

# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI

## 1. PROFILO DELL'UTENTE

1.1 A quale fascia di età appartiene:

- a 18-25
- b 26-40
- c 41-65
- d oltre 65

1.2 Sesso:

- a Maschio
- b femmina

1.3 Situazione occupazionale:

- a Lavoratore dipendente
- b lavoratore autonomo
- c Casalinga
- d Pensionato
- e Disoccupato
- f Studente

1.4 Comune di residenza: \_\_\_\_\_

## 2. PRATICA CIMITERIALE

2.1 Per quale pratica si è ultimamente rivolto/a ai servizi cimiteriali?

- a tumulazione/inumazione
- b estumulazione/esumazione
- c traslazione
- d luce votiva
- e richiesta informazioni/presentazione di un'istanza
- f visita al cimitero

2.2 Durante il servizio ci sono stati fattori che le hanno fatto particolarmente buona impressione?

- a Sì
- b No

Se sì, quali? \_\_\_\_\_

2.3 Durante il servizio ci sono stati fattori che le hanno creato disagio o fastidio?

- a Sì
- b No

Se sì, quali? \_\_\_\_\_

## 3. PERSONALE DIPENDENTE

3.1 In riferimento agli operatori cimiteriali può esprimere il suo grado di soddisfazione in riferimento a:

a) Professionalità e competenza:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

b) Cortesia e disponibilità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

3.2 In riferimento agli impiegati amministrativi può esprimere il suo grado di soddisfazione in riferimento a:

a) Professionalità e competenza:

- ottimo

- buono
- sufficiente
- scarso

b) Cortesia e disponibilità:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

#### 4. CIMITERO

Cimitero di riferimento:

---

4.1 Da quanto tempo frequenta questo cimitero?

- a Più di 10 anni
- b più di 5 anni
- c meno di 5 anni

4.2 Con quale frequenza, in media, si reca al cimitero?

- a Ogni giorno
- b Una volta alla settimana
- c Una volta al mese
- d Poche volte l'anno
- e Una volta l'anno

4.3 In riferimento al cimitero da lei frequentato, come valuta il servizio di:

a) Pulizia:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

b) Manutenzione del verde:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

c) Decoro generale:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

d) Illuminazione votiva:

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

Può spiegare brevemente perché?

---

4.4 In riferimento al cimitero da lei frequentato quanto ritiene soddisfacente la presenza di: fontanelle, cestini, scale, annaffiatori, panchine...?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

Può spiegare brevemente perché?

---

---

4.5 In riferimento all'accessibilità al cimitero (parcheggi, entrata, barriere architettoniche, ecc...) qual'è il suo grado di soddisfazione?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

Può spiegare brevemente perché?

---

---

## 5. INFORMAZIONE

5.1 Come giudica le forme di comunicazione interne al cimitero (manifesti, bacheche informative, segnaletiche)?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

5.2 Quanto ritiene soddisfacente l'orario e i giorni di apertura dei cimiteri?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

5.3 Quanto ritiene soddisfacente l'orario di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

## 6. SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

6.1 Quanto ritiene soddisfacente, nel complesso, di come vengono gestiti i servizi dalla Ditta che gestisce il servizio?

- ottimo
- buono
- sufficiente
- scarso

6.2 Suggestimenti per migliorare il servizio:

--