



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

**Municipalità di Favaro Veneto**  
**Biblioteca Municipale**  
**ANNO 2015**

Il presente "Piano di Miglioramento", deve essere completato e restituito al Servizio Qualità Processi e Servizi ([qualita@comune.venezia.it](mailto:qualita@comune.venezia.it)) con 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.

Nella pagina del sito del Comune di Venezia dedicata alla Qualità dei servizi, [www.comune.venezia.it/qualita](http://www.comune.venezia.it/qualita) saranno pubblicati i risultati dell'indagine

Vi ricordiamo di presentare i risultati a tutti i soggetti coinvolti (organi istituzionali, personale ed altri collaboratori, utenti...) affinché siano partecipi del processo e comprendano scelte e strategie, al fine di:

- preparare il personale dei servizi ai correttivi che si intende apportare al sistema di erogazione del servizio;
- rafforzare il coinvolgimento del personale stesso nel miglioramento;
- riconoscere il ruolo svolto dagli utenti nel far emergere gli elementi di criticità.

Il Servizio Qualità (Tel. 0412405117-102-108-119 – 0412749703) è a vostra disposizione per ulteriori elaborazioni dei dati e per qualsiasi informazione o chiarimento in merito alla stesura del piano in oggetto, che ci deve essere restituito compilato per la pubblicazione **entro il 31/12/2015**.

### **OGGETTO E PERIODO DI RIFERIMENTO:**

- Con la presente rilevazione è stata valutata la qualità dei servizi erogati dalla Biblioteca Municipale di Favaro Veneto, nel periodo 24 novembre – 02 dicembre 2015.

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

- Risultano compilati n. **100** questionari, per cui la rilevazione **può** essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del **0,00%** (<6%) rispetto all'utenza indicata del servizio (100).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report dei 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>SCADENZ----</b>
---		
---		
---		

<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>
Migliorare il riscaldamento	E' stato effettuato un intervento tecnico sull'impianto di riscaldamento e il problema è stato risolto.	
Dotare i bagni di carta igienica	Sono stati acquistati materiali di consumo per i servizi igienici e sono stati previsti nuovi acquisti per il prossimo anno.	

<b>Descrizione</b> <b>PUNTI IN SOGLIA DI</b> <b>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>
Aumentare la dotazione libraria	Il patrimonio librario è stato incrementato nel mese di agosto con 37 libri ricevuti in dono da cittadini e ditte del territorio e nel mese di dicembre con ulteriori 24 libri acquistati dalla biblioteca. Per l'anno 2016 sono stati previsti specifici stanziamenti per l'acquisto di nuovi volumi e materiali divulgativi.	

Venezia, 30.12.2015.....

Compilatore

La Responsabile  
Servizio Cultura e Sport  
dott.ssa Marina Borgonovi

