

Attualità

Fiori Viola: un'iniziativa nella direzione della Qualità e dell'Innovazione

di Sereno Sclaro

Generalmente, i *mass media* non affrontano il tema dei servizi cimiteriali e dei cimiteri in generale, salvo che non vi siano episodi di cronaca nera (profanazioni, c.d. riti satanici od altro) o relativi a mal funzionamenti (che diventano ancora più gravi per la particolarità del luogo), oppure giusto in occasione della Commemorazione dei Defunti, per interventi di colore, confronti tra culture o per considerare l'incremento dei prezzi dei crisantemi. Ma, dopo queste situazioni, l'attenzione è pressoché assente, quasi a rifuggire dal considerare l'esistenza stessa di questi servizi a rilevanza sociale, quando, semmai, si potrebbe considerare l'esigenza che attenzione vi sia proprio perché costantemente frequentati dalla popolazione e, spesso, da segmenti peculiari della società. Non ostante questa sostanziale disattenzione dei *mass media* e, di riflesso, dell'opinione pubblica, i cimiteri sono funzionanti, frequentemente aperti sette giorni su sette e accolgono costantemente le persone che li visitano. Queste frequentazioni pongono la questione della qualità dei cimiteri e dei servizi in essi presenti (o assenti). Quando si parla di cimiteri occorre anche tenere presente come siano capillarmente diffusi, come accanto a cimiteri ad alto contenuto storico-artistico-architettonico (non a caso la costituzione dell'ASCE (*Association of Significant Cemeteries in Europe*) sia avvenuta in Italia), alcuni anche riconosciuto patrimonio UNESCO, vi siano numerosi cimiteri standard (chiamiamoli così), ma anche cimiteri la cui esistenza si colloca nelle piccole comunità, nelle frazioni dove ciascun abitante conosce l'altro, dove il cimitero è parte del quotidiano. I comuni, che in genere gestiscono i cimiteri (avendo

questi natura demaniale) anche se non mancano gestioni nelle quali i comuni hanno scelto forme diverse da quella diretta (prevalentemente nelle città di maggiori dimensioni), non ostante scontino una crescente limitazione nelle risorse, si trovino a fare i conti con forti vincoli in materia di personale e, spesso, non possano contare su entrate dal servizio nei cimiteri idonee a consentire gli interventi che si renderebbero necessari, hanno cura di assicurare il funzionamento dei cimiteri (ovviamente, il panorama non è uniforme, ma presenta forti differenziazioni da zona a zona, da cimitero a cimitero e nessuna generalizzazione è possibile).

Federutility-SEFIT, che raccoglie le aziende partecipate dai comuni e i comuni per i servizi funebri e cimiteriali, si è posta nell'ottica di effettuare una verifica sugli elementi di Qualità e di Innovazione presenti, nella convinzione che uno degli elementi per cui i *mass media* hanno così scarsa attenzione verso i servizi cimiteriali sia anche quello della difficoltà di comunicare le azioni positive, che spesso sono oggettivamente presenti, ma non adeguatamente valorizzate.

Va dato atto come vi sia stato chi (il riferimento esplicito è a Domenico LANCIANO, pubblicista), anche in vista del "pezzo di colore" da pubblicare in occasione della Commemorazione dei Defunti, abbia cercato di capire se, come in altri contesti, esistessero dei parametri di valutazione della qualità dei cimiteri e loro servizi, il ché, se si vuole in analogia con le "bandiere blu" in materia di stazioni balneari, di "stelle" in materia di strutture turistico-alberghiere, di altre simbologie cui si fa ricorso nelle guide eno-gastronomiche, ha suggerito l'idea di

attivare il Progetto “FIORI VIOLA”, lanciato, per l’edizione 2007, a fine gennaio, coinvolgendo gli aderenti a SEFIT. La prima edizione, che per definizione ha voluto avere un carattere sperimentale, ha visto la presentazione di alcuni progetti che si sono caratterizzati per il fatto che ciascuno di essi ha affondato il cimitero da un angolo di visuale differente rispetto agli altri, differenze che possono essere valutate in termini di complementarietà. La valutazione sui progetti presentati è stata affidata ad un’apposita Commissione, in parte composta da esponenti SEFIT, ma che ha visto la partecipazione della dott. Arch. Laura BERTOLACCINI, ricercatrice titolare del corso di “Storia della città” presso l’Università di Roma 3 per gli aspetti architettonici, del dott. Carmelo PEZZINO, direttore della rivista *Oltremagazine*, del dott. Giuseppe TRIESTE, Presidente di FIABA (Fondo Italiano per l’Abbattimento delle Barriere Architettoniche), cioè figure rappresentative che si collocassero, pur salvaguardando gli aspetti di professionalità, in contesti diversi da quanti, in un modo o in altro, operano nei cimiteri. Il dibattito avvenuto in seno a tale organismo ha portato ad evidenziare alcune esigenze, tra cui quella di cercare di individuare (per quanto possibile, data la varietà che si registra nei cimiteri) taluni “indicatori”, che consentissero, in prospettiva, di avere dei riferimenti di ponderazione attorno alla qualità dei servizi nei cimiteri, ma anche ad individuare tematiche specifiche, cioè, indicativamente:

l’accessibilità, la monumentalità, l’innovazione, la comunicazione (al cui interno potrebbe esservi la rilevazione delle segnalazioni (*customer’s satisfaction*)), la sicurezza, l’ambiente/energia, l’accoglienza cerimoniale/ accompagnamento/ritualità (elencazione ovviamente non esaustiva), cosicché per le edizioni successive (2008 e seguenti) si possa sia conservare la valorizzazione di specifici progetti, sia introdurre rilevazioni, intanto su base del tutto spontanea, su possibili “indicatori” proprio dei servizi cimiteriali (compito non privo di asperità e di complessità), valutando che in tal modo potrebbe, in prospettiva, costruirsi una serie storica, emendabile, che consenta effettive misurazioni. Questo costituisce probabilmente l’elemento di maggiore difficoltà, anche tenendo conto delle specificità locali e delle diversità che caratterizzano i cimiteri, dal momento che non sono agevolmente sintetizzabili in pochi elementi. Tuttavia, ragionando con la logica della costruzione progressiva e senza alcuna pretesa di giungere a metodologie fin da subito perfette, è realistico pensare che possa pervenirsi ad un sistema strutturato di rilevazione di parametri di Qualità e d’Innovazione.

Per altro, l’aspetto che appare essere maggiormente importante è quello che riguarda il fatto di iniziare a mettere nella giusta luce quei fattori di positività che vi è anche nei cimiteri e “comunicare” queste positività all’esterno.