



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:

26 febbraio 2018 : "A scuola d'Europa" a cura del dott.FAAS – esperto in mobilità transnazionale giovanile - Incontro con gli studenti dell'Istituto Luzzatti-Gramsci di Mestre .

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
1	26 febbraio 2018 - FAAS	83	su	100	83,00%	4,55%	

Sono stati compilati e restituiti 83 questionari su 100 distribuiti e il campione è da ritenere 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
A – Le tematiche trattate	Voto 6,27 – Sugeriremo al relatore di chiedere durante l'incontro se vi sono delle tematiche che i ragazzi vorrebbero approfondire	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
B – La qualità degli interventi	Voto 7,02 – Verificheremo il reale interesse e coinvolgimento degli studenti. Magari chiedendo anche ai docenti di introdurre gli argomenti in classe	14/09/2018
C – La sede dell'evento	Voto 7,33 – La scelta della sede non è a nostra discrezione. Si usano gli spazi messi a disposizione della stessa scuola.	14/09/2018
D – L'organizzazione dell'evento	Voto 7,98 – Cercheremo di individuare le possibili criticità e risolverle al momento in cui si presentano	14/09/2018
E – Il materiale informativo dell'evento	Voto 7,04 – Distribuiremo il materiale informativo ai ragazzi che esprimeranno un reale interesse	14/09/2018
J – VOTO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO	Voto 7,72 – con le azioni migliorative già scritte, anche il voto complessivo migliorerà	14/09/2018

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Più intrattenimento	L'incontro non deve intrattenere, ma ha la finalità di orientare gli studenti circa le opportunità di mobilità e formazione nella UE	14/09/2018
L'evento offre ottimi ed interessanti spunti di riflessione, peccato per la sede	La scelta della sede non è a nostra discrezione. Si usano gli spazi messi a disposizione della stessa scuola.	14/09/2018
Usare il microfono	Valuteremo l'effettiva necessità di utilizzare il microfono	14/09/2018

Sede diversa	La scelta della sede non è a nostra discrezione. Si usano gli spazi messi a disposizione della stessa scuola.	14/09/2018
--------------	---	------------

Venezia, 16 agosto 2018

Compilatore **Monicaelisa Bettin**