

La connettività nel mondo funerario

Un'esperienza su cui riflettere

di Laura Sibilla (*)

Connettività è probabilmente uno dei sostantivi più attuali e sfruttati del nostro tempo. Sfogliamo giornali e riviste e apprendiamo che il successo di questa o quell'impresa o iniziativa è direttamente proporzionale alla capacità di connettere e collegare soggetti e realtà eterogenee.

Ma cosa significa connettività?

Connettivo, ci insegna il Devoto-Oli, è ciò che realizza o mette in evidenza un funzionale rapporto di parti; connettere significa dunque unire, collegare, congiungere, creare canali di comunicazione veloce e sicura tra due o più soggetti interessati.

"Connettere il mondo" è diventata la scommessa del 2000, soprattutto nel campo delle telecomunicazioni. Pensate di quanto sono aumentate, in questi ultimi anni, le nostre possibilità di "collegamento" con altre realtà da quando abbiamo iniziato ad utilizzare i primi fax, possibilità che è stata enormemente rafforzata dall'informatica con l'installazione dei primi rudimentali dispositivi di comunicazione modem, fino ad arrivare alla creazione e consolidamento delle reti territoriali mondiali di internet.

Finalmente è oggi possibile comunicare in tempo reale con un soggetto che risiede all'altro capo del mondo senza doversi necessariamente spostare o senza dover movimentare della carta.

Ma in quale modo queste innovazioni possono essere portate all'interno del mondo funebre e cimiteriale?

La complessità della struttura funebre e cimiteriale, formata da una pluralità di soggetti diversi che intervengono nello stesso processo, si presta particolarmente all'approccio con le procedure informatiche associate alle telecomunicazioni. Gli attori di un funerale come ben sappiamo sono numerosi: lo Stato Civile, il medico, il medico necroscopo, l'Ospedale, l'impresa di onoranze funebri, l'Ufficiale di Stato Civile, il gestore/concessionario dei trasporti funebri, il parroco, il Cimitero, il Crematorio. Tutti questi soggetti operano, in un breve spazio di tempo, assolvendo compiti diversi e producendo atti interallacciati tra loro, per arrivare ad un unico fine: la sepoltura del defunto.

Il processo inizia con la morte di un soggetto che immediatamente comporta l'attivazione di 3 soggetti: il medico che deve dichiarare il decesso e certificare la causa di morte, l'ufficiale di Stato Civile che viene notiziato del decesso per la preparazione dell'atto di morte, l'impresa che viene incaricata della fornitura della bara e degli altri servizi funerari e a cui viene delegato l'assolvimento di tutti i compiti istituzionali.

Si inseriscono successivamente in questo complicato meccanismo il medico necroscopo, che deve attestare l'avvenuto decesso, la Procura della Repubblica, per il rilascio dell'eventuale nulla osta, nuovamente l'Ufficiale di Stato Civile per la redazione del permesso di seppellimento o l'autorizzazione alla cremazione, il gestore dei trasporti funebri o l'apposito servizio comunale/azienda pubblica per la prenotazione dell'orario del funerale e l'esecuzione del trasporto funebre, l'A.S.L.: per la verifica del feretro e il sugellamento, il Parroco o altra autorità religiosa per la funzione dell'esequie, il Cimitero e l'Impianto di cremazione per la sepoltura.

In un sistema così articolato, la diffusa disorganizzazione dei servizi pubblici, spesso conseguente all'esiguità delle risorse a disposizione, ha generato una difficoltà di collegamento dei soggetti coinvolti nel processo; ciò ha comportato l'assunzione da parte dell'impresa di onoranze funebri di un ruolo decisamente centrale: l'impresa risulta essere di fatto attualmente il nocciolo del sistema funerario italiano, il perno attorno al quale ruota l'intero funerale.

Un tale stato di cose, come ben sappiamo, genera numerosi problemi logistico organizzativi e fa sorgere duri conflitti tra il settore pubblico e privato riguardo alla gestione dei servizi funerari, che le imprese lamentano poco trasparente, e per l'addossamento delle responsabilità degli inevitabili disservizi.

Tali difficoltà potrebbero però essere facilmente superate con l'introduzione di tecniche informatiche che attraverso l'utilizzo delle telecomunicazioni informatiche semplifichino la redazione e lo spostamento tra i vari uffici dei documenti necessari alla redazione del permesso di seppellimento e rendano agevole e trasparente l'accesso ai vari servizi pubblici (orari trasporti, A.S.L., ecc.). Certo creare connessioni informatiche tra ambienti lavorativi diversi non è un'operazione priva di difficoltà ma raccogliendo questa sfida e nella convinzione di avere comunque intrapreso la strada giusta, a Mantova abbiamo realizzato una prima struttura, messa a punto proprio sfruttando le possibilità offerte dalle

telecomunicazioni informatiche, che consente alle imprese di onoranze di prenotare gli orari dei trasporti funebri direttamente dalle loro sedi e senza dover ricorrere al telefono, 24 ore su 24 (e quindi anche in orario di chiusura degli uffici), semplicemente con l'utilizzo di un personal computer dotato di modem.

La procedura ideata si basa su di un sistema Microsoft Windows NT Server¹ che, attraverso il software Stige², gestisce tutte le operazioni funerarie e cimiteriali del Comune e coordina e programma in modo imparziale tutte le richieste pervenute.

Devo confessare che inizialmente questa idea non ci è venuta perché siamo più "bravi" di altri. È stata infatti la cosiddetta forza della disperazione (è scientificamente provato che le situazioni di stress costringono l'essere umano ad industriarsi), causata dall'onere di dovere ogni giorno fronteggiare le continue lamentele delle imprese private, che ci ha portati a trovare una soluzione al nostro problema.

Le imprese ci accusavano di gestire gli orari dei trasporti funebri a nostro piacimento e a tutto vantaggio del nostro servizio di onoranze e di impedire loro anche la fissazione degli orari tenendo volutamente occupate le linee telefoniche dei nostri uffici. A nulla sono valsi tutti gli sforzi profusi dal nostro servizio per dimostrare, al di là di ogni ragionevole dubbio, quanto fossero infondate le loro critiche: le convinzioni degli impresari erano profondamente radicate.

Siamo così arrivati a proporre agli impresari l'utilizzo del collegamento modem, previsto dalla nuova procedura, come soluzione ai loro rilievi e devo dire che la diffidenza e la perplessità che ci sono state esternate nel corso di quella riunione sono state tali da farci temere per la buona riuscita della sperimentazione. Le imprese di onoranze funebri, come è noto, sono perlopiù a gestione familiare con il decano a capo dell'azienda e questa caratteristica le rende impermeabili alle innovazioni tecnologiche. Organizzare un funerale con il computer? Ma che eresia! La sperimentazione è comunque partita con tre tra le imprese più "illuminate" e limitatamente alla prenotazione degli orari dei soli funerali in partenza dal Comune. Nel giro di pochi mesi, l'iniziativa ha tuttavia registrato un ottimo grado di soddisfazione, tanto che a distanza di soli sei mesi dall'introduzione delle "teleprenotazioni" le ditte che hanno richiesto di essere collegate al sistema sono salite a 10.

Attraverso le teleprenotazioni il settore pubblico e quello privato hanno finalmente trovato un punto d'incontro ed uno spunto per porre le basi di un dialogo costruttivo che in definitiva avvantaggia entrambi ma soprattutto i destinatari del nostro reciproco operato: i dolenti. Non dico che il clima sia ora idilliaco. I giudizi negativi non sono certamente scomparsi del tutto (del resto come potrebbero?) ma i toni sono molto più smorzati e restano nell'ambito dell'interpretazione della concorrenza commerciale e dei rispettivi ruoli.

Siamo ora pronti ad estendere, entro l'anno in corso, il servizio di teleprenotazione a tutti i tipi di funerali che gravitano su Mantova, cimitero e cremazioni comprese.

Sono inoltre già attuabili, ma è bene graduare l'introduzione delle innovazioni in modo da dare il tempo necessario ai servizi di "digerire" al meglio le nuove procedure per essere certi della loro corretta applicazione, altri due sviluppi del programma teleprenotazioni, previa integrazione del programma di gestione funebre/cimiteriale con un software di cartografia: un servizio di informazione automatizzato per i Cimiteri e il telecontrollo dei carri funebri. Il primo prevede il posizionamento di "sesami" all'interno dei cimiteri collegati al sistema centrale, in grado di fornire al visitatore, su semplice interrogazione al terminale, l'esatta posizione del defunto e l'indicazione di come raggiungere la sua tomba producendo contestualmente una piantina del percorso, piantina che può essere stampata, prima della visita al cimitero, anche con il PC di casa connesso ad un apposito sito web. Il secondo contempla invece il monitoraggio via satellite dei carri funebri con la determinazione della loro posizione geografica all'interno del Comune e il calcolo in tempo reale delle relative tempistiche di transito.

Voglio concludere questa chiacchierata confidando nel nostro "sogno nel cassetto": collegare in questo sistema telematico tutti i soggetti che in qualche modo incidono nel processo funerario, e dei quali abbiamo ampiamente dissertato, per ottimizzare al meglio tutte le risorse umane disponibili evitando inutili spostamenti manuali di documenti e snervanti corse contro il tempo per ottenere le relative firme (presto sarà legalizzata la firma elettronica), il tutto finalizzato a meglio servire il cittadino nel rispetto delle normative vigenti. Ritengo che questa sia una delle più grosse sfide che l'avvento del nuovo secolo pone al nostro settore. Voi cosa ne pensate?

(*) Capo servizio settore funerario e cimiteriale della Tea S.p.A. (Territorio Energia Ambiente) di Mantova

¹ I marchi citati appartengono ai rispettivi proprietari

² Programma di gestione funeraria e cimiteriale dell'Altea S.r.l.