

SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI ONORANZE FUNEBRI

Hanno risposto al questionario il 48% degli utenti (sono stati restituiti 99 questionari rispetto ai 207 consegnati agli utenti). Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

Quesito:	VOTO		
	2010	2012	
1. Come valuta la cortesia del personale amministrativo dell'ufficio Onoranze Funebri?	9	9	
2. Come valuta la competenza del personale dell'ufficio?	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	
4. Come valuta la discrezione del personale nella gestione della modulistica?	9	9	
5. Come valuta il rispetto del momento da parte del personale dell'ufficio?	9	9	
6. Come valuta la chiarezza ed esaustività nelle risposte del personale dell'ufficio?	9	9	
7. Come valuta la confortevolezza dei locali della sede del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	
8. Come valuta il grado di rispetto della privacy e riservatezza offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?	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	
10. Come valuta l'adeguatezza del campionario dei prodotti offerti dal Servizio Onoranze Funebri?	8	8	
11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	
12. Come valuta l'atteggiamento del personale operativo (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	9	9	
13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	
14. Come valuta la cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	
15. Come valuta l'adeguatezza della data fissata per la cerimonia con riferimento alle sue attese?	9	9	
16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze Funebri?	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la cortesia del personale amministrativo dell'ufficio Onoranze Funebri?										9
Griglia valutazione	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N/R
n°Voti espressi	0	0	0	0	1	2	3	21	21	51	0
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	2,02%	3,03%	21,21%	21,21%	51,52%	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	1	0	0	0	0	1	4	25	17	48	3
% voti espressi	1,01%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	4,04%	25,25%	17,17%	48,48%	3,03%



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	2	8	20	19	49	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,02%	8,08%	20,20%	19,19%	49,49%	1,01%	

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	8	15	24	49	2	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	8,08%	15,15%	24,24%	49,49%	2,02%	

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	1	0	0	1	4	18	18	56	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	1,01%	0,00%	0,00%	1,01%	4,04%	18,18%	18,18%	56,57%	1,01%	

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	0	4	18	25	49	3	
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	4,04%	18,18%	25,25%	49,49%	3,03%	

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	3	1	1	13	22	27	8	23	1	
% voti espressi	0,00%	0,00%	3,03%	1,01%	1,01%	13,13%	22,22%	27,27%	8,08%	23,23%	1,01%	

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	1	0	3	1	11	17	21	15	28	2	
% voti espressi	0,00%	1,01%	0,00%	3,03%	1,01%	11,11%	17,17%	21,21%	15,15%	28,28%	2,02%	

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	1	4	9	33	20	26	3	
% voti espressi	2,02%	0,00%	1,01%	0,00%	1,01%	4,04%	9,09%	33,33%	20,20%	26,26%	3,03%	

Quesito:	9b. Nel caso di un giudizio negativo (da 1 a 5) alla domanda 9 cosa propone?											
<p>Un ampliamento dell'orario di apertura al pubblico</p> <p>Più ore</p> <p>Adeguamento degli orari al servizio privato diurno</p> <p>Sarebbe utile allungare l'orario di apertura di 2 ore: ok mattina, pomeriggio dalle 14.00 alle 18.30</p> <p>Nel pomeriggio 15.00-18.30; il Sabato 11.00-16.00</p> <p>Orario 8.00-19.00</p>												

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	1	2	0	11	21	30	9	19	5
% voti espressi	1,01%	0,00%	1,01%	2,02%	0,00%	11,11%	21,21%	30,30%	9,09%	19,19%	5,05%



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	0	6	22	23	44	4
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,06%	22,22%	23,23%	44,44%	4,04%



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	0	3	21	28	43	4
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,03%	21,21%	28,28%	43,43%	4,04%



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	0	3	23	24	45	4
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,03%	23,23%	24,24%	45,45%	4,04%



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	2	26	26	41	3
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	2,02%	26,26%	26,26%	41,41%	3,03%



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	0	2	6	22	24	41	4
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,02%	6,06%	22,22%	24,24%	41,41%	4,04%



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	1	5	23	26	41	3
% voti espressi	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,01%	5,05%	23,23%	26,26%	41,41%	3,03%

