

OSSERVATORIO SULLA QUALITA' DEI SERVIZI

REPORT SULL'INDAGINE SULLA QUALITA' DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO CIMITERIALE ANNO 2012

a cura dell'Ufficio di Statistica

Introduzione

Tra la fine di ottobre e la prima settimana di novembre 2012 è stata effettuata la terza rilevazione sulla soddisfazione degli utenti dei servizi cimiteriali, già svolta nello stesso periodo negli anni 2008 e 2010.

Per l'indagine è stato utilizzato lo stesso questionario degli anni precedenti, pur con delle piccole modifiche, apportate sia sulla base dei risultati delle precedenti indagini, sia sulla base di qualche nuova informazione ritenuta interessante da rilevare da parte del servizio stesso.

La continuità con gli anni precedenti sia a livello di organizzazione dell'indagine sia a livello di uniformità dello strumento di rilevazione permette un confronto tra i risultati di questa indagine e quelli delle indagini del 2010 e del 2008.

Il questionario completo è disponibile in appendice.

Entrando nello specifico delle modifiche apportate allo strumento di rilevazione, sono state aggiunte le seguenti tre domande:

- B5 - Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali
- B4 - I servizi igienici sono puliti
- C1 - La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi

Sono state invece in parte riformulate, rispetto al questionario del 2010, le domande A4, da "i servizi igienici per i visitatori sono curati" a "i servizi igienici per i visitatori sono accessibili" e B1, da "quando ho una necessità trovo facilmente a chi rivolgermi" a "quando ho avuto un problema è stato risolto in modo soddisfacente".

Il questionario, concepito inizialmente come strumento da far compilare agli utenti in maniera autonoma, è stato praticamente sempre somministrato dai rilevatori, anche alla luce dell'età avanzata degli intervistati.

Ciò si era verificato anche per le rilevazioni del 2008 e del 2010.

La rilevazione è stata effettuata negli stessi quattro cimiteri del 2008 e del 2010, cioè quelli di Chiesanuova, di Coiano, di Galciana e di Mezzana ed è stato aggiunto un quinto cimitero dove l'indagine è stata realizzata per la prima volta, il cimitero di San Giusto.

L'indagine si è svolta fra il 28 ottobre e il 3 novembre 2012 e sono stati compilati complessivamente 1.525 questionari.

La tabella seguente riporta il numero dei questionari per ogni cimitero.

Cimitero	Questionari
CHIESANUOVA	567
COIANO	342
GALCIANA	257
MEZZANA	225
SAN GIUSTO	134
Totale	1.525

La soddisfazione del servizio nel complesso

La prima domanda del questionario riguardava la soddisfazione complessiva verso il servizio cimiteriale, espressa come giudizio su una scala da 1 a 10.

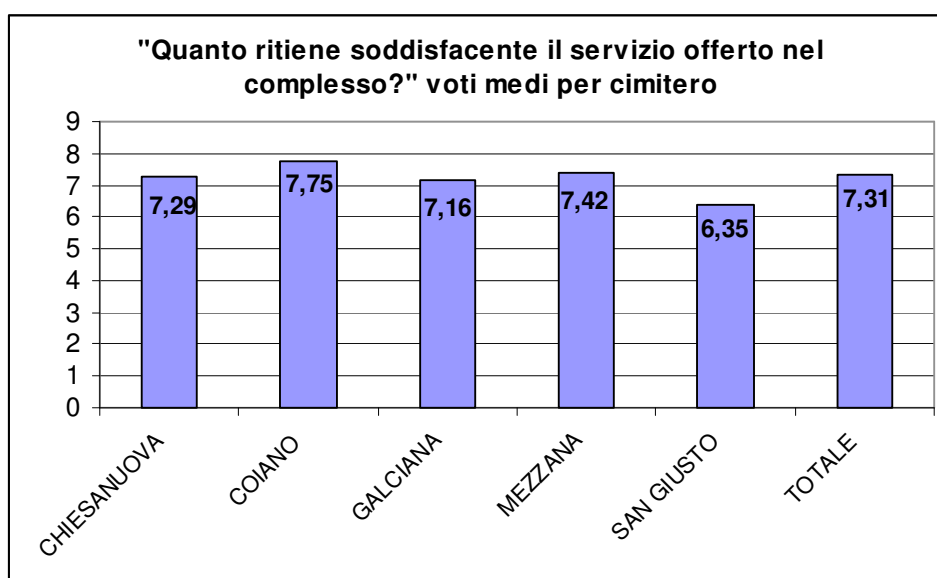
La soddisfazione complessiva verso il servizio è, in media, considerando i risultati aggregati di tutti i cimiteri, 7,31; il giudizio complessivo medio sulla qualità del servizio è dunque migliorato rispetto al 6,78 del 2010 e supera anche il 7,30 del 2008.

Il cimitero dove la soddisfazione per il servizio nel complesso è più alta è quello di Coiano, con una media pari a 7,75, quello dove invece si registra la soddisfazione più bassa è il cimitero di San Giusto, con una media pari a 6,35.

A tale proposito è importante sottolineare come la soddisfazione più bassa sia stata registrata proprio nel cimitero di San Giusto, dove l'indagine è stata condotta per la prima volta.

Ciò potrebbe essere attribuibile al fatto che nel cimitero di San Giusto non sono stati effettuati gli interventi di miglioria in base alle criticità emerse dalle scorse indagini, cosa che invece è accaduta in tutti gli altri cimiteri, dove sono stati realizzati interventi partendo proprio dalle esigenze e dalle richieste degli utenti.

Il grafico successivo mostra i voti medi sulla soddisfazione verso il servizio nel complesso per cimitero.



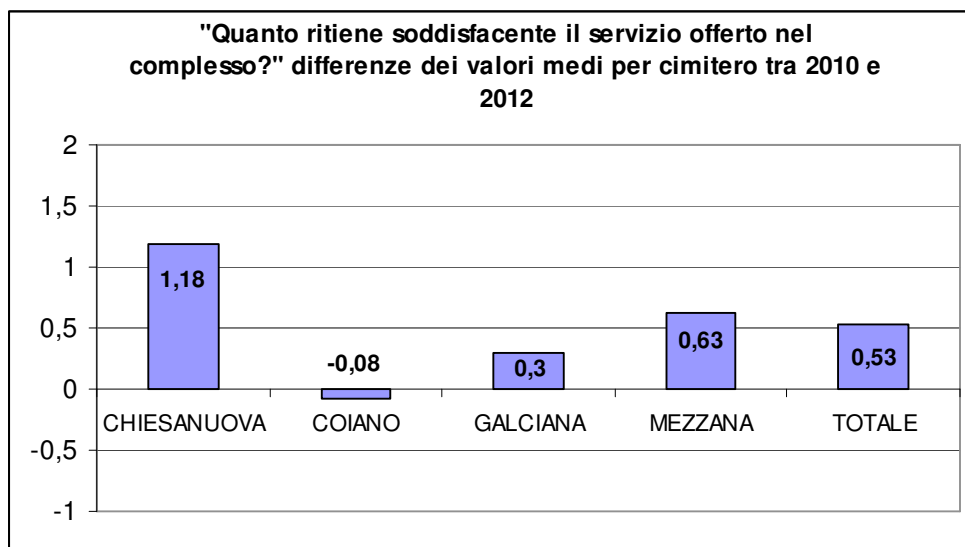
Comparando i giudizi medi sulla soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso per cimitero con quelli ottenuti nel 2010, il cimitero che ha riscontrato un miglioramento più consistente in termini di media è quello di Chiesanuova, dove la media è aumentata di 1,18.

Al secondo posto troviamo il cimitero di Mezzana, con un incremento della media sulla soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso rispetto al 2010 pari a 0,63, e poi il cimitero di Galciana, con un aumento di 0,3.

Nel cimitero di Coiano si è invece registrato un lievissimo calo della media rispetto al 2010, pari appena allo 0,08 (quindi il giudizio è rimasto sostanzialmente il medesimo).

A livello generale, la media della soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso per tutti i cimiteri rispetto al 2010 è aumentata di 0,53.

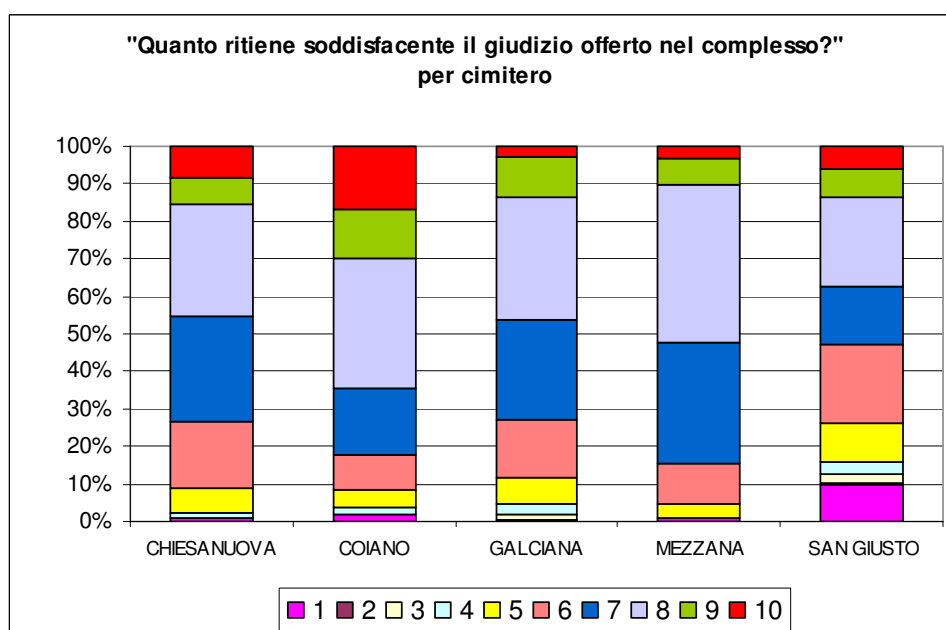
Da questa analisi è ovviamente escluso il cimitero di San Giusto, in quanto nel 2010 non vi è stata effettuata la rilevazione.



Anche rispetto all'intera distribuzione dei voti da 1 a 10, il cimitero dove il giudizio sulla soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso è più alto, è quello di Coiano, dove il 16,67% degli intervistati ha dato un voto 10 sulla soddisfazione verso il servizio nel complesso, contro l'8,47% degli intervistati del cimitero di Chiesanuova, il 5,97% degli intervistati di San Giusto, il 3,11% degli intervistati a Mezzana e il 2,72% degli intervistati a Galciana.

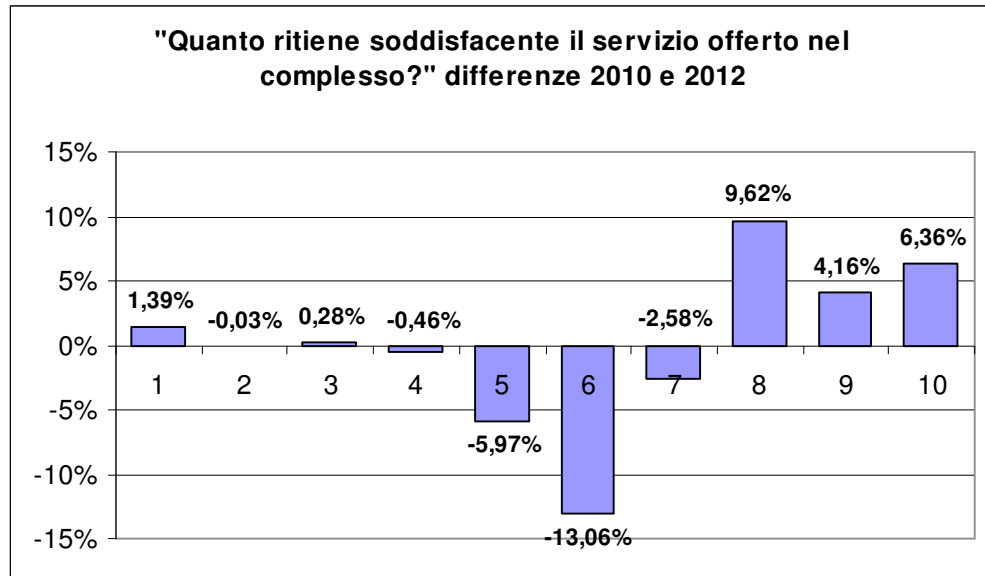
La soddisfazione più bassa si registra invece nel cimitero di San Giusto, dove il 9,70% degli intervistati ha dato un voto pari a 1 sul servizio offerto nel complesso, contro l'1,75% degli intervistati a Coiano, lo 0,89% degli intervistati a Mezzana, lo 0,71% nel cimitero di Chiesanuova e lo 0,39% degli intervistati nel cimitero di Galciana.

Il grafico seguente mostra la distribuzione completa dei voti per cimitero.



Rispetto al 2010 possiamo notare, come mostra il grafico successivo, che sono aumentati i giudizi più alti, da 8 a 10, mentre sono diminuiti quelli di valore più centrale, da 5 a 7. In particolare sul voto 8 registriamo un aumento del 9,6% e sul voto 6 un calo superiore del 13%.

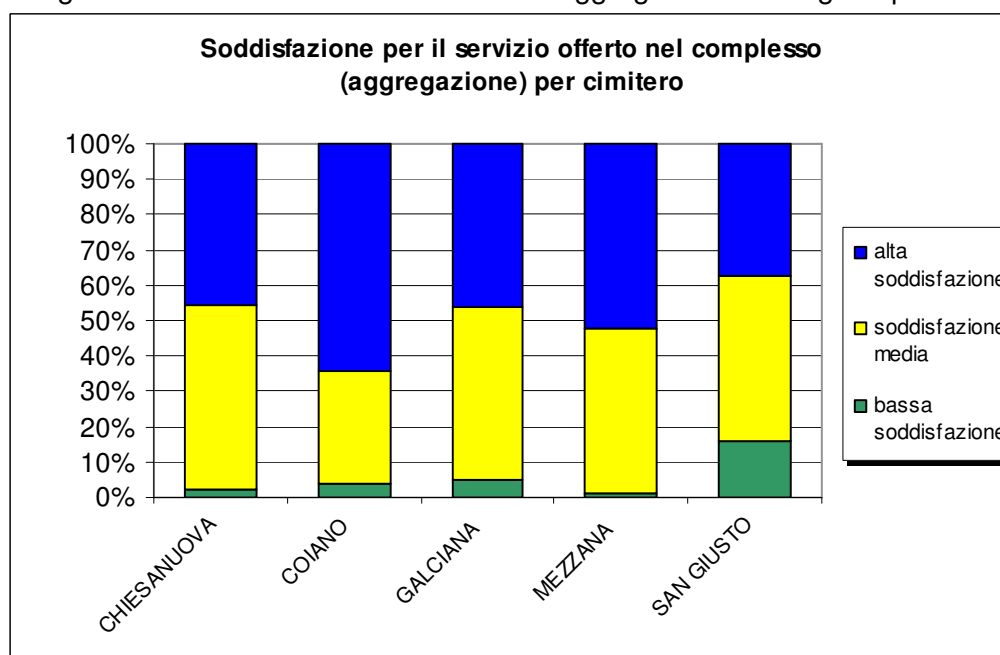
La tendenza è stata quindi quella di uno spostamento di voti dalle categorie centrali verso quelle più alte.



Aggregando i giudizi della domanda sulla soddisfazione verso il servizio offerto nel complesso in tre sole categorie, cioè bassa soddisfazione (voti da 1 a 4), soddisfazione media (voti da 5 a 7) e alta soddisfazione (voti da 8 a 10), notiamo che il cimitero che registra una percentuale più alta di voti da 8 a 10 è Coiano, dove esprime un'alta soddisfazione il 64,33% degli intervistati, contro il 52,44% a Mezzana, il 45,91% a Galciana, il 45,50% a Chiesanuova e il 37,31% a San Giusto.

Rispetto ai giudizi più bassi troviamo invece al primo posto il cimitero di San Giusto, con il 15,67% degli intervistati che mostra una bassa soddisfazione con un voto da 1 a 4, seguito da quelli di Galciana, con il 4,67%, Coiano, 3,80%, Chiesanuova, 2,12% e Mezzana, 0,89%. In generale comunque la soddisfazione per il servizio nel complesso è medio-alta in tutti i cimiteri.

Il grafico seguente mostra la distribuzione dei voti aggregati in tre categorie per cimitero.



Le cinque dimensioni dell'indagine

La tabella successiva mostra invece i voti medi per ogni aspetto rilevato sulle cinque dimensioni della qualità complessiva del servizio e i relativi scarti rispetto alle indagini del 2008 e del 2010.

Ogni dimensione comprende vari item verso i quali gli intervistati dovevano dare un giudizio da 1 a 10.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2012	Differenza 2010	Differenza 2008
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO			
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,25	+0,46	-0,52
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	6,73	+0,24	-0,39
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,07	+0,58	-0,21
A4 – I servizi igienici per i visitatori sono accessibili	6,47	n.r.	n.r.
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE			
B1 – Quando ho avuto un problema è stato risolto in modo soddisfacente	6,91	n.r.	n.r.
B2 – Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	6,95	+0,38	n.r.
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,43	+0,14	+0,07
B4 – I servizi igienici sono puliti	6,07	n.r.	n.r.
B5 – Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	7,29	n.r.	n.r.
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO			
C1 – La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	6,61	n.r.	n.r.
C2 – Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	6,79	+1,17	+1,09
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,53	+0,13	+0,1
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI			
D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	7,42	+0,93	-0,24
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,05	+0,66	-0,24
D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	6,46	-0,05	-0,22
D4 – Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	5,42	-0,48	n.r.
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI			
E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	6,11	+0,1	+0,61
E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,38	+0,38	+1,04
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,36	+0,48	+0,12

L'aspetto all'interno delle cinque dimensioni che registra una media sulla soddisfazione più alta, è la cortesia e la disponibilità degli operatori (7,42), mentre quello con la media più bassa è la sorveglianza del cimitero (5,42).

Come si può notare, il giudizio medio è aumentato rispetto a tutti gli aspetti in confronto al 2010, tranne per quanto riguarda la sorveglianza degli spazi cimiteriali, dove si registra un calo di 0,48 rispetto al 2010 e la sicurezza del cimitero, dove si registra un lievissimo calo del giudizio medio sulla soddisfazione, dello 0,05.

Gli aspetti che sembrano essere migliorati maggiormente rispetto al 2010 sono la sostituzione in tempi brevi delle lampade votive, che registra un aumento della media di 1,17 e la disponibilità e cortesia degli operatori cimiteriali, che registra un aumento di 0,93.

Rispetto al 2008 risultano in calo i giudizi sull'aspetto esteriore del cimitero (pulizia, conservazione della struttura edilizia, accessibilità del cimitero per disabili e persone anziane) e la sicurezza, mentre si alza molto il giudizio sulla facilità di reperire le informazioni e i numeri di telefono dei responsabili del servizio all'interno del cimitero.

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: Chiesanuova

La tabella seguente riporta le medie per ogni aspetto rilevato e i relativi scarti rispetto al 2010 e al 2008 solo per quanto riguarda il cimitero di Chiesanuova.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2012	Differenza 2010	Differenza 2008
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO			
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,16	+1,07	-0,5
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	6,11	+0,19	-0,88
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,07	+1,31	-0,89
A4 – I servizi igienici per i visitatori sono accessibili	6,48	n.r.	n.r.
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE			
B1 – Quando ho avuto un problema è stato risolto in modo soddisfacente	7,03	n.r.	n.r.
B2 – Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	7,11	+1,07	n.r.
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,1	+0,46	-0,08
B4 – I servizi igienici sono puliti	5,69	n.r.	n.r.
B5 – Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	7	n.r.	n.r.
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO			
C1 – La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	6,57	n.r.	n.r.
C2 – Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	6,59	+0,7	-0,13
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,21	+0,31	-0,36
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI			
D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	7,49	+1,34	-0,11
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,3	+1,32	+0,05
D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	6,2	+0,17	+0,25
D4 – Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	5,38	-0,61	n.r.
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI			
E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	6,42	+0,33	-0,28
E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,22	+0,2	+1,34
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,29	+0,3	-0,86

Gli aspetti all'interno delle cinque dimensioni della qualità del servizio che registrano medie più alte a Chiesanuova sono la disponibilità e cortesia degli operatori cimiteriali (7,49) e la competenza degli operatori cimiteriali (7,30), mentre quelli con le medie più basse sono la sorveglianza del cimitero (5,38) e la pulizia dei servizi igienici (5,69).

Rispetto al 2010 tutti gli aspetti hanno registrato un miglioramento tranne la sorveglianza del cimitero (-0,61 sulla media 2010).

Gli aspetti che hanno registrato un miglioramento più consistente sono la cortesia e disponibilità degli operatori cimiteriali (+1,34), la competenza degli operatori cimiteriali (+1,32) e la percorribilità degli spazi cimiteriali per disabili e anziani (+1,30).

Rispetto al 2008 invece persiste un peggioramento, seppur lieve e molto ridotto se confrontato con lo scarto tra 2008 e 2010, su quasi tutti gli aspetti, in particolare la percorribilità del cimitero per le persone anziane e disabili (-0,89) e la conservazione della struttura edilizia del cimitero (-0,88).

E' migliorata in maniera consistente la facilità con cui si reperiscono i numeri di telefono dei responsabili del servizio (+1,34).

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: Coiano

La tabella successiva mostra invece le medie per ogni aspetto rilevato e i relativi scarti rispetto al 2010 e al 2008 solo per il solo cimitero di Coiano.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2012	Differenza 2010	Differenza 2008
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO			
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,89	+0,16	-0,5
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	7,46	+0,01	-0,13
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,88	+0,32	+0,62
A4 – I servizi igienici per i visitatori sono accessibili	7,48	n.r.	n.r.
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE			
B1 – Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	7,71	+1,45	+4,33
B2 – Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	7,41	-0,29	n.r.
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	7,26	-0,44	+0,72
B4 – I servizi igienici sono puliti	6,71	n.r.	n.r.
B5 – Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	8,08	n.r.	n.r.
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO			
C1 – La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	7,72	n.r.	n.r.
C2 – Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	7,25	+0,22	+2,86
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	7,48	-0,18	+1,21
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI			
D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	8,07	+0,83	+0,3
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,93	+0,73	+0,59
D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	7,14	-0,61	-0,19
D4 – Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	4,89	-2,36	n.r.
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI			
E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	5,82	-0,18	+1,9
E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,63	+0,39	+1,73
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,03	-0,2	+2,3

Nel cimitero di Coiano gli aspetti relativi alle cinque dimensioni della qualità del servizio che hanno registrato medie più alte sono l'attenzione e la cura degli operatori cimiteriali durante i funerali (8,08), la cortesia e la disponibilità degli operatori cimiteriali (8,07).

Gli aspetti che hanno invece registrato medie più basse nel cimitero di Coiano sono la sorveglianza del cimitero (4,89) e la facilità di reperire informazioni all'interno degli spazi cimiteriali (5,82).

E' importante sottolineare che nel caso del cimitero di Coiano è molto alto lo scarto tra la media più alta registrata e quella più bassa, infatti tra la media più alta registrata e quella più bassa si riscontra una differenza di 2,26. La differenza tra media più alta e media più bassa è assai più contenuta negli altri cimiteri.

E' opportuno anche osservare che il cimitero di Coiano è anche quello dove la media per il servizio nel complesso è più alta.

La sorveglianza del cimitero ha registrato a Coiano un pesante peggioramento rispetto al 2010 (con uno scarto di -2,36 dalla media 2010), mentre la facilità di trovare qualcuno a cui rivolgersi in caso di necessità ha registrato un consistente miglioramento (+1,45), e ha registrato un miglioramento ancora più consistente se confrontato con la media del 2008, addirittura pari a +4,33.

Sempre rispetto al 2008 si è registrato un netto miglioramento nel livello di soddisfazione verso la sostituzione delle lampade votive guaste (+2,86), verso la facilità di reperire informazioni sui servizi (+1,9), verso la facilità di reperire i numeri di telefono dei responsabili del servizio (+1,73), e verso il ripristino dei tumuli in tempi rapidi (+1,21).

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: Galciana

Nella tabella successiva sono riportati i valori medi per tutti gli aspetti e relativi scarti rispetto al 2010 e al 2008 per il cimitero di Galciana.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2012	Differenza 2010	Differenza 2008
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO			
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,36	+0,38	-0,1
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	7,11	+0,56	+0,28
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	6,95	+0,12	+1,12
A4 – I servizi igienici per i visitatori sono accessibili	6,67	n.r.	n.r.
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE			
B1 – Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	6,5	+2,1	+2,64
B2 – Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	7,02	+0,68	n.r.
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,35	+0,57	+1,41
B4 – I servizi igienici sono puliti	6,58	n.r.	n.r.
B5 – Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	7,24	n.r.	n.r.
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO			
C1 – La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	7,02	-0,96	n.r.
C2 – Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	6,48	+2,07	+2
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	7,06	+0,63	+0,97
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI			
D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	7,2	+0,42	-0,24
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	6,8	-0,08	-0,43
D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	6,45	+0,13	-0,34
D4 – Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	5,84	+1,43	n.r.
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI			
E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	6,55	+0,85	+1,12
E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,86	+1,13	+1,45
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,58	+2,07	+2,48

Nel cimitero di Galciana gli aspetti che hanno registrato una media più alta sono la pulizia degli spazi cimiteriali (7,36), l'attenzione e la cura degli operatori cimiteriali durante i funerali (7,24) e la cortesia e disponibilità degli operatori (7,20).

Gli aspetti con la media più bassa nel cimitero di Galciana sono invece la sorveglianza del cimitero (5,84) e la disponibilità delle attrezzature per le pulizie (6,35).

Rispetto al 2010 è aumentata la media del giudizio sulla facilità di trovare qualcuno a cui rivolgersi in caso di necessità (+2,1 sulla media 2010), sulla facilità di presentare reclamo (+2,07), sulla sorveglianza del cimitero (+1,43) e sulla facilità di reperire i numeri di telefono dei responsabili del servizio (+1,13).

Gli unici aspetti che invece sembrano aver registrato un peggioramento in termini di giudizio medio nel cimitero di Galciana sono la velocità di ripristino della ghiaia dei vialetti (-0,96) e la competenza e precisione degli operatori cimiteriali (-0,08).

Rispetto al 2008 è aumentata ulteriormente la soddisfazione verso la possibilità di trovare qualcuno a cui rivolgersi in caso di necessità (+2,64 rispetto alla media 2008), sono inoltre aumentati in termini di media i giudizi sulla facilità di presentare reclamo (+2,48), sulla velocità di ripristino delle lampade votive (+2), sulla facilità di trovare i numeri di telefono dei responsabili del servizio (+1,45), sulla disponibilità delle attrezzature per le pulizie (+1,41), sulla percorribilità del cimitero per persone anziane o disabili (+1,12) e la facilità di reperire informazioni (+1,12).

Hanno invece registrato una leggera diminuzione, sempre rispetto al 2008, i giudizi medi sulla competenza e la precisione degli operatori cimiteriali (-0,43) e sulla sorveglianza del cimitero (-0,34).

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: Mezzana

La tabella successiva riporta invece i valori medi per tutti gli aspetti e i relativi scarti rispetto al 2010 e al 2008 per il solo cimitero di Mezzana.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media 2012	Differenza 2010	Differenza 2008
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO			
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,17	+0,21	-0,4
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	7,13	+0,69	+0,04
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,16	+0,76	+0,03
A4 – I servizi igienici per i visitatori sono accessibili	7,28	n.r.	n.r.
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE			
B1 – Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	6,71	+1,63	+3,65
B2 – Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	6,89	+0,49	n.r.
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	7,01	+0,24	-0,4
B4 – I servizi igienici sono puliti	7,06	n.r.	n.r.
B5 – Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	6,87	n.r.	n.r.
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO			
C1 – La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	6,12	n.r.	n.r.
C2 – Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	7,36	+2,58	+1,56
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,88	-0,01	+0,33
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI			
D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	6,82	-0,43	-1,08
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	6,96	-0,34	-0,41
D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	7,26	+1,18	+0,03
D4 – Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	7,21	+1,36	n.r.
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI			
E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	6,71	+0,33	+2,18
E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,93	+0,41	+0,45
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	4,71	-1,7	-2,04

Nel cimitero di Mezzana i giudizi medi più alti registrati sono quelli sulla rapidità di sostituzione delle lampade votive (7,36), sull'accessibilità dei servizi igienici (7,28), sulla sicurezza del cimitero (7,26) e sulla sorveglianza del cimitero (7,21), mentre la media più bassa si è registrata rispetto alla facilità di presentare reclamo (4,71).

E' doveroso notare come la media di questo aspetto sia di gran lunga inferiore alla seconda più bassa, cioè quella della velocità di ripristino della ghiaia dei vialetti (6,12), come se la modalità di presentazione di eventuali reclami fosse di gran lunga l'aspetto meno soddisfacente. Gli altri aspetti, infatti, hanno registrato tutti valori medi superiori alla sufficienza.

Rispetto al 2010, i giudizi medi che sono maggiormente aumentati sono invece quelli sulla soddisfazione verso la velocità di ripristino delle lampade votive (+2,58), verso la facilità di trovare qualcuno disponibile in caso di necessità (+1,63), verso la sorveglianza del cimitero (1,36) e verso la sicurezza del cimitero (1,18).

Sono invece diminuiti, in confronto al 2010, i giudizi medi sulla soddisfazione relativa alla facilità di presentare reclamo (-1,7), alla cortesia e disponibilità degli operatori (-0,43) e alla competenza degli operatori (-0,34).

Rispetto al 2008 sono nettamente aumentati i giudizi medi sulla facilità di trovare qualcuno a cui rivolgersi in caso di necessità (+3,65), sulla facilità di trovare le informazioni all'interno del cimitero (+2,18) e sulla rapidità di sostituzione delle lampade votive guaste (+1,56).

In netta discesa rispetto al 2008 sono invece i giudizi medi rispetto alla facilità di presentare reclamo (-2,04), alla disponibilità e cortesia degli operatori (-1,08) e alla competenza e precisione degli operatori cimiteriali (-0,41).

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: San Giusto

La tabella seguente mostra invece le medie per ogni aspetti rilevato relativamente al solo cimitero di San Giusto. Come detto, la rilevazione in questo cimitero è stata effettuata per la prima volta nel 2012, non è pertanto possibile comparare i giudizi con quelli del 2010 e del 2008.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	5,9
A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	6,12
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	6,01
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	3,57
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho avuto un problema è stato risolto in modo soddisfacente	5,28
B2 - Gli spazi verdi del cimitero sono ben curati	5,24
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	5,31
B4 - I servizi igienici sono puliti	3,88
B5 - Gli operatori cimiteriali prestano attenzione e cura durante i funerali	6,26
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - La ghiaia dei vialetti viene ripristinata in tempi brevi	4,37
C2 - Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	5,8
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	4,23
D - AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO, COMPETENZA E CORTESIA DEGLI OPERATORI	
D1 - Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili a risolvere i miei problemi	5,99
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	5,31
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	4,56
D4 - Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	3,22
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	4,25
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	4,97
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	4,89

Come si nota, tutti i valori medi registrati nel solo cimitero di San Giusto sono molto bassi rispetto a quelli registrati negli altri cimiteri.

Il giudizio medio più basso in assoluto è quello registrato rispetto alla sorveglianza del cimitero (3,22), mentre quello più alto supera di poco la sufficienza ed è quello relativo all'attenzione a alla cura degli operatori cimiteriali durante i funerali (6,26).

Punteggi medi molto bassi sono stati registrati nel cimitero di San Giusto anche per quanto riguarda i servizi igienici, sia dal punto di vista dell'accessibilità (3,57) sia rispetto alla pulizia (3,88).

Gli aspetti che hanno registrato in termini di media almeno la sufficienza sono, oltre all'attenzione degli operatori cimiteriali durante i funerali, la percorribilità del cimitero per persone anziane o disabili (6,01) e la conservazione della struttura edilizia (6,12).

E' possibile ipotizzare che proprio il fatto che la rilevazione sia stata effettuata a San Giusto nel 2012 per la prima volta influisca sui voto così bassi, in primo luogo per una differente attitudine degli intervistati nei confronti dell'indagine stessa, in secondo luogo perché, non avendo dati a disposizione, non sono stati adottati nel cimitero di San Giusto provvedimenti di miglioria a partire dalle esigenze dei cittadini, come invece è accaduto in altri cimiteri dove già era stata svolta l'indagine, dove dal 2008 a oggi sono state portate avanti le opportune modifiche sugli aspetti emersi dalle rilevazioni sulla soddisfazione verso la qualità del servizio.

Dai risultati complessivi dell'analisi sulle dimensioni della qualità del servizio emerge innanzitutto che gli interventi di miglioria effettuati a partire dai risultati delle scorse indagini sembrano essere stati riconosciuti dagli utenti dei servizi cimiteriali, e ciò si evince da un miglioramento generale nei punteggi medi, soprattutto rispetto alla sostituzione in tempi rapidi delle lampade votive guaste e alla cortesia e alla disponibilità degli operatori.

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale, per ciascun cimitero: riepilogo

La tabella successiva riassume quali sono gli aspetti che hanno avuto i voti più alti e più bassi per ogni cimitero. Come si può notare, l'aspetto più critico in tutti i cimiteri (tranne Mezzana) sembra essere quello della sorveglianza, mentre gli elementi di massima soddisfazione variano maggiormente da cimitero a cimitero.

Cimitero	voto più alto	voto più basso
CHIESANUOVA	cortesia e disponibilità degli operatori	sorveglianza
COIANO	cura durante i funerali	sorveglianza
GALCIANA	pulizia	sorveglianza
MEZZANA	sostituzione rapida lampade votive	presentazione reclami
SAN GIUSTO	cura durante i funerali	sorveglianza

La tabella successiva mostra invece la situazione per cimitero in termini di miglioramento o peggioramento rispetto al 2010.

La sorveglianza del cimitero, oltre a essere un aspetto critico, come visto sopra, è stata anche valutata più negativamente rispetto al 2010 nei cimiteri di Chiesanuova e Coiano.

Gli aspetti invece migliorati maggiormente rispetto al 2010 sono la facilità nel trovare un operatore e la sostituzione rapida delle lampade votive nei cimiteri di Coiano, Galciana e Mezzana.

Per il cimitero di Chiesanuova è la cortesia e la competenza degli operatori l'aspetto che è migliorato maggiormente dal 2010; la stessa cortesia e competenza degli operatori è invece l'aspetto maggiormente peggiorato nel cimitero di Mezzana.

Nel cimitero di Galciana, infine, l'aspetto che ha registrato un peggioramento rispetto al 2010 è la velocità di ripristino della ghiaia nei vialetti.

Cimitero	aspetti migliorati	aspetti peggiorati
CHIESANUOVA	cortesia operatori competenza operatori	sorveglianza
COIANO	facilità nel trovare un operatore e sostituzione rapida lampade votive	sorveglianza
GALCIANA	facilità nel trovare un operatore e sostituzione rapida lampade votive	ripristino ghiaia
MEZZANA	facilità nel trovare un operatore e sostituzione rapida lampade votive	cortesia operatori competenza operatori

Altre informazioni

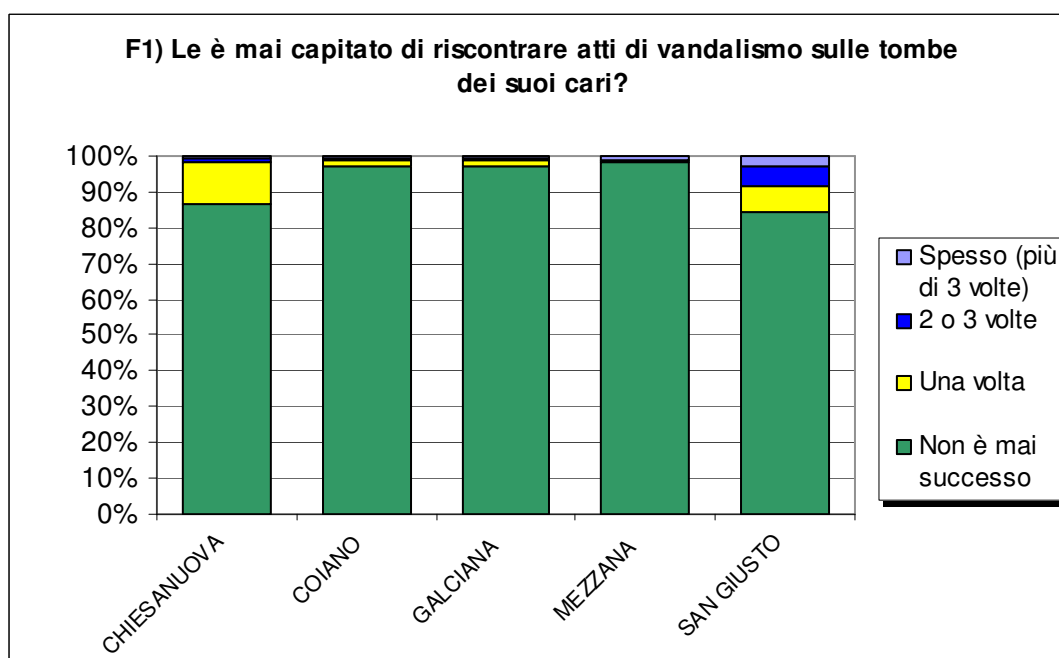
Le domande della sezione F del questionario esulano invece dalla cinque dimensioni di riferimento e toccano aspetti vari.

Rispetto alla domanda “Le è mai capitato di riscontrare atti di vandalismo sulle tombe dei suoi cari?”, la maggior parte degli intervistati (il 92,13% degli intervistati in tutti i cimiteri) ha risposto che non è mai successo.

Il cimitero dove sembrano essersi verificati più casi di atti di vandalismo sulle tombe dei propri cari è quello di San Giusto, dove il 7,46% degli intervistati dichiara che è capitato una volta, il 5,22% che è capitato due/tre volte e il 2,99% che è capitato spesso.

Anche nel cimitero di Chiesanuova sembra si siano verificati atti di vandalismo, anche se meno frequentemente che a San Giusto.

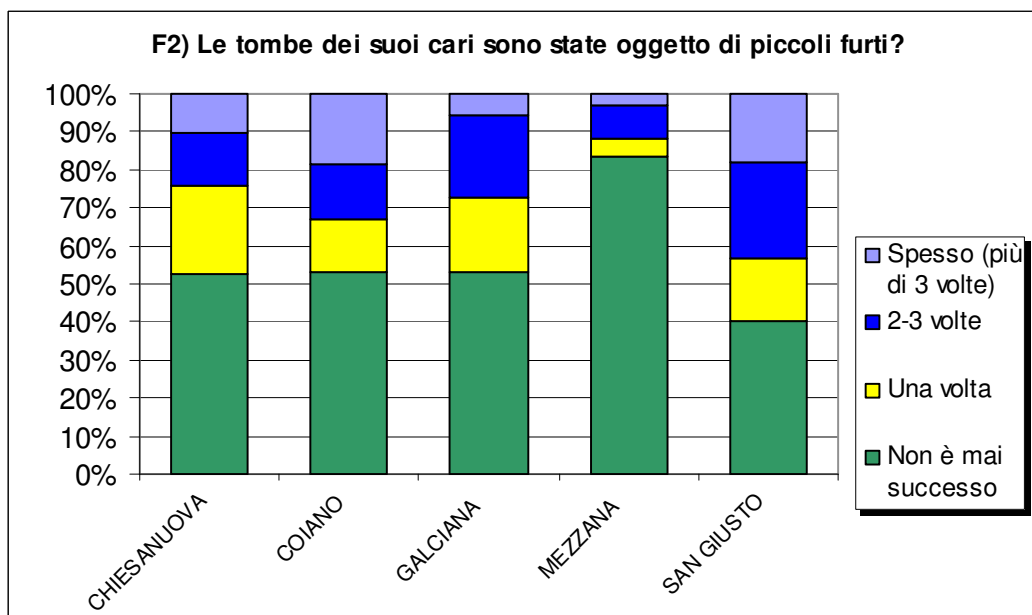
Infatti sono di più coloro che al cimitero di Chiesanuova, rispetto a quello di San Giusto, dichiarano di aver riscontrato atti di vandalismo sulle tombe dei propri cari una volta (12,17%), ma sono assai meno coloro che li hanno riscontrati due/tre volte (0,88%) e che li hanno riscontrati spesso (0,53%). Il grafico successivo riassume quanto detto.



Per quanto riguarda invece i piccoli furti subiti sulle tombe dei propri cari, rispetto alla totalità dei cimiteri è il 56,26% a dichiarare che non è mai successo, il 17,05% dichiara che è successo una volta, il 15,54% che è capitato due/tre volte e l'11,08% che è successo spesso.

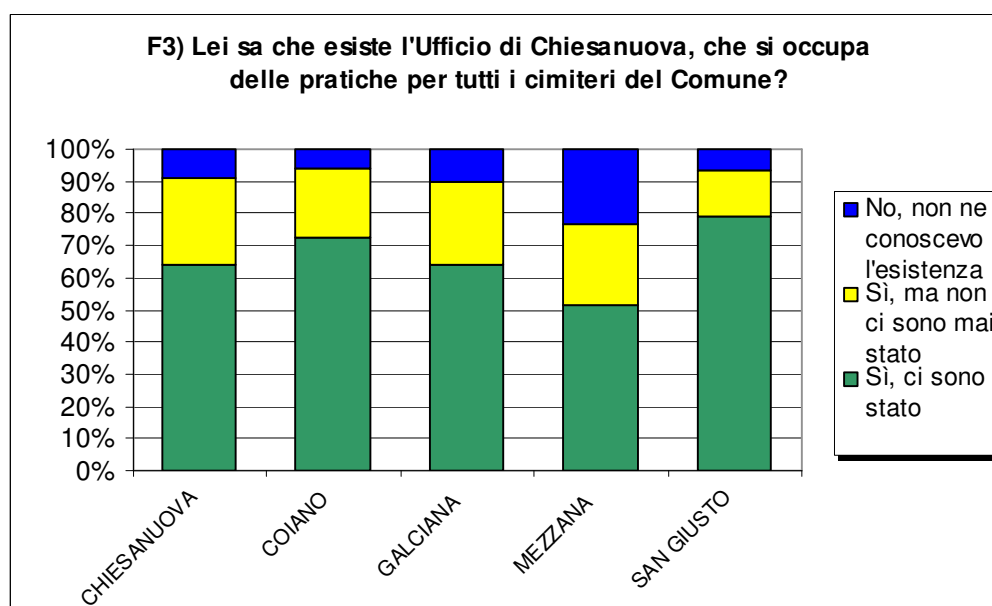
Il cimitero dove sembrano essersi verificati meno furti sulle tombe dei propri cari è quello di Mezzana, dove l'83,11% degli intervistati ha risposto che non è mai successo, mentre quelli dove sembrano essersi verificati più furti sono il cimitero di Coiano e San Giusto, dove rispettivamente il 18,71% e il 17,91% degli intervistati ha dichiarato che è capitato spesso di riscontrare piccoli furti sulle tombe dei propri cari.

Nel cimitero di San Giusto inoltre il 16,42% degli intervistati ha dichiarato che ciò è capitato una volta e il 25,37% che è capitato due/tre volte, mentre a Coiano il 13,74% degli intervistati ha dichiarato che ciò è capitato una volta e il 14,33% che è capitato due/tre volte. Il grafico successivo mostra quanto descritto sopra per tutti i cimiteri dove è stata effettuata la rilevazione.



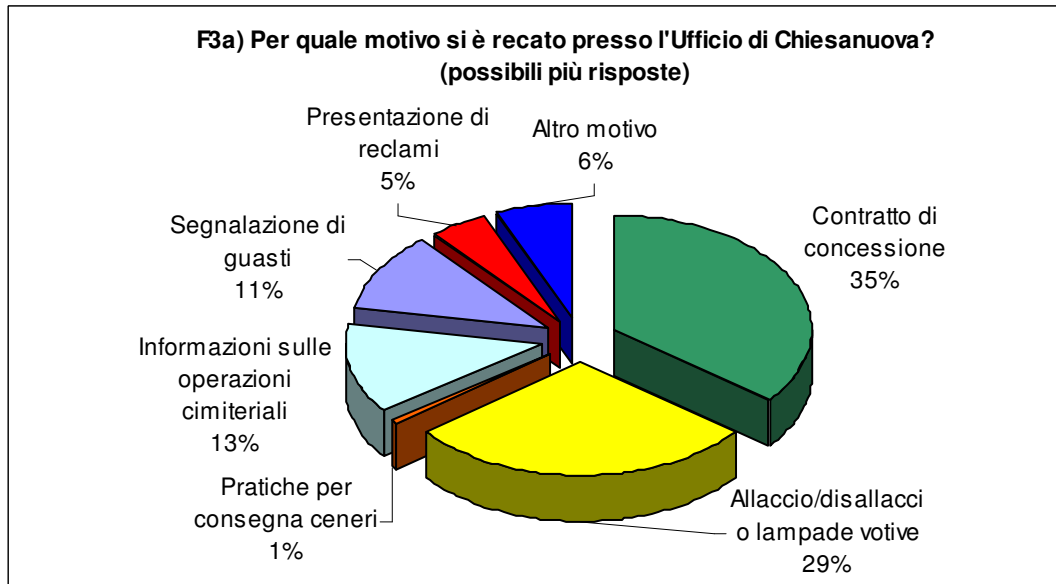
Alla domanda "lei sa che esiste l'Ufficio di Chiesanuova, che si occupa delle pratiche per tutti i cimiteri del Comune?" il 65,11% degli intervistati in tutti i cimiteri ha risposto di sì e di esserci stato, il 24,33% di conoscere l'esistenza dell'ufficio ma di non esserci mai stato e il 10,43% di non conoscerne l'esistenza.

L'ufficio di Chiesanuova sembra essere più conosciuto dagli intervistati del cimitero di San Giusto, tra i quali il 79,1% dichiara di esserci stato, a Coiano è invece il 72,22% degli intervistati a dichiarare di essere stato all'Ufficio di Chiesanuova, a Galciana il 63,81%, a Chiesanuova il 63,67% e a Mezzana il 51,11%.



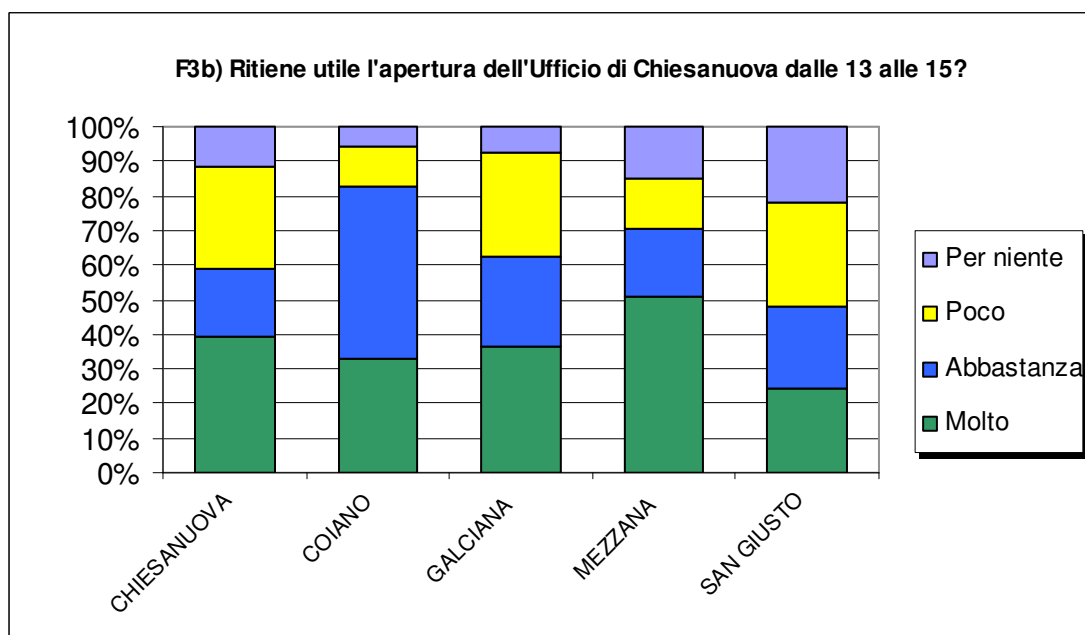
Per quanto riguarda le motivazioni per le quali gli intervistati si sono recati presso l'ufficio di Chiesanuova, al primo posto troviamo il contratto di concessione, indicato dal 35% degli intervistati, seguito dall'allaccio/disallaccio delle lampade votive (29%), dalle informazioni sulle operazioni cimiteriali (13%), dalla segnalazione di guasti (11%), dalla presentazione di reclami (5%) e dalle pratiche per la consegna delle ceneri (1%).

Il 6% degli intervistati ha inoltre dichiarato di essersi recato presso l'Ufficio di Chiesanuova per motivi diversi da quelli sopra indicati.



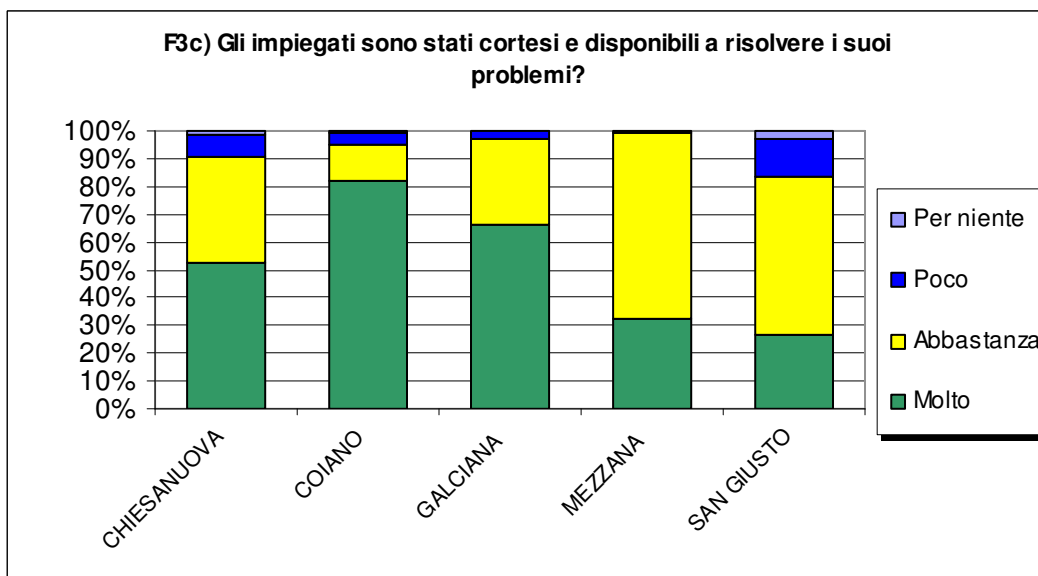
Rispetto all'utilità di ampliare l'orario di apertura dell'Ufficio di Chiesanuova dalle 13:00 alle 15:00, il 25,97% ha risposto che ritiene l'apertura in questa fascia oraria molto utile, il 22,3% abbastanza utile, il 10,16% poco utile e il 5,77% per niente utile.

Il grafico successivo mostra la distribuzione delle risposte alla domanda sull'orario di apertura dell'Ufficio di Chiesanuova per cimitero di rilevazione.



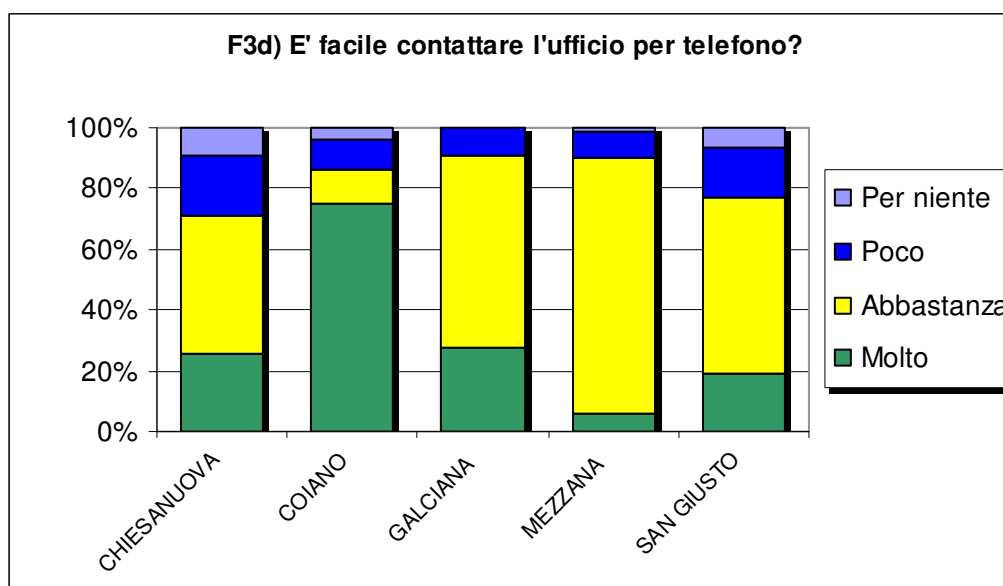
Ai soli intervistati che hanno dichiarato di essersi recati presso l'Ufficio di Chiesanuova è stato chiesto se gli impiegati dell'Ufficio sono stati cortesi e disponibili a risolvere i problemi. Il 57,11% degli intervistati che è stato almeno una volta presso l'Ufficio di Chiesanuova ha risposto che gli impiegati sono stati molto cortesi e disponibili a risolvere i problemi, il 35,93% che lo sono abbastanza, il 5,94% poco e l'1,02% per niente.

Il grafico successivo mostra la distribuzione delle risposte per cimitero di rilevazione.



Il 33,82% degli intervistati in tutti i cimiteri ha dichiarato che è molto facile contattare l'Ufficio di Chiesanuova per telefono, il 49,84% che è abbastanza facile, il 12,42% che è poco facile e il 3,92% ha invece dichiarato che non è per niente facile.

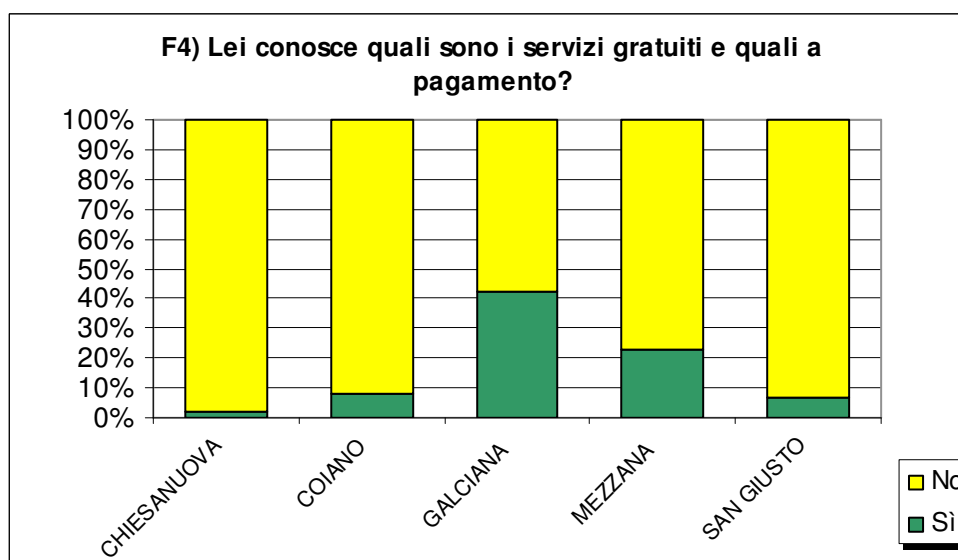
Gli intervistati che hanno trovato maggior facilità nel contattare l'Ufficio di Chiesanuova per telefono sono quelli del cimitero di Coiano, come mostra in sintesi il grafico successivo.



Solo il 13,64% degli intervistati in tutti i cimiteri dichiara di conoscere la distinzione tra i servizi gratuiti e quelli a pagamento, mentre l'86,3% dichiara di non conoscerla.

Sembrano essere più informati in merito gli intervistati nel cimitero di Galciana, tra i quali è il 42,02% a dichiarare di conoscere quali servizi sono gratuiti e quali sono a pagamento.

I meno informati sembrano invece essere gli intervistati del Cimitero di Chiesanuova, tra i quali solo l'1,94% dichiara di conoscere questa distinzione, come mostra il grafico sottostante.



A coloro che hanno detto di conoscere la distinzione tra servizi gratuiti e servizi a pagamento è stato chiesto di indicare un servizio a pagamento.

Tra i servizi indicati dagli intervistati come a pagamento, quelli più indicati sono la corrente elettrica (indicata 103 volte), le lampade votive (indicate 73 volte), i loculi (indicati 21 volte), l'esumazione (4 volte), la sepoltura (3 volte), la struttura provvisoria per la tomba (32 volte), le pietre di decorazione della tomba (una volta) la cremazione (una volta) e la cura della tomba (una volta), come riporta la tabella successiva.

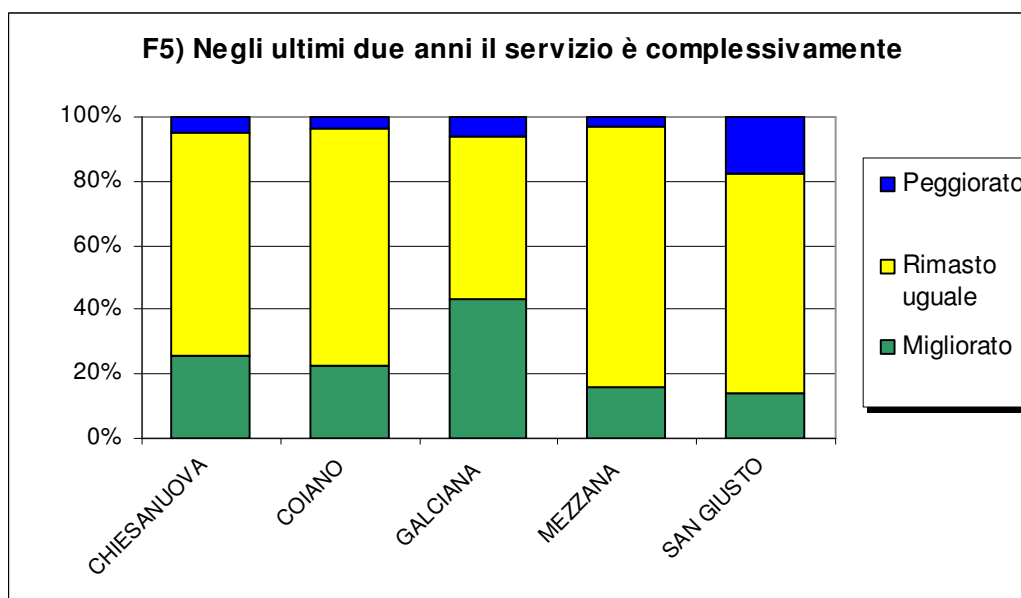
Servizio indicato	Frequenza
Corrente elettrica	103
Lampade votive	73
Loculi	21
Esumazione	4
Sepoltura	3
Pietre	2
Struttura provvisoria tomba	2
Cremazione	1
Cura della tomba	1
Tutto a parte le lampadine	1
Totale	211

Rispetto alla percezione del miglioramento del servizio negli ultimi due anni, il 25,11% degli intervistati di tutti i cimiteri sostiene di aver percepito un miglioramento, il 68,52% dichiara

che il servizio è rimasto uguale e il 5,51% dichiara di aver percepito un peggioramento del servizio negli ultimi due anni.

Il cimitero dove è stato percepito un maggiore miglioramento è quello di Galciana, dove il 43,19% degli intervistati ha dichiarato che il servizio è complessivamente migliorato.

A Chiesanuova è il 25,40% degli intervistati ad aver dichiarato di aver percepito un miglioramento del servizio negli ultimi due anni, a Coiano il 21,64%, a Mezzana il 15,56% e a San Giusto il 14,18%, come illustrato nel dettaglio dal grafico successivo.



E' possibile confrontare il miglioramento dichiarato dagli intervistati nell'indagine del 2012 con lo scarto tra i risultati 2012 e i risultati della rilevazione del 2010, calcolato come scarto tra il voto medio su tutti gli aspetti rilevati in entrambi gli anni (escludendo quindi quelli rilevati in una sola delle rilevazioni), possiamo notare che il miglioramento medio riscontrato nel confronto tra le due rilevazioni più alto è quello del cimitero di Galciana, la cui media è aumentata rispetto al 2010 di 0,84. Galciana è anche il cimitero dove è più alto il miglioramento percepito e dichiarato dagli utenti (domanda F5).

Al secondo posto in termini di confronto tra la media 2012 e quella 2010 troviamo il cimitero di Chiesanuova, la cui media è cresciuta di 0,59.

Il cimitero di Chiesanuova si trova al secondo posto anche in termini di miglioramento dichiarato dagli utenti.

Al terzo posto in termini di differenza tra medie troviamo il cimitero di Mezzana, la cui media è salita di 0,45, che però rispetto alle dichiarazioni degli utenti si trova al quarto posto, dopo Coiano, la cui media è cresciuta solo di 0,02.

Ovviamente non è possibile effettuare questo confronto per il cimitero di San Giusto, in quanto la prima rilevazione in questo cimitero è stata realizzata, come detto, nel 2012.

Cimitero	media 2012	media 2010	scarto 2012-2010	miglioramento dichiarato
Chiesanuova	6,55	5,96	+0,59	25,40%
Coiano	7,22	7,20	+0,02	21,64%
Galciana	6,81	5,97	+0,84	43,19%
Mezzana	6,81	6,37	+0,45	15,56%
Totale	6,64	5,86	+0,78	25,11%

Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

L'ultima sezione del questionario era dedicata ai suggerimenti liberi degli utenti tramite risposta aperta. La maggior parte degli utenti che ha lasciato un suggerimento ha invitato a migliorare gli aspetti estetici del cimitero e delle tombe (102 suggerimenti in tale senso).

Ci sono poi 82 segnalazioni relative alla sorveglianza e 66 relative alla necessità di aumentare la pulizia e gli strumenti di pulizia.

In 47 utenti hanno segnalato l'opportunità di aumentare le scale per la pulizia e manutenzione dei forni e in 43 utenti hanno segnalato la necessità di migliorare l'accessibilità del cimitero (aumentare gli ingressi, favorire l'accesso per anziani e disabili).

Sono invece 38 gli utenti che hanno segnalato l'esigenza di ripristinare in tempi più rapidi i guasti all'impianto elettrico.

Altri suggerimenti rilevanti sono aumentare il personale (29 segnalazioni), migliorare l'efficienza e l'atteggiamento dell'ufficio (24 segnalazioni), migliorare i bagni dal punto di vista del numero, dell'accessibilità e della pulizia (13 segnalazioni), aumentare le informazioni all'interno del cimitero (12 segnalazioni).

La tabella seguente riporta tutti i suggerimenti segnalati con le relative frequenze.

Suggerimento	Frequenza
Migliorare gli aspetti estetici delle tombe e del cimitero	102
Aumentare la sorveglianza (custode o telecamere)	82
Aumentare la pulizia e gli strumenti di pulizia	66
Aumentare le scale per accedere ai forni	47
Migliorare l'accessibilità del cimitero per le persone anziane	43
Riparare rapidamente i guasti all'impianto elettrico	38
Aumentare il personale	29
Migliorare l'efficienza e l'atteggiamento dell'ufficio di Chiesanuova	24
Migliorare i bagni (numero, accessibilità, pulizia)	13
Aumentare le informazioni	12
Impedire che venga chiesta l'elemosina all'interno del cimitero	9
Aumentare il numero dei loculi	8
Prolungare l'orario di apertura del cimitero	7
Migliorare il parcheggio	7
Aggiungere panchine	6
Migliorare l'ossario comune	5
Comunicare meglio la data dell'esumazione	3
Proibire l'accesso ai cani senza guinzaglio	2
Altro	22
Totale	375