



**Monitoraggio della qualità erogata e percepita  
dagli utenti dei servizi cimiteriali nei complessi capitolini  
del Verano, Flaminio e Laurentino**

DOCUMENTO DI SINTESI

*(giugno 2008)*

Agenzia

## Obiettivo dell'indagine

misurazione del livello di soddisfazione degli utenti e sulla qualità erogata dei servizi cimiteriali nel Comune di Roma e più precisamente nei tre principali complessi del Verano, Flaminio e Laurentino

## Modalità

Le rilevazioni sono state effettuate nel periodo dal 26 marzo al 13 aprile 2008, con la collaborazione della società KEY RESEARCH s.r.l., secondo due diverse modalità:



- 1.200 interviste face to face in tecnica C.A.P.I. (Computer Assisted Personal Interviewing) così ripartite:

- Verano	450
- Flaminio	450
- Laurentino	300



- 30 Mystery attraverso 10 rilevatori che hanno effettuato una visita in ciascun complesso

Interviste e Mystery sono state precedute da test effettuati nella seconda settimana di marzo per la messa a punto del questionario F2F e del percorso di indagine Mystery

Alla ricerca hanno partecipato 25 rilevatori (15 F2F e 10 Mystery) e 5 unità di staff per attività di coordinamento e field, CED e analisi dei dati

## Giudizio – scale valoriali

Nelle interviste Face to Face gli intervistati hanno espresso valutazioni su scala 1-10, dove:

1 = assolutamente inadeguato

10 = assolutamente adeguato

permettendo così di cogliere ogni sfumatura di giudizio ed evitare giudizi neutri

Nelle visite Mystery i rilevatori hanno espresso giudizi su scala 1- 4, dove:

1 = per niente adeguato

2 = poco adeguato

3 = adeguato

4 = molto adeguato

Metodologicamente è stata posta la soglia di criticità a:

- < 6 per le valutazioni espresse dagli utenti intervistati
- < 2,5 per le valutazioni espresse dai rilevatori mystery

## Struttura del campione

Le 1.200 persone intervistate sono risultate così ripartite:

per sesso:	425 uomini (35,4%) e 775 donne (64,6%) la componente femminile sul totale è del 55% al Verano, del 69% al Flaminio e del 72% al Laurentino
per fasce d'età:	85 in età 18-35 ( 7,1%) 376 in età 36-50 (31,3%) 410 in età 51-65 (34,2%) 329 oltre 65 anni (27,4%)
per frequenza di visita:	148 sporadici 1.052 assidui (più di 5 volte l'anno)

La frequenza annua delle visite è risultata alta, con una media di circa 30 volte l'anno. Molto più elevata al Laurentino dove circa il 52% degli intervistati ha dichiarato di recarvisi più di 50 volte l'anno.

Per quanto concerne le modalità di visita, il weekend ha ovviamente la frequenza più elevata con una media del 60% (max Laurentino 71%) e in riferimento al periodo della giornata il 64,3% degli intervistati ha dichiarato di preferire la mattina.

Gli utenti del Laurentino appaiono meno abitudinari, nel senso che il 34% non ha preferenze tra mattino e pomeriggio e il 33% tra weekend o altri giorni della settimana.

Il 7% dei visitatori del Verano ha dichiarato di essere in visita turistica al monumentale.

# I temi toccati dai percorsi di indagine

## Face to Face:

### **Raggiungibilità e accesso:**

Conoscenza degli orari  
Mezzi di trasporto utilizzati  
Frequenza di visita  
Adeguatezza e rispetto degli orari  
Indicazioni stradali e situazione parcheggi  
Servizi pubblici (numero e frequenza corse)

### **Visita:**

Facilità di raggiungere la tomba  
Indicazioni per l'orientamento  
Accessibilità

### **Sicurezza:**

Sensazione di sicurezza  
Numerosità e riconoscibilità del personale  
Sorveglianza delle tombe  
Numerosità e funzionalità SOS (solo Flaminio)  
Illuminazione dei viali e nei locali multipiano  
Manutenzione dei manufatti e del verde comune

### **Ambiente e servizi:**

Disponibilità e funzionalità fontanelle  
Disponibilità e funzionalità cassonetti  
Rimozione periodica dei rifiuti  
Numero, ubicazione e pulizia dei servizi igienici

### **Personale:**

Cortesia, competenza e soluzione dei problemi

### **Comunicazione e informazione all'utenza**

**Motivo della visita e livello di soddisfazione per quanto legato all'evento più recente**

## Mystery:

### **Accesso al complesso:**

Visibilità e comprensibilità della segnaletica  
Disponibilità, pulizia e sicurezza dei parcheggi  
Frequenza dei passaggi bus e disponibilità fermate

### **Contatto con personale allo sportello:**

Segnaletica visibile e comprensibile  
Ubicazione e accessibilità  
Decoro uffici  
Tempo di attesa  
Cortesia, competenza e soluzione dei problemi

### **Contatto telefonico:**

Tempo di attesa  
Cortesia, competenza e soluzione dei problemi

### **Contatto Web:**

Tempo di accesso  
Facilità di navigazione  
Chiarezza e completezza delle informazioni

### **Visita all'interno del complesso:**

Segnaletica visibile e comprensibile  
Pulizia dei viali, dei manufatti e del verde pubblico  
Manutenzione delle tombe  
Accessibilità ai loculi alti  
Diffusione e funzionalità delle fontane  
Diffusione, funzionalità dei cassonetti e decoro  
Illuminazione pubblica  
Presenza di personale di sorveglianza  
Diffusione e visibilità delle colonnine SOS  
Diffusione, funzionalità e pulizia dei servizi igienici

## I giudizi overall

I 1.200 intervistati hanno espresso su scala 1-10 un giudizio complessivo di soddisfazione pari a 6,7, in particolare:

	7,7	Laurentino
	6,5	Verano
	6,1	Flaminio

I 30 Mystery su scala 1-4, hanno espresso con un voto medio di 3,2 una percezione "a caldo" generalmente più positiva di quella "a freddo" espressa dagli utenti; in particolare:

	3,4	Laurentino
	3,2	Flaminio
	3,1	Verano

Dalle visite Mystery emerge un quadro generalmente positivo sui fenomeni osservati.

In particolare risultano eccellenti il contatto Web (3,7) e quello telefonico (3,6).

Buono con 3,2 - seppur con un minimo di 2,9 al Verano - il contatto allo sportello probabilmente legato agli interventi di ristrutturazione in corso.

Delle 1200 interviste Face to Face appare soddisfacente l'adeguatezza e il rispetto degli orari e la facilità e disponibilità dei parcheggi.

Rispetto agli altri due complessi, Laurentino emerge come il più apprezzato; cosa da porre in relazione sia alla recente definizione dell'area e al suo costante e visibile sviluppo, sia all'estensione circoscritta che ne permette un'agevole scorribilità.

## Il trend

Rispetto al passato, il 21,6% degli intervistati ha percepito mediamente un miglioramento, il 16,3% un peggioramento, il 54,5% una sostanziale invarianza.

La variazione di trend per singolo complesso cimiteriale è la seguente:

	Verano	Flaminio	Laurentino
<b>Miglioramento</b>	25,3	10,2	42,3
<b>Invarianza</b>	52,0	69,1	53,5
<b>Peggioramento</b>	22,7	20,8	4,2

# Accessibilità



Il giudizio degli utenti CS sull'accessibilità ai cimiteri è generalmente positivo

Gli **orari** sono noti ed apprezzati sia per l'adeguatezza che per il rispetto



Per chi arriva con i **mezzi pubblici** (24,8% in media dei CS), è giudicato inadeguato il numero delle linee e la frequenza delle corse, ed in particolare per Flaminio (5,3 e 4,5) e Laurentino (4,5 e 3,2)



Per chi arriva con i **mezzi propri** (69,5% in media) i giudizi sono positivi per quanto riguarda la facilità di trovare parcheggio (media 8,2), la logistica (8,2) e la sicurezza (7,3).



Giudicate carenti (5,0) le **indicazioni stradali** per raggiungere il Verano



All'interno dei cimiteri, la **raggiungibilità della tomba** viene mediamente giudicata non sufficiente per Verano e Flaminio (5,5 e 6,1) e così la **segnaletica interna** di orientamento che vede Verano e Flaminio al 5,1 rispetto al 7,2 del Laurentino

## Il contatto

L'efficacia del contatto è stata oggetto di specifica analisi da parte dei rilevatori mystery, che hanno trovato e navigato sul sito internet dedicato, chiamato e chiesto informazioni agli URP, individuato l'ufficio all'interno dei cimiteri e chiesto informazioni, alla pari di un qualsiasi utente dei servizi cimiteriali.



Eccellente è stato giudicato dai 30 rilevatori mystery sia il **contatto web** (3,7 su 4) che il **contatto telefonico** (3,6), e ciò sia nei tempi che nella soluzione dei problemi e nella chiarezza delle informazioni



Buono il **contatto personale allo sportello** con un voto medio di 3,2. Leggermente critica la situazione al Verano circa la visibilità della segnaletica (2,2), la comprensibilità (2,5) e l'accessibilità agli uffici (2,6); probabilmente condizionata dai lavori di ristrutturazione in corso.



*"la situazione degli uffici non è buona. Sono tanti e non si capisce dove stanno le varie sezioni. Vi sono cartelli in giro ma sono in formato A4, poco visibili. Gli ambienti sono un poco angusti, alcuni molto rumorosi, in altri ci sono dei lavori in corso. Per avere le informazioni ho dovuto cambiare 3 uffici in due palazzi diversi".*

*"l'ufficio informazioni dell'AMA è in ristrutturazione. L'URP è nascosto e non facile da trovare se non si chiede a qualcuno. Gli addetti avevano il badge identificativo ma non era possibile quantificarne il numero perché dispersi ovunque. Ho ricevuto info sull'ubicazione in una stanzetta in cui c'erano 7 persone stipate".*

*"l'impiegata dell'ufficio, gentile e cortese, è stata in grado di eseguire la ricerca nell'archivio defunti ma non ha saputo indicarmi il percorso da seguire per raggiungere l'ubicazione della tomba da me indicata. Ho chiesto di fornirmi una piantina per meglio orientarmi ma erano sprovvisti. A questo punto l'impiegata ha chiesto aiuto ad un uomo presente in ufficio ma sprovvisto di badge di riconoscimento, e questi mi ha indicato con esattezza il luogo di sepoltura della salma da me cercata. Non è stato facile raggiungere il luogo, perché le segnaletiche non sono chiare. I riquadri (modi di suddivisione dell'area cimiteriale) sono scritti sul marmo, spesso poco visibili e con la dicitura consumata. Ho chiesto aiuto ad un'addetta AMA (aveva divisa e badge) che molto gentilmente mi ha accompagnata fin quasi alla tomba, e se n'è andata solo quando ha capito che era chiaro per me il posto da raggiungere".*

## La visita all'interno del complesso: la sicurezza



La **sicurezza** è il tema più sentito e vissuto dagli utenti CS con criticità ed in particolare nei due complessi del Flaminio e del Verano.

La **sensazione di sicurezza** è infatti, fatto salvo il Laurentino con 7,5, giudicata critica per il Flaminio con 5,2 e fortemente critica per Verano con 4,4.

I principali motivi del disagio sono riconducibili alle seguenti percezioni:

- a) carente **sorveglianza delle tombe dai furti** con 5,3 al Flaminio e 3,9 al Verano
- b) scarso e quindi molto critico il **numero del personale interno** (3,0) e la sua **riconoscibilità** (3,6)
- c) insufficienti le **colonnine SOS** al Flaminio (3,5) e mediamente scarsa l'**illuminazione dei viali** (giudicata critica in tutti e tre i cimiteri con media 4,8)
- d) carente l'**illuminazione dei locali multipiano** (5,2 al Verano e 5,9 al Flaminio)



Anche i rilevatori mystery confermano le criticità evidenziate dagli utenti CS con una votazione media di 1,3 su 4 sulla sorveglianza e di 2,1 sulla illuminazione pubblica

## La visita all'interno del complesso: le parti comuni



A parte il Laurentino, dove la **manutenzione dei manufatti e del verde comune** viene giudicata positivamente (7,8 e 8,2 rispettivamente), la situazione risulta critica negli altri due complessi per quanto concerne la manutenzione dei manufatti (5,3 Flaminio e 5,6 Verano), e, limitatamente al Flaminio con 5,7 per la manutenzione del verde comune



I rilevatori mystery esprimono giudizi positivi in tutti i complessi visitati sulla manutenzione delle parti comuni (3 su 4 per la pulizia dei viali, 3,4 per i manufatti e 3,2 per il verde)

Critico per gli utenti CS il **numero dei luoghi di sosta** e la loro **distanza dalle tombe** (media rispettivamente pari a 4,6 e 4,7)



Appena sufficiente al Laurentino è stata giudicata dagli utenti **l'accessibilità ai loculi posizionati in alto** (6,3), mentre decisamente critico appare il giudizio per Verano e Flaminio rispettivamente valutati con 5,1 e 5,3

## La visita all'interno del complesso: servizi idrici, igienici e rifiuti



Per quanto concerne le **fontanelle** per la distribuzione idrica il livello di soddisfazione è mediamente soddisfacente (7,0 per il numero e 6,5 per il loro funzionamento).  
Leggermente critico il giudizio sul funzionamento al Verano (5,8).



Il livello di pulizia dei **servizi igienici** è insoddisfacente in tutti i cimiteri (5,3 in media) e così la loro funzionalità (5,8). Considerata carente al Verano anche la quantità e la collocazione logistica.



Per quanto concerne la situazione della **rimozione rifiuti**, è giudicata dagli utenti generalmente positiva:

- la compatibilità dei raccoglitori con l'ambiente (7,7)
- la loro funzionalità (7,1)
- la numerosità (7,1)
- la periodicità di rimozione dei rifiuti (7,1)

Anche i rilevatori mystery confermano le percezioni espresse dagli utenti sia in positivo sulla fornitura idrica e raccolta rifiuti che in negativo sulla pulizia dei servizi igienici (voto medio di 2,3 su 4)

## Verbatim critici relativi al percorso interno

### Verano:

" la **navetta** passa ogni 15'. La navetta è comoda ma non accessibile a persone con deficit motori"

" alle **fermate** del bus interno non ci sono gli orari di passaggio"

" il **parcheggio** lato scalo San Lorenzo è piuttosto sporco e trasandato. Intorno ai fiorai, nel parcheggio adiacente, c'è molta immondizia"

" **illuminazione** quasi inesistente, pochi lampioni nei viali, condizioni igieniche scarse, più accurate nelle zone più in vista"

" vi sono **addetti** soltanto agli ingressi carrabili per regolare l'afflusso ed il deflusso delle auto. Chiunque poteva accedere con la vettura. Alcuni **WC** non sono segnalati, non hanno carta igienica"

" la caratteristica di questo cimitero è la poca chiarezza della **segnaletica** che indica i percorsi all'interno del cimitero, direi quasi assenti, tranne che la segnaletica che indica l'uscita"

" si nota l'assenza di **punti informativi**; la distribuzione di una mappa che riporti, data la natura monumentale del cimitero, anche la posizione di tombe di personaggi illustri"

" l'aspetto generale è buono ma alcuni punti risultano molto carenti, ad esempio la **segnaletica** risulta ridicola rispetto alla grandezza del luogo"

### Flaminio:

" mi hanno detto che ci sono molti **scippi** all'interno del cimitero"

" si evince una condizione di **insicurezza**. All'interno potrebbero derubarti"

" il **parcheggio** sito alla stazione Montebello è piuttosto lontano e pieno di auto (pendolari?) "

" non ho visto **addetti alla sorveglianza**. **Una colonnina SOS** solo al capolinea dell'autobus. Molti **bagni**, ma poco puliti e sprovvisti di carta igienica"

" la **segnaletica** è piccola. A qualche **cassonetto** manca il coperchio. Non c'è **personale** da nessuna parte. Le **colonnine** sono poche e sono presenti solo in alcuni grandi viali. Le **scale** sono trascurate e pesanti"

" i **lampioni** non sono sufficienti. Non ho incontrato alcun **addetto alla sorveglianza** e la presenza di **cassonetti** è insufficiente. I **bagni** sono in prefabbricato, scarse le condizioni igieniche"

" tra i tre cimiteri è quello tenuto peggio, forse per l'elevata estensione. I **bagni** sono sporchi, le **aiuole** poco curate e pochi i **cassonetti**"

" solo due note veramente negative: mancanza di **illuminazione** (indispensabile data la grandezza del cimitero) e mancanza di **colonnine SOS**"

" la **segnaletica** è gigantesca quindi risulta molto visibile ma di difficile comprensione. Ci sono delle lettere puntate gigantesche ma non c'è una legenda e quindi non si capisce niente. Nel complesso è abbastanza pulito"

" di **colonnine SOS** ne ho localizzate tre, e tutte ben visibili, ma non ho notato alcun tipo di **sorveglianza**"

### Laurentino

" i **lampioni** non sono sufficienti e molti **cassonetti** non sono in buone condizioni. I **bagni** sono in scarse condizioni igieniche e sprovvisti di carta igienica"

" i **cartelli** che indicano quali zone sono servite dal parcheggio sono piccoli. Non ci sono praticamente **alberi** né aiuole. Alcuni **cassonetti** un po' pieni"

" manca la carta igienica nei **bagni**. Non vi è traccia di **illuminazione**, tranne all'inizio dove ci sono gli uffici. Le strade sono asfaltate da poco. Ottima impressione complessiva"

" unica nota dolente **l'illuminazione interna**"

" non vi è traccia di **illuminazione** tranne all'inizio dove ci sono gli uffici"

## Comunicazione e informazione per l'utenza



Scarsa la diffusione e la conoscenza delle informazioni



Buona la chiarezza delle informazioni

Solo il 7,3% degli intervistati ha dichiarato di conoscere il **foglio informativo AMA**

Mentre al Verano il principale canale di conoscenza è la distribuzione all'ingresso, al Flaminio e al Laurentino diventa la personale richiesta ai locali uffici Ama.

Il giudizio sulla chiarezza delle informazioni contenute è buono, posizionandosi sul 7,1.

Per quanto concerne il **Sito Internet** la conoscenza scende al 5,4% e la fonte è per l'82% degli intervistati la ricerca personale in Internet.

6,7 su 10 è il voto medio sulla chiarezza delle informazioni esposte.

## Motivo della visita e giudizio basato sul ricordo dell'evento più recente

Circa l'81% degli intervistati ha dichiarato di aver effettuato la visita ad un familiare defunto, la cui sepoltura è avvenuta prevalentemente in epoca più recente al Laurentino (60,8% dopo il 2005) e in anni più remoti per il Verano (32,5% prima del '96).

I servizi più utilizzati sono riferiti alla tumulazione (71,5%) e all'inumazione (25,9%).

Il livello di insoddisfazione basato sul ricordo dell'evento vissuto più recentemente, si posiziona su un valor medio del 19,5%, fortemente influenzato dal 36% rilevato al Verano.



Riguardo al Verano, per l'utenza CS il principale **motivo di insoddisfazione** è dovuto per il 72,2% dei casi, ai tempi di attesa per la sepoltura

## Mapa di importanza

Tramite un modello regressivo multivariato applicato sui singoli aspetti del servizio, sono stati individuati i fattori che maggiormente contribuiscono alla soddisfazione complessiva dell'utente.

### VERANO:

Tra le priorità emerge il miglioramento della segnaletica interna.

Riguardo al personale riscontriamo che la numerosità rientra tra gli aspetti critici. Questo fattore è correlato alla loro riconoscibilità migliorando questo aspetto in conseguenza potrebbe migliorare l'altro.

Tra gli aspetti legati alla numerosità del personale è collegata la sensazione di sicurezza all'interno del presidio, che rientra sempre nelle criticità.

Gli aspetti riguardanti i servizi igienici sono ritenuti critici; anche loro rientrano, in caso di interventi migliorativi, tra quelli che dovranno essere affrontati tra i primi.

## FLAMINIO:

Le prime priorità che emergono sono la segnaletica interna e la manutenzione delle parti pubbliche e del verde.

Gli aspetti critici che potrebbero accentuare altri aspetti, quali la manutenzione delle parti pubbliche, il verde comune e la sicurezza dei visitatori sono la numerosità del personale interno e la sua riconoscibilità.

Fattori aggravanti della sensazione di sicurezza percepita dall'utente potrebbero essere individuati negli aspetti riguardanti le colonnine SOS e l'illuminazione dei viali.

Per i servizi igienici notiamo come sia priorità la funzionalità del servizio e in conseguenza la loro pulizia. La numerosità e la distanza dei servizi igienici non rientrano tra gli aspetti su cui bisogna intervenire.

Altri fattori che meritano interventi sono individuati nella numerosità e nella distanza dei luoghi di sosta. Il primo aspetto è correlato al secondo, intervenendo sul primo migliora anche il secondo aspetto.

## LAURENTINO:

I fattori su cui intervenire sono ben evidenti. La criticità riguarda il raggiungimento del cimitero con bus, derivante dai fattori "numerosità delle linee", "frequenza delle corse" e "vicinanza delle fermate".

All'interno del presidio, le criticità che emergono sono la distanza dei luoghi di sosta e la loro numerosità. Questi aspetti sono fortemente correlati, migliorando la numerosità (non intensificando le soste esistenti) di conseguenza migliora anche il primo.

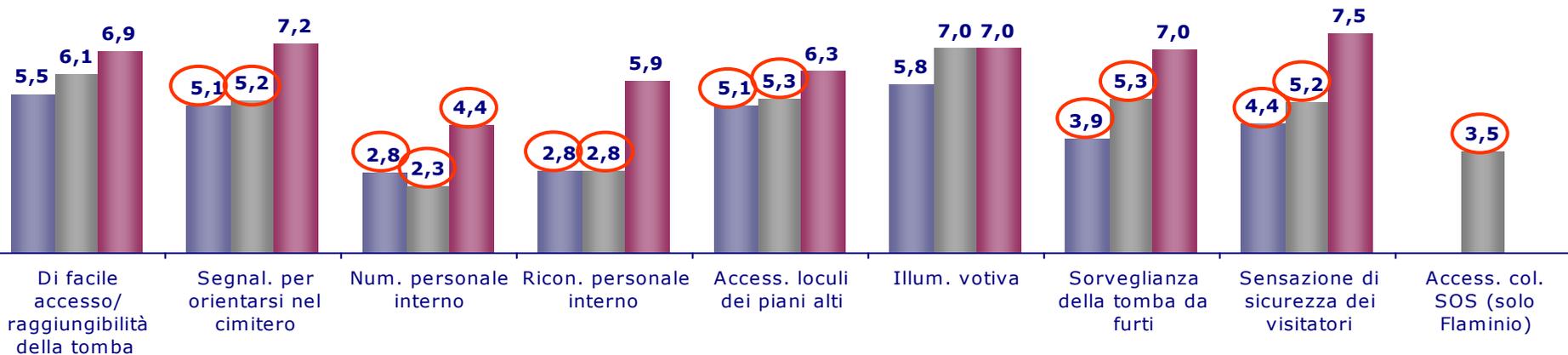
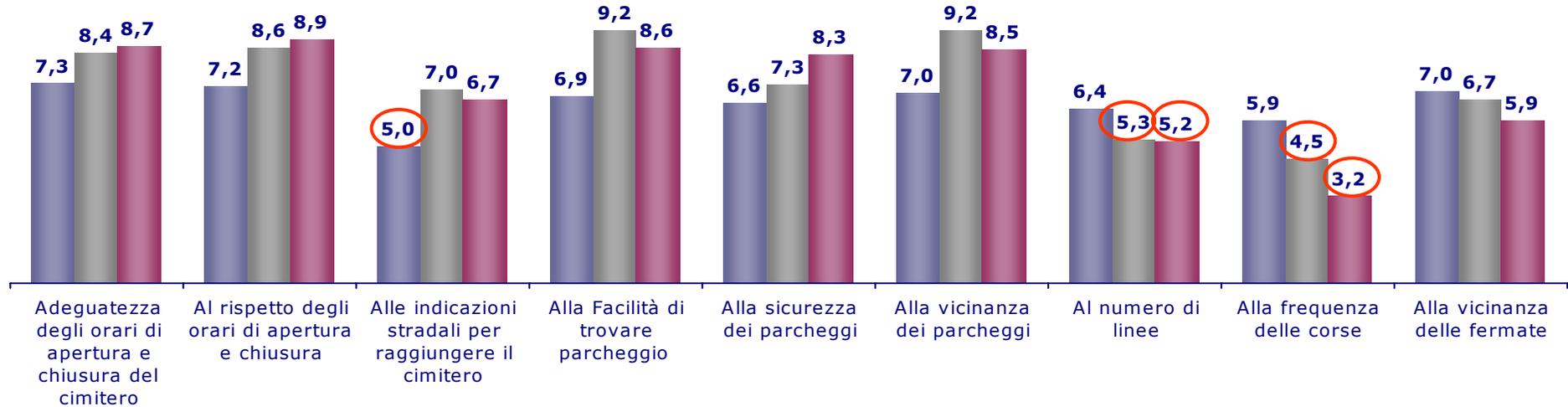
I servizi igienici pur essendo adeguati in termini di numerosità e funzionalità, risultano carenti nella pulizia.

Nonostante la sensazione di sicurezza percepita dagli utenti può essere ritenuta un punto di forza di questo presidio, notiamo che la numerosità del personale interno è ritenuta critica.

# **Grafici di dettaglio rilevazioni F2F (votazione utenti 1-10)**

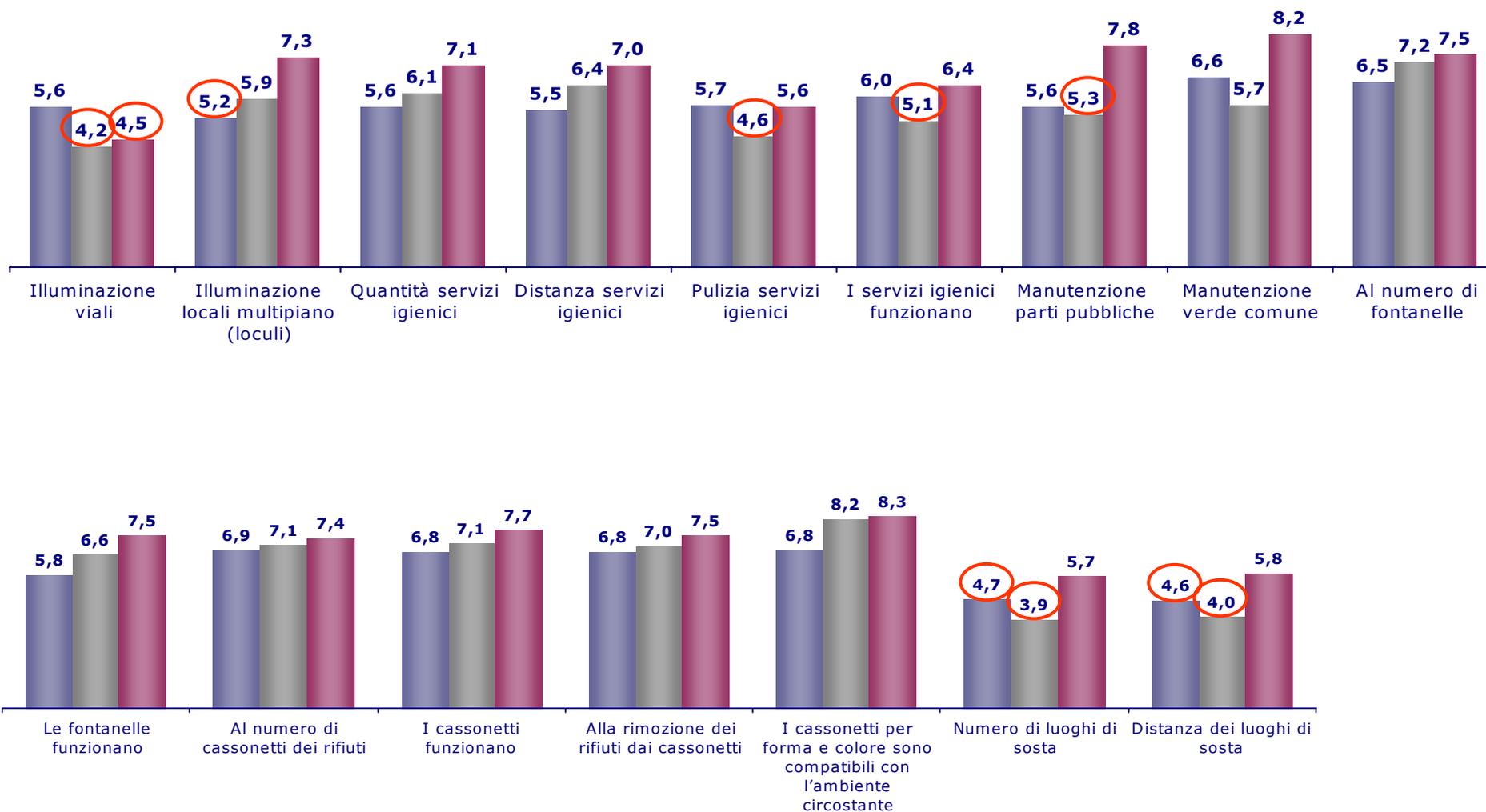
**F2F - Analisi dei singoli servizi erogati. Confronto tra i presidi**  
(Voto Medio 1 - 10)

Verano Flaminio Laurentino

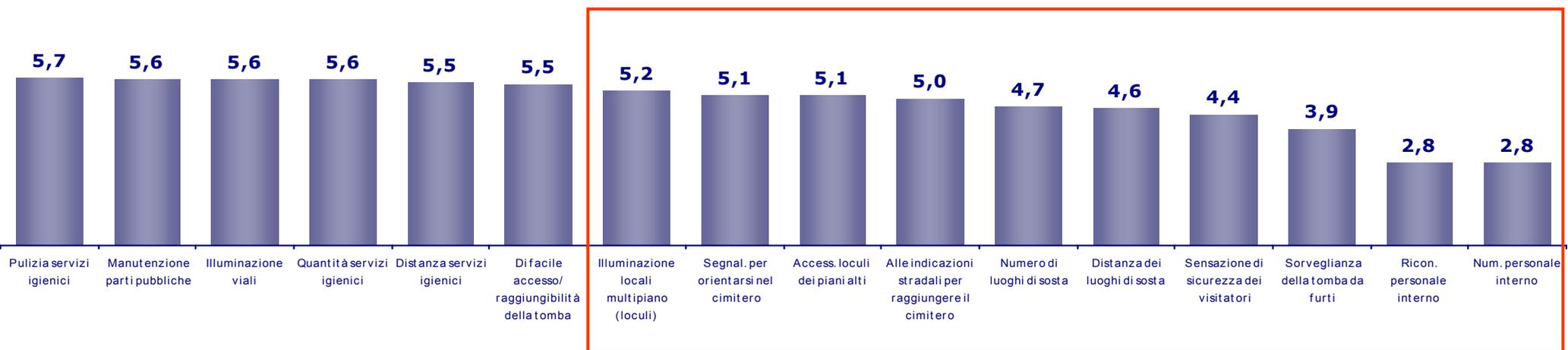
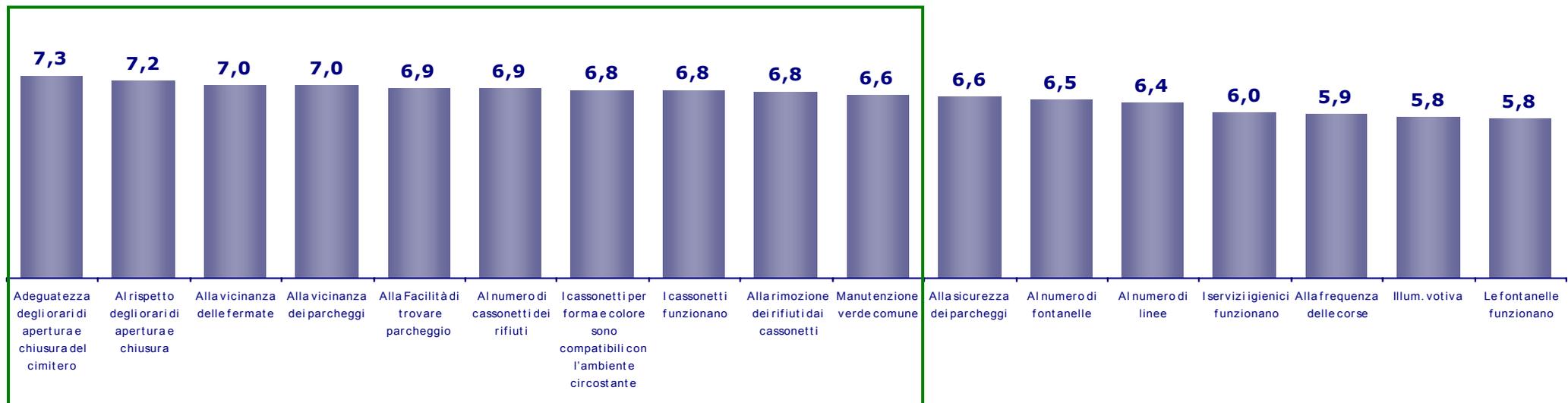


## F2F - Analisi dei singoli servizi erogati. Confronto tra i presidi (Voto Medio 1 – 10)

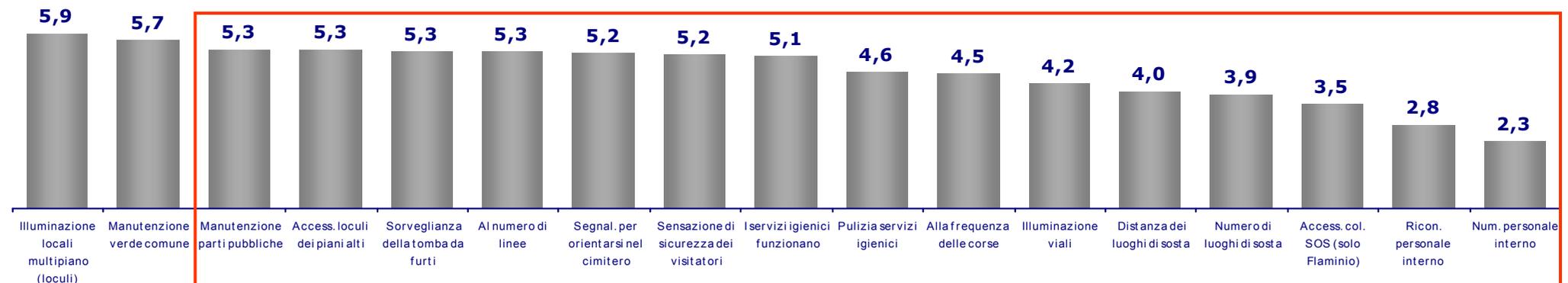
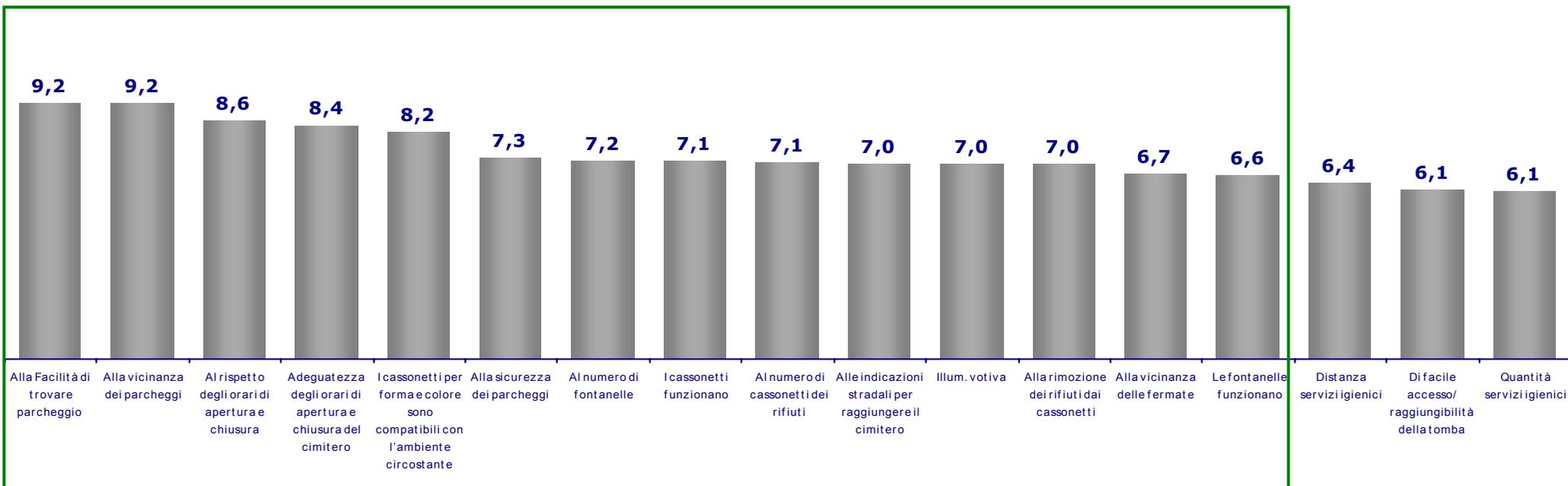
Verano Flaminio Laurentino



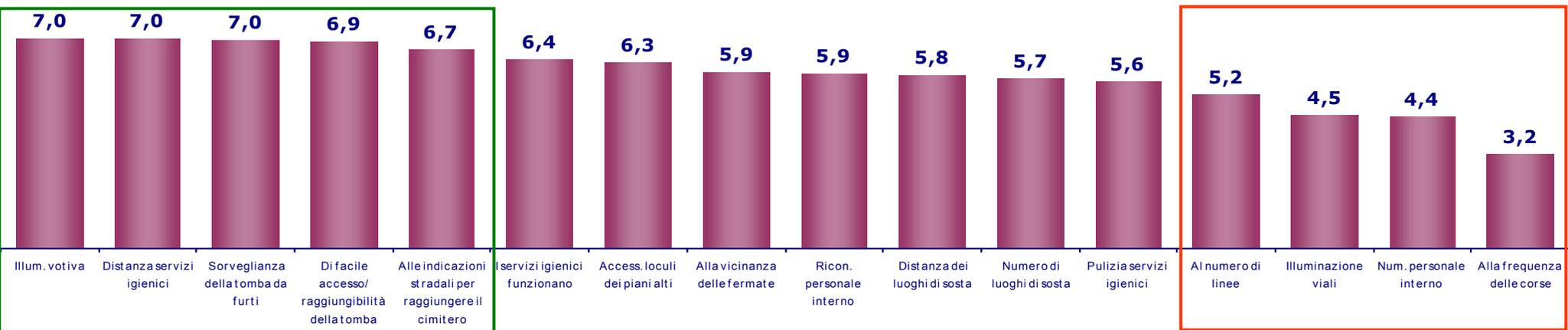
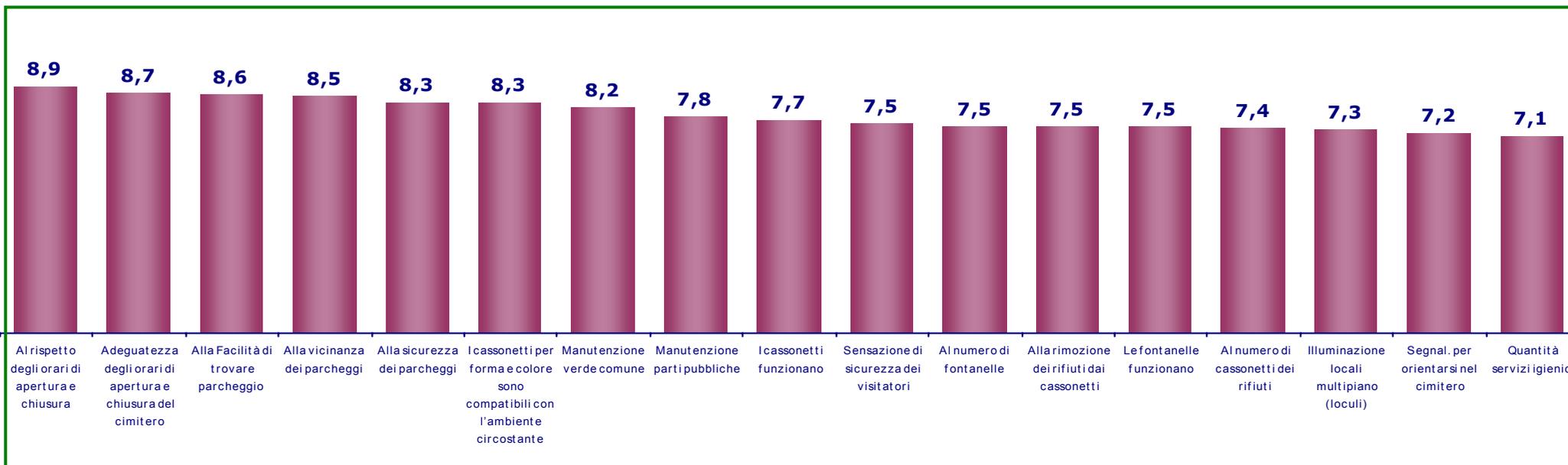
## Analisi dei servizi erogati - VERANO



## Analisi dei singoli servizi erogati - FLAMINIO



## Analisi dei singoli servizi erogati - LAURENTINO



## Analisi dei servizi erogati

Servizio	Verano				Flaminio				Laurentino			
	1-3	4-5	6-7	8-10	1-3	4-5	6-7	8-10	1-3	4-5	6-7	8-10
Adeguatezza degli orari di apertura e chiusura del cimitero	0,3	4,4	63,9	31,4	1,6	1,9	18,1	78,5	0,4	3,1	14,7	81,8
Al rispetto degli orari di apertura e chiusura	0,3	1,9	73,3	24,4	0,3	0,9	18,5	80,3	0,5	1,0	13,5	85,0
Alle indicazioni stradali per raggiungere il cimitero	24,2	35,8	28,1	11,9	5,1	8,9	50,1	35,8	6,3	28,4	25,7	39,6
Alla Facilità di trovare parcheggio	2,2	16,7	53,3	27,9	0,3	1,6	7,0	91,2	0,0	0,4	14,8	84,7
Alla sicurezza dei parcheggi	4,7	24,4	44,7	26,2	6,3	13,6	28,1	52,0	0,9	3,5	12,7	82,9
Alla vicinanza dei parcheggi	1,1	13,3	59,0	26,6	0,0	2,7	8,1	89,2	0,0	0,4	15,4	84,2
Al numero di linee	3,9	20,1	57,0	19,0	21,6	29,5	37,5	11,4	28,8	23,8	27,5	20,0
Alla frequenza delle corse	5,1	31,5	53,9	9,6	36,4	27,3	26,1	10,2	58,2	22,8	10,1	8,9
Alla vicinanza delle fermate	2,2	7,8	58,7	31,3	6,9	16,1	40,2	36,8	12,5	25,0	38,8	23,8
Di facile accesso (assenza di barriere architettoniche) per raggiungere (disabili o anziani) la tomba	24,2	25,8	32,0	18,0	8,9	34,1	35,3	21,7	3,8	18,4	36,5	41,3
Alla segnaletica utile per orientarsi nel cimitero	20,9	43,6	23,5	12,1	19,7	28,9	40,8	10,7	3,9	12,3	27,4	56,5
Alla numerosità di personale interno al cimitero	64,5	26,1	6,9	2,5	76,3	16,4	6,4	0,9	33,2	33,2	23,7	9,8
Alla riconoscibilità del personale interno del cimitero	65,8	24,3	7,9	2,0	66,4	16,7	13,2	3,7	16,7	32,7	23,9	26,7
Alla accessibilità ai loculi posti nei piani alti (scalette ecc.)	20,8	42,2	26,8	10,2	17,9	32,2	41,2	8,7	11,6	18,3	39,6	30,5
All'illuminazione votiva	5,5	30,6	51,9	12,0	3,8	13,5	41,3	41,3	12,0	5,8	21,2	60,9
Alla sorveglianza della tomba da furti (furto fiori, dotazioni...)	50,0	26,1	11,1	12,7	25,9	23,6	27,3	23,2	7,2	10,3	34,6	47,9
Alla sensazione di sicurezza dei visitatori	36,0	38,3	11,9	13,9	25,4	24,1	31,2	19,4	1,3	5,4	35,1	58,2
All'accessibilità colonnine SOS (solo Flaminio)	62,0	16,1	13,3	8,6								
All'illuminazione dei viali	3,9	36,7	57,4	2,0	39,1	32,9	25,1	2,9	43,6	24,5	21,3	10,6
All'illuminazione dei locali multipiano (loculi)	7,0	54,0	35,2	3,7	10,7	24,8	48,1	16,4	1,2	12,2	41,5	45,1
Alla quantità dei servizi igienici	9,7	40,8	38,5	11,0	9,0	20,0	53,2	17,8	2,2	18,6	30,8	48,4
Alla distanza dei servizi igienici	12,5	38,2	37,1	12,2	7,3	19,9	50,0	22,8	2,5	17,9	36,6	43,0
Alla pulizia dei servizi igienici	17,7	32,8	30,7	18,8	29,5	29,2	37,7	3,6	16,8	30,7	26,7	25,7
I servizi igienici funzionano	13,5	33,4	29,7	23,3	18,2	31,0	46,2	4,6	8,0	19,4	43,8	28,9
Alla manutenzione delle parti pubbliche	9,2	34,6	46,9	9,4	19,8	26,1	41,0	13,1	2,0	6,8	23,0	68,2
Alla manutenzione del verde comune	1,6	12,7	64,8	20,9	18,9	17,3	45,5	18,2	0,4	3,3	21,2	75,1
Al numero di fontanelle	3,8	21,9	51,2	23,0	2,0	9,6	50,3	38,0	2,0	7,7	33,1	57,2
Le fontanelle funzionano	15,0	28,9	38,9	17,2	6,3	20,1	43,8	29,9	2,4	9,8	32,3	55,6
Al numero di cassonetti dei rifiuti	1,3	14,7	55,1	28,8	4,5	9,3	46,5	39,7	1,7	10,4	28,1	59,9
I cassonetti funzionano	1,6	15,2	56,0	27,2	2,2	8,8	49,4	39,6	0,3	3,7	36,5	59,5
Alla rimozione dei rifiuti dai cassonetti	1,8	18,9	51,1	28,2	4,5	10,2	48,8	36,6	1,7	10,5	34,9	52,9
I cassonetti per forma e colore sono compatibili con l'ambiente circostante	0,7	15,6	59,3	24,3	0,9	5,2	31,4	62,4	0,3	1,0	23,9	74,7
Numero di luoghi di sosta	23,0	32,6	41,7	2,6	45,7	29,9	20,5	3,9	13,4	33,8	27,6	25,2
Distanza dei luoghi di sosta	22,5	35,4	40,2	1,9	45,0	30,7	18,9	5,5	12,5	33,2	28,4	26,0

**Introduzione metodologica.**  
**Modello di una mappa di importanza**

## Modello di una mappa di importanza

Contributo alla soddisfazione complessiva (importanza)



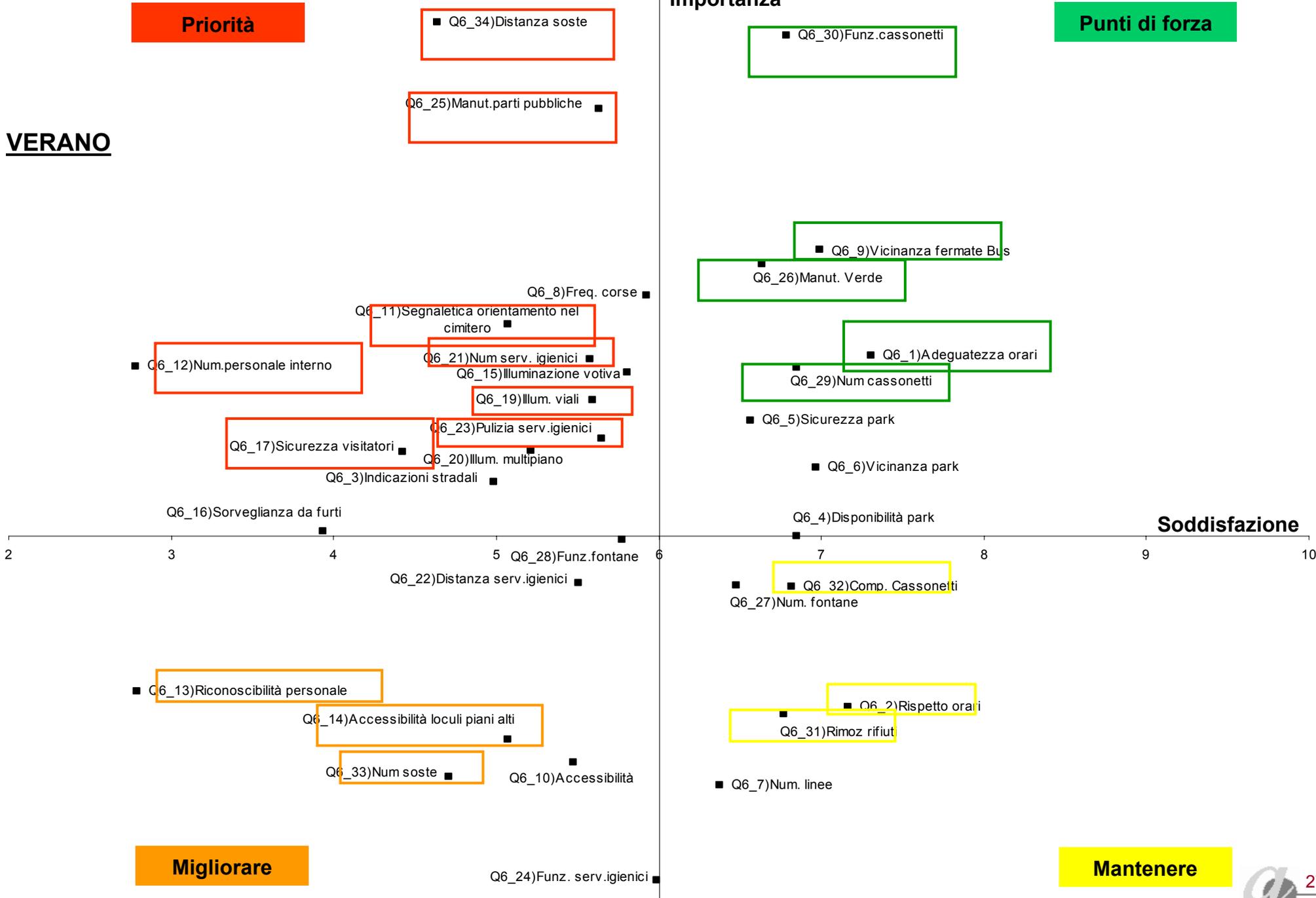
Soddisfazione per il singolo aspetto

**Priorità**

**Importanza**

**Punti di forza**

**VERANO**

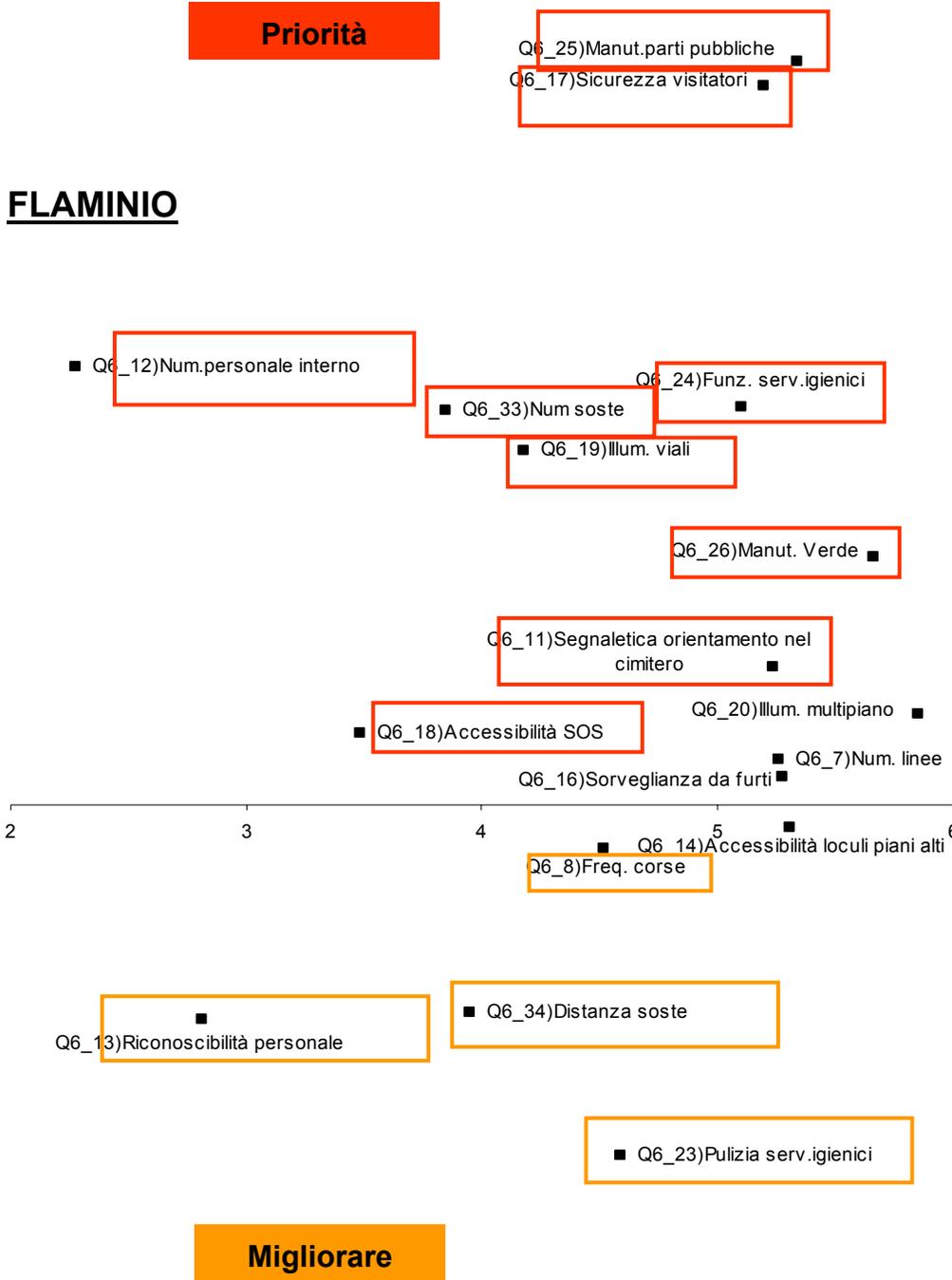


**Migliorare**

**Mantenere**

**Priorità**

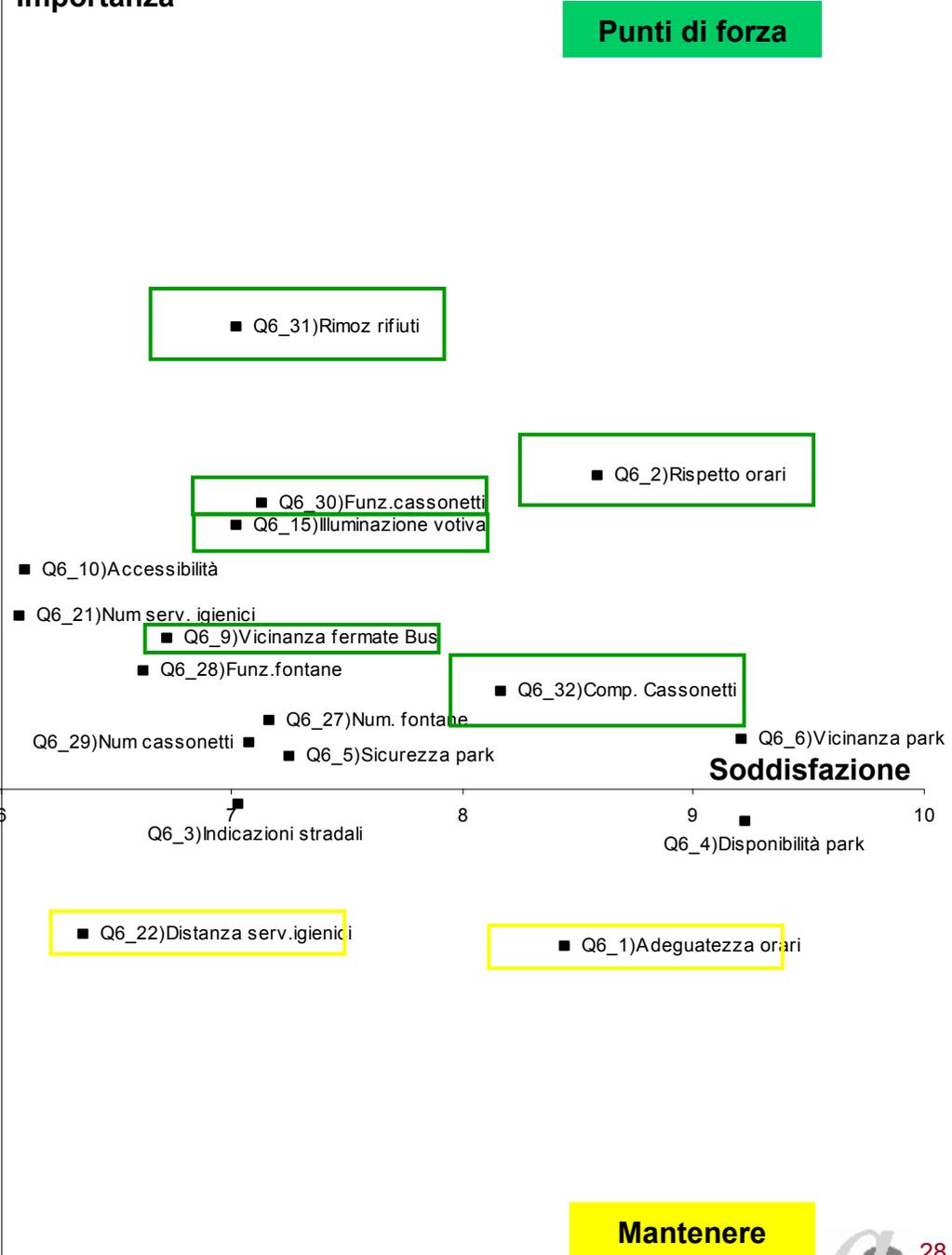
**FLAMINIO**



**Migliorare**

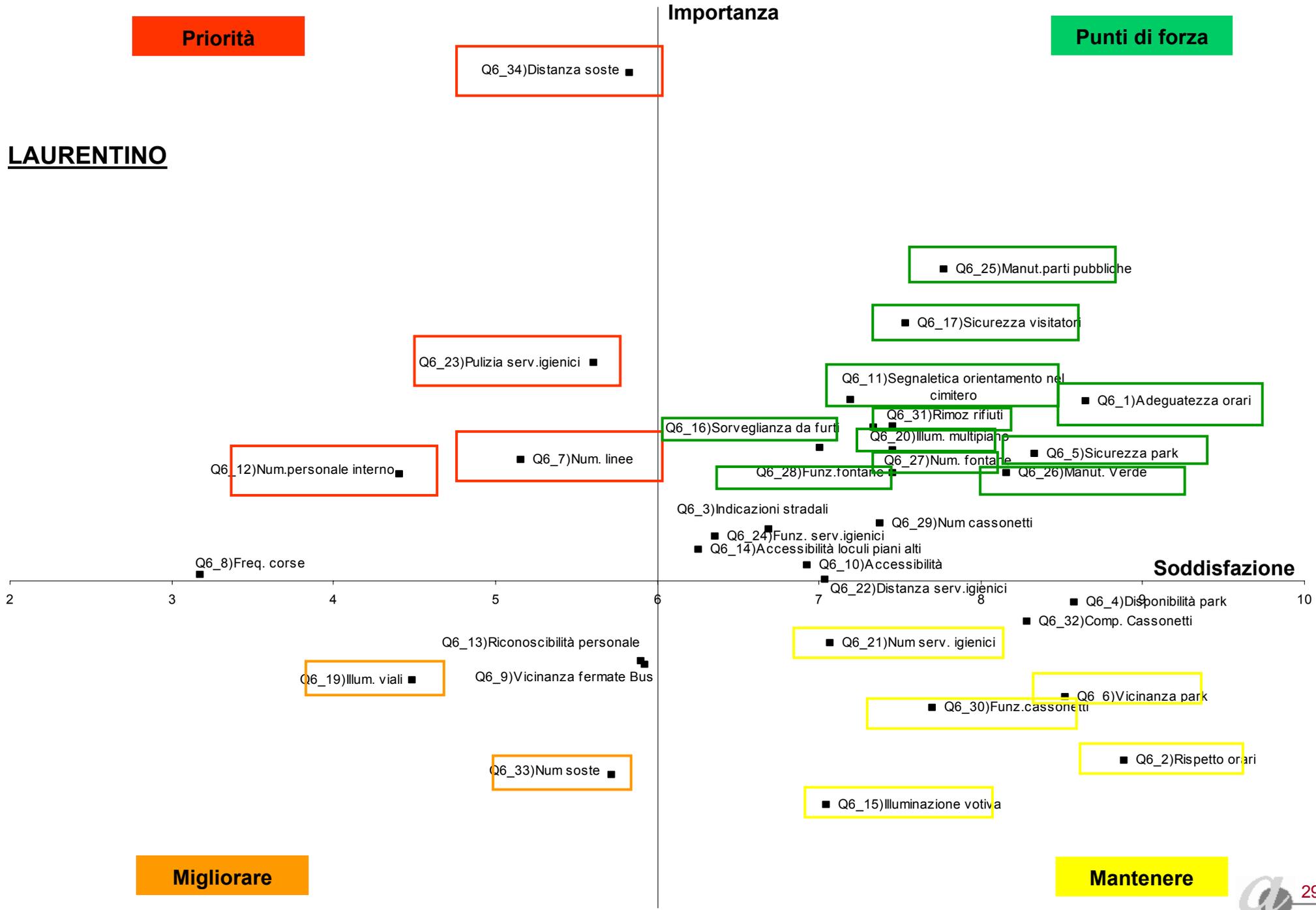
**Importanza**

**Punti di forza**



**Mantenere**

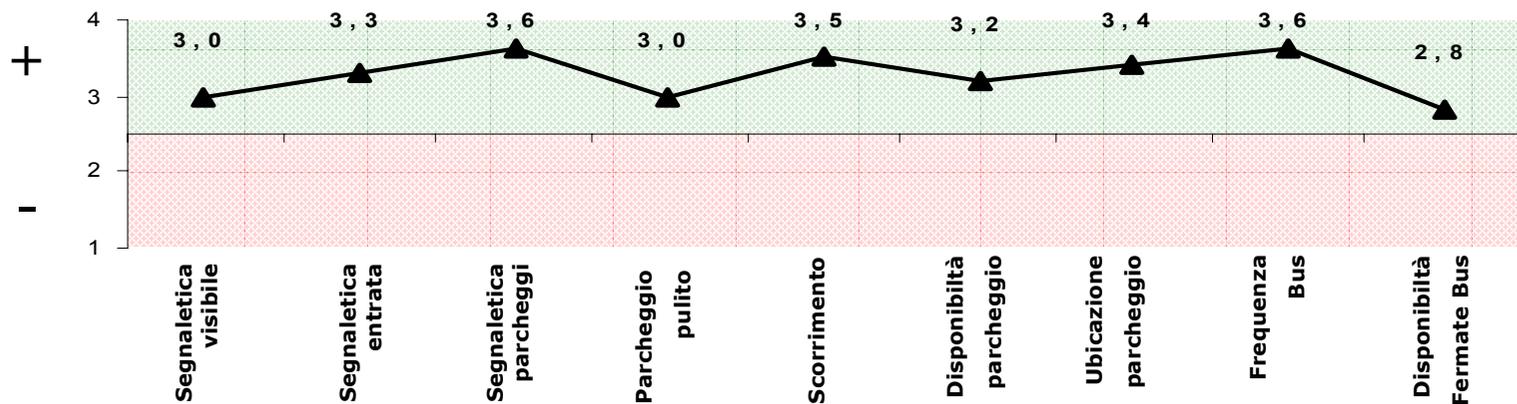
**LAURENTINO**



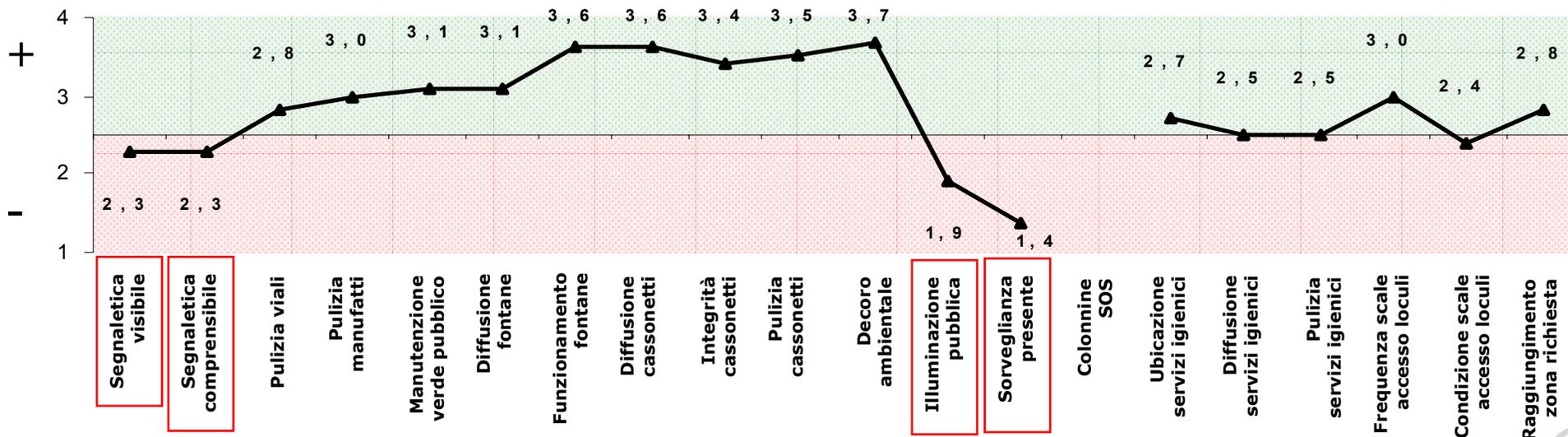
# **Grafici di dettaglio rilevazioni Mystery (votazione rilevatori 1-4)**

# VERANO

## Sezione A - ACCESSO AL COMPLESSO CIMITERIALE

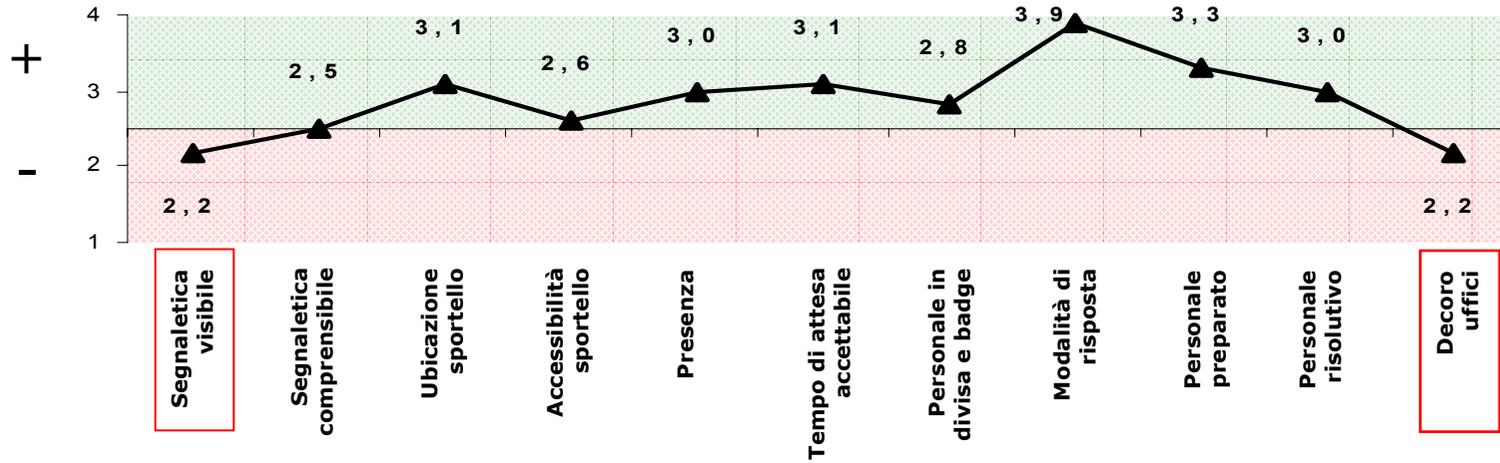


## Sezione E - VISITA ALL'INTERNO DEL COMPLESSO CIMITERIALE

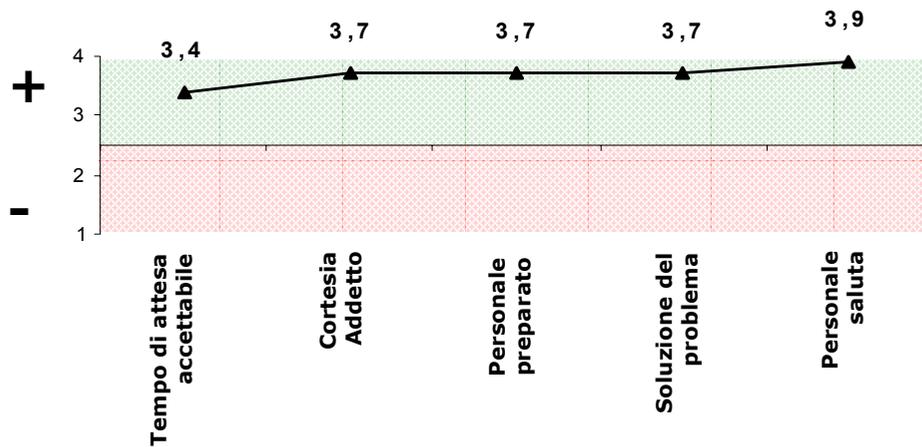


# VERANO

Sezione B – Sportello AMA – Contatto di Persona

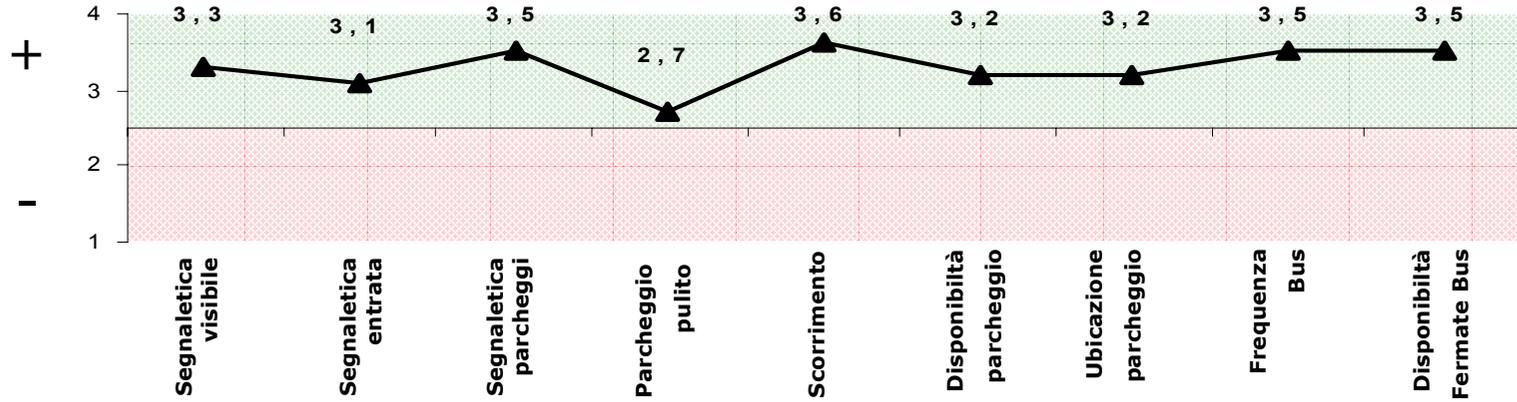


Sezione B – Sportello AMA – Contatto Telefonico

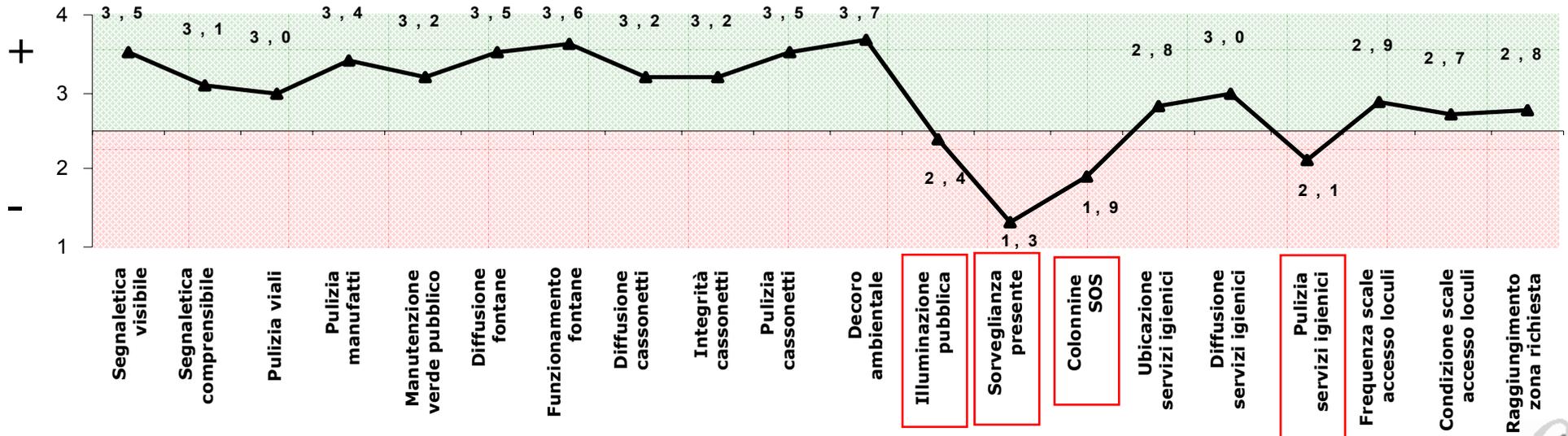


# FLAMINIO

Sezione A - ACCESSO AL COMPLESSO CIMITERIALE

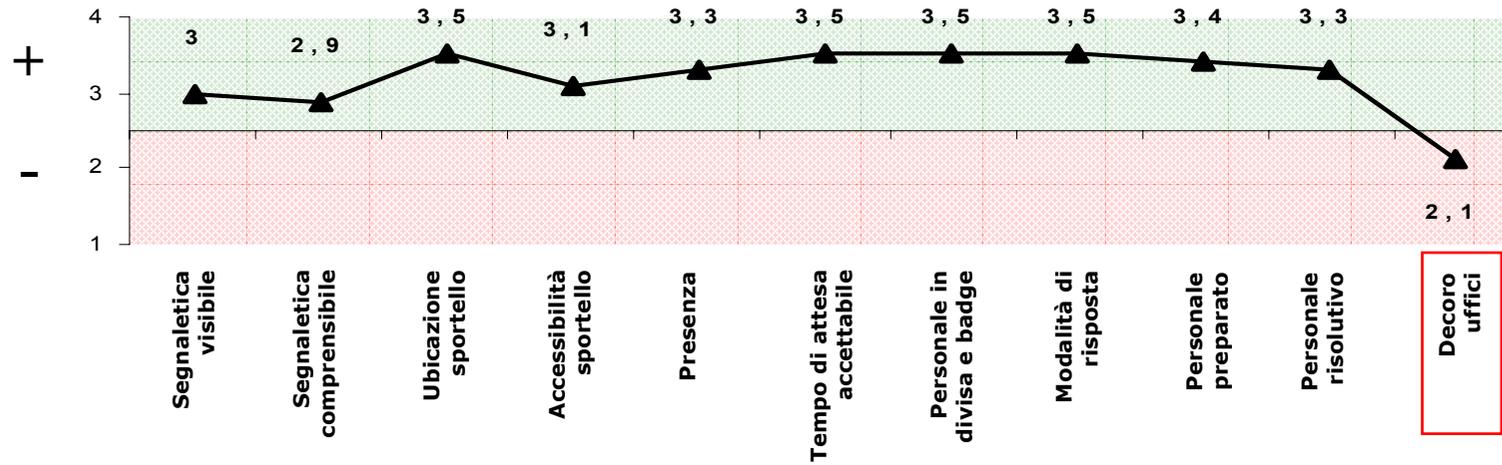


Sezione E - VISITA ALL'INTERNO DEL COMPLESSO CIMITERIALE

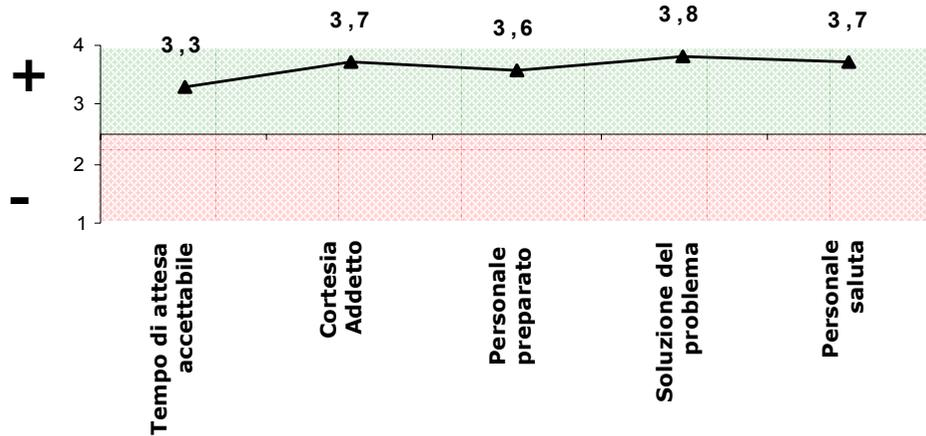


# FLAMINIO

Sezione B – Sportello AMA – Contatto di Persona

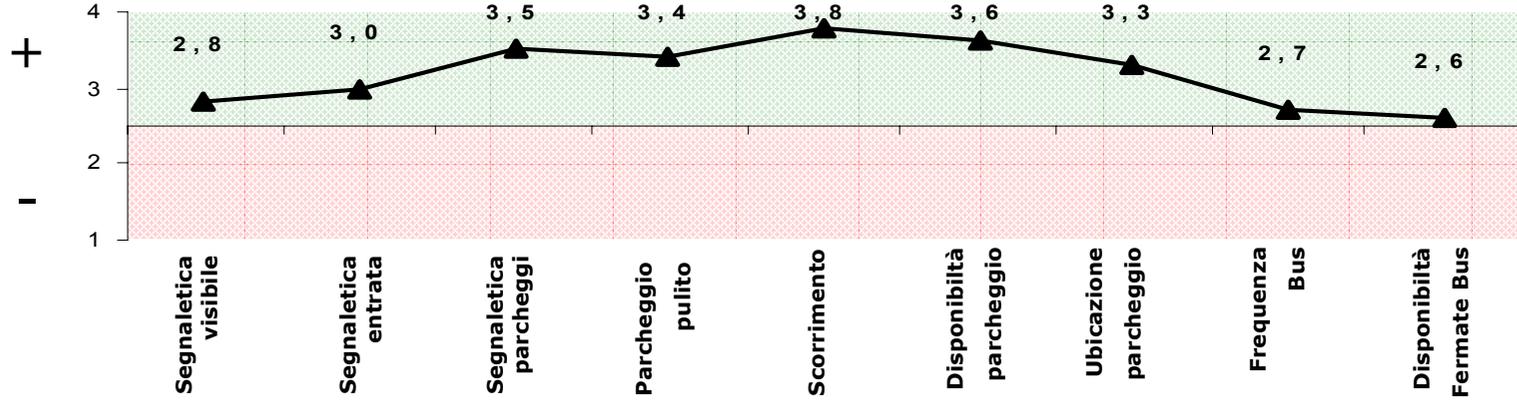


Sezione B – Sportello AMA – Contatto Telefonico

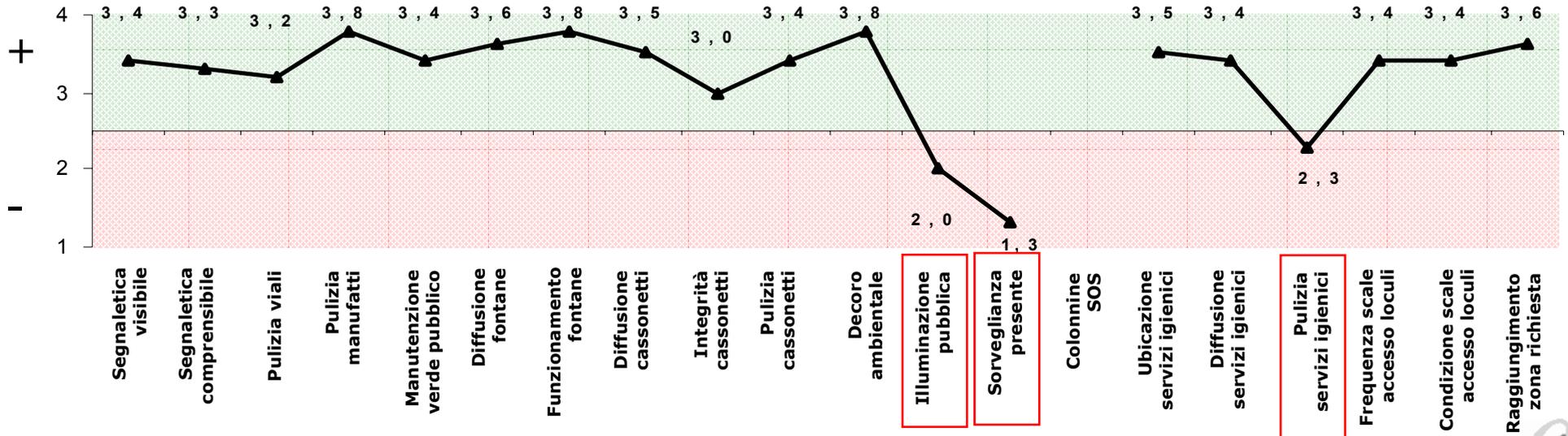


# LAURENTINO

Sezione A - ACCESSO AL COMPLESSO CIMITERIALE

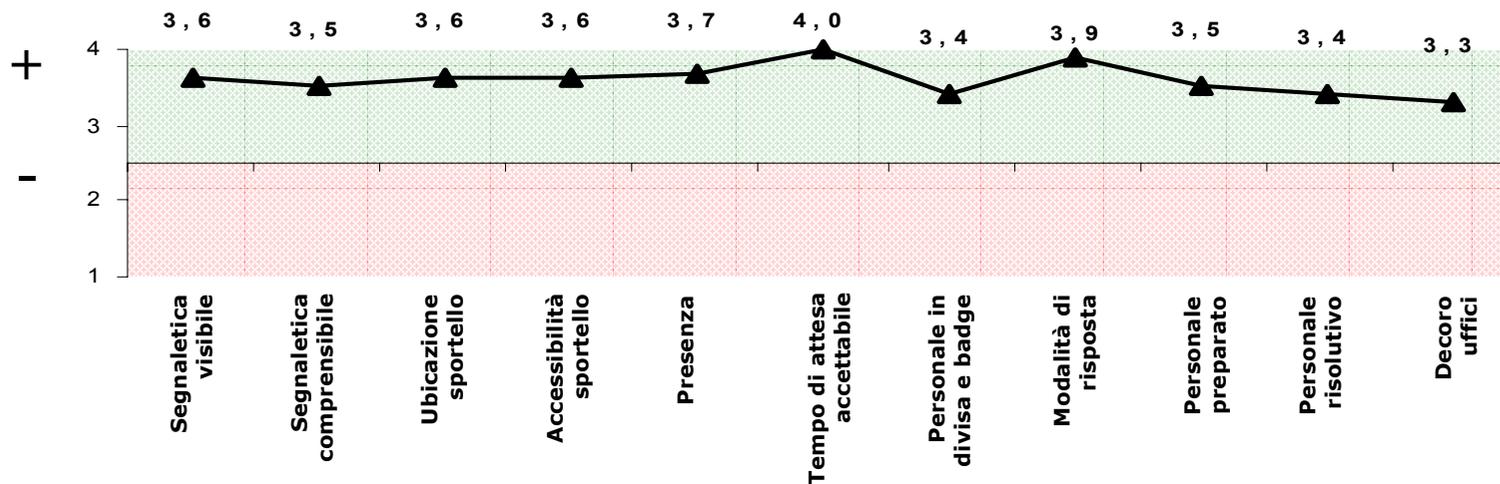


Sezione E - VISITA ALL'INTERNO DEL COMPLESSO CIMITERIALE

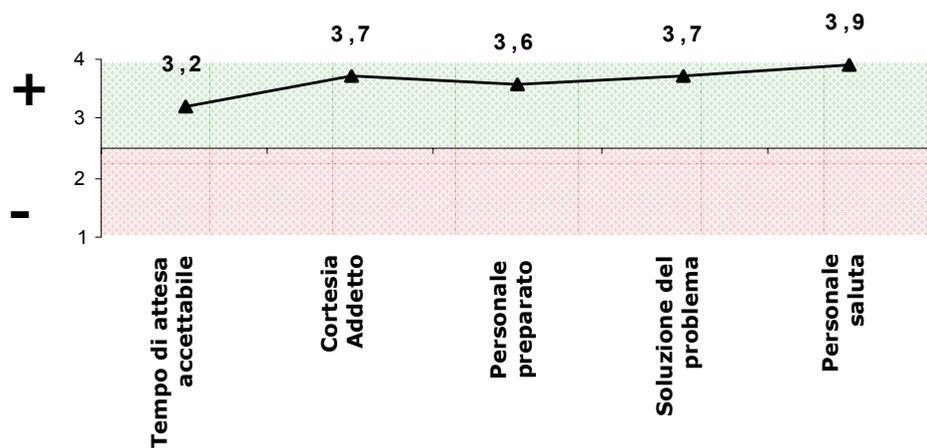


# LAURENTINO

## Sezione B – Sportello AMA – Contatto di Persona



## Sezione B – Sportello AMA – Contatto Telefonico



**Paolo Leon**

*Presidente*

**Claudio Santini**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma  
è stata istituita dal Consiglio Comunale con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia