



**SCHEDA RENDICONTAZIONE PIANO DI MIGLIORAMENTO
INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
SERVIZIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO
EUROPE DIRECT
ANNO 2021-2022**

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

L'indagine di soddisfazione ha interessato gli utenti che hanno partecipato a iniziative formative ed informative su temi di interesse europeo, rese in occasione di eventi pubblici, virtuali on line e allo sportello, organizzate dal Servizio Europe Direct.

L'indagine si è svolta nel corso dell'anno 2021 e del primo semestre 2022 mediante la somministrazione di apposito questionario.

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Complessivamente risultano compilati n. 1025 questionari (n. 641 nel 2021 e n. 384 nel primo semestre 2022).

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

L'esperienza maturata dal Servizio Europe Direct nell'organizzazione degli eventi negli anni ha permesso di mantenere un ottimo standard qualitativo nel corso del 2021 e del 2022 nonostante la permanenza dell'emergenza covid-19, riuscendo ad adattare gli eventi alla modalità fisica, virtuale e mista. Infatti la valutazione complessiva del pubblico agli eventi supera il voto 8/10 e arriva spesso al voto 9/10.

La rilevazione della soddisfazione dell'utenza è stata realizzata sia per gli eventi in presenza, somministrando il questionario in forma cartacea, sia per gli eventi online, somministrando il questionario in forma virtuale. I dati raccolti non hanno evidenziato differenze nella percezione della qualità degli eventi organizzati dal Servizio.

A fronte di alcuni suggerimenti lasciati dagli utenti sono state attivate le iniziative di miglioramento descritte nelle pagine successive.

Suggerimento 1: È stata richiesta maggiore interazione tra relatori e pubblico al termine degli interventi, spesso carente per mancanza di tempo a disposizione.

Iniziativa di miglioramento 1:

Il personale Europe Direct nell'individuazione del panel di relatori ne diminuirà il numero in modo da lasciare più tempo per le domande del pubblico, inoltre richiederà al moderatore che durante l'evento faccia rispettare i tempi di intervento di ogni relatore per non dover ridurre il tempo utile per le domande del pubblico.

RENDICONTAZIONE Iniziativa di miglioramento 1:

Si è riusciti ad equilibrare meglio il tempo dei relatori con quello degli interventi. Infatti non abbiamo più avuto commenti in tal senso ed ottenuto un punteggio superiore a 8.

Suggerimento 2: È stata richiesta maggiore pubblicizzazione dell'evento, anche se tutti i canali comunicativi del Servizio (sito, newsletter e social media e talvolta anche il sito Live del Comune di Venezia) vengono già ampiamente utilizzati dal Servizio per pubblicizzare gli eventi.

Iniziativa di miglioramento 2:

Il personale Europe Direct predisporrà strumenti per una maggiore sensibilizzazione degli utenti ad utilizzare i diversi canali informativi messi a disposizione dal Servizio stesso. Inoltre si impegna ad anticipare maggiormente l'uscita della notizia rispetto alla data dell'evento.

RENDICONTAZIONE Iniziativa di miglioramento 2:

Abbiamo attuato i miglioramenti previsti anticipando i tempi di uscita delle notizie e abbiamo sensibilizzato i cittadini contattati allo sportello o durante gli eventi ad utilizzare maggiormente i canali social. Non ci sono stati più commenti in tal senso.

Suggerimento 3: In pochi casi è stato richiesto maggiore approfondimento delle tematiche trattate da alcuni relatori durante gli eventi.

Iniziativa di miglioramento 3:

Il personale Europe Direct si impegna ad individuare moderatori più competenti sulle tematiche trattate e reattivi alle sollecitazioni del pubblico e alle sue caratteristiche.

RENDICONTAZIONE Iniziativa di miglioramento 3:

I relatori utilizzati nell'ultima parte dell'anno hanno ottenuto punteggi molto alti e quindi riteniamo di aver adempiuto ai miglioramenti che ci eravamo prefissati.

Venezia, 10 gennaio 2023

Compilatore: Servizio Europe Direct