

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023

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 2022 e nella prima parte del 2023 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” e “mense scolastiche”.

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 2023

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 marzo/aprile 2023.

Nella tabella seguente è riportato il riepilogo di quanto emerso:

QUESTIONARIO IGIENE URBANA	Media	Media %
Qualità e quantità sacchetti consegnati	4,23	85%
Pulizia della città	3,56	71%
Pulizia delle spiagge libere	3,49	70%
Esaustività risposte alle domande	4,17	83%
Gestione ed orari Ecocentro	4,05	81%
Utilizzo isole automatizzate	3,89	78%
Ritiro degli ingombranti	4,08	82%
Sensibilizzazione agli utenti su differenziata	3,81	76%
Attività di ispezione conferimenti	3,57	71%
Livello di soddisfazione complessivo	3,89	78%
Efficacia isole automatizzate su % differen.	4,14	83%
Media	3,90	78,0%

Sono stati intervistati 95 utenti ed il valore medio di ciascuno di essi oscilla tra il 38% 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: 85%
- Esaustività risposte alle richieste: 83%
- Efficacia isole tecnologiche su % differenziata: 83%
- Ritiro degli ingombranti: 82%

Il giudizio complessivo si attesta al 78,0%.

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

- Pulizia delle spiagge libere: 70% (67% nel 2022)
- Pulizia della città: 71% (61% nel 2022)
- Attività di ispezione conferimenti: 72% (66% nel 2022)

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023

Nonostante sia l'elemento di giudizio che ha ottenuto il punteggio più basso nella presente indagine, la pulizia della spiaggia è stata valutata comunque positivamente con il 70% (67% nel 2022 e 71% nel 2021). Il trend dei giudizi è comunque piuttosto stabile nel triennio.

La pulizia della spiaggia e 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. È 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.

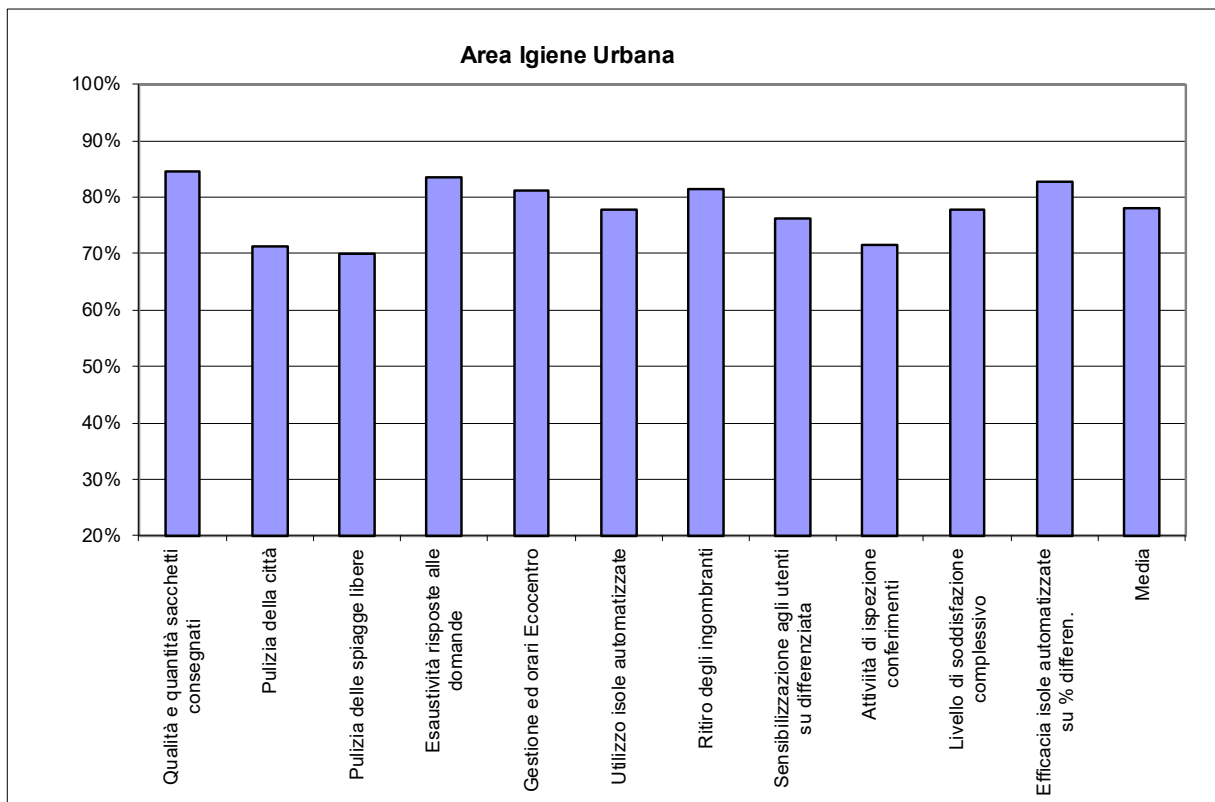
Si riportano testualmente le principali segnalazioni e osservazioni pervenute dagli utenti:

Ripristinare raccolta porta a porta	I coperchi dei cassonetti automatici non sono pratici						
Raccolta oli- fritto	Avere più sacchetti						
Era molto meglio il porta a porta	Issole con aperture troppo piccole meccanismo indifferenziato orribile						
Più recipienti per escrementi cani, sanzioni ingiuste se cassonetti pieni (estate)	Mettere raccolta vetro e alluminio davanti palestra Baldassarri						
Sanzionare abbandoni rifiuti fuori dalle isole	Maggiore sensibilizzazione conferimento oggetti strada es. fazzoletti						
Zona cassonetti sporca e maleodorante, sanzionare deiezioni canine	I cassonetti sporchi e a volte non funzionano						
Più controllo							

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.

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

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023



Il valore medio raggiunto è del 78,0%, in aumento rispetto all'anno precedente. L'obiettivo è sicuramente quello di portare 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 2023

	ARERA in gg	Nr. interventi 2022	Tempo medio 2022	Obiettivo	Raggiunto	Anticipo gg	% di anticipo	Grado di soddisfazione
GRUPPI DI MISURA < G6								
Preventivazione per lavori semplici	15	38	14	13,5	quasi	1	6,67%	73,33%
Esecuzione di lavori semplici	10	41	10	10	Si	0	0,00%	70,00%
Attivazione della fornitura	10	156	3,8	10	Si	6,2	62,00%	100,00%
Disattivazione della fornitura	5	185	1,7	5	Si	3,3	66,00%	100,00%
							MEDIA	85,83%

In sintesi il valore complessivo individuato è dell'85,8%.

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	38
	14,00
Esecuzione lavori semplici <G6	41
	10,00
Attivazione fornitura <G6	156
	3,80
Disattivazione fornitura <G6	185
	1,70
Riattivazione fornitura <G6	11
	1,00

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 continuino a non esserci giudizi negativi e per quanto possibile far crescere la percentuale dei giudizi di eccellenza.

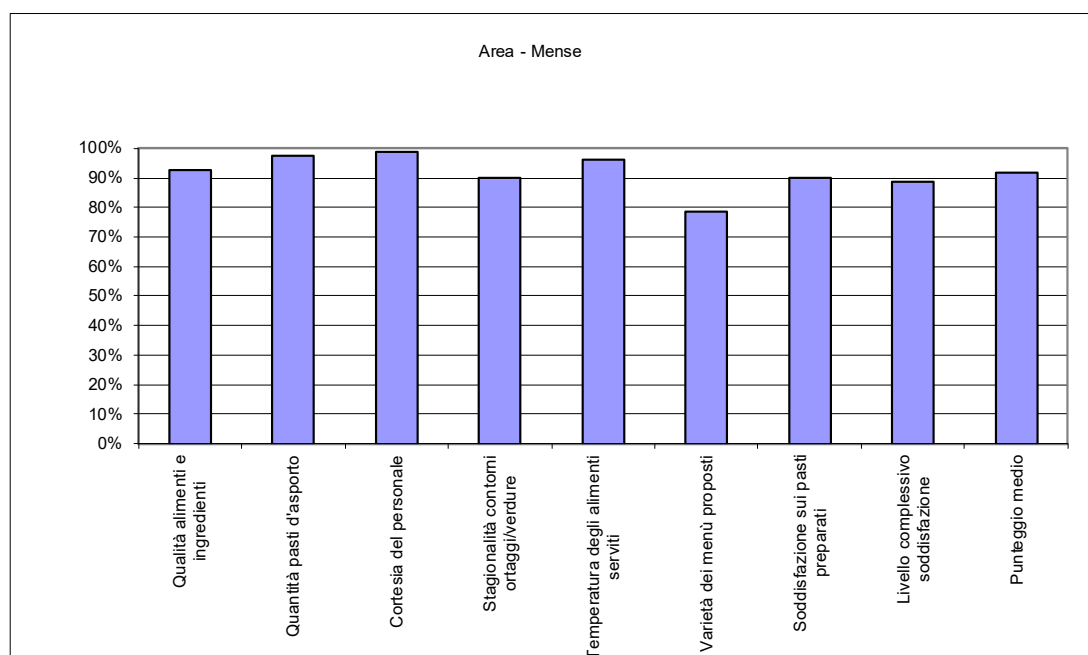
RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023

Area “PREPARAZIONE E 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 agli utenti (es. insegnanti) con cadenza almeno biennale.

Il questionario è stato sottoposto agli utenti durante il mese di aprile 2023. Di seguito i risultati complessivi relativi ai 16 utenti intervistati, inoltre è stato inserito anche il risultato medio complessivo della valutazione effettuata dai genitori tramite piattaforma online Google Moduli (169 risposte). Per i dettagli sulla valutazione dei genitori si rimanda al documento di sintesi allegato alla presente relazione.

QUESTIONARIO MENSE	Media	Media %	Genitori
Qualità alimenti e ingredienti	4,63	93%	62,10%
Quantità pasti d'asporto	4,88	98%	nv
Cortesía del personale	4,94	99%	89,40%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	4,50	90%	72,20%
Temperatura degli alimenti serviti	4,81	96%	nv
Varietà dei menù proposti	3,94	79%	53,20%
Soddisfazione sui pasti preparati	4,50	90%	43,20%
Livello complessivo soddisfazione	4,44	89%	nv
Punteggio medio	4,58	91,6%	64,02%



RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023

Analisi risultati complessivi: punteggi più alti

- Cortesia del personale (99%)
- Quantità pasti d’asporto (98%)
- Temperatura degli alimenti serviti (96%)

Analisi risultati complessivi: punteggi più bassi

- Varietà dei menù proposti (79%, 62% nel 2022)

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 varietà dei menù proposti. Tale aspetto dipende solo parzialmente dalla SGDS e pertanto l’esito complessivo del 91,6% dal nostro punto di vista è un ottimo risultato, seppur certamente ancora migliorabile.

Di seguito i commenti rilasciati dagli utenti, ciascuno dei quali è stato esaminato dal responsabile di area e dal RGI che ne hanno preso atto.

Varierei di più il menù								
Variazione del menù								
E' già al top, simpatica cortesia qualità salute								
Varietà del menù, più pesce e meno uova e piatti unici, meno surgelati e più freschi								
Maggiore varietà del menù								

Valutazione dei genitori (169 questionari compilati su piattaforma online)

Il punteggio medio complessivo ottenuto dai questionari compilati dai genitori è più basso rispetto a quello rilevato dagli altri utenti del servizio.

Alcuni aspetti hanno ottenuto comunque un ottimo risultato, come ad esempio la disponibilità e cortesia del personale addetto alle attività di porzionamento dei pasti.

Alcuni aspetti invece hanno ottenuto punteggi piuttosto bassi, come ad esempio il gradimento dei pasti da parte dei bambini (43,2%) e la varietà dei menù proposti (53,2%).

Prendiamo atto del fatto che i genitori hanno un livello complessivo di soddisfazione non molto alto, in particolar modo su aspetti che dipendono solo parzialmente dalla SGDS, la quale si farà certamente portavoce di tali risultati con tutte le parti interessate.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2023

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.

Livello complessivo di soddisfazione

Analizzando globalmente tutti i questionari in tutte le aree sottoposte a valutazione nel 2023, è scaturito che la soddisfazione media complessiva dell'utenza nei confronti della SGDS Multiservizi Srl è pari al **79,9%** (in lieve aumento rispetto agli anni precedenti), così suddiviso:

- Igiene Urbana: 78,0%;
- Distribuzione gas: 85,8%;
- Preparazione e porzionamento pasti: 77,8% (di cui 64,0% dei genitori).

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 preparazione e porzionamento pasti 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 2024 con le modalità che saranno discusse e stabilite dalla direzione.

Porto San Giorgio, 27 aprile 2023