

Attualità

Comune di Trento – Il percorso dei Servizi Funerari verso l'eccellenza: Carta servizi, *customer satisfaction*, sito web e certificazione di qualità

di Carmelo Passalacqua (*)

Il Comune di Trento nel panorama italiano risulta essere una delle poche realtà che gestisce in economia diretta ed in forma integrata il sistema funebre e cimiteriale della città occupandosi attraverso i Servizi Funerari della gestione e manutenzione dei 21 cimiteri dislocati sul territorio comunale, garantendo l'esecuzione di tutte le operazioni cimiteriali (sepulture, tumulazioni, esumazioni, cremazioni, sepulture in tombe private previo rilascio di concessione cimiteriale, ecc.) nonché del funzionamento delle camere mortuarie del cimitero e, tramite convenzione, di quelle dell'ospedale della città.

Inoltre, nella consapevolezza che il settore delle onoranze funebri rappresenta per la comunità locale un servizio molto importante con risvolti di tipo sociale, e che l'evento morte debba essere trattato con dignità e sensibilità, è presente nel campo delle onoranze funebri (organizzazione dei funerali, trasporti funebri, cessione di casse e di altri articoli funerari) con lo scopo di fornire ai cittadini un servizio completo, qualificato ed efficiente, ad un prezzo contenuto.

Nonostante in questo ultimo periodo siano emersi nuovi modelli di gestione dei servizi quali l'affidamento ad aziende o società, il Comune di

Trento, presente nel settore delle onoranze funebri da più di un secolo, ha mantenuto la volontà, stante la delicatezza del servizio, di continuare la gestione nella forma della economia diretta ritenendo che tale sistema offra più garanzie ai cittadini sia in termini di costi che di qualità.

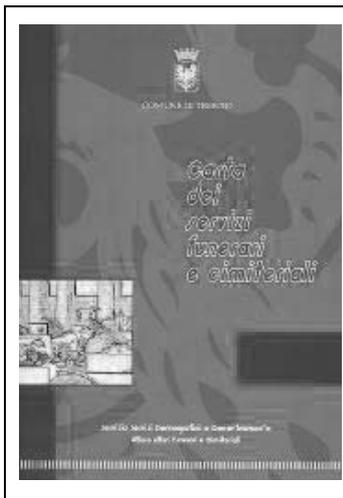
In questi ultimi anni ha prestato particolare cura ed attenzione agli aspetti qualitativi del servizio intraprendendo il percorso di qualità che ha portato all'adozione nel 2005 della "carta dei servizi", all'effettuazione nel 2006 di una indagine di *customer satisfaction*, ripetuta nel 2008, all'attivazione della procedura per la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001 da conseguire entro l'anno in corso e alla realizzazione all'interno del sito web di un apposito spazio tematico dedicato ai servizi funerari e cimiteriali.

La carta dei Servizi

La Carta dei Servizi Funerari e Cimiteriali rappresenta un patto tra l'Amministrazione comunale ed i suoi cittadini attraverso la quale l'Ente informa sulle attività che svolge in questo particolare e delicato ambito di intervento e rende esplicite le modalità



Alcune immagini del cimitero e dello stabile, in corso di ristrutturazione, situato all'ingresso dello stesso e destinato ad essere la futura sede dei Servizi Funerari del Comune di Trento



con cui si impegna ad erogare i propri servizi in una prospettiva di miglioramento continuo.

Essa rappresenta cioè una dichiarazione di impegno di qualità valutabile ed esigibile ed un'opportunità per i cittadini di contribuire a controllare e correggere il servizio ed a farlo evolvere.

In particolare, la Carta dei Servizi Funerari e Cimiteriali, definisce i principi fondamentali a cui si ispira l'Ente nella sua attività a sostegno dei cittadini in momenti particolari della loro vita e gli standard di qualità che il Comune di Trento intende garantire nella gestione del servizio in coerenza con le disposizioni del Regolamento comunale di Polizia Mortuaria e della normativa di rango superiore.

La Carta dei Servizi Funerari e Cimiteriali è costituita da:

1. una parte generale di descrizione della struttura organizzativa, della tipologia di servizi offerti con indicati gli standard di qualità garantiti e i rispettivi indicatori misurabili;
2. una parte "variabile", composta da "schede annuali" che riportano informazioni che possono variare ogni anno.

La carta dei servizi favorisce e valorizza l'apporto ed il contributo dei cittadini attraverso una serie di strumenti quali l'analisi delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, la verifica periodica degli standard indicati e la verifica periodica (biennale) della soddisfazione degli utenti.

Il sito web

Attraverso il sito web dei servizi funerari, accessibile dalla home page del sito del comune – www.comune.trento.it – è possibile conoscere il costo di un funerale, ricercare la tomba di un parente o di un amico, conoscere gli orari dei funerali in programma sul territorio, visualizzare localizzazione e scheda descrittiva dei ventuno cimiteri del Comune, consultare le norme che regolano le concessioni cimiteriali.

Si tratta di un servizio utile sia per chi si trova nella spiacevole situazione di dover provvedere a un funerale, sia per chi ha bisogno di conoscere l'ubicazione di un cimitero, la localizzazione di una

tomba o ha necessità di consultare luoghi e orari delle cerimonie.

Dalla pagina introduttiva si accede alla voce "orari funerali e ricerca defunti", da cui, oltre alla ricerca, si possono visualizzare le ultime news sul settore cimiteriale trentino. Per la ricerca del defunto è sufficiente inserire nome e cognome; la ricerca dei funerali consente invece di consultare da casa, e in anticipo rispetto alla pubblicazione dei necrologi, luoghi e date delle cerimonie del giorno stesso e dei giorni successivi.

Particolarmente importante è la voce "cosa fare per" che contiene istruzioni semplici e precise su come comportarsi nel momento in cui si debba ricorrere al servizio funerario. Dalla voce "onoranze e trasporti funebri" è possibile consultare modalità e costi dei singoli elementi relativi ai servizi funebri. Sono inoltre presenti alcune simulazioni di preventivo di funerale divise per fascia (economica, media e alta).

Nel sito sono poi illustrate procedure e costi relativi ai servizi di sepoltura, cremazione, esumazione, rilascio di concessioni cimiteriali e sono presenti vari documenti quali la carta dei servizi, l'indagine di soddisfazione degli utenti, il regolamento comunale di polizia mortuaria e tutta la normativa in materia. Dalla voce "cimiteri di Trento" si accede alle schede dedicate che riportano, per ogni struttura, indirizzo, indicazioni per raggiungerla con i mezzi pubblici, superficie, numero di posti in campo comune, periodo di rotazione e programma delle esumazioni, disponibilità di posti in terra e di cellette (nel caso di mancanza di disponibilità viene fornita l'indicazione relativa all'attuale graduatoria). Sono inoltre indicati i lavori effettuati o di prossima realizzazione.

È possibile infine consultare le planimetrie contenute nel piano regolatore cimiteriale adottato nel 2003.



Indagine di Customer Satisfaction 2008

L'indagine ha lo scopo di monitorare e rilevare la soddisfazione degli utenti del Servizio Funerario e Cimiteriale del Comune di Trento nei confronti del servizio ricevuto. Poiché analogo studio era già stato effettuato nel 2006, con l'indagine del 2008 vengono inoltre misurati gli eventuali cambiamenti nei giudizi espressi dai cittadini in merito alla loro percezione della qualità del servizio, così da consentire all'Amministrazione comunale la verifica nel tempo dell'evoluzione degli standard di qualità dei servizi offerti, in conformità agli impegni assunti con la Carta dei servizi.

Per garantire una corretta raffrontabilità fra le indagini, il questionario predisposto ricalca quasi interamente quello già utilizzato nel 2006 ed è composto da 17 domande volte a raccogliere i giudizi in merito alle varie attività e i vari aspetti che caratterizzano il servizio: la funzionalità della sede, il comportamento del personale (Uffici e Squadra) e l'organizzazione del servizio, conoscenza ed eventuale giudizio sul servizio di cremazione, sul Totem informativo collocato all'ingresso del Cimitero, ed infine sulla Carta dei Servizi Funerari e Cimiteriali.

Il questionario è stato spedito, nei primi giorni del mese di novembre 2008, ad un campione di 300 persone che, nel corso del 2007, avevano avuto necessità di rivolgersi al Servizio Funerario – Cimiteriale del Comune di Trento. I questionari restituiti, oggetto dell'indagine, sono stati 151.

I risultati evidenziano un miglioramento del già ottimo giudizio ottenuto nel 2006 arrivando ad una media complessiva dell'8,9 su scala 1 a 10 come risulta dalla Tavola 11.

Come si vede la maggior parte dei giudizi ottengono valori superiori a 9 e si riferiscono per lo più al comportamento del personale, mentre l'unico aspetto che ottiene una votazione inferiore all'otto riguarda il confort dei locali, dato emerso anche nell'indagine del 2006 e in base al quale l'amministrazione aveva avviato la procedura di risanamento dello stabile, ex sede frati custodi, ubicato all'ingresso del cimitero monumentale e destinato a futura sede dei servizi funerari, più ampia e confortevole rispetto all'attuale sede. La conclusio-

ne dei lavori e il trasferimento della sede sono previsti per l'anno prossimo.

Un aspetto particolarmente interessante che emerge dall'indagine riguarda la gestione integrata dei ser-

	Giudizio medio		Errore campionario		Intervallo di confidenza	
	2008	2006	2008	2006	2008	2006
Personale cortese	9,3	9,1	0,2	0,2	9,1 – 9,5	8,9 – 9,3
Personale rispettoso	9,3	9,1	0,2	0,2	9,1 – 9,5	9,0 – 9,3
Personale competente	9,3	9,0	0,2	0,2	9,1 – 9,5	8,9 – 9,2
Squadra rispettosa	9,3	9,1	0,2	0,2	9,1 – 9,5	8,9 – 9,3
Squadra professionale	9,3	9,0	0,2	0,2	9,1 – 9,5	8,8 – 9,2
Squadra indossava divise ordinate	9,3	9,1	0,2	0,2	9,1 – 9,5	9,0 – 9,3
Tempistica della cerimonia	9,3	9,2	0,2	0,2	9,1 – 9,5	9,0 – 9,4
Personale ha fornito risposte chiare	9,2	9,0	0,2	0,2	9,0 – 9,4	8,8 – 9,2
Squadra cortese	9,2	9,0	0,2	0,2	9,0 – 9,4	8,9 – 9,2
Gestione della modulistica rispettosa del momento	8,9	8,9	0,2	0,2	8,7 – 9,1	8,7 – 9,1
Informazione esauriente	8,8	8,9	0,2	0,2	8,6 – 9,0	8,7 – 9,1
Campionario adeguato	8,8	8,7	0,2	0,2	8,6 – 9,0	8,5 – 8,9
Possibilità di scelta dell'orario	8,3	8,6	0,3	0,3	8,0 – 8,6	8,3 – 8,9
Locali confortevoli	8,2	8,2	0,3	0,3	7,9 – 8,5	7,9 – 8,5
Locali consentono privacy	7,6	7,7	0,4	0,4	7,2 – 8,0	7,4 – 8,1
MEDIA	8,9	8,8	0,2	0,2	8,7 – 9,1	8,6 – 9,0

vizi funebri e cimiteriali adottata dal Comune di Trento: come nella precedente indagine la quasi totalità degli intervistati è convinta della bontà di tale soluzione:

TAVOLA 7
Ritiene che rivolgersi ad un unico Ente come referente e gestore dei servizi funerari e cimiteriali sia funzionale per le esigenze del cittadino? – Analisi per indagine

	Indagine 2008 (%)		
	Valore	Errore campionario	Intervallo di confidenza
Si	96,8	3,6	93,2 – 100,0
No	3,2	3,6	0,0 – 6,8

	Indagine 2006 (%)		
	Valore	Errore campionario	Intervallo di confidenza
Si	96,6	3,2	93,4 – 99,8
No	3,4	3,2	0,2 – 6,6

Dal punto di vista del cittadino la gestione integrata da parte dell'ente pubblico, rispetto alla quale in altre sedi da anni è in corso un acceso dibattito circa presunte incompatibilità e "distorsioni di mercato" è ritenuta la più funzionale in quanto consente di assolvere da un unico ufficio a tutte le incombenze ad un costo predeterminato (e predeterminabile da ciascuno attraverso il sito internet) per ciascuna operazione. Anche il governo della Provincia Autonoma di Trento ha ritenuto di tenere in debita con-

siderazione il punto di vista dei cittadini su tale questione sancendo nella recente L.P. n. 7/2008 (cremazione e dispersione delle ceneri) la rilevanza sociale dei servizi funerari e cimiteriali e la facoltà dei comuni di gestirli in forma diretta ed integrata, senza finalità di lucro e con possibilità di prevedere tariffe differenziate in relazione alle condizioni economiche degli interessati.

Giudizi lusinghieri anche per la gestione del cimitero monumentale:

TAVOLA 20 Giudizio complessivo attribuito alla Gestione del Cimitero di Via Giusti			
	Giudizio medio	Errore campionario	Intervallo di confidenza
Indagine 2008	8,6	0,3	8,3 – 8,9
Indagine 2006	8,5	0,2	8,3 – 8,7

TAVOLA 21 Giudizi analitici relativi alla Gestione del Cimitero						
	Giudizio medio		Errore campionario		Intervallo di confidenza	
	2008	2006	2008	2006	2008	2006
Cura del verde	8,8	9,2	0,3	0,2	8,5 – 9,1	9,0 – 9,4
Pulizia dei viali	8,7	9,1	0,3	0,2	8,4 – 9,0	8,9 – 9,3
Sorveglianza	8,4	8,4	0,4	0,3	8,0 – 8,8	8,1 – 8,7
Disponibilità di fontanelle	8,4	8,7	0,3	0,3	8,1 – 8,7	8,4 – 9,0
MEDIA	8,6	8,8	0,3	0,3	8,3 – 8,9	8,5 – 9,1

Le ultime domande del questionario riguardavano la conoscenza e il giudizio sul totem informativo collocato all'ingresso del cimitero Monumentale di Trento e la conoscenza della carta dei servizi. Per quanto riguarda il primo aspetto circa il 60% degli intervistati dichiara di essere a conoscenza dell'esistenza del totem esprimendo un giudizio molto positivo (8,1), mentre la Carta dei Servizi risulta essere uno strumento poco conosciuto dagli intervistati (18,7%); fra quelli che dichiarano di conoscerla emerge una completa coerenza fra la qualità dei servizi offerti e quanto riportato nella carta stessa. La poca conoscenza della Carta, nonostante gli sforzi divulgativi (è disponibile presso gli uffici, le camere mortuarie, l'Ufficio relazioni con il pubblico nonché nel sito internet) è forse da ricercare nel diverso approccio dell'utente a questo servizio che, rispetto ad altri quali per esempio la sanità o i trasporti o le forniture idriche-energetiche che fanno parte della vita quotidiana, viene vissuto come un servizio una-tantum e quindi poco incline ad approfondimenti ed anzi con una forte tendenza alla rimozione degli eventi.

Un aspetto che merita una riflessione emerge analizzando i singoli aspetti indagati in base alla residenza degli intervistati: i residenti fuori comune o fuori provincia hanno espresso giudizi d'eccellenza (superiore a 9), per la quasi totalità delle voci poste alla loro valutazione e comunque tutti superiori a quelli espressi dai residenti. La lettura che si può dare di questo dato e che i cittadini del Comune di Trento abituati a standard più elevati risultano essere più esigenti e il giudizio è più severo rispetto ai non residenti i quali raffrontando la propria realtà con la situazione del Comune di Trento riescono a cogliere con più evidenza le eccellenze; mantenere gli standard e individuare i margini di miglioramento risultano essere pertanto gli obiettivi di chi opera con il sistema qualità.

Il questionario presentava in chiusura un apposito spazio bianco per eventuali osservazioni da parte degli intervistati: una buona percentuale si è avvalsa di tale possibilità fornendo indicazioni spontanee riguardante l'ampliamento dei servizi offerti, il miglioramento degli ambienti, la maggiore sorveglianza e tutela degli spazi e un generale apprezzamento del servizio usufruito.

Il testo completo dell'indagine è disponibile nel sito internet del Comune di Trento, area tematica "servizi funerari e cimiteriali", sezione "documenti".

Come previsto dalla carta dei servizi l'indagine verrà nuovamente ripetuta nel 2010.

(*) *Dirigente Servizio Funerario-Cimiteriale, Comune di Trento*