

**INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
NEI CONFRONTI DEI SERVIZI FUNERARI
DEL COMUNE DI TRENTO**
anno 2025

ANALISI DEI RISULTATI



Sezioni

Premessa	3
Nota metodologica campione	4
Analisi dei risultati	7
Analisi dei suggerimenti	15
Brevi considerazioni finali	16

Premessa

Nei mesi di agosto e settembre 2025 è stata riproposta l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza dei Servizi funerari 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, 2021 e 2023: 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 - incentrata sui servizi di polizia mortuaria, cimiteriali, funebri e di cremazione - è preordinata alle seguenti finalità:

- rilevare con tempestività contestazioni e suggerimenti per avviare 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 tuttavia esauriente al fine di indagare gli aspetti salienti dei servizi offerti. Le nove domande, a risposta chiusa, spaziano dalla valutazione sul servizio erogato a quella sul personale, tanto amministrativo, quanto 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, quasi prevalente rispetto al buon esito dell'operazione materialmente eseguita. Nel formulario è inoltre presente uno spazio in cui i cittadini e le cittadine possono esprimere suggerimenti e reclami e 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 favorito tramite la predisposizione di diversificate modalità 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, il Tempio crematorio e le Camere mortuarie del Cimitero civico 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 del Tempio o delle Camere. Inoltre, per garantire agli utenti la più ampia possibilità di esprimere la loro opinione, il modulo è stato anche reso disponibile sul sito internet dell'Amministrazione.

I questionari compilati sono stati 46, su un totale di 231 decessi trattati nei mesi di realizzazione dell'indagine, in tal modo conseguendo una partecipazione del 19,91% dell'utenza, in linea con le aspettative attese. S'è vero che i questionari raccolgono le opinioni circa l'intera gamma delle prestazioni erogate dai Servizi funerari comunali, si è scelto di riportare il numero di risposte al solo numero di decessi trattati, tenuto conto che l'organizzazione del servizio funebre (il funerale, nel parato comune) conseguente a un decesso comprende nella stragrande maggioranza dei casi anche operazioni cimiteriali, *in primis* la sepoltura, e di cremazione, e mette in contatto l'utente sia col personale impiegatizio che con gli operai.

Campione

Il campione è composto da coloro che nei mesi oggetto dell'indagine si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari per l'organizzazione del funerale di un proprio congiunto e/o per richiedere il servizio di cremazione e/o di concessione e/o un'operazione cimiteriale.

Tenuto conto della variabilità delle situazioni e della estrema delicatezza di alcune di esse, è stato deciso che l'operatore - sulla base della propria sensibilità - non avrebbe proposto 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 coloro che hanno fornito la propria valutazione sono pari fra maschi e femmine (47,83%), inoltre è stata raccolta la valutazione di n. 2 imprese (4,35%) - nello specifico pompe funebri - che usufruiscono del servizio di cremazione.

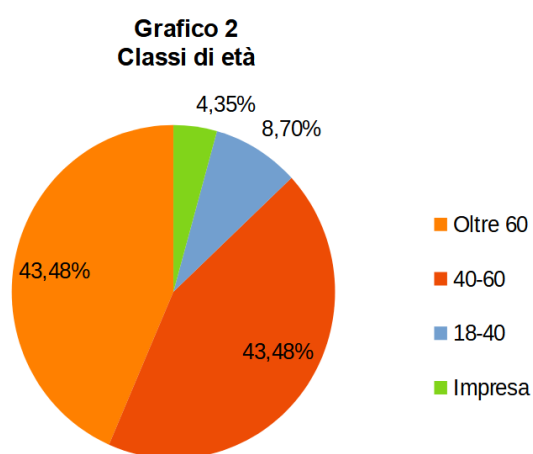
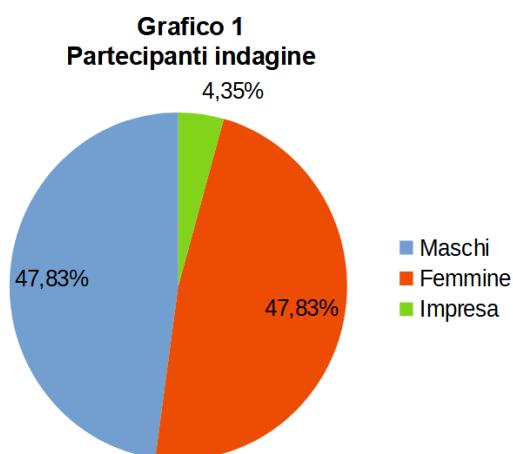
Tab. 1 - Genere dei rispondenti

	Valore assoluto	Valore %
Maschio	22	47,83
Femmina	22	47,83
Impresa	2	4,35
Totale	46	100

Con riferimento all'età dei rispondenti (vedi tabella e grafico 2), le fasce di età più rappresentative a parità sono quelle oltre i 60 e dai 40 ai 60 anni (43,48%), seguite da quella 18-40 anni (8,70%) e dalle imprese (4,35%). Rispetto all'indagine del 2023 l'utenza che ha compilato il questionario nella fascia di età over 60 è aumentata decisamente (dal 4,26% al 43,48%).

Tab. 2 - Classi di età dei rispondenti

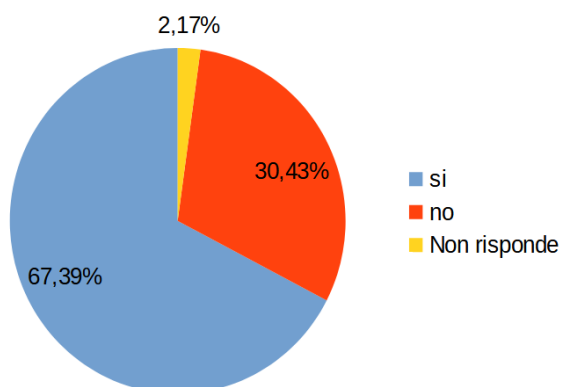
	Valore assoluto	Valore %
18-40	4	8,70
40-60	20	43,48
Oltre 60	20	43,48
Impresa	2	4,34
Totale	46	100



Tab. 3 - Residenza dei rispondenti

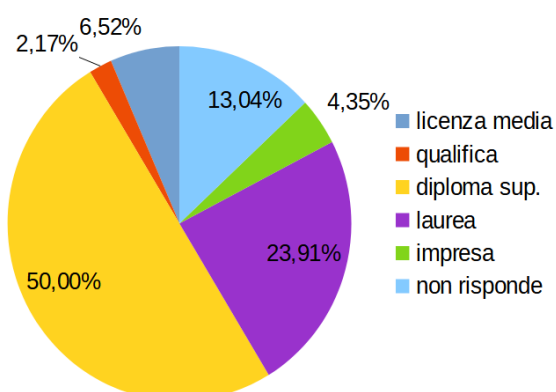
	Valore assoluto	Valore %
Comune di Trento	31	67,39
Altro Comune	14	30,43
Non risponde	1	2,17
Totale	46	100

Grafico 3
Residenza nel Comune di Trento



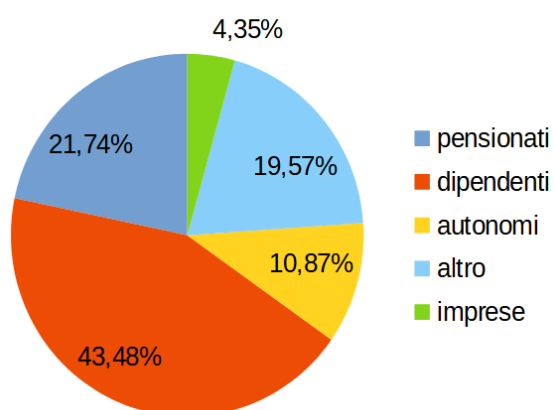
Dei 46 rispondenti che si sono rivolti all'Ufficio Servizi funerari, il 67,39% (31 intervistati) risiedono nel Comune di Trento (vedi tabella e grafico 3). Mentre il 30,43% (14 intervistati) non risiedono nel Comune di Trento, fra questi n. 2 aziende di cui una con sede fuori provincia.

Grafico 4
Titolo di studio



Dal grafico riportato a lato emerge che il 50,00% di coloro che hanno partecipato all'indagine sono in possesso di un diploma di scuola superiore, il 23,91% ha conseguito la laurea, mentre il 6,52% ha la licenza media.

Grafico 5
Professioni



Con riferimento alla professione, il grafico rileva che il 43,48% di coloro che hanno partecipato all'indagine sono dipendenti, il 21,74% sono pensionati, mentre il 10,87% rappresentano la categoria dei liberi professionisti. La categoria "altro" con il 19,57% rappresenta coloro che non hanno risposto e le casalinghe.

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	6	13,04
9	6	13,04
10	34	73,92
Non risponde	0	0,00
Totale	46	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 molto buone in quanto il 71,74% 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	0	0,00
7	0	0,00
8	5	10,87
9	8	17,39
10	33	71,74
Non risponde	0	0,00
Totale	46	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 richiesto**, 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 estremamente positive assegnate dall'utenza: come riportato nella sottostante tabella, l'80,43 % di coloro che hanno preso parte all'indagine si ritiene molto soddisfatto attribuendo il punteggio di 9 su 10 (17,39 %) o la votazione massima (63,04 %) 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	0	0,00
7	1	2,17
8	3	6,52
9	8	17,39
10	29	63,04
Non risponde	5	10,88
Totale	46	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 il disorientamento 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'86,96% si è dichiarato molto soddisfatto (si vedano 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	1	2,17
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	2	4,35
9	10	21,74
10	28	60,87
Non risponde	5	10,87
Totale	46	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 71,74% dell'utenza ha espresso una valutazione molto buona con voti da 8 a 10, suddivisi secondo le percentuali indicate nella tabella sottostante, mentre il 26,09% non ha risposto, in 7 casi su 12 perché si è usufruito 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	1	2,17
5	0	0,00
6	0	0,00
7	0	0,00
8	4	8,70
9	8	17,39
10	21	45,65
Non risponde	12	26,09
Totale	46	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 **cortesìa, 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*.

Nelle tabelle sotto riportate si evidenziano i risultati in merito conseguiti, che si pongono in continuità con gli ottimi giudizi espressi nelle precedenti analisi¹.

Il giudizio migliore dei tre aspetti indagati è assegnato in percentuale pari alla **cortesìa e alla professionalità del personale**: come evidenziato nelle tabelle 10 e 11, la maggioranza degli intervistati ha attribuito a tali profili la massima votazione (69,57%).

Anche il grado di apprezzamento con riferimento **all’empatia del personale** (65,22%) è decisamente positivo: oltre i due terzi dei rispondenti hanno attribuito a tale aspetto il massimo gradimento come evidenziato nella tabella 12.

Tab. 10 – Valutazioni di gradimento: cortesìa del personale

Voto da 1 a 10	Valore assoluto	Valore %
1	1	2,17
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	6,52
9	9	19,57
10	32	69,57
Non risponde	1	2,17
Totale	46	100,00

¹ Nelle rilevazioni del 2006, 2012, 2017, 2021 e 2023 i giudizi medi ottenuti con riguardo alla cortesìa e alla disponibilità del personale dell’ufficio sono rispettivamente 9,1 – 9,6 - 9,5 – 9,6 e 9,6

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	0	0,00
8	1	2,17
9	12	26,09
10	32	69,57
Non risponde	1	2,17
Totale	46	100,00

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	0	0,00
8	2	4,35
9	11	23,91
10	30	65,22
Non risponde	3	6,52
Totale	46	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.

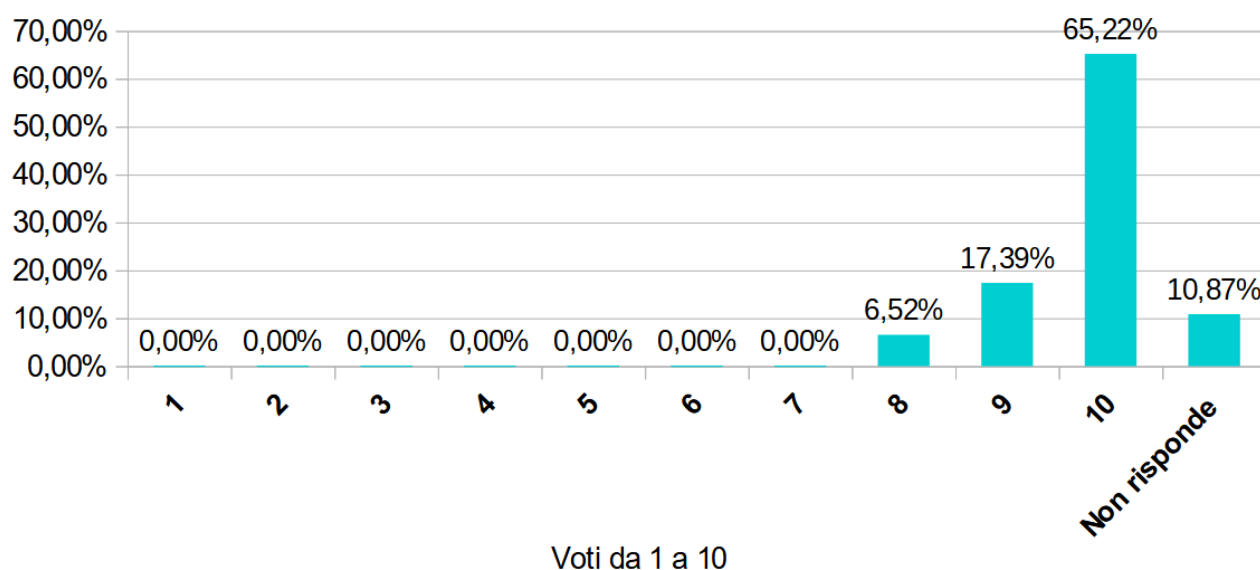
La tabella e il grafico sottostanti (tabella 13 e grafico 6) rappresentano come i fruitori si ritengano molto soddisfatti della qualità dei servizi funebri, nonostante sia aumentata la percentuale di chi non ha risposto a questa domanda.

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	0	0,00
8	3	6,52
9	8	17,39
10	30	65,22
Non risponde	5	10,87
Totale	46	100,00

I diversi aspetti del servizio funebre, sin qui analizzati partitamente, sono rappresentati nell'ultimo grafico (grafico 7) mediante raffronto complessivo, così da fornire immediata contezza del peso di ciascuno in rapporto agli altri.

Grafico 6
Percentuali di gradimento: giudizio complessivo



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 "Empatia personale".

Analisi dei suggerimenti

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

Delle 46 persone che hanno compilato il questionario, 11 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.

È stato consigliato di dare la possibilità all'utenza di scegliere fra una gamma più ampia delle memorie. A questa esigenza i Servizi funerari intendono dare risposta con il prossimo contratto, di fornitura dei prestampati con i quali vengono realizzate le memorie, stipulato nel mese di settembre 2025 e oggi in fase di esecuzione con la previsione di ben n. 18 tipologie di immagini a carattere religioso, naturalistico o afferente al tema della memoria.

Brevi considerazioni finali

Il gradimento medio dei servizi offerti è di 9,56%

La rilevazione conferma l'alta soddisfazione dell'utenza rispetto al *modus operandi* dei Servizi funerari comunali nel tempo.

Le ottime valutazioni raggiunte danno conto che anche l'ultimo in ordine di tempo dei servizi assunti ed eseguiti direttamente dall'Ufficio, la cremazione è apprezzata sia dall'utenza che dalle imprese di onoranze funebri. In un caso, addirittura, un operatore economico del settore ha scritto nella sezione "note" del questionario di giungere da fuori provincia, dal Veneto per l'esattezza, solo per poter usufruire dell'impianto trentino di cremazione.

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.

28/10/2025