



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:

16 gennaio 2018 - A scuola d'Europa

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
1	16 gennaio 2018 - A scuola d'Europa	99	su	120	82,50%	4,22%	

I partecipanti (alunni della scuola superiore) sono stati invitati alla compilazione del modello all'inizio dell'incontro e poi al momento della chiusura. La doppia sollecitazione alla compilazione si è rivelata efficace con il 82,50% di moduli riconsegnati compilati.

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
Non si rilevano punti 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
A – la qualità degli interventi	7,15 – Chiederemo al relatore di provare a parlare più lentamente	20/04/18
D – il materiale informativo sull'evento	7,20 – Provvederemo a curare l'assortimento delle pubblicazioni da proporre e a distribuirle a chi davvero è interessato e a renderlo reperibile on line	20/04/18
C – l'organizzazione dell'evento	7,21 – Cercheremo di prevedere momenti diversi nel corso dell'incontro con l'introduzione di contenuti multimediali	20/04/18
J – valutazione complessiva dell'evento	7,48 – Alla luce dei miglioramenti che su più fronti saranno adottati, la valutazione complessiva di conseguenza migliorerà	20/04/18
B – la sede dell'evento	7,58 – Mediante l'utilizzo della check list adottata, verificheremo la sede in caso di riproposizione dell'evento	20/04/18

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Filmati e intervento dell'esperto fortemente propagandistici, poco oggettivi. Io personalmente ho riconosciuto nell'evento non uno scopo formativo bensì l'intenzione di imprimere negli studenti il proprio pensiero del relatore.	Proporrremo al relatore di presentarsi in modo più chiaro rispetto al suo ruolo.	20/04/18

Parlare più lentamente. Scandire meglio le parole. Migliorare il suono. Esposizione troppo veloce	Proporremo al relatore di parlare più lentamente. Verificheremo l'amplificazione del suono.	20/04/18
Aggiungere più contenuti multimediali	Cercheremo di prevedere momenti diversi nel corso dell'incontro con l'introduzione di contenuti multimediali	20/04/18

Venezia, 16 aprile 2018

Compilatore **Monicaelisa Bettin**