

Introduzione

Dopo la positiva attività sperimentale svolta nel corso del 2007 con le indagini sulle piscine comunali e sulla scuola di musica, si è intensificata nel 2008 l'attività svolta dall'Osservatorio permanente sulla qualità dei servizi. Le indagini svolte nel corso di quest'anno, infatti, hanno riguardato sia gli sportelli di alcuni uffici comunali (URP, SUAP, Anagrafe), nell'ambito di un progetto finalizzato al miglioramento continuo dei servizi erogati dall'Amministrazione Comunale; e sia, ancora, altri servizi a domanda, come gli asili nido comunali ed i servizi cimiteriali. Quest'ultima indagine, in particolare, è stata richiesta dal servizio Lavori Pubblici, al fine di individuarne i bisogni e le criticità, e conseguentemente modificare la carta dei servizi che regola il servizio erogato.

Così come è stato finora, anche questa indagine è stata effettuata con l'ausilio dello strumento informativo denominato SERVQUAL, finalizzato alla misurazione dello scarto tra qualità percepita e qualità attesa. Nelle indagini precedenti, tuttavia, sono emerse alcune criticità in relazione alla rilevazione della qualità attesa; al fine di ovviare a queste criticità, l'ufficio statistica ha messo a punto una correzione metodologica basata sull'utilizzo di strumenti di analisi statistica multivariata, al fine di individuare le caratteristiche del servizio che più sono significative per l'andamento della soddisfazione generale sul servizio, e su cui, pertanto, sarà opportuno concentrare eventuali azioni di miglioramento. In questa fase di transizione, si è colto l'occasione di questa indagine per testare questo nuovo strumento metodologico messo a punto: si darà conto dei principali risultati così ottenuti nel corso di questa stessa relazione, distintamente per ciascuno dei quattro cimiteri osservati.

L'ufficio statistica, dopo aver sentito le esigenze informative dell'ufficio servizi cimiteriali, ha redatto il questionario. Questo, come di consueto, è stato concepito per essere somministrato agli utenti per autocompilazione, presso i principali cimiteri comunali; tuttavia, dato il particolare tipo di utenza di questo servizio, i rilevatori hanno provveduto ad effettuare direttamente l'intervista agli utenti che non fossero in grado di autocompilare il questionario.

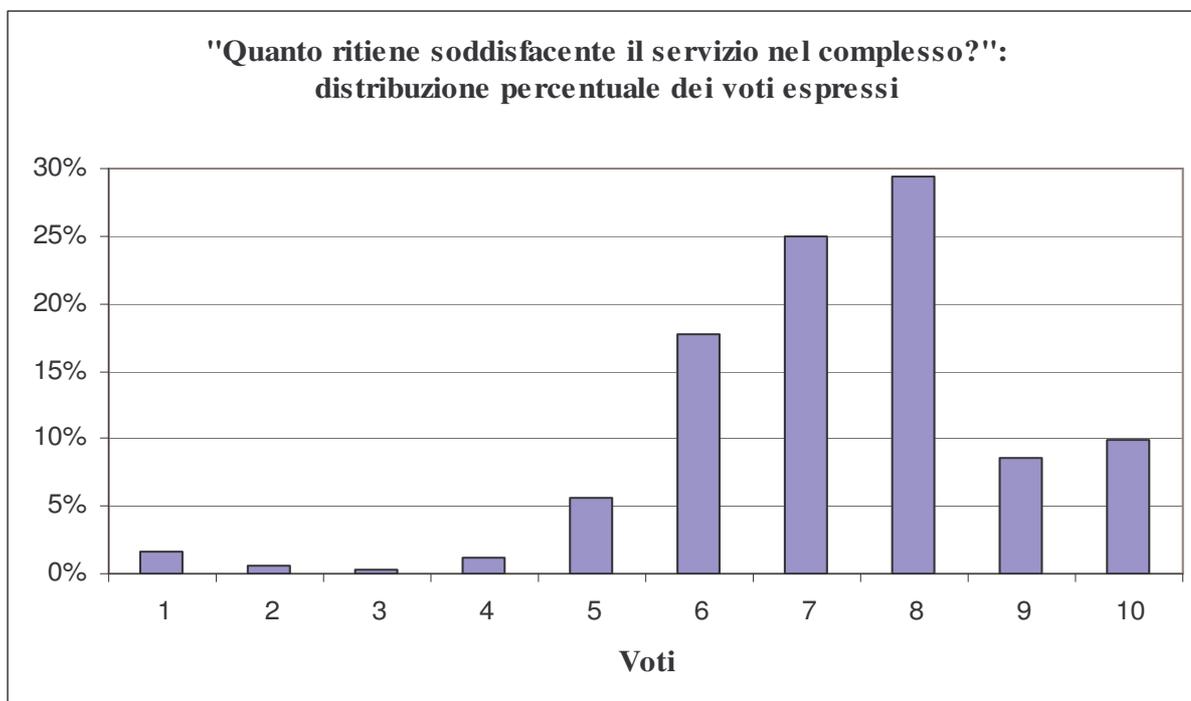
Così com'è previsto dalla metodologia SERVQUAL, agli utenti è stato chiesto di indicare con un voto da uno a dieci quanto corrispondono al vero, secondo loro, alcune affermazioni relative ad altrettanti *aspetti* (o *caratteristiche*) del servizio, raggruppati in cinque *dimensioni* (o *gruppi*), che sono: A) Aspetto esteriore ed immediato del cimitero; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Prontezza e rapidità con cui è stato erogato il servizio; D) Affidabilità del servizio, competenza e cortesia degli operatori; E) Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti.

La rilevazione è avvenuta presso i cimiteri di Chiesanuova, di Coiano, di Mezzana e di Galciana, tra il 27 ottobre ed il 9 novembre 2008. Sono stati complessivamente compilati 1.302 questionari.

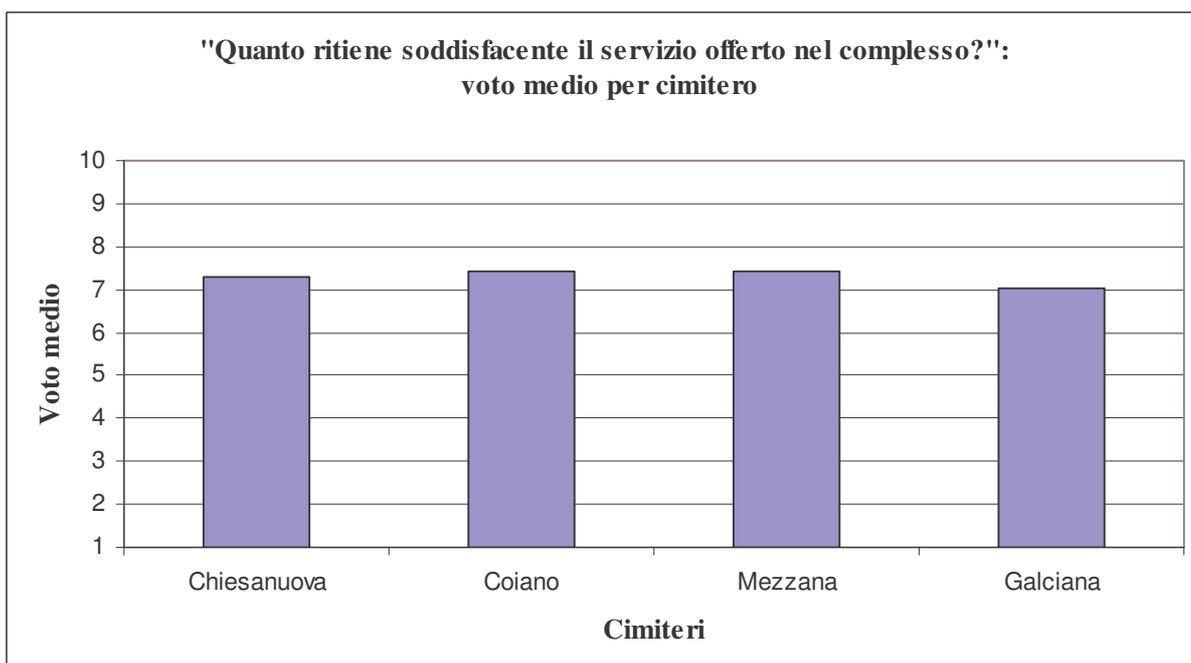
Primi risultati: soddisfazione del servizio nel complesso

Il giudizio sul servizio offerto nel complesso è discreto: alla domanda sulla soddisfazione relativa al servizio offerto, infatti, gli utenti hanno risposto con un voto medio pari a 7,3. Si tratta, quindi, di un giudizio superiore alla sufficienza, anche se ancora lontano dall'eccellenza. La maggior parte degli intervistati si è dichiarata parzialmente soddisfatta,

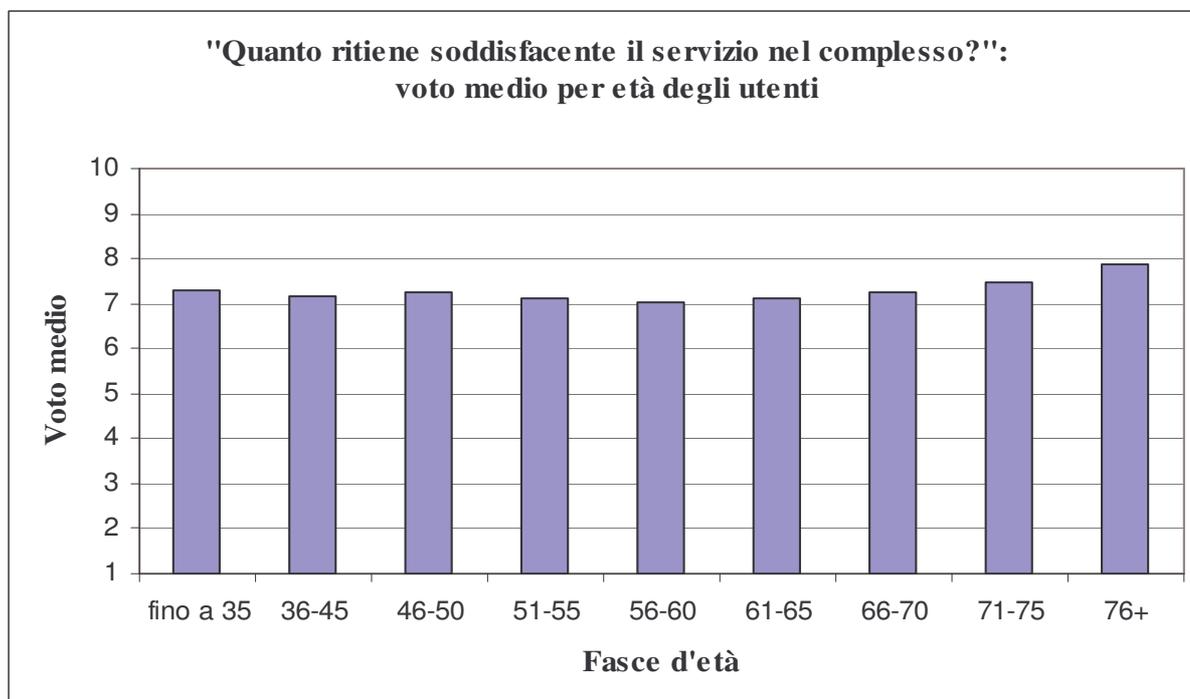
con ben 549 rispondenti su 1285 (il 42,7%) che hanno attribuito a questo quesito un voto pari a 6 od a 7. Gli utenti insoddisfatti, comunque, sono stati pochi, essendo soltanto 120 i rispondenti (meno del 10%) che hanno attribuito un voto inferiore al 6; mentre 616 (il 47,9%) sono stati quelli pienamente soddisfatti, che hanno attribuito un voto pari o superiore all'8. Il voto mediano è il 7, mentre quello modale è l'8, espresso da 378 rispondenti (il 29,4%). Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.



Ci sono lievi differenze tra i livelli medi di soddisfazione generale del servizio rilevati nei diversi cimiteri. Gli utenti più soddisfatti sono quelli dei cimiteri di Mezzana e di Coiano, con voto medio pari a 7,4 in entrambi i casi; quelli meno soddisfatti, invece, sono quelli del cimitero di Galciana, con un voto medio pari a 7,04. Quanto al cimitero di Chiesanuova, che è anche il più grande della città, si è rilevata una situazione intermedia, con un voto medio pari a 7,29.

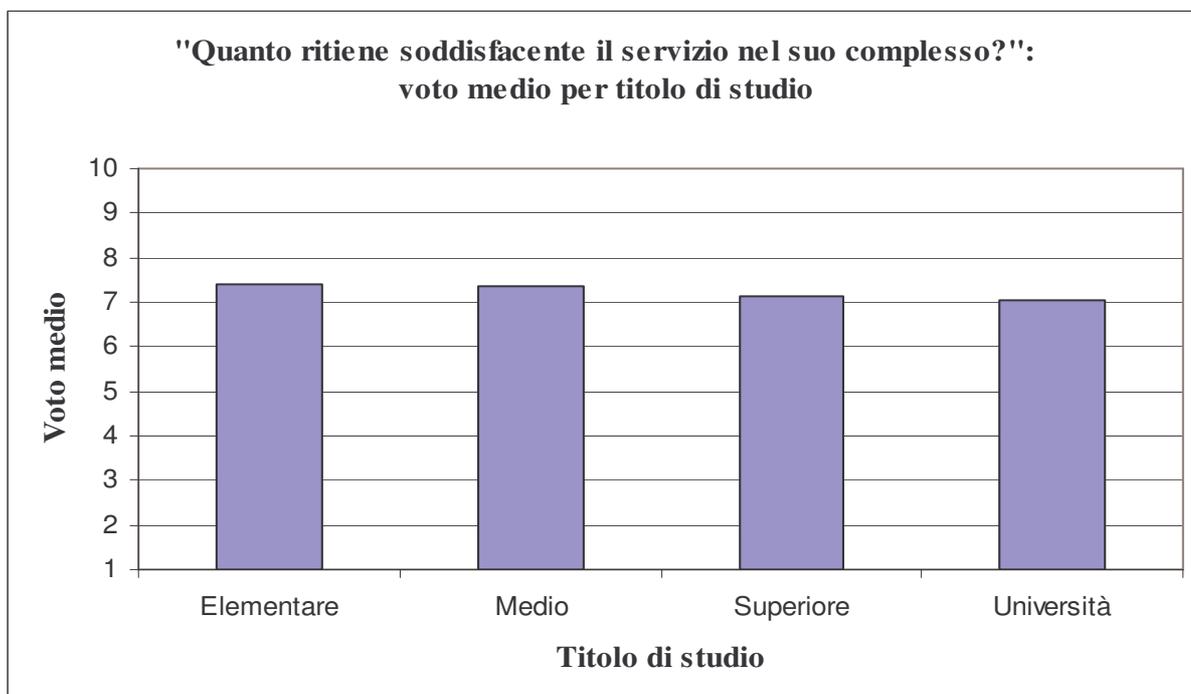


L'età degli utenti non discrimina più di tanto il livello di soddisfazione generale: gli intervistati di età compresa tra i 51 ed i 60 anni di età sono leggermente meno soddisfatti, con un voto medio pari a 7,06, mentre sono un po' più soddisfatti quelli di età superiore ai 76 anni, con voto medio pari a 7,86. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti medi per fascia d'età degli intervistati.

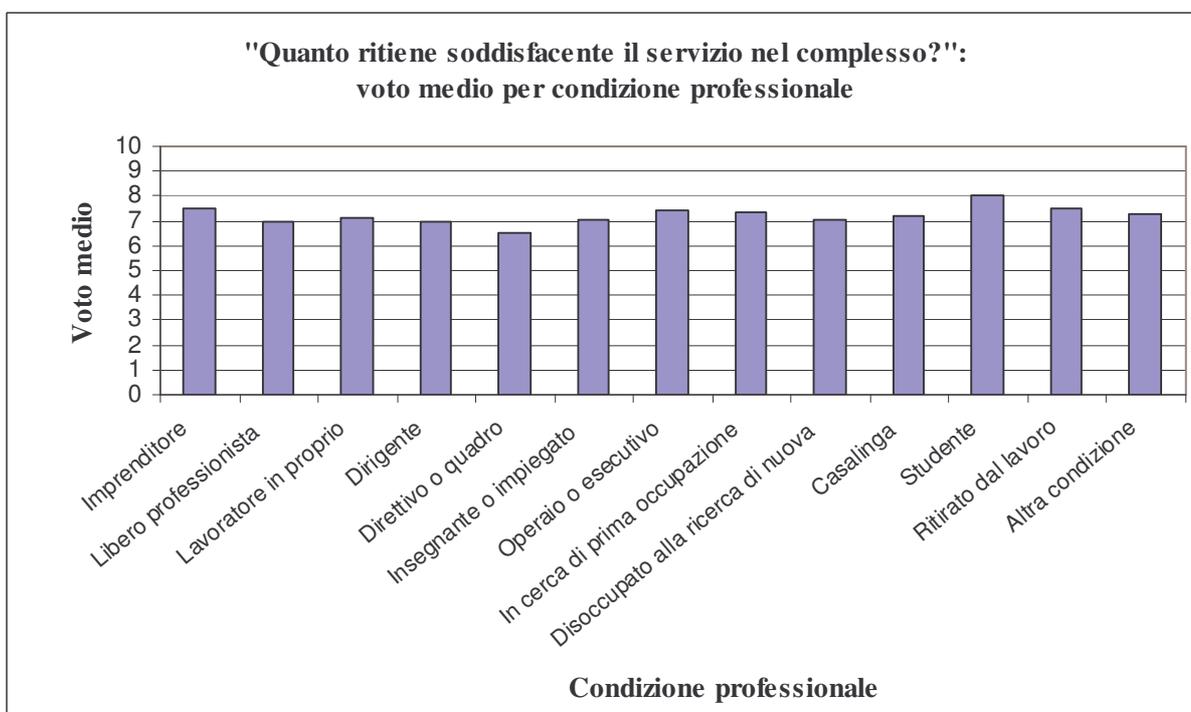


Contrariamente a quanto si è rilevato nelle precedenti indagini, per questo servizio sono risultati essere lievemente più soddisfatti i maschi delle femmine, con voti medi pari, rispettivamente, a 7,35 e 7,28. Peraltro, come si può facilmente immaginare, oltre i due terzi degli intervistati sono donne: 879, pari al 67,6% dei rispondenti.

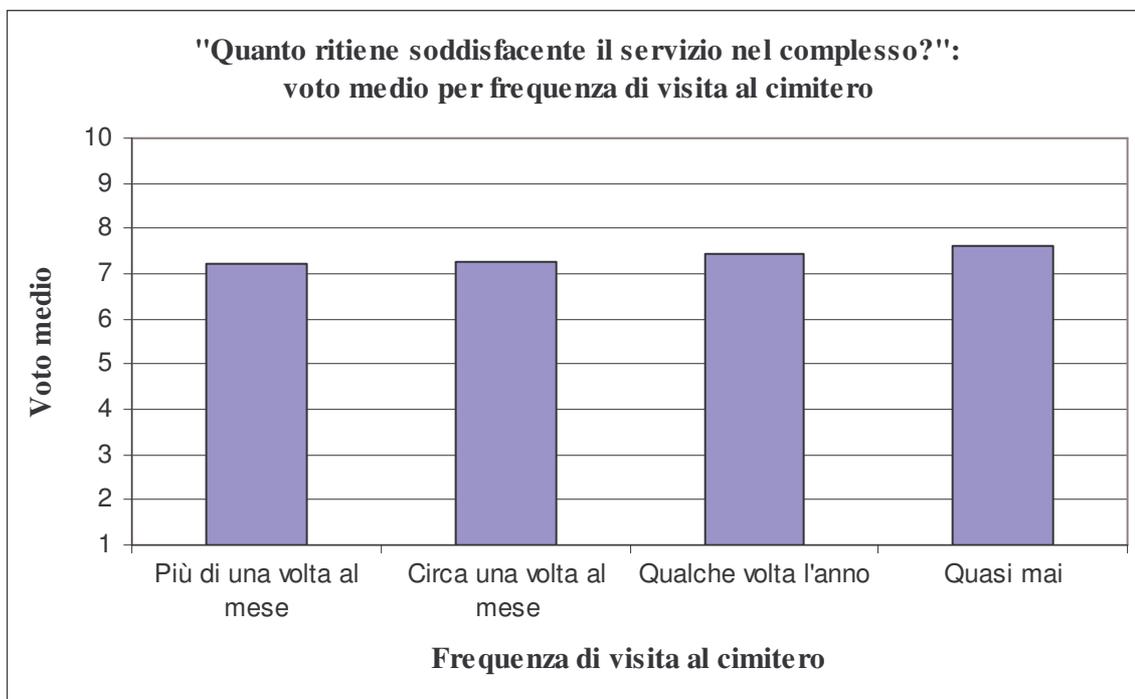
Analogamente a quanto si è riscontrato nelle precedenti indagini, invece, il livello medio di soddisfazione scende, anche se di poco, al crescere del grado d'istruzione degli intervistati: così, come si può evincere dal grafico seguente, i ben 564 intervistati (il 43,4% del totale) che hanno un grado d'istruzione non superiore alla licenza elementare hanno espresso un voto medio pari a 7,39, contro il 7,03 espresso dai soli 74 intervistati laureati (il 5,7%).



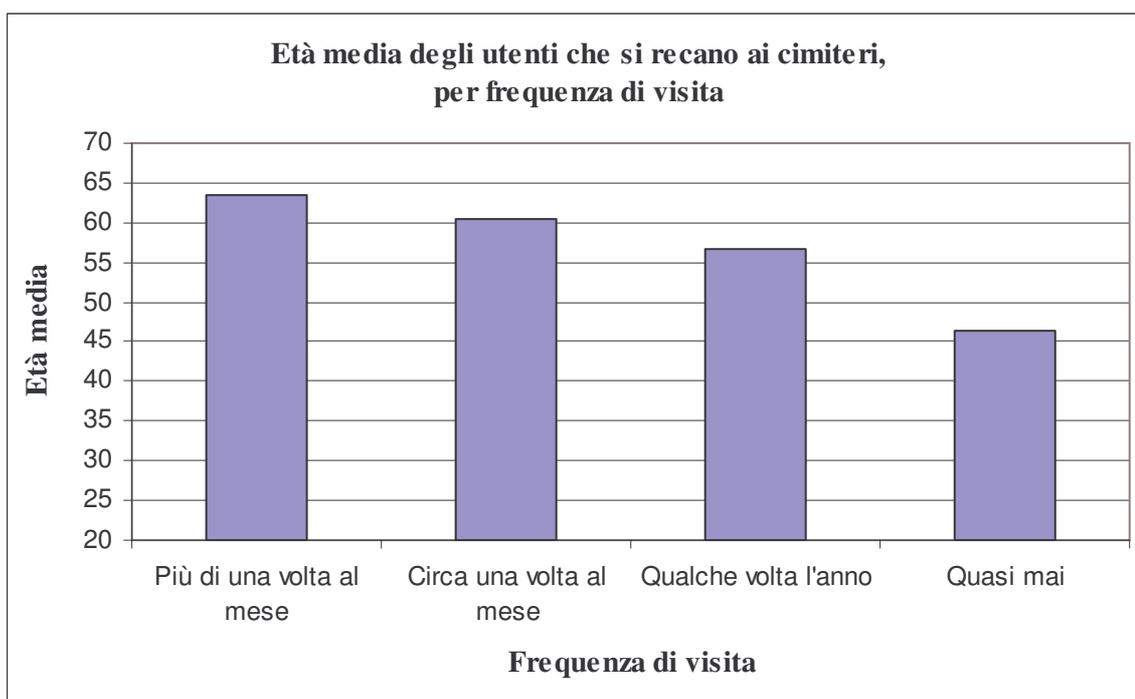
Come si è spesso riscontrato, gli utenti inoccupati sono quelli che esprimono un livello di soddisfazione più elevato. A parte i soli cinque studenti intervistati (lo 0,4% del totale), che hanno espresso un voto medio pari a 8, i più soddisfatti, infatti, sono i 500 pensionati (il 38,4% del totale), con voto medio pari a 7,49. Tra gli occupati, invece, i più soddisfatti sono i 18 imprenditori intervistati, che hanno espresso un voto medio pari a 7,5, e gli operai (o esecutivi), con voto medio pari a 7,42. Tra i meno soddisfatti, invece, vi sono 66 intervistati tra liberi professionisti, dirigenti e direttivi, con voto medio pari a 6,93. Nel dettaglio, questi sono i voti medi per ciascuna condizione professionale o non professionale.



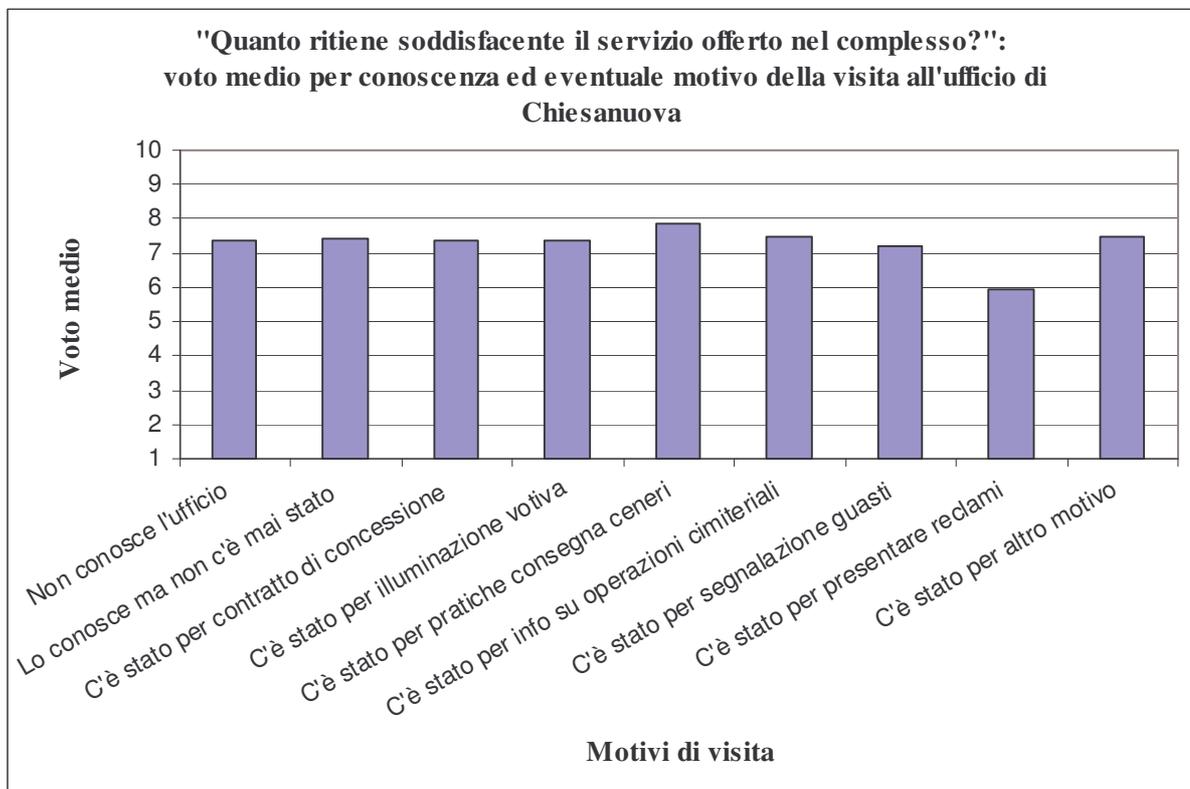
Come ci si poteva aspettare, il livello di soddisfazione media diminuisce (lievemente) al crescere della frequenza di visita al cimitero. Più di tre utenti su quattro (il 76,3% degli intervistati), inoltre, si reca al cimitero almeno una volta al mese: costoro hanno espresso un voto medio leggermente più basso della media; più elevato è, viceversa, la soddisfazione media di coloro che si recano al cimitero più saltuariamente, la cui età media, peraltro, è nettamente più bassa. Nel grafico che segue sono rappresentati i voti medi in relazione alla frequenza di visita ai cimiteri.



Qui sotto, invece, vi è il grafico che rappresenta l'età media degli utenti dei cimiteri, per frequenza di visita. L'età media è naturalmente più alta per i frequentatori più assidui.



Non c'è sostanzialmente differenza nei livelli medi di soddisfazione tra chi conosce l'ufficio del cimitero di Chiesanuova e chi non lo conosce. Qualche lieve differenza, invece, si rileva in relazione al tipo di pratica richiesta da chi si rivolge a tale ufficio: i più soddisfatti, in particolare, sono coloro che si sono rivolti all'ufficio per pratiche relative alla consegna di ceneri, mentre i meno soddisfatti, come si può intuire, sono coloro che si sono recati all'ufficio per presentare dei reclami. Nel dettaglio, in questo grafico vi sono i voti medi in relazione alla conoscenza ed all'eventuale motivo della visita all'ufficio.



Risultati medi per ogni aspetto rilevato

Questi sono i voti medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi ricordati all'inizio:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,77
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	7,12
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,28
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	5,67
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	4,65
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,15
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,36
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	9,35
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente	5,70
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,43
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	7,66
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,29
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	6,68
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	5,50
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	5,34
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,24

Aspetti del servizio più significativi per l'andamento della soddisfazione generale

Come si è accennato all'inizio, nel corso delle precedenti indagini sono state rilevate delle difficoltà per ciò che concerne l'espressione della qualità attesa da parte degli utenti, a prescindere dalla qualità percepita sul servizio. Inoltre, con la parziale eccezione della dimensione A, la qualità attesa è stata quasi sempre appiattita verso l'alto (cioè vi è una netta prevalenza di voti "10"). Queste difficoltà nella rilevazione della qualità attesa hanno reso più difficoltosa l'individuazione delle criticità del servizio su cui sarebbe prioritario intervenire con un'eventuale azione di miglioramento.

Per risolvere questo problema, si è ritenuto opportuno, come si è detto, fare ricorso a delle tecniche di analisi statistica multivariata per individuare le caratteristiche del servizio che – in positivo o in negativo – influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. In particolare, la tecnica cui si è deciso di fare ricorso è quella della regressione multipla: si è ipotizzato, in pratica, che la soddisfazione generale del servizio sia il risultato di una combinazione lineare di tutti i 16 aspetti del servizio rilevati; si procede, quindi, con la stima dei coefficienti corrispondenti a ciascun aspetto del servizio, ed infine si individueranno, attraverso opportuni test di significatività su tali coefficienti, quali sono gli aspetti che influenzano maggiormente il livello di soddisfazione generale. Se si tratta di

aspetti il cui voto medio è elevato, allora si tratterà di elementi da valorizzare; viceversa, se si tratta di aspetti meno soddisfacenti, allora sarà su questi che si dovranno concentrare le eventuali azioni di miglioramento.

Analizzando i dati complessivamente rilevati nei quattro cimiteri, sono numerosi gli aspetti che sono risultati essere significativi: ben nove su un totale di sedici. Nel dettaglio, questi sono:

- A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti;
- A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata;
- A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili;
- C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente;
- D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili;
- D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione;
- D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli;
- E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno;
- E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo.

Tra questi aspetti significativi, soltanto uno ha riportato un voto medio insufficiente, la E1, pari a 5,5. Sarà soprattutto su questo aspetto, pertanto, che si dovrà agire per ottenere un aumento del livello di soddisfazione generale. Vi sono, poi, altre tre caratteristiche il cui voto medio è stato appena al di sopra della sufficienza: si tratta delle caratteristiche C3 (voto medio 6,43), D3 (voto medio 6,68) e E3 (voto medio 6,24). Le eventuali azioni di miglioramento del servizio, pertanto, dovrebbero concentrarsi anche su questi aspetti. Altre tre caratteristiche tra quelle significative hanno riportato un voto medio appena al di sotto del livello medio di soddisfazione generale del servizio (che, si ricorda, è pari a 7,3): sono la A2 (voto medio 7,12), la A3 (voto medio 7,28) e la D2 (voto medio 7,29). Si tratta di variabili che è opportuno tenere sotto osservazione, poiché una loro eventuale diminuzione si rifletterebbe sul livello di soddisfazione generale. Infine, vi sono altre due variabili il cui voto medio è superiore al livello medio della soddisfazione generale del servizio: la A1 e la D1. Si tratta, dunque, di punti di forza che andrebbero consolidati e valorizzati.

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

Appare evidente l'esigenza di estendere le considerazioni fatte nel precedente paragrafo per ciascuno dei cimiteri osservati, al fine di poter identificare i punti di forza e le criticità peculiari.

Per quanto concerne il cimitero di **Chiesanuova**, questi sono i voti medi conseguiti dai vari aspetti del servizio rilevati dall'indagine, suddivisi nei cinque gruppi:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,66
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	6,99
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,96
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	5,26
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	6,42
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,47
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,18
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	9,33
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente	6,72
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,57
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	7,60
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,25
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	5,95
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	6,70
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	4,88
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	7,15

L'analisi condotta con lo strumento della regressione multipla sulle 500 interviste effettuate presso il cimitero di Chiesanuova, ha evidenziato sette caratteristiche del servizio significative per l'andamento della soddisfazione generale. Queste sono:

- A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti;
- A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata;
- B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi;
- C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze;
- D1 - Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili;
- E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno;
- E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo.

Tra queste sette caratteristiche, ve ne sono ben tre il cui voto medio è stato superiore al livello medio di soddisfazione generale (che - si ricorda - per il cimitero di Chiesanuova è

pari a 7,29): si tratta, pertanto, di aspetti del servizio che è opportuno valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:

- | | |
|--|-------------------|
| A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti | ➔ voto medio 7,66 |
| C1 – L’orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze | ➔ voto medio 9,33 |
| D1 – Quando ho avuto necessità di rivolgermi agli operatori cimiteriali, questi sono stati cortesi e disponibili | ➔ voto medio 7,60 |

I voti medi di altre due caratteristiche, tra le sette significative, sono leggermente al di sotto del livello medio di soddisfazione generale. Si tratta, pertanto, di caratteristiche da tenere sotto osservazione e su cui conviene, eventualmente, adottare qualche azione di miglioramento per impedire una diminuzione del livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:

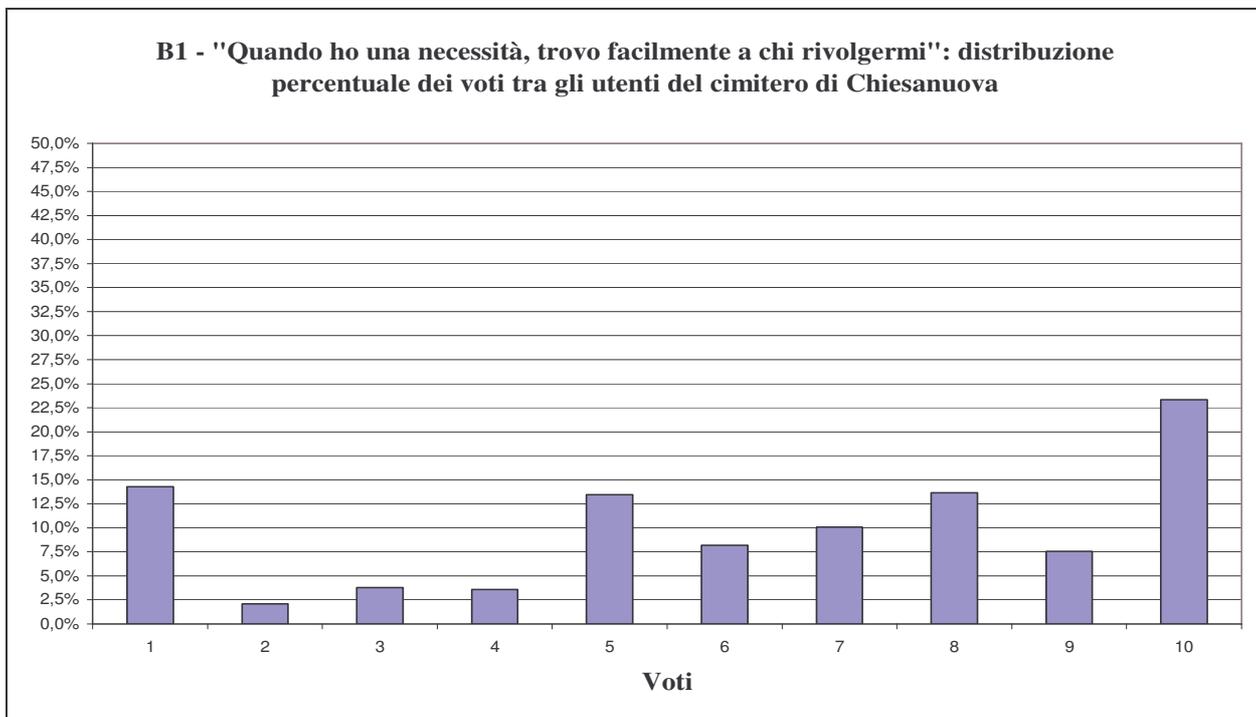
- | | |
|--|-------------------|
| A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata | ➔ voto medio 6,99 |
| E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo | ➔ voto medio 7,15 |

I voti medi delle restanti due caratteristiche significative, infine, sono ben al di sotto del livello medio di soddisfazione generale, ancorché al di sopra della sufficienza. Si tratta, dunque, di caratteristiche su cui è opportuno concentrare il massimo sforzo di miglioramento se si vuole far crescere sensibilmente il livello di soddisfazione generale. Queste sono:

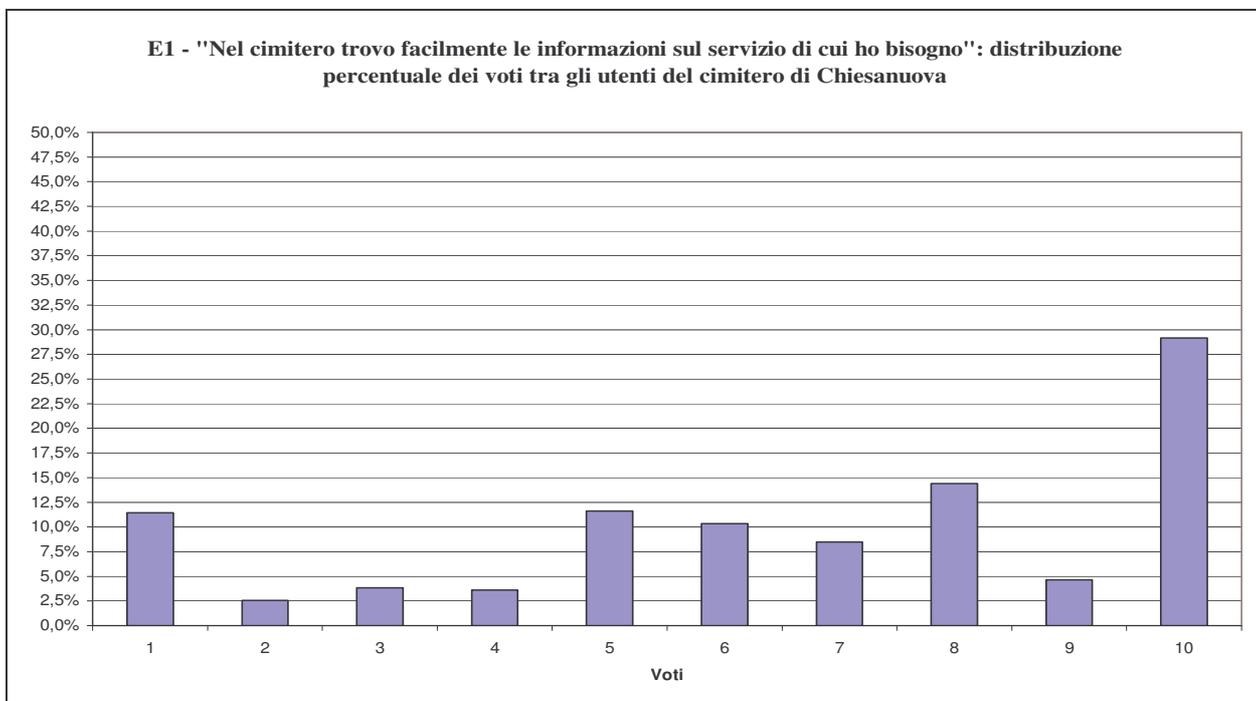
- | | |
|---|-------------------|
| B1 – Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi | ➔ voto medio 6,42 |
| E1 – Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno | ➔ voto medio 6,70 |

Questi ultimi due aspetti del servizio costituiscono le due criticità più importanti per ciò che concerne il cimitero di Chiesanuova. In effetti, se è vero che vi sono altre caratteristiche il cui voto medio è stato molto più basso, oltre che insufficiente (in particolare la A4, la D3 e la E2), queste tuttavia non sono risultate essere significative per l’andamento della soddisfazione generale, e pertanto non costituiscono delle priorità per eventuali azioni di miglioramento. Viceversa, è prioritario agire sulle caratteristiche B1 ed E1, benché il loro voto medio sia comunque sufficiente: non soltanto perché – come si è visto – sono risultate essere significative per l’andamento della soddisfazione generale, ma anche perché la variabilità riscontrata nei voti espressi è particolarmente elevata, con una deviazione standard in entrambi i casi superiore ai 3 punti, ed in ultima analisi perché appare piuttosto semplice l’adozione di azioni di miglioramento su questi due aspetti.

Per quanto riguarda la caratteristica B1, in particolare, gli utenti insoddisfatti (che hanno espresso un voto inferiore a 6) sono stati il 37,2%, mentre quelli pienamente soddisfatti (che hanno espresso un voto superiore a 7) sono stati il 44,5%. Si tratta, pertanto, di una distribuzione molto polarizzata, dove gli utenti solo parzialmente soddisfatti (che hanno espresso un voto pari a 6 o 7) sono stati soltanto il 18,3%. Così, se è vero che il voto modale è addirittura il “10”, espresso dal 23,3% degli intervistati, tuttavia il voto mediano è 7, il primo quartile è pari a 5, mentre il terzo è pari a 9. Nel grafico seguente è rappresentata, in dettaglio, la distribuzione dei voti.



Per quanto riguarda, invece, la caratteristica E1, gli utenti insoddisfatti sono il 33%, mentre quelli pienamente soddisfatti sono il 48,2%. Anche in questo caso, quindi, si è rilevata una forte polarizzazione nelle risposte, come testimonia la percentuale di utenti solo parzialmente soddisfatti, pari al 18,8%. Anche in questo caso, inoltre, il voto mediano è pari a 7, ed il primo quartile è pari a 5. A differenza della caratteristica B1, invece, in questo caso si ha una maggiore concentrazione di voti massimi: con il 29,2% il 10 è il voto modale, ed è anche il terzo quartile. Nel dettaglio, questa è la distribuzione percentuale dei voti.



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

I voti medi conseguiti nei vari aspetti del servizio presso il cimitero di Coiano, suddivisi nei cinque gruppi, sono i seguenti:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	8,39
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	7,59
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,26
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	5,32
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	3,38
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato	9,69
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	6,54
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	9,82
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente	4,39
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,27
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	7,77
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,34
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	7,33
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	3,92
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	4,90
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	4,73

La regressione multipla operata sui dati forniti dai 288 utenti intervistati presso il cimitero di Coiano ha evidenziato, analogamente a quanto osservato sul cimitero di Chiesanuova, sette caratteristiche del servizio che risultano essere principalmente responsabili dell'andamento della soddisfazione generale. Queste sono:

- A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti;
- A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata;
- B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato;
- C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente;
- D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione;
- D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli;
- E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio.

Come si può osservare, di queste soltanto due (la A1 e la A2) sono risultate essere significative anche presso il cimitero di Chiesanuova. Questo denota che i punti di forza e le criticità dei vari cimiteri sono molto diversi, a prescindere del fatto che il livello medio di soddisfazione generale sia pressoché analogo nei vari cimiteri.

Tra le caratteristiche significative, ve ne sono due il cui voto medio è nettamente superiore al livello medio di soddisfazione generale, cosicché queste costituiscono i punti di forza del servizio per ciò che concerne il cimitero di Coiano. Si tratta, quindi, di aspetti del servizio che è opportuno valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:

- A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti → voto medio 8,39
- B2 – In questo cimitero l’orario di apertura al pubblico è rispettato → voto medio 9,69

Altri tre tra gli aspetti significativi del servizio hanno registrato un voto medio pressoché analogo al livello medio di soddisfazione generale. Si tratta, pertanto, di caratteristiche da tenere sotto osservazione poiché una loro variazione, in positivo o in negativo, si rifletterebbe sul livello di soddisfazione generale del servizio. Queste caratteristiche sono:

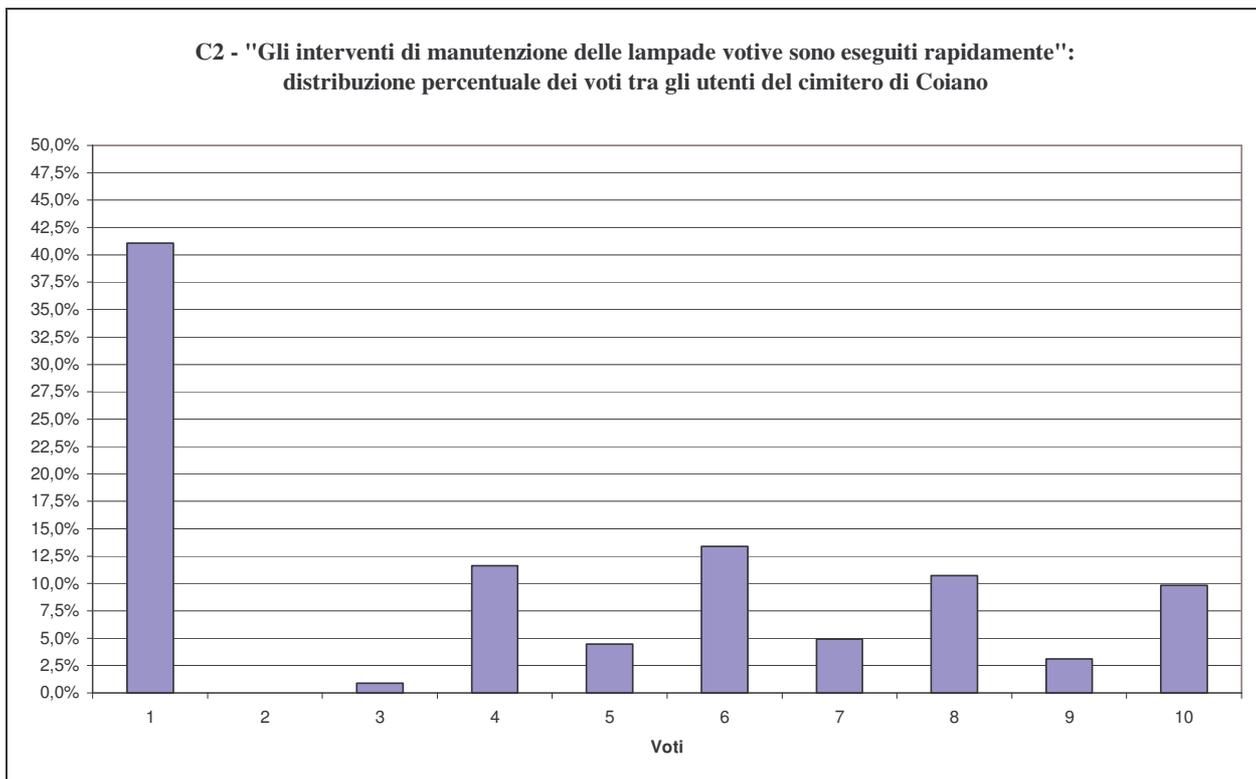
- A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata → voto medio 7,59
- D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione → voto medio 7,34
- D3 – Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli → voto medio 7,33

Le restanti due caratteristiche significative del servizio hanno ottenuto voti medi non soltanto molto al di sotto del livello medio di soddisfazione generale, ma soprattutto gravemente insufficienti. Queste caratteristiche sono:

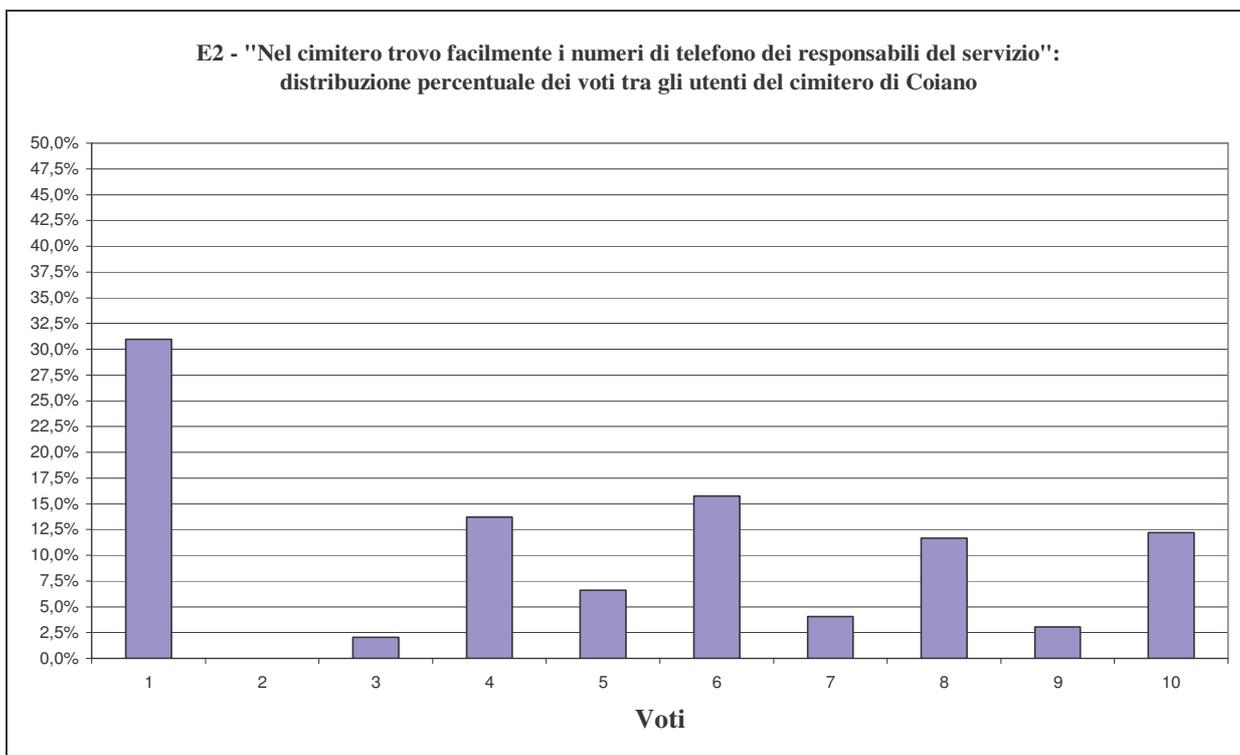
- C2 – Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente → voto medio 4,39
- E2 – Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio → voto medio 4,90

Si noti anche per il cimitero Coiano, così come si è visto per quello di Chiesanuova, vi sono stati degli aspetti del servizio con voti medi insufficienti, ma che tuttavia non sono risultati essere significativi per l’andamento del livello di soddisfazione generale, e che pertanto non costituiscono una priorità per un’eventuale azione di miglioramento. Tuttavia, a differenza di quanto osservato a Chiesanuova, a Coiano le due caratteristiche significative il cui voto medio è stato più basso sono insufficienti. Si tratta, pertanto, di caratteristiche su cui è urgente intervenire, tanto più in considerazione del fatto che gli eventuali interventi da adottare non sembrano particolarmente complessi.

Per ciò che concerne la caratteristica C2, in particolare, la distribuzione dei voti evidenzia un’elevata percentuale di utenti insoddisfatti: ben il 58%, infatti, ha espresso un voto inferiore al 6, mentre gli utenti pienamente soddisfatti (che hanno espresso un voto superiore al 7) sono soltanto il 23,7%; sono pochi – di conseguenza – anche coloro che sono solo parzialmente soddisfatti: il 18,3% dei rispondenti. Il voto modale è addirittura pari al minimo, l’1, espresso dal 41,1% degli utenti, e pertanto è 1 anche il primo quartile; il voto mediano è pari a 4, ed il terzo quartile è pari a 7. Nel grafico che segue vi è rappresentata, nel dettaglio, la distribuzione percentuale dei voti.



Del tutto analoga è la distribuzione dei voti per la caratteristica E2: la percentuale di utenti insoddisfatti è pari al 53,3%, mentre quelli pienamente soddisfatti sono il 26,9%; di conseguenza, i rispondenti che hanno espresso solo una parziale soddisfazione sono stati il 19,8%. Il voto modale è stato anche in questo caso l'1, espresso dal 31% degli intervistati, che pertanto è anche il primo quartile: si tratta comunque di una percentuale notevolmente più bassa rispetto a quanto si è visto per la caratteristica C2. Il voto mediano è il 5, mentre quello del terzo quartile è l'8. Qui di seguito è rappresentata la distribuzione dettagliata dei voti.



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

I voti medi conseguiti nei vari aspetti del servizio presso il cimitero di **Mezzana**, suddivisi nei cinque gruppi, sono i seguenti:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,57
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	7,09
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	7,13
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	7,01
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	3,06
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,48
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	7,41
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	9,45
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente	5,80
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,55
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	7,90
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,37
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	7,23
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	4,53
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	6,48
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	6,75

Anche in questo caso, l'analisi basata sulla regressione multipla, che è stata condotta su 301 interviste effettuate, ha posto in evidenza sette caratteristiche del servizio che sono risultate essere significative per l'andamento del livello della soddisfazione generale, che sono:

- A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti;
- A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata;
- A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane;
- B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ...);
- C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente;
- D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione;
- E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo.

Anche per il cimitero di Mezzana, dunque, le caratteristiche che sono risultate essere significative sono alquanto diverse dai due precedenti cimiteri: a parte le caratteristiche A1 ed A2, che sono sempre risultate significative, tra le altre cinque soltanto la D2 è risultata essere significativa anche per il cimitero di Coiano, mentre la E3 è significativa anche a Chiesanuova.

Benché il livello medio di soddisfazione generale sul cimitero di Mezzana sia il più elevato, i voti medi riportati nelle sette caratteristiche significative non sono particolarmente elevati. D'altro canto, va anche sottolineato come i due aspetti del servizio il cui voto medio è particolarmente negativo (la B1 e la E1) non rientrino nel novero dei significativi, cosicché tali aspetti non costituiscono delle priorità d'intervento.

In particolare, ben cinque delle sette caratteristiche significative hanno ottenuto un voto medio pressoché analogo al livello medio di soddisfazione generale. Come si è detto in precedenza, si tratta di caratteristiche da tenere sotto osservazione poiché una loro variazione, in positivo o in negativo, si rifletterebbe sul livello di soddisfazione generale del servizio.

Queste caratteristiche sono:

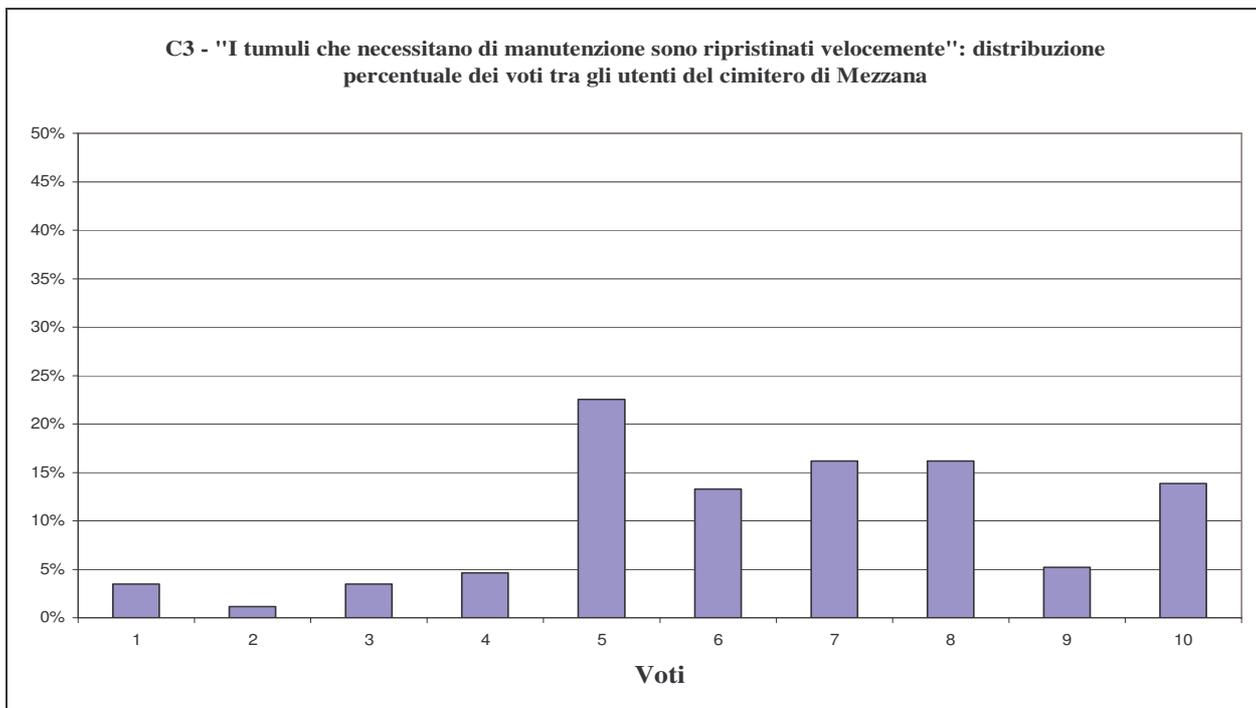
A1 – Gli spazi cimiteriali sono puliti	→ voto medio 7,57
A2 – La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	→ voto medio 7,09
A3 – Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	→ voto medio 7,13
B3 – Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ...)	→ voto medio 7,41
D2 – Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	→ voto medio 7,37

Le restanti due caratteristiche significative del servizio, invece, hanno ottenuto voti medi più bassi rispetto al livello medio di soddisfazione generale, ancorché sopra la sufficienza. Si tratta, dunque, di caratteristiche su cui è opportuno concentrare il massimo sforzo di miglioramento. Queste sono:

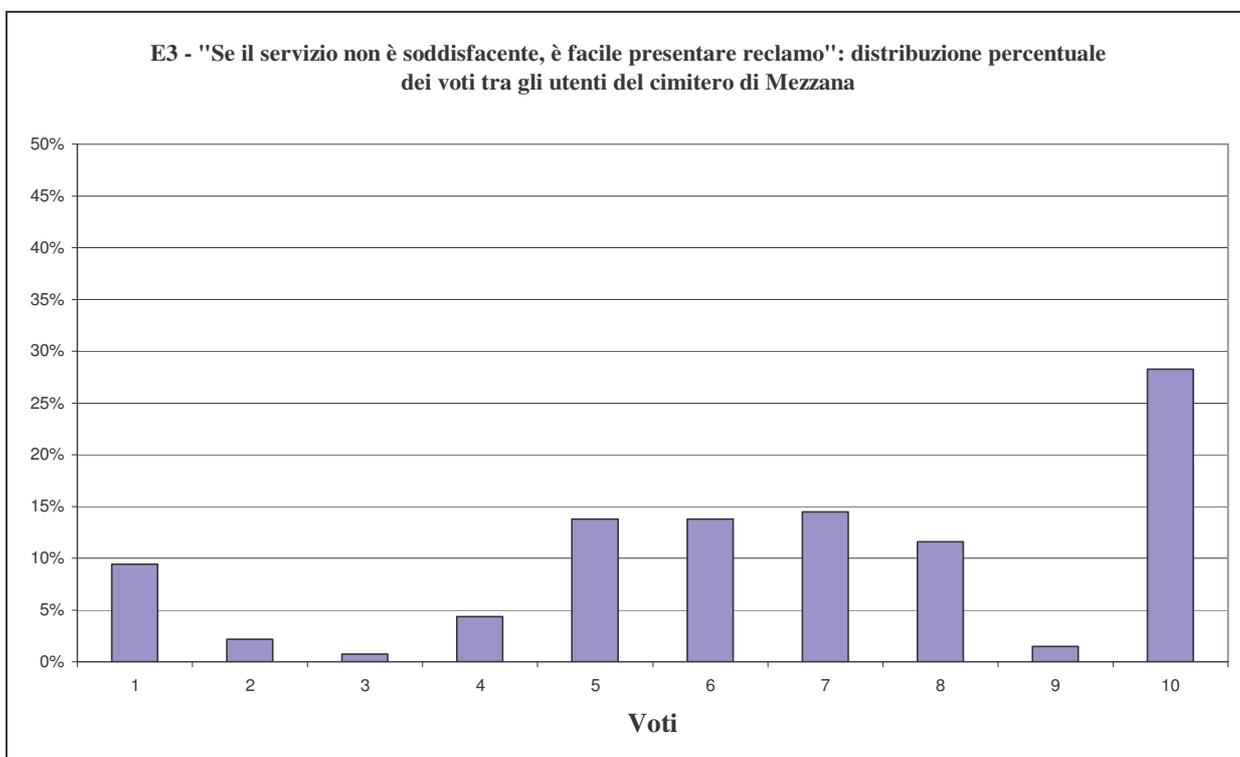
C3 – I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	→ voto medio 6,55
E3 – Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	→ voto medio 6,75

Rispetto a quanto si è visto per il cimitero di Coiano, la situazione sulle caratteristiche significative più critiche è migliore a Mezzana: non soltanto per il fatto che il voto medio per le variabili C3 ed E3 è comunque superiore al 6, ma anche perché i rispondenti a queste due domande non sono stati molti (rispettivamente, 173 e 138). Questo significa, in pratica, che il numero di utenti insoddisfatti su queste due caratteristiche non è poi così alto.

Per quanto riguarda la caratteristica C3, in particolare, la percentuale di utenti insoddisfatti (sul totale dei rispondenti) è piuttosto rilevante, essendo pari a 35,3%; in termini assoluti, tuttavia, si tratta "soltanto" di 61 utenti su un totale di 301 intervistati (di cui solo 173 rispondenti, come si è visto). Anche gli utenti pienamente soddisfatti sono pari al 35,3% dei rispondenti (cioè 61), cosicché quelli solo parzialmente soddisfatti sono il 29,5%. Il voto modale è il 5, attribuito da 39 rispondenti (il 22,5% del totale), ed è anche il primo quartile; il voto mediano è 7, mentre il terzo quartile è l'8. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione percentuale dei voti:



La distribuzione dei voti della caratteristica E3 è leggermente migliore: la percentuale degli utenti insoddisfatti è pari ad un non trascurabile 30,4%, ma – per effetto dei pochi rispondenti – si tratta in tutto di 42 utenti.; sono di più gli utenti pienamente soddisfatti, essendo il 41,3% del totale dei rispondenti, mentre quelli solo parzialmente soddisfatti sono il 28,3%. Anche per la E3 il voto mediano è il 7 ed il primo quartile è il 5; tuttavia, a differenza della caratteristica C3, in questo caso il voto modale è il 10, espresso da 39 utenti (il 28,3% dei rispondenti), ed è – pertanto – anche il terzo quartile. Nel grafico seguente è rappresentata la distribuzione dettagliata dei voti:



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

I voti medi conseguiti nei vari aspetti del servizio presso il cimitero di **Galciana**, suddivisi nei cinque gruppi, sono i seguenti:

CARATTERISTICHE RILEVATE	Media
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO	
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	7,46
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	6,83
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane	5,83
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati	5,51
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE	
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	3,86
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato	8,23
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)	4,94
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO	
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	8,48
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente	4,48
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	6,09
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	7,44
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione	7,23
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	6,79
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI	
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	5,43
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio	5,41
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	4,10

Anche per il cimitero di Galciana, infine, l'analisi basata sulla tecnica della regressione multipla condotta su 201 interviste effettuate ha evidenziato sette caratteristiche del servizio significative per l'andamento del livello di soddisfazione generale. Queste sono:

- A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti;
- A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata;
- A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane;
- C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze;
- C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente;
- D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione;
- E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno.

Anche in questo caso, inoltre, si sottolinea come, a parte le caratteristiche A1 ed A2 che sono risultate essere significative in tutti i quattro cimiteri osservati, gli altri aspetti significativi siano differenti rispetto agli altri tre cimiteri.

L'indagine condotta sul cimitero di Galciana evidenzia qualche criticità in più rispetto a quanto si è visto per gli altri tre cimiteri, e non soltanto perché il livello medio di soddisfazione generale è un po' più basso (7,04 contro 7,3, come si è visto), ma anche perché gli aspetti del servizio significativi hanno ottenuto voti medi più bassi che altrove. Sono ben tre, in particolare, le caratteristiche significative il cui voto medio è al di sotto della sufficienza e su cui, pertanto, è urgente intervenire. Queste sono:

- A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane → voto medio 5,83
- C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente → voto medio 4,48
- E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno → voto medio 5,43

Tra le restanti caratteristiche significative, altre due hanno ottenuto voti medi pressoché analoghi al livello medio di soddisfazione generale. Come si è già detto in precedenza, si tratta di caratteristiche da tenere sotto osservazione poiché una loro variazione, in positivo o in negativo, si rifletterebbe sul livello di soddisfazione generale del servizio. Queste sono:

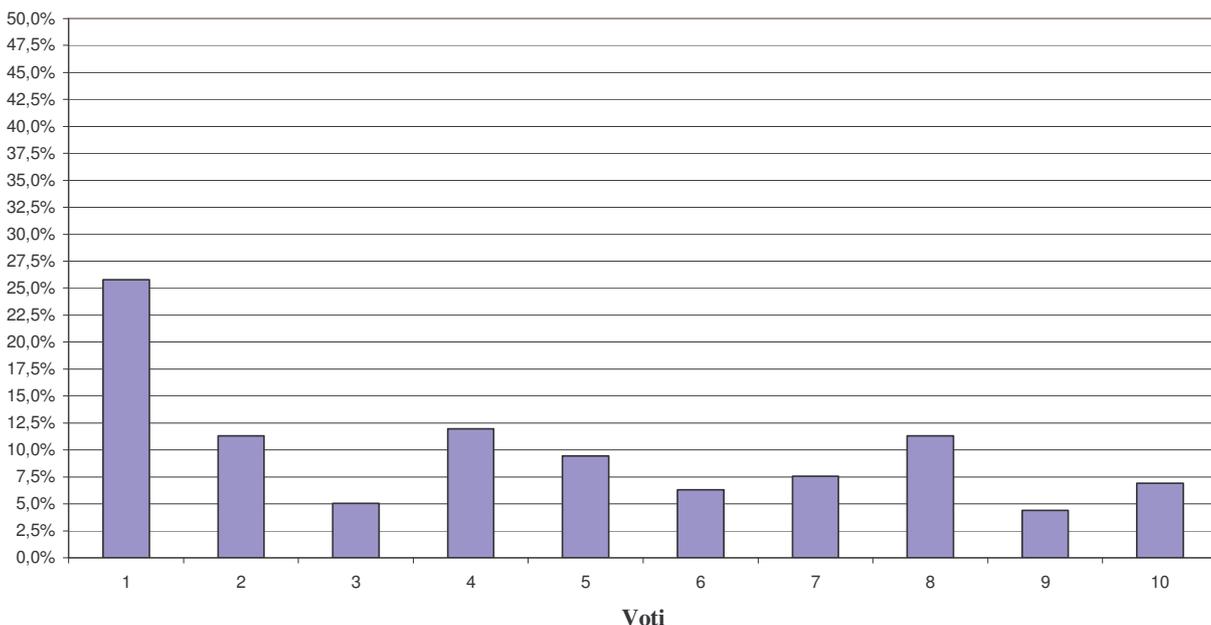
- A2 - La struttura edilizia del cimitero è ben conservata → voto medio 6,83
- D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione → voto medio 7,23

Le altre due caratteristiche segnalate come significative, infine, costituiscono i punti di forza del servizio per ciò che concerne il cimitero di Galciana, essendo il voto medio superiore al livello medio di soddisfazione generale. Si tratta, quindi, di aspetti del servizio che è opportuno valorizzare per consolidare il livello di soddisfazione generale del servizio, così come è già stato precisato in precedenza. Queste due caratteristiche sono:

- A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti → voto medio 7,46
- C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze → voto medio 8,48

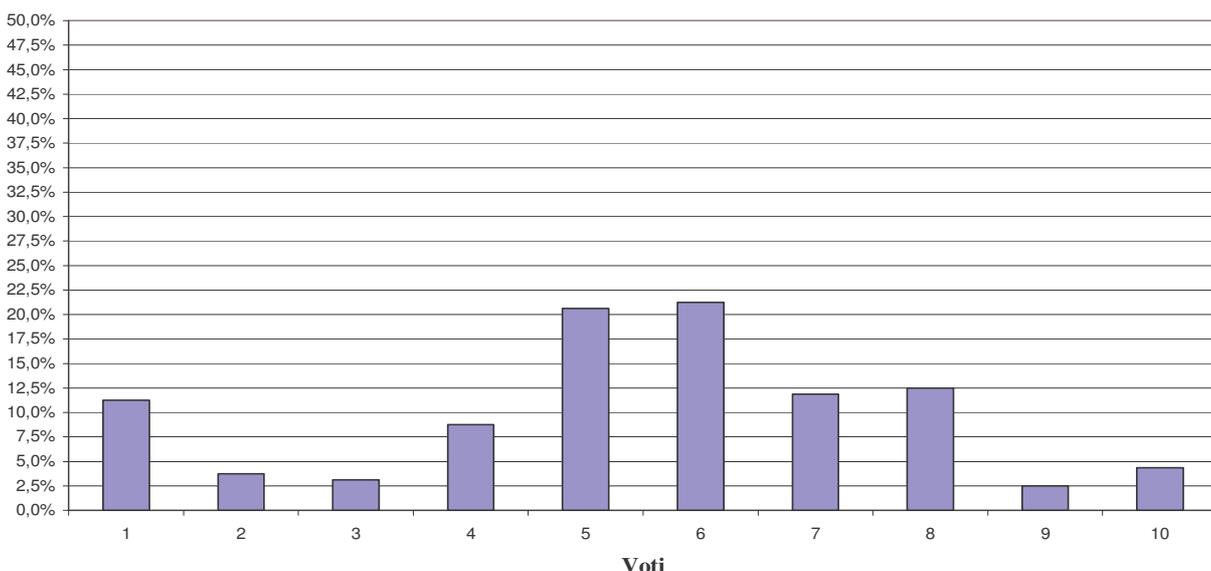
Per quanto riguarda la distribuzione dei voti degli aspetti più critici rilevati in questo cimitero, la situazione più difficile è quella della caratteristica C2: non soltanto perché il voto medio è il più basso, ma anche per l'elevata variabilità dei voti attribuiti. Gli utenti insoddisfatti sono il 63,5% dei rispondenti, in pratica due su tre, mentre quelli pienamente soddisfatti sono soltanto il 22,6%; il restante 13,8% è dunque la residua percentuale dell'utenza solo parzialmente soddisfatta. Il voto modale è l'1, attribuito dal 25,8% dei rispondenti, che è quindi anche il primo quartile; il voto mediano è pari a 4, mentre il terzo quartile è pari a 7. Nel dettaglio, questa è la distribuzione dei voti.

**C2 - "Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente":
distribuzione percentuale dei voti tra gli utenti del cimitero di Galciana**

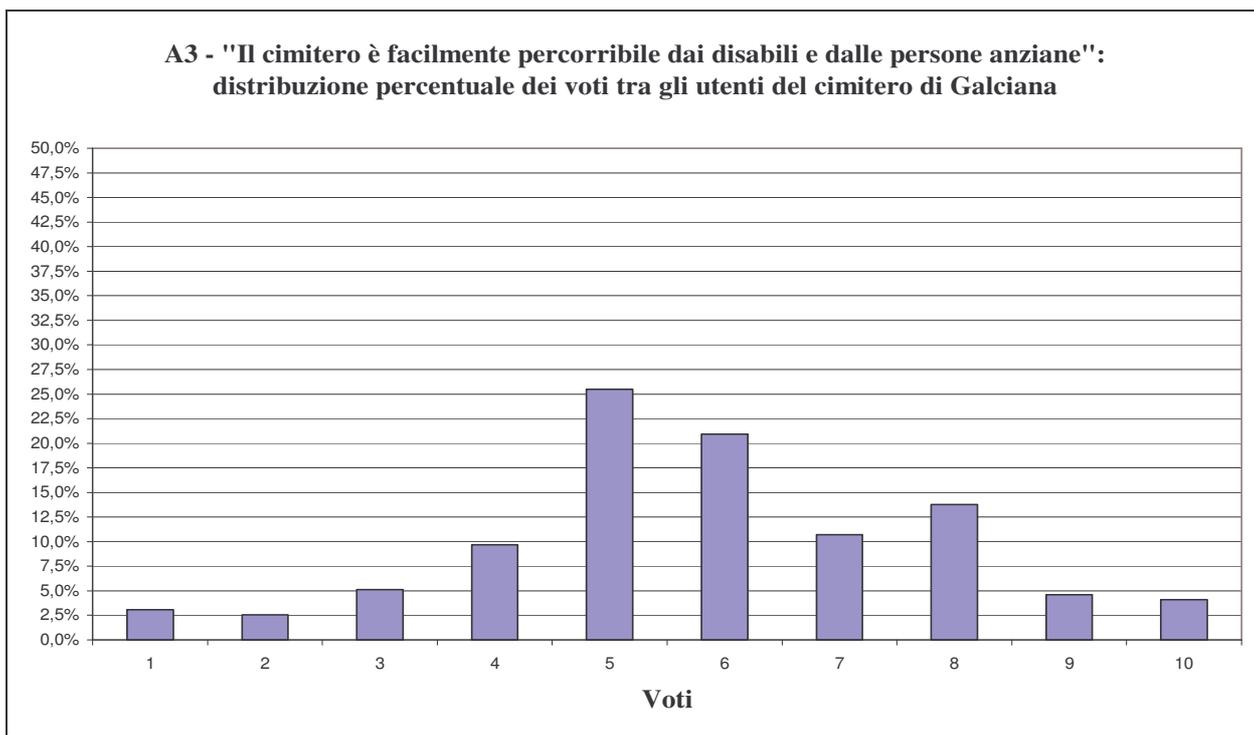


Leggermente migliore è la distribuzione dei voti della caratteristica E1, non solo perché il voto medio è un po' più alto, ancorché insufficiente, ma anche per la minore variabilità dei voti. Gli utenti insoddisfatti sono poco meno della metà, ovvero il 47,5% dei rispondenti; per contro, quelli pienamente soddisfatti sono soltanto il 19,4%, mentre quelli solo parzialmente soddisfatti sono il 33,1%. Il voto mediano è il 6, che è anche quello modale, attribuito dal 21,2% dei rispondenti; il primo quartile è il 4, mentre il terzo quartile è il 7. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione dei voti.

**E1 - "Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno":
distribuzione percentuale dei voti tra gli utenti del cimitero di Galciana**



La variabilità della distribuzione dei voti della caratteristica A3 è ancor più bassa, anche se il voto medio, come si è visto, è ancora insufficiente. Anche in questo caso, infatti, gli utenti del cimitero di Galciana che sono insoddisfatti di questa caratteristica sono tanti, ma pur sempre meno della metà, ovvero il 45,9% dei rispondenti; coloro che hanno dimostrato una piena soddisfazione sono soltanto il 22,4% del totale, mentre quelli solo parzialmente soddisfatti sono stati il 31,6%. Il voto modale è il 5, espresso dal 25,5% dei rispondenti, che è anche il primo quartile; il voto mediano è il 6, mentre il terzo quartile è il 7, il che testimonia la bassa variabilità di questa distribuzione. Nel dettaglio, quest'ultima è rappresentata nel seguente grafico.



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

A conclusione di questa corposa parte di analisi distinta per ciascun cimitero, si riporta una tabella di tutte le caratteristiche significative per ciascun cimitero, al fine di comparare i risultati ottenuti e di disporre di un prospetto riassuntivo di tali risultati. La lettera **F (forte)** indica le caratteristiche del servizio significative il cui voto medio è superiore al livello medio di soddisfazione generale: si tratta, quindi, di punti di forza da valorizzare; la lettera **M (medio)** indica le caratteristiche del servizio significative il cui voto medio è pressoché analogo al livello medio di soddisfazione generale: si tratta, quindi, di aspetti del servizio da tenere sotto osservazione e sui cui, eventualmente, può essere opportuno adottare qualche azione di miglioramento; la lettera **D (debole)**, infine, indica le caratteristiche del servizio significative il cui voto medio è inferiore al livello medio di soddisfazione generale: si tratta, quindi, delle criticità più rilevanti per il servizio, su cui è opportuno concentrare il massimo sforzo di miglioramento. Laddove non è indicata alcuna lettera, si tratta di caratteristiche del servizio non significative per l'andamento della soddisfazione generale. A prescindere dal fatto che si tratti di aspetti positivi o negativi, dunque, non costituiscono delle priorità d'intervento per il servizio.

CARATTERISTICHE RILEVATE	Cimiteri			
	Chiesa-nuova	Coiano	Mezzana	Galciana
A - ASPETTO ESTERIORE ED IMMEDIATO DEL CIMITERO				
A1 - Gli spazi cimiteriali sono puliti	F	F	M	F
A2 - La struttura del cimitero è ben conservata	M	M	M	M
A3 - Il cimitero è facilmente percorribile dai disabili e dalle persone anziane			M	D
A4 - I servizi igienici per i visitatori sono curati				
B - CAPACITÀ DI FORNIRE IL SERVIZIO CON CURA E PRECISIONE				
B1 - Quando ho una necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi	D			
B2 - In questo cimitero l'orario di apertura al pubblico è rispettato		F		
B3 - Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale, ecc.)			M	
C - PRONTEZZA E RAPIDITÀ CON CUI HA OTTENUTO IL SERVIZIO				
C1 - L'orario di apertura del cimitero rispetta le mie esigenze	F			F
C2 - Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente		D		D
C3 - I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente			D	
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	F			
D2 - Gli operatori cimiteriali agiscono con competenza e precisione		M	M	M
D3 - Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli		M		
E - ATTENZIONE E CAPACITÀ DI ASCOLTO DEI BISOGNI				
E1 - Nel cimitero trovo facilmente le informazioni sul servizio di cui ho bisogno	D			
E2 - Nel cimitero trovo facilmente i numeri di telefono dei responsabili del servizio		D		D
E3 - Se il servizio non è soddisfacente, è facile presentare reclamo	M		D	

Lo scarto tra qualità percepita e qualità attesa

Per rilevare il livello della qualità attesa da parte dell'utenza, il sistema SERVQUAL prevede una sezione in cui viene chiesto agli intervistati di indicare, sempre con un voto da 1 a 10, quanto per loro sono importanti i cinque aspetti generali del servizio, corrispondenti ai cinque gruppi in cui sono state suddivise le affermazioni poste in precedenza che, come si è detto, sono i seguenti: A) Aspetto esteriore ed immediato del cimitero; B) Capacità di fornire il servizio con cura e precisione; C) Prontezza e rapidità nel fornire il servizio; D) Affidabilità del servizio, competenza e cortesia del personale; E) Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni. Qui di seguito sono riportati i voti medi:

G - IN UN UFFICIO COME QUESTO, PER LEI, QUANTO E' IMPORTANTE...	Voto medio
GA - ...l'aspetto esteriore ed immediato del cimitero	9,29
GB - ...la capacità di fornire il servizio con cura e precisione	9,40
GC - ...la prontezza e rapidità nel fornire il servizio	9,21
GD - ...l'affidabilità del servizio	9,65
GE - ...l'attenzione e capacità di ascolto dei bisogni	9,11

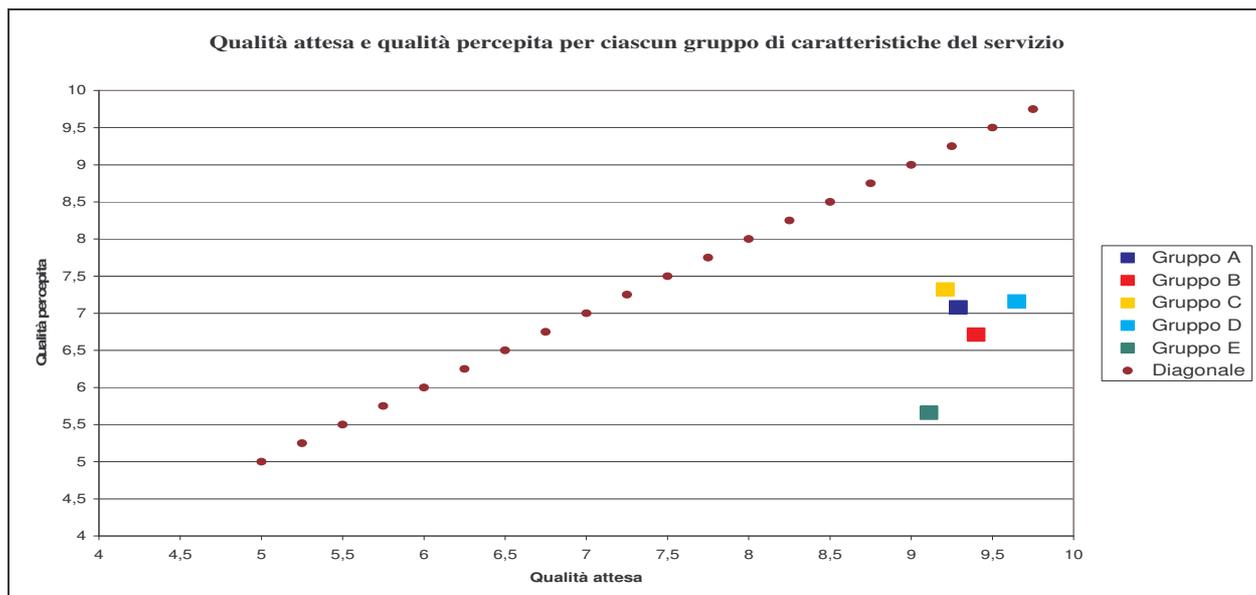
A differenza di quanto si è constatato nelle precedenti indagini, in questo caso le attese su tutte le cinque caratteristiche sono sopra il 9, anche la dimensione A il cui voto medio, invece, era solitamente più basso. Del resto, è facilmente intuibile la rilevanza che ha per un cimitero l'aspetto esteriore della struttura, la pulizia e l'accessibilità degli spazi per le persone anziane. Peraltro, le attese particolarmente elevate su tutte le cinque dimensioni hanno reso ancora più negativi gli scarti con la qualità percepita, specialmente nelle dimensioni B ed E, dove la qualità percepita è stata più bassa. Per contro, l'unica dimensione in cui lo scarto è stato inferiore ai due punti è la C. Se si tiene conto dei risultati ottenuti con la regressione multipla, la situazione per il gruppo B non è così grave, poiché sono stati pochi i casi in cui le caratteristiche del gruppo B sono risultate essere significative per l'andamento della soddisfazione generale. Le criticità più grandi, invece, sono sulle caratteristiche del gruppo E, su cui peraltro l'adozione di eventuali azioni di miglioramento non appare così difficile.

Nel dettaglio, questi sono i voti medi ottenuti dal servizio per ciascun gruppo di caratteristiche rilevate e lo scarto – per ogni gruppo – tra qualità percepita ed attesa.

Medie	A	B	C	D	E
Percezioni	7,09	6,71	7,32	7,16	5,66
Attese	9,29	9,40	9,21	9,65	9,11
Scostamenti	-2,20	-2,69	-1,89	-2,49	-3,45

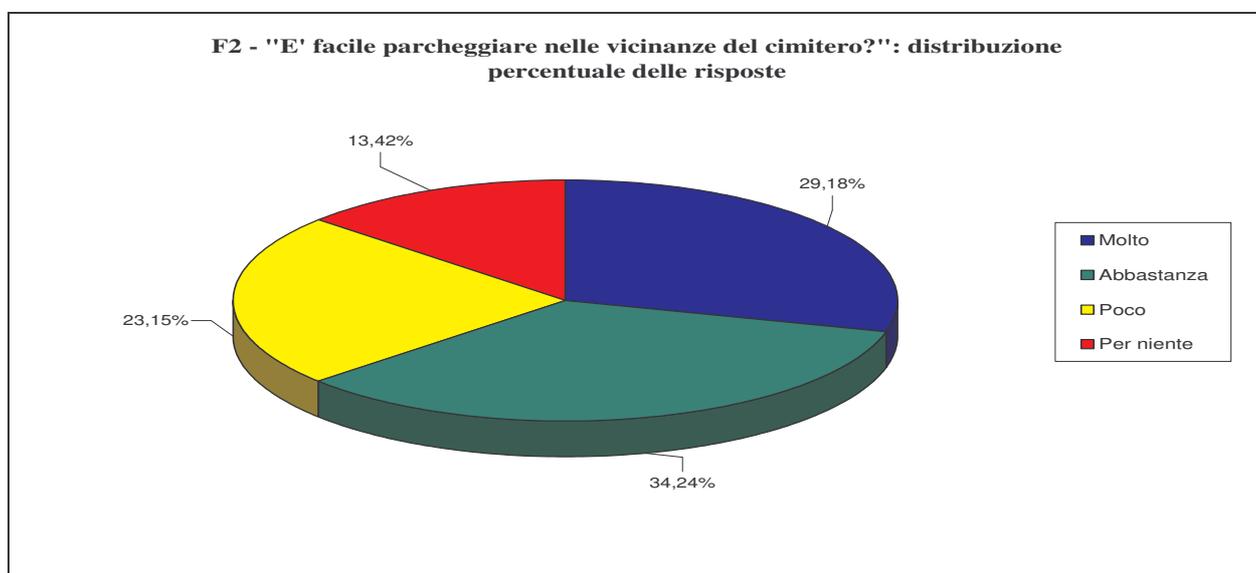
Questi dati possono essere rappresentati graficamente su un asse cartesiano, dove in ascissa vi è la qualità attesa, ed in ordinata vi è quella percepita. Per valutare lo scarto tra qualità percepita ed attesa di ciascuna delle dimensioni del servizio rilevate, bisogna considerare la diagonale (nel grafico rappresentata con dei punti) che parte dall'angolo in basso a sinistra ed arriva all'angolo in alto a destra: tanto più i punti corrispondenti a ciascun gruppo di caratteristiche rilevate sono al di sotto di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è inferiore alle attese; viceversa, tanto più tali punti sono al di sopra di tale diagonale, tanto più la qualità percepita è superiore alle attese. Si può così constatare, ad esempio, che le caratteristiche del gruppo E (“Attenzione e capacità di ascolto dei bisogni”) sono quelle più lontane dalla diagonale (essendo al di sotto di quest'ultima), il che corrisponde al più elevato divario in negativo tra la qualità percepita e le attese. In effetti, come evidenziato dalla precedente tabella, tale scarto medio è superiore ai tre punti. Viceversa, le caratteristiche del gruppo C (“Prontezza e rapidità nel fornire il servizio”) sono

quelle più vicine alla diagonale, pur restando al di sotto di quest'ultima, il che corrisponde al più basso divario in negativo tra la qualità percepita e le attese.

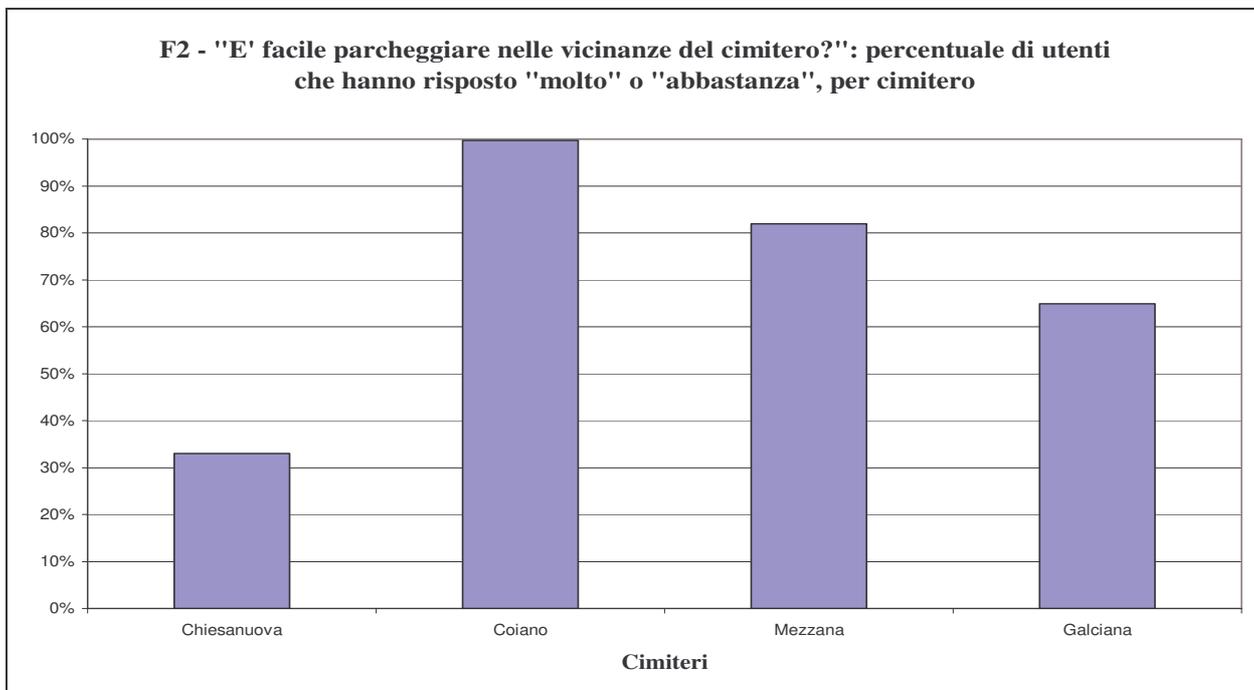


Altre informazioni

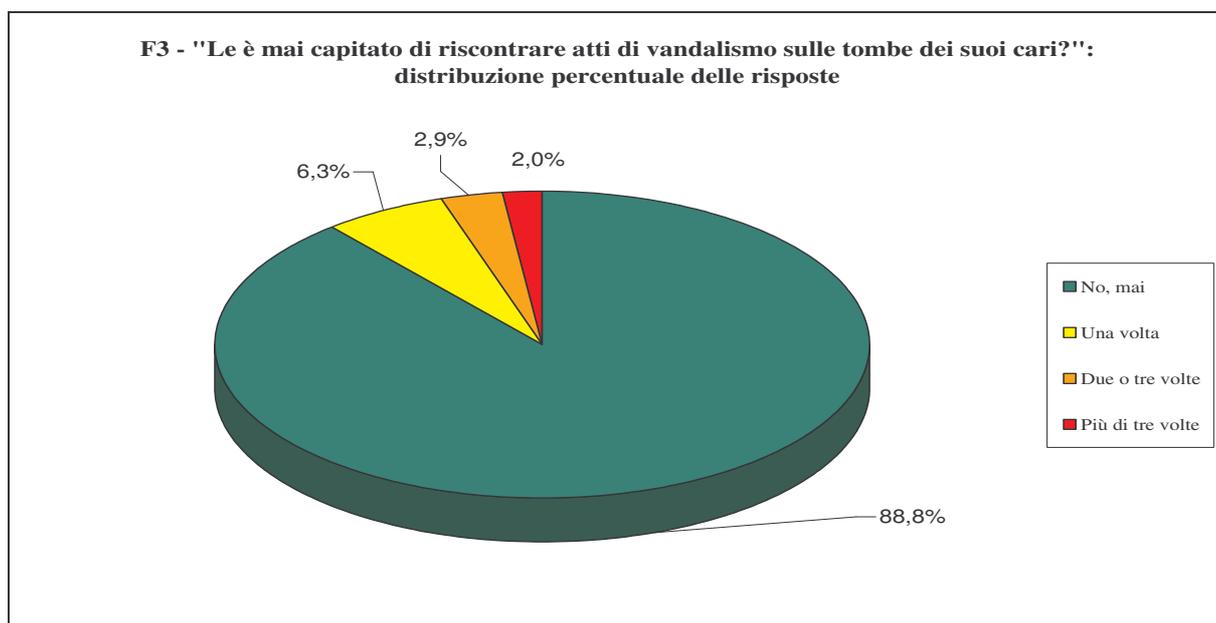
Nella sezione F del questionario con cui è stata effettuata questa indagine sono state chieste agli utenti altre informazioni utili per l'organizzazione del servizio. Con la domanda F2, in particolare, è stato chiesto agli utenti se è facile parcheggiare nelle vicinanze del cimitero. Quasi due terzi degli intervistati (il 63,4%) ha risposto "molto" o "abbastanza", cosicché il parcheggio non sembra un grande problema per gli utenti dei cimiteri. Questa è, nel dettaglio, la distribuzione delle risposte.



Questo risultato, tuttavia, nasconde diversi gradi di difficoltà nel parcheggiare nelle vicinanze dei diversi cimiteri. Se su 287 utenti del cimitero di Coiano, ad esempio, uno soltanto trova "poco" facile parcheggiare, viceversa ben due utenti su tre trovano "poco" o "per niente" facile parcheggiare nelle vicinanze del cimitero di Chiesanuova. Nel dettaglio, queste sono le percentuali di utenti che trovano "molto" o "abbastanza" facile parcheggiare nelle vicinanze dei quattro cimiteri.

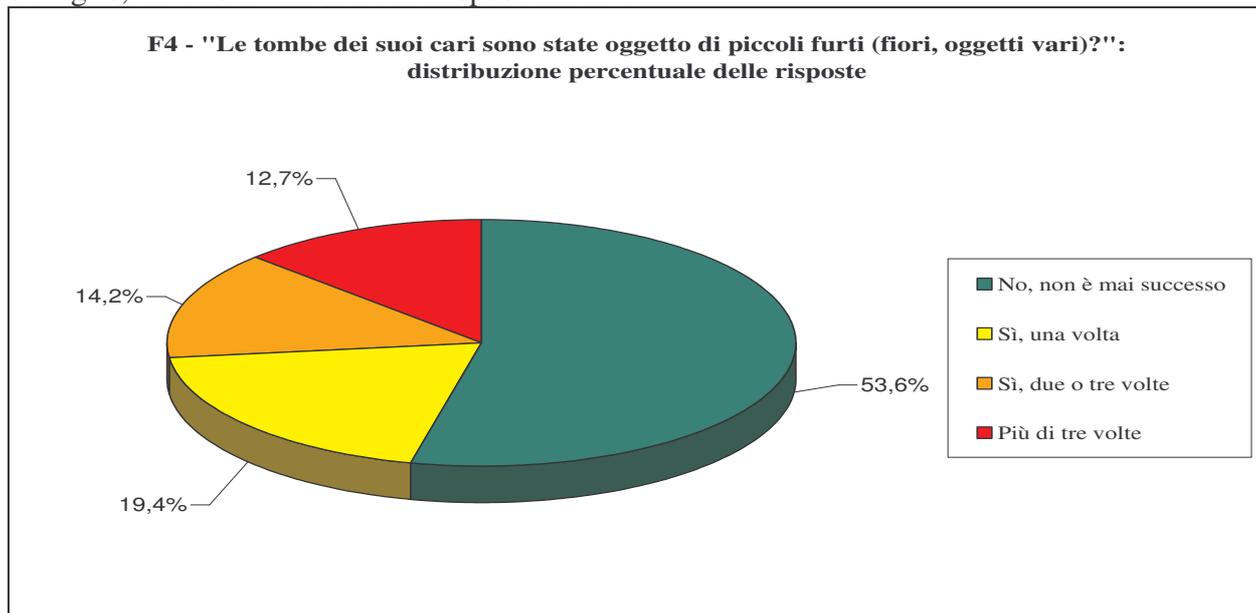


Per quanto riguarda la domanda F3, si è chiesto agli utenti se è mai capitato loro di riscontrare degli atti di vandalismo sulle tombe dei propri cari. Sono 144, pari al 11,2% del totale dei rispondenti, gli utenti cui è capitato almeno una volta di riscontrare atti di vandalismo, così come evidenziato dal seguente grafico.



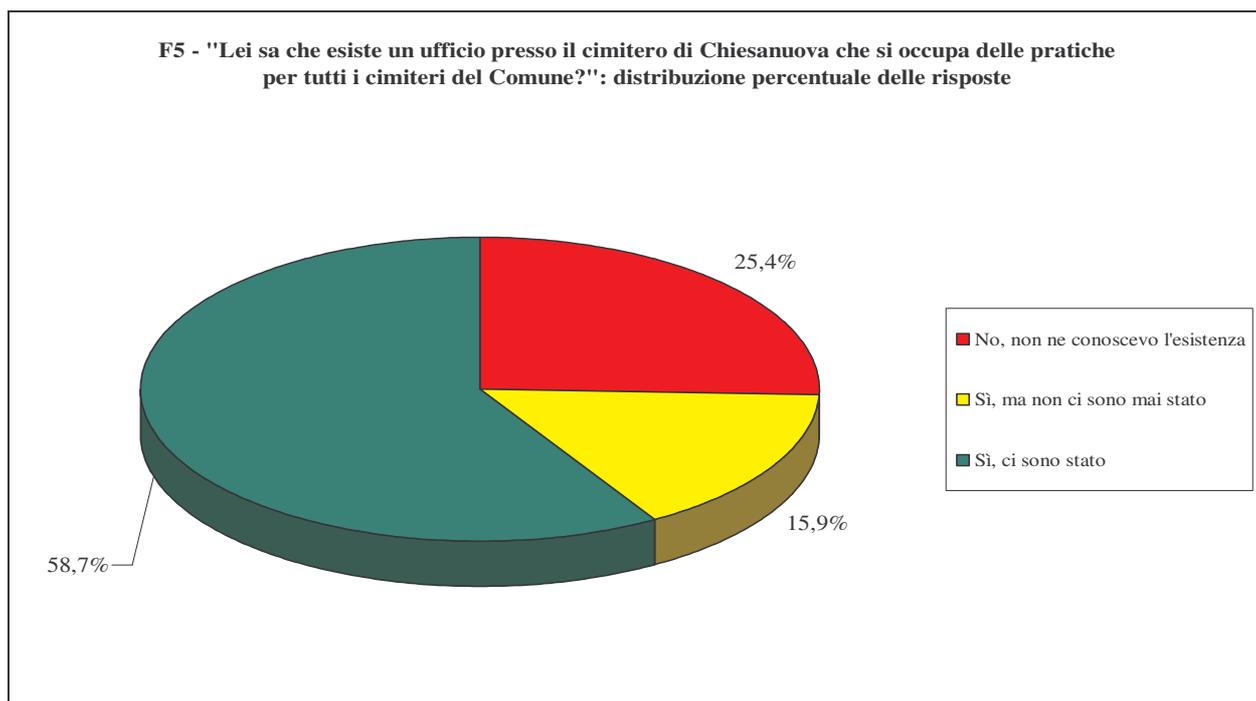
La percentuale di utenti che ha riscontrato atti di vandalismo oscilla tra il 9% e l'11% nei tre cimiteri di Chiesanuova, Coiano e Mezzana. Si registra una percentuale nettamente superiore, invece, tra gli utenti del cimitero di Galciana, dove un intervistato su cinque ha lamentato almeno un atto vandalico; inoltre, in questo cimitero ammonta all'11,3% la percentuale di coloro che hanno riscontrato almeno due volte degli atti di vandalismo sulle tombe dei loro cari.

Con la domanda F4 è stato chiesto agli intervistati se le tombe dei loro cari sono state oggetto di piccoli furti: in questo caso, la percentuale di coloro che ha risposto affermativamente (almeno una volta) è nettamente più alta, arrivando al 46,4%. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione delle risposte rilevate.

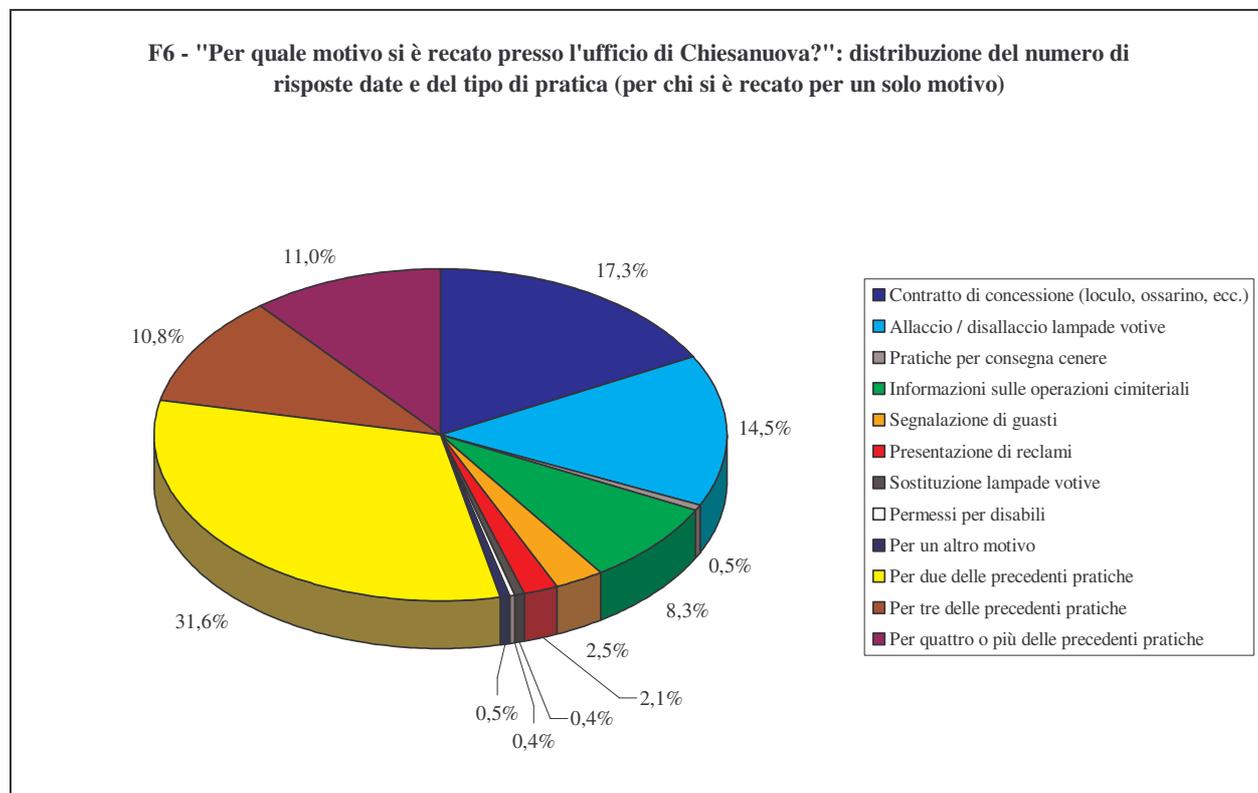


La percentuale degli intervistati che hanno risposto che le tombe dei loro cari non hanno subito piccoli furti oscilla tra il 48% ed il 52% nei tre cimiteri di Chiesanuova, Coiano e Galciana; tale percentuale è notevolmente più alta, invece, tra gli utenti del cimitero di Mezzana, raggiungendo il 70% dei rispondenti. Da sottolineare, inoltre, che quasi un utente su quattro del cimitero di Coiano (esattamente il 24,3%) ha subito per più di tre volte piccoli furti presso le tombe dei propri cari.

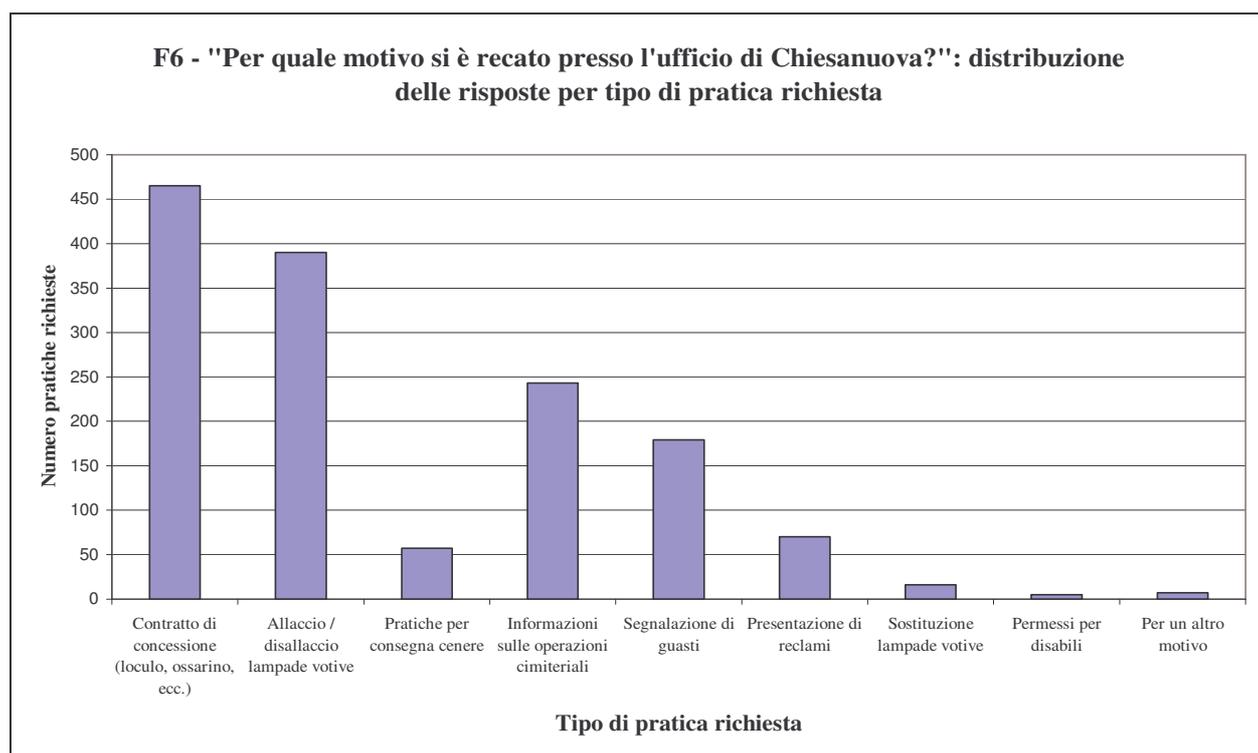
La domanda F5 chiedeva agli intervistati se fossero a conoscenza dell'ufficio situato presso il cimitero di Chiesanuova, in cui è possibile disbrigare diverse pratiche per tutti i cimiteri comunali. Circa tre intervistati su quattro sono a conoscenza di questo ufficio, anche se vi si sono recati soltanto il 59% circa dei rispondenti, come si evince da questo grafico.



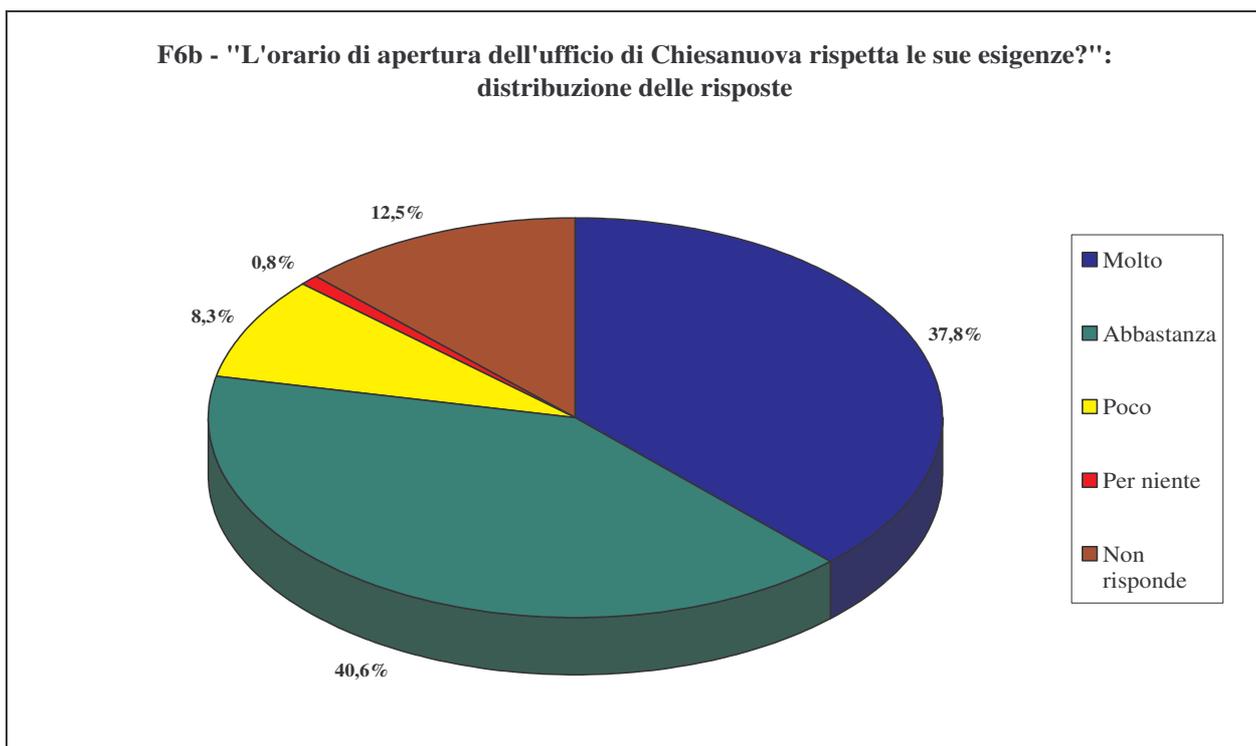
A tutti coloro che si sono recati almeno una volta in tale ufficio, è stato quindi chiesto – con la domanda F6 – per quale tipo di pratica, se ritengono l’orario di apertura di tale ufficio adeguato, se gli impiegati sono stati gentili e cortesi e, infine, se è facile contattare l’ufficio per telefono. Nel seguente grafico è rappresentata la distribuzione di coloro che si sono recati all’ufficio per numero di pratiche richieste e (per chi ha indicato una sola pratica) il tipo di pratica richiesta. Si può notare che oltre la metà di coloro che si sono recati almeno una volta presso l’ufficio di Chiesanuova hanno chiesto almeno due tipi di pratica.



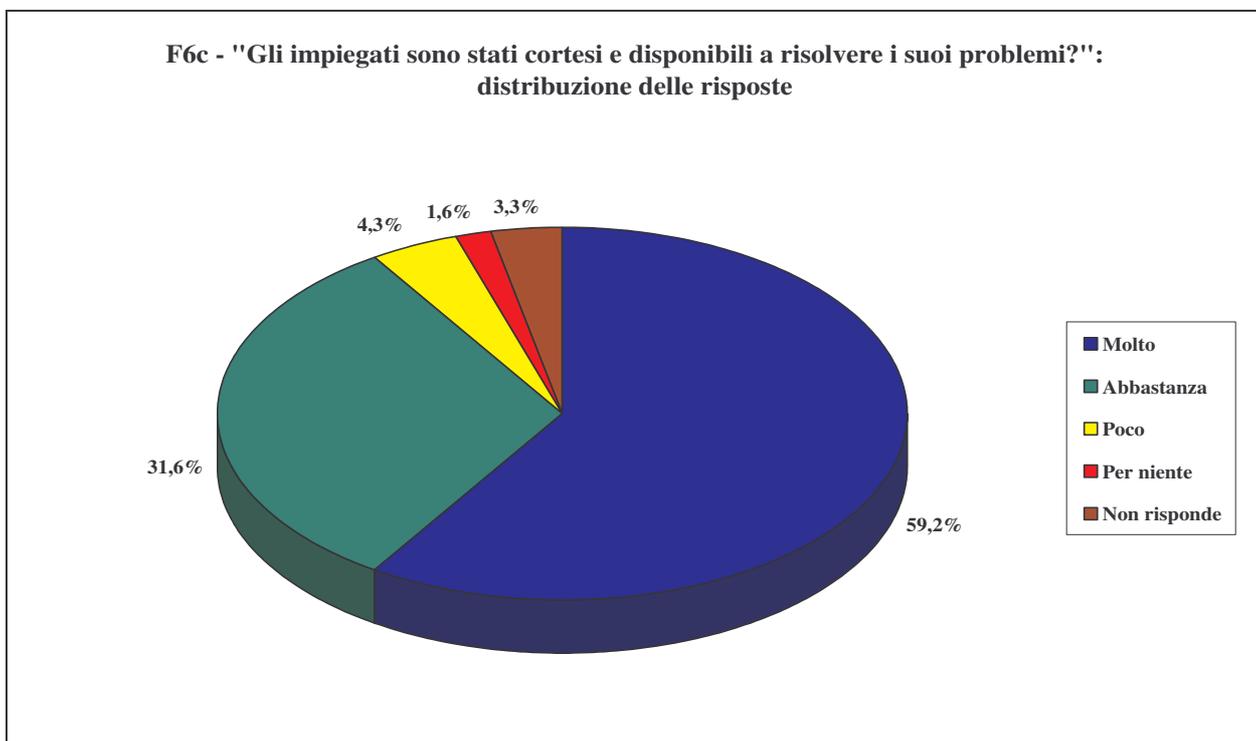
La distribuzione delle risposte per tipo di pratica richiesta (tenuto conto del fatto che ogni utente poteva indicare più pratiche), invece, è la seguente.



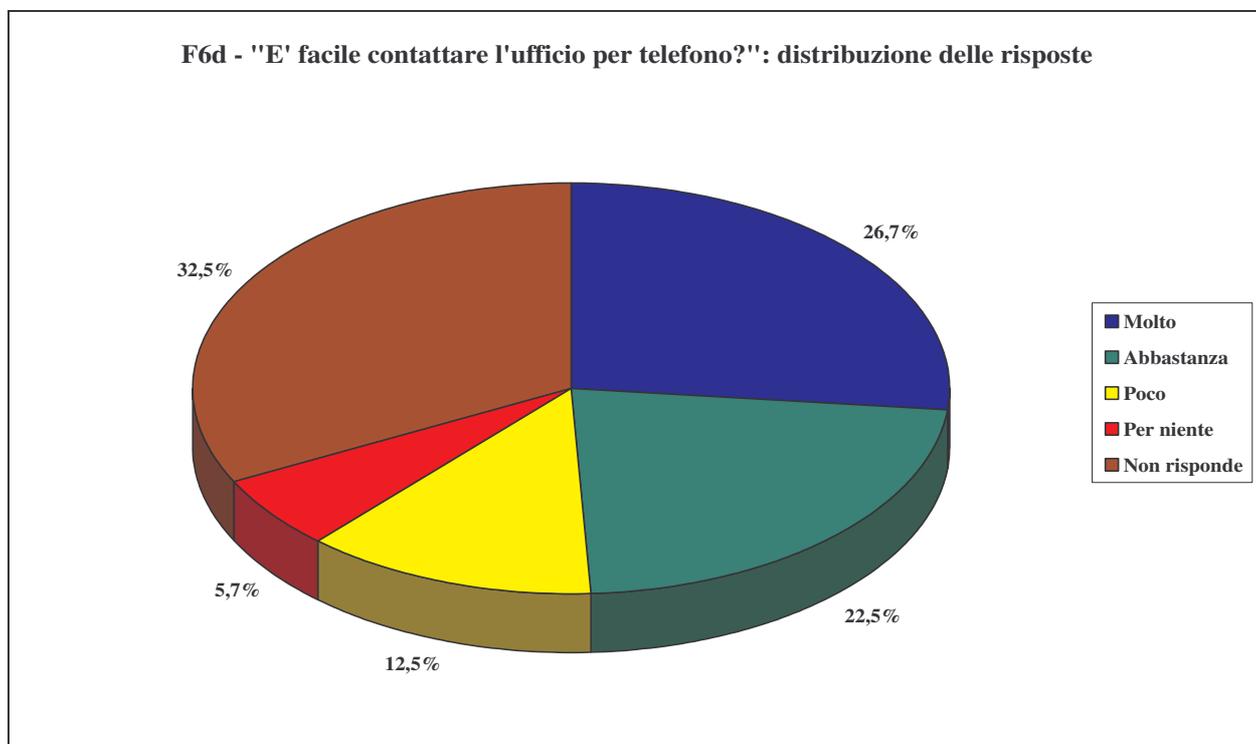
Quasi otto intervistati su dieci, tra coloro che si sono recati almeno una volta all'ufficio di Chiesanuova, ritengono che l'orario di apertura dell'ufficio rispetti "molto" o "abbastanza" le loro esigenze, come si può evincere dal seguente grafico.



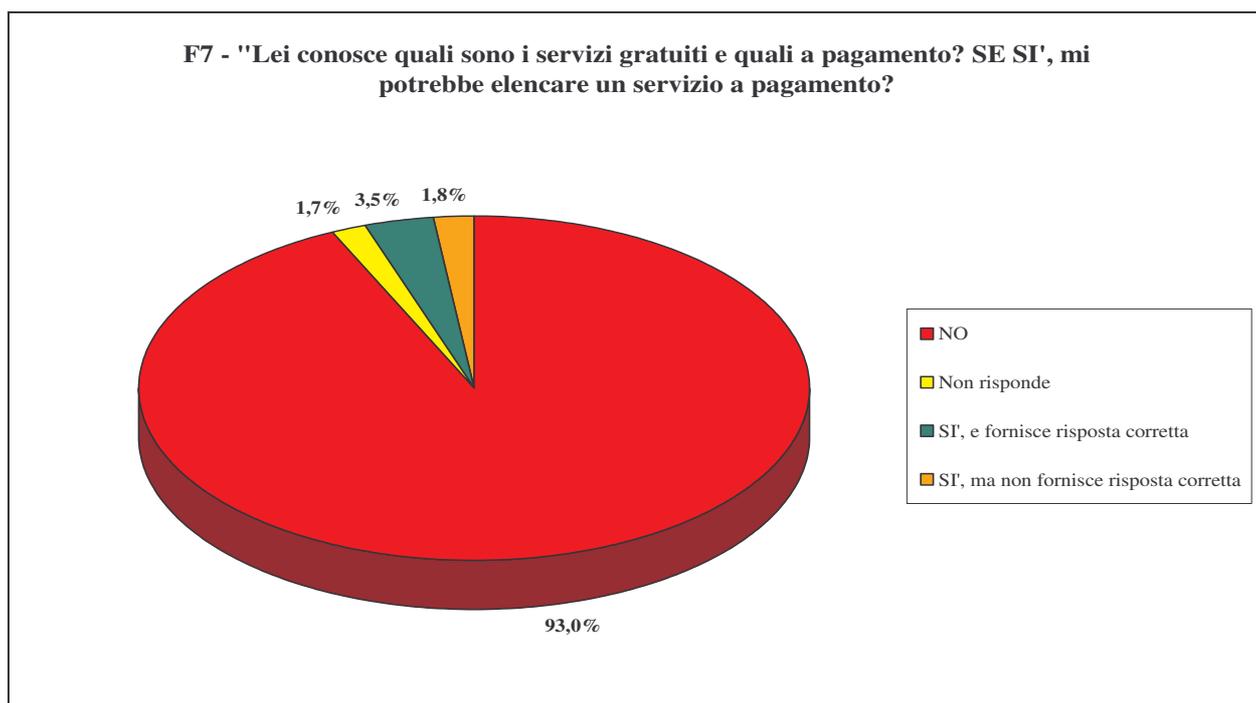
Sempre considerando coloro che si sono recati almeno una volta presso l'ufficio di Chiesanuova, più di nove intervistati su dieci, inoltre, ritengono che gli impiegati siano stati "molto" o "abbastanza" cortesi e disponibili a risolvere i loro problemi. Nel dettaglio, la distribuzione delle risposte è rappresentata nel seguente grafico.



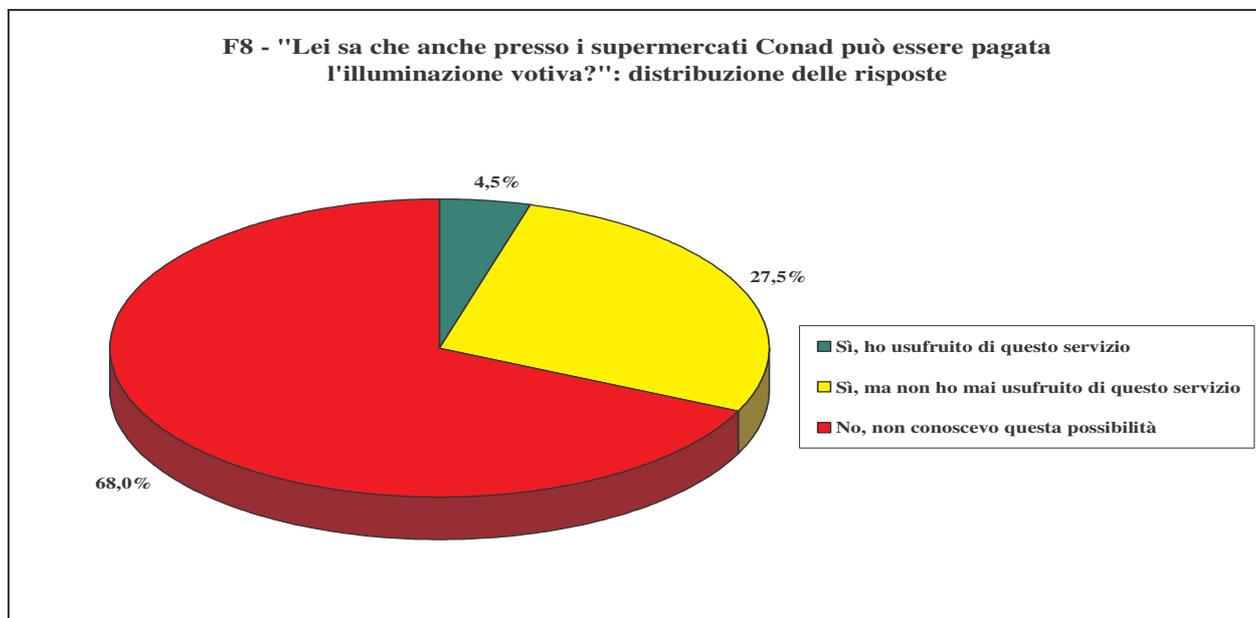
Infine, circa la metà di coloro che si sono recati almeno una volta presso l'ufficio di Chiesanuova ritiene che sia "molto" o "abbastanza" facile contattare l'ufficio per telefono; della restante metà, circa uno su tre ritiene che sia "poco" o "per niente" facile, mentre gli altri due non hanno risposto, probabilmente perché non hanno mai tentato di contattare telefonicamente l'ufficio. La distribuzione di queste risposte è rappresentata nel seguente grafico.



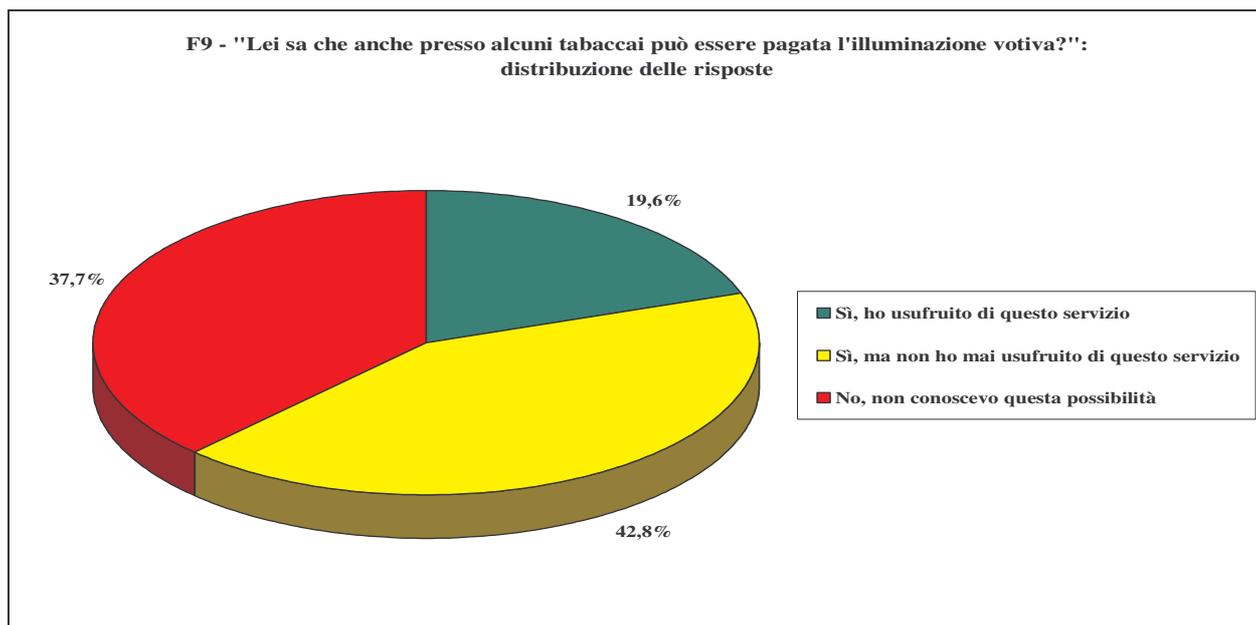
Sono soltanto 69 su un totale di 1302 intervistati, ovvero il 5,3%, gli utenti che dichiarano di essere a conoscenza di quali siano i servizi gratuiti e quali a pagamento. Di questi, peraltro, soltanto 54 sono stati in grado di indicare almeno un servizio a pagamento, e di questi soltanto 45 hanno fornito una risposta corretta. Nel grafico seguente è indicata la distribuzione delle risposte (o delle non risposte) dagli utenti intervistati.



Con la domanda F8 è stato chiesto agli utenti se sono a conoscenza del fatto che l'illuminazione votiva possa essere pagata anche presso i supermercati Conad. Più di due intervistati su tre, ovvero 874 rispondenti su un totale di 1286, non è a conoscenza di questa possibilità. Inoltre, tra i restanti 412 rispondenti che ne sono a conoscenza, soltanto 58 (il 4,5% del totale) ne hanno usufruito almeno una volta. Questa, nel dettaglio, è la distribuzione delle risposte.



Infine, con la domanda F9 è stato chiesto agli intervistati se sono a conoscenza del fatto che l'illuminazione votiva possa essere pagata anche presso i tabaccai. In questo caso, la maggior parte dei rispondenti sono a conoscenza di questa opportunità: 770 su un totale di 1235. Di questi però, solo 242 ha effettivamente utilizzato questo servizio almeno una volta. Questo dipende anche dal fatto che, verosimilmente, solo una parte minoritaria di coloro che si recano presso i cimiteri paga effettivamente l'illuminazione votiva. Nel grafico seguente è rappresentata la distribuzione delle risposte.



Suggerimenti e precisazioni fornite dagli utenti

Così come è stato fatto per tutte le indagini fin qui condotte, al termine del questionario è stata data la possibilità agli intervistati di indicare un suggerimento utile per migliorare il servizio, oppure un'eventuale precisazione rispetto alle risposte fornite. Si tratta, quindi, di una classica domanda aperta, ovvero senza modalità di risposta predefinite. Gli utenti che hanno effettuato almeno una segnalazione sono stati tantissimi: 633, ovvero quasi la metà dei 1303 utenti complessivamente intervistati nei quattro cimiteri, a conferma del fatto che, nonostante un giudizio complessivamente sufficiente a livello di soddisfazione generale, sono tuttavia numerose le criticità forti del servizio, come in parte si è avuto modo di evidenziare nel corso di questa relazione.

La segnalazione più frequente fatta dagli intervistati di tutti i quattro cimiteri (108 segnalazioni) riguarda la **sicurezza**: viene richiesto, in pratica, un forte aumento della sorveglianza, sia essa attraverso la presenza di guardiani o custodi, sia con telecamere. L'impressione è che nelle caratteristiche del servizio che sono state utilizzate per la rilevazione della qualità percepita, non ce ne sia stata una corrispondente a questo problema: l'unica che, solo marginalmente, riguardava questo problema, infatti, è la D3 ("Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli"), che tuttavia è risultata significativa per l'andamento della soddisfazione generale soltanto al cimitero di Coiano, ed il cui voto medio, peraltro, non è stato particolarmente basso. Il maggior numero di segnalazioni – in rapporto al numero delle interviste effettuate – è effettivamente a Coiano, dove l'8,53% degli intervistati ha espresso l'esigenza di una maggiore sicurezza, seguita a ruota da quello di Chiesanuova, 8,51%; presso il cimitero di Galciana il problema è stato fatto presente dall'8,37% degli intervistati, mentre a Mezzana è stato il 7,64%.

La seconda segnalazione più frequente (76 segnalazioni) fatta dagli intervistati riguarda la necessità di **allargare il cimitero**. Tuttavia, a differenza del problema sicurezza, che come si è visto è stato avvertito indistintamente in tutti i quattro cimiteri, in questo caso sono stati quasi esclusivamente gli utenti del cimitero di Mezzana ad evidenziare questo problema. Nei cimiteri di Chiesanuova e di Coiano, in effetti, non vi è stata alcuna indicazione di questo genere, mentre a Galciana ve ne sono state soltanto 4. Di conseguenza, le restanti 72 segnalazioni provengono dal cimitero di Mezzana, dove quasi un intervistato su quattro (esattamente il 23,9%) ha espresso spontaneamente questo disagio. Va sottolineato, a tal proposito, che molti precisavano l'esigenza che non venissero più accettate in questo cimitero salme provenienti da quartieri o paesi diversi, non essendovi già più posto per gli stessi residenti della zona. Anche in questo caso, inoltre, si tratta di una caratteristica del servizio che non era stata rilevata tra gli aspetti della qualità percepita.

La terza segnalazione più frequente, con 63 indicazioni, riguarda la richiesta che vi sia **presente** spesso o sempre nei cimiteri **del personale**. E' evidente che si tratta di una richiesta che s'intreccia con l'esigenza di maggiore sicurezza, ma anche, come si vedrà, con l'esigenza di una maggiore assistenza, di avere più informazioni, ed anche di garantire la celere sostituzione delle lampadine votive guaste. Ancora una volta, inoltre, questa esigenza proviene soprattutto dal cimitero di Mezzana, espressa dall'8,64% degli intervistati; in misura minore, questa esigenza è stata espressa anche dall'utenza dei cimiteri di Chiesanuova (4,75%), di Coiano (3,41%), e solo marginalmente anche da quella di Galciana (1,48%). A differenza delle due precedenti segnalazioni, però, questa caratteristica del servizio era presente tra quelle con cui si è rilevata la qualità percepita: si tratta della caratteristica B1 ("Quando ho necessità, trovo facilmente a chi rivolgermi"), il cui voto medio – si ricorda – è stato effettivamente particolarmente basso: 4,65 nei quattro cimiteri. Solo nel cimitero di Chiesanuova questo aspetto del servizio ha raggiunto la sufficienza (voto medio 6,42) e, d'altra parte, è stato anche l'unico cimitero in cui questa caratteristica è risultata essere significativa per l'andamento della soddisfazione generale. Negli altri tre cimiteri, invece, il voto medio è stato il più basso in assoluto, appena sopra il 3! Si è trattato probabilmente di

voti molto bassi che sono stati assegnati anche da chi, alla fine, è comunque soddisfatto del servizio in generale, cosicché tali caratteristiche non sono risultate essere significative per l'andamento della soddisfazione in generale. Alla luce di queste considerazioni, appare quindi prioritario intervenire su questo aspetto del servizio in tutti i quattro cimiteri osservati.

Nella classifica delle osservazioni più frequenti, la quarta, con 56 segnalazioni, riguarda il livello di **pulizia** dei cimiteri sotto ogni punto di vista: dai vialetti infangati all'erba da tagliare; dai parcheggi alle parti più nascoste del cimitero; dalla cura dei fiori ai cipressi da potare. In questo caso, le segnalazioni più frequenti sono venute dagli utenti del cimitero di Chiesanuova, con il 6,1% degli intervistati che hanno posto in evidenza questo problema; segue il cimitero di Mezzana, con il 5%, quindi quelli di Galciana, con il 3,9%. Il problema appare marginale, invece, a Coiano, dove vi sono state soltanto 2 segnalazioni di questo tipo (pari allo 0,68% degli intervistati). Anche in questo caso, inoltre, la caratteristica è stata utilizzata per rilevare la qualità percepita: si tratta, infatti, della caratteristica A1 ("Gli spazi cimiteriali sono puliti"), che effettivamente è risultata essere significativa in tutti i quattro cimiteri osservati. Inoltre, i voti medi riportati in questa caratteristica nei quattro cimiteri sono stati piuttosto soddisfacenti, e comunque superiori ai livelli medi di soddisfazione generale, cosicché appare più opportuno valorizzare questo aspetto del servizio, piuttosto che intervenire con azioni di miglioramento.

Scendendo ancora nella classifica delle osservazioni più frequenti, al quinto posto – con 55 segnalazioni – c'è la richiesta di ampliare o di costruire nuovi **parcheggi**. Si tratta di un aspetto non strettamente collegato con la qualità del servizio, e che comunque è stato rilevato nelle "altre informazioni" (domanda F2- "E' facile parcheggiare nelle vicinanze"). Si era già visto che il parcheggio è piuttosto problematico presso il cimitero di Chiesanuova, ed in effetti la maggior parte delle segnalazioni proviene da lì (40 segnalazioni, pari al 7,9% degli intervistati); le restanti 15 segnalazioni provengono, invece, dal cimitero di Mezzana, corrispondenti al 5% degli intervistati. Nessuna segnalazione di questo tipo, invece, è pervenuta dai cimiteri di Coiano e Galciana.

Vale la pena di scorrere ancora qualche posizione nella classifica delle segnalazioni più frequenti: al sesto posto, con 45 segnalazioni, si trova infatti una criticità forte del servizio, che riguarda la **carenza di informazioni** lamentata dagli utenti. Dalla mancanza di informazione sui servizi gratuiti, come si è visto con la domanda F7, alla mancanza di numeri di telefono di referenti o responsabili; dalla carenza di informazione sui servizi offerti alla mancanza di una semplice bacheca. Ancora una volta, queste segnalazioni provengono soprattutto dagli utenti del cimitero di Chiesanuova, dove pure si trova un ufficio, ed in parte anche dal cimitero di Mezzana: nel primo caso, sono stati il 5,2% gli utenti che hanno espresso questo problema, mentre nel secondo sono stati il 4,65%. Si ricorda, inoltre, che questo aspetto del servizio è stato utilizzato per la rilevazione della qualità percepita con tutte le tre caratteristiche della dimensione E ("Attenzione alla capacità di ascolto dei bisogni"): la media dei voti medi di queste tre caratteristiche nei quattro cimiteri, infatti, è stata al di sotto della sufficienza, pari a 5,66. Tutte le tre caratteristiche, inoltre, sono risultate essere correlate significative all'andamento del livello di soddisfazione generale in almeno uno dei quattro cimiteri (si veda il dettaglio nella tabella riassuntiva degli aspetti più significativi del servizio). Appare dunque prioritario intervenire su questi tre aspetti del servizio.

Al settimo posto delle segnalazioni più frequenti effettuate, si trovano **messaggi di soddisfazione** del servizio, come ad esempio "va bene così", o "sono soddisfatta/o così". E' il caso di evidenziare che quasi tutte queste segnalazioni (39 su 40, mentre l'ultima proviene da Chiesanuova) provengono dall'utenza del cimitero di Mezzana, dove il 13% degli intervistati ha espresso un messaggio di questo tipo.

All'ottavo posto, infine, con 28 segnalazioni vi è la richiesta di garantire rapidamente il **cambio delle lampadine votive** che si guastano. Soprattutto nei cimiteri periferici, appare forte l'esigenza di garantire la manutenzione, il controllo, o almeno la distribuzione delle lampade sul posto. Alcuni utenti chiedono addirittura di pagare di meno il servizio di illuminazione votiva, a fronte di un servizio che non viene garantito, o in cambio di delegare

agli utenti il compito di cambiare la lampadina. La richiesta proviene soprattutto dal cimitero di Galciana, dove il 4,9% dell'utenza ha fatto questa segnalazione, e – in misura minore – dal cimitero di Coiano (3,1%) e di Mezzana (2,3%). Anche questa caratteristica, in effetti, è stata utilizzata per rilevare la qualità percepita del servizio: si tratta della C2 (“Gli interventi di manutenzione delle lampade votive sono eseguiti rapidamente”), il cui voto medio è stato anch'esso insufficiente, pari a 5,7. Se si fa eccezione per il cimitero di Chiesanuova, dove il voto medio è stato pari a 6,7, negli altri tre cimiteri il voto medio è stato insufficiente. Inoltre, presso i cimiteri di Galciana e Coiano, dove il voto medio è stato addirittura inferiore al 5, questa caratteristica è risultata essere correlata significativamente all'andamento della soddisfazione generale, cosicché appare urgente intervenire presso questi due cimiteri per migliorare il servizio; tanti più se si considera che non si tratta nemmeno di un intervento così complesso da realizzare.

Numerose altre richieste sono state segnalate da un certo numero di utenti. Se ne riporta il dettaglio, aggregato per i quattro cimiteri, nella seguente tabella comprendente anche le prime otto richieste di cui si è già detto. Tra queste altre segnalazioni, si ritiene opportuno sottolineare quella relativa alla **presenza di barriere architettoniche per i disabili**, con 15 segnalazioni.

Richieste e segnalazioni inerenti a	Occorrenze
Aumentare il servizio di sorveglianza	108
Ingrandire il cimitero, aumentare il numero di posti	76
Garantire una costante o maggiore presenza di personale nel cimitero	63
Tenere più pulito	56
Creare nuovi parcheggi / ampliare quelli già esistenti	55
Garantire una maggiore informazione al pubblico sui servizi offerti / mettere una bacheca / fornire numeri di telefono per contattare gli operatori o i responsabili	45
Messaggi di soddisfazione o di lode al servizio	40
Distribuire e garantire la manutenzione delle lampade votive sul posto / controllare più spesso le lampade votive e cambiare più celermente quelle guaste / abbassare il prezzo dell'illuminazione votiva, a fronte di un servizio scadente	28
Aumentare il numero dei forni crematori / ripristinarli più velocemente	24
Curare di più i cimiteri / Migliorare il servizio (in generale) / non peggiorare il servizio	23
Mettere più bidoni della spazzatura / svuotarli più spesso / istituire e favorire la raccolta differenziata dei rifiuti / mettere i sacchi della spazzatura	21
Mettere a disposizione un maggior numero di scale / mettere delle scale più leggere / mettere delle scale più alte presso i forni	19
Fare la manutenzione della struttura edilizia e delle tombe / ristrutturare i cimiteri	18
Rifare la pavimentazione dei vialetti / sistemare i pavimenti delle gallerie / illuminare le gallerie nel sottosuolo / eliminare il ristagno di acqua dalle gallerie	16
Migliorare la qualità del servizio per i disabili (rampe, discese, ascensori, rimozione di barriere architettoniche, ecc.)	15
Mettere le serrature sulle porte dei bagni / tenere più puliti i bagni / mettere la carta igienica	12
Controllare o chiudere l'area del sottopassaggio / tenere pulito il sottopassaggio	11
Mettere a disposizione dell'acqua in alcune zone / mettere a disposizione delle taniche vicino alle prese d'acqua / mettere uno scarico vicino alla presa d'acqua	11
Problemi di accessibilità al cimitero (costruire un marciapiedi in via Montalese / da Maliseti al cimitero / mettere un muro spartitraffico / ripristinare l'accessibilità vicino la Chiesa)	10
Aprire un secondo ingresso / aprire un ingresso o un cancello laterale	10
Rendere il personale più tempestivo / aumentare la velocità di lavoro degli operatori	10
Curare di più l'area più vecchia del cimitero e le tombe più antiche / l'area dei caduti di guerra	9
Invitare i cittadini ad avere più rispetto per il luogo / a fare meno confusione / a fare un po' di raccoglimento	8
Impedire l'apertura dei cancelli di notte / controllare che i cancelli siano chiusi di sera e di notte	8
Mettere una mappa o delle indicazioni per l'individuazione degli uffici, dei bagni, o delle tombe	7
Mettere a disposizione un maggior numero di scope, portascopo ed altri attrezzi	7
Mettere delle panchine per sedersi e riposarsi / davanti agli ossarini / nelle gallerie	7
Aumentare il numero di ossarini	7

Mettere la ghiaia o il ghiaio dove serve / togliere l'erba nei quadri dove non ci deve essere	6
Mettere del personale più competente e più qualificato	6
Aumentare le aree verdi	5
Ridurre o vietare l'accesso alle auto	5
Impedire la presenza di zingari e di barboni nel cimitero	5
Impedire l'accattonaggio dei nomadi e degli zingari	5
Dare la possibilità di esumare le salme anche dopo i dieci anni o di dare la possibilità di fare tumulazioni permanenti	5
Segnalazioni riguardanti il cimitero di Santa Lucia (abbandono, manca l'acqua, ecc.)	5
Sistemare, curare migliorare o abbellire le tombe	4
Ripristinare più velocemente i tumuli provvisori / evitare tumuli disordinati	4
Il personale sia più cortese e disponibile	4
Fornire una maggiore assistenza agli utenti, specie quelli più anziani	4
Prolungare l'orario di apertura al pomeriggio	4
Spostare i fiori e i vasi da davanti i loculi o davanti ai forni perché ingombrano / sono pericolosi	4
Garantire la presenza almeno di un operatore alla domenica	3
Vietare l'ingresso ai cani o ad altri animali molesti	3
Vietare l'ingresso alle biciclette	3
Rispondere velocemente alle segnalazioni o alle sollecitazioni, anche quelle via e-mail	3
Rimettere a posto pilastri / ripristinare le zone C e D (Chiesanuova)	3
Ridurre le code all'ufficio centrale	3
Altre richieste con due sole segnalazioni	12
Altre richieste con una sola segnalazione	18