



CITTÀ DI PALESTRINA
CITTÀ METROPOLITANA DI ROMA CAPITALE

**Indagine di customer satisfaction
sui Servizi Cimiteriali**



Presentazione risultati - Agosto 2023

A cura dell'Ufficio di Segreteria Generale in collaborazione con l'Ufficio Servizi Cimiteriali e l'Ufficio Cultura

L'indagine

Il Comune di Palestrina nel 2023 ha realizzato varie indagini di customer satisfaction e tra queste quella relativa ai Servizi Cimiteriali.

L'obiettivo era mirato a raccogliere elementi di valutazione del gradimento da parte di cittadini/utenti di questo servizio comunale.

Tale indagine si inserisce in un più ampio processo di valutazione del gradimento di politiche e servizi avviati dall'Ente sulla scorta di precise indicazioni normative, disposizioni di legge che prevedono che l'attività della pubblica amministrazione sia improntata ai principi di trasparenza e di rendicontazione della propria azione.

La misurazione della qualità dei servizi risulta una funzione ormai fondamentale e strategica per le Amministrazioni pubbliche, poiché consente di verificare il livello di efficienza ed efficacia di un servizio, così come percepita dagli utenti del servizio, in un'ottica di riprogettazione e dunque di miglioramento.

L'indagine ha prevalentemente finalità conoscitive collegate a specifiche iniziative di innovazione o perfezionamento del servizio in sé o dei suoi processi di erogazione.

Ai cittadini è stata data la possibilità di ritirare, presso i due cimiteri comunali interessati dall'indagine, questionari compilabili al momento. Adottando tale metodo si esclude la presenza di un intervistatore, così da liberare l'utente da qualsiasi forma di condizionamento nel rispondere alle domande. Inoltre si è preferito utilizzare moduli cartacei che non prevedessero forme di restituzione elettronica, così da poter garantire il più elevato grado di anonimato e, presumibilmente, la più ampia partecipazione possibile.

I risultati

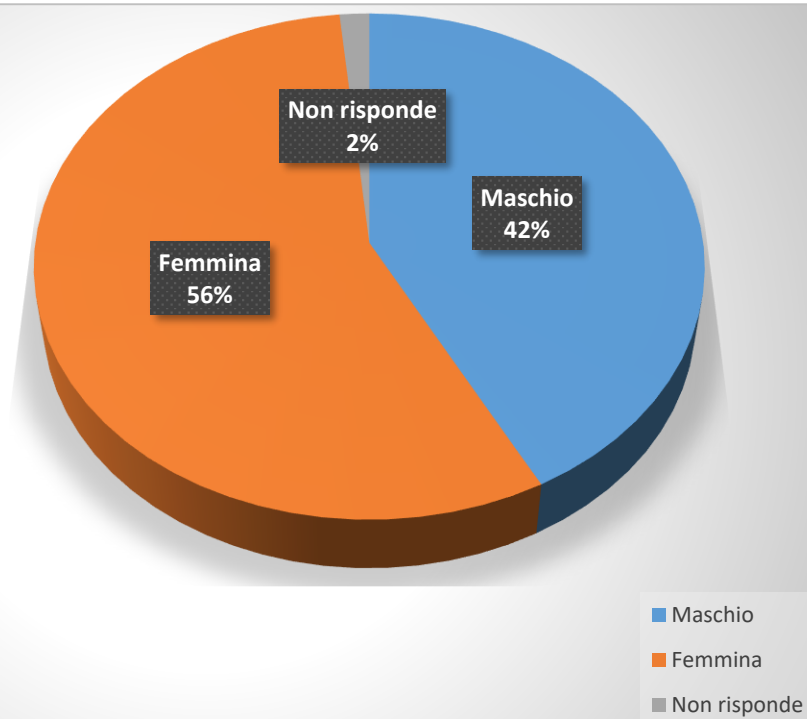
In totale sono stati restituiti **64** questionari, un dato numerico legato al ristretto arco temporale di svolgimento dell'indagine.

In particolare, il questionario è stato proposto a quei cittadini/utenti che nelle settimane stabilite, orientativamente dal 15 giugno al 15 luglio, si sono recati presso il cimitero comunale di Palestrina ed in quello della frazione di Carchitti.

Caratteristiche anagrafiche del campione:

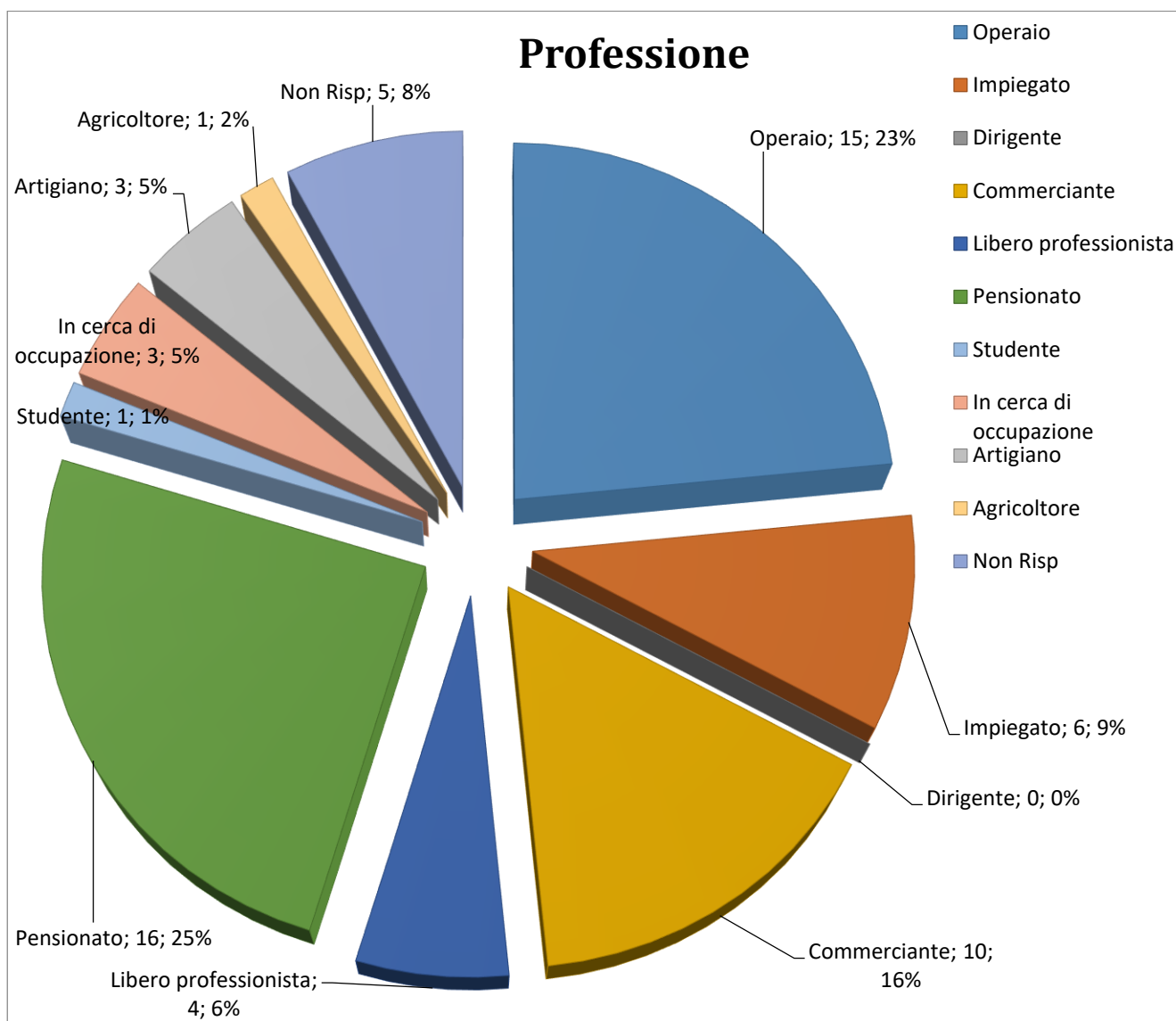
| | |
|--------------|-----------|
| Sesso | |
| Maschio | 27 |
| Femmina | 36 |
| Non risponde | 1 |

Sesso



| Fascia di età | |
|---------------|-----------|
| meno di 18 | 0 |
| da 18 a 24 | 0 |
| da 25 a 30 | 2 |
| da 31 a 35 | 2 |
| da 36 a 40 | 4 |
| da 41 a 45 | 10 |
| da 46 a 50 | 7 |
| da 51 a 55 | 9 |
| oltre 55 | 18 |
| non risponde | 12 |

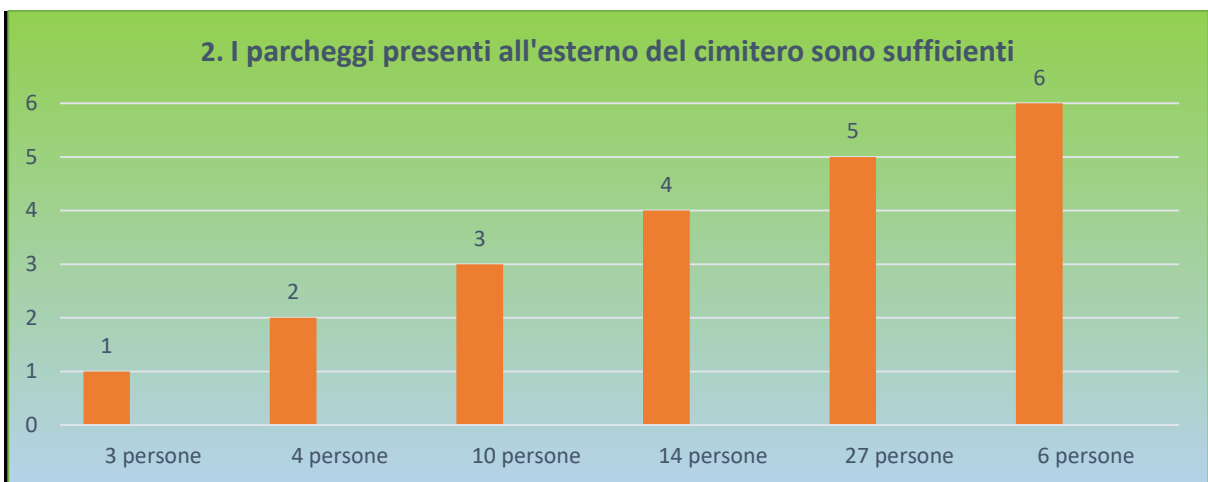
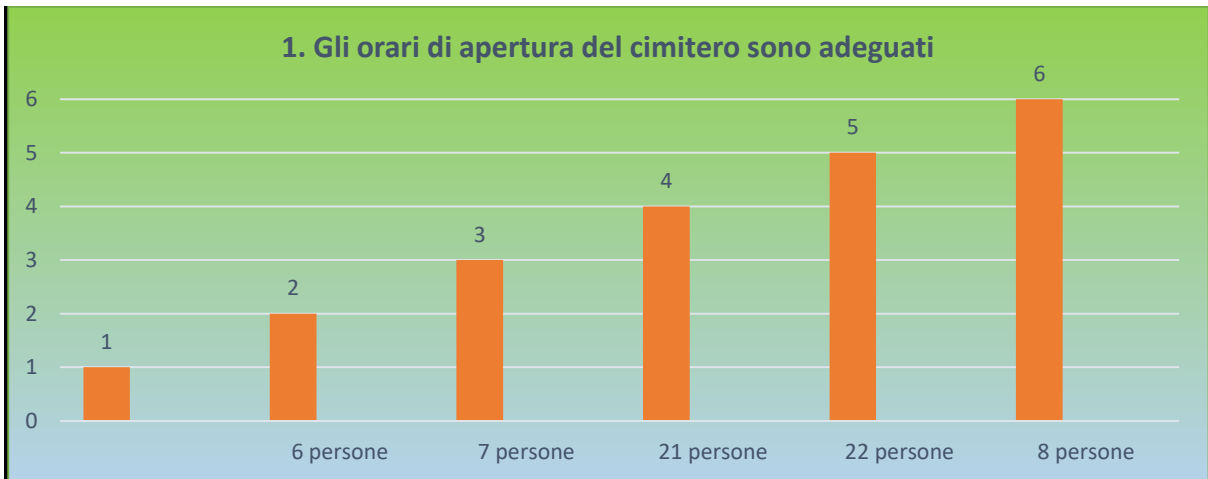
Professione:



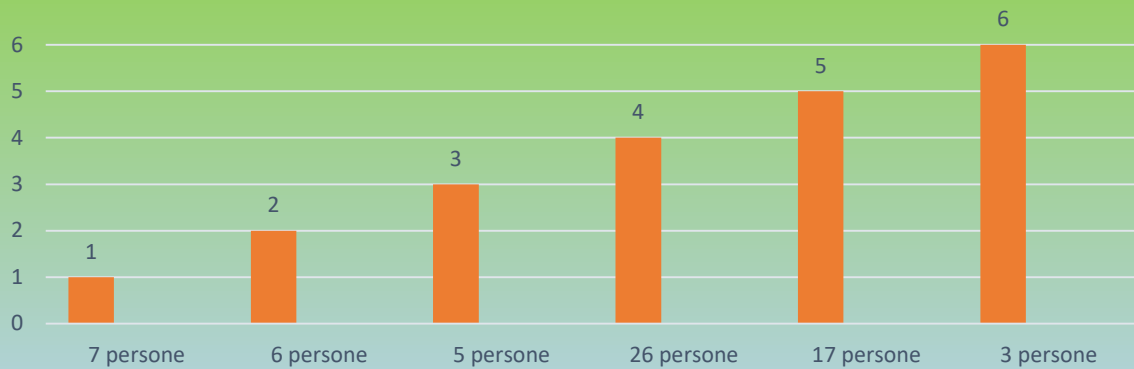
Nazionalità:

Dall'analisi risulta che il campione è composto prevalentemente da cittadini italiani, specificatamente 54, 3 invece non rispondono e 7 dichiarano di essere Comunitari non indicando la nazionalità

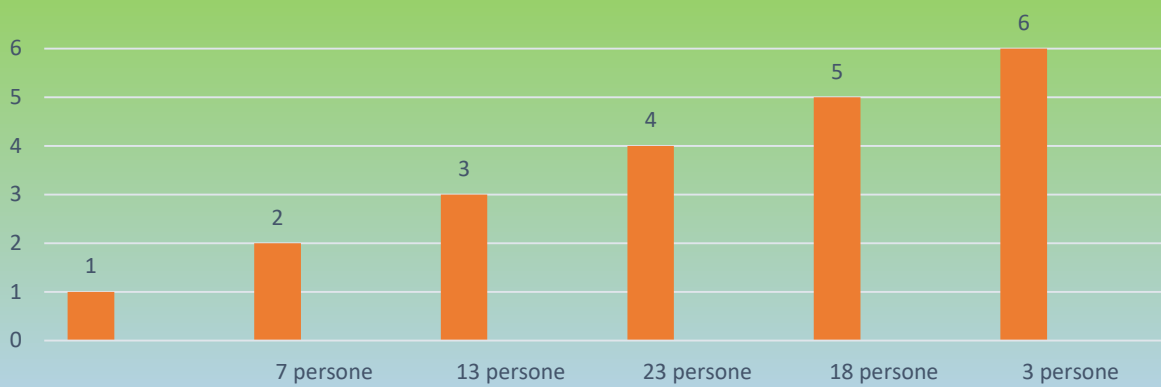
Analisi delle Domande VOTO da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo)



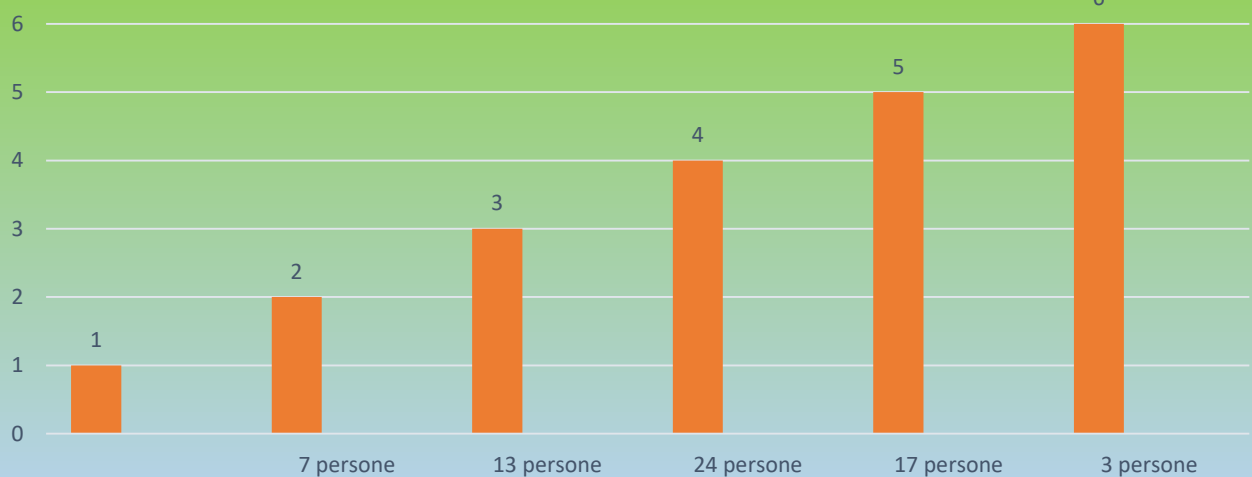
4. La segnaletica presente all'esterno ed all'interno è chiara e ben visibile



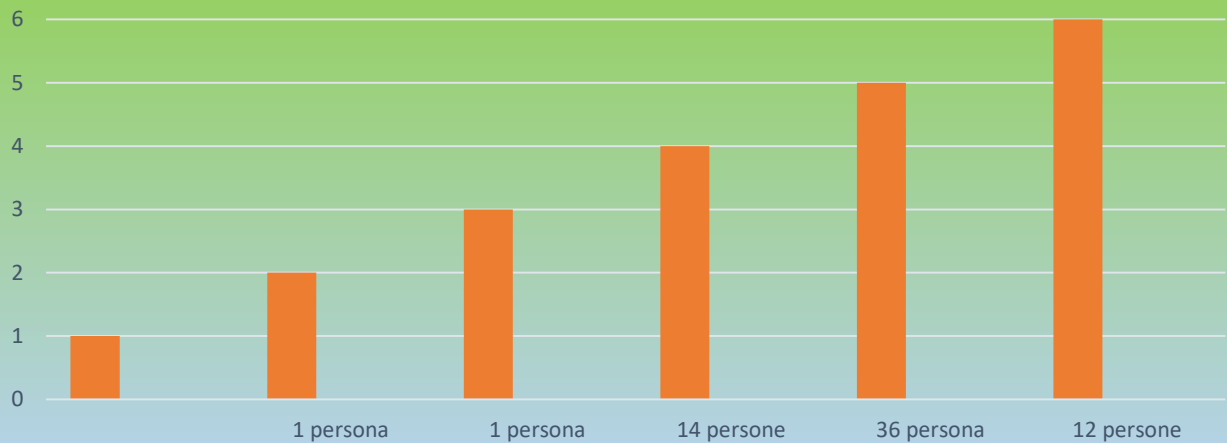
5. La manutenzione del verde viene eseguita con efficienza



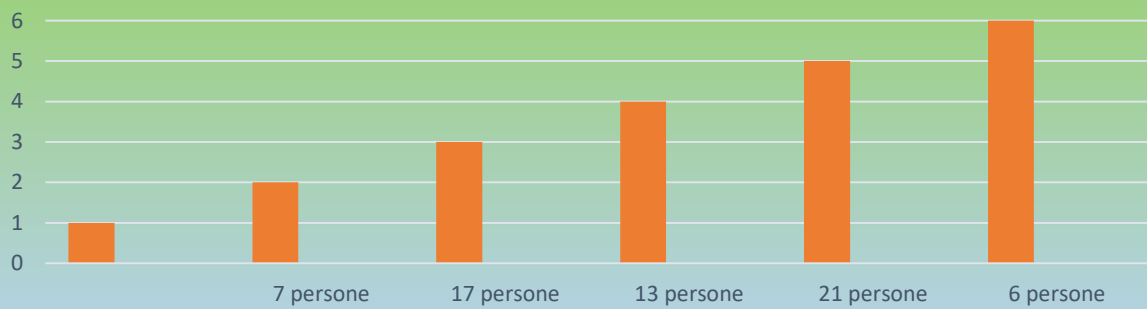
6. Il numero di cestini per i rifiuti presenti è sufficiente



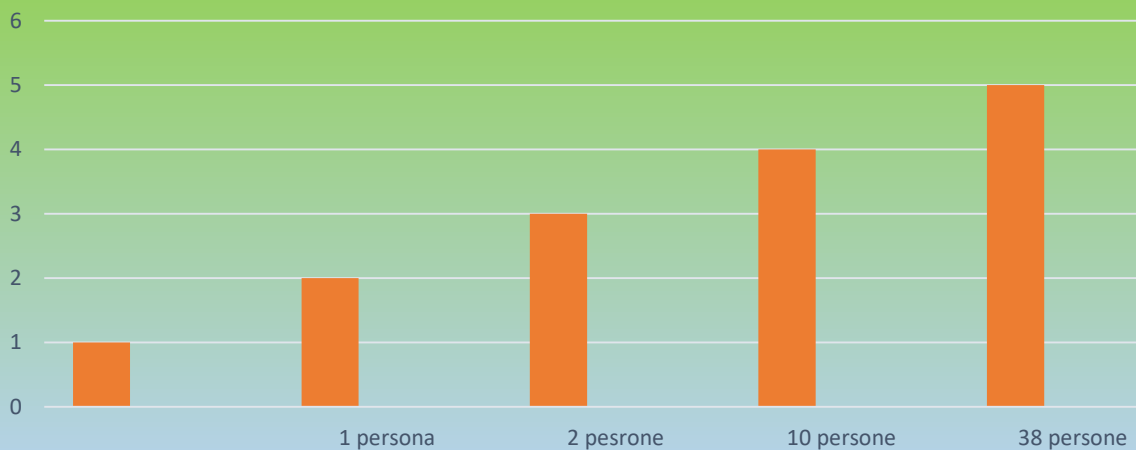
7. I cestini per i rifiuti vengono svuotati regolarmente



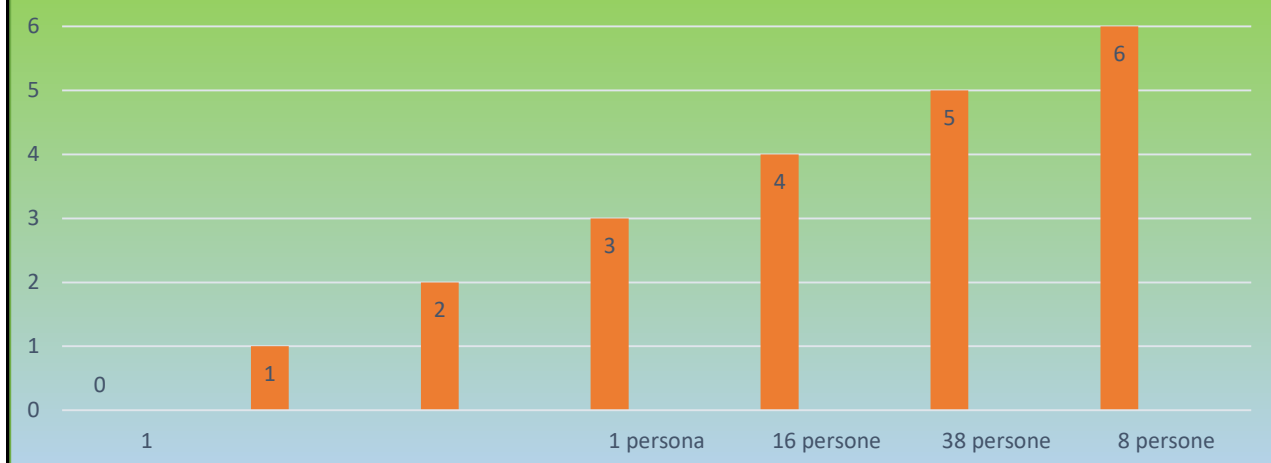
8. I punti di erogazione dell'acqua sono sufficienti



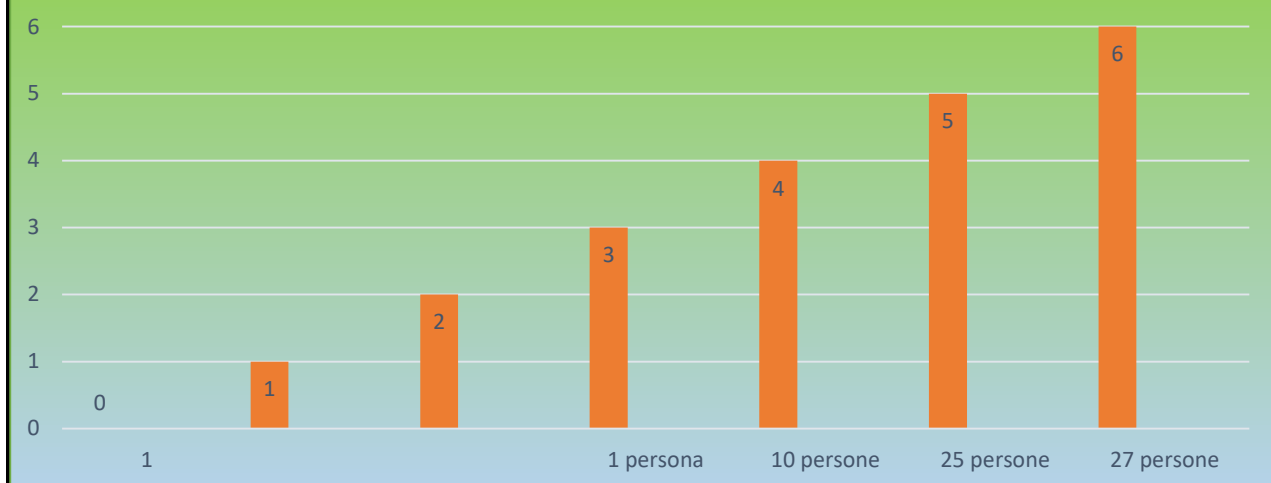
9. Gli ambienti interni sono puliti e curati



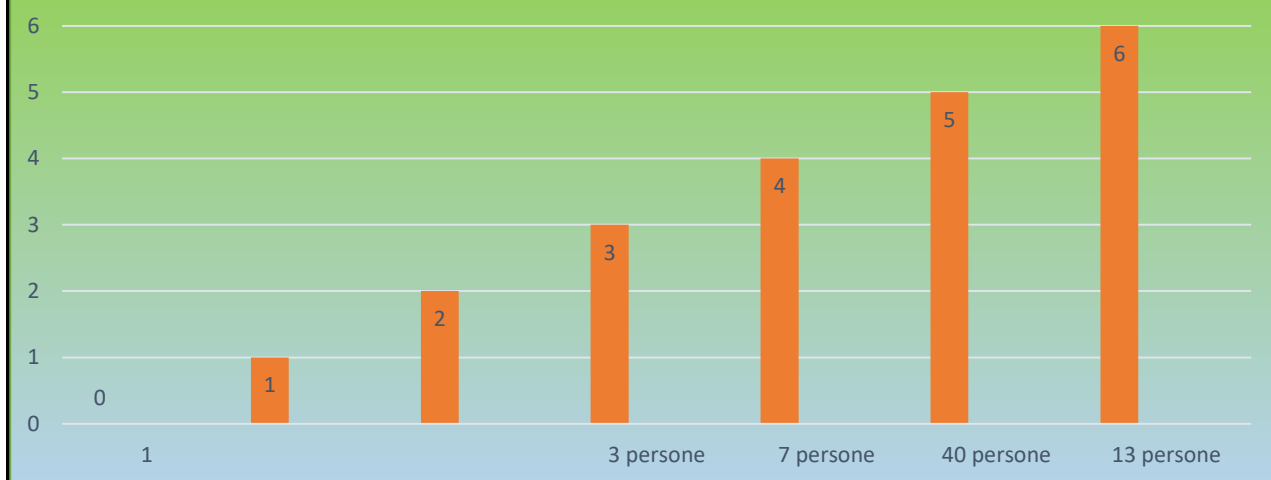
10. I servizi igienici vengono puliti regolarmente



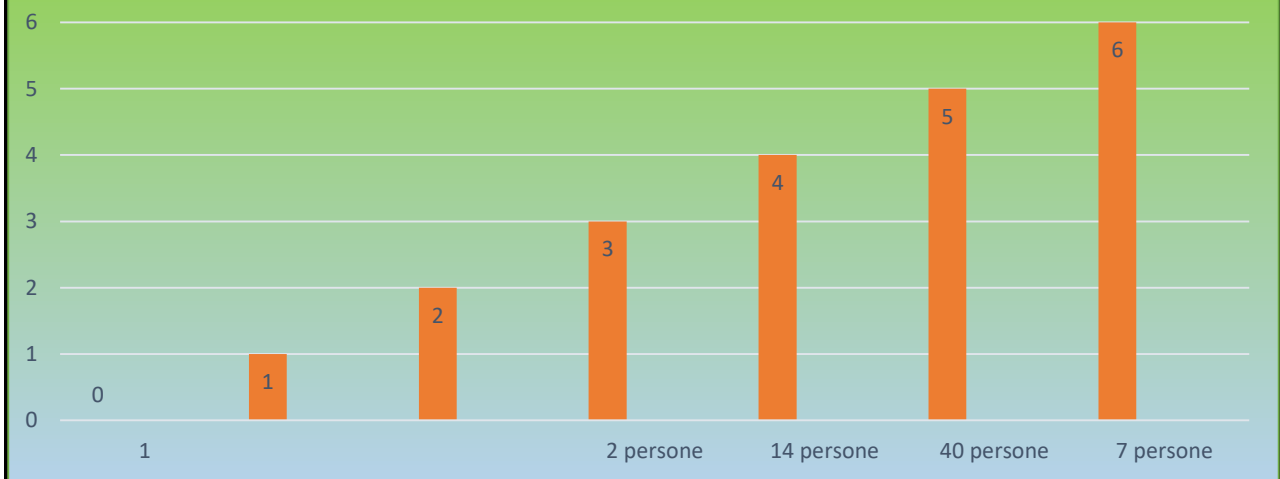
11. Il personale che si occupa del cimitero è cortese e disponibile



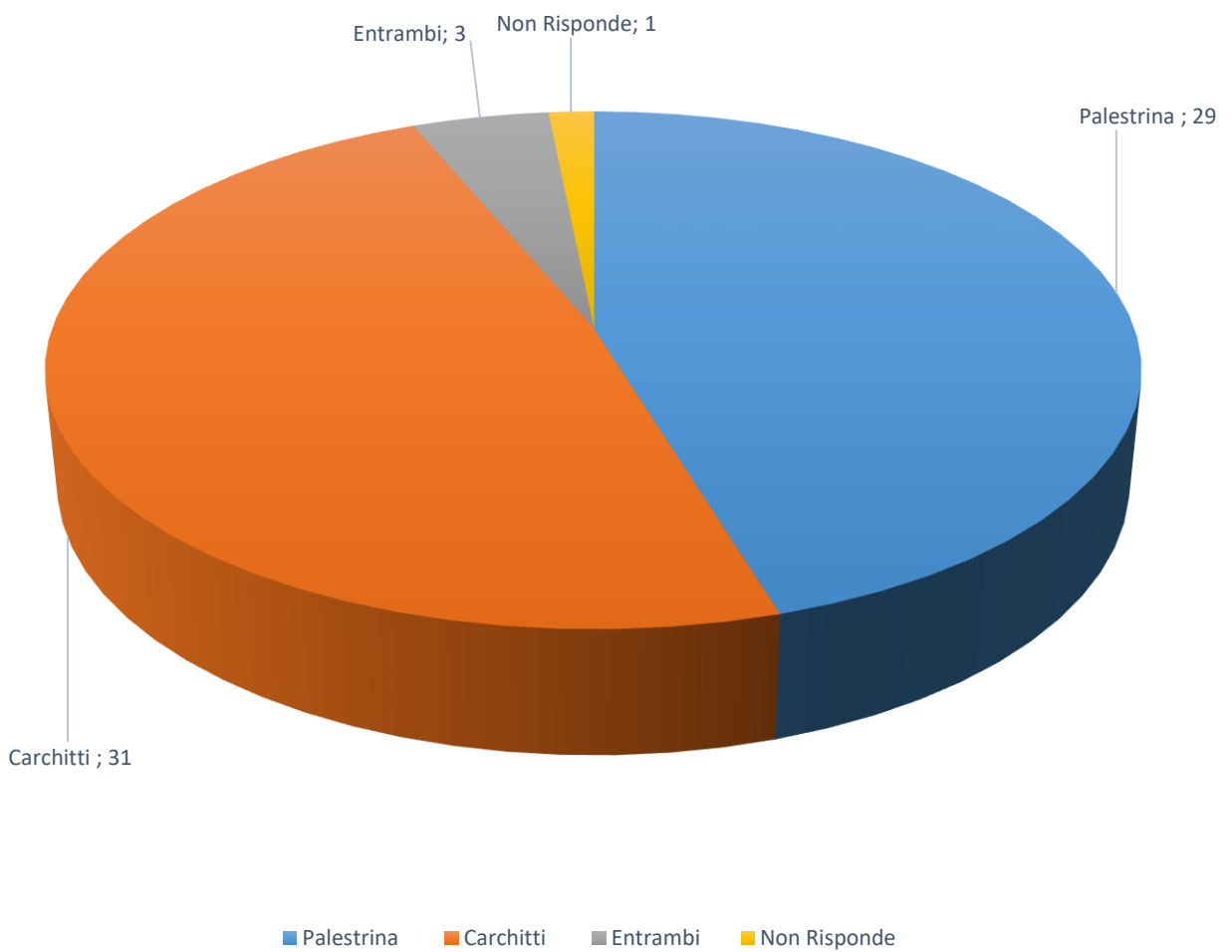
12. Il personale è facilmente reperibile in caso di necessità

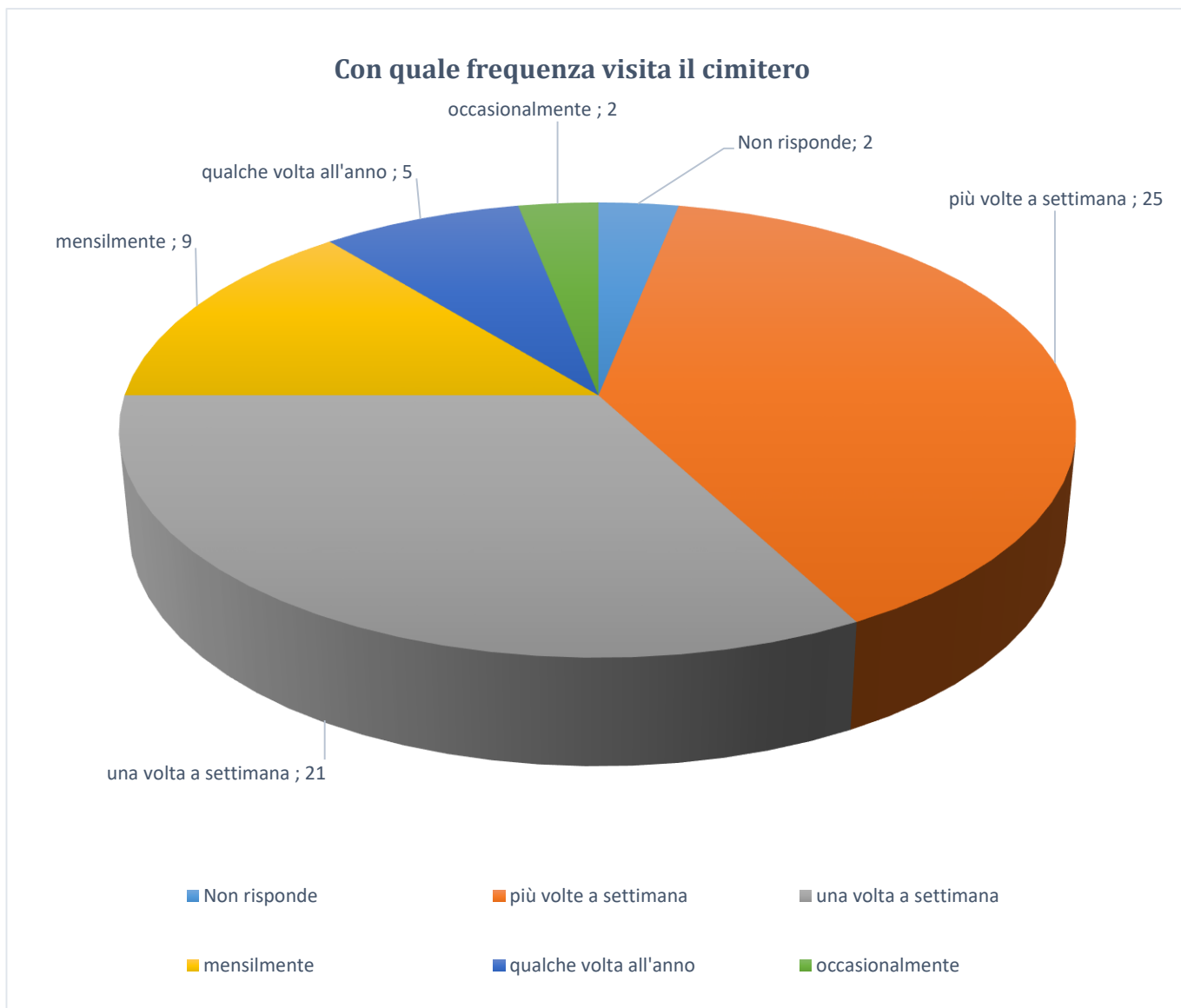


13. Ritengo che il servizio sia complessivamente soddisfacente



In quale cimitero si reca maggiormente





Come si evince dalla lettura dei dati prevalgono per lo più giudizi positivi alle domande poste, è pertanto dimostrato un generale apprezzamento della qualità dei servizi erogati.

Anche se nella presente relazione non emergono particolari criticità e si evidenzia invece un buon grado di soddisfazione si dovrà mantenere alto tale livello e puntare al miglioramento dei risultati raggiunti in quanto il cittadino utente tende ad aspettarsi servizi sempre migliori.

Gli esiti dell'indagine consentiranno di realizzare diverse finalità, quali ad esempio: proporre azioni correttive per migliorare la qualità del servizio, affinare le capacità di ascolto dei cittadini, avviare azioni preventive per anticipare in bisogni degli utenti, individuare priorità in relazione alle linee di intervento da programmare.