



SCHEDA 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:

Evento: 10 maggio 2018 - L'Europa per i giovani - Convegno

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
5	10 maggio 2018 - L'Europa per i giovani	58	su	100	58,00%	8,55%	

Il campione non è sufficiente per essere considerato significativo.

Metteremo in atto delle attività per incrementare il coinvolgimento alla compilazione e alla restituzione del questionario

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
A – Le tematiche trattate	Voto 6,93 - Chiederemo agli insegnanti di introdurre in classe gli argomenti in modo da generare curiosità ed interesse ai ragazzi	14/09/2018
B – La qualità degli interventi	Voto 6,74 – Chiederemo ai relatori di ascoltare i ragazzi e di trattare gli argomenti di maggiore interesse	14/09/2018
F – La capacità dell'evento di accrescere le Sue conoscenze	Voto 6,65 - Chiederemo ai relatori di ascoltare i ragazzi e di trattare gli argomenti di maggiore interesse	14/09/2018

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
C – La sede dell'evento	Voto 7,02 - La sede è moderna e confortevole: non presenta reali criticità. Cercheremo di capire cosa davvero non va bene	14/09/2018
D – L'organizzazione dell'evento	Voto 7,07 – Con un maggiore coinvolgimento dei ragazzi e degli interventi più schematici l'evento risulterà più interessante	14/09/2018
J – In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente l'evento?	Voto 7,12 - Con un maggiore coinvolgimento dei ragazzi e degli interventi più schematici l'evento risulterà più interessante	14/09/2018
E – Il materiale informativo sull'evento	Voto 7,29 – Valuteremo se distribuire il materiale agli studenti che esprimono un reale interesse.	14/09/2018

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Interventi più brevi e illustrati in modo più coinvolgente e veloci	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata e contenuti.	14/09/2018
Tempi troppo lunghi sia dell'evento che dato ai relatori. Tempi pressochè assenti ai partecipanti del concorso, destinatari passivi e non coinvolti	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata e contenuti. Valuteremo la partecipazione attiva dei partecipanti al concorso	14/09/2018

Imparare bene il discorso da dire	Renderemo più schematici e meno discorsivi gli interventi	14/09/2018
Spiegare le attività proposte per i giovani in modo più appropriato ad esempio te giovane puoi fare questo, questo e questo se vai, cerchi e ti informi su alcuni siti ecc.	Renderemo più schematici e meno discorsivi gli interventi	14/09/2018
Argomenti molto interessanti. La prossima volta argomentate meglio, e usate meglio quei microfoni (è fastidioso sentire tutti quei rumori e respiri)	Renderemo più schematici e meno discorsivi gli interventi. Presteremo maggiore attenzione alle apparecchiature audio e al loro utilizzo	14/09/2018
Esporre gli argomenti senza tanti giri di parole per rendere il tutto meno lento. Dovreste catturare molto di più l'attenzione	Renderemo più schematici e meno discorsivi gli interventi	14/09/2018
Credo che quando si lavora e si spiegano argomenti simili dei giovani bisogna farlo in modo che coinvolge i ragazzi penso anche che un incontro formale e frontale come questo porti i ragazzi a pensare che sia obbligo scolastico, questo porta i ragazzi a disinteressarsi e ad annoiarsi.	Renderemo più schematici e meno discorsivi gli interventi. Valuteremo la partecipazione attiva dei ragazzi.	14/09/2018
Proporrei una sede più spazi o sale confortevole. Discorsi meno lunghi. Più spazio a noi giovani e alle nostre passioni.	La sede è moderna e confortevole: non presenta reali criticità. Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata e contenuti rendendoli più schematici e meno discorsivi. Valuteremo la partecipazione attiva dei ragazzi.	14/09/2018

Venezia, 27 agosto 2018

Compilatore
Monicaelisa Bettin