

*Direzione Segreteria Generale, Autorizzazioni e Trasparenza
Settore Tutela Dati e Qualità
Servizio Digitalizzazione Processi e Qualità*

**SERVIZIO
COMUNICAZIONE AL CITTADINO
EUROPE DIRECT**

**Anno 2022
Attività di sportello**



Indice

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO.....	3
CAMPIONE DI RIFERIMENTO.....	3
PROFILO DEI RISPONDENTI.....	3
GRADO DI SODDISFAZIONE.....	5
RAPPORTO CON LO SPORTELLO.....	8

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO

L'indagine di soddisfazione ha riguardato l'utenza che nell'anno 2022 ha preso contatto con lo sportello del servizio *Europe Direct*, tramite e-mail, telefono o recandosi personalmente.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO

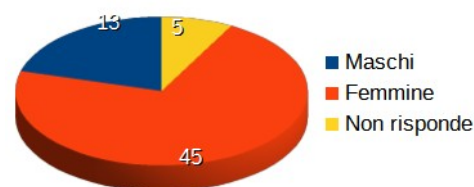
Agli utenti è stato somministrato apposito questionari di indagine di soddisfazione. Complessivamente risultano compilati n. 63 questionari.

PROFILO DEI RISPONDENTI

I fruitori dello sportello sono in grande maggioranza donne (circa il 71%).

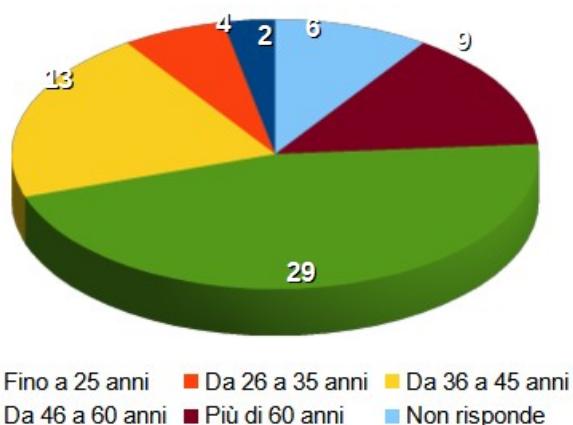
Rispondenti per genere di appartenenza

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Maschi	13	20,63%
Femmine	45	71,43%
Non risponde	5	7,94%
Totale	63	100,00%



La maggioranza dei rispondenti (46%) ha tra i 46 e i 60 anni di età.

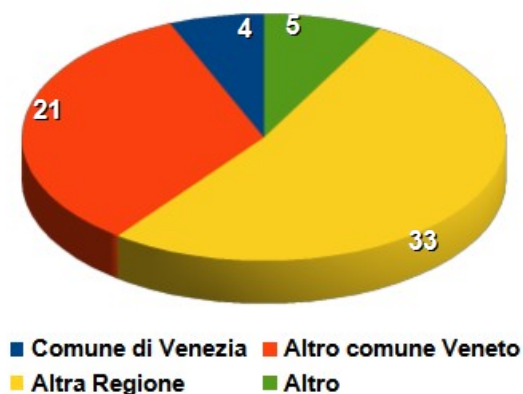
Rispondenti per classi di età



Classi di età dei rispondenti		
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Fino a 25 anni	2	3,17%
Da 26 a 35 anni	4	6,35%
Da 36 a 45 anni	13	20,63%
Da 46 a 60 anni	29	46,03%
Più di 60 anni	9	14,29%
Non risponde	6	9,52%
Totale	63	100,00%

Solo il 6,35% dei rispondenti è residente nel Comune di Venezia, oltre il 50% è residente in altra regione.

Rispondenti per luogo di residenza

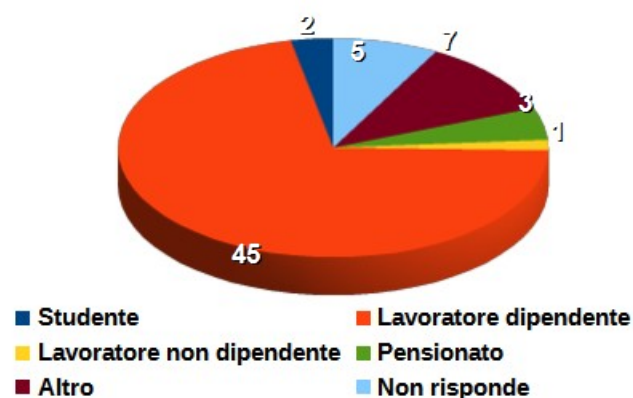


Residenza dei rispondenti		
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Comune di Venezia	4	6,35%
Altro comune Veneto	21	33,33%
Altra Regione	33	52,38%
Altro	5	7,94%
Totale	63	100,00%

I rispondenti sono in larga misura lavoratori dipendenti (71,43%).

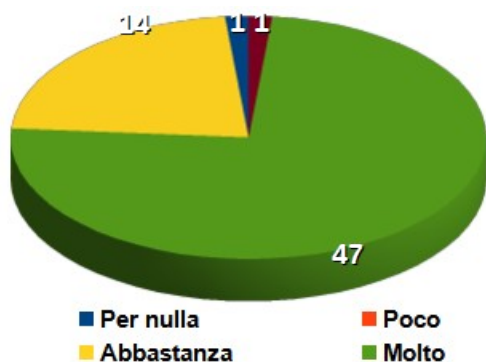
Rispondenti per occupazione

Occupazione dei rispondenti		
	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Studente	2	3,17%
Lavoratore dipendente	45	71,43%
Lavoratore non dipendente	1	1,59%
Pensionato	3	4,76%
Altro	7	11,11%
Non risponde	5	7,94%
Totale	63	100,00%



Quasi il 97% dei rispondenti dichiara di sentirsi "abbastanza" o "molto" cittadino europeo.

Rispondenti per senso di appartenenza all'Europa



Rispondenti per senso di appartenenza all'Europa		
	Valori assoluti	Valori Percentuali
Per nulla	1	1,59%
Poco	0	0,00%
Abbastanza	14	22,22%
Molto	47	74,60%
No so/Non risponde	1	1,59%
Totale	63	100,00%

GRADO DI SODDISFAZIONE

Agli utenti dello sportello 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 del servizio di seguito elencati:

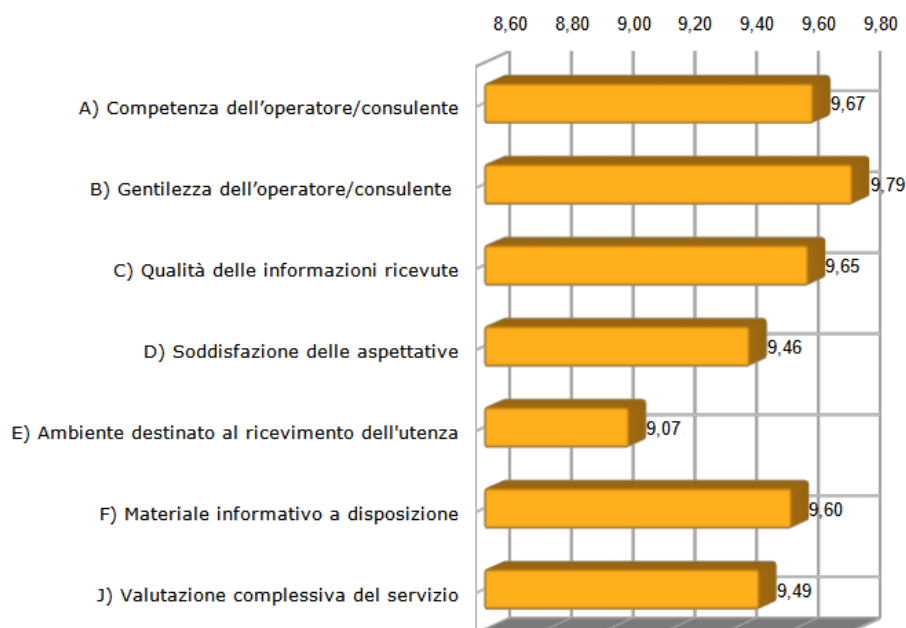
- A) Competenza dell'operatore/consulente
- B) Gentilezza dell'operatore/consulente
- C) Qualità delle informazioni ricevute
- D) Soddisfazione delle aspettative
- E) Ambiente destinato al ricevimento dell'utenza
- F) Materiale informativo a disposizione

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

Dall'elaborazione dei dati emerge che i fruitori sono mediamente molto soddisfatti. Gli aspetti oggetto di indagine (dalla domanda A alla domanda F) hanno infatti registrato un'elevata valutazione media complessiva (9,55 su 10), così come il servizio nel suo complesso (domanda J) che ha registrato una valutazione media complessiva di 9,49 su 10.

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

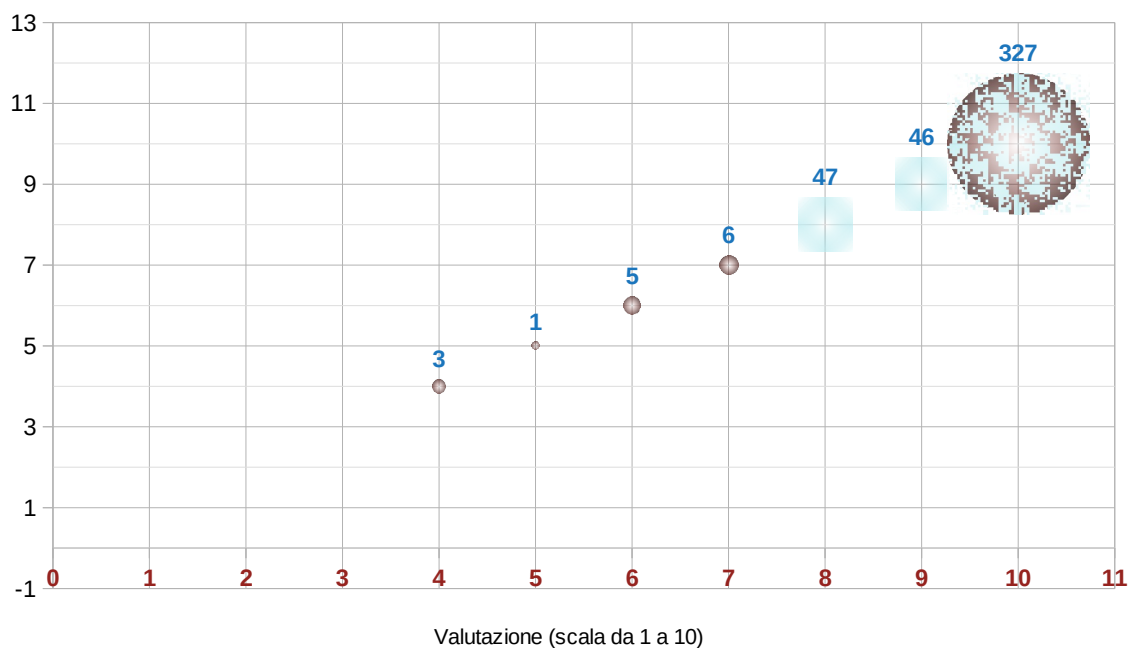
	Valutazione media complessiva
A) Competenza dell'operatore/consulente	9,67
B) Gentilezza dell'operatore/consulente	9,79
C) Qualità delle informazioni ricevute	9,65
D) Soddisfazione delle aspettative	9,46
E) Ambiente destinato al ricevimento dell'utenza	9,07
F) Materiale informativo a disposizione	9,60
J) Valutazione complessiva del servizio	9,49
VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA (A-F)	9,55



N. 420 valutazioni su un totale di n. 435 valutazioni valide (96,55%) si attestano tra l'8 e il 10, mentre n. 11 (2,53%) si attestano tra il 6 e il 7 e n. 4 (0,92%) si attestano su valori insufficienti.

Domanda	FREQUENZA VALUTAZIONI DA 1 A 10										ND	TOTALE
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
A) Competenza dell'operatore/consulente	0	0	0	0	0	0	2	5	5	51	0	63
B) Gentilezza dell'operatore/consulente	0	0	0	0	0	0	0	3	7	53	0	63
C) Qualità delle informazioni ricevute	0	0	0	0	0	1	0	6	6	50	0	63
D) Soddisfazione delle aspettative	0	0	0	1	1	1	0	4	11	45	0	63
E) Ambiente destinato al ricevimento dell'utenza	0	0	0	0	0	3	3	15	3	34	5	63
F) Materiale informativo a disposizione	0	0	0	1	0	0	0	6	7	48	1	63
J) Valutazione complessiva del servizio	0	0	0	1	0	0	1	8	7	46	0	63
TOTALE	0	0	0	3	1	5	6	47	46	327	6	441

Frequenza valutazioni

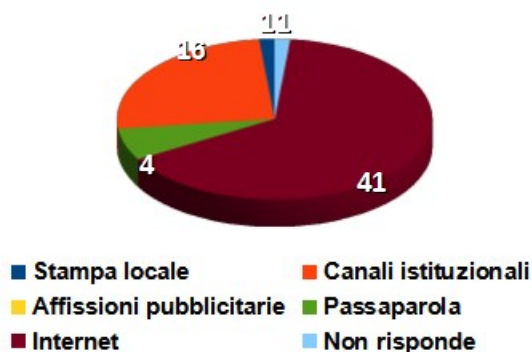


RAPPORTO CON LO SPORTELLO

Circa il 65% dei rispondenti è venuto a conoscenza del Centro di Informazione Europe Direct grazie a internet.

Come è venuto a conoscenza dello sportello?

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Stampa locale	1	1,59%
Canali istituzionali	16	25,40%
Affissioni pubblicitarie	0	0,00%
Passaparola	4	6,35%
Internet	41	65,08%
Non risponde	1	1,59%
Totale	63	100,00%



La quasi totalità dei rispondenti ha risposto Sì alla domanda **“Raccomanderebbe il Centro di Informazione Europe Direct a qualcun altro?”**.

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	60	95,24%
No	0	0,00%
No so/Non risponde	3	4,76%
Totale	63	100,00%



Oltre il 90% degli utenti dichiara di sentirsi **più informato sull'UE dopo aver contattato il Centro di Informazione Europe Direct**.

	Valori assoluti	Composizione Percentuale
Sì	57	90,48%
No	1	1,59%
No so/Non risponde	5	7,94%
Totale	63	100,00%

