



QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI SERVIZIO ONORANZE FUNEBRI					
Comparazione indagini 2010, 2012, 2014 e 2016					
<p>Nell'anno 2016 sono stati compilati 33 questionari su 83 pari al 40% degli intervistati. 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 cortesia del personale amministrativo dell'ufficio Onoranze Funebri?	9	9	9	9	
2. Come valuta la competenza del personale dell'ufficio?	9	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	9	
4. Come valuta la discrezione del personale nella gestione della modulistica?	9	9	9	9	
5. Come valuta il rispetto del momento da parte del personale dell'ufficio?	9	9	9	10	
6. Come valuta la chiarezza ed esaustività nelle risposte del personale dell'ufficio?	9	9	9	9	
7. Come valuta la confortevolezza dei locali della sede del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	9	
8. Come valuta il grado di rispetto della privacy e riservatezza offerta dai locali del Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	9	
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	9	
10. Come valuta l' adeguatezza del campionario dei prodotti offerti dal Servizio Onoranze Funebri?	8	8	8	8	
11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	10	
12. Come valuta l' atteggiamento del personale operativo (squadra) con riferimento al rispetto del momento?	9	9	9	10	
13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	10	
14. Come valuta la cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	9	9	9	9	
15. Come valuta l' adeguatezza della data fissata per la cerimonia con riferimento alle sue attese?	9	9	9	9	
16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze Funebri?	9	9	9	9	

Quesito:	1. Come valuta la cortesìa 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	0	0	6	6	21	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				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	0	0	5	9	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				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	0	2	4	8	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				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	0	1	2	11	19	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				0,00%	

Quesito:	5. Come valuta il rispetto del momento da parte del personale dell'ufficio?										10	
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%	

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	3	3	10	17	0	
% voti espressi	0,00%			0,00%			100,00%				0,00%	

Quesito:	7. Come valuta la confortevolezza dei locali della sede del 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	3	3	7	9	11	0	
% voti espressi	0,00%			9,09%			90,91%				0,00%	

Quesito:	8. Come valuta il grado di rispetto della privacy e riservatezza offerta dai locali del 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	1	1	3	5	9	14	0	
% voti espressi	0,00%			6,06%			93,94%				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)?										9	
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%	

Quesito:	9b. Nel caso di un giudizio negativo (da 1 a 5) alla domanda 9 cosa propone?	
N. risposte: 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	

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 1 1 4 12 5 8	1
% voti espressi	3,03% 6,06% 87,88%	3,03%



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



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



Quesito:	13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?	10
Griglia valutazione	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	N/R
n° Voti espressi	0 0 0 0 0 0 0 4 7 21	1
% voti espressi	0,00% 0,00% 96,97%	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 0 1 4 9 18	1
% voti espressi	0,00% 0,00% 96,97%	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 1 0 0 1 2 6 22	1
% voti espressi	3,03% 0,00% 93,94%	3,03%



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 0 1 2 12 17	1
% voti espressi	0,00% 0,00% 96,97%	3,03%

