

# SINTESI RISULTATI QUESTIONARIO RILEVAZIONE SODDISFAZIONE UTENTI ONORANZE FUNEBRI

Hanno risposto al questionario il 54% degli utenti (sono stati restituiti 82 questionari rispetto ai 151 consegnati agli utenti).

Si espongono di seguito le risposte alle domande che sono state sintetizzate per facilità di lettura.

1. Come valuta la **cortesia del personale amministrativo** dell'ufficio Onoranze Funebri?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 1**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	1,22%	0,00%	0,00%	1,22%	4,88%	15,85%	21,95%	53,66%	1,22%

2. Come valuta la **competenza del professionale dell'ufficio?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 2**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,22%	0,00%	1,22%	0,00%	0,00%	2,44%	2,44%	17,07%	20,73%	52,44%	2,44%

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?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 3**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	2,44%	7,32%	17,07%	20,73%	50,00%	0,00%

4. Come valuta la **discrezione del personale** nella gestione della modulistica?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 4**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,22%	0,00%	7,32%	14,63%	24,39%	51,22%	1,22%

5. Come valuta il **rispetto del momento** da parte del personale dell'ufficio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 5**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	3,66%	1,22%	2,44%	9,76%	17,07%	65,85%	0,00%

6. Come valuta la **chiarezza ed esaustività nelle risposte** del personale dell'ufficio?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 6**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,22%	1,22%	7,32%	14,63%	29,27%	46,34%	0,00%

7. Come valuta la **confortevolezza dei locali** della sede del Servizio Onoranze funebri?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 7**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	4,88%	3,66%	9,76%	18,29%	20,73%	18,29%	24,39%	0,00%

8. Come valuta il **grado di rispetto della privacy e riservatezza** offerta dai locali del Servizio Onoranze funebri?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 8**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	2,44%	0,00%	1,22%	1,22%	1,22%	4,88%	15,85%	17,07%	19,51%	36,59%	0,00%

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)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 9**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,22%	1,22%	0,00%	3,66%	1,22%	10,98%	26,83%	23,17%	26,83%	4,87%

9a. Nel caso di giudizio negativo alla domanda 9 **cosa propone?**

- Apertura al pubblico nei giorni festivi
- Apertura domenicale, magari solo al mattino
- Aprire più tardi al mattino per prolungare l'orario del pomeriggio (almeno le 18:30)
- Orario continuato
- Orario continuato dalle 8 alle 18
- Orario continuato dalle 9 alle 17
- Orario dalle 8:30 alle 12:30 - dalle 15:00 alle 18:30/19:00

10. Come valuta l'adeguatezza del campionario dei prodotti offerti dal servizio Onoranze funebri?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**8 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 10**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,22%	0,00%	1,22%	2,44%	3,66%	12,20%	14,63%	24,39%	14,63%	21,95%	3,66%

11. Come valuta la disponibilità e cortesia del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 11**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,22%	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	4,88%	19,51%	18,29%	52,44%	1,22%

12. Come valuta l'atteggiamento del personale operativo (squadra) con riferimento al rispetto del momento ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 12**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,10%	15,85%	21,95%	53,66%	1,22%

13. Come valuta la professionalità del personale operativo (squadra) durante la cerimonia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 13**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	1,22%	0,00%	0,00%	0,00%	1,22%	3,66%	19,51%	23,17%	47,56%	3,66%

14. Come valuta la cura e l'ordine delle divise indossate dal personale operativo (squadra) durante la cerimonia?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto

Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"



**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 14**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,22%	4,88%	30,49%	18,29%	40,24%	4,88%

15. Come valuta l'adeguatezza della data fissata per la cerimonia con riferimento alle sue attese?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 15**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	1,22%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	9,76%	17,07%	21,95%	43,90%	3,66%

16. Come valuta complessivamente il Servizio Onoranze funebri?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Voto



Esprimi un voto da 1 a 10, dove con 1 si intende "Insufficiente" e con 10 "Ottimo"

**9 è il voto medio espresso dagli utenti alla domanda N. 16**

La tabella seguente espone la percentuale degli utenti che hanno espresso il voto corrispondente:

Voto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	N.f.
% voto degli utenti	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	1,22%	1,22%	6,10%	13,41%	34,15%	42,68%	1,22%

Aggiornato con i questionari pervenuti al 23 luglio 2010 ore 13.00