'organizzazione di incontri per ragazzi e famiglie, di colloqui individuali e la realizzazione di un Salone con la presenza degli Istituti secondari di secondo grado e degli Enti di formazione professionale.

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

- Moduli di orientamento: Conoscere per scegliere; Le dimensioni della scelta; Il colloquio di lavoro: come affrontarlo; Il mio CV per l'esame di maturità: cosa scrivere e come scriverlo! PCTO - Le competenze; PCTO - Rilevazione delle competenze

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Aprile 2023

Questionario somministrato agli studenti delle classi in cui sono organizzati gli incontri (classi 4 e 5)

N. questionari compilati: 539

Quanto sei complessivamente soddisfatto dell'incontro?	80,5 %
Come valuti: la chiarezza delle indicazioni date dall'orientatore?	87,6 %
Come valuti: la competenza dell'orientatore?	93,1 %
Quanto ritieni che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?	81,6 %
In che misura ritieni soddisfacente il livello di coinvolgimento come partecipante durante lo svolgimento delle attività didattiche?	79,6 %
Ritieni che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi	SI 96,5 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

Media valori 2020:	65,2%
Media valori 2021:	83,4%
Media valori 2022:	81,2%
Media valori 2023:	84,5%

Ritiene che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili

- Viene riconosciuta l'utilità dell'intervento.
- Rispetto a chi ha dato esito negativo, la motivazione è da ricondurre a situazioni non collegate alle modalità di conduzione e ai contenuti dei moduli ad es: "Siamo così pieni di cose da studiare che non abbiamo nemmeno il tempo di capire cosa vogliamo fare in futuro"; non interesse al proseguimento degli studi ma ad un ingresso nel mondo del lavoro e quindi richiesta di declinare gli interventi su argomenti di ricerca attiva del lavoro Si precisa che la decisione di condurre interventi sulla prosecuzione degli studi non dipende dalla volontà del Servizio, ma dalle richieste concordate con gli insegnanti referenti per l'orientamento.

Suggerimenti/Osservazioni

- Organizzare attività individuali e proposta di moduli sul lavoro (*offerti a tutti gli studenti*)
- Migliorare l'aspetto interattivo, utilizzando immagini e presentazioni (modulo Mobilità)

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Gli incontri hanno avuto un buon riscontro, e nel loro svolgimento sono stati rilevati interesse e coinvolgimento grazie ai feedback degli studenti che hanno manifestato l'apprezzamento verso le attività, evidenziando l'unicità dei momenti dedicati ad aspetti più introspettivi e relazionali che in nessun altro contesto vengono affrontati. I nuovi percorsi di orientamento sono il risultato di una revisione progettuale che ha permesso di offrire proposte più dinamiche con maggiore centratura su nuovi contenuti, l'esplorazione delle nuove professioni, dell'offerta formativa post diploma, dell'evoluzione del lavoro; ha consentito inoltre la collaborazione con i docenti e lo sviluppo dell'attitudine a co-progettare gli interventi per permettere di acquisire capacità, conoscenze e atteggiamenti che possono aiutare a gestire la complessità, esplorare nuove opportunità e promuovere il processo di cambiamento continuo, tipico della società attuale.

5. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO – SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO

- **Moduli:** PCTO

Tempistica di rilevazione: gennaio - maggio 2023

Questionario somministrato agli studenti delle classi in cui sono organizzati gli incontri (classi 3 e 4 Liceo Manin; classe 4 Ghisleri; classe 4 Liceo Aselli)

N. questionari compilati: 236

Chiarezza	95,3 %
Interattività	86,0 %
Durata	82,2 %
Soddisfazione complessiva	86,8 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

Media valori 2022:	72,4%
Media valori 2023:	87,6%

Commenti di sintesi

- Interattività, Confronto a coppia, Completezza attività, Riservatezza, Chiarezza, introspezione, Coinvolgimento, Essere ascoltati, Esercizi interattivi, Introspezione, Confronto
- Acquisizione di maggiore consapevolezza su di sé, Utilità del lavoro a gruppi, Coinvolgimento nelle attività, Visite presso servizi comunali e Università.
- Concretezza, Possibilità di essere ascoltati, Interessante la compilazione del CV, Comunicazione coinvolgente, Lavoro a gruppo, Chiarezza, Utilità simulazione dei colloqui.

Sintesi delle criticità

- Poco Tempo, Anticipare il percorso in I e II, Compito dell'Informagiovani: far fare CV, Interazione parziale, parlare di più del lavoro, poche info sui siti, Argomenti già visti lo scorso anno, poche info sulle università, Dovrebbe essere meno interattivo per tutelare la riservatezza, Integrare una parte più pratica; Interventi degli esperti teorici e noiosi.
- Cambiare gruppi di lavoro a ogni progetto per consentire di lavorare con tutti, Distribuire più uniformemente gli incontri durante l'anno e durante i mattini (no fuori dall'orario scolastico).
- Gestione lavori in gruppo, Poco spazio per poter esercitarsi tutti nei colloqui, Spiegare meglio come fare una buona presentazione, Approfondire tema della ricerca del lavoro, Ridurre uso del computer, Svolgere le attività in ore "attaccate".

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Rispetto ai Moduli PCTO è importante evidenziare che la riprogettazione ha voluto porre una particolare attenzione sia ai cambiamenti di vita che caratterizzano ogni età, sia al periodo storico, nonché al contesto sociale in cui ogni giovane risulta inserito. Nello specifico è stata focalizzata l'attenzione sul fatto che i ragazzi delle classi terze avevano vissuto il periodo della pandemia nei primi anni del percorso secondario di secondo grado, non potendo quindi vivere appieno l'esperienza scolastica, e consolidare le relazioni con il gruppo classe, pertanto si è lavorato in modalità nuove, con strumenti espressivi sugli aspetti relazionali e di condivisione. Per gli studenti delle classi quarte, il focus ha riguardato la scelta post diploma, proponendo modalità più interattive in cui il confronto con la classe portasse a evidenziare la similarità dei vissuti. Con le classi quinte è stato importante invece realizzare un lavoro centrato sulla rilevazione delle competenze per massimizzare la consapevolezza sulle proprie risorse e i punti di forza, in vista del percorso post-diploma.

6. SALONE DELLO STUDENTE JUNIOR - ESPOSITORI

Tempistica di rilevazione: novembre 2022 – dicembre 2022

Questionario somministrato ai docenti delle scuole che hanno partecipato al Salone Junior in qualità di Espositori.

La somministrazione è stata fatta direttamente al docente referente per l'orientamento (che poteva scegliere di compilarla al momento o di inviarla successivamente alla Segreteria Organizzativa).

N. questionari compilati: 38

Per l'edizione 2023/2024 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (febbraio 2024)

Valuta adeguata la formula del Salone Junior in tour?	100,0 %
Valuta adeguata l'organizzazione dei diversi momenti della mattinata? (presentazioni, informazioni one to one)	100,0 %
Valuta adeguati gli spazi messi a disposizione?	94,6 %
Valuta adeguati i tempi a disposizione per lo svolgimento della vostra presentazione? (se realizzata)	97,0 %
Valuta adeguato il supporto offerto dalla Segreteria Organizzativa?	100,0 %
È soddisfatto dei risultati ottenuti?	100,0 %
Quanto valuta positivamente nel complesso l'esperienza?	100,0 %
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta?	100,0 %
<i>n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/</i>	
<i>n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100</i>	

Media valori 2020:	83,5%
Media valori 2021:	82,7%
Media valori 2023:	71,1%
Media valori 2024:	95,6%

Valuta adeguata la formula del Salone Junior in tour? Motivazioni:

- spazi e tempi adeguati
- possibilità di raggiungere personalmente studenti e famiglie
- la proposta è altamente personalizzata
- non è confusionario come un classico Salone, gli studenti sono motivati e questa organizzazione li aiuta
- I gruppi ristretti permettono una comunicazione più diretta con alunni e genitori
- Ottima occasione di incontro fra domanda e offerta formativa

Suggerimenti:

- Questione spazi a disposizione (che sono quelli messi a disposizione dalle scuole ospitanti). La Segreteria Organizzata alterna di volta in volta i posizionamenti degli espositori in modo da non favorire alcune realtà piuttosto che altre)

Questionario somministrato ai docenti referenti delle scuole che hanno ospitato i Salone Junior.

Tempistica di rilevazione: dicembre 2022 – febbraio 2023

N. questionari compilati: 4

Per l'edizione 2023/2024 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (febbraio 2024)

Quanto valuta adeguata la formula del Salone Junior in tour proposta al suo Istituto?	100,0 %
Valuta adeguata l'organizzazione dell'appuntamento?	100,0 %
Valuta adeguata l'organizzazione dei diversi momenti della mattinata? (presentazioni, informazioni one to one)	100,0 %
Ritiene che sia stata utile la partecipazione degli studenti all'iniziativa?	100,0 %
Valuta adeguato il supporto offerto dalla Segreteria Organizzativa?	100,0 %
Quanto valuta positivamente nel complesso l'esperienza?	100,0 %
Quanto valuta positivamente nel complesso l'esperienza? È soddisfatto dei risultati ottenuti?	100,0 %
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta?	100,0 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

Media valori 2022:	100,0 %
Media valori 2023:	100,0 %

Quanto valuta adeguata la formula del Salone Junior in tour proposta al suo Istituto? Motivazioni:

- Grande organizzazione
- Ha offerto una panoramica completa dei diversi istituti in un ambiente tranquillo.

Ritiene che sia stata utile la partecipazione degli studenti all'iniziativa? Motivazione:

- Tanti alunni hanno conosciuto scuole che non pensavano esistessero
- Gli alunni hanno potuto interagire direttamente con docenti e studenti di diverse scuole

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Il Salone dello Studente Junior ha registrato un elevato livello di soddisfazione da parte degli espositori e degli istituti ospitanti.

La formula "itinerante" organizzata anche per questa edizione e, quindi ormai da considerarsi consolidata, risulta essere molto apprezzata per l'alto grado di personalizzazione che riesce ad offrire a tutti i partecipanti.

Anche per questa edizione, le scuole secondarie di primo grado hanno ospitato i referenti dell'orientamento e gli studenti delle scuole secondarie di secondo grado ed enti di formazione professionale cittadini presso le proprie sedi e sono allestiti spazi espositivi grazie ai quali studenti e genitori hanno potuto interagire chiedendo informazioni ed approfondimenti.

Le classi sono intervenute in modo scaglionato secondo precise suddivisioni temporali e ciò ha permesso di evitare situazioni caotiche, rendendo più funzionale la comunicazione.

La formula permette inoltre di creare rete tra i diversi istituti presenti in qualità di espositori ed i referenti delle scuole ospitanti, rappresentando una grande occasione di confronto e di scambio di informazioni.

Una difficoltà che si registra per questa formula itinerante e personalizzata è sicuramente la gestione degli spazi, in quanto ogni istituto mette a disposizione aree diverse (palestre, corridoi, aule, ecc..) e non sempre ogni spazio è completamente adeguato. Per evitare di favorire alcune realtà piuttosto che altre, la Segreteria Organizzativa alterna di volta in volta il posizionamento degli espositori.

7. SALONE DELLO STUDENTE YOUNG

Tempistica di rilevazione: febbraio – maggio 2023

Questionario somministrato ai referenti delle Università, ITS e realtà del mondo del lavoro che hanno partecipato al Salone Young in qualità di espositori

N. questionari compilati: 83

Come valuta la formula del Salone dello Studente in Tour?	98,8 %
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione dei diversi momenti della mattinata?	98,8 %
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: tempi a disposizione per lo svolgimento della vostra presentazione?	100,0 %
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: supporto della segreteria organizzativa?	100,0 %
Come valuta complessivamente l'esperienza?	100,0 %
E' soddisfatto dei risultati ottenuti?	100,0 %
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta?	100,0 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

Media valori 2020:	83,5%
Media valori 2021:	74,9%
Media valori 2022:	99,4%
Media valori 2023:	99,5%

E' soddisfatto dell'edizione 2023 del Salone dello Studente Young?

- Ottima libertà di scelta dello studente in un panorama vasto di realtà formative e professionali
- Fondamentale che i giovani si informino e parlino con Università e realtà professionali presenti
- Molto interessante l'idea di portare direttamente nell'istituto l'offerta formativa, i consigli degli studenti universitari e poter parlare direttamente con chi è interessato ai corsi di laurea.
- Tutto ottimo, ben organizzato, ottima organizzazione.
- Molto utile per gli studenti, molto comunicativo ed immediato.
- Ha suscitato molto interesse da parte degli studenti presenti.
- E' utile agli studenti e all'istituto avere in un unico spazio diverse università e potersi confrontare e chiedere informazioni.
- La suddivisione delle classi ha permesso un'affluenza adeguata.

Eventuali considerazioni

- maggior tempo per la presentazione, se possibile
- perfetti come sempre, bravi!!!
- ottima organizzazione come sempre!

Questionario somministrato ai docenti referenti delle scuole che hanno ospitato i Salone Young in tour
 Tempistica di rilevazione: febbraio 2023 – maggio 2023
 N. questionari compilati: 5

Come valuta la formula del Salone dello Studente in Tour proposta al suo Istituto?	100,00%
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione degli spazi messi a disposizione?	100,00%
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione dei diversi momenti della mattinata?	100,00%
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: tempo a disposizione per lo svolgimento dei diversi appuntamenti?	100,00%
Come valuta complessivamente l'esperienza?	100,00%
Ritiene che sia stata utile la partecipazione dei suoi	100,00%
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta il prossimo anno?	100,00%

*n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/
 n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100*

Media valori 2022:	100,0 %
Media valori 2023:	100,0 %

Quanto valuta adeguata la formula del Salone Junior in tour proposta al suo Istituto? Motivazioni:

- Formula altamente personalizzata sulla base delle esigenze degli Istituto

Ritiene che sia stata utile la partecipazione degli studenti all'iniziativa? Motivazione:

- Molti alunni hanno conosciuto scuole che non pensavano esistessero
- Gli alunni hanno potuto interagire direttamente con docenti e studenti diverse scuole

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

In generale, il Salone dello Studente Young ha registrato un buon livello di soddisfazione da parte dei partecipanti.

La formula "itinerante" si conferma vincente perché consente di portare direttamente presso gli istituti superiori ospitanti università, accademie e realtà del mondo del lavoro per dialogare direttamente con gli studenti e presentare la propria offerta formativa ed i propri servizi.

Gli studenti si sentono più liberi di fare domande e hanno la possibilità di avere maggior tempo a disposizione per interagire ed avere un confronto diretto con i referenti presenti; inoltre non si creano situazioni caotiche tipiche di contesti fieristici.

Molto apprezzata, inoltre, risulta essere anche la quantità delle realtà presenti: un ampio panorama consente agli studenti una maggiore possibilità di scelta e di confronto.

Sempre molto apprezzato anche il livello di collaborazione tra partecipanti e segreteria organizzativa mediante un confronto e un dialogo continui.

8. PERCORSI FORMATIVI PER OPERATORI

Tempistica di rilevazione: gennaio 2023

Questionario somministrato agli operatori delle realtà aderenti al progetto Giovani SMART sul tema dell'ingaggio

N. questionari compilati: 15

Soddisfazione complessiva del percorso	93,30%
Conoscenza dei contenuti illustrati	86,70%
Esposizione chiara, comprensibile ed efficace	100,00%
Capacità di conduzione dell'aula	100,00%
Capacità di coinvolgimento dei partecipanti	93,30%
Qualità dei materiali proposti, distribuiti o suggeriti (lasciare in bianco se l'aspetto non è valutabile)	100,00%
Ritieni che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?	93,30%
Come giudichi il tuo grado di coinvolgimento (interesse ai contenuti, propensione ad intervenire, ecc.)	86,70%
<i>n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/ n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100</i>	

Media valori 2023	99,5%
-------------------	-------

Lascia un commento rispetto al corso: impressioni e attese, aspetti positivi e critici, ecc.

- Il professor Laffi è un docente molto preparato, competente, efficace e capace. Grazie per questa opportunità
- Ho trovato la formazione molto interessante. Il primo incontro è stato utile per apprendere modi/attività giochi da poter attuare in un gruppo di giovani. È stato significativo anche il secondo incontro basato sul confronto di eventi avvenuti o non ancora.
- Molto interessante e coinvolgente. Ottimo professionista
- Proposta di teorie solide concretizzate nella praxis.
- Il primo incontro in presenza ha soddisfatto completamente le aspettative, la modalità online utilizzata per il secondo incontro è stata dal mio punto di vista dispersiva e poco coinvolgente
- Il percorso è stato utile e ha fornito indicazioni e spunti che potrò applicare nelle mie attività con i ragazzi
- Ottima docenza, ottimi contenuti; Molto interessante e concreto
- ho apprezzato il primo incontro in presenza, l'incontro online invece per quanto mi riguarda è stato poco efficace e molto meno interessante.
- Le mie aspettative sono state assolutamente attese e gli strumenti illustrati assolutamente utili e interessanti
- Ritengo sia stato un ottimo momento formativo, più utile e coinvolgente di quanto mi aspettassi.

Suggerimenti

- Proporre il percorso in presenza

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Per favorire l'ingaggio dei giovani si è lavorato sin dall'inizio sulla formazione e sulle competenze degli operatori: la proposta di un laboratorio dedicato a cui sono stati invitati i referenti del partenariato allargato alla rete degli altri soggetti che hanno partecipato bando Giovani SMART, ha permesso di condividere strategie per promuovere l'adesione, il coinvolgimento e la partecipazione dei giovani.

9. SPORTELLLO ONLINE

Tempistica di rilevazione: gennaio – novembre 2023

Questionario online

N. questionari raccolti: 972

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
0,0%	0,0%	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
0,0%	0,0%	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
0,0%	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
0,0%	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
0,0%	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
0,0%	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
0,0%	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%
	2,4%	8,0%	19,0%	70,6%
MOLTO+COMPLETAMENTE		89,6%		

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	
0,0	8,1%	8,1%	29,7%	54,1%	

ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

I moduli di customer satisfaction del sito compilati rimangono sempre non particolarmente numerosi. I dati segnalano una complessiva soddisfazione in tutti i campi analizzati.