

*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**

Evento
Lingue d'Europa
Lingue in Europa
26 settembre 2019



Indice generale

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	3
PROFILO DEI RISPONDENTI.....	3
GRADO DI SODDISFAZIONE.....	5
RAPPORTO CON LO SPORTELLO.....	6
SUGGERIMENTI.....	7

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che ha partecipato all'incontro sul tema "Lingue d'Europa, lingue in Europa" tenutosi in data 26 settembre 2019.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

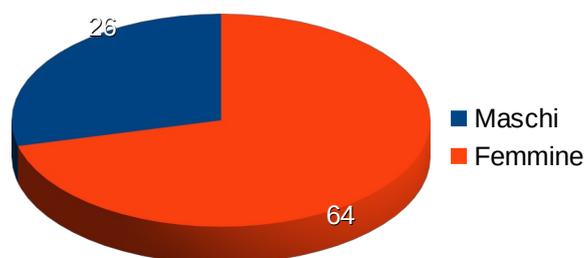
Risultano compilati n. 91 questionari.

PROFILO DEI RISPONDENTI

N. 26 rispondenti sono maschi e n. 64 sono femmine.

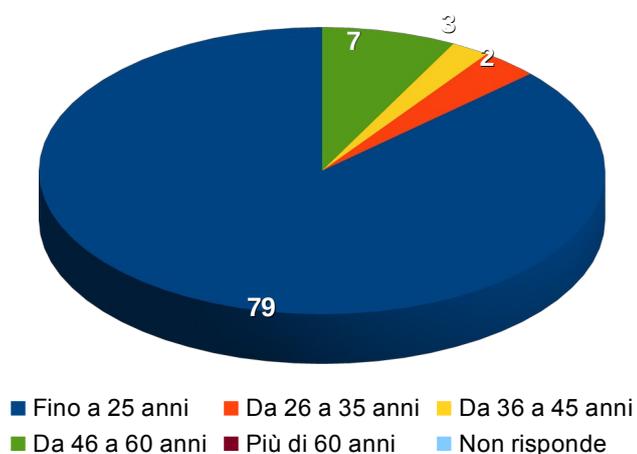
Rispondenti per genere di appartenenza

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Maschi	26	28,57%
Femmine	64	70,33%
Non risponde	1	1,10%
Totale	91	100,00%



Quasi l'87% dei rispondenti ha meno di 26 anni.

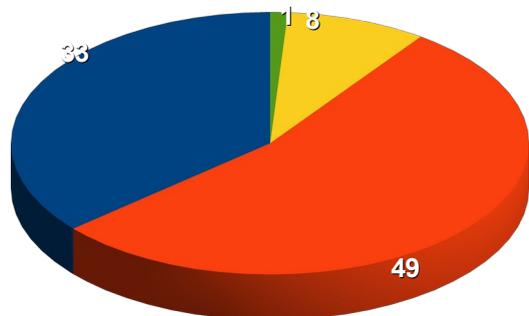
Rispondenti per classi di età



	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Fino a 25 anni	79	86,81%
Da 26 a 35 anni	3	3,30%
Da 36 a 45 anni	2	2,20%
Da 46 a 60 anni	7	7,69%
Più di 60 anni	0	0,00%
Non risponde	0	0,00%
Totale	91	100,00%

Più della metà dei rispondenti risiede in altro comune Veneto mentre il 36% circa nel comune di Venezia.

Rispondenti per luogo di residenza



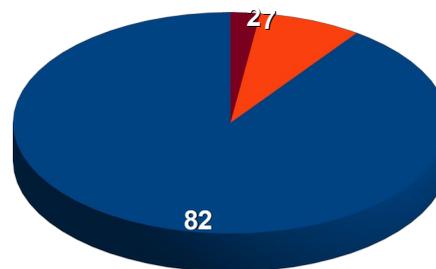
■ Comune di Venezia ■ Altro comune Veneto
■ Altra Regione ■ Altro

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Comune di Venezia	33	36,26%
Altro comune Veneto	49	53,85%
Altra Regione	8	8,79%
Altro	1	1,10%
Totale	91	100,00%

La quasi totalità dei rispondenti è studente.

Rispondenti per occupazione

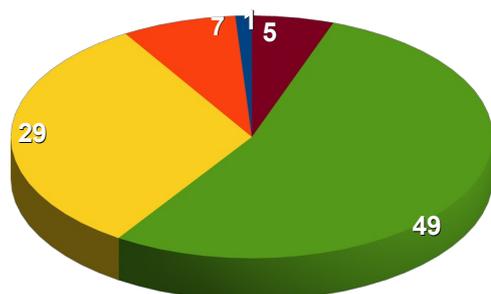
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Studente	82	90,11%
Lavoratore dipendente	7	7,69%
Lavoratore non dipendente	0	0,00%
Pensionato	0	0,00%
Altro	2	2,20%
Non risponde	0	0,00%
Totale	91	100,00%



■ Studente ■ Lavoratore dipendente
■ Lavoratore non dipendente ■ Pensionato
■ Altro ■ Non risponde

L'85% dei rispondenti dichiara di sentirsi "abbastanza" o "molto" cittadino europeo.

Rispondenti per senso di appartenenza all'Europa



■ Per nulla ■ Poco
■ Abbastanza ■ Molto

	Valori assoluti	Valori Percentuali
Per nulla	1	1,10%
Poco	7	7,69%
Abbastanza	29	31,87%
Molto	49	53,85%
No so/Non risponde	5	5,49%
Totale	91	100,00%

GRADO DI SODDISFAZIONE

Ai partecipanti agli incontri 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 n. 6 aspetti rappresentativi dell’iniziativa di seguito elencati:

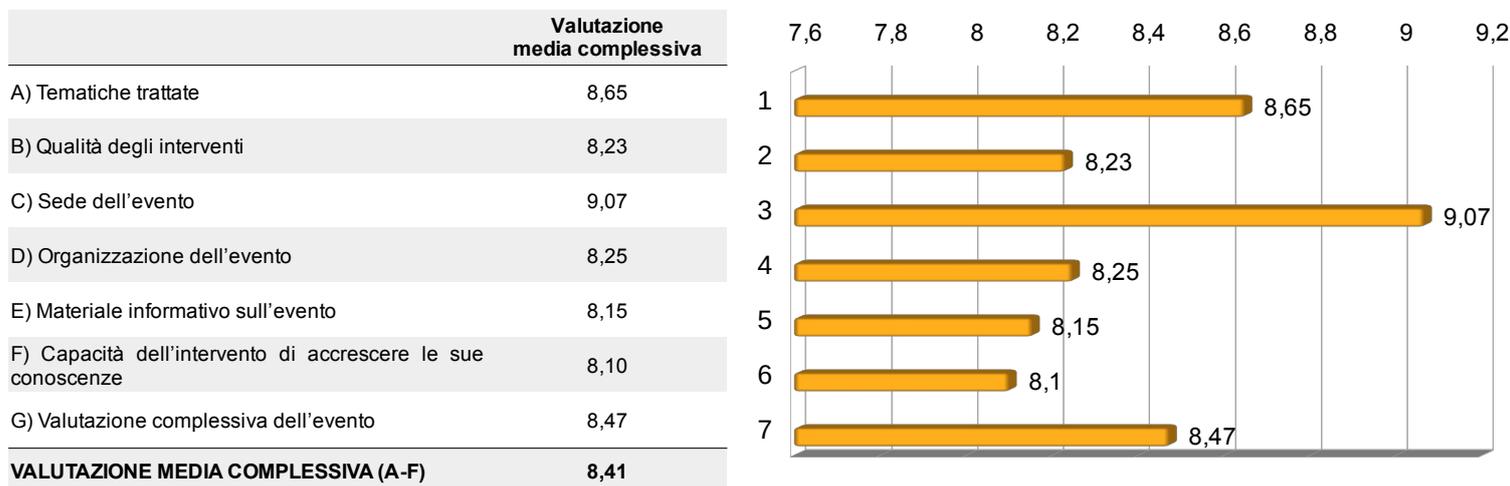
- A) Tematiche trattate
- B) Qualità degli interventi
- C) Sede dell’evento
- D) Organizzazione dell’evento
- E) Materiale informativo sull’evento
- F) Capacità dell’evento di accrescere le conoscenze

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 mediamente abbastanza soddisfatti. Gli aspetti oggetto di indagine (dalla domanda A alla domanda F) hanno infatti registrato una media complessiva di 8,41 su 10, come anche il servizio nel suo complesso che ha registrato una valutazione di 8,47 su 10 (domanda G).

VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA ESPRESSA DAI RISPONDENTI

– scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo) –



Gli aspetti che hanno registrato le valutazioni più basse rispetto alla valutazione media di 8,41/10 sono:

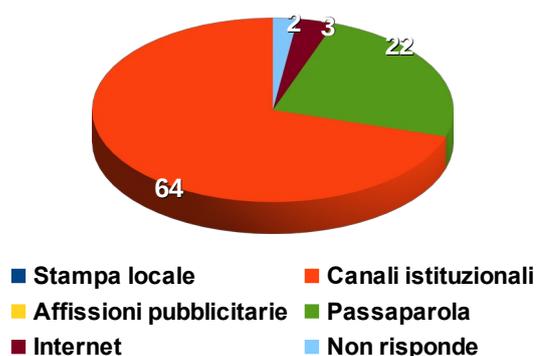
- la capacità dell’intervento di accrescere le conoscenze dei rispondenti
- il materiale informativo
- la qualità degli interventi
- l’organizzazione dell’evento.

RAPPORTO CON L'EVENTO

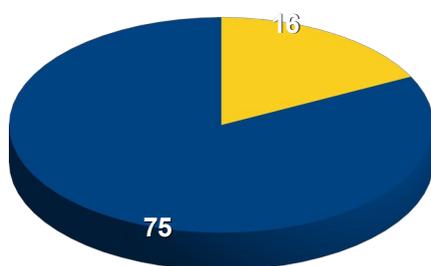
I rispondenti sono venuti a conoscenza dell'evento in particolare tramite i canali istituzionali (scuola, Comune, ecc.) e il passaparola.

Nella tabella successiva sono rappresentate le risposte degli utenti alla domanda **“Come è venuto a conoscenza dell'evento?”**.

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Stampa locale	0	0,00
Canali istituzionali	64	70,33
Affissioni pubblicitarie	0	0,00
Passaparola	22	24,18
Internet	3	3,30
Non risponde	2	2,20
Totale	91	100,00



Oltre l'82 dei rispondenti (n. 75 su 91) ha risposto Sì alla domanda **“Raccomanderebbe il Centro di Informazione Europe Direct a qualcun altro?”**. Il restante 18% circa non sa o non risponde.

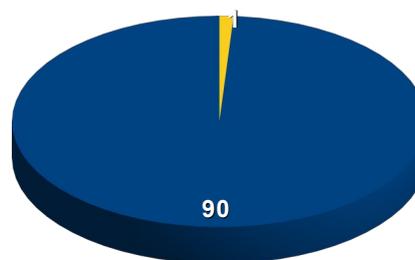


■ Sì
■ No
■ No so/Non risponde

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	75	82,42%
No	0	0,00%
No so/Non risponde	16	17,58%
Totale	91	100,00%

Ad eccezione di un rispondente, tutti dichiarano di **essere favorevole alla riproposizione di eventi simili**.

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	90	98,90%
No	0	0,00%
No so/Non risponde	1	1,10%
Totale	91	100,00%



■ Sì
■ No
■ No so/Non risponde