

The logo for AMCPS, consisting of the letters 'AMCPS' in white on a red rectangular background.

AMCPS

Indagine sul grado di soddisfazione dei servizi cimiteriali a Vicenza

Anno 2025





Modalità

Tra gennaio e marzo 2025 sono stati somministrati i questionari di rilevazione del grado di soddisfazione dei Servizi Cimiteriali.

La somministrazione è avvenuta per la grandissima parte attraverso il questionario on line disponibile sui siti del Comune di Vicenza e di Valore Città AMCPS Srl, oltre che attraverso la disponibilità di copie cartacee presso il Cimitero Maggiore e l'Ufficio funerario del Comune di Vicenza.

Sono stati **raccolti 74 questionari**.

Il presente report rendiconta l'esito della prima rilevazione effettuata con il nuovo questionario come approvato con deliberazione di Giunta comunale n. 239 del 29.11.2024. Le differenze con il precedente questionario non impediscono un confronto con i risultati della rilevazione 2023.



Obiettivi

Il questionario è stato concordato con l'Amministrazione Comunale e predisposto partendo da quanto previsto dalla Carta dei Servizi con l'obiettivo di:

- 1. verificare il grado di soddisfazione** degli utenti dei Servizi Cimiteriali;
- 2. definire eventuali nuove modalità di erogazione dei servizi** o interventi di miglioramento di quelli esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive richieste dei cittadini e delle imprese;
- 3. migliorare il servizio** reso agli utenti.



Struttura

Il questionario prevede **domande suddivise in cinque aree tematiche:**

- A. disponibilità, tempestività e affidabilità del servizio;
- B. accessibilità e organizzazione del servizio;
- C. qualità dei servizi specifici e accessori;
- D. qualità dell'accoglienza e dell'ambiente fisico del servizio;
- E. aspetti da attuare o valorizzare.

Su ogni domanda, l'utente ha potuto esprimere un giudizio da 1 («per nulla») a 5 («ottimo») oppure un «non so».

E' stato previsto inoltre uno spazio per suggerimenti e osservazioni.



Profilo utente

I **74 questionari raccolti** (rispetto ai 41 del 2023), sono stati compilati da **33 maschi** (44,6%) e da **41 femmine** (55,4%).

La **maggioranza** di chi ha consegnato il questionario (quasi il 70%) appartiene alla **fascia di età superiore ai 55 anni** (in particolare, il 36,5% appartiene alla fascia di età superiore ai 65 anni, il 33,8% alla fascia di età tra i 55 e i 64 anni) e poco meno di un terzo (il 29,7%) appartiene invece alla fascia di età inferiore ai 55 anni. Ciò conferma il fatto che **gli utenti principali del servizio** abbiano un'età **medio-alta**.

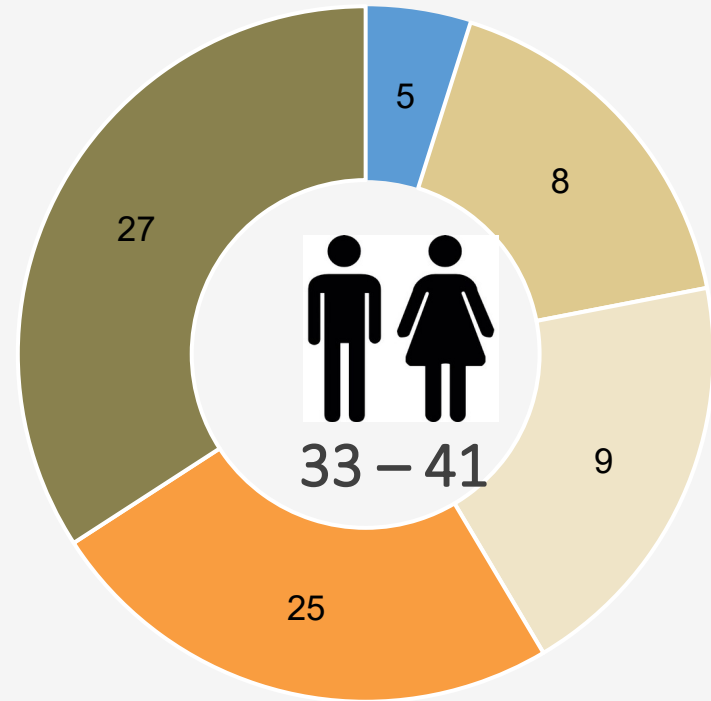
Con riferimento all'**occupazione**, il 39,2% di chi ha risposto è pensionato, il 39,2% lavoratore dipendente e il 16,2% lavoratore autonomo.

Da segnalare che l'81% ha dichiarato di frequentare il Cimitero Maggiore e il restante i cimiteri suburbani.



Profilo utente

Età

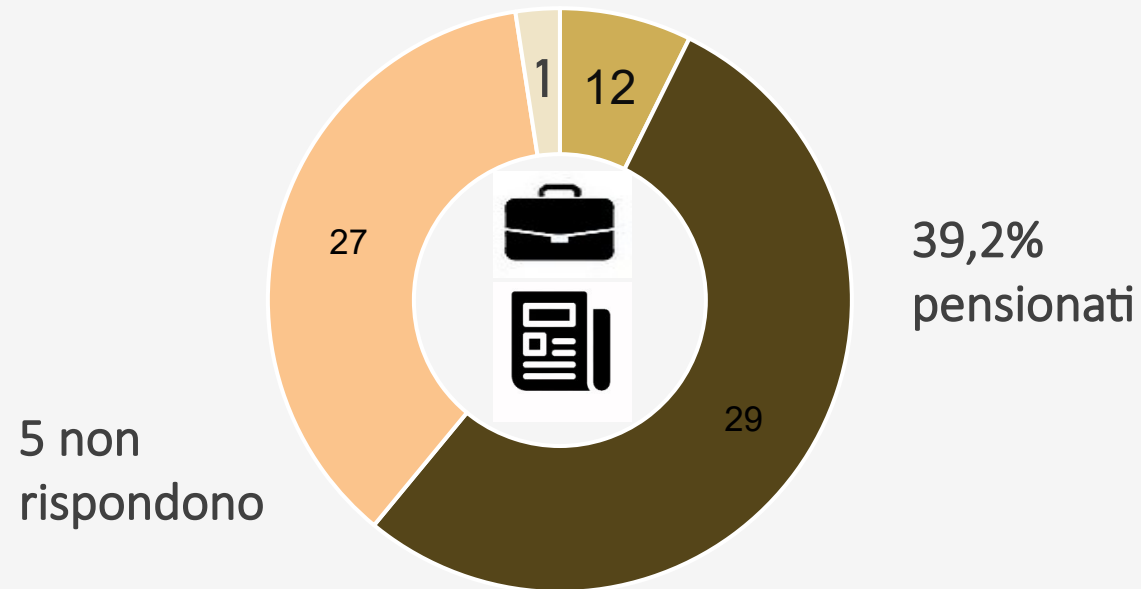


■ 18-24 ■ 25-34 ■ 35-44 ■ 45-54 ■ 55-64 ■ oltre 65 anni



Profilo utente

Occupazione



■ Lav. Autonomo ■ Lav. Dipendente ■ Pensionato ■ Disoccupato



Disponibilità, tempestività,
affidabilità del servizio

Per la **prima area tematica**, agli utenti sono state poste **4 domande**, inerenti la «cortesia, la professionalità e la competenza», i «tempi di risposta alle richieste», la «qualità (tempistica e correttezza) della gestione delle pratiche amministrative», la «qualità del sito internet» (quale strumento di informazione e consultazione).

Il 62,92% degli utenti considera buona e ottima la **cortesia, la professionalità e la competenza del personale**. Il 12,36% degli utenti esprime una valutazione sufficiente. Il 24,72% non sa dare una valutazione.

Con riferimento ai **tempi di risposta**, il 56,82% li ritiene buoni o ottimi, il 14,77% sufficienti. 1 utente su 4 (il 26,14%) non sa esprimere una valutazione.

Nella valutazione della **gestione delle pratiche amministrative** il 55,17% degli utenti le valuta buone o ottime e il 18,39% valuta sufficiente la gestione delle pratiche, il 21,84% di chi ha risposto non sa che valutazione esprimere al riguardo.

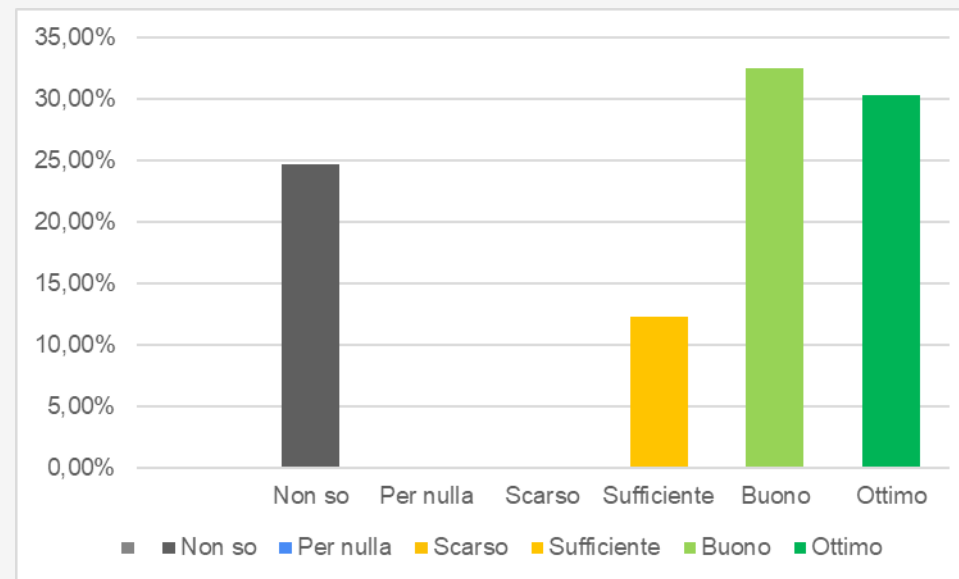
Anche la valutazione sul **sito internet come strumento di informazione** è positiva: per il 36,05% è buona o ottima. Per il 13,95% è sufficiente. Il 41,86% non sa esprimere una valutazione.

Il questionario rileva un indice di gradimento pari a 4,14 rispetto al 3,83 del 2023;



Disponibilità, tempestività,
affidabilità del servizio

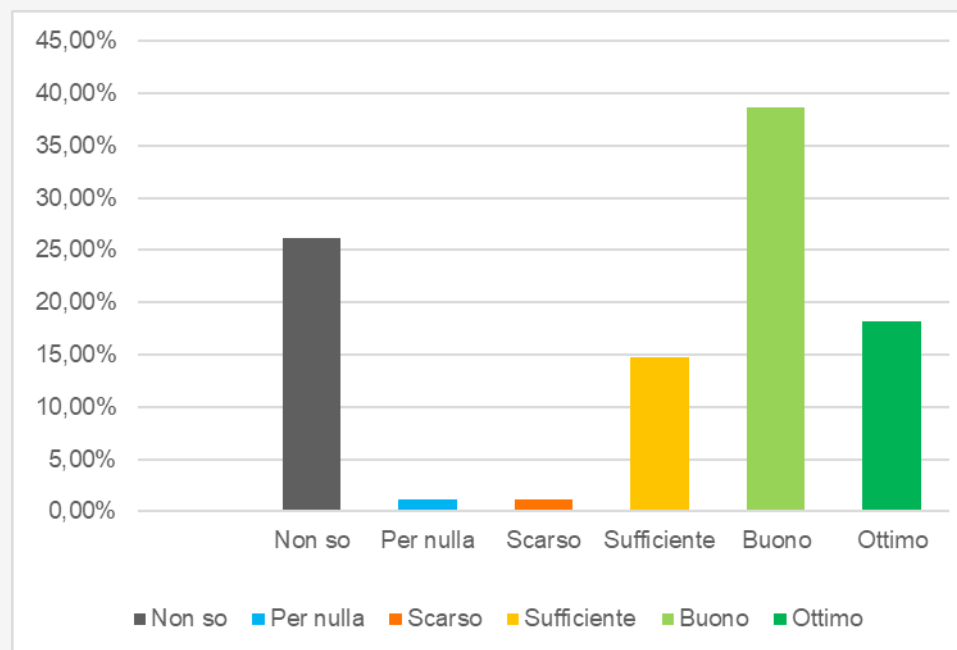
1- Quanto ritiene soddisfacente la cortesia, la professionalità e la competenza del personale?





Disponibilità, tempestività,
affidabilità del servizio

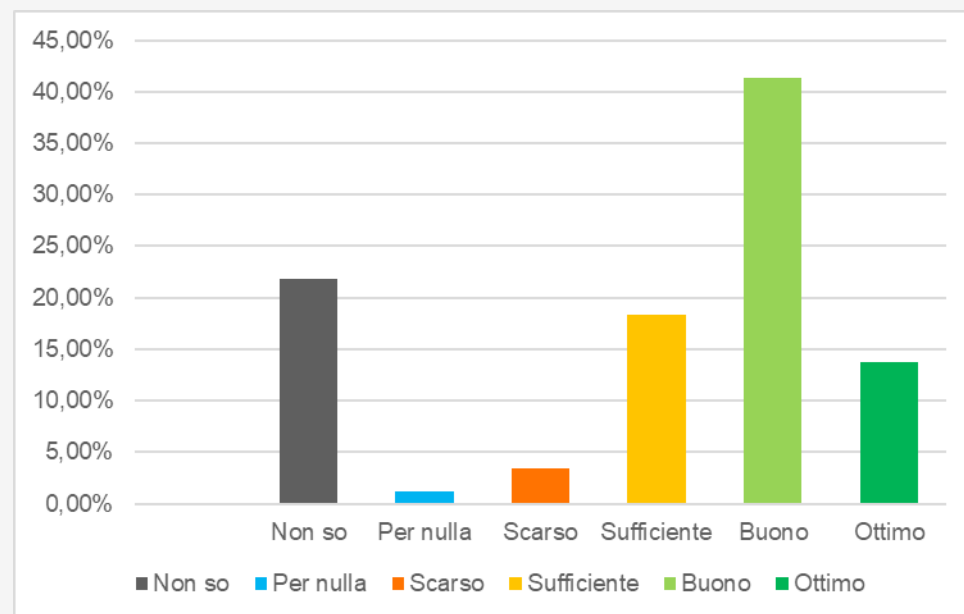
2- Quanto ritiene soddisfacente i tempi di risposta alle sue richieste?





Disponibilità, tempestività,
affidabilità del servizio

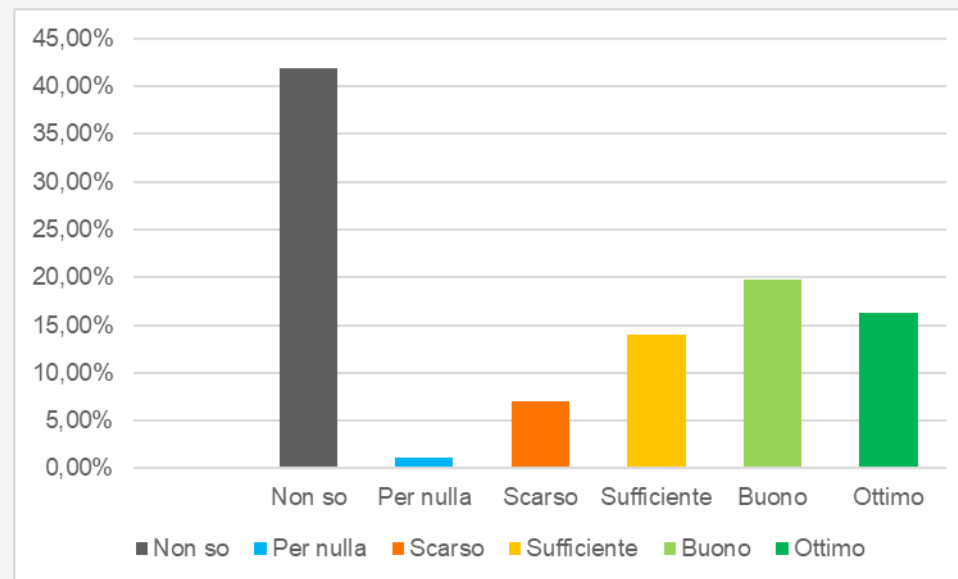
3- Quanto ritiene soddisfacente la gestione delle pratiche amministrative (tempistica e correttezza)?





Disponibilità, tempestività,
affidabilità del servizio

4- Quanto ritiene soddisfacente il sito internet come strumento di informazione e consultazione?





Accessibilità e organizzazione del servizio

Per la **seconda area tematica**, il questionario prevede **4 domande**, relative ad «accessibilità (parcheggio, entrata, barriere architettoniche...)», «segnaletica di orientamento interno al cimitero», «orari e giorni di apertura al pubblico del cimitero», «orari e giorni di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale».

Il giudizio relativo all'**accessibilità** vede il 62,65% degli utenti esprimere un giudizio buono o ottimo. Per il 24,10% la valutazione è sufficiente.

Giudizio sostanzialmente positivo anche per la **segnaletica di orientamento**: 37,35% buono o ottimo e il 22,89% sufficiente.

Con riferimento, invece, **agli orari di apertura al pubblico del Cimitero Maggiore** il giudizio è largamente positivo. Per il 71,43% è buono o ottimo, per il 21,43% è sufficiente, il restante 7,14% non esprime un giudizio.

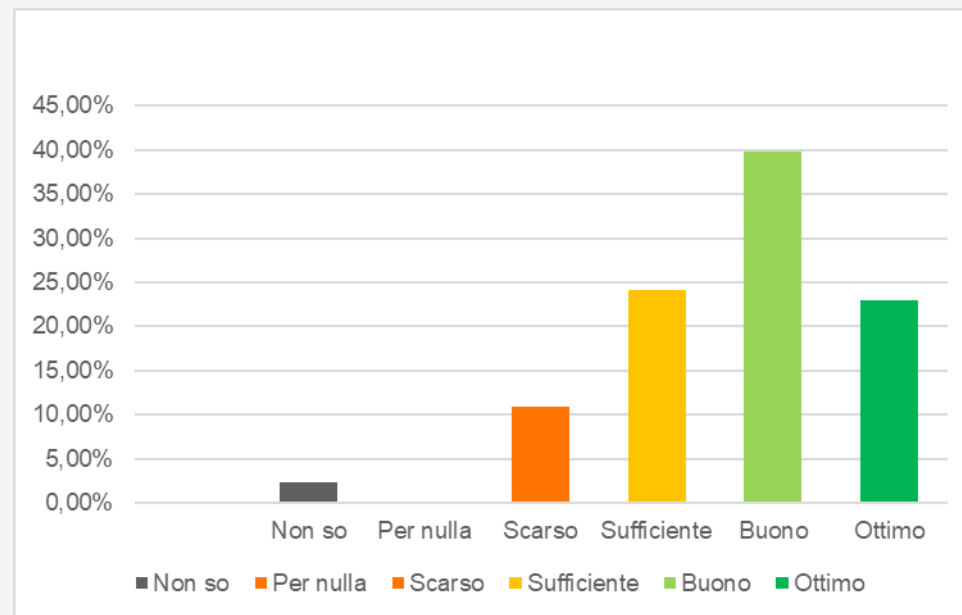
Gli orari di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale sono valutati positivamente (buono o ottimo) dal 44,58%, sufficiente dal 25,30%, non esprime un giudizio il 24,10%.

Il questionario rileva un indice di gradimento pari a 3,68 su 5 rispetto a 3,53 del 2023.



Accessibilità e organizzazione del servizio

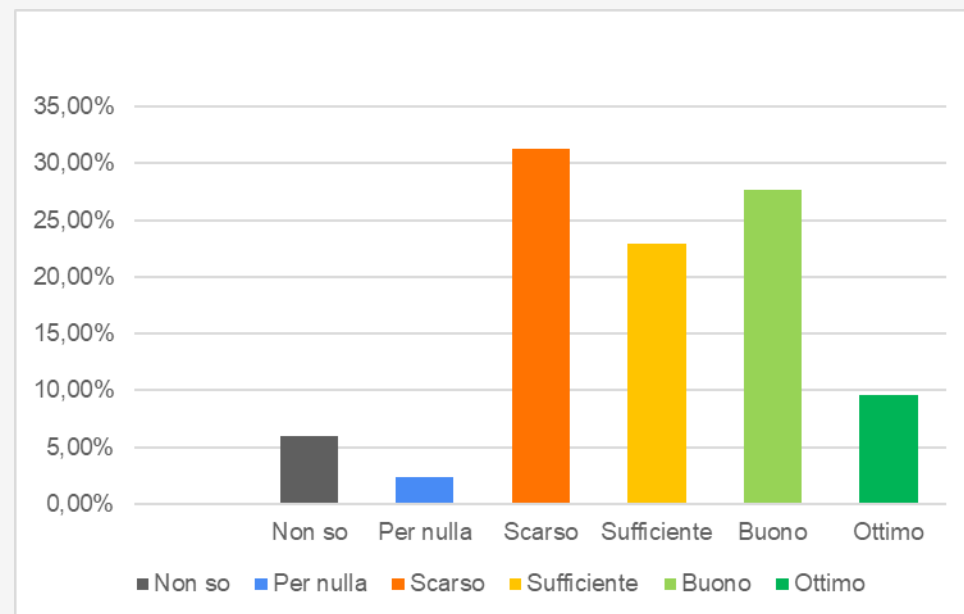
5- Quanto è soddisfatto dell'accessibilità al cimitero?





Accessibilità e
organizzazione del servizio

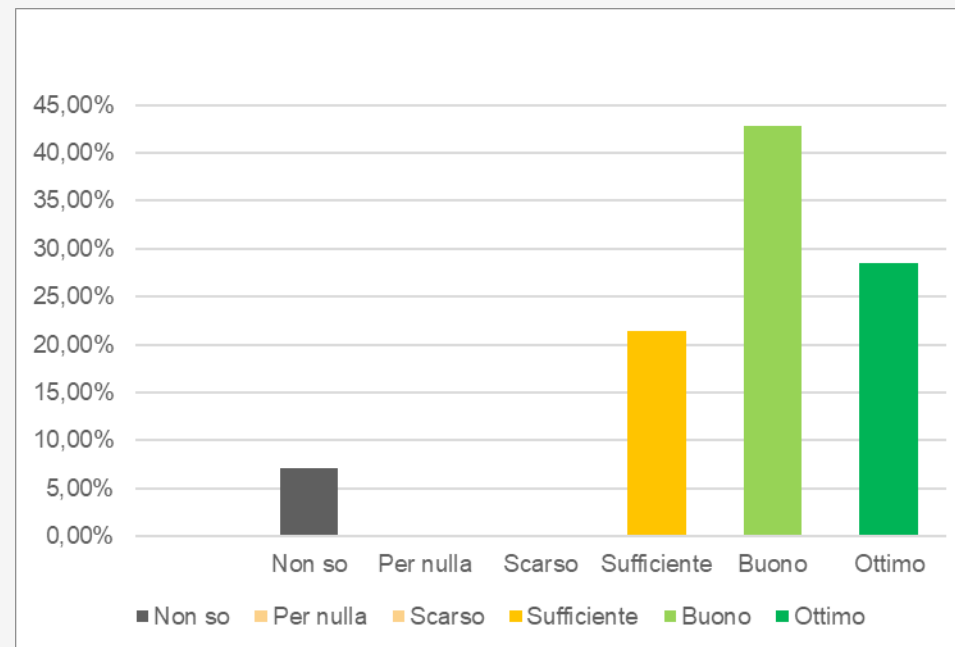
6- Quanto ritiene soddisfacente la segnaletica di orientamento?





Accessibilità e organizzazione del servizio

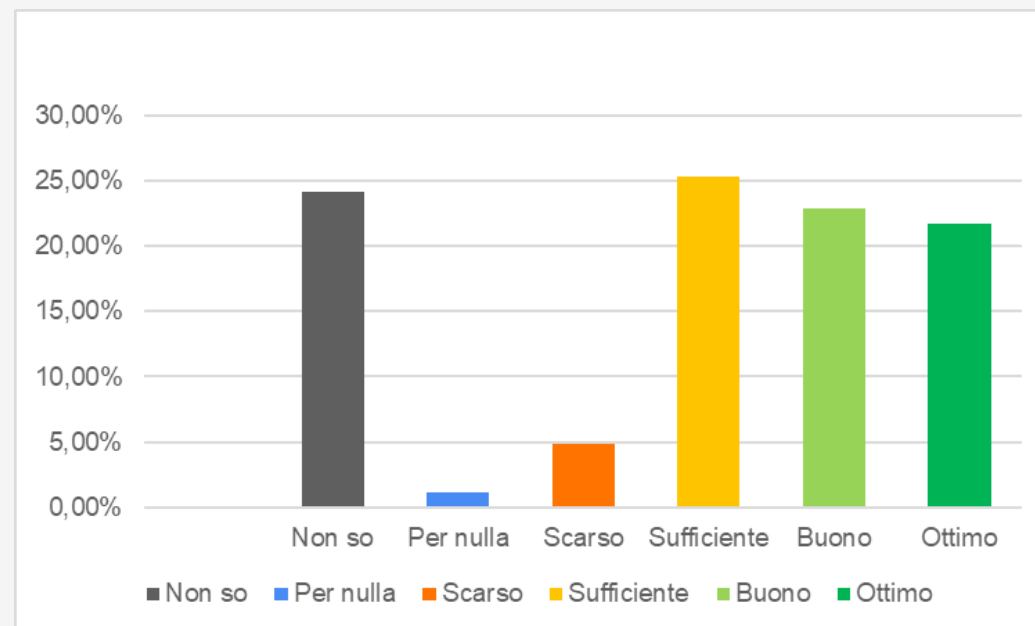
7- In che misura è soddisfatto degli orari e giorni di apertura sia invernali che estivi del cimitero?





Accessibilità e
organizzazione del servizio

8- In che misura è soddisfatto degli orari di apertura al pubblico degli uffici del servizio cimiteriale?





Servizi specifici e accessori

Nella **terza area tematica**, il questionario prevede 3 domande relative alle «operazioni cimiteriali quali le sepolture, esumazioni ecc.», il «servizio di cremazione» e il «servizio di illuminazione votiva»

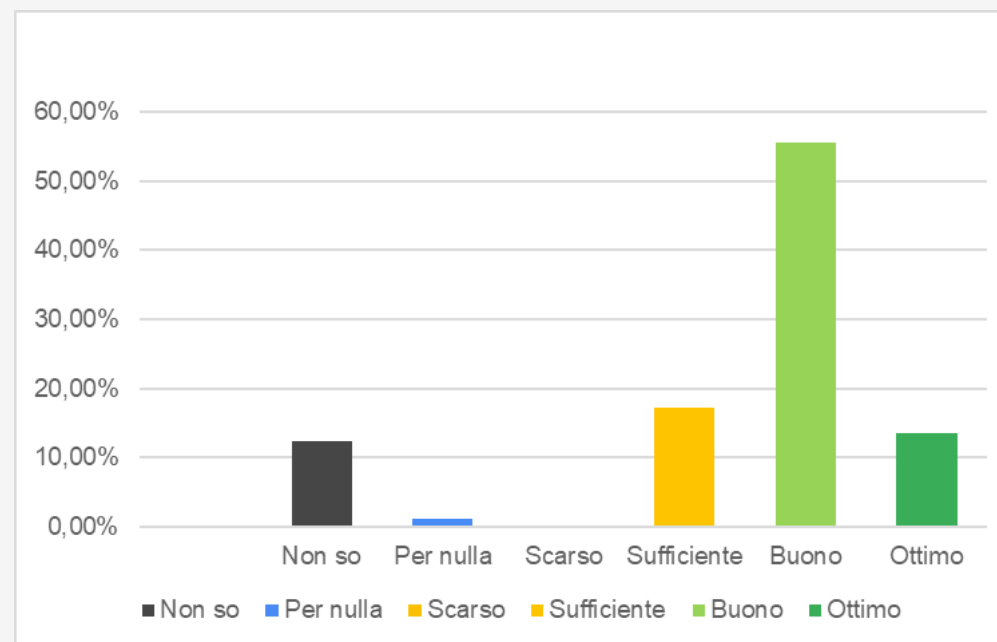
Per le **operazioni cimiteriali**, oltre 7 su 10 esprimono un giudizio positivo (69,14% buono o ottimo, 17,28% sufficiente), il 12,35% non sa esprimere un giudizio. Molto positivo anche il giudizio sul **servizio di cremazione** per quasi il 68% (51,28% esprimono un giudizio buono o ottimo, il 16,67% sufficiente). Il 32,05% non sa esprimere un giudizio. Anche per il **servizio di illuminazione votiva** 3 utenti su 10 non sanno rispondere. Per gli altri il giudizio è buono o ottimo per il 44,44%, sufficiente per il 9,88%.

Il questionario rileva un indice di gradimento pari a 3,87 su 5 rispetto al 3,85 del 2023.



Servizi specifici e accessori

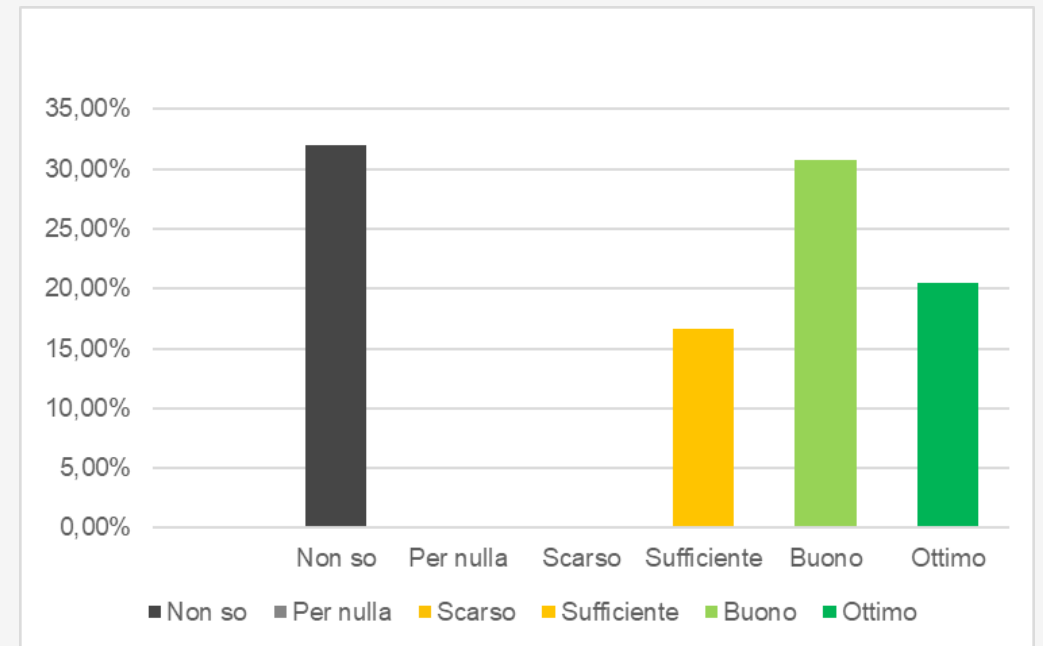
9- Quanto ritiene soddisfacenti le operazioni cimiteriali quali sepolture, esumazioni, estumulazioni?





Servizi specifici e accessori

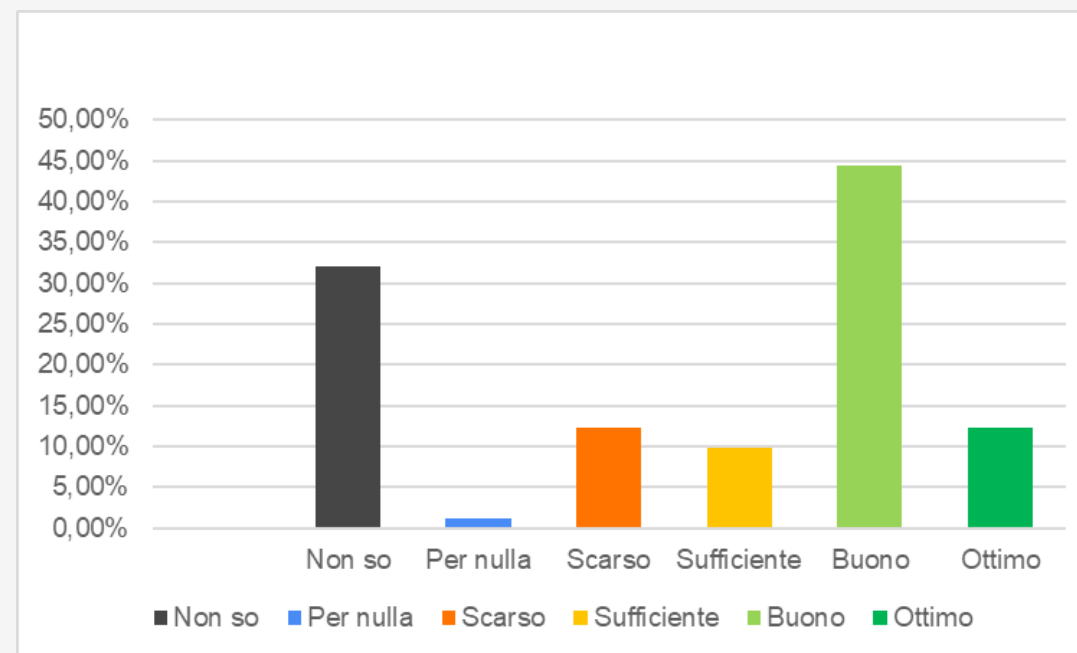
10- Quanto ritiene soddisfacente il servizio di cremazione?





Servizi specifici e accessori

11- Quanto ritiene soddisfacente il servizio di illuminazione votiva?





Accoglienza e ambiente fisico servizio

Per la **quarta area tematica**, il questionario prevede 4 domande, relative al «grado di pulizia degli ambienti», alla «manutenzione del verde», al «decoro generale del cimitero» e alla «sala del commiato».

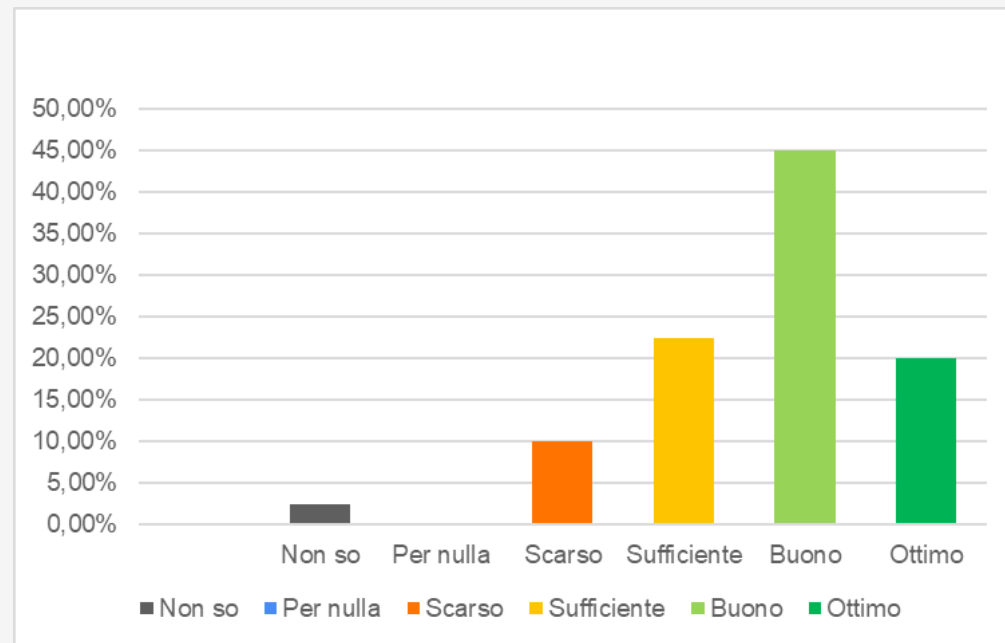
Per quanto riguarda la **pulizia degli ambienti interni** il 65% esprime un giudizio buono/ottimo e il 22,50% sufficiente; per la **manutenzione del verde** il 56,25% esprime un giudizio buono/ottimo e il 27,50% sufficiente. Con riferimento al **decoro generale** oltre il 60,49% esprime un giudizio buono/ottimo e il 23,46% sufficiente. 6 su 10 (59,74%) esprimono un giudizio positivo (sufficiente, buono, ottimo) sulla **Sala del commiato**, mentre il 3% non sa dare un giudizio.

Il questionario rileva un indice di gradimento pari a 3,74 su 5 rispetto al 3,60 rilevato nel 2023.



Accoglienza e ambiente
fisico servizio

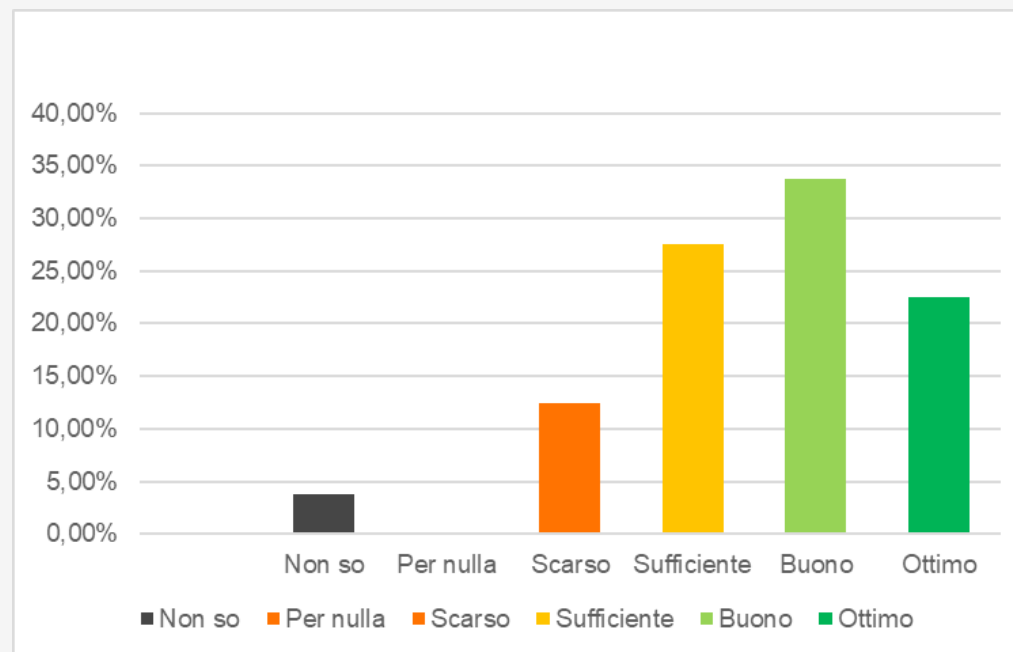
12- Quanto ritiene soddisfacente il grado di pulizia degli ambienti interni al cimitero quali viali, piazzali, portici?





Accoglienza e ambiente
fisico servizio

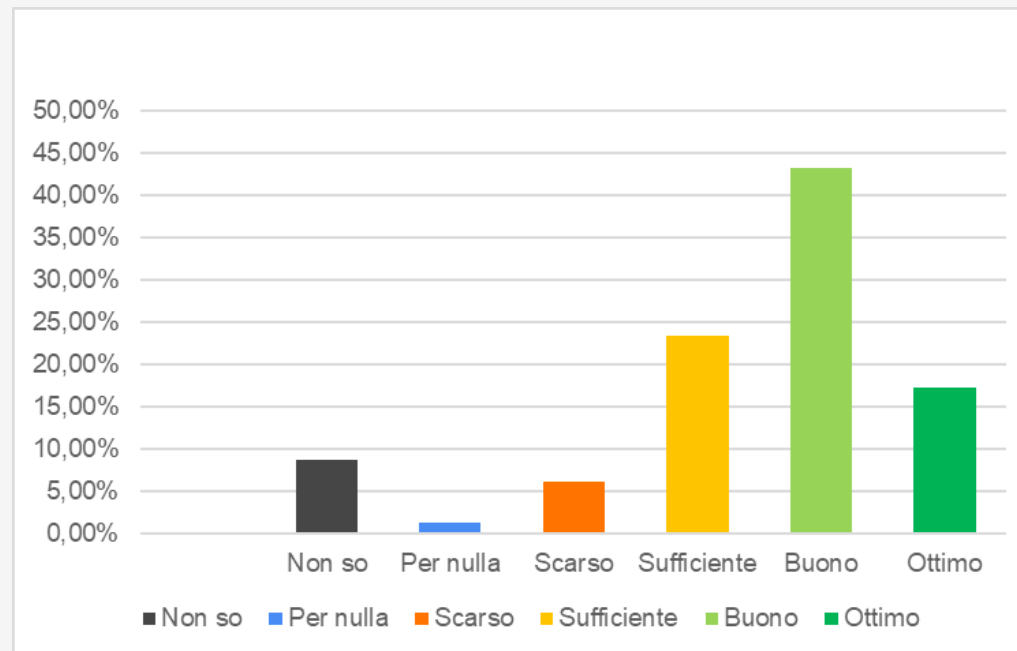
13- Quanto ritiene soddisfacente la manutenzione del verde (sfalcio dell'erba, potatura, alberature,...) all'interno dei cimiteri e nell'area esterna di pertinenza?





Accoglienza e ambiente
fisico servizio

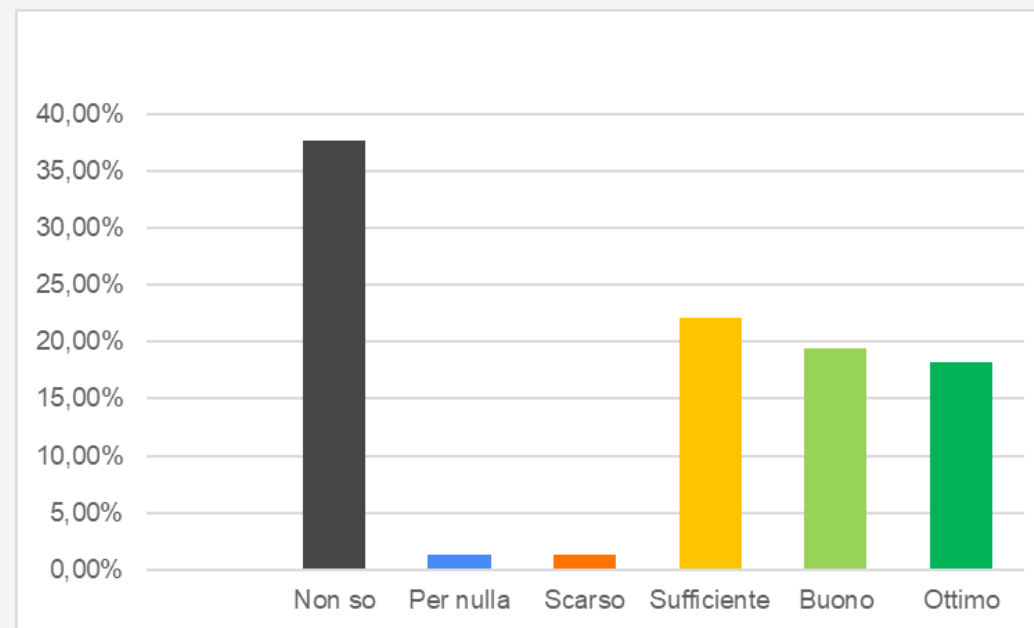
14- Quanto ritiene soddisfacente il decoro generale del cimitero (rispetto del luogo, frequentatori,...)?





Accoglienza e ambiente
fisico servizio

15- Quanto ritiene soddisfacente la sala del
commiato?





Aspetti da attuare o valorizzare

Con riferimento alla **quinta area tematica**, il questionario si conclude con 3 domande, circa i «servizi che si riterrebbe utile attivare», le «iniziative che potrebbero essere promosse in cimitero per renderlo più partecipato», gli «aspetti che si ritengono più importanti» nella gestione cimiteriale. E' inoltre chiesto un giudizio complessivo sui Servizi Cimiteriali ed è riservato spazio per suggerimenti per migliorare il servizio.

Il servizio più richiesto è un'applicazione per la ricerca dell'ubicazione del defunto (5 su 10). Altra richiesta avanzata (2 su 10) è il servizio di cremazione per gli animali da compagnia. Per quanto riguarda le iniziative da promuovere in cimitero, sono state auspiccate visite guidate (più di 3 su 10, concerti (quasi 3 su 10) ed eventi culturali (più di 2 su 10).

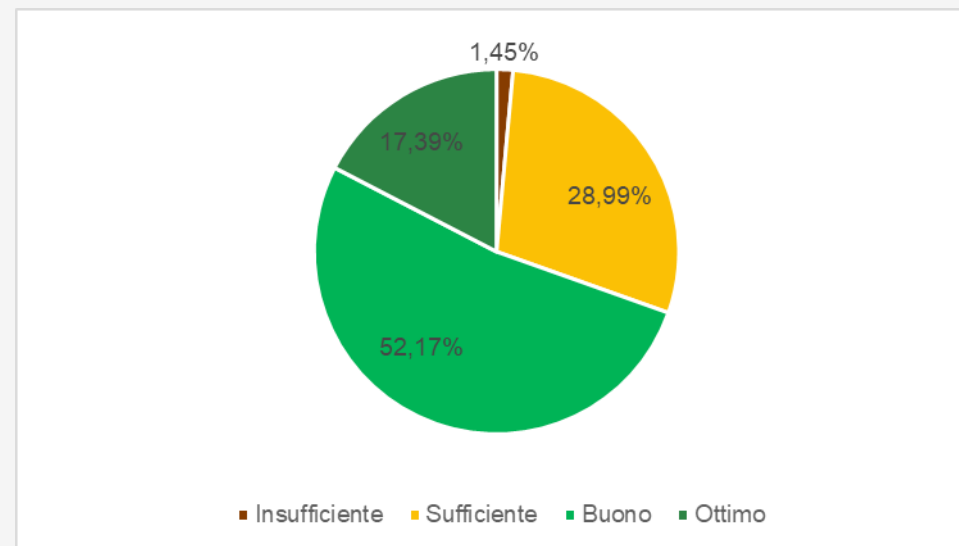
Tutti gli aspetti delle varie aree tematiche oggetto del questionario sono stati dichiarati importanti. per una soddisfacente gestione del cimitero.

Il giudizio complessivo risulta buono/ottimo per 7 utenti su 10, sufficiente per quasi 3 utenti su 10.

Il giudizio complessivo sui servizi cimiteriali resi da AMCPS nel 2025 si attesta su un valore pari a 3,84/5 e rispetto al valore 3,68/5 della rilevazione 2023, con un incremento del grado di soddisfazione del cliente.

Indice generale di
soddisfazione

Qual è il suo giudizio complessivo sui Servizi Cimiteriali?



Suggerimenti

Nel questionario sono stati individuati oltre 20 suggerimenti riguardanti principalmente:

- una migliore manutenzione del cimitero soprattutto nell'area monumentale;
- maggiore sorveglianza e l'eventuale installazione di telecamere di sicurezza;
- la presenza di segnaletica di orientamento più esaustiva;
- una manutenzione del verde migliore e soluzioni per evitare lo sprofondamento delle tombe;
- un servizio di volontariato per accompagnare anziani e disabili;
- una maggiore accessibilità per i disabili
- la presenza di una sala d'attesa;
- controllo sulla colonia dei gatti presente in cimitero