



Comune Monte Argentario

Customer Satisfaction

Report valutazione della soddisfazione degli utenti del servizio Cimiteriale anno 2016 – Porto S.Stefano e Porto Ercole

In data 13 aprile 2016 sono stati predisposti i questionari per la valutazione del servizio cimiteriale da distribuire agli utenti del cimitero di P.Ercole e a quelli del cimitero di P.S.Stefano.

Sono stati riconsegnati all'Ufficio Relazioni con il pubblico in data 22 ottobre 2016 23 questionari dagli utenti del cimitero di Porto S.Stefano e 51 questionari da quelli del cimitero di Porto Ercole

Sono state poste 18 domande: 14 hanno lo scopo di analizzare le preferenze attribuite dagli utenti alle caratteristiche del servizio, 4 permettono di analizzare l'importanza che determinate caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

La compilazione è avvenuta in maniera particolare, in quanto dei 51 questionari di Porto Ercole solo 13 sono stati riconsegnati compilati, gli altri 38 sono stati consegnati in bianco ad eccezione della frase “ Occorre la presenza di un custode “, a Porto S.Stefano la compilazione è stata più corretta, anche se 7 questionari sono stati restituiti quasi vuoti e senza note particolari.

L'età media degli utenti che frequentano abitualmente i due cimiteri è di oltre 55 anni, principalmente pensionati.

Le prime 13 domande chiedevano di dare un punteggio da 1 a 6, dove 1 rappresentava la massima negatività e 6 la massima positività, alle seguenti caratteristiche del servizio:

- A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti
- A2. La struttura edilizia del cimitero è ben conservata
- A3. E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri
- A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)
- A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente
- A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi
- A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente
- A8. Gli operatori sono cortesi e disponibili
- A9. Gli operatori agiscono con competenza e precisione
- A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali
- A11. Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli
- A12. Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno
- A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato

mentre la 14^a domanda chiedeva una valutazione complessiva di tutte le caratteristiche precedenti inerenti il servizio.

La valutazione ripartita da un minimo di 1 ad un massimo di 6 permette la distinzione di 3 classi di soddisfazione/insoddisfazione: la classe 1-2 che rappresenta un giudizio negativo, la classe 3-4 che rappresenta un giudizio sufficiente e la classe 5-6 che rappresenta un giudizio positivo. Di seguito una tabella riassuntiva:

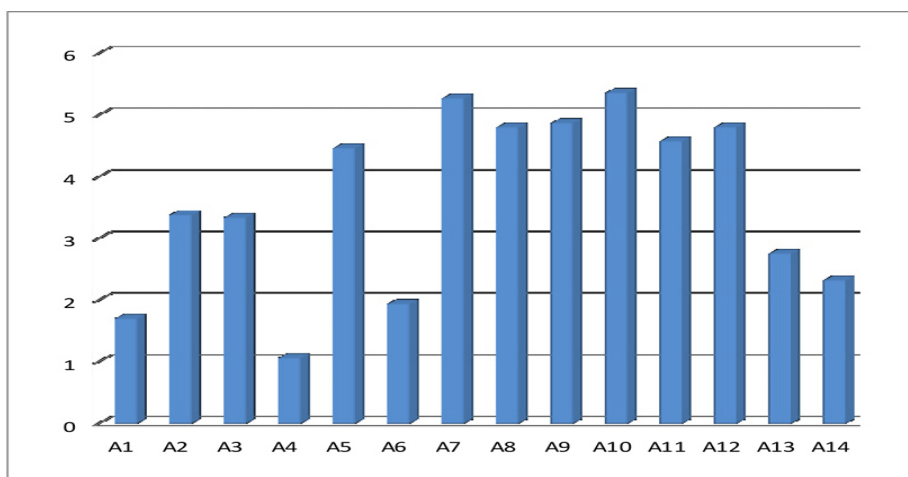
Classi	Emoticon	Giudizio di soddisfazione
1 -2	☹️	Giudizio negativo
3- 4	😐	Giudizio sufficiente
5- 6	😊	Giudizio positivo

Dall'analisi di tutte le risposte si ottiene una valutazione media espressa per ogni domanda, da qui il seguente grafico:

Porto S.Stefano

Valutazione media espressa per ciascuna domanda

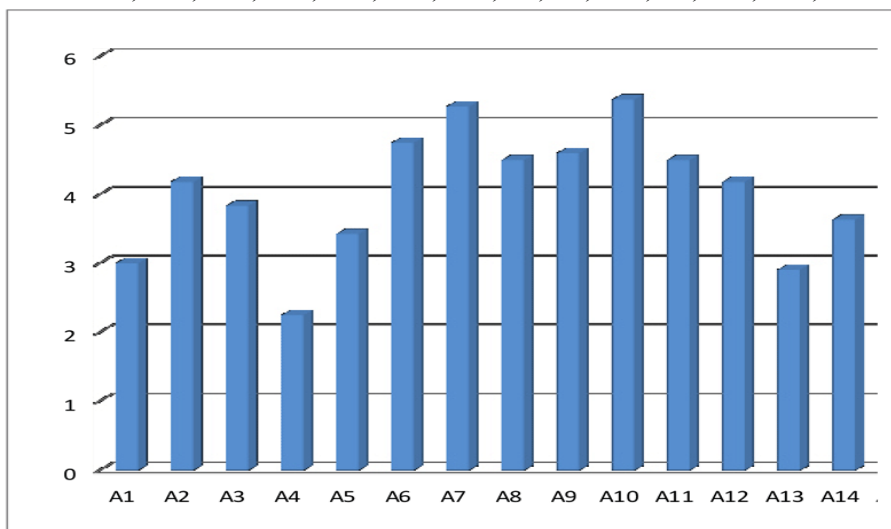
1,7 3,38 3,33 1,06 4,46 1,93 5,27 4,8 4,87 5,36 4,57 4,8 2,75 2,32



Porto Ercole

Valutazione media espressa per ciascuna domanda

3 4,18 3,83 2,25 3,43 4,75 5,27 4,5 4,6 5,38 4,5 4,18 2,91 3,64 3



Gli stessi dati, per una rappresentazione tabellare, si possono interpretare come di seguito attraverso anche l'utilizzo delle emoticons corrispondenti alle percentuali di soddisfazione (bassa, media, alta):

PORTO SANTO STEFANO

A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti		1,7
A2. La struttura edilizia del cimitero è ben conservata		3,38
A3. E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri		3,33
A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)		1,06
A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente		4,46
A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi		1,93
A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente		5,27
A8. Gli operatori sono cortesi e disponibili		4,8
A9. Gli operatori agiscono con competenza e precisione		4,87
A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali		5,36
A11. Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli		4,57
A12. Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno		4,8
A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato		2,75
A14. Giudizio complessivo		2,32





PORTO ERCOLE

A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti		3
A2. La struttura edilizia del cimitero è ben conservata		4,18
A3. E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri		3,83
A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)		2,25
A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente		3,43
A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi		4,75
A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente		5,27
A8. Gli operatori sono cortesi e disponibili		4,5
A9. Gli operatori agiscono con competenza e precisione		4,6
A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali		5,38
A11. Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli		4,5
A12. Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno		4,18
A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato		2,91
A14. Giudizio complessivo		3,64





Solo due voci hanno avuto esito positivo per entrambi i paesi: “A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente” e “A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali”

Le ultime 4 domande, dalla A15 alla A18 rilevano l'importanza che le caratteristiche del servizio rivestono per gli utenti del servizio.

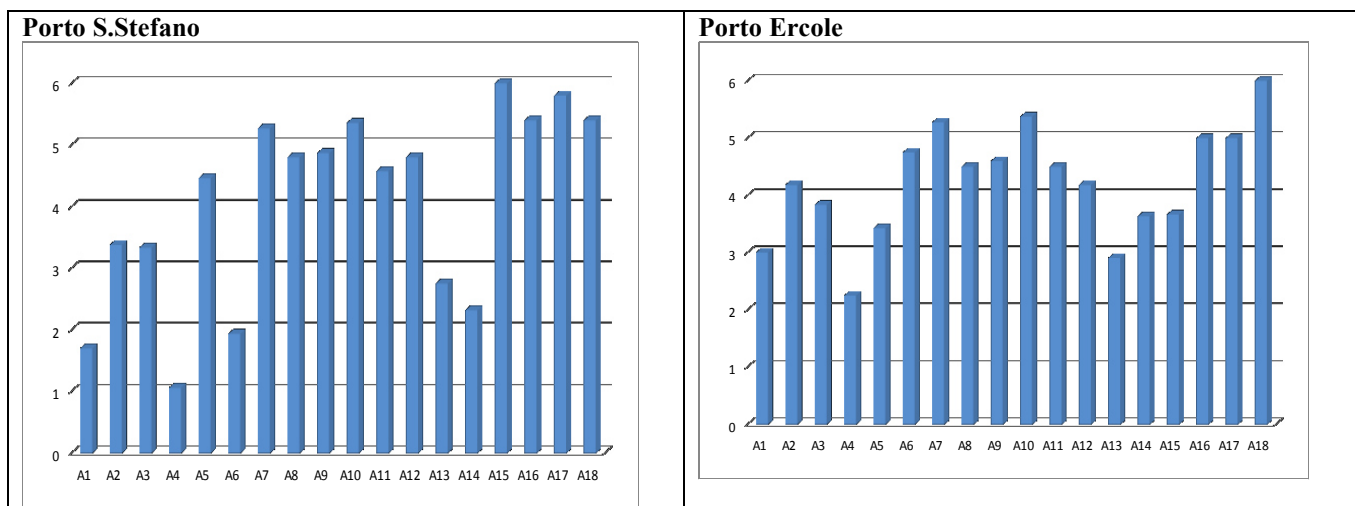
Porto S.Stefano

A15. Sicurezza e manutenzione della struttura		6
A16. Chiarezza e completezza delle informazioni		5,4
A17. Aspetto e accoglienza degli ambienti		5,8
A18. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti		5,4

Porto Ercole

A15. Sicurezza e manutenzione della struttura		3,67
A16. Chiarezza e completezza delle informazioni		5
A17. Aspetto e accoglienza degli ambienti		5
A18. Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti		6

Dal grafico sottostante scaturisce che le dimensioni meno importanti per Porto S.Stefano sono la chiarezza e completezza delle informazioni (dimensione A16) e la competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti (dimensione A18), poi a salire l'aspetto e all'accoglienza degli ambienti, (dimensione A17), mentre la dimensione più importante è quella A15 - la sicurezza e la manutenzione della struttura. Per Porto Ercole, invece, la dimensione meno importante è quella A15 - la sicurezza e la manutenzione della struttura, a pari merito ci sono poi le dimensioni A16 e A17: chiarezza e completezza delle informazioni e accoglienza degli ambienti, mentre la dimensione più importante è la A18 - competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti.



Mettendo a confronto la categoria della soddisfazione del servizio fruito che rappresenta il giudizio sulla bontà della prestazione fruita e la dimensione della valutazione dell'importanza dei vari aspetti del servizio l'Amministrazione può dedurre quali caratteristiche rivestono per gli utenti maggior peso e quindi predisporre strategie di miglioramento.

Il confronto è avvenuto come segue:

per il giudizio della dimensione **A15 “Sicurezza e manutenzione della struttura”** sono state prese in considerazione le domande: A6 Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi, A7 I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente, A13 Il cimitero è sufficientemente sorvegliato, A11 Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli;

per il giudizio della dimensione **A16 “Chiarezza e completezza delle informazioni”** sono state prese in considerazione le domande: A5 La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente e A12 Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno;

per il giudizio della dimensione **A17 “Aspetto e accoglienza degli ambienti”** sono state prese in considerazione le domande: A3 E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri, A1 Gli spazi cimiteriali sono puliti, A2 La struttura edilizia del cimitero è ben conservata, A4 Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..);

per il giudizio della dimensione **A18 “Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti “** sono state prese in considerazione le domande A10 Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali, A8 Gli operatori sono cortesi e disponibili, A9 Gli operatori agiscono con competenza e precisione.

L'analisi dei dati è avvenuta utilizzando le frequenze assolute di tutte le risposte di ogni singola domanda, da cui sono state estrapolate la media della soddisfazione dell'item (S) e la media dell'importanza della dimensione (I): dal rapporto tra la media dell'importanza della dimensione e la media della soddisfazione dell'item (I/S) scaturisce il livello di priorità, l'item che presenta il valore più alto è un item ad alta priorità di intervento. Un indicatore di soddisfazione va considerato “prioritario” quando ha un livello di importanza alto ed uno scarso livello di soddisfazione o pur avendo un giudizio di soddisfazione alto presenta un livello alto di importanza. Questo concetto è rappresentato in forma tabellare, una rappresentazione analitica delle informazioni. Nelle righe vengono riportati i singoli indicatori di soddisfazione, nelle colonne i valori seguenti:

1. il giudizio medio di soddisfazione per singolo indicatore (S)
2. il giudizio medio di importanza cui il singolo indicatore appartiene (I)
3. il quoziente tra importanza e soddisfazione (I/S).

PORTO SANTO STEFANO

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/soddisfazione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti	3,41	1,7			A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5,8
A2. La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	1,72		3,38		A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5,8
A3. E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri	1,74		3,33		A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5,8
A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)	5,47	1,06			A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5,8
A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente	1,21		4,46		A16 "Chiarezza e completezza delle informazioni" 5,4
A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	3,11	1,93			A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 6
A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	1,14			5,27	A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 6
A8. Gli operatori sono cortesi e disponibili	1,12		4,8		A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 5,4
A9. Gli operatori agiscono con competenza e precisione	1,11		4,87		A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 5,4
A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali	1,00			5,36	A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 5,4
A11. Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	1,32		4,57		A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 6
A12. Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1,12		4,8		A16 "Chiarezza e completezza delle informazioni" 5,4
A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	2,18	2,75			A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 6

Gli items prioritari risultano essere quelli evidenziati in giallo e quindi:


A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti

A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)

A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi

A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato

PORTO ERCOLE

ITEM DEL QUESTIONARIO	LIVELLO DI PRIORITA' (rapporto importanza/soddisfa zione I/S)	SODDISFAZIONE RILEVATA (S)			IMPORTANZA RILEVATA (I) DIMENSIONI
		 1-2	 3-4	 5-6	
A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti	1,67		3		A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5
A2. La struttura edilizia del cimitero è ben conservata	1,20		4,18		A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5
A3. E' facilmente percorribile da disabili e persone anziane con mezzi propri	1,30		3,83		A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5
A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)	2,22	2,25			A17 "Aspetto e accoglienza degli ambienti" 5
A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente	1,46		3,43		A16 "Chiarezza e completezza delle informazioni" 5
A6. Le lampade votive guaste vengono sostituite in tempi rapidi	0,77		4,75		A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 3,67
A7. I tumuli che necessitano di manutenzione sono ripristinati velocemente	0,69			5,27	A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 3,67
A8. Gli operatori sono cortesi e disponibili	1,33		4,5		A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 6
A9. Gli operatori agiscono con competenza e precisione	1,30		4,6		A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 6
A10. Gli operatori prestano attenzione e cura durante i funerali	1,11			5,38	A18 "Competenza, cortesia e disponibilità dei dipendenti " 6
A11. Il luogo è sicuro e non rischio incontri sgradevoli	0,81		4,5		A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 3,67
A12. Nel cimitero trovo facilmente le informazioni di cui ho bisogno	1,20		4,18		A16 "Chiarezza e completezza delle informazioni" 5
A13. Il cimitero è sufficientemente sorvegliato	1,26	2,91			A15 "Sicurezza e manutenzione della struttura" 3,67

Gli items prioritari risultano essere quelli evidenziati in giallo e quindi:

A1. Gli spazi cimiteriali sono puliti

A4. Le attrezzature per le pulizie sono sufficienti e sempre disponibili (scopa, raccoglitori, scale..)

A5. La risoluzione dei problemi è avvenuta in modo soddisfacente.

Al termine del questionario è stata riservata una sezione per eventuali considerazioni e/o osservazioni utili a migliorare il servizio:

Porto S.Stefano	Porto Ercole
2 persone: Gestione precedente migliore 1 persona: Gestione a ditte locali 3 persone: Pulizia scarsa e luci da controllare 1 persona: Mancanza del custode e degli accessori	6 persone: Gestione precedente migliore 6 persone: Gestione a ditte locali 36 persone: Mancanza del custode

Confronto con anno 2015

Il numero dei questionari compilati è rimasto quasi invariato.

I compilatori dei questionari sono quasi tutti pensionati come nel 2015.

Nel 2015 tutti i fattori di qualità nell'aspetto della fornitura del servizio cimiteriale (risoluzione dei problemi, disponibilità delle attrezzature per la pulizia, cura nello svolgimento delle cerimonie funebri e sostituzione delle lampade votive in caso di guasti) raggiungevano il massimo del punteggio sia a Porto S.Stefano che a Porto Ercole, nel 2016 il giudizio si aggira tra il medio/basso.

Nel 2015 il livello dei fattori di qualità nell'aspetto della affidabilità del servizio (competenza e cortesia degli operatori cimiteriali, facilità nel reperire informazioni e sorveglianza del luogo) ha ottenuto il massimo del punteggio in entrambi i cimiteri, nel 2016 a Porto S.Stefano la sorveglianza è un item prioritario e a Porto Ercole ben 36 persone su 51 hanno segnalato sulle note la mancanza di un custode.

Nel 2015 la soddisfazione del servizio offerto nel suo complesso raggiunge anch'essa il massimo dei voti, nel 2016 a Porto S.Stefano ha un giudizio negativo, a Porto Ercole si assesta in un giudizio sufficiente.

Nel 2015 le considerazioni e osservazioni utili a migliorare il servizio erano tutte positive, nel 2016 sono volte a richiedere il ripristino della situazione degli anni passati dove la gestione era di ditte locali con la presenza fissa e quotidiana di un custode.