

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Per valutare oggettivamente la soddisfazione percepita dalla nostra clientela, abbiamo deciso innanzitutto di valutare il numero di reclami pervenuti dai clienti e da tutte le parti interessate.

Inoltre sono stati intervistati, tramite la somministrazione di un questionario, gli utenti che usufruiscono dei nostri servizi su tutto il territorio comunale.

Valutazione dei reclami:

Nel corso del 2021 e nella prima parte del 2022 non abbiamo ricevuto reclami da parte dei clienti. Inoltre è pari a zero anche il numero di segnalazioni ricevute da tutti gli stakeholders, a conferma della buona gestione e dell'orientamento al cliente che contraddistingue la nostra politica aziendale.

Valutazione dei questionari di customer satisfaction.

Sono stati redatti diversi questionari di soddisfazione del cliente: “igiene urbana”, “mense scolastiche” e le domande sono state cambiate rispetto all'anno precedente.

Per l'area distribuzione metano è stata effettuata una valutazione sul valore degli indicatori di qualità previsti da ARERA.

Le domande poste hanno lo scopo di tastare la soddisfazione percepita dal cliente in maniera semplice e veloce.

Il cliente/utente è stato chiamato ad esprimere un giudizio che va dal “negativo” al “molto soddisfatto”, potendo scegliere tra cinque diversi gradi di giudizio:

- Molto soddisfatto: valore assegnato 5
- Abbastanza soddisfatto: valore assegnato 4
- Sufficientemente soddisfatto: valore assegnato 3
- Poco soddisfatto: valore assegnato 2
- Non soddisfatto: valore assegnato 1

A seguito della compilazione dei questionari, i dati sono stati rielaborati su supporto informatico ed analizzati con il supporto di tabelle e grafici.

Di seguito il riepilogo di quanto emerso.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Area “IGIENE URBANA”

Per il settore dell’igiene urbana è stato deciso di sottoporre il questionario agli utenti durante il ritiro dei sacchetti durante il periodo aprile/maggio 2022.

Nella tabella seguente è riportato il riepilogo di quanto emerso:

QUESTIONARIO IGIENE URBANA	Media	Media %
Qualità e quantità sacchetti consegnati	4,00	80%
Pulizia della città	3,03	61%
Pulizia delle spiagge libere	3,35	67%
Esaustività risposte alle domande	3,80	76%
Gestione ed orari Ecocentro	3,87	77%
Utilizzo isole automatizzate	3,97	79%
Ritiro degli ingombranti	3,93	79%
Sensibilizzazione agli utenti su differenziata	3,75	75%
Attività di ispezione conferimenti	3,31	66%
Livello di soddisfazione complessivo	3,90	78%
Efficacia isole automatizzate su % differen.	3,87	77%
Media	3,71	74,2%

Sono stati intervistati 33 utenti ed il valore medio di ciascuno di essi oscilla tra il 20% ed il 100%. Qualche giudizio di insoddisfazione è stato ricevuto e diversi suggerimenti sono stati rilasciati dagli utenti.

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto i migliori risultati sono stati:

- Qualità e quantità dei sacchetti consegnati: 80%
- Utilizzo isole automatizzate: 79%
- Ritiro degli ingombranti: 79%
- Livello di soddisfazione complessivo: 78%

Il giudizio complessivo si attesta al 74,2%.

Gli elementi di giudizio che hanno ottenuto un valore più basso della media sono i seguenti:

- Pulizia della città: 61% (71% nel 2021)

Nonostante sia l’elemento di giudizio che ha ottenuto il punteggio più basso nella presente indagine, la pulizia della città è stata valutata comunque sufficiente con il

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

61% (71% nel 2021 e 73% nel 2020). Il trend dei giudizi è comunque in calo nel triennio.

La pulizia della città dipende sia dall'efficacia delle attività svolte dalla SGDS Multiservizi, sia dal senso civico dei cittadini che vivono sul territorio.

Il numero di addetti allo spazzamento è costante ed è impegnato in maniera equa su tutto il Comune di Porto San Giorgio. Ci siamo sempre impegnati a raggiungere tutte le zone senza tralasciare quelle periferiche. E' naturale che il cittadino sia talvolta insoddisfatto di situazioni che possono verificarsi temporaneamente, ma la SGDS interviene con tempestività ad ogni richiesta e segnalazione.

La gestione del centro di raccolta ha avuto un buon risultato. Gli utenti apprezzano l'organizzazione del centro, gli spazi e il controllo degli accessi.

Si riportano le principali segnalazioni e osservazioni pervenute dagli utenti:

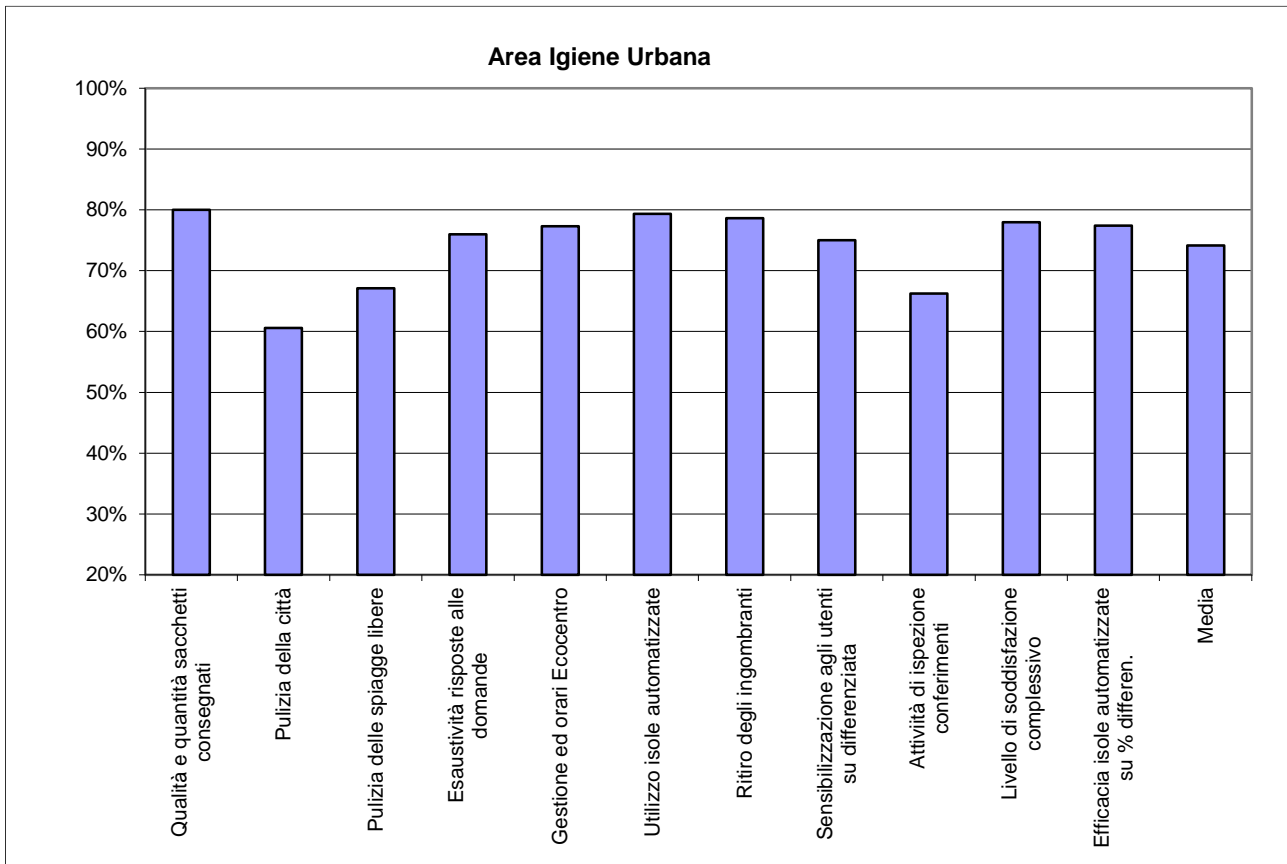
- “da migliorare in tutto”.
- “migliorare la pulizia della città ed il foro dei cassonetti soprattutto dell'indifferenziato”.
- “più velocità nel ritiro degli ingombranti”.
- “più controlli su pulizia marciapiedi e parchi, sensibilizzare proprietari di cani a raccogliere gli escrementi”.
- “Qualità sacchetti scarsa, bidoni piccoli”.
- “Aprire ufficio sacchetti almeno un sabato ogni tanto”.

Tutte le segnalazioni ricevute sono state prese in carico dal responsabile del sistema integrato aziendale e dal responsabile del servizio di igiene urbana, i quali si impegnano a fare del loro meglio per migliorare in particolar modo la pulizia della città. Naturalmente alcune delle osservazioni emerse non dipendono solamente dal servizio svolto dalla SGDS ma dal senso civico dei cittadini.

Per quanto concerne l'ampliamento degli orari di consegna sacchetti, l'azienda sta provvedendo ad installare distributori automatici sul territorio in modo da rendere autonomo il prelievo da parte degli utenti.

A seguire il grafico riepilogativo nel settore dell'igiene urbana.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022



Il valore medio raggiunto è del 74,2%, in decremento rispetto all'anno precedente (non significativo in quanto sono state cambiate diverse domande). L'obiettivo è sicuramente quello di riportare tale valore sopra all'80% nel corso della prossima indagine e di migliorare il risultato sulla pulizia della città che rimane l'aspetto meno apprezzato dagli utenti.

Area “DISTRIBUZIONE GAS METANO”

Per quanto concerne la distribuzione del gas metano, abbiamo deciso di utilizzare come metodo di valutazione, il valore degli indicatori di qualità individuati da ARERA.

Il calcolo è stato effettuato considerando lo scarto dei tempi effettivi con quelli massimi previsti dall'Autorità. Più lo scarto è ampio (ossia meno giorni sono stati impiegati per effettuare la lavorazione), più la soddisfazione del cliente è elevata. Nella tabella che segue è riportato il riepilogo degli indicatori e del livello di soddisfazione calcolato.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

	ARERA in gg	Nr. interventi 2021	Tempo medio 2021	Obiettivo	Raggiunto	Anticipo gg	% di anticipo	Grado di soddisfazione
GRUPPI DI MISURA < G6								
Preventivazione per lavori semplici	15	86	9,8	13,5	Si	5,2	34,67%	87,33%
Esecuzione di lavori semplici	10	71	9,1	10	Si	0,9	9,00%	74,50%
Attivazione della fornitura	10	175	3,7	10	Si	6,3	63,00%	100,00%
Disattivazione della fornitura	5	173	2,7	5	Si	2,3	46,00%	93,00%
							MEDIA	88,71%

In sintesi il valore complessivo individuato è dell'88,7%.

Ottimo risultato ottenuto sull'attivazione delle forniture e sulla disattivazione della fornitura. In linea con le aspettative la preventivazione e l'esecuzione di lavori semplici.

Preventivi lavori semplici <G6	86
	9,80
Esecuzione lavori semplici <G6	71
	9,10
Attivazione fornitura <G6	175
	3,70
Disattivazione fornitura <G6	173
	2,70
Riattivazione fornitura <G6	13
	1,10

Il risultato dell'area gas è più che buono, considerando che i limiti previsti da ARERA sono già molto stretti e sono stati rispettati. Si sottolinea che, seppur pochi, i casi di sfioramento dei limiti previsti da ARERA non sono dipesi dalla SGDS ma da cause imputabili a clienti o a terzi.

Naturalmente l'azienda continuerà a lavorare affinché continuo a non esserci giudizi negativi e per quanto possibile far crescere la percentuale dei giudizi di eccellenza.

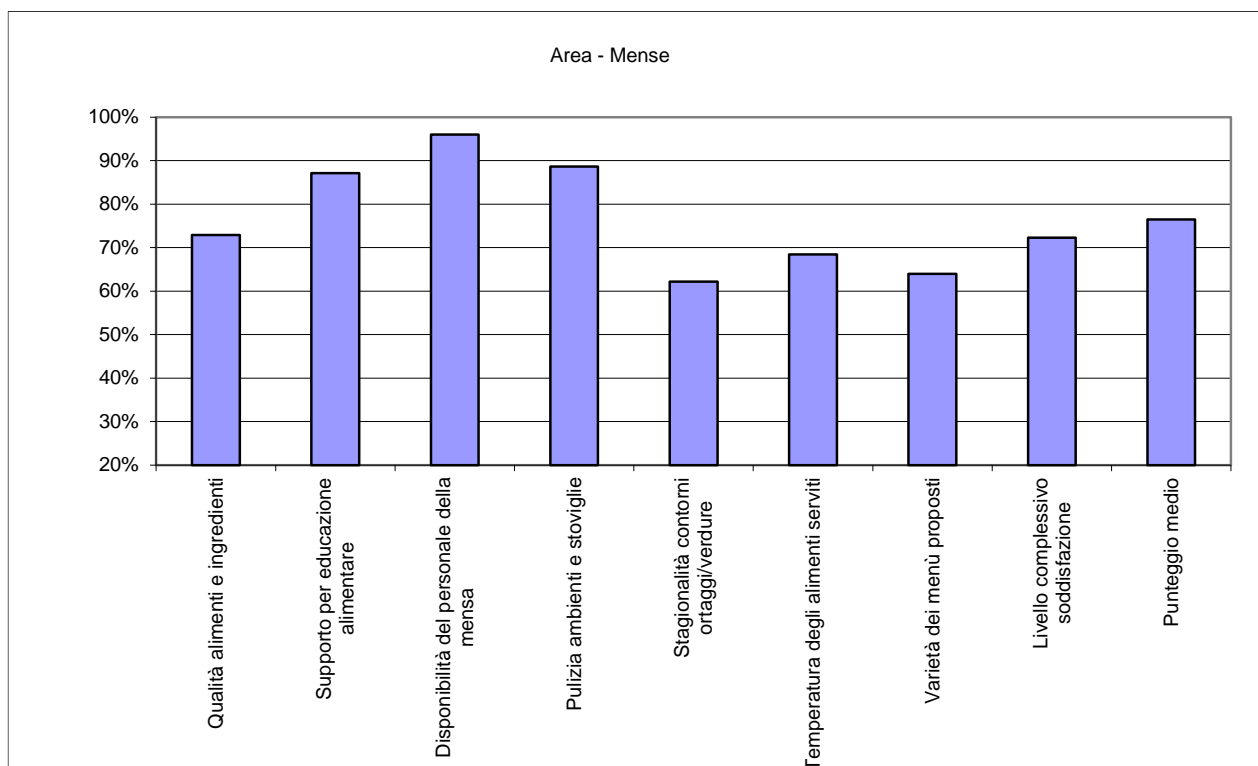
RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Area “PORZIONAMENTO PASTI PRESSO MENSE SCOLASTICHE”

Per quanto concerne la distribuzione dei pasti presso mense scolastiche nel Comune di Porto San Giorgio, è stato deciso di sottoporre il questionario alle insegnanti di ogni scuola con cadenza almeno biennale.

Il questionario è stato sottoposto agli utenti durante il mese di maggio 2022. Di seguito i risultati complessivi relativi ai 45 utenti intervistati, inoltre è stato inserito anche il risultato medio complessivo della valutazione effettuata dai genitori tramite piattaforma online Google Moduli. Per i dettagli sulla valutazione dei genitori si rimanda al documento di sintesi allegato alla presente relazione.

QUESTIONARIO MENSE	Media	Media %	B.go Costa	Rosselli Inf.	Rosselli Prim	De Amicis	Aporti	Genitori
Qualità alimenti e ingredienti	3,64	73%	76,7%	80,0%	75,0%	63,3%	73,3%	57,00%
Supporto per educazione alimentare	4,36	87%	86,7%	92,0%	87,5%	80,0%	91,1%	64,88%
Disponibilità del personale della mensa	4,80	96%	90,0%	100,0%	100,0%	93,3%	95,6%	73,88%
Pulizia ambienti e stoviglie	4,43	89%	90,0%	96,0%	85,7%	85,0%	86,7%	nv
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	3,11	62%	70,0%	74,0%	75,0%	63,3%	31,1%	60,50%
Temperatura degli alimenti serviti	3,42	68%	70,0%	70,0%	77,5%	68,3%	57,8%	nv
Varietà dei menù proposti	3,20	64%	66,7%	74,0%	75,0%	61,7%	44,4%	56,63%
Livello complessivo soddisfazione	3,61	72%	73,3%	86,0%	82,5%	61,8%	60,0%	50,75%
Punteggio medio	3,82	76,5%	77,9%	84,0%	82,3%	72,4%	67,5%	60,61%



RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Analisi risultati complessivi: punteggi più alti

- Disponibilità del personale addetto alle mense (96%)
- Pulizia ambienti e stoviglie (89%)
- Validità del servizio mensa come supporto all'educazione alimentare (87%)

Analisi risultati complessivi: punteggi più bassi

- Stagionalità dei contorni a base di verdure (62%)
- Varietà dei menù proposti (64%)
- Temperatura degli alimenti serviti (68%)

Tali risultati indicano che gli utenti sono soddisfatti del nostro personale operativo e della pulizia di ambienti e stoviglie, ma trovano margini di miglioramento soprattutto nella stagionalità delle verdure servite e nella varietà dei menù proposti agli alunni. Tali aspetti dipendono solo parzialmente dalla SGDS e pertanto l'esito complessivo del 76,5% dal nostro punto di vista è un buon risultato, seppur certamente migliorabile.

Analisi dei risultati per singola mensa intervistata.

Borgo Costa (6 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	BC1	BC2	BC3	BC4	BC5	BC6	B.go Costa
Qualità alimenti e ingredienti	5	4	3	2	5	4	76,7%
Supporto per educazione alimentare	5	4	4	3	5	5	86,7%
Disponibilità del personale della mensa	5	5	4	4	5	4	90,0%
Pulizia ambienti e stoviglie	5	5	4	4	5	4	90,0%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	5	4	2	1	5	4	70,0%
Temperatura degli alimenti serviti	4	4	3	2	4	4	70,0%
Varietà dei menù proposti	4	4	2	2	4	4	66,7%
Livello complessivo soddisfazione	5	3	3	2	5	4	73,3%
Punteggio medio	4,75	4,13	3,13	2,50	4,75	4,13	77,9%
Media %	95%	83%	63%	50%	95%	83%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Costa è leggermente sopra la media generale. Il punteggio minimo ottenuto è di 66,7% sulla varietà dei menù che tuttavia

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

non è imputabile direttamente alla SGDS in quanto il menù dipende dalle decisioni prese in accordo con la Commissione Mensa ed il nutrizionista.

L'analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti al piatto unico poco gradito ed alla stagionalità dei prodotti.

No al piatto unico, chi non lo mangia resta a digiuno. Insalata di riso più condita. Poco pesce nel menù invernale.

Seguire la stagionalità dovrebbe corrispondere all'utilizzo di prodotti freschi, non surgelati

Borgo Rosselli - infanzia (10 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	R11	R12	R13	R14	R15	R16	R17	R18	R19	R110	Rosselli Inf.
Qualità alimenti e ingredienti	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	80,0%
Supporto per educazione alimentare	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	92,0%
Disponibilità del personale della mensa	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100,0%
Pulizia ambienti e stoviglie	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	96,0%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	74,0%
Temperatura degli alimenti serviti	5	4	4	3	3	4	2	2	4	4	70,0%
Varietà dei menù proposti	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	74,0%
Livello complessivo soddisfazione	5	3	5	4	5	4	4	4	5	4	86,0%
Punteggio medio	4,63	3,88	4,63	4,13	4,13	4,13	3,88	4,00	4,50	4,13	84,0%
Media %	93%	78%	93%	83%	83%	83%	78%	80%	90%	83%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Rosselli infanzia è sopra la media generale. Hanno inciso positivamente la disponibilità del personale (100%) e la pulizia di ambienti e stoviglie (96%). I risultati più bassi si sono registrati sulla temperatura degli alimenti (70%).

L'analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato la possibilità di tagliare gli alimenti prima di distribuirli e di aumentare la scelta dei contorni cotti.

Distribuire cibo già tagliato (lasagne, prosciutto, pesce)

I contorni cotti non hanno un'ampia gamma di scelta

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Borgo Rosselli – Primaria (8 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	RP7	RP8	Rosselli Prim
Qualità alimenti e ingredienti	5	4	4	4	2	3	4	4	75,0%
Supporto per educazione alimentare	5	4	2	5	4	5	5	5	87,5%
Disponibilità del personale della mensa	5	5	5	5	5	5	5	5	100,0%
Pulizia ambienti e stoviglie	4	4	4	5	nv	3	5	5	85,7%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	5	4	4	3	5	3	3	3	75,0%
Temperatura degli alimenti serviti	5	4	4	4	5	2	3	4	77,5%
Varietà dei menù proposti	5	4	3	4	5	3	3	3	75,0%
Livello complessivo soddisfazione	5	4	4	4	4	4	4	4	82,5%
Punteggio medio	4,88	4,13	3,75	4,25	4,29	3,50	4,00	4,13	82,3%
Media %	98%	83%	75%	85%	86%	70%	80%	83%	

Il risultato ottenuto presso la scuola Borgo Rosselli “Montessori” è sopra la media generale. Hanno inciso positivamente la preparazione degli addetti (100%), il supporto all’educazione alimentare e la pulizia di ambienti e stoviglie. I risultati più bassi hanno ottenuto il 75% di soddisfazione, pertanto comunque piuttosto positivi (qualità degli alimenti, stagionalità, varietà dei menù).

L’analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che sarebbe opportuno avere un tempo più lungo per consumare il pasto.

Essendo la mensa un momento di pausa, sarebbe bene un tempo più lungo per consumare pe

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Mensa “De Amicis” (12 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	DA1	DA2	DA3	DA4	DA5	DA6	DA7	DA8	DA9	DA10	DA11	DA12	De Amicis
Qualità alimenti e ingredienti	5	2	3	1	1	5	4	5	4	3	4	1	63,3%
Supporto per educazione alimentare	5	3	4	5	5	5	3	5	5	3	4	1	80,0%
Disponibilità del personale della mensa	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5	93,3%
Pulizia ambienti e stoviglie	5	4	5	5	5	5	3	4	4	3	5	3	85,0%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	5	2	3	2	2	5	2	4	4	3	5	1	63,3%
Temperatura degli alimenti serviti	5	2	3	3	3	4	3	4	5	3	3	3	68,3%
Varietà dei menù proposti	5	1	4	1	1	5	4	4	4	2	5	1	61,7%
Livello complessivo soddisfazione	5	2	3	2	2	5	3	nv	4	3	4	1	61,8%
Punteggio medio	5,00	2,63	3,75	3,00	3,00	4,88	3,13	4,43	4,38	2,88	4,38	2,00	72,4%
Media %	100%	53%	75%	60%	60%	98%	63%	89%	88%	58%	88%	40%	

Il risultato ottenuto presso la scuola “De Amicis” è lievemente sotto la media generale. Hanno inciso negativamente la varietà dei menù proposti (61,7%) e la soddisfazione complessiva (61,8%).

Anche altri elementi di giudizio che nelle altre mense sono stati valutati molto positivamente, in questa sede hanno ottenuto un giudizio un po’ più basso, come ad esempio la pulizia di ambienti e stoviglie al 85% e la qualità degli alimenti al 63%.

L’analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sono inerenti la varietà degli alimenti e le tempistiche del pasto più lunghe.

Prodotti più di qualità, non usare sempre stessi ortaggi				
Una migliore varietà di ingredienti, prodotti di migliore qualità				
Evitare di servire il secondo mentre i bambini stanno consumando il primo				
Sarebbe utile avere tempi più distesi tra una portata e l'altra				
Menù più vario, verdure di stagione, pietanze più gradite ai bambini, possibilità seconda scelta				

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Mensa “Aporti” (9 questionari compilati)

QUESTIONARIO MENSE	AP1	AP2	AP3	AP4	AP5	AP6	AP7	AP8	AP9	Aporti
Qualità alimenti e ingredienti	4	4	4	3	4	4	4	4	2	73,3%
Supporto per educazione alimentare	4	5	5	5	5	5	4	4	4	91,1%
Disponibilità del personale della mensa	5	5	5	5	5	5	5	4	4	95,6%
Pulizia ambienti e stoviglie	4	4	5	3	5	5	5	4	4	86,7%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	1	1	1	3	1	3	1	1	2	31,1%
Temperatura degli alimenti serviti	4	4	2	3	2	3	2	2	4	57,8%
Varietà dei menù proposti	1	2	2	4	2	2	2	3	2	44,4%
Livello complessivo soddisfazione	2	3	3	3	4	3	3	3	3	60,0%
Punteggio medio	3,13	3,50	3,38	3,63	3,50	3,75	3,25	3,13	3,13	67,5%
Media %	63%	70%	68%	73%	70%	75%	65%	63%	63%	

Il risultato ottenuto presso la scuola “Aporti” è sotto la media generale. Nonostante i buoni giudizi sulla disponibilità del personale e sul supporto all’educazione alimentare, ci sono stati giudizi negativi sulla stagionalità dei contorni (31%), sulla varietà dei menù (44%) e sulla temperatura degli alimenti (58%).

Il personale di questa sede ha pertanto voluto dare un segnale chiaro nel dimostrare la propria insoddisfazione in merito alla stagionalità dei prodotti ed alla varietà dei menù proposti. Tuttavia tali aspetti dipendono solo in parte dalla SGDS che si farà certamente da intermediario nelle comunicazioni tra le parti.

L’analisi dei commenti rilasciati in questa mensa ha rilevato che la maggior parte delle segnalazioni sottolineano che i menù non sono adeguati ai bambini che spesso non gradiscono il piatto unico.

Menù più adeguato ai bambini, le pietanze proposte sono poco ricercate dai bambini									
Nonostante la buona qualità, il menù non è adeguato ai bambini, piatto unico non sempre adeguato									
Nei giorni di piatto unico spesso i bambini rimangono a digiuno									
Non gradito il piatto unico									
Togliere il piatto unico, servire una maggiore varietà di frutta									

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Valutazione dei genitori (160 questionari compilati su piattaforma online)

QUESTIONARIO MENSE	Genitori
Qualità alimenti e ingredienti	57,00%
Supporto per educazione alimentare	64,88%
Disponibilità del personale della mensa	73,88%
Pulizia ambienti e stoviglie	nv
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	60,50%
Temperatura degli alimenti serviti	nv
Varietà dei menù proposti	56,63%
Livello complessivo soddisfazione	50,75%
Punteggio medio	60,61%

Il punteggio medio complessivo ottenuto dai questionari compilati dai genitori è più basso rispetto a quello rilevato dal personale presente effettivamente nelle mense al momento dello svolgimento del servizio.

Ci sono dei risultati contrastanti in queste valutazioni, come ad esempio la valutazione della disponibilità del personale addetto alle mense che risulta valutato al 96% dal personale presente sul luogo di lavoro (insegnanti) e al 74% dai genitori. Tuttavia prendiamo atto del fatto che i genitori hanno un livello complessivo di soddisfazione non molto alto ed in particolar modo in merito alla varietà dei menù proposti (56,6%) ed alla qualità degli alimenti (57,0%). Tali elementi dipendono solo parzialmente dalla SGDS che si farà certamente portavoce di tali risultati con tutte le parti interessate.

Per maggiori dettagli sull'analisi dei giudizi dei genitori, si rimanda al documento “Monitoraggio della soddisfazione degli utenti della mensa scolastica” che tiene anche conto dei piatti preferiti dagli alunni.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Valutazione del personale che usufruisce del servizio mensa (10 questionari compilati)

Si riporta brevemente a titolo di confronto con i risultati ottenuti presso le mense scolastiche, anche quelli derivanti dagli utenti che usufruiscono del servizio mensa.

QUESTIONARIO MENSE	Altri utenti											
Qualità alimenti e ingredienti	5	5	5	4	5	nv	5	5	5	5	4,89	98%
Disponibilità del personale consegna	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00	100%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	4,60	92%
Temperatura degli alimenti serviti	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4,60	92%
Varietà dei menù proposti	5	5	5	4	5	1	4	4	5	4	4,20	84%
Livello complessivo soddisfazione	5	5	5	4	5	nv	5	5	5	5	4,89	98%
Punteggio medio	5,00	5,00	4,83	4,50	5,00	3,00	4,50	4,67	5,00	4,83	4,70	94%
Media %	100%	100%	97%	90%	100%	60%	90%	93%	100%	97%		

Il punteggio medio è molto più alto rispetto a quello ottenuto presso le mense scolastiche. Il 94% di soddisfazione complessiva con punte del 100% sulla disponibilità del personale addetto alla consegna e minime del 84% sulla varietà dei menù. Di seguito sono riportati alcuni suggerimenti degli utenti:

Prevedere il servizio nel periodo estivo	
Mantenerlo per l'estate	
Si potrebbe variare maggiormente i contorni	
Prevedere 3 volte a settimana pesce	

Valutazione del grado di importanza attribuita ad ogni elemento di giudizio

Al termine del questionario è stato chiesto agli utenti di dare una valutazione sul grado di importanza su cinque diversi aspetti. Il risultato complessivo di tale valutazione è stato il seguente:

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

1° → Qualità dei pasti, cibi e menù

2° → Controllo e sicurezza nella produzione e somministrazione dei cibi

3° → Pulizia e comfort

4° → Opportunità di socializzazione del bambino

5° → Informazioni ricevute e disponibilità del personale

La qualità degli alimenti è l’aspetto ritenuto più importante dagli utenti, così come lo è il livello di sicurezza durante le fasi di produzione e somministrazione dei pasti. Sono aspetti fondamentali nel settore alimentare e giustamente gli utenti li hanno posizionati rispettivamente in prima e seconda posizione.

E’ comunque nostra intenzione quella di concentrarci su tutti e cinque gli aspetti oggetto di questa classifica ed in particolar modo sui primi tre che sono strettamente connessi ai regolamenti HACCP e sicurezza alimentare.

Area “ASSISTENZA SCUOLABUS”

L’area Assistenza sugli Scuolabus viene valutata con cadenza biennale. Nel 2021 è stato sottoposto il questionario ai quattro autisti che ogni giorno accompagnano il nostro personale ed i piccoli utenti sulle strade del nostro Comune.

Nel corso dell’indagine è stato raggiunto il 100% di soddisfazione. Possiamo confermare la validità di tale percentuale anche in considerazione dell’assenza di episodi negativi o di reclami da parte dei genitori.

QUESTIONARIO SCUOLABUS	Nr.1	Nr.2	Nr.3	Nr.4	Media	Media %
Competenza, serietà, educazione	5	5	5	5	5	100%
Gestione situazioni anomale	5	5	5	5	5	100%
Assenza di episodi negativi	5	5	5	5	5	100%
Livello di soddisfazione complessivo	5	5	5	5	5	100%
Media	5	5	5	5	5	100%
Media %	100%	100%	100%	100%		

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2022

Livello complessivo di soddisfazione

Analizzando globalmente tutti i questionari in tutte le aree sottoposte a valutazione nel 2021, è scaturito che la soddisfazione media complessiva dell'utenza nei confronti della SGDS Multiservizi Srl è pari al **84,8%** (in lieve calo rispetto agli anni precedenti ma sono state apportate delle variazioni agli elementi di giudizio), così suddiviso:

- Igiene Urbana: 74,2%;
- Distribuzione gas: 88,7%;
- Porzionamento presso mense: 76,5%;
- Assistenza scuolabus: 100%.

Tali valori ci rendono piuttosto soddisfatti ma sappiamo che la strada da percorrere è quella del miglioramento continuo delle nostre prestazioni.

In particolar modo i risultati inerenti le attività di porzionamento pasti presso mense scolastiche sono discussi nel corso della riunione della commissione mensa. Sotto molti aspetti infatti il ruolo della SGDS è quello di comunicare ed eventualmente coordinare le esigenze ed i requisiti di più parti interessate, tra cui clienti ed utenti.

Gli utenti dei nostri servizi valutano quotidianamente il nostro operato e sarà nostra cura cercare di anticipare le necessità di tutti in ciascuna area servita anche attraverso l'ascolto sistematico di ogni osservazione.

Tale ambizioso obiettivo sarà portato avanti sia tramite una corretta pianificazione e controllo delle attività, sia con l'adozione di specifiche azioni di miglioramento nei contesti in cui risultano opportune (in linea con il piano degli obiettivi aziendale). Sotto questo punto di vista è fondamentale la collaborazione dell'Amministrazione Comunale che è proprietaria e responsabile di una parte delle infrastrutture utilizzate dalla nostra azienda.

L'indagine di soddisfazione del cliente sarà ripetuta durante il primo trimestre del 2023 con le modalità che saranno discusse e stabilite dalla direzione.

Porto San Giorgio, 16 maggio 2022