

MONITORAGGIO 2025

INFORMAGIOVANI AREZZO



COMUNE
DI
AREZZO

K2B



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

**iG
AR** INFORMAGIOVANI
AREZZO

PREMESSA

Report ANNO 2025: descrizione quantitativa e qualitativa del servizio Informagiovani del Comune di Arezzo.

Realizzato da: personale di *K2B 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*

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 e aggiornamento quotidiana 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 e co-progettazione;
- affiancamento e formazione di tirocinanti, volontari servizio civile;
- attività di formazione e aggiornamento

● ● ● **Ideazione e gestione di progetti ed eventi:**

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 nuove progettualità, iniziative e costante miglioramento di quelle già esistenti.

● ● ● **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 (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), definiti in accordo con il **Comune di Arezzo**, sono quelli di **gratuità, flessibilità, accoglienza e professionalità**.



2 ELENCO SINTETICO NUOVE PROGETTUALITÀ, SERVIZI ED EVENTI REALIZZATI NEL 2025



Progettualità e servizi

- **StartHUB - Impresa Giovani Arezzo** Il progetto è promosso da un'ampia rete territoriale composta dai Comuni di Arezzo, Bibbiena, Subbiano, Castiglion Fibocchi e da Confcommercio Firenze-Arezzo, Camera di Commercio Arezzo-Siena, CNA Arezzo, Università degli studi di Siena, CINPA (servizi operativi per il Centro per l'Impiego), Betadue cooperativa sociale e l'associazione culturale giovanile Arezzo Che Spacca ed è finanziato dall'avviso ANCI "GIOVANI E IMPRESA II EDIZIONE". 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.
- Le azioni che hanno riguardato la coop. Sociale Betadue si sono inserite all'interno del servizio Informagiovani ed hanno potenziato i preesistenti servizi di orientamento e stimolo all'imprenditoria giovanile.
- Creazione contenuti e gestione del sito di progetto, attività di comunicazione e organizzazione iniziative, segreteria organizzativa e hub di primo accesso per gli utenti interessati, sono state le principali funzioni di raccordo svolte dal servizio.
- **Progetto Orientamento Istituti Superiori "Rotta Libera"** 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 2 incontri pomeridiani da 4 ore ciascuno ed un colloquio individuale, 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. Il progetto ha visto partecipare gli Istituti superiori aretini: Liceo Francesco Redi; Liceo Francesco Petrarca; Liceo Vittoria Colonna; Istituto Tecnico Industriale Statale Galileo Galilei ed interesseranno il periodo di novembre 2025/marzo 2026.
- **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.
- **Promozione canale whatsapp** da marzo 2024 è stato lanciato il nuovo canale whatsapp del servizio che si è aggiunto 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. Riscontrata l'efficacia del nuovo strumento, abbiamo messo in campo azioni di promozione per stimolarne l'utilizzo, raggiungendo i 624 iscritti al 31/12/2025.
- **Lavori preliminari lancio nuovo** sito www.informagiovaniarezzo.org.

Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani (elenco sintetico)

FORMAZIONE Presentazione corsi ZeroSpreco - 20 gennaio

presentazione dell'opportunità di formazione professionale gratuita e altamente professionalizzante promossa da AISA Impianti, Confartigianato imprese e Fondazione CR Firenze per Addetti ad impianti Tecnologici

LAVORO iG/AR Talk Manpower su APPRENDISTATO - 24 gennaio

approfondimento sui contratti di apprendistato con gli esperti dell'agenzia di lavoro Manpower della filiale di Arezzo

FORMAZIONE Infoday Servizio Civile Universale - 4 febbraio

azione di raccordo, promozione e orientamento in collaborazione con tutti gli enti promotori dei progetti di Arezzo e provincia dei progetti di servizio civile universale attivi nel nostro territorio (39 progetti)

FORMAZIONE Presentazione progetto TALENTI IN AZIONE - 18 febbraio

presentazione insieme a tutti i partner (CFSE Arezzo, Koinè, Oxfam Intercultura, Studio Tre, Donne insieme, I locali di Piazza Grande SRL) del progetto TALENTI IN AZIONE, formazione gratuita per giovani disoccupati, primo ciclo

ISTRUZIONE iG/AR Talk CISIA - 4 marzo

presentazione con gli esperti di CISIA (Consorzio Interuniversitario Sistemi integrati per l'accesso) dei test di accesso universitario TOLC

CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo 13 marzo

partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della Consulta Comunale dei Giovani (Assemblea)

Tech Diversity Evento di Match-Making - 12 marzo

Partecipazione alla prima azione sperimentale del progetto Tech-Diversity, concretizzatasi in un evento di match-making tra i giovani target del progetto ed alcune aziende partner del settore tech di Arezzo.

FORMAZIONE Presentazione raccolta corsi di qualifica professionale gratuiti - 18 marzo

in collaborazione con le agenzie formatrici promotrici, presentazione dei vari corsi di qualifica altamente professionalizzanti in partenza nel nostro territorio

Segue >>

➡ **segue >> Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani**

FORMAZIONE/LAVORO Orientamento volontari Servizio Civile Universale - 24 marzo

percorso di orientamento da noi ideato per accompagnare al post servizio civile i volontari degli enti Arci Arezzo APS e Caritas Diocesana Arezzo, Cortona, Sansepolcro

FORMAZIONE Presentazione progetto TALENTI IN AZIONE - 7 aprile

presentazione insieme a tutti i partner (CFSE Arezzo, Koinè, Oxfam Intercultura, Studio Tre, Donne insieme, I locali di Piazza Grande SRL) del progetto TALENTI IN AZIONE, formazione gratuita per giovani disoccupati, secondo ciclo di corsi in partenza

TEMPO LIBERO Mostra pittorica Les Petites Étoiles- 7 aprile (inaugurazione)/31 maggio

allestimento e supporto all'artista nella realizzazione presso Informagiovani di una mostra pittorica personale di una giovane artista

ISTRUZIONE Presentazione corsi serali pubblici - 9 maggio

con la partecipazione degli Istituti Superiori di Arezzo, presentazione dell'offerta pubblica dei 4 corsi serali attivi

ISTRUZIONE/LAVORO iG/AR Talk Assorienta - 12 maggio

presentazione delle opportunità (concorsi, università e borse di studio) nelle Forze Armate e Polizia, in collaborazione con Assorienta e Nissolino Corsi

LAVORO Presentazione servizi del Centro per l'impiego e della formazione GOL - 13 maggio

con gli esperti del CPI di Arezzo presentazione delle finalità e servizi del CPI e del catalogo formativo GOL

StartHUB - Impresa Giovani Arezzo Laboratorio sulle Soft Skills - 24 giugno

laboratori realizzati in collaborazione con CINPA, con l'obiettivo di rafforzare le competenze trasversali dei giovani partecipanti con particolare riferimento alle competenze legate all'auto-imprenditorialità

LAVORO iG/AR Talk Gi Group su CONTRATTI DI LAVORO - 20 giugno

in collaborazione con gli esperti dell'agenzia di lavoro GiGroup presentazione delle varie tipologie contrattuali

ISTRUZIONE Presentazione percorsi leFP - 28 agosto

in collaborazione con il CPI di Arezzo e con le agenzie formatrici promotrici, presentazione dei percorsi di Istruzione e Formazione Professionale per minori in partenza ad Arezzo promossi dalle agenzie formative accreditate

Segue >>

➡ segue >> Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani

Tech Diversity 7° Transnational Network Meeting - 2 settembre

partecipazione ai lavori di assemblea con le delegazioni europee del progetto Tech Diversity ed accoglienza del gruppo presso i locali di Informagiovani per la presentazione del servizio.

StartHUB – Impresa Giovani Arezzo Laboratorio sulle Soft Skills - 8 settembre

laboratori realizzati in collaborazione con CINPA, con l'obiettivo di rafforzare le competenze trasversali dei giovani partecipanti con particolare riferimento alle competenze legate all'auto-imprenditorialità

FORMAZIONE Presentazione progetto TALENTI IN AZIONE - 29 settembre

presentazione insieme a tutti i partner (CFSE Arezzo, Koinè, Oxfam Intercultura, Studio Tre, Donne insieme, I locali di Piazza Grande SRL) del progetto TALENTI IN AZIONE, formazione gratuita per giovani disoccupati, terzo ciclo di corsi in partenza

StartHUB – Impresa Giovani Arezzo Laboratorio sulle Soft Skills - 6 ottobre

realizzati in collaborazione con CINPA, con l'obiettivo di rafforzare le competenze trasversali dei giovani partecipanti con particolare riferimento alle competenze legate all'auto-imprenditorialità

CONSULTA DEI GIOVANI del Comune di Arezzo 30 ottobre

partecipazione e supporto organizzativo all'incontro della Consulta Comunale dei Giovani (Assemblea)

FORMAZIONE Presentazione corsi di formazione in ambito audiovisivo - 27 ottobre

in collaborazione con l'agenzia formativa promotrice presentazione dei 2 nuovi percorsi gratuiti per Tecnico Ripresa e Montaggio e Tecnico doppiaggio, speakeraggio e interpretazione attoriale

ISTRUZIONE Progetto “Rotta Libera” con Liceo Scientifico Francesco Redi - 25 novembre

laboratorio teorico e pratico di orientamento con studenti di classi 5° del Liceo Francesco Redi volto ad affrontare le scelte post diploma in modo più consapevole e sereno (1° incontro di 4 ore)

Tech Diversity Urbact local Group evento conclusivo Tech Diversity - 26 novembre

ultimo incontro della rete locale Urbact per il progetto Tech Diversity con presentazione dei risultati raggiunti e proposte di disseminazione per attività future. L'incontro è stato ospitato direttamente da Informagiovani.

ISTRUZIONE lancio della guida OrientaScuola - 7 novembre

presentazione della nostra guida dedicata alla descrizione dettagliata degli eventi di orientamento e dell'offerta formativa aggiornata offerta dagli Istituti Superiori aretini

Segue >>

 **segue >> Eventi promossi e realizzati negli spazi Informagiovani**

ISTRUZIONE Progetto “Rotta Libera” con Liceo Scientifico Francesco Redi – 2 dicembre

laboratorio teorico e pratico di orientamento con studenti di classi 5° del Liceo Francesco Redi volto ad affrontare le scelte post diploma in modo più consapevole e sereno (2° incontro di 4 ore)

StartHUB – Impresa Giovani Arezzo evento di presentazione dell’Avviso Pubblico – 9 dicembre

presentazione di Avviso pubblico, promosso dal Comune di Arezzo, per il finanziamento di due start-up giovanili

Desteenazione Incontro Get Up con studenti Liceo Petrarca – 23 dicembre

supporto alle educatrici della linea Get Up, rivolto al coinvolgimento di studenti del Liceo Classico Francesco Petrarca nella definizione di nuove progettualità per la scuola

→ *Supporto organizzativo ad eventi e iniziative della pubblica amministrazione con sede ad Informagiovani (conferenze stampa, eventi pubblici, punto di promozione e raccolta iscrizione ad iniziative pubbliche etc).*

...

3 DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA E RELATIVA ANALISI

Utenza complessiva

10.287

Colloqui individuali

1.091

Visitatori sito web

47.664

Articoli pubblicati

1228

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

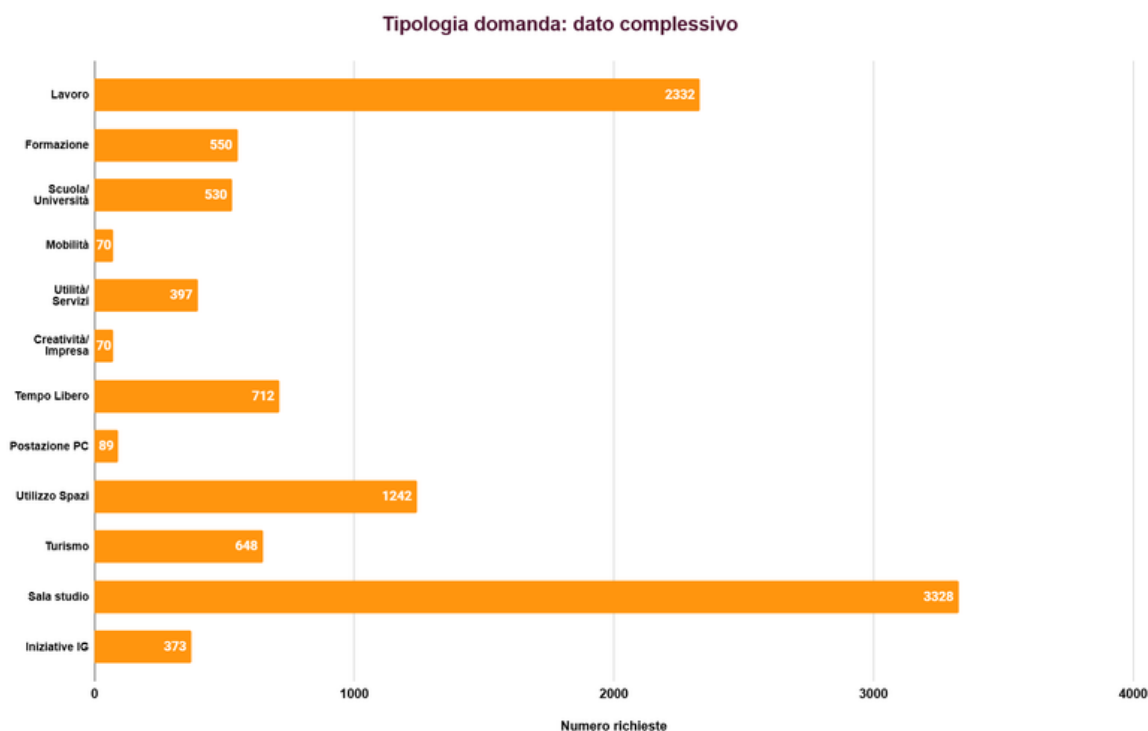
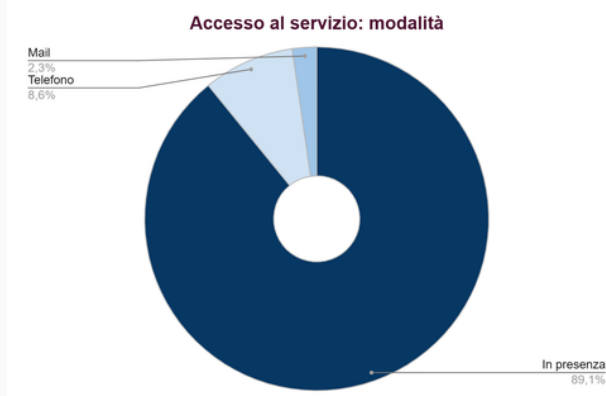
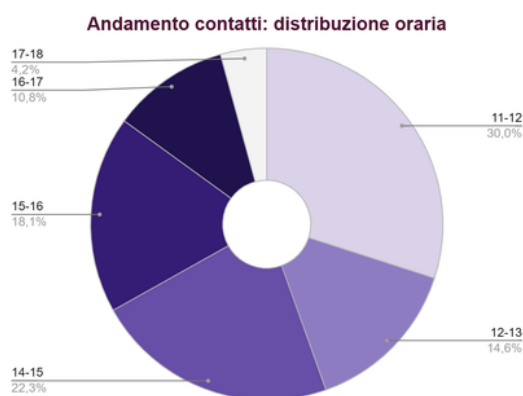
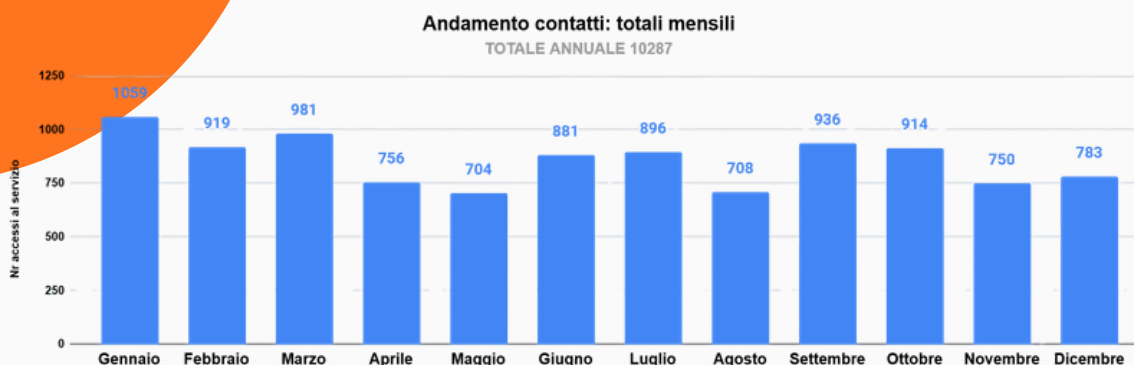
QUADRO 3: Colloqui individuali

● ● ● FONTI

Per la rilevazione degli accessi al servizio sono utilizzati i monitoraggi digitali giornalieri 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



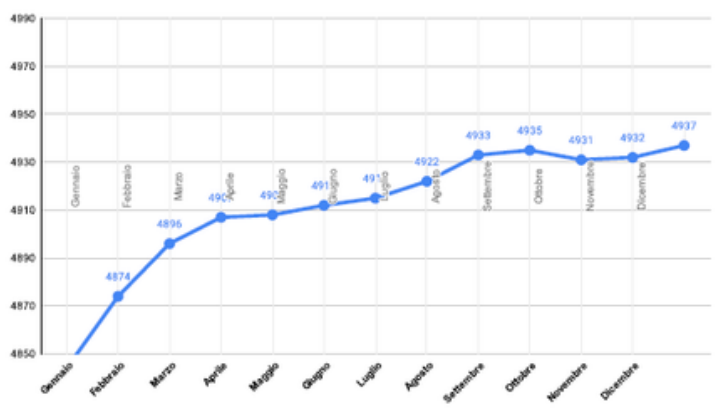
DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

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

PAGINA FACEBOOK

Mese	inizio	fine	incremento	% incr.
Gennaio	4844	4874	30	0.62
Febbraio	4874	4896	22	0.45
Marzo	4896	4907	11	0.22
Aprile	4907	4908	1	0.02
Maggio	4908	4912	4	0.08
Giugno	4912	4915	3	0.06
Luglio	4915	4922	7	0.14
Agosto	4922	4933	11	0.22
Settembre	4933	4935	2	0.04
Ottobre	4935	4931	-4	-0.08
Novembre	4931	4932	1	0.02
Dicembre	4932	4937	5	0.10
Tasso di crescita annuale				1.92%

Crescita annuale Follower FB



CANALE WHATSAPP

ISCRITTI AL 31/12	624
-------------------	-----

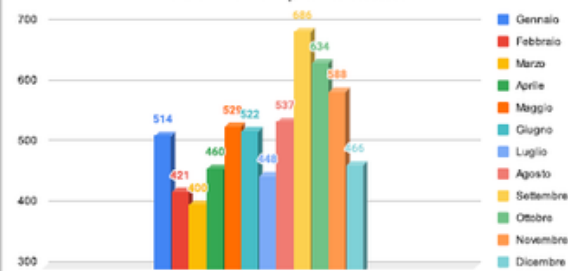
PAGINA INSTAGRAM

FOLLOWER AL 31/12	927
-------------------	-----

PROFLO GOOGLE

Mese	Visualizzazioni	Interazioni	Chiamate	Richiesta di Indicazioni	Click sul sito web
Gennaio	514	232	117	53	62
Febbraio	421	196	65	56	75
Marzo	400	217	70	47	100
Aprile	460	196	60	60	68
Maggio	529	255	103	91	61
Giugno	522	197	82	48	67
Luglio	448	187	81	44	62
Agosto	537	209	87	80	42
Settembre	686	261	122	53	86
Ottobre	634	202	77	62	63
Novembre	588	163	57	58	48
Dicembre	466	115	37	29	49
TOTALI	6205	2430	958	681	783

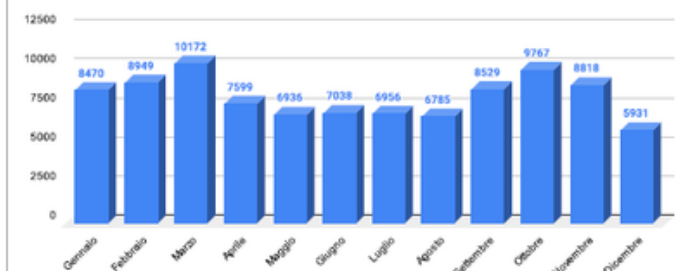
Visualizzazioni profilo GOOGLE



SITO WEB IGAR INFORMAGIOVANIAREZZO.ORG

Mese	Visualizzazioni	Utenti (totale)	Utenti (nuovi)	Sessioni	Pag/Sess	Articoli Pubblicati
Gennaio	8470	4554	4390	5725	1.48	101
Febbraio	8949	4171	3977	5563	1.61	96
Marzo	10172	4863	4662	6350	1.60	124
Aprile	7599	3606	3424	4722	1.61	86
Maggio	6936	3407	3242	4367	1.59	81
Giugno	7038	3370	3222	4483	1.57	121
Luglio	6956	3573	3456	4468	1.56	136
Agosto	6785	3410	3273	4129	1.64	82
Settembre	8529	4233	4055	5489	1.55	104
Ottobre	9767	4867	4633	6153	1.59	132
Novembre	8818	4609	4391	5901	1.49	101
Dicembre	5931	3001	2847	3879	1.53	64
TOTALI	95950	47664	45572	61229	1,57 Media	1228

Visualizzazioni sito web



DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

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

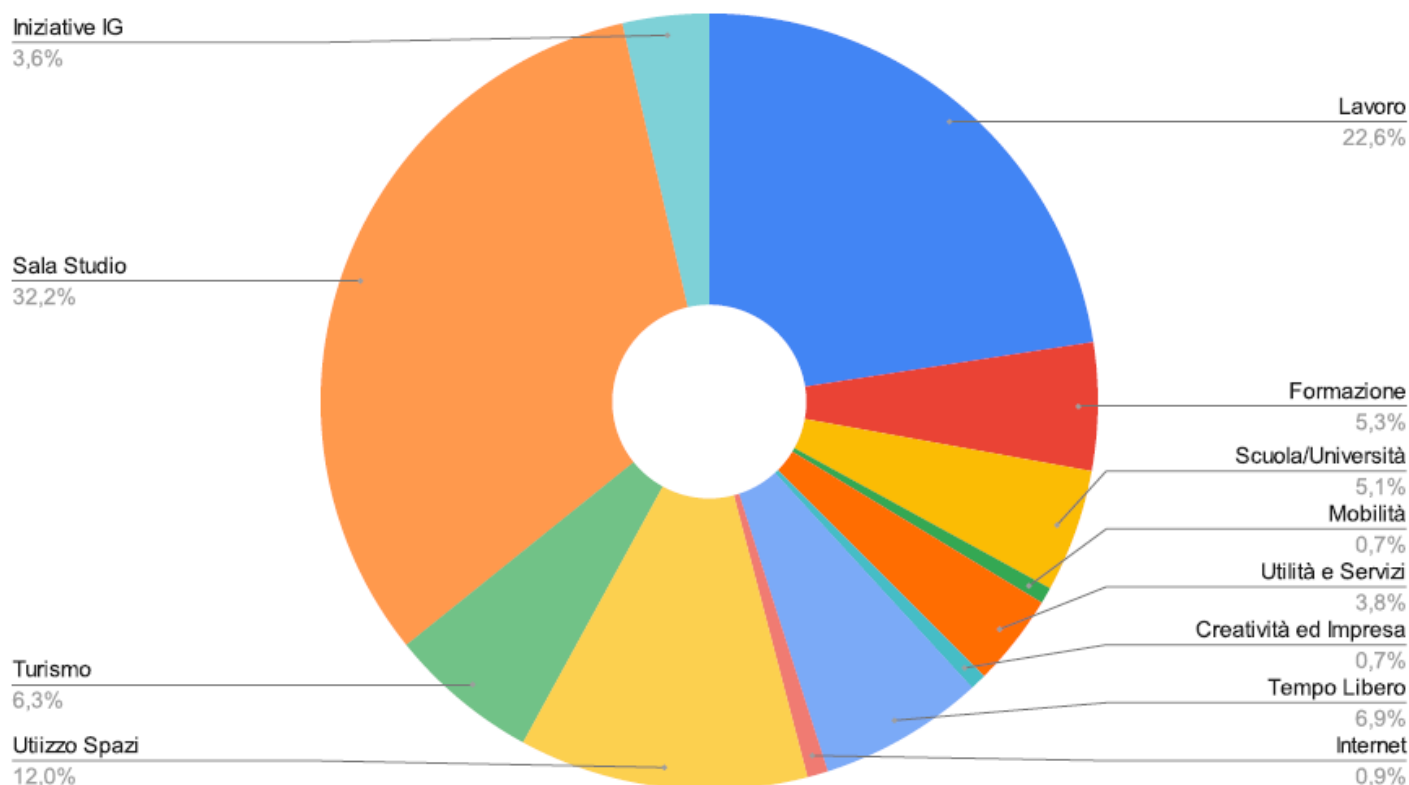
Accesso al servizio: Modalità						Dati orari						
MESE	In presenza	Telefono	Mail	Social	TOT accessi	11-12	12-13	14-15	15-16	16-17	17-18	
Gennaio	912	114	32	1	1059	298	148	229	196	145	43	
Febbraio	834	68	17	0	919	236	112	232	200	122	17	
Marzo	882	81	18	0	981	239	86	269	222	136	29	
Aprile	679	61	16	0	756	226	111	180	145	81	13	
Maggio	621	67	16	0	704	222	110	157	132	59	24	
Giugno	762	98	21	0	881	297	135	200	157	68	24	
Luglio	785	89	22	0	896	299	170	156	148	85	38	
Agosto	651	45	12	0	708	213	134	166	104	56	35	
Settembre	804	104	28	0	936	295	134	207	166	94	40	
Ottobre	811	78	25	0	914	318	128	191	159	87	31	
Novembre	698	39	13	0	750	234	117	164	116	78	41	
Dicembre	730	38	15	0	783	205	114	146	120	97	101	
TOT Domanda	9169	882	235	1	10287	3082	1499	2297	1865	1108	436	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/ Università	Mobilità	Utilità/ Servizi	Creatività/ Impresa	Tempo Libero	Internet	Utilizzo Spazi	Turismo	Sala studio	Iniziative IG	TOT domande
Gennaio	274	78	48	9	54	3	54	10	112	21	375	19	1057
Febbraio	152	82	21	1	30	0	50	7	69	19	404	69	904
Marzo	186	37	31	7	30	2	81	6	95	26	393	100	994
Aprile	212	45	22	2	29	1	60	2	54	51	244	38	760
Maggio	178	39	38	2	22	1	45	5	59	73	232	16	710
Giugno	204	32	33	6	33	21	61	19	36	80	332	34	891
Luglio	229	54	72	3	35	9	71	11	105	100	228	0	917
Agosto	138	24	77	11	27	4	71	3	106	92	159	15	727
Settembre	249	54	93	12	35	12	54	7	89	79	199	45	928
Ottobre	231	43	54	10	48	7	66	6	105	23	291	21	905
Novembre	149	41	27	6	30	5	54	9	131	44	254	10	760
Dicembre	130	21	14	1	24	5	45	4	281	40	217	6	788
TOT Domanda	2332	550	530	70	397	70	712	89	1242	648	3328	373	10341

Tipologia domanda: dato complessivo

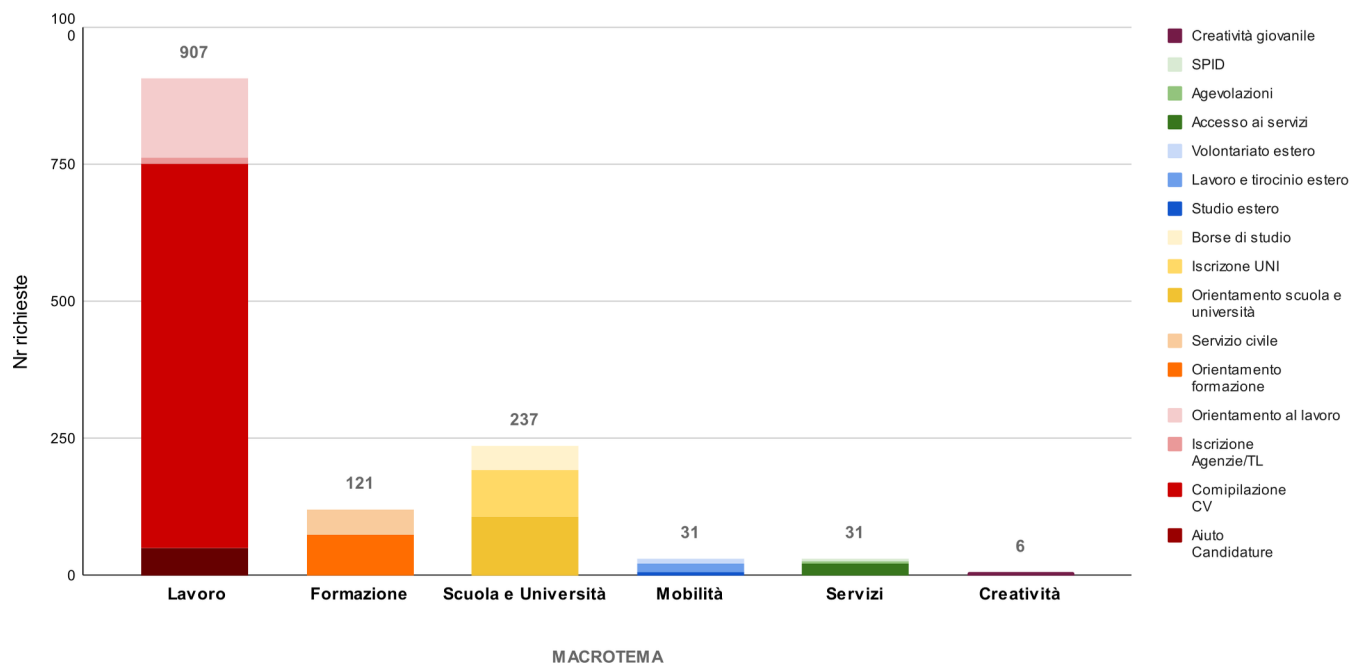


DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

QUADRO 3 Colloqui individuali 1/3

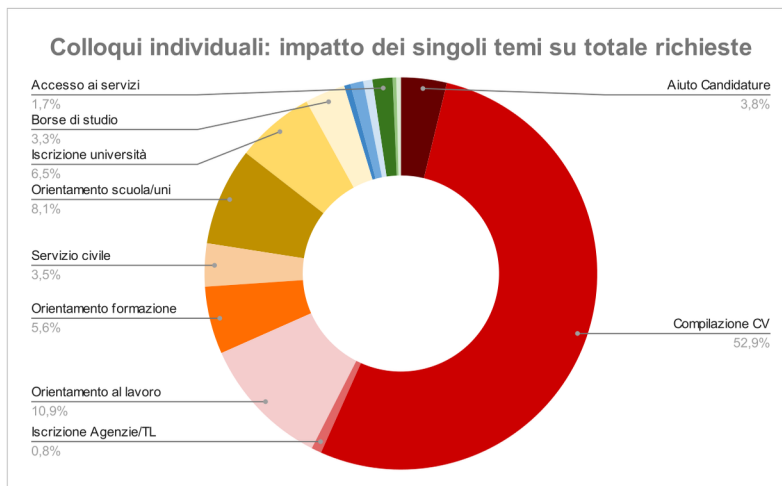
MM	Rilevazione domanda															
	Lavoro				Formazione		Scuola e Università			Mobilità			Servizi			Creatività
	Alto Candidature	Compilazione CV	Iscrizione Agenzie/TL	Orientamento	Orientamento formazione	Servizio civile	Orientamento istruzione	Iscrizione	Borse di studio	Studio	Lavoro e tirocinio	Volontariato	Accesso ai servizi	Agevolazioni	SPID	Creatività giovanile
1	2	71	2	11	4	8	8	1	0	0	3	0	3	0	0	1
2	3	51	1	13	6	19	3	2	0	2	0	0	1	0	0	0
3	3	64	0	19	9	0	8	3	0	0	0	0	4	0	0	2
4	6	60	3	15	9	1	9	6	4	0	1	0	2	0	0	1
5	7	42	0	13	8	0	9	3	0	0	2	1	0	0	0	0
6	4	56	1	15	6	1	9	7	2	0	1	1	1	2	0	0
7	8	62	2	10	7	5	15	15	6	0	0	2	0	0	0	0
8	4	48	0	7	5	1	10	16	17	1	1	2	3	2	0	1
9	7	74	2	16	9	8	17	18	8	0	3	2	5	0	2	1
10	2	86	0	9	4	3	10	12	4	1	2	2	1	0	2	0
11	2	45	0	11	4	0	2	1	2	1	1	0	1	0	1	0
12	2	43	0	5	3	1	7	2	1	2	0	0	1	0	0	0
Tot	50	702	11	144	74	47	107	86	44	7	14	10	22	4	5	6
	907				121		237			31			31			6

Colloqui individuali: Rilevazione domanda - Macrotemi a confronto



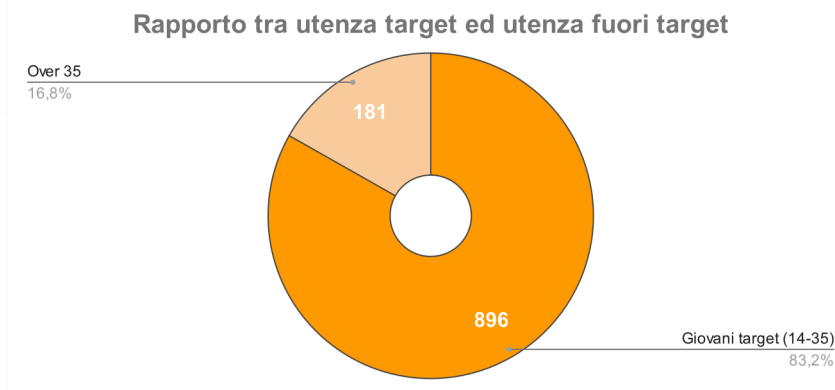
DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

QUADRO 3 Colloqui individuali 2/3

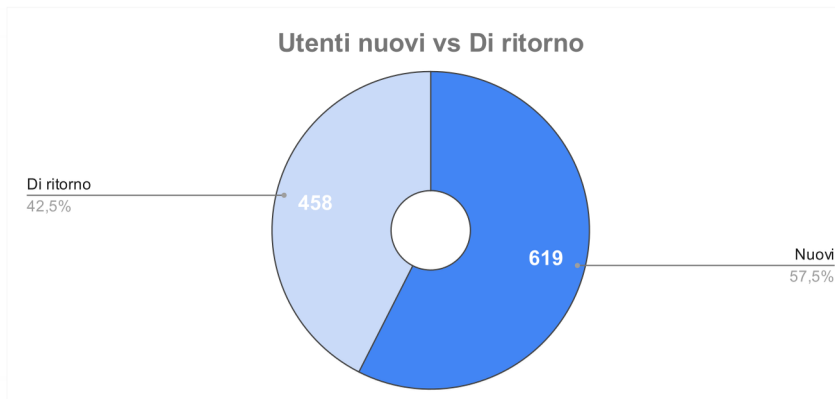


Rapporto tra nr utenti e domande		
Appuntamenti	Domande	Media domande per utente
1091	1327	1,22

Mese	Giovani target (14-35)	Over 35
Gennaio	81	20
Febbraio	76	9
Marzo	68	19
Aprile	77	14
Maggio	57	16
Giugno	70	10
Luglio	81	16
Agosto	73	16
Settembre	116	17
Ottobre	102	14
Novembre	47	17
Dicembre	48	13
TOT Domanda	896	181

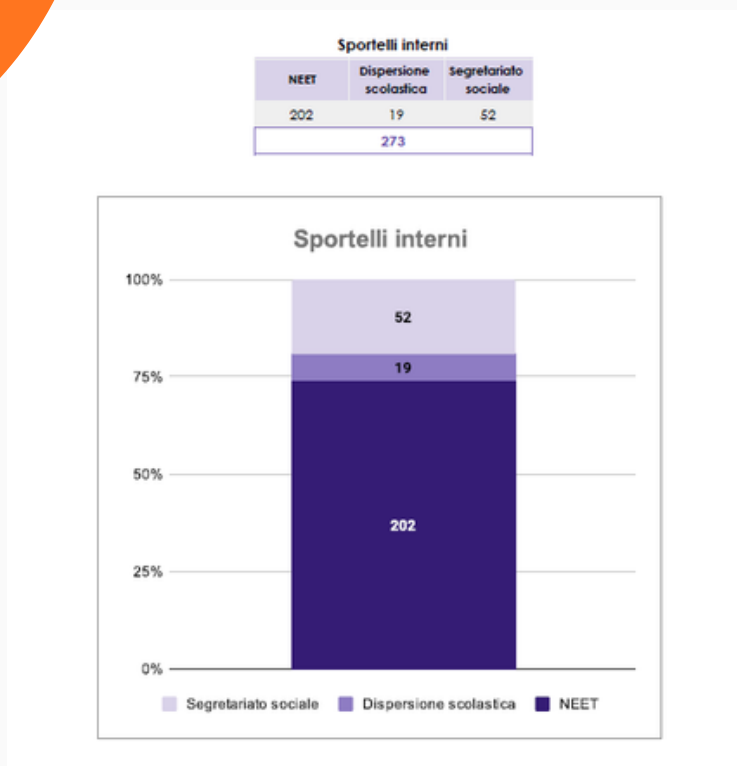


Mese	Nuovi	Di ritorno
Gennaio	66	35
Febbraio	40	45
Marzo	51	36
Aprile	46	45
Maggio	45	28
Giugno	44	36
Luglio	56	41
Agosto	52	37
Settembre	67	66
Ottobre	73	43
Novembre	44	20
Dicembre	35	26
TOT Domanda	619	458

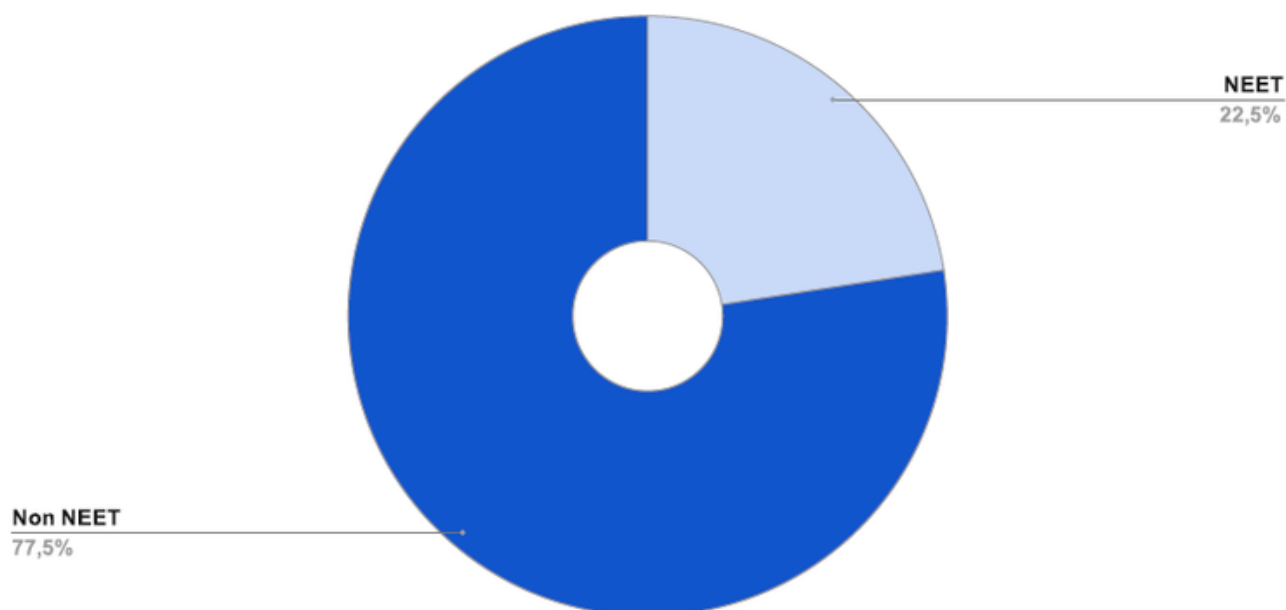


DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

● ● ● QUADRO 3 Colloqui individuali 3/3



Incidenza NEET su giovani Target		
TOT in target (14-35)	NEET	Non NEET
896	202	694



DATI ANNUALI RELATIVI ALL'UTENZA DEL SERVIZIO

● ● ● LETTURA DATI

Doverosa premessa alla lettura dei dati è il chiarimento sulle procedure di raccoglimento degli stessi, al fine di comprendere che i numeri presentati costituiscono una rappresentazione realistica e certamente precisa, ma necessariamente non esente da errore.

Il monitoraggio dell'utenza da cui risultano i dati presentati è infatti effettuato su supporto informatizzato ma con registrazione manuale da parte degli operatori. Tale procedimento comporta per sua natura un certo margine di errore, specialmente in frangenti di alto flusso di utenti, dove in particolare alcuni ingressi di persone stanziali che non si rivolgono direttamente all'operatore possono passare sotto traccia. Rispetto ai valori presentati si può pertanto presumere che i dati effettivi (ad esclusione di quelli riguardanti i colloqui individuali) siano in realtà leggermente superiori.

L'anno 2025 si chiude con un'affluenza totale di 10287 utenti, con rispettivamente **Gennaio** (1059), **Marzo** (981) e **Settembre** (936) che sono risultati i mesi di affluenza maggiore. **La quasi totalità degli utilizzatori del servizio privilegiano la fruizione in presenza (89,1%)**, 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 oltre il 50% degli accessi totali**, mentre meno preferito è stato l'ultimo segmento orario a ridosso della chiusura (17-18) con il 4,2%.

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 (3328)**, una presenza oramai consistente.

Separati da questi troviamo gli utenti occasionali (1242) delle altre aree a disposizione del pubblico (zona ristoro, spazio libro sospeso, servizi igienici).

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.

Dai 1091 colloqui abbiamo potuto individuare **una forte componente di utenti di ritorno (oltre il 42,5%)**, identificando anche la percentuale di giovani target vs over target (rispettivamente 83,2% e 16,8%). In particolare su quest'ultimo dato, rispetto all'anno precedente, **la componente di giovani target è aumentata di circa 5 punti percentuali**.

Dei circa 900 ragazzi in età 14/35 sono stati tracciati anche quelli che, al momento del colloquio, si trovano nello status NEET (il 22,5%, circa 1 su 5).

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** (702 le richieste nel 2025).

Il supporto legato all'**orientamento universitario** (scelta del percorso - 107 richieste; borse di studio - 44 richieste; procedure di immatricolazione o iscrizione ad esami di ammissione - 86 richieste) **si conferma una tematica di interesse prioritario, soprattutto nei mesi estivi** (150 richieste tra giugno e settembre) ma non solo, **trovando un suo spazio sempre più frequente durante tutto l'anno**. Il

consolidamento del ruolo di Informagiovani come servizio di supporto in questo senso, sta portando ad un aumento importante delle attività di orientamento destinate proprio a questa tematica. **Le attività di PCTO rivolte agli istituti di istruzione superiore** del Comune di Arezzo, avviate quest'anno ed in prosecuzione per il 2026, vanno a proiettarsi proprio in questa direzione.

Sugli altri fronti in tutto **31 le richieste a tema mobilità internazionale** (che spaziano tra opportunità di volontariato, studio e lavoro all'estero), **121 quelle riguardanti servizio civile e formazione professionale e 31 legate alla facilitazione ed accesso ai servizi pubblici**.

Infine per quanto concerne le attività di sportello interno, che raggruppano colloqui di orientamento finalizzati a target di riferimento specifici, oltre al dato già citato sui neet, si rilevano: **19 colloqui di orientamento destinati all'orientamento alla scuola superiore e per il contrasto alla dispersione scolastica e 52 legati alle attività di segretariato sociale giovani**.

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.

●●● COMMENTO AGLI ESITI DEL SONDAGGIO

Per l'anno 2025 sono state raccolte tra somministrazioni a campione e compilazioni volontarie un totale di 51 schede di sondaggio.

Gli utenti interessati, residenti principalmente nel comune di Arezzo (68,6%), si dividono in maniera più o meno equa tra disoccupati (37,4%), studenti (31,3%) e lavoratori (31,3%). Le fasce d'età rientrano per il 66,6% dei casi nell'utenza target 14-35, all'interno del quale la sottocomponente 18-24 si attesta come la più numerosa (47%). La percentuale di over-target nel campione dei compilatori (33,3%) è doppia rispetto al dato rilevato invece sul totale dei colloqui individuali (16,8%), evidenziato nel monitoraggio annuale dell'utenza.

La ripartizione per titoli di studio ha visto una prevalenza di diplomati (31,37%), mentre i laureati sono risultati il 17,6% del campione, superati dai possessori di licenza media (27,45%).

Sul piano valutativo, il lavoro svolto dagli operatori è stato valutato positivamente, con un voto medio non inferiore a 5.7/6 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 (70,58% del campione). Al secondo posto tra i canali tramite cui gli utenti sono venuti a conoscenza dei servizi di Informagiovani troviamo altri uffici e sportelli (19,6%): il dato è senza dubbio positivo, e sintomo dell'esistenza di una rete di servizi territoriali sempre più sinergica, integrata ed in crescente consolidamento.

segue >>

ESITI SONDAGGI CUSTOMER SATISFACTION

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

Positiva anche la valutazione sugli orari di apertura, con un punteggio medio 5.33/6 ed una sola valutazione inferiore a 4/6.

Analogamente a quanto riscontrato negli anni precedenti, la maggioranza degli utenti del campione (62%) ha dichiarato di non averne mai fatto uso del sito web informagiovaniarezzo.org. Consapevoli del mutato ruolo del sito a strumento di appoggio per le notizie ed i contenuti "statici", il servizio si è di fatto concentrato quest'anno sulla promozione di canali differenti per veicolare le iniziative promosse da Informagiovani, come ad esempio il canale Whatsapp (passato da 252 iscritti nel 2024 a 624 a fine 2025). Nonostante questo, chi conosce il sito ha valutato positivamente (media di 5/6) la qualità delle informazioni reperibili.

Sui temi oggetto dei colloqui individuali, lavoro e formazione professionale sono stati quelli preponderanti (cumulativamente 63,5% del totale).

Ancora per quanto riguarda i colloqui, i tempi di attesa per un appuntamento sono stati valutati positivamente (da 4 a 6) dall'87,5% dei compilatori, con il 70% del campione che ha espresso una valutazione positiva massima. Si segnala che, per questo specifico quesito, il 21% dei compilatori non ha espresso alcuna valutazione.

Mettersi in contatto con Informagiovani è stato facile praticamente per la totalità degli utenti (47 compilatori su 48).

In definitiva le valutazioni medie sui vari aspetti del servizio presi in considerazione nel sondaggio di customer satisfaction sono senza dubbio molto positive, perfettamente in linea con quanto riscontrato anche l'anno precedente.