

Settore: C.d.R. CIMITERI

Referente: Avv. Serena GIULIANI

Gruppo di miglioramento: Dott. Massimo TORRACCA, Avv. Serena GIULIANI

## RENDICONTAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2015



### CUSTOMER SATISFACTION 2015

#### Tipo di indagine:

L'indagine è stata realizzata proponendo la somministrazione di 80 questionari al pubblico, di cui accettati e compilati 18 senza l'assistenza di un rilevatore, all'interno degli uffici cimiteriali. Il tempo di somministrazione è stato di 22 giorni nel corso delle festività di novembre e l'intera attività di indagine ha richiesto la tempistica di 22 giorni, allo scopo di fornire una lettura generale delle criticità e delle proposte con lo scopo di affinare in successivi momenti la rilevazione e testarla con la percezione che il pubblico avrà degli interventi che verranno eseguiti per rispondere a quanto emerso.

#### Elementi analizzati e risultati ottenuti:

##### Individuazione utenza:

- la maggiore parte dei visitatori è di genere femminile e di età compresa fra i 31 ed i 70 anni
- il cimitero frazionale più frequentato, dalla fascia di utenti intervistati, risulta essere quello dei Boschetti

##### Strutture ed attrezzature:

- la dotazione di alcune attrezzature (fontanelle, cestini per i rifiuti, panchine e servizi igienici) è stata giudicata sufficiente, mentre per le scale e le panchine è risultata insufficiente.
- la valutazione delle strutture cimiteriali, rispetto al passato, è stata giudicata in modo positivo (33,33% uguale al passato, 38,89% migliore del passato, 11,11% peggiore del passato. Il 16,67% degli intervistati non esprime giudizio)
- la maggioranza dei visitatori esprime una valutazione positiva sulla pulizia dei cimiteri visitati (16,67% molto puliti, 61,11% abbastanza puliti, 11,11% poco puliti, 11,11% non esprime giudizio)
- la maggioranza dei visitatori esprime una valutazione positiva sull'ordine nel quale sono tenuti i cimiteri visitati (11,11% molto ordinati, 50,00% abbastanza ordinati, 27,78% poco ordinati, 11,11% non esprime giudizio)
- la maggioranza dei visitatori esprime una valutazione positiva sullo stato di accoglienza dei cimiteri visitati (16,67% molto accoglienti, 55,56% abbastanza accoglienti, 11,11% poco accoglienti, 16,67% non esprime giudizio)
- la maggioranza dei visitatori esprime una valutazione positiva sulla accessibilità dei cimiteri visitati (5,56% molto accessibili, 50,00% abbastanza accessibili, 16,67% poco accessibili, 11,11% per niente accessibili, 16,67% non esprime giudizio)
- riguardo all'introduzione dei cancelli ad apertura/chiusura automatica nei cimiteri di Cadimare, Campiglia, Biassa, Fabiano Alto, Isola e Pitelli la maggiore parte degli intervistati non ha espresso giudizi (88,90% non esprime giudizio, 11,11% favorevole)
- riguardo all'introduzione dei cancelli ad apertura/chiusura automatica nei cimiteri di Pieve, Marola/Acquasanta e Marinasco la maggiore parte degli intervistati non ha espresso giudizi (50,00% non esprime giudizio, 44,44% è favorevole, 16,67% è contrario)

##### Individuazione e caratteristiche degli uffici e delle strutture accessorie:

- la maggioranza degli intervistati ritiene necessario che gli uffici siano accoglienti (27,78% molto, 38,89% abbastanza, 11,11% poco, 22,23% non esprime giudizi)
- gli uffici cimiteriali sono considerati adeguatamente raggiungibili e dotati di un'altrettanta adeguata disponibilità di parcheggi.
- l'apertura mattutina degli uffici è quella valutata più positivamente dagli utenti (55,56% molto, 16,67% abbastanza, 11,11% poco, 11,11% non esprime giudizio). Apertura del pomeriggio è invece valutata molto

	<p>positivamente solo dal 33,33% (16,37% abbastanza, 11,11% poco, 11,11% per niente, 27,78% non esprime giudizi). Viene apprezzata anche l'apertura del sabato mattina (72,22% molto, 16,67% abbastanza, 11,12% non esprime giudizi)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una percentuale abbastanza elevata, il 39%, ritiene che l'ufficio non sia ben segnalato.</li> <li>- la pulizia degli uffici è valutata positivamente (50,00% molto, 17,78% abbastanza, 22,23% non esprime giudizi). Meno positivo è stato il giudizio sulla riservatezza degli uffici (il 38,89% degli intervistati ha risposto "poco riservati")</li> </ul> <p><u>Uffici e personale comunale</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- competenza: valutato positivamente (66,67% molto, 16,67% abbastanza, 16,67% non esprime giudizi)</li> <li>- chiarezza informazioni: valutato positivamente (77,78% molto, 11,11 abbastanza, 11,12% non esprime giudizi)</li> <li>- chiarezza contratti: il giudizio sebbene positivo vede una percentuale elevata di chi ha risposto "abbastanza" o "poco" (27,78% molto, 33,33% abbastanza, 11,11% poco, 27,78% non esprime giudizi).</li> <li>- tempo atteso per la risposta: valutato positivamente (66,67% poco, 5,56% per niente 27,79% non esprime giudizi)</li> <li>- cortesia del personale: valutato positivamente (66,67% molto, 16,67% abbastanza, 16,67% non esprime giudizi)</li> <li>- disponibilità all'ascolto: valutato positivamente (66,67% molto, 16,67% abbastanza, 16,67% non esprime giudizi)</li> <li>- valutazione complessiva degli uffici: valutato positivamente, (55,56% molto, 27,78% abbastanza, 16,67 non esprime giudizi)</li> <li>- valutazione complessiva degli uffici rispetto al passato: valutato positivamente (33,33% molto, 22,22% abbastanza, 44,45% non esprime giudizi)</li> <li>- valutazione disbrigo delle pratiche rispetto al passato: valutata positivamente (33,33% migliore, 22,22% uguale, 5,56% peggiore, 38,90% non esprime giudizi)</li> </ul> <p><u>Servizi on-line</u></p> <p><u>La sezione on line del sito sembra poco utilizzata dagli utenti intervistati</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quantificazione percentuale degli accessi ai servizi on-line: 33,89% sì, 33,33% no, 27,78% non hanno risposto.</li> <li>- quantificazione percentuale alle pagine "ricerca defunti": 27,78% s', 38,89% no, 33,33% non hanno risposto</li> <li>- soddisfazione sui servizi on-line "ricerca defunti" e "funerali in arrivo": 27,78% sì, 5,56% no, 66,67% non hanno risposto</li> <li>- alla domanda a risposta libera su possibili altre modalità di comunicazione attraverso internet hanno risposto il 22,22% degli intervistati proponendo: <b>pagamenti on-line, avviso con SMS di scadenza contratto, prenotazioni concessioni in fase di organizzazione del funerale, prenotazione o compilazione pratiche on-line</b></li> </ul> <p><b>Focus sui Punti di forza:</b></p> <hr/> <p>Attualmente il personale rappresenta un punto di forza del Servizio, e anche in parte la chiarezza dei contratti, tuttavia non si possono sottovalutare le richieste che attengono la lunghezza delle code anche se i tempi di attesa non sono stati eccessivamente criticati. Il 10% dell'utenza chiede che i servizi possano essere erogati in orari più lunghi se non anche pomeridiani</p> <p><b>Focus sui Punti di debolezza:</b></p> <hr/> <p>La principale criticità è la carenza di partecipazione all'indagine da parte del pubblico. L'Ufficio si sta organizzando per riproporre, nel corso del 2016 un sistema di indagini che permetta di coinvolgere maggiormente i destinatari, secondo modalità diverse, canali differenziati e forme di analisi anche del sito web.</p> <p>La specificità e la vetustà delle strutture hanno messo in risalto i seguenti punti critici nelle risposte fornite dagli</p>
--	--

	<p>intervistati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• condizioni di manutenzione delle coperture dei loculi (lastre di ardesia, cornicioni, ecc.)</li> <li>• mancanza di un accesso on-line alle pratiche</li> <li>• insufficienza di scale e loro poco organica distribuzione</li> </ul> <p><b>Per il prossimo anno valuteremo la fattibilità di azioni di miglioramento per favorire le pratiche on line, come pure le proposte di alcuni utenti tipo la comunicazione via SMS della scadenza della concessione., i pagamenti on-line, le prenotazioni della concessione in fase di organizzazione del funerale.</b></p> <p><b>Focus sugli elementi sui quali si procederà con una politica di miglioramento:</b></p> <hr/> <p>Vista l'estensione e la vetustà del Cimitero Urbano dei Boschetti è necessario predisporre un programma pluriennale di miglioramento che riguardi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Scale: oltre all'acquisto di nuove scale a castello si procederà ad una revisione progressiva di quelle esistenti dotandole, ove possibile, di un sistema di blocco a moneta al fine di evitare posizionamenti diversi da quelli assegnati. E' inoltre previsto di realizzare progressivamente nuove scale a parete nella struttura "palazzo"</li> <li>2. Scalinate: subordinatamente alle risorse finanziarie che verranno messe a disposizione del C.d.R. Cimiteri, si procederà, nell'arco di cinque anni a dotare tutte le scalinate del cimitero nuovo e le principali del monumentale, di idonei corrimano</li> <li>3. Cipressi: si provvederà alla piantumazione di cipressi in sostituzione di quelli mancanti</li> <li>4. Fontane: le sezioni monumentali verranno fornite di idonee fontane in sostituzione di quelle non più recuperabili oppure in integrazione degli attuali impianti. Analogamente si procederà sulle altre sezioni con fontane di foggia più recente</li> <li>5. Valorizzazione area monumentale: da dicembre 2011 è stato avviato un progetto di riqualificazione dell'ingresso monumentale, attualmente limitato ai campi A IV ed A V</li> </ol> <p><b>Elenco grafici allegati: vedi Allegato A</b></p> <hr/> <p><b>Indirizzo mail del Referente di customer satisfaction a cui richiedere il report con i risultati completi:</b>  <a href="mailto:serena.giuliani@comune.sp.it">serena.giuliani@comune.sp.it</a></p> <p><b>Indirizzo mail del Referente del sistema reclami:</b> <a href="mailto:giancarlo.capitani@comune.sp.it">giancarlo.capitani@comune.sp.it</a></p> <hr/>
<p align="center"><b>Confronto con la Customer Satisfaction precedente</b></p>	<p>Non sono state effettuate altre customer nei precedenti 3 anni</p>