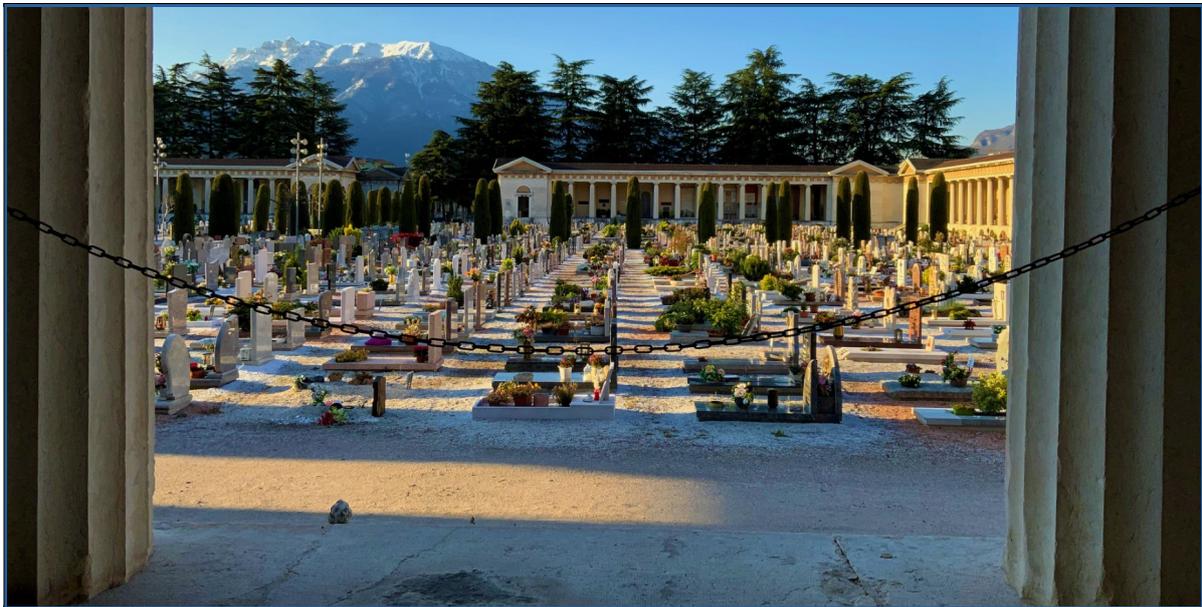


INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
NEI CONFRONTI DEI SERVIZI FUNERARI
DEL COMUNE DI TRENTO

anno 2023

RISULTATI



SEZIONI

PREMESSA

NOTA METODOLOGICA CAMPIONE

ANALISI DEI RISULTATI

ANALISI DEI SUGGERIMENTI

BREVI CONSIDERAZIONI FINALI



PREMESSA

Nel mese di maggio 2023 è stata riproposta l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza dei Servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento, quale efficace strumento di confronto, di partecipazione e miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Le precedenti indagini risalgono agli anni 2006, 2008, 2012, 2017 e 2021: la ripetizione dell'analisi nel tempo permette di monitorare i giudizi dell'utenza al fine di adeguare costantemente la missione istituzionale ai bisogni emersi e alle aspettative concrete.

Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine, ha risposto solo chi è interessato a fornire la propria opinione, dando origine ad un campione auto-selezionato, che non può essere considerato rappresentativo dal punto di vista statistico.

La rilevazione è dedicata ai servizi funebri ed a quelli erogati dal Tempio crematorio, avviato il 29 settembre 2021, ed è preordinata ad esprimere le seguenti finalità:

- rilevare tempestivamente eventuali contestazioni e suggerimenti, per intraprendere azioni di miglioramento;
- realizzare un'indagine efficace ma non onerosa in termini di tempo e risorse.

La delicatezza del fenomeno indagato ha condotto alla predisposizione di un questionario snello, con un numero di domande limitato e, pur tuttavia, esauriente ad indagare gli aspetti salienti del servizio funebre. Le nove domande, a risposta chiusa, spaziano dalla valutazione sul servizio erogato a quella sul personale, sia amministrativo sia operaio, anche focalizzando l'attenzione su quei profili, quali la cortesia e l'empatia, che – per la natura dei servizi in esame – rivestono un particolare rilievo. È inoltre presente uno spazio in cui i cittadini e le cittadine possono esprimere suggerimenti e reclami ed una sezione riguardante i dati anagrafici del partecipante l'indagine.

NOTA METODOLOGICA

L'obiettivo di ampliare il più possibile la partecipazione all'indagine è stato conseguito tramite la predisposizione di modalità diversificate di somministrazione del questionario.

I moduli di rilevazione sono stati, da un lato, consegnati dal personale amministrativo all'utenza al termine delle operazioni di organizzazione del servizio funebre e, dall'altro, sono stati messi a disposizione del pubblico presso l'Ufficio funerario e il Tempio crematorio, nonché alle camere mortuarie del Cimitero di Trento.

Anche la restituzione dei questionari è stata agevolata consentendone il deposito in vari punti: nella cassetta postale all'esterno dell'Ufficio, nell'apposito contenitore posto nella sala di attesa o mediante consegna al personale.

I questionari compilati sono stati 35, su un totale di 101 servizi funebri svolti nel mese di realizzazione dell'indagine, in tal modo conseguendo una partecipazione del 35,35 % dell'utenza, in linea con le aspettative attese in un ambito operativo così delicato.

CAMPIONE

Il campione è composto da coloro che nel mese oggetto dell'indagine si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari per l'organizzazione del funerale di un proprio congiunto o per richiedere il servizio di cremazione.

Tenuto conto della variabilità delle situazioni di decesso trattate e della estrema delicatezza di alcune di esse, è stato deciso che l'operatore – sulla base della propria sensibilità – non avrebbe proposto espressamente la compilazione del questionario alle persone che manifestavano uno stato emotivo particolarmente turbato.

La parte iniziale del questionario è composta da brevi indicazioni anagrafiche e attinenti al profilo di chi ha preso parte all'indagine.

Si nota dalla seguente tabella e dal grafico correlato (grafico 1) che chi ha fornito la propria valutazione è in maggioranza femminile (56,00%).

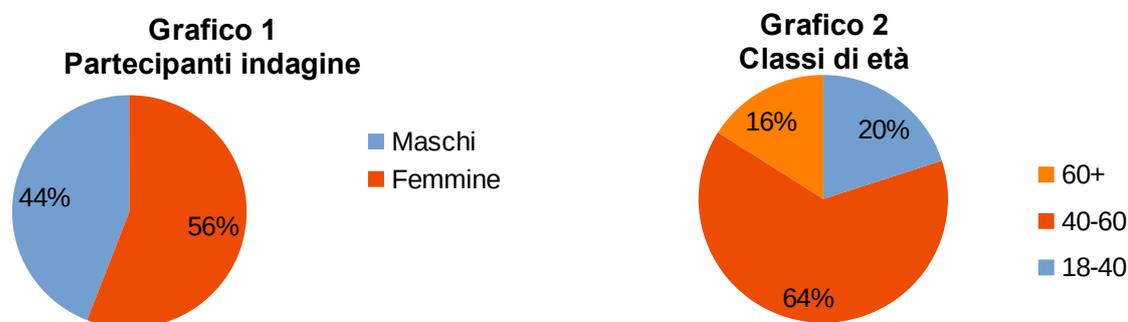
Tab. 1 – Genere dei rispondenti

	Valore assoluto	Valore %
Maschio	15	44
Femmina	19	56
Non risponde	1	0,35
Totale	35	100

Con riferimento all'età dei rispondenti (vedi tabella e grafico 2), la fascia più rappresentata è quella dai 40 ai 60 anni (64%), seguita da quella 18-40 anni (16%), mentre solo 4 questionari sono stati compilati dall'utenza ricadente nella fascia di età oltre 60 anni (4,26%).

Tab. 2 – Classi di età dei rispondenti

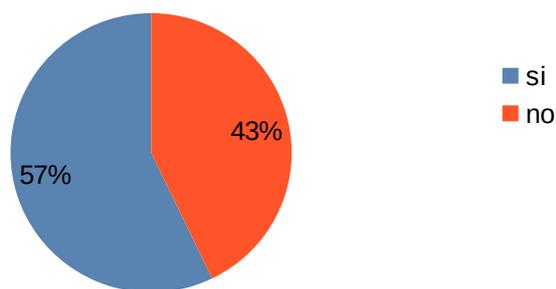
	Valore assoluto	Valore %
18-40	5	20
40-60	16	64
Oltre 60	4	16
Totale	25	100



Dei 35 rispondenti che si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari del Comune il 57% (20 intervistati), risiedono nel Comune di Trento (vedi tabella e grafico 3). Nella precedente rilevazione effettuata nel 2021 i residenti rappresentavano l'82,98 del totale dei partecipanti, mentre nell'indagine del 2016 la percentuale era del 79,1%.

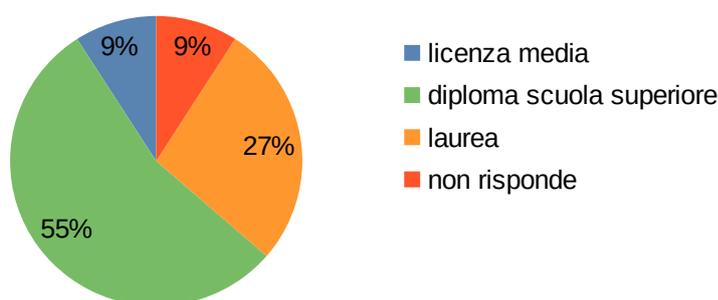
Tab. 3 – Residenza dei rispondenti	Valore assoluto	Valore %
Comune di Trento	20	57,14
Altro Comune	15	42,86
Non risponde	0	0
Totale	35	100

Grafico 3
Residenza nel Comune di Trento



Dal grafico sotto riportato si rileva che il 54,55% di coloro che hanno partecipato all'indagine sono in possesso di un diploma di scuola superiore, il 27,27% ha conseguito la laurea, mentre il 9,09% ha la licenza media.

Grafico 4
Titolo di studio



ANALISI DEI RISULTATI

Nelle tabelle e rappresentazioni grafiche sottostanti sono delineate le valutazioni espresse da coloro che hanno partecipato all'indagine di gradimento dei servizi funerari del Comune di Trento, suddivise per ciascuna delle nove domande del questionario che si riportano di seguito:

1. quant'è soddisfatto dell'accoglienza in ufficio?
2. quant'è soddisfatto delle informazioni fornite dal personale amministrativo?
3. quant'è soddisfatto dell'organizzazione del servizio funebre?

4. quant'è soddisfatto del supporto ricevuto dagli addetti presso la Sua abitazione e alle camere mortuarie?
5. quant'è soddisfatto dello svolgimento della cerimonia e seguente sepoltura o cremazione?
6. come valuta il personale sotto il profilo della cortesia?
7. come valuta il personale sotto il profilo della professionalità?
8. come valuta il personale sotto il profilo della empatia?
9. quant'è soddisfatto complessivamente del servizio che Le abbiamo erogato?

Nel questionario si è indicato per completezza che i voti da 1 a 10 significano: da 1 a 3: “per niente soddisfatto”; da 4 a 5: “abbastanza soddisfatto”; da 6 a 7: “soddisfatto”; da 8 a 10: “molto soddisfatto”.

Le valutazioni espresse con riguardo all'accoglienza in ufficio hanno ottenuto voti da 8 a 10 con una netta prevalenza di votazioni massime, come evidenziato dalla tabella 5: ciò conferma, rispetto alle precedenti rilevazioni, la percezione molto positiva dell'utenza in riferimento all'adeguatezza del contesto generale di erogazione del servizio (locali adatti, personale cortese e disponibile).

Tab. 5 – Valutazioni di gradimento: accoglienza in ufficio

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	0	0,00
8	5	14,29 %
9	6	17,14 %
10	24	68,57 %
Non risponde	0	0,00
Totale	35	100,00

Il secondo quesito è più specifico e riguarda il grado di soddisfazione con riferimento alle informazioni fornite dal personale amministrativo. Per questo aspetto le valutazioni conseguite sono buone in quanto il 65,71% di coloro che hanno partecipato all'indagine hanno attribuito a tale profilo il voto massimo, come evidenziato nella tabella sottostante.

Tab. 6 – Valutazioni di gradimento: informazioni fornite dal personale amministrativo

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	1	2,86 %
7	1	2,86 %
8	3	8,57 %
9	7	20,00 %
10	23	65,71 %
Non risponde	0	0,00
Totale	35	100,00

La prima parte delle domande del questionario di soddisfazione con riguardo alle attività gestite dal personale amministrativo si conclude con il quesito sull'organizzazione del servizio funebre, di importanza nodale perché condensa tutti gli aspetti indagati con riferimento allo svolgimento delle attività fondamentali erogate dall'Ufficio funerario: accoglienza dei familiari del defunto, acquisizione informazioni e documentazione sul decesso, accompagnamento e supporto nelle scelte relative allo svolgimento della cerimonia e successiva sepoltura/cremazione, informazione e gestione della procedura di pagamento dei servizi richiesti.

La qualità del servizio offerto si riflette nelle valutazioni positive assegnate dall'utenza: come riportato nella sottostante tabella, il 77,15 % di coloro che hanno preso parte all'indagine si ritiene molto soddisfatto attribuendo il punteggio di 9 su 10 (14,29 %) o la votazione massima (62,86 %) all'organizzazione del servizio funebre.

Tab. 7 – Valutazioni di gradimento: organizzazione del servizio funebre

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	1	2,86 %
7	1	2,86 %
8	4	11,43 %
9	5	14,29 %
10	22	62,86 %
Non risponde	2	5,70%
Totale	35	100,00

I quesiti di cui ai numeri 4 e 5 del questionario concernono l'attività svolta dagli operatori funebri: un profilo particolarmente delicato riguarda il prelievo della salma nelle abitazioni private o presso strutture pubbliche di cura e assistenza, nonché il supporto fornito presso le camere mortuarie dell'Ospedale di Trento e del Cimitero civico. Il dolore e lo sconcerto per la perdita di un proprio congiunto sono massimi nell'immediatezza dell'evento e nella vicinanza del corpo del defunto, tal che si può affermare che i giudizi espressi con riferimento alle attività che si esplicano in queste circostanze sono connotati da forte emotività.

La valutazione dell'utenza per quanto concerne il profilo in questione è molto positiva nella maggioranza dei casi: l'80 % si è dichiarato molto soddisfatto (vedasi i voti espressi da 8 a 10 nella tabella sottostante).

Tab. 8 – Valutazioni di gradimento: supporto fornito dagli addetti al prelievo della salma e assistenza presso le camere mortuarie

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	1	2,86 %
8	4	11,43 %
9	3	8,57 %
10	21	60,00 %
Non risponde	6	17,14 %
Totale	35	100,00

La scansione temporale delle attività svolte dall'Ufficio Servizi funerari – dalla presa in carico del decesso, allo svolgimento del funerale e sino alla sepoltura o tumulazione delle ceneri – ha informato anche l'articolazione del questionario: dopo l'analisi della soddisfazione con riguardo all'accompagnamento e supporto fornito dagli operatori funebri nei momenti immediatamente successivi al decesso, è stato chiesto all'utenza di esprimere il gradimento concernente lo svolgimento della cerimonia, al cui termine segue la sepoltura o la cremazione.

Per tale aspetto il 69% dell'utenza ha espresso una valutazione molto buona con voti da 8 a 10, suddivisi secondo le percentuali indicate nella tabella sottostante, mentre il 28,57% non ha risposto, in tre casi perché si è trattato di usufruire del servizio di cremazione o di richiesta di concessione cimiteriale.

Tab. 9 – Valutazioni di gradimento: svolgimento della cerimonia

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	1	2,86%
8	2	5,71%
9	7	20,00%
10	15	42,86%
Non risponde	10	28,57%
Totale	35	100,00

Alla valutazione del personale – che riveste un ruolo di importanza cruciale nelle attività a contatto con il pubblico, tanto più ove ci si raffronti quotidianamente con persone che affrontano la perdita di un proprio caro – sono dedicati tre quesiti dell'indagine di soddisfazione, che mirano ad evidenziare gli aspetti relativi alla cortesia, professionalità ed empatia.

I tre profili in esame sono stati valorizzati dall'utenza con giudizi molto soddisfacenti, che costituiscono, al contempo, segno dell'attenzione dedicata dal personale dell'Ufficio Servizi funerari alla cura delle relazioni con il pubblico e incentivo al miglioramento assiduo delle proprie *performances*.

Nella tabella sotto riportata si evidenziano i risultati in merito conseguiti, che si pongono in continuità con gli ottimi giudizi espressi nelle precedenti analisi¹.

Tab. 10 – Valutazioni di gradimento: cortesia del personale

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	0	0,00
8	3	8,57%
9	6	17,14%

¹ Nelle rilevazioni del 2006, 2012, 2017 e 2021 i giudizi medi ottenuti con riguardo alla cortesia e alla disponibilità del personale dell'ufficio sono rispettivamente 9,1 – 9,6 - 9,5 e 9,6.

10	23	65,71%
Non risponde	3	8,57%
Totale	47	100,00

Il giudizio migliore dei tre aspetti indagati è assegnato alla professionalità del personale: come evidenziato nella tabella 11, la maggioranza degli intervistati ha attribuito a tale profilo la massima votazione.

Tab. 11 – Valutazioni di gradimento: professionalità del personale

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	1	2,86%
8	3	8,57%
9	4	11,43%
10	24	68,57%
Non risponde	3	8,57%
Totale	35	100,00

Anche il grado di apprezzamento con riferimento all'empatia del personale è decisamente positivo: oltre i due terzi dei rispondenti hanno attribuito a tale aspetto il massimo gradimento come evidenziato nella tabella sottostante.

Tab. 12 – Valutazioni di gradimento: empatia del personale

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	2	5,71%
8	3	8,57%
9	3	8,57%
10	24	68,57%
Non risponde	3	8,57%
Totale	35	100,00

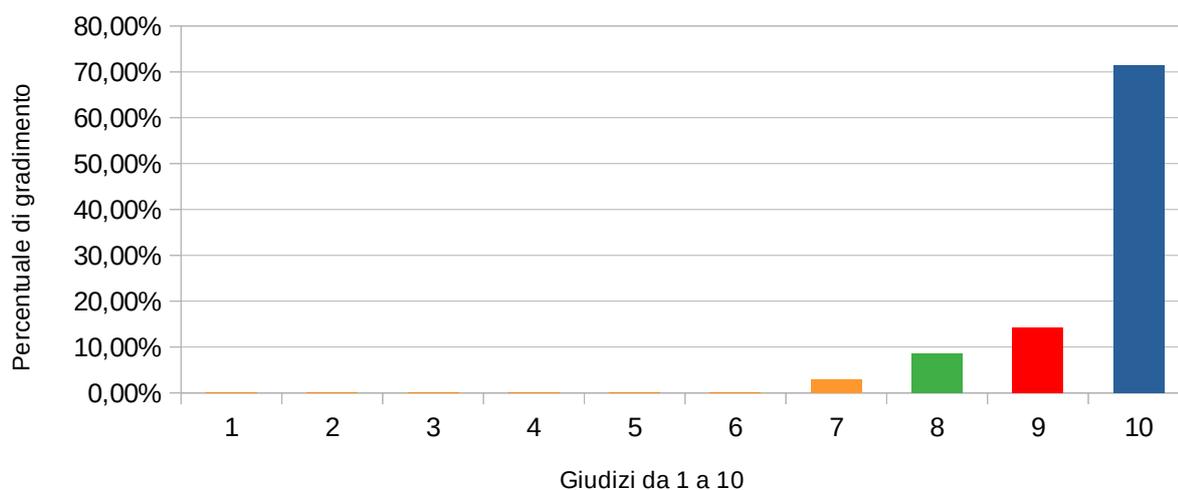
Il complessivo apprezzamento per i servizi offerti, sia da parte dei cittadini e delle cittadine del Comune di Trento che da parte dei residenti in altro Comune, è sintetizzato dal giudizio espresso con riferimento all'ultimo quesito del questionario.

La tabella e il grafico sottostante rappresentano come i fruitori si ritengono molto soddisfatti della qualità dei servizi funebri.

Tab. 13 – Valutazioni di gradimento: giudizio complessivo

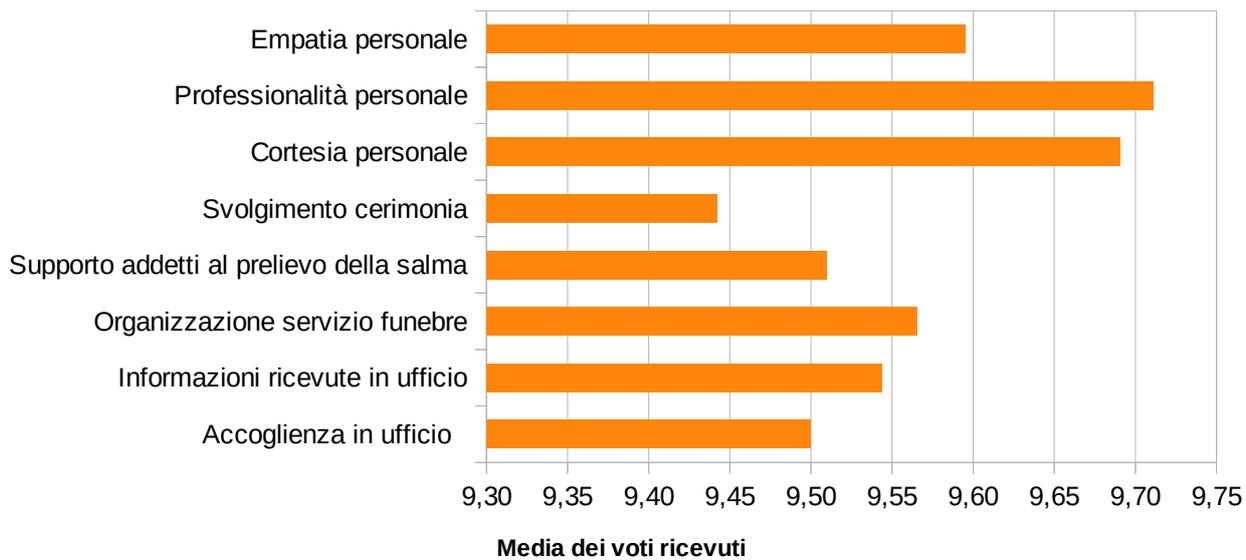
Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	0	0,00
2	0	0,00
3	0	0,00
4	0	0,00
5	0	0,00
6	0	0,00
7	1	2,86%
8	3	8,57%
9	5	14,29%
10	25	71,43%
Non risponde	1	2,86%
Totale	35	100,00

Grafico 5
Giudizio complessivo



I diversi aspetti del servizio funebre, sin qui analizzati partitamente, sono rappresentati nell'ultimo grafico mediante raffronto complessivo, così da fornire immediata contezza del peso di ciascuno in rapporto agli altri.

Grafico 6
Gradimento dei vari aspetti del servizio funebre



La votazione media dei parametri è molto soddisfacente, considerato che ciascuno si avvicina al massimo gradimento. Si evidenzia, ad ogni modo, che il giudizio migliore è assegnato agli indicatori "Professionalità del personale" e "Cortesia del personale".

ANALISI DEI SUGGERIMENTI

Nell'ultima parte del questionario, viene chiesto di esprimere liberamente osservazioni e suggerimenti volti a migliorare il servizio offerto.

Delle 35 persone che hanno compilato il questionario, 7 di queste hanno deciso di cogliere quest'opportunità di collaborazione.

La maggior parte degli intervistati ha espresso soddisfazione per la qualità del servizio e manifestato gratitudine verso i dipendenti, espressione di quanto sia pregevole formare e valorizzare le singole risorse umane come portatrici di valore aggiunto nel rapporto tra l'Amministrazione e la comunità amministrata.

Non sono state invece evidenziate lamentele, reclami o comunque segni di insoddisfazione, a riprova e conferma delle ottime valutazioni numeriche sopra analizzate.

Con riguardo al programma gestionale delle cremazioni un'impresa ha chiesto di semplificare l'inserimento dei dati per la richiesta del servizio. Ciò è avvenuto nel mese di agosto con la razionalizzazione dei dati richiesti obbligatoriamente all'operatore.

BREVI CONSIDERAZIONI FINALI

Quest'analisi interviene dopo un periodo complesso per l'Ufficio funerario; in particolare è stato allargato l'oggetto dell'indagine in conseguenza dell'apertura del Tempio crematorio che è entrato in funzione nel settembre 2021, pochi mesi dopo la precedente indagine di soddisfazione di maggio dello stesso anno.

Le ottime valutazioni raggiunte danno conto che il servizio di cremazione è apprezzato dall'utenza e dalle imprese di onoranze funebri che si rivolgono all'Ufficio funerario per richiedere solo il servizio di cremazione. Tale servizio è valorizzato con votazioni da 8 a 10 e con una media di apprezzamento di 8,75 %.

Il gradimento medio dei servizi offerti è di 9,5 % confermando l'alta soddisfazione del modus operandi dell'Ufficio funerario nel tempo.

Le valutazioni estremamente positive raccolte e vagliate in questa analisi costituiscono motivo di soddisfazione del lavoro fin qui svolto, ma ancor di più, rappresentano un forte stimolo per continuare ad offrire all'utenza un servizio tempestivo, efficiente nonché rispettoso delle emozioni e della dignità delle persone che all'Ufficio Servizi funerari si rivolgono per l'organizzazione dell'estremo commiato ai loro cari.