



## c.5. Risultati del monitoraggio e della misurazione

### Customer Satisfaction

La misurazione della soddisfazione dell'utenza ("Customer Satisfaction") rappresenta un elemento strategico del sistema integrato di gestione per la qualità adottato da Fisciano Sviluppo S.p.A. L'indicatore di soddisfazione viene considerato come misura indiretta della qualità percepita, in grado di fornire informazioni cruciali sulla capacità dei servizi erogati di rispondere alle aspettative esplicite e implicite degli utenti.

A tal fine, nel corso dell'esercizio 2024, la Società ha implementato un'indagine strutturata, svolta attraverso la piattaforma digitale Survio, mirata alla raccolta continua di dati sulla soddisfazione dell'utenza rispetto a ciascun servizio erogato. La rilevazione ha avuto carattere di continuità, ovvero i dati sono stati raccolti man mano che le interazioni con i servizi avvenivano, garantendo così una fotografia dinamica e costantemente aggiornata del grado di apprezzamento degli utenti.

### Caratteristiche dell'indagine

- **Periodo di rilevazione:** Intero anno 2024, con raccolta continua dei dati.
- **Metodo:** Questionari somministrati online mediante piattaforma Survio.
- **Campione:** Utenti maggiorenni del Comune di Fisciano, con riferimento statistico alla popolazione ISTAT 2022 (n. 11.444 residenti >18 anni).
- **Servizi oggetto dell'indagine:** Igiene urbana, trasporto scolastico e accoglienza, verde pubblico, cimiteri, viabilità, patrimonio, impianti sportivi, servizi informatici, pulizie e gestione dell'isola ecologica.

Nel corso dell'esercizio 2024, Fisciano Sviluppo S.p.A. ha realizzato un'indagine strutturata di **Customer Satisfaction**, finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, nonché a raccogliere indicazioni utili per l'implementazione di azioni correttive e di miglioramento continuo.

L'indagine è stata condotta mediante la somministrazione di **questionari specifici per ciascun servizio**, resi disponibili online attraverso la piattaforma *Survio*. Le domande hanno riguardato aspetti chiave relativi alla qualità percepita, alla tempestività, all'efficienza operativa e alla comunicazione con l'utenza.

### Tabella di sintesi - Risultati Customer Satisfaction 2024

SERVIZIO	NUMERO DI QUESTIONARI COMPILATI	TOTALE RISPOSTE OTTENUTE	TOTALE RISPOSTE POSITIVE	CUSTOMER SATISFACTION SCORE (CSAT)
ATTIVITÀ DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI SPORTIVI	93	1.420	907	63,87%
SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLA PUBBLICA VIABILITÀ	126	932	672	72,10%
SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEL PATRIMONIO IMMOBILIARE COMUNALE	131	855	697	81,52%
SERVIZIO DI PULIZIE, DISINFEZIONE, SANIFICAZIONE, DISINFESTAZIONE E DERATTIZZAZIONE DEL PALAZZO DI CITTÀ	0	0	0	82% <i>dato stimato</i>
SERVIZI E ATTIVITÀ DI MANUTENZIONE DEI CIMITERI	103	1.723	1.435	83,28%
SERVIZI DI GESTIONE DEI SISTEMI INFORMATICI	28	280	278	99,28%
SERVIZIO DI GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO	166	1.808	1.450	80,19%
TRASPORTO SCOLASTICO E SERVIZIO DI PRE-POST ACCOGLIENZA	25	200	188	94%
GESTIONE ISOLA ECOLOGICA	9.587	47.935	39.621	82,65%
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	217	2.170	1.749	80,59%
SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE, PIAZZE E PARCHI	218	1.744	1.429	81,93%
<b>RISULTATI</b>	<b>10.694</b>	<b>59.067</b>	<b>48.426</b>	<b>81,95%</b>



## Riesame della Direzione

Anno 2024

### Norme

UNI EN ISO 9001:2015  
UNI EN ISO 14001:2015  
UNI ISO 45001:2018

Data del Documento  
**31 DICEMBRE 2024**

M 900-3  
Rev.00  
Del 13 aprile 2021

**Analisi tecnica dei risultati** Il Customer Satisfaction Score (CSAT) medio complessivo per l'anno 2024 si attesta all'81,95%, valore pienamente conforme agli standard qualitativi attesi (>80%) e sintomatico di un apprezzamento generalizzato da parte dell'utenza.

Si evidenziano i seguenti aspetti rilevanti:

- Il **servizio con le performance più elevate** è rappresentato dalla **Gestione dei Sistemi Informatici Comunali**, con un CSAT pari al **99,28%**, seguito dal **Trasporto scolastico e Pre/Post accoglienza** con **94,00%**, entrambi servizi che si caratterizzano per continuità, efficienza e interfaccia con l'utenza ben strutturata.
- La **gestione dell'Isola Ecologica** si conferma un presidio ad elevato gradimento (82,65%), avvalorato da alti livelli di tracciabilità, formazione del personale e assenza di reclami.
- Le **attività di manutenzione e igiene urbana** (verde, rifiuti, spazzamento) presentano CSAT mediamente superiori all'80%, coerenti con gli standard attesi e in progressivo miglioramento.
- Il **servizio meno performante** risulta essere quello di **gestione e manutenzione degli impianti sportivi** (CSAT 63,87%), sul quale la Direzione ha già avviato un piano di revisione delle attività e degli assetti operativi.

**Considerazioni conclusive** I risultati ottenuti rafforzano il modello di gestione partecipata adottato da Fisciano Sviluppo S.p.A. e testimoniano la validità delle azioni implementate per migliorare la qualità percepita dai cittadini. Il CSAT rappresenta, nel quadro del sistema di gestione ISO 9001, un KPI prioritario per orientare le decisioni gestionali e pianificare gli interventi di miglioramento.

Per approfondire i risultati dei singoli questionari è disponibile l'area dedicata alla Customer Satisfaction sul sito istituzionale:

<https://www.fiscianosviluppo.com/customer.html>