



SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO

SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI E COMUNICAZIONE CITTADINO

SERVIZIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO - EUROPE

Periodo 24-28 marzo 2014

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:

"Io Voto. Diritto Dovere Desiderio" - modulo didattico per le scuole articolato in 5 incontri nel periodo 24-28 marzo 2014:

1. lunedì 24 marzo 2014 11.00-13.00, "Benedetti-Tommaseo" VENEZIA
2. martedì 25 marzo 2014 11.00-13.00, "Luzzati-volta/Edison-Volta" MESTRE
3. mercoledì 26 marzo Istituti "Einaudi" 10.00-12.00 BASSANO VI
4. giovedì 27 marzo Istituti "Einaudi" 10.00-12.00 MONTEBELLUNA
5. venerdì 28 marzo Istituti "Masotto" 10.00-12.00 NOVENTA VICENTINA VI

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

Risultano compilati 692 questionari rispetto ai 840 distribuiti, per cui la rilevazione può essere considerata statisticamente valida, essendo il margine di errore del 1,60% (<6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (840).

	SEDE	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	Percentuale compilatori/ n. partecipanti	QUESTIONARI COMPILATI			CAMPIONE SIGNIFICATIVO
1	24 MARZO 2014 - LICEO "BENEDETTI-TOMMASEO" VENEZIA	5,29%	75%	90	SU	120 partecipanti previsti*	
2	25 MARZO 2014 - "LUZZATI-VOLTA/EDISON-VOLTA" MESTRE	7,45%	47,5%	95	SU	200 partecipanti previsti*	

3	26 MARZO 2014 - ISTITUTI "EINAUDI" BASSANO VI	3,86%	82,9%	116	SU	140 partecipan ti previsti*	
4	27 MARZO 2014 - ISTITUTI "EINAUDI" MONTEBELLUNA TV	5,63%	51,3%	154	SU	300 partecipan ti previsti*	
5	28 MARZO 2014 - ISTITUTI "MASOTTO" NOVENTA VICENTINA VI	--	--	237	SU	200 partecipan ti previsti*	

* Il numero di partecipanti si riferisce al dato comunicato in fase di pianificazione dell'evento, corrisponde pertanto al numero di partecipanti previsti. Nel caso del 5° evento i partecipanti sono stati sottostimati.

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:

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
Sede dell'evento (6,95)	<p>Le sedi dell'evento sono state individuate dalle scuole partners aderenti al progetto, in base al numero degli alunni coinvolti.</p> <p>Il numero dei partecipanti è stato considerevole (840 studenti in totale); per tale motivo sono state scelte sedi capienti (auditorium), dotate delle strumentazioni necessarie alla visione del film-documentario. Gli ampi spazi, tuttavia, amplificano i rumori generati dalle persone inducendo dispersione, disattenzione e caos.</p> <p>Per sopperire a eventuali anomalie/disaffezioni dovute alla inadeguatezza dello spazio prescelto, si tenterà di parcellizzare le attività previste in più momenti informativi formativi e in spazi ridotti al fine di favorire, oltre che l'ascolto, anche la partecipazione attiva e la discussione dei discenti coinvolti.</p>	

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
Materiale informativo sull'evento (7,22)	<p>Alcuni studenti si sono lamentanti di non aver ricevuto i materiali divulgativi durante la sessione informativa. Le pubblicazioni di cui il Centro Europe Direct dispone, tramite il punto di accesso alle pubblicazioni di istituzioni, agenzie e altri organi dell'Unione europea, sono numericamente contingentate dal sistema di registrazione denominato "EU Bookshop" e , talvolta, non sono disponibile nella versione cartacea.</p> <p>Purtroppo, in questa circostanza, non abbiamo considerato il numero effettivo dei partecipanti e alcuni di loro sono rimasti sprovvisti della documentazione.</p> <p>Per sopperire a eventuali carenze materiali, ci impegneremo a conteggiare preventivamente le copie delle pubblicazioni in giacenza presso le nostre sedi, e a farne richiesta, se necessario, a chi di dovere, nelle modalità e nei tempi prestabiliti.</p>	

Descrizione SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI	DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)	SCADENZA
Maggior coinvolgimento del pubblico (giovani/studenti)	<p>Occasionalmente ci troviamo, durante le nostre campagne di sensibilizzazione, a dover conciliare i tempi di esposizione dei relatori (contenuti), con la tempistica concordata con i referenti degli spazi concessi e utilizzati dalla nostra struttura per la realizzazione degli eventi.</p> <p>Questa modalità organizzativa penalizza, di fatto, l'interazione con il pubblico e la loro partecipazione al dibattito. Consapevoli del limite oggettivo prodotto da tale schema organizzativo, ci proponiamo, in futuro, di limitare il numero degli interventi dei relatori, anche se significativi per l'evento, e di coinvolgere fattivamente i destinatari finali attraverso procedure di comunicazione dinamiche e attinenti al tema proposto.</p>	

<p>Linguaggio e temi di discussione (giovani/studenti)</p>	<p>L'analisi delle risposte fornite, ci conduce a una riflessione sulla comunicazione con i giovani fino ad oggi utilizzata. Fermo restando che con gli adulti e tra adulti non si parla come con gli amici e che per una presentazione a scuola o tramite conferenza si usa un registro diverso da quello delle chat e/o sms, i giovani, in generale, prediligono un linguaggio che tende piuttosto all'eccesso che alla sobrietà, che spesso indulge all'esagerazione. Ci rendiamo conto che non sempre è possibile comunicare in maniera vivace e "gergale" ma tenderemo, compatibilmente con l'argomento trattato, di catturare l'attenzione degli studenti con procedure comunicative accattivanti e di facile comprensione nonché di individuare tematiche settoriali all'altezza delle loro aspettative.</p>	
--	---	--

Venezia, 15 giugno 2014

Compilatore Elena Carli – Europe Direct