

**SERVIZIO INFORMAGIOVANI, ORIENTAMENTO SCUOLA,  
UNIVERSITA', SVILUPPO LAVORO UNITA' DIREZIONALE SEGRETARIO GENERALE****ALLEGATO ALLA RELAZIONE PER IL RIESAME DELLA DIREZIONE**

- Dati relativi alle attività di orientamento
- Dati relativi alle customer satisfaction delle attività e delle iniziative di orientamento e del sito.

\*Dati aggiornati al 15/11/2024

**ORIENTAMENTO**

Consulenze	2020	2021	2022	2023	2024
Colloqui al lavoro e alla formazione, supporto alla stesura dei CV, ecc.	1.076	1.417	1.246	1.426	1.696

**TIPOLOGIA COLLOQUI**

MESE	OR.LV	CV	Collocamento Mirato Politiche S.	DUL GG GOL	Empowerment	OR.FO	OR.UNI	ESTERO	TOTALE 2024	TOTALE 2023	Differenza 2024/2023
GEN	23	47	4	10	0	50	16	0	150	88	62
FEB	18	68	2	18	0	63	21	0	190	106	84
MAR	16	74	1	11	0	96	23	0	221	125	96
APR	17	53	2	16	2	81	14	0	185	108	77
MAG	15	48	2	16	0	99	9	2	191	137	54
GIU	17	35	6	12	4	33	17	1	125	143	-18
LUG	9	66	4	20	1	25	12	2	139	146	-7
AGO	4	41	3	3	1	5	7	1	65	88	-23
SET	27	61	5	9	1	11	13	0	127	131	-4
OTT	45	59	5	5	3	78	15	3	213	229	-16
NOV	10	30	1	0	0	41	5	4	90	163	-73
DIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	156	-156
<b>TOTALE</b>	<b>201</b>	<b>582</b>	<b>35</b>	<b>120</b>	<b>12</b>	<b>582</b>	<b>152</b>	<b>13</b>	<b>1696</b>	1620	77
%	11,9%	34,3%	2,1%	7,0%	0,7%	34,3%	9,0%	0,8%			
Differenza 2024/2023	-68	53	19	-31	8	203	-87	-21	+76		

Organizzazione colloqui	2021	2022	2023	2024
PRIMO COLLOQUIO	1.129 (79,7%)	976 (78,3%)	1.229 (78,3%)	1.128 (66,5%)
COLLOQUI SUCCESSIVI AL PRIMO	288 (20,3%)	270 (21,7%)	391 (21,7%)	569 (33,5%)

Modalità di fruizione dei servizi di consulenza	2020		2021		2022		2023		2024	
IN PRESENZA		51,1%		77,0%		95,6%		92,7%		97,1%
ONLINE CON WHATSAPP	26,5%	46,1%	8,7%	22,4%	0,6	4,4%	5,7%	7,3%	2,5%	2,9%
ONLINE CON MEET	19,6%		13,5%		3,7		1,6%		0,4%	
ONLINE CON SKYPE			0,2%		0,1		0,0%		0,0%	
TELEFONO		2,8%		0,6%		0,0%		0,0%		0,0%

GENERE	2020	2021	2022	2023	2024
MASCHIO	42,4%	44,2%	42,5%	43,8%	48,9%
FEMMINA	57,6%	55,8%	57,5%	56,2%	50,1%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

ETA'	2020	2021	2022	2023	2024
under 24	45,5%	52,1%	49,5%	55,2%	52,3%
25-35	27,0%	25,5%	22,9%	18,0%	22,3%
36-50	19,8%	17,2%	21,0%	17,4%	17,7%
over 50	7,7%	5,2%	6,6%	9,4%	7,7%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
Età Media	<b>29,8 anni</b>	<b>29,9 anni</b>	<b>28,4 anni</b>	<b>27,2 anni</b>	<b>27,9 anni</b>

PROVENIENZA	2020	2021	2022	2023	2024
CREMONA CITTÀ	64,2%	72,3%	68,0%	64,4%	67,8%
PROVINCIA di CREMONA	26,2%	22,7%	26,9%	30,9%	27,5%
FUORI PROVINCIA	9,6%	5,0%	5,1%	4,6%	4,7%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

NAZIONALITÀ	2020	2021	2022	2023	2024
ITALIANA	64%	62,8%	62,9%	64,0%	62,4%
UE	5%	4,9%	4,1%	4,0%	5,6%
EXTRACEE	31%	32,3%	33,0%	32,0%	32,0%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

TITOLO DI STUDIO	2020	2021	2022	2023	2024
Elementare	4%	7,3%	11,3%	17,7%	9,3%
Media	19%	33,9%	24,6%	27,0%	28,0%
Professionale	8%	6,5%	10,6%	7,2%	6,5%
Diploma	31%	25,8%	21,4%	18,9%	22,4%
LT	7%	8,3%	3,2%	3,3%	5,2%
LM	6%	2,3%	3,0%	2,4%	1,8%
Titolo post diploma (ITS, IFTS, Master)	2%	1,0%	0,4%	0,7%	0,4%
Titolo Estero	15%	13,1%	9,7%	8,7%	13,3%
Nessun Titolo di Studio/non identificabile	7%	0,8%	15,5%	14,1%	13,1%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

STATO OCCUPAZIONALE	2020	2021	2022	2023	2024
Occupato	16,8%	17,9%	16,3%	12,0%	14,4%
Studente	<b>19,7%</b>	34,6%	32,5%	41,2%	36,2%
Inoccupato	<b>17,4%</b>	8,8%	7,3%	6,0%	7,0%
Disoccupato	46,1%	38,7%	44,0%	40,8%	42,4%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

TIPOLOGIA COLLOQUIO	2020	2021	2022	2023	2024
FO - Colloqui Orientamento	7,7%	15,0%	16,2%	23,4%	34,3%
UNI - Colloqui Orientamento	9,0%	15,8%	15,0%	14,8%	9,0%
LV - Colloqui Orientamento	49,1%	31,1%	21,8%	16,6%	11,8%
CV	31,3%	33,9%	43,9%	32,6%	34,3%
DUL – GG (dal 2023 comprende anche GOL e Tappe)	0,4%	2,0%	1,9%	9,3%	7,0%
ESTERO	0,5%	0,8%	1,2%	2,1%	0,8%
Empowerment	1,7%	1,3%	0,0%	1,2%	0,7%
Collocamento Mirato, PS				1,0%	2,1%
<b>TOTALE</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

<b>SITI E PORTALI GESTITI</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Accessi	202.979	205.466	143.219	194.114	210.867
Visualizzazioni di pagina	410.034	405.480	318.181	389.000	207.000
Follower FB	5.015	5.231	5.316	5.384	5.423
Follower X	820	817	821	830	820
Follower INSTAGRAM	793	1.153	1298	1.410	1.594
Follower LINKEDIN	119	206	317	371	417
Follower YT	83	202	211	232	234

<b>Sportello Lavoro</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024*</b>
Concorsi e selezioni inserite nella BD Concorsi	552	546	546	494	354
Newsletter inviate	92	79	81	81	49
Iscritti alla News Letter a cui vengono inviate con cadenza settimanale	1911	1906	1888	1920	1940

<b>Banca Dati TALENT HUB</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Utenti	17.286	25.496	20.073	20.632	29.688
Aziende Approvate (il dato comprende vari comuni lombardi)	1.325	1.468	1.693	1.741	1.821
Offerte approvate	87	1.340	1.327	1.313	1229
Candidature	779	3.732	1.022	1.547	1.230

<b>INTERVENTI NELLE SCUOLE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Interventi realizzati nelle scuole primarie	0	4	0
Interventi realizzati nelle scuole secondarie di primo grado	160	153	96
Interventi realizzati nelle scuole secondarie di secondo grado	173	182	340
Interventi per docenti e famiglie	22	13	55
Studenti coinvolti	3720	4142	4.687

# INDAGINI DI CUSTOMER SATISFACTION 2024

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. Sportello online**

Si precisa che:

- gli incontri/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 o consegnando i moduli cartacei
- 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 – 15 Novembre 2024

N. questionari compilati: 103

---

Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...) ?	<b>99,00%</b>
Le informazioni e indicazioni ricevute nel colloquio sono state utili?	<b>99,00%</b>
E' soddisfatto/a di come è stato accolto dall'operatore?	<b>99,00%</b>
E' soddisfatto/a dell'assistenza/aiuto prestata dall'operatore?	<b>99,00%</b>
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?	<b>98,10%</b>

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

---

<b>Media valori 2020:</b>	<b>97,4%</b>
<b>Media valori 2021:</b>	<b>95,1%</b>
<b>Media valori 2022:</b>	<b>99,6%</b>
<b>Media valori 2023:</b>	<b>96,3%</b>
<b>Media valori 2024:</b>	<b>98,8%</b>

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

Corsi di formazione suggeriti

La parte in cui si doveva parlare di se' stessi e delle proprie esperienze

L'approccio positivo e di ascolto dell'Operatore, la sua disponibilità

La possibilità di ricevere aiuto per scrivere un cv interessante ed efficace, per i consigli riguardanti il curriculum e la sua formulazione

Gli strumenti suggeriti (Talent Hub in primis)

L'orientamento al lavoro e consigli sul percorso di studi

Come relazionarsi in un colloquio di lavoro

Utilizzo del curriculum, aiuto costruzione del curriculum e informazioni sui livelli delle competenze linguistiche

Le tipologie di interazione con le aziende e a quali aziende rivolgersi

Il confronto con l'operatore

La parte sui profili professionali

Indicazioni e approfondimenti sul Servizio Civile.

## 2. ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO

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

Tempistica di rilevazione: Gennaio – 15 Novembre 2024

N. questionari compilati: 187 (1115 colloqui)

Le informazioni ricevute sono state chiare (termini utilizzati, spiegazioni, ...)?	<b>98,4 %</b>
Le informazioni e indicazioni ricevute possano esserle utili nella ricerca del lavoro o nella definizione del percorso formativo?	<b>98,4 %</b>
E' soddisfatto delle modalità con cui l'operatore ha gestito il colloquio?	<b>98,4 %</b>
E' soddisfatto delle modalità con cui l'operatore ha approfondito le sue competenze e le sue potenzialità?	<b>97,3 %</b>
E' soddisfatto/a dell'assistenza prestata dall'operatore?	<b>97,9 %</b>
Ritiene soddisfacente l'organizzazione del servizio (orari, tempi di attesa, sede, strumenti utilizzati, ecc.)?	<b>98,4 %</b>

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

<b>Media valori 2020:</b>	<b>98,1%</b>
<b>Media valori 2021:</b>	<b>96,7%</b>
<b>Media valori 2022:</b>	<b>98,6%</b>
<b>Media valori 2023:</b>	<b>98,1%</b>
<b>Media valori 2024:</b>	<b>98,1%</b>

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

Gli utenti segnalano la necessità di approfondire le peculiarità dei singoli percorsi formativi con un affondo sulla presa di consapevolezza dei propri punti di forza, attitudini, interessi, mantenendoli legati ad un progetto che sia sostenibile e che permetta loro di valorizzare le caratteristiche personali, di supportarli nella consultazione e accessibilità ai siti con affondo, lettura e confronto dei diversi piani di studio, di accompagnarli nelle fasi di iscrizioni e nell'approfondimento rispetto ai futuri sbocchi professionali e alla conoscenza di alcuni settori di interesse.

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

- Gli utenti segnalano di promuovere il servizio per l'esperienza positiva
- Avere la possibilità di disporre di più siti per poter confrontare informazioni/dati, ecc.
- Chiarire sul sito che è necessario fissare un appuntamento e che l'apertura al pubblico non permette consulenze approfondite.
- Mantenete questo standard lavorativo

### **ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE**

- Il numero dei questionari compilati corrisponde al 17% dei colloqui sostenuti.
- Il gradimento rimane alto anche in rapporto al livello di soddisfazione rilevato nell'anno precedente.

### **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.

Gli intervistati sono individuati fra i fruitori del servizio, tenendo in considerazione un necessario bilanciamento di rappresentatività (sesso, tipologia di colloqui, nazionalità, residenza).

La modalità di intervista prevede il contatto telefonico in cui vengono poste domande partendo dal questionario predefinito.

- i contatti sono stati circa 50. L'eccessivo utilizzo del tele-marketing genera spesso una diffidenza verso questo tipo di intervista, ma la risposta è di circa il 70%.

- un terzo degli intervistati ha dichiarato di aver compilato il questionario di customer satisfaction cartacei o online dopo il colloquio, la restante parte non l'ha fatto per mancanza di tempo o dimenticanza
- tutti hanno dichiarato di aver avuto indicazioni molto utili per la ricerca del lavoro e/o per la scelta di percorsi di formazione, di essere stati accolti, seguiti e accompagnati (in particolare chi ha usufruito dei percorsi)
- rispetto all'intervento dell'Operatore, tutti hanno un ritorno positivo circa le modalità di accoglienza e gestione dei colloqui, disponibilità, multicanalità, centratura sulla relazione, competenza e attenzione al bisogno/richiesta più o meno esplicita dell'utente.
- fra i suggerimenti: ridurre i tempi di attesa degli appuntamenti, avere la possibilità di più incontri (anche tra chi ha usufruito del secondo o terzo colloquio).

I risultati indicano il bisogno di una costante attenzione alle esigenze espresse e inesprese dell'utente, di approfondimenti e di accompagnamento.



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

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

Tempistica di rilevazione: novembre 2023 – Gennaio 2024

Questionario somministrato ai docenti delle classi in cui sono stati organizzati gli incontri nel corso del Salone dello Studente Junior a.s. 2023/2024

N. questionari compilati: 16

Per l'edizione a.s. 2024/2025 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (gennaio 2025)

---

Quanto è complessivamente soddisfatto dell'incontro?	<b>75,0 %</b>
Come valuta: la chiarezza delle indicazioni date dall'orientatore?	<b>87,5 %</b>
Come valuta: la competenza dell'orientatore?	<b>100,00 %</b>
Quanto ritiene che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?	<b>87,5 %</b>
In che misura ritiene soddisfacente il livello di coinvolgimento dei partecipanti durante lo svolgimento delle attività didattiche?	<b>73,3 %</b>
Ritiene che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi prefissati?	<b>SI 81,3 %</b>
n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10	
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100	

---

<b>Media valori 2021:</b>	<b>89,7%</b>
<b>Media valori 2020:</b>	<b>91,1%</b>
<b>Media valori 2022:</b>	<b>89,5%</b>
<b>Media valori 2023:</b>	<b>95,3%</b>
<b>Media valori 2024:</b>	<b>84,7%</b>

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

##### **Risposte SI:**

- la classe ha mostrato di aver recepito quanto esposto
- I ragazzi hanno partecipato attivamente
- Ne è nata una riflessione condivisa
- Organizzare il proprio tempo è oggettivamente una criticità
- Ai ragazzi serve chiarezza per le proprie scelte
- Ha chiarito i rischi e le conseguenze di uno studente che procrastina e non si organizza, evitando di affrontare impegni e doveri.
- La discussione si è soffermata proprio sull'atteggiamento di procrastinazione degli alunni presenti
- L'orientatrice ha esaurito le richieste degli alunni e dato importanti informazioni e consigli
- La chiarezza delle indicazioni date dall'Orientatore ha permesso di conseguire gli obiettivi prefissati anche sulla base delle considerazioni fatte con gli alunni in seguito all'incontro
- Attraverso un percorso di attività ben strutturato, l'orientatore è stato in grado di attivare nei ragazzi un significativo processo di riflessione e di condivisione dei propri pensieri e dubbi sull'argomento.
- Ha coinvolto e sensibilizzato la classe sul tema delle materie scientifiche e sulla presenza femminile in incarichi in questo campo.
- Spunti molto interessanti sull'organizzazione.

##### **Risposte NO:**

- La classe è stata poco coinvolta
- Il tempo è stato poco e purtroppo le condizioni logistiche (non dipendenti dalla formatrice) non hanno consentito uno scambio proficuo con gli alunni
- L'incontro è stato utile solo per i ragazzi che avevano già idee abbastanza chiare sulla scuola da scegliere; il tempo è stato troppo poco e le condizioni logistiche (assolutamente non dipendenti dalla formatrice) non hanno consentito sempre uno scambio proficuo con gli alunni.

##### **Eventuali considerazioni**

- modificare la durata del modulo CONOSCERE PER SCEGLIERE: due ore separate anzichè una, in quanto gli alunni ricevono tante informazioni e input che sarebbe più proficuo affrontare in un arco di tempo maggiore. Per il modulo PREPARIAMO LE VALIGIE, valgono le stesse valutazioni.

- Velocizzare la prima parte dell'incontro dedicata a conoscere a che punto della scelta della scuola superiore ogni ragazzo si trova, per dare spazio maggiore all'attività di pianificazione della propria settimana
- Sarebbe necessario impiegare un tempo maggiore per questa tematica
- È necessario svolgere l'attività con tempi più lunghi; sarebbe meglio coinvolgere gli alunni con attività più pratiche e meno discussioni libere, occupando la maggior parte del tempo a disposizione con un "lavoro concreto", in modo tale da ottenere maggior partecipazione da parte di tutti. Purtroppo, in alcune classi, nelle sole discussioni tendono a prendere il sopravvento solo alcuni alunni più spigliati (che spesso sono quelli con le idee già chiare) mentre chi è più timido e spesso in difficoltà non si espone se non è direttamente chiamato in causa.

## **ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE**

I dati a disposizione, seppure positivi, suggeriscono una valutazione dei percorsi in termini organizzativi (durata, coinvolgimento degli studenti).

- Rispetto alla segnalazione di richiesta di prolungamento dei **tempi**, il Servizio ha rimodulato i format tenendo conto delle indicazioni dei docenti (ove possibile e attivabile). L'ampliamento della durata dei percorsi, permettendo un maggior livello di approfondimento sulle varie tematiche, facilita al contempo una maggiore apertura personale e uno stimolo a porre domande e chiarire dubbi.
- Tenendo conto delle indicazioni fornite dai docenti, sono stati modificati i moduli di orientamento dedicati, in particolare, alle classi III, creando attività della durata di 2 h l'una che seguano un filo conduttore, ma che permettano allo stesso tempo all'operatore di modulare le diverse aree di approfondimento, direttamente in classe, in relazione ai bisogni emergenti fra i ragazzi.
- Si è deciso di riproporre in maniera più strutturata uno **spazio/sportello individuale di orientamento** direttamente presso le sedi scolastiche delle scuole di Cremona e delle sedi scolastiche appartenenti ai Comuni aderenti alla Rete Territoriale Informagiovani; dopo l'attività in classe i ragazzi arrivano maggiormente preparati all'incontro, aperti al confronto e alla riflessione guidata con una maggiore serenità, dovuta al precedente incontro con l'orientatore in classe. Quest'opportunità ha anche un impatto forte di maggiore inclusività, in quanto permette ai docenti di segnalare anche e soprattutto quegli studenti che non accedrebbero in autonomia alla richiesta di consulenze individuali presso lo sportello Informagiovani.
- Gli incontri hanno cercato di **coinvolgere maggiormente il gruppo classe**, anche quando è apparso meno attivo nell'interazione, attraverso domande stimolo aperte, attività pratiche e attività di incoraggiamento alla riflessione personale.
- Inoltre, a partire da giugno 2024, sono stati organizzati incontri con i docenti referenti dell'orientamento al fine di condividere e valutare le richieste e avviare per tempo le attività.

#### 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! 5 mosse per gestire lo stress; La mobilità internazionale e il lavoro alla pari; PCTO – Le competenze

Tempistica di rilevazione: Gennaio – Maggio 2024

Questionario somministrato agli studenti delle classi in cui sono organizzati gli incontri (classi 3, 4)

N. questionari compilati: 689

---

Quanto sei complessivamente soddisfatto dell'incontro?	80,8 %
Come valuti: la chiarezza delle indicazioni date dall'orientatore?	88,7 %
Come valuti: la competenza dell'orientatore?	92,2 %
Quanto ritieni che le informazioni e le indicazioni ricevute possano essere utili?	79,1 %
In che misura ritieni soddisfacente il livello di coinvolgimento come partecipante durante lo svolgimento delle attività didattiche?	76,2 %
Ritieni che l'incontro abbia conseguito gli obiettivi	SI 94,9 %
n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10	
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%
Media valori 2024:	83,4%

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

##### Risposte SI

- Viene riconosciuta l'utilità, la chiarezza e l'interesse dell'intervento; istruttivo per esperienze future per aiutare a chiarire le idee sulle scelte; ha fornito consigli e strumenti per muoversi in autonomia; per riflettere sulle proprie competenze e conoscersi meglio;
- 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

##### Riposte NO

- Tempo troppo limitato, necessità di più incontri, aspettative diverse

#### Suggerimenti/Osservazioni

- Durata maggiore
- Far partire prima gli incontri
- Utilizzare "giochi" per apprendere meglio
- Coinvolgere testimonial

#### ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

Gli incontri hanno avuto un buon riscontro e nel loro svolgimento sono stati rilevati interesse e coinvolgimento.

Le richieste/suggerimenti dei ragazzi sono state riportate nella nuova progettazione. Il riscontro avuto dagli studenti è un ulteriore sprone a progettare, aggiornare ed erogare attività orientative che leggano i bisogni di conoscenza, informazione e supporto del gruppo classe.

- A settembre 2024 le referenti dell'orientamento al lavoro e alla formazione hanno incontrato i **docenti referenti dell'orientamento** delle scuole secondarie di secondo grado del territorio per poter programmare, condividere e co-progettare le attività per l'anno 2024/25. Questo ha permesso di anticipare le tempistiche, condividere le migliori metodologiche che si intendono introdurre nelle attività e condividere il bisogno di continuità dei percorsi nel tempo, sia attraverso le varie progettualità sia attraverso i bisogni delle classi. Con i docenti si è deciso di raccogliere le esigenze

espresse dagli studenti rispetto alla **possibilità di confronto con testimonial**, esperti del mondo del lavoro oppure rappresentanti di alcune figure professionali/ordini. Quest'aspetto verrà condiviso con ogni singolo Istituto in relazione alle attività di orientamento legate al Salone dello Studente Young.

- Dall'anno 2024/25 si è deciso di **anticipare alcune attività al mese di dicembre**, proprio per andare incontro al bisogno di fornire ai ragazzi strumenti utili per una ricerca efficace e uno stimolo alla riflessione che lasci loro maggior tempo a disposizione per condurre il proprio personale processo di scelta.
- All'interno del progetto dedicato al Diritto allo Studio si è deciso di introdurre in via sperimentale alcune attività per promuovere la riflessione sui temi legati alle life skill, al pensiero creativo, al concetto di empatia e di intelligenza emotiva: la metodologia didattica scelta è stata quella di trasferire la riflessione sul piano del gioco e del lavoro in gruppo con la guida dell'orientatore. Si tratta di un progetto che si articolerà in tre incontri di due ore ciascuno da svolgere all'interno di tre classi terze, di tre Istituti diversi.

### **COSTUMER SATISFACTION “PROGETTO PNRR – Contrasto alla dispersione scolastica” ATTIVITA' REALIZZATA PRESSO UNA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO E TRE ISTITUTI SECONDARI DI SECONDO GRADO**

Alla luce della complessità della progettualità, dell'alto livello di personalizzazione e del numero elevato di incontri per gruppi o singoli studenti, si è deciso con gli altri soggetti dell'ATS di chiedere agli studenti e alle famiglie un feedback che potesse leggere il livello di gradimento delle attività proposte, offrendo loro la possibilità di commentare in prima persona e interagire direttamente con l'esperto con cui hanno lavorato e, assieme, definire aspetti positivi e elementi di miglioramento.

Il metodo utilizzato è stato il seguente:

- per gli studenti, consegna di post-it su cui annotare, al termine dei percorsi di gruppo, riflessioni/considerazioni rispetto alle attività svolte. Ne sono stati raccolti circa il 30% del totale.
- per i genitori, sono state predisposte domande aperte in questionari somministrati al termine dei percorsi in presenza. Ne sono stati raccolti circa il 15% del totale.

I commenti raccolti convergono sul generale apprezzamento di questi argomenti

- **organizzazione del tempo**, proponendo strumenti utili con cui esercitarsi per organizzare il carico di studio e le altre attività quotidiane
- **metodo di studio**, partendo dalla conoscenza sul proprio stile di apprendimento, approfondendo le tecniche pratiche, funzionali ad affrontare l'impegno scolastico nelle diverse materie
- tecniche di **memorizzazione**
- lavoro sull'**autostima**, sulla fiducia in sé stessi
- lavoro sull'**inclusività**, imparare a guardare e leggere le difficoltà dei compagni di classi
- **senso di responsabilità e autonomia** rispetto agli atteggiamenti, i comportamenti e le decisioni da mettere in atto dentro e fuori la scuola.
- **riflessione** come strumento per acquisire una maggiore consapevolezza di sé, considerando il punto di vista altrui come arricchente e vivere con minore ansia i contesti di vita
- **gestione dell'ansia e delle emozioni**
- lavoro di **gruppo** quale momento di conoscenza dei compagni di classe
- **confronto reciproco**, potenziando una forma di dialogo basata sull'apertura, il rispetto e la considerazione di diverse prospettive
- **riflessione sul futuro**, soprattutto per gli studenti delle classi IV e V della secondaria di secondo grado e delle classi III della secondaria di primo grado maggiormente bisognosi di tale approfondimento, con un percorso di orientamento formativo volto a tracciare i confini di una scelta consapevole;
- l'esperienza è stata inclusiva, divertente ed educativa.

Fra le azioni proposte, è stata co-progettata anche **un'attività orientativa rivolta alle famiglie**, con affondi e modalità organizzative diverse rispetto alle scuole in cui è stata realizzata. Alle famiglie è stato offerto uno spazio di confronto e scambio continuo durante gli incontri che ha previsto anche la possibilità di momenti individualizzati. Nel corso dell'ultimo incontro, è stato loro chiesto di compilare un modulo di

customer satisfaction con domande aperte. Alcuni genitori hanno scelto di fornire il proprio riscontro in forma orale direttamente agli operatori.

In sintesi, i feedback rispetto alle aree **contenuti e utilità del percorso**

- consapevolezza che la famiglia è un riferimento importante **e ad un genitore viene chiesto molto, che i ragazzi hanno sempre bisogno della famiglia** anche se sembrano già adulti
- il focus sul tema dell'**adolescenza**
- il percorso ha rappresentato una **guida che ha stimolato l'esigenza di essere più vicini** al proprio figlio/a, ma anche evidenziato la **fatica ad imporre limiti**
- l'importanza della **comunicazione, dell'ascolto, del confronto con i propri figli/e**
- il **confronto e le riflessioni** sia con gli operatori che fra genitori **sono stati utili e stimolanti** rispetto alle dinamiche e al rapporto con figlie/e: la condivisione di modalità di gestione, problematiche, dubbi e paure che accomunano le famiglie è stata rassicurante, ha aiutato a ipotizzare nuove strategie e ad alleggerire il peso che si avverte nell'affrontarli
- il tema dell'autostima.

Suggerimenti:

- **proporre il percorso anche nei primi anni delle medie** per supportare i figli nei vari step della crescita, per un confronto e per un conforto
- organizzare un **confronto guidato genitori-figli** e riproporlo in maniera continuativa anche nei prossimi anni
- prevedere un **incontro con gli insegnanti** e condividere le considerazioni e le riflessioni che i figli portano a casa (al di fuori degli argomenti di studio), il supporto scuola-famiglia è molto utile e serve maggiore collaborazione nel comprendere che si va nella stessa direzione
- dalla scuola ci si aspetta un cambiamento necessario in questi anni di evoluzione per poter **supportare meglio i ragazzi nel proprio percorso di studio** e un **maggior coinvolgimento delle famiglie con figure professionali** quali psicologi, educatori, orientatori, ecc
- la scuola dovrebbe essere meno chiusa nei confronti dei problemi dei ragazzi.

## CONSIDERAZIONI

I ragazzi hanno dimostrato di avere un **forte bisogno di parlare, di essere ascoltati, accolti e capiti**, di riportare i valori personali e della società in cui si riconoscono. Il bisogno è di trovare adulti che non li giudichino solamente rispetto al mero rendimento scolastico. Da parte delle figure adulte di riferimento necessitano di un accompagnamento e di un "posizionarsi" nella loro dimensione con un atteggiamento non giudicante ma accogliente della situazione e delle dinamiche e problematiche che i giovani d'oggi riscontrano.

Il tema del **rapporto nel gruppo dei pari** come elemento significativo, ma con azioni positive e /o negative per il singolo, ci ha permesso di conoscere meglio le dinamiche, i punti di forza e di fragilità del gruppo classe, che può essere visto come elemento di aiuto o di ostacolo per il singolo studente.

Altre tematiche trasversali emerse nei colloqui di mentoring, sono state l'**ansia, l'incapacità di gestire il fallimento e la frustrazione**. Molti ragazzi temono il giudizio degli altri e faticano nel gestire il fallimento o la frustrazione, il contesto familiare in molti casi non aiuta a superare questa difficoltà, anzi la famiglia alimenta purtroppo questo circolo vizioso dal quale lo studente non riesce ad uscire.

Le famiglie che hanno partecipato agli incontri sono state **molto coinvolte, predisposte all'ascolto e al confronto**; hanno accettato la guida degli esperti nell'attraversare alcuni affondi sulle dinamiche relazionali, comunicative e orientative rivolte ai loro figli. Gli incontri hanno offerto un momento formativo sui cambiamenti nell'adolescente, letti direttamente nelle classi dove gli operatori hanno svolto attività di mentoring in piccolo gruppo e dedicate al gruppo classe. Le famiglie si sono sentite accolte e "accettate", senza giudizio, permettendo una riflessione ampia e condivisa. I genitori hanno espresso una grande soddisfazione nella partecipazione agli incontri, chiedendo **un confronto anche alla presenza dei propri figli** e un **proseguo nei prossimi anni**. Al contempo vorrebbero una **comunicazione meno formale con i docenti e la scuola** in generale e sollecitano una maggiore **presenza di figure specialistiche che facilitino il dialogo, la comunicazione e il benessere** generale di studenti e famiglie.

Ampia e condivisa è anche la necessità di supporto e consulenza orientativa sia rispetto alle scelte compiute sia soprattutto rispetto alle scelte future, siano esse professionali che formative, riconoscendo l'importanza di servizi che offrano competenze ampie in ambito sociale con specializzazione nell'orientamento formativo e al lavoro.

## 5. SALONE DELLO STUDENTE JUNIOR - ESPOSITORI

Tempistica di rilevazione: novembre 2023 – dicembre 2023

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: 45

Per l'edizione 2024/2025 i dati verranno elaborati a fine manifestazione (febbraio 2025)

---

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?	100,0 %
Valuta adeguati i tempi a disposizione per lo svolgimento della vostra presentazione? (se realizzata)	100,0 %
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 %

n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10

n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100

---

Media valori 2020:	83,5%
Media valori 2021:	82,7%
Media valori 2023:	71,1%
Media valori 2024:	100,0%

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

- Buona ricaduta
- Permette di avere il panorama di tutte le scuole
- Possibilità di confronto diretto chiarimenti e delucidazioni immediate
- la proposta è altamente personalizzata
- È una formula comoda per i ragazzi delle medie per apprezzare l'offerta formativa delle diverse scuole
- È una modalità che permette un approccio individualizzato
- Permette un incontro più ravvicinato con gli studenti della scuola media in modo da fornire informazioni
- Adeguata alle esigenze orientative

### Suggerimenti:

- /

## 5. SALONE DELLO STUDENTE JUNIOR – DOCENTI DELLE SCUOLE OSPITANTI

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

Tempistica di rilevazione: dicembre 2023 – febbraio 2024

N. questionari compilati: 4

Per l'edizione 2024/2025 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 8/10	
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100	

Media valori 2022:	100,0 %
Media valori 2023:	100,0 %
Media valori 2024:	100,0 %

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

- /.

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

- Hanno potuto ampliare i propri orizzonti rispetto alle proposte presenti sul territorio

### ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE

La piena soddisfazione dei docenti delle scuole secondarie di primo grado ospitanti denota un totale livello di collaborazione e di fiducia nell'iniziativa che ha saputo consolidarsi via via nel tempo.

Questa formula altamente personalizzata permette di soddisfare completamente le loro richieste, in quanto vengono accompagnati ed affiancati in qualsiasi aspetto organizzativo (sia per quanto riguarda le attività di orientamento in classe, l'organizzazione della mattinata, l'allestimento, la comunicazione ecc..) con la risoluzione di tutte le eventuali problematiche che potrebbero presentarsi.

Questo livello collaborativo si è costruito e consolidato nelle diverse edizioni ed ogni volta, gli istituti ospitanti, hanno dichiarato che, grazie a questa formula itinerante, è possibile raggiungere davvero la totalità dei ragazzi e dar loro la possibilità, insieme alle loro famiglie, di relazionarsi in modo diretto con gli espositori senza distrazioni e caos, riuscendo a confrontarsi pienamente.

Ovviamente è doveroso specificare che la collaborazione fra la Segreteria Organizzativa dell'Informagiovani ed i referenti degli istituti ospitanti parte già dalla fase preparatoria dell'evento, grazie a contatti, sopralluoghi degli spazi e comunicazioni continue con cui si è rinsaldato sempre più il livello collaborativo.

Per il futuro è necessario proseguire in questo modo mantenendo sempre questo standard qualitativo e, in un'ottica di piena collaborazione, cercare di soddisfare il più possibile anche eventuali nuove richieste che potrebbero arrivare dai referenti (ovviamente nell'ottica di orientare sempre al meglio i ragazzi e le loro famiglie).

## 6. SALONE DELLO STUDENTE YOUNG

Tempistica di rilevazione: febbraio – maggio 2024

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: 72

---

Come valuta la formula del Salone dello Studente in Tour?	<b>100,0 %</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione dei diversi momenti della mattinata?	<b>100,0 %</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: tempi a disposizione per lo svolgimento della vostra presentazione?	<b>100,0 %</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: supporto della segreteria organizzativa?	<b>100,0 %</b>
Come valuta complessivamente l'esperienza?	<b>100,0 %</b>
E' soddisfatto dei risultati ottenuti?	<b>100,0 %</b>
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta?	<b>100,0 %</b>
n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10	
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100	

---

<b>Media valori 2020:</b>	<b>83,5%</b>
<b>Media valori 2021:</b>	<b>74,9%</b>
<b>Media valori 2022:</b>	<b>99,4%</b>
<b>Media valori 2023:</b>	<b>99,5%</b>
<b>Media valori 2024:</b>	<b>100,0%</b>

### È soddisfatto dell'edizione 2024 del Salone dello Studente Young?

- //

### Eventuali considerazioni

- Organizzatori efficienti e cordiali
- Informazioni puntuali e disponibilità



**6. SALONE DELLO STUDENTE YOUNG** - Questionario somministrato ai docenti referenti delle scuole che hanno ospitato i Salone Young in tour

Tempistica di rilevazione: febbraio 2024 – maggio 2024

N. questionari compilati: 7

---

Come valuta la formula del Salone dello Studente in Tour proposta al suo Istituto?	<b>100,00%</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione degli spazi messi a disposizione?	<b>100,00%</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: organizzazione dei diversi momenti della mattinata?	<b>100,00%</b>
Come valuta l'organizzazione dell'appuntamento: tempo a disposizione per lo svolgimento dei diversi appuntamenti?	<b>100,00%</b>
Come valuta complessivamente l'esperienza?	<b>100,00%</b>
Ritiene che sia stata utile la partecipazione dei suoi	<b>100,00%</b>
Ritiene che l'esperienza possa essere ripetuta il prossimo anno?	<b>100,00%</b>
n° totale moduli di customer satisfaction con votazione non inferiore a 8/10	
n° totale moduli di customer satisfaction raccolte X 100	

---

<b>Media valori 2022:</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Media valori 2023:</b>	<b>100,0 %</b>
<b>Media valori 2024:</b>	<b>100,0 %</b>

**Come valuta la formula del Salone dello Studente in Tour proposta al suo Istituto? Motivazioni:**

- Formula collaudata che sul nostro istituto funziona alla perfezione

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

- Si riesce ad alternare molto bene le singole classi

**ANALISI, VALUTAZIONE ED EVENTUALI AZIONI CORRETTIVE**

Gli Istituti secondari di secondo grado che hanno ospitato il Salone dello Studente Young hanno pienamente apprezzato la formula, l'organizzazione dell'evento ed il livello di personalizzazione dello stesso.

In ogni tappa, infatti, hanno potuto ospitare le realtà maggiormente richieste ed in linea con l'istituto stesso, grazie ad una panoramica sempre più ampia di scelte per gli studenti.

Va inoltre sempre sottolineato il grande livello collaborativo che si è via via creato con la Segreteria Organizzativa e che ha permesso di poter comunicare al meglio in ogni singola fase dell'evento stesso (dagli step iniziali fino alla vera e propria realizzazione). Per questo motivo, i referenti si sono sentiti sempre affiancati ed accompagnati anche nella risoluzione di eventuali criticità.

Ciò che maggiormente viene apprezzato è sicuramente l'ampia panoramica di realtà presenti nelle diverse tappe. Gli studenti hanno avuto la possibilità di confrontarsi con un alto numero di università, ITS o realtà del mondo del lavoro per raggiungere una piena consapevolezza delle proprie scelte, ed il tutto, sempre in un ambiente informale ma non caotico o dispersivo.

Per il futuro sarà auspicabile mantenere sempre così elevato il livello di soddisfazione degli istituti ospitanti continuando ad ampliare la gamma delle proposte e delle realtà presentate e mantenendo una totale collaborazione con i referenti dell'orientamento, al fine, come sempre, di orientare al meglio i ragazzi sul proprio futuro in ambito formativo e professionale.

## 7. SPORTELLLO ONLINE

Tempistica di rilevazione: gennaio – 15 novembre 2024

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%
	<b>2,4%</b>	<b>8,0%</b>	<b>19,0%</b>	<b>70,6%</b>
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.