

Il cimitero visto dagli utenti

di Laura Dall'Olio (*)

In un'epoca nella quale anche la gestione cimiteriale sta mutando attraverso processi di privatizzazione con la graduale trasformazione da servizio sociale a gestione aziendale sorge spontanea una domanda. Come si gestisce un cimitero?

La risposta è alquanto difficile. Sicuramente la vecchia tipologia di in economia comunale sta cedendo il passo alla nuova mentalità manageriale del settore, ma la gestione di servizi cimiteriali va fatta mantenendo lo scopo sociale intrinseco al cimitero, luogo nel quale l'evoluzione tecnologica e la meccanizzazione è vista dall'utenza, più propriamente in questo settore denominata "Dolenti", in modo "blasfemo".

Lavorando in questo settore è facile sentirsi dire "che i vostri clienti non si lamentano mai", facendo riferimento ai defunti: vero, ma se i defunti sono i protagonisti dell'attività cimiteriale, i veri fruitori del cimitero sono i dolenti, che entrando nel cimitero, spesso ancor oggi denominato campo santo, si attendono un'area mista di sacralità e rispetto dei defunti che poco si sposa con la visione imprenditoriale del settore, basata sulla limitazione del personale e dei tempi di lavoro, a favore della meccanizzazione.

Il nostro utente medio è di età molto avanzata, spesso solo, che ritiene il cimitero unico luogo di contatto e ricordi con le persone amate, e che quindi vi si reca quasi quotidianamente instaurando con il "vecchio becchino del Comune" (operatore cimiteriale) un rapporto di conoscenza e confidenza, che permette di risolvere velocemente i disguidi e addolcire eventuali proteste.

Il contatto umano è il punto fondamentale della gestione cimiteriale. Il rapporto tra operatore cimiteriale e utente-dolente, deve essere un rapporto di fiducia e rispetto, quasi di partecipazione al dolore.

La trasformazione procede, il cambiamento avanza, e anche i cimiteri probabilmente perderanno nel tempo quell'idea di sacralità che per secoli li ha avvolti, per concentrare sempre più l'attenzione ai servizi, agli appalti, alle gestioni,

alle tariffe, ai tempi ecc., che ben poco hanno a che fare con la sacralità ed il ricordo.

Il rinnovamento che spira nel settore, deve quindi mantenere il giusto rapporto tra cambiamento e tradizione, migliorando i servizi offerti, le infrastrutture interne ed esterne all'area cimiteriale, tramutando il cimitero da luogo isolato a punto dinamico inserito nel contesto sociale.

Di seguito si propone una visione di un cimitero che se pur ancora legato alla tradizione, ha saputo cogliere le innovazioni proposte per risolvere le problematiche attualmente più diffuse.

a) È frequente che i cimiteri, specialmente nelle realtà più piccole, siano situati in zone esterne al centro urbano, risultando spesso irraggiungibili con mezzi pubblici per mancanza di servizi o per orari che poco si adeguano alle tempistiche della visita cimiteriale.

L'adozione di navette di collegamento centro urbano-cimitero potrebbe favorire la frequenza dei dolenti al cimitero, il tragitto potrebbe proseguire all'interno dell'area cimiteriale per le realtà maggiori, favorendo la deambulazione dei dolenti con problemi fisici. Per tale opportunità è consigliabile l'utilizzo di mezzi elettrici a bassa rumorosità di dimensioni ridotte adatti agli spostamenti tra i viali.

In considerazione dell'età avanzata degli utenti cimiteriali, si può affermare che il mezzo di trasporto più comune, almeno in molte zone piane, è la bicicletta. L'introduzione della bicicletta, all'interno dell'area cimiteriale è spesso vietata. È opinione personale che volendo svecchiare il servizio, aumentando il livello di comfort al cittadino, sarebbe opportuno facilitare l'accesso delle biciclette all'interno del cimitero di medie o grandi dimensioni, con l'identificazione di viali ciclabili ben segnalati che permettano i dolenti di raggiungere i propri famigliari e la dotazione di rastrelliere per biciclette per evitare la sosta incivile sulle tombe altrui.

b) La trasformazione che si sta attuando nel settore sta accentuando l'incidenza della conduzione del servizio cimiteriale in appalto, eseguito da ditta esterna, con l'inevitabile soppressione della figura del custode del cimitero, che tra le mansioni, aveva anche l'apertura e chiusura degli accessi dell'area cimiteriale.

Tale "evoluzione" rende il cimitero privo di sorveglianza diurna e apre la problematica della apertura e chiusura dei cancelli. La soluzione può essere l'installazione di automatismi ai cancelli, con collegamento ad un timer programmato con gli orari di apertura e chiusura del cancello. È però necessaria l'adozione di una campanella d'allarme, utile per avvertire l'utenza che si trova all'interno della prossima chiusura del cancello. Ulteriore elemento di sicurezza il posizionamento di un pulsante interno al cimitero, ben visibile e non azionabile dall'esterno, per l'apertura d'emergenza.

Allarmi sonori collegati tramite linea telefonica alle linee d'emergenza dovrebbero essere introdotti in tutti i locali che prevedono la chiusura di porte come ascensori e servizi igienici, inoltre, in considerazione dell'età media dell'utenza cimiteriale, anche se la telefonia cellulare è ormai molto diffusa, è raccomandabile l'installazione di un telefono pubblico nei pressi del cancello del cimitero e anche dentro, per i cimiteri di maggiori dimensioni.

Rimanendo in tema di sicurezza e rispetto cimiteriale, si segnalano sempre più frequentemente atti vandalici e vilipendio delle tombe nelle ore notturne, mentre non mancano borseggi e furti vari nelle ore diurne, in tali casi è conveniente dotare il cimitero di telecamere a circuito chiuso, atte al rilevamento e identificazione dei responsabili.

c) Una problematica che spesso si presenta in alcune realtà è la mancanza di un front-line, che permetta di ottenere informazioni veloci e sicure. La dotazione di "totem", spesso presenti nelle nostre città turistiche, collegati a database informatici permetterebbe all'utenza di ottenere le informazioni volute velocemente. Tale applicazione, però, si scontra con l'età media dei visitatori e quindi è gradita solamente all'utenza relativamente più giovane. Tra vari anni, con lo sviluppo della conoscenza informatica, anche le fasce di età avanzate, potrebbero avere dimesti-

chezza con queste strumentazioni e utilizzarle convenientemente. Nel frattempo è consigliabile la installazione di un numero verde, sicuramente più agevole per le persone anziane, che dia le stesse informazioni a voce.

d) Punto fondamentale per la ristrutturazione dei cimiteri, è la realizzazione di una viabilità interna che risulti facilmente percorribile ed individuabile, infatti non è raro che in alcuni cimiteri i percorsi interni siano veri e propri labirinti, che possono mettere in difficoltà l'utente meno attento.

È indispensabile indicare i vialetti di maggior percorrenza attraverso un'adeguata segnaletica verticale, eliminando ostacoli, gradini ecc. favorendo la deambulazione delle persone con problemi fisici.

e) Il cimitero è attualmente visto come una realtà esterna alla società, isolato dalla vita comune e spesso volentieri evitato. Per l'utenza più anziana, spesso, il cimitero rappresenta, oltre al contatto con i famigliari defunti, anche uno dei pochi luoghi di aggregazione con persone della stessa generazione. La realtà cimiteriale dovrebbe incentivare la propria veste sociale, favorendo la socializzazione all'interno del cimitero, ora spesso malvista.

Per questo è opportuno riqualificare gli spazi interni, predisponendo aree a verde, panchine, simboli e segni architettonici, e quant'altro necessario per rendere il cimitero un vero e proprio luogo d'incontro. Sicuramente si pensa di non essere irriverenti alla sacralità del posto, sostenendo il piacere di vedere due persone anziane discutere comodamente sedute all'ombra di un albero nelle vicinanze della tomba di famiglia.

In conclusione, è nostro pensiero che l'adozione di nuove attrezzature, materiali, ecc. risultino bene accolte, a condizione che si mostrino vantaggiose nel comfort e nella sicurezza all'utenza, mantenendo quell'aria di rispetto e sacralità che da sempre contraddistingue il cimitero, per noi sempre "Campo santo".

(*) Geometra libero professionista, Ferrara