



Indagine sul grado di soddisfazione con il Servizio funerario e cimiteriale del Comune di Bolzano

Presentazione dei risultati

Novembre 2009

Indice

1.	Premessa	3
2.	Obiettivi dell'indagine	3
3.	Metodologia utilizzata	3
4.	I risultati dell'indagine	4
	4.1 Servizio funerario e cimiteriale	4
	4.2 Cimitero di Bolzano	18
5.	Confronto tra le due indagini	27
6.	Considerazioni finali	27

1. Premessa

Nei mesi di maggio e giugno è stata svolta un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti relativamente ai servizi funerari e cimiteriali del Comune di Bolzano. A tal fine è stato inviato per posta un questionario a 214 famiglie: hanno risposto in 114, con un tasso di risposta pari al 53,3%.

Inoltre dal 24 al 30 ottobre 2009 è stata svolta, durante 7 giorni in diverse fasce orarie (di ore 1 ciascuna per un totale giornaliero di 2 ore) un'indagine conoscitiva sul grado di soddisfazione degli utenti del Cimitero del Comune di Bolzano. A tale scopo sono stati distribuiti in loco dei questionari anonimi ad un campione complessivo di 411 cittadini.

Di seguito vengono presentati i risultati delle indagini.

2. Obiettivi dell'indagine

L'intento dell'indagine è stato quello di:

- rilevare/verificare il grado di soddisfazione dei cittadini con l'Ufficio funerario e cimiteriale e del Cimitero del Comune di Bolzano
- sulla base delle risultanze provvedere ad un continuo miglioramento del servizio stesso
- focalizzare l'attenzione anche sulle eventuali differenze tra diverse tipologie di utenti
- cogliere eventuali esigenze attualmente non soddisfatte.

In entrambi i questionari veniva chiesto un giudizio sui molteplici aspetti che compongono l'Ufficio funerario e cimiteriale nonché il Cimitero, quali gli orari di apertura, la competenza del personale, ecc..

3. Metodologia utilizzata

Sono stati impostati gli obiettivi delle indagini, sono state svolte le indagini con questionari distribuiti via posta ai cittadini che si rivolgono all'Ufficio funerario e cimiteriale, direttamente in loco ai visitatori del Cimitero di Bolzano i quali li hanno compilati e riinviati con busta preaffrancata nel primo caso, con l'assistenza di rilevatori presenti in loco nel secondo caso. In seguito, i dati raccolti sono stati inseriti in un foglio elettronico Excel e successivamente convertiti in SPSS, un programma utilizzato per l'elaborazione dei dati al fine di ottenere un esaustivo quadro analitico degli stessi.

4. I risultati dell'Indagine

4.1 Ufficio funerario e cimiteriale

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni dell'Ufficio funerario e cimiteriale si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale nonché la residenza.

I 114 intervistati risultano avere un'età media pari a 58,7 anni. Come si dimostra nel grafico seguente, la maggior parte dei cittadini (31,4%) che si rivolgono all'Ufficio funerario e cimiteriale hanno un'età compresa tra i 55 e i 64 anni. (Grafico 1)

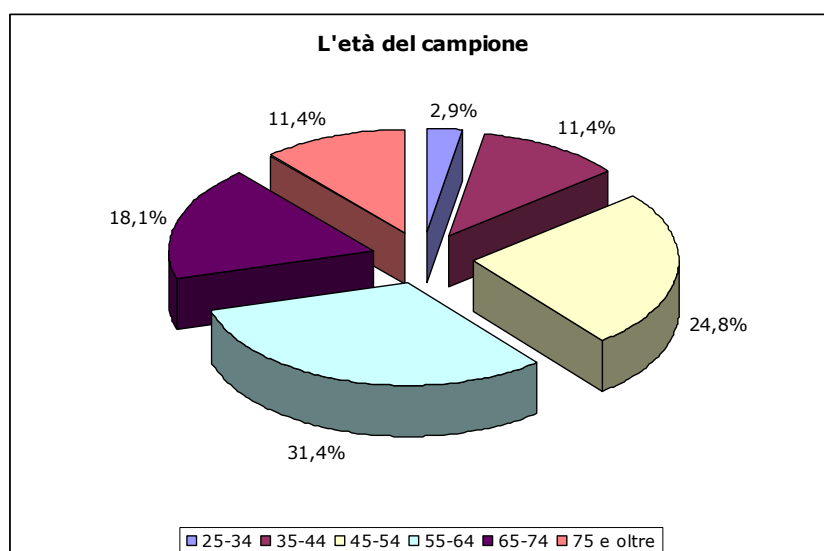


Grafico 1

Il 53,1% degli intervistati sono femmine, il 46,9% sono maschi. (Grafico 2)



Grafico 2

Il 92,1% degli intervistati ha compilato il questionario in lingua italiana, mentre il 7,9% in lingua tedesca. (Grafico 3)



Grafico3

La grande maggioranza del campione si dichiara occupato/a (46,0%), il 40,7% pensionato/a. (Grafico 4)

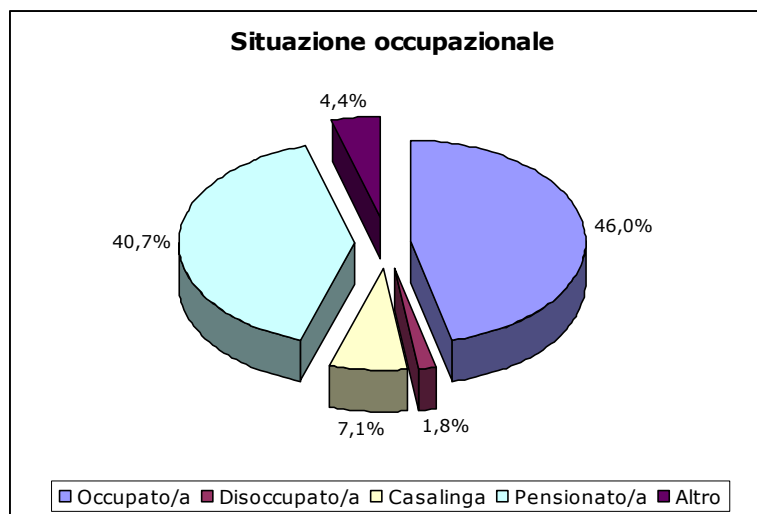


Grafico 4

Il 85,9% dei cittadini che hanno usufruito dei servizi dell'Ufficio funerario e cimiteriale risiedono a Bolzano, l'8,8% in un altro comune dell'Alto Adige mentre il 5,3% risiede fuori provincia. Agli intervistati "bolzanini" è stato chiesto di specificare il quartiere di residenza, tuttavia il 4,4% non si è espresso a tale riguardo. (Grafici 5 e 6)

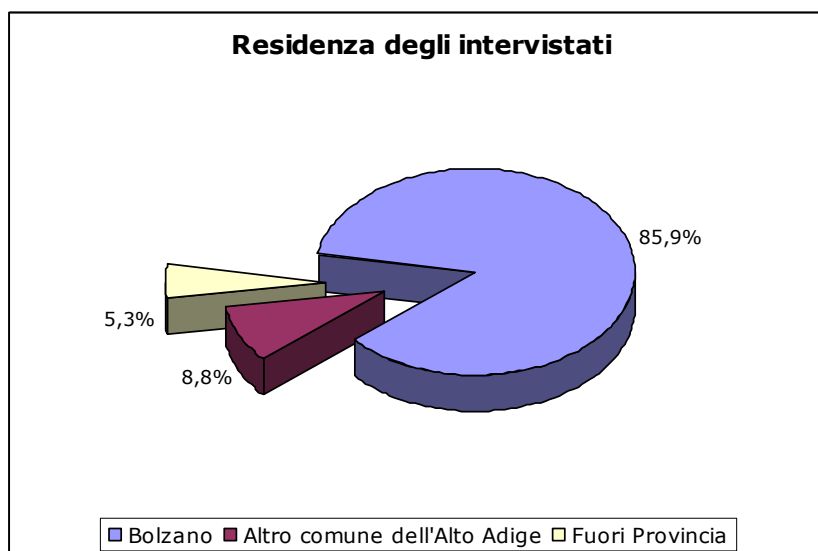


Grafico 5

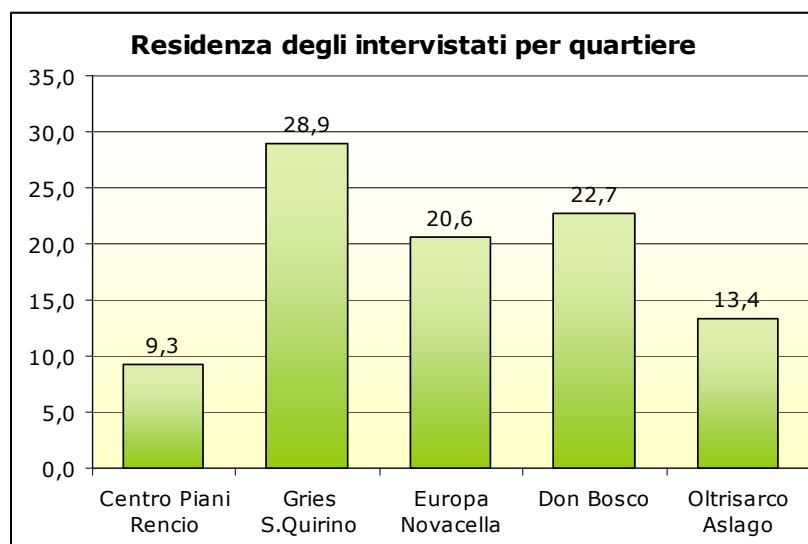


Grafico 6

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sull'Ufficio funerario del Comune di Bolzano per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio alto, pari a 8,6 (2006=8,8) con una deviazione standard¹ dell'1,3.

In particolare - come dimostra il grafico seguente - il valore più ricorrente (con 35 risposte) è rappresentato dal voto "8" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in sole 2 risposte, su un totale di 114 valutazioni. (Grafico 7)

¹ La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

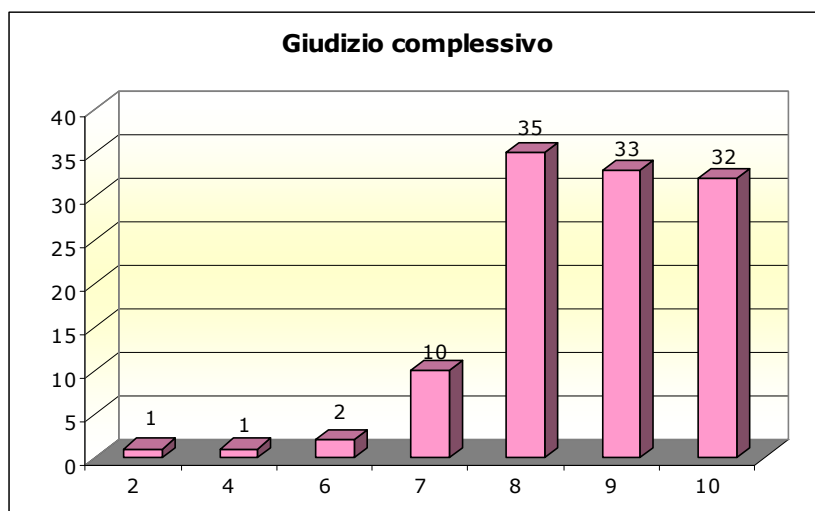


Grafico 7

Analizzando il valore complessivo in base alla situazione occupazionale, gli occupati, che sono la maggioranza degli utenti intervistati, esprimono un voto pari a 8,6, mentre i pensionati, che rappresentano il secondo gruppo del campione, danno un voto pari a 8,8. (Grafico 8)

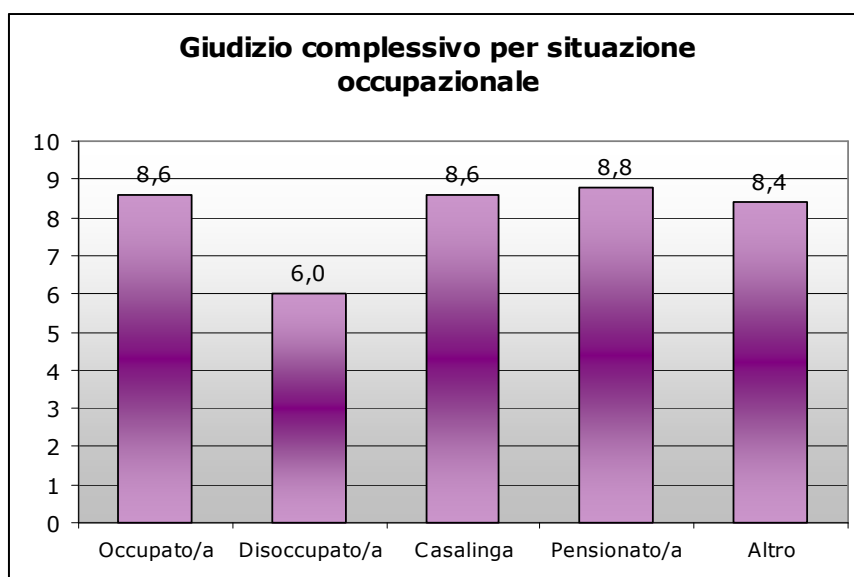


Grafico 8

Analizzando il giudizio complessivo per età del campione, sono le persone tra i 35 e i 44 anni ad esprimere il giudizio più alto con un voto pari a 8,9. (Grafico 9)

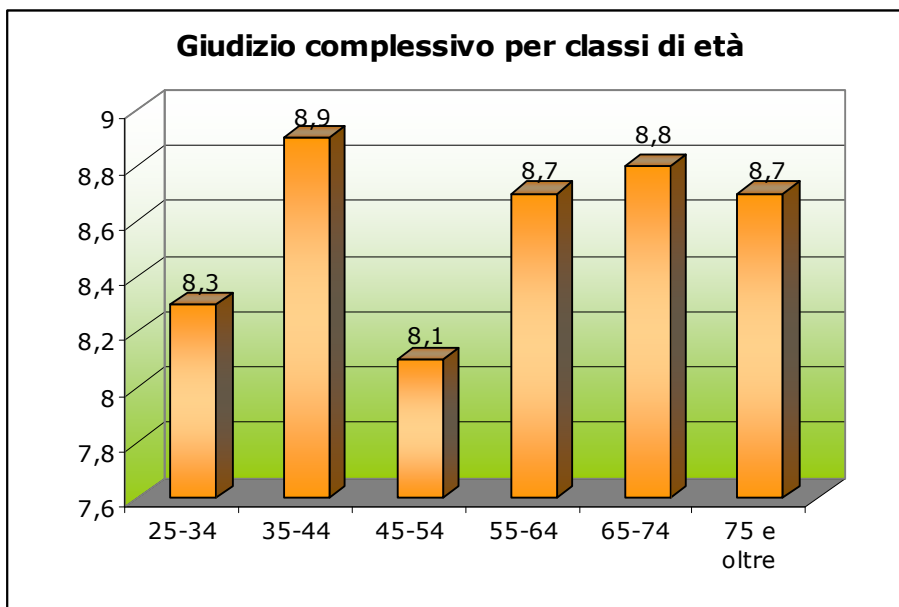


Grafico 9

In base al criterio della residenza, il voto più basso (8,2) proviene dai cittadini residenti in un altro comune della provincia, mentre quello più alto (9,0) dai residenti fuori dalla Provincia. La maggior parte del campione, che corrisponde ai cittadini che risiedono nel quartiere di Gries – S.Quirino, esprime un voto pari a 8,8. (Grafici 10 e 11)

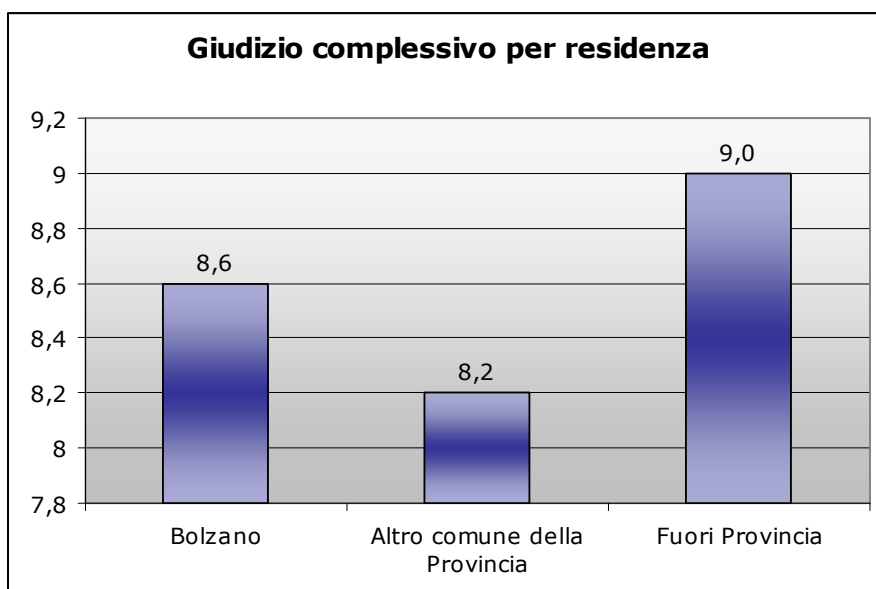


Grafico 10

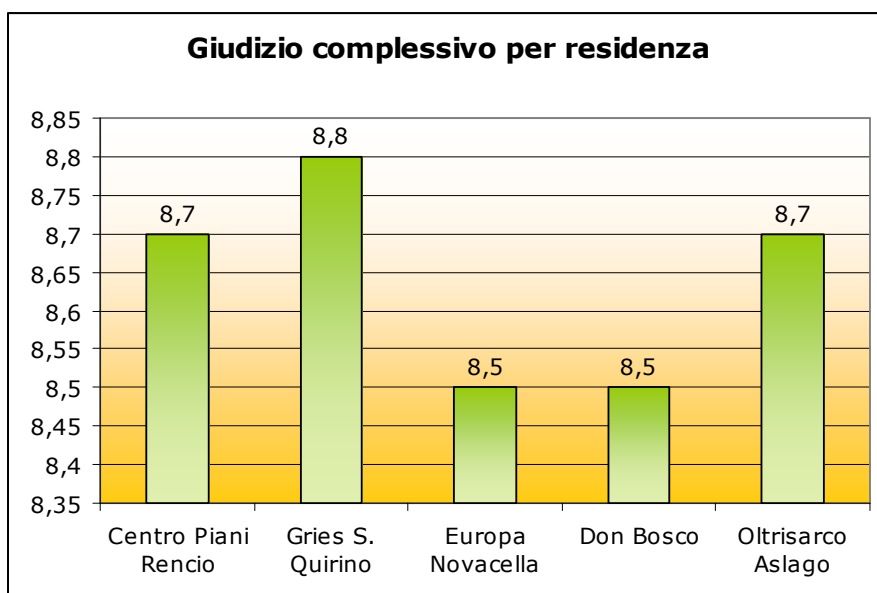


Grafico 11

Analizzato la valutazione per lingua, il voto più alto è stato espresso dai cittadini che hanno compilato il questionario in lingua tedesca (8,8).

Sono le femmine ad esprimere un giudizio più alto con un voto pari a 8,7.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento su alcuni aspetti specifici relativi all'Ufficio Funerario, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 12 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente.

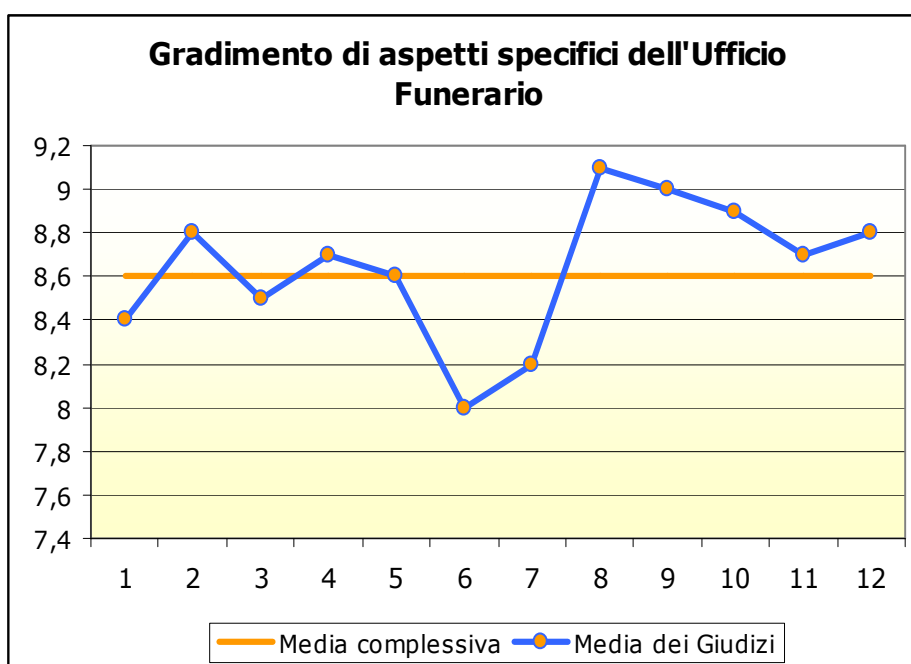


Grafico 12

- 1 dispone di orari di apertura adeguati
- 2 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 gli uffici sono di facile accesso anche a persone con disabilità
- 4 dispone di locali spaziosi e gradevoli
- 5 ha spazi adeguati per la riservatezza della privacy
- 6 ha segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile
- 7 ha tempi di attesa accettabili
- 8 ha personale disponibile, cortese e rispettoso dell'evento
- 9 ha personale competente e aggiornato
- 10 ha personale che fornisce le info in modo chiaro ed esauriente
- 11 dispone di un campionario completo ed esauriente
- 12 la cerimonia viene svolta con tempistica adeguata e con rispetto della delicatezza dell'evento

L'Ufficio Funerario...	Voto 2009	Voto 2006	
ha personale disponibile e cortese e si dimostra rispettoso dell'evento	9,1	9,3	↓
ha personale competente ed aggiornato	9,0	9,1	↓
ha personale che fornisce le necessarie informazioni in modo chiaro ed esauriente	8,9	9,1	↓
ha uffici facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	8,8	9,0	↓
la cerimonia viene svolta con tempistica adeguata e con rispetto della delicatezza dell'evento	8,8	9,0	↓
ha locali spaziosi e gradevoli	8,7	8,0	↑
ha un campionario per l'organizzazione del funerale completo ed esauriente	8,7	8,9	↓
dispone di spazi adeguati per garantire la riservatezza nell'espletamento delle pratiche	8,6	8,2	↑
dispone di uffici di facile accesso anche per le persone in situazione di disabilità	8,5	8,2	↑
ha orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	8,4	8,4	↔
ha tempi di attesa accettabili	8,2	7,8	↑
ha segnaletica esterna ed interna chiara e ben visibile	8,0	7,9	↑

Tabella 1

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dai seguenti aspetti:

- ha personale disponibile e cortese e si dimostra rispettoso dell'evento (9,1)
- ha personale competente ed aggiornato (9,0)
- ha personale che fornisce le necessarie informazioni in modo chiaro ed esauriente (8,9)
- ha uffici facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici (8,8)
- la cerimonia viene svolta con tempistica adeguata e con rispetto della delicatezza dell'evento (8,8)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione del tutto positiva, emerge solo che migliorie potrebbero essere effettuate per quanto concerne la segnaletica esterna ed interna.

Personale addetto al trasporto funebre

Agli utenti intervistati è stato chiesto se hanno avuto contatti diretti con il personale addetto al trasporto funebre ed il 47,4% ha risposto in modo affermativo. Il giudizio complessivo a loro assegnato è pari a 8,8 (2006=8,9) ed in particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con

21 risposte) è rappresentato dal voto "10" mentre non sono stati espressi valori negativi, ossia sotto il "6. (Grafico 13)

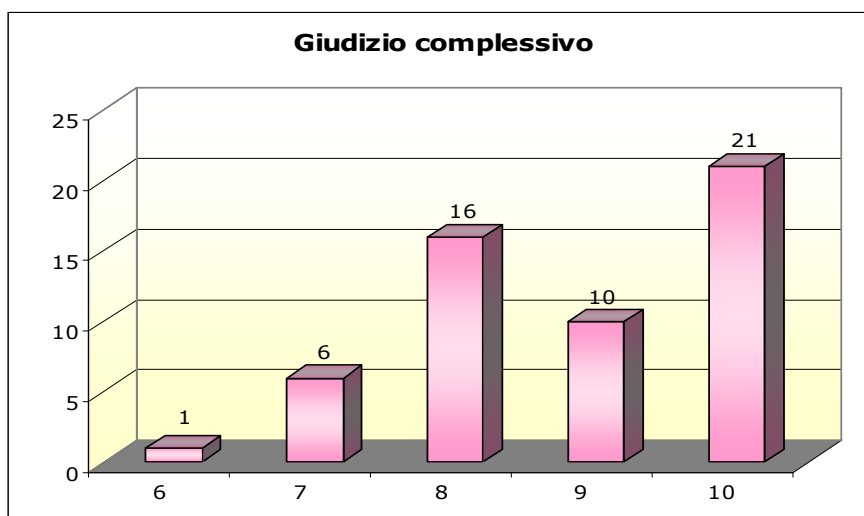


Grafico 13

Analizzando il giudizio complessivo in base alle classi di età sono gli ultra 75enni ad assegnare il voto più alto (9,2), in base alla situazione occupazionale il voto più alto viene espresso dai pensionati (9,0). Con un voto pari a 10 sono i residenti fuori provincia ad esprimere il giudizio migliore.

Motivo per cui gli utenti si sono rivolti al Comune anziché ad un'impresa privata

Il 99,1% degli intervistati è al corrente dell'esistenza di agenzie private che svolgono le stesse prestazioni dell'Ufficio Funerario del Comune. Per il 33,9% degli utenti il motivo principale per cui ha preferito rivolgersi al Comune è perché "il più noto in città" (Grafico 14)

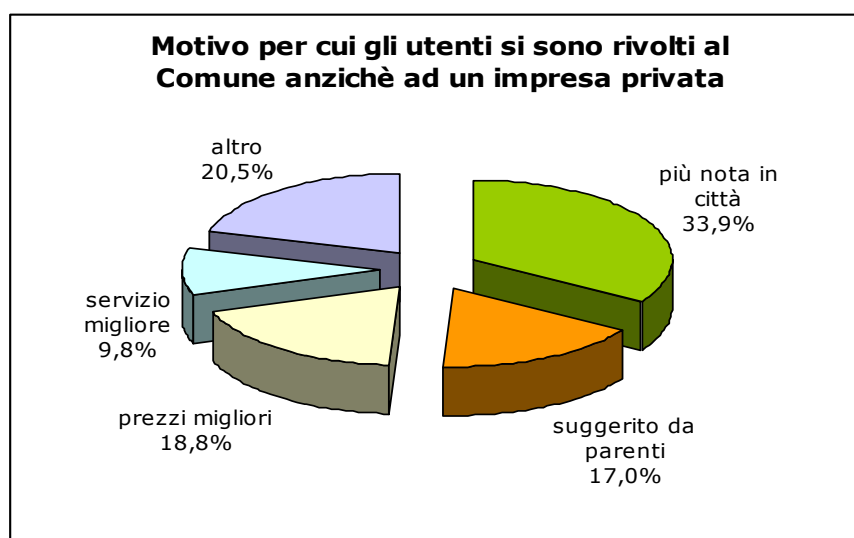


Grafico 14

Ufficio Cimiteriale

Il 71,1% degli utenti intervistati ha dovuto rivolgersi anche all'Ufficio Cimiteriale negli ultimi mesi.

Il giudizio complessivo assegnato è pari a 8,5 (2006=8,7) ed in particolare - come dimostra il grafico seguente - il valore più ricorrente (con 27 risposte) è rappresentato dal voto "10" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in sole 2 risposte, su un totale di 81 valutazioni (Grafico 15)

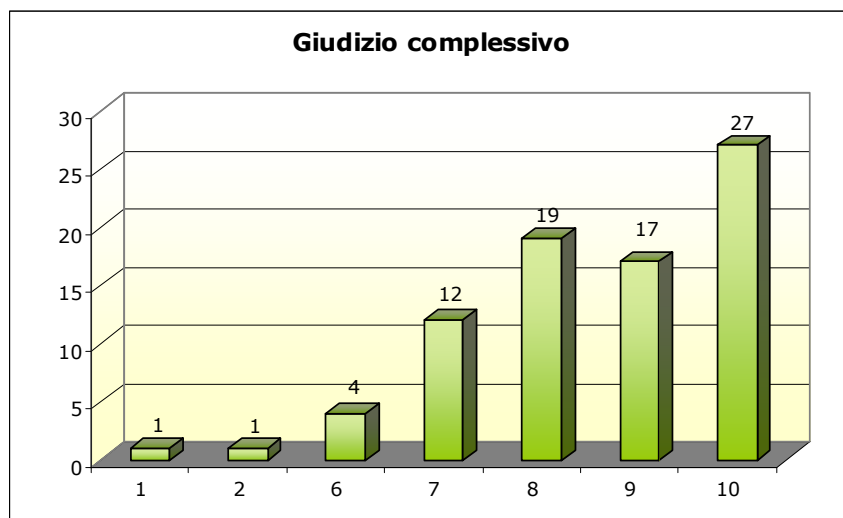
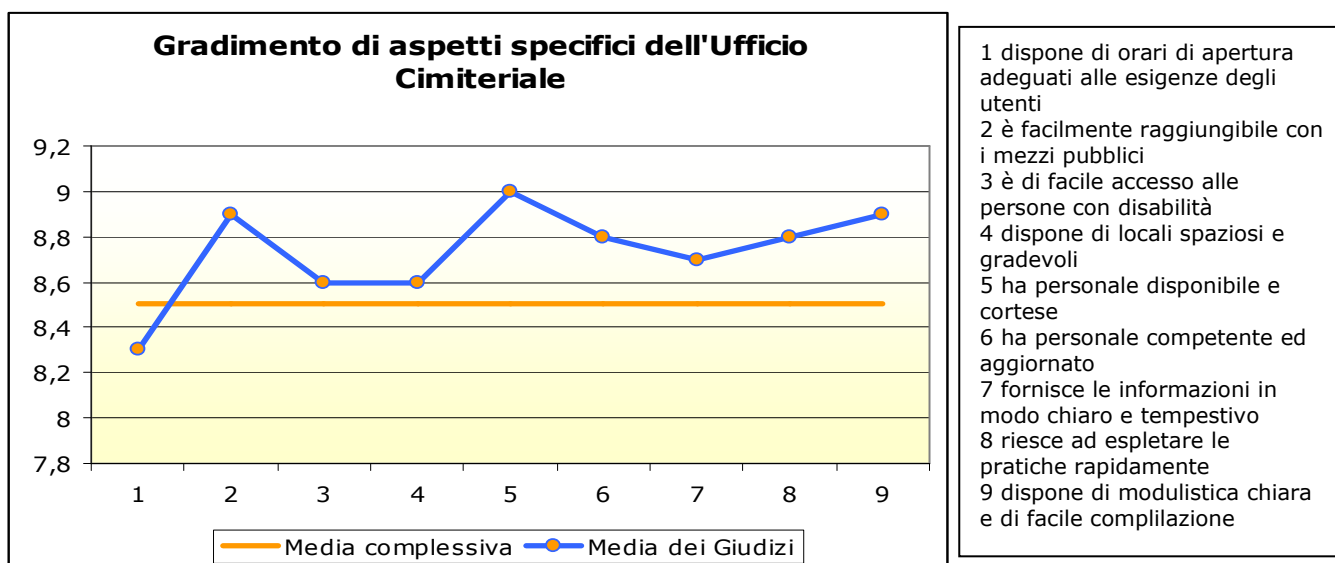


Grafico 15

Anche in questo caso sono gli ultra 75enni, i pensionati ed i residenti fuori provincia ad assegnare i voti più alti.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento su alcuni aspetti specifici relativi all'Ufficio Cimiteriale, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 9 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 16)



- 1 dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti
- 2 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 3 è di facile accesso alle persone con disabilità
- 4 dispone di locali spaziosi e gradevoli
- 5 ha personale disponibile e cortese
- 6 ha personale competente ed aggiornato
- 7 fornisce le informazioni in modo chiaro e tempestivo
- 8 riesce ad espletare le pratiche rapidamente
- 9 dispone di modulistica chiara e di facile compilazione

Grafico 16

L'Ufficio Funerario...	Voto 2009	Voto 2006	
ha personale disponibile e cortese	9,0	8,8	↑
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	8,9	9,0	↓
dispone di modulistica chiara e di facile compilazione	8,9	8,7	↑
ha personale competente ed aggiornato	8,8	8,8	↔
riesce ad espletare le pratiche in modo rapido	8,8	8,6	↑
fornisce le informazioni in modo chiaro e tempestivo	8,7	8,8	↓
dispone di locali spaziosi e gradevoli	8,6	8,2	↑
dispone di uffici di facile accesso anche per le persone in situazione di disabilità	8,6	8,6	↔
dispone di orari di apertura adeguati alle esigenze degli utenti	8,3	8,5	↓

Tabella 2

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dai seguenti aspetti:

- ha personale disponibile e cortese (9,0)
- è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici (8,9)
- dispone di modulistica chiara e di facile compilazione (8,9)
- ha personale competente ed aggiornato (8,8)
- riesce ad espletare le pratiche in modo rapido (8,8)

Servizio di Cremazione

Il 67,5% degli intervistati si è rivolto negli ultimi mesi all'Ufficio di Cremazione. Il giudizio complessivo assegnato è pari a 8,8 (2006=8,6) ed in particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con 36 risposte) è rappresentato dal voto "10" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 4 risposte, su un totale di 76 valutazioni (Grafico 17)

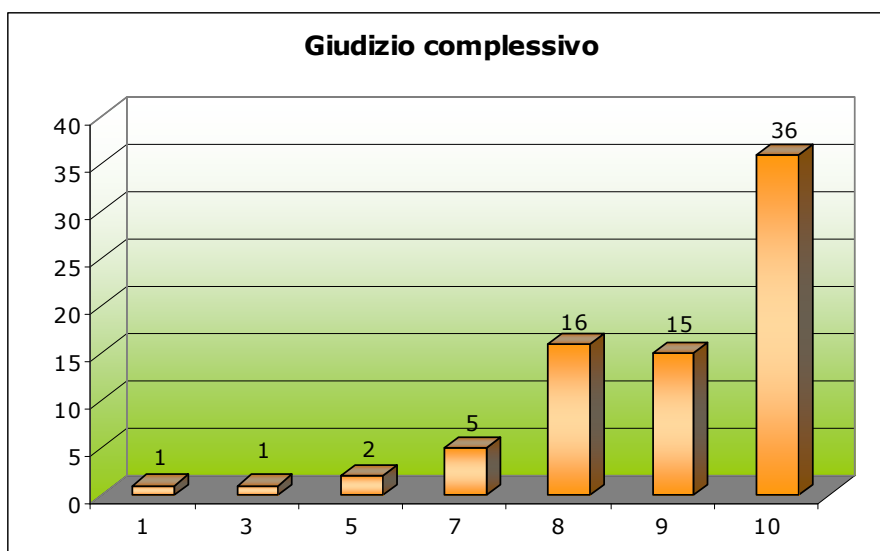


Grafico 17

Anche in questo caso, in base alla classe di età ed alla situazione occupazionale sono gli ultra 75enni ed i pensionati ad assegnare il voto più alto (rispettivamente 9,5 e 9,1). Con un giudizio pari a 9,3 sono i bolzanini residenti nel quartiere Europa Novacella ad assegnare il voto più alto.

Unico referente

Abbiamo chiesto agli utenti intervistati se secondo loro è utile avere un unico referente per la gestione dei servizi relativi alle onoranze funebri e al cimitero. (Grafico 18)

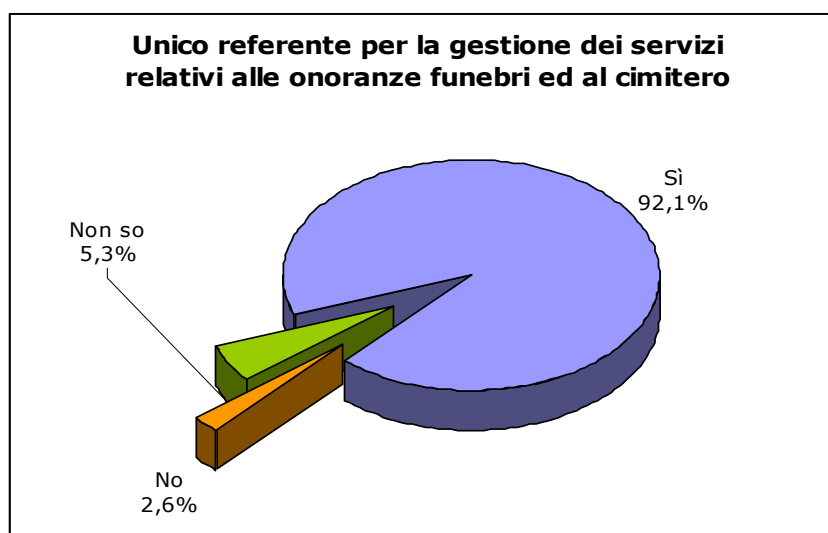


Grafico 18

Cimitero di Bolzano

Il 35,1% degli intervistati ha l'abitudine di recarsi al Cimitero di Bolzano almeno 1 volta alla settimana. (Grafico 19)

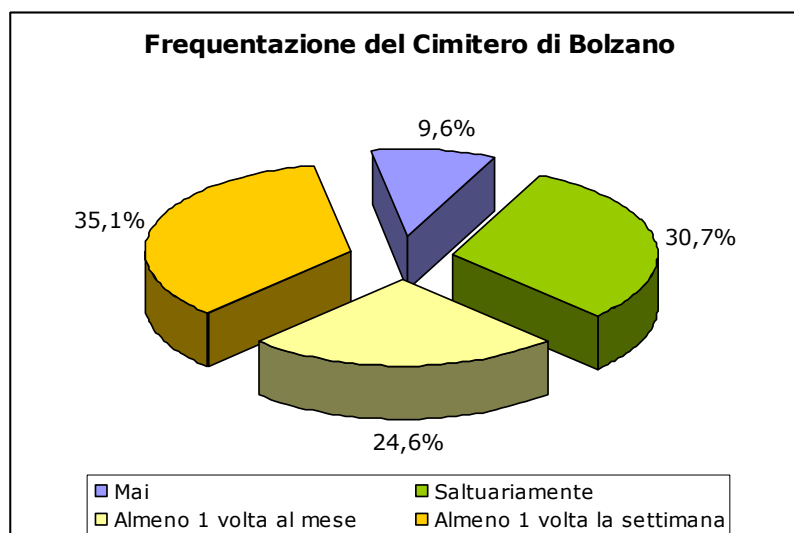


Grafico 19

Il giudizio complessivo assegnato dai 103 intervistati che frequentano il Cimitero di Bolzano è pari a 8,6, come nel 2006, ed in particolare - come mostra il grafico seguente - il valore più ricorrente (con 33 risposte) è rappresentato dal voto "8" mentre non vengono espressi valori negativi, ossia sotto il "6". (Grafico 20)

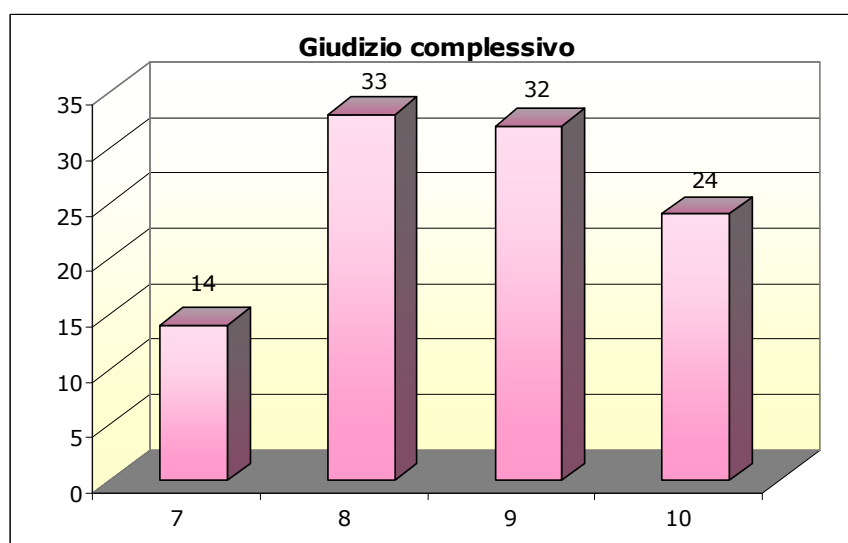


Grafico 20

Con rispettivamente 9,2, 8,8 e 9,7 sono nuovamente gli ultra 75enni, i pensionati ed i residenti fuori provincia ad assegnare i voto più alti.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento su alcuni aspetti specifici relativi al Cimitero, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 12 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero).

Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 21)

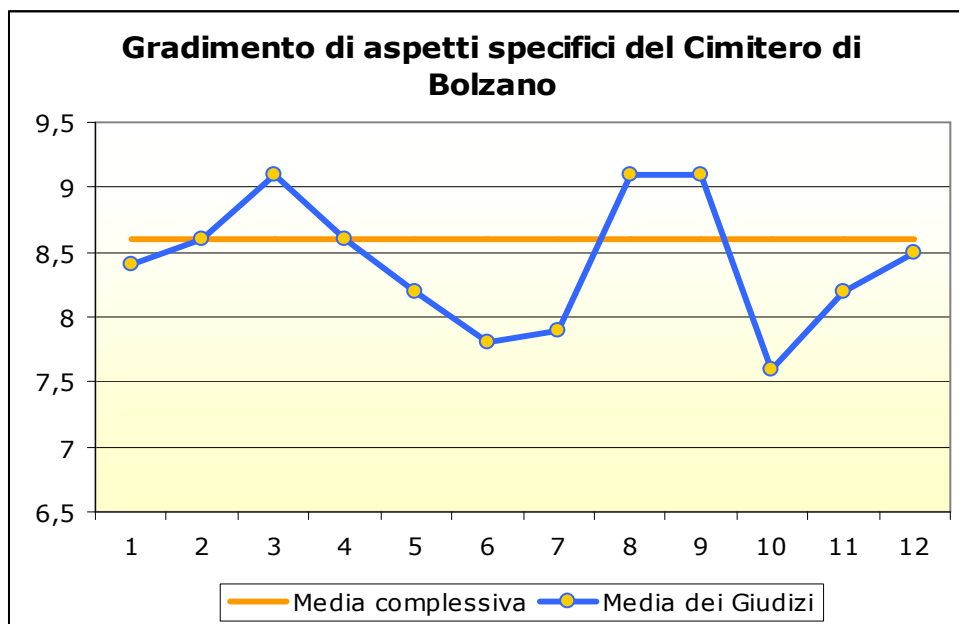


Grafico 21

- 1 dispone di orari estivi adeguati alle esigenze dei visitatori
- 2 dispone di orari invernali adeguati alle esigenze dei visitatori
- 3 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 4 è facilmente raggiungibile con la bici
- 5 dispone di un numero adeguato di parcheggi
- 6 ha segnaletica chiara per l'orientamento all'interno
- 7 fornisce info sulla localizzazione di tombe/loculi chiare ed esaurienti
- 8 ha viali puliti
- 9 ha il verde curato
- 10 ha sufficiente disponibilità di annaffiatoi
- 11 ha sufficienti punti di erogazione acqua
- 12 ha personale addetto alle informazioni disponibile e cortese

Il Cimitero di Bolzano...	Voto 2009	Voto 2006	
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	9,1	9,0	↑
ha viali puliti	9,1	9,0	↑
ha verde curato	9,1	8,9	↑
è facilmente raggiungibile con la bicicletta	8,6	8,1	↑
dispone di orari invernali di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	8,6	8,7	↓
ha personale addetto alle informazioni (custodi) disponibile e cortese	8,5	8,5	↔
dispone di orari estivi di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	8,4	8,6	↓
dispone di numero adeguato di parcheggi	8,2	7,9	↑
ha sufficienti punti di erogazione di acqua	8,2	8,2	↔
dispone di una segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	7,8	7,3	↑
fornisce le informazioni sulla localizzazione delle tombe/loculi in modo chiaro ed esauriente	7,7	7,6	↑
ha sufficiente disponibilità di annaffiatoi	7,6	7,2	↑

Tabella 3

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dai seguenti aspetti:

- è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici (9,1)
- ha viali puliti (9,1)
- ha verde curato (9,1)
- è facilmente raggiungibile con la bicicletta (8,6)
- dispone di orari invernali di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori (8,6)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione nel complesso positiva, emerge la necessità degli utenti di poter disporre di un maggior numero di annaffiatori nonché di ricevere le informazioni relative alla localizzazione delle tombe/loculi in modo più chiaro.

Carta dei Servizi

Il 44,6% degli intervistati dichiara di aver letto la Carta dei Servizi dell'Ufficio Funerario e Cimiteriale. Di questi il 66,0% valuta le informazioni contenute al suo interno di interesse e il 90,0% le valuta chiare ed esaurienti.

4.2 Cimitero di Bolzano

Il campione

Nell'analisi delle valutazioni del Cimitero di Bolzano si è tenuto conto di diverse variabili quali l'età, il sesso, la lingua, la situazione occupazionale, la residenza nonché la frequenza dello stesso.

L'età media del campione complessivo è pari a 65,3 anni. Sono le persone di 70 anni ed oltre a recarsi con maggiore frequenza al Cimitero (38,9), mentre la classe di età rappresentata di meno è quella di età compresa tra i 14 e i 29 anni (0,2%). 4 persone non hanno specificato l'età. (Grafico 22)

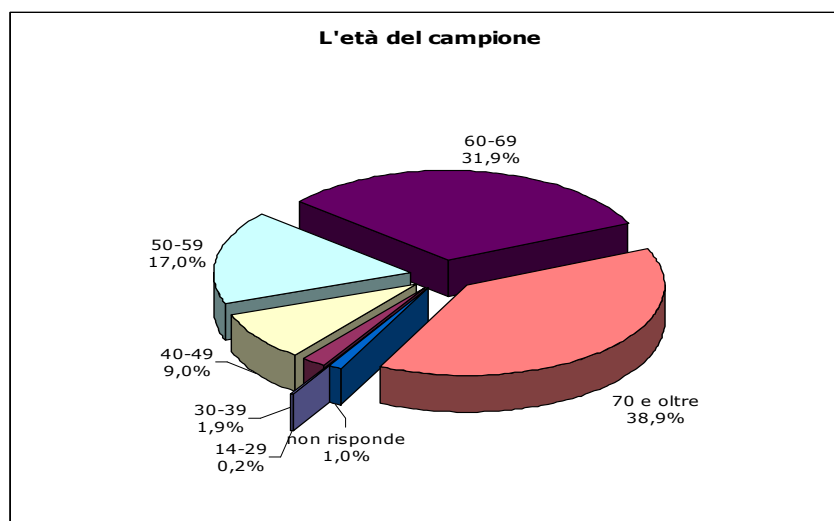


Grafico 22

Il 65,4% degli intervistati sono di sesso femminile, il 34,6% maschile. (Grafico 23)

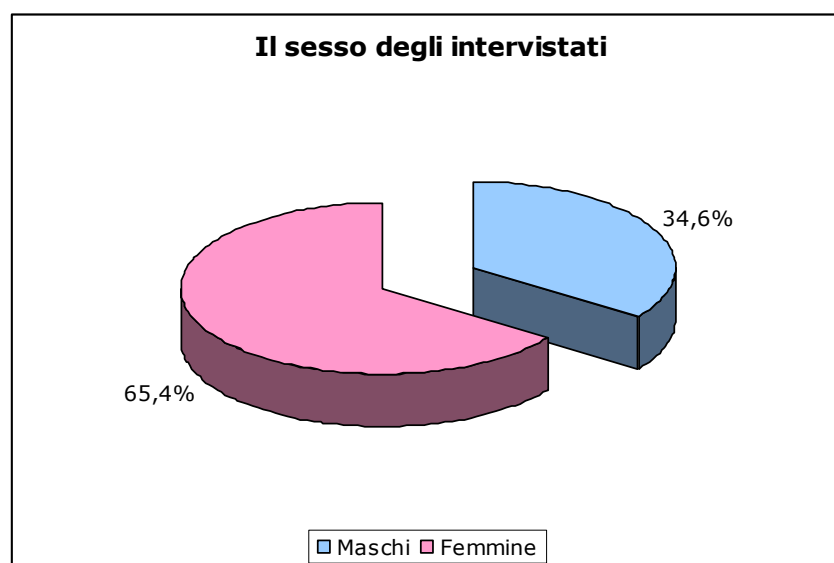


Grafico 23

L'83,7% del campione ha compilato il questionario in lingua italiana, il restante 16,3% in lingua tedesca. (Grafico 24)

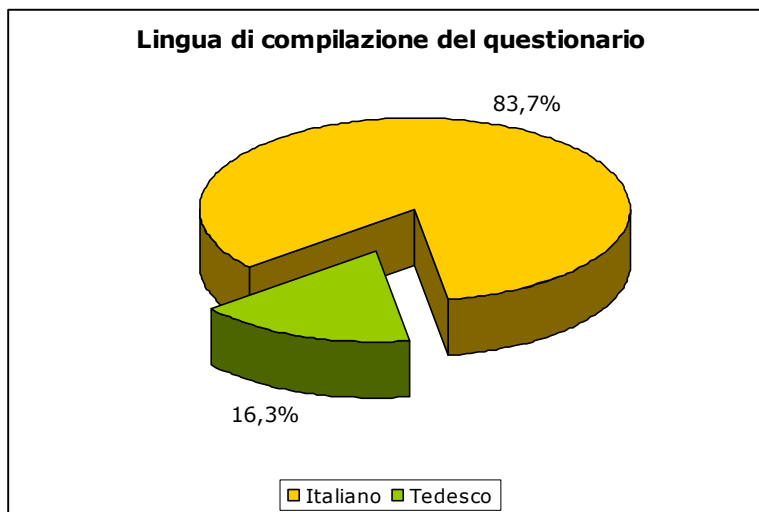


Grafico 24

I pensionati rappresentano, con il 62,8%, i frequentatori più assidui del Cimitero di Bolzano, seguiti dagli occupato con il 25,6%. (Grafico 25)

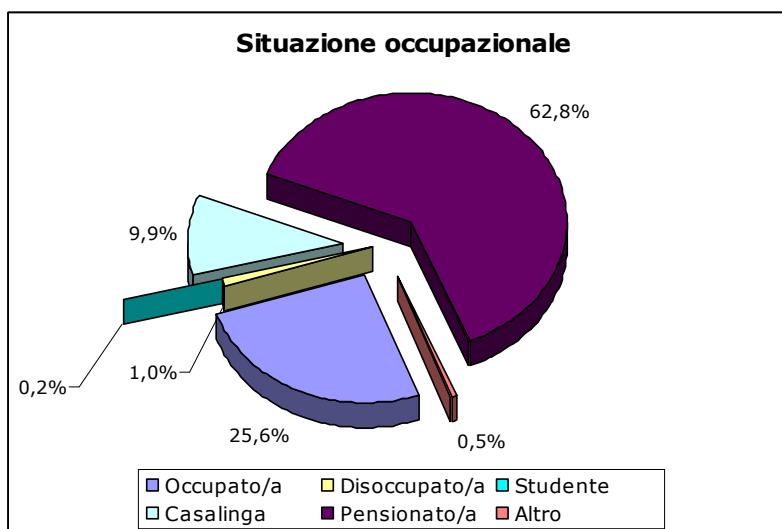


Grafico 25

L'86,4% dei visitatori del Cimitero sono "bolzanini", dei quali la maggioranza (28,0%) risiede nel quartiere Gries-S.Quirino. (Grafici 26 e 27)

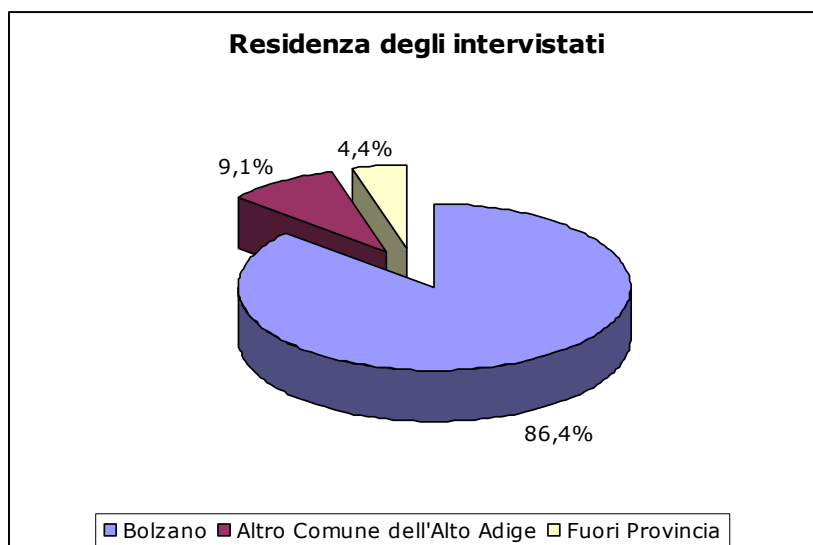


Grafico 26

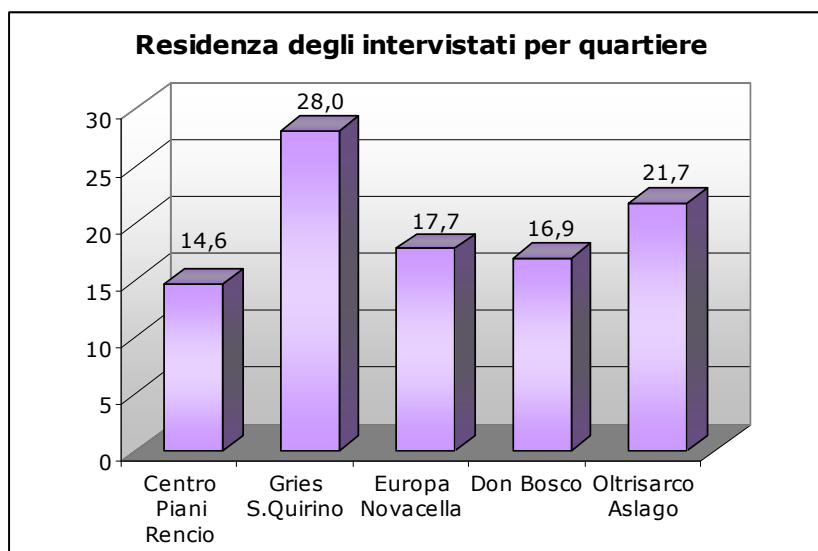


Grafico 27

Il 52,1% del campione si reca al Cimitero di Bolzano il pomeriggio. Analizzando il campione in base al giorno di frequentazione non si vedono differenze rilevanti tra i vari giorni della settimana.

I cittadini intervistati hanno dichiarato di andare al Cimitero di Bolzano, per il 53,9% dei casi almeno una volta la settimana. (Grafico 28)

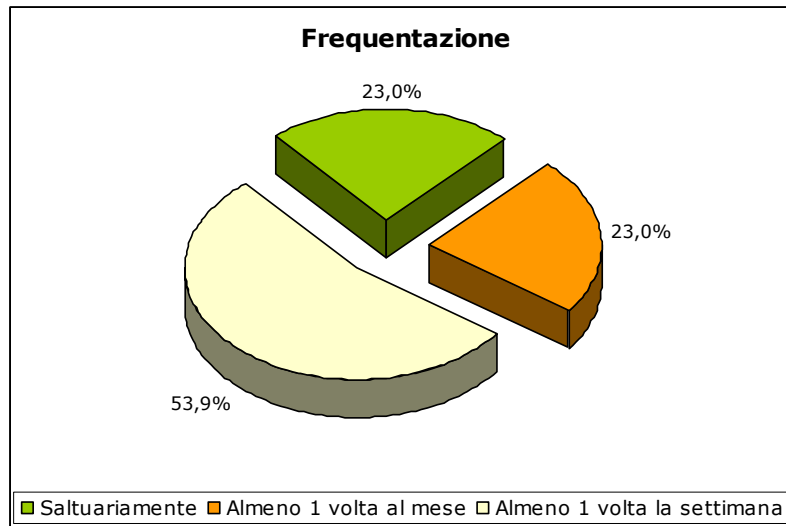


Grafico 28

Giudizio complessivo

E' stato chiesto ai cittadini intervistati di esprimere un giudizio complessivo sul Cimitero di Bolzano per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 8,2 esattamente come nel 2006 con una deviazione standard² dell'1,2.

In particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con 196 risposte) è rappresentato dal voto "8" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in sole 6 risposte, su un totale di 399 valutazioni. (Grafico 29)

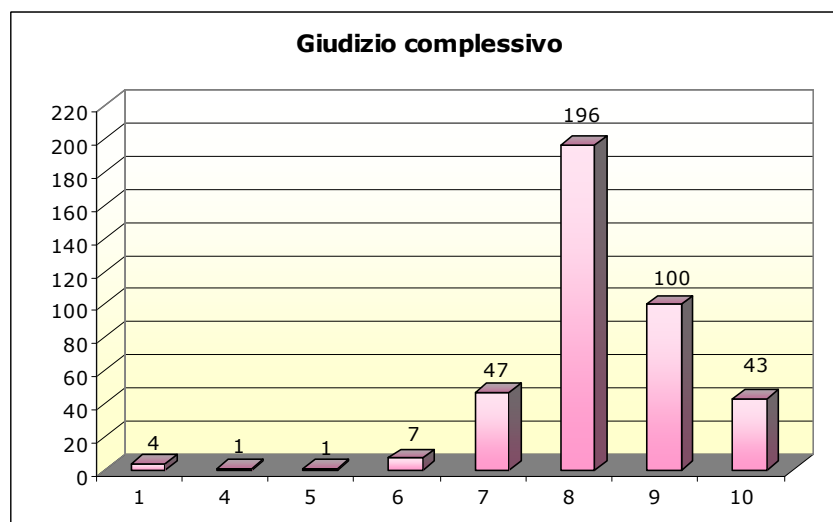


Grafico 29

² La deviazione standard è una misura di dispersione (o variabilità) della distribuzione di una variabile; consiste di fatto nella media degli scarti dei valori dei singoli casi dalla media e ci dice quanto i valori assunti dalla variabile sui singoli casi sono prossimi al valore medio oppure variabili attorno ad esso.

Analizzando il giudizio complessivo in base alla frequenza, il voto più alto (8,3) viene espresso dai cittadini che visitano il Cimitero almeno una volta alla settimana, ossia dalla maggioranza del campione. (Grafico 30)

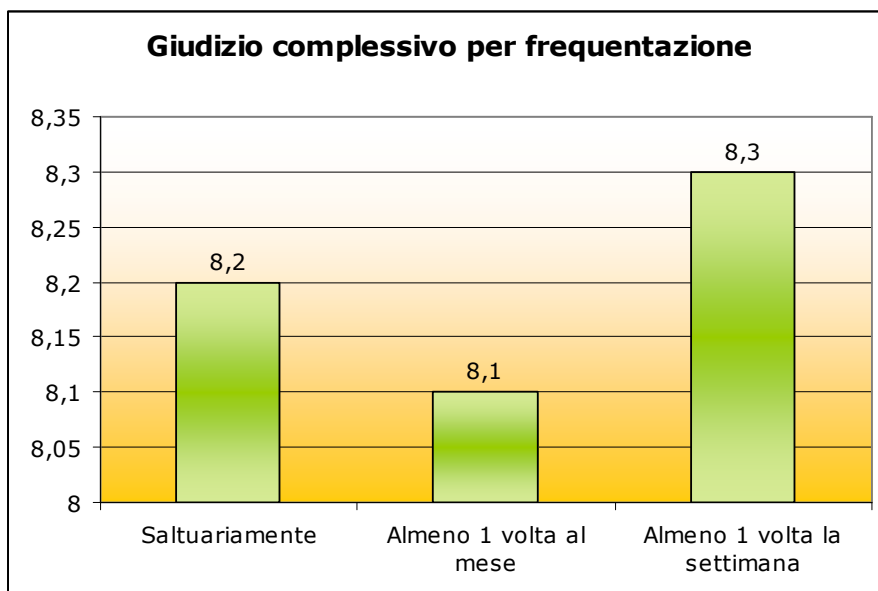


Grafico 30

Sono i cittadini con un età compresa tra i 40 ed i 49 anni e gli ultra 70enni ad esprimere il giudizio migliore con un voto pari a 8,3. (Grafico 31)

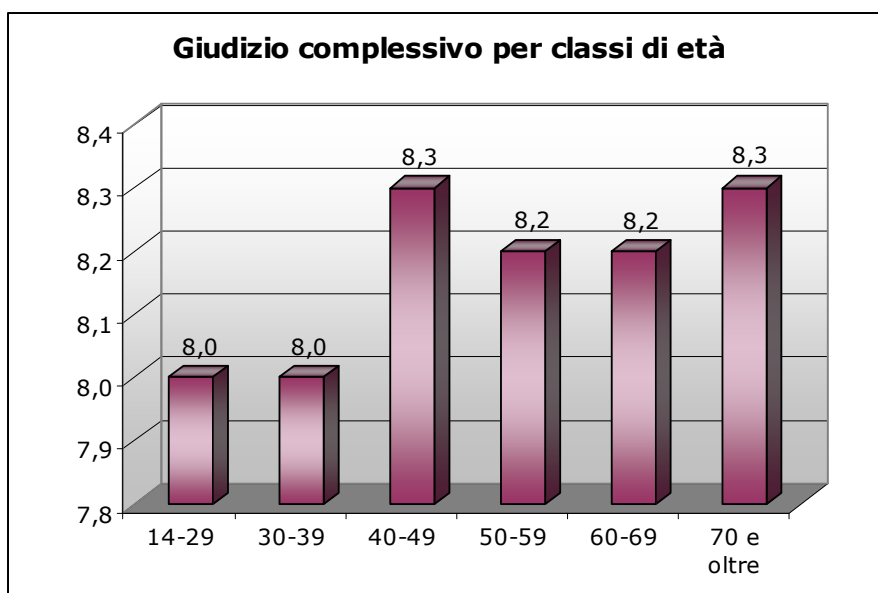


Grafico 31

Analizzando il giudizio complessivo in base alla situazione occupazionale si evidenzia come siano le casalinghe e gli occupati ad esprimere il voto migliore: entrambi 8,3. (Grafico 32)

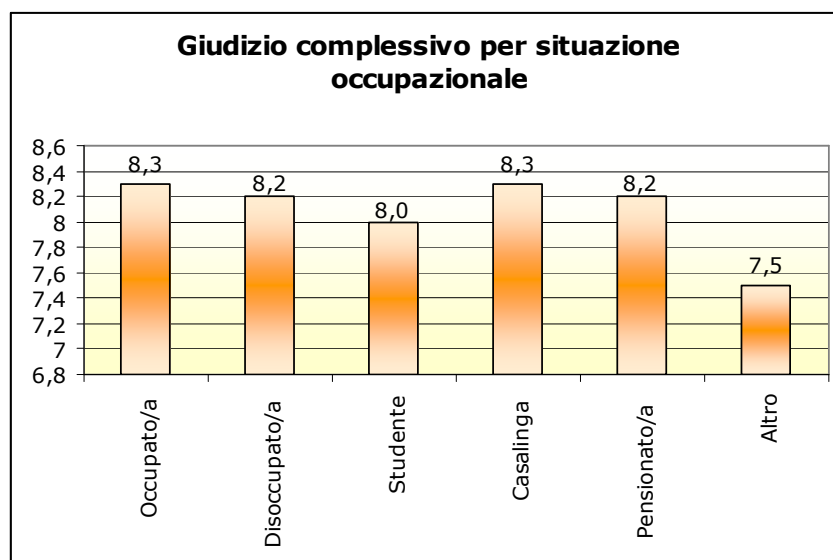


Grafico 32

Sono i visitatori che provengono da fuori provincia ad esprimere il giudizio migliore (8,6), mentre tra i residenti a Bolzano sono i cittadini di Don Bosco ad assegnare il voto più alto (8,3). (Grafico 33)

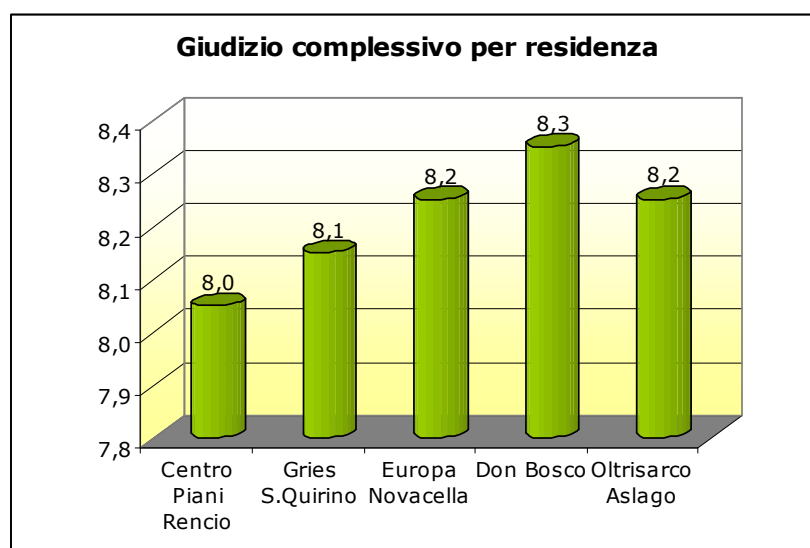
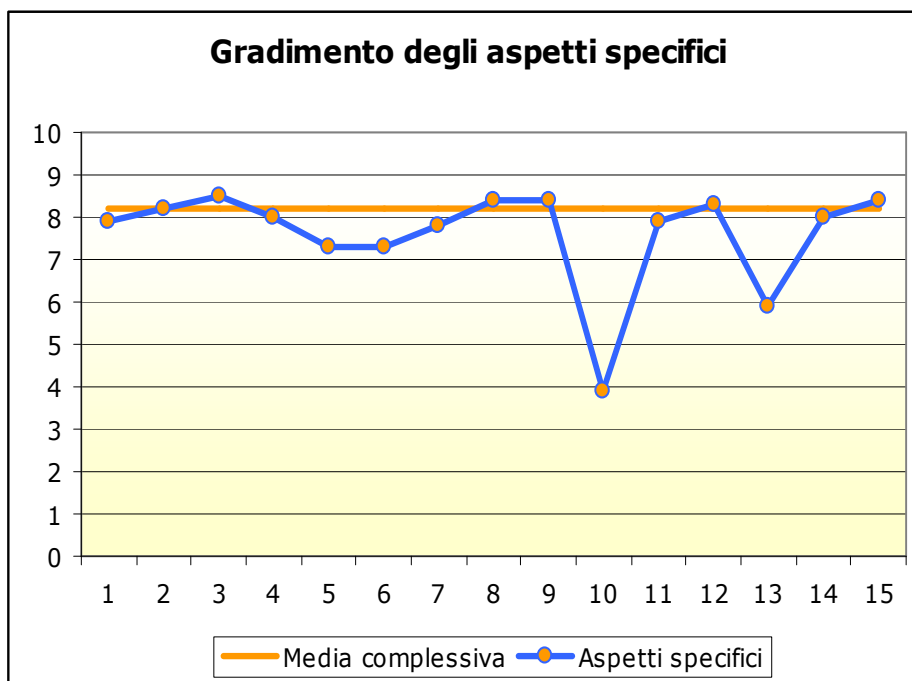


Grafico 33

Analizzando il giudizio complessivo in base alla lingua di compilazione del questionario il voto più alto viene assegnato dagli "italiani" (8,2). Con un voto pari a 8,3 sono le donne a dare un giudizio migliore.

Gradimento di aspetti specifici

Per rilevare il gradimento su alcuni aspetti specifici relativi al Cimitero di Bolzano, gli intervistati hanno dovuto esprimersi su 15 affermazioni proposte valutandole con un voto da 1 (assolutamente falso) a 10 (assolutamente vero). Il seguente grafico riporta le medie dei giudizi e la relativa tabella le medie in ordine decrescente. (Grafico 34)



- 1 dispone di orari estivi adeguati alle esigenze dei visitatori
- 2 dispone di orari invernali adeguati alle esigenze dei visitatori
- 3 è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici
- 4 è facilmente raggiungibile con la bici
- 5 dispone di un numero adeguato di parcheggi
- 6 ha segnaletica chiara per l'orientamento all'interno
- 7 fornisce info sulla localizzazione di tombe/loculi chiare ed esaurienti
- 8 ha viali puliti
- 9 ha il verde curato
- 10 ha sufficiente disponibilità di annaffiatoi
- 11 ha sufficienti punti di erogazione acqua
- 12 ha un numero sufficiente di cestini per i rifiuti
- 13 dispone di un numero sufficiente di panchine
- 14 ha servizi igienici puliti e curati
- 15 ha personale addetto alle informazioni disponibile e cortese

Grafico 34

Il Cimitero di Bolzano...	Voto 2009	Voto 2006	
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	8,5	8,6	↓
ha viali puliti	8,4	8,8	↓
ha verde curato	8,4	8,6	↓
ha personale addetto alle informazioni (custodi) disponibile e cortese	8,4	8,6	↓
ha un numero sufficiente di cestini per i rifiuti	8,3	8,5	↓
dispone di orari invernali di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	8,2	8,3	↓
è facilmente raggiungibile con la bicicletta	8,0	7,9	↑
ha servizi igienici puliti e curati	8,0	8,1	↓
dispone di orari estivi di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	7,9	8,0	↓
ha sufficienti punti di erogazione di acqua	7,9	7,7	↑
fornisce le informazioni sulla localizzazione delle tombe/loculi in modo chiaro ed esauriente	7,8	7,3	↑
dispone di numero adeguato di parcheggi	7,3	6,9	↑
dispone di una segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	7,3	7,3	↔
dispone di numero sufficiente di panchine	5,9	6,6	↓
ha sufficiente disponibilità di annaffiatoi	3,9	6,5	↓

Tabella 4

I punti di forza

L'ambito dei punti di forza è costituito dai seguenti aspetti:

- è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici (8,5)
- ha viali puliti (8,4)
- ha verde curato (8,4)
- ha personale addetto alle informazioni (custodi) disponibile e cortese (8,4)
- ha un numero sufficiente di cestini per i rifiuti (8,3)

I punti di attenzione

Nell'ambito di una valutazione nel complesso positiva, emerge la necessità degli utenti di poter disporre di un maggior numero di annaffiatori (voto 3,9) nonché di panchine (voto 5,9).

La bacheca degli avvisi

Agli utenti intervistati è stato chiesto se conoscono la bacheca degli avvisi posta in Cimitero ed il 36,6% dichiara di sì (2006=38,7%).



Grafico 35

Il 92,5% dei cittadini che conoscono la bacheca degli avvisi afferma che le informazioni esposte sono di interesse ed il 96,2% che sono chiare ed esaurienti.

Il 57,4% degli intervistati gradirebbe la presenza in cimitero di un apposito contenitore nel quale poter lasciare messaggi e segnalazioni.

Ufficio Cimiteriale

Ad essersi dovuti rivolgere negli ultimi mesi al competente Ufficio Cimiteriale sono stati il 18,1% dei cittadini intervistati.

Giudizio complessivo

E' stato chiesto al suddetto campione di esprimere un giudizio complessivo sull'Ufficio Cimiteriale di Bolzano per mezzo di un voto in una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 10 (molto soddisfatto); la media della valutazione degli intervistati si posiziona sul punteggio di 7,6 (2006=8,1).

In particolare come mostra il grafico seguente il valore più ricorrente (con 30 risposte) è rappresentato dal voto "8" mentre i valori negativi (sotto il "6") sono stati espressi in 11 risposte, su un totale di 71 valutazioni. (Grafico 36)

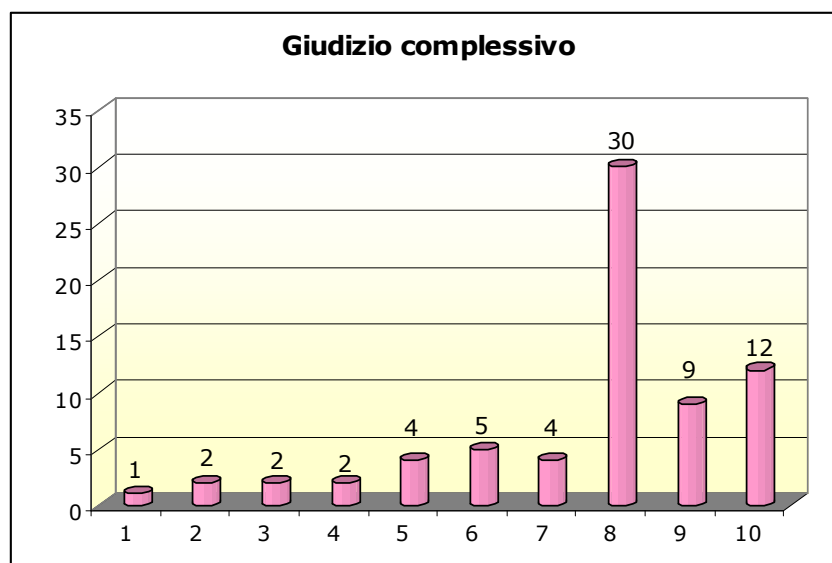


Grafico 36

Carta dei Servizi

Il 17,2% degli intervistati dichiara di aver letto la Carta dei Servizi dell'Ufficio Funerario e Cimiteriale. Di questi il 94,1% valuta le informazioni contenute al suo interno di interesse e il 90,8% le valuta chiare ed esaurienti.

Osservazioni del campione

Sono state formulate complessivamente 172 osservazioni/suggerimenti in apposito spazio.

Tra le principali osservazioni/suggerimenti emergono i seguenti profili degni di nota:

- si chiedono orari di apertura più lunghi (22 citazioni)
- si chiedono più panchine (15 citazioni)
- si chiede di prestare maggiore attenzione a furti e/o prevedere più sorveglianza (13 citazioni)
- manca acqua e/o le fontanelle non funzionano bene (12 citazioni)
- si chiede la bacheca per le info anche all'entrata sud (11 citazioni)

5. Confronto tra le due indagini

Sono stati confrontati, laddove possibile, i risultati dell'indagine in loco al Cimitero con quella postale relativa ai Servizi Funerari e Cimiteriali. Nella domanda riguardante la soddisfazione complessiva relativa all'Ufficio Cimiteriale, il voto medio dato dal primo campione è pari a 7,6, mentre il voto medio dato dal secondo campione è pari a 8,5.

Si nota inoltre che la media della soddisfazione complessiva del Cimitero è leggermente più alta nell'indagine postale (8,6), rispetto a quella in loco (8,2). Di seguito viene proposta una tabella di confronto delle medie date alle risposte relative agli aspetti specifici del Cimitero, poiché alcune domande poste ai due campioni erano uguali.

Il Cimitero di Bolzano...	Indagine in loco	Indagine postale
è facilmente raggiungibili con i mezzi pubblici	8,5	9,1
ha viali puliti	8,4	9,1
ha verde curato	8,4	9,1
è facilmente raggiungibile con la bicicletta	8,0	8,6
dispone di orari invernali di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	8,2	8,6
ha personale addetto alle informazioni (custodi) disponibile e cortese	8,4	8,5
dispone di orari estivi di apertura adeguati alle esigenze dei visitatori	7,9	8,4
dispone di numero adeguato di parcheggi	7,3	8,2
ha sufficienti punti di erogazione di acqua	7,9	8,2
dispone di una segnaletica chiara per l'orientamento all'interno	7,3	7,8
fornisce le informazioni sulla localizzazione delle tombe/loculi in modo chiaro ed esauriente	7,8	7,7
ha sufficiente disponibilità di annaffiatoi	3,9	7,6

Tabella 5

6. Considerazioni finali

La rilevazione ha evidenziato un alto grado di soddisfazione per i servizi forniti dall'Ufficio Funerario e Cimiteriale, dato che tutti gli aspetti posti in esame hanno riscontrato un giudizio in media superiore al voto 8.

Anche la percezione della qualità del Cimitero di Bolzano da parte dei visitatori evidenzia un buon grado di soddisfazione del servizio offerto, soprattutto per il facile raggiungimento con i mezzi pubblici, la pulizia dei viali e il verde curato. Qualche riserva sul numero di panchine e sulla mancanza di annaffiatoi.