



## **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:** 16 maggio 2018 – Spettacolo: "L'Europa della guerra e l'Europa della pace"

#### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

	<b>EVENTO</b>	<b>QUESTIONARI COMPILATI</b>			<b>Percentuale compilatori/ n. partecipanti</b>	<b>ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)</b>	<b>CAMPIONE SIGNIFICATIVO</b>
7	16 maggio 2018 - L'Europa della guerra e l'Europa della pace	89	su	100	89,00%	3,53%	

Sono stati compilati e restituiti 89 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)

<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>
B – La qualità degli interventi	Voto 6,85 - Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata e contenuti.	14/09/2018

<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>
F – La capacità dell'evento di accrescere le Sue competenze	Voto 7,21 - Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
E – Il materiale informativo sull'evento	Voto 7,38 – Provvederemo a distribuire il materiale alle persone che manifestano un reale interesse	14/09/2018
A – Le tematiche trattate	Voto 7,44 - Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
D – L'organizzazione dell'evento	Voto 7,69 - Lo spettacolo nel suo complesso è andato in scena per la prima volta. Raccogliamo il suggerimento ed attueremo le migliorie necessarie nel caso in cui riproporremo lo stesso evento	14/09/2018
J – In una scala da 1 a 10 come valuta complessivamente l'evento?	Voto 7,73 – Lo spettacolo nel suo complesso è andato in scena per la prima volta. Raccogliamo i suggerimenti ed attueremo le migliorie necessarie nel caso in cui riproporremo lo stesso 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>
Dott.ssa Vianello interventi più stringati e meglio espressi	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
Interventi più stringati	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
Troppa introduzione noiosa! Durata 1 h al posto di 30 minuti	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
Forse alternare le parti dello spettacolo con quelle più discorsive	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018

Ripeterlo anche in altre città	Valuteremo l'opportunità di riproporre lo spettacoli in altri momenti tenendo presente delle risorse a disposizione e della disponibilità dei partner	14/09/2018
Dare un filo logico esplicito i vari spettacoli	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018
Collegare in modo più esplicito le varie esposizioni	Calibreremo gli interventi prestando maggiore attenzione a durata sequenza e contenuti.	14/09/2018

**Venezia, 27 agosto 2018**

**Compilatore *Monicaelisa Bettin***