

*Segretario Generale  
Settore Prevenzione della Corruzione  
Controlli amministrativi di secondo livello e Tutela dati personali  
Servizio Implementazione Processi e Qualità*

**SERVIZIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO  
EUROPE DIRECT**

***FESTA DELL'EUROPA 2020***  
***Ciclo di incontri "Caffé Europa"***  
***2-31 ottobre 2020***



## **Indice generale**

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	3
SEZIONE 1 - GRADO DI SODDISFAZIONE.....	3
SEZIONE 2 - RAPPORTO CON L'EVENTO.....	4
SEZIONE 3 - INFORMAZIONI ANAGRAFICHE.....	6
SEZIONE 4 - SUGGERIMENTI.....	7

## OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che ha partecipato a uno dei quattro incontri del ciclo "Caffé Europa" organizzati dalla Città di Venezia nel mese di ottobre 2020 per celebrare l'VIII Edizione della Festa dell'Europa.

## CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Risultano compilati n. **58** questionari.

## SEZIONE 1 - GRADO DI SODDISFAZIONE

Nella **sezione 1** del questionario, ai partecipanti alle attività è stato chiesto di esprimere il proprio grado di soddisfazione (su una scala numerica da 1 a 10, dove con 1 si intende "gravemente insufficiente" e con 10 si intende "ottimo") riguardo ai 6 aspetti rappresentativi delle iniziative di seguito elencati:

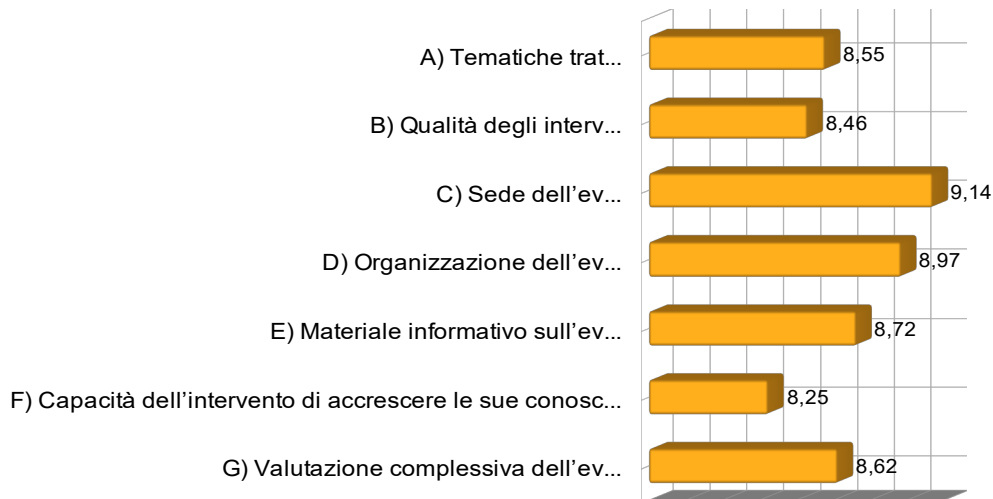
- A) Tematiche trattate
- B) Qualità degli interventi
- C) Sede dell'evento
- D) Organizzazione dell'evento
- E) Materiale informativo sull'evento
- F) Capacità dell'evento di accrescere le conoscenze

Inoltre è stato chiesto loro di dare una valutazione complessiva (da 1 a 10) sul servizio di cui hanno usufruito (domanda G).

Dall'elaborazione dei dati emerge che i rispondenti sono alquanto soddisfatti.

Gli aspetti oggetto di indagine (dalla domanda A alla domanda F) hanno infatti registrato una media complessiva di **8,68** su 10, come anche il servizio nel suo complesso che ha registrato una valutazione di **8,62** su 10 (domanda G).

	<b>Valutazione media complessiva</b>
A) Tematiche trattate	8,55
B) Qualità degli interventi	8,46
C) Sede dell'evento	9,14
D) Organizzazione dell'evento	8,97
E) Materiale informativo sull'evento	8,72
F) Capacità dell'intervento di accrescere le sue conoscenze	8,25
G) Valutazione complessiva dell'evento	8,62

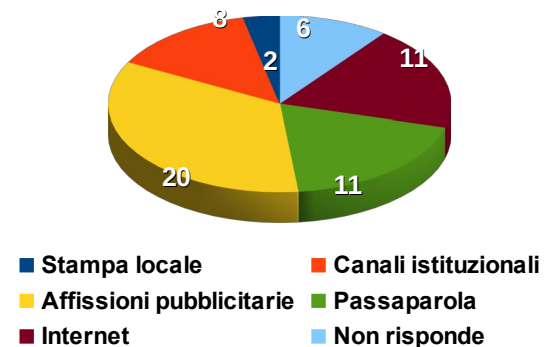


## SEZIONE 2 - RAPPORTO CON L'EVENTO

Nella **sezione 2** del questionario, ai rispondenti sono state poste delle domande relative al loro rapporto con gli eventi, in particolare:

### “Come è venuto a conoscenza dell'evento?”

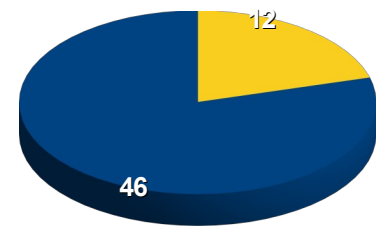
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Stampa locale	2	3,45
Canali istituzionali	8	13,79
Affissioni pubblicitarie	20	34,48
Passaparola	11	18,97
Internet	11	18,97
Non risponde	6	10,34
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00</b>



Le affissioni pubblicitarie risultano il canale maggiormente efficace nella comunicazione dell'evento. Ben il 34,48% dei rispondenti è infatti venuto a conoscenza dell'evento grazie all'affissione di locandine informative. Anche internet e il passaparola hanno giocato un ruolo informativo importante per circa un quinto dei rispondenti.

**“Raccomanderebbe il Centro di Informazione Europe Direct a qualcun altro?”**

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Si	46	79,31%
No	0	0,00%
No so/Non risponde	12	20,69%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

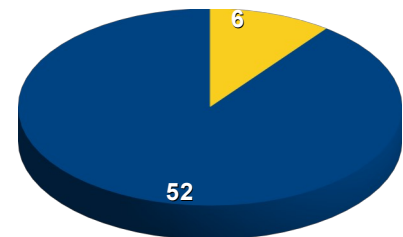


■ Si ■ No  
■ No so/Non risponde

Il Centro di Informazione Europe Direct risulta apprezzato e raccomandato dalla totalità di coloro che si sono espressi. Circa un 20% non ha risposto o non sa.

**“E' favorevole alla riproposizione di eventi simili?”**

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Si	52	89,66%
No	0	0,00%
No so/Non risponde	6	10,34%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>

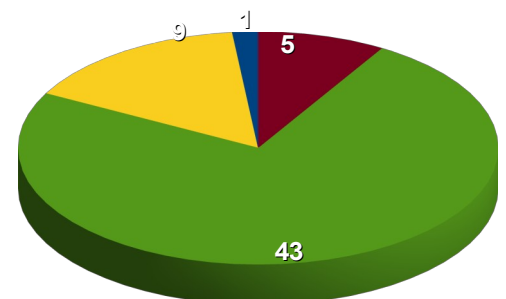


■ Si ■ No  
■ No so/Non risponde

Quasi il 90% è favorevole alla riproposizione di eventi simili.

**“Quanto si considera cittadino Europeo?”**

	Valori assoluti	Valori Percentuali
Per nulla	1	1,72%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	9	15,52%
Molto	43	74,14%
No so/Non risponde	5	8,62%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



■ Per nulla ■ Poco ■ Abbastanza  
■ Molto ■ No so/Non risponde

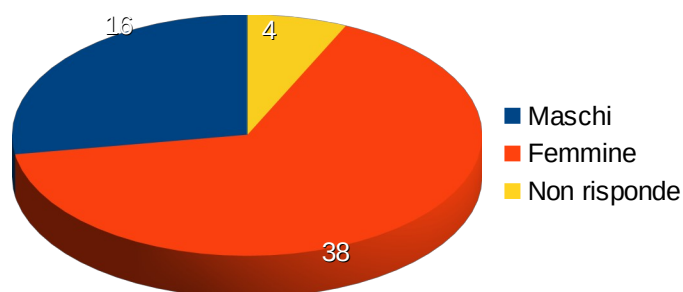
Quasi il 90% degli intervistati si considera cittadino europeo, contro solo l'1,72% che non si considera tale.

### SEZIONE 3 - INFORMAZIONI ANAGRAFICHE

Nella **sezione 3** del questionario sono state chieste ai rispondenti informazioni di tipo anagrafico, in particolare:

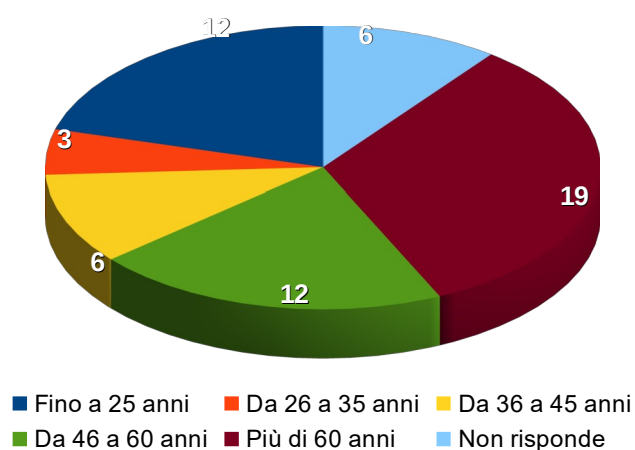
#### Rispondenti per genere di appartenenza

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Maschi	16	27,59%
Femmine	38	65,52%
Non risponde	4	6,90%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



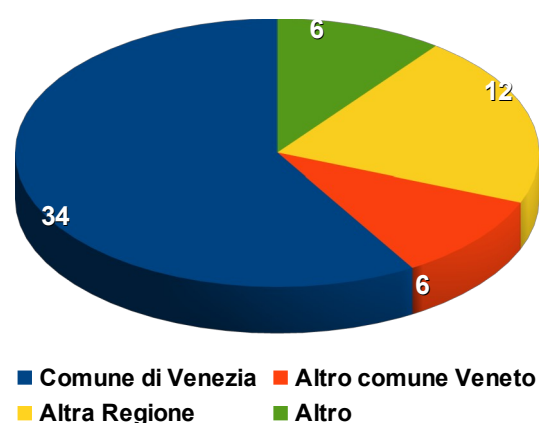
#### Rispondenti per classi di età

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Fino a 25 anni	12	20,69%
Da 26 a 35 anni	3	5,17%
Da 36 a 45 anni	6	10,34%
Da 46 a 60 anni	12	20,69%
Più di 60 anni	19	32,76%
Non risponde	6	10,34%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



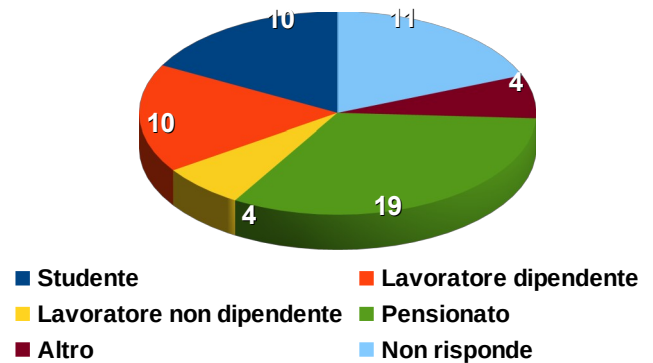
#### Rispondenti per luogo di residenza

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Comune di Venezia	34	58,62%
Altro comune Veneto	6	10,34%
Altra Regione	12	20,69%
Altro	6	10,34%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



## Rispondenti per occupazione

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Studente	10	17,24%
Lavoratore dipendente	10	17,24%
Lavoratore non dipendente	4	6,90%
Pensionato	19	32,76%
Altro	4	6,90%
Non risponde	11	18,97%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



Dall'elaborazione dei dati anagrafici, l'utente medio risulta essere: donna, con più di 60 anni, pensionata e residente nel Comune di Venezia. La distribuzione degli utenti per classi di età, luogo di residenza e occupazione risulta comunque ben rappresentata.

## SEZIONE 4 - SUGGERIMENTI

Tra i suggerimenti indicati dagli utenti si segnala in particolare quello di dedicare più spazio al dibattito con il pubblico.