








QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO ONORANZE FUNEBRI					
Comparazione indagini 2010, 2012, 2014 e 2016					
<p><b>Nell'anno 2016 sono stati compilati 33 questionari su 83 pari al 40% degli intervistati.</b>            Nell'anno 2014 sono stati compilati 66 questionari su 155 pari al 43% degli intervistati.            Nell'anno 2012 sono stati compilati 100 questionari su 207 pari al 48% degli intervistati.            Nell'anno 2010 erano stati compilati 82 questionari su 151 pari al 54% degli intervistati.            Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.</p>					
Quesito:	VOTO				
	2010	2012	2014	2016	
1. Come valuta la <b>cortesia del personale amministrativo</b> dell'ufficio Onoranze Funebri?	9	9	9	9	
2. Come valuta la <b>competenza del personale</b> dell'ufficio?	9	9	9	9	
3. Come valuta la <b>completezza delle informazioni</b> ricevute dal personale amministrativo rispetto a tutti gli elementi che consentono di effettuare una scelta consapevole sul tipo di prestazione richiesta?	9	9	9	9	
4. Come valuta la <b>discrezione del personale</b> nella gestione della modulistica?	9	9	9	9	
5. Come valuta il <b>rispetto del momento</b> da parte del personale dell'ufficio?	9	9	9	10	
6. Come valuta la <b>chiarezza ed esaustività nelle risposte</b> del personale dell'ufficio?	9	9	9	9	
7. Come valuta la <b>confortevolezza dei locali</b> della sede del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	9	
8. Come valuta il <b>grado di rispetto della privacy e riservatezza</b> offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	9	
9. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari di apertura</b> al pubblico (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 - e dalle 15.00 alle 17.30 - sabato dalle 9.00 alle 12.30)?	8	8	8	9	
10. Come valuta l' <b>adeguatezza del campionario dei prodotti offerti</b> dal Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	8	
11. Come valuta la <b>disponibilità e cortesia del personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	10	
12. Come valuta l' <b>atteggiamento del personale operativo</b> (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	9	9	9	10	
13. Come valuta la <b>professionalità del personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	10	
14. Come valuta la <b>cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	9	
15. Come valuta l' <b>adeguatezza della data fissata</b> per la cerimonia con riferimento alle sue attese?	9	9	9	9	
<b>16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze Funebri?</b>	9	9	9	9	


<b>Quesito:</b>	1. Come valuta la <b>cortesia del personale amministrativo</b> dell'ufficio Onoranze Funebri?										<b>Voto</b> <b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	6	6	21	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		


<b>Quesito:</b>	2. Come valuta la <b>competenza del personale dell'ufficio</b> ?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	5	9	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		


<b>Quesito:</b>	3. Come valuta la <b>completezza delle informazioni</b> ricevute dal personale amministrativo rispetto a tutti gli elementi che consentono di effettuare una scelta consapevole sul tipo di prestazione richiesta?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	2	4	8	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		


<b>Quesito:</b>	4. Come valuta la <b>discrezione del personale</b> nella gestione della modulistica?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	1	2	11	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		

<b>Quesito:</b>	5. Come valuta il <b>rispetto del momento</b> da parte del personale dell'ufficio?										<b>10</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	1	2	7	23	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		

<b>Quesito:</b>	6. Come valuta la <b>chiarezza ed esaustività nelle risposte</b> del personale dell'ufficio?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	3	3	10	17	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%			0,00%		

<b>Quesito:</b>	7. Come valuta la <b>confortevolezza dei locali</b> della sede del Servizio Onoranze Funebri?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	3	3	7	9	11	0	
% voti espressi	0,00%			9,09%			90,91%			0,00%		

<b>Quesito:</b>	8. Come valuta il <b>grado di rispetto della privacy e riservatezza</b> offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	0	1	1	3	5	9	14	0	
% voti espressi	0,00%			6,06%			93,94%			0,00%		

<b>Quesito:</b>	9. Come valuta l' <b>adeguatezza degli orari di apertura al pubblico</b> (da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 12.30 - e dalle 15.00 alle 17.30 - sabato dalle 9.00 alle 12.30)?										<b>9</b>	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n° Voti espressi	0	0	0	1	1	2	2	7	4	15	1	
% voti espressi	3,03%			9,09%			84,85%			3,03%		

<b>Quesito:</b>	9b. Nel caso di un giudizio negativo (da 1 a 5) alla domanda 9 <b>cosa propone?</b>	
<b>N. risposte:</b> 4	AMPIAMENTO FASCIA ORARIA una persona desidera di concludere la vita in casa, avvenga di domenica il servizio non c'è Sarebbe meglio fino alle 18:00 Introdurre reperibilità	

<b>Quesito:</b>	10. Come valuta l' <b>adeguatezza del campionario dei prodotti offerti</b> dal Servizio Onoranze Funebri?	<b>8</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	1	0	0	0	1	1	4	12	5	8	1
% voti espressi	3,03%			6,06%			87,88%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	11. Come valuta la <b>disponibilità e cortesia del personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	<b>10</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	4	7	21	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			96,97%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	12. Come valuta l' <b>atteggiamento del personale operativo</b> (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	<b>10</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	4	7	21	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			96,97%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	13. Come valuta la <b>professionalità del personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	<b>10</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	0	4	7	21	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			96,97%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	14. Come valuta la <b>cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo</b> (squadra) durante la cerimonia?	<b>9</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	1	4	9	18	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			96,97%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	15. Come valuta l' <b>adeguatezza della data fissata per la cerimonia</b> con riferimento alle sue attese?	<b>9</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	1	0	0	1	2	6	22	1
% voti espressi	3,03%			0,00%			93,94%			3,03%	



<b>Quesito:</b>	16. Come valuta <b>complessivamente il Servizio</b> Onoranze Funebri?	<b>9</b>									
Griglia valutazione	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>N/R</b>
n° Voti espressi	0	0	0	0	0	0	1	2	12	17	1
% voti espressi	0,00%			0,00%			96,97%			3,03%	

