

## SCHEDA DI RENDICONTAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION - 2008

### POLIZIA MORTUARIA

**AMBITO DELL'INDAGINE:** con la presente rilevazione sono state valutate le prestazioni erogate presso il Servizio di [Polizia Mortuaria](#).

**CAMPIONE DI RIFERIMENTO:** risultano compilati **46** questionari, per cui la rilevazione [non può essere considerata statisticamente valida](#), essendo il margine di errore del **10,9%** (>6%) rispetto all'utenza indicata dal servizio (100). Sulla base di questi dati quindi l'indagine [non ha raggiunto un campione significativo di utenza del servizio](#). Si ritiene, tuttavia, che i dati emersi possano dare indicazioni sul grado di soddisfacimento dell'utenza e che permettano di fare, quindi, alcune riflessioni.

**GIUDIZIO COMPLESSIVO:** in una scala da 1 (gravemente insufficiente) a 10 (ottimo), sono emersi i seguenti giudizi medi: **8,78** per le domande relative ai fattori della qualità (dalla A alla I) ed una media di **9,22** per quanto riguarda l'ultima domanda (J) relativa al giudizio complessivo. Tale risultato sottolinea come l'immagine complessiva nell'utenza del servizio sia migliore rispetto al giudizio sui singoli fattori della qualità.

**CONFRONTO TEMPORALE:** [non esistono confronti temporali](#)

**PUNTI DI FORZA:** tra gli aspetti del servizio vengono percepiti positivamente dagli utenti: [la cortesia del personale \(con voto medio del 9,78\)](#), [la modalità con cui gli operatori illustrano le procedure da seguire \(9,44\)](#) e [il livello di aggiornamento del personale rispetto alle novità normative \(9,31\)](#).

**PUNTI CRITICI:** dalle risposte degli utenti non sono emerse criticità. Il voto più "basso" è stato attribuito [all'orario di apertura \(voto 7,59\)](#).

**INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO:** tra le possibili iniziative di miglioramento indicate nel questionario quelle che hanno ottenuto il maggior gradimento da parte degli utenti sono state: [incrementare l'orario di apertura al pubblico \(21\)](#), [pubblicizzare il servizio \(13\)](#) e [la possibilità di scaricare modulistica da internet \(11\)](#), per cui si procederà a elaborare proposte di miglioramento [atte ad incrementare l'orario di sportello e la pubblicità dell'attività svolta](#). Relativamente ai suggerimenti formulati dagli utenti si procederà a [disporre nuovo orario di apertura al pubblico e la predisposizione e pubblicazione sul sito comunale della modulistica relativa alle istanze da presentarsi all'ufficio Polizia Mortuaria e albo ditte autorizzate all'esercizio di trasporto funebre](#).

- Allegati:** 1. QUESTIONARIO DI CUSTOMER  
2. ANALISI GRAFICA DELLA RILEVAZIONE