



Analisi della  
Customer Satisfaction

**Servizi cimiteriali**

# Obiettivi della ricerca e metodologia di rilevazione

La presente relazione si inserisce nella tradizione di attenzione all'ascolto della propria utenza da parte di Veritas.

Gli obiettivi principali della rilevazione di Customer Satisfaction sono i seguenti:

- Misurare i livelli di Customer Satisfaction per i servizi prestati, tramite la definizione e presentazione di indici sintetici ed analitici appropriati per ogni servizio;
- Verificare in termini di trend l'andamento degli indicatori, grazie alla presenza di dati pregressi, rispetto agli anni precedenti;
- Fornire una mappa strategica riferita ai punti di forza e di miglioramento in cui sia evidenziato il posizionamento dei singoli criteri valutati;
- Fornire una indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le aspettative della clientela per un miglioramento degli standard di qualità del servizio;
- Verificare il livello di conoscenza e la percezione che gli utenti hanno di Veritas;
- Registrare le spontanee proposte degli utenti sulla qualità e miglioramento della gestione dei servizi.

Negli aspetti di Customer Satisfaction la rilevazione è, dal punto di vista metodologico-operativo, conforme agli orientamenti stabiliti dalle "Linee Guida UNI 11098 per la Customer Satisfaction Measurement (CSM) nei servizi pubblici locali".



## Servizi cimiteriali – Aspetti di prodotto/servizio:

- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici
- La presenza e posizionamento dei cestini dei rifiuti
- La pulizia dei servizi igienici
- Lo sfalcio dell'erba
- La potatura e nuovi impianti delle alberature
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)
- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, etc
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero
- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili
- Il servizio di cremazione (solo a Marghera)
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive

## Servizi cimiteriali – Aspetti di relazione:

- La cortesia e disponibilità del personale
- La professionalità e competenza del personale
- I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)
- La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)
- La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami

La raccolta delle informazioni è avvenuta nel corso del mese di settembre 2015, ed è stato intervistato un campione di 450 frequentatori dei cimiteri. È stato predisposto un questionario semi-strutturato da somministrare ai soggetti.

L'intervista è stata condotta con sistema FACE to FACE (interviste personali faccia a faccia): i rilevatori presenti presso i cimiteri di Venezia, Marghera e Mestre hanno intervistato le persone all'ingresso o all'uscita. L'utilizzo della tecnica di somministrazione FACE to FACE ha permesso di registrare direttamente, nel momento della fruizione del servizio, il giudizio dell'utente fornendo dunque informazioni puntuali e aggiornate sul livello di soddisfazione degli utenti.

Il campione intervistato presenta le seguenti caratteristiche:

<b>Sesso</b>	<b>%</b>
Maschio	39,8
Femmina	60,2

<b>Cimiteri</b>	<b>N</b>
Cimitero di MARGHERA	150
Cimitero di VENEZIA - San Michele	150
Cimitero di MESTRE	150

<b>Classe di età</b>	<b>%</b>
18 – 24 anni	0,2
25 – 34 anni	1,1
35 – 44 anni	7,6
45 – 54 anni	17,8
55 – 64 anni	23,6
Oltre 65 anni	49,7

# CUSTOMER SATISFACTION

## *Indice sintetico ed indice di soddisfazione generale*

**L'INDICE GENERALE DI SODDISFAZIONE** è calcolato in base alla risposta ad una **domanda diretta**:

«Come valuta complessivamente la qualità del servizio offerto da Veritas? Esprima il suo giudizio con un punteggio da 1=per nulla soddisfacente a 10=molto soddisfacente»

Il valore è espresso da 0 a 100 e considera le persone che alla domanda danno una **valutazione maggiore o uguale a 6**.

**L'INDICE SINTETICO DI SODDISFAZIONE** è costruito tramite 2 fasi:

- definizione per ogni item analizzato dell'indice di soddisfazione (quota di utenti soddisfatti – valutazione maggiore o uguale a 6 su scala da 1 a 10);
- ponderazione di tali indici di soddisfazione per l'importanza del singolo item misurata in base alle percezioni degli utenti.

Il valore risultante da queste fasi è espresso su una scala che va da 0 a 100 e **sintetizza** così i **valori di soddisfazione e di importanza attribuiti ai fattori di analisi in un unico valore**.

	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>2013</b>
<b>Indice generale di soddisfazione</b>	89,00	90,70	92,70
<b>Indice sintetico di soddisfazione</b>	87,85	85,06	85,50

L'indice Generale è superiore a quello Sintetico (89,00 vs 87,85).

Ciò significa che il marchio Veritas S.p.A. genera valore aggiunto rispetto alle prestazioni di prodotto/servizio.

# Indici calcolati per singolo fattore di analisi

## ***MEDIA DI SODDISFAZIONE:***

Valutazione su una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente) della soddisfazione percepita.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è soddisfacente a suo parere questo aspetto?

## ***INDICE DI SODDISFAZIONE:***

È la quota dei soddisfatti ossia degli intervistati che esprimono un giudizio di soddisfazione maggiore o uguale a 6.

L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

## ***INDICE DI IMPORTANZA:***

Valutazione su una scala da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) delle aspettative degli utenti rispetto ad ogni singolo item.

Il valore espresso è una media su scala da 1 a 10.

Domanda: Quanto è importante migliorare questo aspetto (investendo risorse)?

## ***GAP:***

È il valore che indica la differenza tra l'indice di importanza (scala 1 – 10) e la media di soddisfazione (scala 1 – 10) ossia tra le aspettative e le percezioni rispetto ad un determinato aspetto.

L'indice di soddisfazione per ciascun fattore è realizzato considerando gli utenti che attribuiscono ai singoli aspetti un valore uguale o superiore a 6. L'indice è espresso in centesimi e può, quindi, variare da 0 a 100, dove 0=nessuno soddisfatto e 100=tutti soddisfatti.

Tutti i fattori sono molto apprezzati: si rilevano indici maggiori di 74,5.

Sul fronte della media di soddisfazione, nessun indicatore presenta valori insufficienti e tutti gli aspetti di analisi ottengono punteggi superiori a 7,00. Su una scala che va da 1 (per nulla) a 10 (molto), gli aspetti più graditi risultano essere:

- Il decoro generale del cimitero (8,86)
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi (8,82).

Non ci sono aspetti il cui grado di soddisfazione possa essere ritenuto critico o valutabile in modo negativo.

# Indice di soddisfazione

10

Servizi cimiteriali – Aspetti di prodotto/servizio	Indice
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	74,5
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	93,0
Lo sfalcio dell'erba	88,4
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	85,9
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	95,1
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	89,5
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,7
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	86,3
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	88,8
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	82,0
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	78,6

Servizi cimiteriali – Aspetti di relazione	Indice
La cortesia e disponibilità del personale	85,8
La professionalità e competenza del personale	92,4
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	86,7
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	84,0
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	96,7

# Indice di soddisfazione

11



# Indice di soddisfazione: Confronto temporale

	2015	2014	2013
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	74,5	85,5	83,6
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	93,0	92,1	92,4
Lo sfalcio dell'erba	88,4	80,2	83,5
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	85,9	85,8	91,4
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	95,1	85,5	86,6
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	89,5	91,3	87,7
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	98,7	96,1	94,4
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	86,3	89,6	89,9
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	88,8	80,1	83,7
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	82,0	83,8	76,4
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	78,6	76,6	83,6
La cortesia e disponibilità del personale	85,8	89,6	91,3
La professionalità e competenza del personale	92,4	86,6	89,0
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	86,7	73,6	75,6
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	84,0	82,0	80,6
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	96,7	78,8	82,9

# Media di soddisfazione

13

<b>Servizi cimiteriali – Aspetti di prodotto/servizio</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Standard</b>
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	447	7,26	2,00
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	440	7,87	1,55
Lo sfalcio dell'erba	421	7,38	1,65
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	403	7,37	1,68
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	448	8,86	1,47
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	391	8,13	1,79
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	450	8,82	1,24
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	430	7,92	1,86
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	330	7,96	1,85
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	222	7,49	2,04
La manutenzione e la riparazione di guasti (servizio lampade votive)	187	7,16	1,98

# Media di soddisfazione

14

<b>Servizi cimiteriali – Aspetti di relazione</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Standard</b>
La cortesia e disponibilità del personale	233	8,16	1,99
La professionalità e competenza del personale	249	8,05	1,86
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	218	7,83	2,10
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	231	7,78	2,13
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	181	8,51	1,79

# Media di soddisfazione

15



## Media di soddisfazione: Confronto temporale

16

	2015	2014	2013
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	7,26	7,30	7,37
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	7,87	8,02	7,95
Lo sfalcio dell'erba	7,38	7,05	7,17
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	7,37	7,29	7,56
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	8,86	7,58	7,52
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	8,13	7,95	7,83
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	8,82	8,48	8,30
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	7,92	7,77	7,78
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	7,96	7,18	7,23
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	7,49	7,54	7,70
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	7,16	6,88	7,13
La cortesia e disponibilità del personale	8,16	7,99	7,81
La professionalità e competenza del personale	8,05	7,78	7,59
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	7,83	6,98	6,94
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	7,78	7,41	7,67
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	8,51	7,32	7,83

L'indice varia da 1 (= per nulla importante) a 10 (= molto importante) e permette di discriminare quali siano le dimensioni principali che l'utente considera nel giudicare la qualità del servizio; tanto più elevato sarà il giudizio di importanza su di un fattore, tanto più un'esperienza positiva sarà in grado di generare soddisfazione nell'utenza.

Si calcola sulla base della media del valore di importanza assegnato ai singoli aspetti.

I fattori che presentano un alto indice di importanza sono:

- La professionalità e competenza del personale (9,76)
- Il decoro generale del cimitero (9,71)
- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc (9,69).

# Indice di importanza

18

<b>Servizi cimiteriali – Aspetti di prodotto/servizio</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Standard</b>
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	449	9,57	0,68
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	449	8,80	1,55
Lo sfalcio dell'erba	447	9,07	1,14
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	442	9,09	1,06
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	450	9,71	0,58
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	448	9,69	0,55
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	450	8,80	1,56
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	450	8,79	1,51
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	444	9,62	0,74
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	225	9,21	1,08
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	218	9,32	0,93

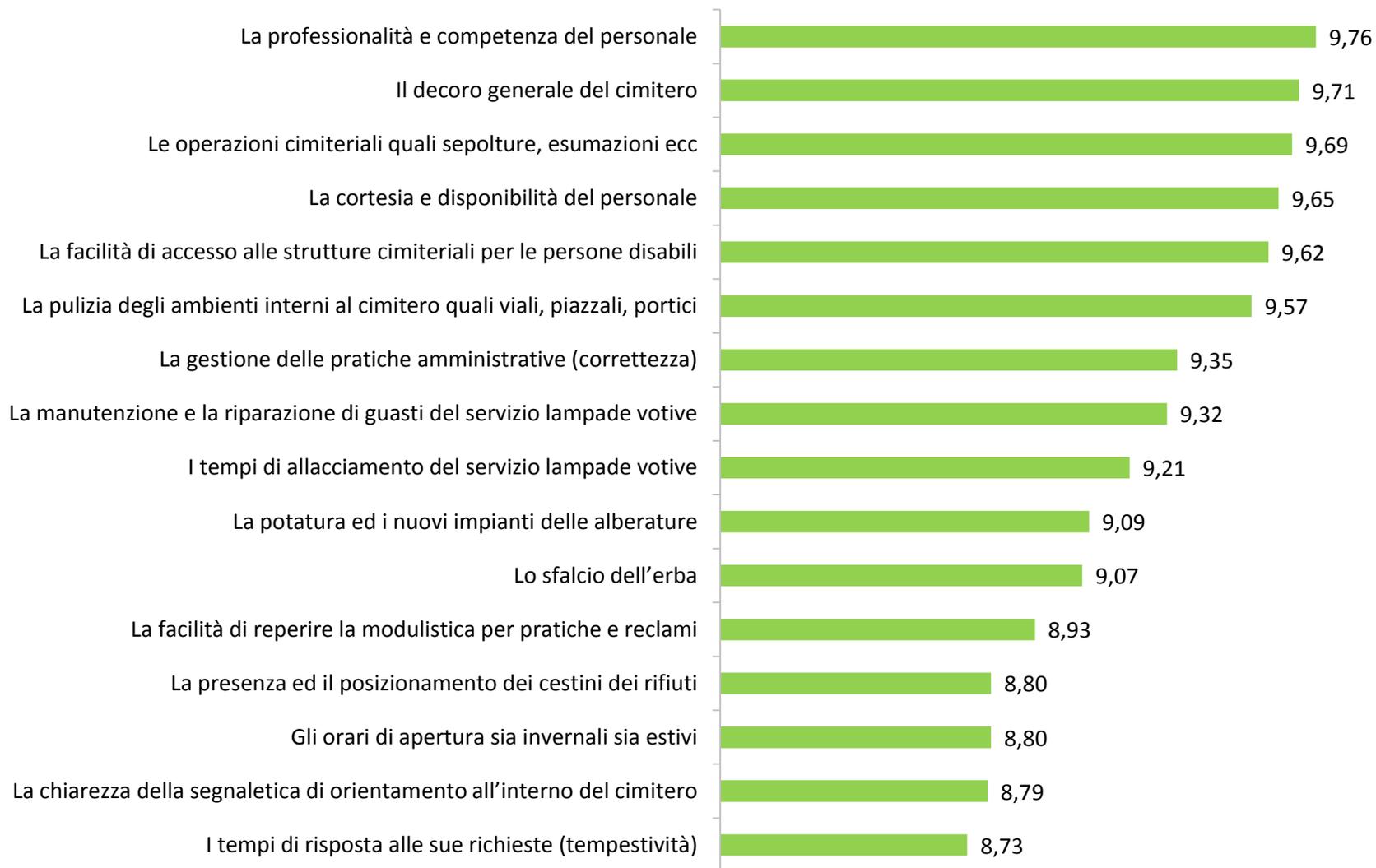
# Indice di importanza

19

<b>Servizi cimiteriali – Aspetti di relazione</b>	<b>N</b>	<b>Media</b>	<b>Dev. Standard</b>
La cortesia e disponibilità del personale	254	9,65	0,76
La professionalità e competenza del personale	254	9,76	0,45
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	254	8,73	1,71
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	232	9,35	1,16
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	228	8,93	1,60

# Indice di importanza

20



# Indice di importanza: Confronto temporale

	2015	2014	2013
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	9,57	8,74	8,34
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	8,8	8,68	7,92
Lo sfalcio dell'erba	9,07	8,68	8,31
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	9,09	8,47	7,81
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	9,71	8,95	8,13
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	9,69	9,21	8,47
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	8,80	8,65	7,61
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	8,79	8,70	8,18
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	9,62	9,35	8,47
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	9,21	8,38	7,74
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	9,32	9,00	8,38
La cortesia e disponibilità del personale	9,65	9,23	8,53
La professionalità e competenza del personale	9,76	9,15	8,73
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	8,73	9,27	8,67
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	9,35	9,16	8,46
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	8,93	9,07	8,78

# Gap tra importanza e soddisfazione

22

Servizi cimiteriali – Aspetti di prodotto/servizio	Importanza	Soddisfazione	Gap
La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici	9,57	7,26	2,31
La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti	8,80	7,87	0,93
Lo sfalcio dell'erba	9,07	7,38	1,69
La potatura ed i nuovi impianti delle alberature	9,09	7,37	1,72
Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)	9,71	8,86	0,85
Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc	9,69	8,13	1,56
Gli orari di apertura sia invernali sia estivi	8,80	8,82	-0,02
La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero	8,79	7,92	0,87
La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili	9,62	7,96	1,66
I tempi di allacciamento del servizio lampade votive	9,21	7,49	1,72
La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive	9,32	7,16	2,16

# Gap tra importanza e soddisfazione

23

<b>Servizi cimiteriali – Aspetti di relazione</b>	<b>Importanza</b>	<b>Soddisfazione</b>	<b>Gap</b>
La cortesia e disponibilità del personale	9,65	8,16	1,49
La professionalità e competenza del personale	9,76	8,05	1,71
I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)	8,73	7,83	0,90
La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)	9,35	7,78	1,57
La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami	8,93	8,51	0,42

# Gap tra importanza e soddisfazione

Un gap elevato significa una maggiore distanza tra aspettative e soddisfazione; esso denota la maggior difficoltà percepita dagli utenti nella capacità di VERITAS di rispondere alle loro esigenze.



# La mappa delle priorità di intervento

La Mappa delle Priorità d'Intervento fornisce indicazioni operative derivanti dall'analisi di Customer Satisfaction svolta. L'analisi congiunta dei livelli di soddisfazione e dei giudizi di importanza offre un quadro organico delle priorità di intervento per l'azienda.

Nel quadrante in alto a destra (MIGLIORARE) sono evidenziati gli aspetti rispetto ai quali è espressa una valutazione critica e che nel contempo sono ritenuti importanti.

Nel quadrante in basso a destra (CONTROLLARE) sono segnalati i fattori che è necessario valorizzare in seconda battuta, in quanto fonte di bassa soddisfazione ma verso i quali è riposta una importanza minore rispetto ai precedenti.

Nel quadrante in alto a sinistra (MANTENERE) sono segnalati i fattori di eccellenza, in cui a fronte di una soddisfazione elevata si registra una importanza altrettanto elevata.

Nel quadrante in basso a sinistra (COMUNICARE) sono segnalati gli aspetti ritenuti meno rilevanti ma che comunque soddisfano l'utente. Si tratta comunque di aspetti da valorizzare, per impedire che ricadano in uno dei quadranti di attenzione.

# La mappa delle priorità di intervento

**Valore medio di soddisfazione:** divide gli aspetti tra soddisfacenti ed insoddisfacenti ed è diverso a seconda delle ULT

a)

+	<b>SODDISFAZIONE</b>		-
<b>IMPORTANZA</b>	<b>MANTENERE</b>	<b>MIGLIORARE</b>	
	<p><b>PUNTI DI FORZA</b></p> <p><b>ASPETTI IMPORTANTI E SODDISFACENTI</b></p> 	<p><b>PUNTI DI DEBOLEZZA</b></p> <p><b>ASPETTI IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI</b></p> 	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<p><b>COMUNICARE L'IMPORTANZA PER RENDERLI PUNTI DI FORZA</b></p> <p><b>ASPETTI NON IMPORTANTI E SODDISFACENTI</b></p> 	<p><b>MIGLIORARE LA SODDISFAZIONE PER EVITARE CHE DIVENTINO PUNTI DI DEBOLEZZA</b></p> <p><b>ASPETTI NON IMPORTANTI ED INSODDISFACENTI</b></p> 	
-			

**Valore medio di importanza:** divide gli aspetti tra importanti e non importanti ed è diverso a seconda delle ULT

b)

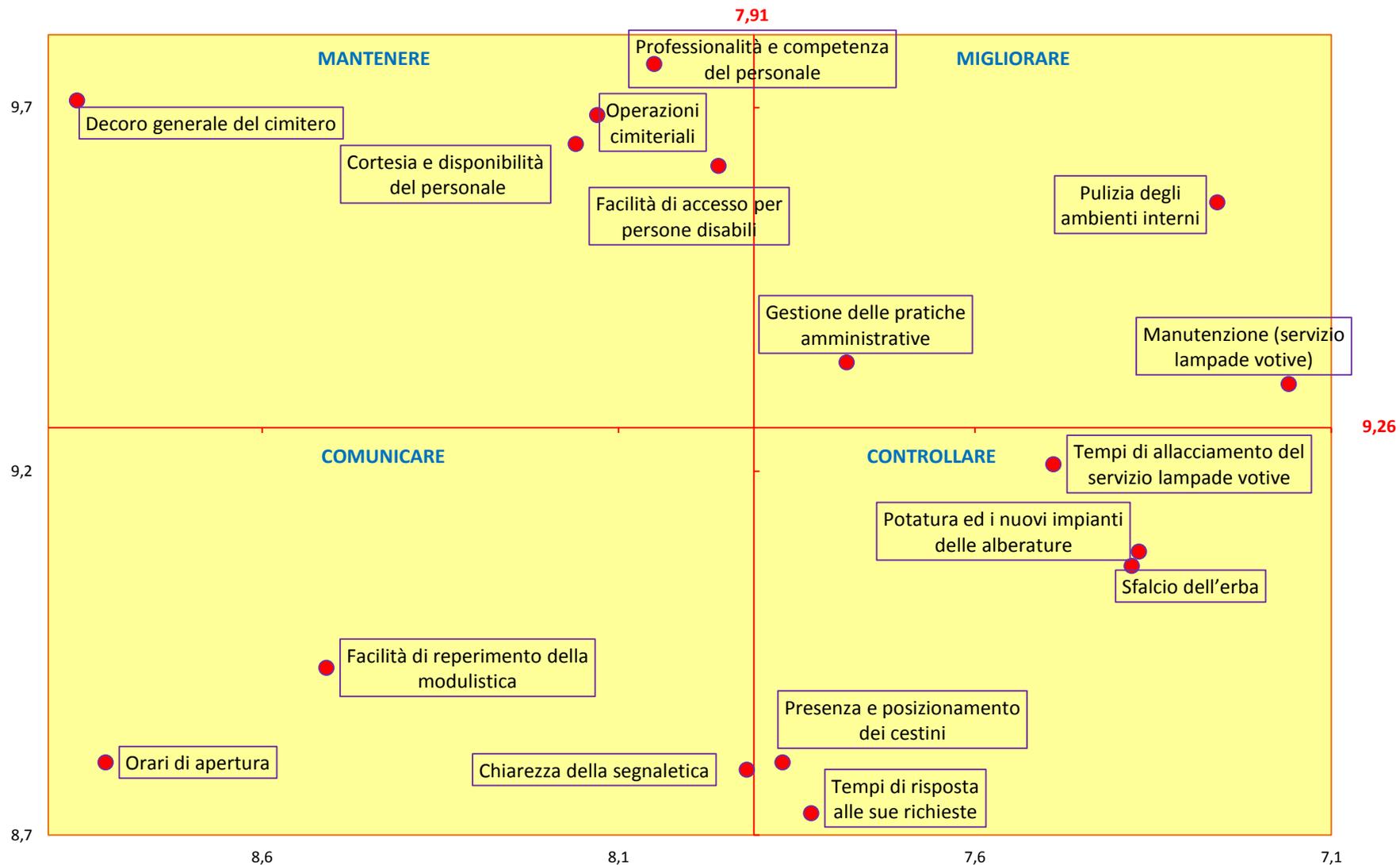
# La mappa delle priorità di intervento

+	<b>SODDISFAZIONE</b>		-
<b>IMPORTANZA</b>	 <b>MANTENERE</b>	<b>MIGLIORARE</b> 	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La professionalità e competenza del personale</li> <li>✓ Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)</li> <li>✓ Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc</li> <li>✓ La cortesia e disponibilità del personale</li> <li>✓ La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici</li> <li>✓ La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)</li> <li>✓ La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive</li> </ul>	
	<b>COMUNICARE</b>	<b>CONTROLLARE</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami</li> <li>✓ Gli orari di apertura sia invernali sia estivi</li> <li>✓ La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ I tempi di allacciamento del servizio lampade votive</li> <li>✓ La potatura ed i nuovi impianti delle alberature</li> <li>✓ Lo sfalcio dell'erba</li> <li>✓ La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti</li> <li>✓ I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività)</li> </ul>	
-			



# La mappa delle priorità di intervento

28



# La mappa delle priorità di intervento

I fattori considerati **punti di forza** aziendale risultano essere:

- La professionalità e competenza del personale
- Il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo in quanto a silenzio, frequentatori, ...)
- Le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni ecc
- La cortesia e disponibilità del personale
- La facilità di accesso alle strutture cimiteriali per le persone disabili.

Tra gli aspetti meno importanti, ma comunque soddisfacenti si collocano:

- La facilità di reperire la modulistica per pratiche e reclami
- Gli orari di apertura sia invernali sia estivi
- La chiarezza della segnaletica di orientamento all'interno del cimitero.

# La mappa delle priorità di intervento

Gli **aspetti da migliorare** risultano essere:

- La pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici
- La gestione delle pratiche amministrative (correttezza)
- La manutenzione e la riparazione di guasti del servizio lampade votive.

I fattori posizionati tra gli **aspetti da controllare** sono:

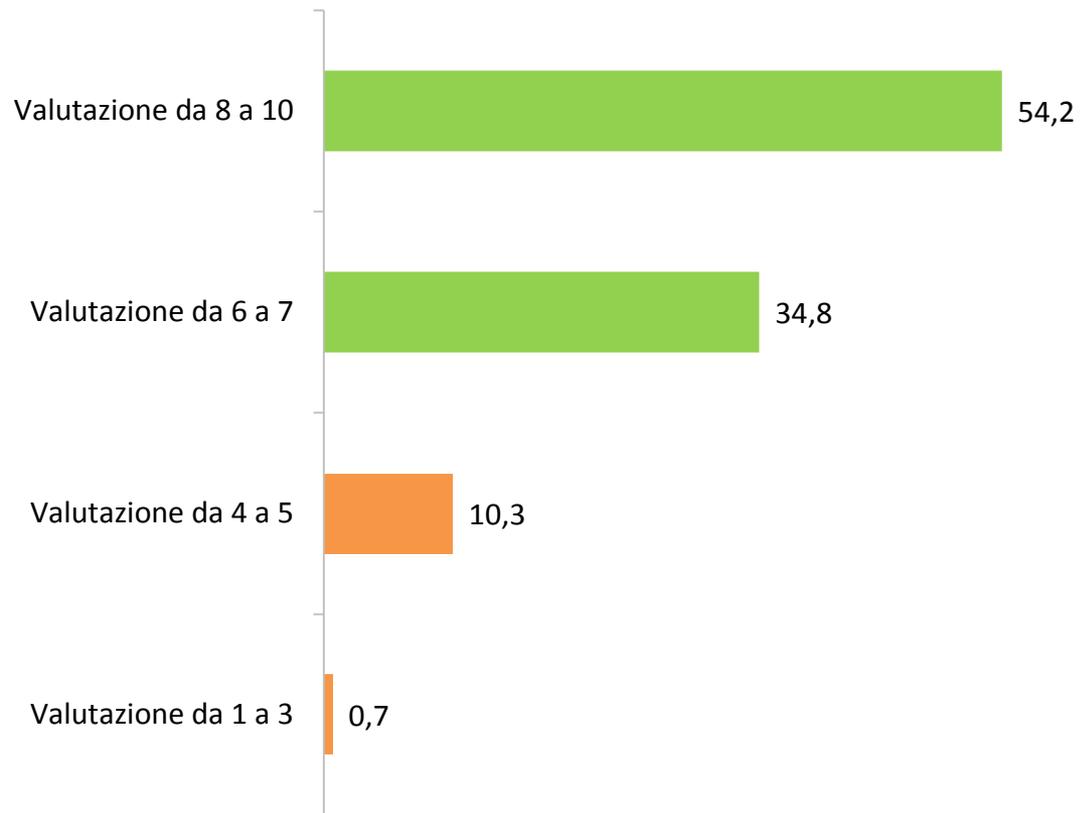
- I tempi di allacciamento del servizio lampade votive
- La potatura ed i nuovi impianti delle alberature
- Lo sfalcio dell'erba
- La presenza ed il posizionamento dei cestini dei rifiuti
- I tempi di risposta alle sue richieste (tempestività).

# Giudizio generale

31

*Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio fornito da Veritas presso questo cimitero, come lo valuta secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?*

**MEDIA: 7,42**



# TEMI SPECIFICI

# Conoscenza del gestore

*Conosce il nome dell'azienda che si occupa dei servizi cimiteriali (come inumazioni, sepolture, pulizia, gestione del verde..)?*



Altro nome citato	N
Vesta	54
Amav	28
Comune di Venezia	8

# Servizio di Cremazione

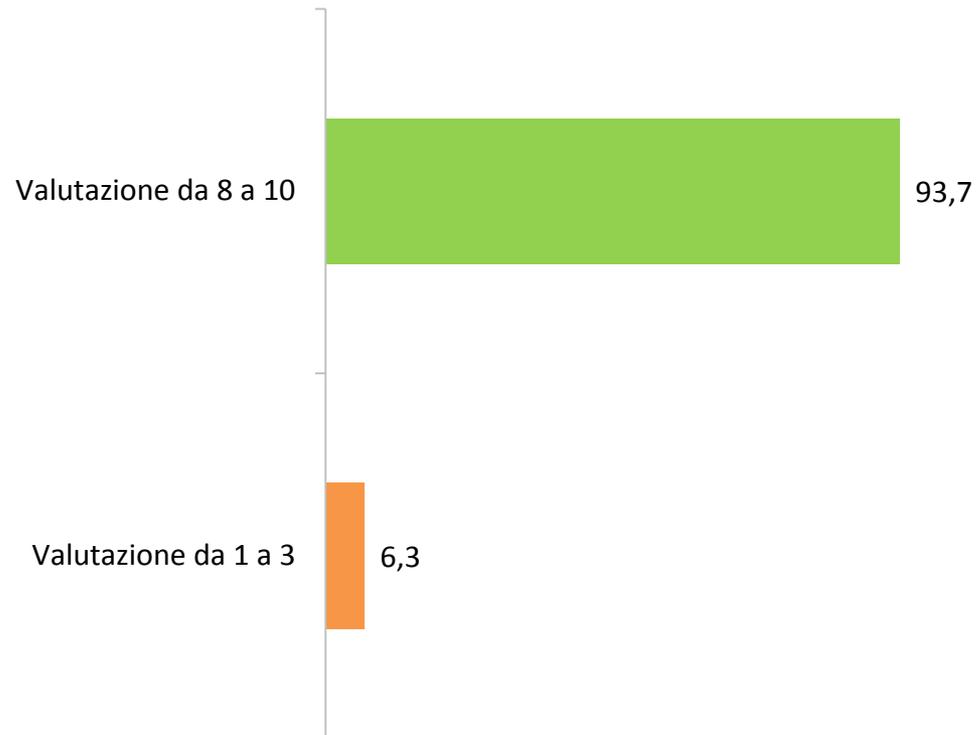
*Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto il servizio di Cremazione?  
(solo per cimitero di Marghera)*



# Servizio di Cremazione

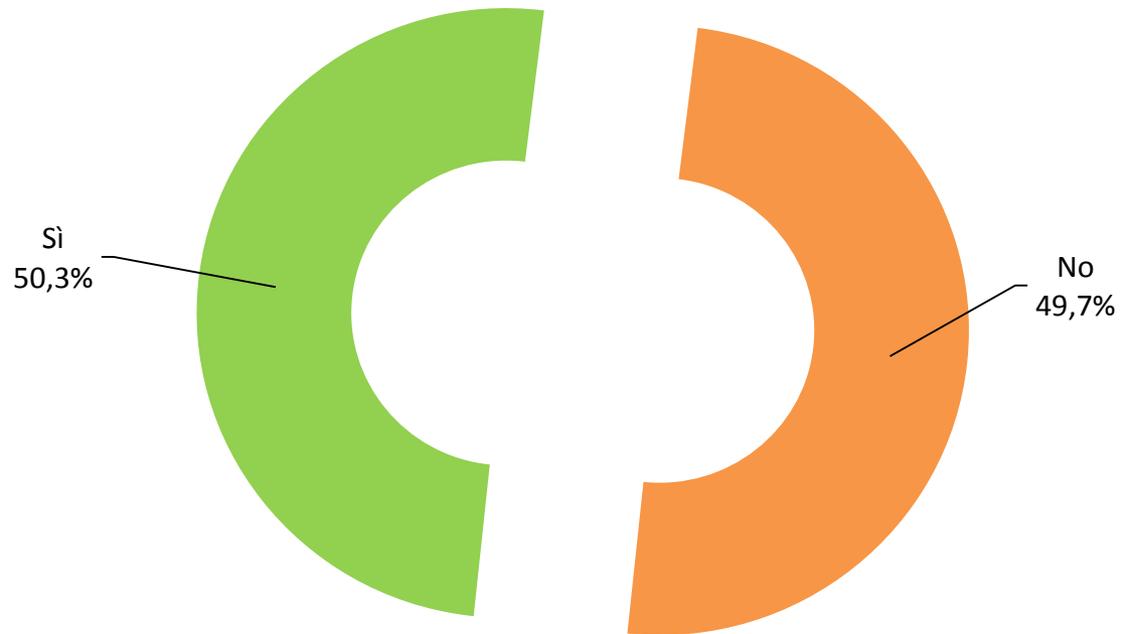
35

*Se sì, come valuta questo servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)? (solo per cimitero di Marghera)*  
**MEDIA: 8,56**



# Servizio lampade votive

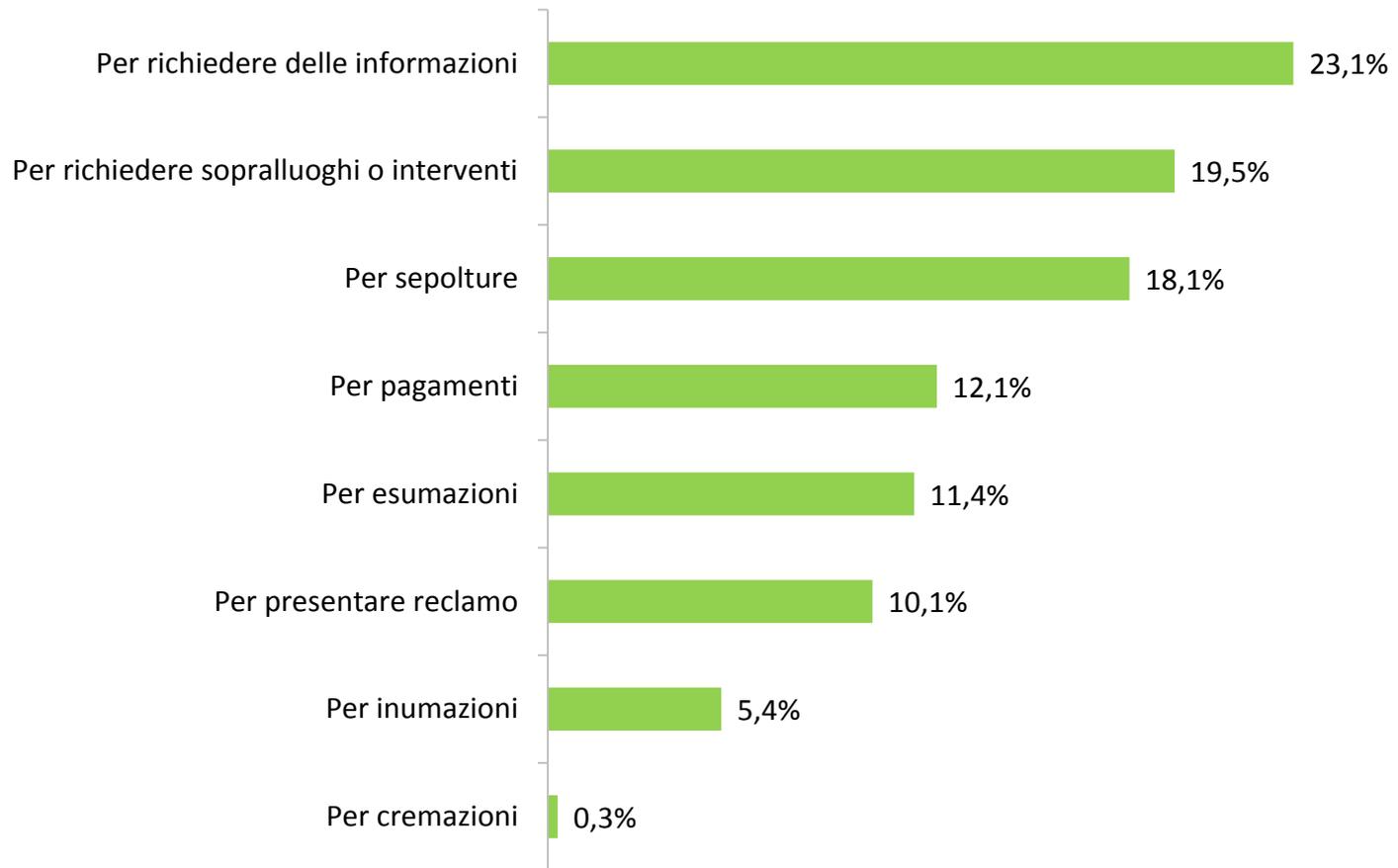
*È lei che si occupa, per quanto riguarda le tombe dei suoi cari, del servizio relativo alle lampade votive (gestisce le pratiche, paga il canone...)?*



*Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?*



*Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona?*



## Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

Verbalizzazione	N
Prevenire i furti: ci sono persone che rubano	30
Garantire maggior sicurezza nel cimitero ed attorno ad esso (mettere telecamere, potenziare la vigilanza ecc..)	23
Potenziare la presenza di fontane	22
Manutenzione del verde da migliorare	15
C'è un degrado generale	14
Estendere l'orario invernale	14
Migliorare la pulizia	13
Potenziare la presenza di annaffiatoi	10
Carenza di personale	8
Prevenire ed arginare i fenomeni di accattonaggio	8
C'è un'ala del cimitero chiusa da 4 mesi per manutenzione	7
Migliorare la pulizia dei servizi igienici	7
Pericolo dovuto alla presenza di buche nei viali	7
Ascensore non funzionante	5
Le fontane dei loculi più alti non funzionano	5
I frequentatori abbandonano gli annaffiatoi in giro	4
Migliorare la manutenzione in generale	4
Migliorare la sicurezza nei giorni piovosi	4

Verbalizzazione	N
Tempi troppo lunghi per le riparazioni	4
Carenza di parcheggi	3
Disporre una maggior quantità di attrezzature per gli utenti	3
Fornire comunicazioni puntuali ed aggiornate	3
I frequentatori abbandonano i rifiuti	3
Il personale è lento a intervenire	3
Impedire che entrino le bici in cimitero	3
Scale pesanti	3
C'è il pericolo che qualche muro crolli	2
Ci sono potenziali pericoli legati alla scarsa manutenzione del cimitero	2
Evitare l'ingresso di visitatori non educati	2
Il cimitero sta sprofondando	2
Maggior manutenzione in generale	2
Migliorare la segnaletica	2
Necessità di passare a diserbare più spesso	2
Nessuno legge le comunicazioni	2
Non c'è controllo e entrano: biciclette, cani, gente che fuma e parla al cellulare	2
Non ci sono pensiline	2

## Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

Verbalizzazione	N
Parcheggio troppo costoso	2
Personale indisponente	2
Quando il personale passa con il diserbante uccide le piante dei cari	2
Riaprire l'ala del cimitero in cui è caduto un cornicione	2
Sfalcio d'erba più frequente	2
Aggiungere panchine	1
Al cimitero imperversa la maleducazione: picnic e schiamazzi	1
Alberi pericolanti	1
Alcuni terreni sono infestati dalle nutrie	1
Ampliare il cimitero con "intelligenza"	1
Anche se c'è il divieto, troppa gente mangia e beve all'interno del cimitero	1
Area snack è quasi del tutto nascosta	1
Bisogna promuovere il cimitero di Venezia come bene UNESCO per avere dei fondi da destinare alla conservazione ed al restauro	1
Bisognerebbe eliminare tutte le barriere per i diversamente abili	1
Bisognerebbe fornire una mappa gratuita del cimitero per orientarsi	1
Bisognerebbe offrire all'entrata un servizio di dog-sitting (anche a pagamento)	1

Verbalizzazione	N
C'è un brutto odore	1
Chiesta riparazione lampada votiva da 2 mesi; non ancora intervenuti nonostante solleciti	1
Ci sono evidenti problemi strutturali	1
Ci sono poche corse dell'autobus verso il cimitero	1
Ci sono problemi igienico-sanitari	1
Ci vorrebbe un sito web dedicato solo ed esclusivamente al cimitero	1
Ci vorrebbe una app per smartphone	1
Comunicazione con gli uffici complicata	1
Costi di trasferimento eccessivi	1
Costo pratiche elevato per regolamento comunale	1
Creare dei loculi ermetici per evitare la dispersione di liquidi	1
Creare passaggio preferenziale per disabili all'ingresso principale	1
Creare un accesso lato park dietro e non a pagamento	1
Curare maggiormente le tombe	1
Diminuire i tempi delle pratiche	1
Disabile con permesso di accesso dalle 13 alle 14: orario disagiata	1
Disinfestazione d'estate	1

## Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

Verbalizzazione	N
Divieto assoluto di fumare	1
Divieto assoluto di girare in abiti succinti	1
Divieto assoluto di usare il cellulare	1
Dovrebbe esserci un negozio che vende urne cenerarie	1
Dovrebbe esserci una manutenzione più mirata e costante	1
Dovrebbe essere consentita un'area fumatori	1
Dovrebbe essere incentivato l'uso dei fiori di plastica	1
Dovrebbero esserci più approdi per la barche private	1
Durante il fine settimana ci sono poche corse dell'autobus verso il cimitero	1
Forte presenza turistica da limitare/contenere	1
Gabbiani e cocai molesti	1
I barboni si lavano nei bagni	1
I tempi di allacciamento sono troppo lunghi	1
Il cambio azienda ha allungato i tempi di alcune pratiche come le lampade votive	1
Il costo della cremazione è eccessivo	1
Il trasferimento della salma è costoso	1
Intere aree recintate col divieto di accesso, è una cosa intollerabile!	1
L'illuminazione nel periodo invernale è scarsa	1

Verbalizzazione	N
La cremazione potrebbe avvenire in tempi più rapidi	1
La fiorista dovrebbe parlare di meno e lavorare di più	1
La pulizia delle tombe deve essere più accurata	1
Le fontanelle sono spesso rotte e perdono acqua	1
Le luci molto spesso non funzionano	1
Le luci sono spente anche per lunghi periodi ma si chiede lo stesso il pagamento	1
Le tariffe sono troppo care	1
Le tettoie sono incompiute	1
Le tombe emanano un cattivo odore	1
Le tombe vecchie dello scorso secolo vanno eliminate per far spazio a quelle nuove	1
Maggior empatia da parte del personale	1
Maggior regolarità e puntualità di arrivo delle fatture	1
Maggior rispetto durante i funerali da parte del personale	1
Maggiore spazio per gli ossari	1
Maggiore vigilanza	1
Manca una zona per non cattolici	1
Mancato intervento (da 3 mesi) di fronte alla richiesta di sopralluogo per tomba ceduta	1

## Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?

Verbalizzazione	N
Mettere in sicurezza le varie aree	1
Mettere tutti defunti "illustri" in un'unica area/recinto	1
Migliorare l'illuminazione	1
Moduli per i reclami poco chiari	1
Nn avevo portato bollettino pagamento lampada effettuato, perciò è stata staccata. Per riallacciarla ho dovuto ripagare ma ciò non è specificato nel modulo	1
No a qualsiasi tipo di riprese (amatoriali e cinematografiche)	1
Non dovrebbe essere un luogo di meta turistica	1
Passaggio ed esumazione da Chirignago a Mestre è troppo esoso	1
Perché gli animali domestici non possono entrare?	1
Perché il nuovo approdo è chiuso?	1
Personale poco solerte	1
Più loculi	1
Più panchine	1
Poco rispetto da parte dei frequentatori	1
Predisporre un parcheggio per bici interno per maggiore sicurezza	1
Pulire dopo lo sfalcio	1
Ridurre i tempi per concedere i permessi ai disabili	1

Verbalizzazione	N
Ridurre l'illuminazione in estate	1
Scarsissima indicazione per raggiungere le tombe "illustri"	1
Sì all'ingresso di animali domestici (creare una piccola area per loro durante la visita al proprio caro)	1
Sì alle fotografie, ma con discrezione e reverenza nei confronti della sacralità del luogo,	1
Tempi di attesa troppo lunghi per le esumazioni	1
Tempi di esecuzione lavori troppo lenti	1
Togliere l'erba dalle tombe	1
Togliere quelle orrende chiazze nere che trasudano dai marmi, sanno "di morte"	1
Troppa dispersività	1
Troppe zone recintate chiuse al pubblico	1
Troppi alberi vicini alle tombe	1
Velocizzare le pratiche	1

# IL QUESTIONARIO

1. Conosce il nome dell'azienda che si occupa dei servizi cimiteriali (come inumazioni, sepolture, pulizia, gestione del verde..)?

- Sì, cita Veritas
- Sì, cita altro: \_\_\_\_\_
- No
- Non sa / non risponde

Se non sa o cita errato avvisare l'intervistato: L'azienda che si occupa dei servizi cimiteriali è VERITAS

Le citerò ora alcuni aspetti relativi al servizio offerto da Veritas e per ognuno La prego di indicarmi con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno degli aspetti citati.

Schema applicato per le seguenti domande:

Quanto è soddisfacente questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
Quanto è importante questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR

- 2. PULIZIA DEGLI AMBIENTI INTERNI AL CIMITERO QUALI VIALI, PIAZZALI, PORTICI
  - 3. PRESENZA E POSIZIONAMENTO DEI CESTINI DEI RIFIUTI
  - 4. SFALCIO DELL'ERBA
  - 5. POTATURA E NUOVI IMPIANTI DELLE ALBERATURE
  - 6. DECORO GENERALE DEL CIMITERO (RISPETTO DEL LUOGO IN QUANTO A SILENZIO, FREQUENTATORI, ...)
  - 7. OPERAZIONI CIMITERIALI QUALI SEPOLTURE, ESUMAZIONI ECC
  - 8. ORARI DI APERTURA SIA INVERNALI SIA ESTIVI
  - 9. CHIAREZZA DELLA SEGNALETICA DI ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DEL CIMITERO
  - 10. FACILITÀ DI ACCESSO ALLE STRUTTURE CIMITERIALI PER LE PERSONE DISABILI
11. (SOLO PER CIMITERO DI MARGHERA) Nel corso dell'ultimo anno ha richiesto il servizio di Cremazione?
- Sì (andare a domanda seguente)
  - No (andare a domanda 13)

12. Se sì, come valuta questo servizio secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

13. È lei che si occupa, per quanto riguarda le tombe dei suoi cari, del servizio relativo alle lampade votive (gestisce le pratiche, paga il canone...)?

- Sì (andare a domanda seguente)
- No (andare a domanda 17)

Parliamo ora di alcuni aspetti relativi al servizio lampade votive di Veritas: per ognuno La prego di indicarmi con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE (quanto è prioritario che Veritas si occupi di migliorare il singolo aspetto) e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno degli aspetti citati.

Schema applicato per le seguenti domande:

Quanto è soddisfacente questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
Quanto è importante questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR

14. I TEMPI DI ALLACCIAMENTO DEL SERVIZIO LAMPADE VOTIVE

15. LA MANUTENZIONE E LA RIPARAZIONE DI GUASTI

16. Considerando in tutti i suoi aspetti il servizio fornito da Veritas presso questo cimitero, come lo valuta secondo una scala che va da 1 (per nulla soddisfacente) a 10 (molto soddisfacente)?

17. Negli ultimi due anni ha contattato il personale di Veritas per motivi relativi ai servizi cimiteriali?

- Sì
- No (andare a domanda 24)

18. Per quali motivi ha contattato gli uffici telefonicamente o di persona? [AMMESSE PIÙ RISPOSTE]

- Per sepolture
- Per esumazioni
- Per inumazioni
- Per richiedere delle informazioni
- Per pagamenti
- Per richiedere sopralluoghi o interventi
- Per presentare reclamo
- Altro. Specificare: \_\_\_\_\_

Ora Le citerò alcuni aspetti relativi al contatto con Veritas: e per ognuno La prego di indicarmi con un voto da 1 (per nulla) a 10 (molto) QUANTO È IMPORTANTE (quanto è prioritario che Veritas si occupi di migliorare il singolo aspetto) e QUANTO È SODDISFACENTE ognuno degli aspetti citati.

Schema applicato per le seguenti domande:

Quanto è soddisfacente questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR
Quanto è importante questo aspetto?										
①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	○NS/NR

19. LA CORTESIA E DISPONIBILITÀ DEL PERSONALE
20. LA PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA DEL PERSONALE
21. I TEMPI DI RISPOSTA ALLE SUE RICHIESTE (TEMPESTIVITÀ)
22. LA GESTIONE DELLE PRATICHE AMMINISTRATIVE (CORRETTEZZA)
23. LA FACILITÀ DI REPERIRE LA MODULISTICA PER PRATICHE E RECLAMI
  
24. Ha delle precisazioni da fare, dei commenti, dei suggerimenti da proporre?



**2015**  
SETTEMBRE

**Quæris**  
MARKET & SOCIAL RESEARCH

Quæris srl  
Piazza Italia, 13/d - 31030 Breda di Piave TV  
Tel 0422 600826 - Fax 0422 600907  
[www.quæris.it](http://www.quæris.it) - [info@quæris.it](mailto:info@quæris.it)