



Poster scientifico

## IL MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ DEGLI EVENTI

### ABSTRACT

Il progetto di monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti degli eventi organizzati dall'Istat è stato avviato a partire da settembre 2015. Il progetto si inserisce all'interno di un processo di miglioramento continuo della qualità degli eventi realizzati dall'Istituto, perseguito sia attraverso il monitoraggio continuo delle adesioni e delle presenze alle iniziative organizzate dall'Istituto, sia attraverso l'analisi delle valutazioni espresse dagli utenti in merito all'esperienza di fruizione.

L'obiettivo principale del progetto è quello di valutare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto alla loro esperienza di fruizione degli eventi – con riferimento sia agli aspetti contenutistici, sia a quelli organizzativi – e capire quanto questa esperienza sia rispondente alle loro necessità e aspettative. In questo modo, focalizzando l'attenzione sul pubblico, sarà possibile migliorare la conoscenza dei bisogni e dei desideri dell'utenza e tracciarne un profilo, avviando così un'attività di profilazione più strutturata sulla base degli interessi manifestati dai fruitori degli eventi.

La raccolta dei dati avviene attraverso la compilazione di un questionario on line che viene proposto agli utenti tramite una mail inviata a chiusura dell'evento. La rilevazione sperimentale è stata effettuata sugli utenti che hanno partecipato a 8 eventi svoltisi fra settembre e dicembre 2015.

**Autori ed ente di appartenenza:** Leonardo Alaimo, Daniela Lauriello, Bruna Tabanella – Istituto nazionale di statistica

**Referente:** [alaimo@istat.it](mailto:alaimo@istat.it)