



## 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: **5 aprile 18-19.30 La Catalogna – Incontro inserito nel ciclo "Religionismi in UE" - relatore Patrizio Rigobon**

#### CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

	EVENTO	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
3	05 aprile 2018 - Regionalismi in UE	31	su	40	77,50%	8,63%	

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)

<b>Descrizione PUNTI DI DEBOLEZZA RILEVATI DAI COMPILATORI</b> (domande che hanno ottenuto un punteggio inferiore-uguale a 7 su 10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE</b>	<b>SCADENZA</b>
	Non si rilevano punti di debolezza	

<b>Descrizione PUNTI IN SOGLIA DI ATTENZIONE</b> (domande che hanno ottenuto un punteggio tra il 7 e l'8 su 10)	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (FACOLTATIVA)</b>	<b>SCADENZA</b>
E – Il materiale informativo sull'evento	Si riferisce alla promozione e pubblicizzazione dell'evento. Attueremo una strategia di comunicazione più efficace nella promozione dell'evento	14/09/2018

<b>Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)</b>	<b>SCADENZA</b>
Ci vorrebbe una promozione più efficace	Implementeremo la comunicazione all'utenza rendendola più incisiva nella promozione dell'evento	14/09/2018
Via radio regionale del veneto	Implementeremo la comunicazione all'utenza rendendola più incisiva nella promozione dell'evento	14/09/2018
Migliorare le prestazioni tecniche	Di chi?? Le apparecchiature tecniche sono state fornite direttamente dalle sede.	14/09/2018
Ottimi relatori, tematiche interessanti, poco pubblicizzato	Implementeremo la comunicazione all'utenza rendendola più incisiva nella promozione dell'evento	
Spedire slide o sunti via mail	Su richiesta e con la collaborazione del relatore.	

Venezia, 20 agosto 2018

**Compilatore** *Monicaelisa Bettin*