

*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**

***Attività in presenza
del servizio Europe Direct
del Comune di Venezia nel 2020***



Indice generale

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	3
PROFILO DEI RISPONDENTI.....	4
GRADO DI SODDISFAZIONE.....	6
RAPPORTO CON L'EVENTO.....	8

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine di soddisfazione ha interessato l'utenza che ha potuto seguire in presenza uno degli eventi organizzati per permettere ai cittadini di ottenere informazioni sulle istituzioni dell'Unione Europea, sulla sua legislazione, sulle sue politiche e programmi e sulle sue occasioni di finanziamento.

A causa dell'emergenza epidemiologica solo una minima percentuale delle attività programmate si è svolta prevedendo la presenza fisica della cittadinanza.

Si tratta delle iniziative di seguito elencate:

	Iniziativa	Data
1	La Commissione Europea: composizione e competenze	21/01/2020
2	Formazione Rete veneta Europe Direct	11/02/2020
3	Corso sull'Unione Europea	17/02/2020
4	A scuola d'Europa I° turno	18/02/2020
5	A scuola d'Europa II° turno	18/02/2020
6	Il futuro dell'Europa. Diritti e cittadinanza europea	02/10/2020
7	Europa e ambiente	09/10/2020
8	Europa e donne	16/10/2020
9	La risposta europea al COVID	23/10/2020

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

Complessivamente risultano compilati n. **238** questionari, distribuiti come rappresentato nella tabella successiva.

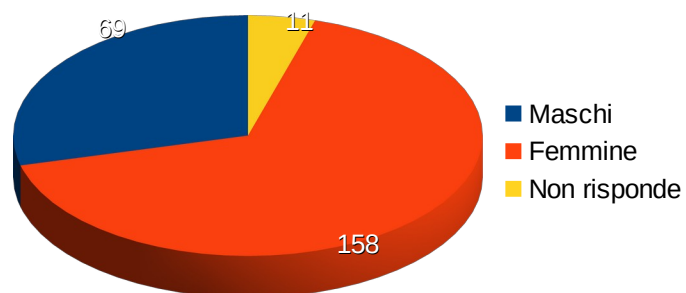
	Iniziativa	N. questionari compilati
1	La Commissione Europea: composizione e competenze	10
2	Formazione Rete veneta Europe Direct	15
3	Corso sull'Unione Europea	18
4	A scuola d'Europa I° turno	59
5	A scuola d'Europa II° turno	78
6	Il futuro dell'Europa. Diritti e cittadinanza europea	14
7	Europa e ambiente	18
8	Europa e donne	13
9	La risposta europea al COVID	13

PROFILO DEI RISPONDENTI

N. 69 rispondenti sono maschi e n. 158 sono femmine.

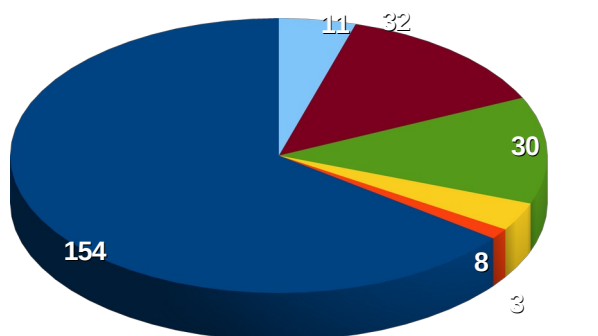
Rispondenti per genere di appartenenza

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Maschi	69	28,99%
Femmine	158	66,39%
Non risponde	11	4,62%
Totale	238	100,00%



Quasi il 65% dei rispondenti ha meno di 26 anni.

Rispondenti per classi di età

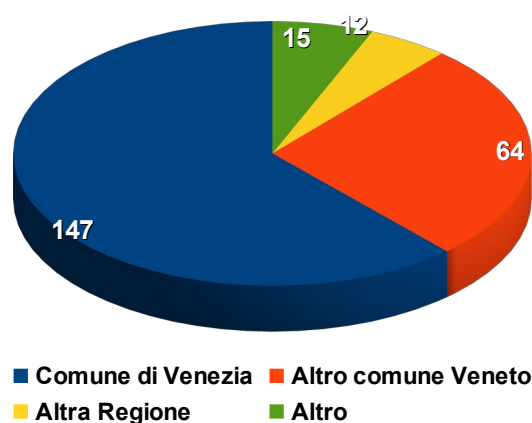


■ Fino a 25 anni ■ Da 26 a 35 anni ■ Da 36 a 45 anni
 ■ Da 46 a 60 anni ■ Più di 60 anni ■ Non risponde

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Fino a 25 anni	154	64,71%
Da 26 a 35 anni	3	1,26%
Da 36 a 45 anni	8	3,36%
Da 46 a 60 anni	30	12,61%
Più di 60 anni	32	13,45%
Non risponde	11	4,62%
Totale	238	100,00%

Oltre il 60% dei rispondenti risiede nel comune di Venezia, per contro quasi il 30% risiede in altro comune Veneto.

Rispondenti per luogo di residenza

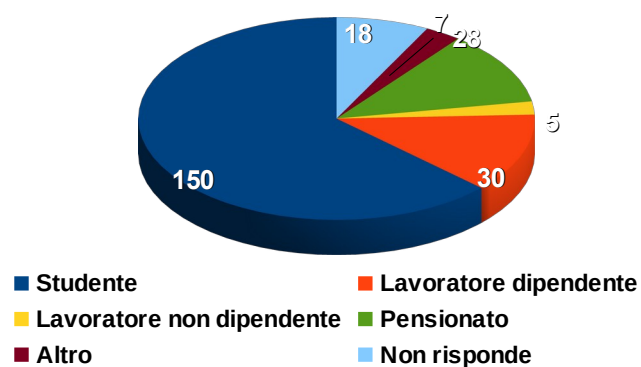


	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Comune di Venezia	147	61,76%
Altro comune Veneto	64	26,89%
Altra Regione	12	5,04%
Altro	15	6,30%
Totale	238	100,00%

Quasi il 75% dei rispondenti dichiara di essere studente o pensionato, mentre poco più del 14% dichiara di lavorare.

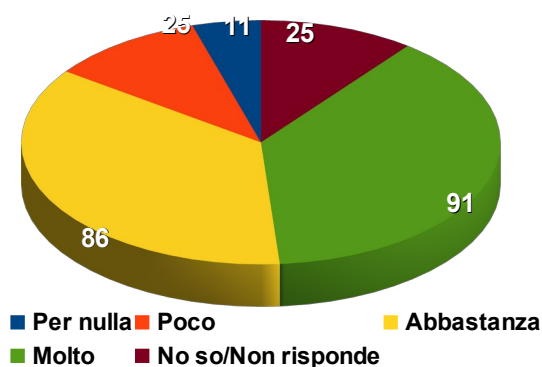
Rispondenti per occupazione

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Studente	150	63,03%
Lavoratore dipendente	30	12,61%
Lavoratore non dipendente	5	2,10%
Pensionato	28	11,76%
Altro	7	2,94%
Non risponde	18	7,56%
Totale	238	100,00%



Poco meno del 75% dei rispondenti dichiara di sentirsi “abbastanza” o “molto” cittadino europeo.

Rispondenti per senso di appartenenza all'Europa



	Valori assoluti	Valori Percentuali
Per nulla	11	4,62%
Poco	25	10,50%
Abbastanza	86	36,13%
Molto	91	38,24%
No so/Non risponde	25	10,50%
Totale	238	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:

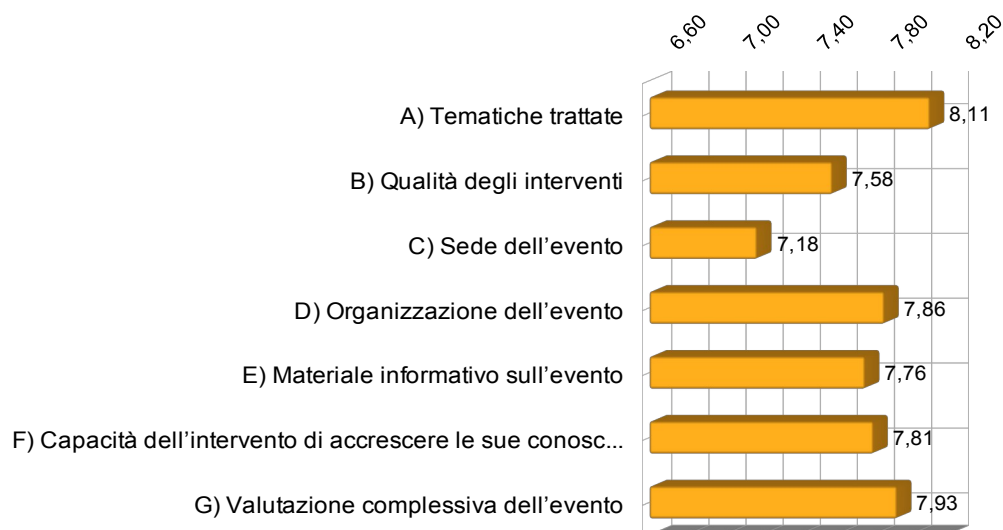
- A) Tematiche trattate
- B) Qualità degli interventi
- C) Sede dell’evento
- D) Organizzazione dell’evento
- E) Materiale informativo sull’evento
- F) Capacità dell’evento di accrescere le conoscenze

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 **7,72** su 10, come anche il servizio nel suo complesso che ha registrato una valutazione di **7,93** su 10 (domanda G).

VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA ESPRESSA DAI RISPONDENTI
– scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo) –

	Valutazione media complessiva
A) Tematiche trattate	8,11
B) Qualità degli interventi	7,58
C) Sede dell'evento	7,18
D) Organizzazione dell'evento	7,86
E) Materiale informativo sull'evento	7,76
F) Capacità dell'intervento di accrescere le sue conoscenze	7,81
G) Valutazione complessiva dell'evento	7,93



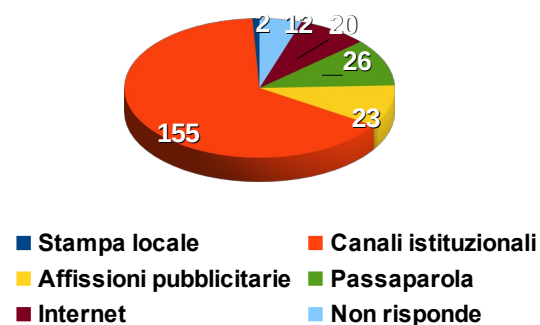
Una valutazione particolarmente positiva l'hanno ottenuta le tematiche trattate (8,11/10). L'aspetto che invece ha registrato la valutazione più bassa (7,18/10) è la sede dell'evento.

RAPPORTO CON L'EVENTO

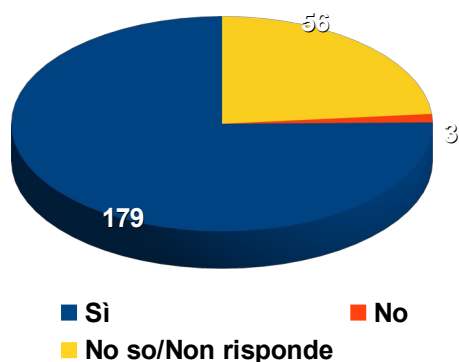
I rispondenti sono venuti a conoscenza dell'evento in larghissima maggioranza tramite i canali istituzionali (scuola, Comune, ecc.).

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

Stampa locale	2	0,84
Canali istituzionali	155	65,13
Affissioni pubblicitarie	23	9,66
Passaparola	26	10,92
Internet	20	8,40
Non risponde	12	5,04
Totale	238	100,00



Oltre il 75% degli utenti ha risposto Sì alla domanda “**Raccomanderebbe il Centro di Informazione Europe Direct a qualcun altro?**”, mentre solo poco più dell'1% ha risposto No.



	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	179	75,21%
No	3	1,26%
No so/Non risponde	56	23,53%
Totale	238	100,00%

Quasi il 90% dei rispondenti dichiara di **essere favorevole alla riproposizione di eventi simili**.

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	212	89,08%
No	13	5,46%
No so/Non risponde	13	5,46%
Totale	238	100,00%

