



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
UTENZA ERP  
TRIENNIO 2018 - 2020**

SINTESI COMPARATA DEGLI INDICATORI DEL  
CAMPIONE REGIONALE E ACER MODENA

***marzo 2021***

a cura di



**COMMITTENTI:**

*ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di: Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Reggio Emilia, Rimini*

**UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:**

|                   |   |
|-------------------|---|
| Ferruccio Masetti | ACER Modena – Direttore Generale                              |
| Grazia Nicolosi   | ACER Modena – Responsabile Direzione per la Qualità           |
| Tiziana Fiorita   | ACER Modena – Centro Elaborazione Dati                        |
| Daniele Ganapini  | ART-ER – Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction |
| Anna Baldisserri  | ART-ER – Coordinamento indagine ACER Customer Satisfaction    |
| Elena Bortolotti  | ART-ER – 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**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUZIONE .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>PARTE 1: SODDISFAZIONE UTENTI E MANCATE RISPOSTE .....</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>PARTE 2: QUALITA'ATTESAE QUALITA' PERCEPITA -POSIZIONAMENTO DEGLI INDICATORI.....</b> | <b>13</b> |



## **INTRODUZIONE**

Il presente documento riporta la sintesi grafica dei principali risultati, per ogni specifico indicatore, relativi all'indagine effettuata sull'ACER di Modena in rapporto al campione regionale, in modo da rendere possibile le relative comparazioni.

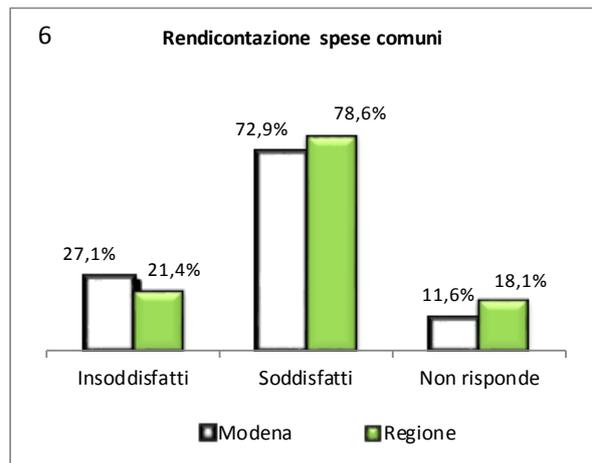
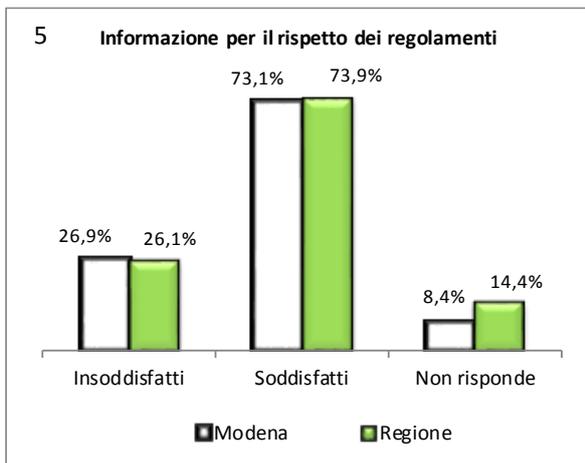
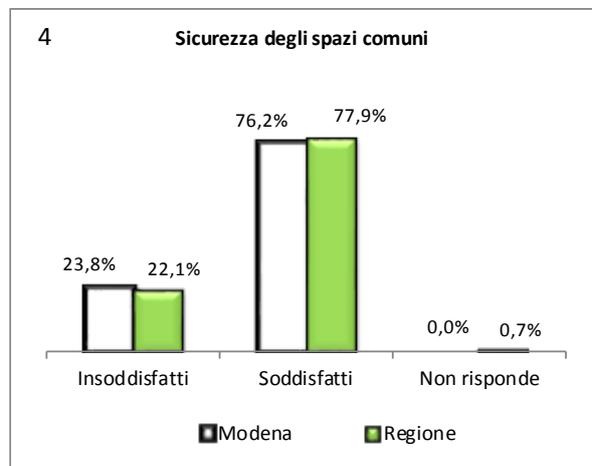
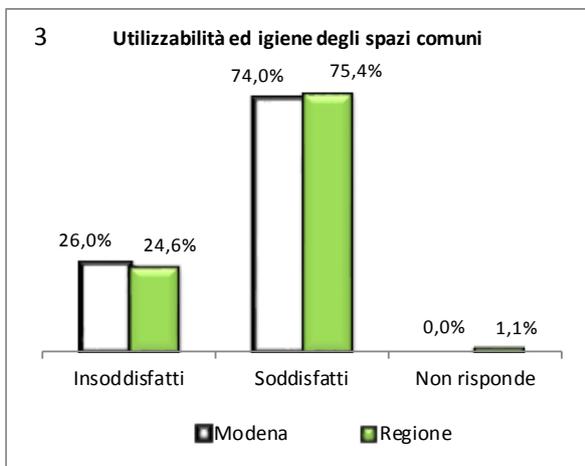
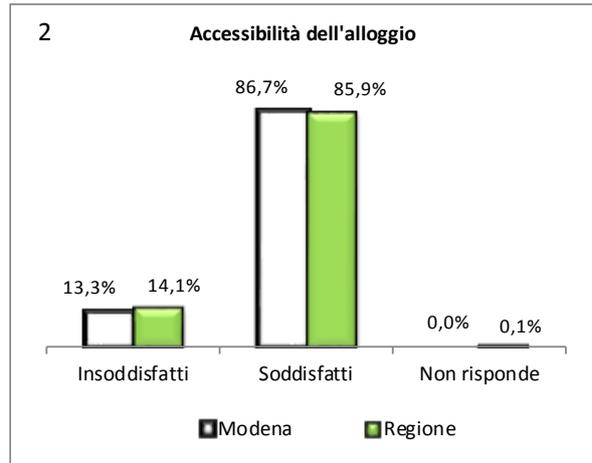
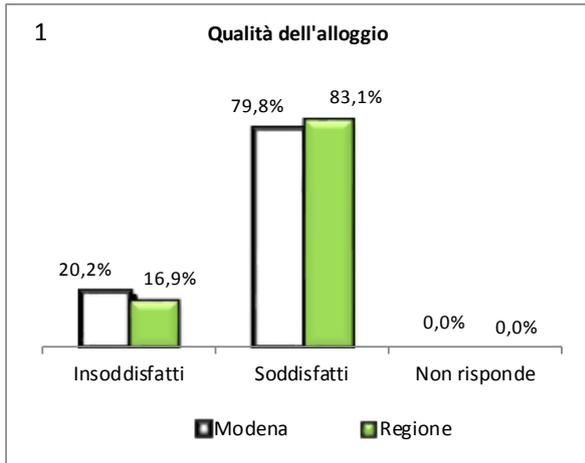
In particolare nella prima parte sono disponibili le elaborazioni grafiche riferite alla soddisfazione degli utenti e alle mancate risposte.

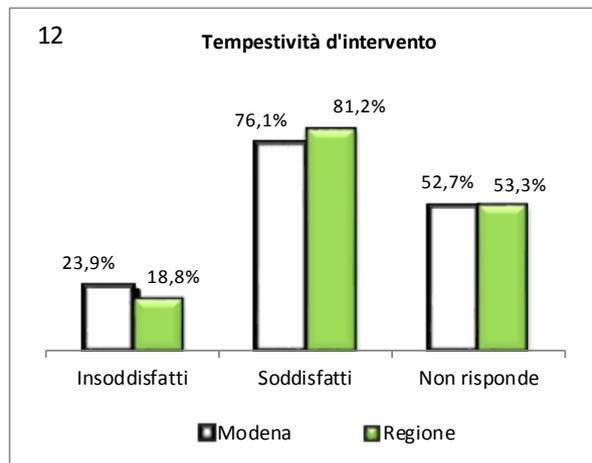
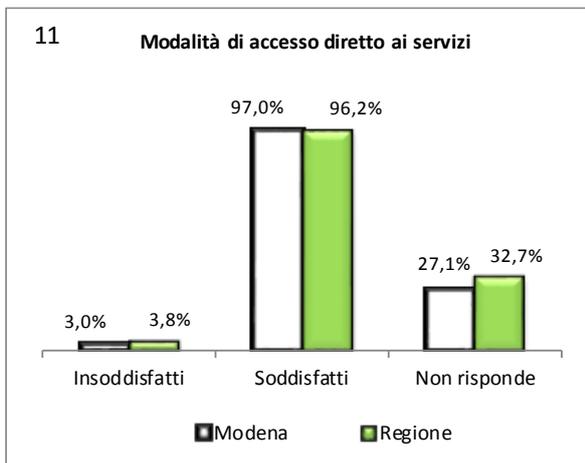
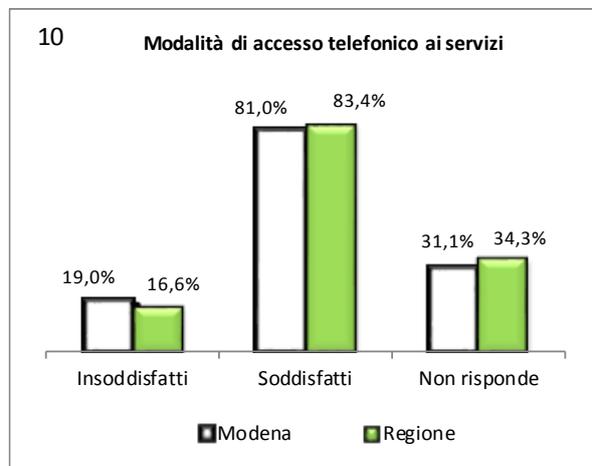
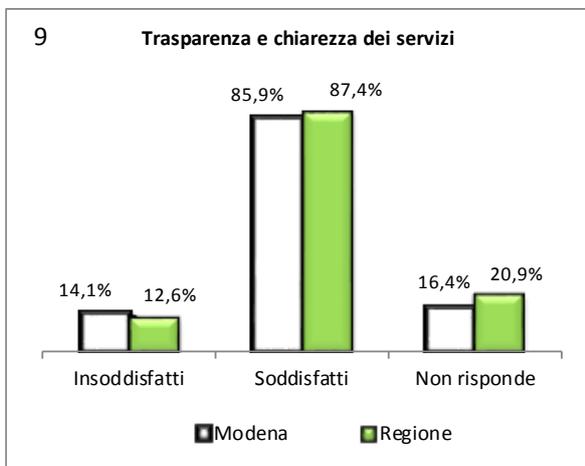
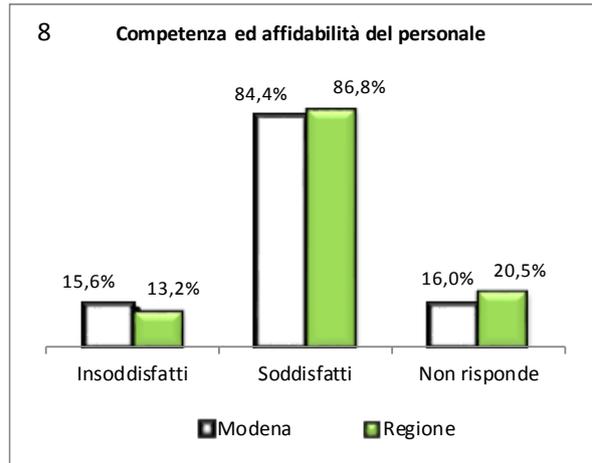
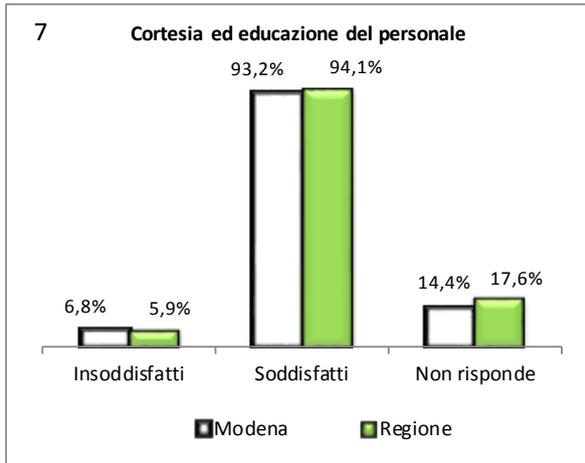
Nella seconda parte, invece, il set degli indicatori è raggruppato per gli aspetti qualitativi indagati e i grafici restituiscono il posizionamento degli indicatori in relazione alla qualità attesa e percepita.

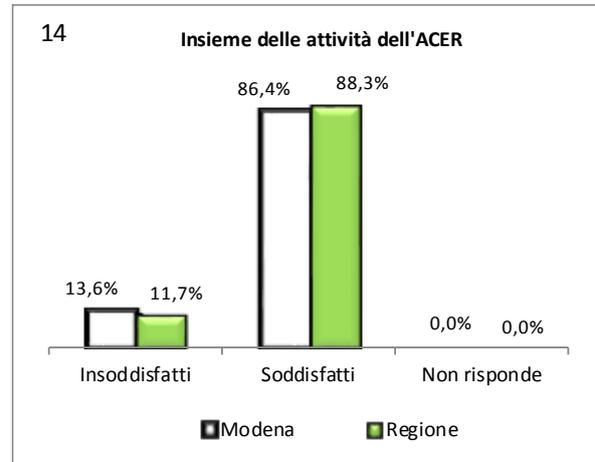
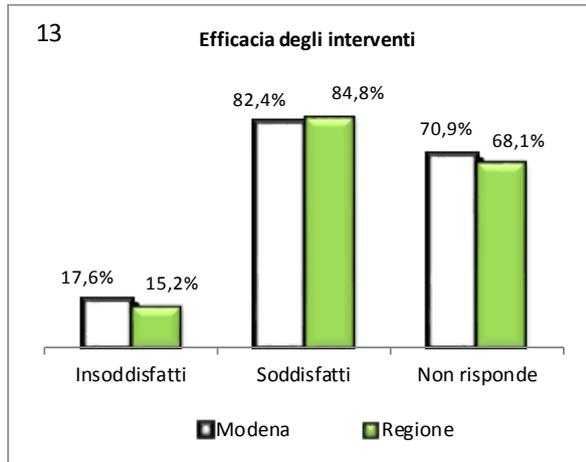
Si ricorda che l'ACER di Modena ha partecipato alle indagini di Customer Satisfaction coinvolgendo nel triennio 2018 – 2020 un campione complessivo di 450 utenti.

## **PARTE 1: SODDISFAZIONE UTENTI E MANCATE RISPOSTE**











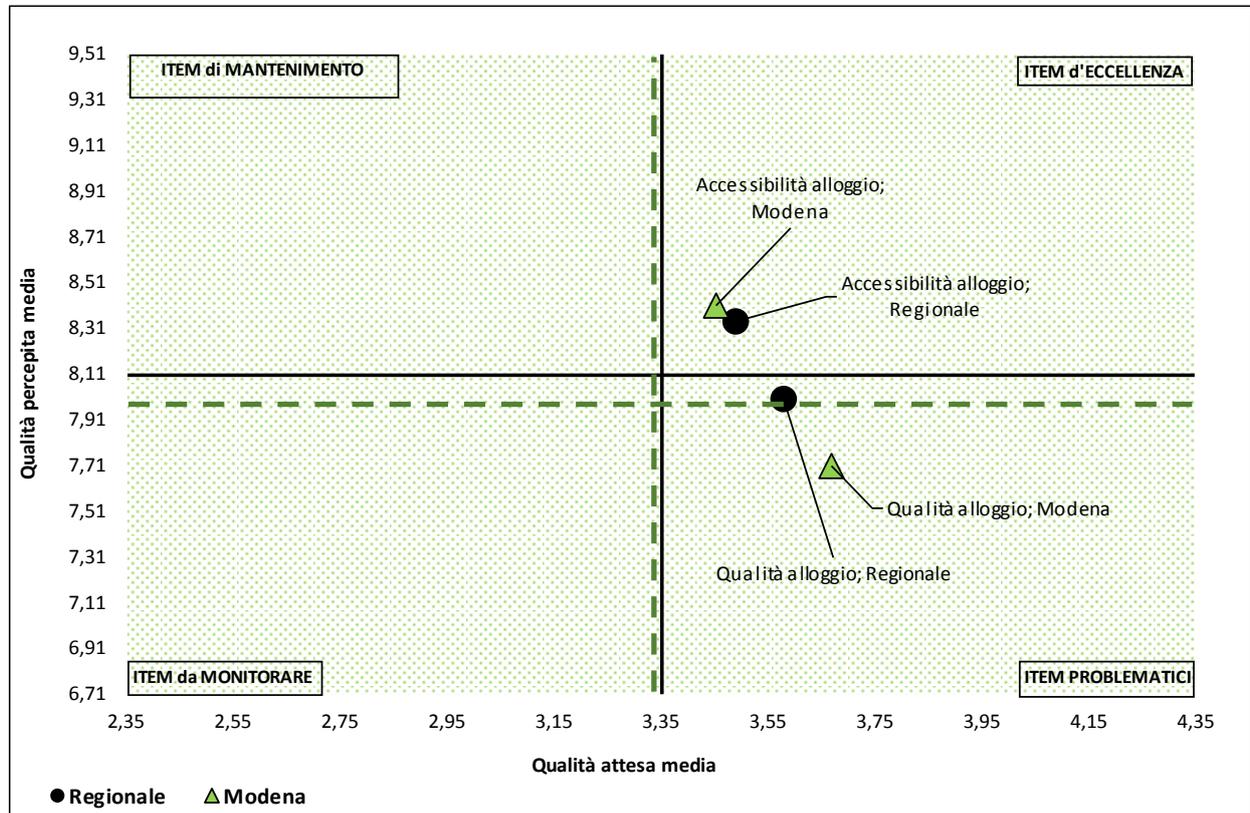
## **PARTE 2: QUALITA' ATTESA E QUALITA' PERCEPITA -POSIZIONAMENTO DEGLI INDICATORI<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> I grafici riportano il posizionamento degli indicatori del campione regionale e dell'ACER di Modena. I due assi principali intersecano i valori medi di qualità percepita e qualità attesa del campione regionale, mentre i valori medi di qualità percepita e qualità attesa dell'ACER di Modena sono rappresentati dai due assi con linea tratteggiata.



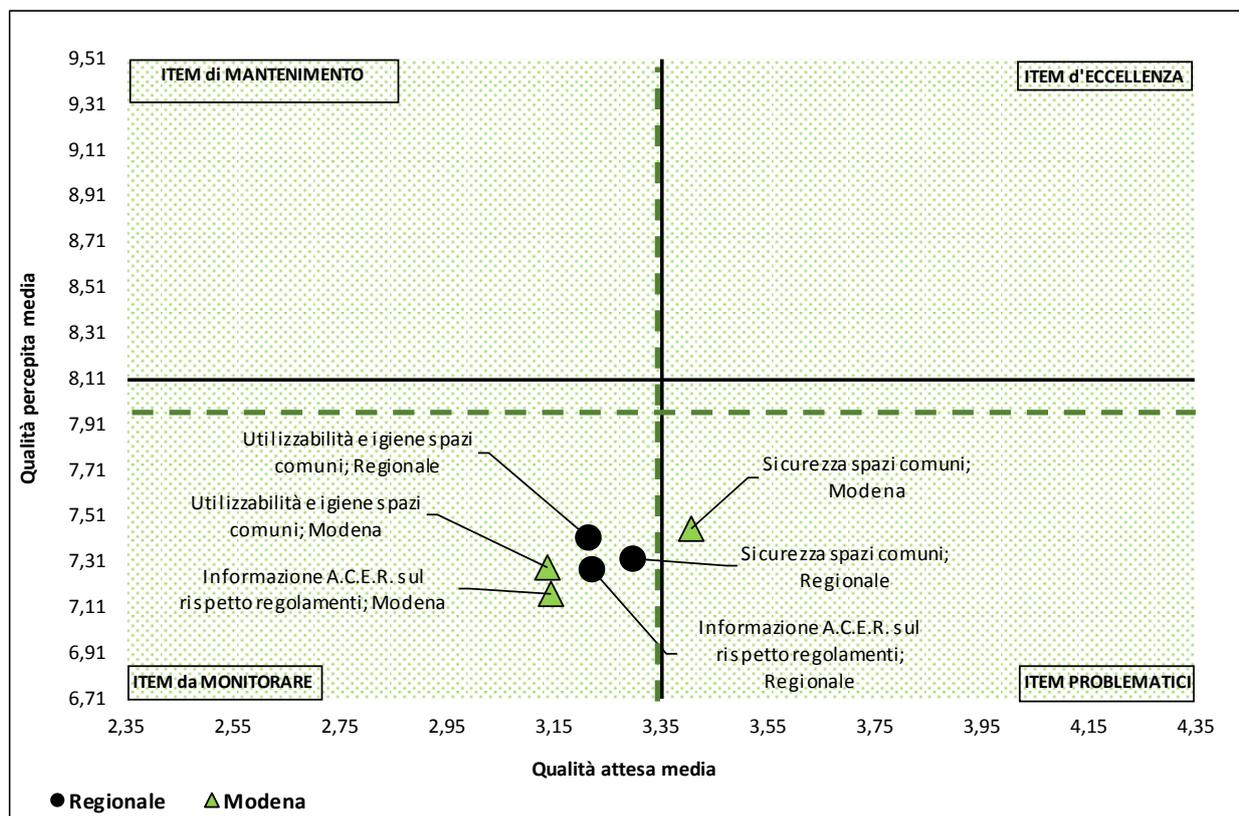
## QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

- **INDICATORE N° 1: QUALITÀ DEL SUO ALLOGGIO**
- **INDICATORE N° 2: ACCESSIBILITÀ DELL'ALLOGGIO**



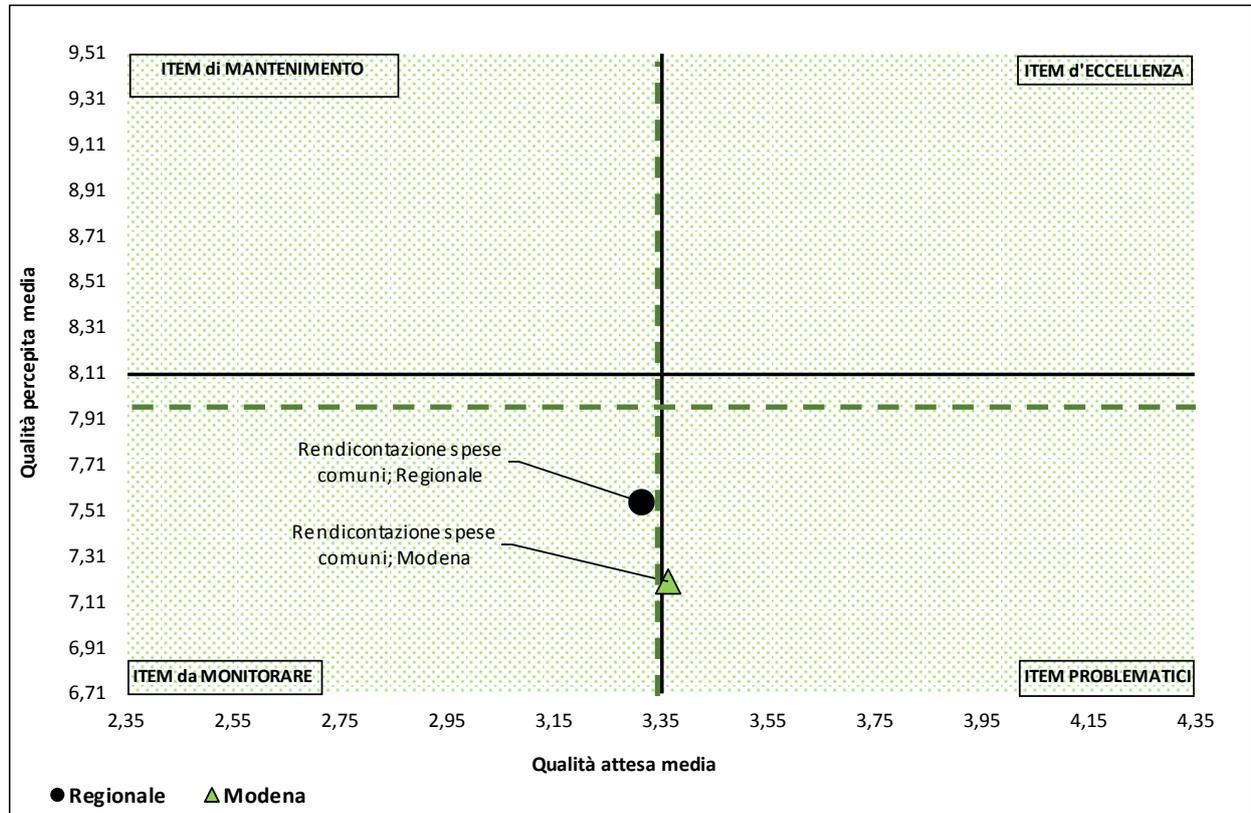
## QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

- **INDICATORE N° 3: UTILIZZABILITA' E IGIENE DEGLI SPAZI COMUNI**
- **INDICATORE N° 4: SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI**
- **INDICATORE N° 5: ACCESSIBILITA' DELL'ALLOGGIO**



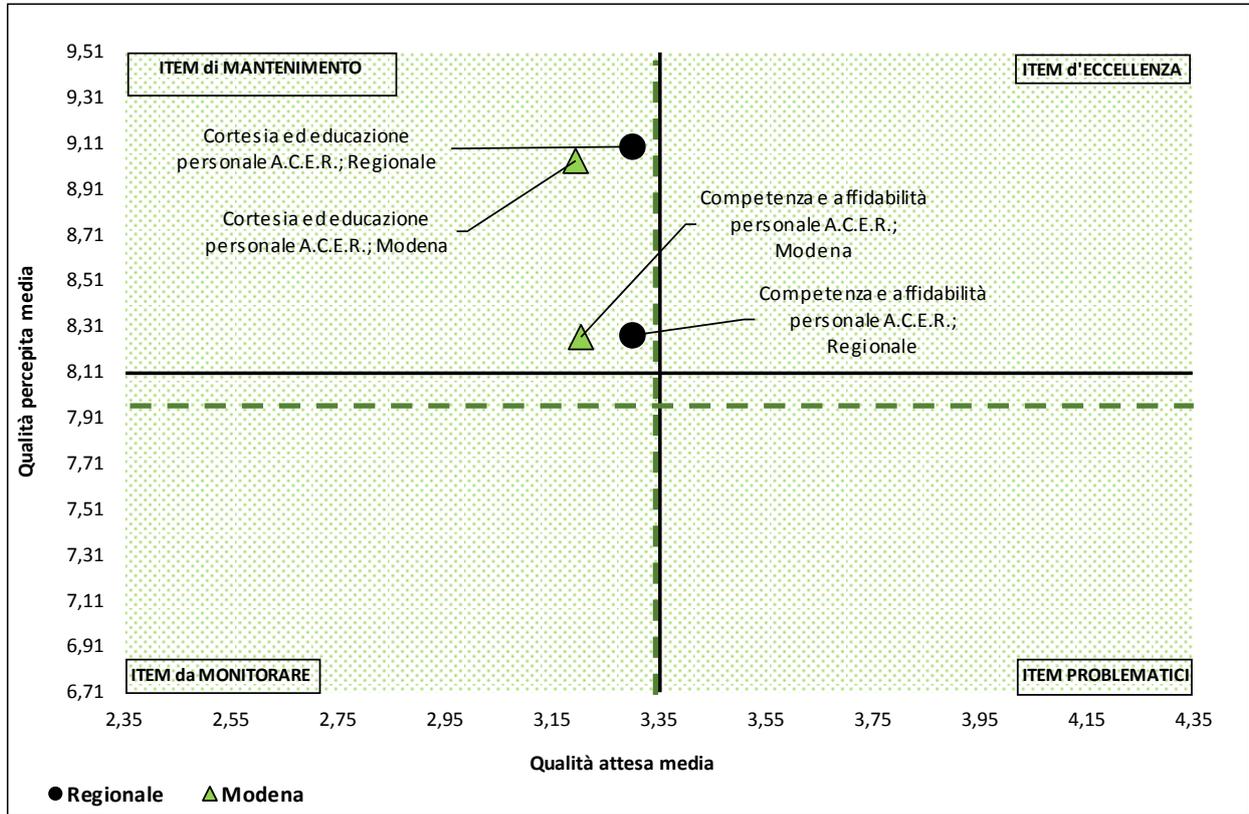
## QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

- **INDICATORE N° 6: RENDICONTAZIONE DELLE SPESE COMUNI**



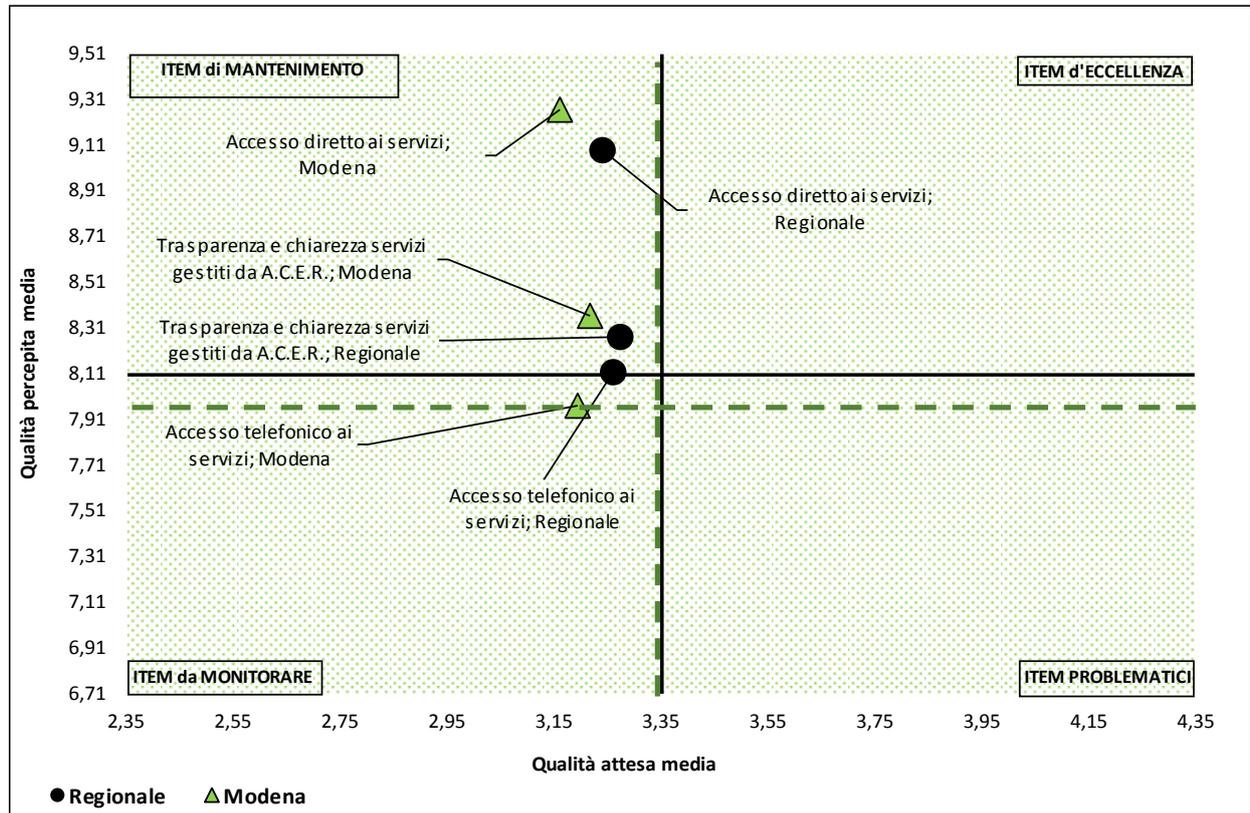
## QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DI ACER

- **INDICATORE N° 7: CORTESIA ED EDUCAZIONE DEL PERSONALE**
- **INDICATORE N° 8: COMPETENZE E AFFIDABILITÀ DEL PERSONALE**



## QUALITÀ NELLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

- **INDICATORE N° 9: TRASPARENZA E CHIAREZZA DEI SERVIZI GESTITI DA ACER**
- **INDICATORE N° 10: MODALITA' DI ACCESSO TELEFONICO AI SERVIZI**
- **INDICATORE N° 11: MODALITA' DI ACCESSO DIRETTO AI SERVIZI**



## QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

- **INDICATORE N° 12: TEMPESTIVITA' DI INTERVENTO DI ACER IN CASO DI GUASTI NEGLI ULTIMI DUE ANNI**
- **INDICATORE N° 13: EFFICACIA DEGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ESEGUITI DALL'ACER NEL CORSO DEGLI ULTIMI DUE ANNI**

