

INDAGINE SULLA  
SODDISFAZIONE DEI CITTADINI  
NEI CONFRONTI DEI  
SERVIZI FUNERARI E CIMITERIALI  
DEL COMUNE DI TRENTO

Anno 2017

**RISULTATI**



# INDICE

PREMESSA.....	5
NOTA METODOLOGICA.....	5
CAMPIONE.....	7
ANALISI DEI RISULTATI.....	8
ANALISI DEI SUGGERIMENTI.....	21



## **PREMESSA**

Nel corso del 2017 è stata riproposta l'indagine sulla soddisfazione degli utenti dei Servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento, coerentemente con quanto previsto dalla Carta dei servizi e della qualità dei Servizi funerari.

Le precedenti indagini risalgono agli anni 2012, 2008 e 2006: la ripetizione dell'analisi permette di monitorare nel tempo l'opinione degli utenti al fine di migliorare il servizio proposto.

Come normalmente riportato nelle presentazioni di dati statistici, il confronto dei risultati della presente indagine viene fatto con la prima indagine (2006) e con quella intermedia svolta nel 2012. Considerata la natura non obbligatoria dell'indagine, solo i cittadini interessati a dare la propria opinione hanno risposto, dando origine ad un campione auto-selezionato, che non può essere considerato rappresentativo. I risultati, dunque, non sono generalizzabili all'intera popolazione del Comune di Trento: per questo nella descrizione dei risultati si utilizza il termine rispondenti, intervistati o cittadini e non ci si riferisce all'intera popolazione, ma esclusivamente a coloro che hanno preso parte all'indagine.

Per garantire la confrontabilità dei risultati è stato proposto ai cittadini un questionario analogo a quello degli anni precedenti, fatta eccezione per alcune lievi modifiche, riguardanti la sicurezza all'interno del Cimitero Monumentale di Via Giusti e la gestione del patrimonio artistico in esso custodito.

Il questionario è composto da 23 domande a risposta chiusa, che indagano sui vari aspetti che caratterizzano il servizio: motivazione della scelta di rivolgersi all'amministrazione, giudizio sulla sede, cortesia e professionalità del personale, conoscenza e utilizzo del servizio di cremazione, totem informativo, sito web, percezione della sicurezza all'interno del cimitero, custodia delle tombe di particolare valore storico-artistico. E' inoltre presente uno spazio in cui i cittadini possono esprimere suggerimenti e reclami ed una sezione riguardante i dati anagrafici, a cui il cittadino può scegliere di non rispondere.

Il periodo di riferimento dell'indagine è quello compreso tra il 1/1/2016 e il 31/12/2016.

## **NOTA METODOLOGICA**

Come negli anni precedenti è stato estratto un campione casuale di 350 persone<sup>1</sup> dall'archivio degli utenti che si sono rivolti al Servizio Servizi funerari e cimiteriali, nel periodo compreso tra il 1/1/2016 e il 31/12/2016 (si tratta in tutto di 1520 persone), con la finalità di recuperare 150 questionari. A questi utenti è stata inviata, a fine febbraio 2017, una lettera di invito alla

---

1 Dall'indagine effettuata non è possibile una comparazione diretta con le indagini precedenti. Sebbene le domande sottoposte siano rimaste pressochè invariate, il campione intervistato nel 2017 ha caratteristiche diverse da quelli intervistati nelle edizioni precedenti (2006, 2008, 2012): tenendo presente questo aspetto vengono comunque comparati alcuni indicatori di massima per delineare - seppur senza pretese di significatività statistica - i cambiamenti nei giudizi espressi.

compilazione con un codice per la compilazione telematica.

La compilazione on-line, già proposta nell'indagine del 2012, ha infatti lo scopo di agevolare la restituzione da parte degli utenti. In caso di persone senza un collegamento Internet, o comunque su richiesta dell'intervistato, la compilazione poteva avvenire presso gli Uffici comunali o telefonicamente.

A sei giorni dalla scadenza del termine di restituzione "spontanea", fissato per il giorno 27 marzo, per circa 5 settimane sono stati effettuati i solleciti telefonici ("*recall*") da parte del personale del Comune. In tutto, successivamente alla fase di recall, sono stati recuperati 206 questionari.

Vista la delicatezza dell'argomento dell'indagine, l'abbondante superamento della soglia prefissata di 150 questionari e considerata la bassa variabilità del giudizio medio complessivo<sup>2</sup>, si è scelto di effettuare una sola tornata di solleciti.

Il campione è stato estratto proporzionalmente, considerando le varie prestazioni erogate e in modo da includere vari tipi di utenza. Il campione risulta composto nel seguente modo:

- 240 utenti hanno usufruito del servizio di onoranze funebri (organizzazione del funerale);
- 59 utenti si sono rivolti per Concessioni cimiteriali;
- 51 utenti hanno utilizzato altre prestazioni cimiteriali (esumazioni, estumulazioni, ecc.).

Anche nella presente analisi sono stati utilizzati alcuni indicatori utili a sintetizzare il giudizio espresso dagli intervistati, in merito ai vari aspetti relativi al servizio svolto dal Servizio Servizi funerari e cimiteriali del Comune. Gli indicatori sintetici sono i seguenti:

<b>Professionalità della squadra durante la cerimonia</b>	Personale operativo (squadra) professionale
<b>Cortesìa e rispetto del momento da parte della squadra durante la cerimonia</b>	Personale operativo (squadra) disponibile e cortese
	Il personale operativo (squadra) rispettoso del momento
	Tempistica cerimonia adeguata e rispettosa del momento
<b>Informazione ed attenzione al "cliente"</b>	Informazione esauriente e dettagliata
	Pratica gestita in modo discreto e rispettoso
	Personale dell'ufficio disponibile e cortese
	Personale dell'ufficio rispettoso del momento
	Personale dell'ufficio competente e professionale
<b>Campionario adeguato</b>	Campionario adeguato
<b>Comfort e privacy nei locali della sede</b>	Locali confortevoli
	Privacy e riservatezza dei locali

<sup>2</sup> Deviazione standard pari a 1,290. La deviazione standard è una misura di dispersione (variabilità) della distribuzione di una variabile. Questo valore risulta tanto maggiore, quanto più la variabile è dispersa (ovvero quanto più i vari casi sono differenti tra loro).

## CAMPIONE

Come già precedentemente accennato, dei 350 questionari inviati, ne sono stati restituiti 206. Si nota dalla seguente tabella che i rispondenti sono prevalentemente donne (50,5%).

**Tab. 1 - Genere dei rispondenti**

	Valore assoluto	Valore %
Maschio	91	44,2
Femmina	104	50,5
Non risponde	11	5,3
<b>Totale</b>	<b>206</b>	<b>100</b>

Per quel che riguarda l'età, la fascia più rappresentata è quella oltre i 60 anni (46,6%), seguita da quella tra i 50 ed i 59 anni (33,5%).

**Tab. 2 - Classi di età dei rispondenti**

	Valore assoluto	Valore %
Fino a 29 anni	1	0,5
Da 30 a 39	7	3,4
Da 40 a 49	21	10,2
Da 50 a 59	69	33,5
Oltre i 60	96	46,6
Non risponde	12	5,8
<b>Totale</b>	<b>206</b>	<b>100</b>

Dei 206 rispondenti che si sono rivolti al Servizio Servizi funerari del Comune, 163, ossia il 79,1%, risiedono nel Comune di Trento. Se invece si considerano i residenti nel Comune di Trento rispetto a tutti gli utilizzatori del servizio, nel periodo di indagine compreso tra il 1/1/2016 e il 31/12/2016, allora la percentuale cresce leggermente fino al valore 80,5% .

**Tab. 3 - Residenza dei rispondenti**

	Valore assoluto	Valore %	% tra gli utilizzatori del servizio nel periodo considerato
Comune di Trento	163	79,1	80,5
Altro Comune	34	16,5	19,5
Non risponde	9	4,4	0,0
<b>Totale</b>	<b>206</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

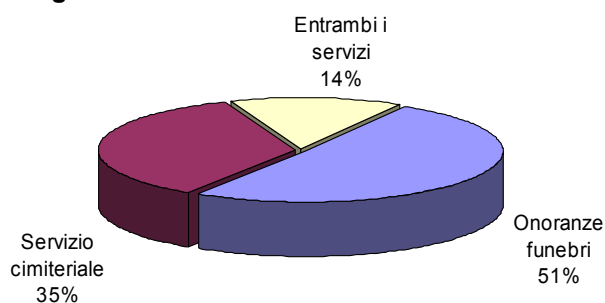
## ANALISI DEI RISULTATI

Come emerge dalla tabella sotto riportata, i rispondenti si sono rivolti al Servizio Servizi funerari e cimiteriali soprattutto per onoranze funebri (organizzazione del funerale). La percentuale campionaria (51,0%) è inferiore a quella della popolazione di riferimento (66,4%), mentre la situazione risulta invertita per quanto riguarda i servizi cimiteriali (esumazioni, estumulazioni, ecc).

**Tab. 4 - Tipo di prestazione per cui si è rivolto al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagine 2017**

	Valore assoluto	Valore %	% tra gli utilizz. del serv.
<b>Onoranze funebri</b>	105	51,0	66,4
<b>Servizio cimiteriale</b>	72	35,0	27,6
<b>Entrambi i servizi</b>	29	14,0	6,0
<b>Totale</b>	<b>206</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Grafico 1 - Tipo di prestazione per cui si è rivolto al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagine 2017**



Le percentuali relative al tipo di prestazione richiesta al Servizio variano nelle diverse edizioni dell'indagine. Nell'indagine 2017, ad esempio, la percentuale di cittadini che ha utilizzato entrambi i servizi è molto maggiore rispetto all'anno 2012.

**Tab. 5 - Tipo di prestazione per cui si è rivolto al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Onoranze funebri</b>	51,0	60,7	59,0
<b>Servizio cimiteriale</b>	35,0	30,8	20,0
<b>Entrambi i servizi</b>	14,0	8,5	20,0
<b>Non risponde</b>	0,0	0,0	1,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Totale rispondenti	206	201	143

Se si considera la residenza dei rispondenti, si osserva che il servizio di onoranze funebri è il tipo di prestazione più richiesta anche dalle persone non residenti nel Comune. Va notato che la limitata numerosità campionaria dei non residenti a Trento (34) non consente di apprezzare "statisticamente" le differenti risposte tra i residenti e i non residenti. La voce 'non risponde' è dovuta alla parte di cittadini che ha preferito non rilasciare informazioni riguardo al proprio luogo di residenza.

**Tab. 6 - Tipo di prestazione per cui si è rivolto al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento per residenza degli intervistati - Indagine 2017**

	<b>%Comune di Trento</b>	<b>% altro Comune</b>	<b>% non risponde</b>
<b>Onoranze funebri</b>	51,0	59,0	22,0
<b>Servizio cimiteriale</b>	34,0	32,0	67,0
<b>Entrambi i servizi</b>	15,0	9,0	11,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
Totale rispondenti	163	34	9

Il 79,9% degli utenti intervistati del Servizio Servizi funerari del Comune di Trento è a conoscenza che sul territorio sono presenti aziende private che svolgono le medesime funzioni. Questa domanda è stata posta unicamente agli utenti che hanno dichiarato di essersi rivolti al servizio per onoranze funebri od entrambi i servizi, in quanto i servizi cimiteriali (concessioni, esumazioni, ecc.) sono realizzati unicamente dal Comune.

**Tab. 7 - Conoscenza dell'esistenza di imprese private che svolgono servizi analoghi - Indagini 2017, 2012, 2006**

	<b>% anno 2017</b>	<b>% anno 2012</b>	<b>% anno 2006</b>
<b>SI</b>	79,9	76,3	75,8
<b>NO</b>	20,1	23,7	24,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 134

La tabella successiva, riguardante la motivazione della scelta di rivolgersi al Servizio comunale, mette in luce come la risposta " E' l'Agenzia più nota fra quelle presenti in città" prevalga nettamente sulle altre risposte (65,4%, quasi otto punti percentuali in più rispetto all'anno 2012).

Il 15% ha scelto il Servizio comunale perchè ritenuto il migliore.

La voce "Altri motivi" (scelta in totale da 12 persone su 107, ossia 11,2%) comprendeva la possibilità di specificare quali, in una risposta libera: 7 persone su 12 hanno scelto il Servizio Comunale perchè ritenuto più "comodo", in relazione a precedenti esperienze positive ed al fatto che tutto è gestito in un unico ufficio, 3 persone su 12 hanno espresso la volontà di finanziare un

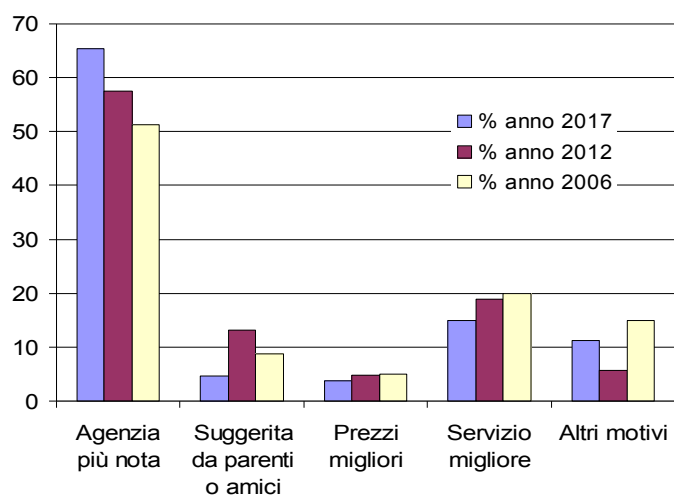
servizio pubblico, ritenuto comunque più affidabile infine 2 persone su 12 sono state consigliate nella scelta da una casa di riposo.

**Tab. 8 - Motivazioni della scelta di rivolgersi al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Agenzia più nota</b>	65,4	57,5	51,3
<b>Suggerita da parenti o amici</b>	4,7	13,2	8,7
<b>Prezzi migliori</b>	3,7	4,8	5,0
<b>Servizio migliore</b>	15,0	18,9	20,0
<b>Altri motivi</b>	11,2	5,7	15,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 107

**Grafico 2 - Motivazioni della scelta di rivolgersi al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**



In tabella 9 si riportano le motivazioni della scelta del Servizio Servizi funerari incrociate per residenza degli intervistati. Anche in seguito a questa analisi emerge come la voce "Agenzia più nota" sia la prevalente, soprattutto tra i residenti in Comune di Trento. I residenti in un altro Comune hanno scelto in proporzione uguale le voci "Servizio migliore" ed "Altri motivi".

**Tab. 9 - Motivazioni della scelta del Servizio Servizi funerari del Comune di Trento per residenza degli intervistati - Indagine 2017**

	Comune di Trento	Altro Comune	Non risponde
<b>Agenzia più nota</b>	68,0	50,0	100,0
<b>Suggerita da parenti o amici</b>	5,0	5,0	0,0
<b>Prezzi migliori</b>	4,0	5,0	0,0
<b>Servizio migliore</b>	14,0	20,0	0,0
<b>Altri motivi</b>	9,0	20,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 107

85

20

2

La percentuale di chi ritiene funzionale potersi rivolgere ad un unico ufficio come referente e gestore dei servizi funerari e cimiteriali (tabella 10), è stata, esattamente come nell'anno 2012, del 99,1% contro il 96,6% emerso nell'anno 2006. Ne deriva che la quasi totalità dei rispondenti è convinta della bontà di tale soluzione.

**Tab. 10 - Ritiene pratico per le esigenze del cittadino avere la possibilità di rivolgersi ad un unico ufficio come referente e gestore dei servizi funerari e cimiteriali - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
SI	99,1	99,1	96,6
NO	0,9	0,9	3,4
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

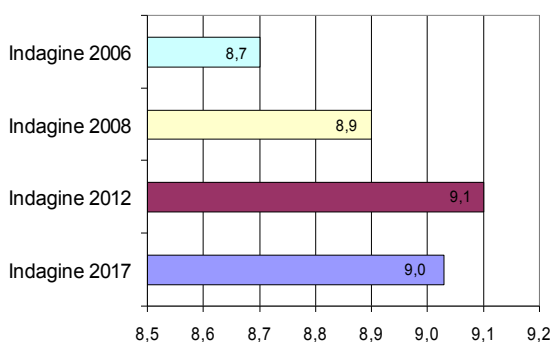
Totale rispondenti 2017 = 107

Nelle tabelle 11 e 12 sono riportati i giudizi complessivi assegnati al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento; nonostante si abbia un leggero calo rispetto al 2012, è evidente come sia elevato il grado complessivo di apprezzamento per i servizi offerti, sia da parte dei cittadini, sia da parte dei residenti in altro comune.

**Tab. 11 - Giudizio complessivo attribuito al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**

	Indagine 2017	Indagine 2012	Indagine 2006
<b>Giudizio medio</b>	9,0	9,1	8,7

**Grafico 3 - Giudizio complessivo<sup>3</sup> attribuito al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2008, 2006**



**Tab. 12 - Giudizio complessivo attribuito al Servizio Servizi funerari del Comune di Trento per residenza dei rispondenti - Indagine 2017**

	Voto medio 2017	Numerosità	Deviazione standard
<b>Comune di Trento</b>	9,0	163	0,108
<b>Altro Comune</b>	9,1	34	0,178
<b>Non risponde</b>	9,4	9	0,297

Totale rispondenti 2017 = 206

3 Nel grafico n. 3 è stato sintetizzato il giudizio complessivo risultante da tutte le indagini svolte sulla soddisfazione dei cittadini nei confronti dei Servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento (2006, 2008, 2012 e 2017); mentre in tutte le altre tabelle e/o grafici, al fine di evitare un appesantimento della lettura, si è preferito riportare i dati del primo anno, di quello intermedio ed infine del 2017.

La tabella 13 riporta i giudizi analitici medi per i servizi offerti. Tutti gli aspetti indagati ottengono votazioni importanti: la media generale (calcolata come media ponderata delle medie dei singoli *items*) è pari a 9,3 e tutti i valori ottengono voti superiori a 9, ad eccezione di quelli relativi alla privacy ed al confort dei locali, che comunque ricevono un punteggio più elevato rispetto all'indagine svolta nel 2006.

Sebbene in generale sia stato registrato un netto miglioramento rispetto al 2006, per quanto riguarda un raffronto con il 2012, va segnalato un peggioramento di 0,3 punti.

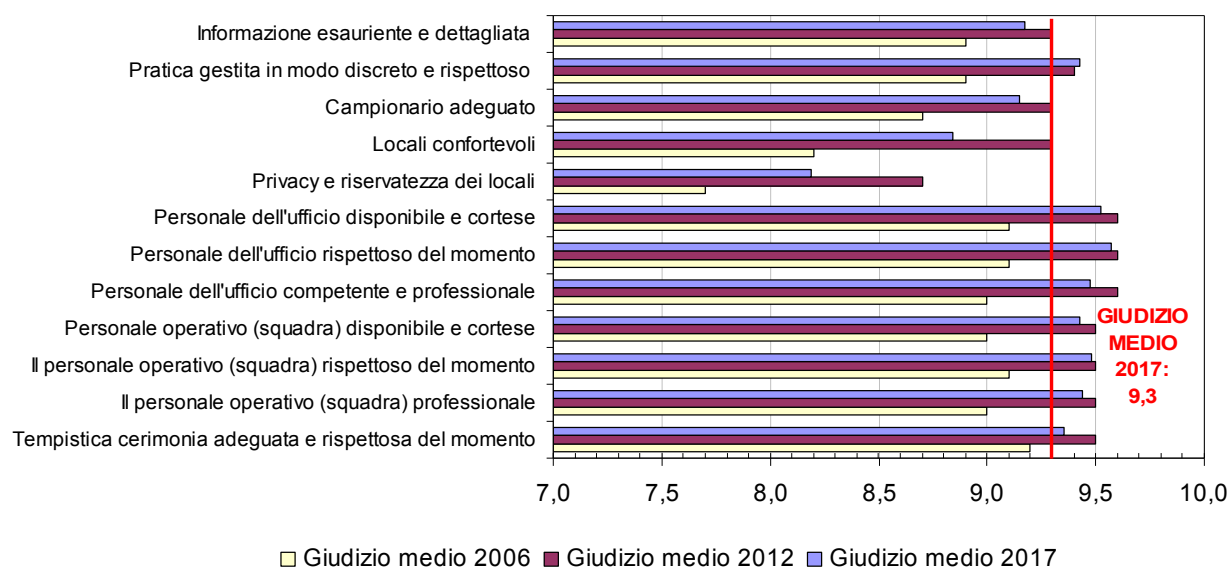
**Tab.13 - Giudizio analitico riguardante alcuni aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**

	Numerosità	Deviazione standard	Giudizio medio 2017	Giudizio medio 2012	Giudizio medio 2006
Informazione esauriente e dettagliata	202	1,2754	9,2	9,3	8,9
Pratica gestita in modo discreto e rispettoso	201	1,1163	9,4	9,4	8,9
Campionario adeguato	173	1,2010	9,2	9,3	8,7
Locali confortevoli	200	1,2777	8,8	9,3	8,2
Privacy e riservatezza dei locali	198	1,8222	8,2	8,7	7,7
Personale dell'ufficio disponibile e cortese	204	0,8957	9,5	9,6	9,1
Personale dell'ufficio rispettoso del momento	198	0,7557	9,6	9,6	9,1
Personale dell'ufficio competente e professionale	203	1,0824	9,5	9,6	9,0
Personale operativo (squadra) disponibile e cortese	169	0,8908	9,4	9,5	9,0
Il personale operativo (squadra) rispettoso del momento	168	0,8545	9,5	9,5	9,1
Il personale operativo (squadra) professionale	170	0,8563	9,4	9,5	9,0
Tempistica cerimonia adeguata e rispettosa del momento	168	1,0447	9,4	9,5	9,2
<b>MEDIA</b>		<b>1,0894</b>	<b>9,3</b>	<b>9,6</b>	<b>8,8</b>

I valori di tabella 13 sono riportati di seguito nel grafico 4.

In tabella 14 i giudizi medi analitici sui singoli aspetti espressi dai cittadini vengono incrociati con i dati sulla residenza.

**Grafico 4 - Giudizio analitico riguardante gli aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**



**Tab. 14 - Giudizio analitico riguardante alcuni aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento per residenza degli intervistati - Indagine 2017**

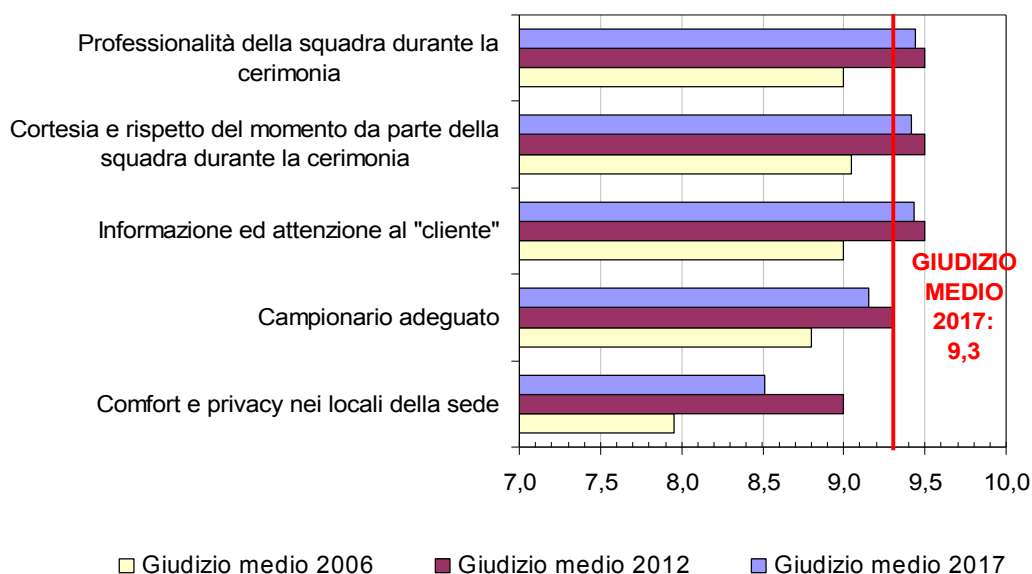
	Comune di Trento			Altro Comune			Non risponde		
	Numerosità	Deviazione standard	Media	Numerosità	Deviazione standard	Media	Numerosità	Deviazione standard	Media
Informazione esauriente e dettagliata	162	1,2456	9,2	32	1,2243	9,3	8	1,9955	8,6
Pratica gestita in modo discreto e rispettoso	161	1,1068	9,5	32	1,1248	9,3	8	1,3562	9,1
Campionario adeguato	141	1,2089	9,1	28	1,2188	9,3	4	0,5000	9,8
Locali confortevoli	162	1,3066	8,8	31	1,1832	9,0	7	0,9512	9,3
Privacy e riservatezza dei locali	160	1,8774	8,1	31	1,6507	8,5	7	0,8997	8,9
Personale dell'ufficio disponibile e cortese	163	0,9046	9,5	33	0,9045	9,5	8	0,7440	9,6
Personale dell'ufficio rispettoso del momento	157	0,7522	9,6	33	0,7953	9,5	8	0,7440	9,6
Personale dell'ufficio competente e professionale	162	1,1158	9,5	33	1,0009	9,4	8	0,7440	9,6
Personale operativo (squadra) disponibile e cortese	134	0,8801	9,4	28	0,9114	9,4	7	1,1339	9,4
Il personale operativo (squadra) rispettoso del momento	135	0,8364	9,5	26	0,9021	9,4	7	1,1339	9,4
Il personale operativo (squadra) professionale	136	0,8581	9,4	27	0,8932	9,5	7	0,7868	9,4
Tempistica cerimonia adeguata e rispettosa del momento	136	1,0958	9,3	25	0,8165	9,4	7	0,7868	9,6

In tabella 15 i risultati delle voci poste a giudizio degli intervistati vengono aggregati in 5 indicatori sintetici. Il tutto è stato poi rappresentato graficamente di seguito.

**Tab.15 - Giudizio analitico riguardante alcuni aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006 - INDICATORI SINTETICI**

	Numerosità	Deviazione standard	Giudizio medio 2017	Giudizio medio 2012	Giudizio medio 2006
Professionalità della squadra durante la cerimonia	170	0,8563	9,4	9,5	9,0
Cortesìa e rispetto del momento da parte della squadra durante la cerimonia	168	0,9333	9,4	9,5	9,1
Informazione ed attenzione al "cliente"	202	1,0488	9,4	9,5	9,0
Campionario adeguato	173	1,2010	9,2	9,3	8,8
Comfort e privacy nei locali della sede	199	1,6040	8,5	9,0	8,0

**Grafico 5 - Giudizio riguardante gli aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012, 2006**



Il giudizio migliore è assegnato agli indicatori "Cortesìa e rispetto del momento da parte della squadra durante la cerimonia", "Professionalità della squadra durante la cerimonia" e "Informazione ed attenzione al cliente". I risultati ottenuti sono coerenti con quelli delle precedenti indagini.

Anche la tabella 16 riporta i giudizi aggregati secondo 5 indicatori sintetici, questa volta però viene svolta un'analisi per residenza.

**Tab. 16 - Giudizio analitico riguardante alcuni aspetti dei servizi oggetto di indagine offerti dal Servizio Servizi funerari del Comune di Trento per residenza degli intervistati - Indagine 2017 - INDICATORI SINTETICI**

	Comune di Trento			Altro Comune			Non risponde		
	Numerosità	Deviazione standard	Media	Numerosità	Deviazione standard	Media	Numerosità	Deviazione standard	Media
Professionalità della squadra durante la cerimonia	136	0,8581	9,4	27	0,8932	9,5	7	0,7868	9,4
Cortesìa e rispetto del momento da parte della squadra durante la cerimonia	134	0,8801	9,4	28	0,9114	9,4	7	1,1339	9,4
Informazione ed attenzione al "cliente"	163	0,9046	9,5	33	0,9045	9,5	8	0,7440	9,6
Campionario adeguato	141	1,2089	9,1	28	1,2188	9,3	4	0,5000	9,8
Comfort e privacy nei locali della sede	162	1,3066	8,8	31	1,1832	9,0	7	0,9512	9,3

Nella tabella seguente sono riportate le percentuali di utenti che hanno usufruito del servizio cremazione nel periodo compreso tra il 1/1/2016 e il 31/12/2016, analizzate per anno di indagine. Dall'analisi emerge che la percentuale di utenti del servizio di cremazione ha subito un significativo incremento passando da 33,0% dell'anno 2006 al 53,9% del 2017.

**Tab. 17 - Percentuale degli utenti che ha usufruito del servizio di cremazione - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
SI	53,9	47,3	33,0
NO	46,1	52,7	67,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

In tabella 18 vengono riportate le percentuali di utenti analizzate in funzione della residenza. L'analisi mostra che i residenti in Comune di Trento hanno usufruito in maggior misura del servizio di cremazione.

**Tab. 18 - Percentuale di utenti che hanno usufruito del servizio di cremazione per residenza dei rispondenti - Indagine 2017**

	Comune di Trento	Altro comune	Non risponde
SI	57,1	44,1	33,3
NO	42,9	55,9	66,7
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017

163

34

9

Il giudizio complessivo attribuito al servizio di cremazione (Tab.19), si colloca sempre su livelli elevati (9,2) e in linea con il giudizio complessivo attribuito agli altri aspetti indagati.

**Tab. 19 - Giudizio complessivo attribuito al servizio di cremazione - Indagini 2017, 2012, 2006**

	Indagine 2017	Indagine 2012	Indagine 2006
<b>Giudizio medio</b>	9,2	9,1	8,5

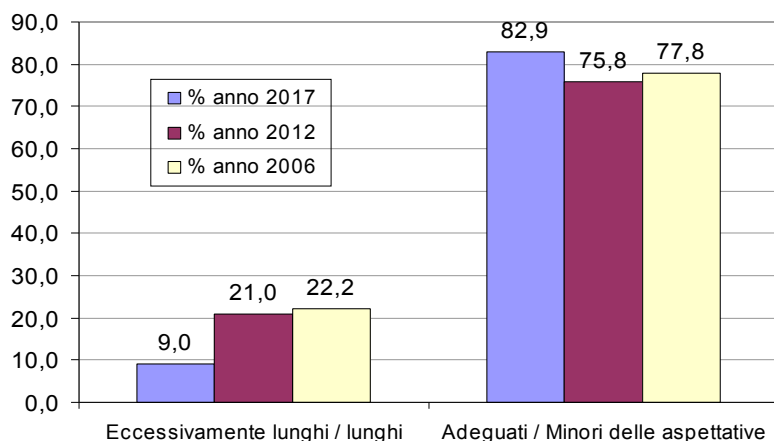
Totale rispondenti 2017 = 95      Deviazione standard = 0,982

Nella tabella 20 sono riportati i giudizi sul tempo di attesa per il servizio di cremazione: l' 83% degli intervistati lo ritiene "Adeguito" o "Minore delle aspettative". L' 8,1% degli intervistati lo ritiene "lungo" e solo lo 0,9% "eccessivamente lungo". Va comunque ricordato che la cremazione avviene all'esterno del territorio comunale (il forno crematorio, infatti, non è presente nel Comune), fatto che condiziona inevitabilmente le tempistiche.

**Tab.20 - Giudizio attribuito ai tempi di attesa del servizio di cremazione - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Eccessivamente lunghi</b>	0,9	2,1	
<b>Lunghi</b>	8,1	18,9	22,2
<b>Adeguati</b>	67,6	67,4	
<b>Minori delle aspettative</b>	15,3	8,4	77,8
<b>Non risponde</b>	8,1	3,2	
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

**Grafico 6 - Giudizio attribuito ai tempi di attesa del servizio di cremazione - Indagini 2017, 2012, 2006**



La seguente tabella mostra le percentuali relative alla frequentazione del cimitero di Via Giusti. Rispetto agli anni 2012 e 2006 è aumentata la percentuale associata alla voce "meno di 3/4 volte all'anno", che presenta il valore massimo, seguito da "mai" e "più di una volta al mese".

**Tab. 21 - Frequenza delle visite al cimitero di Trento di Via Giusti - Indagini 2017, 2012, 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Più di una volta al mese</b>	23,8	34,3	46,0
<b>Meno di una volta al mese, comunque più di 3/4 volte all'anno</b>	21,8	21,9	28,1
<b>Meno di 3/4 volte all'anno</b>	28,2	23,9	25,9
<b>Mai</b>	26,2	19,9	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

Le successive domande, nelle quali viene richiesto un giudizio sul cimitero, sono state poste solo alle persone che lo frequentano maggiormente (opzione 1 e 2 della precedente tabella, in tutto 94 persone).

In tabella 22 viene riportato il giudizio complessivo sulla gestione del cimitero di via Giusti. Il valore emerso dall'indagine (8,4) è diminuito di 0,6 punti rispetto all'indagine del 2012 e di 0,1 rispetto a quella del 2006. Andando invece a calcolare la media dei giudizi analitici riportati nella tabella 23, si riscontra un valore decisamente maggiore: 8,9. All'interno di questa tabella comparativa non è stata inserita la voce sugli orari di apertura, assente nelle statistiche precedenti e presentata in una tabella a parte (23bis).

**Tab. 22 - Giudizio complessivo attribuito alla gestione del Cimitero di via Giusti - Indagini 2017, 2012 e 2006**

	Indagine 2017	Indagine 2012	Indagine 2006
<b>Giudizio medio</b>	8,4	9,0	8,5

Totale rispondenti 2017 = 94, Deviazione standard 2017 = 1,345

**Tab. 23 - Giudizi analitici attribuiti alla gestione del Cimitero di Via Giusti - Indagini 2017, 2012 e 2006**

	Numerosità	Deviazione standard	Giudizio medio 2017	Giudizio medio 2012	Giudizio medio 2006
<b>Pulizia dei viali interni</b>	93	1,0630	9,0	9,2	9,1
<b>Cura del verde</b>	93	1,1320	8,8	9,2	9,2
<b>Media</b>		<b>1,0975</b>	<b>8,9</b>	<b>9,2</b>	<b>9,2</b>

**Tab. 23bis - Giudizio attribuito agli orari di apertura (gestione del Cim. di via Giusti) - Indagine 2017**

	Numerosità	Deviazione standard	Giudizio medio 2017
<b>Orari di apertura</b>	92	1,4216	8,6

A partire dall'indagine 2012 è stata inserita una domanda per verificare se gli intervistati siano stati vittime di episodi di furti (lumini, fiori, oggetti personali...) ed in caso positivo con che frequenza. La stessa domanda è stata proposta nell'indagine del 2017 e dal confronto si nota una diminuzione della percentuale totale di chi è stato vittima almeno una volta di tali episodi (19,1% del 2017 rispetto al 20,3% dell'anno 2012).

**Tab. 24 - Frequenza di episodi di furto subiti dagli intervistati nel Cimitero di Via Giusti - Indagini 2017 e 2012**

	% anno 2017	% anno 2012
<b>Si, una volta</b>	8,5	9,7
<b>Si, più volte</b>	10,6	10,6
<b>No, mai</b>	80,9	79,7
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 94

Con riferimento a tali episodi è stata introdotta una nuova domanda, relativa alla frequenza di episodi in cui si è percepita insicurezza o la sensazione di una possibile minaccia all'interno del cimitero. I dati riportati in tabella non sono confrontabili con quelli degli anni precedenti, in cui tale aspetto non veniva indagato (nell'anno 2012, al posto di tale domanda, è stato invece chiesto ai cittadini se ritenessero necessario potenziare la sorveglianza all'interno del Cimitero ed il 34,5 % aveva risposto affermativamente).

**Tab. 25 - Frequenza di episodi in cui si è percepita insicurezza o una possibile minaccia all'interno del cimitero di Via Giusti - Indagine 2017**

	% anno 2017
<b>Si</b>	8,5
<b>No</b>	87,2
<b>Non so</b>	4,3
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 94

Di seguito è stata fatta un'analisi sull'utilizzo e sul giudizio del totem informativo, collocato all'ingresso del cimitero di via Giusti. La domanda è stata posta a tutti coloro che frequentano il cimitero (in totale 94 persone). Risulta che il 36,2% degli interpellati ha utilizzato il totem.

**Tab. 26 - Utilizzo del Totem informativo collocato all'ingresso del Cimitero di via Giusti - Indagini 2017 e 2012**

	% anno 2017	% anno 2012
<b>Si</b>	36,2	24,8
<b>No</b>	63,8	75,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 94

Il giudizio sul totem riportato in tabella 27 è positivo (8,4) ed in aumento rispetto all'indagine precedente.

**Tab. 27 - Giudizio complessivo attribuito al Totem informativo collocato all'ingresso del Cimitero di Via Giusti - Indagini 2017, 2012 e 2006**

	Indagine 2017	Indagine 2012	Indagine 2006
<b>Giudizio medio</b>	8,4	8,0	8,4

Totale rispondenti 2017 = 54, Deviazione standard = 1,698

Nell'indagine 2012 è stata inserita una sezione inerente all'area tematica sul sito del Comune riservata all'attività svolta dal Servizio Servizi funerari (nella quale sono presenti i servizi offerti, sono consultabili gli orari delle celebrazioni ...). Tali domande sono state riproposte anche nell'indagine del 2017 e risulta che il 39,3% degli intervistati (ossia 81 persone totali) è a conoscenza dell'esistenza di questa area tematica sul sito del Comune di Trento. Di queste 44 persone (54,3%) hanno utilizzato tale area tematica e 42 di esse ne hanno espresso un giudizio complessivo pari a 8,3. Tale voto è aumentato di 0,1 decimi rispetto all'anno 2012.

**Tab. 28 - Conoscenza dell'area tematica sul sito del Comune riservata al Servizio Servizi funerari e cimiteriali - Indagini 2017 e 2012**

	% anno 2017	% anno 2012
<b>Si</b>	39,3	36,8
<b>No</b>	60,7	63,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

**Tab. 29 - Utilizzo dell'area tematica sul sito comunale dedicata al Servizio Servizi funerari e cimiteriali - Indagini 2017 e 2012**

	% anno 2017	% anno 2012
<b>Si</b>	54,3	41,9
<b>No</b>	45,7	58,1
<b>Totale</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

Totale rispondenti 2017 = 81

**Tab. 30 - Giudizio complessivo sull'area tematica sul sito comunale dedicata al Servizio Servizi funerari e cimiteriali - Indagini 2017 e 2012**

	Indagine 2017	Indagine 2012
<b>Giudizio medio</b>	8,3	8,2

Totale rispondenti 2017 = 42, Deviazione standard = 1,179

Osservando i valori riportati di seguito si nota come la Carta dei Servizi sia ancora uno strumento poco conosciuto dagli intervistati (17% ha risposto affermativamente), tale dato è comunque in aumento rispetto al 2012, sebbene non abbia raggiunto il valore registrato nel 2006.

**Tab. 31 - Conoscenza della Carta dei servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012 e 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Si</b>	17,0	12,4	20,2
<b>No</b>	83,0	87,6	79,8
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

Il 77,1% delle persone che hanno dichiarato di conoscere la Carta dei servizi funerari e cimiteriali trova che vi sia coerenza tra la qualità dei servizi offerti e quella prevista nel documento. Nelle indagini precedenti tale valore era pari all'88% (dato 2012) ed al 100% (dato 2006).

**Tab. 32 - Coerenza tra la qualità dei servizi offerti con quella prevista dalla Carta dei servizi funerari e cimiteriali del Comune di Trento - Indagini 2017, 2012 e 2006**

	% anno 2017	% anno 2012	% anno 2006
<b>Si</b>	77,1	88,0	100,0
<b>No</b>	2,9	4,0	0,0
<b>Non so</b>	20,0	8,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 35

Nell'indagine 2017 è stata introdotta una nuova sezione riguardante il patrimonio artistico custodito all'interno del Cimitero Monumentale. Dei 206 intervistati il 56,3% è a conoscenza che nel cimitero di Trento vi siano numerose tombe di grande interesse storico ed artistico. Il 51% ritiene che l'Amministrazione Comunale dovrebbe farsi promotrice di iniziative varie, finalizzate a custodire tale patrimonio.

**Tab. 33 - Conoscenza della presenza nel cimitero di Trento di numerose tombe di grande interesse storico ed artistico**

	% anno 2017
<b>Si</b>	56,3
<b>No</b>	34,5
<b>Non so</b>	9,2
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

**Tab. 34 - Approvazione riguardo al fatto che l'Amministrazione Comunale si faccia promotrice e custode di tale patrimonio.**

	% anno 2017
<b>Si</b>	51,0
<b>No</b>	16,5
<b>Non so</b>	32,5
<b>Totale</b>	<b>100</b>

Totale rispondenti 2017 = 206

## ANALISI DEI SUGGERIMENTI

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

Delle 206 persone che hanno compilato il questionario 77, pari al 37,4%, hanno utilizzato questo spazio indicando, in qualche caso, anche più commenti riguardanti aree tematiche diverse. In totale sono stati fatti 100 commenti, suddivisi in 15 categorie, come mostrato in tabella 35.

In svariate occasioni gli utenti non hanno segnalato possibili aree di intervento, ma hanno semplicemente comunicato di non avere suggerimenti o hanno colto l'occasione per complimentarsi della qualità del servizio erogato e per la cortesia e la competenza dell'attuale dirigente del Servizio.

**Tab.35 - Analisi della domanda riguardante segnalazioni e reclami- Indagine 2017**

Categoria suggerimenti/reclami	Numero
parcheggio	18
estetica/pulizia/cura del verde/decoro	16
ufficio privacy	9
personale e servizi offerti	7
varie/problematiche specifiche ai singoli casi	7
orario e tempistica	6
accessibilità	6
costi e gestione del pagamento	6
sicurezza / sorveglianza/furti	5
manutenzione/lavori in corso	5
forno crematorio	4
illuminazione e audio	3
totem e sito internet	3
opinioni su questionario	3
cura parte storica/ossario	2
<b>totale</b>	<b>100</b>

La categoria a cui è stato ricondotto il numero maggiore di suggerimenti è quella relativa al **parcheggio**, rispetto al quale in 18 casi viene evidenziata una scarsità di posti macchina, accentuata dalla presenza di lavori in corso nella zona adibita a tale scopo.

In 16 suggerimenti su 100 invece si sollecita l'Amministrazione a prendersi maggiore cura dell'**estetica** e della **pulizia** del Cimitero di Via Giusti (problematica dei conigli, verde di alcune tombe poco curato o che occupa lo spazio di altre tombe, cedimento del terreno in alcune zone, fiori di scarsa qualità e non smaltiti una volta deperiti). In tre di questi 16 casi è stata espressa insoddisfazione anche per i cimiteri di quartiere (in particolare Gardolo e Meano). Per quanto riguarda il **decoro** del cimitero e in generale delle procedure relative alle cerimonie che vi

avvengono, è stato espresso fastidio nei confronti di mendicanti ed in due casi disappunto per la scarsa professionalità nel trasporto della salma o dell'urna contenente le ceneri.

La categoria relativa alla **privacy negli uffici** ha raccolto 9 lamentele concentrate sul fatto che i vari uffici dovrebbero essere meglio isolati, visivamente, ma soprattutto acusticamente, l'uno dall'altro.

Con riferimento al **personale**, agli **orari** ed alle **tempistiche** relative alla gestione delle pratiche rispettivamente 7 e 6 suggerimenti evidenziano la necessità di un potenziamento del numero di addetti, specie nei giorni festivi, e di un'estensione della fascia oraria d'accesso sia degli uffici che del cimitero stesso.

Si riscontrano altrettanti commenti (7) relativi a **varie** problematiche particolarmente difficili da categorizzare, perchè troppo specifiche (misure errate, infiltrazioni, assegnazione loculi errata, incomprensioni con gli operatori degli uffici...).

Sono stati evidenziate 6 lamentele relative all'**accessibilità**, resa difficoltosa per le persone anziane e per i disabili (porte troppo pesanti e non mantenute aperte dalle apposite catenelle, pavimenti scivolosi soprattutto nella zona del cimitero riservata ai bambini, scale troppo alte e ritenute poco sicure, pulsantiera dell'ascensore degli uffici troppo alta...).

I **costi** vengono considerati eccessivi in 5 casi ed in altrettanti suggerimenti viene espresso fastidio nei confronti dei **lavori in corso e di manutenzione**.

In 4 casi è stata sollecitata la costruzione di un **impianto crematorio** nel comune. In 3 un miglioramento del **sistema di illuminazione**, lo stesso numero di suggerimenti è stato raccolto da chi ritiene il **totem** e il **sito internet** di difficile consultazione o da chi ritiene che questa **indagine** sia poco rispettosa nei confronti degli utenti.

Sono infine state raccolte 2 lamentele relative alla scarsa attenzione e cura garantita all'**ossario** ed alla **parte monumentale e storica** del cimitero.