



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
UTENZA ERP
ANNO 2019**

RAPPORTO FINALE

aprile 2020

a cura di



COMMITTENTE:

ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Modena

Andrea Casagrande

Presidente

UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:

Nadia Paltrinieri

ACER Direttore Generale

Gian Franco Guerzoni

ACER – Responsabile Direzione per la Qualità

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

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA 9

I RISULTATI DELL’A.C.E.R. DI MODENA NEL 2019..... 23

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL’ACER DI MODENA 82

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all'indagine di customer satisfaction sull'utenza E.R.P. realizzata dal 23 novembre 2019 al 4 gennaio 2020 su un campione di 150 utenti residenti nella provincia di Modena.

L'Azienda Casa Emilia-Romagna di Modena, analogamente ad altre A.C.E.R. operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità ha inteso condurre 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, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell'indagine, restituisce i risultati raccolti relativamente ai singoli indicatori analizzandoli nella loro distribuzione e in termini di valori medi.

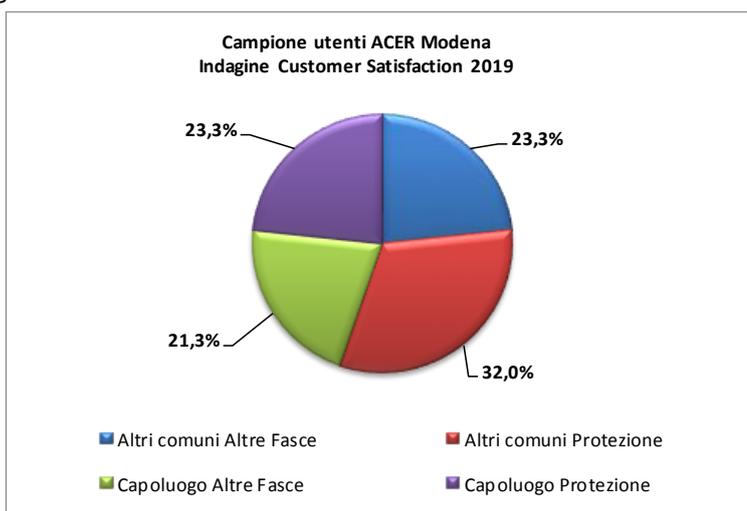
A livello complessivo viene inoltre calcolato un indice sintetico di customer satisfaction, in sigla CSI (*Customer Satisfaction Index*), che è un indice costruito sempre a partire dai giudizi espressi dagli utenti nei confronti dei servizi erogati ma che fornisce una valutazione ponderata dei livelli 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.

NOTA METODOLOGICA

L’indagine si è 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 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.

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	35
Altri comuni Protezione	48
Capoluogo Altre Fasce	32
Capoluogo Protezione	35
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 dell’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 dall’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 dall’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 dell’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) 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 interviste si è reso necessario effettuare 568 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 155 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 102 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente mentre in 161 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	22	42	42	35	141
Altri comuni Protezione	48	38	42	49	48	177
Capoluogo Altre Fasce	32	20	38	30	32	120
Capoluogo Protezione	35	22	39	34	35	130
Totale	150	102	161	155	150	568

Nella tabella successiva sono riportate in dettaglio le motivazioni relative alla non disponibilità degli utenti a concedere l'intervista.

Si evidenzia che 71 utenti hanno dichiarato di non voler fare l'intervista, 32 hanno interrotto la comunicazione e 27 hanno dichiarato di non avere tempo pur essendole stato chiesto se era possibile richiamare in un altro momento.

Pur essendo stati avvisati della possibile chiamata 3 utenti hanno risposto che l'ACER non li aveva informati e altri 3 che telefonicamente non rilasciavano interviste.

Infine, 19 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all'età o allo stato di salute.

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all'indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	7	6	9	5	27	16,8
Per telefono non parlo	1			2	3	1,9
L'ACER non lo ha informato/Si informa dall'ACER	1	1	1		3	1,9
Non ne vuole sapere	17	22	14	18	71	44,1
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	6	6	5	2	19	11,8
Interrotto la comunicazione	8	5	8	11	32	19,9
Deve lasciare la casa ACER/Non abita più in una casa ACER/non è in un alloggio ACER	1		1		2	1,2
Varie	1	2		1	4	2,5
Totale	42	42	38	39	161	100

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

Il campione è composto dal 58,7% di persone di sesso femminile, contro il 41,3% 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 40-49 anni e i 50-59 anni che contano rispettivamente il 21,3% e 26% di intervistati, per complessivi 71 assegnatari. Le fasce di età che invece raccolgono il minor numero di intervistati sono quelle 18-39 anni e oltre 80 anni che, con 12 assegnatari ciascuna, rappresentano entrambe solo l'8% del campione.

L'analisi del campione per numero di componenti il nucleo familiare, indica che la maggior parte degli utenti intervistati vive in famiglie composte da 1 o 2 persone, rappresentando complessivamente il 53,3% del campione, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte 3 e 4 persone che rappresentano rispettivamente il 14% e il 15,3% del totale. Infine sono decisamente meno significative le percentuali riferite ai nuclei composti da 5 e 6 persone, due nuclei sono composti da 7 familiari e uno solo da 9. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 46,5% di questi è costituito da persone ultrasettantenni.

Sul campione di utenti intervistati occorre fare una ulteriore precisazione in riferimento alle persone intervistate diverse dall'effettivo assegnatario.

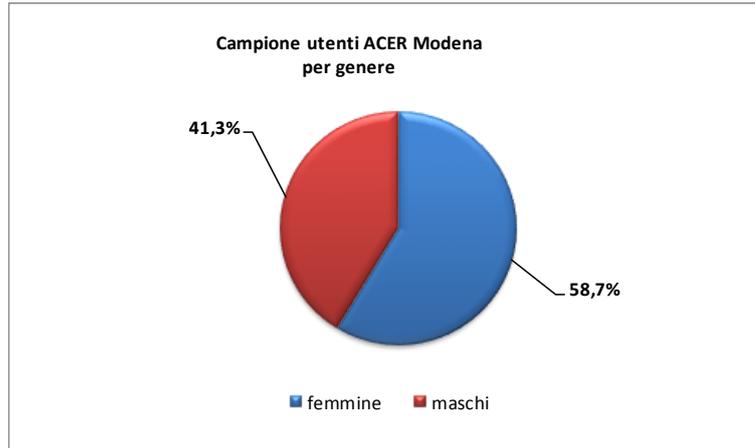
Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	29	4	2			6	5
Altri comuni Protezione	40	3	4	1		8	5
Capoluogo Altre Fasce	24	6	2			8	8
Capoluogo Protezione	29	2	4			6	4
Totale	122	15	12	1	0	28	22

Se l'81,3% degli intervistati corrisponde al titolare dell'assegnazione, il rimanente 18,7% è composto principalmente dal coniuge (10%) o dal figlio/a (8%). Delle 28 persone che hanno risposto al questionario non titolari dell'assegnazione il 78,6% risiede nell'abitazione. I non residenti corrispondono ad alcuni figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con l'ACER.

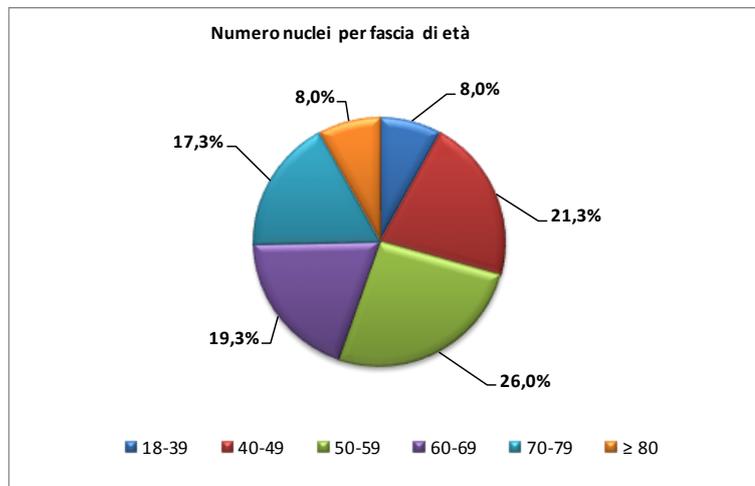
Analizzando gli alloggi ed i fabbricati si evidenzia che il 42% dei fabbricati in cui risiedono gli intervistati, è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990 e il 26% è di epoca anteriore al 1950. Rappresentano infine il 6% del campione i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Complessivamente il 62,7% degli alloggi è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda invece le dimensioni degli alloggi in cui risiedono gli utenti intervistati, si rileva che il 30,7% è di piccole dimensioni, inferiori ai 50 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 22%, mentre gli alloggi appartenenti alle fasce 50-60 mq e 71-80 mq rappresentano rispettivamente il 20% e il 13,3% del totale del campione. Infine, un altro 13,3% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

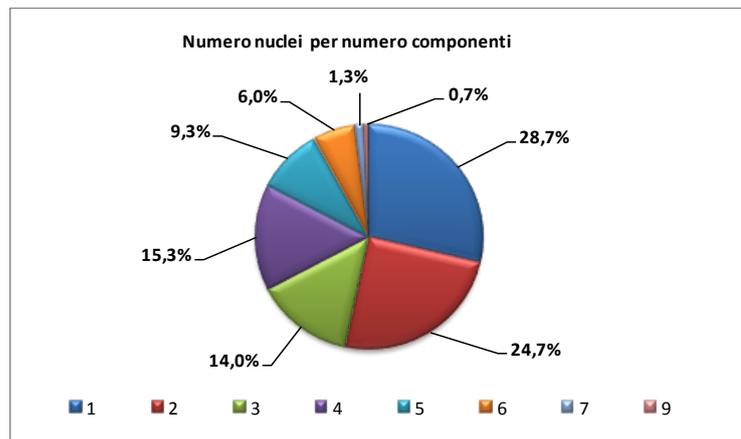
Genere	Numero	%
femmine	88	58,7
maschi	62	41,3
Totale	150	100



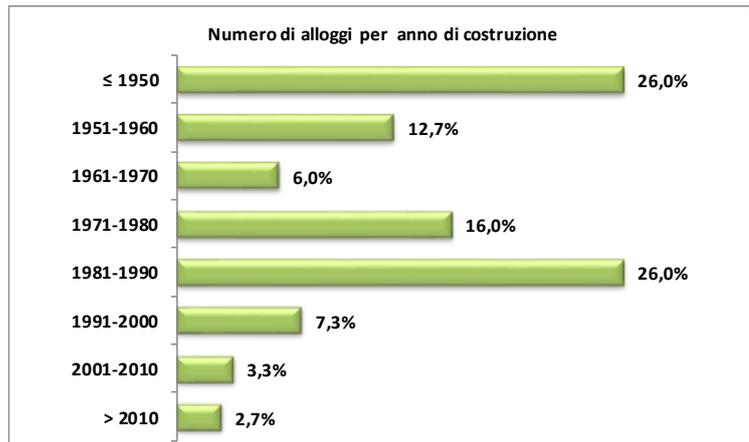
Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	12	8,0
40-49	32	21,3
50-59	39	26,0
60-69	29	19,3
70-79	26	17,3
≥ 80	12	8,0
Totale	150	100



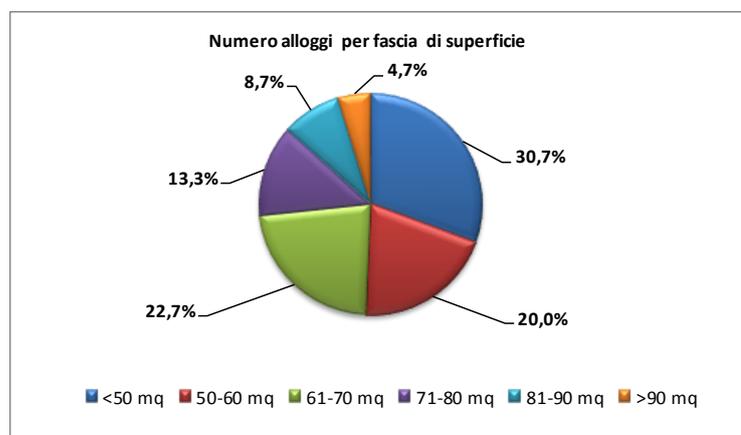
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	43	28,7
2	37	24,7
3	21	14,0
4	23	15,3
5	14	9,3
6	9	6,0
7	2	1,3
9	1	0,7
Totale	150	100



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	39	26,0
1951-1960	19	12,7
1961-1970	9	6,0
1971-1980	24	16,0
1981-1990	39	26,0
1991-2000	11	7,3
2001-2010	5	3,3
> 2010	4	2,7
Totale	150	100



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
<50 mq	46	30,7
50-60 mq	30	20,0
61-70 mq	34	22,7
71-80 mq	20	13,3
81-90 mq	13	8,7
>90 mq	7	4,7
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'A.C.E.R.

7	Si ritiene soddisfatto della cortesìa e sull'educazione del personale dell'A.C.E.R.? (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'A.C.E.R.? (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'A.C.E.R.? (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 centralista 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 A.C.E.R. 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’A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	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?	Quanto è importante per Lei che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?
(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

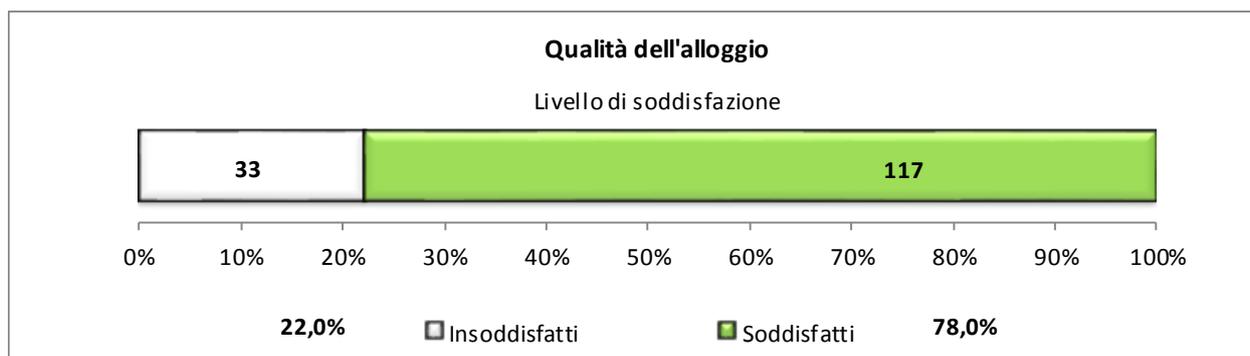
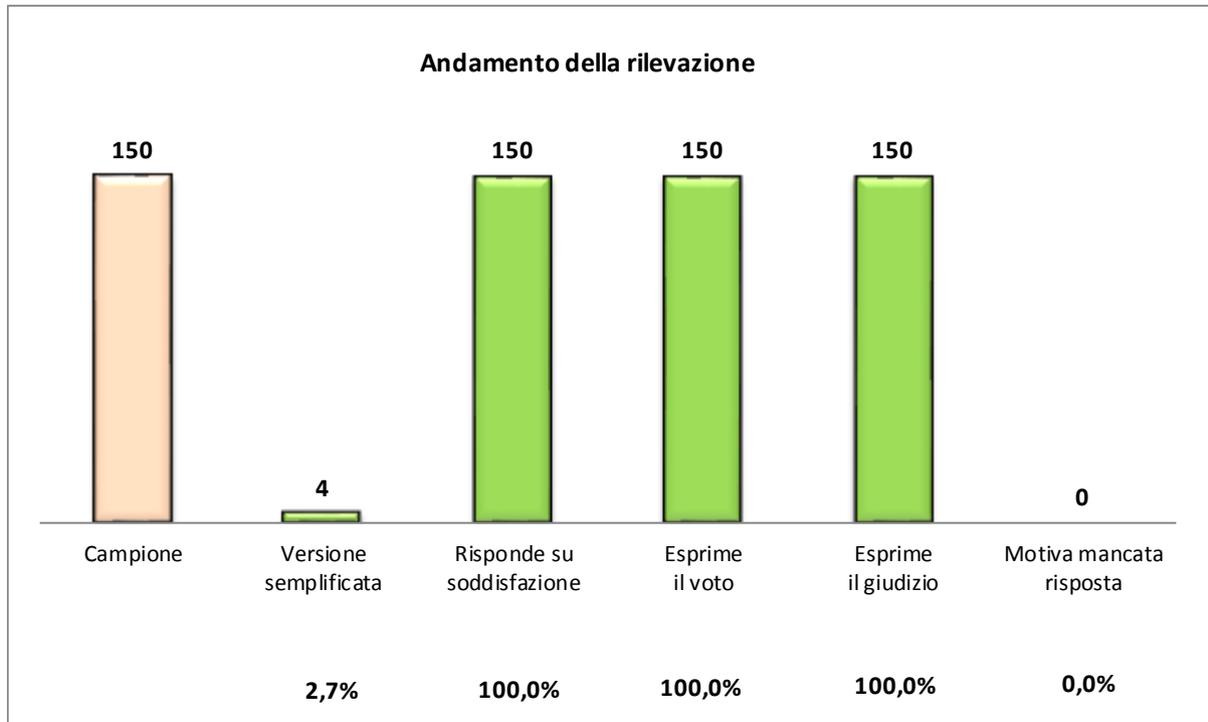
14	Infine, considerando tutte le attività dell’A.C.E.R. nel loro insieme , lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe? (si/no – esprime voto da 1 a 5)
<input type="checkbox"/> v.s.?	In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto darebbe?
(14.1)	Voto (14.2)
<input 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'A.C.E.R. DI MODENA NEL 2019

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?

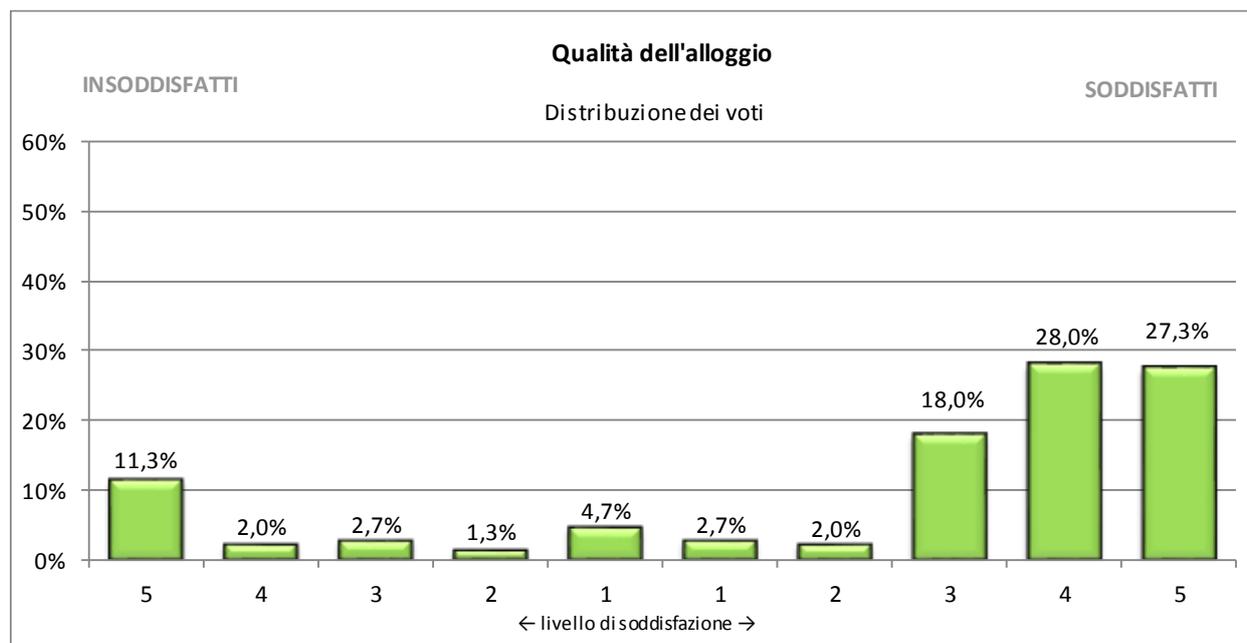


Alla prima domanda del questionario rispondono tutti gli utenti: il 22% è insoddisfatto, mentre il 78% esprime soddisfazione per la qualità del proprio alloggio. Per questa domanda si è ricorsi quattro volte alla versione semplificata.

Le principali cause di insoddisfazione sono legate a problemi di dimensione dello stesso, richieste di cambio alloggio non concretizzate, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell'alloggio ma realizzati negli alloggi di nuova assegnazione.

Distribuzione dei voti

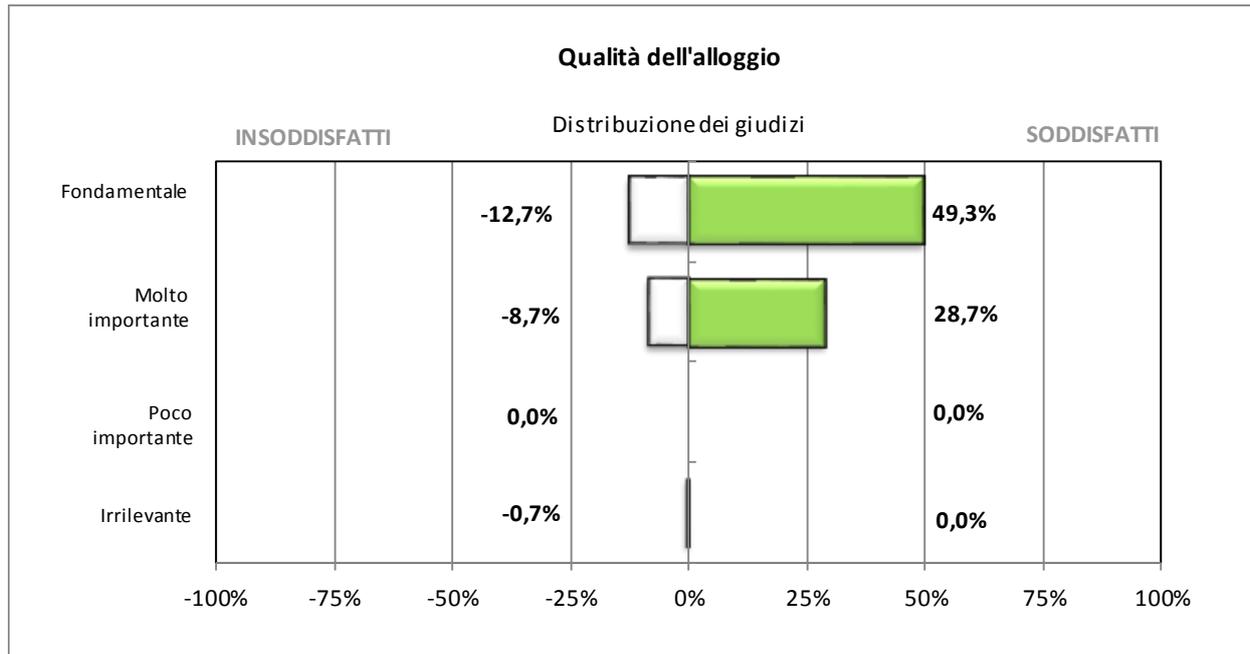
	Qualità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
Gruppo	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	6		2	2	2	12		1	6	10	6	23	0	35
altri comuni protezione	5	1	1		1	8	3	1	11	15	10	40	0	48
capoluogo altre fasce	5				3	8	1	1	6	10	6	24	0	32
capoluogo protezione	1	2	1		1	5			4	7	19	30	0	35
Totale	17	3	4	2	7	33	4	3	27	42	41	117	0	150



Gli utenti chiamati ad esprimersi sul livello di soddisfazione privilegiano i voti medio-alti. Nello specifico i 117 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sui voti 4 e 5, rappresentando rispettivamente il 28% e il 27,3% del campione; mentre 27 utenti si esprimono con il voto 3 (18% del campione). Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur distribuendo le loro indicazioni lungo tutta la scala, privilegiano: il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 17 utenti (l'11,3% del campione) e il voto 1 che raccoglie le indicazioni di 7 utenti (4,7% del campione).

Distribuzione dei giudizi

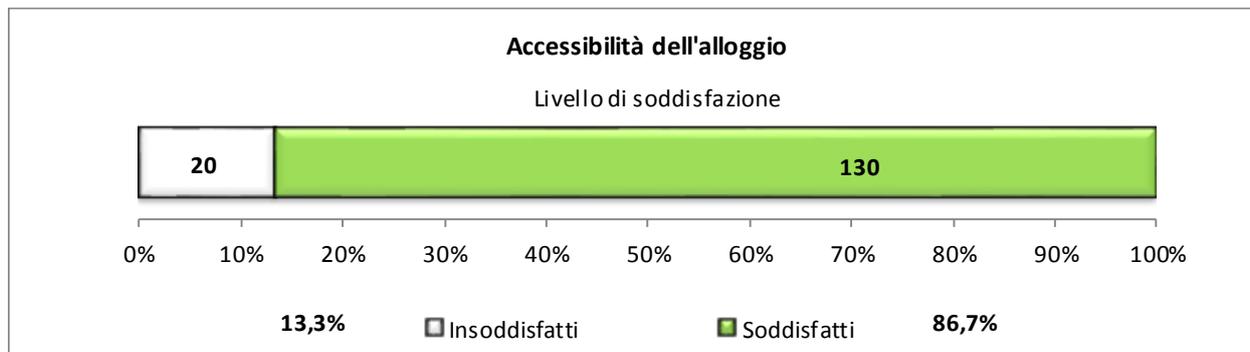
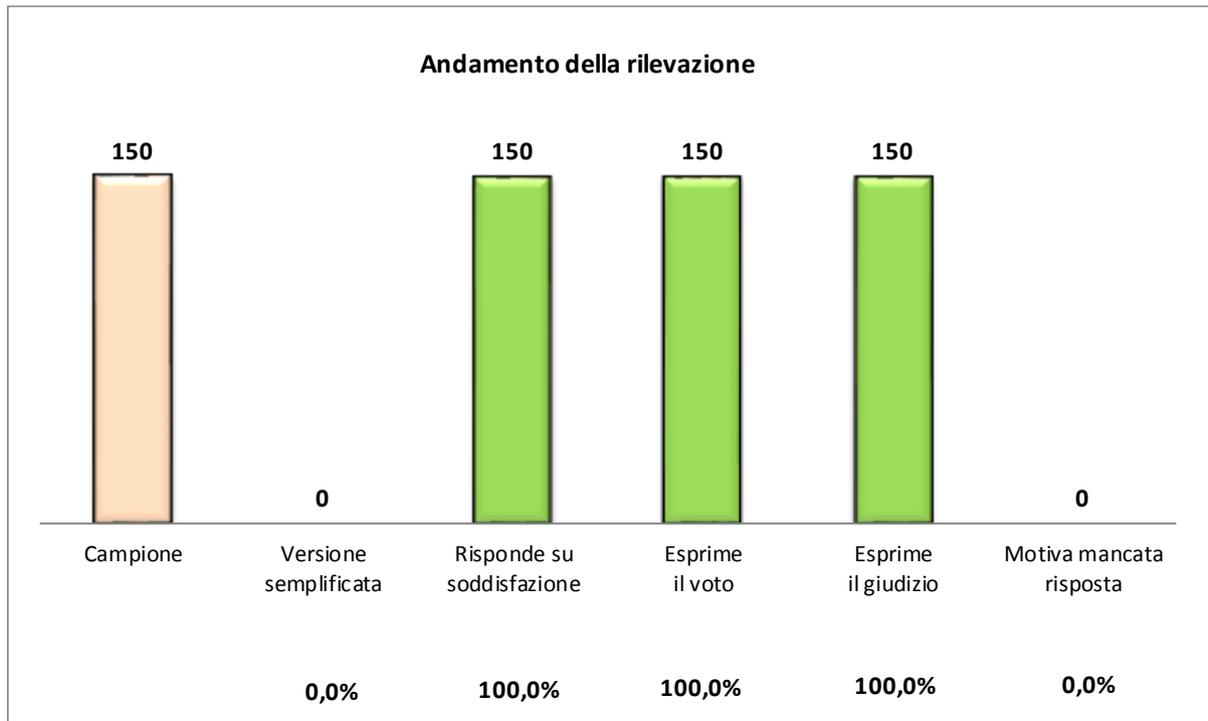
Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			6	6	12			9	14	23	0	35
altri comuni protezione			2	6	8			16	24	40	0	48
capoluogo altre fasce	1		3	4	8			12	12	24	0	32
capoluogo protezione			2	3	5			6	24	30	0	35
Totale	1	0	13	19	33	0	0	43	74	117	0	150



Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio un aspetto rilevante e lo dimostrano attraverso le valutazioni "Fondamentale" e "Molto importante" che raccolgono complessivamente rispettivamente il 62% e il 37,4% di indicazioni. Più in dettaglio, tra gli utenti che si esprimono con la valutazione "Fondamentale" 74 sono soddisfatti, mentre 19 manifestano un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno scelto la valutazione "Molto Importante", sono 43 gli assegnatari soddisfatti e 13 coloro che esprimono insoddisfazione. Solo 1 utente insoddisfatto si esprime con la valutazione "Irrilevante".

Indicatore n° 2

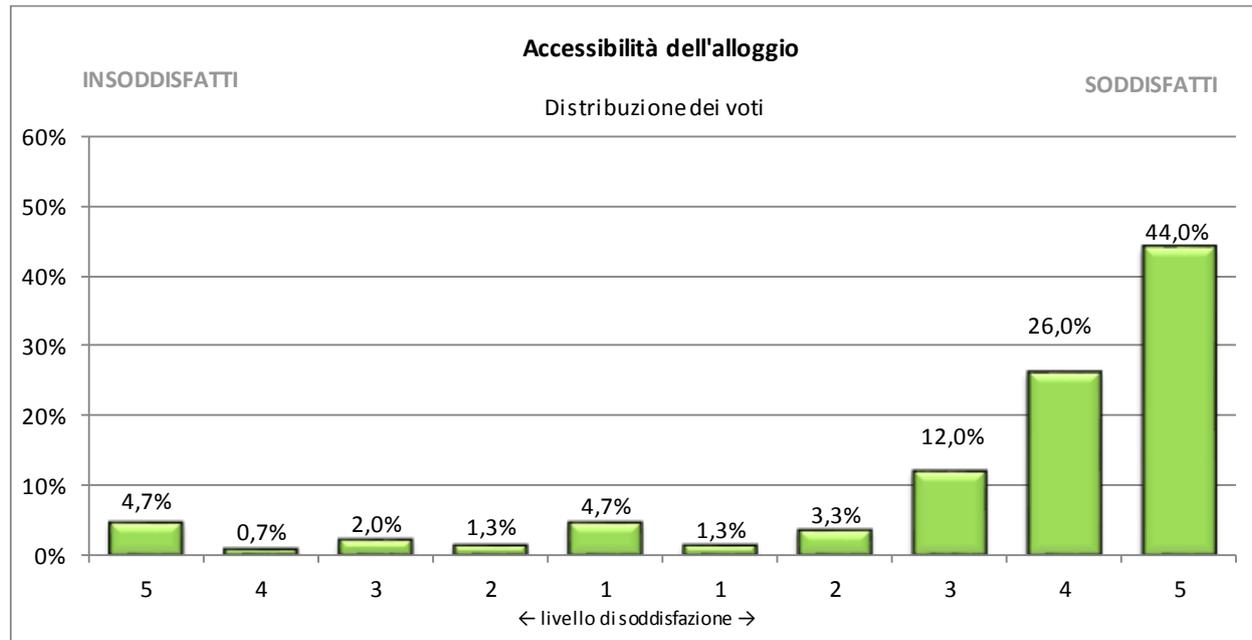
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio**? (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per l'indicatore relativo all'accessibilità dell'alloggio la percentuale di utenti soddisfatti raggiunge l'86,7% del totale. Per questo indicatore non si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	2	1	1	2	2	8			5	7	15	27	0	35
altri comuni protezione	3		1		2	6	1	1	6	13	21	42	0	48
capoluogo altre fasce	1				2	3	1	3	4	10	11	29	0	32
capoluogo protezione	1		1		1	3		1	3	9	19	32	0	35
Totale	7	1	3	2	7	20	2	5	18	39	66	130	0	150

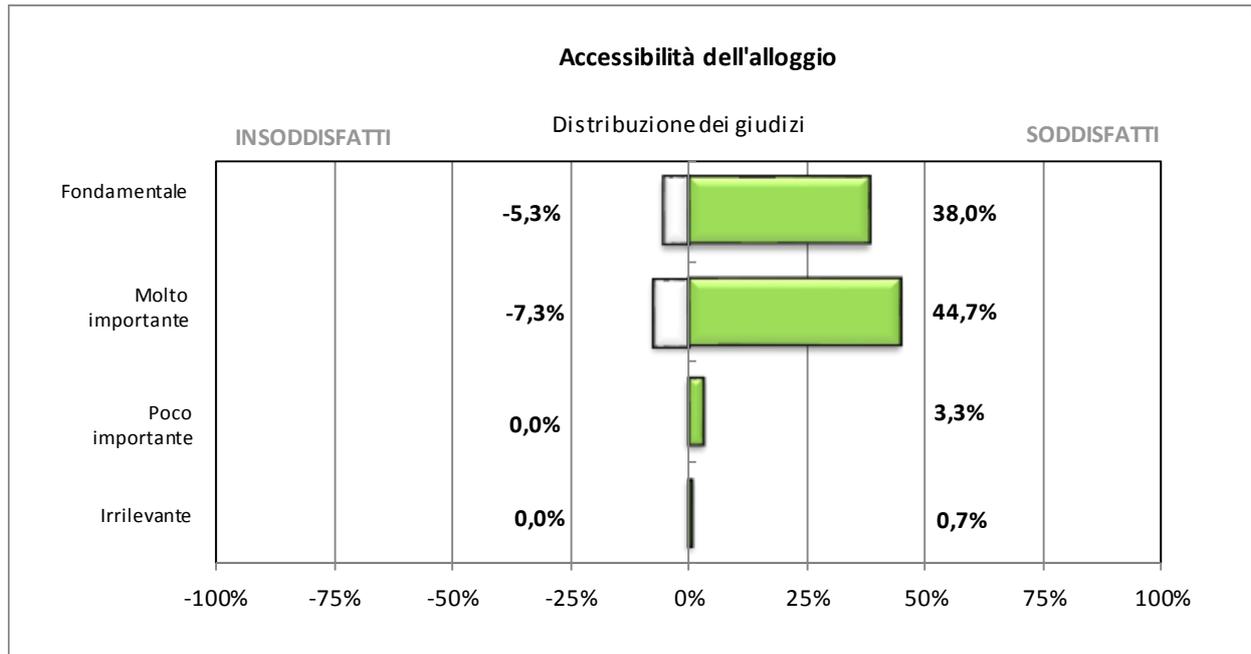


I voti espressi dagli utenti per questo indicatore, pur collocandosi lungo tutta la scala di valutazione, si concentrano in maggior misura sui valori più elevati, in particolare per quanto riguarda chi esprime soddisfazione, mentre gli insoddisfatti prediligono i voti estremi.

Si evidenziano in particolare, tra gli utenti insoddisfatti, i voti 1 e 5 che raccolgono entrambi l'indicazione di 7 utenti, pari al 4,7% del campione. Sul fronte degli utenti soddisfatti i voti 4 e 5 sono quelli che raccolgono il maggior numero di indicazioni rispettivamente con 66 utenti pari al 44% e 39 utenti pari al 26% di indicazioni, mentre percentuali più basse interessano gli altri voti della scala di soddisfazione.

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		1	5	2	8		1	9	17	27	0	35
altri comuni protezione			4	2	6		1	26	15	42	0	48
capoluogo altre fasce			1	2	3	1	3	15	10	29	0	32
capoluogo protezione			1	2	3			17	15	32	0	35
Totale	0	0	11	8	20	1	5	67	57	130	0	150

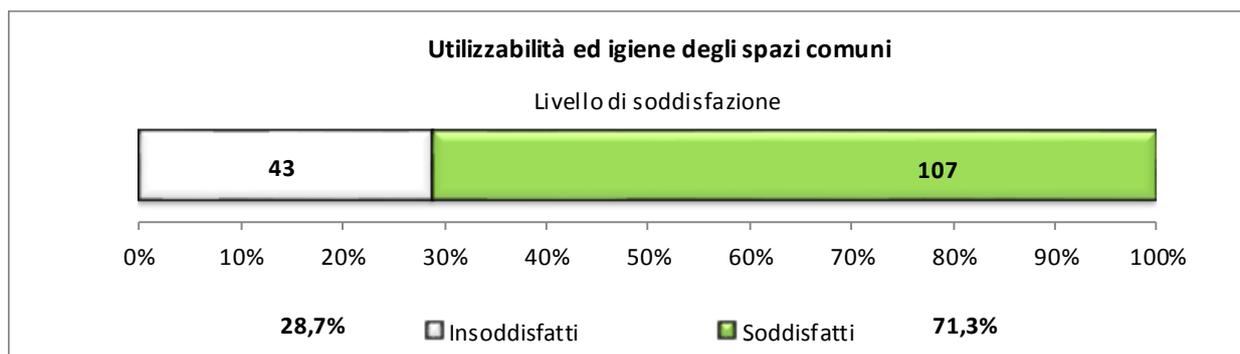
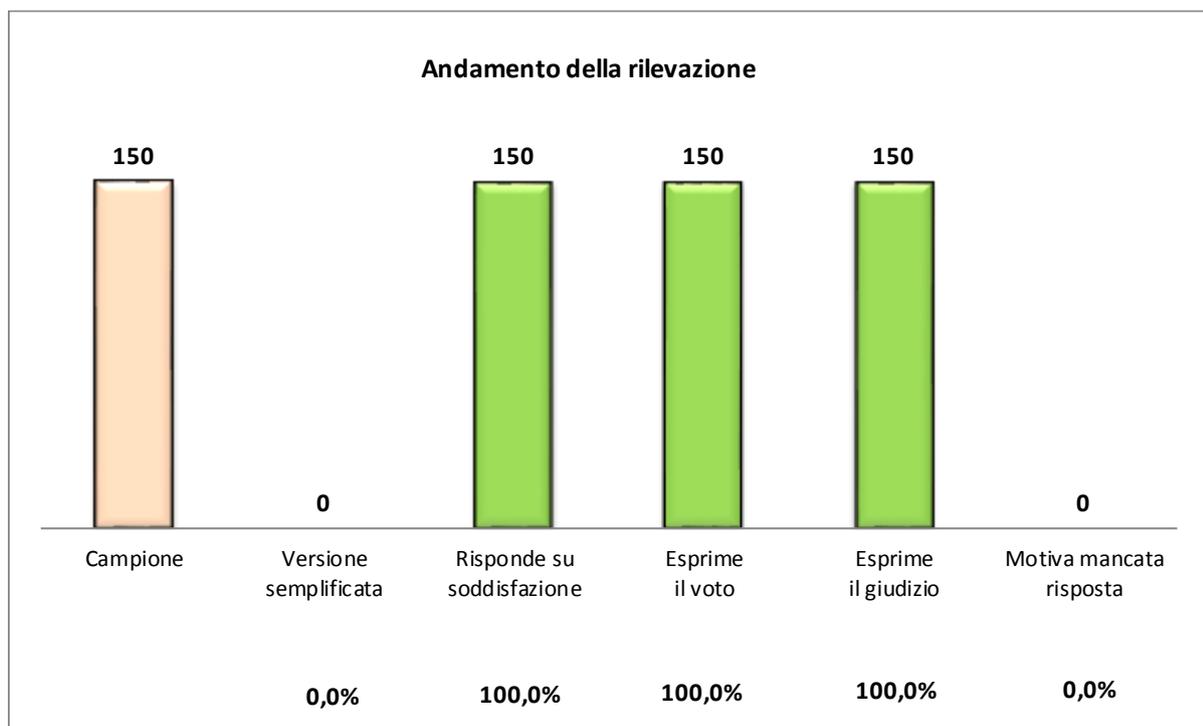


Complessivamente il 43,3% degli utenti ritiene che l’accessibilità dell’alloggio sia un aspetto “Fondamentale”. Rappresentano invece nell’insieme il 52% coloro che lo ritengono un aspetto “Molto importante”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto elevata. Cinque utenti ritengono “Poco importante” questo aspetto e solo un utente si esprime con la valutazione “Irrilevante”, questi ultimi sei inquilini rientrano nella fascia dei soddisfatti.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

Indicatore n° 3

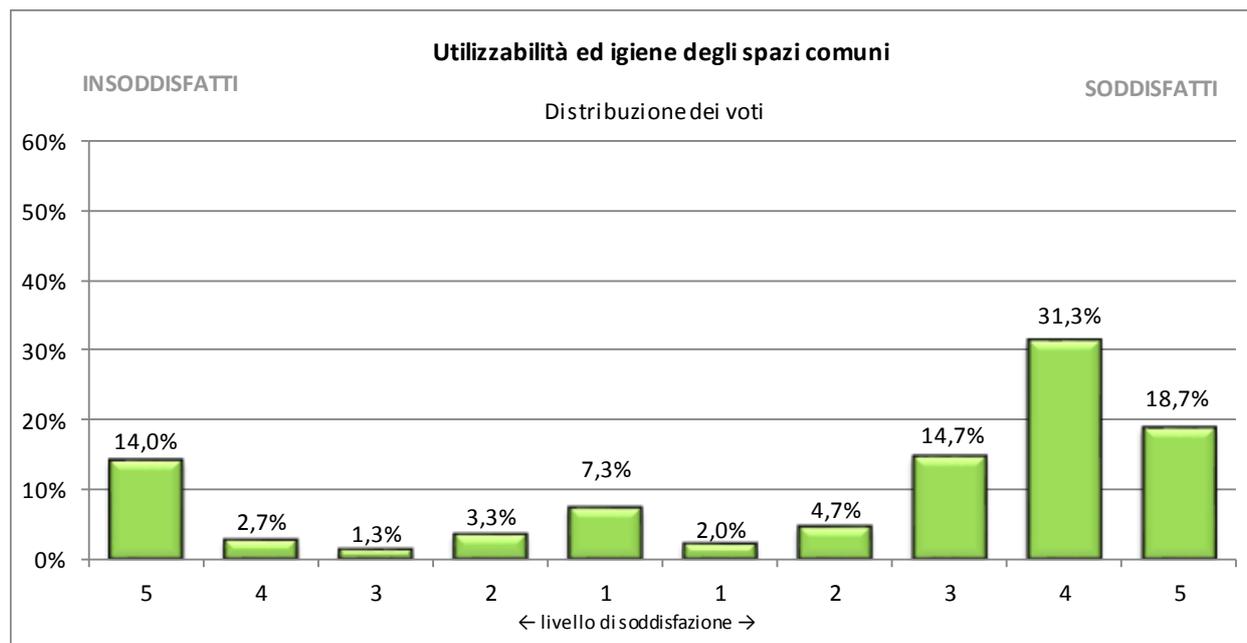
Si ritiene soddisfatto **dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Complessivamente sono soddisfatti 107 utenti, pari al 71,3% del totale, mentre 43 utenti, il 28,7%, si esprimono negativamente. Per questa domande non si è ricorsi alla versione semplificata. Occorre evidenziare che una parte degli utenti intervistati afferma che il problema relativo all'igiene degli spazi comuni non dipende dall'ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono e/o non curano il giardino.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	5				3	8	2	6	11	8		27	0	35
altri comuni protezione	7	1	1		4	13	2	2	8	15	8	35	0	48
capoluogo altre fasce	4	2		2	3	11	1	2	4	9	5	21	0	32
capoluogo protezione	5	1	1	3	1	11		1	4	12	7	24	0	35
Totale	21	4	2	5	11	43	3	7	22	47	28	107	0	150

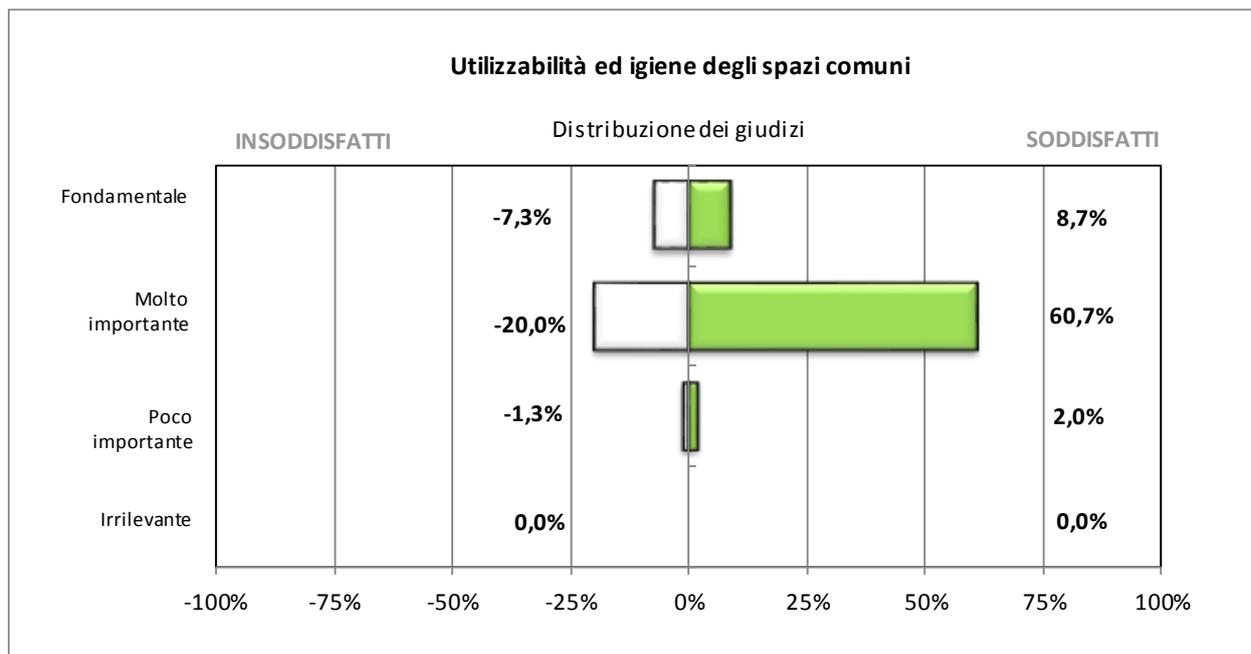


Dei 107 utenti che apprezzano questo aspetto dell'erogazione dei servizi da parte di Acer, 28 si esprimono con il voto 5, rappresentando il 18,7% del totale delle risposte. Sono 47 coloro che si esprimono con il voto 4, rappresentando in questo caso il 31,3%. Infine, 22 utenti, pari al 14,7%, indicano il voto 3. Le indicazioni riferite agli altri voti sono molto meno significative.

Tra chi esprime insoddisfazione, gli utenti molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono pari circa alla metà degli insoddisfatti (21 su 43) e rappresentano il 14% del totale delle risposte, mentre 11 utenti, il 7,3%, esprime il voto 1. Seguono poi con valori molto più bassi tutti gli altri voti della scala.

Distribuzione dei giudizi

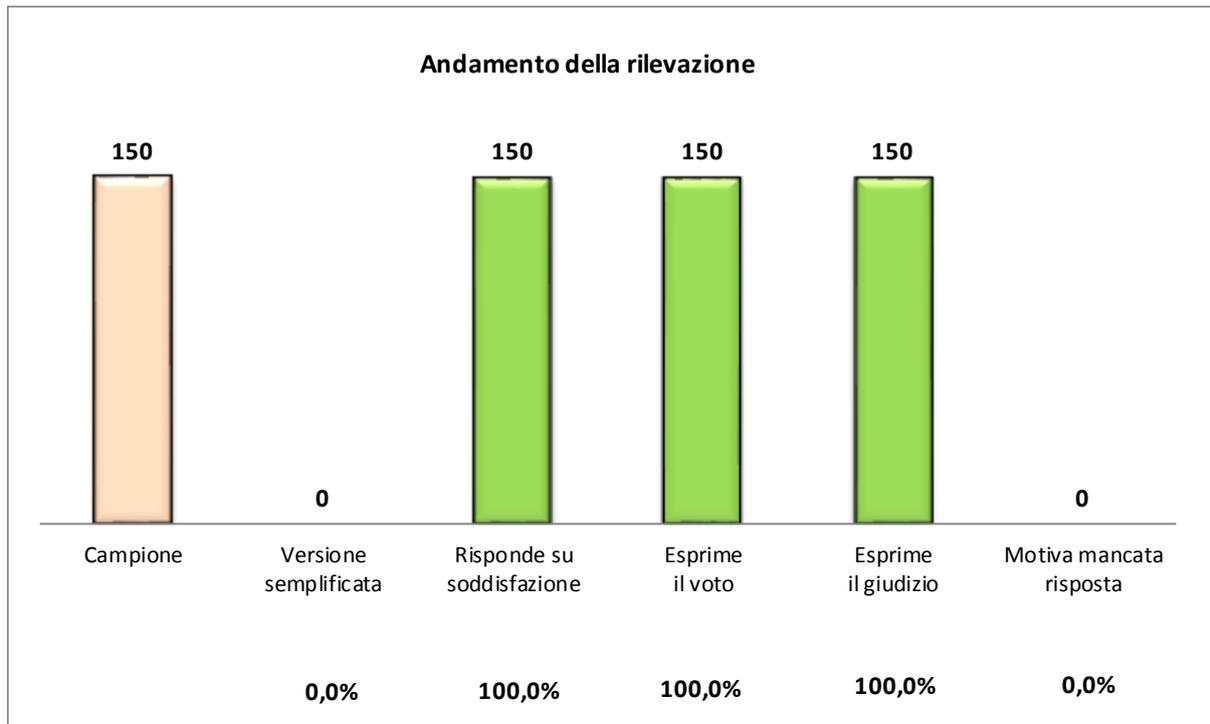
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			6	2	8		1	22	4	27	0	35
altri comuni protezione			10	3	13			33	2	35	0	48
capoluogo altre fasce		1	7	3	11		1	17	3	21	0	32
capoluogo protezione		1	7	3	11		1	19	4	24	0	35
Totale	0	2	30	11	43	0	3	91	13	107	0	150



La qualità attesa per questo indicatore è elevata: sono complessivamente 121 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Molto importante”, pari circa all’80% dei casi. Di questi, 91 esprimono soddisfazione. Sono invece 24 gli utenti – pari al 16% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 13 gli assegnatari soddisfatti e 11 quelli insoddisfatti. Infine, solo cinque utenti ritengono questo specifico aspetto “Poco importante” di cui tre soddisfatti e due insoddisfatti. Nessun inquilino ritiene questo indicatore “Irrilevante”.

Indicatore n° 4

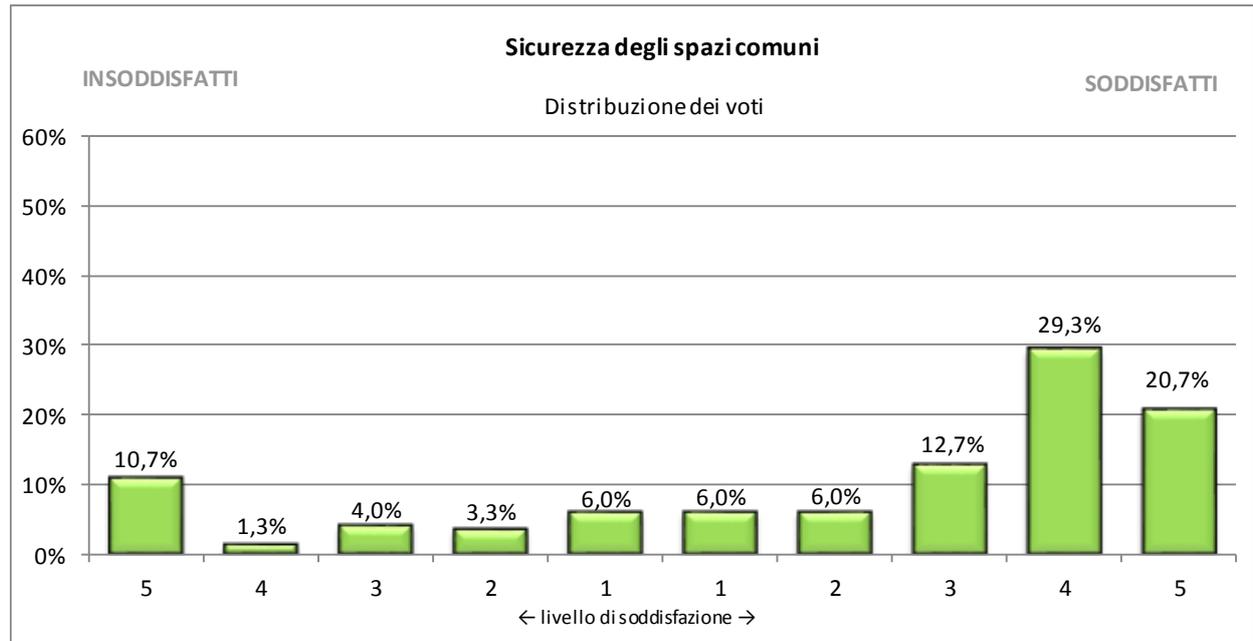
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla domanda sulla soddisfazione riferita alla sicurezza degli spazi comuni rispondono tutti gli utenti, di cui il 74,7% esprime soddisfazione, mentre il 25,3% risulta insoddisfatto. Per quanto riguarda il ricorso alla versione semplificata della domanda non è stato necessario utilizzarla.

Distribuzione dei voti

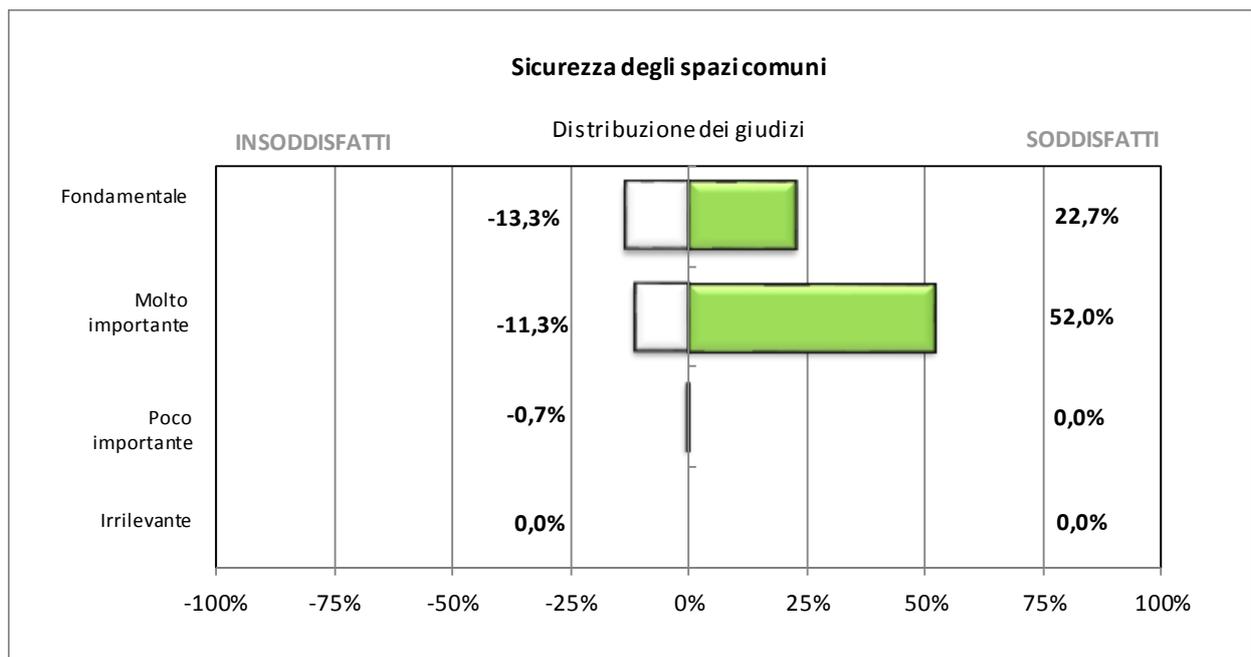
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4	1	1		3	9	1	3	4	8	10	26	0	35
altri comuni protezione	5	1	1	2	2	11	3	3	6	20	5	37	0	48
capoluogo altre fasce	3		3	1	2	9	1	2	4	8	8	23	0	32
capoluogo protezione	4		1	2	2	9	4	1	5	8	8	26	0	35
Totale	16	2	6	5	9	38	9	9	19	44	31	112	0	150



Anche per questo indicatore gli utenti si esprimono concentrando le loro indicazioni sui voti medio - alti. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 44 persone su 112 - indica il voto 4, pari al 29,3% del campione, seguono poi 31 utenti, pari al 20,7% del campione, che indicano il voto 5 e 19 utenti che si esprimono con il voto 3. Notevolmente inferiore il numero di coloro che si esprimono con i voti 1 e 2. Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 16 persone su 38 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 10,7% del campione, 9 il voto 1, pari al 6%. I restanti 13 utenti che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri voti della scala di valutazione.

Distribuzione dei giudizi

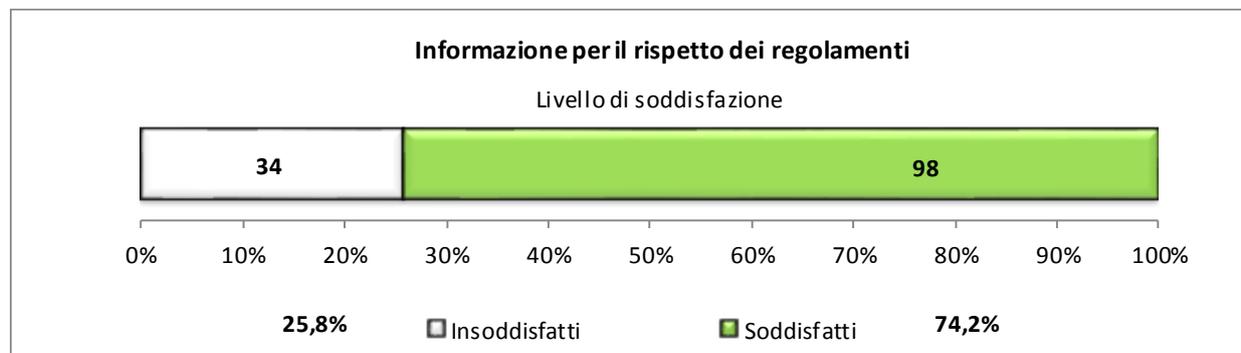
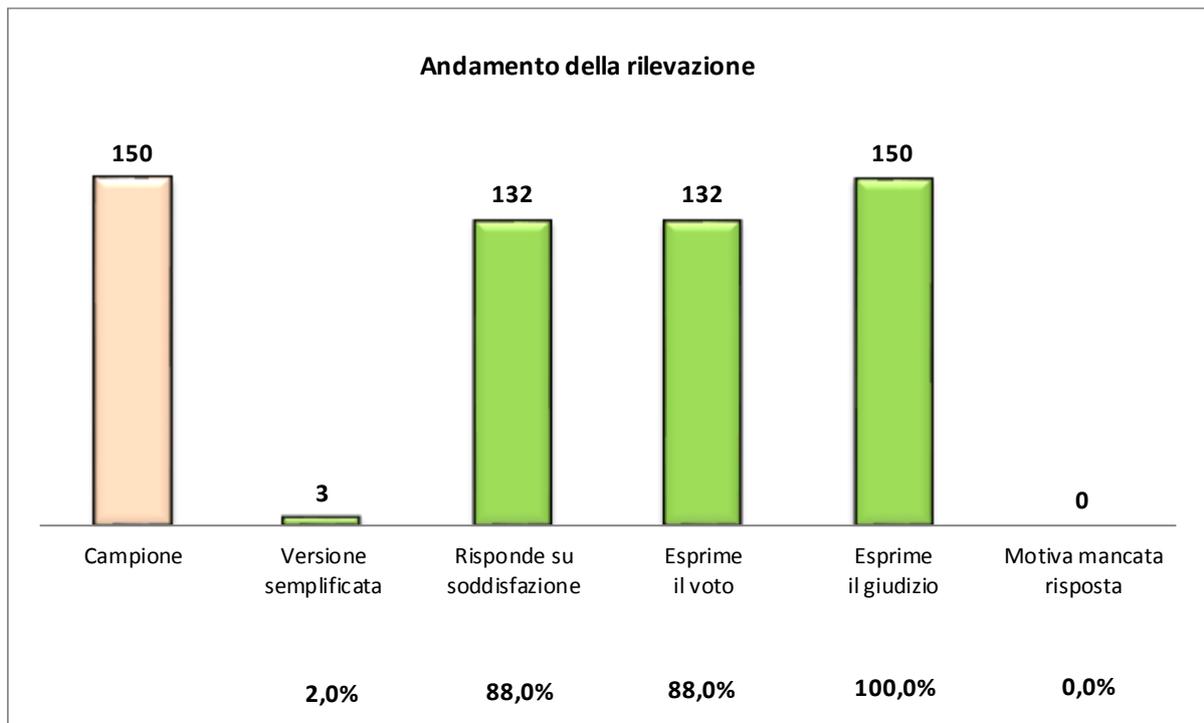
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			6	3	9		17	9		26	0	35
altri comuni protezione			6	5	11		31	6		37	0	48
capoluogo altre fasce		1	1	7	9		17	6		23	0	32
capoluogo protezione			4	5	9		13	13		26	0	35
Totale	0	1	17	20	38	0	0	78	34	112	0	150



La sicurezza degli spazi comuni è considerato un aspetto molto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza si esprime con la valutazione “Molto Importante” e a prevalere sono i giudizi di persone soddisfatte (63,3%). Coloro che invece si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano complessivamente il 36% del campione, anche in questo caso i giudizi sono maggiori tra le persone soddisfatte rispetto a quelle insoddisfatte (pari rispettivamente a 34 e 20). Solo un utente insoddisfatto valuta tale aspetto “Poco Importante”.

Indicatore n° 5

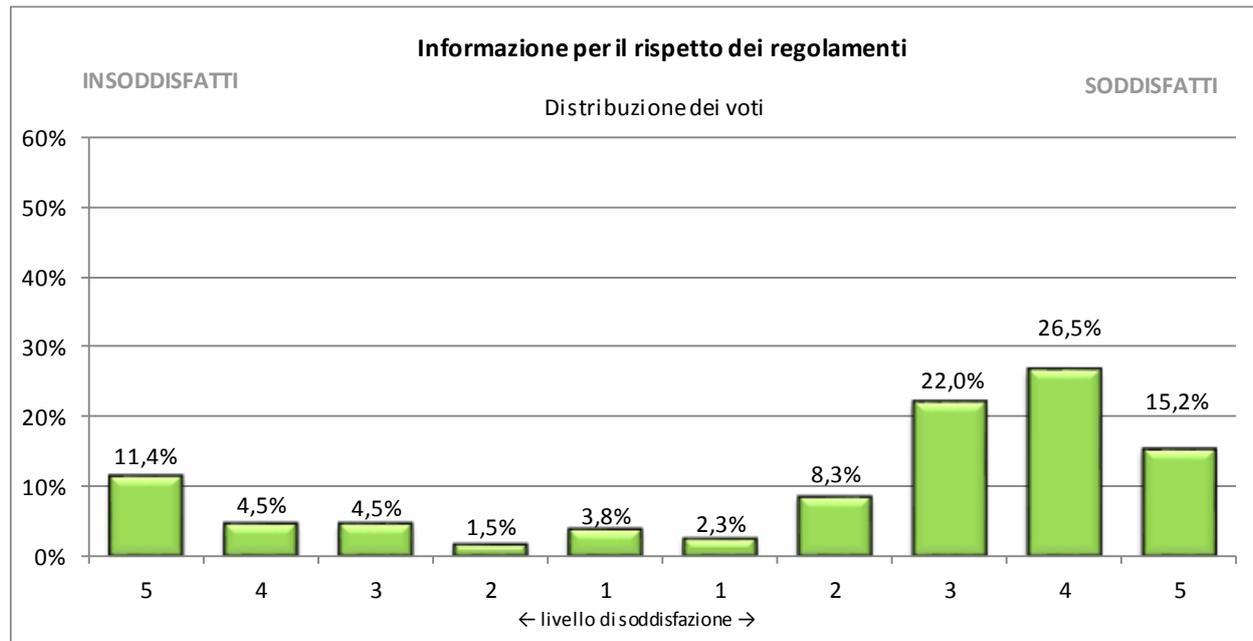
Si ritiene soddisfatto dell’informazione che Acer (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali e delle conseguenze che rischiano i trasgressori?** Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore sono 132 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Di cui il 74,2% si ritiene soddisfatto a fronte del 25,8% che non lo è. Motivazione delle 18 mancate risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni e nel fatto che non si ritiene ACER inadempiente, ma sarebbero alcuni inquilini ad avere comportamenti non rispettosi dei regolamenti oppure nel fatto che l’alloggio non fa parte di un condominio. Per questa domanda si è ricorsi tre volte alla versione semplificata.

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	3	3	1		1	8	2	1	7	9	4	23	4	31	
altri comuni protezione	4		1	1	2	8	1	5	10	11	4	31	9	39	
capoluogo altre fasce	5	2	1		1	9		4	5	8	5	22	1	31	
capoluogo protezione	3	1	3	1	1	9		1	7	7	7	22	4	31	
Totale	15	6	6	2	5	34	3	11	29	35	20	98	18	132	

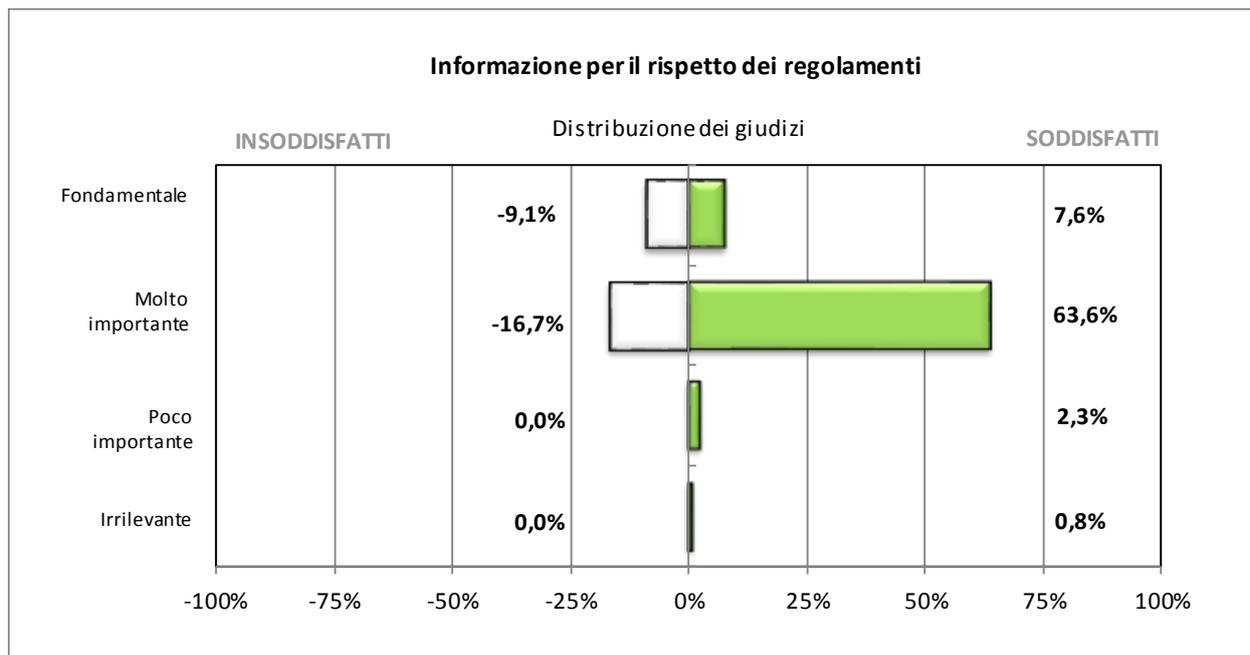


Come per gli altri indicatori fin qui esaminati, anche per questo la qualità percepita è caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti lungo tutta la scala di valori, con un numero di indicazioni per i voti 3 e 4 maggiori: 29 e 35 utenti, pari rispettivamente al 22% e 26,5% di chi risponde alla domanda. Il voto 5 è stato indicato da 20 utenti pari al 15,2%. Percentuali molto più basse interessano gli altri valori della scala.

Tra gli utenti insoddisfatti è il voto 5 quello che raccoglie il maggior numero di indicazioni con 15 assegnatori che si esprimono in tal senso, rappresentando una percentuale dell'11,4% di chi risponde alla domanda, seguito dai voti 3 e 4 ciascuno con il 4,5% pari a 6 utenti.

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			7	1	8		1	21	1	23	4	31
altri comuni protezione			5	3	8			29	2	31	9	39
capoluogo altre fasce			3	6	9	1	1	17	3	22	1	31
capoluogo protezione			7	2	9		1	17	4	22	4	31
Totale	0	0	22	12	34	1	3	84	10	98	18	132

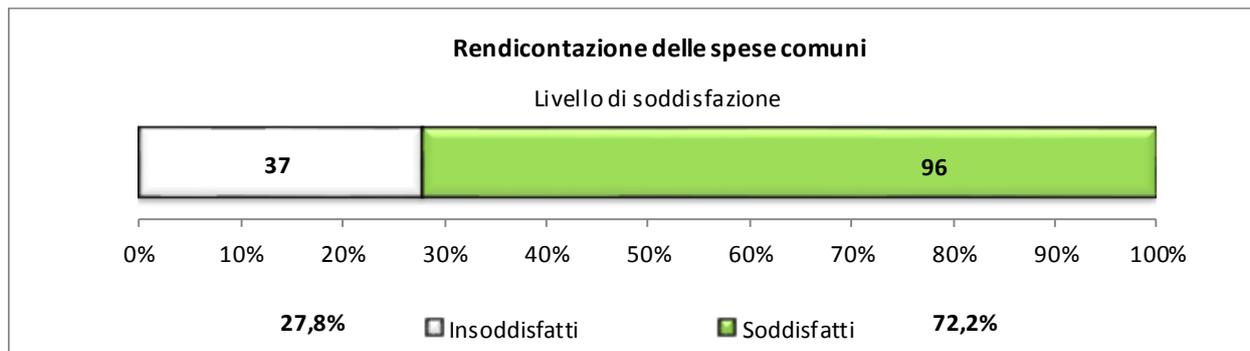
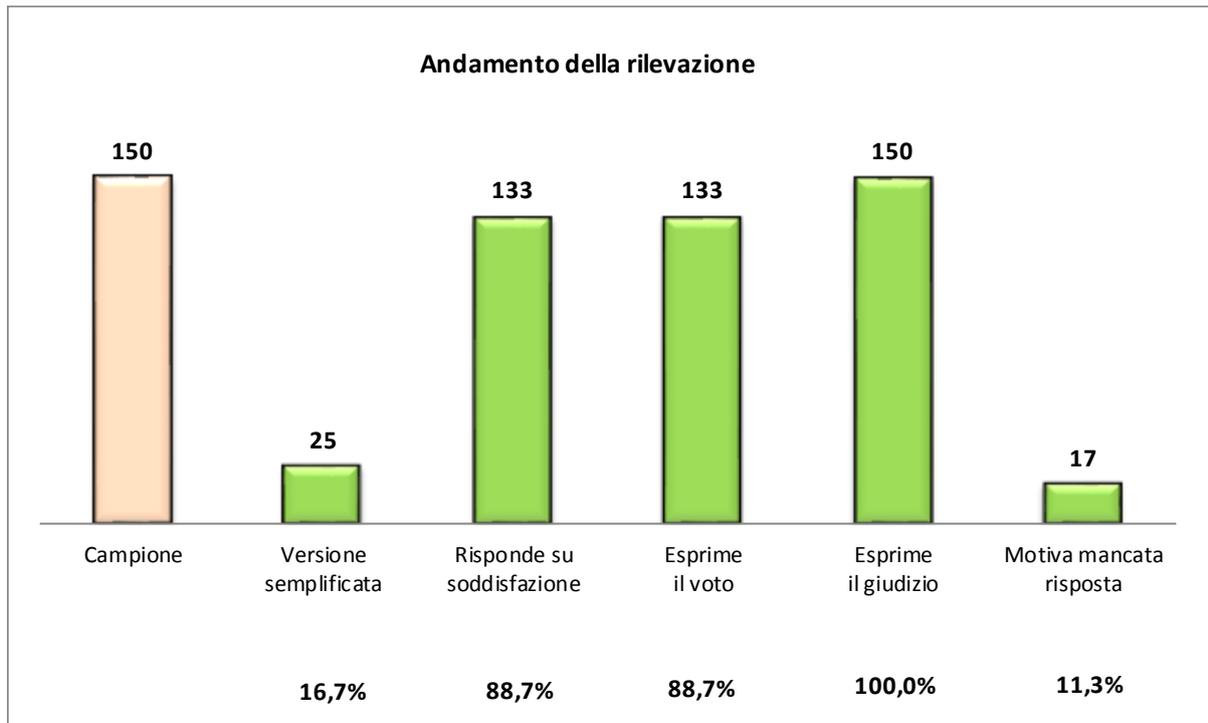


Per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente l’80,3% degli utenti (106 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 63,6% che esprime soddisfazione e il 16,7% che, al contrario, è insoddisfatto. Il 16,7% degli utenti (22 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 7,6%. Per solo tre utenti l’informazione sui regolamenti è “Poco Importante” e per una persona “Irrilevante”, tutti e quattro fanno parte dei soddisfatti.

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?

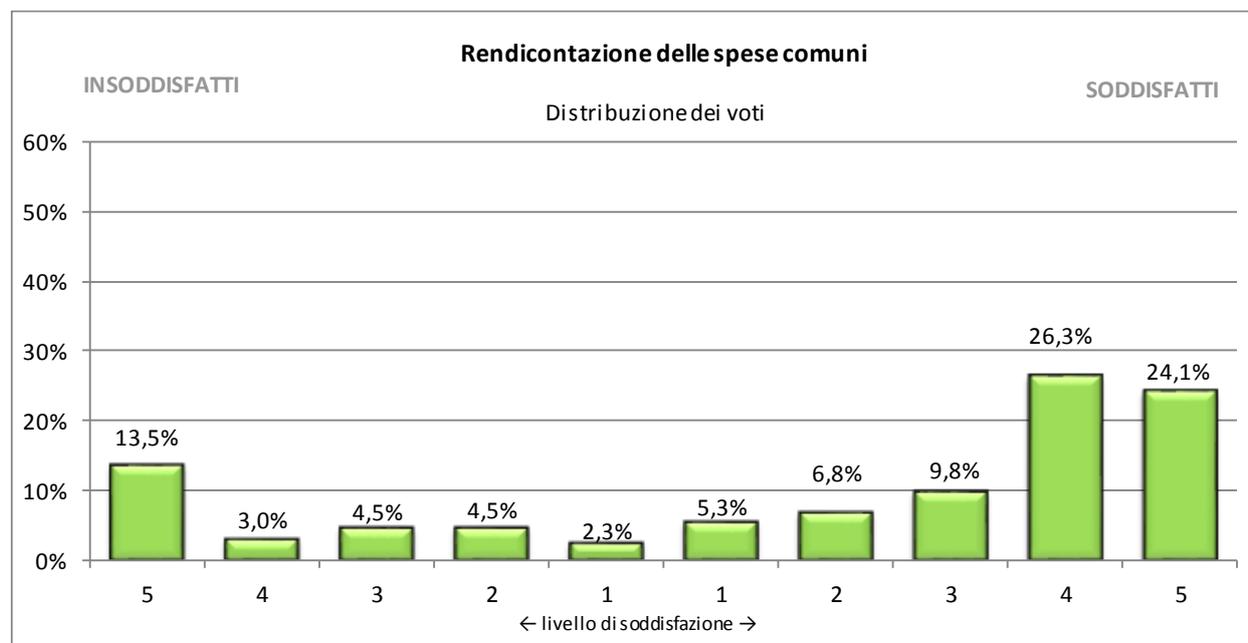


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	3	1			4
E' un altro familiare che se ne occupa	1				1
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	2	6	1	3	12
Totale	6	7	1	3	17

In merito alla soddisfazione sulla rendicontazione delle spese comuni, sono 133 gli utenti che rispondono alla domanda. Tra gli utenti che non rispondono 17, corrispondenti all'11,3% del campione, in 4 persone dichiarano di non pagarle, 1 caso è un altro familiare che se ne occupa, mentre 12 utenti non sono in grado di esprimere alcun voto. Il 72,2% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 27,8% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 25 volte.

Distribuzione dei voti

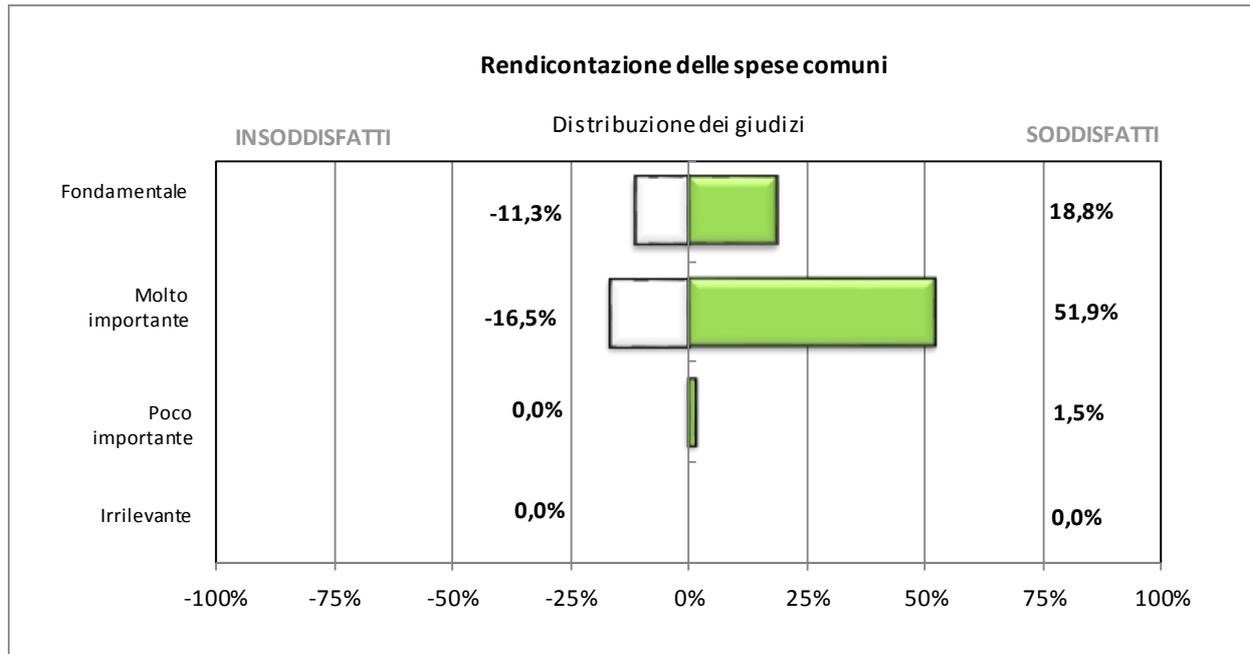
Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	2	1	2			5	1	1	3	7	12	24	6	29
altri comuni protezione	6	1	1	1	1	10	4	7	5	9	6	31	7	41
capoluogo altre fasce	8			4	1	13	1		4	8	5	18	1	31
capoluogo protezione	2	2	3	1	1	9	1	1	1	11	9	23	3	32
Totale	18	4	6	6	3	37	7	9	13	35	32	96	17	133



Le indicazioni degli utenti che esprimono soddisfazione interessano tutti i valori della scala, ma sono soprattutto i voti 3, 4 e 5 quelli sui quali si concentrano il maggior numero di indicazioni: rispettivamente: 13 utenti pari al 9,8% di chi risponde, 35 utenti pari al 26,3% e 32 utenti pari, invece, al 24,1%. Tra chi esprime insoddisfazione si distingue il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 18 utenti (13,5%) e i voti 2 e 3 di 6 utenti ciascuno (4,5%).

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	2	5			16	8	24	6	29
altri comuni protezione			5	5	10			27	4	31	7	41
capoluogo altre fasce			8	5	13		1	13	4	18	1	31
capoluogo protezione			6	3	9		1	13	9	23	3	32
Totale	0	0	22	15	37	0	2	69	25	96	17	133



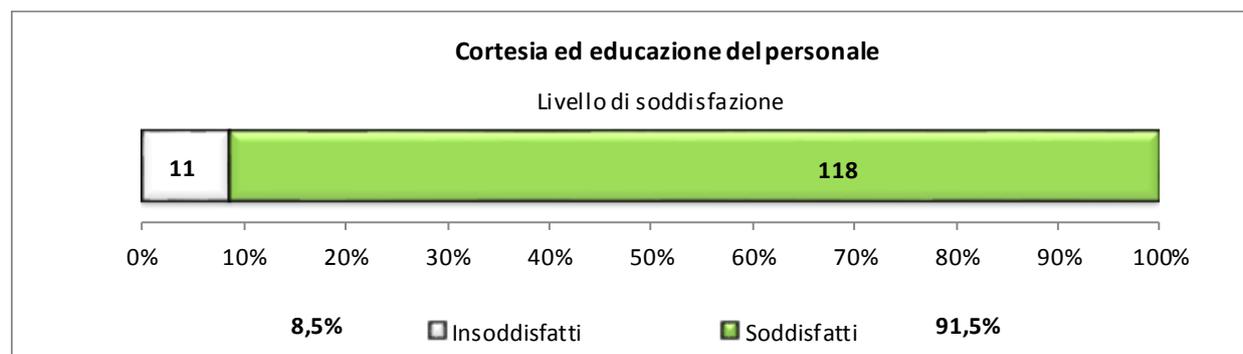
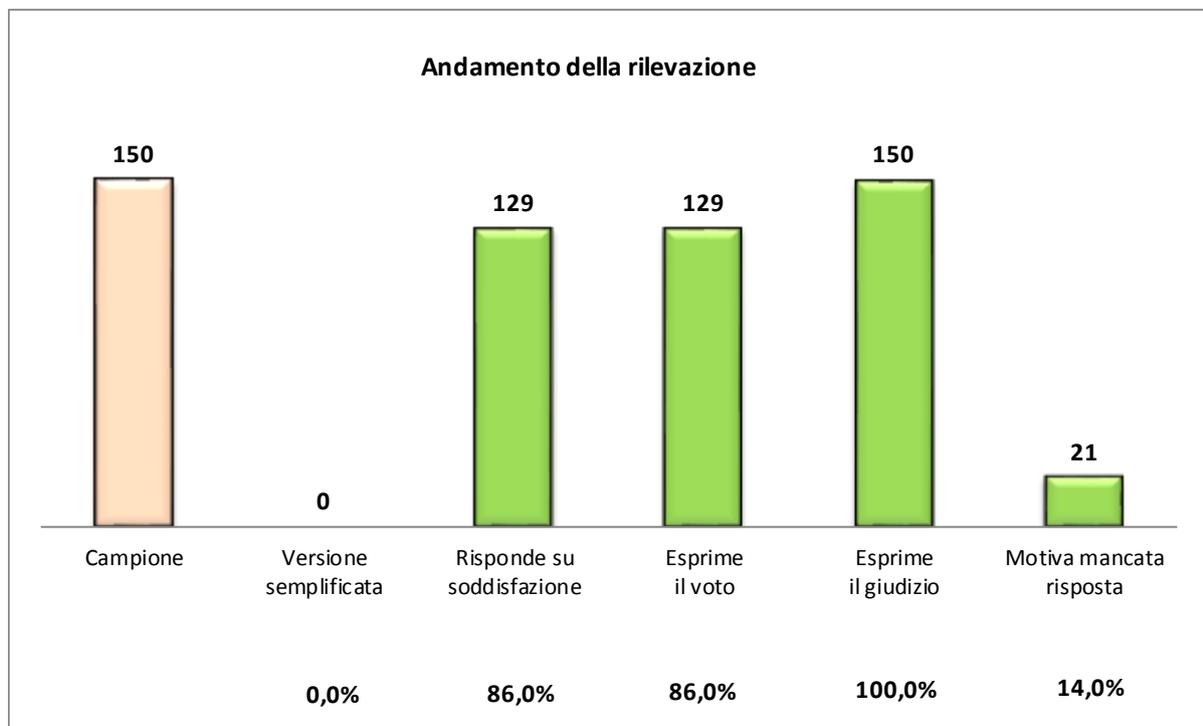
La rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale gli utenti prestano molta attenzione. Gli utenti che manifestano la valutazione “Molto importante” sono complessivamente 91, pari al 68,4% di chi risponde. Sono invece 40 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale”, rappresentando il 30,1% di chi risponde. In entrambi i casi gli utenti soddisfatti indicano la maggioranza, in particolare tra chi esprime la valutazione “Molto importante” (69 utenti su 91 che si sono espressi in tal senso).

Due utenti si esprimono con valutazione “Poco Importante” e nessuno con “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ACER

Indicatore n° 7

Si ritiene soddisfatto della **cortesia e sull'educazione del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). Come considera questo aspetto?

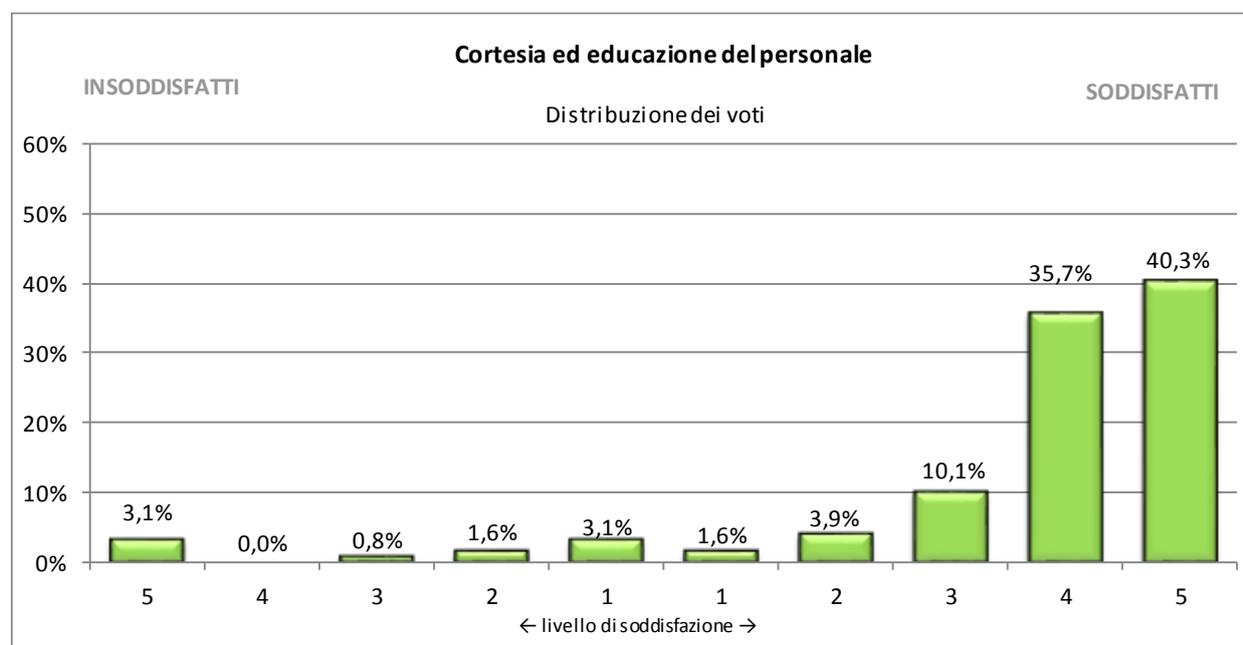


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	4	4		2	10
E' un altro familiare che se ne occupa	1				1
Si affida ad un'altra persona	4	4	2		10
Non sa rispondere					
Totale	9	8	2	2	21

Questo indicatore registra una delle più alte percentuali di soddisfazione dell'intera rilevazione. Infatti, dei 129 utenti che esprimono un voto 118 – pari al 91,5% - affermano di essere soddisfatti. Tra i 21 utenti che non rispondono alla domanda e che rappresentano il 14% del campione, 10 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 10 utenti si affidano a un'altra persona, 1 utente dichiara che è un altro familiare che se ne occupa e nessun utente dichiara che non sa rispondere. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

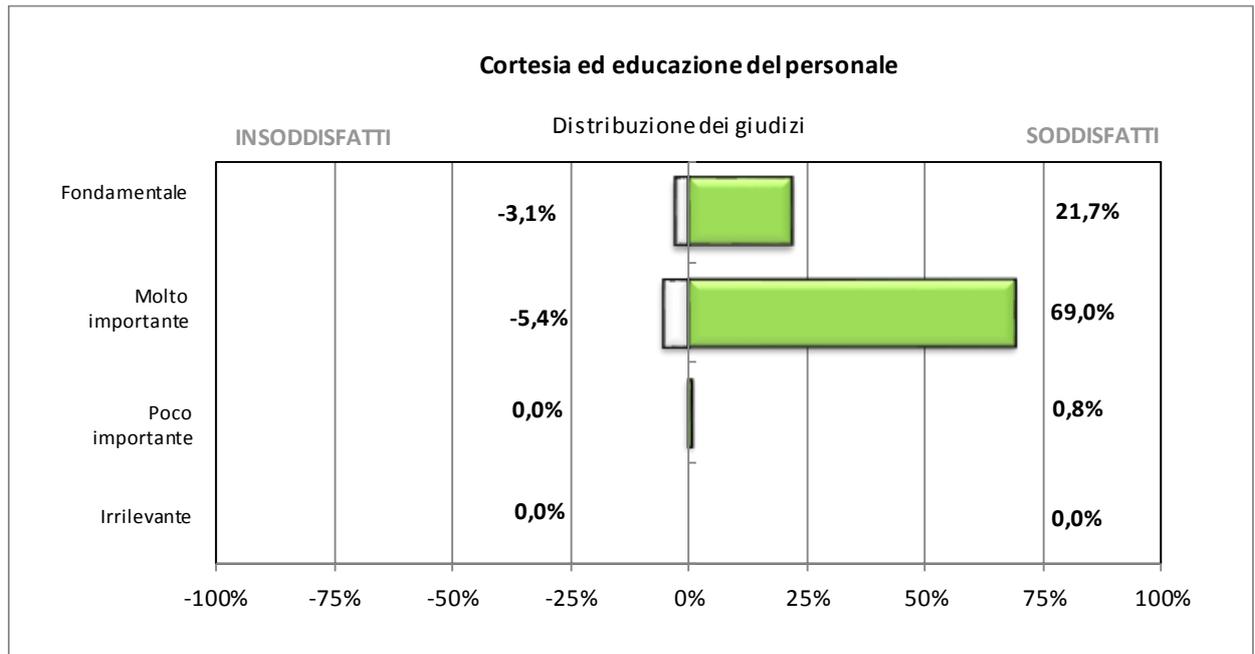
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
altri comuni altre fasce	2		1			3	1	2	7	13		23	9	26
altri comuni protezione	1				1	2	1	2	4	12	19	38	8	40
capoluogo altre fasce	1			1	2	4		1	1	12	12	26	2	30
capoluogo protezione				1	1	2			1	9	21	31	2	33
Totale	4	0	1	2	4	11	2	5	13	46	52	118	21	129



Dal grafico sopra riportato emerge l'elevato livello di soddisfazione degli utenti, che si manifesta con il 40,3% di indicazioni per il voto 5. Rappresentano il 35,7% del totale delle risposte gli utenti che si esprimono con il voto 4, il 10,1% il voto 3, mentre percentuali molto più basse interessano i voti 1 e 2. Infine, gli utenti insoddisfatti si esprimono principalmente con i voti 1 e 5 (3,1%).

Distribuzione dei giudizi

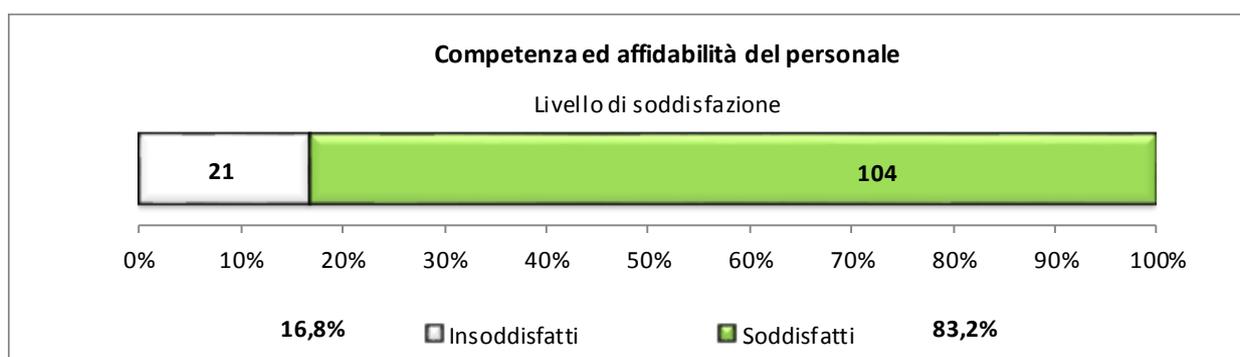
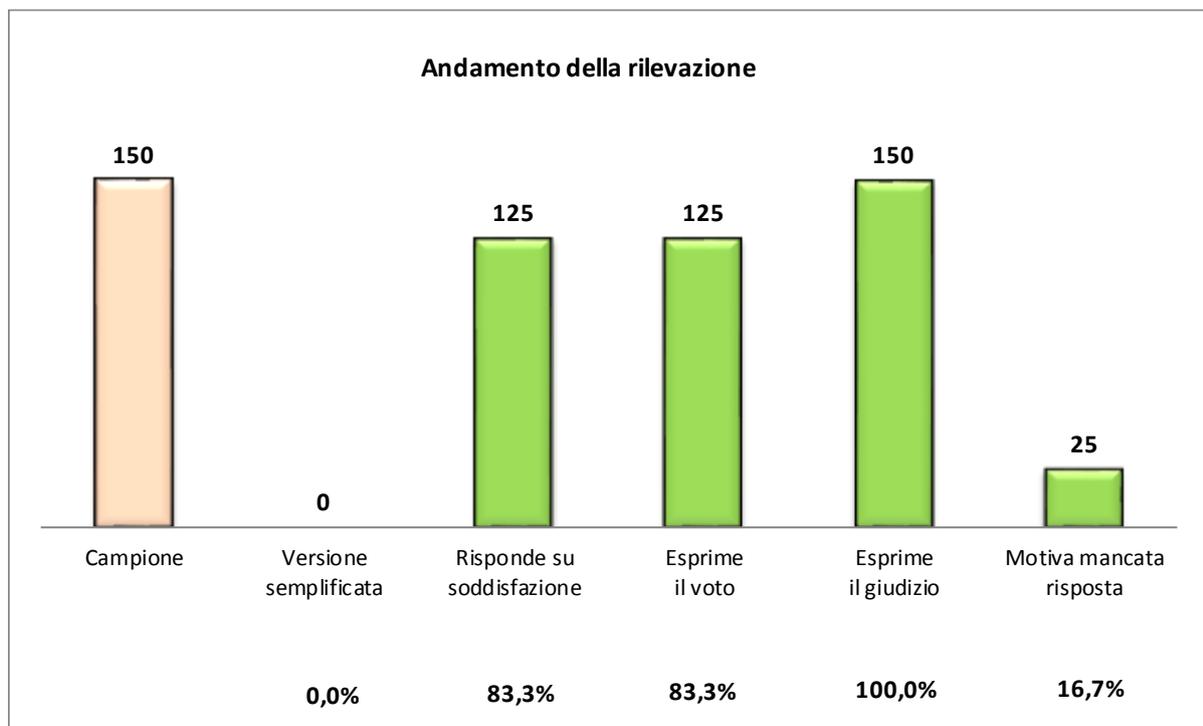
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	1	3			18	5	23	9	26
altri comuni protezione			2		2			31	7	38	8	40
capoluogo altre fasce			2	2	4		1	18	7	26	2	30
capoluogo protezione			1	1	2			22	9	31	2	33
Totale	0	0	7	4	11	0	1	89	28	118	21	129



Questo aspetto raccoglie molta attenzione da parte degli intervistati e si manifesta praticamente con la totalità degli utenti si esprime con i giudizi “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, 96 utenti - pari al 74,4% di chi risponde alla domanda - ritengono questo aspetto “Molto Importante” e, di questi, 89 (il 69%) esprimono soddisfazione. Sono invece 32 – pari al 24,8% - gli utenti che lo ritengono un aspetto “Fondamentale”, di cui 28 (il 21,7%) esprime soddisfazione. Solo un utente soddisfatto esprime un giudizio “Poco Importante”.

Indicatore n° 8

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

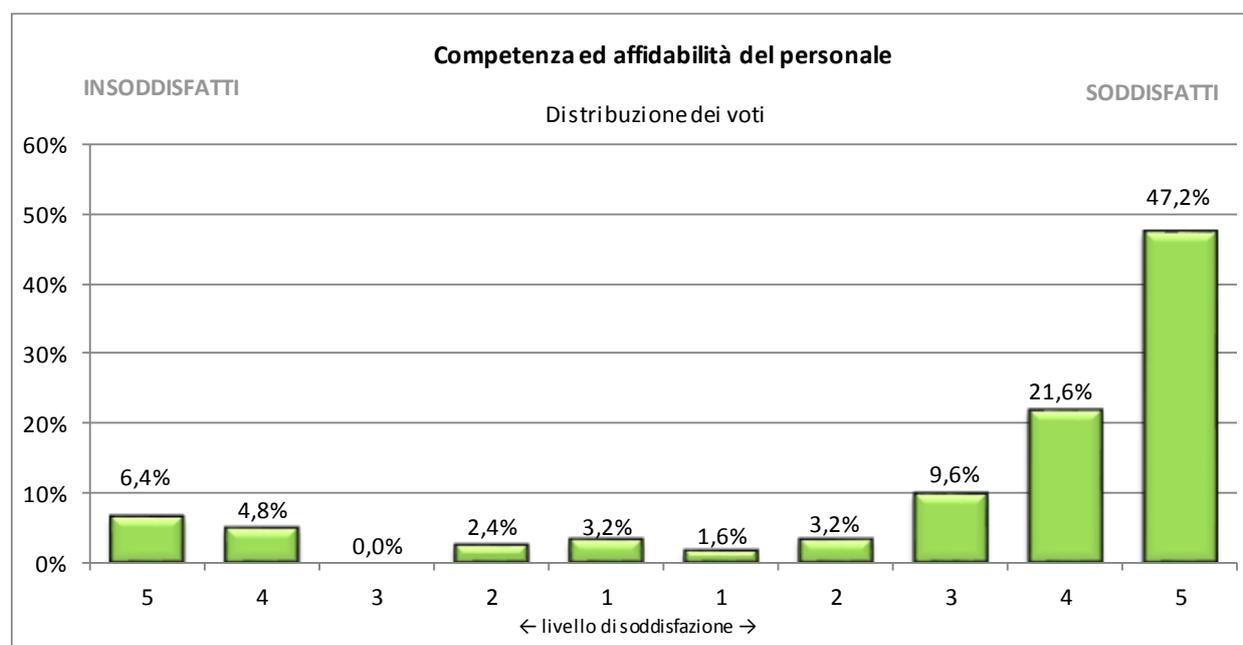


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	6	4	1	2	13
E' un altro familiare che se ne occupa	1				1
Si affida ad un'altra persona	4	4	2		10
Non sa rispondere		1			1
Totale	11	9	3	2	25

Per questo indicatore la percentuale di mancate risposte è pari al 16,7% del campione, corrispondente a 25 utenti. Tra coloro che non hanno risposto 13 utenti dichiarano di non aver mai avuto necessità di rivolgersi al personale e pertanto non esprimono un parere; 1 assegnatario dichiara che è un familiare che se ne occupa, mentre 10 utenti dichiarano di affidarsi a un'altra persona; infine un altro intervistato non è in grado di rispondere. Tra chi esprime un voto, l'83,2% si ritiene soddisfatto in merito alla competenza ed affidabilità del personale di A.C.E.R.. Per questo quesito non è stato necessario ricorrere alla versione semplificata della domanda.

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	2	2		1		5			3	4	12	19	11	24
altri comuni protezione	2	1		1	1	5	1	1	5	13	14	34	9	39
capoluogo altre fasce	3	1		1	2	7		1	2	8	11	22	3	29
capoluogo protezione	1	2			1	4	1	2	2	2	22	29	2	33
Totale	8	6	0	3	4	21	2	4	12	27	59	104	25	125

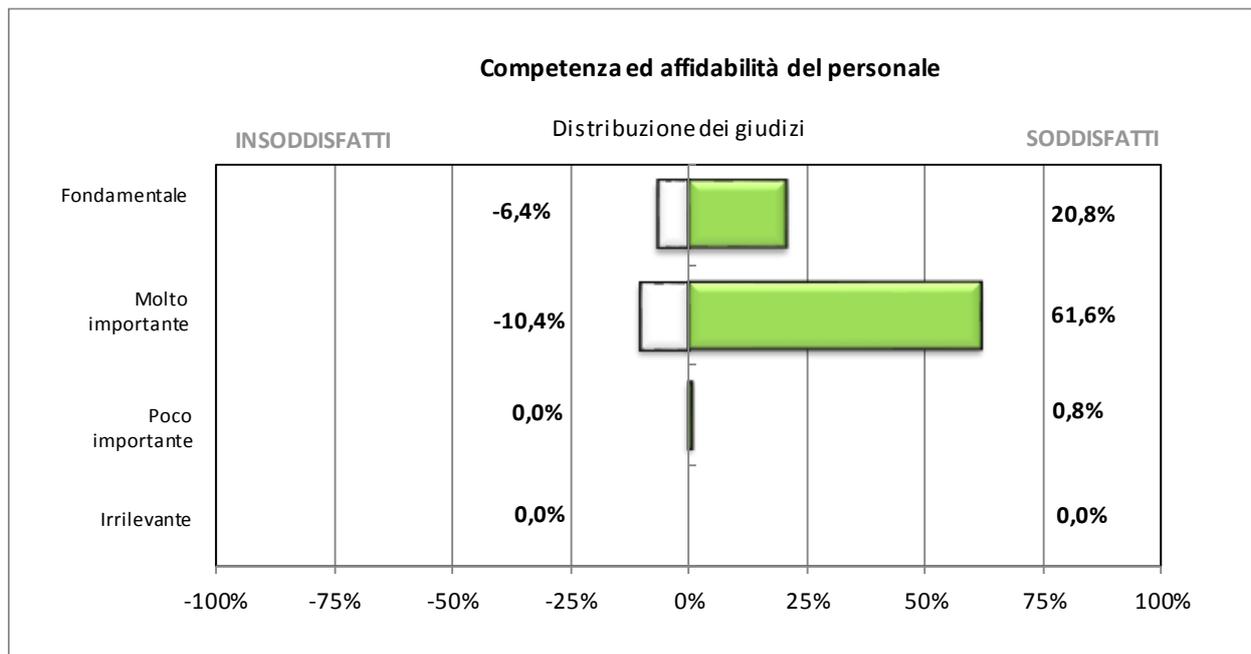


La qualità percepita dagli utenti soddisfatti pur interessando tutti i valori della scala si concentra soprattutto sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 47,2% e il 21,6% di indicazioni. Segue, distaccato, il voto 3 per il quale le indicazioni raggiungono il 9,6%. I voti 1 e 2 riportano percentuali ancora più basse.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti i voti 5 e 4, rispettivamente con il 6,4% e il 4,8% di indicazioni, sono i valori che registrano la percentuale più elevata, seguiti dal voto 1 con il 3,2% di indicazioni e dal voto 2 con il 2,4%

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	2	5			14	5	19	11	24
altri comuni protezione			5		5			28	6	34	9	39
capoluogo altre fasce			3	4	7		1	15	6	22	3	29
capoluogo protezione			2	2	4			20	9	29	2	33
Totale	0	0	13	8	21	0	1	77	26	104	25	125

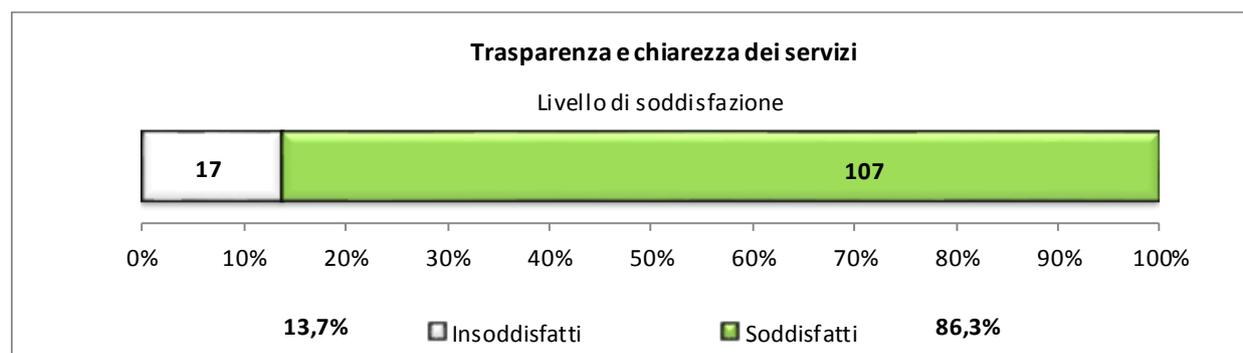
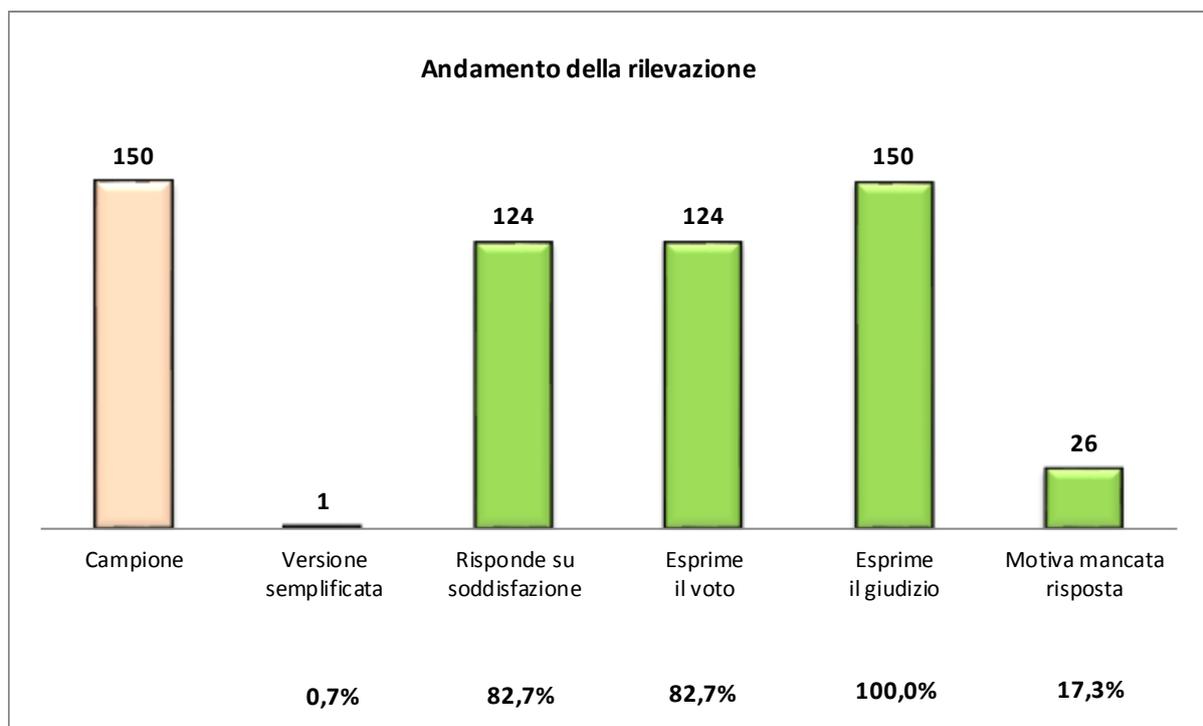


Anche per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente il 72% di chi risponde ritiene questo aspetto “Molto Importante” e il 61,6% (77 utenti) esprime soddisfazione. La quota di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il restante 27,2%, con il 20,8% di soddisfatti (26 utenti). Anche per questo indicatore solo un utente soddisfatto esprime un giudizio “Poco Importante”.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

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

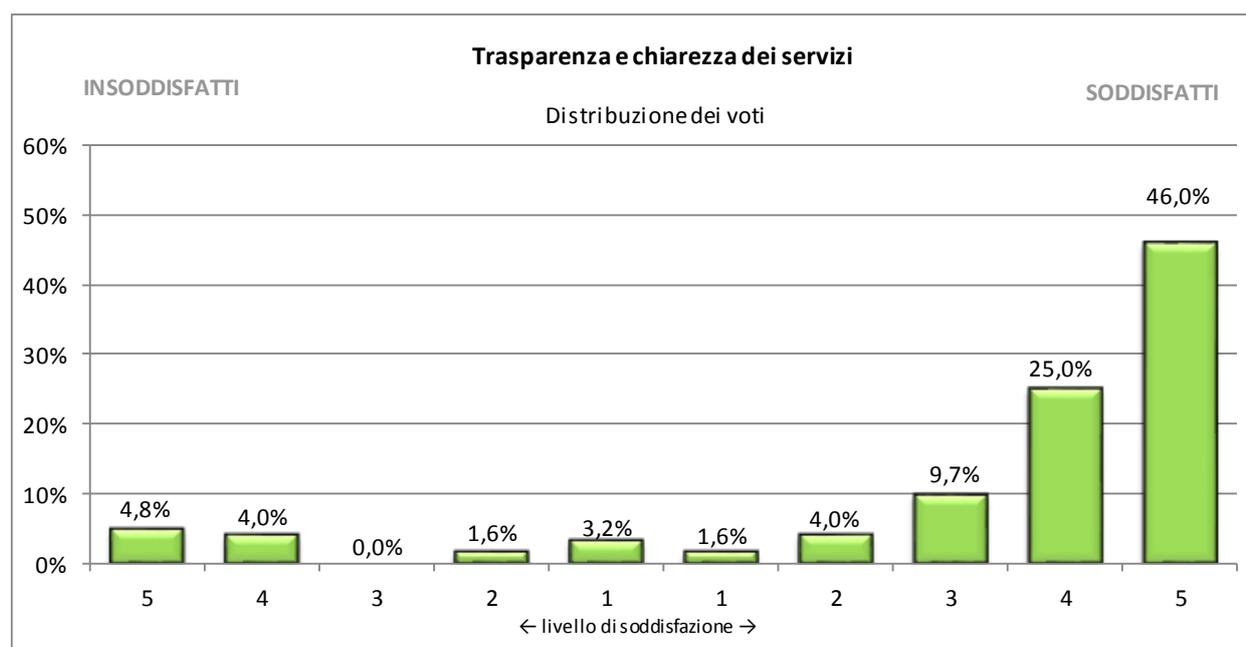


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	6	4	1	2	13
E' un altro familiare che se ne occupa	1				1
Si affida ad un'altra persona	4	4	2		10
Non sa rispondere	1	1			2
Totale	12	9	3	2	26

Evidenziamo che le risposte a questo indicatore sono state in linea con quelle dell'indicatore precedente. Per questo indicatore sono complessivamente 26 gli assegnatari – pari al 17,3% del campione – che non rispondono sulla soddisfazione e non esprimono un voto. Le ragioni della mancata risposta sono riconducibili in 13 casi alla mancata esperienza personale, in un caso l'utente dichiara di affidarsi ad un familiare, mentre 10 utenti si affidano ad un'altra persona e altri 2 affermano di non essere in grado di rispondere. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari all'86,3%. Per questo indicatore in un solo caso è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1	2				3			2	7	11	20	12	23
altri comuni protezione	1			1	1	3	1	1	7	14	13	36	9	39
capoluogo altre fasce	3	1		1	2	7		2	1	8	11	22	3	29
capoluogo protezione	1	2			1	4	1	2	2	2	22	29	2	33
Totale	6	5	0	2	4	17	2	5	12	31	57	107	26	124

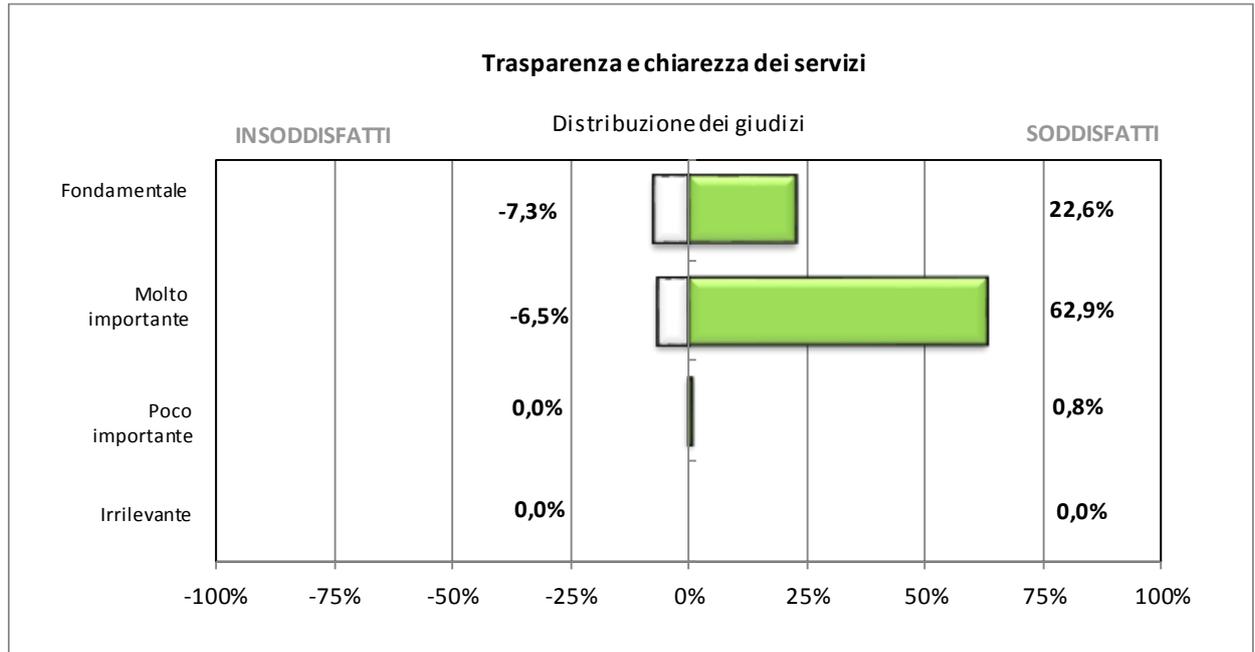


La distribuzione dei voti evidenzia una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sul valore più elevato: sono infatti 57 gli utenti che indicano il voto 5, rappresentando il 46% di chi risponde alla domanda. Il voto 4 raccoglie invece il 25% di indicazioni. Segue il voto 3 con il 9,7%. Percentuali inferiori riguardano i voti 1 e 2.

Le indicazioni espresse dagli utenti insoddisfatti si distribuiscono principalmente sui voti 5 e 4, con percentuale rispettivamente del 4,8% e 4%, segue il voto 1 con il 3,2%.

Distribuzione dei giudizi

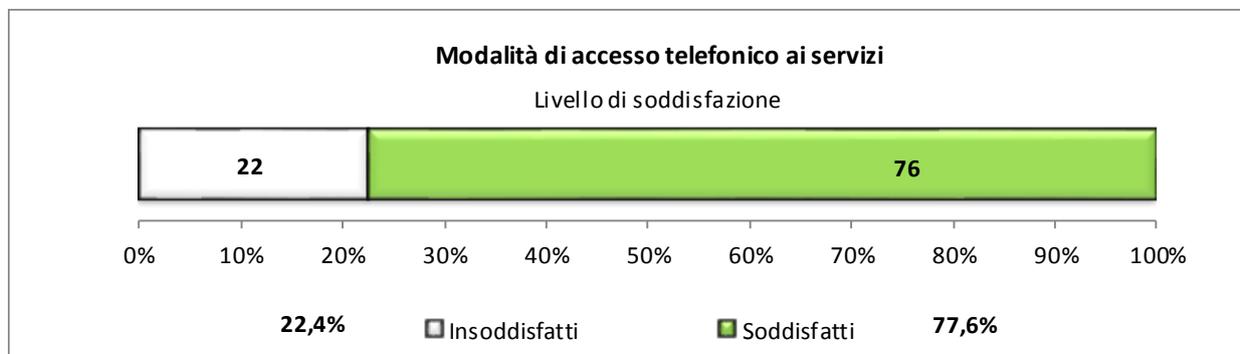
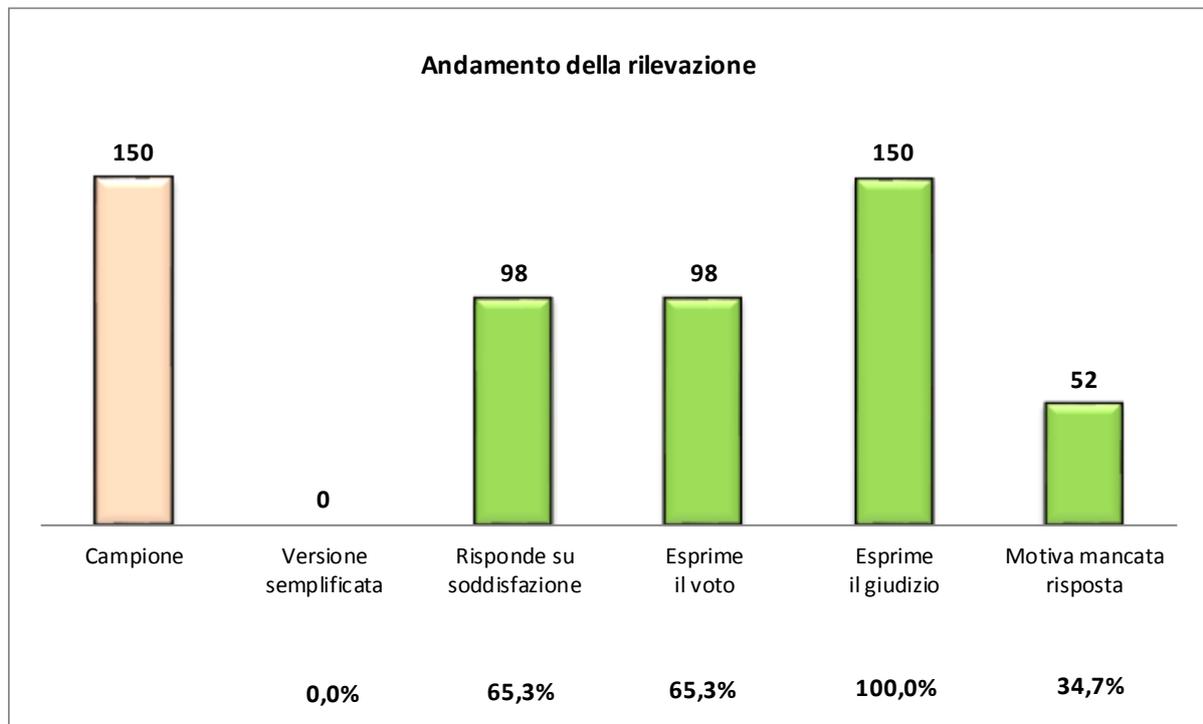
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1	2	3			14	6	20	12	23
altri comuni protezione			3		3			29	7	36	9	39
capoluogo altre fasce			2	5	7		1	15	6	22	3	29
capoluogo protezione			2	2	4			20	9	29	2	33
Totale	0	0	8	9	17	0	1	78	28	107	26	124



L’interesse degli assegnatari che si esprimono su questo indicatore è molto elevato e si concentra totalmente sui giudizi “Fondamentale” e “Molto Importante”. Sono infatti complessivamente 86 gli utenti – pari al 69,4% di chi risponde - che esprimono la valutazione “Molto importante”, distinguendosi tra il 62,9% di soddisfatti e il 6,5% di insoddisfatti. Sono invece 37 – il 29,9% di chi risponde - coloro che giudicano tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 22,6%. Sempre un solo utente si esprime con la valutazione “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?

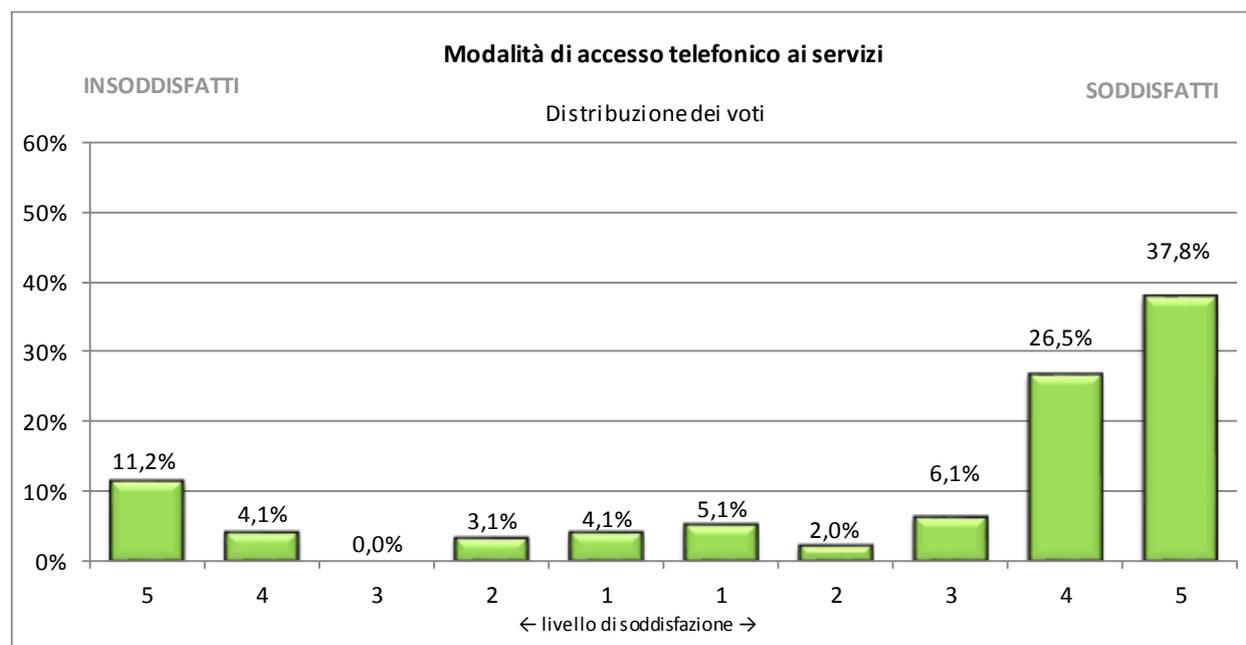


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	9	13	7	12	41
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	3	1			4
Si affida ad un'altra persona	3	2	2		7
Non sa rispondere					
Totale	15	16	9	12	52

Il quesito sulla modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte pari a 52 (un terzo degli intervistati). Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno (41 casi), mentre in misura minore si riferiscono a utenti che dichiarano di affidarsi ad un'altra persona (7 casi), 4 utenti dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell'Acer e nessuno non ha saputo rispondere. Tra i 98 utenti che rispondono alla domanda la quota di soddisfatti del servizio è alta, pari al 77,6%. La versione semplificata della domanda non si è resa necessaria. Parte dell'insoddisfazione riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell'operatore.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	2			1	1	4	1	1	1	5	8	16	15	20	
altri comuni protezione	2	1		1	1	5	3	1	3	9	11	27	16	32	
capoluogo altre fasce	3	1		1	1	6	1		2	5	9	17	9	23	
capoluogo protezione	4	2			1	7			7	9	16	16	12	23	
Totale	11	4	0	3	4	22	5	2	6	26	37	76	52	98	

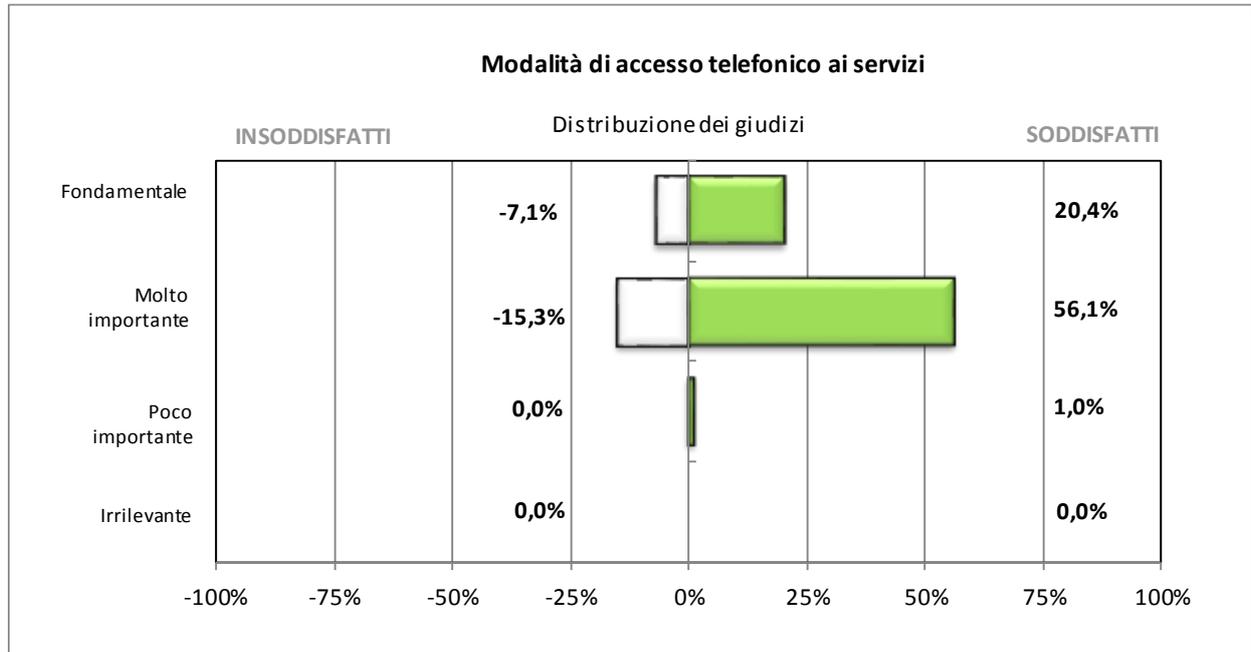


Il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti è alto e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5 che raggiunge la percentuale del 37,8% seguita dal 26,5% del voto 4.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti in questo caso vi è una prevalenza del voto 5, che raccoglie una percentuale dell'11,2%; seguito dai voti 1 e 4 (4,1%), dal voto 2 (3,1%), infine non si registra nessun voto 3.

Distribuzione dei giudizi

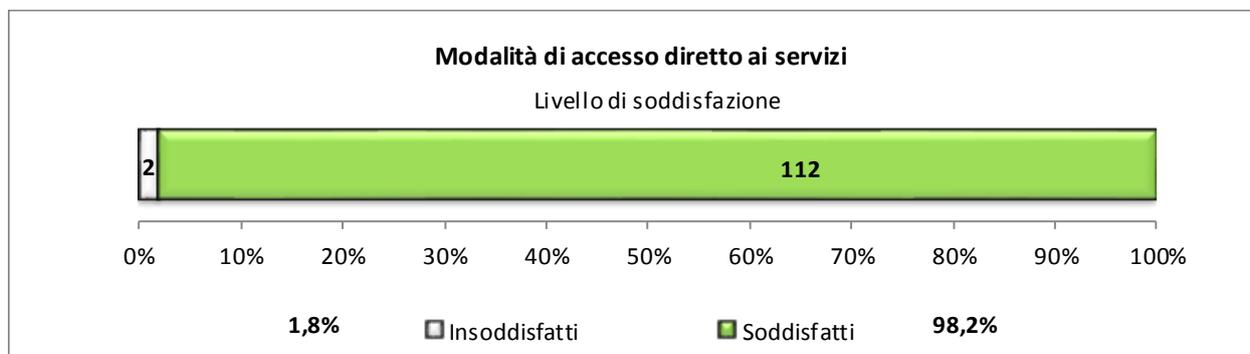
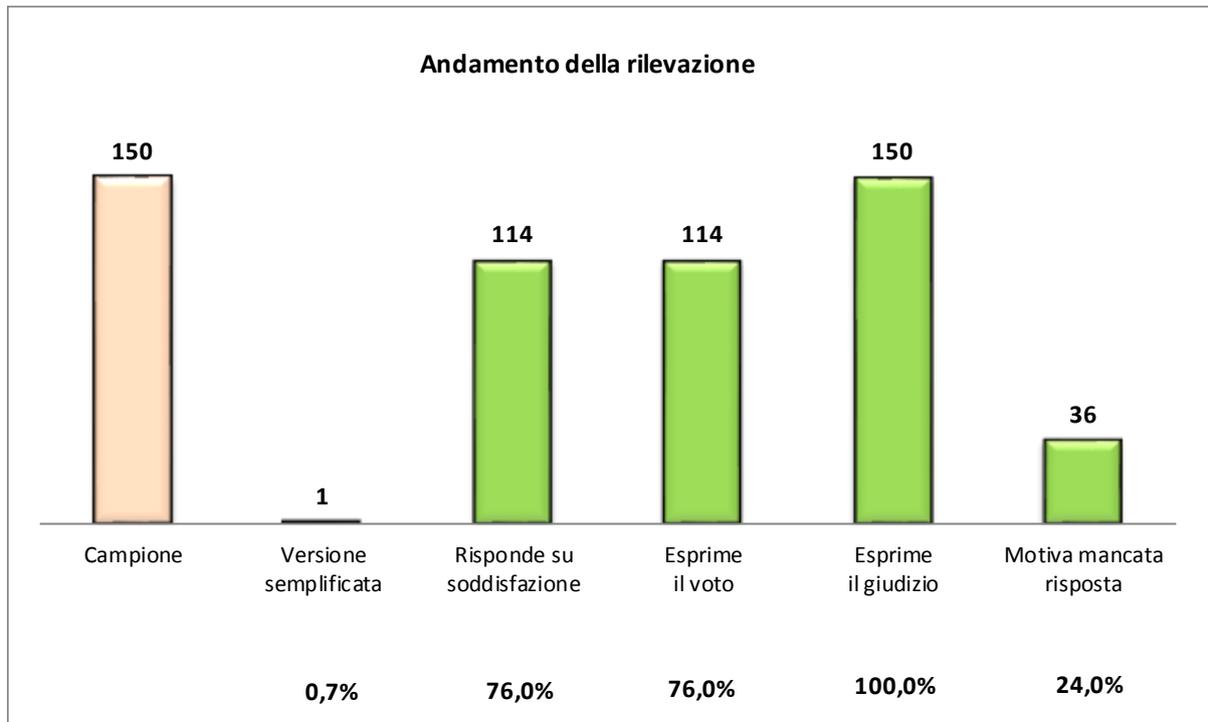
Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	1	4			13	3	16	15	20
altri comuni protezione			5		5			23	4	27	16	32
capoluogo altre fasce			3	3	6		1	9	7	17	9	23
capoluogo protezione			4	3	7			10	6	16	12	23
Totale	0	0	15	7	22	0	1	55	20	76	52	98



Gli utenti che rispondono alla domanda danno molta importanza a questo aspetto, lo dimostra il fatto che per questo indicatore il 71,4% di utenti si esprime con la valutazione “Molto importante” e complessivamente il 27,5% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta, pari rispettivamente al 56,1% tra chi si esprime con la valutazione “Molto Importante” e 20,4% tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Sempre un solo utente si esprimono con la valutazione “Poco Importante” indicando comunque soddisfazione.

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?

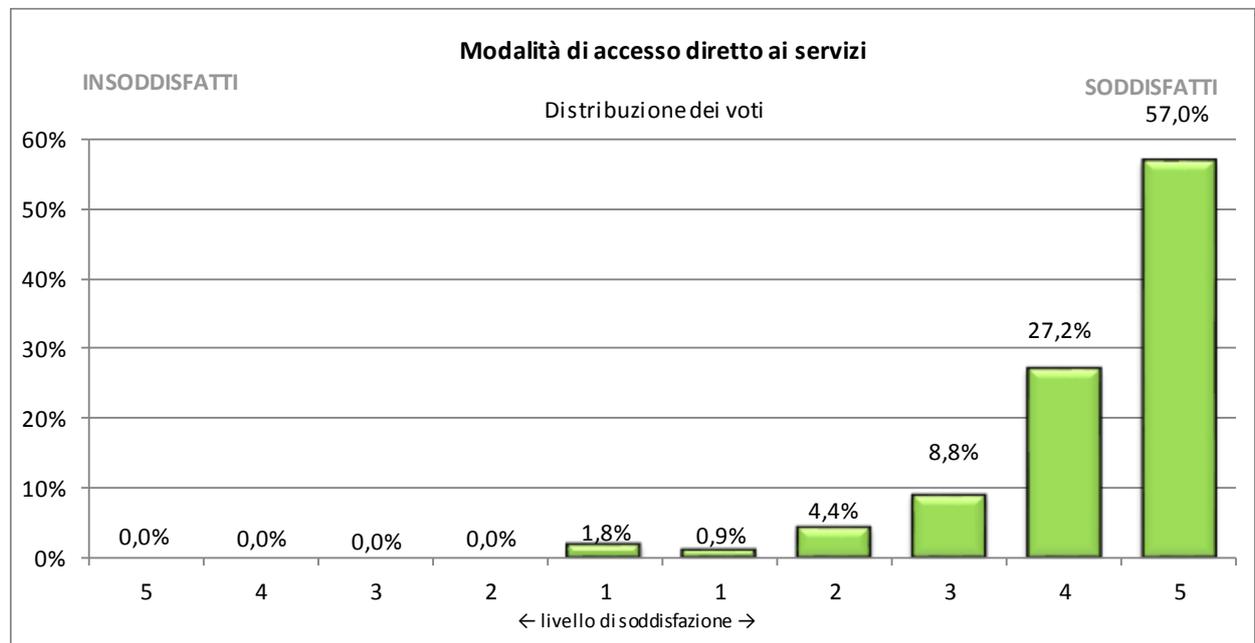


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	11	9	3	3	26
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	1	1			2
Si affida ad un'altra persona	3	3	2		8
Non sa rispondere					
Totale	15	13	5	3	36

Rispetto all’indicatore precedente, per questo il numero di intervistati che non risponde è minore: 36 utenti, pari al 24% del campione. La maggior parte di questi - 26 persone - dichiara di non aver mai avuto occasione o bisogno. Altri 2 utenti dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’Acer, 8 utenti si affidano a un’altra persona, mentre nessuno afferma di non saper rispondere. Coloro che si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER generalmente abitano in Comuni della Provincia dove periodicamente un impiegato ACER è a disposizione. Questo indicatore rileva il maggior numero di utenti soddisfatti, infatti il 98,2% degli utenti che risponde alla domanda esprime soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti (2 pari all’1,8%) dichiarano aperti gli sportelli per una limitata fascia di orari e con lunghe file di attesa. In un solo caso si è dovuto ricorrere alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

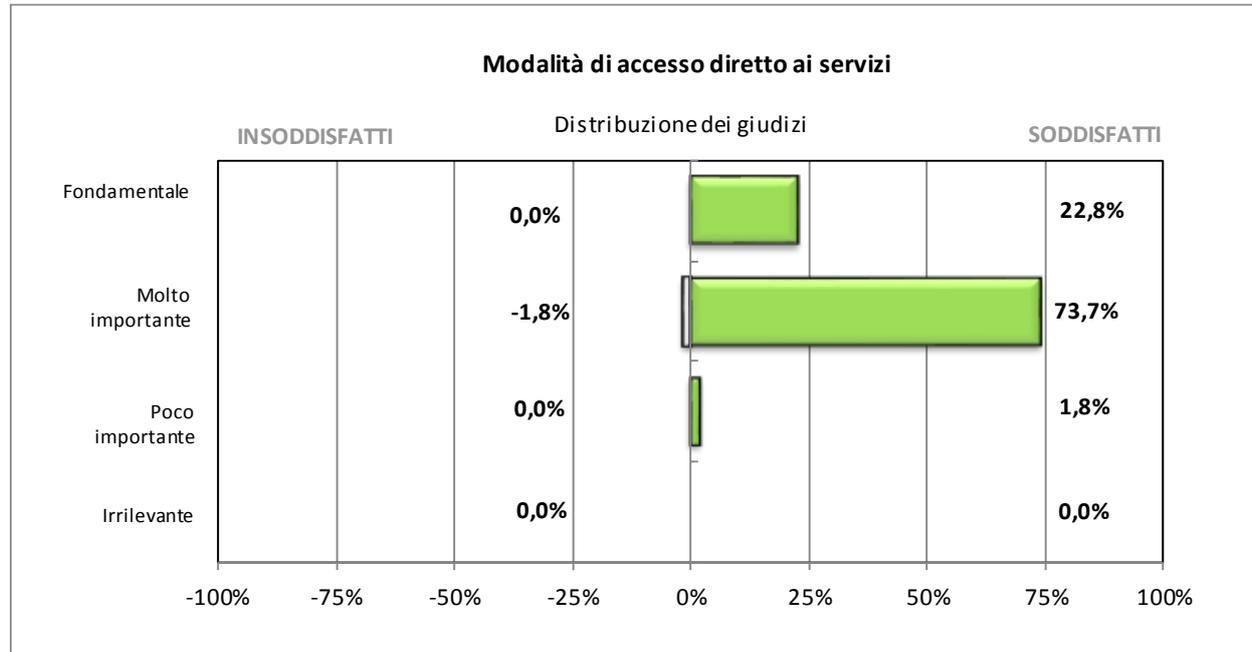
Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5		
altri comuni altre fasce						0	2	1	5	12	20	15	20
altri comuni protezione					1	1	1	5	13	15	34	13	35
capoluogo altre fasce					1	1	1	3	7	15	26	5	27
capoluogo protezione						0	2	1	6	23	32	3	32
Totale	0	0	0	0	2	2	1	5	10	31	65	36	114



Su 114 utenti che rispondono alla domanda 112 sono soddisfatti. Le indicazioni sono concentrate soprattutto sul voto 5, che esprime le valutazioni del 57% degli utenti, e sul voto 4 che rappresenta invece il 27,2%. Vi sono poi 10 utenti che si esprimono con il voto 3 (8,8%), 5 utenti che indicano il voto 2 (4,4%) e un utente con il voto 1 (0,9%). Gli unici due utenti insoddisfatti si sono espressi entrambi con il voto 1 (1,8%).

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			17	3	20	15	20
altri comuni protezione			1		1			31	3	34	13	35
capoluogo altre fasce			1		1		1	16	9	26	5	27
capoluogo protezione					0		1	20	11	32	3	32
Totale	0	0	2	0	2	0	2	84	26	112	36	114

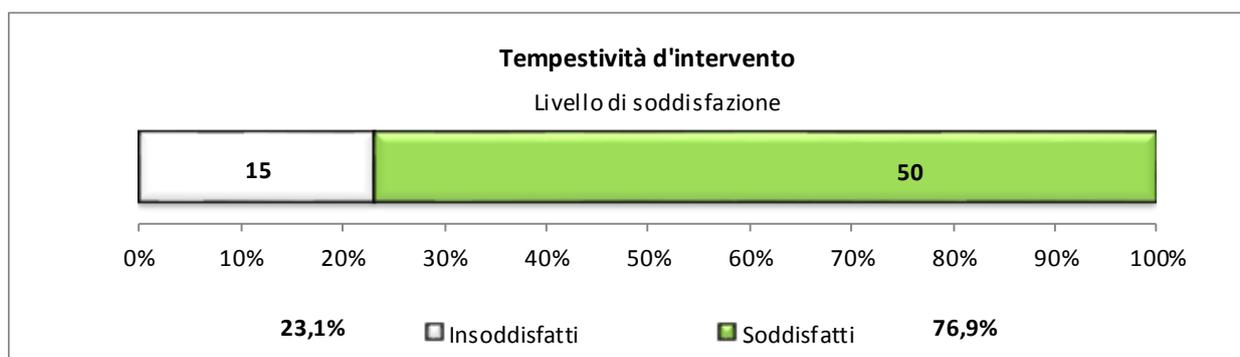
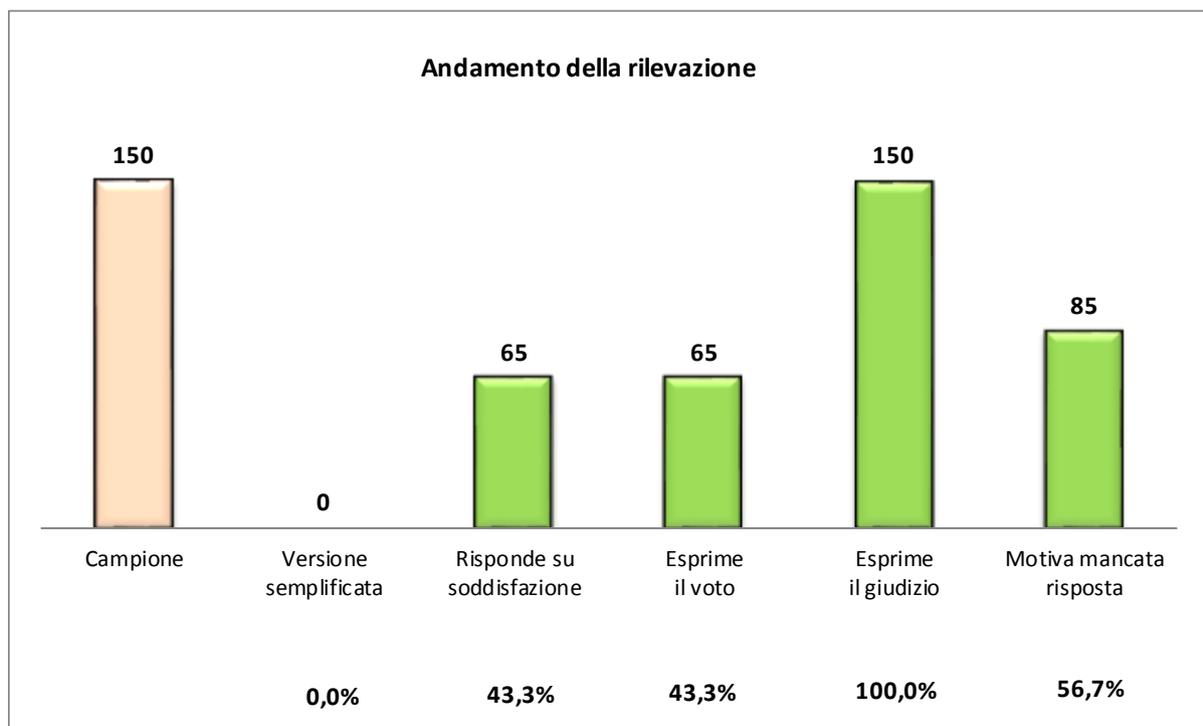


I 114 utenti che rispondono alla domanda esprimono un livello di attesa molto ampio per questo indicatore, che si manifesta soprattutto attraverso il giudizio “Molto Importante” che raccoglie le indicazioni del 75,5% degli utenti. Coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano invece il 22,8% del totale. I due utenti che ritengono “Poco Importante” tale indicatore esprimono soddisfazione, nessun utente si esprime con la valutazione “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITA' DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Indicatore n° 12

Si ritiene soddisfatto della **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni?** (pronto intervento). Come considera questo aspetto?



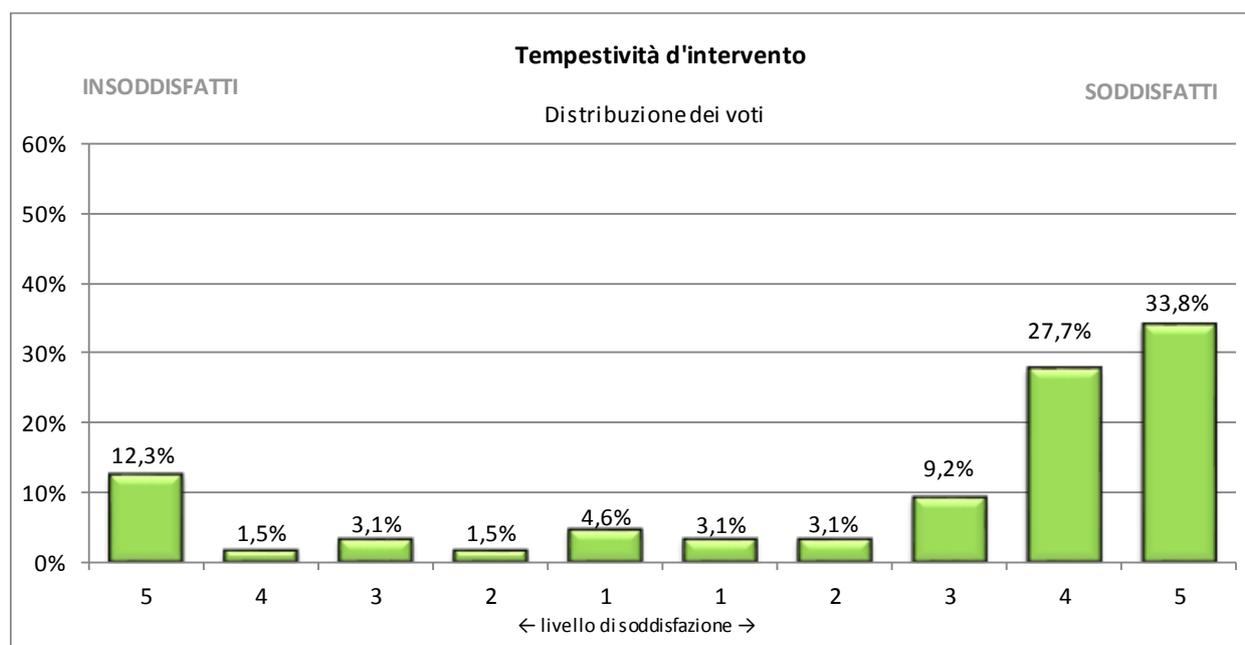
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	22	23	21	17	83
Non sa/non si ricorda	1			1	2
Totale	23	23	21	18	85

Questo indicatore, insieme a quello relativo all’efficacia degli interventi, raccoglie il più alto numero di mancate risposte dell’intera rilevazione. Sono infatti 85 gli utenti che non rispondono, pari al 56,7% del campione. La non risposta è motivata esclusivamente dall’assenza di guasti o dal fatto che hanno chiamato direttamente qualcuno spiegando che il guasto non era a carico dell’ACER. Solo due persone non si ricordano se hanno avuto bisogno del pronto intervento.

Tra i 65 utenti che rispondono, invece, 50 assegnatari esprimono soddisfazione – il 76,9% - mentre 15 assegnatari – il 23,1% - sono insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento												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				4	5	9	23	12
altri comuni protezione	1		2			3	1	2	3	8	8	22	23	25
capoluogo altre fasce	3			1		4			1	4	2	7	21	11
capoluogo protezione	3				2	5	1		2	2	7	12	18	17
Totale	8	1	2	1	3	15	2	2	6	18	22	50	85	65

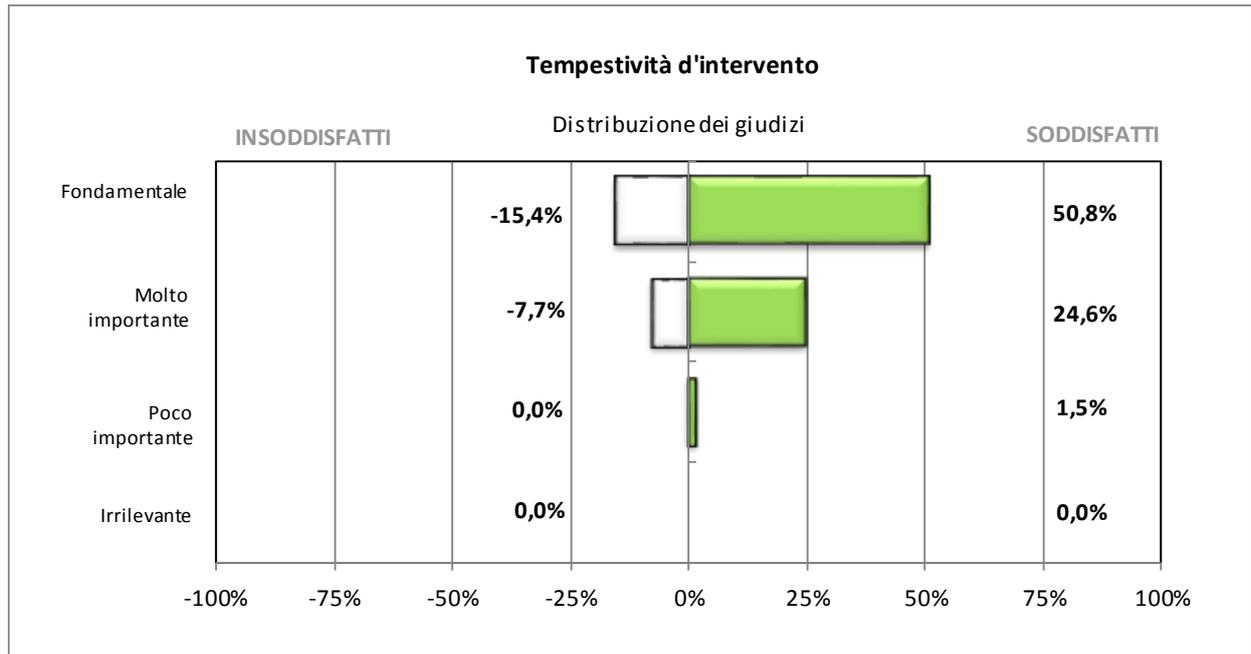


Tra chi esprime soddisfazione i voti che raccolgono le percentuali più significative sono gli ultimi tre della scala di valutazione. Sono infatti 22 gli utenti che indicano il voto 5 (33,8%), 18 quelli che indicano il voto 4 (27,7%) e 6 quelli che indicano il voto 3 (9,2%).

Per quanto riguarda gli utenti che manifestano insoddisfazione, 8 persone corrispondenti al 12,3% di chi risponde, indicano il voto 5 manifestando una forte insoddisfazione, 3 (pari al 4,6%) indicano il voto 1, i restanti utenti indicano i rimanenti voti con percentuali tra il 3,1% e l’1,5%.

Distribuzione dei giudizi

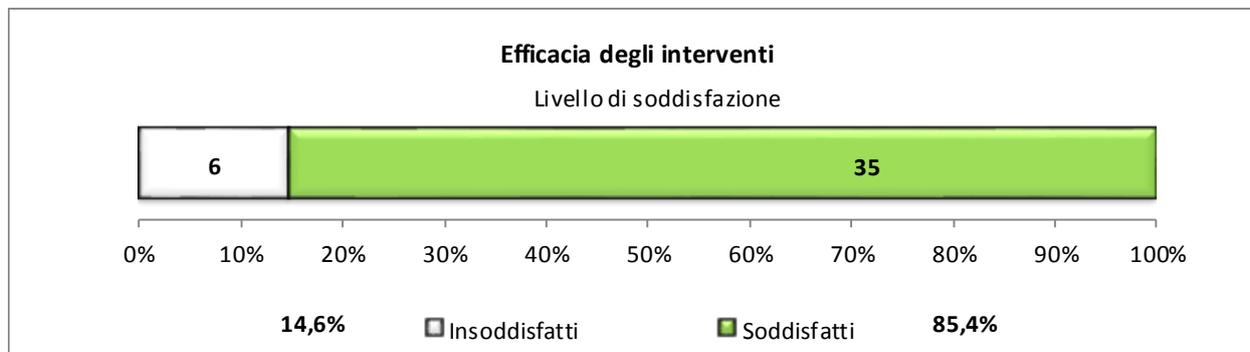
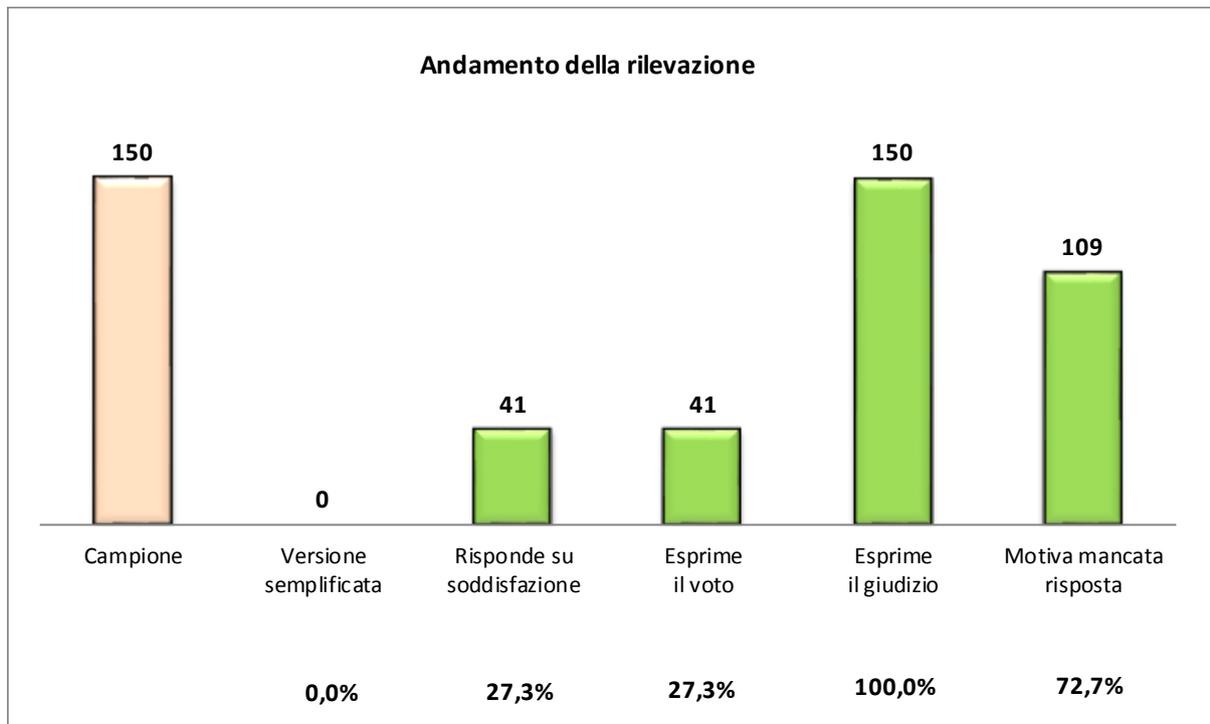
Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	1	3			3	6	9	23	12
altri comuni protezione			2	1	3			7	15	22	23	25
capoluogo altre fasce			1	3	4		1	3	3	7	21	11
capoluogo protezione				5	5			3	9	12	18	17
Totale	0	0	5	10	15	0	1	16	33	50	85	65



Il giudizio di importanza attribuito al servizio segnala un’attesa elevata. Gli utenti che rispondono alla domanda ripartiscono i loro giudizi tra le indicazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, tra i 43 utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” 33 sono soddisfatti - il 50,8% - mentre 10 – il 15,4% - si esprimono negativamente. Tra chi invece valuta questo aspetto “Molto Importante”, 19 utenti – il 24,6% - sono soddisfatti, contro 5 utenti – il 7,7% - che non lo sono. Un unico utente si esprime con la valutazione “Poco Importante” e risulta soddisfatto, nessun utente ritiene “Irrilevante” tale indicatore.

Indicatore n° 13

Si ritiene soddisfatto dell’efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



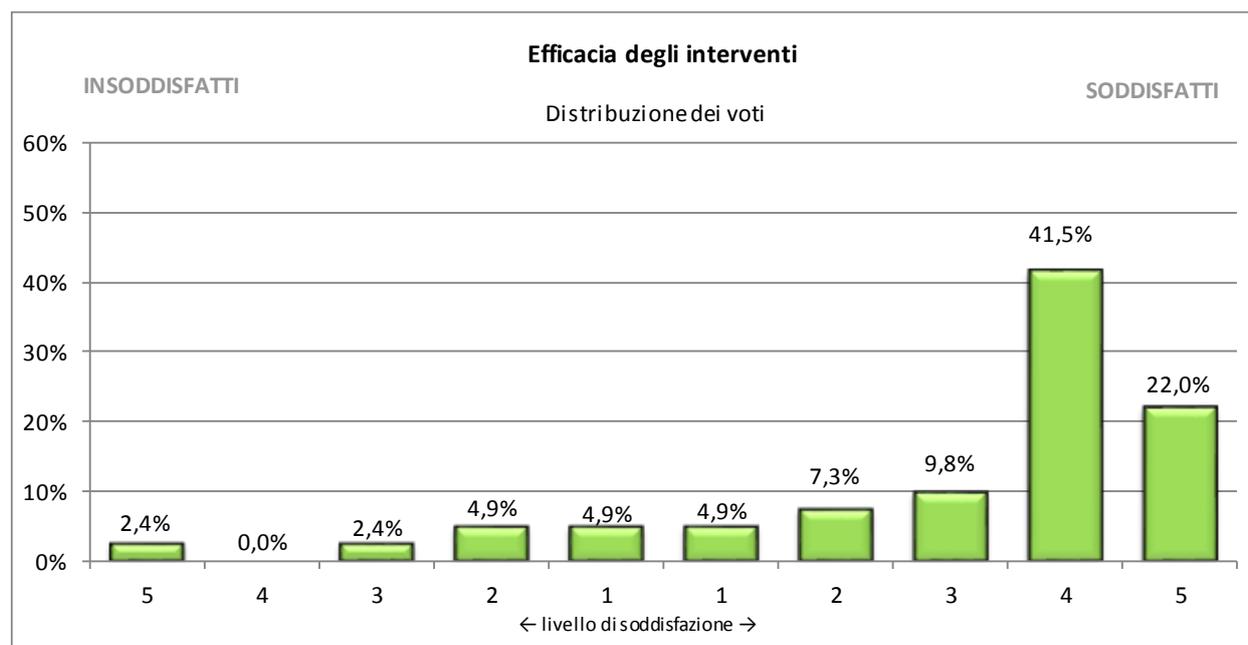
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	20	27	20	20	87
Non sa/non si ricorda	8	6	4	4	22
Totale	28	33	24	24	109

Questo è l'indicatore per il quale si registra il più alto numero di mancate risposte. Sono, infatti, 109 gli utenti, pari al 72,7% del campione che non rispondono alla domanda. La maggioranza – 87 utenti - motiva l'assenza di risposta poiché non vi sono stati interventi negli ultimi 2 anni (in alcune zone ci sono stati interventi precedentemente agli ultimi due anni dovuti ai danni del terremoto del 2012), oppure alcuni utenti hanno dichiarato che erano in corso interventi nel periodo dell'indagine, mentre 22 sono gli utenti non in grado di rispondere perché non si ricordano o perché sono nell'alloggio da poco tempo. Tra chi risponde la percentuale di soddisfazione raggiunge l'85,4%.

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								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1		1		1	3		1		1	2	4	28	7
altri comuni protezione						0	1		3	10	1	15	33	15
capoluogo altre fasce				1		1	1			3	3	7	24	8
capoluogo protezione				1	1	2		2	1	3	3	9	24	11
Totale	1	0	1	2	2	6	2	3	4	17	9	35	109	41

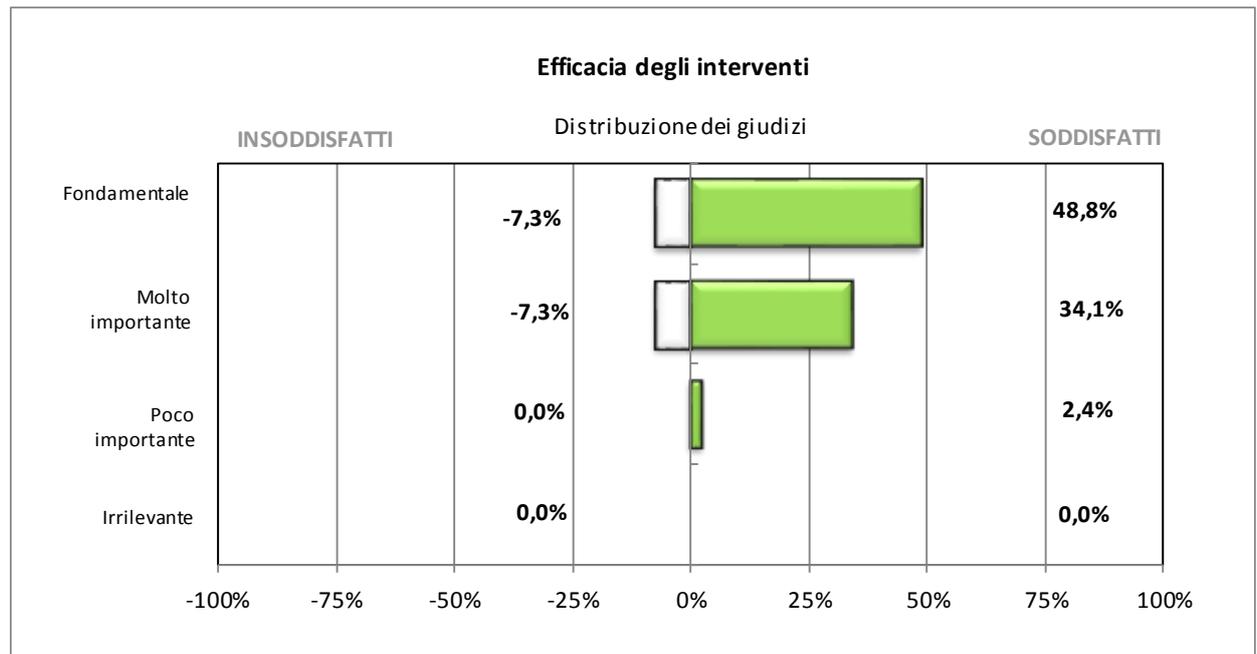


Le indicazioni degli utenti che rispondono alla domanda, e che esprimono soddisfazione, privilegiano quasi esclusivamente i voti medio-alti: 9 utenti indicano il voto 5, corrispondenti al 22% di chi risponde, mentre 17 utenti, pari al 41,5% di chi risponde, si esprimono con il voto 4, seguiti da 4 utenti (9,8%) che esprimono il voto 3 e 5 utenti che si distribuiscono tra i voti 1 e 2.

Per quanto riguarda i 6 utenti insoddisfatti, questi prediligono i voti 1 e 2 che raccolgono le indicazioni di 2 persone ciascuno pari al 4,9%, segue 1 utenti per ciascuno dei voti 3 e 5 (2,4%).

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			2	1	3			1	3	4	28	7
altri comuni protezione					0			9	6	15	33	15
capoluogo altre fasce			1		1			1	6	7	24	8
capoluogo protezione				2	2		1	3	5	9	24	11
Totale	0	0	3	3	6	0	1	14	20	35	109	41

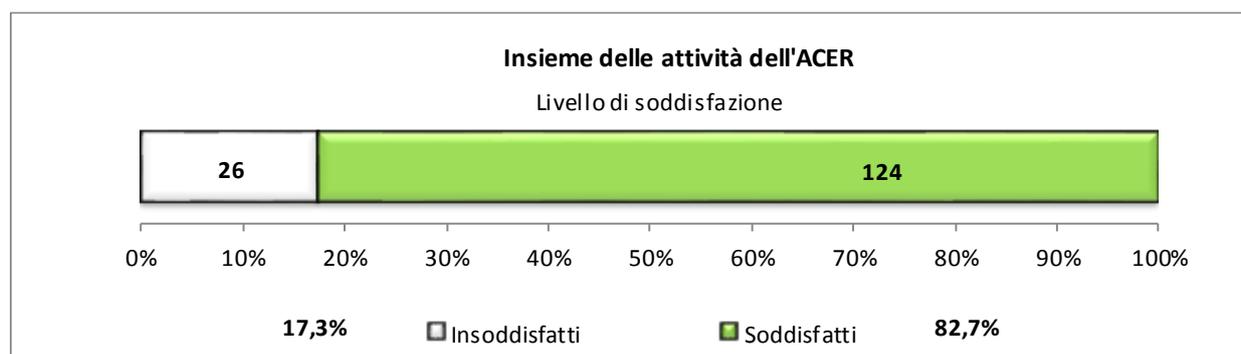
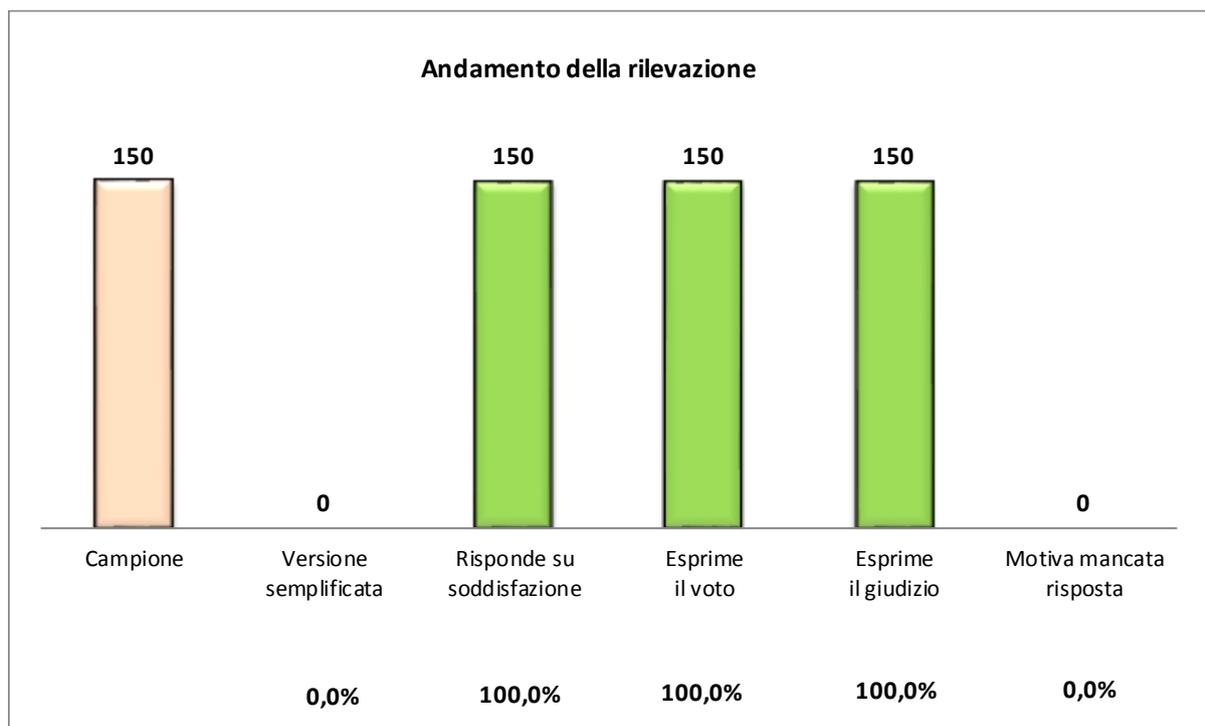


Molto ampio il livello d’attenzione per questo indicatore: complessivamente il 59,9% degli utenti lo ritiene un aspetto “Fondamentale”: il 48,8% esprime soddisfazione e il 7,3% insoddisfazione. Gli utenti che ritengono invece tale aspetto “Molto importante” rappresentano complessivamente il 41,4% di chi ha risposto: in questo caso i soddisfatti sono il 34,1%, mentre gli insoddisfatti sono anche in questo caso il 7,3%. Un utente soddisfatto esprimono il giudizio “Poco importante”.

DOMANDA OVERALL

Indicatore n° 14

Infine, considerando tutte **le attività dell’A.C.E.R. nel loro insieme**, lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe?

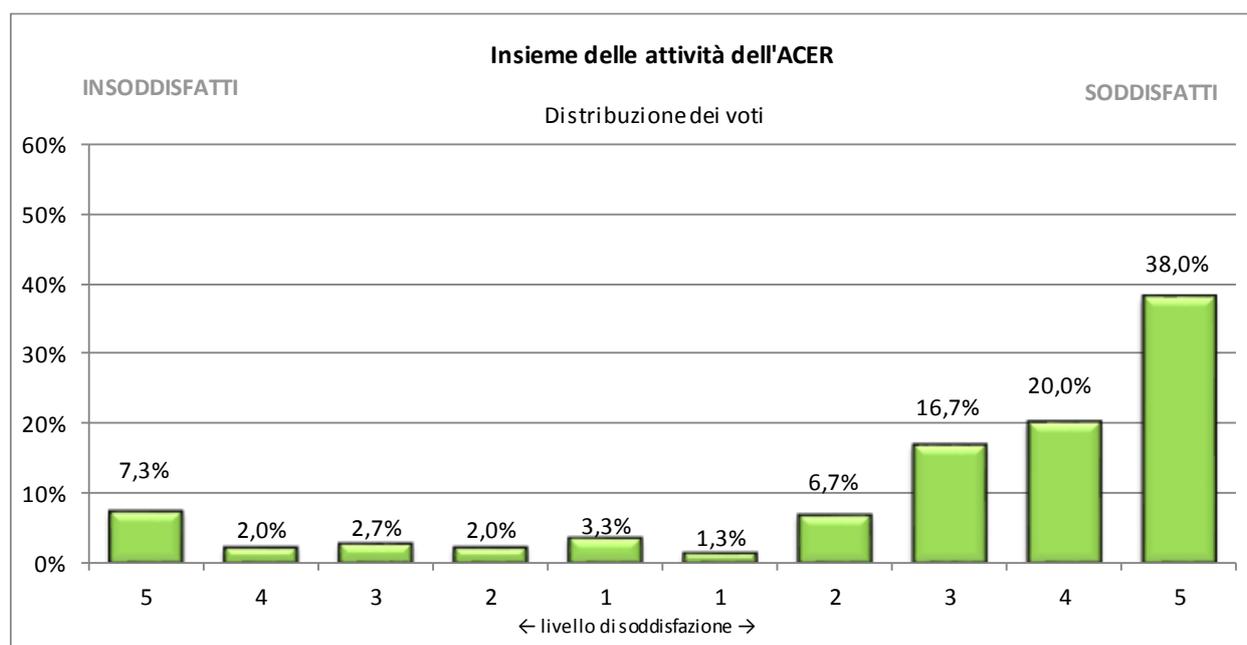


L’ultima domanda del questionario si riferisce all’insieme di tutte le attività dell’azienda e può fornire indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell’Acer.

Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nell’82,7% dei casi, corrispondenti a 124 utenti del campione, si sono dichiarati soddisfatti. La versione semplificata non è stata utilizzata.

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	4	1	2	1		8		3	7	5	12	27	0	35	
altri comuni protezione	3	1	1		2	7	1	2	5	15	18	41	0	48	
capoluogo altre fasce	3	1	1		2	7	1	2	5	8	9	25	0	32	
capoluogo protezione	1			2	1	4		3	8	2	18	31	0	35	
Totale	11	3	4	3	5	26	2	10	25	30	57	124	0	150	

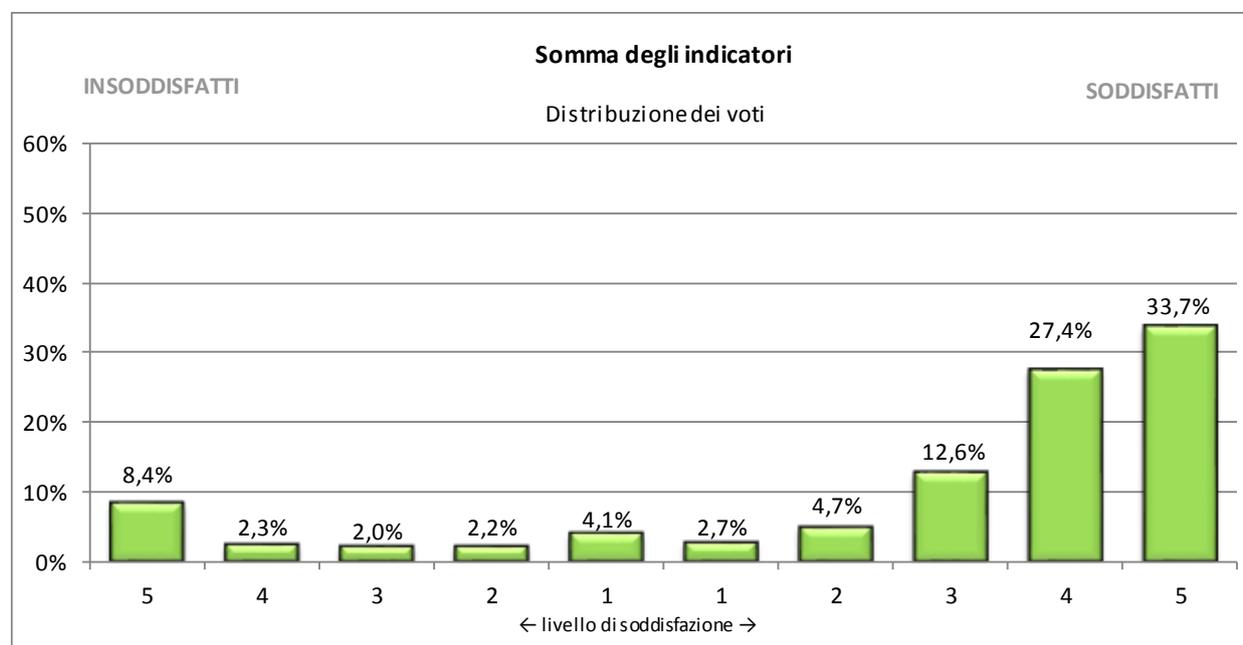


I 124 utenti che hanno espresso soddisfazione per l'insieme delle attività dell'ACER privilegiano soprattutto i voti più alti della scala (voti 5 e 4) manifestando così un livello di soddisfazione molto elevato. Più in dettaglio 57 utenti, pari al 38% del totale, si esprimono con il voto 5, 30 utenti, pari al 20% del totale, si esprimono con il voto 4, seguiti da 25 utenti (il 16,7%) che esprimono il voto 3. I 26 utenti insoddisfatti, privilegiano le posizioni i voti estremi della scala di valutazione: 11 utenti indicano il voto 5, mentre 5 indicano il voto 1 e i rimanenti intervistati si suddividono tra i voti intermedi.

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	35	12	11	7	14	79	6	17	52	96	117	288	123	367	490	
altri comuni protezione	40	7	9	7	19	82	23	29	81	177	153	463	127	545	672	
capoluogo altre fasce	42	8	5	13	22	90	9	18	42	108	112	289	69	379	448	
capoluogo protezione	26	12	10	11	15	74	8	16	41	87	194	346	70	420	490	
Totale	143	39	35	38	70	325	46	80	216	468	576	1.386	389	1.711	2.100	
% risposte	6,8	1,9	1,7	1,8	3,3	15,5	2,2	3,8	10,3	22,3	27,4	66,0	18,5	81,5	100	
% valide	8,4	2,3	2,0	2,2	4,1	19,0	2,7	4,7	12,6	27,4	33,7	81,0				



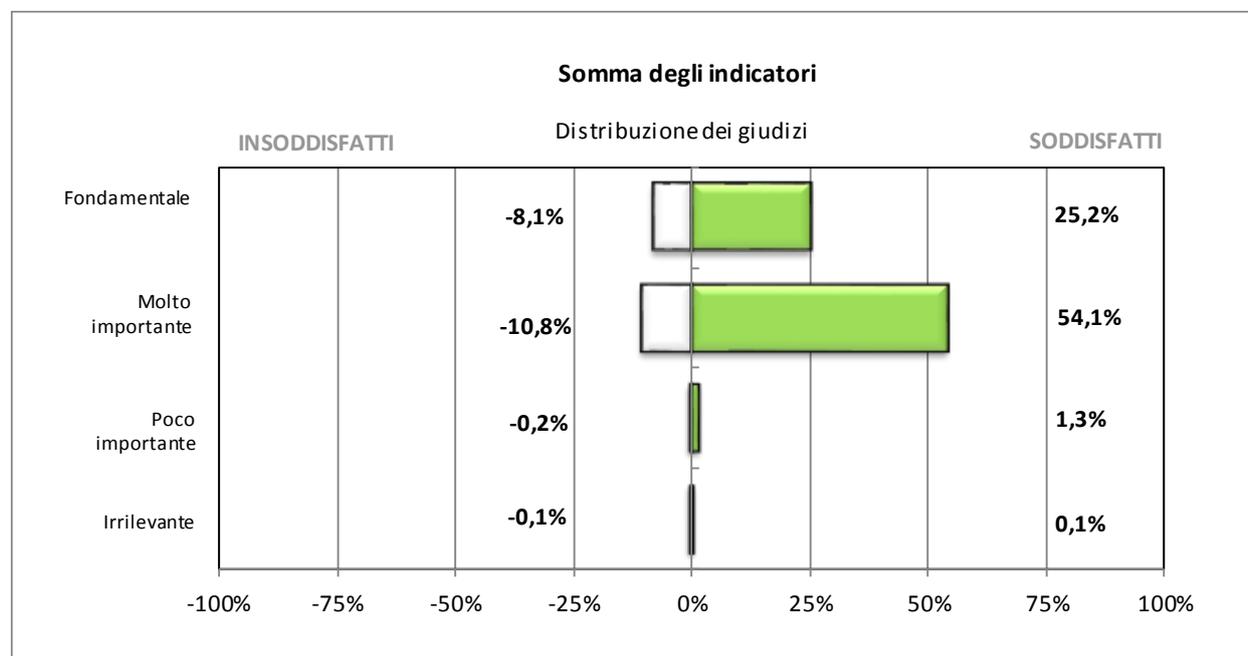
I dati qui riportati non sono riferiti ad un singolo aspetto dell'attività di ACER, ma all'insieme degli indicatori. I valori indicati in tabella e nel grafico rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 18,5% 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 è stata rilevata 1.386 volte, valore che corrisponde al 66% delle domande effettuate e all'81% delle risposte. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 4 e 5 che raccolgono 1.044 indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti (325 risposte valide) il voto 5 raccoglie 143 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	1	46	24	71	0	3	174	84	261	123	332	455
altri comuni protezione	0	0	50	25	75	0	1	320	101	422	127	497	624
capoluogo altre fasce	1	2	36	44	83	2	12	168	82	264	69	347	416
capoluogo protezione	0	1	36	33	70	0	5	183	127	315	70	385	455
Totale	1	3	168	126	299	2	21	845	394	1.262	389	1.561	1.950
% risposte	<i>0,1</i>	<i>0,2</i>	<i>8,6</i>	<i>6,5</i>	<i>15,3</i>	<i>0,1</i>	<i>1,1</i>	<i>43,3</i>	<i>20,2</i>	<i>64,7</i>	<i>19,9</i>	<i>80,1</i>	<i>100</i>
% valide	<i>0,1</i>	<i>0,2</i>	<i>10,8</i>	<i>8,1</i>	<i>19,2</i>	<i>0,1</i>	<i>1,3</i>	<i>54,1</i>	<i>25,2</i>	<i>80,8</i>			



Per quanto riguarda la qualità attesa le domande sono complessivamente 1.950, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza.

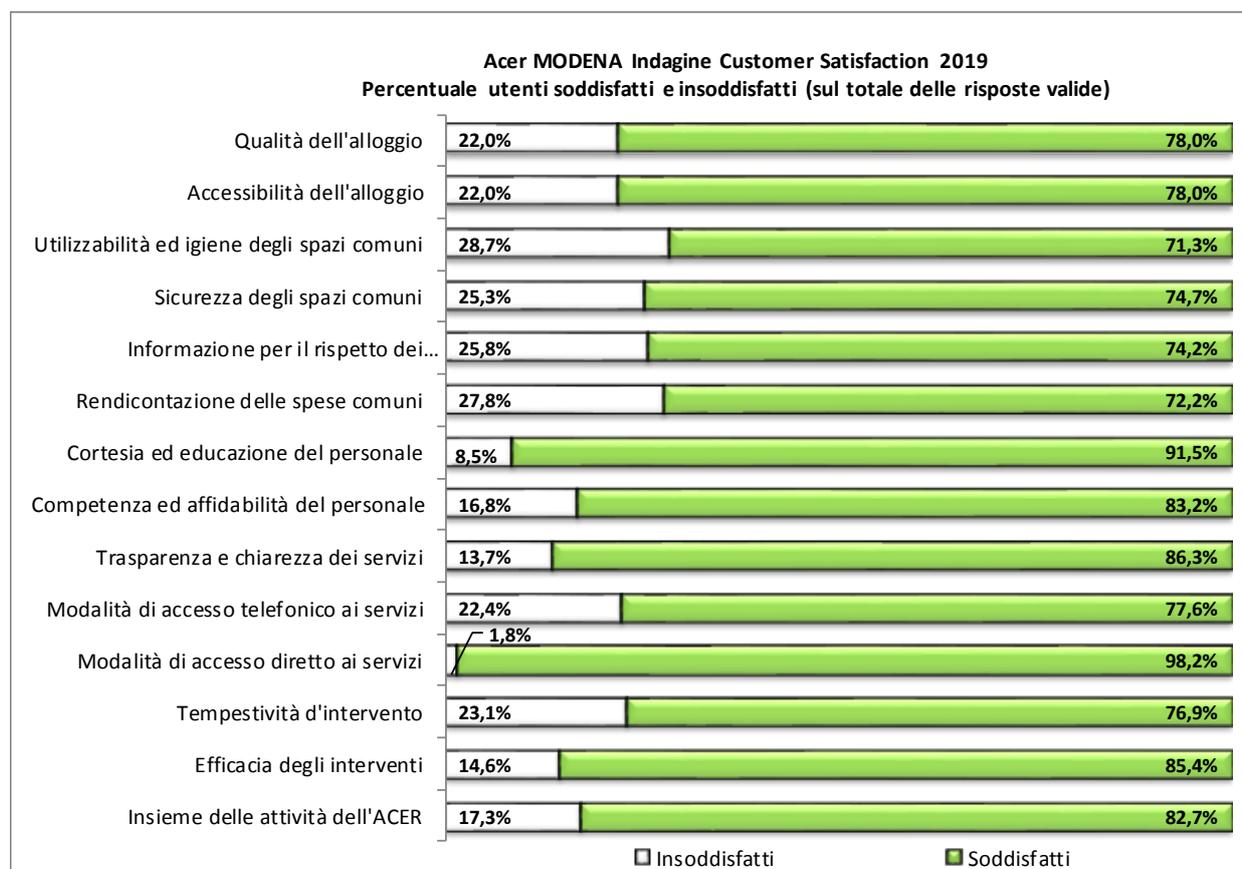
La soddisfazione degli utenti è stata rilevata 1.262 volte, valore che corrisponde al 64,7% delle domande effettuate e all’80,8% delle risposte.

La distribuzione complessiva dei giudizi evidenzia una qualità attesa elevata. I giudizi espressi dagli utenti soddisfatti sono concentrati sulle valutazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”, rappresentano rispettivamente il 64,9% e il 33,3% del totale complessivo.

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 2019. 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 18,5%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, in particolare la tempestività degli interventi manutentivi e l'efficacia degli stessi e, sebbene in misura minore, le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi oltre che la trasparenza e chiarezza dei servizi e la competenza e affidabilità del personale, in particolare 17 mancate risposte riguardano la rendicontazione delle spese comuni principalmente per impossibilità di esprimere un giudizio a riguardo.

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



Come si può rilevare la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari al 78%, in ugual misura si colloca il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi. Diminuisce leggermente la soddisfazione riguardante gli indicatori riferiti agli spazi comuni: per quanto riguarda in particolare l'utilizzabilità e l'igiene di questi la percentuale di soddisfazione è pari al 71,3%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 74,7%.

Gli utenti intervistati si esprimono positivamente circa l'informazione da parte di Acer per il rispetto dei regolamenti nel 74,2% dei casi; per quanto riguarda la rendicontazione delle spese comuni la percentuale di soddisfatti è invece leggermente inferiore, collocandosi al 72,2%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie il 91,5% di utenti soddisfatti. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi

gestiti dall'ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è comunque inferiore, collocandosi rispettivamente all'83,2% e all'86,3%.

La soddisfazione per le modalità di accesso telefonico ai servizi è pari al 77,6%, mentre si raggiunge il 98,2% per le modalità di accesso diretto ai servizi.

Per gli indicatori relativi alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione si è rilevato il maggior numero di mancate risposte. Tra chi ha risposto le percentuali di soddisfazione sono pari rispettivamente al 76,9% e all'85,4%.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività dell'ACER di Modena, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti molto alta, pari all'82,7%.

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'81%.

Acer Modena - Indagine Customer Satisfaction 2019 - 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	17	3	4	2	7	33	4	3	27	42	41	117	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	7	1	3	2	7	20	2	5	18	39	66	130	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	21	4	2	5	11	43	3	7	22	47	28	107	0	150	150
Sicurezza degli spazi comuni	16	2	6	5	9	38	9	9	19	44	31	112	0	150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	15	6	6	2	5	34	3	11	29	35	20	98	18	132	150
Rendicontazione delle spese comuni	18	4	6	6	3	37	7	9	13	35	32	96	17	133	150
Cortesia ed educazione del personale	4	0	1	2	4	11	2	5	13	46	52	118	21	129	150
Competenza ed affidabilità del personale	8	6	0	3	4	21	2	4	12	27	59	104	25	125	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	6	5	0	2	4	17	2	5	12	31	57	107	26	124	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	11	4	0	3	4	22	5	2	6	26	37	76	52	98	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	0	0	2	2	1	5	10	31	65	112	36	114	150
Tempestività d'intervento	8	1	2	1	3	15	2	2	6	18	22	50	85	65	150
Efficacia degli interventi	1	0	1	2	2	6	2	3	4	17	9	35	109	41	150
Insieme delle attività dell'ACER	11	3	4	3	5	26	2	10	25	30	57	124	0	150	150
Somma degli indicatori	143	39	35	38	70	325	46	80	216	468	576	1.386	389	1.711	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	11,3	2,0	2,7	1,3	4,7	22,0	2,7	2,0	18,0	28,0	27,3	78,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	4,7	0,7	2,0	1,3	4,7	13,3	1,3	3,3	12,0	26,0	44,0	86,7	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	14,0	2,7	1,3	3,3	7,3	28,7	2,0	4,7	14,7	31,3	18,7	71,3	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	10,7	1,3	4,0	3,3	6,0	25,3	6,0	6,0	12,7	29,3	20,7	74,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	11,4	4,5	4,5	1,5	3,8	25,8	2,3	8,3	22,0	26,5	15,2	74,2	12,0	88,0
Rendicontazione delle spese comuni	13,5	3,0	4,5	4,5	2,3	27,8	5,3	6,8	9,8	26,3	24,1	72,2	11,3	88,7
Cortesia ed educazione del personale	3,1	0	0,8	1,6	3,1	8,5	1,6	3,9	10,1	35,7	40,3	91,5	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	6,4	4,8	0	2,4	3,2	16,8	1,6	3,2	9,6	21,6	47,2	83,2	16,7	83,3
Trasparenza e chiarezza dei servizi	4,8	4,0	0	1,6	3,2	13,7	1,6	4,0	9,7	25,0	46,0	86,3	17,3	82,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	11,2	4,1	0	3,1	4,1	22,4	5,1	2,0	6,1	26,5	37,8	77,6	34,7	65,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	0	0	1,8	1,8	0,9	4,4	8,8	27,2	57,0	98,2	24,0	76,0
Tempestività d'intervento	12,3	1,5	3,1	1,5	4,6	23,1	3,1	3,1	9,2	27,7	33,8	76,9	56,7	43,3
Efficacia degli interventi	2,4	0	2,4	4,9	4,9	14,6	4,9	7,3	9,8	41,5	22,0	85,4	72,7	27,3
Insieme delle attività dell'ACER	7,3	2,0	2,7	2,0	3,3	17,3	1,3	6,7	16,7	20	38,0	82,7	0	100
Somma degli indicatori	8,4	2,3	2,0	2,2	4,1	19,0	2,7	4,7	12,6	27,4	33,7	81,0	18,5	81,5

Acer Modena - Indagine Customer Satisfaction 2019 - 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	1	0	13	19	33	0	0	43	74	117	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	0	0	11	8	20	1	5	67	57	130	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	2	30	11	43	0	3	91	13	107	0	150	150
Sicurezza degli spazi comuni	0	1	17	20	38	0	0	78	34	112	0	150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	22	12	34	1	3	84	10	98	18	132	150
Rendicontazione delle spese comuni	0	0	22	15	37	0	2	69	25	96	17	133	150
Cortesia ed educazione del personale	0	0	7	4	11	0	1	89	28	118	21	129	150
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	13	8	21	0	1	77	26	104	25	125	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	8	9	17	0	1	78	28	107	26	124	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	15	7	22	0	1	55	20	76	52	98	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	2	0	2	0	2	84	26	112	36	114	150
Tempestività d'intervento	0	0	5	10	15	0	1	16	33	50	85	65	150
Efficacia degli interventi	0	0	3	3	6	0	1	14	20	35	109	41	150
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	1	3	168	126	299	2	21	845	394	1.262	389	1.561	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	0,7	0	8,7	12,7	22,0	0	0	28,7	49,3	78,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0	7,3	5,3	13,3	0,7	3,3	44,7	38,0	86,7	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1,3	20	7,3	28,7	0	2,0	60,7	8,7	71,3	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	0	0,7	11,3	13,3	25,3	0	0	52,0	22,7	74,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	16,7	9,1	25,8	0,8	2,3	63,6	7,6	74,2	12,0	88,0
Rendicontazione delle spese comuni	0	0	16,5	11,3	27,8	0	1,5	51,9	18,8	72,2	11,3	88,7
Cortesia ed educazione del personale	0	0	5,4	3,1	8,5	0	0,8	69,0	21,7	91,5	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	10,4	6,4	16,8	0	0,8	61,6	20,8	83,2	16,7	83,3
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	6,5	7,3	13,7	0	0,8	62,9	22,6	86,3	17,3	82,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	15,3	7,1	22,4	0	1,0	56,1	20,4	77,6	34,7	65,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	1,8	0	1,8	0	1,8	73,7	22,8	98,2	24,0	76,0
Tempestività d'intervento	0	0	7,7	15,4	23,1	0	1,5	24,6	50,8	76,9	56,7	43,3
Efficacia degli interventi	0	0	7,3	7,3	14,6	0	2,4	34,1	48,8	85,4	72,7	27,3
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,1	0,2	10,8	8,1	19,2	0,1	1,3	54,1	25,2	80,8	19,9	80,1

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	117		
Insoddisfatti	33		
Voto medio		7,51	
Giudizio medio			3,61

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	130		
Insoddisfatti	20		
Voto medio		8,42	
Giudizio medio			3,38

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	107		
Insoddisfatti	43		
Voto medio		7,04	
Giudizio medio			3,13

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		7,19	
Giudizio medio			3,35

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	132	132	150
Valori mancanti	18	18	0
Soddisfatti	98		
Insoddisfatti	34		
Voto medio		6,97	
Giudizio medio			3,13

Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	133	133	150	17
Valori mancanti	17	17	0	
Soddisfatti	96			
Insoddisfatti	37			
Voto medio		6,97		
Giudizio medio			3,29	

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	129	129	150	21
Valori mancanti	21	21	0	
Soddisfatti	118			
Insoddisfatti	11			
Voto medio		8,86		
Giudizio medio			3,24	

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	125	125	150	25
Valori mancanti	25	25	0	
Soddisfatti	104			
Insoddisfatti	21			
Voto medio		8,17		
Giudizio medio			3,26	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	124	124	150	26
Valori mancanti	26	26	0	
Soddisfatti	107			
Insoddisfatti	17			
Voto medio		8,35		
Giudizio medio			3,29	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	98	98	150	52
Valori mancanti	52	52	0	
Soddisfatti	76			
Insoddisfatti	22			
Voto medio		7,62		
Giudizio medio			3,27	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	114	114	150	36
Valori mancanti	36	36	0	
Soddisfatti	112			
Insoddisfatti	2			
Voto medio		9,30		
Giudizio medio			3,21	

Tempestività d’intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	65	65	150	85
Valori mancanti	85	85	0	
Soddisfatti	50			
Insoddisfatti	15			
Voto medio		7,55		
Giudizio medio			3,65	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	41	41	150	109
Valori mancanti	109	109	0	
Soddisfatti	35			
Insoddisfatti	6			
Voto medio		8,05		
Giudizio medio			3,54	

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

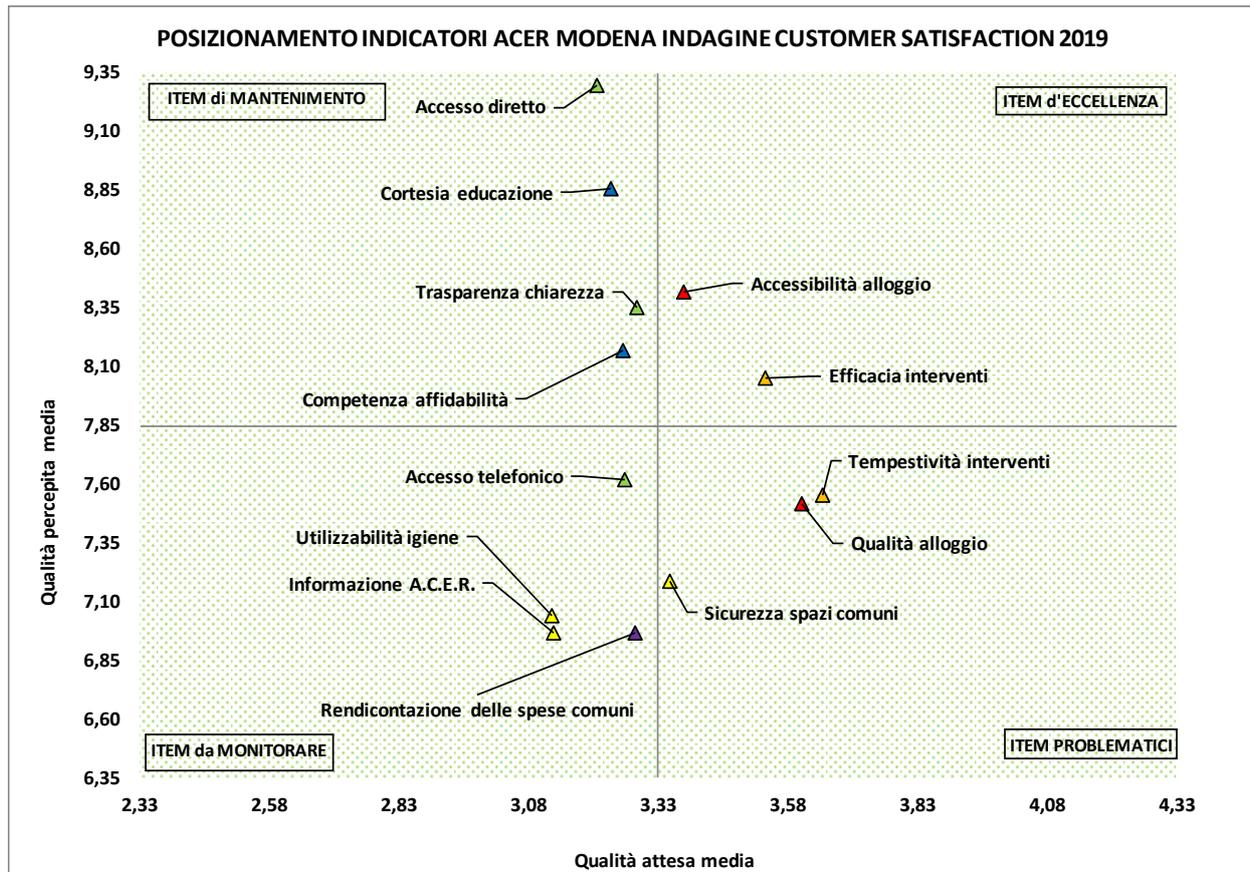
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	150	150
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	124	
Insoddisfatti	26	
Voto medio		7,92

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 78,01. 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	Cortesìa 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	75,45	
	VALORE CSI2		79,70
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	77,58	
	CSI TOTALE	78,01	

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 7,85, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,33. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesìa ed Educazione del personale e l'Accesso Diretto.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,51	3,61
Accessibilità dell'alloggio	8,42	3,38
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,04	3,13
Sicurezza degli spazi comuni	7,19	3,35
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	6,97	3,13
Rendicontazione delle spese comuni	6,97	3,29
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	8,86	3,24
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	8,17	3,26
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	8,35	3,29
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7,62	3,27
Modalità di accesso diretto ai servizi	9,30	3,21
Tempestività interventi in caso di guasti	7,55	3,65
Efficacia interventi di manutenzione	8,05	3,54

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 3,33.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli *item problematici* si rilevano gli indicatori relativi alla *Qualità dell'Alloggio*, alla *Sicurezza degli spazi comuni* e alla *Tempestività degli interventi*. Occorre evidenziare che i valori di tali indicatori sono leggermente inferiori al valore di qualità percepita 7,85. Per l'indicatore relativo alla qualità dell'alloggio si precisa che solo 33 utenti si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti. Per la sicurezza degli spazi comuni i problemi spesso sono legati alla zona in cui è ubicato il fabbricato, altre volte alle altre persone che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi. Infine, per la tempestività degli interventi si ricorda che poco più della metà degli intervistati ha risposto a tale domanda e che solo 15 utenti si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli *item da monitorare*, si rilevano gli indicatori relativi all'*Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni*, all'*Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*, alla *Rendicontazione delle spese comuni* e all'*Accesso telefonico*. Oltre ad evidenziare che la qualità attesa di tali indicatori supera il valore 3 e la qualità percepita pari circa al valore 7 occorre sottolineare eventuali impressioni e commenti degli utenti intervistati. Per quanto riguarda gli indicatori relativi all'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e all'informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti, si segnala che gli utenti insoddisfatti generalmente non attribuiscono ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini. L'insoddisfazione relativa alla rendicontazione delle spese comuni è principalmente legata, secondo gli utenti insoddisfatti, all'elevata quota da pagare o al servizio reso dall'Amministratore. Per l'accesso telefonico molti degli utenti che ritengono il servizio non soddisfacente hanno lamentato l'impossibilità di comunicare con il centralino, di contro parte degli utenti soddisfatti hanno dichiarato che qualora non si riesce a comunicare successivamente gli operatori si mettono in contatto con il richiedente.

Il successivo quadrante in alto a sinistra riporta gli *item di mantenimento* dove sono collocati gli indicatori relativi alla *Cortesia ed educazione* e alla *Competenza ed affidabilità del personale*, alla *Trasparenza e chiarezza dei servizi* e all'*Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita: l'Accesso Diretto ai servizi e la Cortesia ed Educazione del personale. Di contro il valore della qualità attesa è di poco inferiore al valore 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.

Infine il quadrante in alto a destra riporta gli *item di eccellenza* dove troviamo collocati gli indicatori relativi all'*Accessibilità all'alloggio e all'Efficacia degli interventi di Manutenzione* per il quale i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi.

