



## **SCHEDA PIANO DI MIGLIORAMENTO**

SETTORE SERVIZI DEMOGRAFICI E COMUNICAZIONE AL CITTADINO

**SERVIZIO COMUNICAZIONE AL CITTADINO**  
**EUROPE DIRECT - Anno 2015**

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:**

La rilevazione è stata effettuata in occasione dei seguenti appuntamenti:

- mercoledì 28 ottobre 2015 ore 17.30 Voci dall'Iran,
- mercoledì 11 novembre 2015 ore 17.30 I media dalla Siria,
- mercoledì 9 dicembre 2015 ore 17.30 I media dall'Egitto e Tunisia,

del ciclo di incontri "Voci dal Mediterraneo" notizie, commenti, rubriche dalla stampa extraeuropea letti e commentati dagli studenti del Dipartimento di Studi sull'Asia e sull'Africa mediterranea dell'Università Ca' Foscari di Venezia, presso la Biblioteca VEZ di Mestre.

Scopo della rilevazione è di valutare la qualità dei servizi erogati da Europe Direct del Comune di Venezia.

### **CAMPIONE DI RIFERIMENTO:**

SEDE	QUESTIONARI COMPILATI			Percentuale compilatori/ n. partecipanti	ERRORE DI CAMPIONAMENTO RILEVATO (tolleranza 6%)	CAMPIONE SIGNIFICATIVO
28 ott. - 11 nov. - 09 dic. 2015 - Voci dal Mediterraneo	39	su	100	39%	12,57%	

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:**

A seguito dei risultati emersi dall'indagine di soddisfazione dell'utenza (vedi Report) 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 SUGGERIMENTI RILEVATI DAI COMPILATORI</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'INIZIATIVA DI MIGLIORAMENTO DA ATTIVARE (PER ALMENO UNO DEI SUGGERIMENTI RILEVATI)</b>	<b>SCADENZA</b>
Confermo la possibilità di estendere l'esperienza alle ultime classi di liceo	È nostra intenzione far confluire, all'interno delle proposte annuali presentate dal nostro Servizio e destinate alle scuole superiori del territorio a.s. 2016-2017, attività di informazione e divulgazione attorno ai temi dell'alterità e del conflitto interculturale, prendendo in esame culture "ponte" per far conoscere e approfondire fatti e opinioni a partire dalla stampa locale di ogni Paese, traducendo e comparando articoli, notizie, rubriche, di testate diverse.	a.s. 2016 - 2017

Venezia, 5 febbraio 2016

Compilatore **Elena Carli**