

Come affrontare la gestione del lutto

La gestione di un lutto è un momento molto delicato, a maggior ragione se colpisce un familiare. Un lutto genera infatti una gamma articolata di emozioni provocando uno stato di sofferenza nella persona che lo subisce, una condizione di fragilità, aggravata anche dalla necessità di dover affrontare gli aspetti operativi conseguenti alla perdita della persona cara. Per questo è fondamentale essere coadiuvati da personale specializzato e professionale, ma anche capace di esprimere competenze empatiche.

Partendo da questi temi, fin dal 2018 Aser ha avviato un percorso di ricerca integrato sulla brand image e brand awareness, affidandosi ad un'agenzia specializzata. La ricerca ha previsto due fasi realizzate, rispettivamente, tra-

mite tecniche di ricerca qualitativa e quantitativa: due focus group, uno a Ravenna e uno a Faenza; e una survey rivolta ad un campione di popolazione di oltre 1000 casi. Entrambe le ricerche, qualitative e quantitativa, hanno analizzato le seguenti aree tematiche: gestione del lutto; scelta del soggetto

a cui affidare i servizi funerari, fattori discriminanti e criteri di scelta; canali di informazione, esposizione ai media e advertising; soggetti operanti sul



Aser ha attivato una specifica indagine, e pensa a migliorie ulteriori per affiancare l'utente in un momento così delicato

territorio: penetrazione e copertura, ricordo spontaneo, ricordo suggerito; soggetti operanti sul territorio: user experience, brand image, brand awareness, reputation, customer satisfaction.

Complessivamente, I risultati dell'indagine hanno dato riscontri molto positivi per Aser: gli intervistati ne riconoscono l'onestà (87%), la trasparenza (86%), la professionalità (86%), la chiarezza (85%), quindi il livello di fiducia è alto (87%). Particolarmente significativi, ad esempio, i dati di gradimento sulla consulenza integrata forniti dagli operatori Aser. "Complessivamente siamo sod-

dell'indagi-



ne - sottolinea l'amministratore delegato, Maurizio Rossi - che ci vede gratificati per il lavoro svolto in questi anni. Al tempo stesso, dobbiamo ancora lavorare sia per far conoscere ai cittadini i nostri servizi aggiuntivi,

sia per capire quali ulteriori migliorie potremmo mettere in campo, nell'ottica di rispondere alle esigenze, anche latenti, che gli utenti potrebbero avere nel delicato momento della gestione del lutto".

