



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:

Eventi:

20 febbraio 2018 - A scuola d'Europa

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
2	20 febbraio 2018 - A scuola d'Europa	89	su	100	89,00%	3,53%	

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 l' 89% 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
B – La sede dell'evento	6,47 - Mediante l'utilizzo della check list adottata, verificheremo la sede in caso di riproposizione dell'evento	20/04/18

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	7,08 - Chiederemo al relatore di parlare più lentamente	20/04/18
D – Il materiale informativo sull'evento	7,18 - 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
J – Valutazione complessiva dell'evento	7,27 - Alla luce dei miglioramenti che su più fronti saranno adottati, la valutazione complessiva di conseguenza migliorerà	20/04/18
E – Le tematiche trattate	7,85 – Proporremo al relatore di fare meno riferimenti storici	20/04/18

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Parlare più lentamente Parlare con più calma No ad una lezione aggressiva (...)	Chiederemo al relatore di parlare in modo più lento e chiaro.	20/04/18
Più oggettività	Riferiremo al relatore	20/04/18
Ridurre il numero delle informazioni storiche (...)	Proporremo al relatore di fare meno riferimenti storici	20/04/18

Venezia, 16 aprile 2018

Compilatore **Monicaelisa Bettin**