

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

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. Nel corso del 2023 e nella prima parte del 2024 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.

Per approfondire l'analisi della soddisfazione degli utenti, sono stati sottoposti dei questionari sia per il servizio di igiene urbana che per il servizio mensa.

Valutazione dei questionari di customer satisfaction.

Sono stati redatti diversi questionari di soddisfazione del cliente: “igiene urbana” e “servizio mensa”.

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 2024

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 dicembre 2023 e gennaio 2024.

Nella tabella seguente è riportato il riepilogo di quanto emerso:

QUESTIONARIO IGIENE URBANA	Media	Media %
Qualità e quantità sacchetti consegnati	4,38	88%
Pulizia della città	3,75	75%
Pulizia delle spiagge libere	3,86	77%
Esaustività risposte alle domande	4,11	82%
Gestione ed orari Ecocentro	4,24	85%
Utilizzo isole automatizzate	4,21	84%
Ritiro degli ingombranti	4,14	83%
Efficacia isole automat. su differenziata	4,07	81%
Attività di ispezione conferimenti	3,63	73%
Livello di soddisfazione complessivo	4,24	85%
Media	4,06	81,3%

Sono stati intervistati 29 utenti ed il valore medio di ciascuno di essi oscilla tra il 46% 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: 88%
- Gestione ed orari dell’ecocentro: 85%
- Utilizzo isole automatizzate: 84%
- Ritiro degli ingombranti: 83%

Il giudizio complessivo si attesta al 81,3%.

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

- Attività di ispezione conferimenti: 73% (71% nel 2023)
- Pulizia della città: 75% (71% nel 2023)
- Pulizia delle spiagge libere: 77% (70% nel 2023)

Nonostante nella presente indagine, i giudizi sulla pulizia della città e delle spiagge siano tra gli elementi meno apprezzati dagli utenti, hanno comunque ottenuto

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

punteggi superiori al 70% che rimangono comunque positivi. Il trend dei giudizi è in moderata crescita 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.

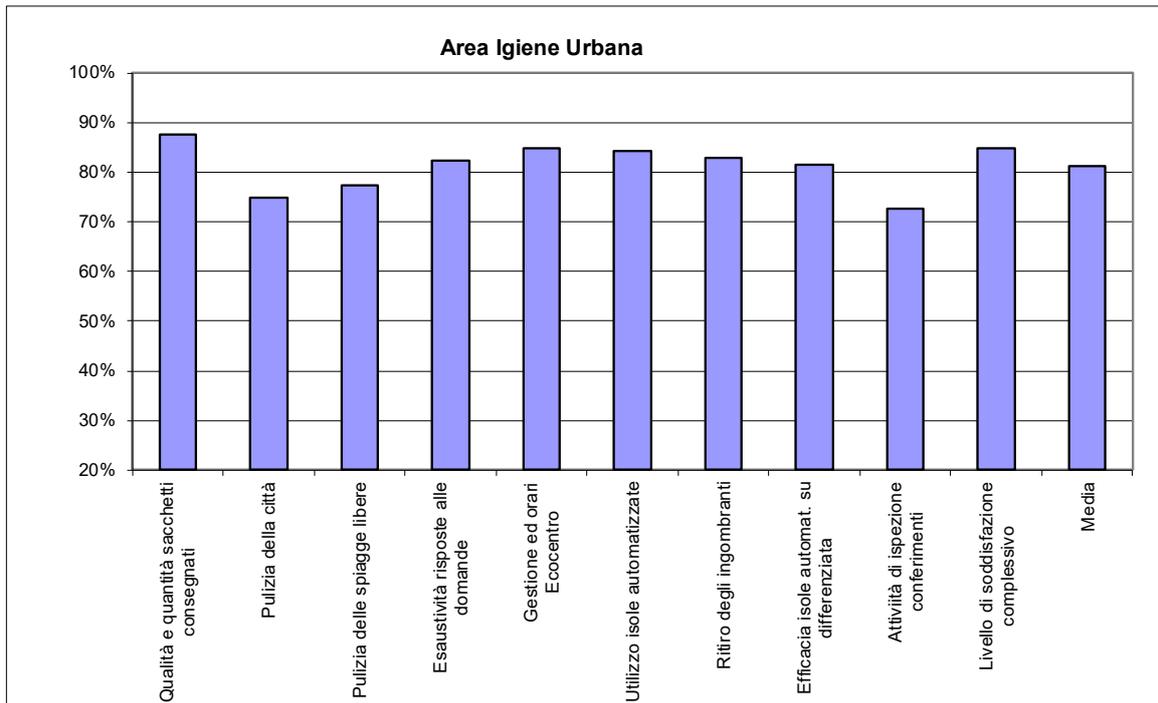
Si riportano testualmente le principali segnalazioni e osservazioni pervenute dagli utenti:

Cassonetti spesso fuori uso		Aumento cestini in città		
Maggiori sacchetti in base ai componenti nucleo familiare		Più controlli per pulizia escrementi di animali		

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 2024



Il valore medio raggiunto è del 81,3%, in aumento rispetto all'anno precedente. L'obiettivo è sicuramente quello di portare tale valore sopra all'82% nel corso della prossima indagine e di migliorare il risultato sulla pulizia della città e sulle ispezioni dei conferimenti, che rimangono gli aspetti meno apprezzati dagli utenti.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

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.

	ARERA in gg	Tempo medio 2023	Obiettivo	Raggiunto	Anticipo gg	% di anticipo	Grado di soddisfazione
GRUPPI DI MISURA < G6							
Preventivazione per lavori semplici	15	11,7	13,5	Si	3,3	22,00%	81,00%
Esecuzione di lavori semplici	10	9,8	10	Si	0,2	2,00%	71,00%
Attivazione della fornitura	10	4,1	10	Si	5,9	59,00%	99,50%
Disattivazione della fornitura	5	3,8	5	Si	1,2	24,00%	82,00%
						MEDIA	83,38%

In sintesi il valore complessivo individuato è dell’83,4%.

Ottimo il risultato ottenuto sull’attivazione delle forniture, ma anche quello sulla preventivazione di lavori semplici e sulla disattivazione.

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.

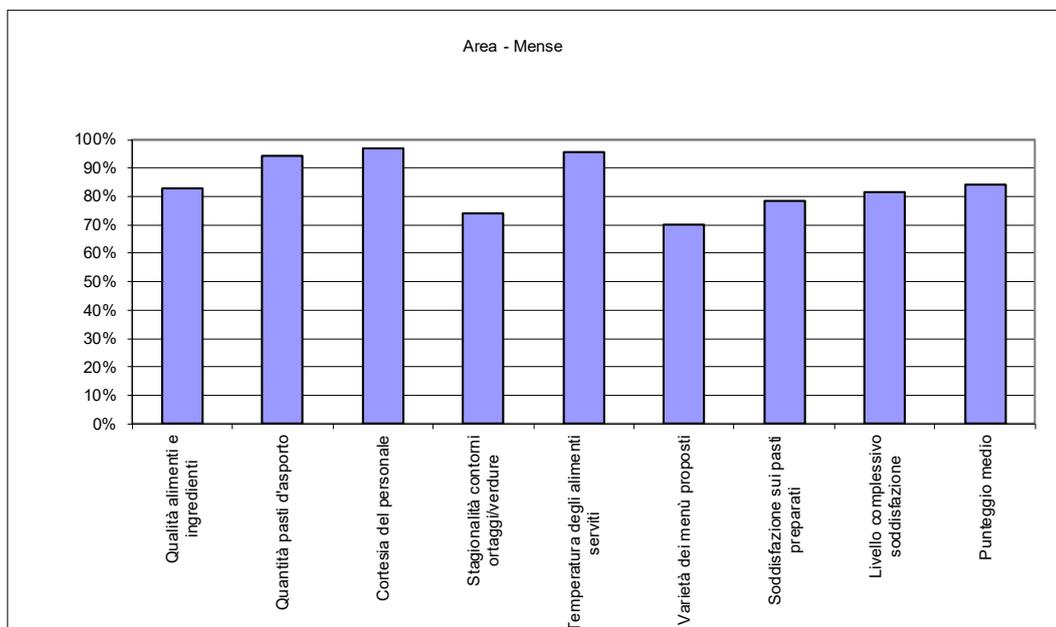
RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

Area “SERVIZIO MENSA”

Per quanto concerne la preparazione e la distribuzione dei pasti, è stato deciso di sottoporre il questionario agli utenti che usufruiscono del servizio.

Il questionario è stato sottoposto agli utenti durante i mesi di gennaio e febbraio 2024. Di seguito i risultati complessivi relativi ai 14 utenti intervistati.

QUESTIONARIO SERVIZIO MENSA	Media	Media %
Qualità alimenti e ingredienti	4,14	83%
Quantità pasti d'asporto	4,71	94%
Cortesia del personale	4,86	97%
Stagionalità contorni ortaggi/verdure	3,71	74%
Temperatura degli alimenti serviti	4,79	96%
Varietà dei menù proposti	3,50	70%
Soddisfazione sui pasti preparati	3,93	79%
Livello complessivo soddisfazione	4,07	81%
Punteggio medio	4,21	84,3%



RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

Analisi risultati complessivi: punteggi più alti

- Cortesia del personale (97%)
- Temperatura degli alimenti (96%)
- Quantità pasti (94%)

Analisi risultati complessivi: punteggi più bassi

- Varietà dei menù proposti (70%, 79% nel 2023)

Tali risultati indicano che gli utenti sono soddisfatti del nostro personale operativo e della quantità e temperatura dei pasti. L'esito complessivo del 84,3% dal nostro punto di vista è un ottimo risultato, seppur certamente ancora migliorabile, soprattutto per ciò che riguarda la varietà dei menù.

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.

Maggiore varietà dei menù, più pesce e meno carne e uova	Maggiore varietà del menù e migliori condimenti
Più varietà nelle verdure e nei primi	La verdura cotta non piace, troppo pollo, purù è colla

Livello complessivo di soddisfazione

Analizzando globalmente tutti i questionari in tutte le aree sottoposte a valutazione nel 2024, è scaturito che la soddisfazione media complessiva degli utenti nei confronti della SGDS Multiservizi Srl è pari al **83,0%** (in linea con la media dell'ultimo triennio), così suddiviso:

- Igiene Urbana: 81,3%;
- Distribuzione gas: 83,4%;
- Preparazione e porzionamento pasti: 84,3%.

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

In alcuni casi la responsabilità dei giudizi ricevuti non è imputabile direttamente alla SGDS, tuttavia anche in queste situazioni il ruolo dell'azienda è quello di comunicare ed eventualmente coordinare le esigenze ed i requisiti di più parti interessate, tra cui clienti ed utenti.

RELAZIONE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – ANNO 2024

Gli utenti dei nostri servizi valutano quotidianamente il nostro operato e sarà nostra cura cercare, per quanto possibile, 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 alcune infrastrutture utilizzate dalla nostra azienda.

L'indagine di soddisfazione del cliente sarà ripetuta durante il primo trimestre del 2025 con le modalità che saranno discusse e stabilite dalla direzione.

Porto San Giorgio, 15 febbraio 2024