



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
UTENZA ERP
ANNO 2023**

RAPPORTO FINALE

Giugno 2023

a cura di



COMMITTENTE:

ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Modena

Gaetano Venturelli

Presidente

UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:

Ferruccio Masetti

ACER – Direttore Generale

Grazia Nicolosi

ACER – Responsabile Direzione per la Qualità

Tiziana Fiorita

ACER – Centro Elaborazione Dati

Serena Maioli

ART-ER – Responsabile Unità Ecosistemi Urbani e Innovazione -
Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction

Elena Bortolotti

ART-ER – Unità Ecosistemi Urbani e Innovazione - Rilevatrice ed
elaborazione dati

Documento a cura Elena Bortolotti, ART-ER

Si ringraziano per il loro contributo tutti gli assegnatari partecipanti alla rilevazione.

INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA 9

I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2023 23

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI MODENA 81

APPENDICE..... 95

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all’indagine di Customer Satisfaction sull’utenza E.R.P. realizzata dal 29 aprile 2023 al 13 giugno 2023 su un campione di 150 utenti residenti nella provincia di Modena.

L’Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Modena, analogamente ad altre ACER operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità ha inteso condurre anche per l’anno 2023 una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell’erogazione dei servizi.

Il rapporto finale, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell’indagine, restituisce i risultati per ogni singolo indicatore analizzati nella loro distribuzione e in termini di valori medi.

Per l’analisi è stato calcolato un indice sintetico di Customer Satisfaction, in sigla CSI (*Customer Satisfaction Index*), che è un indice costruito a partire dai giudizi espressi dagli utenti nei confronti dei servizi erogati ma che fornisce una valutazione ponderata dei livelli di soddisfazione della clientela (il voto assegnato) assegnando un peso a tali giudizi sulle base delle aspettative dell’intervistato. Il capitolo finale del rapporto, oltre al riepilogo dei risultati, riporta il calcolo di tale indice sintetico.

Ad integrazione della reportistica è stata prodotta una elaborazione, riportata nell’appendice, dedicata all’insoddisfazione degli utenti relativa al servizio di pronto intervento, manutenzione e all’ACER in generale, all’interno sono restituite anche indicazioni di utenti soddisfatti che hanno comunque espresso un loro parere.

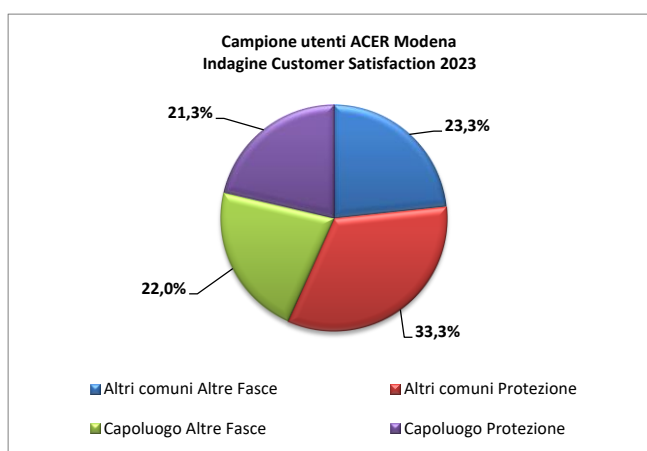
NOTA METODOLOGICA

L’indagine è stata sviluppata attraverso la somministrazione, telefonica, di un questionario su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento. Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono state principalmente due: la fascia di canone, che distingue gli utenti in fascia di protezione da quelli appartenenti alle altre fasce di canone, e la tipologia del comune di residenza. L’estrazione dei nominativi è quindi avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell’universo di riferimento, per quattro gruppi distinti.

Ai fini di una rappresentatività maggiore per gli Altri Comuni è stata effettuata un’ulteriore suddivisione per poter intervistare gli utenti di tutti i Comuni in modo proporzionale rispetto al totale degli utenti dei singoli Comuni.

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	37
Altri comuni Protezione	46
Capoluogo Altre Fasce	34
Capoluogo Protezione	33
Totale	150



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

Aspetti della qualità del servizio abitativo riferiti agli indicatori relativi alla Qualità dell’alloggio (n.1) e all’Accessibilità dell’alloggio (n.2).

Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati riferiti agli indicatori relativi all’Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni (n.3), Sicurezza degli spazi comuni (n.4) e Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti (n.5)

Aspetti sulla qualità della attività gestionali riferiti all’indicatore sulla rendicontazione delle spese comuni (n.6).

Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale di ACER riferiti agli indicatori relativi alla Cortesia ed Educazione del personale (n.7) e Competenza ed affidabilità del personale (n.8).

Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati riferiti agli indicatori relativi a Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER (n. 9) e Modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi (n. 10 e n.11).

Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi riferiti agli indicatori relativi a Tempestività di intervento di ACER negli ultimi due anni (n.12) e l’Efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti da ACER (n.13).

Vi è poi una domanda overall (n.14) nella quale si chiede all’intervistato di esprimere una valutazione complessiva su tutte le attività di ACER nel loro insieme. Alla fine del capitolo si riporta il questionario.

Nel documento, per ogni indicatore, è presentata un’analisi statistica dei risultati conseguiti. La prima elaborazione riguarda la *Qualità percepita*, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e grado di soddisfazione (voti attribuiti all’erogazione del servizio); la seconda elaborazione riguarda la *Qualità attesa*, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo di soddisfazione (soddisfatti/insoddisfatti) e secondo al giudizio di importanza assegnato al servizio (irrilevante/poco importante/molto importante/fondamentale).

Infine, prima di presentare i risultati, è utile una precisazione per quanto riguarda il calcolo del CSI: tale indice, ricordiamo, è il risultato della media ponderata che deriva dalla sommatoria del prodotto tra il voto (qualità percepita - valori da 1 a 5) espresso per ciascun indicatore e il giudizio (qualità attesa - valori da 1 a 4, corrispondenti a: irrilevante – poco importante – molto importante - fondamentale) ad esso associato, diviso per il totale dei giudizi elaborati. Tale tipo di elaborazione permette di ponderare la soddisfazione espressa con l’importanza attribuita ad ogni indicatore e ottenere in questo modo la soddisfazione media ponderata (CSI) per ogni utente intervistato. Il CSI Totale è, a sua volta, il valore medio dei CSI individuali.

Il CSI Totale, essendo un indicatore di sintesi, non è ovviamente in grado di rappresentare risultati di dettaglio, per i quali si rimanda alle singole tabelle. Tuttavia, in virtù del fatto che gli indicatori possono essere ricondotti a gruppi più limitati di item (in genere corrispondenti ad una domanda), a titolo di approfondimento si è optato per la definizione di due CSI “secondari”, il CSI 1 (gestionale) ed il CSI 2 (relazionale). Fermo restando che l’unico indice di riferimento è il CSI Totale, questi ulteriori indici possono tornare utili nell’individuazione di opportunità di miglioramento o di eventuali criticità.

Il valore del CSI Totale, nel caso in cui gli intervistati rispondessero a tutte le domande, si andrebbe a collocare in posizione intermedia tra il CSI1 e il CSI2. Tuttavia, può accadere che le mancate risposte, che si registrano soprattutto per quegli indicatori che compongono il CSI2, vadano a condizionare il valore del CSI Totale, generando valori non compresi nell’intervallo tra il CSI1 e il CSI2. Per maggiore chiarezza, nella parte del documento in cui sono riportate le tabelle con i risultati del CSI (CSI Totale, CSI1 e CSI2) si è deciso di inserire anche il calcolo della media aritmetica del CSI1 e CSI2. Relativamente a questo va ricordato che mentre il CSI1 ha un contributo quantitativamente inferiore (solo 5 indicatori), ma più stabile, il CSI2 fa riferimento ad 8 indicatori per i quali l’effettiva disponibilità di informazioni avviene però per un numero più limitato di elementi, contraddistinti anche da una maggiore variabilità.

Per la realizzazione delle 150 interviste si è reso necessario effettuare 434 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 122 casi gli utenti sono risultati irraggiungibili, in 52 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente, mentre in 110 casi il contatto telefonico è andato a buon fine, ma gli utenti non erano disponibili a concedere l'intervista.

Gruppo	Campione	Numero errato o inesistente	Non interessati	Non reperibili	Hanno risposto	Totale
Altri comuni Altre Fasce	35	7	19	30	35	91
Altri comuni Protezione	50	14	28	37	50	129
Capoluogo Altre Fasce	33	14	35	28	33	110
Capoluogo Protezione	32	17	28	27	32	104
Totale	150	52	110	122	150	434

Segue una tabella dove sono riportate in dettaglio le motivazioni relative alla non disponibilità degli utenti a concedere l'intervista.

Di questi utenti, infatti, 54 hanno dichiarato di non voler fare l'intervista, 17 hanno interrotto la comunicazione e 20 hanno dichiarato di non avere tempo e di non essere disponibili ad essere richiamati in un secondo momento o se richiamati nell'orario e nel giorno dell'appuntamento non hanno risposto. Un inquilino ha detto che deve essere l'ACER a telefonare non un'altra ditta e 3 utenti non hanno voluto rilasciare interviste telefoniche. Inoltre, 8 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all'età o allo stato di salute. In un caso non era disponibile la persona che si occupa dei contatti, analogamente in altri 3 casi era un altro familiare che non si occupa dei contatti con l'azienda, in tutte queste situazioni non è stato accordato un eventuale appuntamento telefonico con la persona addetta o eventuale altro recapito da contattare. Sono infine 3 i casi che devono lasciare la casa o non abitano più nella casa ACER o non sono ancora entrati nella casa dell'ACER.

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all'indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	4	11	3	2	20	18,2
Per telefono non parlo		1	1	1	3	2,7
Deve telefonare l'ACER				1	1	0,9
Non ne vuole sapere	7	10	20	17	54	49,1
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	2	4	1	1	8	7,3
Interrotto la comunicazione	5	1	8	3	17	15,5
Non c'è il marito/non c'è la moglie/ non c'è il figlio/non c'è la madre		1			1	0,9
Se ne occupano altre persone (per esempio i figli, la sorella, assistente sociale, ecc.)			1	2	3	2,7
Deve lasciare la casa ACER/Non abita più in una casa ACER/non è ancora in un alloggio ACER	1		1	1	3	2,7
Totale	19	28	35	28	110	100

Prima di proseguire nell’analisi dei risultati, si descrivono brevemente le caratteristiche del campione analizzato secondo alcune variabili quali: genere, età, numero componenti del nucleo familiare, anno di costruzione del fabbricato e superficie degli alloggi di residenza.

Il campione è composto dal 62% di persone di sesso femminile, contro il 38% di utenti di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 60-69 anni e i 70-79 anni che contano rispettivamente il 27,3% e il 22% di intervistati, per complessivi 74 assegnatari. Seguono le fasce di età 50-59 anni e tra i 40-49 anni che rappresentano rispettivamente il 18,7% (28 intervistati) e il 14,7% (22 intervistati) del totale. La fascia uguale e maggiore ad 80 anni rappresenta un 14% del campione (21 assegnatari), mentre la fascia di età 18-39 anni raccoglie il minor numero di intervistati e, con 5 assegnatari, è pari solo il 3,3% del campione. L’analisi del campione per numero di componenti il nucleo familiare, indica che la maggior parte degli utenti dell’indagine vive in famiglie composte da 1 o 2 persone pari complessivamente al 74% del campione, seguono le famiglie con 3 componenti pari al 12%, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte da 4 e 5 persone che rappresentano rispettivamente il 4% e il 6% del totale. Infine sono decisamente marginali le percentuali riferite ai nuclei composti da 6 o più persone. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 52,2% di questi è costituito da persone ultrasessantenni.

Con riferimento al campione di utenti intervistati occorre fare una ulteriore precisazione, riportata nella tabella seguente, relativa ai casi in cui i rispondenti siano diversi dagli effettivi assegnatari.

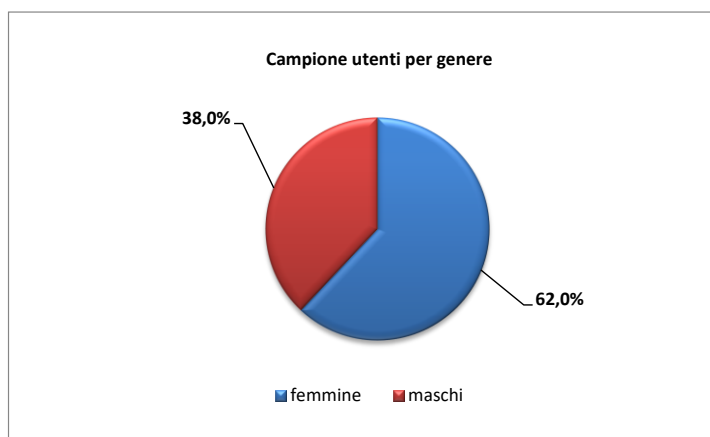
Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	30	2	1		2	5	2
Altri comuni Protezione	44	2	2	1	1	6	4
Capoluogo Altre Fasce	30	1	2			3	3
Capoluogo Protezione	27	1	3		1	5	4
Totale	131	6	8	1	4	19	13

Se l’87,3% degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 12,7% è composto principalmente dal coniuge (4%) o dal figlio/a (5,3%). Delle 19 persone non titolari dell’assegnazione che hanno risposto al questionario, il 68,4% risiede nell’abitazione. Coloro che non risiedono fisicamente nella struttura sono invece identificati come figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con ACER.

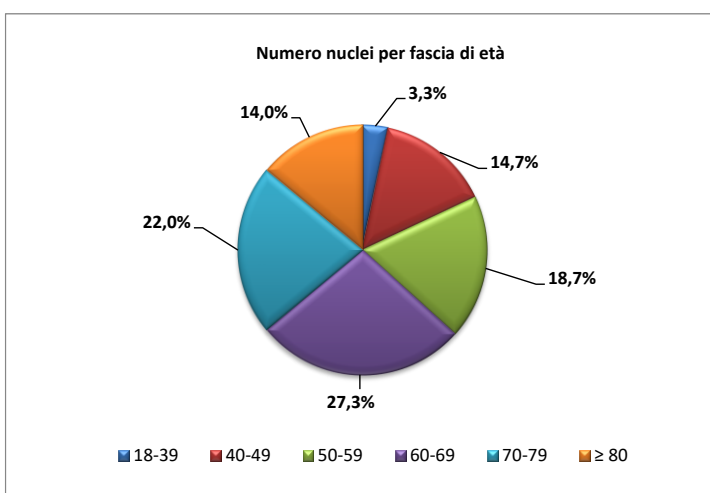
Analizzando i fabbricati in cui sono situati gli alloggi dove risiedono gli intervistati si evidenzia che il 44% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 16% è di epoca anteriore al 1950, nei due decenni successivi, dal 1951 al 1970, si rileva il 20% del campione. Rappresentano infine l’8,7% i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Inoltre, complessivamente il 55,3% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi il 36% è di piccole dimensioni, inferiore a 50 mq, il 26% è nella fascia 50-60 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 18%, mentre gli alloggi appartenenti alla fascia 71-80 mq rappresentano il 9,3% del totale. Infine il 10,7% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

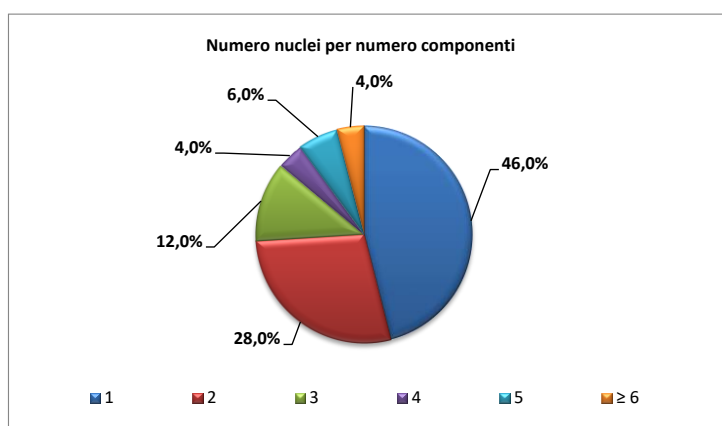
Genere	Numero	%
femmine	93	62,0
maschi	57	38,0
Totale	150	100



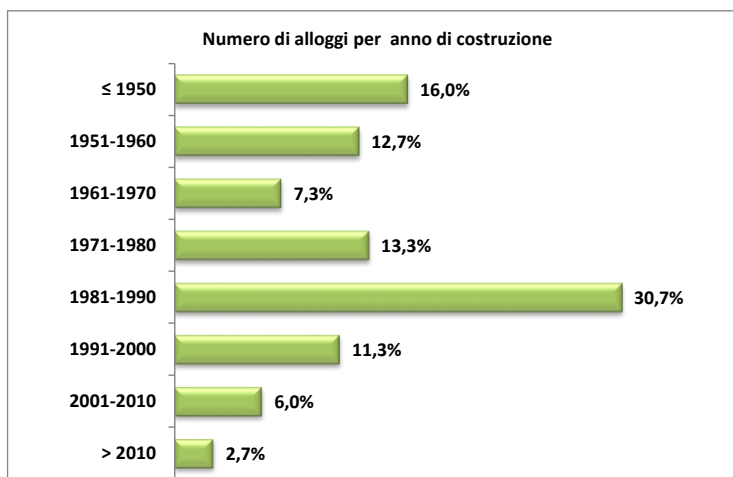
Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	5	3,3
40-49	22	14,7
50-59	28	18,7
60-69	41	27,3
70-79	33	22,0
≥ 80	21	14,0
Totale	150	100



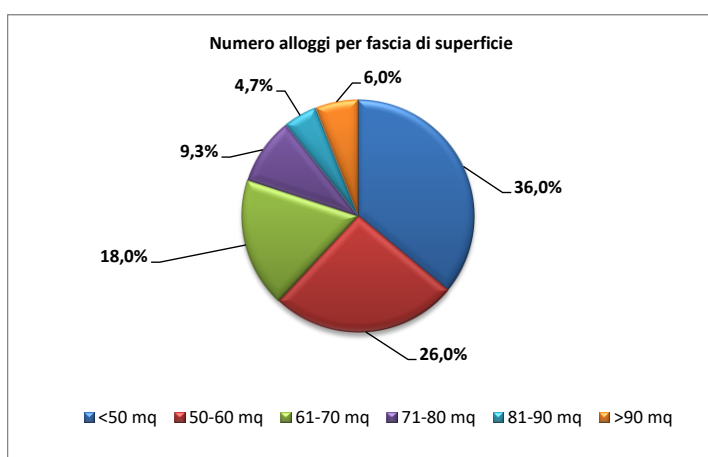
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	69	46,0
2	42	28,0
3	18	12,0
4	6	4,0
5	9	6,0
≥ 6	6	4,0
Totale	150	100



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	24	16,0
1951-1960	19	12,7
1961-1970	11	7,3
1971-1980	20	13,3
1981-1990	46	30,7
1991-2000	17	11,3
2001-2010	9	6,0
> 2010	4	2,7
Totale	150	100



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	54	36,0%
50-60 mq	39	26,0%
61-70 mq	27	18,0%
71-80 mq	14	9,3%
81-90 mq	7	4,7%
>90 mq	9	6,0%
Totale	150	100



ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

1	Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio? <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>
(1.1)	Voto (1.2)	Giudizio (1.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

2	Si ritiene soddisfatto dell’ accessibilità del suo alloggio? (ad es: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo. E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>
(2.1)	Voto (2.2)	Giudizio (2.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

3	Si ritiene soddisfatto dell’ utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad es. cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinati?</i>
(3.1)	Voto (3.2)	Giudizio (3.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

4	Si ritiene soddisfatto della sicurezza degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto della sua abitazione? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?
(4.1)	Voto (4.2)	Giudizio (4.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull’efficacia che sulla soddisfazione

5	Si ritiene soddisfatto dell’informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali? (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?
(5.1)	Voto (5.2)	Giudizio (5.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la capacità di finalizzare l’informazione, e non solo di darla

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

6	Si ritiene soddisfatto della rendicontazione delle spese comuni? (es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Secondo Lei l’Amministratore svolge bene il proprio compito? (es. chiarezza nelle spese sostenute). E’ soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?
(6.1)	Voto (6.2)	Giudizio (6.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il saper spiegare l’informazione e il dare evidenza dell’attività, non solo l’esattezza del calcolo

NON risponde perché: **A)** NON LE PAGA, **B)** È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)** SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER

7	Si ritiene soddisfatto della cortesia e dell’educazione del personale dell’ACER? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia stato gentile con Lei (per es. nel caso di richieste di informazioni)? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che il personale sia educato e cortese?</i>
(7.1)	Voto (7.2)	Giudizio (7.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

NON risponde perché: **A)** NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)** È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)** SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

8	Si ritiene soddisfatto della competenza e affidabilità del personale dell’ACER? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia preparato e che mantenga gli impegni? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che il personale ACER sia preparato e mantenga gli impegni?</i>
(8.1)	Voto (8.2)	Giudizio (8.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di affidabilità è più ampio

NON risponde perché: **A)** NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)** È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)** SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

9	Si ritiene soddisfatto della trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando ha avuto bisogno di ACER, Le hanno spiegato in modo chiaro quali sono i diritti e i doveri degli inquilini. E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>
(9.1)	Voto (9.2)	Giudizio (9.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di trasparenza, che riguarda anche la responsabilità

NON risponde perché: **A)** NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)** È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)** SI AFFIDA A UN’ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

10	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso telefonico ai servizi? (ad esempio centralinista o risponditore automatico). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Quando telefona a ACER è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno? E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei riuscire a contattare al telefono gli operatori ACER?
(10.1)	Voto (10..2)	Giudizio (10..3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: **A)** NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)** SI RIVOLGE DIRETTAMENTE A QUALCUNO DELL'ACER, **C)** SI AFFIDA A UN'ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

11	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso diretto ai servizi? (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Quando si reca personalmente a ACER, all'ingresso vengono date indicazioni precise? E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere già all'ingresso indicazioni precise?
(11.1)	Voto (11..2)	Giudizio (11.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: **A)** NON HA MAI AVUTO OCCASIONE/BISOGNO, **B)** SI RIVOLGE DIRETTAMENTE A QUALCUNO DELL'ACER, **C)** SI AFFIDA A UN'ALTRA PERSONA, **D)** NON SA RISPONDERE

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

12	Si ritiene soddisfatto della tempestività d'intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni? (pronto intervento). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi due anni (es. caldaia rotta, perdite di acqua, fughe di gas, ecc.), è rimasta soddisfatta della velocità di riparazione? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che per i guasti improvvisi si intervenga rapidamente?
(12..1)	Voto (12.2)	Giudizio (12.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

NON risponde perché:

A) NON CI SONO STATI GUASTI CHE RICHIEDESSERO PRONTO INTERVENTO, **B)** NON SA/NON SI RICORDA

13	Si ritiene soddisfatto dell’ efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER nel corso degli ultimi due anni? (<i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i>)	Come considera questo aspetto? (<i>esprime giudizio da 1 a 4</i>)
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>E’ contento degli interventi di manutenzione realizzati negli ultimi 2 anni? (es. infiltrazioni, riparazioni edili, riparazioni o sostituzioni di fosse biologiche, scarichi fognari, tubazioni impianti, ecc.) E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>
(13.1)	Voto (13.2)	Giudizio (13.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

NON risponde perché:

A) NON SONO STATI REALIZZATI INTERVENTI NEGLI ULTIMI 2 ANNI, **B)** NON SA/NON SI RICORDA

DOMANDA OVERALL

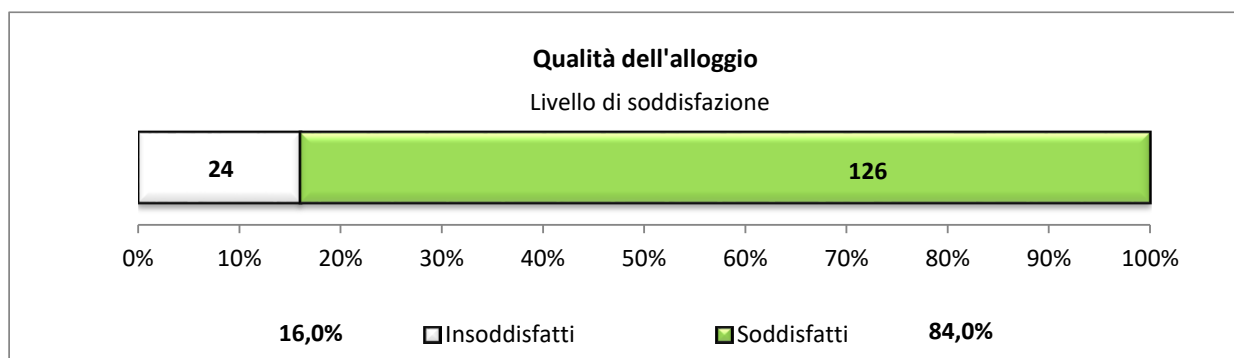
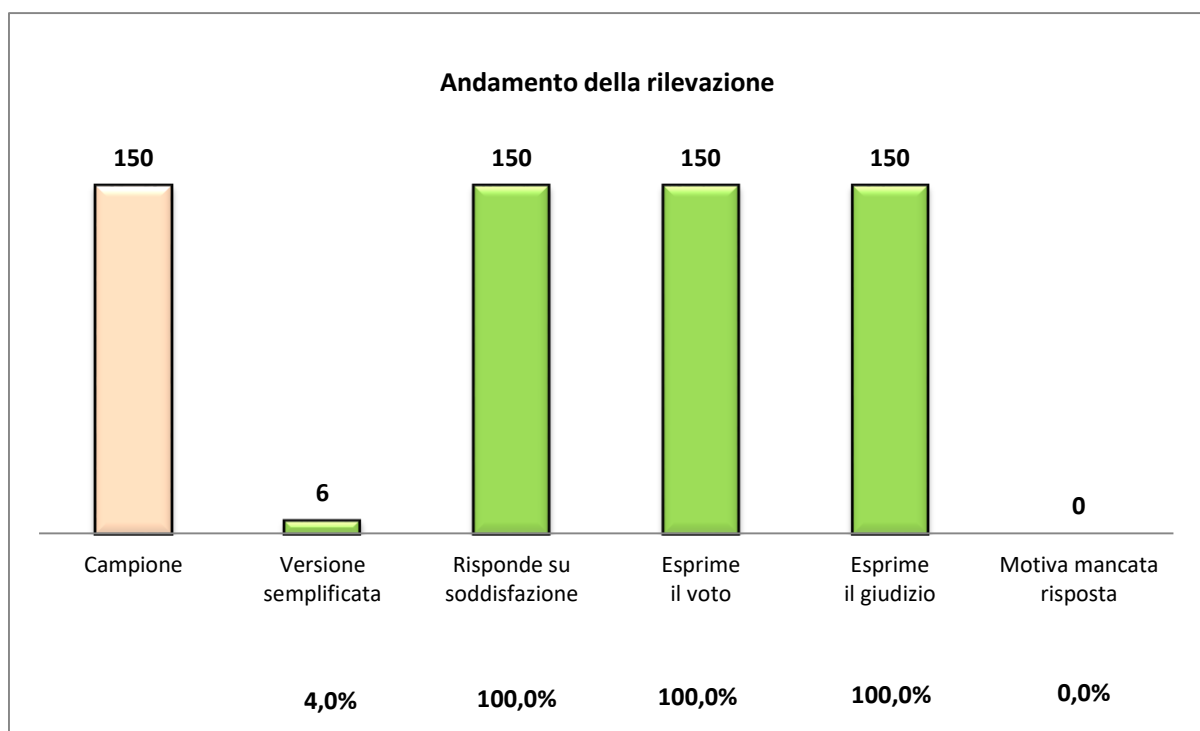
14	Infine, considerando tutte le attività dell’ACER nel loro insieme , lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe? (<i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i>)
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto darebbe?</i>
(14.1)	Voto (14.2)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto

I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2023

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

Indicatore n° 1

Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato, si ritiene soddisfatto per **la qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?

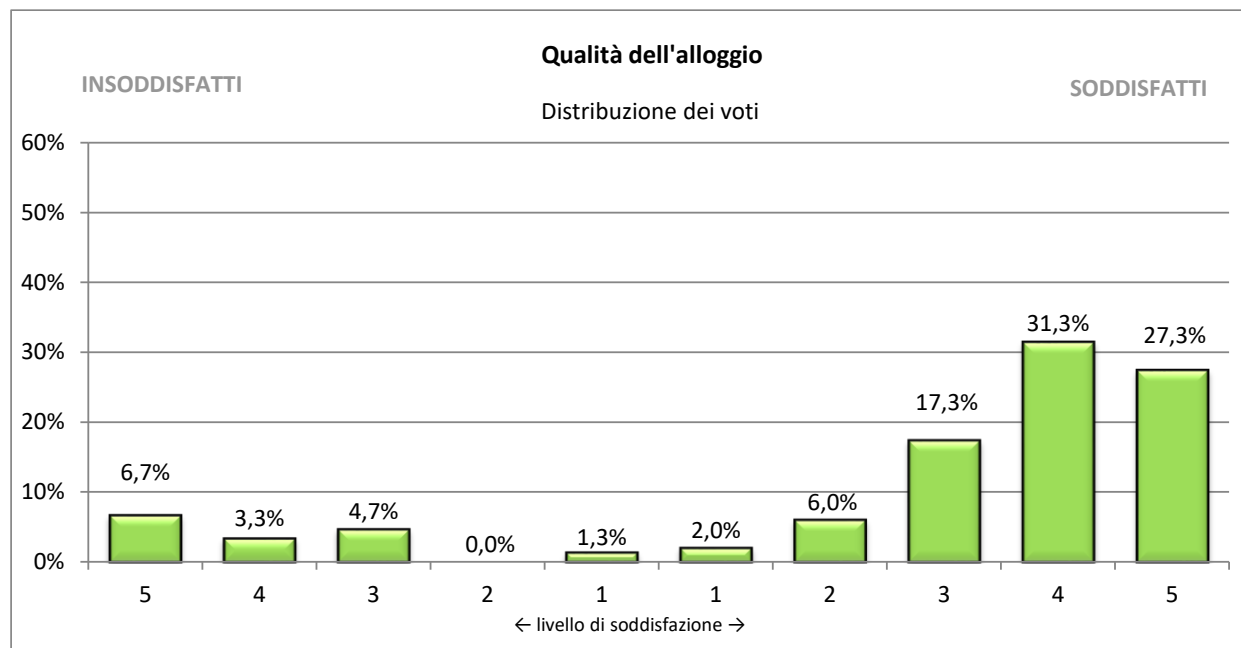


Alla prima domanda del questionario relativa alla qualità dell’alloggio rispetto al canone d’affitto rispondono tutti gli utenti: il 16% è insoddisfatto, mentre l’84% esprime soddisfazione. Per questa domanda si è ricorsi 6 volte alla versione semplificata (4% del campione).

Anche per la rilevazione qui esaminata permangono le principali cause di insoddisfazione legate a problemi di dimensione dell’alloggio, aumento del canone d’affitto, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell’alloggio ma realizzati negli alloggi di nuova assegnazione.

Distribuzione dei voti

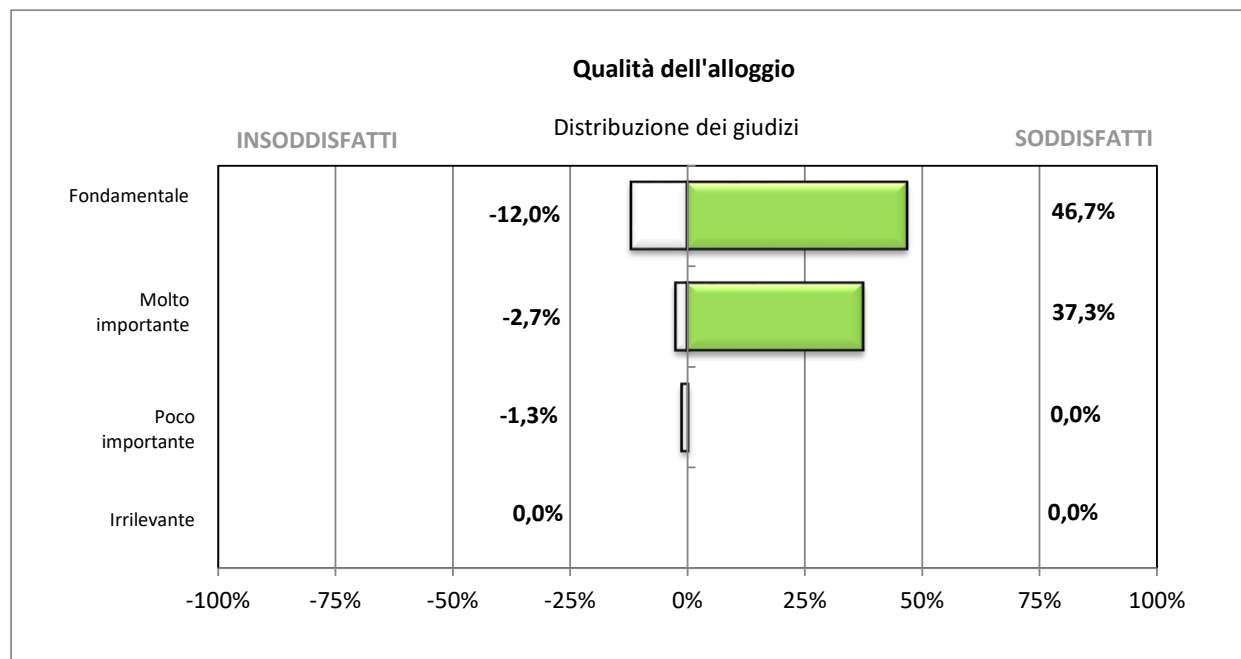
Gruppo	Qualità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	3		2			5	1	4	6	12	7	30	0	35
altri comuni protezione	3	1			1	5	2	2	8	19	14	45	0	50
capoluogo altre fasce	1	2	3			6		2	6	9	10	27	0	33
capoluogo protezione	3	2	2		1	8		1	6	7	10	24	0	32
Totale	10	5	7	0	2	24	3	9	26	47	41	126	0	150



Passando ad esaminare il livello di soddisfazione per la qualità del proprio alloggio si evince che gli utenti privilegiano i voti medio-alti. Nel dettaglio i 126 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sui voti 4 e 5, rappresentando rispettivamente il 31,3% e il 27,3% del campione, sono 26 gli utenti che si esprimono con il voto 3 (17,3% del campione). Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur distribuendo le loro indicazioni in modo più omogeneo lungo la scala, privilegiano: il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 10 utenti (il 6,7% del campione) e i voti 3 e 4 che raccolgono rispettivamente le indicazioni di 7 e 5 utenti (pari al 4,7% e 3,3% del campione).

Distribuzione dei giudizi

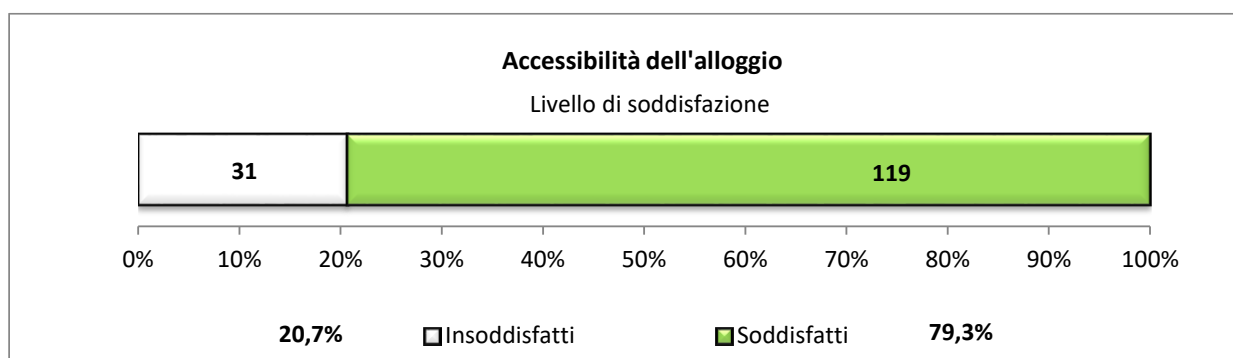
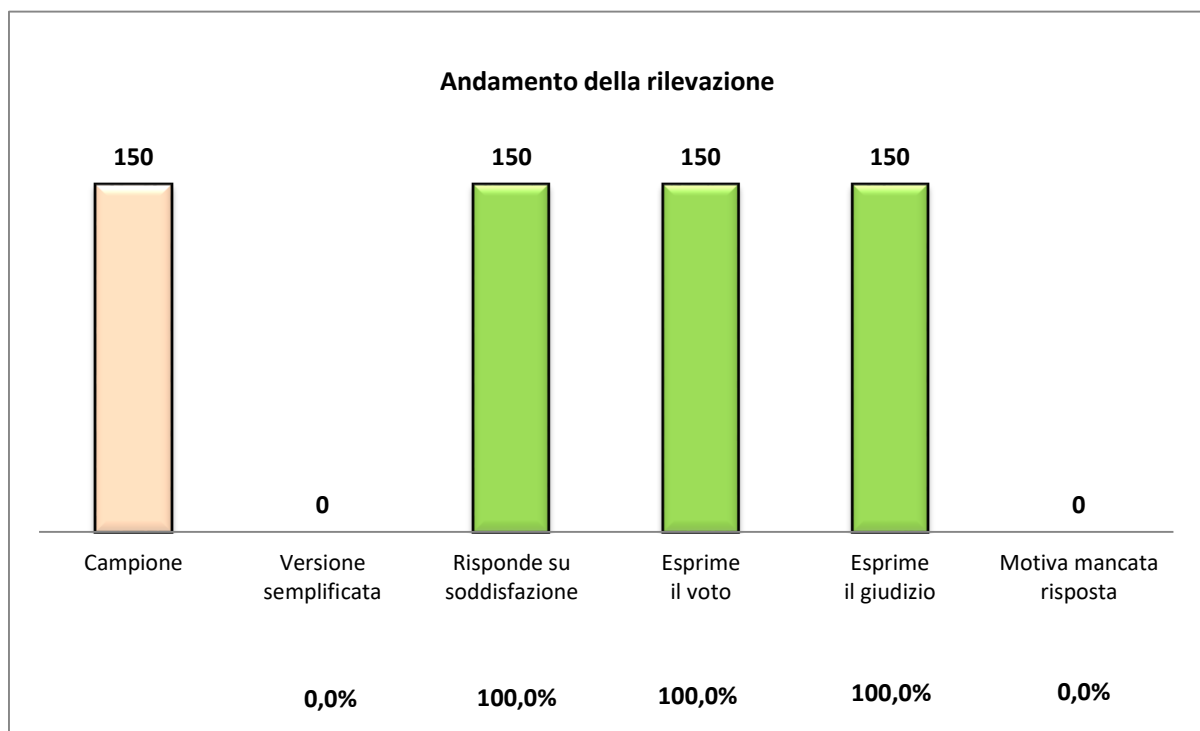
Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	1	3	5			13	17	30	0	35
altri comuni protezione		1		4	5			18	27	45	0	50
capoluogo altre fasce				6	6			15	12	27	0	33
capoluogo protezione			3	5	8			10	14	24	0	32
Totale	0	2	4	18	24	0	0	56	70	126	0	150



Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio un aspetto rilevante e lo attestano attraverso le valutazioni: “Fondamentale”, indicata dal 58,7% degli intervistati, e “Molto importante” da un altro 40%. Nello specifico tra gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” sono 70 quelli che hanno espresso soddisfazione e 18 quelli che hanno manifestato un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno optato per la valutazione “Molto importante”, sono 56 gli assegnatari soddisfatti e 4 coloro che esprimono insoddisfazione. Due soli utenti insoddisfatti scelgono il giudizio “Poco importante” e nessun utente considera tale aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 2

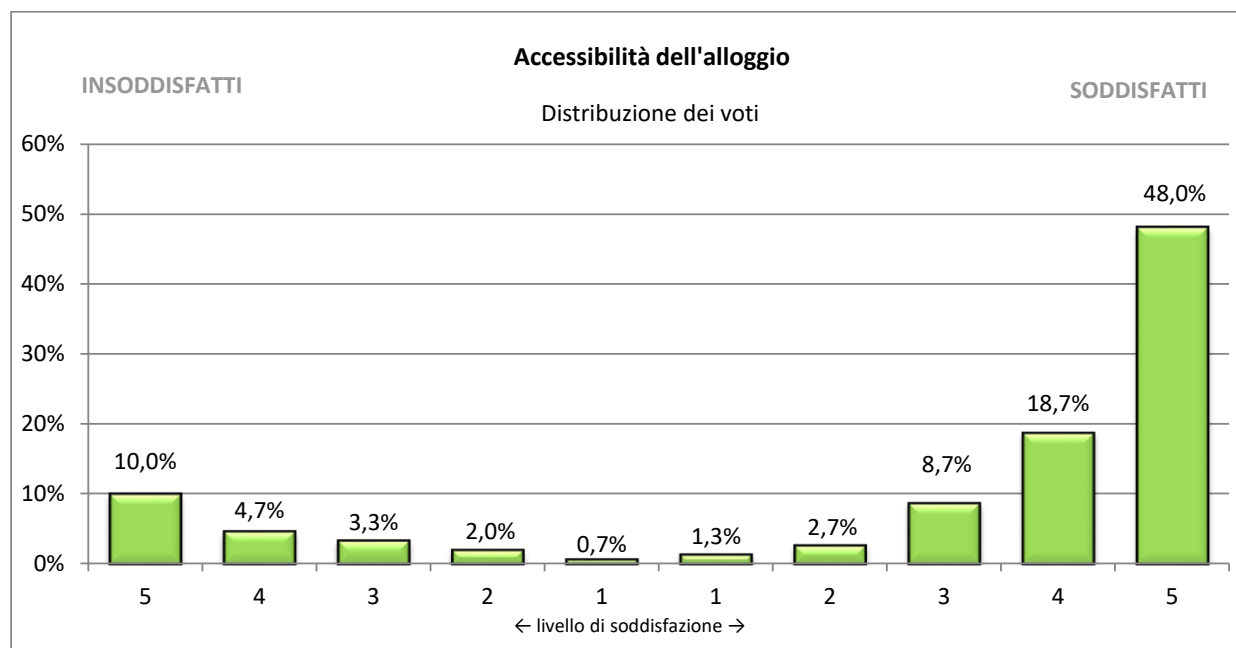
Si ritiene soddisfatto dell’**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla seconda domanda quella relativa all’accessibilità dell’alloggio la percentuale di utenti soddisfatti è pari al 79,3% del campione e il rimanente 20,7% si dichiara insoddisfatto. Per questo indicatore non si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda. L’insoddisfazione deriva principalmente dall’alloggio situato ai piani alti in un edificio senza l’ascensore e a volte da problemi legati all’accessibilità degli spazi esterni al fabbricato (cortili con buche, scale d’accesso ai portoni non sicure, ecc.).

Distribuzione dei voti

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	5					5			4	7	19	30	0	35
altri comuni protezione	5	2	1	1		9		2	4	10	25	41	0	50
capoluogo altre fasce	3	2	1	2		8	1	1	4	6	13	25	0	33
capoluogo protezione	2	3	3		1	9	1	1	1	5	15	23	0	32
Totale	15	7	5	3	1	31	2	4	13	28	72	119	0	150

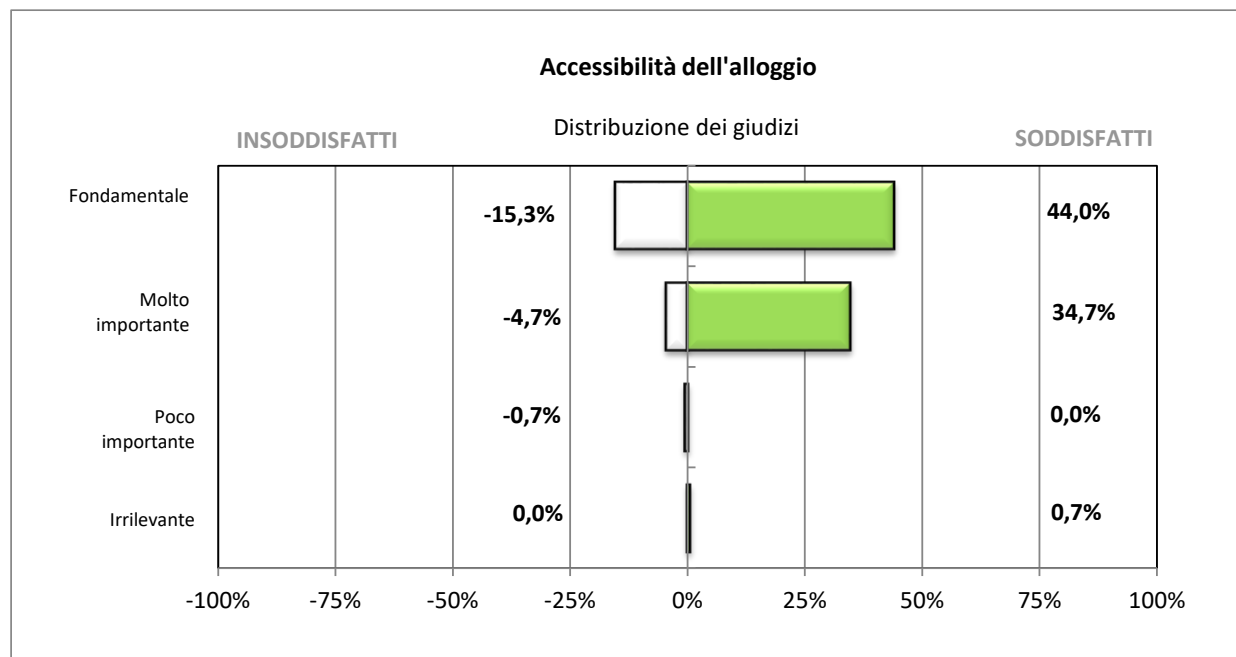


Per questo indicatore gli utenti concentrano i loro voti sui valori più elevati accentuando ulteriormente la preferenza sul voto massimo. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 72 persone su 119 - indica il voto 5, pari al 48% del campione, seguono 28 inquilini, pari al 18,7% del campione, che indicano il voto 4 e 13 (8,7%) che si esprimono con il voto 3. Inferiore il numero di coloro che si esprimono con i voti 2 e 1, rispettivamente il 2,7% e l'1,3%.

Tra gli utenti insoddisfatti, 15 persone su 31 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 10% del campione totale, seguiti dal 4,7% del campione che ha dato il voto 4. I restanti 9 utenti che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri voti della scala di valutazione.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce				5	5			14	16	30	0	35
altri comuni protezione		1	4	4	9			23	18	41	0	50
capoluogo altre fasce			1	7	8	1		8	16	25	0	33
capoluogo protezione			2	7	9			7	16	23	0	32
Totale	0	1	7	23	31	1	0	52	66	119	0	150



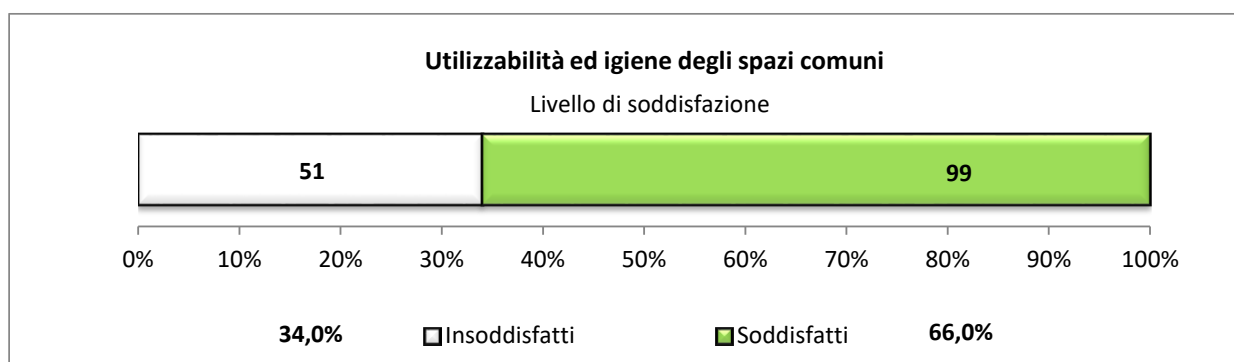
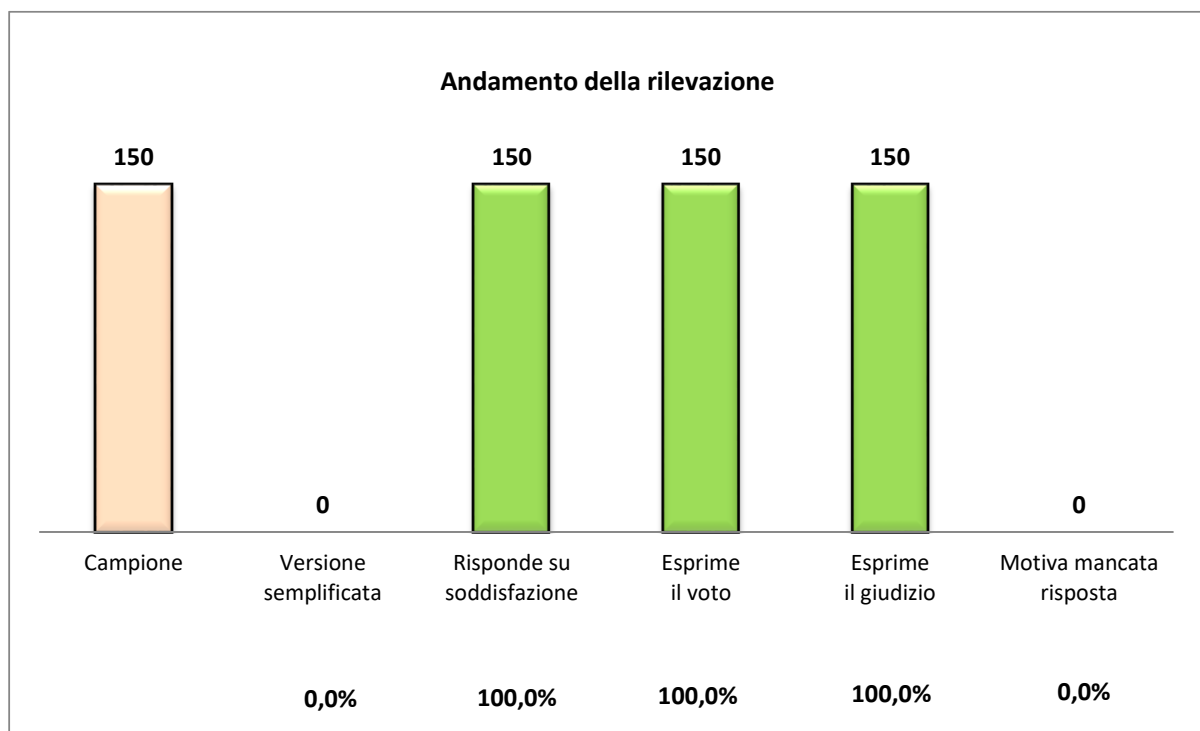
La qualità attesa relativa all’accesibilità dell’alloggio è piuttosto elevata: il 59,3% degli intervistati si esprime con la valutazione “Fondamentale”, di questi 66 sono soddisfatti e 23 no. Il 39,4% degli utenti ritiene questo indicatore “Molto importante”, in questo caso sono 52 gli utenti soddisfatti e 7 quelli insoddisfatti.

Infine, un utente insoddisfatto ritiene “Poco importante” questo aspetto e uno soddisfatto si esprime con la valutazione “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

Indicatore n° 3

Si ritiene soddisfatto **dell’utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?

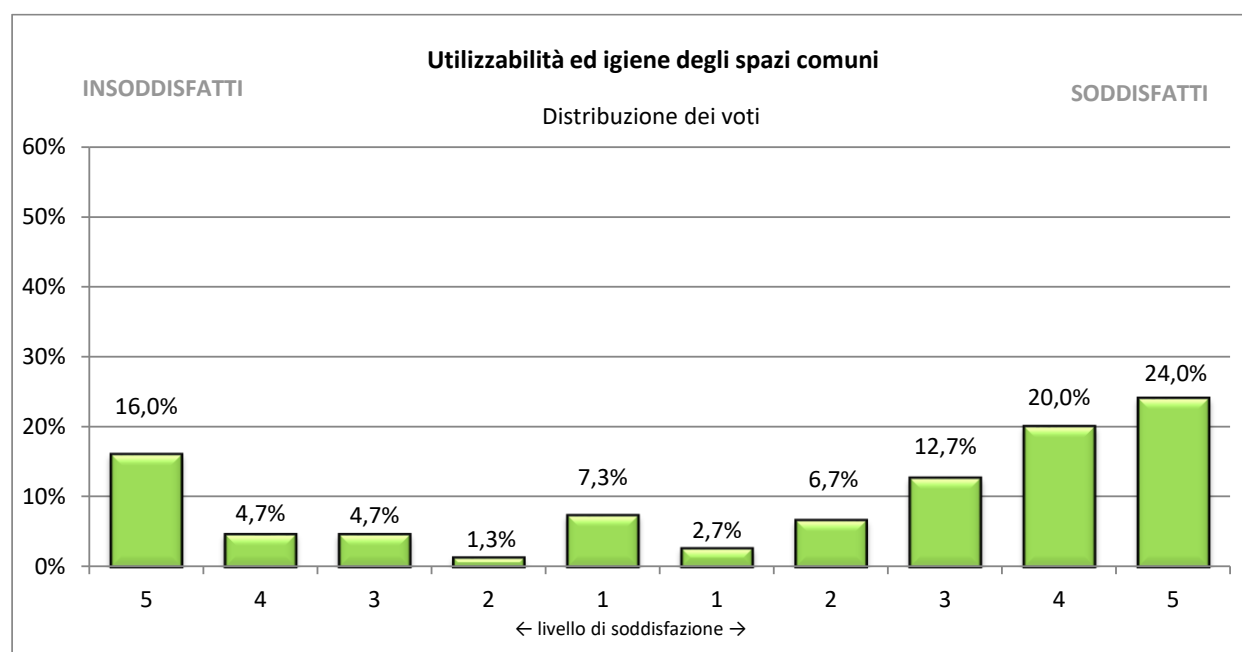


Alla domanda inerente l’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni, la percentuale di utenti soddisfatti è pari al 66% mentre il 34% si ritiene insoddisfatto. Questo indicatore è quello che ha riscontrato il maggior numero di utenti insoddisfatti dell’indagine. Per questa domanda non si è ricorsi alla versione semplificata. Come per le rilevazioni degli anni precedenti occorre evidenziare che una parte degli utenti

intervistati afferma che il problema relativo all’igiene degli spazi comuni non dipende da ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono le scale e/o non curano il giardino.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4	1	1	1	4	11	4	4	6	10	24	24	0	35
altri comuni protezione	9	1	1		2	13	3	1	6	9	18	37	0	50
capoluogo altre fasce	6	2	4		2	14	1	2	4	10	2	19	0	33
capoluogo protezione	5	3	1	1	3	13	3	5	5	6	19	19	0	32
Totale	24	7	7	2	11	51	4	10	19	30	36	99	0	150

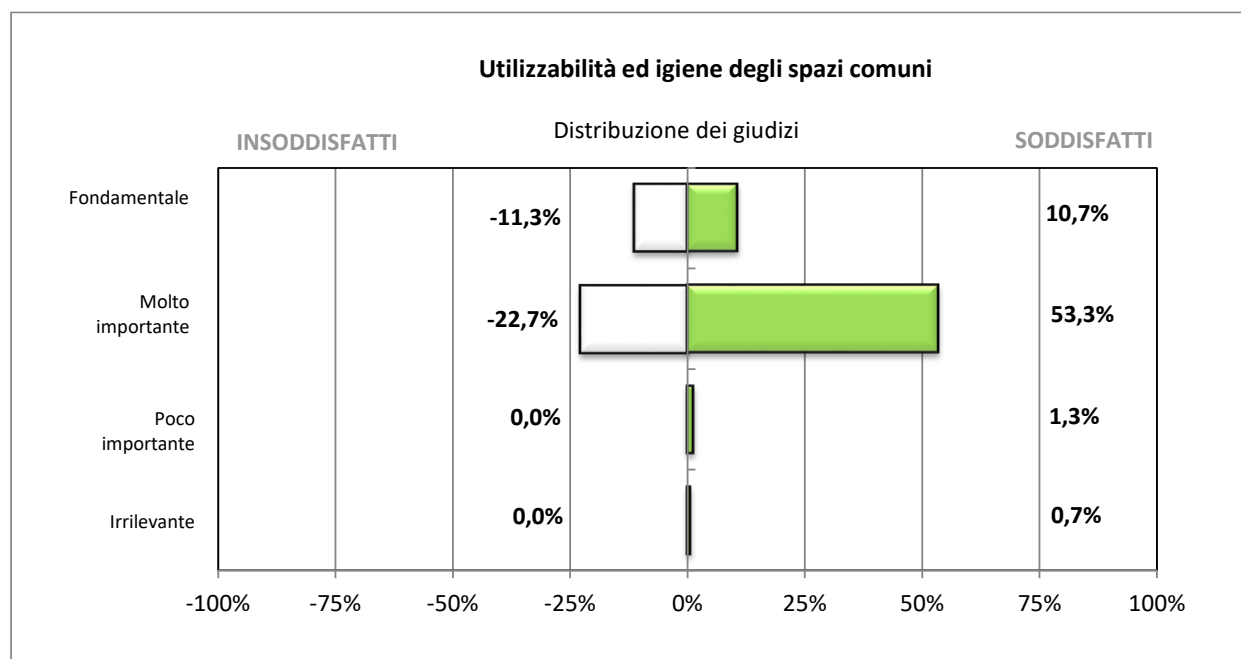


Gli utenti soddisfatti esprimono come qualità percepita di questo indicatore il voto 5 per il 24% seguono il voto 4 per il 20% e il voto 3 per il 12,7%, gli altri voti hanno pesi minori. Nel dettaglio sono 99 gli utenti soddisfatti dei quali 36 esprimono il voto 5, 30 il 4 e 19 il 3.

Gli utenti insoddisfatti, sebbene distribuiti lungo tutta la scala, prediligono il voto 5 che è pari al 16% delle preferenze, seguito dal livello 1 per il 7,3%, i voti 3 e 4 entrambi rappresentano il 4,7% del campione.

Distribuzione dei giudizi

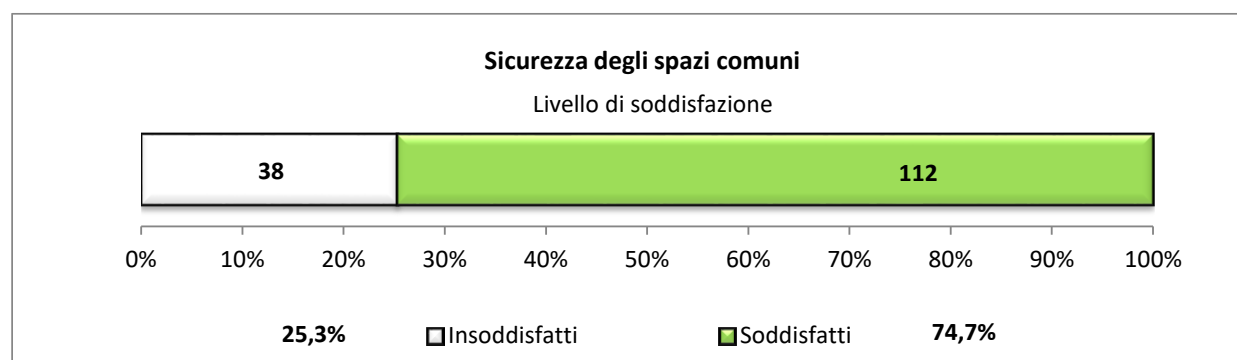
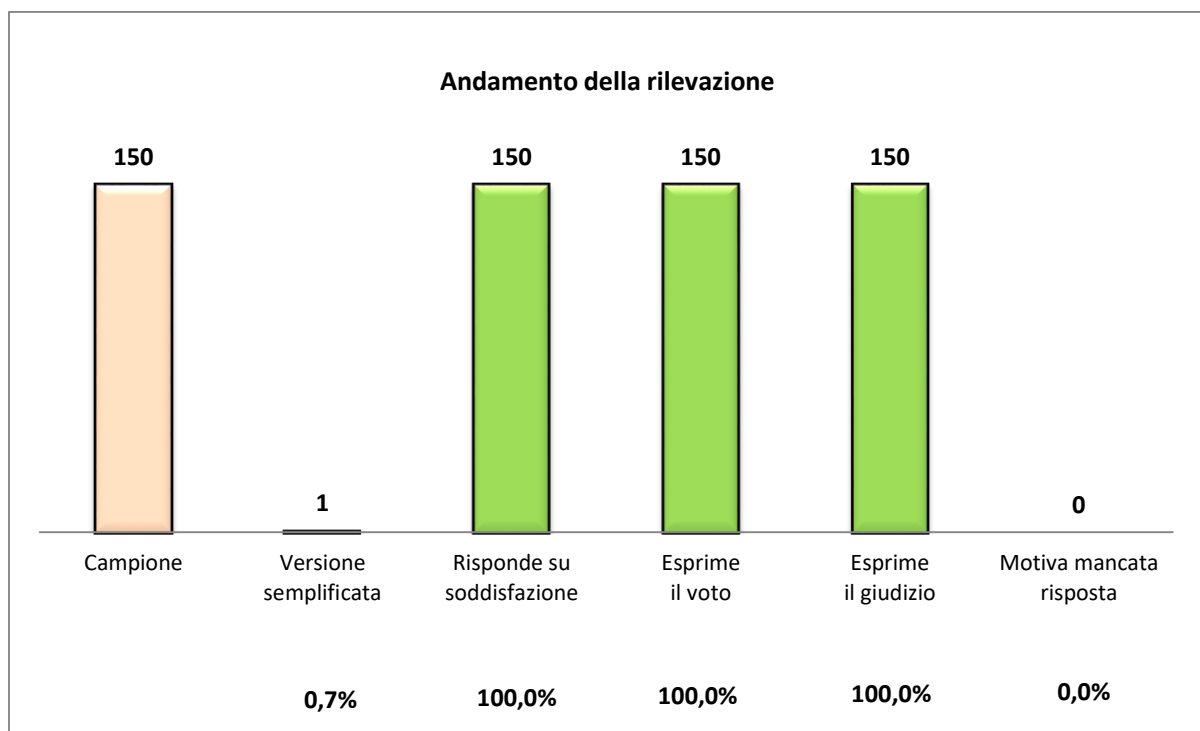
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			5	6	11			21	3	24	0	35
altri comuni protezione			11	2	13		2	31	4	37	0	50
capoluogo altre fasce			7	7	14			15	4	19	0	33
capoluogo protezione			11	2	13	1		13	5	19	0	32
Totale	0	0	34	17	51	1	2	80	16	99	0	150



La qualità attesa per questo indicatore è elevata: sono complessivamente 114 su 150 gli utenti che si esprimono con la “Molto importante”, pari al 76% dei casi; di cui 80 sono soddisfatti. Sono 33 gli utenti – pari al 22% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 16 gli assegnatari soddisfatti e 17 quelli insoddisfatti. Infine, due utenti soddisfatti ritengono questo specifico aspetto “Poco importante” e uno lo ritengono “Irrilevante”.

Indicatore n° 4

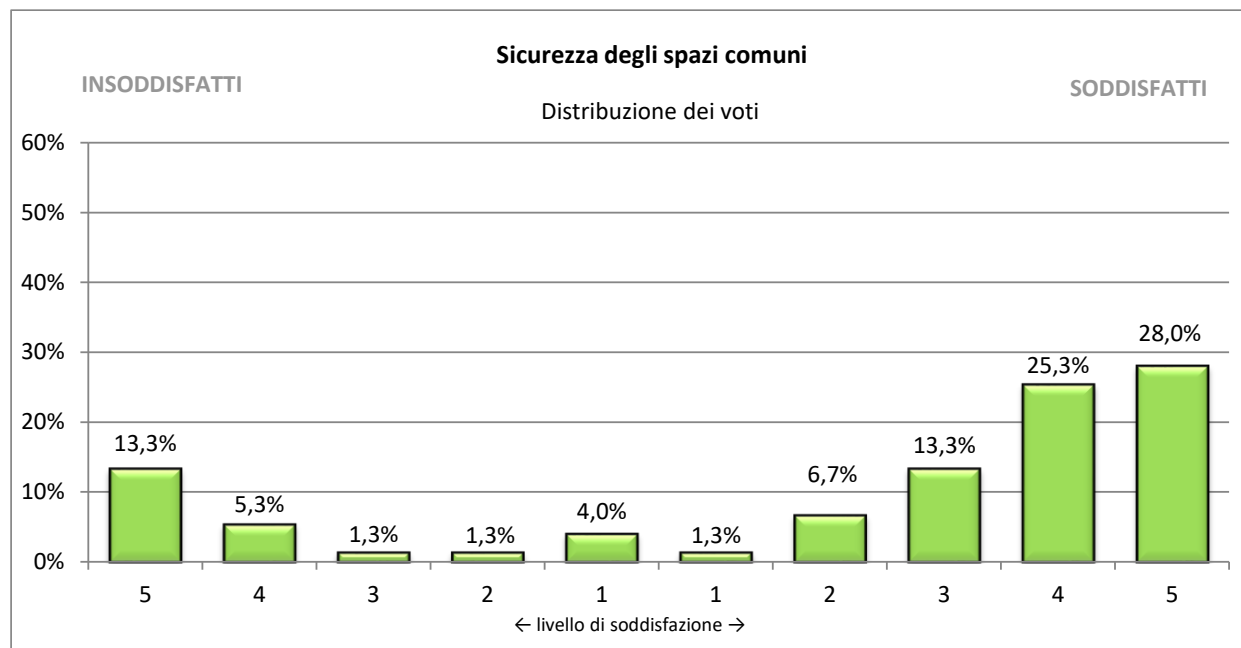
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per questo indicatore il 74,7% degli utenti esprime soddisfazione, a fronte di un 25,3% che risulta insoddisfatto. Una sola volta è stata utilizzata la versione semplificata. Circa un quarto degli intervistati manifesta insoddisfazione rispetto alla sicurezza e questa nasce da convivenze non gradite all’interno del fabbricato, dal livello generale della sicurezza della zona in cui lo stesso è ubicato, dall’insufficiente illuminazione degli spazi comuni o dal comportamento di alcuni condomini, che, in particolare, lasciano porte e cancelli aperti.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	2	2	1	1		6	3	6	7	13	29	0	35	
altri comuni protezione	10	1		1	1	13	2	6	12	17	37	0	50	
capoluogo altre fasce	3	3	1		3	10	1	3	5	7	23	0	33	
capoluogo protezione	5	2			2	9	1	2	3	12	23	0	32	
Totale	20	8	2	2	6	38	2	10	20	38	42	112	0	150

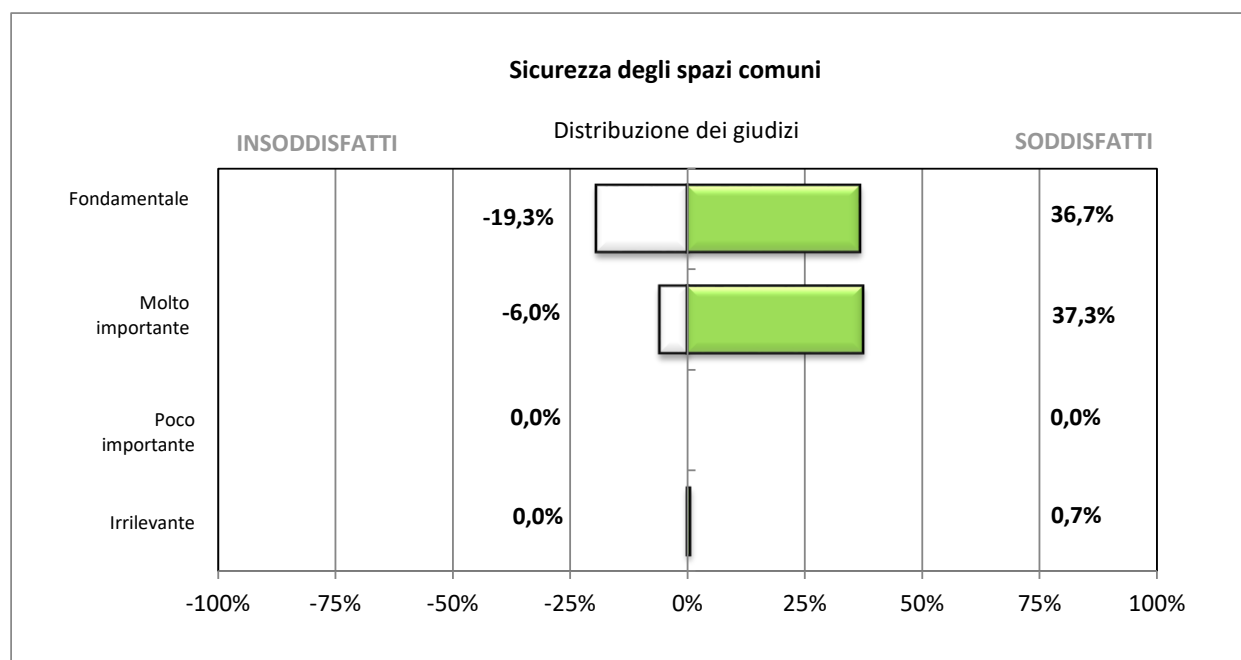


La distribuzione dei voti degli utenti anche per la sicurezza degli spazi comuni si concentra sui valori medio-alti. Tra gli utenti soddisfatti 42 persone su 112 indicano il voto 5, pari al 28% del campione, seguiti poi da 38 utenti, pari al 25,3% degli intervistati, che indicano il voto 4 e 20 persone (13,3%) si esprimono con il voto 3. Seguono i voti 1 e 2 con valori inferiori.

Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 20 persone su 38 si concentrano sul voto 5, rappresentando poco più della metà degli insoddisfatti e il 13,3% del campione. I restanti 18 inquilini che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri valori: il 5,3% sceglie il voto 4, segue un 4% con il voto 1 e i voti 2 e 3 sono indicati entrambi dall’1,3% degli intervistati.

Distribuzione dei giudizi

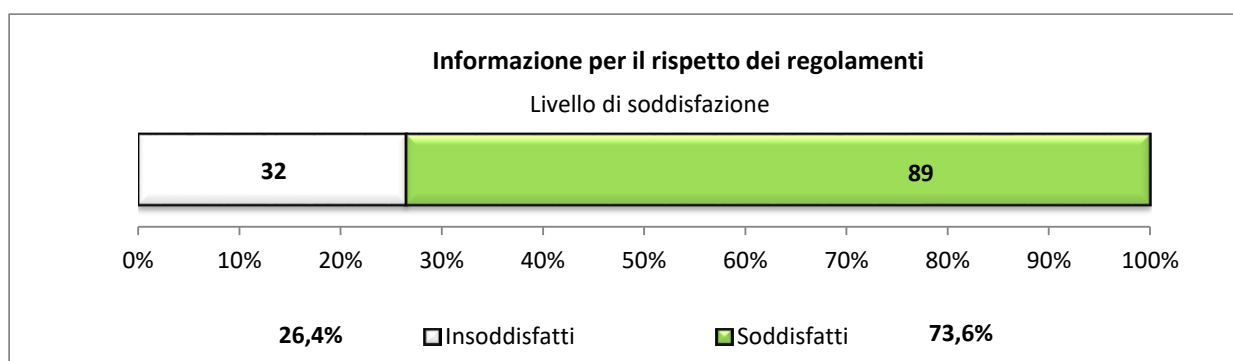
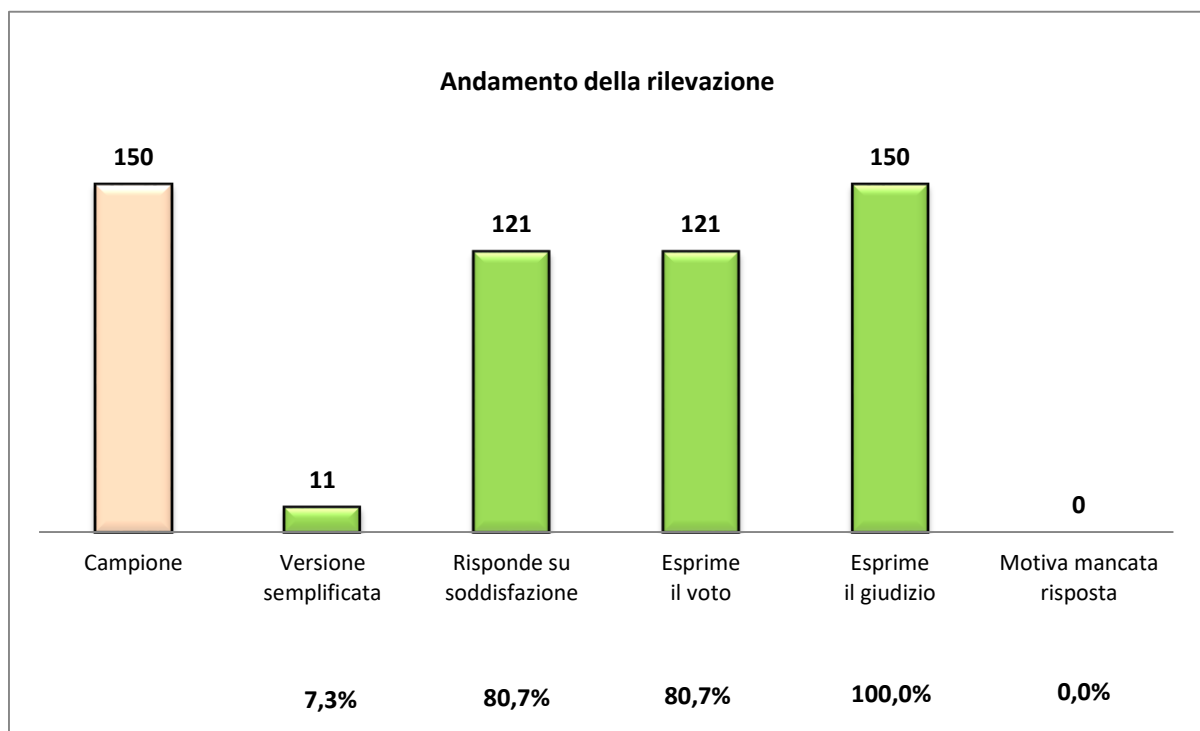
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	3	6			12	17	29	0	35
altri comuni protezione			2	11	13			20	17	37	0	50
capoluogo altre fasce			2	8	10			12	11	23	0	33
capoluogo protezione			2	7	9	1		12	10	23	0	32
Totale	0	0	9	29	38	1	0	56	55	112	0	150



La qualità attesa relativamente alla sicurezza degli spazi comuni è elevata: sono complessivamente 84 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” pari al 56% dei casi. Tra questi 55 sono soddisfatti e 29 insoddisfatti. Sono altresì 65 gli utenti – pari al 43,3% dei casi – a ritenere tale aspetto “Molto importante”: in questo caso sono 56 gli assegnatari soddisfatti e 9 quelli insoddisfatti. Un solo assegnatario soddisfatto dichiara la sicurezza “Irrilevante”.

Indicatore n° 5

Si ritiene soddisfatto dell’informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali?**
Come considera questo aspetto?

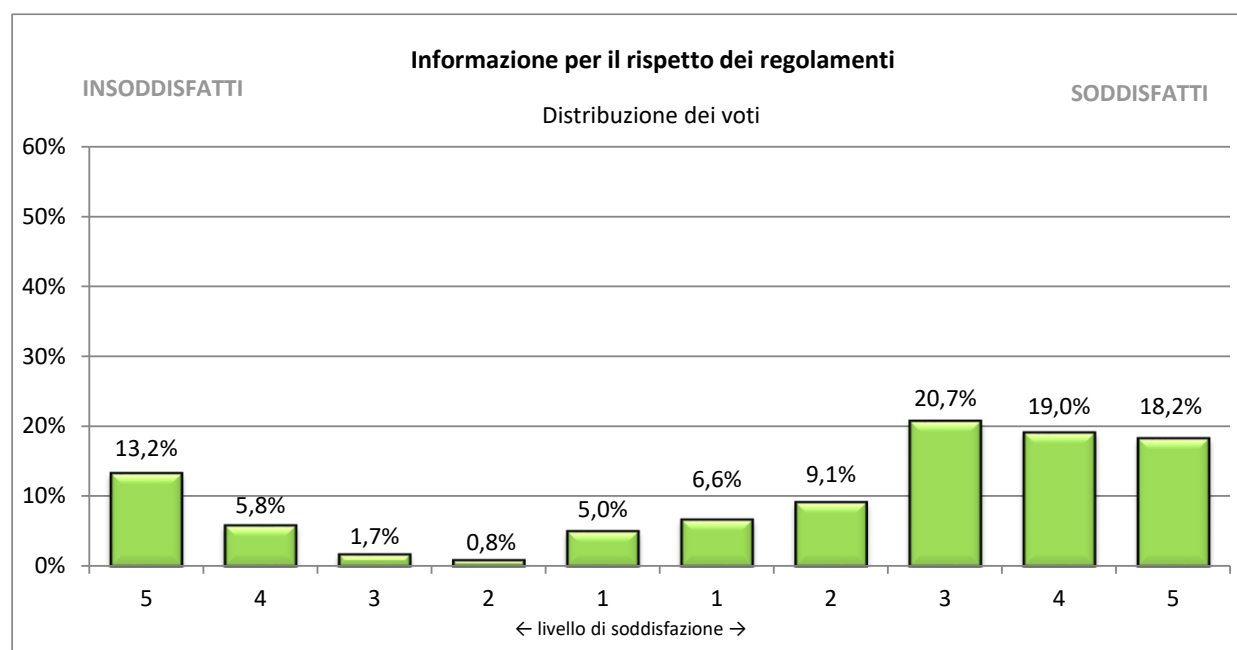


Questo indicatore risulta il secondo, dopo l’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni, come numero di persone insoddisfatte. Sono 121 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Motivazione delle 29 non risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni o nel fatto che, anche in presenza di inquilini con comportamenti non rispettosi dei regolamenti, non si ritiene ACER inadempiente ma gli inquilini stessi. Il 73,6% degli utenti rispondenti si ritiene soddisfatto a fronte di un 26,4% che si ritiene invece insoddisfatto. Per questa domanda si è ricorsi undici volte alla versione semplificata.

Oltre alle informazioni scritte ad alcuni utenti sarebbe gradita una presenza sporadica e non programmata da parte di operatori ACER.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	2	2	1		3	8	1	7	9	3		20	7	28
altri comuni protezione	5	3		1	1	10	7	5	2	4	9	27	13	37
capoluogo altre fasce	5	1			1	7	1	11	6	4		22	4	29
capoluogo protezione	4	1	1		1	7	1	4	5	4	6	20	5	27
Totale	16	7	2	1	6	32	8	11	25	23	22	89	29	121

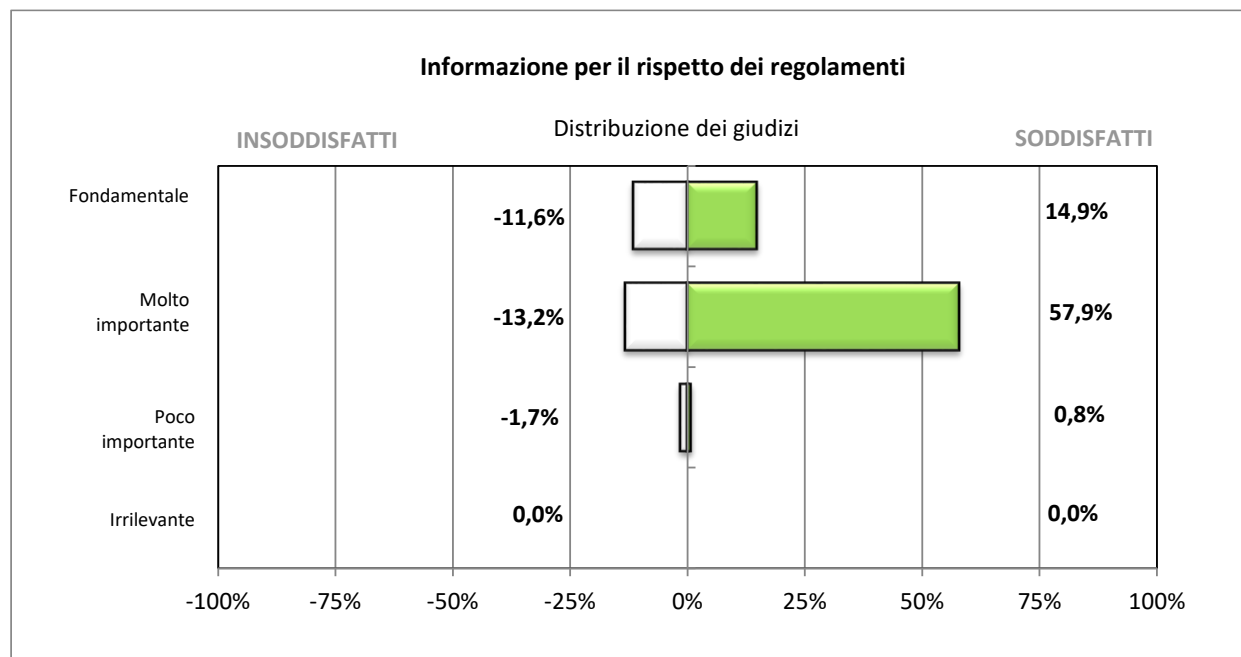


Degli 89 utenti che apprezzano questo aspetto, 25 si esprimono con il voto 3, rappresentando il 20,7%, seguono i voti 4 e 5 rispettivamente con 23 (pari al 19%) e 22 (pari al 18,2%) preferenze. Le indicazioni riferite al voto 2 rappresentano un 9,1% e al voto 1 un 6,6%.

Tra chi esprime insoddisfazione, gli utenti molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono 11, corrispondenti al 13,2% del campione. Segue il voto 4 con il 5,8% e il voto 1 con il 5%. Le indicazioni riferite agli altri voti sono molto meno significative, pari complessivamente ad un 2,5%.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	4	3	8			18	2	20	7	28
altri comuni protezione			5	5	10			23	4	27	13	37
capoluogo altre fasce			3	4	7			15	7	22	4	29
capoluogo protezione		1	4	2	7		1	14	5	20	5	27
Totale	0	2	16	14	32	0	1	70	18	89	29	121

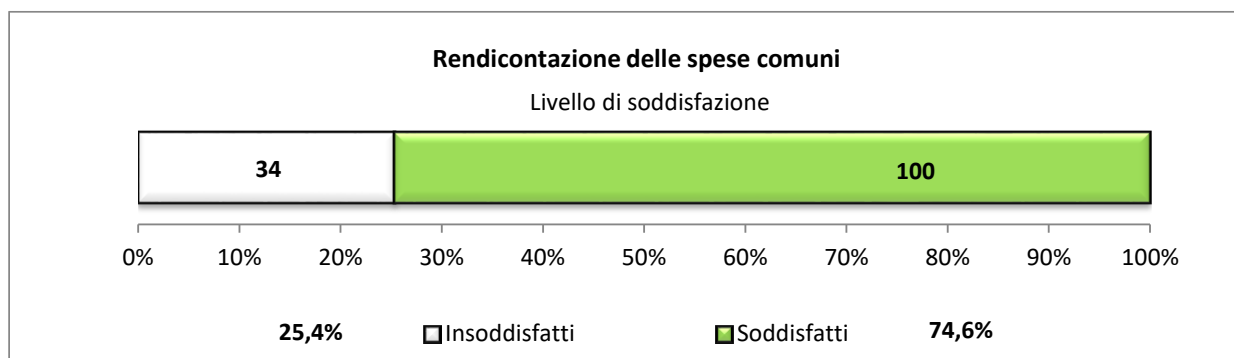
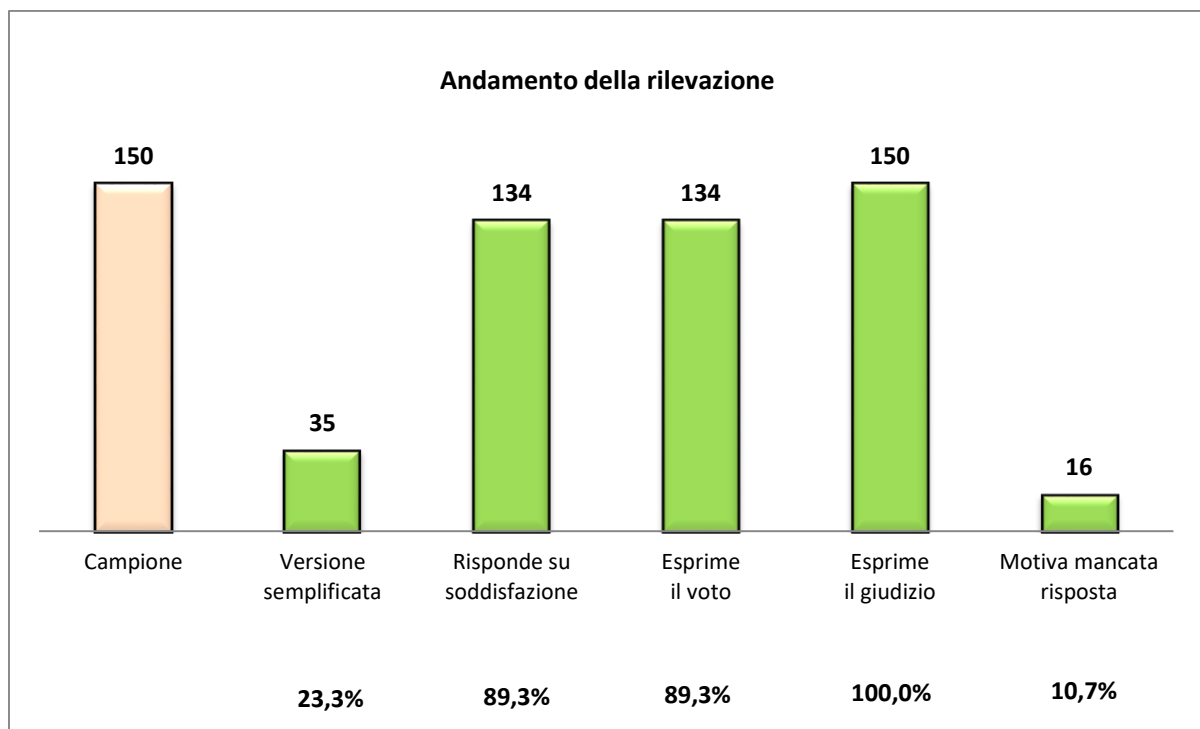


Per questo indicatore il livello di attenzione attesa è elevato: complessivamente il 71,1% degli utenti (86 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 57,9% che esprime soddisfazione e il 13,2% che, al contrario, è insoddisfatto. Il 26,5% degli utenti (32 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 14,9% a fronte dell’11,6% di inquilini insoddisfatti. Un utente soddisfatto e due insoddisfatti esprimono il giudizio “Poco importante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

Indicatore n° 6

Si ritiene soddisfatto della **rendicontazione delle spese comuni**? (ad es.: pulizia delle parti comuni ascensore, aree verdi, ecc.). Come considera questo aspetto?



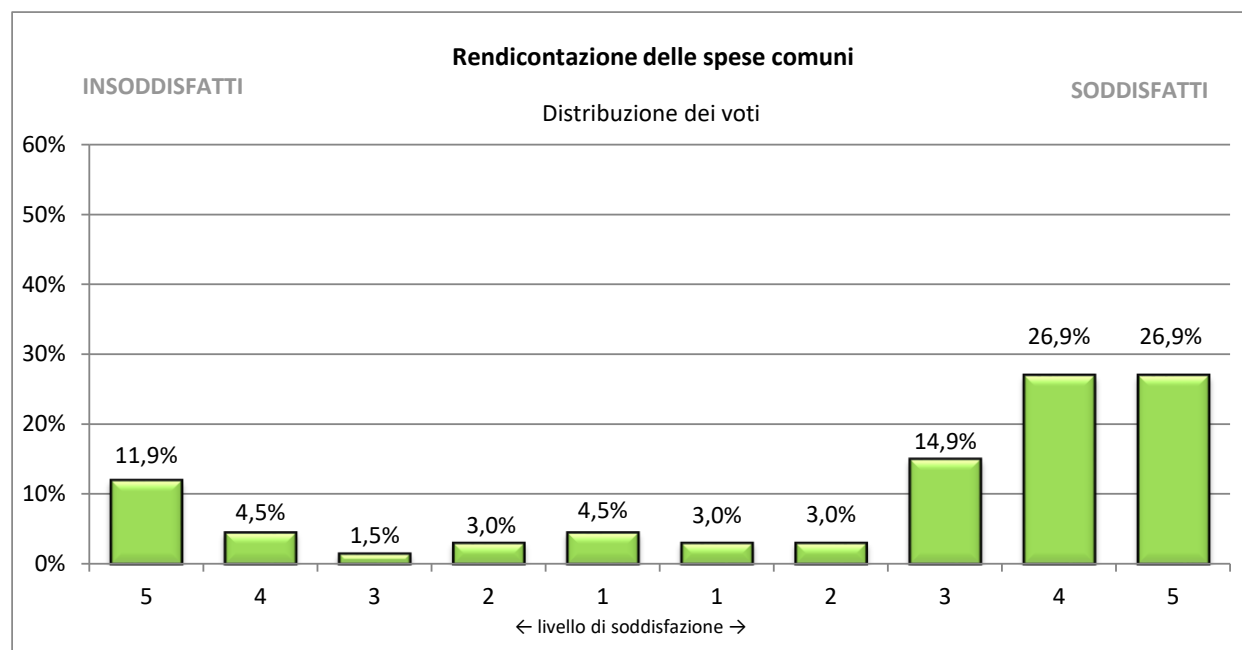
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga					
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona		1			1
Non sa rispondere	2	4	6	3	15
Totale	2	5	6	3	16

In merito all’aspetto relativo alle attività gestionali sono 134 gli inquilini che rispondono alla domanda. Non rispondono 16 utenti, corrispondenti al 10,7% del campione, in quanto tra questi 15 persone non sono in grado di esprimere alcun voto (le motivazioni risiedono nel non avere le basi per poter valutare il lavoro dell’Amministratore), un utente si affida ad un’altra persona per la gestione condominiale. Il 74,6% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 25,4% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 35 volte.

Analizzando in dettaglio il tipo di amministrazione e considerando i soli utenti rispondenti si riscontra che: 36 utenti risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi 27 (pari al 75%) si considera soddisfatto; per 21 inquilini il fabbricato è in autogestione e 18 (corrispondenti all’85,7%) sono soddisfatti; infine, 75 abitano in un fabbricato con gestione esterna e 53 – pari al 70,7% - si ritengono soddisfatti. Per tre intervistati non era indicato il tipo di amministrazione.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	4			3	1	8	1	1	3	11	9	25	2	33
altri comuni protezione	6	3			3	12		1	6	10	16	33	5	45
capoluogo altre fasce	3	1	1		1	6	2	1	2	9	7	21	6	27
capoluogo protezione	3	2	1	1	1	8	1	1	9	6	4	21	3	29
Totale	16	6	2	4	6	34	4	4	20	36	36	100	16	134

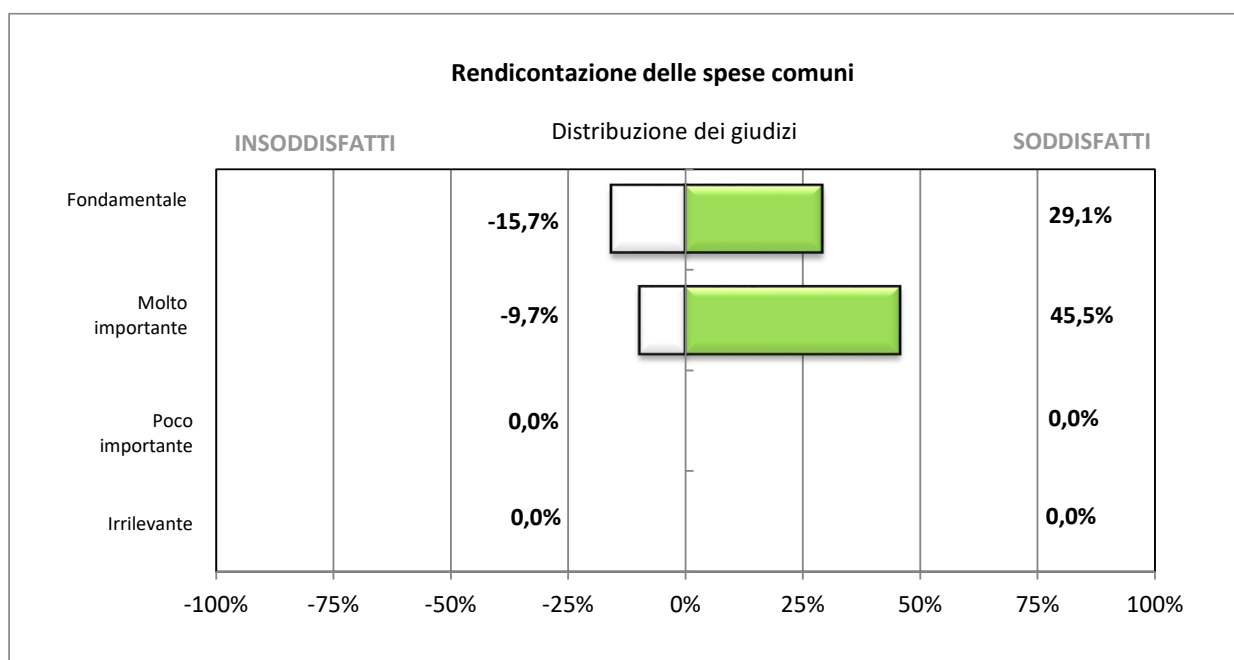


Gli utenti soddisfatti della rendicontazione delle spese comuni interessano tutti i valori della scala ma sono soprattutto i valori 3, 4 e 5 a riscontrare le preferenze maggiori: i voti 4 e 5 sono scelti entrambi da 36 persone (pari al 26,9% del campione), il voto 3 raccoglie le preferenze del 14,9% (20 utenti). Seguono i voti 1 e 2 preferiti entrambi da 4 assegnatari.

Tra chi esprime insoddisfazione i voti sono distribuiti lungo tutta la scala, con un picco sul voto 5, che raccoglie le indicazioni di 16 inquilini (11,9%), seguono i voti 1 e 4 entrambi con 6 utenti, il punteggio 2 con 4 persone e il 3 con 2.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	5	8			20	5	25	2	33
altri comuni protezione			4	8	12			16	17	33	5	45
capoluogo altre fasce			1	5	6			13	8	21	6	27
capoluogo protezione			5	3	8			12	9	21	3	29
Totale	0	0	13	21	34	0	0	61	39	100	16	134



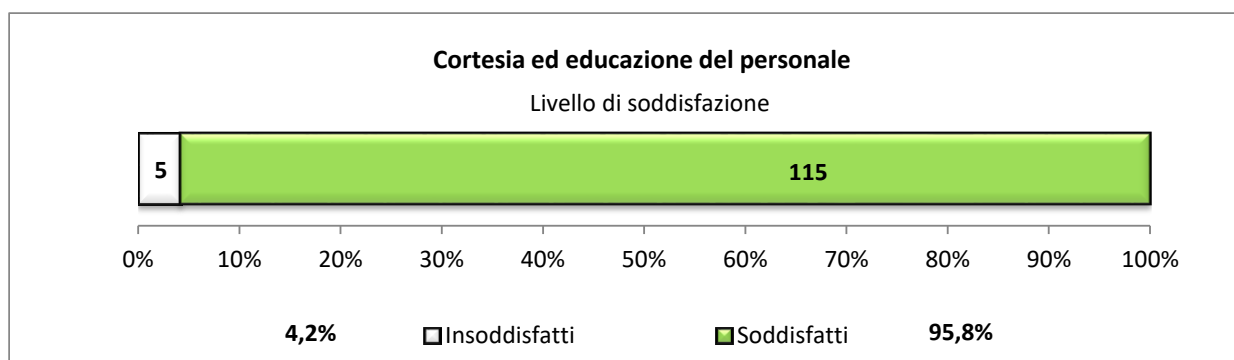
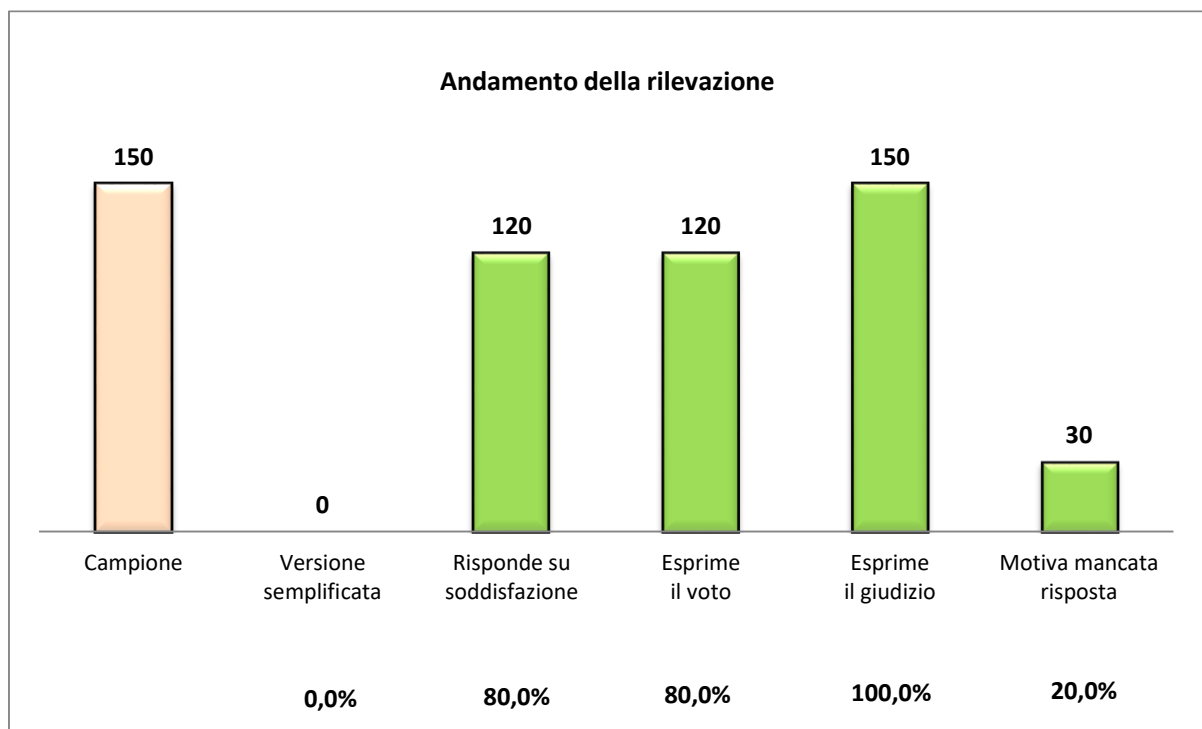
Gli utenti che manifestano la valutazione “Molto importante” sono 74, pari al 55,2% di chi risponde. Tutti i rimanenti utenti, pari a 60, si esprimono con la valutazione “Fondamentale”, rappresentando il rimanente 44,8% di chi risponde. Gli utenti che hanno espresso il giudizio “Molto importante” e si sono dichiarati soddisfatti sono 61, contro 13 insoddisfatti. Relativamente al giudizio “Fondamentale” 39 persone sono soddisfatte e 21 insoddisfatte.

La rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale gli utenti pongono una notevole attenzione, considerando che alcuni inquilini dichiarano le spese comuni maggiormente onerose rispetto al canone d’affitto.

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER

Indicatore n° 7

Si ritiene soddisfatto della **cortesia e sull’educazione del personale** dell’ACER? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). Come considera questo aspetto?

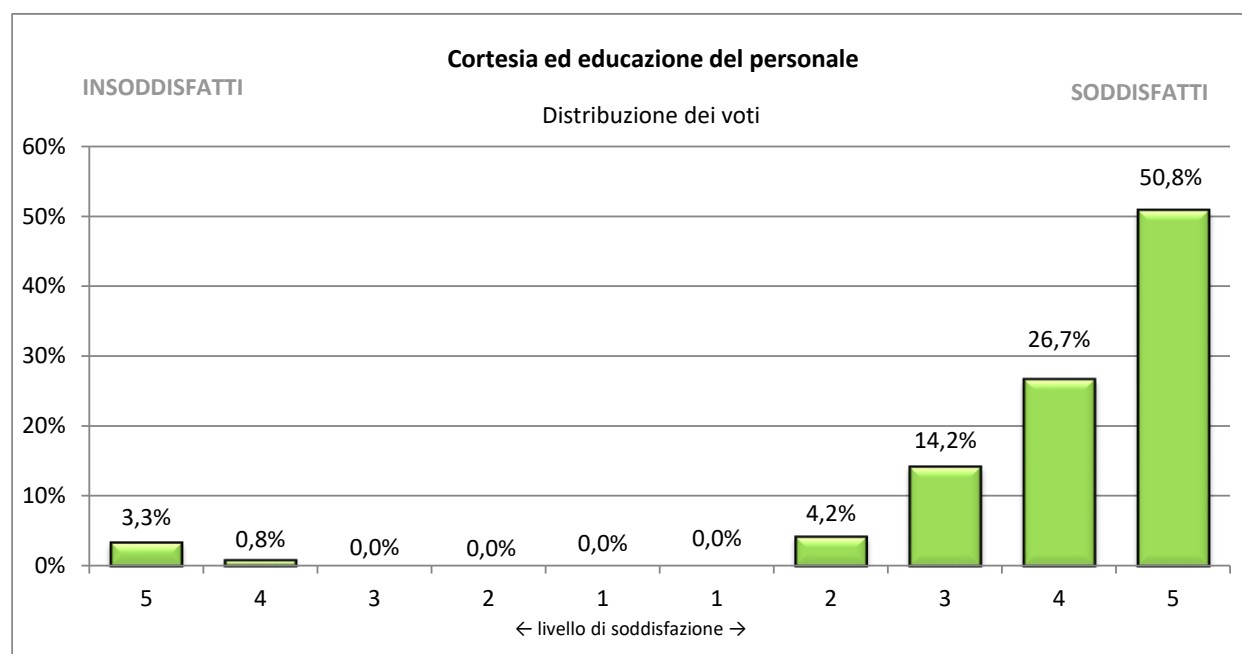


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	6	2	4	20
E' un altro familiare che se ne occupa		1	2		3
Si affida ad un'altra persona	1	4	1	1	7
Non sa rispondere					
Totale	9	11	5	5	30

L’indicatore relativo alla cortesia ed educazione del personale in occasione di richieste, chiarimenti ed informazioni registra la più alta percentuale di soddisfatti dell’indagine. Dei 120 utenti che esprimono un voto, 115 – pari al 95,8% - si dichiarano soddisfatti. Tra i 30 utenti che non rispondono alla domanda, pari al 20% del campione, 20 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 3 dichiarano che è un altro familiare che se ne occupa, altri 7 utenti si affidano a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala). Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

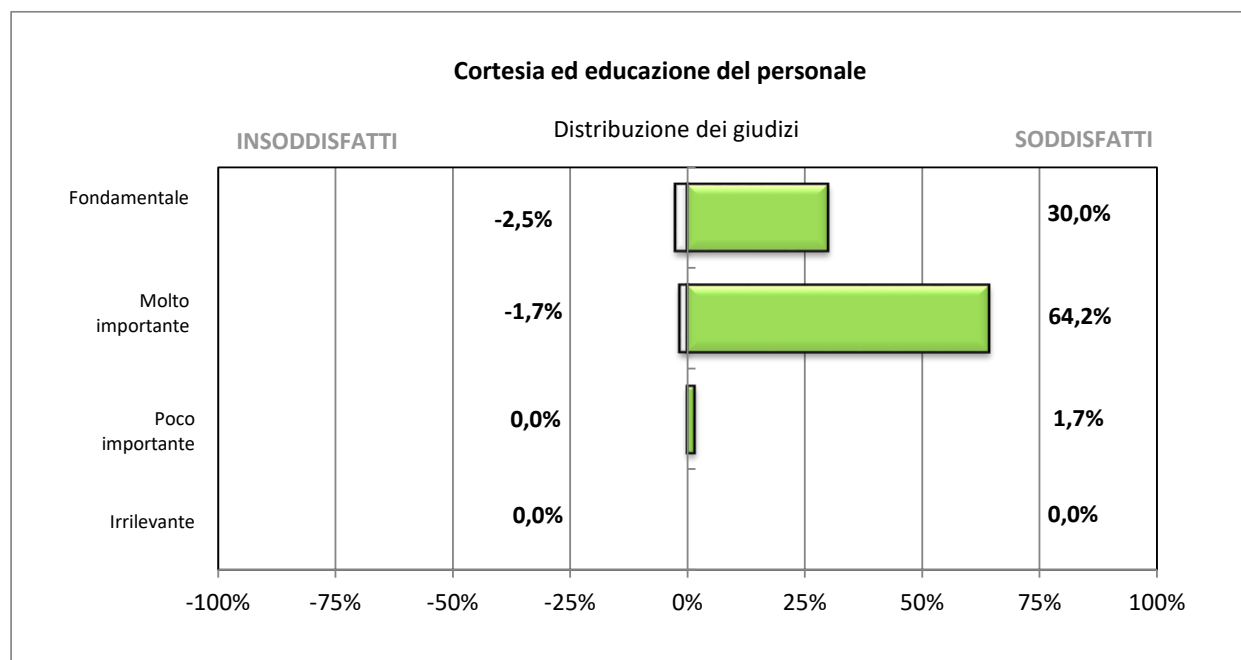
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	1					1		4	9	12		25	9	26	
altri comuni protezione	1					1	1	5	6	26		38	11	39	
capoluogo altre fasce						0	2	4	12	10		28	5	28	
capoluogo protezione	2	1				3	2	4	5	13		24	5	27	
Totale	4	1	0	0	0	5	0	5	17	32	61	115	30	120	



La tabella e il grafico sopra riportati confermano l’elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti per questo indicatore: oltre il 50% predilige il voto 5, seguito dal 26,7% di inquilini che hanno indicato il voto 4, 14,2% il voto 3 e il 4,2% il voto 2. Anche i 5 utenti insoddisfatti prediligono maggiormente il voto 5 (il 3,3%), un solo inquilino insoddisfatto sceglie il voto 4.

Distribuzione dei giudizi

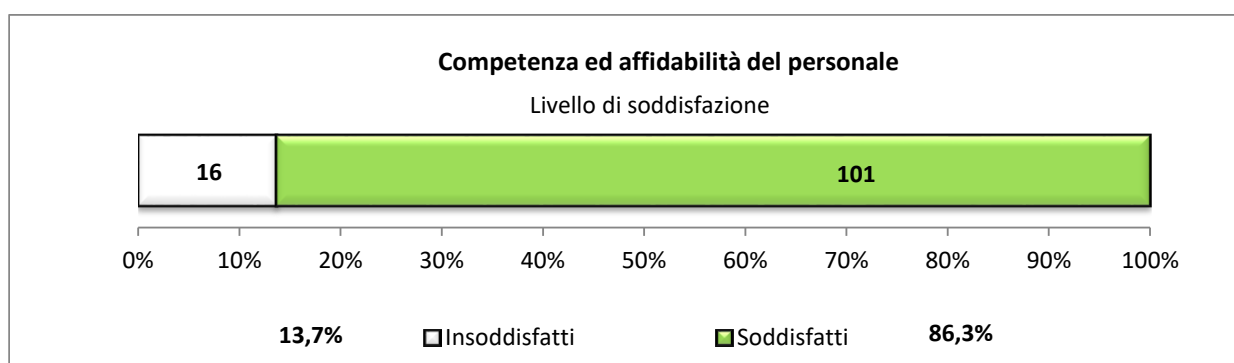
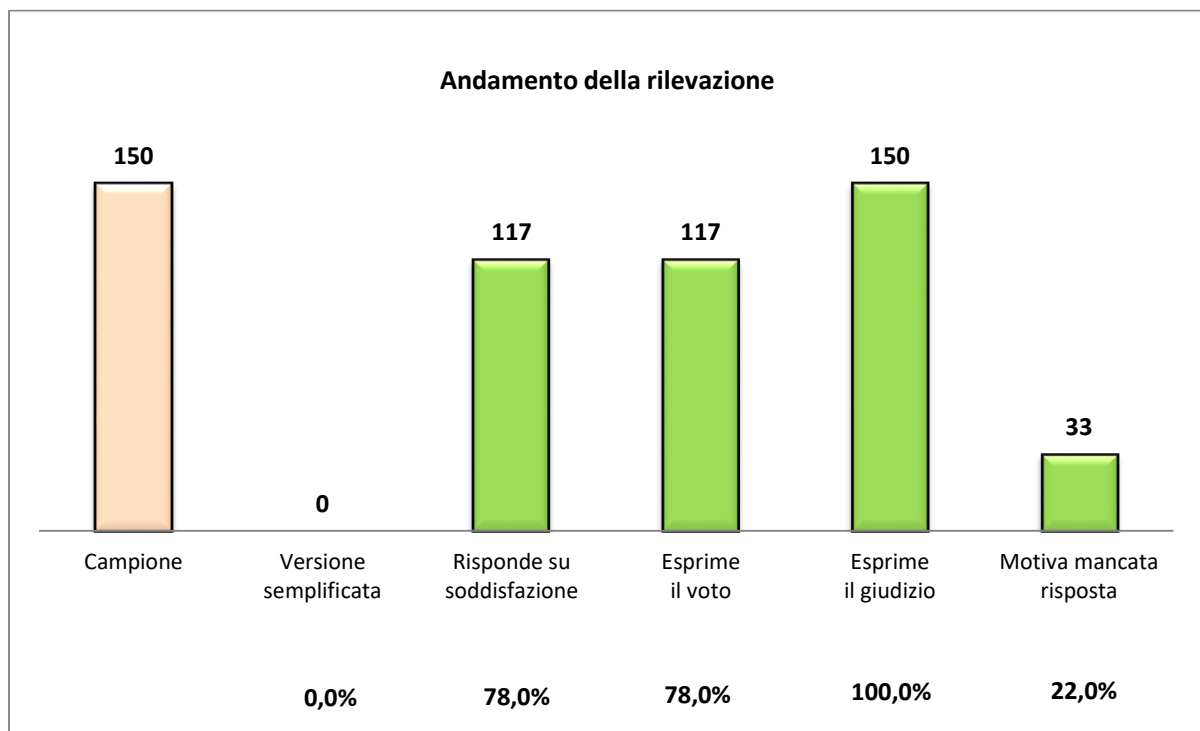
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1		1	1	17	7		25	9	26
altri comuni protezione			1		1		27	11		38	11	39
capoluogo altre fasce					0	1	17	10		28	5	28
capoluogo protezione				3	3		16	8		24	5	27
Totale	0	0	2	3	5	0	2	77	36	115	30	120



L’attenzione degli intervistati per questo indicatore si concentra maggiormente sul “Molto importante” che raccoglie i giudizi del 65,9% degli inquilini di cui 77 soddisfatti e 2 insoddisfatti. Il 32,5% sceglie il giudizio “Fondamentale” suddividendosi in 36 soddisfatti e 3 insoddisfatti. Solo due persone soddisfatti esprimono un giudizio “Poco importante”.

Indicatore n° 8

Si ritiene soddisfatto della **competenza e affidabilità del personale** dell’ACER? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?



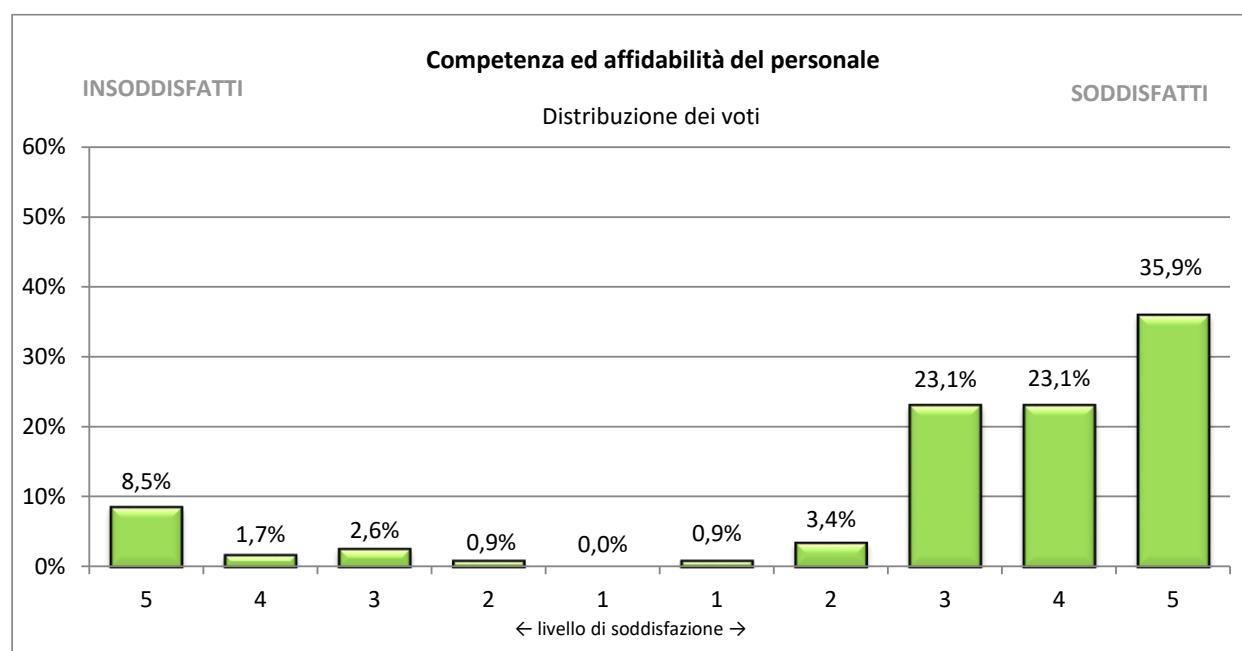
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	6	2	4	20
E' un altro familiare che se ne occupa		1	2		3
Si affida ad un'altra persona	1	4	1	1	7
Non sa rispondere		1	1	1	3
Totale	9	12	6	6	33

Il successivo indicatore relativo ai rapporti con il personale dell’ACER indaga in merito a competenza ed affidabilità, in questo caso l’86,3% si ritiene soddisfatto. Per questo questa domanda non è stato necessario ricorrere alla versione semplificata.

La percentuale di mancate risposte è pari al 22% del campione, corrispondente a 33 utenti. Tra coloro che non hanno risposto: 20 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, per altri 3 è un familiare che se ne occupa, mentre 7 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala); infine sono 3 gli intervistati che non sono in grado di rispondere.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
altri comuni altre fasce			1			1		2	4	11	8	25	9	26
altri comuni protezione	6			1		7		2	7	6	16	31	12	38
capoluogo altre fasce	2	1	1			4	1		9	3	10	23	6	27
capoluogo protezione	2	1	1			4			7	7	8	22	6	26
Totale	10	2	3	1	0	16	1	4	27	27	42	101	33	117

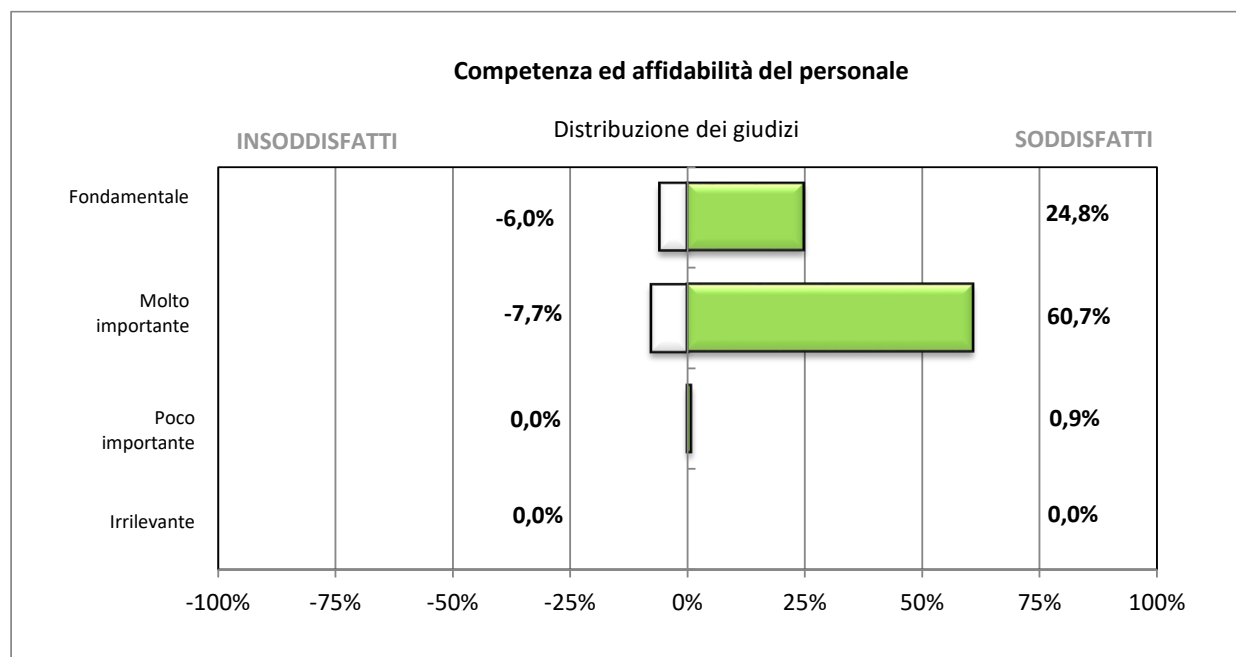


Anche per questo indicatore la qualità percepita dagli utenti soddisfatti, pur interessando tutti i valori della scala, si concentra soprattutto sui voti medio alti che raccolgono: il 35,9% il voto 5 e i voti 3 e 4 entrambi e il 23,1% di indicazioni. Notevolmente distanziato è il voto 2 per il quale le preferenze raggiungono il 3,4%. Il voto 1 riporta percentuali minori.

Relativamente agli utenti insoddisfatti è sempre il voto 5 che raccoglie la maggior percentuale pari all’8,5%, segue il voto 3 con il 2,6%, i voti 2 e 4 riportano valori minori e nessun inquilino indica il voto 1.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1		1	1	19	5		25	9	26
altri comuni protezione			5	2	7		22	9		31	12	38
capoluogo altre fasce			2	2	4		14	9		23	6	27
capoluogo protezione			1	3	4		16	6		22	6	26
Totale	0	0	9	7	16	0	1	71	29	101	33	117

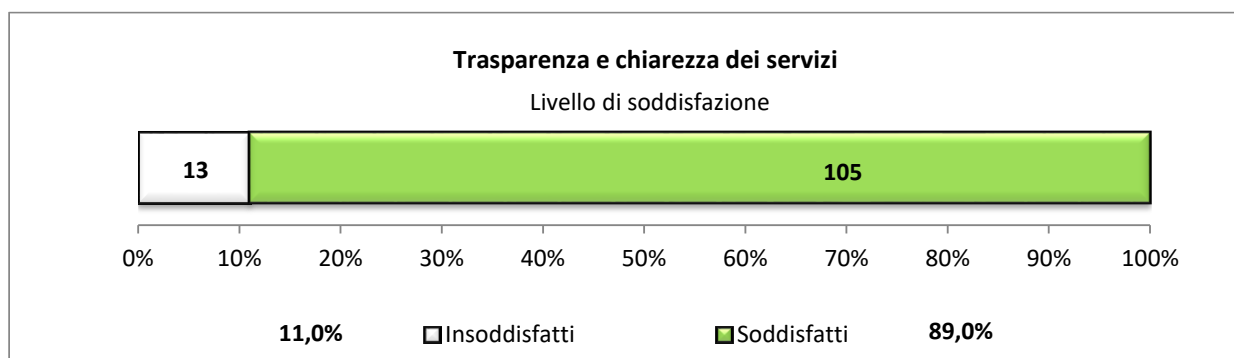
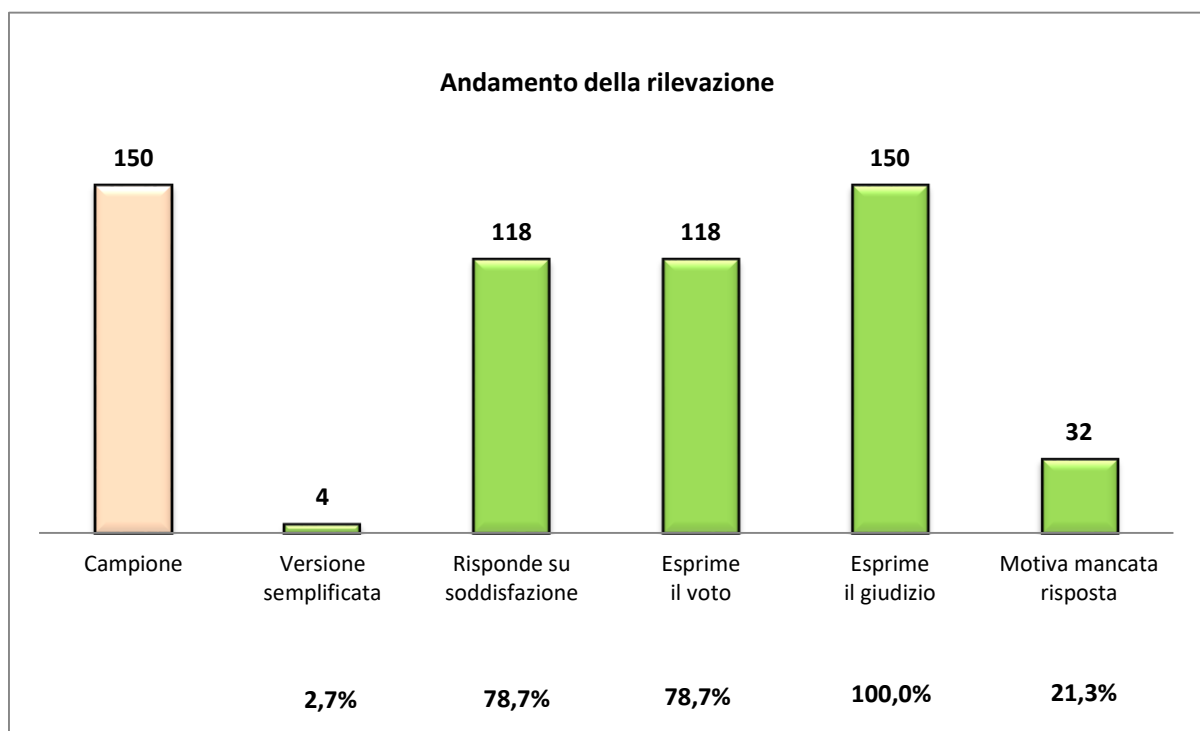


Anche per questo aspetto l’importanza data dagli utenti si concentra sulla valutazione “Molto importante” indicata dal 68,4% di utenti e il 30,8% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta, pari rispettivamente al 60,7% tra chi si esprime con la valutazione “Molto importante” e al 24,8% tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Un solo utente soddisfatto dichiara “Poco importante” questo indicatore e nessuno “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER?** (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?

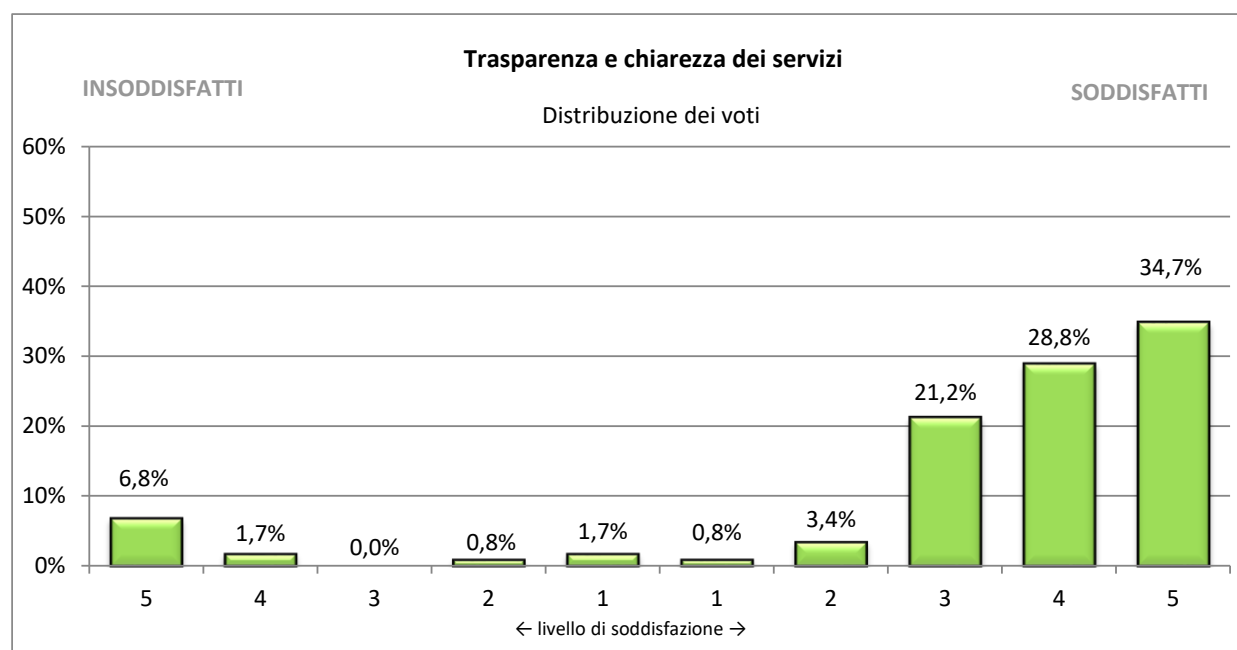


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	6	2	4	20
E' un altro familiare che se ne occupa		1	2		3
Si affida ad un'altra persona	1	4	1	1	7
Non sa rispondere		1		1	2
Totale	9	12	5	6	32

Passando ad esaminare la domanda relativa alla trasparenza dei servizi erogati le risposte a questo indicatore sono in linea con quelle dell'indicatore precedente. Gli assegnatari che non rispondono sulla soddisfazione e che non esprimono un voto sono complessivamente 32 (pari al 21,3% del campione) e le ragioni della mancata risposta sono riconducibili a quelle dell'indicatore sulla competenza ed affidabilità del personale. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari all'89%. Per questo indicatore in 4 casi è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	1			1	1	3	1	4	11	7		23	9	26
altri comuni protezione	2					2	2	8	10	16		36	12	38
capoluogo altre fasce	3					3	1	8	7	9		25	5	28
capoluogo protezione	2	2			1	5	1	5	6	9		21	6	26
Totale	8	2	0	1	2	13	1	4	25	34	41	105	32	118

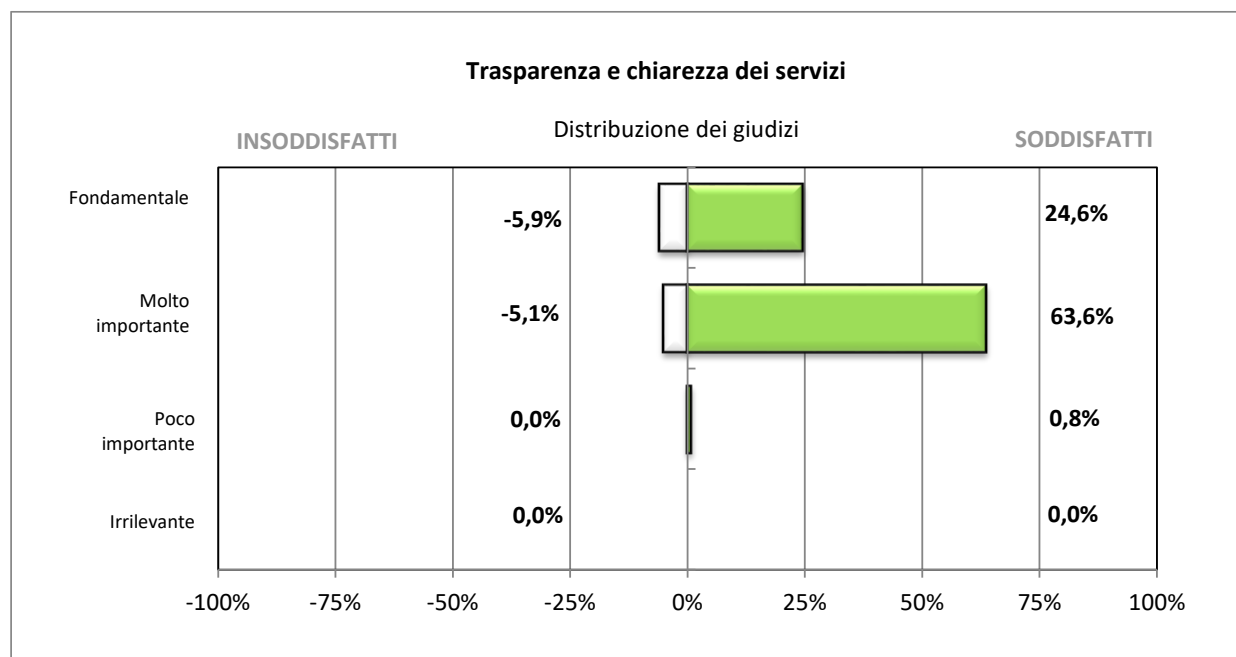


Come per il precedente indicatore, gli utenti si esprimono concentrando le loro indicazioni sui voti medio alti. Su 105 utenti soddisfatti sono 41 quelli che indicano il voto 5, pari al 34,7% del campione, seguiti da 34 utenti, pari al 28,8%, che indicano il voto 4 e da 25 che indicano il voto 3, pari al 21,2%, gli altri voti sono scelti da un numero di utenti meno significativo.

Tra gli utenti insoddisfatti, 8 persone su 13 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 6,8% del campione, sono 2 gli utenti che indicano entrambi i voti 4 e 1, infine un utente sceglie il voto 1.

Distribuzione dei giudizi

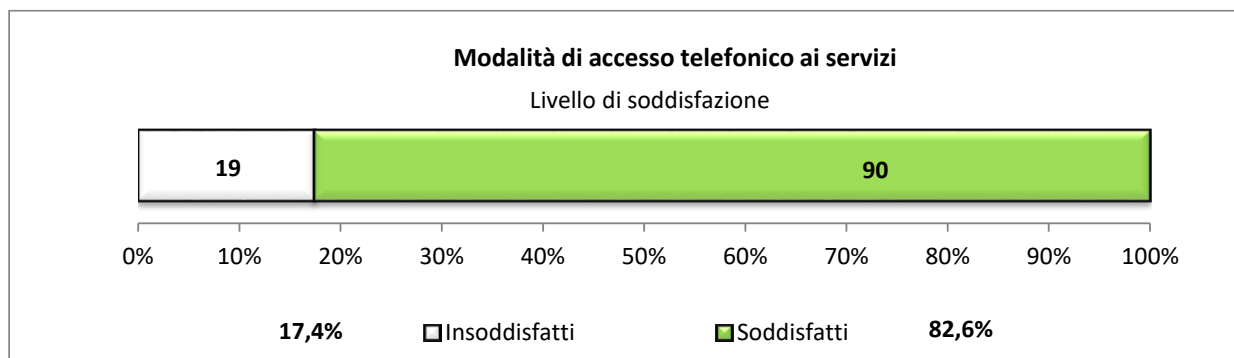
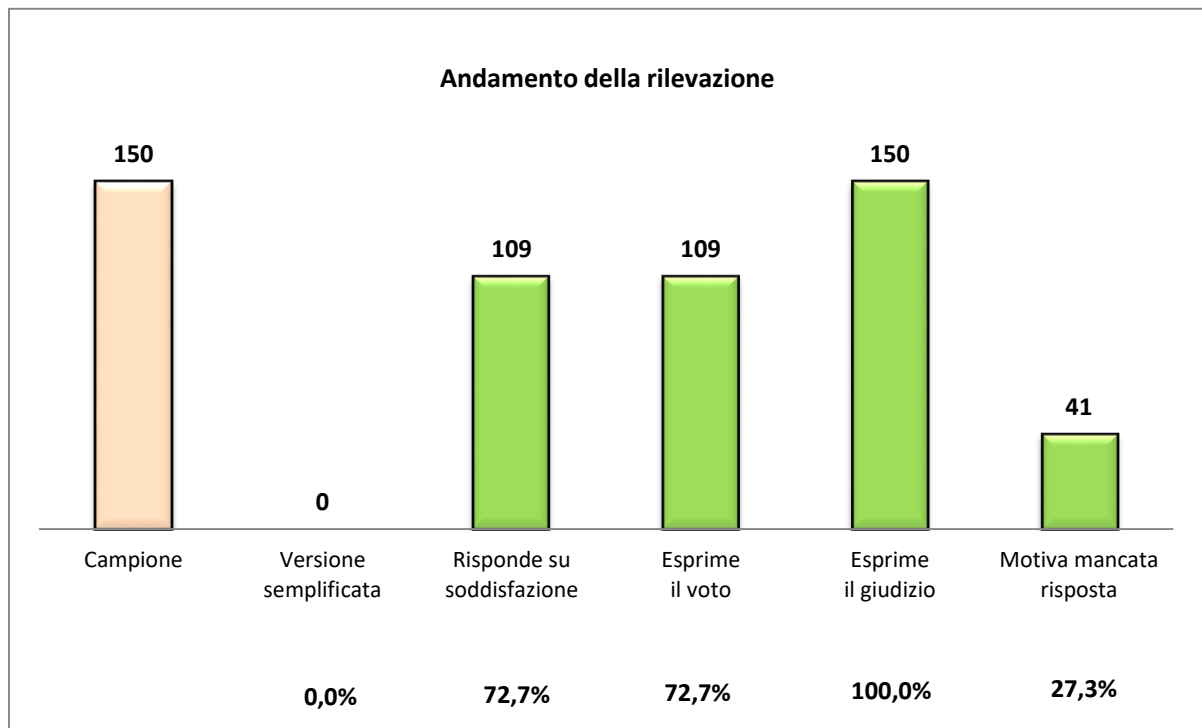
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1	2	3		1	19	3	23	9	26
altri comuni protezione			1	1	2			25	11	36	12	38
capoluogo altre fasce			3		3			16	9	25	5	28
capoluogo protezione			1	4	5			15	6	21	6	26
Totale	0	0	6	7	13	0	1	75	29	105	32	118



L’interesse degli assegnatari che si esprimono sulla trasparenza e chiarezza dei servizi è elevato e si concentra sui giudizi “Fondamentale” e “Molto importante”. Sono infatti complessivamente 81 gli utenti – pari al 68,7% di chi risponde – che esprimono la valutazione “Molto importante”, distinguendosi tra il 63,6% di soddisfatti e il 5,1% di insoddisfatti. Sono 36 gli inquilini – il 30,5% di chi risponde – che giudicano tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 24,6% e gli insoddisfatti il 5,9%. Un assegnatario soddisfatto si esprime con “Poco Importante”.

Indicatore n° 10

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi**? (ad esempio centralinista o risponditore automatico). Come considera questo aspetto?



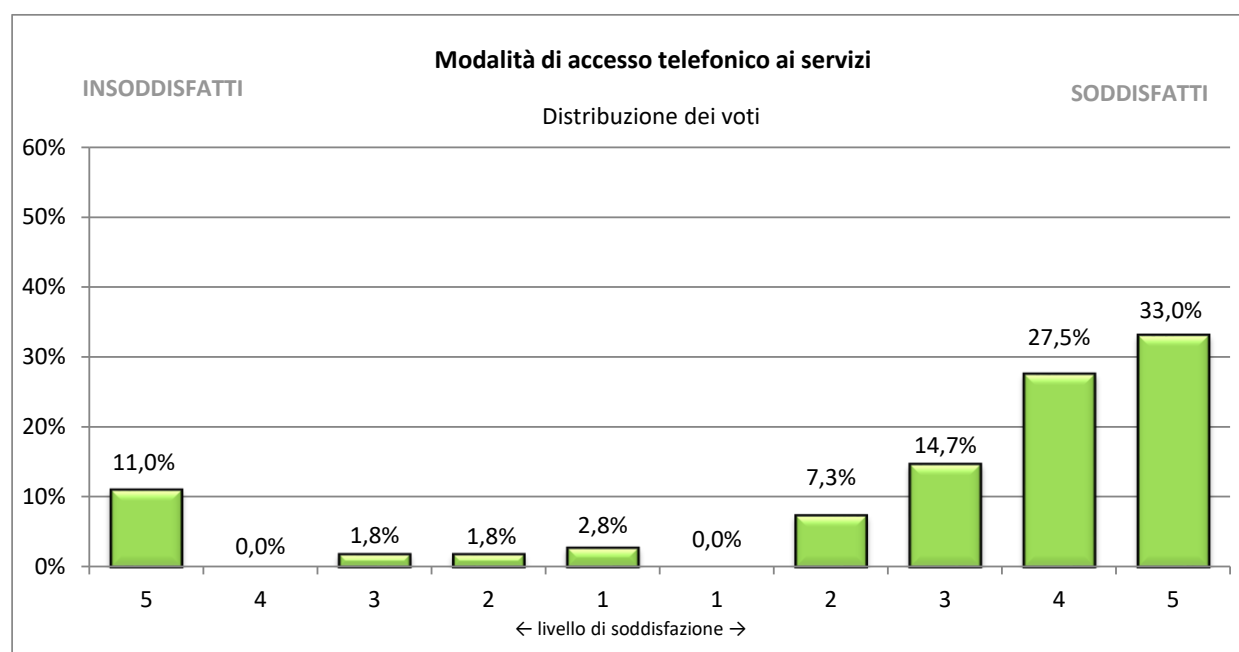
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	10	9	3	6	28
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	2	1	1		4
Si affida ad un'altra persona	1	5	1	1	8
Non sa rispondere			1		1
Totale	13	15	6	7	41

La modalità di accesso telefonico ai servizi di ACER registra 41 mancate risposte. Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti hanno dichiarato di non aver mai avuto bisogno di contattare telefonicamente l’azienda (28 casi), mentre in misura minore si riferiscono ad utenti che dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’ACER o di affidarsi ad un’altra persona (per un totale di 12 casi), un solo utente non sapeva rispondere alla domanda. Non è stato reso necessario utilizzare la versione semplificata. Tra i 109 utenti che hanno risposto la quota di soddisfatti è pari all’82,6%.

Parte dell’insoddisfazione riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore o eventuale messaggio in segreteria al quale non segue una successiva chiamata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	3				2	5	1	2	7	7		17	13	22
altri comuni protezione	3					3	4	7	5	16		32	15	35
capoluogo altre fasce	4		2			6	1	2	12	6		21	6	27
capoluogo protezione	2			2	1	5	2	5	6	7		20	7	25
Totale	12	0	2	2	3	19	0	8	16	30	36	90	41	109

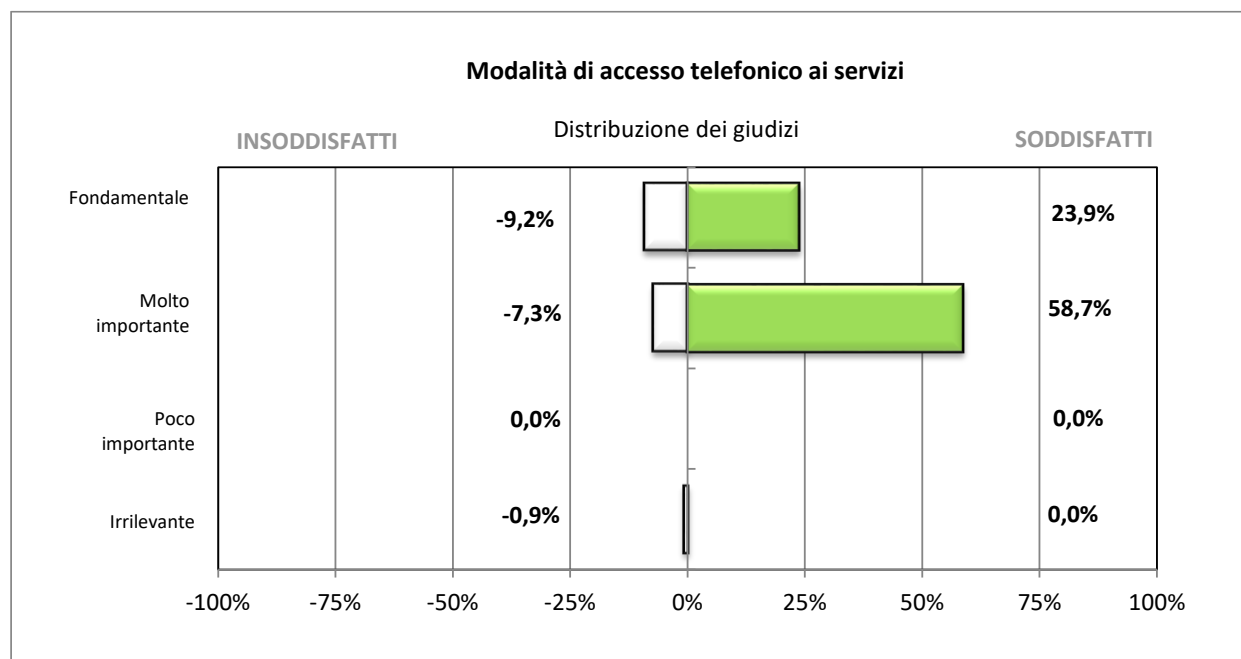


La qualità percepita continua ad essere caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti nella parte alta della scala dei valori, con un numero di indicazioni maggiori per i voti 5 e 4: 36 e 30 utenti, pari rispettivamente al 33% e 27,5% di chi risponde alla domanda. Il voto 3 è stato indicato da 16 utenti pari al 14,7%, seguito da 8 utenti, 7,3%, che hanno scelto il voto 2.

Tra i 19 utenti insoddisfatti 12, pari all’11%, scelgono il voto 5, percentuali più basse interessano gli altri valori della scala.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	3	5			13	4	17	13	22
altri comuni protezione			1	2	3			21	11	32	15	35
capoluogo altre fasce	1		3	2	6			16	5	21	6	27
capoluogo protezione			2	3	5			14	6	20	7	25
Totale	1	0	8	10	19	0	0	64	26	90	41	109

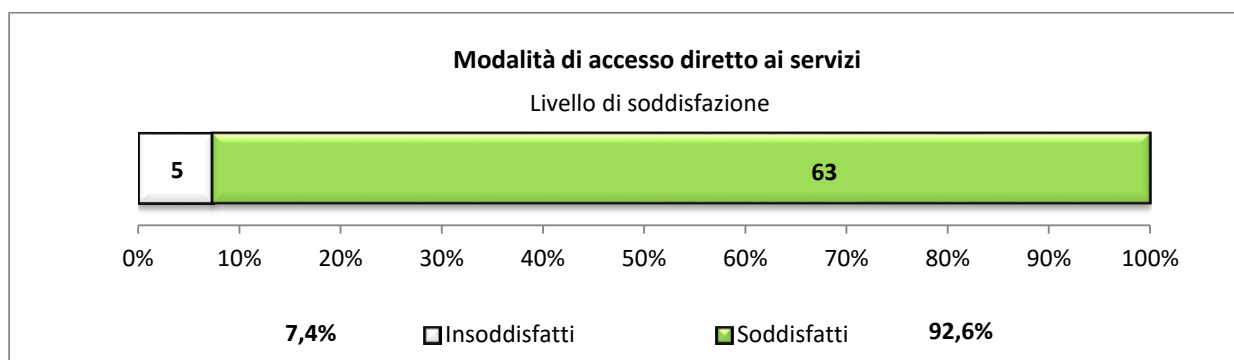
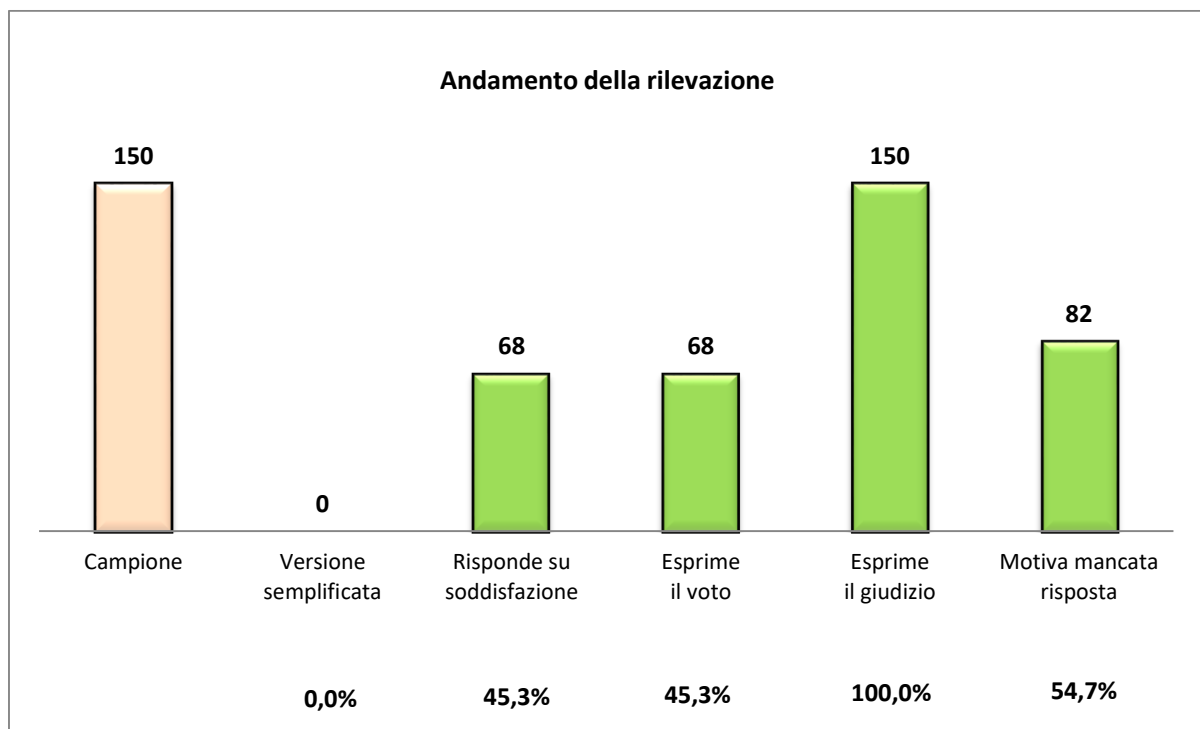


Continua a permanere elevato il livello di qualità attesa: sono 72 gli utenti che rispondono “Molto importante”, pari complessivamente al 66%, suddivisi tra il 58,7% di soddisfatti e il 7,3% di insoddisfatti. la quota complessiva di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il 33,1%, con il 23,9% di soddisfatti (26 utenti).

Un solo utente insoddisfatto esprime un giudizio “Irrilevante”.

Indicatore n° 11

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso diretto ai servizi?** (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). Come considera questo aspetto?



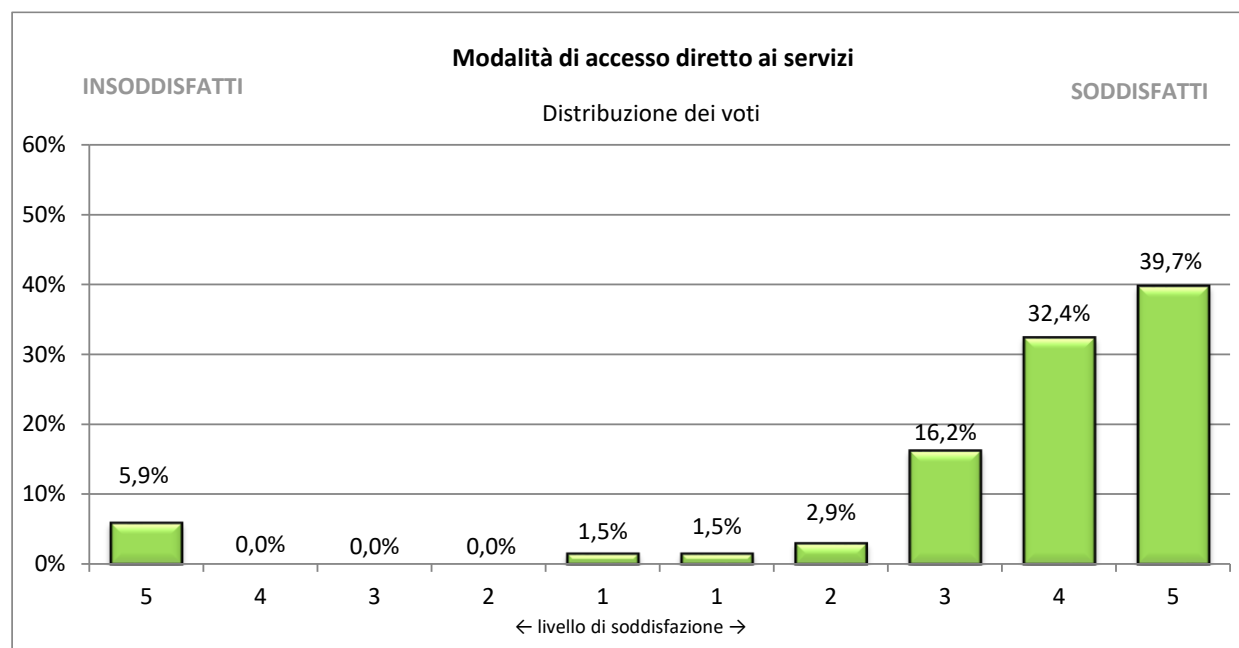
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	20	31	8	10	69
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	2		2	1	5
Si affida ad un'altra persona	1	4	1	1	7
Non sa rispondere			1		1
Totale	23	35	12	12	82

Aumenta il numero di intervistati che non risponde alla domanda: 82 utenti, pari al 54,7% del campione, infatti questo è l’indicatore che registra il maggior numero di mancate risposte. La maggior parte di questi – 69 persone – dichiara di non aver mai avuto occasione di interagire direttamente con il funzionario dello sportello, tali dichiarazioni sono principalmente rilevate negli altri comuni della provincia, in particolare nei territori non dotati di appositi sportelli ACER. Altri 5 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER, 7 si affidano ad un’altra persona e un utente non ha saputo rispondere.

La modalità di acceso diretto ai servizi rileva un elevato numero di utenti soddisfatti, infatti il 92,6% di coloro che risponde alla domanda esprime soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti (5, pari al 7,4%) dichiarano aperti gli sportelli solo per fasce orarie limitate e con precedente prenotazione. Non si è ricorsi alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

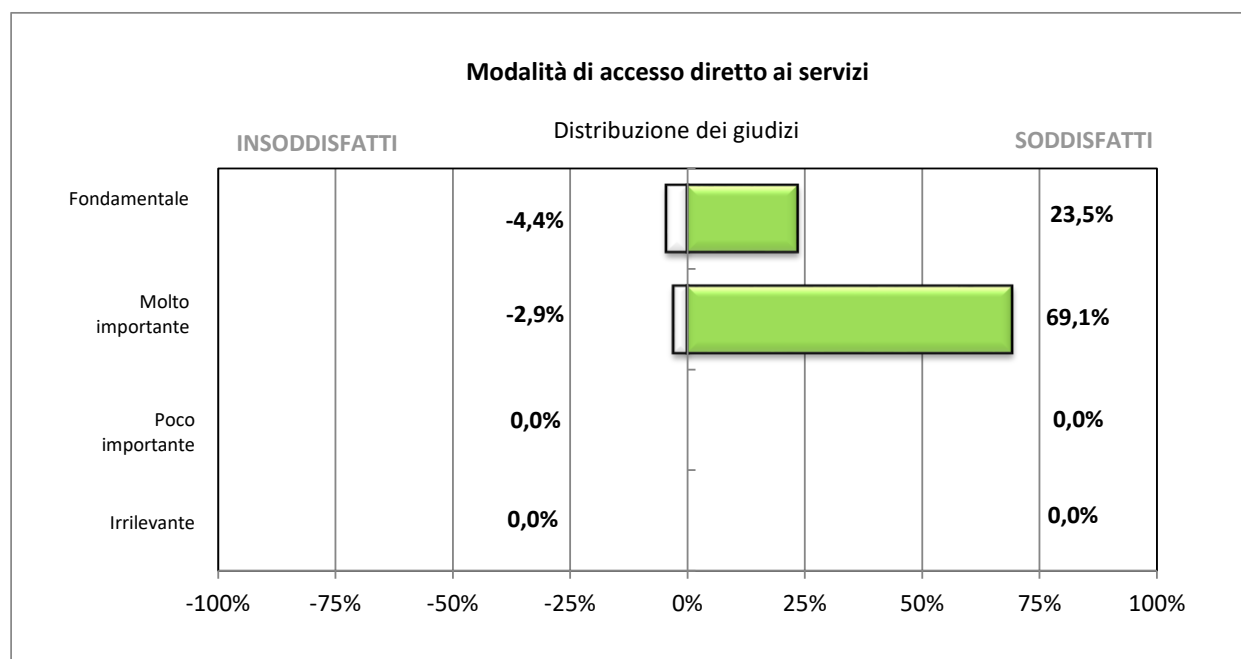
Gruppo	Modalità di accesso diretto													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce						0			7	5		12	23	12	
altri comuni protezione	1					1		3	5	6		14	35	15	
capoluogo altre fasce						0	1	2	6	4	8	21	12	21	
capoluogo protezione	3				1	4		2	6	8		16	12	20	
Totale	4	0	0	0	1	5	1	2	11	22	27	63	82	68	



La distribuzione dei voti evidenzia una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sui valori più elevati: sono 27 gli utenti che indicano il voto 5, pari al 39,7%; 22 il voto 4, pari al 32,4%; 11 il voto 3, pari al 16,2%. Percentuali inferiori riguardano i voti 1 e 2. Le indicazioni espresse dai pochi utenti insoddisfatti si concentrano anch’esse sul valore 5 della scala: 4 utenti che rappresentano il 5,9%.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce					0		9	3		12		23	12
altri comuni protezione				1	1		11	3		14		35	15
capoluogo altre fasce					0		14	7		21		12	21
capoluogo protezione			2	2	4		13	3		16		12	20
Totale	0	0	2	3	5	0	0	47	16	63		82	68

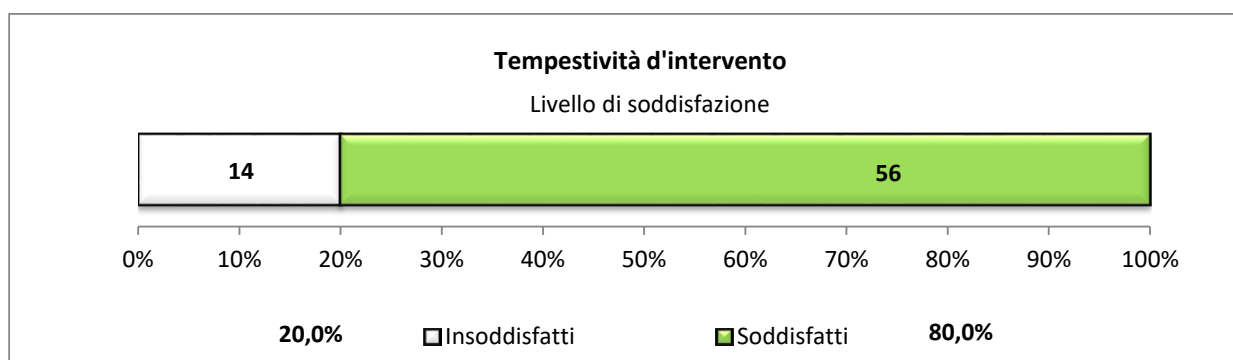
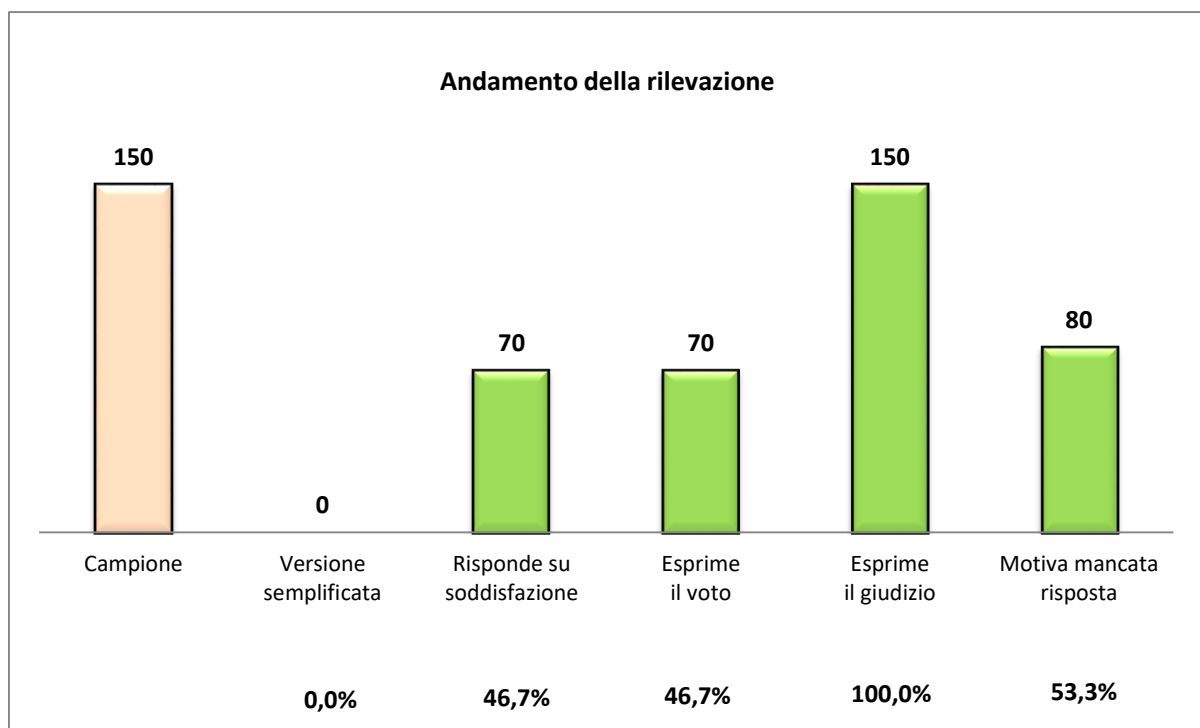


La modalità di accesso ai servizi dell’azienda è considerata un aspetto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza, composta in prevalenza da persone soddisfatte (69,1%) e in parte residua da soggetti insoddisfatti (2,9%), si esprime con la valutazione “Molto importante”. Colore che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano complessivamente il 27,9% del campione, di cui 3 persone facenti parte dei soggetti insoddisfatti. Nessun inquilino dichiara “Poco Importante” o “Irrilevante” questo servizio.

ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Indicatore n° 12

Si ritiene soddisfatto della **tempestività d’intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni?** (pronto intervento). Come considera questo aspetto?



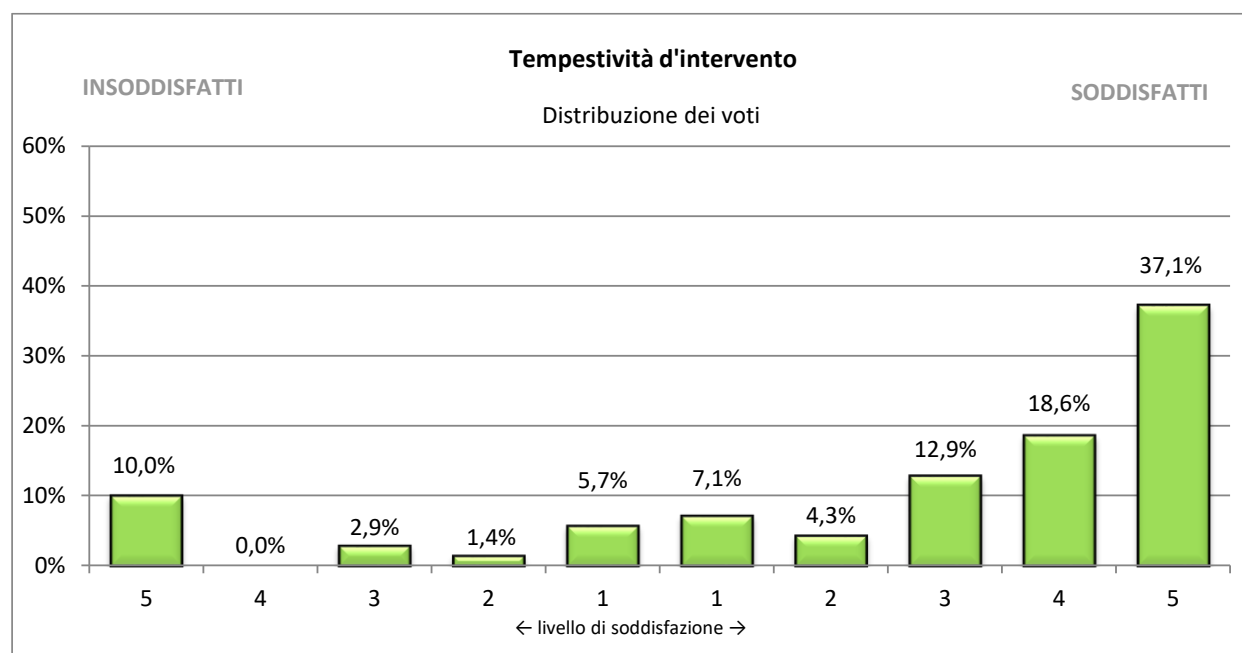
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	15	32	16	15	78
Non sa/non si ricorda		1		1	2
Totale	15	33	16	16	80

Questo indicatore assieme a quello analizzato sopra (accessibilità al servizio) e al successivo (efficacia degli interventi) registra un elevato numero di mancate risposte. Sono 80 le persone che non rispondono, pari al 53,3% del campione, di cui in 78 dichiarano di non aver avuto bisogno di un pronto intervento negli ultimi due anni o hanno chiamato direttamente qualcuno spiegando che il guasto non era a carico di ACER.

Tra i 70 utenti che rispondono, invece, 56 assegnatari esprimono soddisfazione – l’80% – mentre 14 – il 20% – sono insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
altri comuni altre fasce	1		1			2			2	6	10	18	15	20
altri comuni protezione	2				2	4	3		2	3	5	13	33	17
capoluogo altre fasce	4					4	2	1	4	2	4	13	16	17
capoluogo protezione			1	1	2	4		2	1	2	7	12	16	16
Totale	7	0	2	1	4	14	5	3	9	13	26	56	80	70

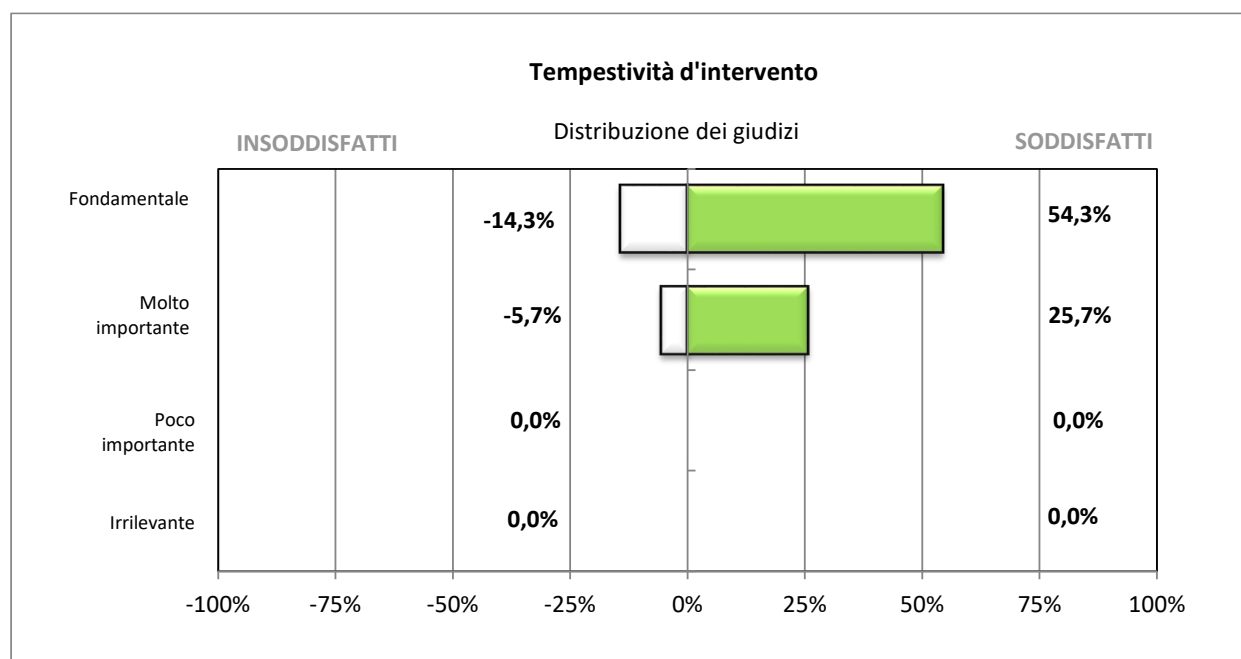


Tra gli utenti soddisfatti la percentuale di voti più significativa è il 37,1% al voto 5, seguito dal 18,6% del voto 4, 12,9% del voto 3, 7,1% del voto 1 e una percentuale minore sceglie il voto 2.

Anche tra gli utenti insoddisfatti predomina il voto 5, pari al 10% dei rispondenti, seguito da un 5,7% che ha scelto il voto 1, meno significative le percentuali dei voti 2 e 3.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce				2	2			10	8	18	15	20
altri comuni protezione			1	3	4			1	12	13	33	17
capoluogo altre fasce			1	3	4			4	9	13	16	17
capoluogo protezione			2	2	4			3	9	12	16	16
Totale	0	0	4	10	14	0	0	18	38	56	80	70

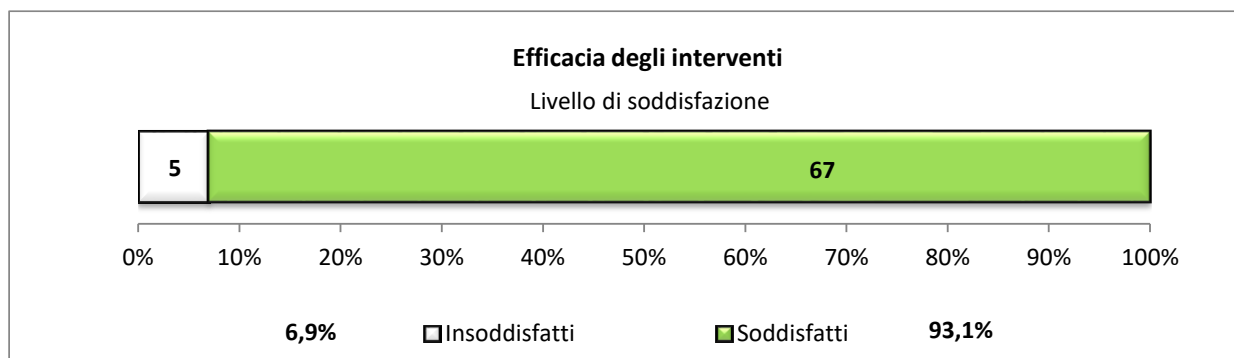
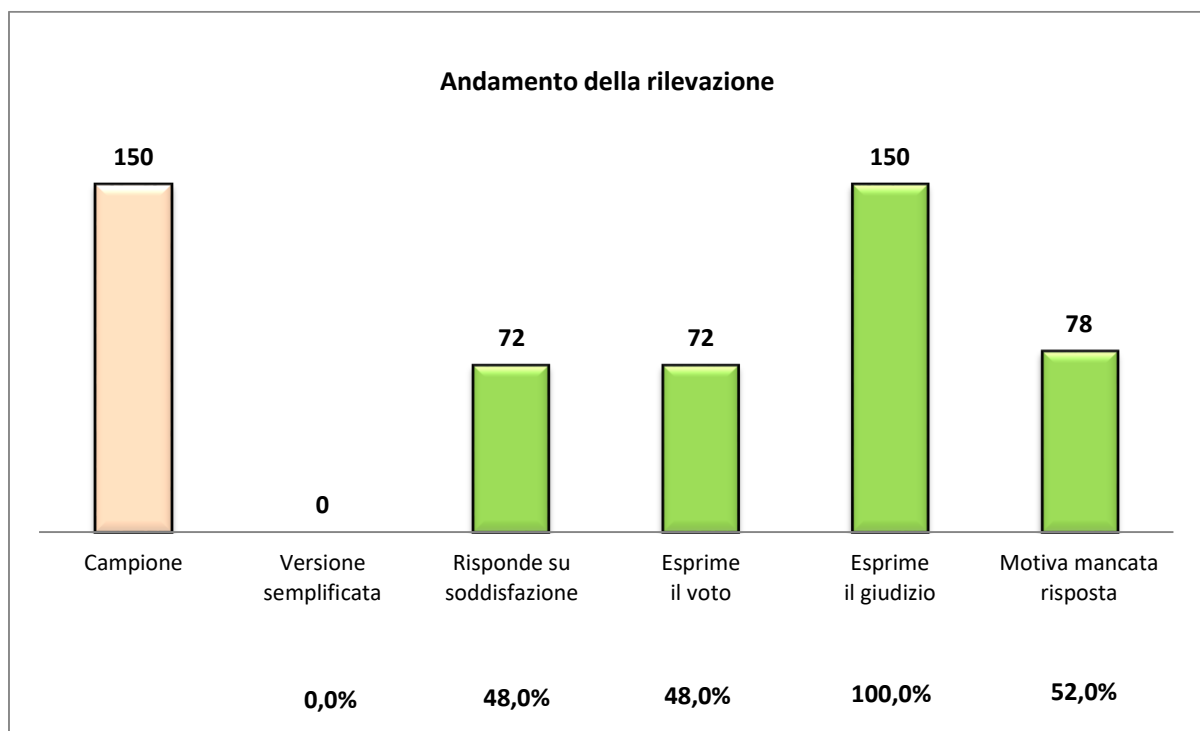


Il giudizio di importanza attribuito al servizio di pronto intervento segnala una aspettativa molto elevata, infatti tanto per questo quanto per il successivo indicatore, oltre a non essere presenti inquilini che abbiano segnalato un giudizio “Poco Importante” o “Irrilevante”, la maggioranza dei giudizi predilige la voce “Fondamentale”.

Gli utenti che rispondono alla domanda con il giudizio “Fondamentale” sono il 68,6%, di cui 38 sono soddisfatti – il 54,3% - mentre 10 – il 14,3% - si sono espressi negativamente. Coloro che scelgono il giudizio “Molto importante” sono i restanti 22 inquilini di cui il 25,7% soddisfatti e il 5,7% insoddisfatti.

Indicatore n° 13

Si ritiene soddisfatto dell’efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	16	24	14	14	68
Non sa/non si ricorda	3	4	2	1	10
Totale	19	28	16	15	78

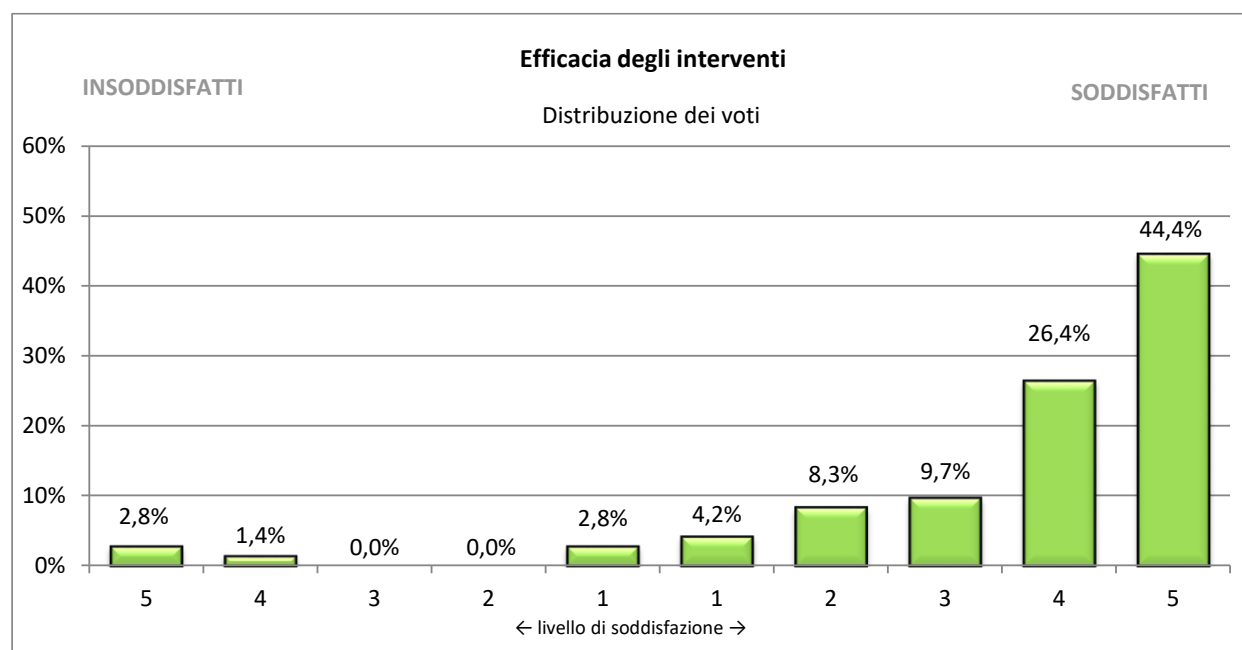
Come segnalato per l’indicatore precedente anche l’efficacia degli interventi di manutenzione registra un alto numero di mancate risposte, 78 utenti pari al 52%. La maggioranza – 68 persone – motiva l’assenza di risposta con la mancanza di interventi negli ultimi due anni, mentre 10 utenti non sono in grado di rispondere perché non si ricordano o perché sono nell’alloggio da poco tempo. Occorre precisare che all’interno del data base si è calcolato circa un 45% di utenti che avevano ricevuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni, pertanto nell’estrazione degli inquilini da intervistare si è selezionato almeno un 45% di persone che avevano usufruito del servizio. Le risposte all’indicatore relative ad inquilini che hanno avuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni sono state pari al 48% degli utenti intervistati.

Tra gli utenti che hanno risposto la percentuale di soddisfazione raggiunge il 93,1% evidenziando che tale indicatore risulta al secondo posto per la soddisfazione degli inquilini.

Anche in questo caso non si è verificata la necessità di ricorrere alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

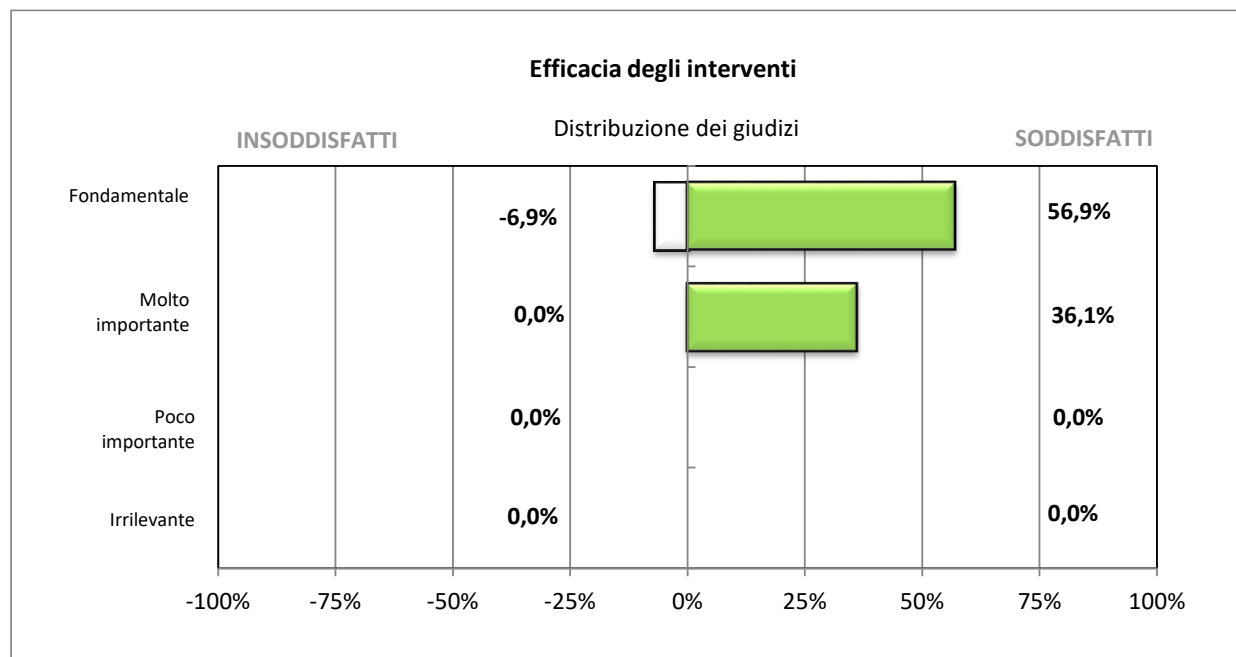
Gruppo	Efficacia degli interventi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce						0	1	1	1	5	8	16	19	16
altri comuni protezione						0	1	1	3	6	11	22	28	22
capoluogo altre fasce	2	1			2	5	1	3	1	2	5	12	16	17
capoluogo protezione						0		1	2	6	8	17	15	17
Totale	2	1	0	0	2	5	3	6	7	19	32	67	78	72



Rimane alto il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5, che raggiunge la percentuale del 44,4%, seguita dal 26,4% al voto 4, gli altri valori della scala presentano percentuali meno significative. Sul fronte degli utenti insoddisfatti i voti 1 e 5 sono scelti entrambi da due persone per un valore del 2,8% sul totale rispondenti e un solo utente sceglie il voto 4.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce					0			7	9	16	19	16
altri comuni protezione					0			7	15	22	28	22
capoluogo altre fasce				5	5			6	6	12	16	17
capoluogo protezione					0			6	11	17	15	17
Totale	0	0	0	5	5	0	0	26	41	67	78	72

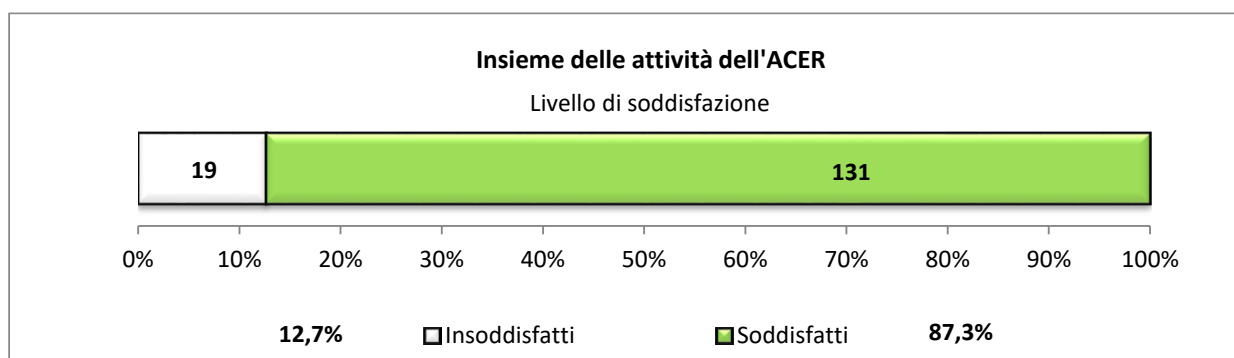
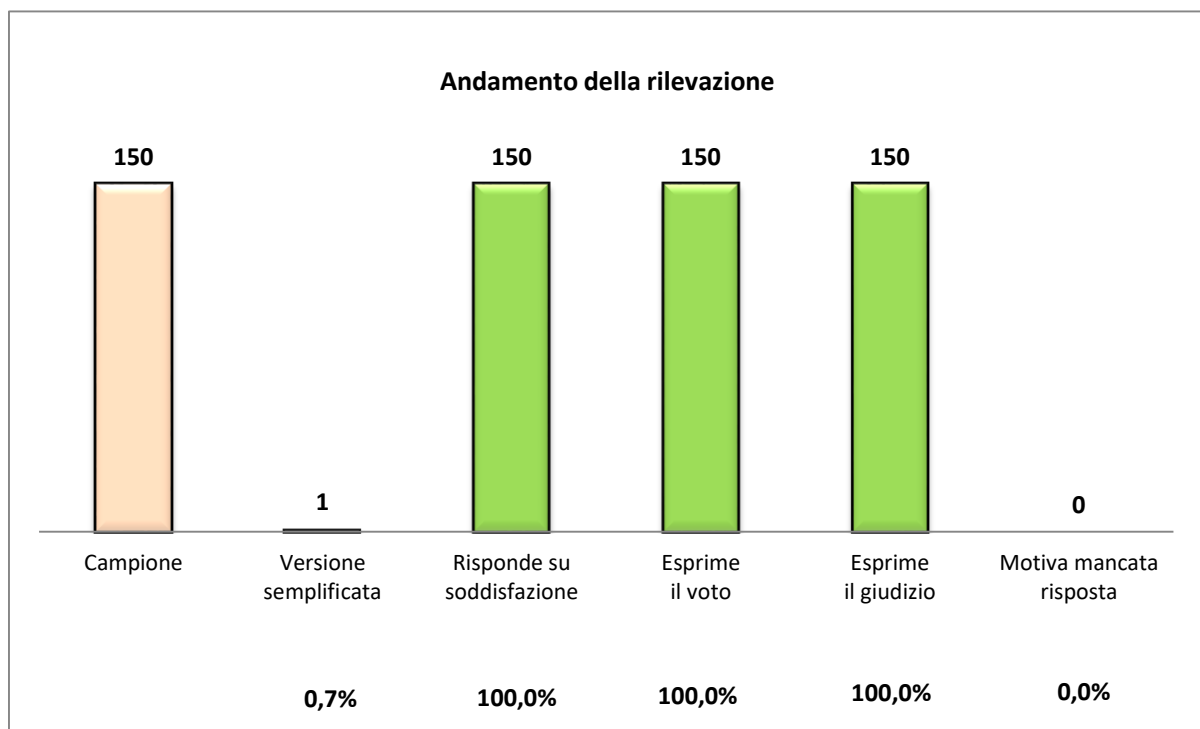


Anche per questo indicatore non sono stati segnalati giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”. Permane molto alto il livello di attenzione: il 63,8% lo ritiene un aspetto “Fondamentale”, di cui il 56,9% sono soddisfatti, e il 36,1% dichiara l’indicatore “Molto importante”.

DOMANDA OVERALL

Indicatore n° 14

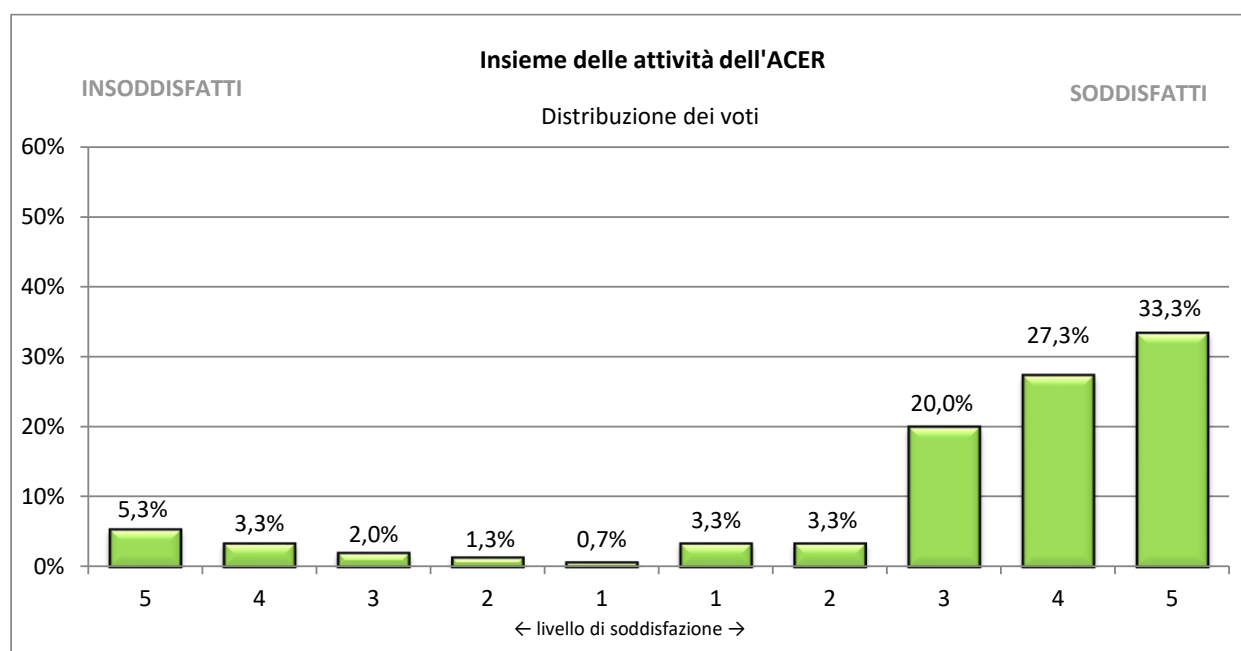
Infine, considerando tutte le attività dell’ACER nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe?



Questa è l’ultima domanda del questionario e si riferisce all’insieme di tutte le attività dell’azienda e fornisce indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell’ACER. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nel’87,3% dei casi, corrispondenti a 131 persone del campione, si sono dichiarati soddisfatti. La versione semplificata è stata utilizzata per effettuare una sola intervista.

Distribuzione dei voti

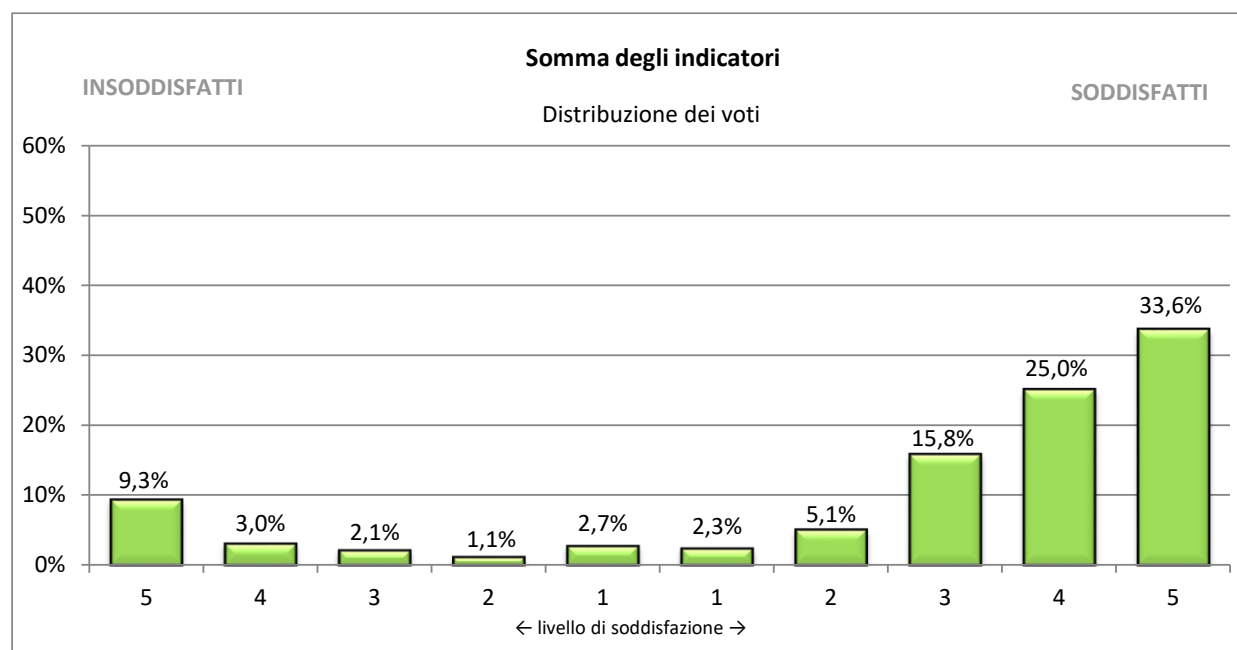
Gruppo	Insieme delle attività dell’ACER											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
altri comuni altre fasce	1	1				2	2	4	14	13		33	0	35
altri comuni protezione	2	2	1	2	1	8	2	2	12	12	14	42	0	50
capoluogo altre fasce	3	1	1			5	2	1	6	6	13	28	0	33
capoluogo protezione	2	1	1			4	1		8	9	10	28	0	32
Totale	8	5	3	2	1	19	5	5	30	41	50	131	0	150



I 131 utenti che hanno espresso soddisfazione per l’insieme delle attività di ACER privilegiano soprattutto i voti più alti della scala manifestando un livello di soddisfazione molto elevato. Più in dettaglio 50 persone, pari al 33,3% del totale, si sono espresse con il voto 5, 41, pari al 27,3%, con il voto 4 e 30, pari al 20%, con il voto 3. A questi seguono i voti 1 e 2 scelti ciascuno da 5 utenti pari al 3,3%. I 19 inquilini insoddisfatti si distribuiscono abbastanza uniformemente sulla scala di valori con un lieve picco sul voto 5 preferito da 8 utenti pari al 5,3% del campione.

SOMMA DEGLI INDICATORI**Distribuzione dei voti (qualità percepita)**

Gruppo	Somma degli indicatori												non risponde	Risposte valide	Totale
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	27	6	7	6	11	57	4	19	51	122	131	327	106	384	490
altri comuni protezione	55	13	3	6	11	88	18	25	79	117	209	448	164	536	700
capoluogo altre fasce	39	14	14	2	9	78	12	21	72	95	108	308	76	386	462
capoluogo protezione	35	18	11	5	14	83	5	20	63	86	116	290	75	373	448
Totale	156	51	35	19	45	306	39	85	265	420	564	1.373	421	1.679	2.100
% risposte	7,4	2,4	1,7	0,9	2,1	14,6	1,9	4,0	12,6	20,0	26,9	65,4	20,0	80,0	100
% valide	9,3	3,0	2,1	1,1	2,7	18,2	2,3	5,1	15,8	25,0	33,6	81,8			



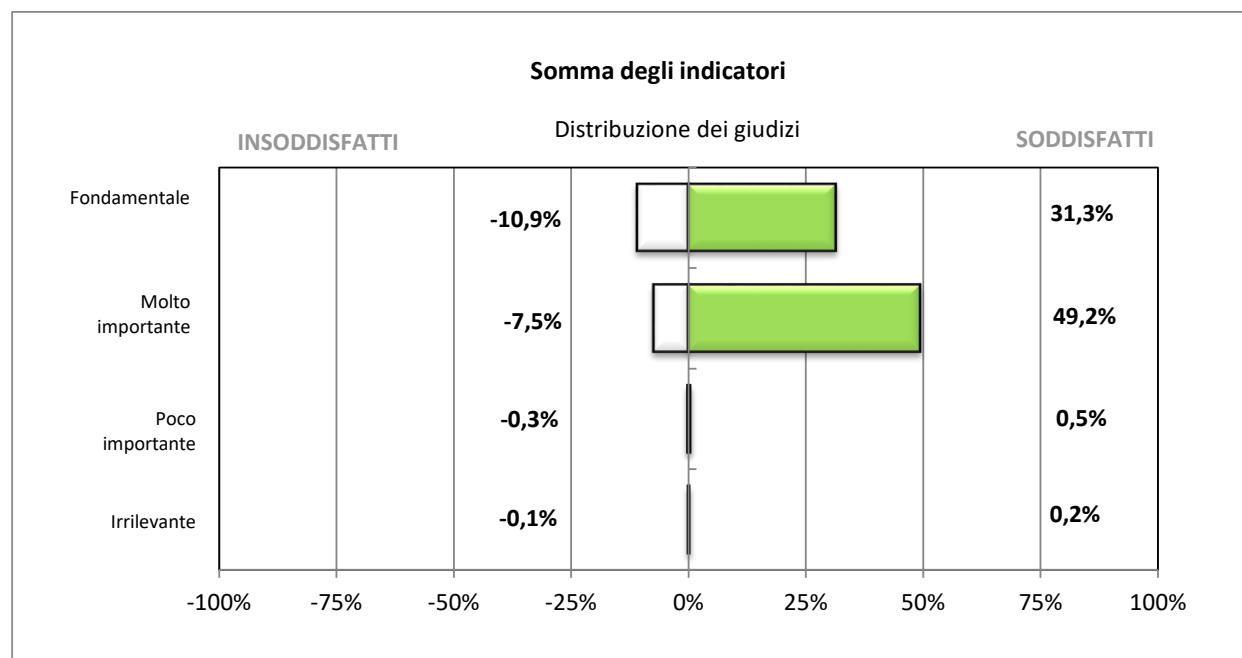
I valori indicati in tabella e nel grafico sopra riportati non sono riferiti ad un singolo aspetto dell’attività di ACER, ma all’insieme degli indicatori. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 20% del totale.

Ciò che emerge dalla distribuzione complessiva dei voti dell’indagine è il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. La soddisfazione degli utenti intervistati è stata rilevata 1.373 volte, valore che corrisponde al 65,4% delle domande effettuate e all’81,8% delle risposte. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 3, 4 e 5 che raccolgono 1.249 indicazioni. Gli utenti insoddisfatti (306 risposte) si esprimono privilegiando il voto 5 che raccoglie 156 indicazioni

SOMMA DEGLI INDICATORI

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori												Totale
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide	
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	0	2	21	32	55	0	3	192	99	294	106	349	455
altri comuni protezione	0	2	35	43	80	0	2	245	159	406	164	486	650
capoluogo altre fasce	1	0	23	49	73	1	1	165	113	280	76	353	429
capoluogo protezione	0	1	35	43	79	2	1	151	108	262	75	341	416
Totale	1	5	114	167	287	3	7	753	479	1.242	421	1.529	1.950
% risposte	0,1	0,3	5,8	8,6	14,7	0,2	0,4	38,6	24,6	63,7	21,6	78,4	100
% valide	0,1	0,3	7,5	10,9	18,8	0,2	0,5	49,2	31,3	81,2			



Passando all’analisi della qualità attesa le domande sono complessivamente 1.950, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza.

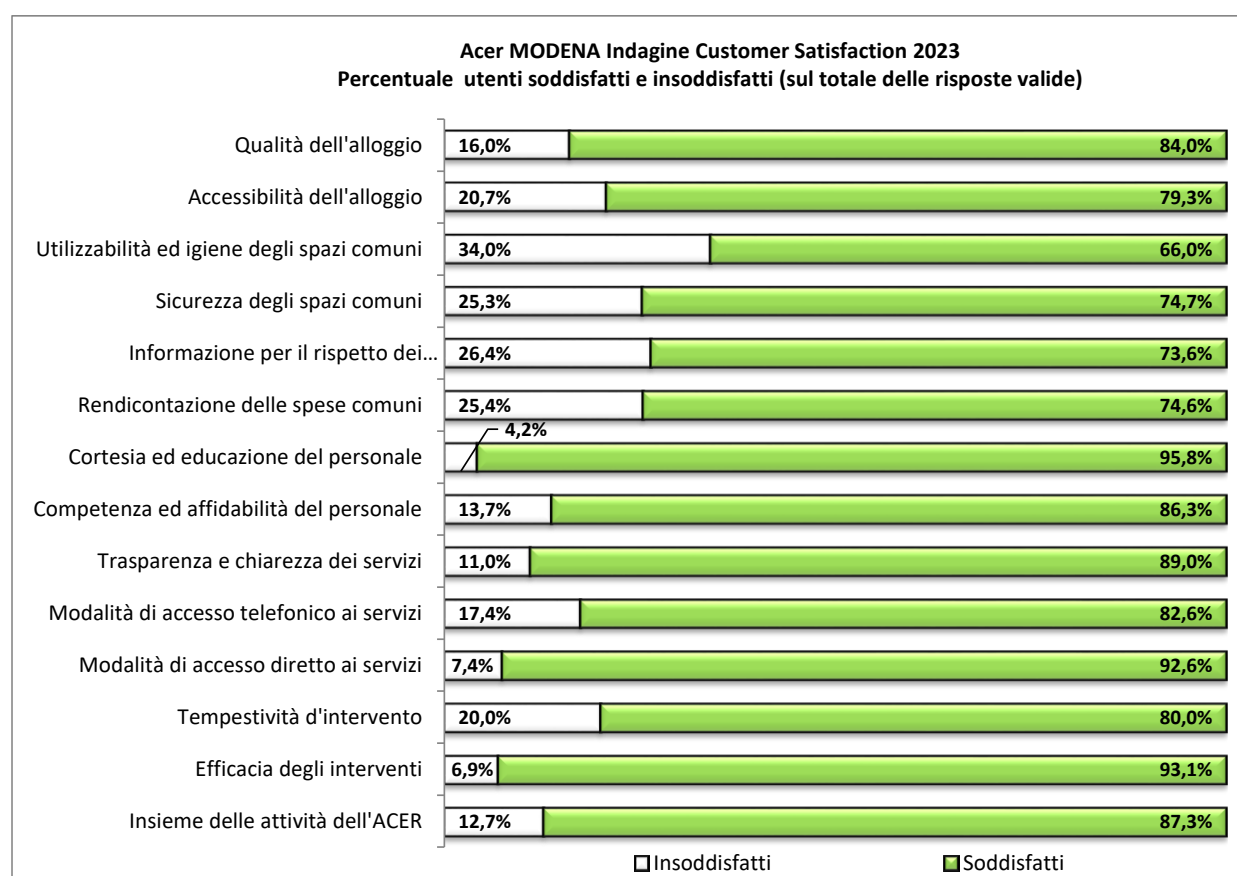
In questa somma di indicatori, è stata rilevata soddisfazione da parte degli utenti 1.242 volte, valore che corrisponde al 63,7% delle domande effettuate e all’81,2% delle risposte.

La distribuzione complessiva dei giudizi mette in evidenza una qualità attesa elevata. I giudizi espressi dagli utenti nel complesso sono concentrati sulle valutazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”, rappresentando rispettivamente il 56,7% e il 42,2% del totale complessivo. Il restante 1,1% si esprime con i giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”.

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI MODENA

Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell’indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2023. Relativamente alle 150 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 2.100 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 20%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori: la modalità di accesso diretto ai servizi, la tempestività degli interventi manutentivi e l’efficacia degli stessi. In numero inferiore seguono le mancate risposte agli indicatori relativi alla modalità di accesso telefonico, ai rapporti con il personale dell’ACER e alla trasparenza e chiarezza dei servizi. Infine, sono 16 gli utenti che non esprimono un giudizio riguardo la rendicontazione delle spese comuni.

Per una più immediata visualizzazione dei risultati si restituisce un’elaborazione grafica che, per ogni singolo item, indica la percentuale di utenti che si sono dichiarati soddisfatti e insoddisfatti.



Si rileva che la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari all’84%, mentre in misura leggermente minore (79,3%) si colloca il livello di soddisfazione per l’accessibilità degli alloggi. La soddisfazione relativa all’utilizzabilità e all’igiene degli spazi comuni diminuisce ed è pari al 66%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 74,7%.

Circa l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti la soddisfazione degli utenti intervistati è pari al 73,6% dei casi; per quanto riguarda la rendicontazione delle spese comuni la percentuale è leggermente superiore, pari a 74,6%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie la maggior percentuale di utenti soddisfatti il 95,8%. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è comunque inferiore, collocandosi rispettivamente all'86,3% e all'89%.

La soddisfazione degli intervistati per la modalità di accesso telefonico ai servizi è pari all'82,6%, mentre si raggiunge il 92,6% per le modalità di accesso diretto ai servizi, che risulta il terzo indicatore per percentuale di utenti soddisfatti.

Per l'indicatore relativo alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti la percentuale è pari all'80%, sale al 93,1% la soddisfazione sull'efficacia degli interventi di manutenzione collocando tale indicatore al secondo posto dopo la cortesia ed educazione del personale.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività di ACER Modena, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti elevata, pari all'87,3%.

Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti sul totale delle risposte valide è complessivamente pari all'80%.

Tabella riassuntiva qualità percepita (valori assoluti e percentuali)

Voti (valori assoluti)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	10	5	7	0	2	24	3	9	26	47	41	126	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	15	7	5	3	1	31	2	4	13	28	72	119	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	24	7	7	2	11	51	4	10	19	30	36	99	0	150	150
Sicurezza degli spazi comuni	20	8	2	2	6	38	2	10	20	38	42	112	0	150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	16	7	2	1	6	32	8	11	25	23	22	89	29	121	150
Rendicontazione delle spese comuni	16	6	2	4	6	34	4	4	20	36	36	100	16	134	150
Cortesia ed educazione del personale	4	1	0	0	0	5	0	5	17	32	61	115	30	120	150
Competenza ed affidabilità del personale	10	2	3	1	0	16	1	4	27	27	42	101	33	117	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	8	2	0	1	2	13	1	4	25	34	41	105	32	118	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	12	0	2	2	3	19	0	8	16	30	36	90	41	109	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	4	0	0	0	1	5	1	2	11	22	27	63	82	68	150
Tempestività d'intervento	7	0	2	1	4	14	5	3	9	13	26	56	80	70	150
Efficacia degli interventi	2	1	0	0	2	5	3	6	7	19	32	67	78	72	150
Insieme delle attività dell'ACER	8	5	3	2	1	19	5	5	30	41	50	131	0	150	150
Somma degli indicatori	156	51	35	19	45	306	39	85	265	420	564	1.373	421	1.679	2.100

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	6,7	3,3	4,7	0	1,3	16,0	2,0	6,0	17,3	31,3	27,3	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	10,0	4,7	3,3	2,0	0,7	20,7	1,3	2,7	8,7	18,7	48,0	79,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	16,0	4,7	4,7	1,3	7,3	34,0	2,7	6,7	12,7	20	24,0	66,0	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	13,3	5,3	1,3	1,3	4,0	25,3	1,3	6,7	13,3	25,3	28,0	74,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	13,2	5,8	1,7	0,8	5,0	26,4	6,6	9,1	20,7	19,0	18,2	73,6	19,3	80,7
Rendicontazione delle spese comuni	11,9	4,5	1,5	3,0	4,5	25,4	3,0	3,0	14,9	26,9	26,9	74,6	10,7	89,3
Cortesia ed educazione del personale	3,3	0,8	0	0	0	4,2	0	4,2	14,2	26,7	50,8	95,8	20,0	80,0
Competenza ed affidabilità del personale	8,5	1,7	2,6	0,9	0	13,7	0,9	3,4	23,1	23,1	35,9	86,3	22,0	78,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	6,8	1,7	0	0,8	1,7	11,0	0,8	3,4	21,2	28,8	34,7	89,0	21,3	78,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	11,0	0	1,8	1,8	2,8	17,4	0	7,3	14,7	27,5	33,0	82,6	27,3	72,7
Modalità di accesso diretto ai servizi	5,9	0	0	0	1,5	7,4	1,5	2,9	16,2	32,4	39,7	92,6	54,7	45,3
Tempestività d'intervento	10,0	0	2,9	1,4	5,7	20	7,1	4,3	12,9	18,6	37,1	80,0	53,3	46,7
Efficacia degli interventi	2,8	1,4	0	0	2,8	6,9	4,2	8,3	9,7	26,4	44,4	93,1	52,0	48,0
Insieme delle attività dell'ACER	5,3	3,3	2,0	1,3	0,7	12,7	3,3	3,3	20	27,3	33,3	87,3	0	100
Somma degli indicatori	9,3	3,0	2,1	1,1	2,7	18,2	2,3	5,1	15,8	25,0	33,6	81,8	20	80

Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)

Giudizi valori assoluti	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	2	4	18	24	0	0	56	70	126		150	150
Accessibilità dell'alloggio	0	1	7	23	31	1	0	52	66	119		150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	0	34	17	51	1	2	80	16	99		150	150
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	9	29	38	1	0	56	55	112		150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	2	16	14	32	0	1	70	18	89	29	121	150
Rendicontazione delle spese comuni	0	0	13	21	34	0	0	61	39	100	16	134	150
Cortesia ed educazione del personale	0	0	2	3	5	0	2	77	36	115	30	120	150
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	9	7	16	0	1	71	29	101	33	117	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	6	7	13	0	1	75	29	105	32	118	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	1	0	8	10	19	0	0	64	26	90	41	109	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	2	3	5	0	0	47	16	63	82	68	150
Tempestività d'intervento	0	0	4	10	14	0	0	18	38	56	80	70	150
Efficacia degli interventi	0	0	0	5	5	0	0	26	41	67	78	72	150
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	1	5	114	167	287	3	7	753	479	1.242	421	1.529	1.950

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0	1,3	2,7	12,0	16,0	0	0	37,3	46,7	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0,7	4,7	15,3	20,7	0,7	0	34,7	44,0	79,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	0	22,7	11,3	34,0	0,7	1,3	53,3	10,7	66,0	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	6,0	19,3	25,3	0,7	0	37,3	36,7	74,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	1,7	13,2	11,6	26,4	0	0,8	57,9	14,9	73,6	19,3	80,7
Rendicontazione delle spese comuni	0	0	9,7	15,7	25,4	0	0	45,5	29,1	74,6	10,7	89,3
Cortesia ed educazione del personale	0	0	1,7	2,5	4,2	0	1,7	64,2	30,0	95,8	20,0	80,0
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	7,7	6,0	13,7	0	0,9	60,7	24,8	86,3	22,0	78,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	5,1	5,9	11,0	0	0,8	63,6	24,6	89,0	21,3	78,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,9	0	7,3	9,2	17,4	0	0	58,7	23,9	82,6	27,3	72,7
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	2,9	4,4	7,4	0	0	69,1	23,5	92,6	54,7	45,3
Tempestività d'intervento	0	0	5,7	14,3	20,0	0	0	25,7	54,3	80,0	53,3	46,7
Efficacia degli interventi	0	0	0	6,9	6,9	0	0	36,1	56,9	93,1	52,0	48,0
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,1	0,3	7,5	10,9	18,8	0,2	0,5	49,2	31,3	81,2	21,6	78,4

Nel seguito del documento, per ogni indicatore e per ogni variabile (soddisfazione, voto, giudizio) sono indicati i valori registrati, i valori mancanti, i voti ed i giudizi medi.

Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	126		
Insoddisfatti	24		
Voto medio		7,82	
Giudizio medio			3,57

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	119		
Insoddisfatti	31		
Voto medio		7,85	
Giudizio medio			3,57

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	99		
Insoddisfatti	51		
Voto medio		6,65	
Giudizio medio			3,19

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	112		
Insoddisfatti	38		
Voto medio		7,23	
Giudizio medio			3,55

Informazione di A.C.E.R. per il rispetto dei regolamenti – indicatore 5

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	121	121	150
Valori mancanti	29	29	0
Soddisfatti	89		
Insoddisfatti	32		
Voto medio		6,79	
Giudizio medio			3,24

Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	134	134	150	16
Valori mancanti	16	16	0	
Soddisfatti	100			
Insoddisfatti	34			
Voto medio		7,28		
Giudizio medio			3,45	

Cortesìa ed educazione del personale dell'A.C.E.R. – indicatore 7

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	120	120	150	30
Valori mancanti	30	30	0	
Soddisfatti	115			
Insoddisfatti	5			
Voto medio		8,96		
Giudizio medio			3,31	

Competenza ed affidabilità del personale dell'A.C.E.R. – indicatore 8

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	117	117	150	33
Valori mancanti	33	33	0	
Soddisfatti	101			
Insoddisfatti	16			
Voto medio		8,02		
Giudizio medio			3,30	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	118	118	150	32
Valori mancanti	32	32	0	
Soddisfatti	105			
Insoddisfatti	13			
Voto medio		8,27		
Giudizio medio			3,30	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	109	109	150	41
Valori mancanti	41	41	0	
Soddisfatti	90			
Insoddisfatti	19			
Voto medio		7,84		
Giudizio medio			3,31	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	68	68	150	82
Valori mancanti	82	82	0	
Soddisfatti	63			
Insoddisfatti	5			
Voto medio		8,60		
Giudizio medio			3,28	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	70	70	150	80
Valori mancanti	80	80	0	
Soddisfatti	56			
Insoddisfatti	14			
Voto medio		7,53		
Giudizio medio			3,69	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	72	72	150	78
Valori mancanti	78	78	0	
Soddisfatti	67			
Insoddisfatti	5			
Voto medio		8,63		
Giudizio medio			3,64	

Insieme delle attività dell'A.C.E.R. – indicatore 14

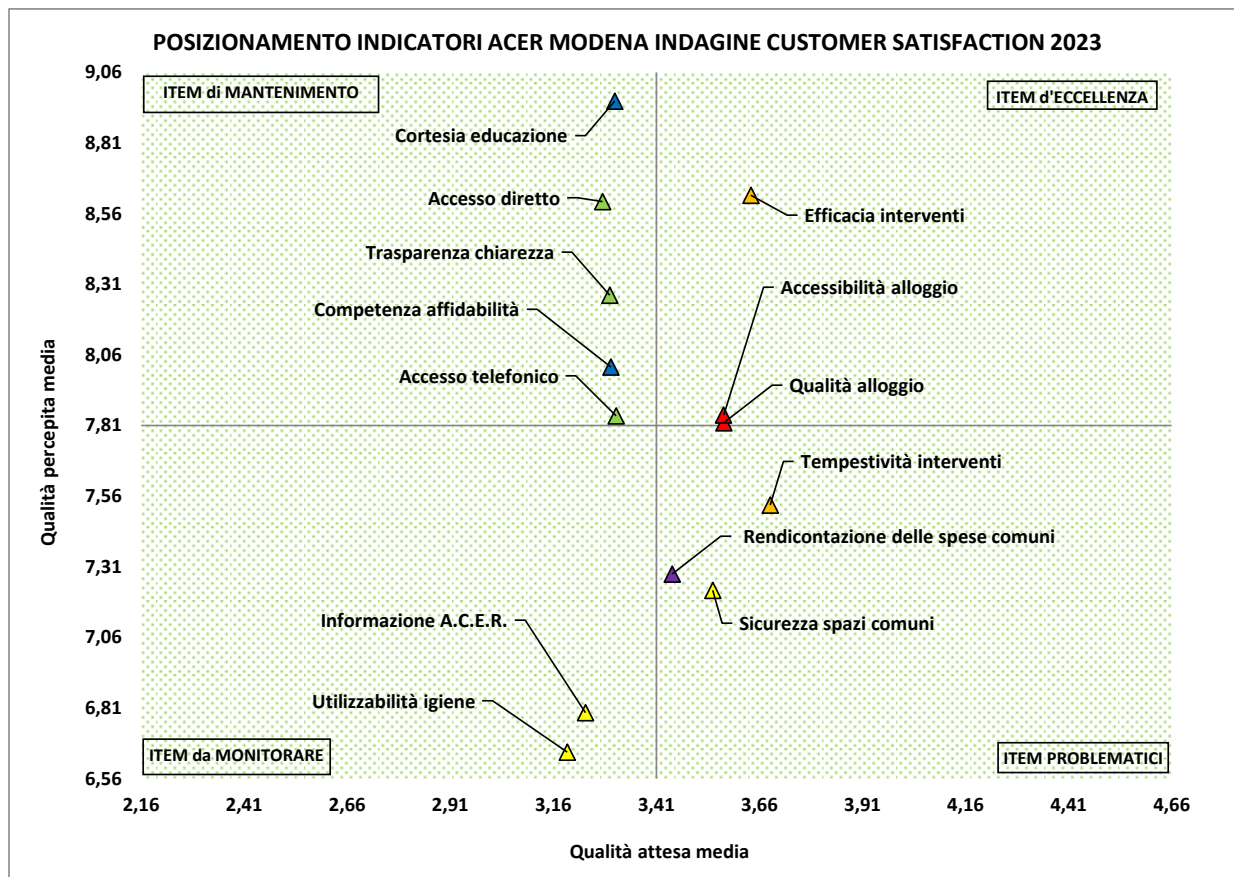
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	150	150
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	131	
Insoddisfatti	19	
Voto medio		8,09

Il processo di elaborazione dei risultati si è poi concluso con la produzione dell’Indice di Customer Satisfaction (CSI) che rappresenta il reale indicatore di sintesi dell’indagine. Di seguito si riporta la tabella riepilogativa in cui sono evidenziati gli indicatori utilizzati per il calcolo del CSI, cui corrisponde un valore pari a 77,55. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell’alloggio	✓	
2	Accessibilità dell’alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d’intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell’ACER		
	VALORE CSI1	74,89	
	VALORE CSI2		78,54
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	76,71	
	CSI TOTALE	77,55	

Oltre al CSI, è possibile valutare il *gap* esistente tra *qualità attesa* e *qualità percepita* per ogni singolo indicatore del questionario al fine di individuare le *aree di eccellenza* e *di criticità* dei servizi analizzati. È infatti di fondamentale importanza correlare le aspettative o priorità degli utenti con ciò che invece essi percepiscono nel momento in cui viene erogato un determinato servizio. A conclusione dell’indagine si riporta pertanto il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione dell’ACER di Modena. Ciascun indicatore è collocato in un sistema di riferimento cartesiano utilizzando come ascissa il giudizio medio in merito all’importanza dello stesso e come ordinata il voto medio attribuito. Il significato del posizionamento dei diversi attributi, partendo dalla posizione in alto a destra e procedendo in senso antiorario, individua nell’ordine: Quadrante I - Item d’eccellenza, Quadrante II - Item di mantenimento, Quadrante III - Item da monitorare, Quadrante IV - Item problematici.

Complessivamente il valore medio di qualità percepita è risultato pari a 7,81, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,41. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale e l’Efficacia degli Interventi di Manutenzione, seguiti dalla Modalità di Accesso Diretto ai servizi.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,82	3,57
Accessibilità dell'alloggio	7,85	3,57
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	6,65	3,19
Sicurezza degli spazi comuni	7,23	3,55
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	6,79	3,24
Rendicontazione delle spese comuni	7,28	3,45
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	8,96	3,31
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	8,02	3,30
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	8,27	3,30
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7,84	3,31
Modalità di accesso diretto ai servizi	8,60	3,28
Tempestività interventi in caso di guasti	7,53	3,69
Efficacia interventi di manutenzione	8,63	3,64

Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

Rosso	Aspetti della qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio Accessibilità dell'alloggio
Giallo	Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati	Utilizzabilità e igiene spazi comuni Sicurezza degli spazi comuni Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti
Viola	Aspetti sulla qualità delle attività gestionali	Rendicontazione delle spese comuni
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R. Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.
Verde	Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati	Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R. Modalità di accesso telefonico ai servizi Modalità di accesso diretto ai servizi
Arancione	Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi	Tempestività interventi in caso di guasti Efficacia interventi di manutenzione

Come evidenziato nel grafico che precede tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,41.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli **item problematici** si rilevano gli indicatori relativi alla *Sicurezza degli spazi comuni*, *Rendicontazione delle spese comuni* e alla *Tempestività degli interventi*. Si evidenzia che i valori di tali indicatori non sono molto inferiori al valore di qualità percepita 7,81. Tra questi tre indicatori il valore di qualità percepita minore lo si rileva per la Sicurezza degli spazi comuni, occorre comunque evidenziare che solo un sesto di utenti si sono dichiarati insoddisfatti della sicurezza degli spazi comuni e la causa spesso è da imputare alla zona in cui è ubicato il fabbricato e al comportamento di altri inquilini che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi. Per la Rendicontazione delle spese comuni i 34 utenti insoddisfatti si lamentano in particolare delle elevate spese condominiali e imputano a queste cifre una rendicontazione errata da parte dell'Amministratore. Tale indicatore è da valutare in modo diverso a seconda della gestione, sono 36 gli intervistati rispondenti che risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi sono solo 9 gli utenti insoddisfatti. Infine per la Tempestività degli interventi occorre considerare che solo il 46,7% degli intervistati ha risposto a tale domanda e di questi il 20%, pari a 14 utenti, si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli **item da monitorare**, si osservano due indicatori: *l'Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni* e *l'Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*. Questi sono i due indicatori che rilevano i valori minori di qualità percepita. Per entrambi si segnala che gli utenti insoddisfatti, situazione percepita in alcuni casi anche da quelli soddisfatti, evidenziano di non attribuire ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini e a tal riguardo vorrebbero una maggior presenza da parte di ACER.

Il quadrante in alto a sinistra riporta gli **item di mantenimento** dove sono collocati tutti gli indicatori relativi ai rapporti con il personale dell'ACER e agli aspetti di trasparenza dei servizi erogati, in dettaglio: *Cortesia ed educazione e Competenza ed affidabilità del personale*, *Trasparenza e chiarezza dei servizi*, *Accesso telefonico* e *Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo l'indicatore con il più alto valore di qualità percepita: la Cortesia ed educazione del personale. Il loro valore della qualità attesa è di poco inferiore a quello medio. Gli item di mantenimento sono item per i quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità.

L'ultimo quadrante in alto a destra riporta gli **item di eccellenza** dove troviamo collocati gli indicatori relativi alla *Qualità dell'Alloggio*, all'*Accessibilità all'alloggio* e all'*Efficacia degli interventi di Manutenzione*. Per questi indicatori i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi. Ricordiamo che in merito all'Efficacia degli interventi di manutenzione si conta un numero elevato di non risposte, ma anche un numero minore di utenti insoddisfatti, corrispondente a quello degli indicatori relativi alla Cortesia ed educazione e alla modalità di Accesso diretto.

