

The logo for AMCPS, consisting of the letters 'AMCPS' in a bold, white, sans-serif font, set against a solid red rectangular background.

AMCPS

The background of the slide is a photograph of a large, historic church building. The foreground shows a series of brick arches and columns, part of a portico. In the distance, the church's main body is visible, featuring a large green dome and a tall bell tower with a green, conical roof. The sky is clear and blue. A semi-transparent red rectangle is overlaid on the left side of the image, containing the title text.

Indagine sul grado di
soddisfazione dei servizi
cimiteriali a Vicenza
2023



Modalità

Il questionario è stato somministrato nei mesi di **ottobre, novembre e dicembre 2023**.

È stato distribuito al **Cimitero Maggiore** e all'**ufficio funerario del Comune di Vicenza** ed è stata data la possibilità di **scaricarlo online** dal sito amcps.it.

La Carta dei Servizi richiede un campione di almeno 250 utenti. Sono stati raccolti **41 questionari**.



Obiettivi

Il questionario è stato predisposto come previsto dal contratto di servizio con il committente (Comune di Vicenza) con l'intento di:

1. Verificare il **grado di soddisfazione** degli utenti dei servizi cimiteriali.
2. Definire eventuali nuove modalità di erogazione dei servizi o interventi di **miglioramento** di quelli esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive richieste dei cittadini e delle imprese.
3. Migliorare il **servizio** reso agli utenti.



Struttura

Il questionario, concordato con l'Amministrazione comunale e predisposto partendo dalla Carta dei Servizi, è stato suddiviso in **tre macroaree**:

Target di riferimento: sesso, età, titolo di studio, occupazione;

Domande suddivise in **cinque aree tematiche**:
affidabilità, competenza e cortesia del personale;
tempestività e prontezza del servizio;
accessibilità e organizzazione del servizio;
qualità dei servizi specifici e accessori;
accoglienza e ambiente fisico.

Il cliente ha espresso il voto da 1 a 5 (scala Likert);

Spazio per **suggerimenti e osservazioni**.



Target di riferimento

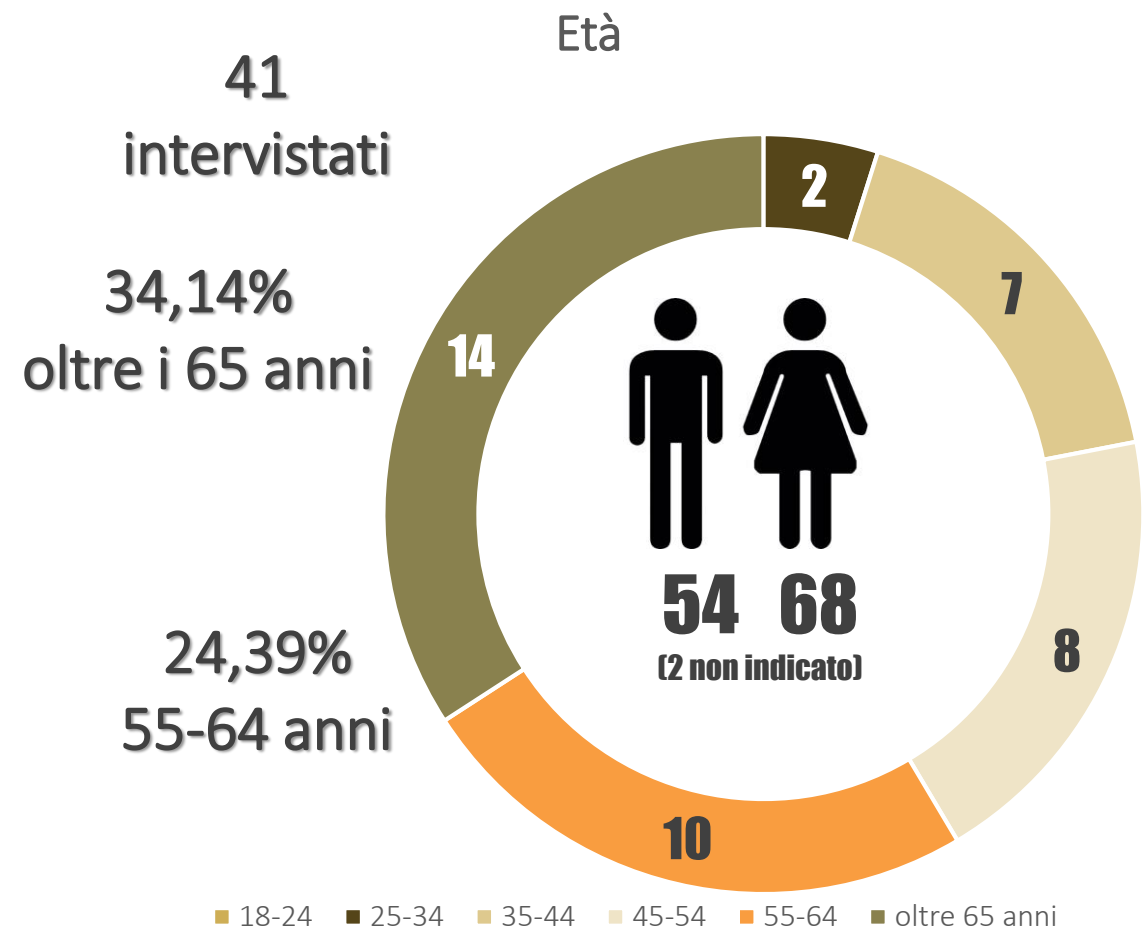
Sono stati raccolti **41 questionari** compilati da **20 femmine** e **21 maschi** appartenenti per il 34,14% alla fascia di età oltre i 65 anni e per il 24,39% alla fascia tra i 55-64 anni a conferma che gli utenti principali del servizio hanno un'età medio/alta.

In linea con la fascia di età anche l'«occupazione» degli intervistati. Infatti il 36,59% sono **pensionati**, il 53,65% lavoratori dipendenti e il 7,31% casalinghe.

Per quanto riguarda il titolo di studio, il 51,22% ha un **diploma di scuola superiore** e il 26,83% è in possesso della laurea; gli utenti con il diploma di scuola secondaria di primo grado sono il 17,07%.



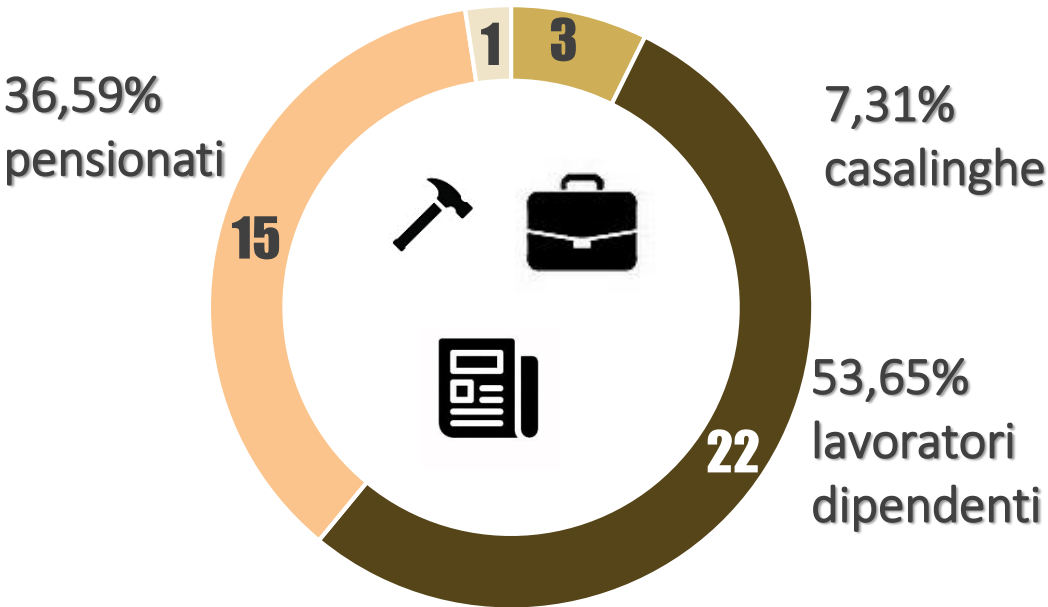
Target di riferimento





Target di riferimento

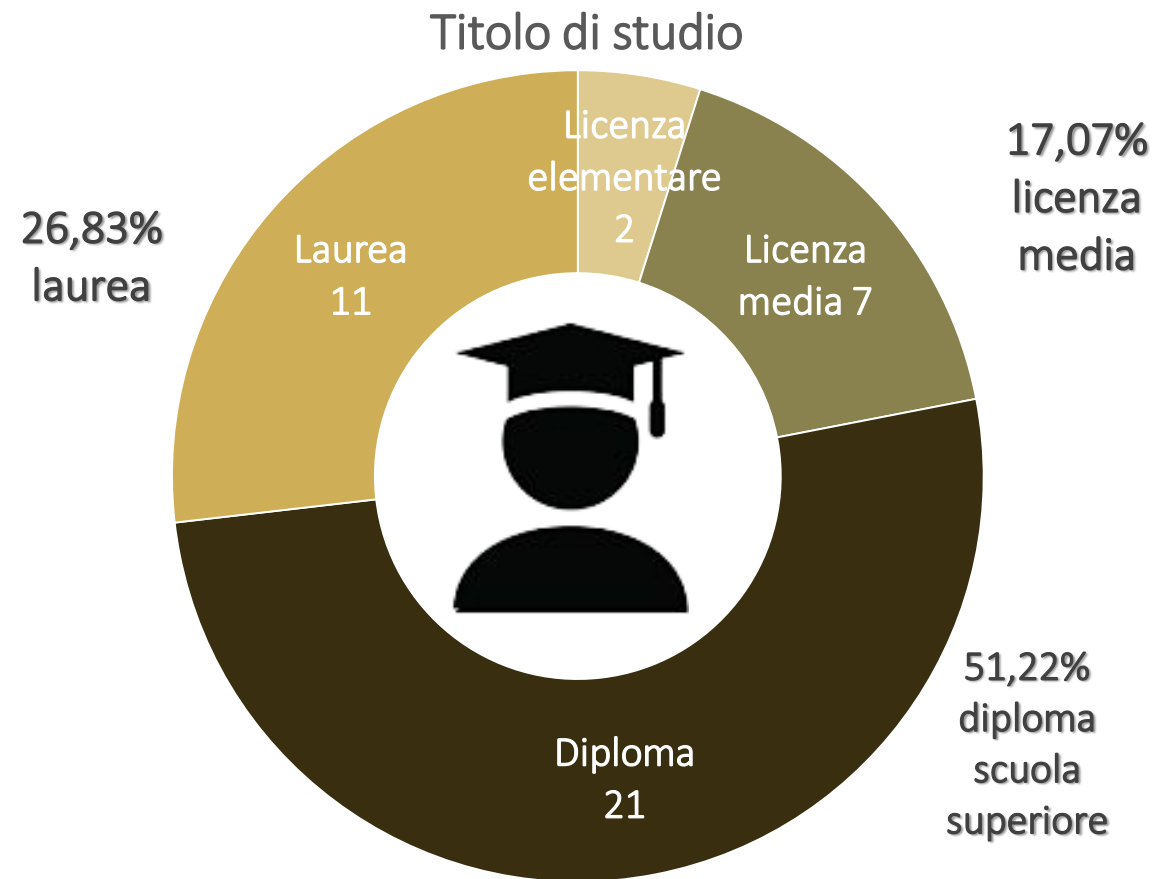
Occupazione



■ Casalinga ■ Lav. Dipendente ■ Pensionato ■ Disoccupato ■



Target di riferimento





Affidabilità, competenza e cortesia del personale

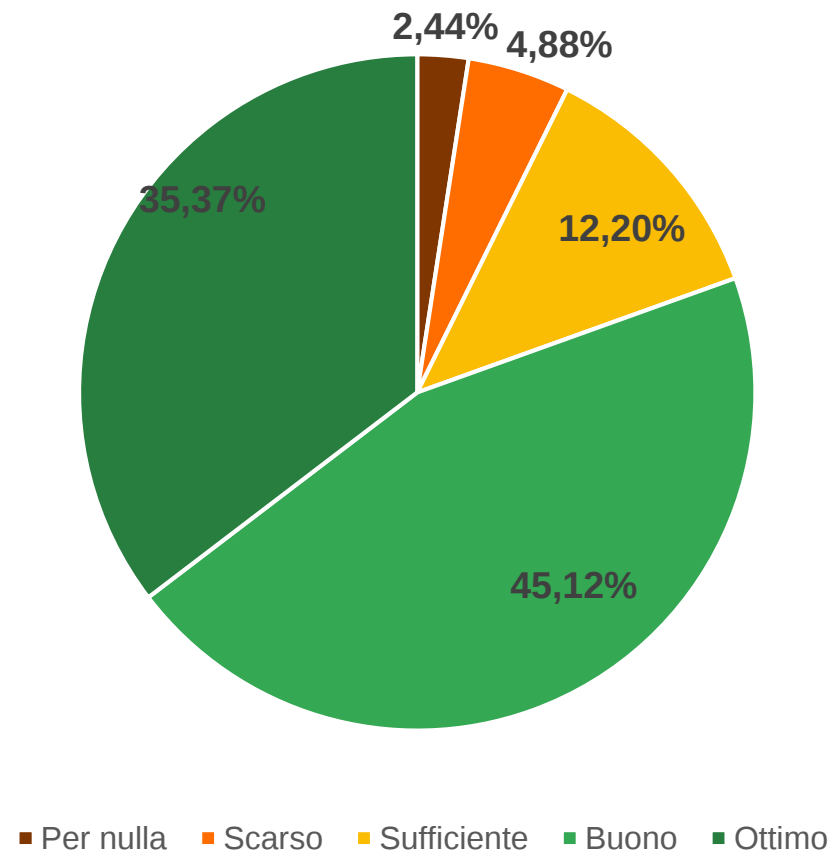
Ai clienti sono state poste due domande inerenti la cortesia, la disponibilità del personale, la professionalità e la competenza, nonché quesiti sull'importanza di tali aspetti.

Il questionario rileva un indice di gradimento **buono/ottimo** pari al **80,49%** rispetto al 93,55% del 2020 e una **media voto** pari a **4,06** su 5 rispetto a 4,30 del 2020 con una importanza di tali aspetti valutata a **4,32** su 5.



Affidabilità, competenza e cortesia del personale

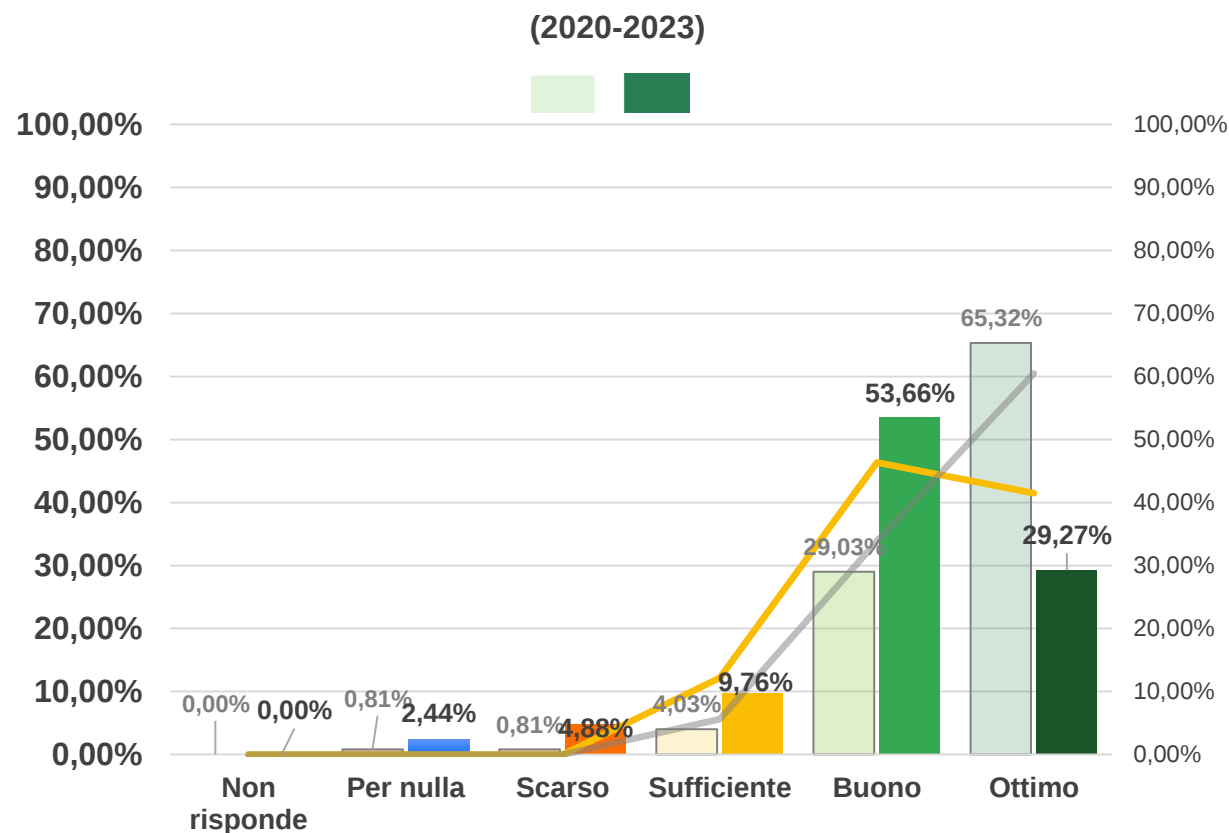
Valutazione 2023 «Affidabilità, competenza e cortesia del personale»





Affidabilità, competenza e cortesia del personale

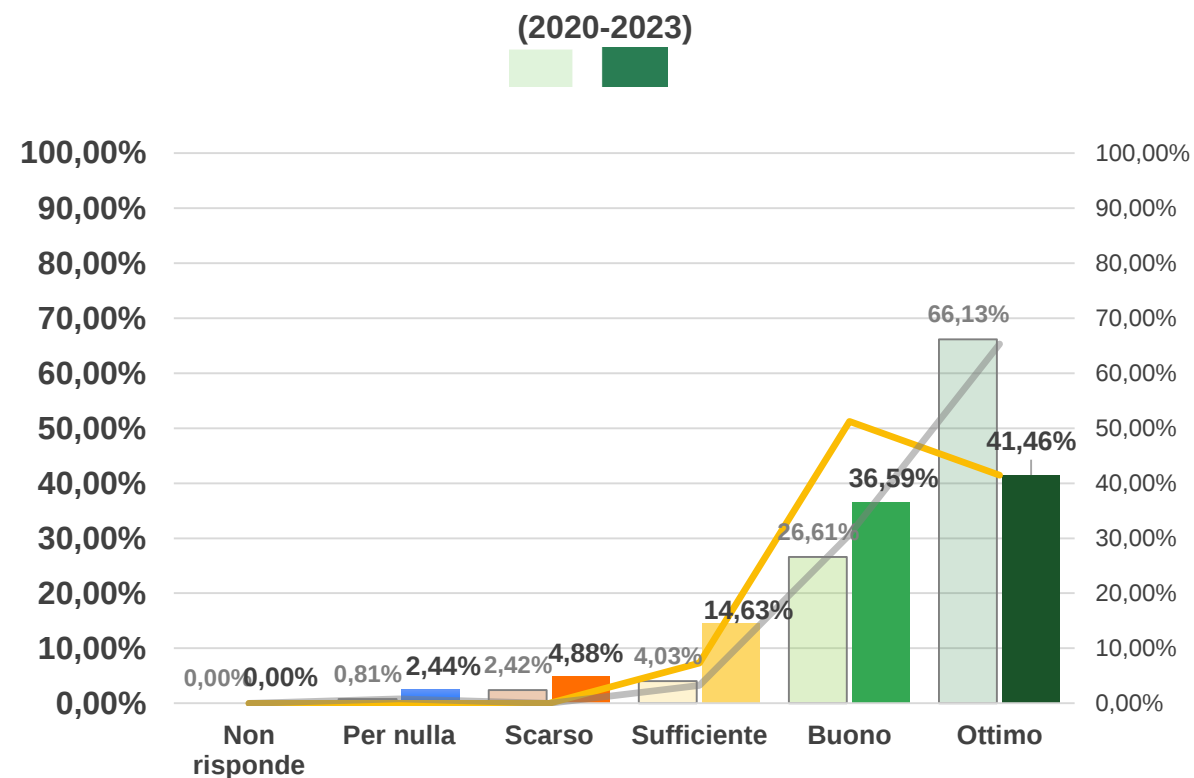
1- Quanto ritiene soddisfacente la cortesia e la disponibilità del personale addetto ai servizi cimiteriale?





Affidabilità, competenza e
cortesìa del personale

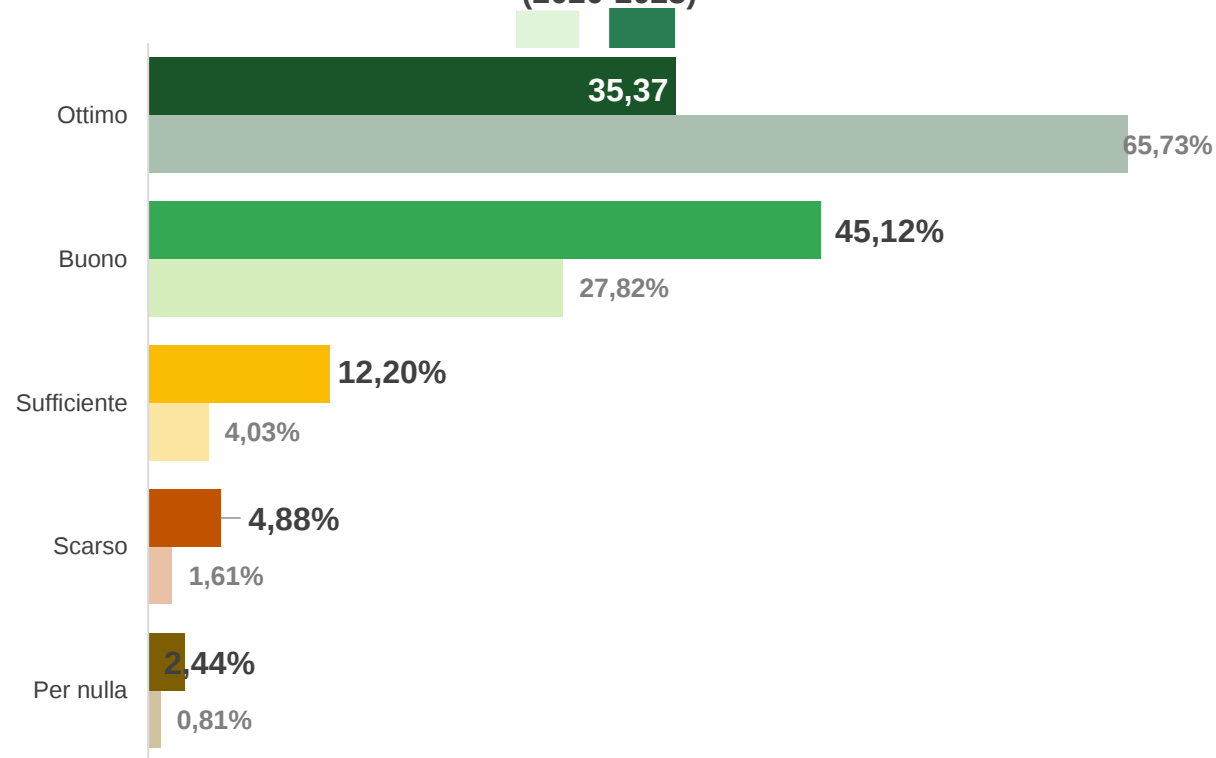
2- Quanto ritiene soddisfacente la professionalità e
competenza del personale?





Affidabilità, competenza e
cortesìa del personale

RIEPILOGO (2020-2023)





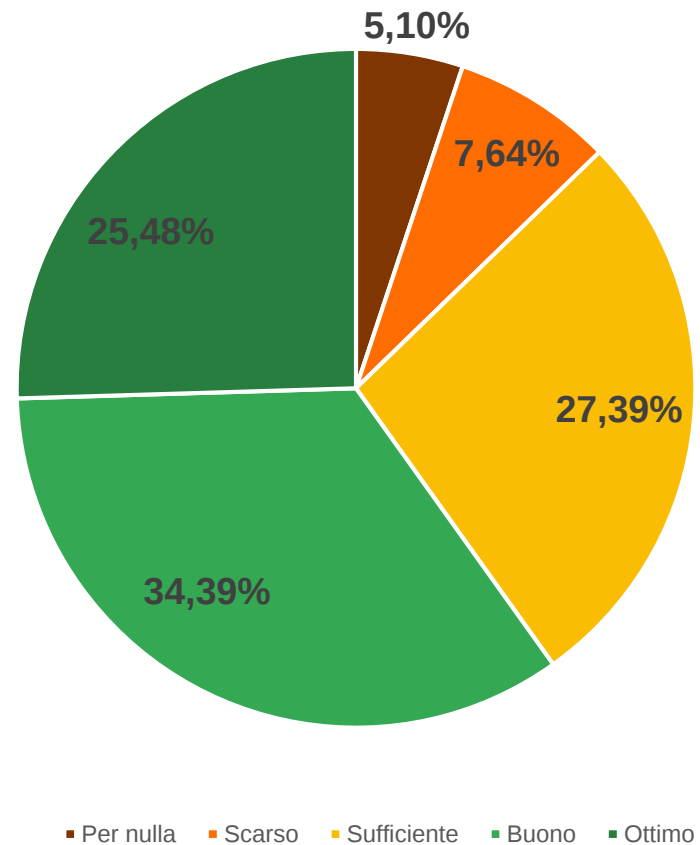
Tempestività e prontezza del servizio

Ai clienti sono state poste tre domande inerenti i tempi di risposta, la gestione delle pratiche amministrative e la facilità di reperimento della modulistica aziendale e quesiti sull'importanza di tali aspetti.

Il questionario rileva un indice di gradimento **buono/ottimo** pari al **59,87%** rispetto al 84,92 % del 2020 e una **media voto** pari a **3,68** su 5 rispetto a 4,38 del 2020 e una importanza di tali aspetti valutata a **4,11** su 5.

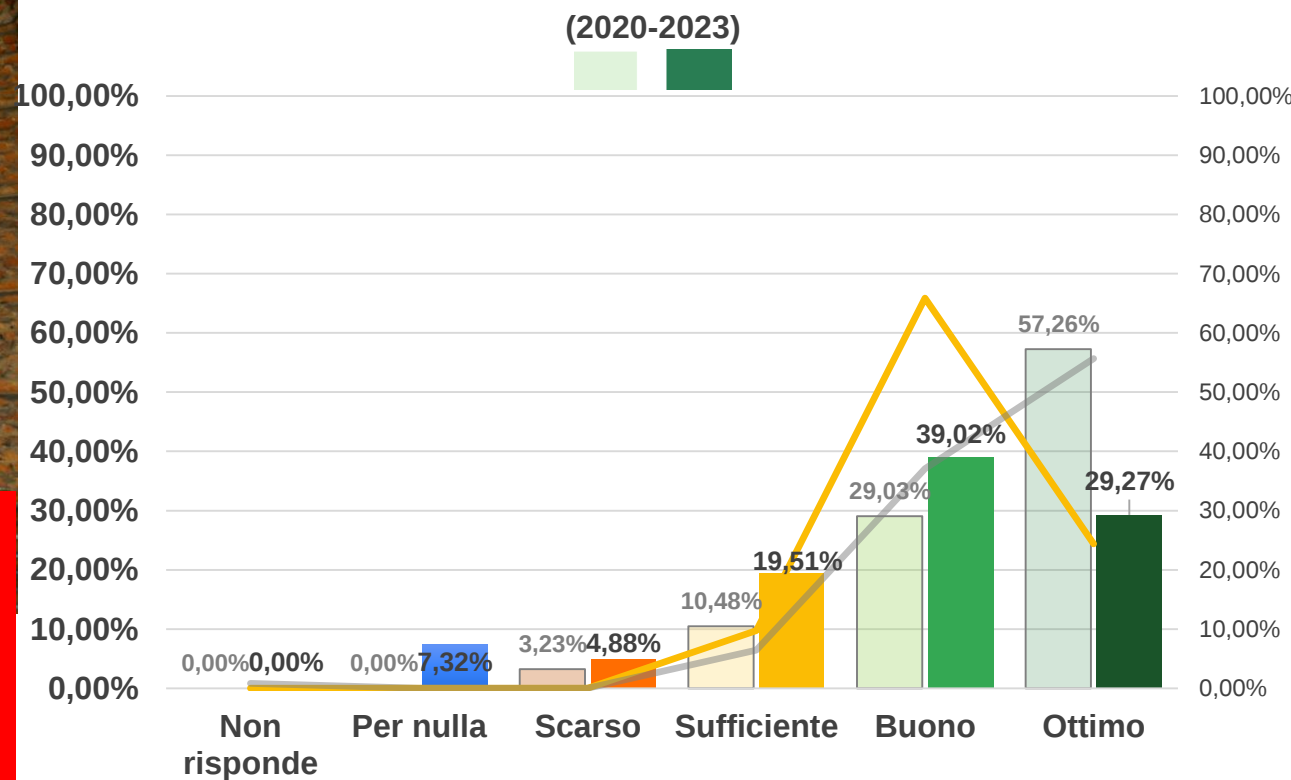
La maggiore criticità riguarda i tempi di risposta e la facilità di reperire modulistica per pratiche e reclami.

Tempestività e prontezza del servizio



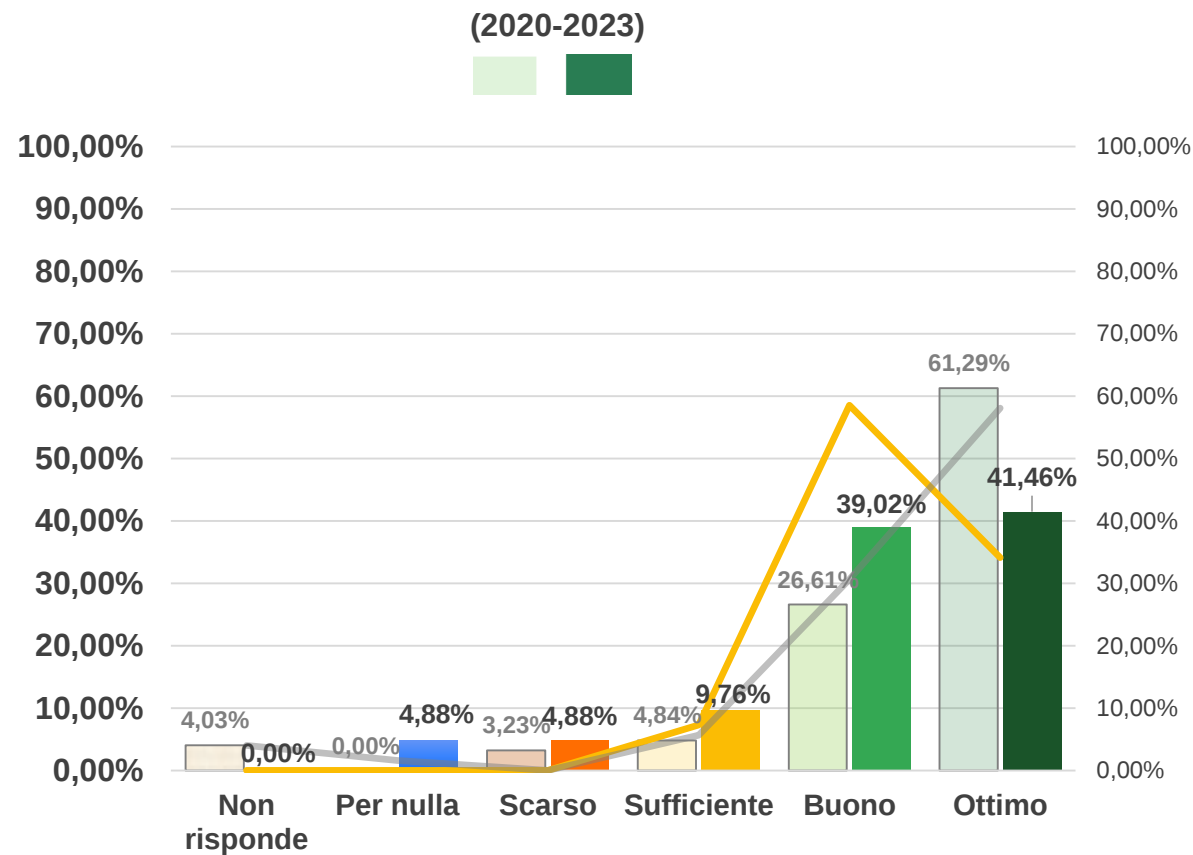
Tempestività e prontezza del servizio

3- Quanto ritiene soddisfacente i tempi di risposta alle sue richieste?



Tempestività e prontezza del servizio

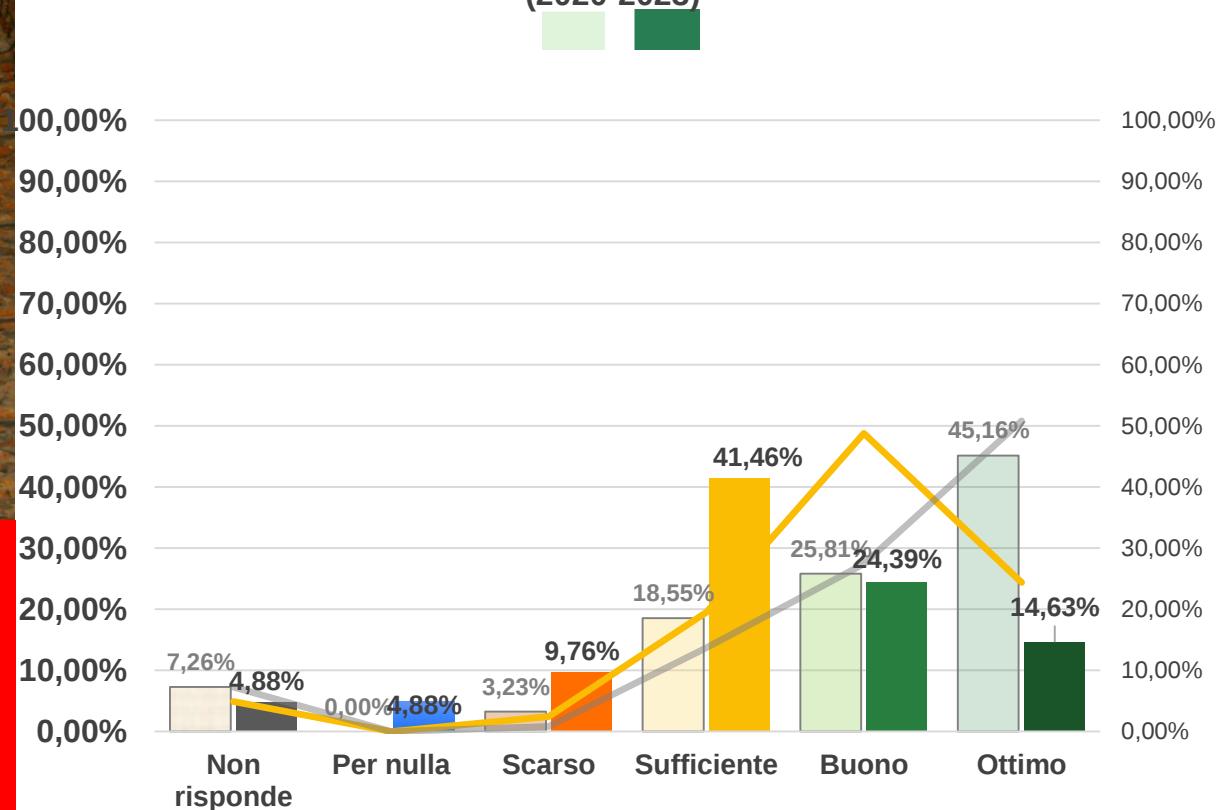
4- Quanto ritiene soddisfacente la gestione delle pratiche amministrative (tempistica e correttezza)?



Tempestività e prontezza del servizio

5- Quanto ritiene soddisfacente la facilità di reperire modulistica per pratiche e reclami?

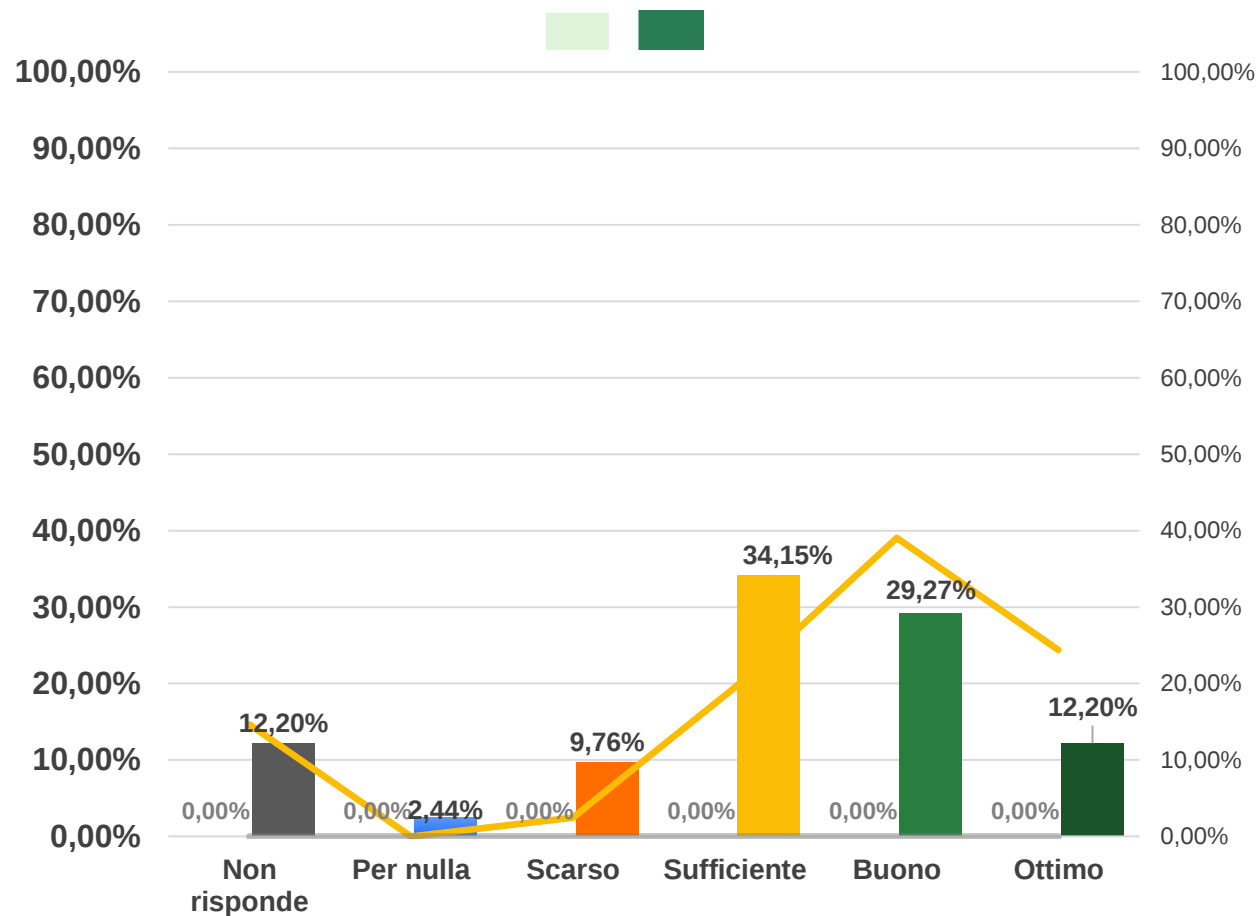
(2020-2023)



Tempestività e prontezza del servizio

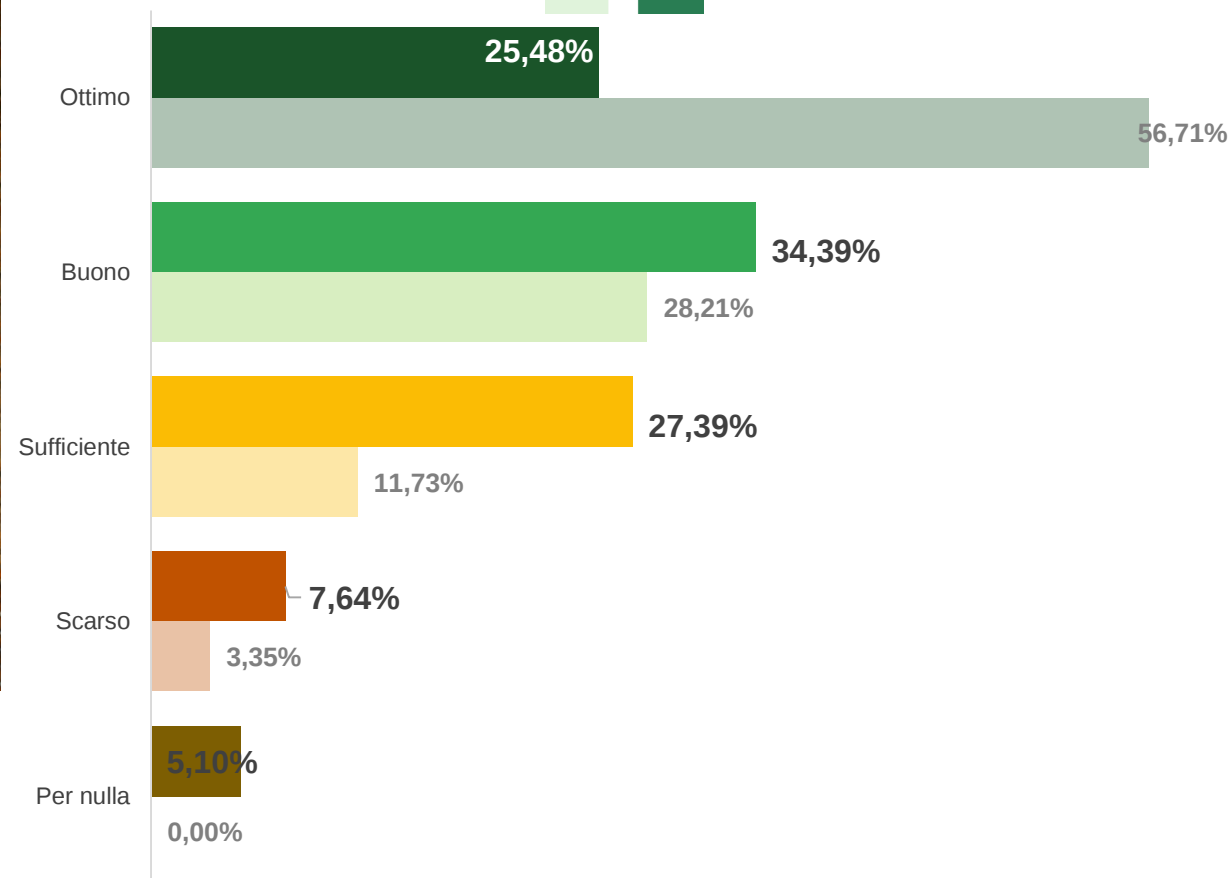
6- Quanto ritiene soddisfacente il sito internet come strumento di informazione e consultazione?

(2020-2023)



Tempestività e prontezza del servizio

RIEPILOGO (2020-2023)





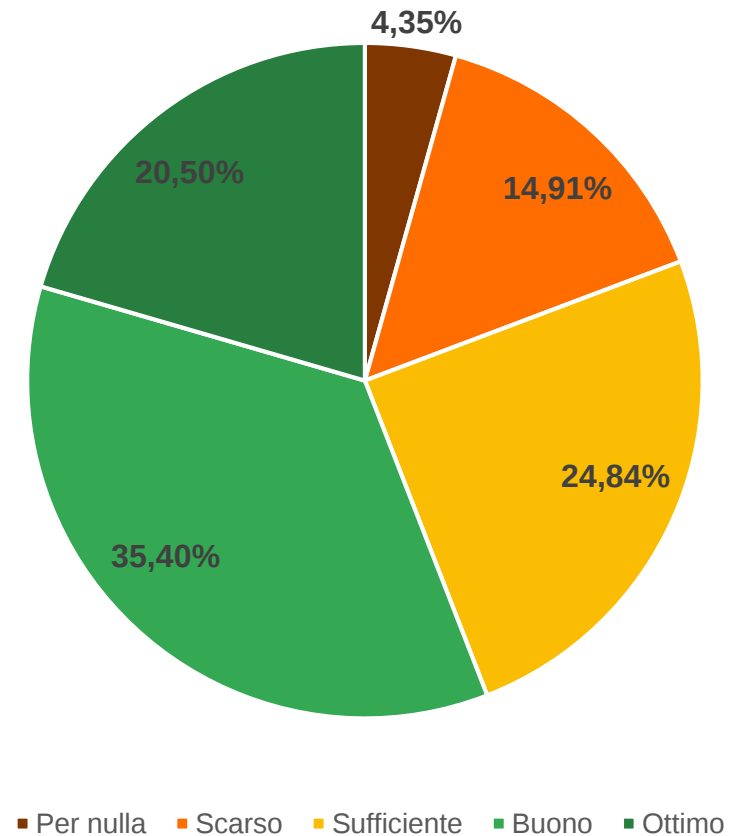
Accessibilità e organizzazione del servizio

Ai clienti sono state poste quattro domande inerenti l'accessibilità al cimitero (parcheggi, barriere architettoniche, entrata), la presenza di segnaletica, gli orari di apertura del cimitero e degli uffici e quesiti sull'importanza di tali aspetti.

Il questionario rileva un indice di gradimento **buono/ottimo** pari al **55,90%** rispetto al 79,23% del 2020 e una **media voto** pari a **3,53** su 5 rispetto al 4,15 del 2020 e una importanza di tali aspetti valutata a **3,92** su 5.

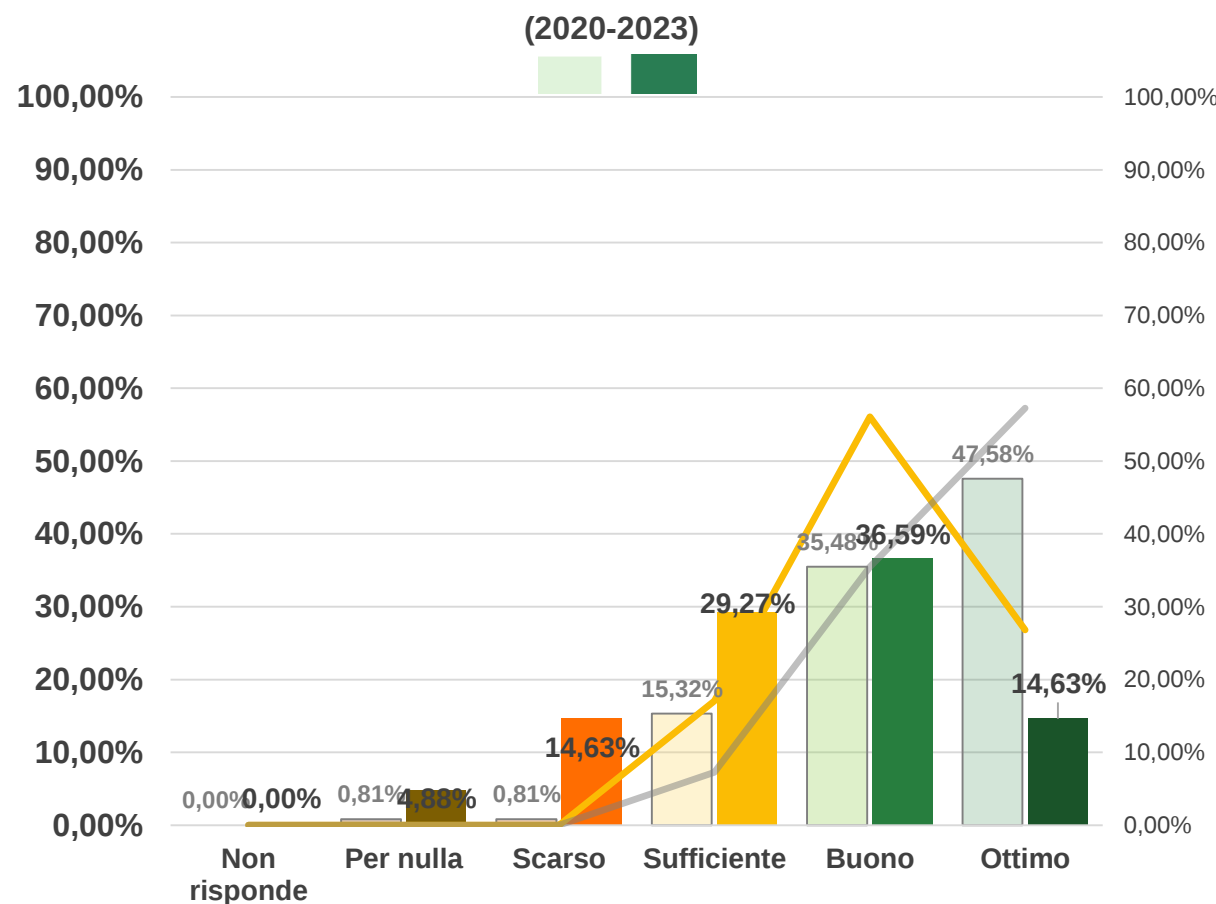
Le criticità maggiori riguardano l'accessibilità al cimitero e la segnaletica di orientamento all'interno.

Accessibilità e organizzazione del servizio



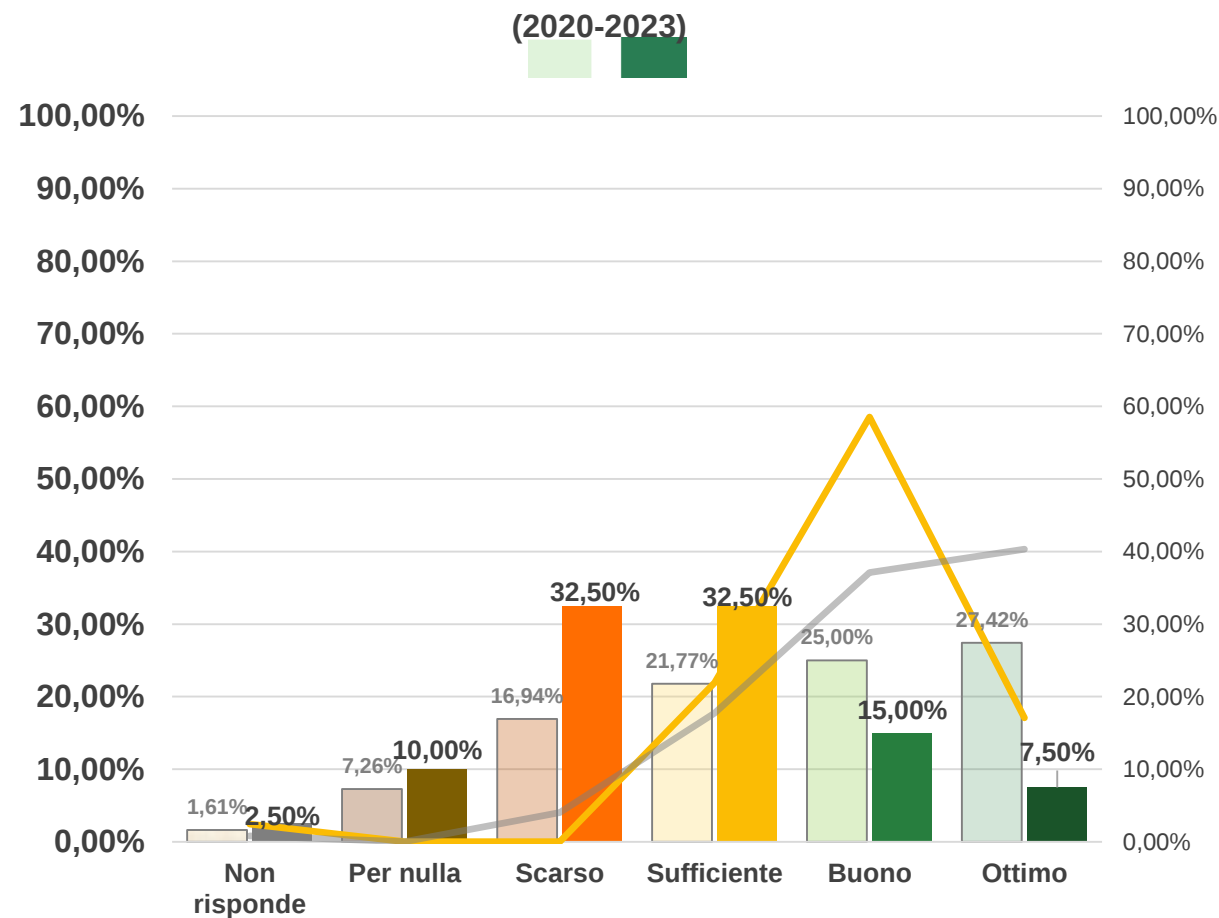
Accessibilità e organizzazione del servizio

7- Quanto è soddisfatto dell'accessibilità al cimitero (parcheggio, entrata, barriere architettoniche...)?



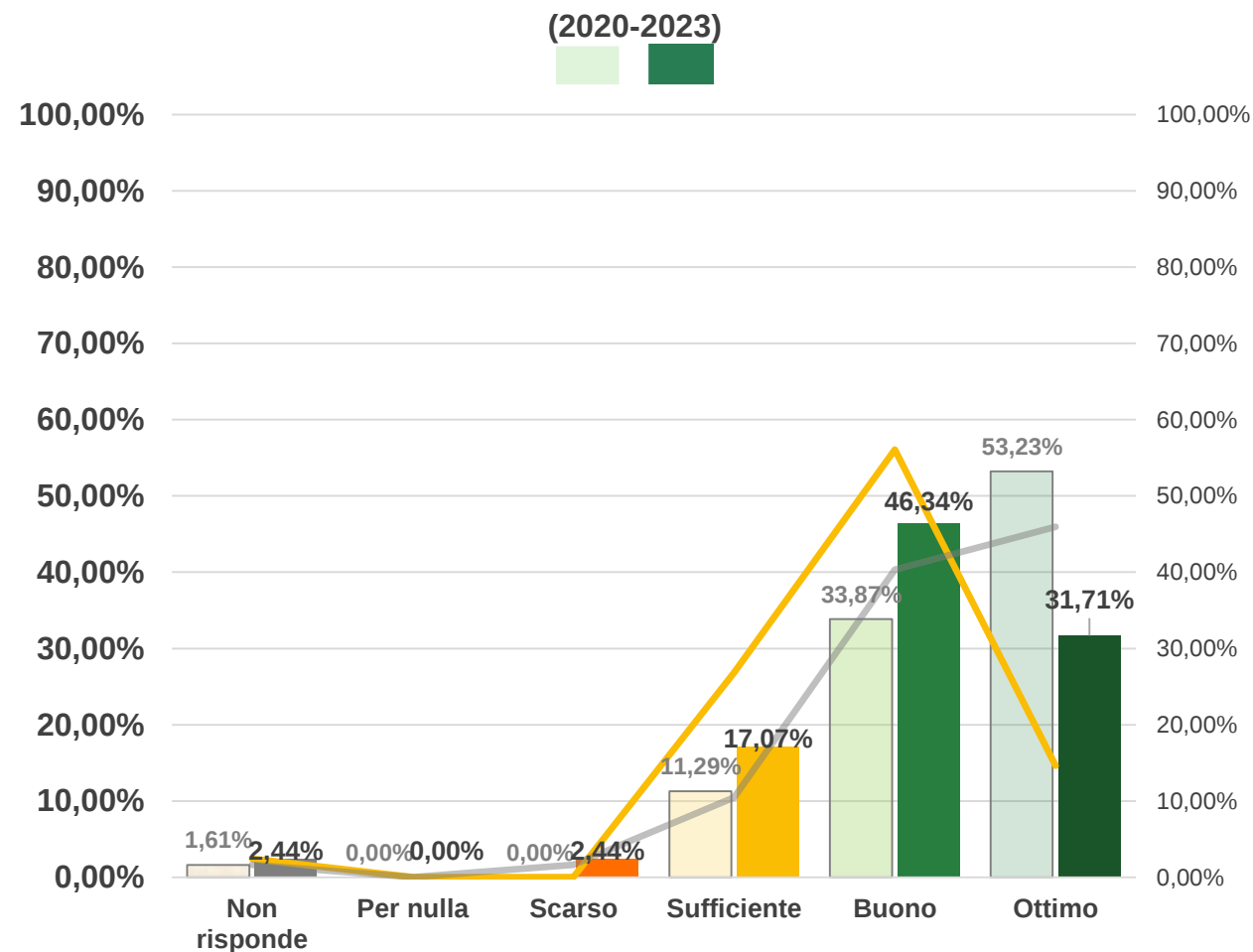
Accessibilità e organizzazione del servizio

8- Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica di orientamento all'interno del cimitero?



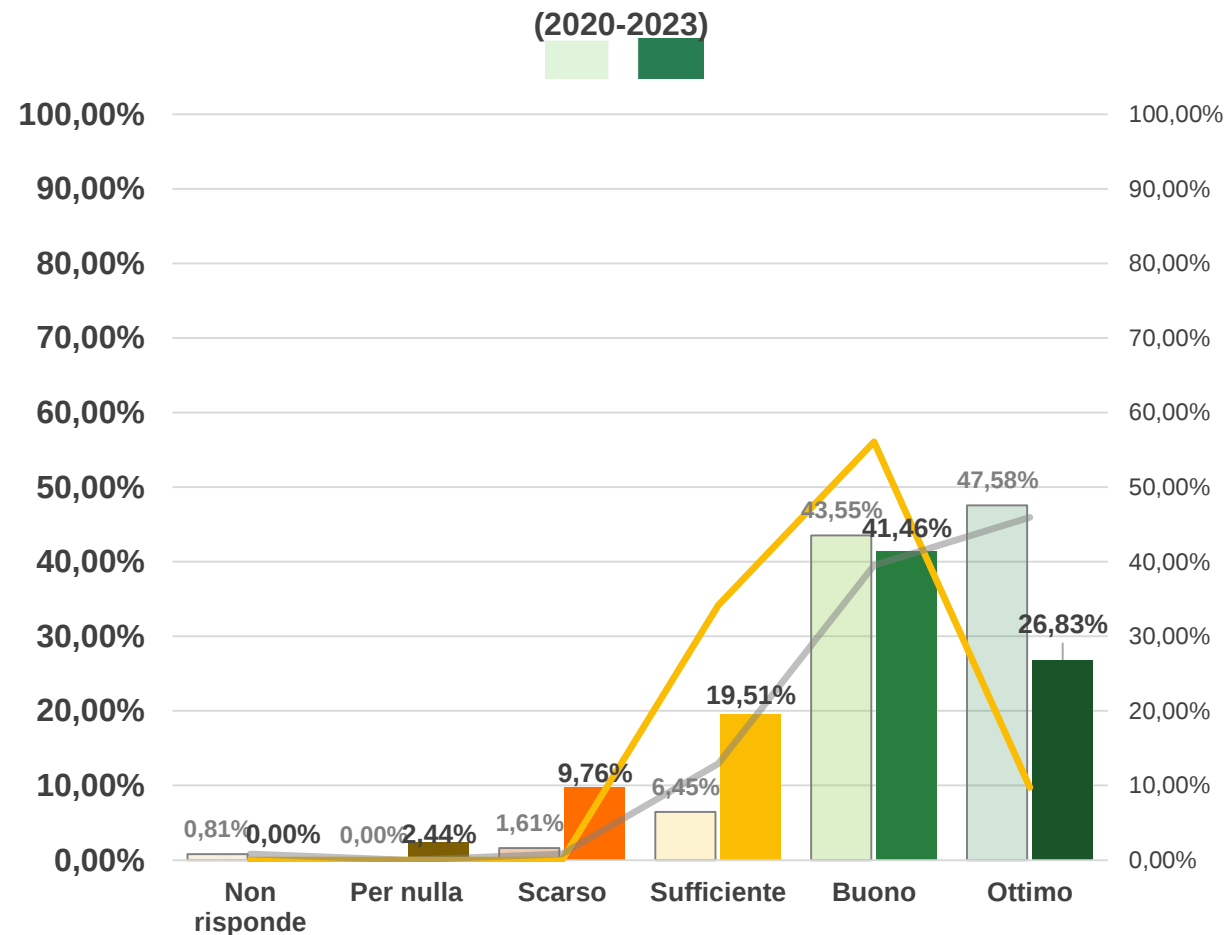
Accessibilità e organizzazione del servizio

9- In che misura è soddisfatto degli orari e giorni di apertura sia invernali che estivi del cimitero?

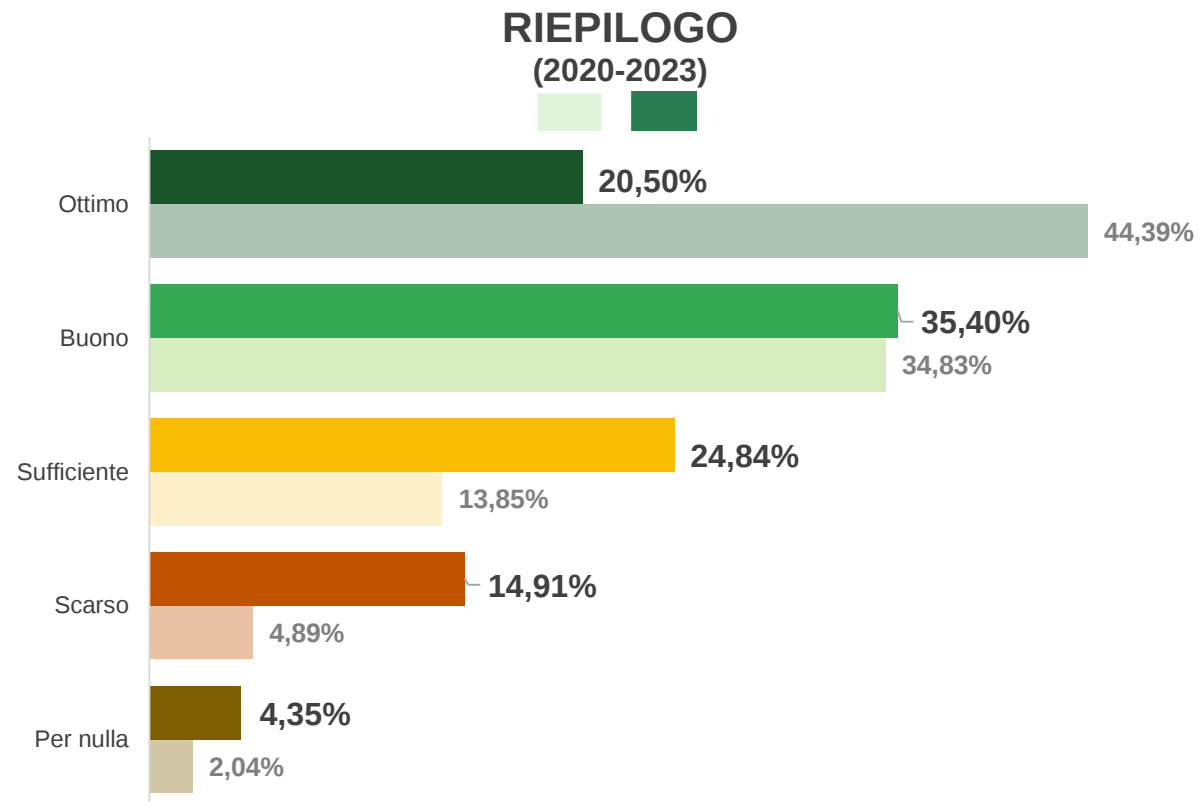


Accessibilità e organizzazione del servizio

10- In che misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale?



Accessibilità e organizzazione del servizio





Qualità servizi specifici e accessori

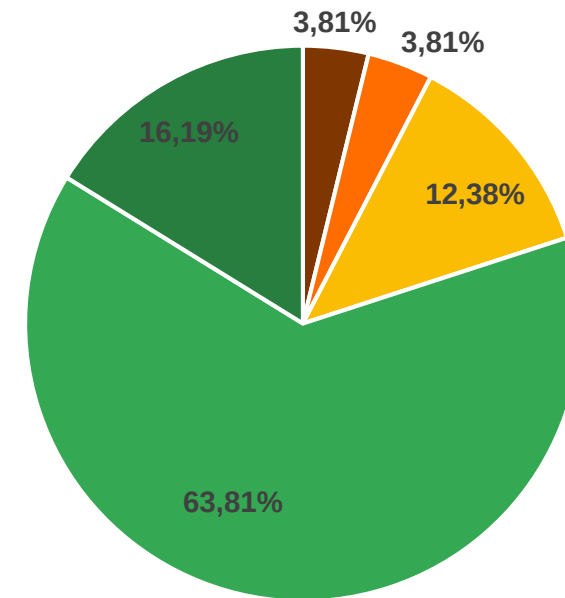
Ai clienti sono state poste tre domande inerenti il grado di soddisfazione per le operazioni cimiteriali (sepulture, esumazioni, estumulazioni), il servizio di cremazione e di illuminazione votiva e quesiti sull'importanza di tali aspetti.

Il questionario rileva un indice di gradimento **buono/ottimo** pari al **80%** rispetto al 88,86 % del 2020 e una **media voto** pari a **3,85** su 5 rispetto al 4,32 del 2020 e una importanza di tali aspetti valutata a **3,98** su 5.

Le criticità maggiori riguardano le operazioni cimiteriali quali sepulture, esumazioni, estumulazioni ed anche il servizio di cremazione.



Qualità dei servizi specifici e accessori

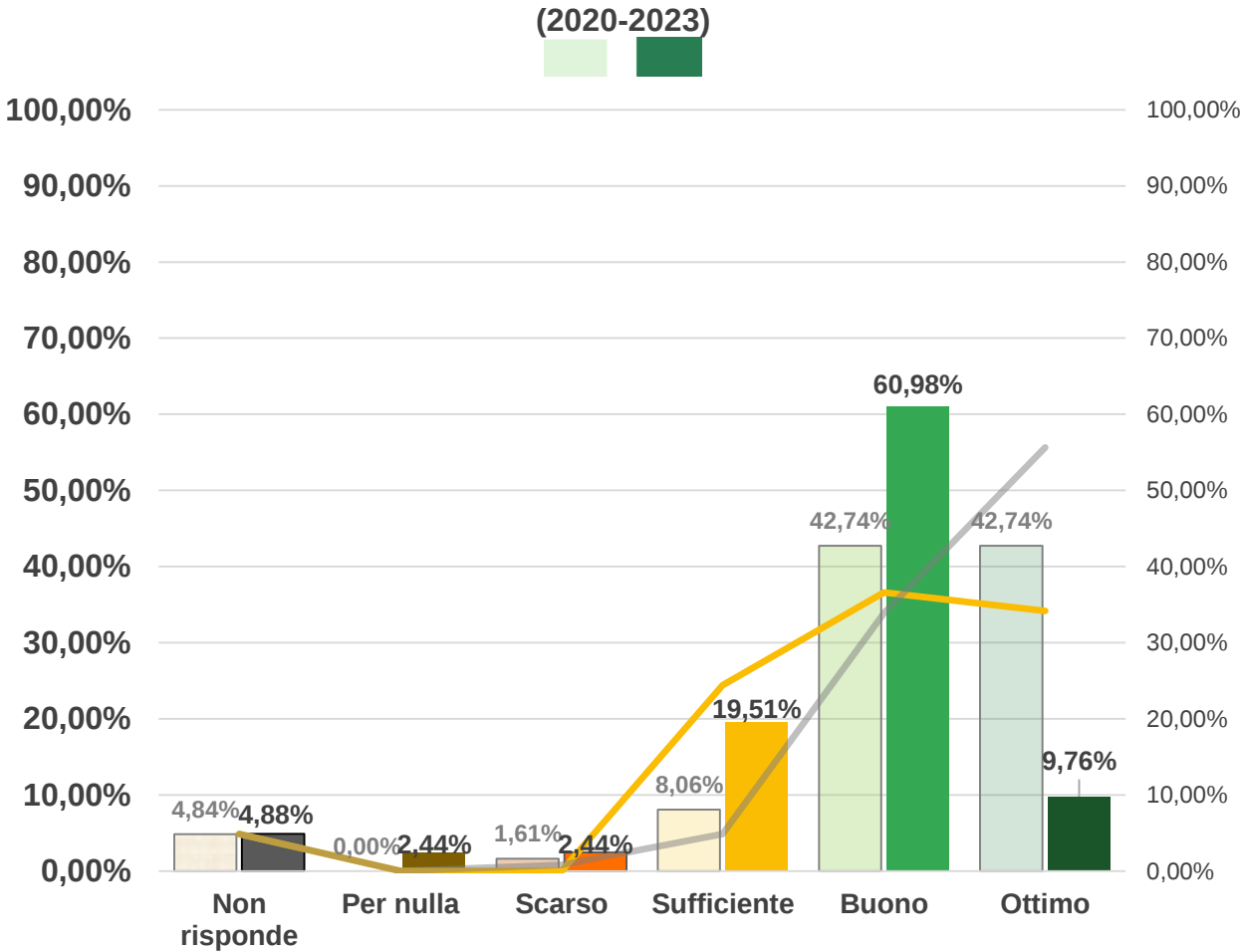


■ Per nulla ■ Scarso ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo



Qualità dei servizi specifici e accessori

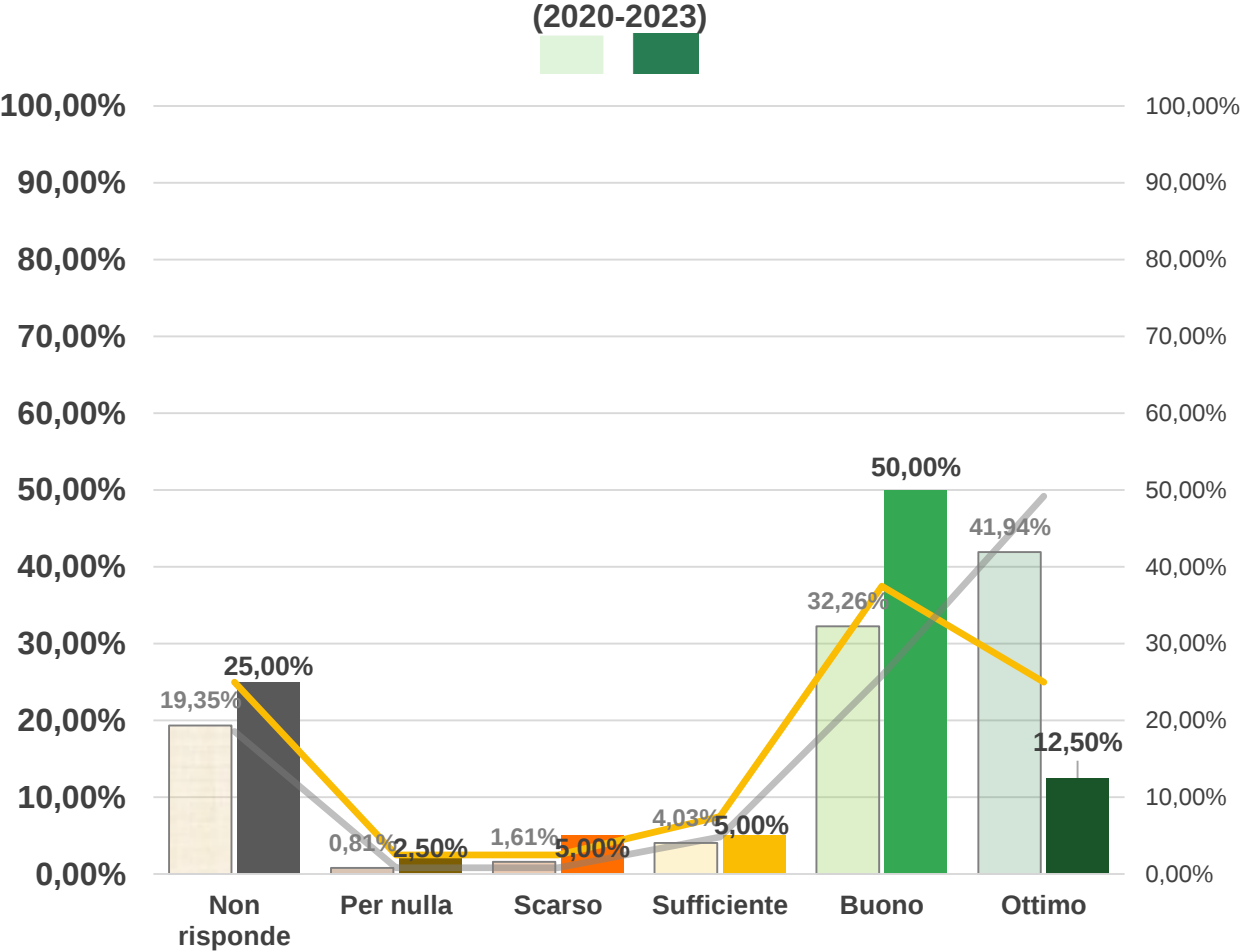
11- Quanto ritiene soddisfacenti le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, estumulazioni ecc...?





Qualità dei servizi specifici e accessori

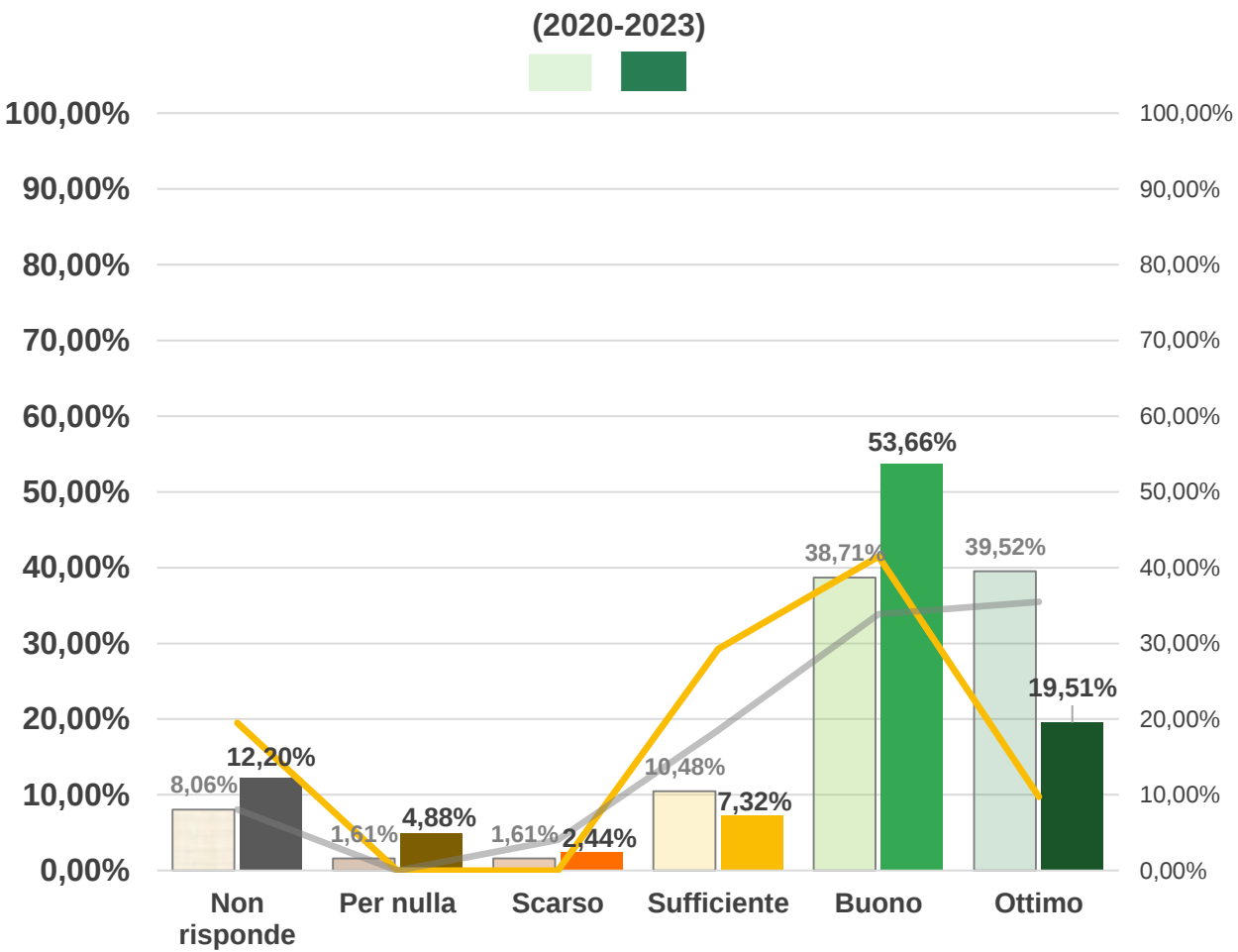
12- Quanto ritiene soddisfacente il servizio di cremazione?





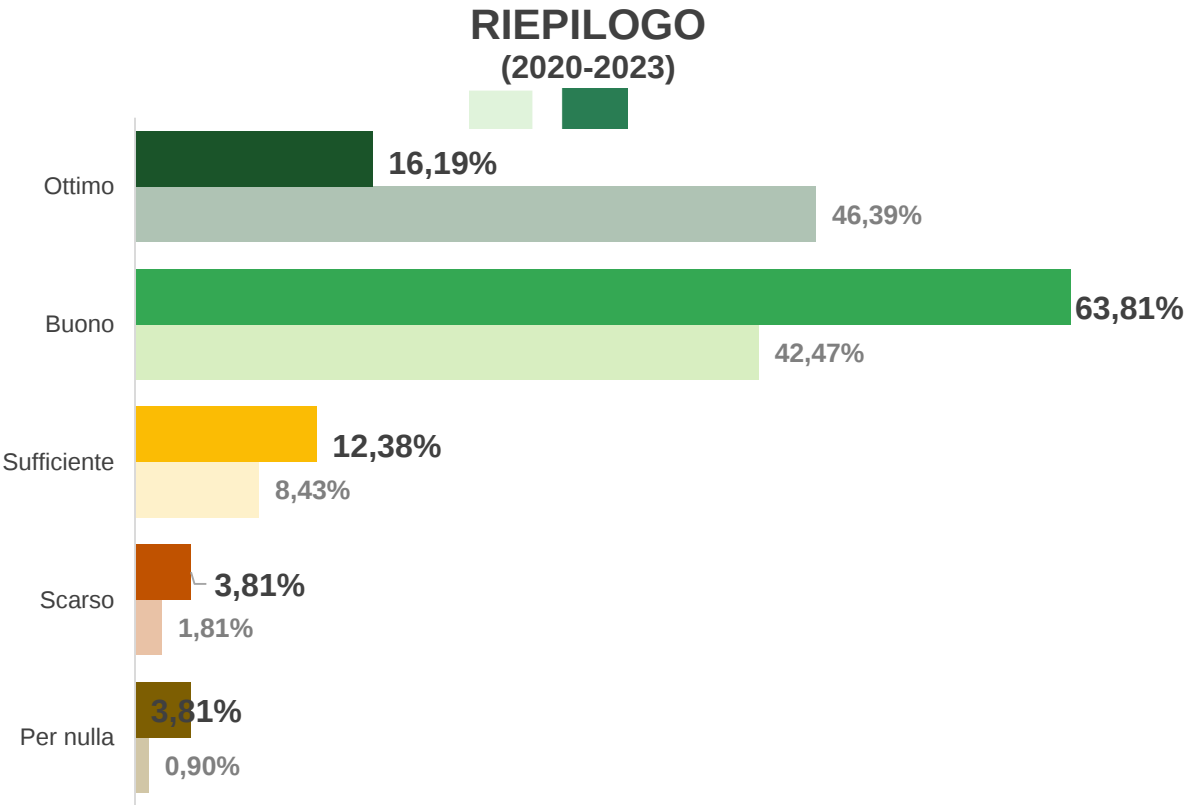
Qualità dei servizi specifici e accessori

13- Quanto ritiene soddisfacente il servizio d'illuminazione votiva?





Qualità dei servizi specifici e accessori





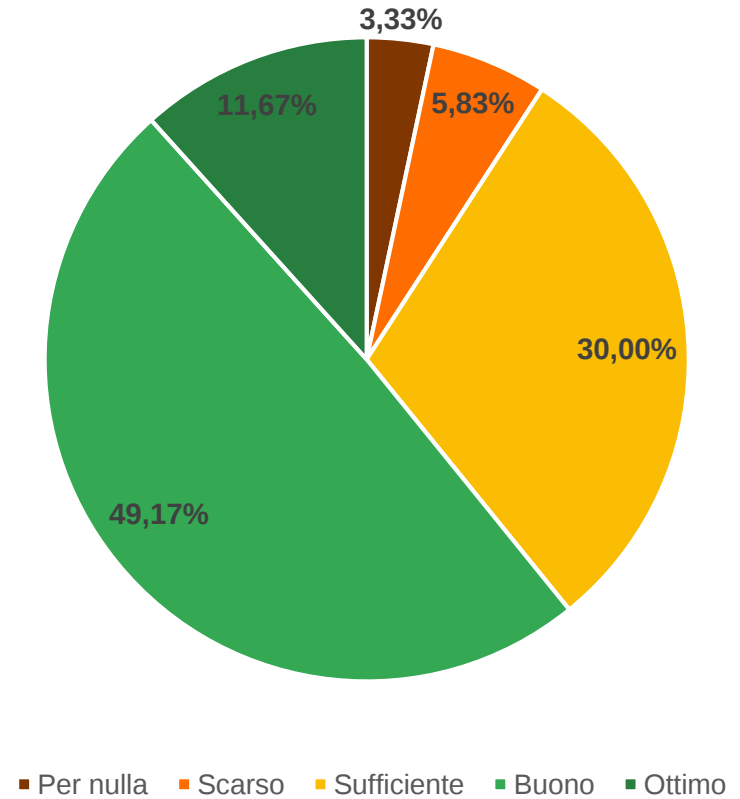
Qualità accoglienza e ambiente fisico del servizio

Ai clienti sono state poste tre domande inerenti il grado di pulizia degli ambienti interni del cimitero, la manutenzione del verde e il decoro in generale e un quesito sull'importanza di tali aspetti.

Il questionario rileva un indice di gradimento **buono/ottimo** pari al **60,83%** rispetto al 71,78 % del 2020 e una **media voto** pari a **3,60** su 5 rispetto al 3,98 del 2020 e un'importanza di tali aspetti valutata a **4,05**.

Le criticità maggiori riguardano la pulizia e il decoro del cimitero.

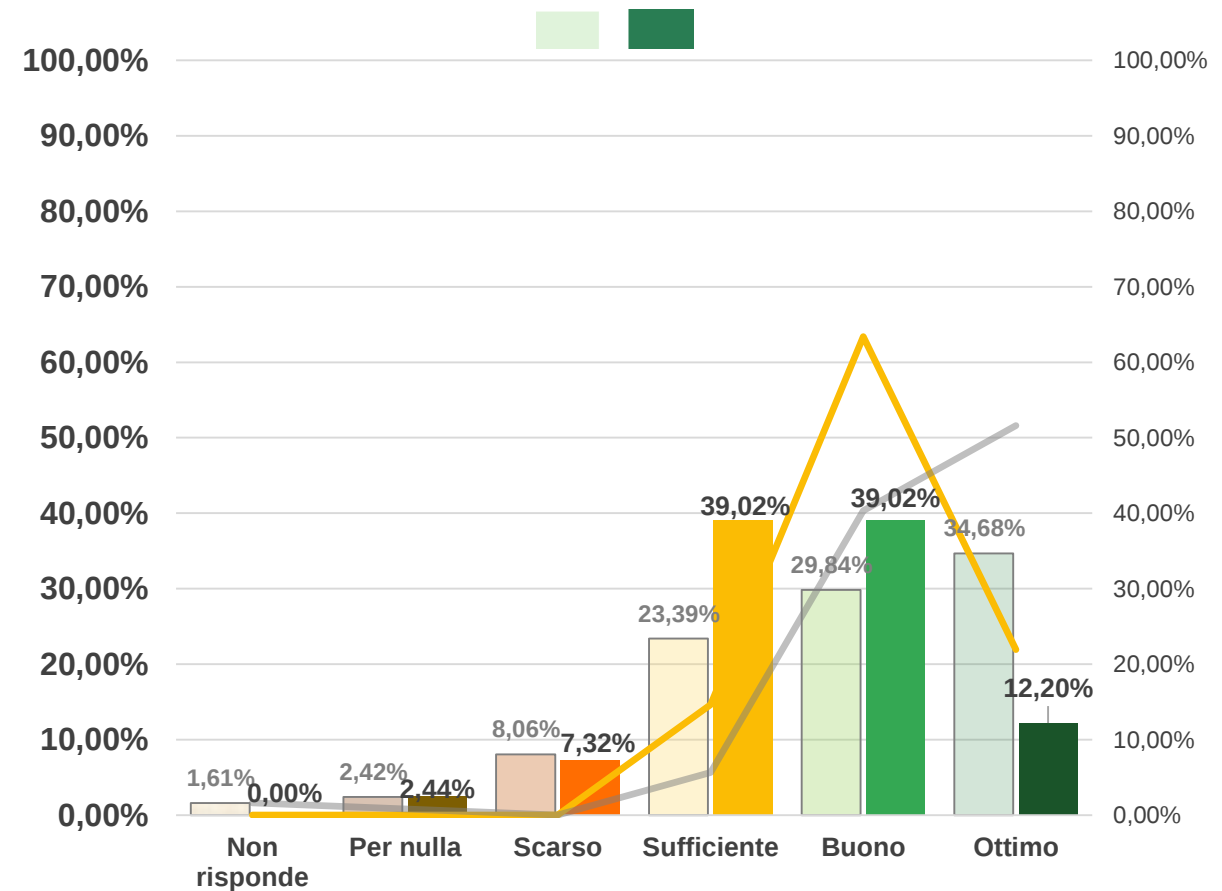
Qualità accoglienza e ambiente fisico del servizio



Qualità accoglienza e ambiente fisico del servizio

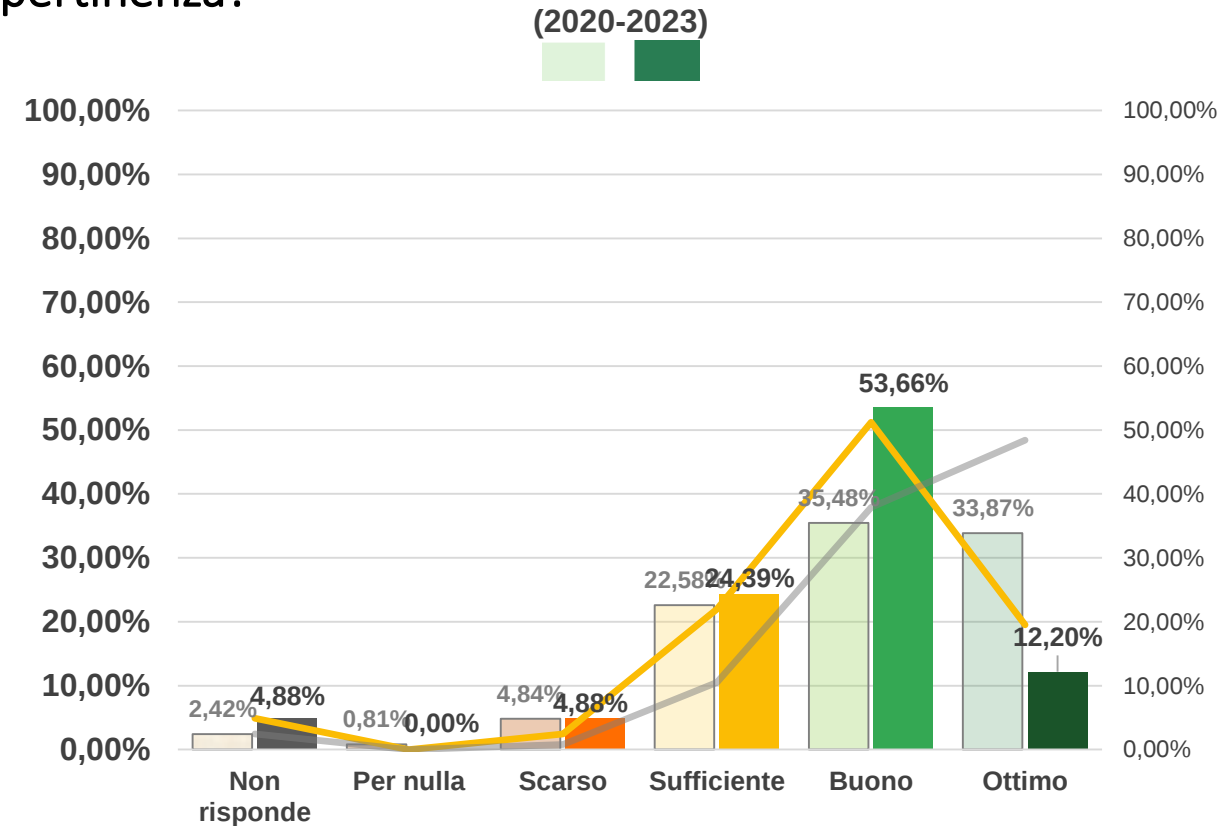
14- Quanto ritiene soddisfacente il grado di pulizia degli ambienti interni al cimitero, quali viali, piazzali, portici?

(2020-2023)



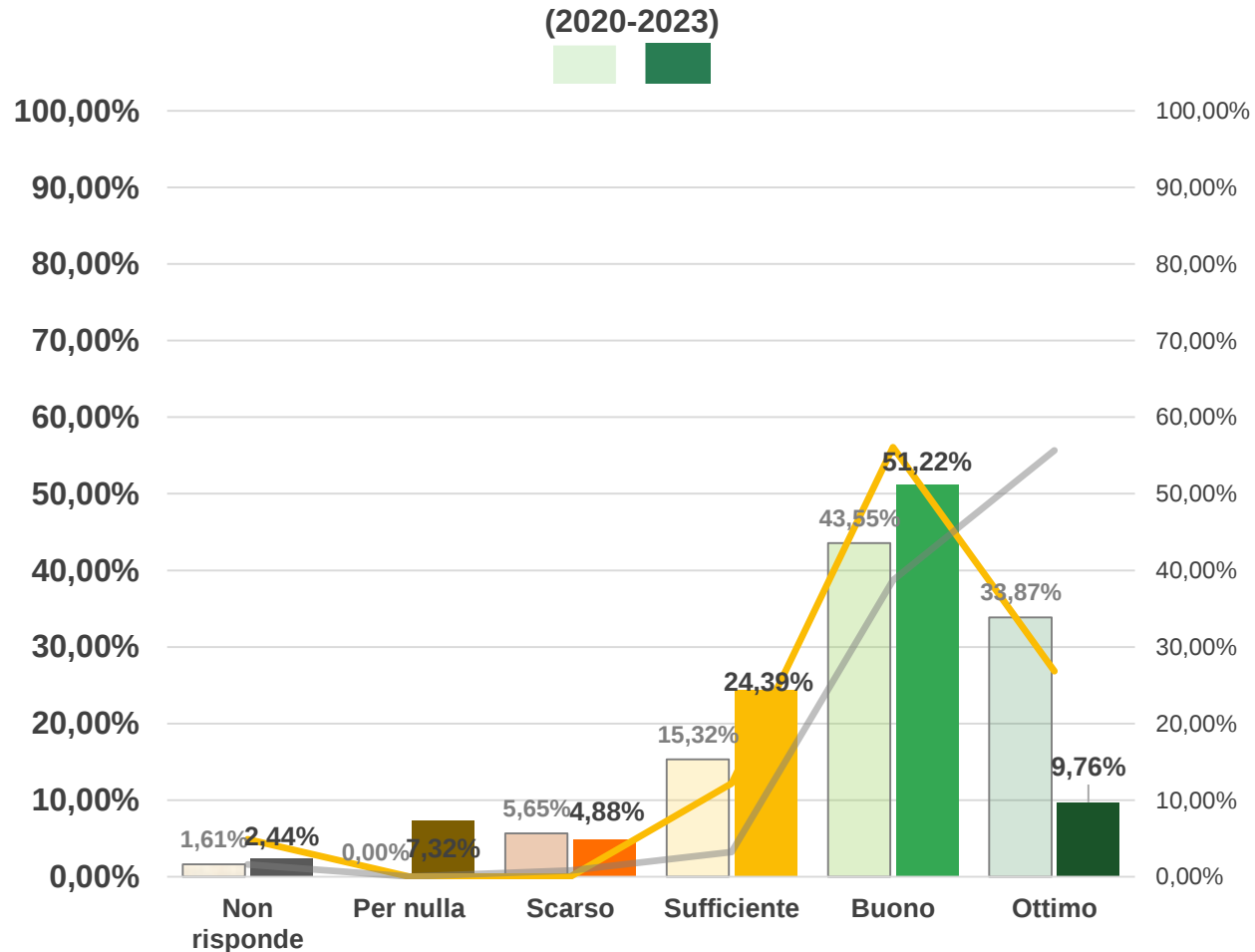
Qualità accoglienza e
ambiente fisico del servizio

15- Quanto ritiene soddisfacente la manutenzione del verde (sfalcio dell'erba, potatura, alberature ecc.) all'interno dei cimiteri e nell'area esterna di pertinenza?

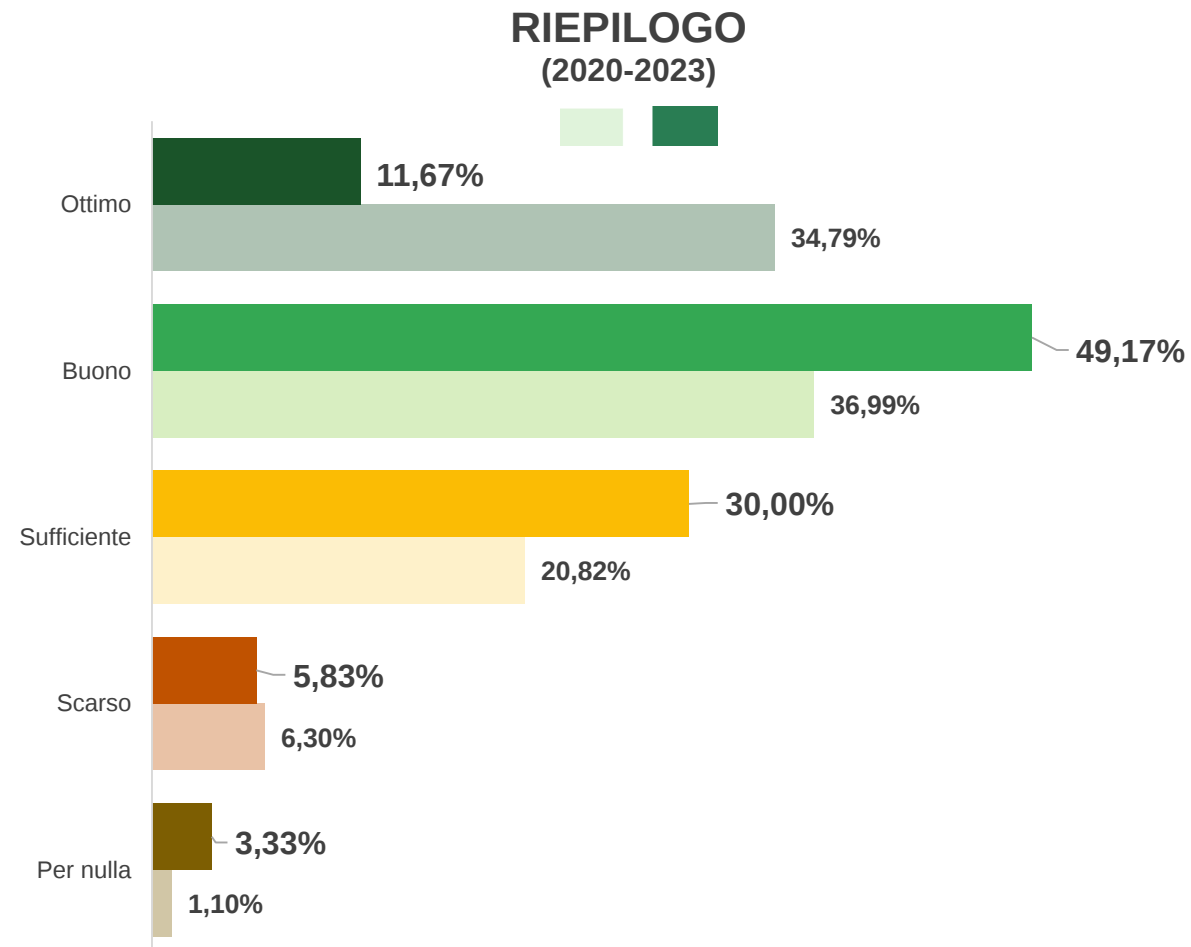


Qualità accoglienza e ambiente fisico del servizio

16- Quanto ritiene soddisfacente il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo, frequentatori, ...)?



Qualità accoglienza e ambiente fisico del servizio

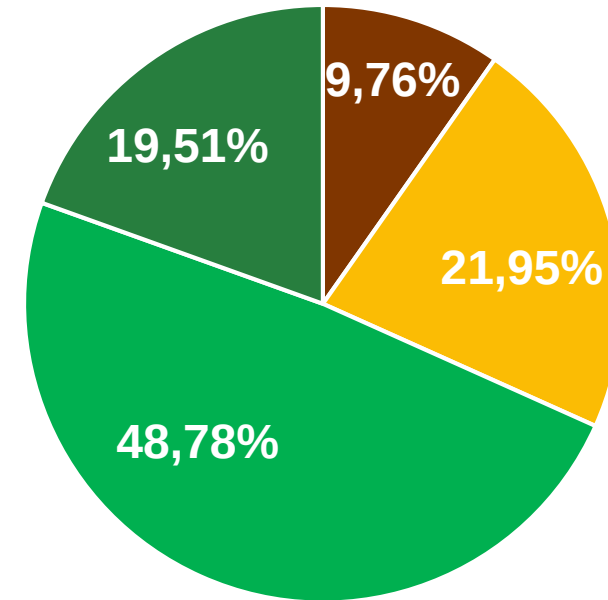


Indice di gradimento generale **buono/ottimo** pari al **68,29%** rispetto al 92,74 % del 2020 con una **media** pari a **3,68 su 5** rispetto a 4,25 del 2020.



Indice generale di
soddisfazione

Qual è il suo giudizio complessivo sui Servizi Cimiteriali?



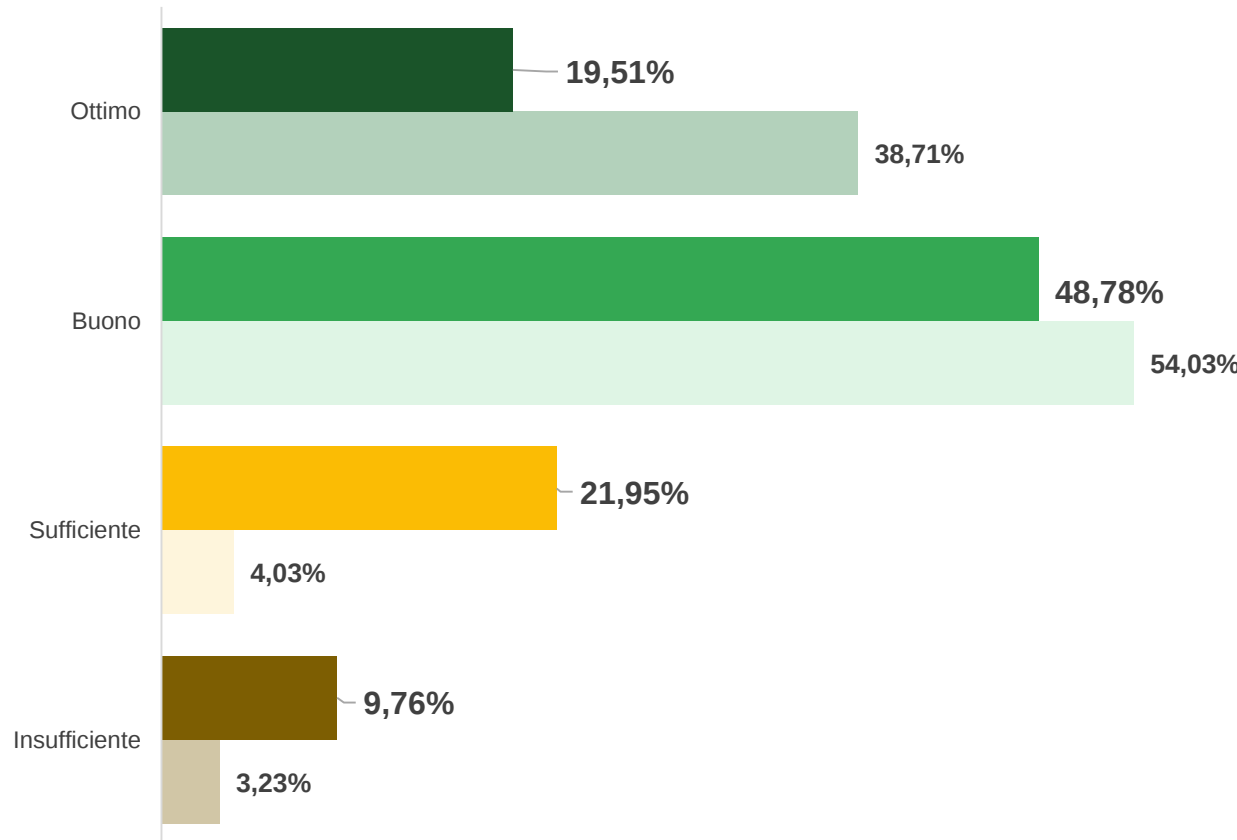
■ Insufficiente ■ Sufficiente ■ Buono ■ Ottimo

Indice generale di
soddisfazione



Indice generale di soddisfazione

RIEPILOGO (2020-2023)





Suggerimenti

Analisi delle segnalazioni

I clienti hanno potuto inserire suggerimenti e idee per migliorare i servizi cimiteriali.

Le maggiori criticità riguardano:

- Dotare i cimiteri suburbani (Maddalene) di un numero maggiore di scale
- Allontanare gli animali (gatti) che stazionano in cimitero
- Maggiore pulizia e dotazione di scope e annaffiatori
- Utilizzo dei bagni da parte di persone non autorizzate
- Manutenzione cimitero di Casale
- Maggiore manutenzione del cimitero Maggiore
- Aumentare il livello di sicurezza all'interno del cimitero Maggiore con l'installazione di telecamere

Si nota che a fronte di 41 questionari pervenuti sono state inviate 9 segnalazioni/suggerimenti e 1 encomio.