

# MONITORAGGIO 2024

INFORMAGIOVANI AREZZO



COMUNE  
DI  
AREZZO



a cura di **InformaGiovani** servizio del  
**COMUNE DI AREZZO**  
**Assessorato Sport e Politiche Giovanili**



# PREMESSA

**Report ANNO 2024:** descrizione quantitativa e qualitativa del servizio Informagiovani del Comune di Arezzo.

**Realizzato da:** personale di Betadue Cooperativa Sociale, gestore del servizio.

# INDICE

1. Introduzione alla lettura dei dati
2. Elenco sintetico nuove progettualità ed eventi promossi nell'anno
3. Dati annuali relativi all'utenza e relativa analisi
4. Esiti sondaggi di *customer satisfaction*
5. Proposte migliorative

# 1 INTRODUZIONE ALLA LETTURA DEI DATI

Al fine di favorire una corretta lettura dei dati è utile, in apertura, una breve presentazione degli assi principali entro cui si articolano attività e servizi di InformaGiovani Arezzo.

**I 4 assi di azione principali** per l'erogazione dei servizi nelle tematiche di pertinenza (lavoro, imprenditoria giovanile, formazione, istruzione, Europa e mobilità internazionale, volontariato, sport, tempo libero, progetti innovativi e creatività giovanile, eventi, turismo e ospitalità, accesso ai servizi pubblici) sono:

## ● ● ● **Back office:**

- attività di ricerca, formazione e aggiornamento degli operatori al fine di elaborare contenuti di facilitazione, informazione e sintesi divulgati attraverso tutti i canali del servizio (articoli nel sito; produzione di guide web e cartacee; post, eventi, campagne social network; elaborazione newsletter; canale Whatsapp);
- aggiornamento database;
- attività di grafica e comunicazione;
- monitoraggio, somministrazione questionari, analisi dei dati dell'utenza;
- attività di rete con stakeholder pubblici e privati;
- affiancamento e formazione di tirocinanti, volontari servizio civile;
- co-progettazione e supporto ad iniziative ed eventi della pubblica amministrazione

## ● ● ● **Progetti/eventi e attivazione di nuovi servizi:**

attività ideate, promosse e realizzate ad hoc dagli operatori per informare e orientare gli utenti su varie tematiche d'interesse giovanile prevedendo, quando necessario, la doppia fruizione online e in presenza. In costante ascolto delle necessità manifestate degli utenti e dall'amministrazione, strutturazione e attivazione di nuovi servizi e sportelli.

## ● ● ● **Front office di primo livello:**

informazioni, supporto e consulenza non approfondita senza appuntamento erogati agli utenti che si rivolgono al servizio o forniti attraverso i canali telefonico, e-mail, messaggistica social.

## ● ● ● **Front office di secondo livello (colloqui individuali):**

consulenza personalizzata e approfondita erogata su appuntamento della durata media di un'ora e, per alcune tipologie di richiesta, in 2 o più incontri. Tali consulenze sono erogate principalmente in presenza ed in quantità ridotta a distanza attraverso le piattaforme di videochiamata (Skype, GoogleMeet, Zoom e WhatsApp)

I principi del servizio, come previsto dalla *Carta dei Servizi* (si rinvia alla Carta dei servizi completa per descrizione dettagliata [LINK](https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/carta_dei_servizi_del_servizio_informagiovani_7.pdf)

[https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/carta\\_dei\\_servizi\\_del\\_servizio\\_informagiovani\\_7.pdf](https://www.comune.arezzo.it/sites/default/files/carta_dei_servizi_del_servizio_informagiovani_7.pdf) ), definiti in accordo con il **Comune di Arezzo**, sono quelli di **gratuità, flessibilità, accoglienza e professionalità**.

# 2 ELENCO SINTETICO NUOVE PROGETTUALITÀ ED EVENTI PROMOSSI NELL'ANNO

## ➔ Progettualità

- **Nuovo questionario di gradimento** Aggiornamento e revisione secondo standard pubblici di *customer satisfaction* del questionario di gradimento anonimo del servizio Informagiovani ed inserimento nella piattaforma online *Typeform* utilizzato dal Comune di Arezzo (da marzo 2024).
- **Nuovo questionario target NEET** Ritenendo l'indagine sullo specifico target dell'utenza NEET di particolare rilevanza per rispondere prontamente allo specifico e complesso fenomeno, ai monitoraggi e questionari generici, abbiamo affiancato un questionario specifico NEET somministrato in forma anonima ai giovani NEET (16/34 anni) che svolgono colloqui di orientamento individuale presso il nostro servizio (da luglio 2024).
- **Progetto Orientamento Istituti Superiori "Ig/AR Orientamento"** Progetto sperimentale che mira a mettere al servizio degli studenti delle classi 5° degli Istituti Superiori di Arezzo l'esperienza degli operatori del servizio Informagiovani in azioni di orientamento e stimolo al fine di facilitare la costruzione di scelte post diploma il più possibile consapevoli, soddisfacenti ed efficaci e fungere da moltiplicatore di competenze (allargare ad un gruppo classe, attività di orientamento che normalmente svolgiamo in colloqui individuali). Si è quindi strutturato un pacchetto di 3 incontri pomeridiani da 3 ore ciascuno, per un totale di 9 ore per gruppo classe o gruppo multiclasse per un massimo di 25 partecipanti presso Informagiovani Arezzo. Gli incontri sono stati costruiti utilizzando tecniche ed approcci creativi e partecipativi più vicini al target (da novembre 2024).
- **Partecipazione co-progettazione bando ANCI** Co-progettazione avviso ANCI "GIOVANI E IMPRESA II EDIZIONE" insieme a Confcommercio Firenze e Arezzo, CNA AREZZO, CINPA, As. "AREZZO CHE SPACCA", e CAMPUS AREZZO. Il progetto presentato "STARHUB INFORMAGIOVANI AREZZO" intende promuovere la cultura di impresa tra i giovani e ad offrire strumenti tecnici e operativi per facilitare l'avvio di impresa da parte di giovani residenti nei comuni di Arezzo e Bibbiena.
- **Partecipazione co-progettazione Tech Diversity** Informagiovani ha preso parte in qualità di *core stakeholder* alle riunioni operative ULG (Urbact Local Group) del progetto europeo "Tech Diversity", promosso dal Comune di Arezzo come parte del programma URBACT IV - APN (Reti per Piani di Azioni Integrati). La finalità generale del progetto è quella di avvicinare il target NEET (giovani under 35 che non lavorano, non studiano e non sono inseriti in percorsi di formazione) alle opportunità di lavoro, formazione ed imprenditoria dei settori tech e digitale, con particolare attenzione alle sottocategorie NEET donne e NEET disabili.
- **Attivazione e lancio canale whatsapp** Implementazione dei canali di promozione e comunicazione del servizio Informagiovani attraverso l'attivazione di un canale whatsapp dedicato. Il canale si aggiunge ad una vasta gamma di strumenti e canali di comunicazione (sito web, pagine social network, newsletter, comunicati stampa) permettendo di raggiungere un target più vasto e di differenziare le opportunità ed informazioni (attivo da marzo 2024).

## ➡ Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani

- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 16 gennaio**, evento finalizzato alla crescita delle competenze di ricercatori europei USE-IPM (UP-SKILLING RESEARCHERS FOR SUSTAINABLE ENTREPRENEURSHIP BASED ON INNOVATION PROCESS MANAGEMENT) organizzato da *OpenCom*.
- **FORMAZIONE/LAVORO - 18 gennaio**, incontro di orientamento formativo e professionale rivolto agli studenti del corso leFP indirizzo orafo promosso dall'agenzia formativa *Metaphora di Arezzo*.
- **ISTRUZIONE - 24 gennaio**, partecipazione all'Assemblea d'Istituto del *Liceo Francesco Petrarca di Arezzo* proponendo un laboratorio di orientamento post diploma agli studenti.
- **FORMAZIONE - 26 gennaio**, *Infoday Servizio Civile Universale*, con la presenza dei 17 enti promotori dei progetti di Arezzo e provincia.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 30 gennaio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani (Ufficio di Presidenza)*.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 6 febbraio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **ISTRUZIONE - 8, 13, 15, 20, 22 febbraio**, progetto PCTO "Il Cantiere del gioco e della creatività" progetto *PCTO con classi 5° del Liceo Vittoria Colonna di Arezzo* promosso dalla Coop. Sociale Progetto 5 e l'ass. DOG, Dentro di Orizzonti giovanili.
- **LAVORO - 27 febbraio**, *iG/AR Talk Manpower* seminario dedicato al Digital Recruiting (nuovi strumenti per la ricerca di lavoro) in collaborazione con l'agenzia di lavoro Manpower di Arezzo.
- **ISTRUZIONE - 12, 14, 19, 21 marzo**, progetto PCTO "Il Cantiere del gioco e della creatività" con *classi 5° Liceo Vittoria Colonna di Arezzo* promosso dalla Coop. Sociale Progetto 5 e l'ass. DOG, Dentro di Orizzonti giovanili.
- **ISTRUZIONE - 12 marzo**, *iG/AR Talk CISIA* presentazione online dei Test universitari TOLC e degli accessi universitari in generale, in collaborazione con CISIA (Consorzio Interuniversitario Sistemi Integrati per l'Accesso)
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 18 aprile**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **FORMAZIONE/LAVORO - 15 aprile**, seminario di orientamento formativo e professionale in modalità mista (in presenza e online) ai volontari del *Servizio Civile Universale di Caritas Diocesana Arezzo Cortona Sansepolcro*.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 16 aprile**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani (Ufficio di Presidenza)*.
- **LAVORO - 3 maggio**, *iG/AR Talk Assorienta* presentazione delle opportunità (concorsi, università e borse di studio) nelle Forze Armate e Polizia, in collaborazione con Assorienta e Nissolino Corsi.

Segue >>

➡ segue >> Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani

- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 9 maggio**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 10 maggio**, *iG/AR Talk Cultural Care Au Pair*, presentazione online delle opportunità di mobilità per ragazzi/e alla pari negli Stati Uniti, in collaborazione con l'as. Cultural Care.
- **FORMAZIONE - 3 settembre**, incontro di orientamento relativo ai *5 percorsi leFP in partenza ad Arezzo* con la partecipazione delle agenzie formative promotrici e gli orientatori del CTI di Arezzo.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 23 settembre**, *"Alla Scoperta di Arezzo con Oxfam"*, presentazione dei servizi di Informagiovani con specifico riferimento alle cittadine straniere.
- **MOBILITÀ INTERNAZIONALE - 4 novembre**, seminario su mobilità professionale promosso da *Opencom*.
- **FORMAZIONE - 18 novembre**, *InfoDay 5 Percorsi IFTS* in partenza ad Arezzo, in collaborazione con le agenzie formative promotrici.
- **ISTRUZIONE - 18 novembre**, *OrientaScuola 2024* – redazione e presentazione della guida per orientare studenti e famiglie alla scelta della scuola secondaria di secondo grado.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 19 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: primo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 22 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: secondo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **ISTRUZIONE/FORMAZIONE/LAVORO - 26 novembre, ore 14:30-17:30** *iG/AR Orientamento post diploma*: terzo incontro PCTO con classe 5° del Liceo Vittoria Colonna.
- **CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo - 3 dicembre**, partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della *Consulta Comunale dei Giovani*.



● ● ●

# **3** DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA E RELATIVA ANALISI

**Utenza complessiva**

**11.015**

**Colloqui individuali**

**1.163**

**Visitatori sito web**

**48.881**

**Articoli pubblicati**

**1139**

## **DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO**

### **●●● INTRODUZIONE AI DATI**

I grafici che seguono riportano i dati aggregati su base annuale, secondo gli indicatori definiti in accordo con l'amministrazione comunale.

I dati sono presentati seguendo la struttura riportata a seguito:

#### **RIEPILOGO ANNUALE**

##### **Sezione 1 - Grafici relativi all'utenza: accessi e temi richiesti**

##### **Sezione 2 - Tabelle e grafici relativi all'andamento del sito e delle pagine social**

##### **QUADRO 1: Modalità di accesso al servizio e dati orari**

#### **DETTAGLIO**

##### **QUADRO 2: Rilevazione domanda**

##### **QUADRO 3: Colloqui individuali**

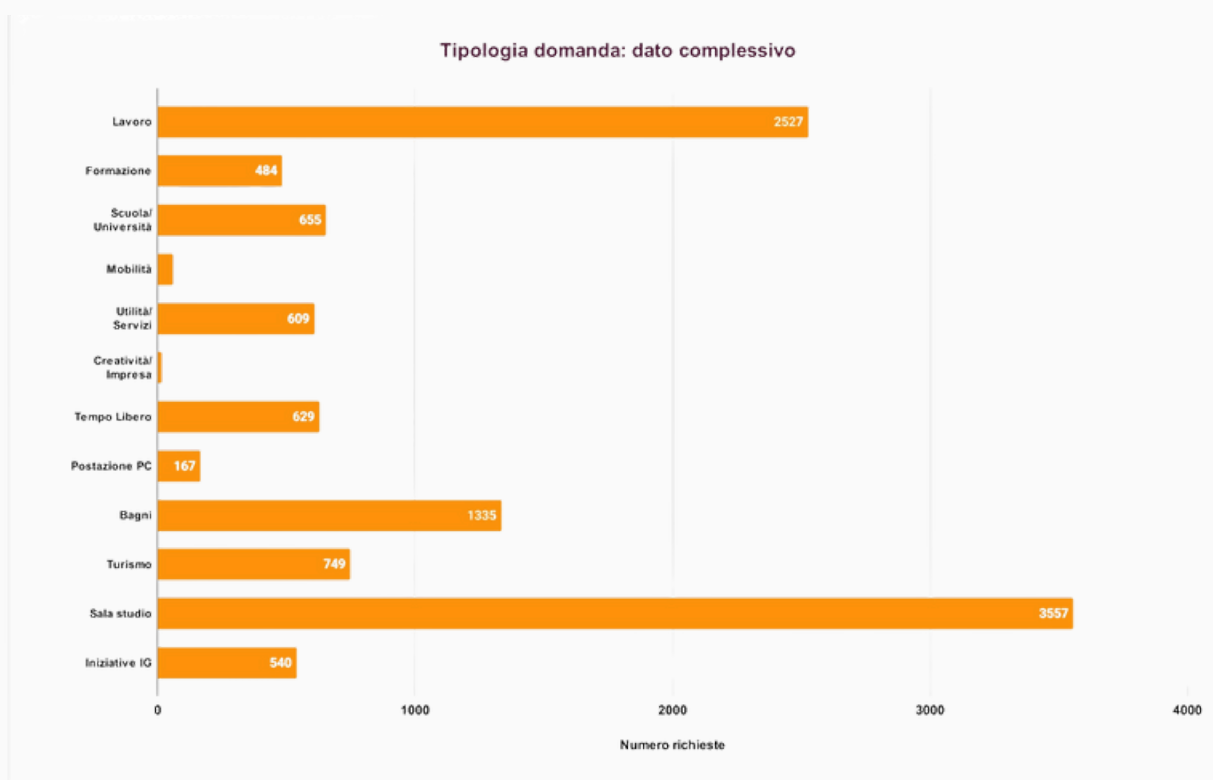
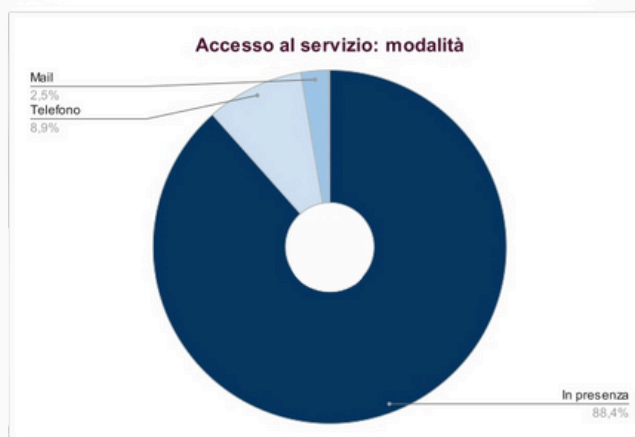
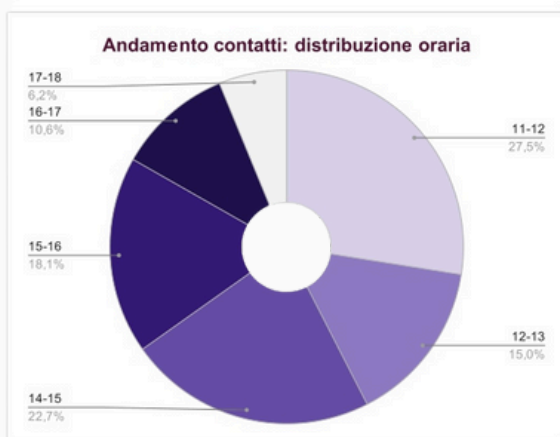
### **●●● FONTI**

Per la rilevazione degli accessi al servizio sono utilizzati i monitoraggi digitali redatti dagli operatori e per le interazioni web gli analytics resi disponibili da Google/Facebook.



## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

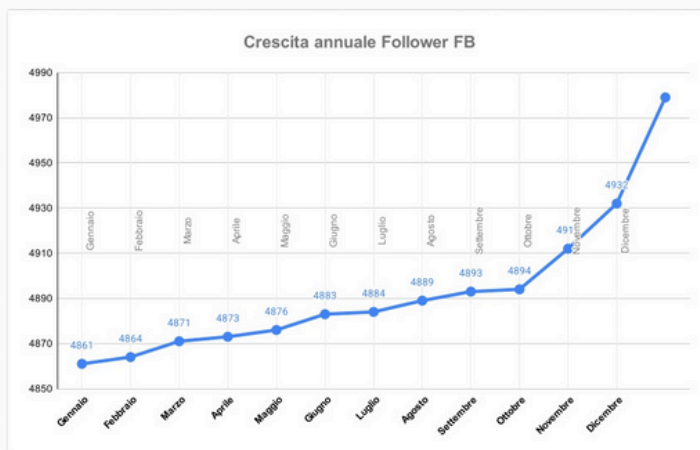
### ●●● SEZIONE 1 Grafici relativi all'utenza: accessi e temi richiesti



## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### ●●● SEZIONE 2 Tabelle e grafici relativi all'andamento del sito e pagine social

| PAGINA FACEBOOK           |        |      |            |         |
|---------------------------|--------|------|------------|---------|
| Mese                      | inizio | fine | incremento | % incr. |
| Gennaio                   | 4861   | 4864 | 3          | 0,06    |
| Febbraio                  | 4864   | 4871 | 7          | 0,14    |
| Marzo                     | 4871   | 4873 | 2          | 0,04    |
| Aprile                    | 4873   | 4876 | 3          | 0,06    |
| Maggio                    | 4876   | 4883 | 7          | 0,14    |
| Giugno                    | 4883   | 4884 | 1          | 0,02    |
| Luglio                    | 4884   | 4889 | 5          | 0,10    |
| Agosto                    | 4889   | 4893 | 4          | 0,08    |
| Settembre                 | 4893   | 4894 | 1          | 0,02    |
| Ottobre                   | 4894   | 4912 | 18         | 0,37    |
| Novembre                  | 4912   | 4932 | 20         | 0,41    |
| Dicembre                  | 4932   | 4979 | 47         | 0,95    |
| Tasso di crescita annuale |        |      |            | 2,43%   |



| CANALE WHATSAPP   |     |
|-------------------|-----|
| ISCRITTI AL 31/12 | 252 |

| PAGINA INSTAGRAM  |     |
|-------------------|-----|
| FOLLOWER AL 31/12 | 820 |

| PROFILO GOOGLE |                 |             |          |                          |                    |
|----------------|-----------------|-------------|----------|--------------------------|--------------------|
| Mese           | Visualizzazioni | Interazioni | Chiamate | Richiesta di Indicazioni | Click sul sito web |
| Gennaio        | 385             | 171         | 55       | 45                       | 71                 |
| Febbraio       | 381             | 222         | 84       | 58                       | 80                 |
| Marzo          | 379             | 139         | 40       | 44                       | 55                 |
| Aprile         | 412             | 187         | 46       | 60                       | 81                 |
| Maggio         | 381             | 222         | 84       | 58                       | 80                 |
| Giugno         | 380             | 158         | 64       | 43                       | 51                 |
| Luglio         | 363             | 195         | 71       | 66                       | 58                 |
| Agosto         | 358             | 172         | 73       | 47                       | 52                 |
| Settembre      | 427             | 224         | 100      | 45                       | 79                 |
| Ottobre        | 468             | 206         | 92       | 44                       | 70                 |
| Novembre       | 347             | 212         | 68       | 68                       | 76                 |
| Dicembre       | 331             | 169         | 35       | 62                       | 72                 |
| TOTALI         | 4612            | 2277        | 812      | 640                      | 825                |



| SITO WEB IGAR INFORMAGIOVANIAREZZO.ORG |                 |                 |                |          |            |                     |
|----------------------------------------|-----------------|-----------------|----------------|----------|------------|---------------------|
| Mese                                   | Visualizzazioni | Utenti (totale) | Utenti (nuovi) | Sessioni | Pag/Sess   | Articoli Pubblicati |
| Gennaio                                | 9255            | 4730            | 4100           | 5683     | 1,63       | 113                 |
| Febbraio                               | 8494            | 4385            | 4202           | 5642     | 1,51       | 102                 |
| Marzo                                  | 7891            | 4155            | 4009           | 5198     | 1,52       | 116                 |
| Aprile                                 | 8473            | 4687            | 4563           | 5688     | 1,49       | 100                 |
| Maggio                                 | 8051            | 4444            | 4314           | 5475     | 1,47       | 122                 |
| Giugno                                 | 7285            | 3957            | 3830           | 4865     | 1,50       | 84                  |
| Luglio                                 | 6956            | 3573            | 3456           | 4468     | 1,56       | 114                 |
| Agosto                                 | 6460            | 3254            | 3120           | 3999     | 1,62       | 61                  |
| Settembre                              | 8529            | 4233            | 4055           | 5489     | 1,55       | 84                  |
| Ottobre                                | 8334            | 4262            | 3980           | 5341     | 1,56       | 98                  |
| Novembre                               | 7602            | 3980            | 3823           | 5013     | 1,52       | 68                  |
| Dicembre                               | 6061            | 3221            | 3098           | 4219     | 1,44       | 77                  |
| TOTALI                                 | 93391           | 48881           | 46550          | 61080    | 1,53 Media | 1139                |



## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### ● ● ● QUADRO 1: Modalità di accesso al servizio e dati per fascia oraria

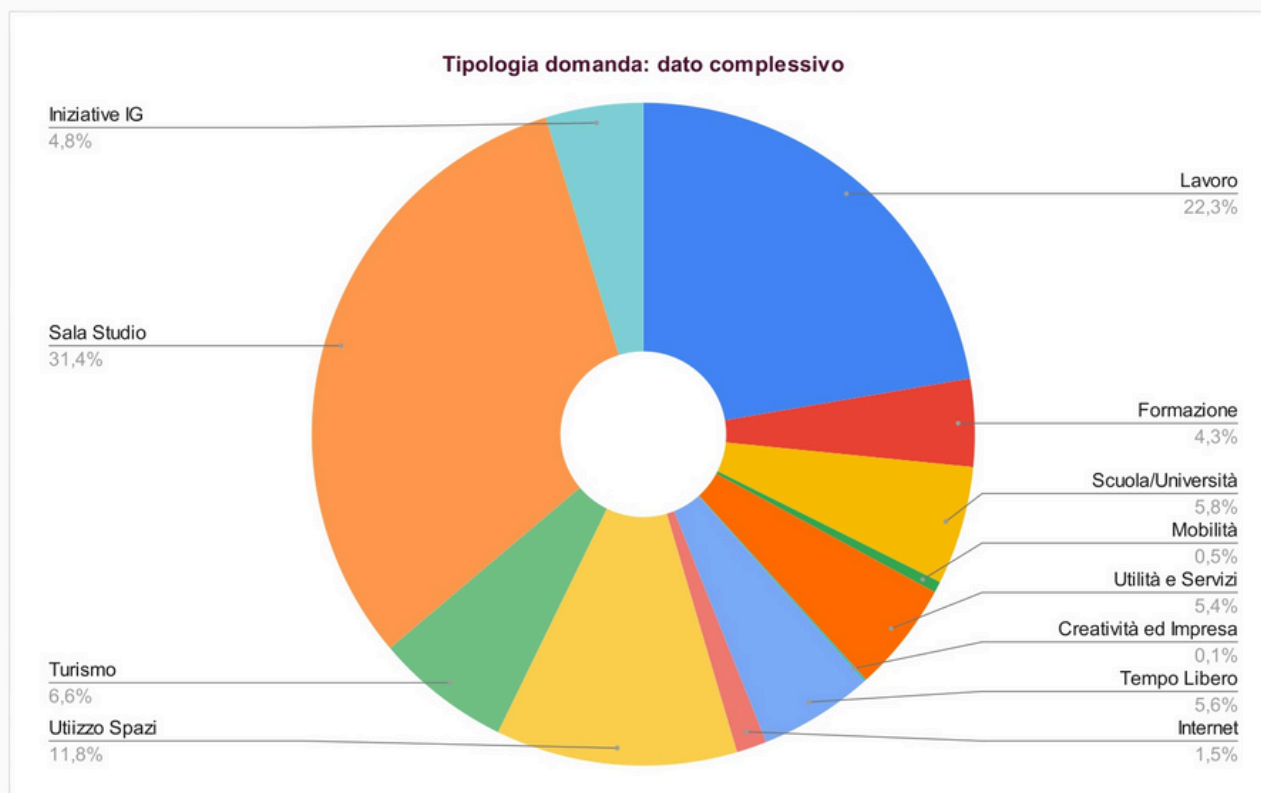
| Accesso al servizio: Modalità |             |          |      |        |             | Dati orari |       |       |       |       |       |               |
|-------------------------------|-------------|----------|------|--------|-------------|------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------|
| MESE                          | In presenza | Telefono | Mail | Social | TOT accessi | 11-12      | 12-13 | 14-15 | 15-16 | 16-17 | 17-18 |               |
| Gennaio                       | 1011        | 112      | 24   | 0      | 1147        | 300        | 172   | 263   | 218   | 105   | 89    |               |
| Febbraio                      | 873         | 77       | 31   | 2      | 983         | 240        | 95    | 234   | 231   | 104   | 79    |               |
| Marzo                         | 785         | 72       | 30   | 2      | 889         | 233        | 97    | 209   | 193   | 101   | 56    |               |
| Aprile                        | 755         | 74       | 19   | 1      | 849         | 231        | 128   | 204   | 157   | 94    | 35    |               |
| Maggio                        | 906         | 91       | 21   | 7      | 1025        | 267        | 162   | 258   | 162   | 110   | 66    |               |
| Giugno                        | 767         | 72       | 19   | 0      | 858         | 236        | 175   | 190   | 119   | 90    | 48    |               |
| Luglio                        | 670         | 88       | 28   | 0      | 786         | 249        | 158   | 166   | 109   | 62    | 42    |               |
| Agosto                        | 657         | 71       | 19   | 1      | 748         | 247        | 115   | 137   | 112   | 89    | 48    |               |
| Settembre                     | 844         | 115      | 35   | 0      | 994         | 337        | 169   | 171   | 165   | 104   | 48    |               |
| Ottobre                       | 818         | 102      | 15   | 0      | 935         | 250        | 145   | 225   | 168   | 93    | 54    |               |
| Novembre                      | 770         | 64       | 20   | 0      | 854         | 211        | 114   | 220   | 168   | 96    | 45    |               |
| Dicembre                      | 886         | 44       | 17   | 0      | 947         | 228        | 119   | 224   | 187   | 115   | 74    |               |
| TOT Domanda                   | 9742        | 982      | 278  | 13     | 11015       | 3029       | 1649  | 2501  | 1989  | 1163  | 684   | Totale orario |

## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### QUADRO 2 Rilevazione domanda

Rilevazione domanda: dato complessivo (front+servizi su appuntamento)

| MESE                   | Lavoro      | Formazione | Scuola/<br>Università | Mobilità  | Utilità/<br>Servizi | Creatività/<br>Impresa | Tempo<br>Libero | Internet   | Utilizzo Spazi | Turismo    | Sala studio | Iniziative IG | TOT<br>domande |
|------------------------|-------------|------------|-----------------------|-----------|---------------------|------------------------|-----------------|------------|----------------|------------|-------------|---------------|----------------|
| Gennaio                | 264         | 59         | 29                    | 12        | 92                  | 0                      | 48              | 46         | 122            | 21         | 436         | 72            | 1201           |
| Febbraio               | 216         | 77         | 37                    | 13        | 51                  | 0                      | 81              | 13         | 53             | 13         | 337         | 130           | 1021           |
| Marzo                  | 181         | 54         | 29                    | 4         | 42                  | 0                      | 50              | 9          | 78             | 19         | 354         | 74            | 894            |
| Aprile                 | 209         | 34         | 48                    | 0         | 43                  | 0                      | 48              | 12         | 103            | 61         | 298         | 10            | 866            |
| Maggio                 | 224         | 32         | 46                    | 2         | 42                  | 3                      | 63              | 14         | 110            | 122        | 338         | 36            | 1032           |
| Giugno                 | 224         | 24         | 64                    | 3         | 67                  | 1                      | 52              | 13         | 70             | 78         | 281         | 8             | 885            |
| Luglio                 | 211         | 31         | 84                    | 2         | 47                  | 0                      | 59              | 5          | 70             | 71         | 231         | 0             | 811            |
| Agosto                 | 176         | 34         | 76                    | 4         | 43                  | 2                      | 26              | 2          | 65             | 100        | 235         | 0             | 763            |
| Settembre              | 266         | 55         | 103                   | 9         | 43                  | 4                      | 50              | 10         | 133            | 109        | 193         | 58            | 1033           |
| Ottobre                | 225         | 34         | 41                    | 8         | 60                  | 0                      | 64              | 15         | 134            | 95         | 263         | 0             | 939            |
| Novembre               | 189         | 29         | 60                    | 2         | 35                  | 4                      | 39              | 18         | 114            | 29         | 276         | 105           | 900            |
| Dicembre               | 142         | 21         | 38                    | 2         | 44                  | 1                      | 49              | 10         | 283            | 31         | 315         | 47            | 983            |
| <b>TOT<br/>Domanda</b> | <b>2527</b> | <b>484</b> | <b>655</b>            | <b>61</b> | <b>609</b>          | <b>15</b>              | <b>629</b>      | <b>167</b> | <b>1335</b>    | <b>749</b> | <b>3557</b> | <b>540</b>    | <b>11328</b>   |

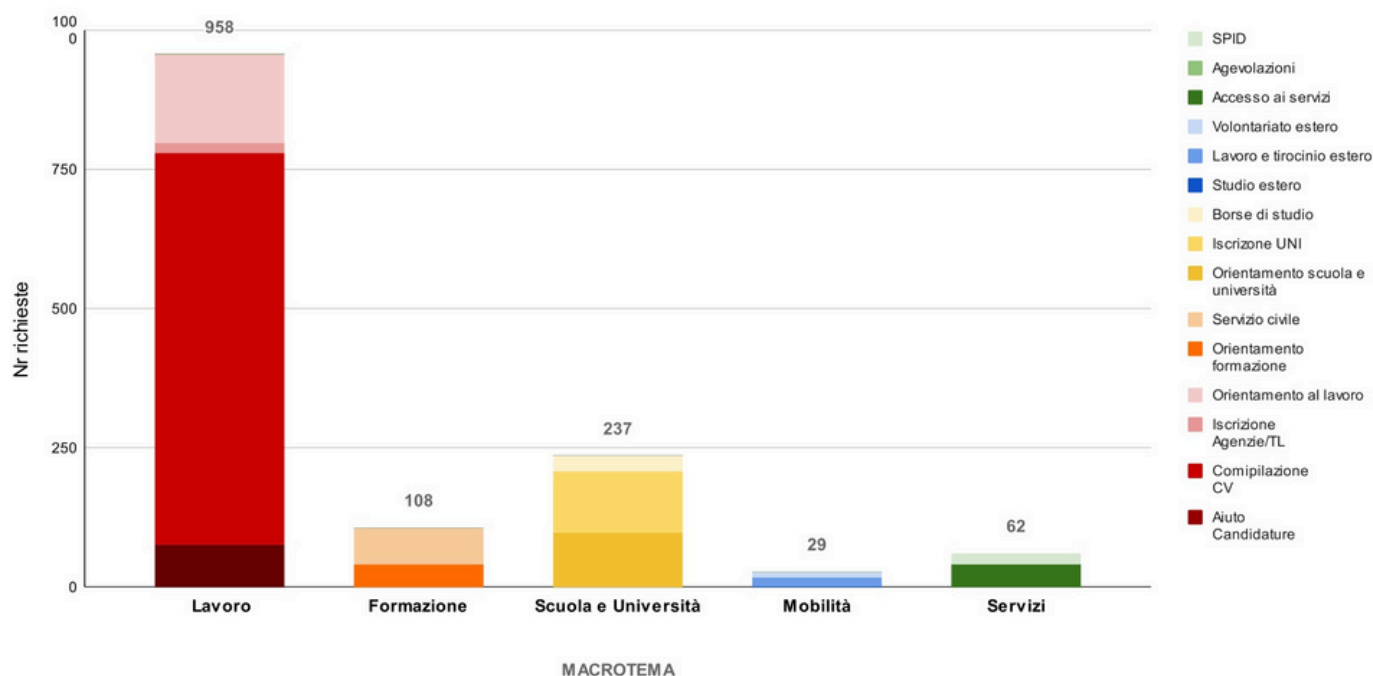


## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### QUADRO 3 Colloqui individuali 1/3

| MM  | Aiuto<br>Candidature | Compilazione CV | Iscrizione<br>Agenzie/TL | Orientamento | Orientamento<br>formazione | Servizio civile | Orientamento<br>istruzione | Iscrizione | Borse di<br>studio | Studio | Lavoro e<br>tirocinio | Volontariato | Accesso ai<br>servizi | Agevolazioni | SPID |
|-----|----------------------|-----------------|--------------------------|--------------|----------------------------|-----------------|----------------------------|------------|--------------------|--------|-----------------------|--------------|-----------------------|--------------|------|
| 1   | 3                    | 63              | 0                        | 13           | 8                          | 13              | 5                          | 2          | 0                  | 0      | 5                     | 1            | 3                     | 0            | 7    |
| 2   | 6                    | 59              | 3                        | 14           | 3                          | 34              | 7                          | 3          | 2                  | 2      | 4                     | 4            | 2                     | 0            | 4    |
| 3   | 2                    | 54              | 2                        | 10           | 5                          | 4               | 4                          | 2          | 0                  | 0      | 1                     | 0            | 3                     | 0            | 2    |
| 4   | 9                    | 44              | 2                        | 12           | 3                          | 0               | 9                          | 13         | 1                  | 0      | 0                     | 0            | 4                     | 0            | 0    |
| 5   | 17                   | 61              | 2                        | 14           | 3                          | 0               | 5                          | 4          | 2                  | 0      | 0                     | 1            | 1                     | 0            | 0    |
| 6   | 13                   | 55              | 2                        | 23           | 4                          | 2               | 9                          | 12         | 3                  | 0      | 0                     | 2            | 6                     | 0            | 5    |
| 7   | 5                    | 76              | 3                        | 18           | 5                          | 1               | 16                         | 14         | 11                 | 0      | 0                     | 0            | 3                     | 0            | 0    |
| 8   | 5                    | 54              | 0                        | 10           | 2                          | 4               | 8                          | 20         | 8                  | 0      | 0                     | 1            | 7                     | 0            | 0    |
| 9   | 1                    | 82              | 0                        | 14           | 6                          | 7               | 4                          | 25         | 1                  | 0      | 2                     | 1            | 0                     | 0            | 2    |
| 10  | 7                    | 68              | 2                        | 6            | 0                          | 2               | 2                          | 7          | 0                  | 1      | 2                     | 2            | 4                     | 0            | 0    |
| 11  | 6                    | 43              | 1                        | 24           | 1                          | 0               | 26                         | 3          | 1                  | 0      | 0                     | 0            | 2                     | 0            | 0    |
| 12  | 3                    | 44              | 0                        | 3            | 1                          | 0               | 4                          | 4          | 0                  | 0      | 0                     | 0            | 6                     | 0            | 1    |
| Tot | 77                   | 703             | 17                       | 161          | 41                         | 67              | 99                         | 109        | 29                 | 3      | 14                    | 12           | 41                    | 0            | 21   |
|     | 958                  |                 |                          |              | 108                        |                 |                            | 237        |                    |        | 29                    |              |                       | 62           |      |

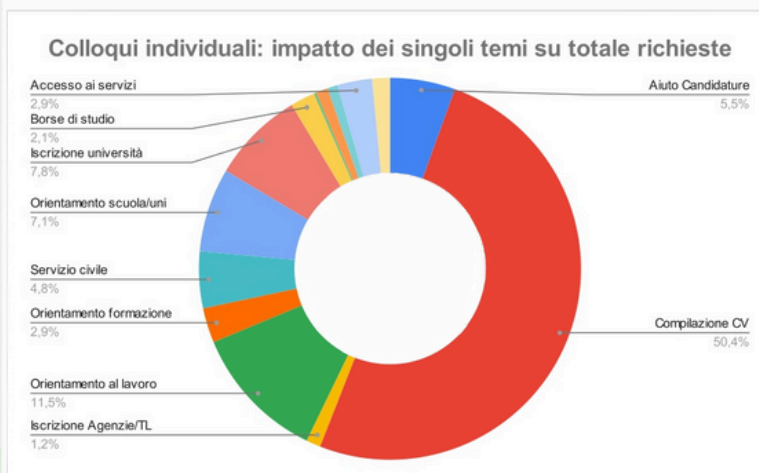
Colloqui individuali: Rilevazione domanda - Macrotemi a confronto



## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

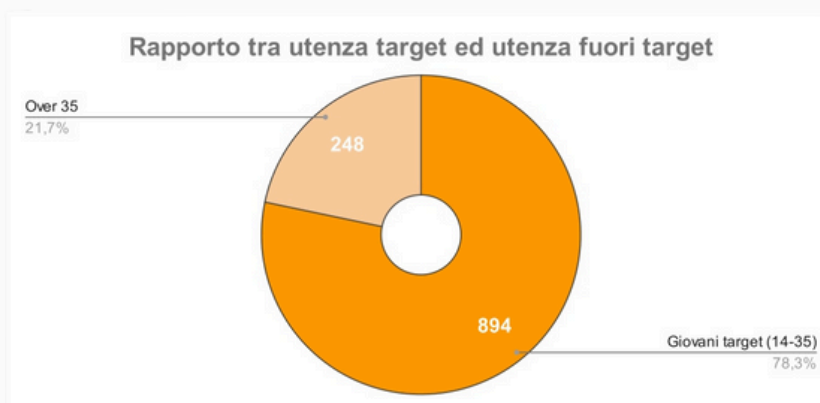
### QUADRO 3 Colloqui individuali 2/3

|                                  | Lavoro | Formazione | Scuola e Università | Mobilità | Servizi |
|----------------------------------|--------|------------|---------------------|----------|---------|
| Aiuto Candidature                | 77     |            |                     |          |         |
| Compilazione CV                  | 703    |            |                     |          |         |
| Iscrizione Agenzie/TL            | 17     |            |                     |          |         |
| Orientamento al lavoro           | 161    |            |                     |          |         |
| Orientamento formazione          |        | 41         |                     |          |         |
| Servizio civile                  |        | 67         |                     |          |         |
| Orientamento scuola e università |        |            | 99                  |          |         |
| Iscrizione UNI                   |        |            | 109                 |          |         |
| Borse di studio                  |        |            | 29                  |          |         |
| Studio estero                    |        |            |                     | 3        |         |
| Lavoro e tirocinio estero        |        |            |                     | 14       |         |
| Volontariato estero              |        |            |                     | 12       |         |
| Accesso ai servizi               |        |            |                     |          | 41      |
| Agevolazioni                     |        |            |                     |          | 0       |
| SPID                             |        |            |                     |          | 21      |

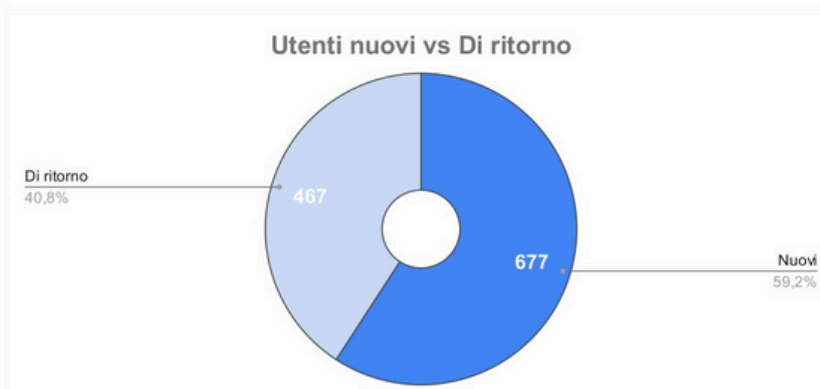


| Rapporto tra nr utenti e domande |         |                          |
|----------------------------------|---------|--------------------------|
| Appuntamenti                     | Domande | Media domande per utente |
| 1163                             | 1394    | 1,20                     |

| Mese               | Giovani target (14-35) | Over 35    |
|--------------------|------------------------|------------|
| Gennaio            | 81                     | 27         |
| Febbraio           | 90                     | 20         |
| Marzo              | 62                     | 21         |
| Aprile             | 62                     | 20         |
| Maggio             | 57                     | 29         |
| Giugno             | 79                     | 23         |
| Luglio             | 93                     | 20         |
| Agosto             | 90                     | 17         |
| Settembre          | 115                    | 19         |
| Ottobre            | 67                     | 24         |
| Novembre           | 53                     | 13         |
| Dicembre           | 45                     | 15         |
| <b>TOT Domanda</b> | <b>894</b>             | <b>248</b> |



| Mese               | Nuovi      | Di ritorno |
|--------------------|------------|------------|
| Gennaio            | 70         | 38         |
| Febbraio           | 62         | 48         |
| Marzo              | 47         | 36         |
| Aprile             | 49         | 33         |
| Maggio             | 59         | 28         |
| Giugno             | 60         | 42         |
| Luglio             | 63         | 50         |
| Agosto             | 58         | 49         |
| Settembre          | 79         | 55         |
| Ottobre            | 49         | 43         |
| Novembre           | 37         | 29         |
| Dicembre           | 44         | 16         |
| <b>TOT Domanda</b> | <b>677</b> | <b>467</b> |

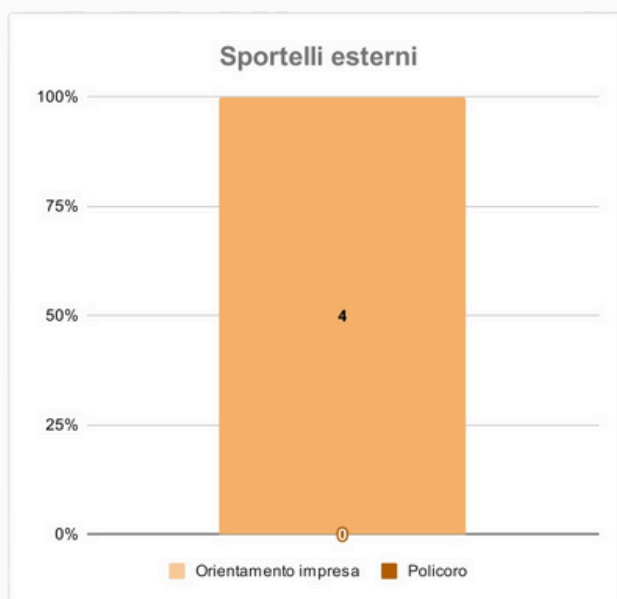
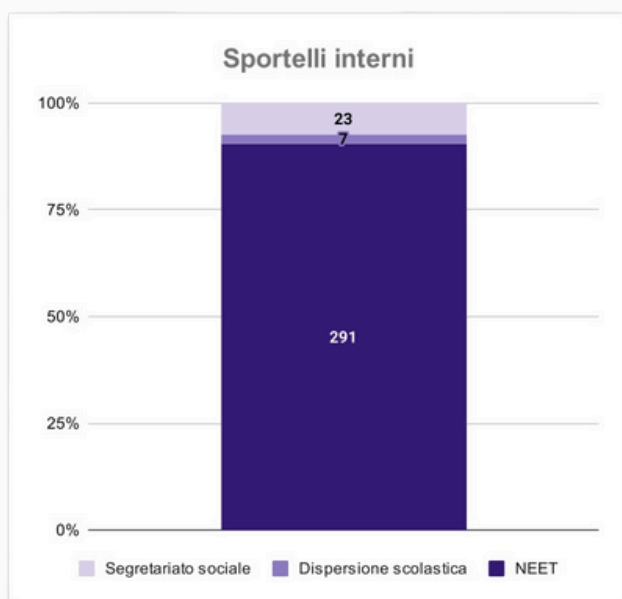




## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### ● ● ● QUADRO 3 Colloqui individuali 3/3

| Sportelli interni |                        |                      | Sportelli esterni      |          |
|-------------------|------------------------|----------------------|------------------------|----------|
| NEET              | Dispersione scolastica | Segretariato sociale | Orientamento o impresa | Policoro |
| 291               | 7                      | 23                   | 4                      | 0        |
| 321               |                        |                      | 4                      |          |





## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

### ● ● ● LETTURA DATI

Con l'introduzione del **nuovo sistema di monitoraggio**, l'analisi dei dati del 2024 si completa con **indicatori nuovi**, che mettono in luce aspetti importanti per una migliore pianificazione delle attività e per un controllo più dettagliato rispetto ai temi di interesse per il pubblico target.

I nuovi dati presi in considerazione e la metodologia leggermente differente rispetto al passato, rendono più complicato un confronto con i dataset degli anni precedenti, ma ci permettono comunque di identificare **una crescita in termini numerici assoluti sia per quanto riguarda l'utenza complessiva che per le attività di consulenza individuale.**

L'anno 2024 si chiude con un'affluenza totale di **11015 utenti**, con rispettivamente gennaio (1147), maggio (1025) e settembre (994) che sono risultati i mesi di affluenza maggiore. La quasi totalità degli utilizzatori del servizio privilegia la **fruizione in presenza (88,4%)**, con quindi solo una minoranza di quesiti che vengono rivolti attraverso i canali telefonici, mail e social.

**Le fasce orarie immediatamente successive all'apertura** mattutina (11-12) e pomeridiana (14-15) **sono risultate quelle di maggiore affluenza**, convogliando da sole circa il 50% degli accessi totali, mentre meno preferito è stato l'ultimo segmento orario a ridosso della chiusura (17-18) con il 6,2%.

Per quanto riguarda la distribuzione generale delle richieste, è possibile operare una suddivisione tra **spazi** (richieste di utilizzo degli ambienti e servizi fisici messi a disposizione da Informagiovani) e **servizi di orientamento** (consulenze tematiche sia come front office rapido o "di primo livello" che su appuntamento).

Nell'uso degli spazi possiamo conteggiare gli utilizzatori della **sala studio (3557)**, una presenza oramai consolidata e ripresa dopo il periodo pandemico, e da quest'anno individuata in maniera più precisa: fino al 2023 infatti con un'unica dicitura "spazi" venivano conteggiati in maniera indiscriminata tutti gli utilizzi degli spazi fisici di informagiovani (libro sospeso, sala studio, postazione pc, bacheca annunci, servizi igienici, area ristoro, ecc.).

Sul fronte dei **servizi di orientamento**, il **lavoro si posiziona ancora una volta in cima ai temi più richiesti**, interessando in maniera trasversale tutte le fasce dell'utenza sia target che non.

*segue >>*

## DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

● ● ● segue >> LETTURA DATI

Troviamo rispecchiato questo stesso interesse anche per quanto riguarda **i colloqui individuali**.

Proprio questi ultimi sono stati oggetto di maggiore attenzione nel corso del nuovo monitoraggio 2024. Il trend di crescita già individuato nel 2023, è stato infatti il punto di partenza per proporre **un'analisi più approfondita sia del target che dei temi di interesse**.

Dai **1163 colloqui svolti nel 2024 (+12,9% rispetto all'anno precedente)** abbiamo potuto individuare una forte componente di **utenti di ritorno (oltre il 40%)**, identificando anche la percentuale di **giovani target vs over target (rispettivamente 78,3% e 21,7%)**.

Dei circa **900 ragazzi in età 14/35** sono stati tracciati anche quelli che, al momento del colloquio, si trovano nello **status NEET (il 32,6%, ovvero 1 su 3)**.

Analizzando i numeri dei colloqui individuali dal punto di vista tematico delle richieste, anche multiple, si evince che **in media almeno un colloquio ogni cinque ha interessato più di un bisogno da parte dell'utente**.

Tra questi, come già anticipato, trova **largo spazio il lavoro, con le richieste di redazione ed aggiornamento del Curriculum Vitae che da sole rappresentano il 50% del totale (703 le richieste nel 2024)**.

Il supporto legato all'**orientamento universitario (scelta del percorso - 99 richieste; borse di studio - 29 richieste; procedure di immatricolazione o iscrizione ad esami di ammissione - 109 richieste)** si conferma una **tematica di interesse prioritario**, soprattutto nei mesi estivi ma non solo, trovando un suo spazio sempre più frequente durante tutto l'anno. Il consolidamento del ruolo di Informagiovani come servizio di supporto su questo tema, sta portando ad un aumento importante delle attività di orientamento.

Sugli altri fronti in tutto **29 le richieste a tema mobilità internazionale** (che spaziano tra opportunità di volontariato, studio e lavoro all'estero), **108 quelle riguardanti servizio civile e formazione professionale e 62 legate alla facilitazione ed accesso ai servizi pubblici**.

Infine per quanto concerne le attività di sportello esterno, nel corso dell'anno 2024 sono stati 4 i colloqui di orientamento all'Imprenditoria effettuati grazie al contributo di Confcommercio.

# 4 ESITI SONDAGGI CUSTOMER SATISFACTION

## ●●● INTRODUZIONE AI DATI

Nell'ottica del continuo miglioramento del servizio e dell'attento ascolto delle istanze, del livello di soddisfazione e delle caratteristiche dell'utenza target del servizio, **vengono somministrati all'utenza questionari di gradimento anonimi standardizzati**, redatti in accordo con l'amministrazione comunale (inseriti nella piattaforma Typeform, utilizzata analogamente da altri servizi del comune di Arezzo).

Tali questionari sono accessibili tramite QR Code opportunamente segnalati all'interno dell'ufficio, o via link diretto nei canali web Informagiovani. Oltre alla possibilità di compilazione libera, gli operatori propongono il questionario a campione al termine dei colloqui di consulenza individuale.

**Il questionario in oggetto (invariato per il 2025):**

<https://comunediarezzo.typeform.com/IG2025>

**Link agli esiti:**

<https://comunediarezzo.typeform.com/report/FijGkuSA/ddkrXWoOdwCEvYWp>

## ●●● COMMENTO AGLI ESITI DEL SONDAGGIO

Nel periodo di somministrazione (**7 marzo 2024 – 31 dicembre 2024**) sono state raccolte un totale di **129 compilazioni, la maggioranza delle quali legate all'utilizzo di servizi su appuntamento (84,5%)**. Gli utenti interessati, residenti principalmente nel comune di Arezzo (82,9%), si dividono in maniera più o meno equa tra **disoccupati (38%), studenti (33%) e lavoratori (29%)**. Le fasce d'età rientrano per il **79,8% dei casi nell'utenza target 14-35, con la componente 18-24 che si attesta come la più numerosa (48,8%)**. La percentuale di over target del campione (20%) rispecchia quasi fedelmente il dato già rilevato nei monitoraggi annuali relativi ai colloqui individuali.

La ripartizione per titoli di studio ha visto una prevalenza di diplomati (45,7%), mentre i laureati sono risultati il 12,4% del campione, superati dai possessori di licenza media (24,8%).

Sul piano valutativo, **il lavoro svolto dagli operatori è stato valutato positivamente, con un voto medio non inferiore a 5.8/6 per accoglienza, professionalità e qualità delle informazioni ricevute**.

La percezione positiva dell'operato del servizio si riflette anche nell'importanza del passaparola, ancora una volta tra le principali modalità in grado di richiamare nuovi utenti negli spazi di Sant'Agostino (63,6% del campione). Al secondo posto le scuole (17,8%), un dato frutto di una collaborazione sempre più forte con gli istituti di istruzione superiore e che speriamo di veder crescere negli anni a venire.

*segue >>*

## ESITI SONDAGGI CUSTOMER SATISFACTION

### *segue* >> COMMENTO AGLI ESITI DEL SONDAGGIO

Per quanto riguarda l'orario di apertura, **sebbene più del 60% abbia dato una valutazione positiva massima (6/6)**, laddove è stata espressa una preferenza, **gli utenti hanno segnalato come suggerimento un orario più ampio nella fascia mattutina.**

Significativi sono i dati riguardo l'utilizzo del sito web informagiovani: il 70,5% del campione ha dichiarato di non averne mai fatto uso. Tale esito è in linea con le evidenze dei monitoraggi, che negli anni hanno riscontrato un calo progressivo dei visitatori del sito web [informagiovaniarezzo.org](http://informagiovaniarezzo.org), complici i nuovi strumenti e social media adoperati dai giovani per informarsi e tenersi aggiornati. Nonostante questo, chi conosce il sito ha valutato positivamente (media di 5.5 /6) la qualità delle informazioni reperibili.

Sui temi oggetto dei colloqui individuali, troviamo riscontro con quanto già emerso nel commento ai monitoraggi annuali, di cui i dati di customer sono semplicemente un campione più ristretto.

Ancora per quanto riguarda i colloqui, i tempi di attesa per un appuntamento sono stati valutati positivamente (da 4 a 6) dall'87,2%, con il 77,1% del campione che ha espresso una valutazione positiva massima (6/6). All'opposto a valutare i tempi di attesa come troppo lunghi il 6,4% dei compilatori.

Analogamente sulla facilità di contattare il servizio si riscontrano valutazioni molto positive (80,6% con voto massimo), con una percentuale minima di utenti (7%) che ha invece trovato difficoltà.

In definitiva le valutazioni medie sui vari aspetti del servizio presi in considerazione nel sondaggio di *customer satisfaction* sono senza dubbio molto positive, oscillando tra i punteggi 5.3 e 5.9 su un massimo assegnabile di 6. Tuttavia, come già espresso nelle premesse, saranno tenute in massima considerazione tutte le valutazioni ricevute, laddove rappresentino un'opportunità di possibile miglioramento del servizio offerto al target ed alla cittadinanza tutta.



# 5 PROPOSTE MIGLIORATIVE

## ➡ **Proposte migliorative**

Gli operatori del servizio Informagiovani, in linea con quanto descritto nel progetto presentato per la gestione del servizio Informagiovani, stanno già lavorando alla pianificazione e realizzazione nel corso del 2025 delle seguenti azioni:

### ●●● **REVISIONE SITO**

Nell'anno 2025 verrà effettuata periodica revisione di contenuti e sezioni del sito web [informagiovaniarezzo.org](http://informagiovaniarezzo.org) nell'ottica di aumentarne l'efficacia e la fruibilità. Analizzando le pagine e le sezioni di maggiore interesse, sarà effettuata una riorganizzazione volta a dare maggiore risalto ai contenuti prioritari per il servizio, rendendo più semplice ed immediata la ricerca di informazioni, opportunità ed eventi.

### ●●● **MIGLIORAMENTO MONITORAGGIO**

Da gennaio 2025 implementazione di ulteriori modifiche al nuovo sistema di monitoraggio. Consapevoli di voler fornire una rappresentazione sempre più precisa e trasparente delle attività svolte da Informagiovani, oltre ai nuovi indicatori già identificati con l'attuale sistema, saranno tracciati in maniera chiara anche i colloqui dedicati alle attività di rete (incontri con stakeholder quali agenzie per il lavoro, agenzie formative, enti del terzo settore, rappresentanti di istituti superiori o università, ecc.) e quelli riservati allo sviluppo della creatività giovanile.

### ●●● **PROMOZIONE CANALE WHATSAPP**

Consapevoli dell'importanza e della vicinanza all'utenza target dei nuovi strumenti di comunicazione, per il 2025 renderemo prioritaria la diffusione e la crescita del canale Whatsapp. Ci impegneremo dunque in una promozione del canale con gli stakeholder del territorio