



SCHEMA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE SERVIZI AL CITTADINO, PROTOCOLLO E ARCHIVIO GENERALE

SERVIZIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO - EUROPE DIRECT 2018

Il presente "Piano di Miglioramento", contiene le iniziative di miglioramento da avviare in relazione a quanto evidenziato nel Report statistico per:

- migliorare il livello di qualità percepita dall'utenza, risolvendo eventuali criticità;
- soddisfare alcuni dei suggerimenti formulati dagli utenti.

OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:

Eventi: 10 dicembre 2018 – Premio lux (ciclo di film)

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
1	10 dicembre 2018 – Premio lux (ciclo di film)	87	su	100	87,00%	3,89%	

Il campione è significativo

INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi report generale risultati) si intendono attivare le seguenti iniziative di miglioramento, ricordando che:

- sono **OBBLIGATORIE** per i **PUNTI DI DEBOLEZZA** (ossia le domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7)
- sono **OBBLIGATORIE** per almeno uno dei **SUGGERIMENTI** formulati dagli utenti
- sono **FACOLTATIVE** per i **PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE** (ossia le domande che nel Report hanno ottenuto punteggi tra il 7 e l'8)

Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE	SCADENZA
	Nessun rilevamento punto di debolezza.	

Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)	SCADENZA
	Nessun rilevamento di punti in soglia d'attenzione.	

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Più pubblicità	Provvederemo a pubblicizzare maggiormente l'evento sui social (che hanno un impatto più diretto sull'utenza)	31/01/2019
Ridurre le presentazioni o spostarle a dopo	Rivaluteremo i tempi e la durata degli interventi.	31/01/2019
Orario non troppo favorevole	Valuteremo il suggerimento in base alle risorse disponibili.	31/01/2019
Alternanza date con cinema a Venezia	Per chi volesse seguire la proiezione dei film a Venezia, gli stessi sono visibili durante la Mostra del Cinema a Lido. La scelta sul Cinema Dante è motivata dal fatto che fa parte del circuito Europe Cinema.	31/01/2019
Sensibilizzare i giovani cittadini	L'obiettivo di Europe Direct è di rafforzare ogni target della cittadinanza il senso di appartenenza all'Unione coinvolgendoli nel processo di costruzione europea.	31/01/2019
Informare le scuole	Europe Direct collabora con diversi enti nel territorio organizzando incontri rivolti agli studenti sulle tematiche europee.	31/01/2019
Troppo materiale cartaceo	Provvederemo ad adeguare il materiale cartaceo alle aspettative del pubblico.	31/01/2019