



SCHEDA DI RILEVAZIONE

**Direzione Ambiente e Politiche giovanili
SERVIZIO POLIZIA MORTUARIA AFFARI GIURIDICI E
CONTENZIOSO
ANNO 2015**

OGGETTO DELL'INDAGINE:

Con la presente rilevazione si intende valutare la qualità dei servizi erogati dall'Ufficio Polizia Mortuaria del Comune di Venezia.

OBIETTIVO DELL'INDAGINE:

la rilevazione consente di:

- individuare i punti di forza e di debolezza del Servizio in relazione ai principali fattori che ne determinano la qualità e ottenere un giudizio complessivo sul Servizio stesso;
- raccogliere eventuali proposte di miglioramento suggerite dagli utenti;
- individuare le principali caratteristiche dell'utenza del Servizio.

STRUMENTO DI RILEVAZIONE:

lo strumento utilizzato è un questionario suddiviso in tre sezioni:

- nella prima sarà richiesto un giudizio complessivo sul Servizio e saranno monitorati i fattori della qualità ritenuti più significativi, individuati dal Servizio in accordo con il Servizio Qualità, da valutare secondo una scala di giudizio da 1 a 10 (1= gravemente insufficiente; 10= ottimo);
- nella seconda si chiederà all'utente di esprimere, sullo spazio a risposta aperta, suggerimenti utili per il miglioramento del servizio; inoltre nella medesima sezione saranno formulati alcuni quesiti sulle modalità e la frequenza con cui l'utente si rivolge al servizio;
- nella terza saranno richieste alcune informazioni anagrafiche.

PERIODO DI RILEVAZIONE:

la rilevazione avrà luogo:

- **dal 20 aprile al 20 luglio 2015.**

CAMPIONE DI RIFERIMENTO:

- Sulla base delle caratteristiche del servizio e dell'esperienza del 2013 in tema di indagini di soddisfazione di tipo quantitativo, l'utenza stimata per il trimestre è di n. **80** unità.
- Si ritiene raggiungibile una percentuale di questionari compilati e restituiti non inferiore al **79%**.
- Per raggiungere un campione significativo, con un margine di errore inferiore-uguale al 6% e un livello di affidabilità del 95%, i questionari compilati dovranno essere complessivamente almeno n. **63**.

MODALITÀ DI SOMMINISTRAZIONE:

Il Servizio Qualità fornirà al servizio n. **80** questionari pari all'utenza stimata.

Il questionario sarà consegnato a tutta l'utenza della Polizia Mortuaria che si presenterà allo sportello nel periodo di somministrazione. L'utente potrà quindi inserire il questionario, compilato con la dovuta riservatezza, in un contenitore chiuso posto in modo visibile presso lo sportello. A conclusione dell'indagine (prevista per il 20 luglio 2015) il Responsabile del Servizio provvederà a vuotare il contenitore e ad inviare entro il primo giorno utile al Servizio Qualità Processi e Servizi tutti i questionari (compilati e non), tramite busta chiusa indicante "Customer Satisfaction – Polizia Mortuaria 2015", per l'elaborazione dei dati.

Venezia, 17/04/2015

Compilatori:
Servizio Qualità Processi e Servizi: Caterina Pezzo

Servizio Polizia Mortuaria Affari Giuridici e Contenzioso: Gilda Zennaro