








QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO ONORANZE FUNEBRI				
Comparazione indagini 2012 e 2014				
<p>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	
1. Come valuta la cortesia del personale amministrativo dell'ufficio Onoranze Funebri?	9	9	9	
2. Come valuta la competenza del personale dell'ufficio?	9	9	9	
3. Come valuta la completezza delle informazioni ricevute dal personale amministrativo rispetto a tutti gli elementi che consentono di effettuare una scelta consapevole sul tipo di prestazione richiesta?	9	9	9	
4. Come valuta la discrezione del personale nella gestione della modulistica?	9	9	9	
5. Come valuta il rispetto del momento da parte del personale dell'ufficio?	9	9	9	
6. Come valuta la chiarezza ed esaustività nelle risposte del personale dell'ufficio?	9	9	9	
7. Come valuta la confortevolezza dei locali della sede del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	
8. Come valuta il grado di rispetto della privacy e riservatezza offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	
9. Come valuta l'adeguatezza degli orari di apertura 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	
10. Come valuta l'adeguatezza del campionario dei prodotti offerti dal Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	
11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	
12. Come valuta l'atteggiamento del personale operativo (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	9	9	9	
13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	
14. Come valuta la cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	
15. Come valuta l'adeguatezza della data fissata per la cerimonia con riferimento alle sue attese?	9	9	9	
16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze Funebri?	9	9	9	


Quesito:	1. Come valuta la cortesia del personale amministrativo dell'ufficio Onoranze Funebri?										Voto 9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	2	3	11	15	35	0	
% voti espressi	0,00%				3,03%			96,97%			0,00%	


Quesito:	2. Come valuta la competenza del personale dell'ufficio?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	2	6	9	13	36	0	
% voti espressi	0,00%				3,03%			96,97%			0,00%	


Quesito:	3. Come valuta la completezza delle informazioni ricevute dal personale amministrativo rispetto a tutti gli elementi che consentono di effettuare una scelta consapevole sul tipo di prestazione richiesta?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	3	7	10	13	33	0	
% voti espressi	0,00%				4,55%			95,45%			0,00%	


Quesito:	4. Come valuta la discrezione del personale nella gestione della modulistica?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	5	12	14	34	0	
% voti espressi	0,00%				1,52%			98,48%			0,00%	

Quesito:	5. Come valuta il rispetto del momento da parte del personale dell'ufficio?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	2	4	7	13	40	0	
% voti espressi	0,00%				3,03%			96,97%			0,00%	

Quesito:	6. Come valuta la chiarezza ed esaustività nelle risposte del personale dell'ufficio?										9	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	3	5	10	14	34	0	
% voti espressi	0,00%				4,55%			95,45%			0,00%	


Quesito:	7. Come valuta la confortevolezza dei locali della sede del Servizio Onoranze Funebri?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	2	10	11	14	9	19	0	
% voti espressi	1,52%				18,18%			80,30%			0,00%	

Quesito:	8. Come valuta il grado di rispetto della privacy e riservatezza offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?										8	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	0	0	1	0	3	4	12	11	8	27	0	
% voti espressi	1,52%				10,61%			87,88%			0,00%	


Quesito:	9. Come valuta l' adeguatezza degli orari di apertura 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	
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R	
n°Voti espressi	2	0	1	0	4	3	8	13	12	20	3	
% voti espressi	4,55%				10,61%			80,30%			4,55%	

Quesito:	9b. Nel caso di un giudizio negativo (da 1 a 5) alla domanda 9 cosa propone?	
N. risposte: 7	2: Orario continuato. 5: Estensione dell'orario e reperibilità fuori orario del pubblico: da lunedì a venerdì sarebbe auspicabile 9-12.30/14-18 per il semplice fatto che non tutti gli uffici hanno lo stesso orario e molte volte si ha bisogno di dati e si trova l'ufficio/i chiusi e non si riescono a risolvere tutte le pratiche lo stesso giorno.	


Quesito:	10. Come valuta l' adeguatezza del campionario dei prodotti offerti dal Servizio Onoranze Funebri?	8									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	1	0	0	0	3	8	10	12	10	19	3
% voti espressi	1,52%			16,67%			77,27%			4,55%	




Quesito:	11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	2	5	11	12	36	0
% voti espressi	0,00%			3,03%			96,97%			0,00%	




Quesito:	12. Come valuta l' atteggiamento del personale operativo (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	5	10	11	39	0
% voti espressi	0,00%			1,52%			98,48%			0,00%	




Quesito:	13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	5	11	12	35	2
% voti espressi	0,00%			1,52%			95,45%			3,03%	



Quesito:	14. Come valuta la cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	1	9	13	13	29	1
% voti espressi	0,00%			1,52%			96,97%			1,52%	



Quesito:	15. Come valuta l' adeguatezza della data fissata per la cerimonia con riferimento alle sue attese?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	3	5	5	12	13	27	1
% voti espressi	0,00%			12,12%			86,36%			1,52%	



Quesito:	16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze Funebri?	9									
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	0	2	8	10	14	31	1
% voti espressi	0,00%			3,03%			95,45%			1,52%	

