



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION  
UTENZA ERP  
ANNO 2025**

**RAPPORTO FINALE**

*Giugno 2025*

a cura di





# INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA ..... 9

I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2025 ..... 23

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

APPENDICE ..... 95



## **PREMESSA**



Il presente documento contiene i risultati relativi all’indagine di Customer Satisfaction sull’utenza E.R.P. realizzata dal 5 aprile al 31 maggio 2025 su un campione di 150 utenti residenti nella provincia di Modena. L’Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Modena, analogamente ad altre ACER operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità ha inteso condurre anche per l’anno 2025 una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell’erogazione dei servizi.

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

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

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



## **NOTA METODOLOGICA**

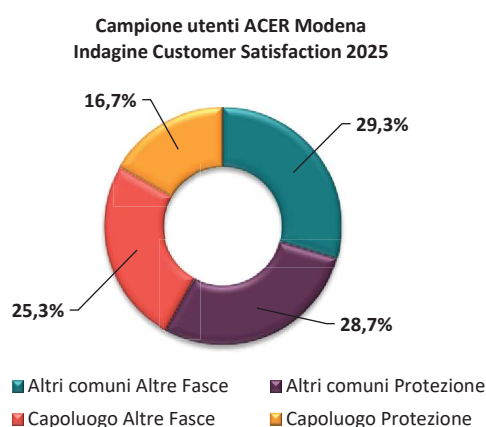


L’indagine è stata sviluppata attraverso la somministrazione, telefonica, di un questionario su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento. Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono state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

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

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	44
Altri comuni Protezione	43
Capoluogo Altre Fasce	38
Capoluogo Protezione	25
<b>Totale</b>	<b>150</b>



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

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

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

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

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

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

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

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

Nel documento, per ogni indicatore, è presentata un’analisi statistica dei risultati conseguiti. La prima elaborazione riguarda la *Qualità percepita*, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e grado di soddisfazione (voti attribuiti all’erogazione del servizio - valori da 1 a 5); la seconda elaborazione riguarda la *Qualità attesa*, dove gli utenti sono ripartiti in ordine al tipo di soddisfazione (soddisfatti/insoddisfatti) e secondo il giudizio di importanza assegnato al servizio (irrilevante/poco importante/molto importante/fondamentale).

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

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

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

Per la realizzazione delle 150 interviste si è reso necessario effettuare 493 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all’esito dell’intervista: si può osservare che in 170 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 59 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall’azienda era errato o inesistente, mentre in 114 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	44	19	28	51	44	142
Altri comuni Protezione	43	10	30	55	43	138
Capoluogo Altre Fasce	38	14	32	24	38	108
Capoluogo Protezione	25	16	24	40	25	105
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>59</b>	<b>114</b>	<b>170</b>	<b>150</b>	<b>493</b>

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

In particolare di questi utenti 50 hanno dichiarato di non voler fare l’intervista, 36 hanno interrotto la comunicazione o la linea e 12 hanno dichiarato di non avere tempo e di non essere disponibili ad essere richiamati in un secondo momento o se richiamati nell’orario e nel giorno dell’appuntamento non hanno risposto. Tre inquilini non hanno voluto rilasciare dichiarazioni telefoniche. Un utente ha dichiarato che se ha problemi si rivolge direttamente ad ACER. Inoltre, 5 persone avevano delle problematiche legate alla lingua, all’età o allo stato di salute. Quattro utenti hanno affermato che devono lasciare la casa o non abitano più nella casa ACER. Infine, per altri 3 ci sono stati problemi legati alla comunicazione telefonica o al numero di telefono che non era dell’intestatario.

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all’indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	1	2	5	4	12	10,5
Per telefono non parlo			2	1	3	2,6
Non ne vuole sapere	13	15	9	13	50	43,9
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l’italiano	2		3		5	4,4
Staccano la comunicazione/linea	7	11	13	5	36	31,6
Si rivolge direttamente all’ACER	1				1	0,9
Non abita più in un alloggio ACER/Deve lasciare l’alloggio ACER	3	1			4	3,5
Il telefono non prende bene la linea e non ci sente/Numero non dell’intestatario	1	1		1	3	2,6
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>30</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>114</b>	<b>100</b>

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

Il campione è composto dal 69,3% di persone di sesso femminile, contro il 30,7% di utenti di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 50-59 anni e i 60-69 anni che contano rispettivamente il 26,7% e il 29,3% di intervistati, per complessivi 84 assegnatari. Segue le fasce di età 70-79 anni con il 23,3% (35 persone). Le due fasce estreme a tale intervallo, maggiore di 80 anni e tra 40 e 49 anni rappresentano ciascuna l’8,7% (13 persone ogni fascia). Mentre la fascia di età tra 30 e 39 anni raccoglie un 2,7% (4 persone) e un solo intervistato appartiene alla fascia di età 18-30 anni.

L’analisi del campione per numero di componenti il nucleo familiare, indica che la maggior parte degli utenti dell’indagine vive in famiglie composte da 1 o 2 persone pari complessivamente al 70% del campione, seguono le famiglie con 3 componenti pari al 15,3%, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte da 4 e 5 e più persone che rappresentano rispettivamente l’8,7% e il 6% del totale. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che l’82,3% (51 persone) di questi è costituito da ultrasessantenni e da un 17,7% (11 persone) fra i 50 e i 59 anni.

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

Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario				
		C Coniuge	F Figlio/a	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	39	1	3	1	5	3
Altri comuni Protezione	40	3			3	3
Capoluogo Altre Fasce	31	4	3		7	6
Capoluogo Protezione	22	1	1	1	3	2
<b>Totale</b>	<b>132</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>14</b>

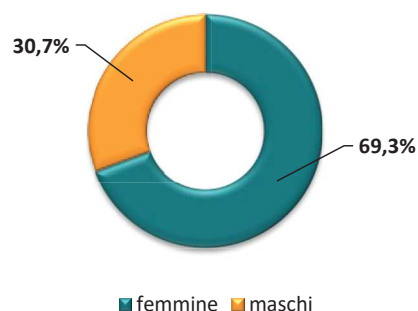
Se l’88% (132 persone) degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 12% (18 persone) è composto principalmente dal coniuge (6%) o dal figlio/a (7%). Delle 18 persone non titolari dell’assegnazione che hanno risposto al questionario, il 77,8% risiede nell’abitazione. Coloro che non risiedono fisicamente nella struttura sono invece identificati come figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con ACER.

Analizzando i fabbricati in cui sono situati gli alloggi dove risiedono gli intervistati si evidenzia che il 51,3% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 14,7% è di epoca anteriore al 1950, nei due decenni successivi, dal 1951 al 1970, si rileva il 19,3% del campione. Rappresentano, infine, il 7,3% i fabbricati costruiti dal 1991 al 2000, analoga percentuale (7,3%) si rileva anche per i fabbricati di più recente costruzione edificati a partire dal 2001. Inoltre, complessivamente il 55,3% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi il 35,3% è di piccole dimensioni, inferiore a 50 mq, il 18,7% è nella fascia 50-60 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 22,7%, mentre gli alloggi appartenenti alla fascia 71-80 mq rappresentano il 11,3% del totale. Infine il 12,0% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

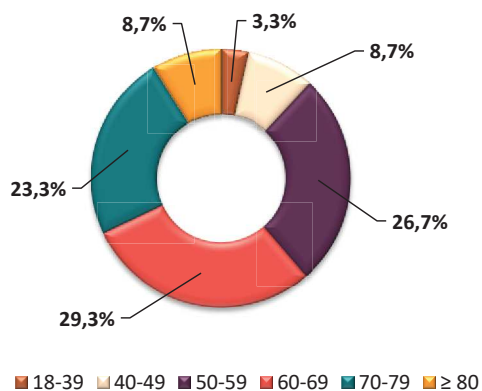
Campione utenti per genere

Genere	Numero	%
femmine	104	69,3
maschi	46	30,7
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100</b>



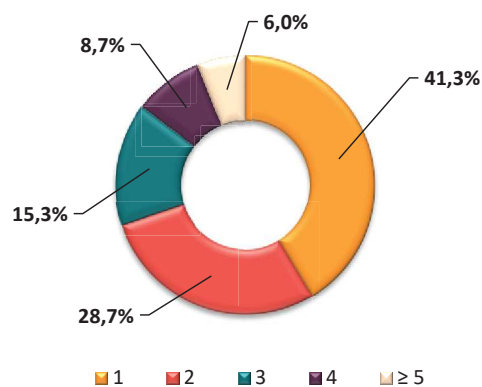
Numero nuclei per fascia di età

Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	5	3,3
40-49	13	8,7
50-59	40	26,7
60-69	44	29,3
70-79	35	23,3
≥ 80	13	8,7
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100</b>

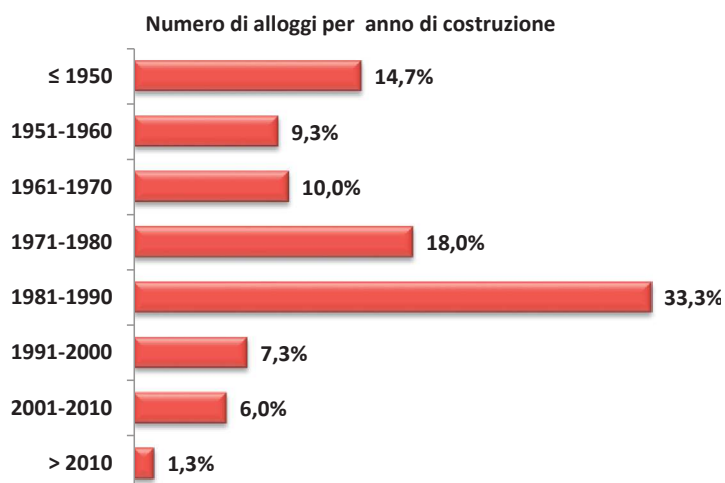


Numero nuclei per numero componenti

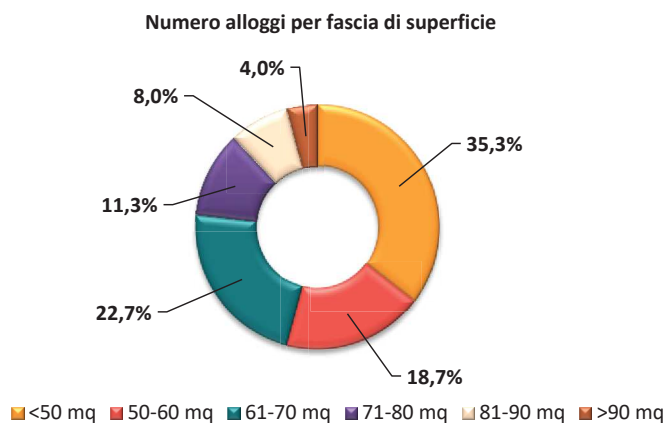
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	62	41,3
2	43	28,7
3	23	15,3
4	13	8,7
≥ 5	9	6,0
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100</b>



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	22	14,7
1951-1960	14	9,3
1961-1970	15	10,0
1971-1980	27	18,0
1981-1990	50	33,3
1991-2000	11	7,3
2001-2010	9	6,0
> 2010	2	1,3
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100</b>



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	53	35,3
50-60 mq	28	18,7
61-70 mq	34	22,7
71-80 mq	17	11,3
81-90 mq	12	8,0
>90 mq	6	4,0
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100</b>



**ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO**

<b>1</b>	Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la <b>qualità del suo alloggio?</b> <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>
<b>(1.1)</b>	<b>Voto (1.2)</b>	<b>Giudizio (1.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<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"/> <b>NO</b>	<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

<b>2</b>	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>accessibilità del suo alloggio?</b> (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. È soddisfatto? Che voto darebbe?)</i>	<i>Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>
<b>(2.1)</b>	<b>Voto (2.2)</b>	<b>Giudizio (2.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<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"/> <b>NO</b>	<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**

<b>3</b>	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni</b> 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? È soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinati?</i>
<b>(3.1)</b>	<b>Voto (3.2)</b>	<b>Giudizio (3.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<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"/> <b>NO</b>	<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

<b>4</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>sicurezza degli spazi comuni</b> 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)? È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?
<b>(4.1)</b>	<b>Voto (4.2)</b>	<b>Giudizio (4.3)</b>
<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

<b>5</b>	Si ritiene soddisfatto <b>dell’informazione che ACER</b> (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) <b>effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali?</b> (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? È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?
<b>(5.1)</b>	<b>Voto (5.2)</b>	<b>Giudizio (5.3)</b>
<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

<b>6</b>	Si ritiene soddisfatto <b>della rendicontazione delle spese comuni?</b> (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). È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?
<b>(6.1)</b>	<b>Voto (6.2)</b>	<b>Giudizio (6.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

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

**ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER**

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

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

<b>9</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall’ACER?</b> (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. È soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>
<b>(9.1)</b>	<b>Voto (9.2)</b>	<b>Giudizio (9.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<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"/> <b>NO</b>	<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

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

<b>11</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>modalità di accesso diretto ai servizi?</b> (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? È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere già all’ingresso indicazioni precise?
<b>(11.1)</b>	<b>Voto (11..2)</b>	<b>Giudizio (11.3)</b>
<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**

<b>12</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>tempestività d’intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni?</b> (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?
<b>(12..1)</b>	<b>Voto (12.2)</b>	<b>Giudizio (12.3)</b>
<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

<b>13</b>	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’ACER</b> nel corso degli ultimi due anni? ( <i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i> )	Come considera questo aspetto? ( <i>esprime giudizio da 1 a 4</i> )
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>È 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.). È soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>
<b>(13.1)</b>	<b>Voto (13.2)</b>	<b>Giudizio (13.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<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"/> <b>NO</b>	<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**

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



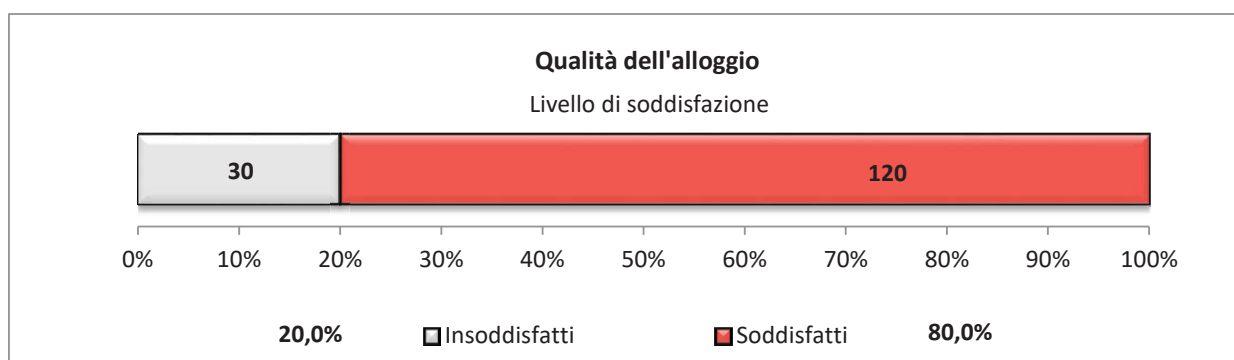
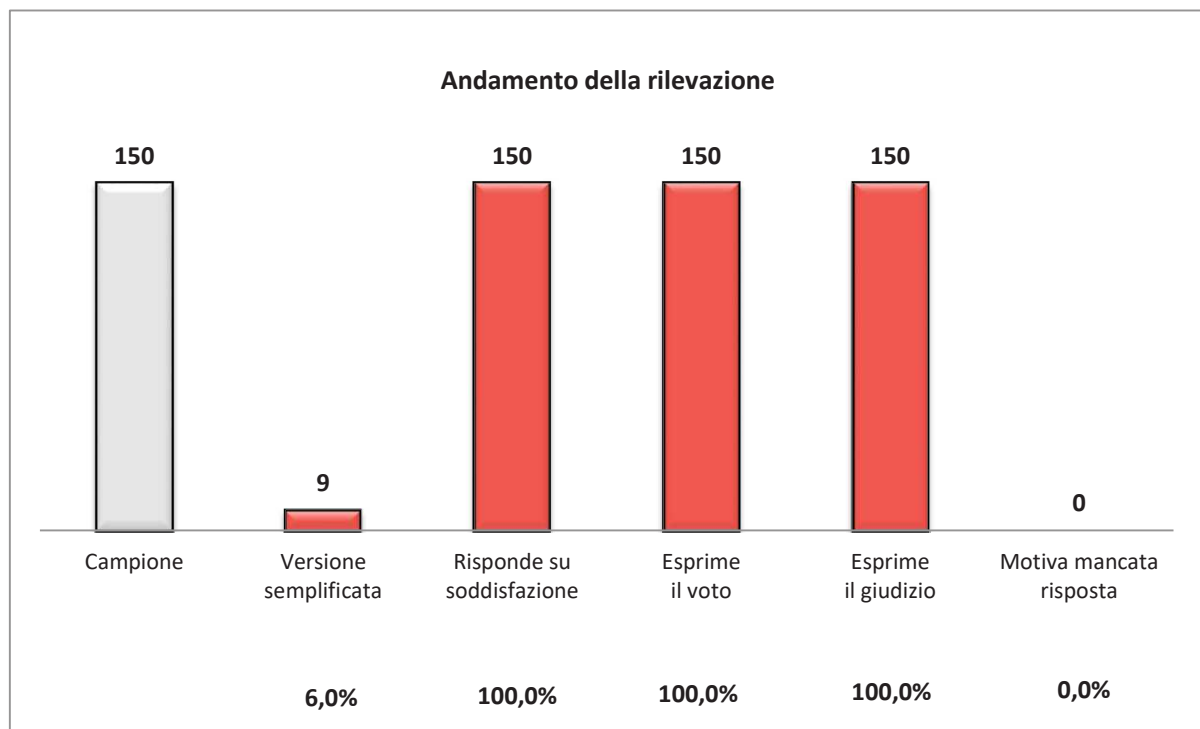
## **I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2025**



## 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?

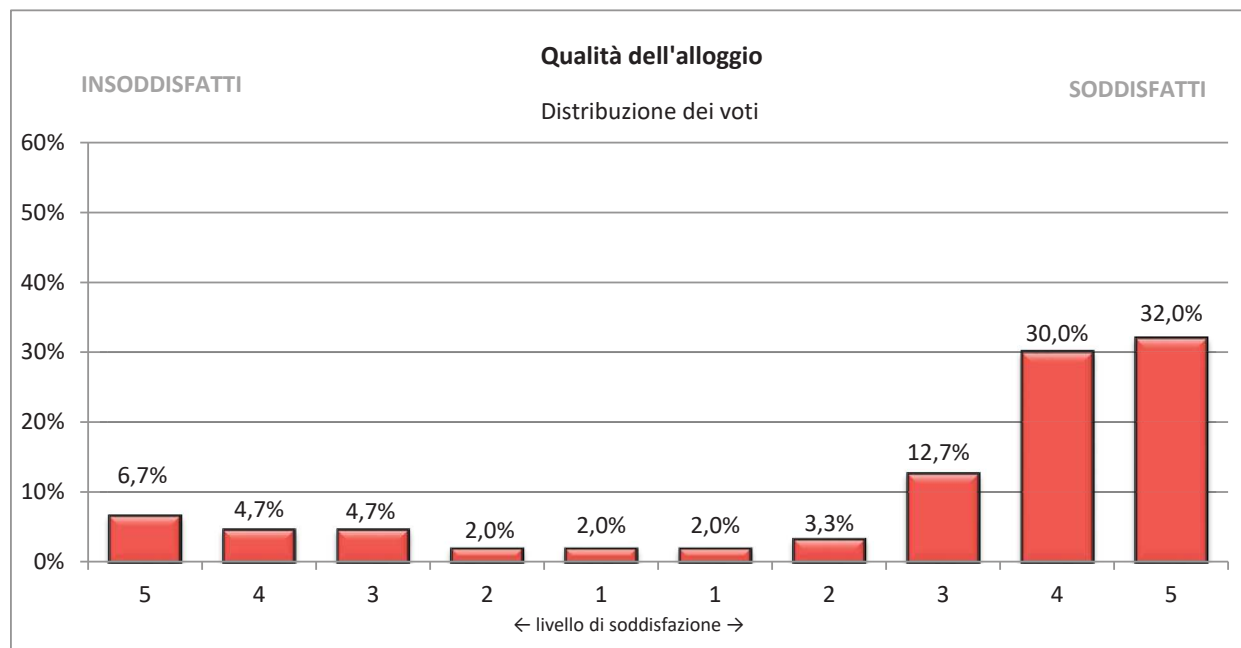


Tutti gli utenti intervistati rispondono alla domanda relativa al grado di soddisfazione sulla qualità dell’alloggio rispetto al canone d’affitto: l’80% (120 persone) esprime soddisfazione, mentre il 20% (30 persone) è insoddisfatto. Per questa domanda si è reso necessario utilizzare la versione semplificata 9 volte (6% del campione).

Le principali cause di insoddisfazione, che rimangono praticamente invariate rispetto alle rilevazioni degli anni precedenti, sono legate a problemi di dimensione dell’alloggio rispetto al nucleo familiare, aumento del canone d’affitto, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell’alloggio ma realizzati negli alloggi di nuova assegnazione.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Qualità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5				
altri comuni altre fasce	2	3	3		2	10	1	1	4	16	12	34		44
altri comuni protezione	4	2	1	2		9		3	5	13	13	34		43
capoluogo altre fasce	3	1	3	1	1	9	1	1	6	10	11	29		38
capoluogo protezione	1	1				2	1		4	6	12	23		25
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	<b>48</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>150</b>



I 120 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte dei loro voti sui valori 5 e 4, rappresentando rispettivamente il 32% (48 persone) e il 30% (45 persone) del campione, a seguire il 12,7% (19 persone) si esprimono con il voto 3.

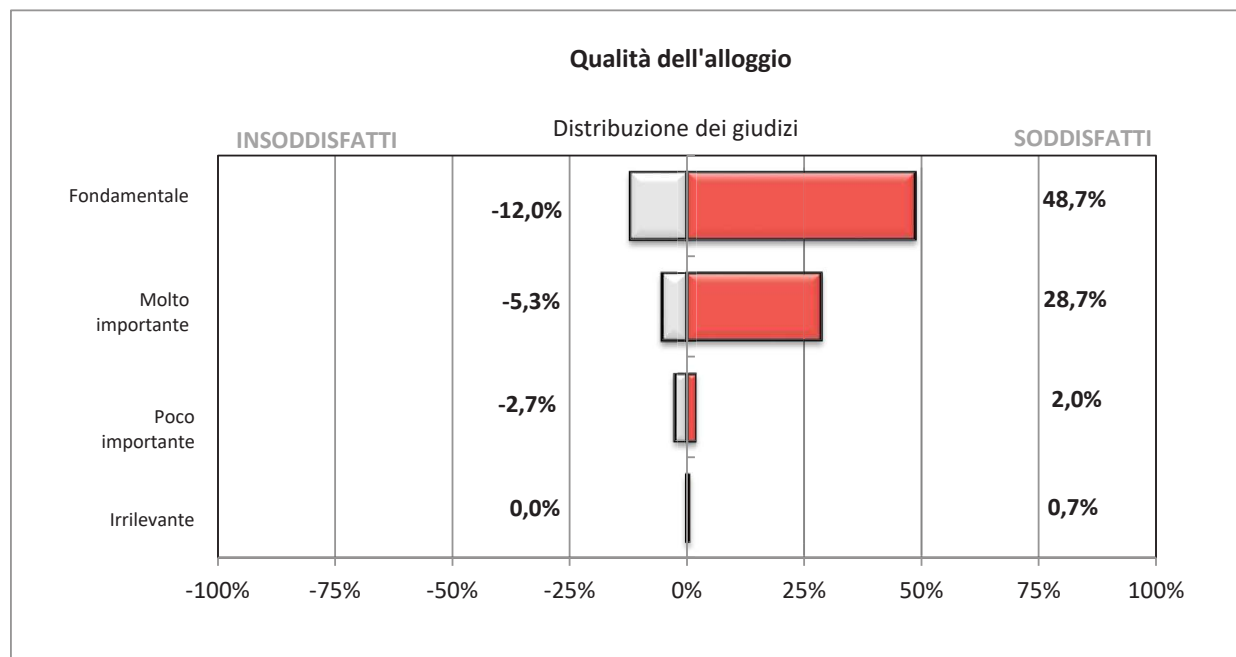
Tra gli intervistati insoddisfatti il 6,7% (10 persone) si esprime con il voto 5, seguono i voti 3 e 4 entrambi con il 4,7% (7 persone ciascun voto).

In entrambi i casi gli altri valori della scala hanno un minor peso.

I dati mostrano una forte concentrazione di valutazioni molto positive, indicando che gli utenti sono in larga parte soddisfatti della qualità dell'alloggio ricevuto rispetto al canone d'affitto.

**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		2	3	5	10		1	13	20	34		44
altri comuni protezione		1	3	5	9			9	25	34		43
capoluogo altre fasce		1	2	6	9		2	10	17	29		38
capoluogo protezione				2	2	1		11	11	23		25
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>43</b>	<b>73</b>	<b>120</b>	<b>0</b>	<b>150</b>

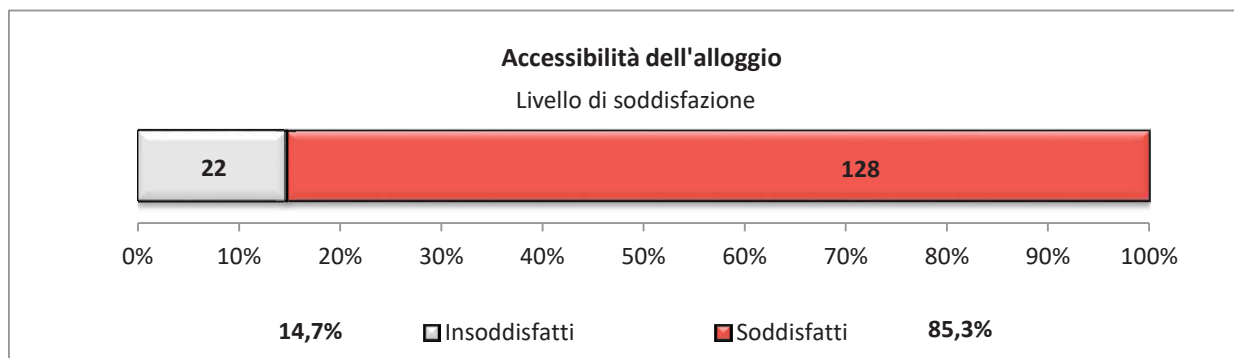
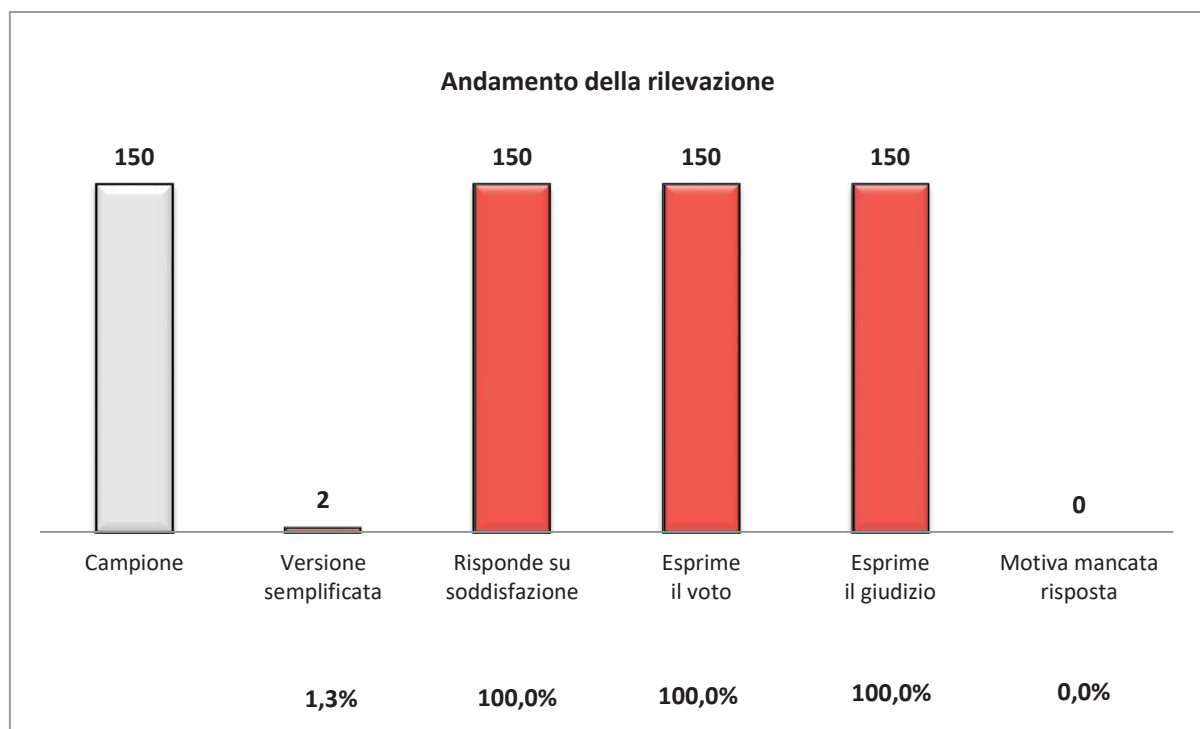


Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio in cui vivono un aspetto rilevante, in particolare la valutazione "Fondamentale" è indicata dal 60,7% degli assegnatari e "Molto importante" da un altro 34%. Gli utenti che dichiarano "Fondamentale" la qualità del proprio alloggio per il 48,7% (73 persone) sono soddisfatti e per il 12% (18 persone) insoddisfatti. Gli assegnatari che hanno scelto la valutazione "Molto importante" sono pari al 28,7% (43 persone) quelli soddisfatti e al 5,3% (8 persone) quelli che esprimono insoddisfazione. Tre utenti soddisfatti e quattro insoddisfatti considerano la qualità del proprio alloggio "Poco importante" e un solo utente soddisfatto considera tale aspetto "Irrilevante".



**Indicatore n° 2**

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

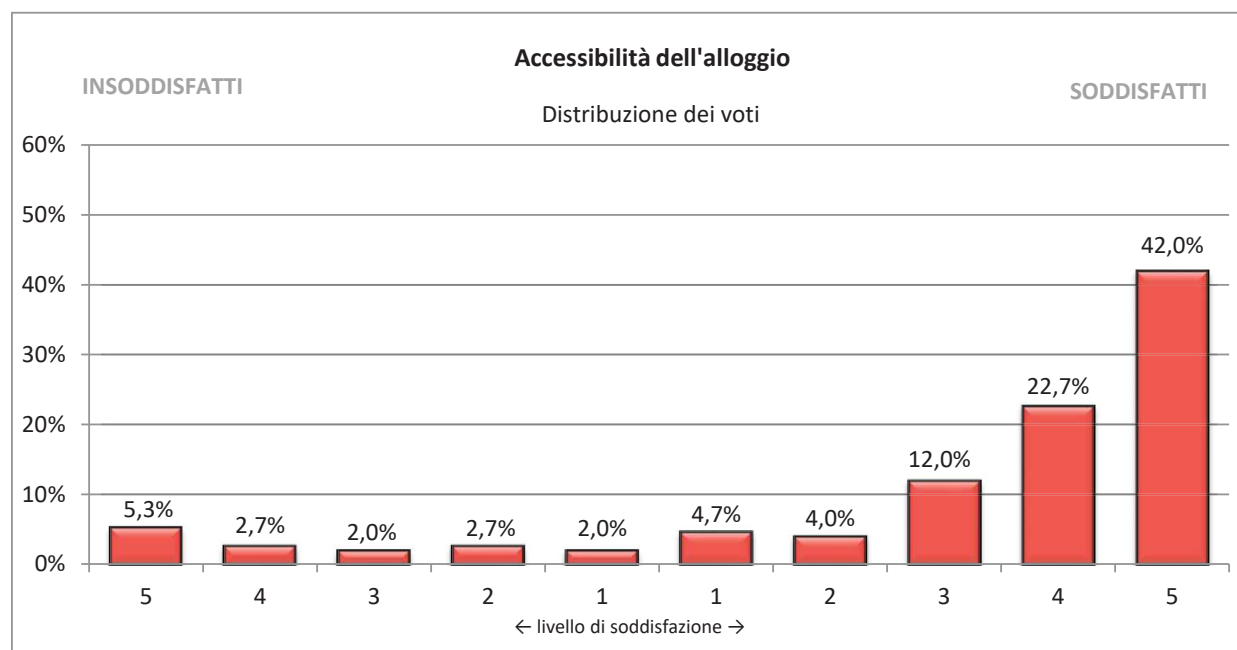


La percentuale di assegnatari soddisfatti rispetto all'accessibilità del proprio alloggio è pari all'85,3% (128 persone) e il rimanente 14,7% (22 persone) si dichiara insoddisfatto. L'elevato grado di soddisfazione degli intervistati rispetto all'accessibilità dell'alloggio pone tale item al terzo posto dopo la cortesia ed educazione del personale e l'accesso diretto ai servizi, occorre però precisare che, mentre per i primi due indicatori sono presenti mancate risposte, a questo indicatore hanno risposto tutti gli intervistati. Si è ricorsi solo due volte all'utilizzo della versione semplificata della domanda (1,3% del campione). Permangono costanti rispetto alle precedenti indagini le cause legate all'insoddisfazione, che sono principalmente correlate all'alloggio situato ai piani alti in un edificio senza l'ascensore e ai problemi

attinenti all’accessibilità degli spazi esterni al fabbricato (cortili con buche, scale d’accesso non sicure, ecc.).

**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	1	1	1			3	4	2	5	14	16	41		44
altri comuni protezione	5	2		3	1	11	1	2	6	9	14	32		43
capoluogo altre fasce	1	1	1		1	4	1	1	6	8	18	34		38
capoluogo protezione	1		1	1	1	4	1	1	1	3	15	21		25
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>150</b>



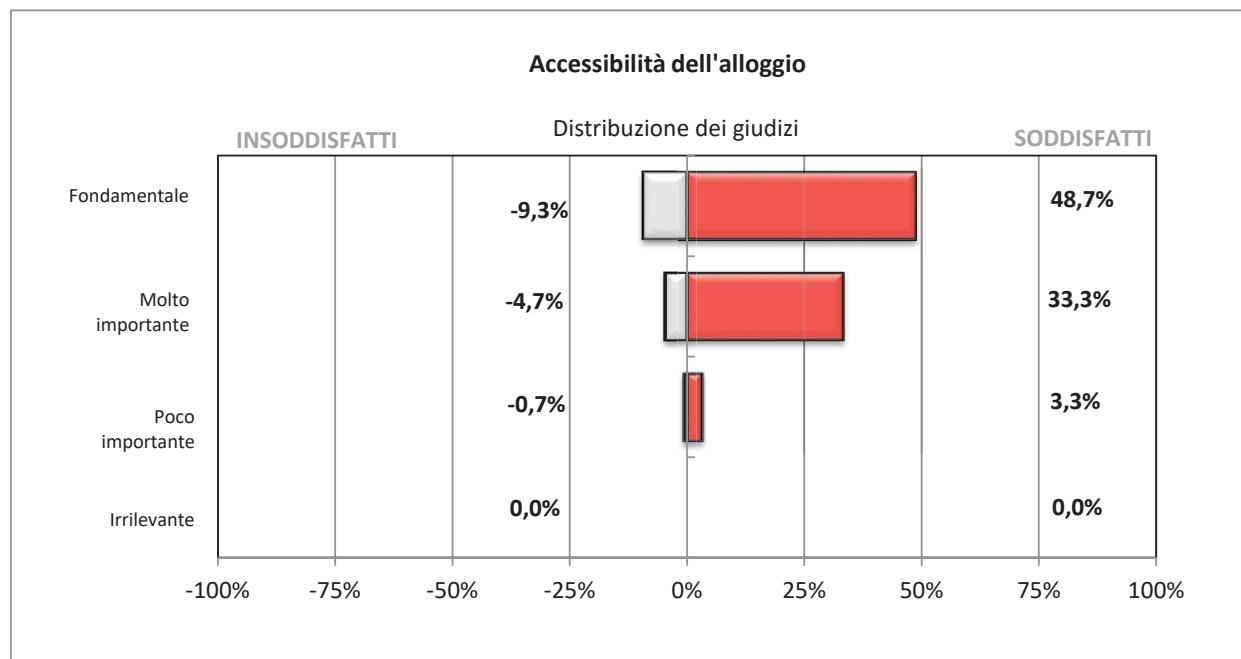
La distribuzione dei voti relativi a questo item si concentra sui valori medio alti.

Gli intervistati soddisfatti rispetto all’accessibilità dell’alloggio per il 42% (63 persone) indicano il voto 5, il 22,7% (34 persone) il voto 4 e il 12% (18 persone) il voto 3, i voti 2 e 1 sono stati scelti rispettivamente da 6 e 7 intervistati.

Il 5,3% (8 persone) degli utenti insoddisfatti sceglie il voto 5, seguito da un 2,7% (4 persone) che predilige il voto 4 e un 2% (3 persone) il voto 3, i voti 2 e 1 sono stati scelti rispettivamente da 4 e 3 intervistati.

**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	2	3		2	20	19	41		44
altri comuni protezione		1	2	8	11		1	11	20	32		43
capoluogo altre fasce			2	2	4		1	11	22	34		38
capoluogo protezione			2	2	4		1	8	12	21		25
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>73</b>	<b>128</b>	<b>0</b>	<b>150</b>



Il 58% degli intervistati valuta “Fondamentale” l’accessibilità dell’alloggio, gli utenti soddisfatti sono il 48,7% (73 persone) e quelli insoddisfatti il 9,3% (14 persone). Il 38% degli utenti ritiene questo indicatore “Molto importante”, tra i quali il 33,3% (50 persone) dichiarano soddisfazione e il 4,7% (7 persone) insoddisfazione.

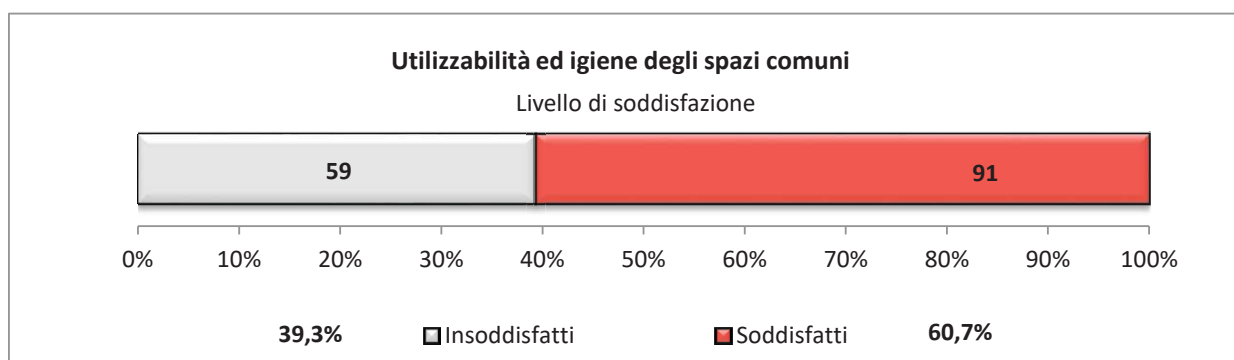
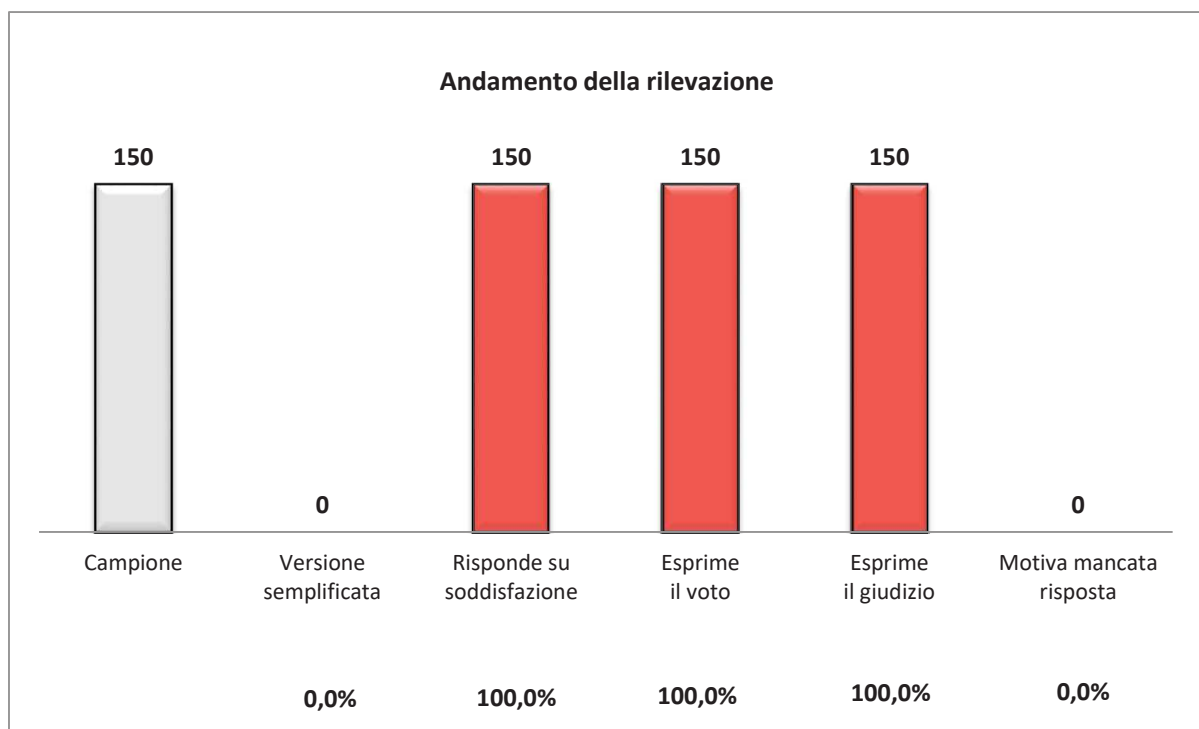
Cinque utenti soddisfatti e uno insoddisfatto ritengono questo aspetto “Poco importante” e nessuno si esprime con la valutazione “Irrilevante”.



## ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

### Indicatore n° 3

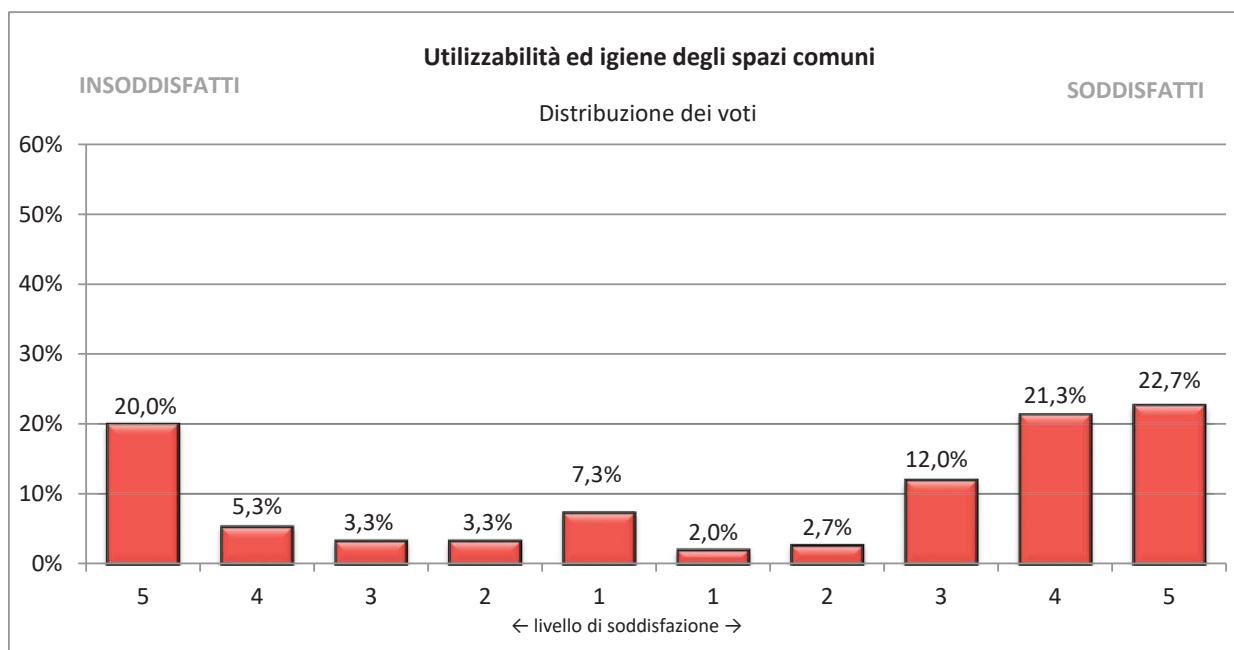
Si ritiene soddisfatto **dell’utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



In merito all’utilizzabilità e all’igiene degli spazi comuni il 60,7% di intervistati (91 persone) si dichiarano soddisfatti e il rimanente 39,3% (59 persone) insoddisfatti, questa risulta la più alta percentuale di insoddisfatti dell’indagine. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda. Anche per questo item, rispetto alle precedenti rilevazioni, rimangono costanti le motivazioni dell’insoddisfazione: i problemi relativi all’igiene degli spazi comuni non dipendono da ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono le scale e/o non curano il giardino, a tal riguardo a volte gli assegnatari gradirebbero dei controlli da parte dell’azienda.

**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	Totale		
altri comuni altre fasce	8	5		1	4	18		2	5	12	7	26		<b>44</b>	
altri comuni protezione	12	2	1	2	5	22	2	1	2	6	10	21		<b>43</b>	
capoluogo altre fasce	8	1	4	2	1	16		1	4	8	9	22		<b>38</b>	
capoluogo protezione	2				1	3	1		7	6	8	22		<b>25</b>	
<b>Totale</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>59</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>32</b>	<b>34</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	



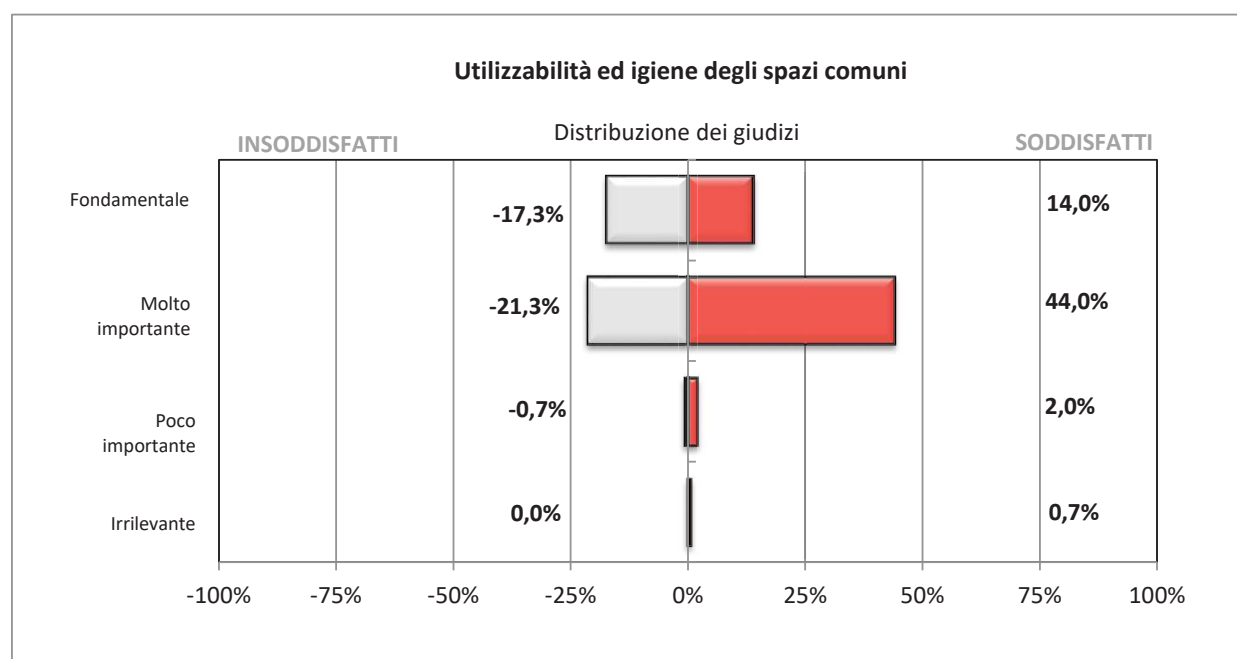
Rispetto alla qualità percepita per questo indicatore permane la scelta dei voti alti della scala sia tra gli utenti soddisfatti che tra gli insoddisfatti.

Tra gli utenti soddisfatti il voto 5 è scelto dal 22,7% (34 persone), il voto 4 dal 21,3% (32 persone), il voto 3 dal 12% (18 persone), infine sono 4 gli utenti soddisfatti che indicano il voto 2 e 3 il voto 1.

Passando agli utenti insoddisfatti il voto 5 viene indicato dal 20% (30 persone), seguito dal voto 1 scelto dal 7,3% (11 persone), dal voto 4 scelto dal 5,3% (8 persone) e dai voti 2 e 3 indicati entrambi dal 3,3% di intervistati (5 persone ciascun voto).

## 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			14	4	18	1	1	19	5	26		44	
altri comuni protezione			12	10	22		1	15	5	21		43	
capoluogo altre fasce		1	5	10	16			17	5	22		38	
capoluogo protezione			1	2	3		1	15	6	22		25	
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>32</b>	<b>26</b>	<b>59</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>66</b>	<b>21</b>	<b>91</b>	<b>0</b>	<b>150</b>	



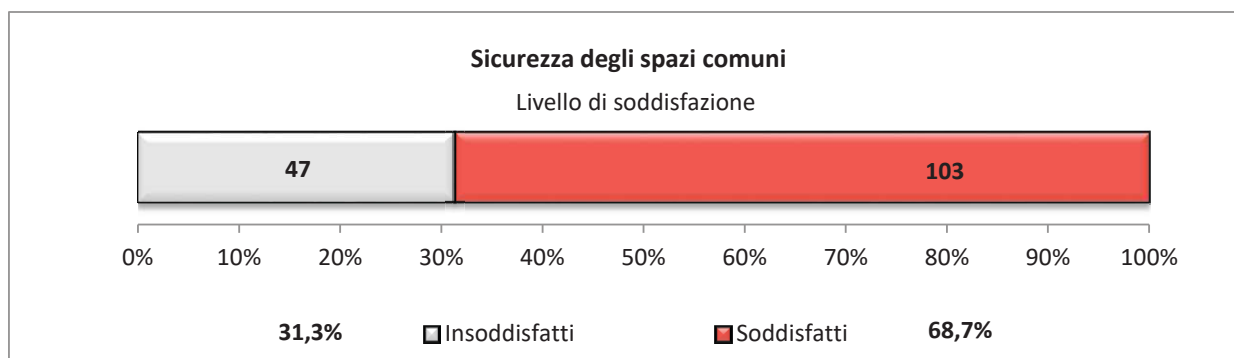
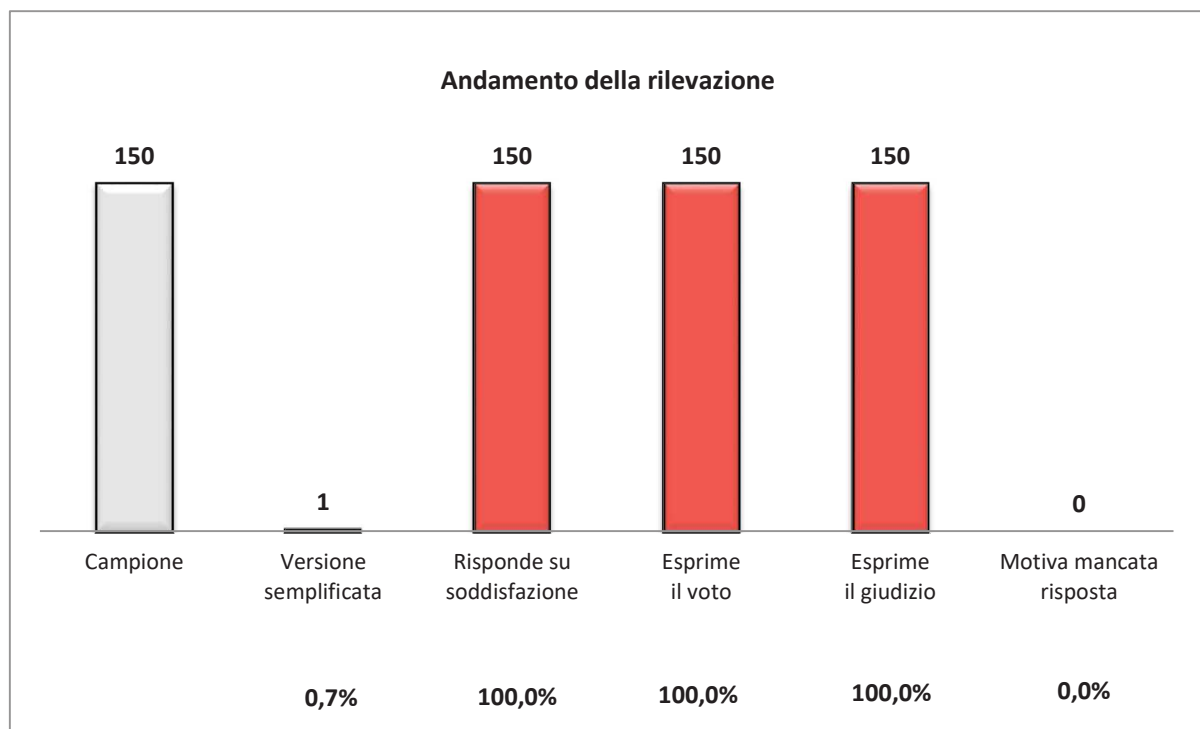
Come per gli item precedenti anche per l’indicatore relativo all’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni permane elevata la qualità attesa asserita dagli intervistati. Il 65,3% degli utenti esprime il giudizio “Molto importante”, così suddivisi: il 44% (66 persone) hanno dichiarato soddisfazione e il 21,3% (32 persone) insoddisfazione. Il 31,3% ritiene tale aspetto “Fondamentale”, sono il 14% (21 persone) gli assegnatari soddisfatti e il 17,3% (26 persone) quelli insoddisfatti.

Sebbene la maggior parte degli utenti attribuisca grande importanza a questo aspetto, vi è una quota significativa di insoddisfatti anche tra coloro che lo considerano "Molto importante" o "Fondamentale". Infine, tre utenti soddisfatti e uno insoddisfatto ritengono questo specifico aspetto “Poco importante”. Un intervistato soddisfatto lo ritiene “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?

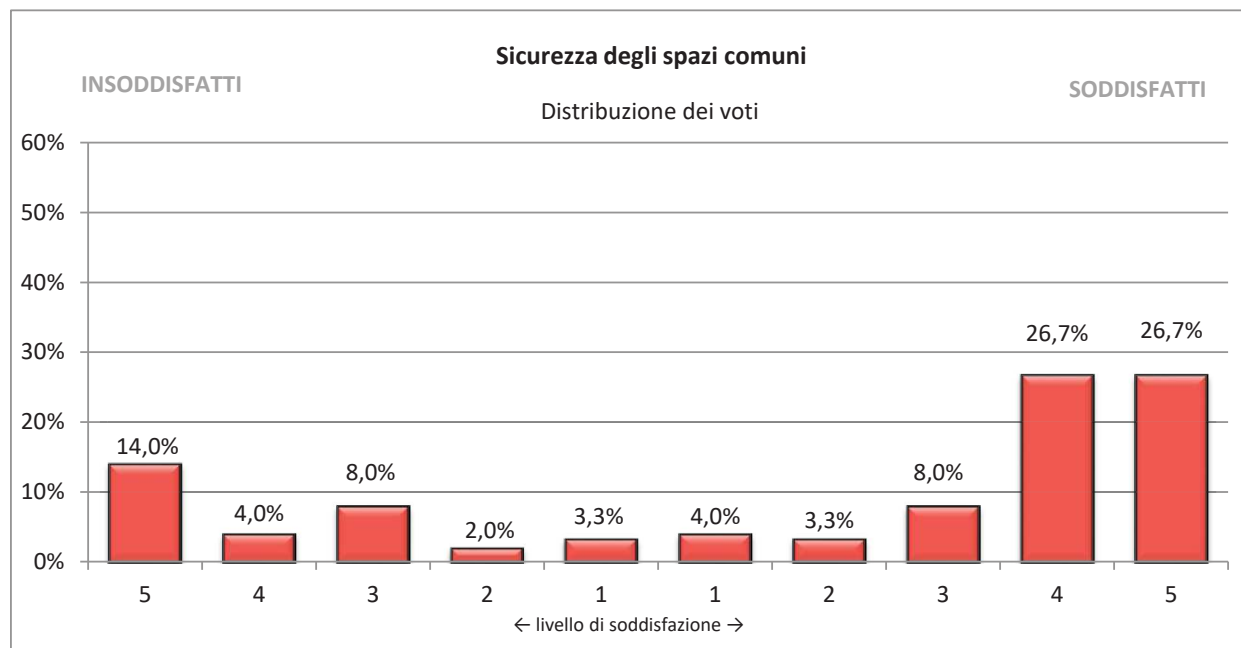


Sempre rispetto alla qualità delle relazioni interne ai fabbricati per l’indicatore relativo alla sicurezza degli spazi comuni rispetto al precedente si rileva un leggero aumento degli utenti soddisfatti che sono pari al 68,7% (103 persone), a fronte di un 31,3% (47 persone) che risulta insoddisfatto. Poco meno di un terzo degli intervistati dichiara insoddisfazione rispetto alla sicurezza, tale insoddisfazione, come per le precedenti indagini, viene manifestata a causa di convivenze non gradite all’interno del fabbricato, del livello generale della sicurezza della zona in cui lo stesso è ubicato, dell’insufficiente illuminazione degli spazi comuni o del comportamento di alcuni condomini, che, in particolare, lasciano porte e cancelli aperti.

Per una sola intervista si è ricorsi alla versione semplificata.

**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	2	1		2	9	2	2	5	18	8	35		44
altri comuni protezione	9	1	3	1	3	17	1	1	4	10	10	26		43
capoluogo altre fasce	4	3	6	2		15	1	2	3	7	10	23		38
capoluogo protezione	4		2			6	2			5	12	19		25
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>47</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>150</b>

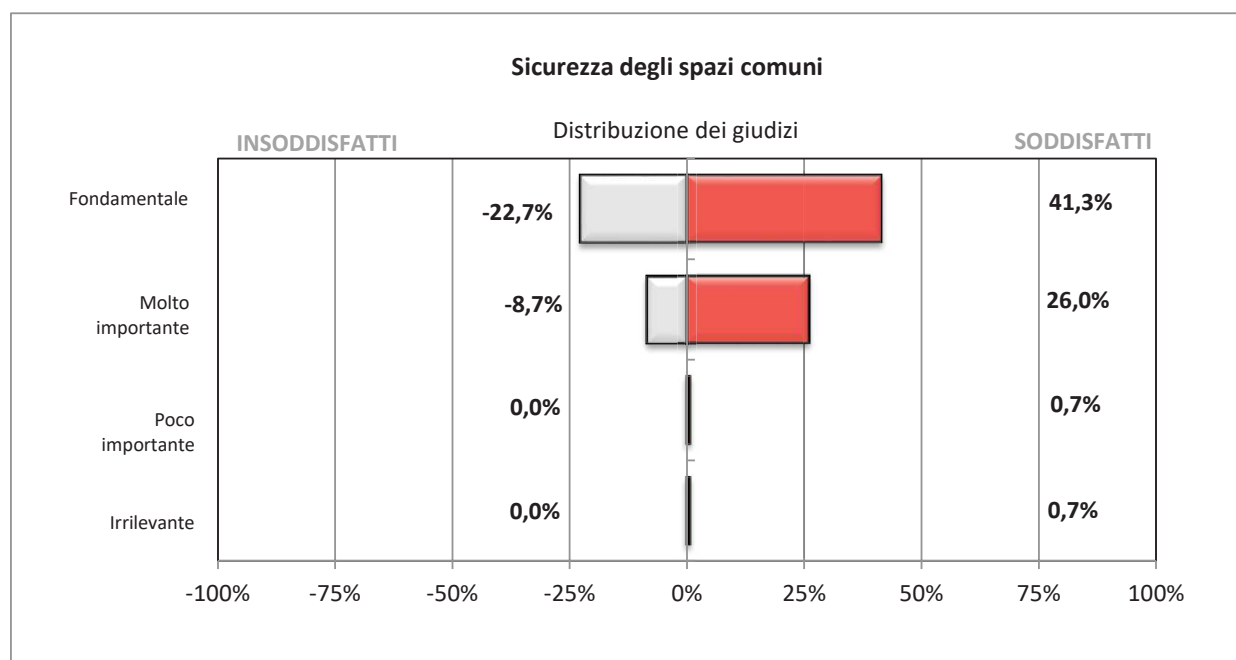


Per questo indicatore i voti 4 e 5 sono entrambi indicati dal 26,7% di utenti soddisfatti (40 persone ciascun voto), i voti seguenti sono scelti da un numero minore di intervistati: 8% (12 persone) optano per il voto 3, 3,3% (5 persone) per il voto 2 e 4% (6 persone) per il voto 1.

Il 14% (21 persone) di utenti insoddisfatti predilige il voto 5, segue un 8% (12 persone) che sceglie il voto 3, un 4% (6 persone) il voto 4, un 3,3% (5 persone) il voto 1 e il rimanente 2% (3 persone) il voto 2.

**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			4	5	9			13	22	35		<b>44</b>
altri comuni protezione			2	15	17	1	1	7	17	26		<b>43</b>
capoluogo altre fasce			4	11	15			10	13	23		<b>38</b>
capoluogo protezione			3	3	6			9	10	19		<b>25</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>34</b>	<b>47</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>103</b>	<b>0</b>	<b>150</b>



L’importanza che gli intervistati manifestano per la sicurezza degli spazi comuni è rilevata da un 64% che si esprime con la valutazione “Fondamentale”, nel dettaglio il 41,3% (62 persone) sono utenti soddisfatti e il 22,7% (34 persone) insoddisfatti.

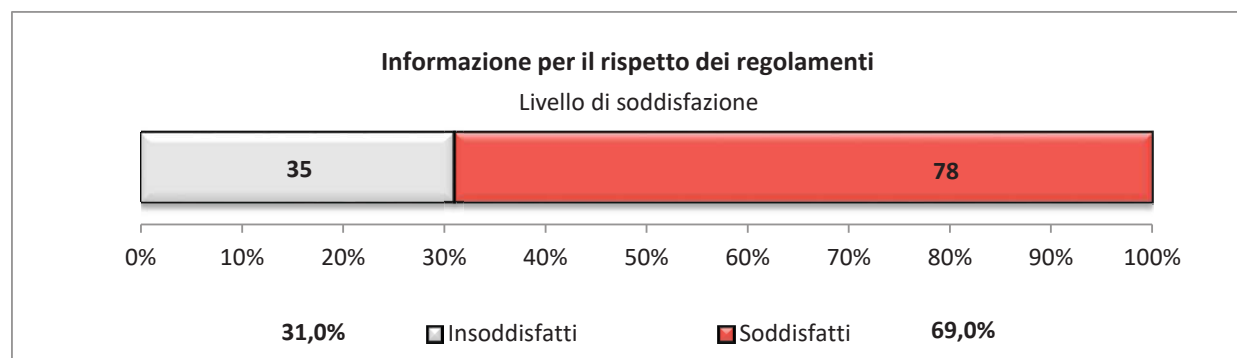
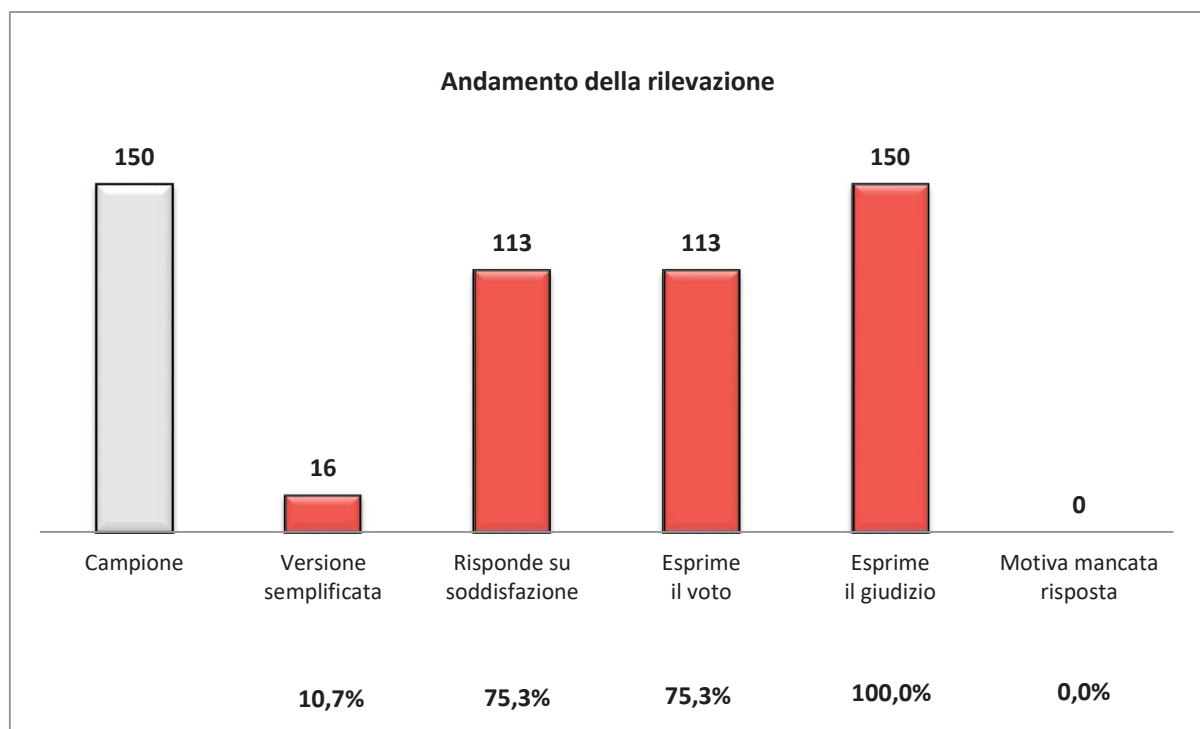
Segue un 34,7% che ha optato per la valutazione “Molto importante”, sono il 26% (39 persone) gli assegnatari soddisfatti e l’8,7% (13 persone) coloro che esprimono insoddisfazione.

I giudizi “Poco importante” e “Irrilevante” sono entrambi indicati da un solo assegnatario soddisfatto.



### Indicatore n° 5

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



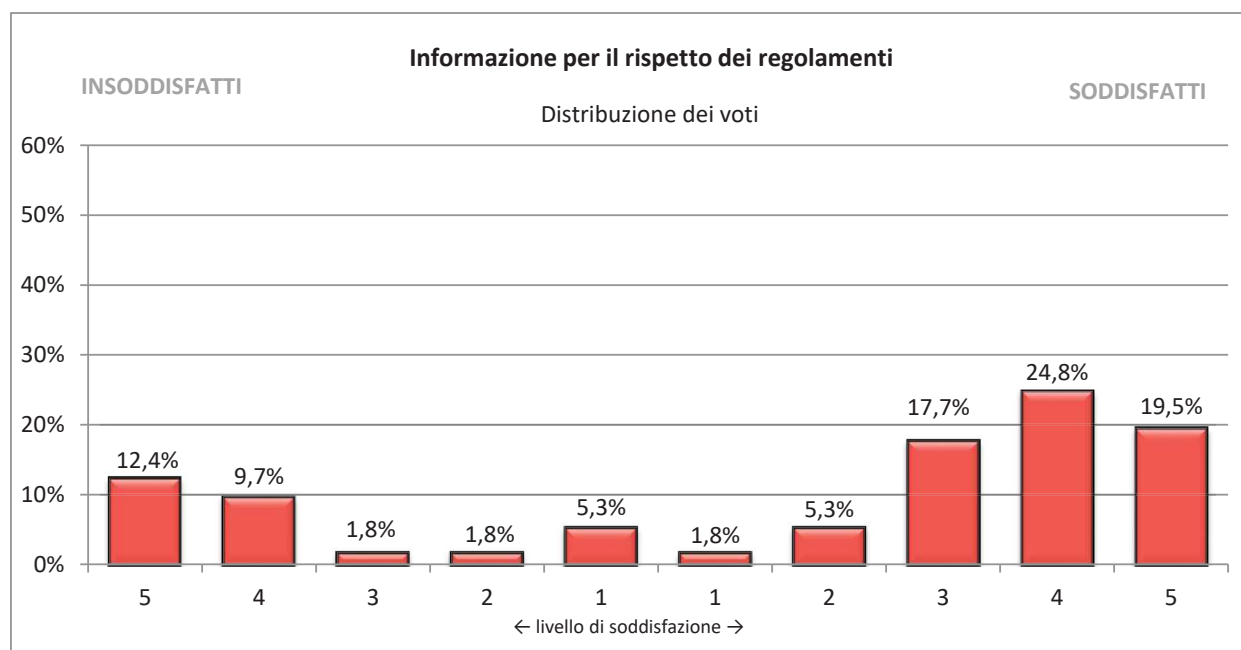
Sono 37 gli utenti che non hanno risposto alla domanda e non hanno espresso un voto, il motivo per una parte di intervistati è correlato alla mancata lettura delle informazioni, altri utenti, invece, distinguono la responsabilità di ACER da quella di altri inquilini e pur riscontrando problemi legati a comportamenti scorretti, non ritengono ACER inadempiente ma gli inquilini stessi.

Gli utenti soddisfatti risultano pari al 69% (78 persone) e quelli insoddisfatti al 31% (35 persone). Per questa domanda si è ricorsi 16 volte (10,7% del campione) alla versione semplificata.

Oltre alle informazioni scritte, anche in questo caso come per l’item sull’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni, ad alcuni utenti sarebbe gradita una maggior presenza, sporadica e non programmata, da parte di operatori ACER.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	7	2		1	1	11	1		7	8	4	20	13	31	
altri comuni protezione	4	3	1		3	11		2	6	8	8	24	8	35	
capoluogo altre fasce	2	4	1	1		8	1	2	5	4	4	16	14	24	
capoluogo protezione	1	2			2	5		2	2	8	6	18	2	23	
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>113</b>	

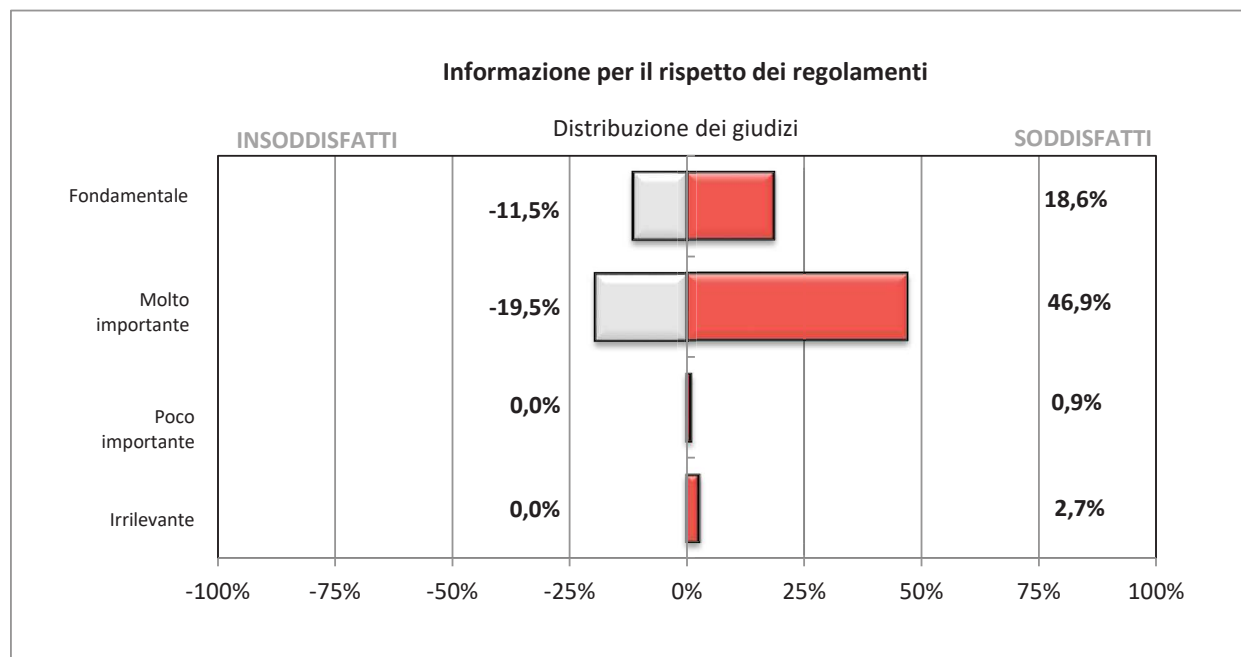


Tra gli utenti soddisfatti per il rispetto dei regolamenti prevale il voto 4 indicato dal 24,8% (28 persone), segue il voto 5 indicato dal 19,5% (22 persone) e il voto 3 dal 17,7% (20 persone), infine il 5,3% (6 persone) opta per il voto 2 e l’1,8% (2 persone) per il voto 1.

Tra gli utenti insoddisfatti prevale il voto 5 pari al 12,4% (14 persone), seguito dal voto 4 per il 9,7% (11 persone) e dal voto 1 per il 5,3% (6 persone), i voti 2 e 3 sono scelti entrambi dall’1,8% (2 persone – ciascun voto).

**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	4	11	3		13	4	20	13	31
altri comuni protezione			5	6	11		1	16	7	24	8	35
capoluogo altre fasce			6	2	8			10	6	16	14	24
capoluogo protezione			4	1	5			14	4	18	2	23
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>13</b>	<b>35</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>53</b>	<b>21</b>	<b>78</b>	<b>37</b>	<b>113</b>



Prevale il giudizio “Molto importante” scelto dal 66,4% suddiviso tra il 46,9% (53 persone) di soddisfatti e il 19,5% (22 persone) di insoddisfatti. Il 30,1% indica l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti “Fondamentale”: in questo caso gli intervistati soddisfatti sono rappresentati dal 18,6% (21 persone) e gli insoddisfatti dall’11,5% (13 persone).

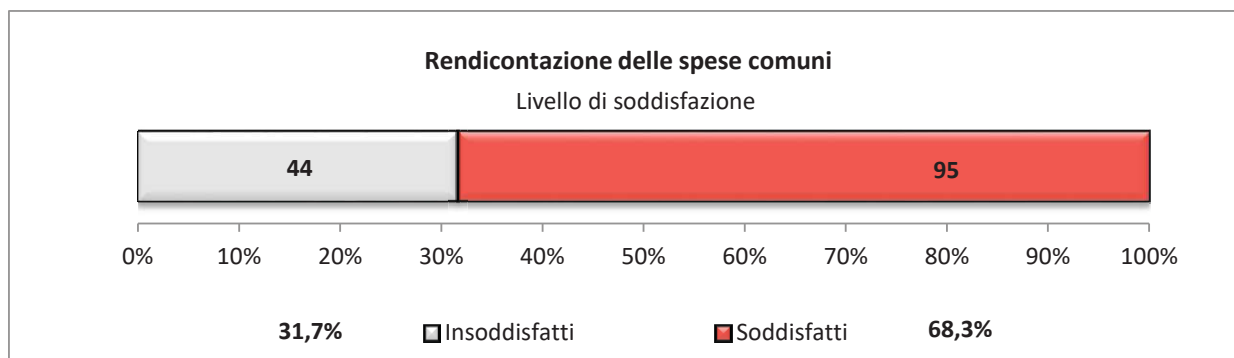
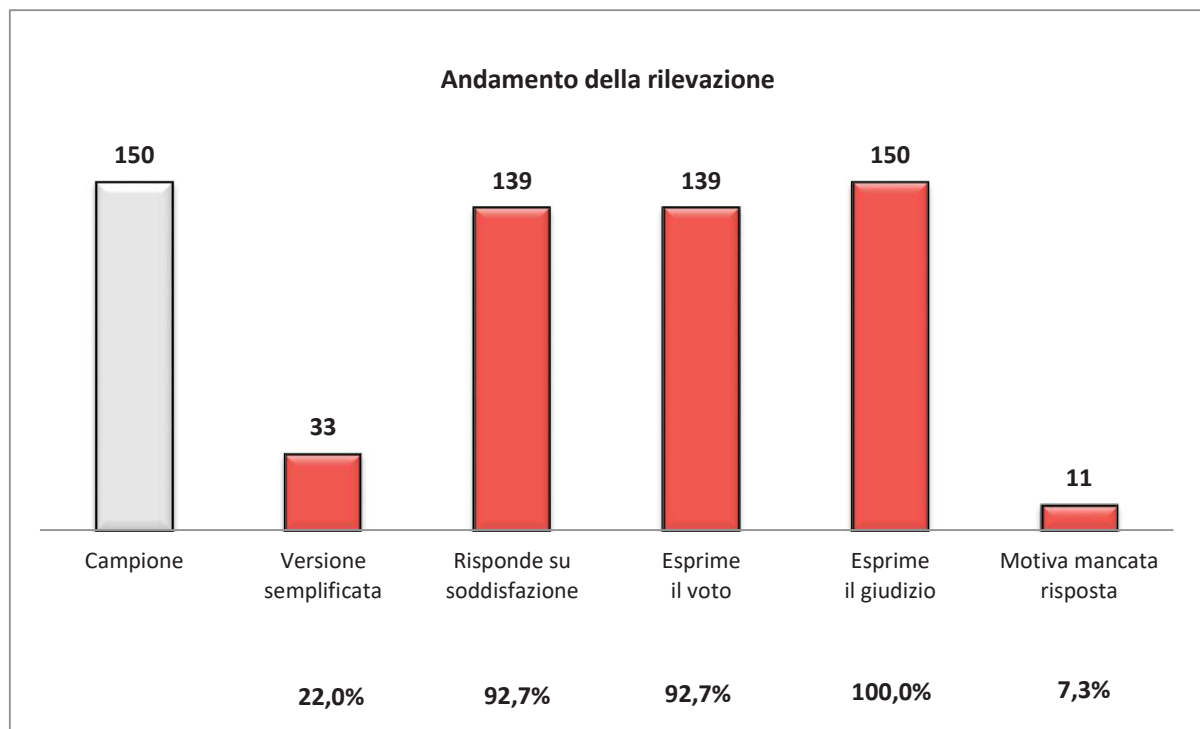
I giudizi “Poco importante” e “Irrilevante” sono scelti rispettivamente da uno e da tre utenti soddisfatti.



## 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?



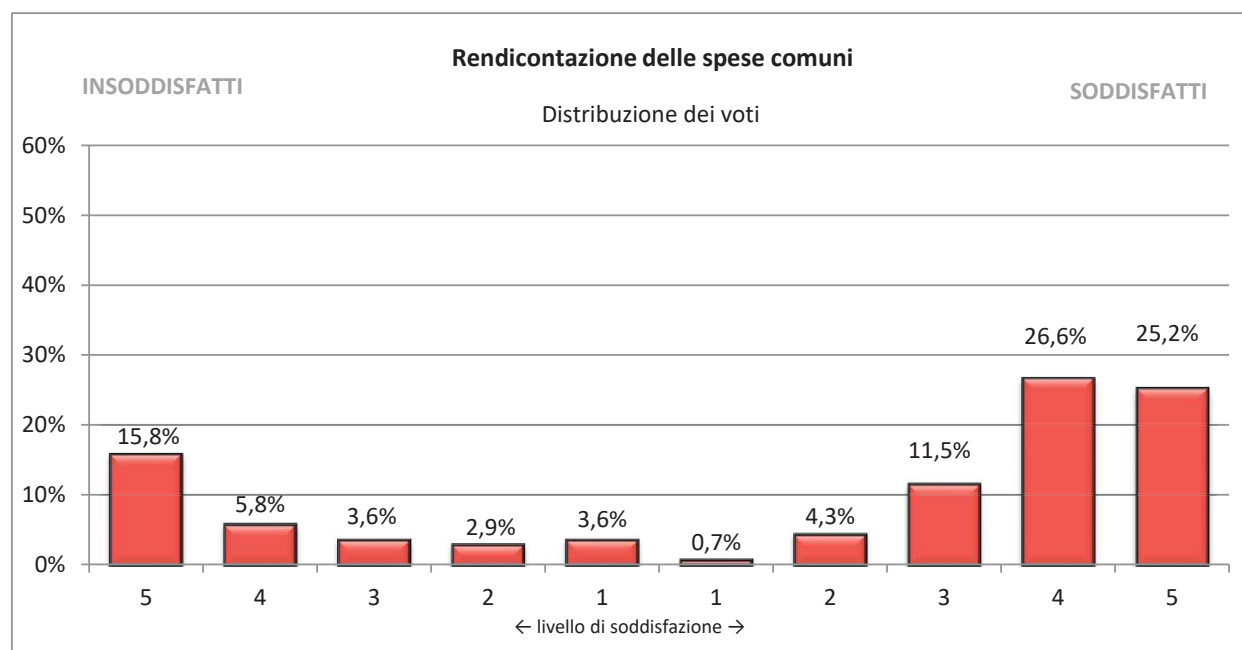
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	1	1			2
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	2	2	2	3	9
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>11</b>

Il 7,3% (11 persone) non rispondono in merito alla rendicontazione delle spese comuni: 2 utenti dichiarano di non pagare le spese condominiali e 9 non sono in grado di esprimere alcun voto (le motivazioni risiedono nel non avere le basi per poter valutare il lavoro dell’Amministratore, oppure il condominio ha un nuovo Amministratore). Gli utenti soddisfatti sono pari al 68,3% (95 persone) e il restante 31,7% (44 persone) si dichiara insoddisfatto. Per questo indicatore si rileva il maggior numero di volte per il quale si è utilizzata la versione semplificata della domanda: 33 volte (22% del campione).

Ad un’analisi dettagliata sul tipo di amministrazione che gestisce i fabbricati nei quali risiedono gli utenti rispondenti si riscontra che: 29 utenti risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi 22 (pari al 75,9%) si considera soddisfatto; per 18 inquilini il fabbricato è in autogestione e 14 (corrispondenti al 77,8%) sono soddisfatti; infine, 91 abitano in un fabbricato con gestione esterna e 51 (pari al 56%) si ritengono soddisfatti. Per quattro intervistati, di cui uno che ha risposto dichiarando insoddisfazione, non era indicato il tipo di amministrazione.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	8	3	1			12	3	3	15	8		29	3	41
altri comuni protezione	6	3	1	2	2	14	2	4	8	12		26	3	40
capoluogo altre fasce	5	1	1	2	2	11	1	1	7	9	7	25	2	36
capoluogo protezione	3	1	2		1	7			2	5	8	15	3	22
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>35</b>	<b>95</b>	<b>11</b>	<b>139</b>

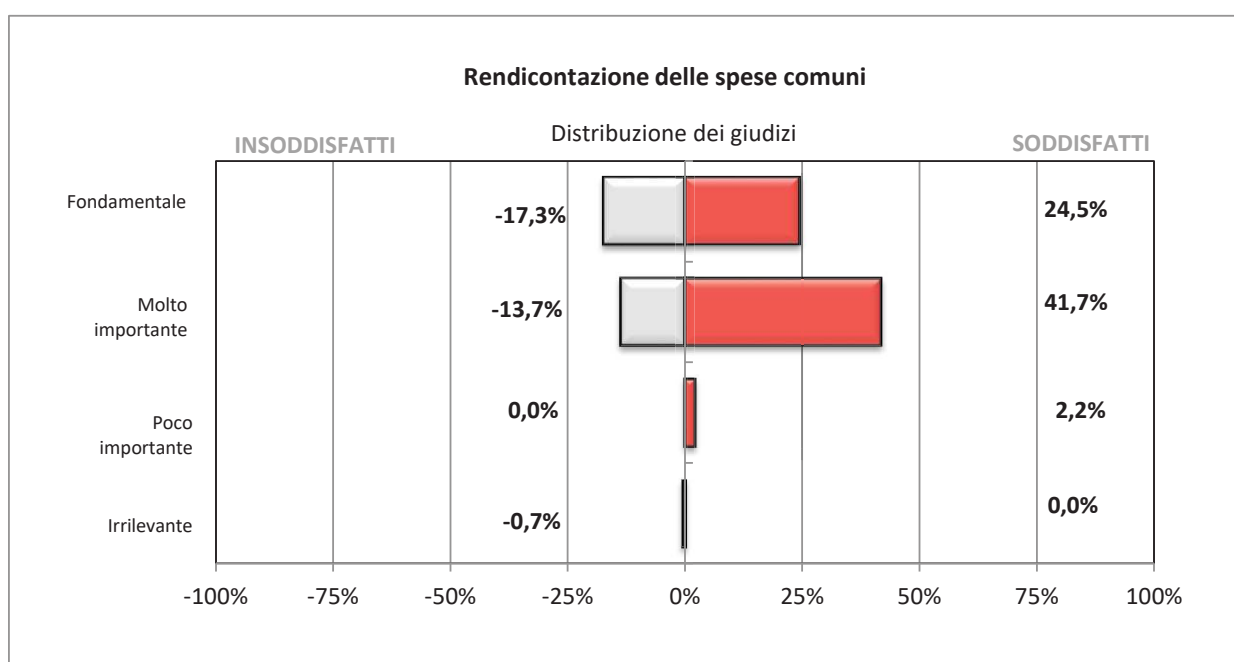


Anche per la rendicontazione delle spese comuni prevalgono i voti alti della scala. Tra gli utenti soddisfatti i voti 4 e 5 rappresentano rispettivamente il 26,6% (37 persone) e il 25,2% (35 persone), seguiti dal voto 3 con l’11,5% (16 persone). Gli utenti che indicano il voto 2 sono 6 ed un solo utente indica il voto 1.

Tra gli intervistati insoddisfatti si rileva un picco per il voto 5 pari al 15,8% (22 persone), segue il voto 4 per il 5,8% (8 persone), i voti 3 ed 1 sono pari entrambi al 3,6% (5 persone ciascun voto), infine il 2,9% (4 persone) indica il voto 2.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	8	12			21	8	29	3	41
altri comuni protezione	1		7	6	14	1	11	14		26	3	40
capoluogo altre fasce			3	8	11	2	15	8		25	2	36
capoluogo protezione			5	2	7			11	4	15	3	22
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>44</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>58</b>	<b>34</b>	<b>95</b>	<b>11</b>	<b>139</b>



La distribuzione dei giudizi riguardo alla rendicontazione delle spese comuni è un punto critico per gli utenti. È un aspetto a cui prestano molta attenzione, specialmente perché, come alcuni utenti sottolineano, le spese comuni arrivano a essere più onerose del canone d'affitto stesso.

Il 55,4% degli utenti si esprimono con la valutazione “Molto importante”, corrispondente al 41,7% (58 persone) che dichiarano soddisfazione e al 13,7% (19 persone) insoddisfatti. Il 41,8% dichiara la rendicontazione delle spese comuni “Fondamentale”, questa percentuale è suddivisa tra un 24,5% (34 persone) di soddisfatti e un 17,3% (24 persone) di insoddisfatti.

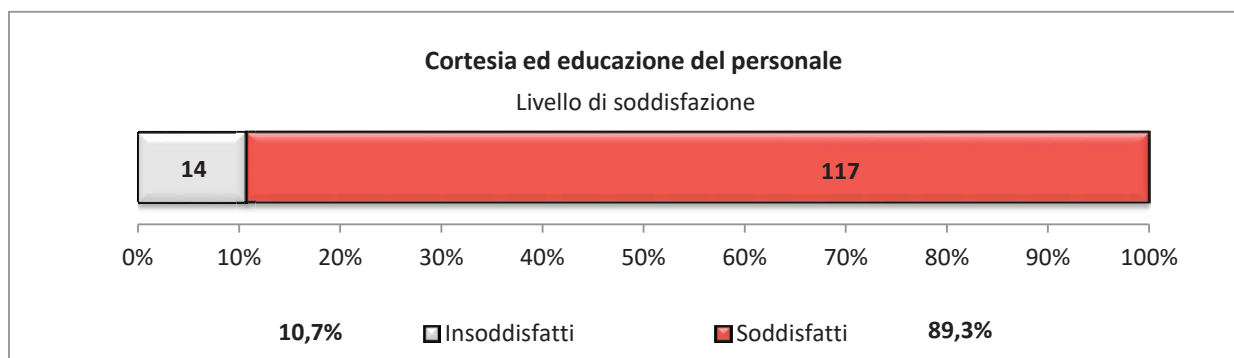
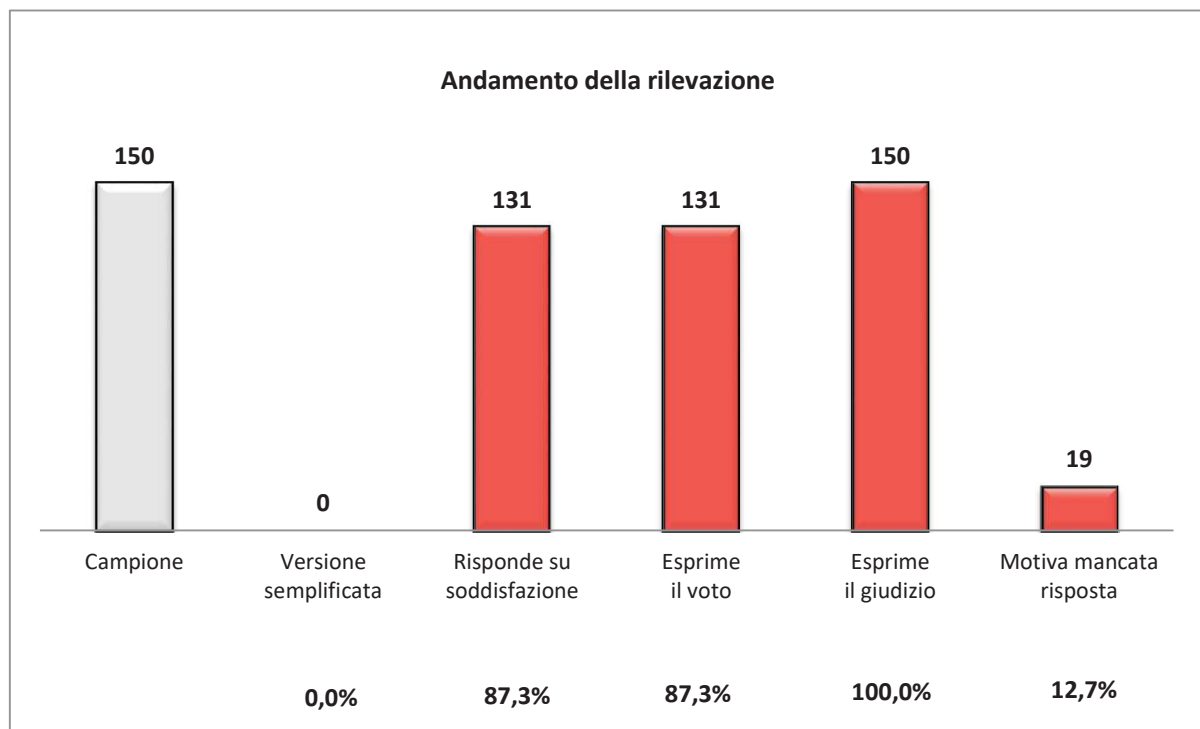
Infine, tre utenti soddisfatti considerano “Poco importante” tale indicatore e un utente insoddisfatto “Irrilevante”.



**ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER**

**Indicatore n° 7**

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

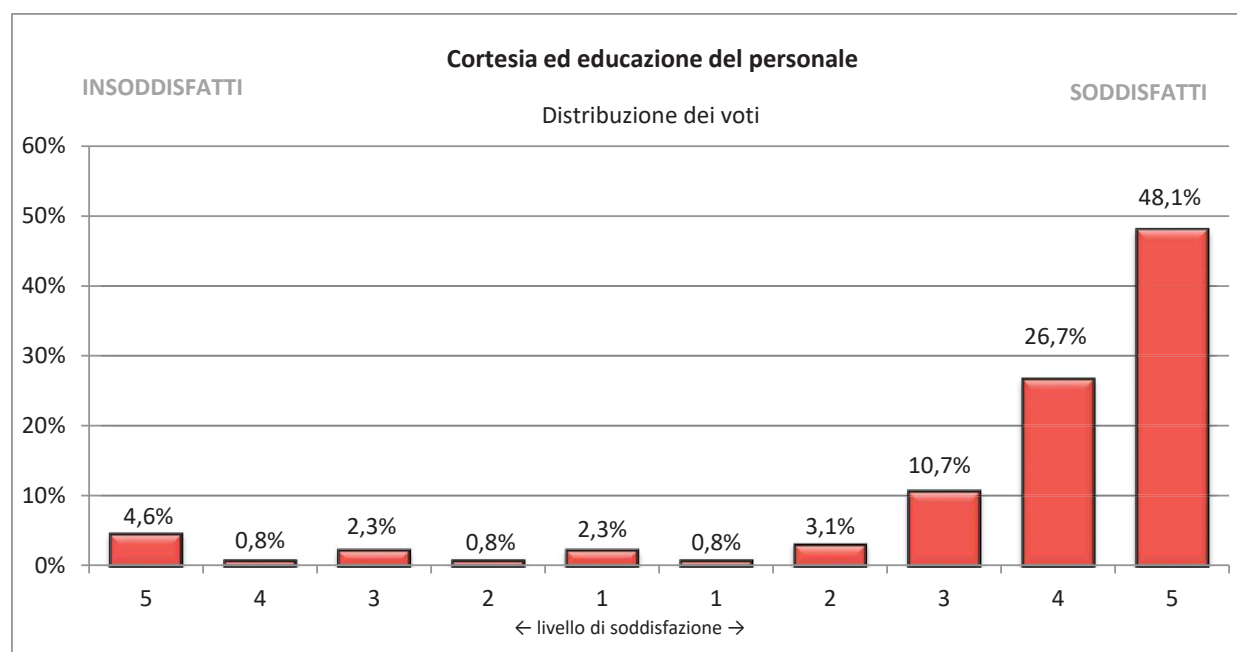


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	4	4	7	4	19
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>19</b>

Passando ad analizzare gli aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell’ACER, il primo indicatore relativo alla cortesia ed educazione del personale in occasione di richieste, chiarimenti ed informazioni, continua, come per le precedenti rilevazioni, a registrare la più alta percentuale di soddisfatti dell’indagine. Sono 131 gli utenti che esprimono un voto, l’89,3% (117 persone) si dichiarano soddisfatti, il rimanente 10,7% (12 persone) insoddisfatti. Il 12,7% (19 persone) non rispondono alla domanda, dichiarando di non aver mai avuto occasione o bisogno. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce			1		1	2	1	2	5	10	20	38	4	40
altri comuni protezione	2	1	1	1		5		1	7	10	16	34	4	39
capoluogo altre fasce	2		1			3		1	2	10	15	28	7	31
capoluogo protezione	2				2	4				5	12	17	4	21
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>35</b>	<b>63</b>	<b>117</b>	<b>19</b>	<b>131</b>



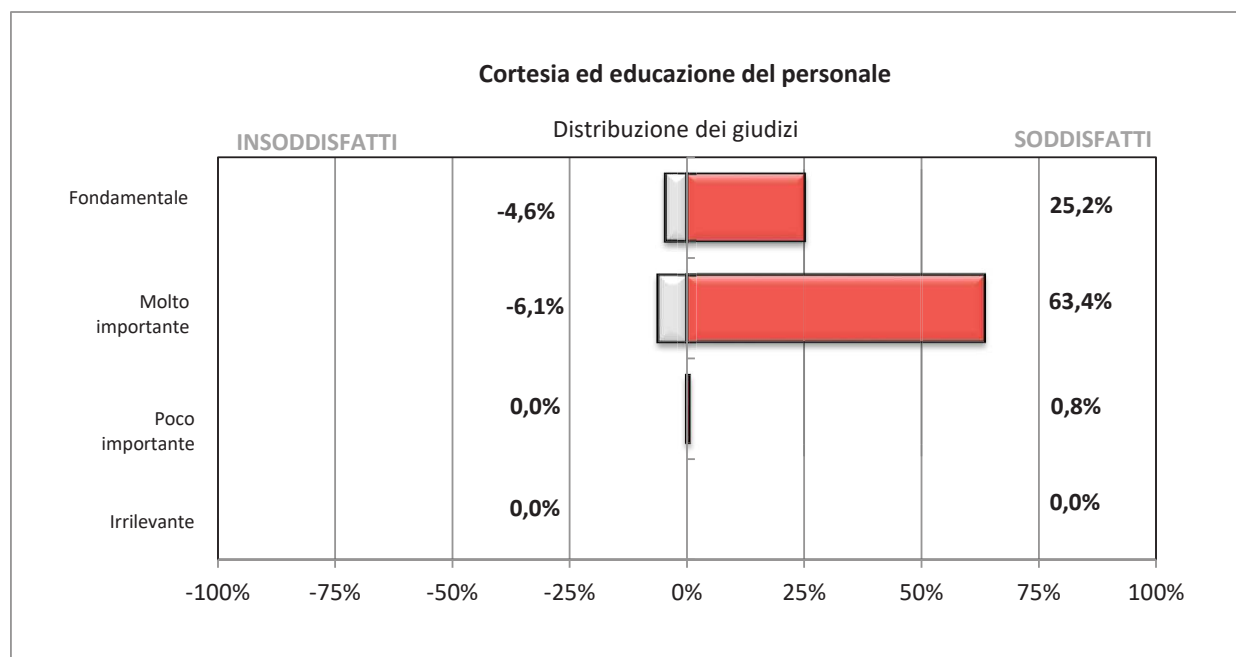
L’elevato grado di soddisfazione in merito alla cortesia ed all’educazione del personale ACER si rileva anche dal grafico e dalla tabella sopra riportati.

Il 48,1% (63 persone) degli inquilini soddisfatti predilige il voto 5, il più alto valore dell’indagine attribuito a tale voto, il voto 4 lo sceglie il 26,7% (35 persone) e il voto 3 il 10,7% (14 persone), mentre percentuali più basse interessano i voti 1 e 2.

Anche gli utenti insoddisfatti prediligono il voto 5, pari al 4,6% (6 persone), seguito dai voti 1 e 3 entrambi scelti dal 2,3% (3 persone ciascun voto), infine i voti 2 e 4 sono scelti ciascuno da una sola persona.

**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		2			27	11	38	4	40
altri comuni protezione			2	3	5		1	22	11	34	4	39
capoluogo altre fasce				3	3			21	7	28	7	31
capoluogo protezione				4	4			13	4	17	4	21
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>83</b>	<b>33</b>	<b>117</b>	<b>19</b>	<b>131</b>



L'attenzione degli intervistati alla cortesia e all'educazione del personale ACER è notevole, tanto che nessuno l'ha giudicata "Irrilevante". La maggior parte degli utenti considera la qualità del rapporto con il personale ACER un elemento cruciale, con un'ampia maggioranza che ne è soddisfatta.

Il 69,5% lo dichiara un aspetto “Molto importante”, di cui il 63,4% (83 persone) è soddisfatto e il 6,1% (8 persone) insoddisfatto.

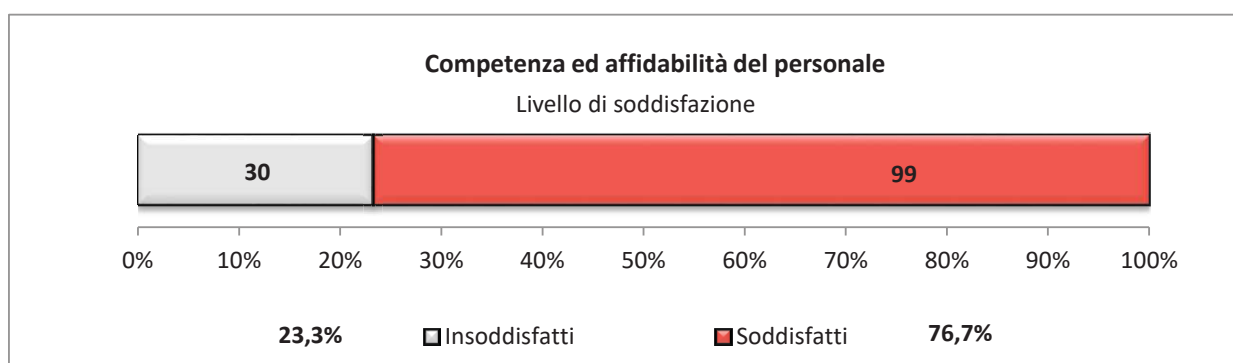
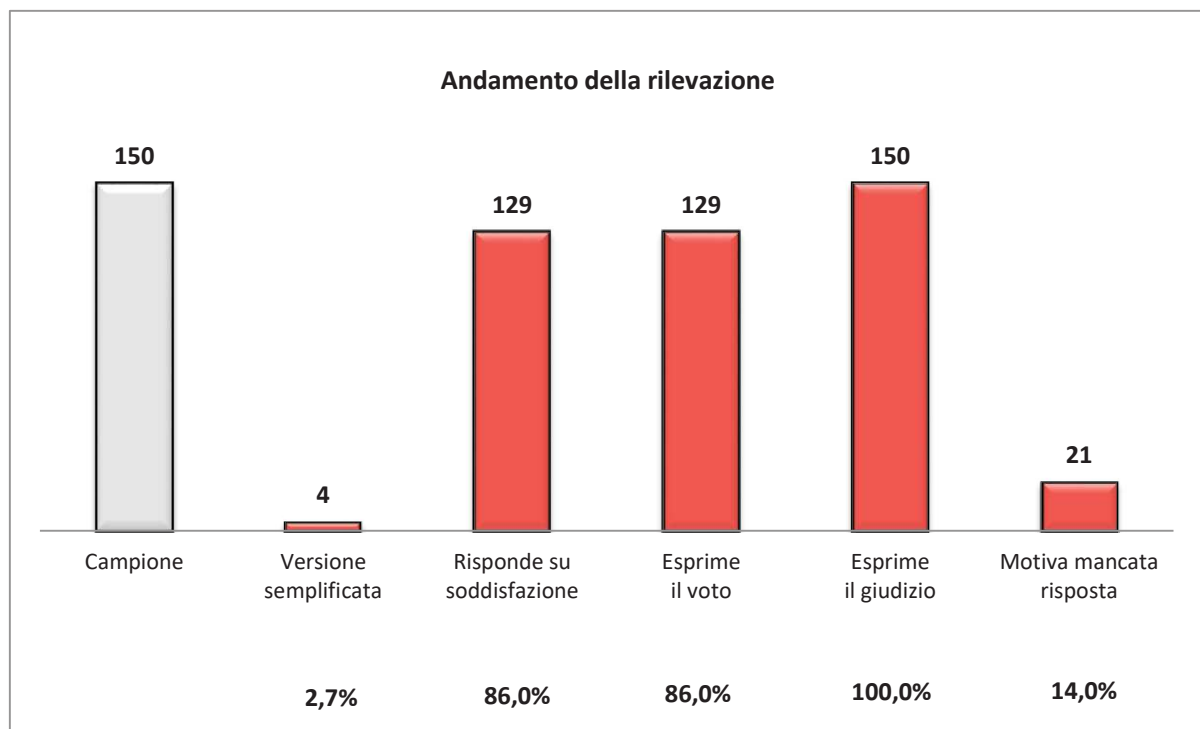
Il 29,8% indica questo aspetto “Fondamentale”, di questi il 25,2% (33 persone) ha espresso soddisfazione e il 4,6% (6 persone) insoddisfazione.

Un solo utente soddisfatto dichiara questo aspetto “Poco importante”.



### Indicatore n° 8

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



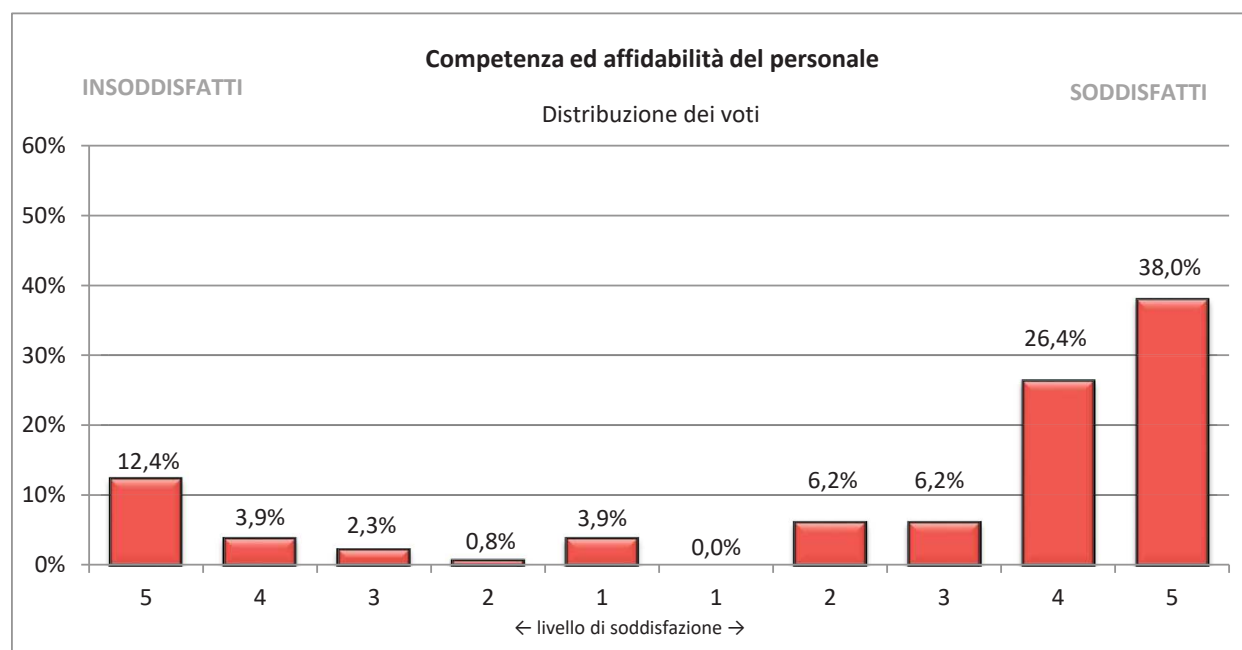
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	4	4	7	4	19
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	1		1		2
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>21</b>

L’indicatore sulla competenza e affidabilità del personale stesso vede la soddisfazione del 76,7% (99 persone) dei 129 rispondenti, il rimanente 23,3% (30 persone) esprime insoddisfazione. Per questo domanda si è ricorsi 4 volte alla versione semplificata 2,7% del campione).

La percentuale di mancate risposte è pari al 14% del campione, corrispondente a 21 utenti. Tra coloro che non hanno risposto: 19 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, gli altri 2 utenti dichiarano di non essere in grado di rispondere.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	6	1	2	1	2	12	3	3	5	16	27	5	<b>39</b>		
altri comuni protezione	4	2	1		1	8	3	4	13	11	31	4	<b>39</b>		
capoluogo altre fasce	3	2			1	6	1	1	12	10	24	8	<b>30</b>		
capoluogo protezione	3				1	4	1		4	12	17	4	<b>21</b>		
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>34</b>	<b>49</b>	<b>21</b>	<b>129</b>		

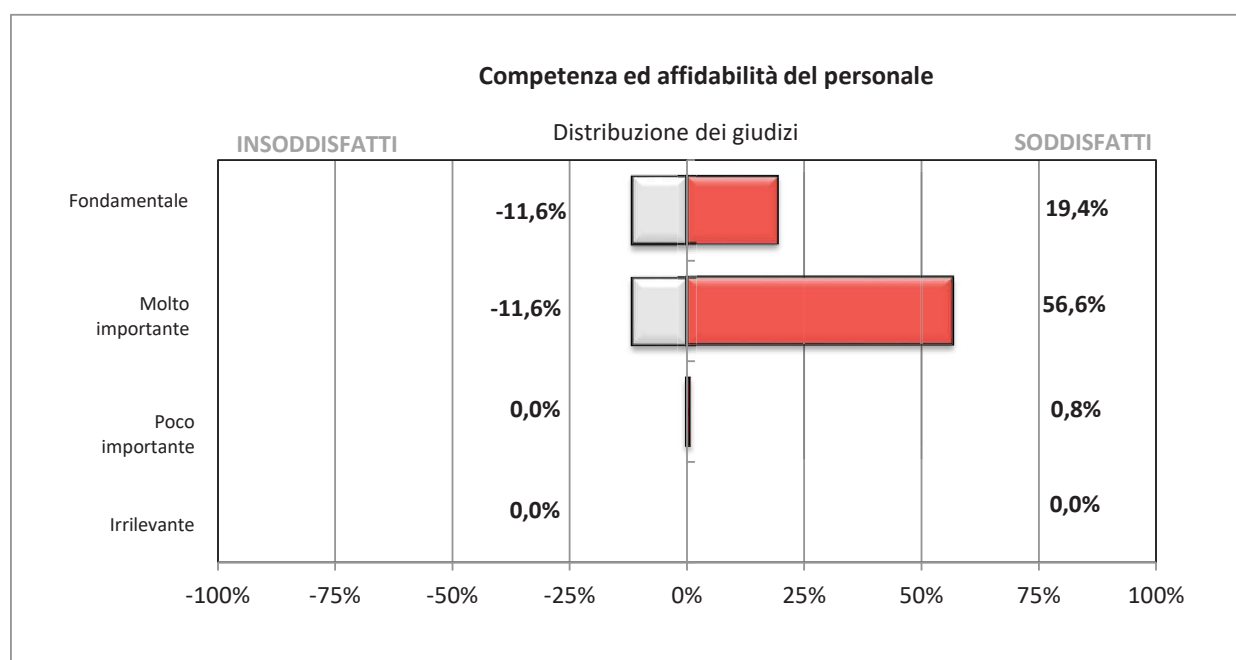


La qualità percepita dagli utenti anche per questo item si evidenzia con la scelta del voto 5. Tra gli utenti soddisfatti il 38% (49 persone) indica il voto 5, il 26,4% (34 persone) il voto 4 e i voti 2 e 3 sono scelti entrambi dal 6,2% (8 persone ciascun voto).

Relativamente agli utenti insoddisfatti il voto 5 raccoglie il 12,4% (16 persone), seguono i voti 1 e 4 entrambi con il 3,9% (5 persone ciascun voto), il voto 3 con il 2,3% (3 persone), il voto 2 con un solo intervistato.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			6	6	12			21	6	27	5	39
altri comuni protezione			4	4	8		1	20	10	31	4	39
capoluogo altre fasce			1	5	6			19	5	24	8	30
capoluogo protezione			4		4			13	4	17	4	21
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>73</b>	<b>25</b>	<b>99</b>	<b>21</b>	<b>129</b>



Anche per questo indicatore nessun intervistato sceglie il giudizio “Irrilevante” e la valutazione è concentrata sui giudizi “Molto importante” indicato dal 68,2% di utenti e “Fondamentale” scelto dal 31%. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta: pari rispettivamente al 56,6% (73 persone) tra chi si esprime con la valutazione “Molto importante” e al 19,4% (25 persone) tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”.

Tra gli utenti insoddisfatti i giudizi “Molto importante e “Fondamentale” sono scelti entrambi dall’11,6% (15 persone ciascun giudizio).

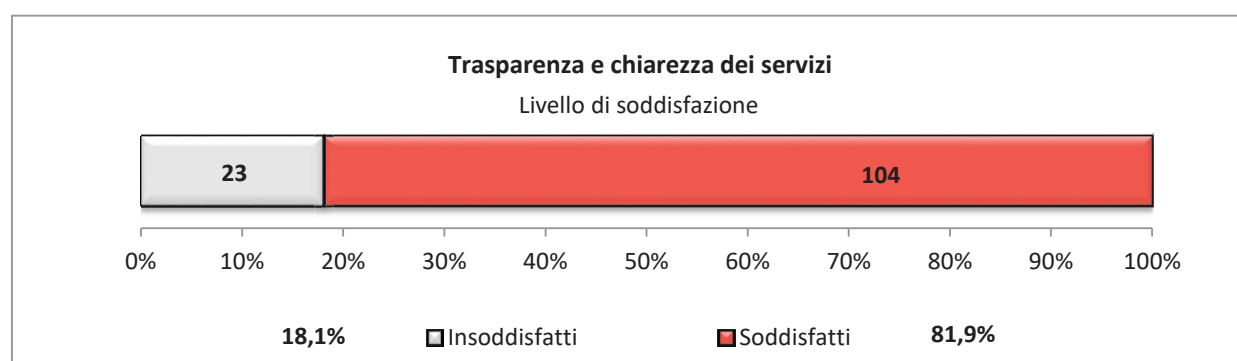
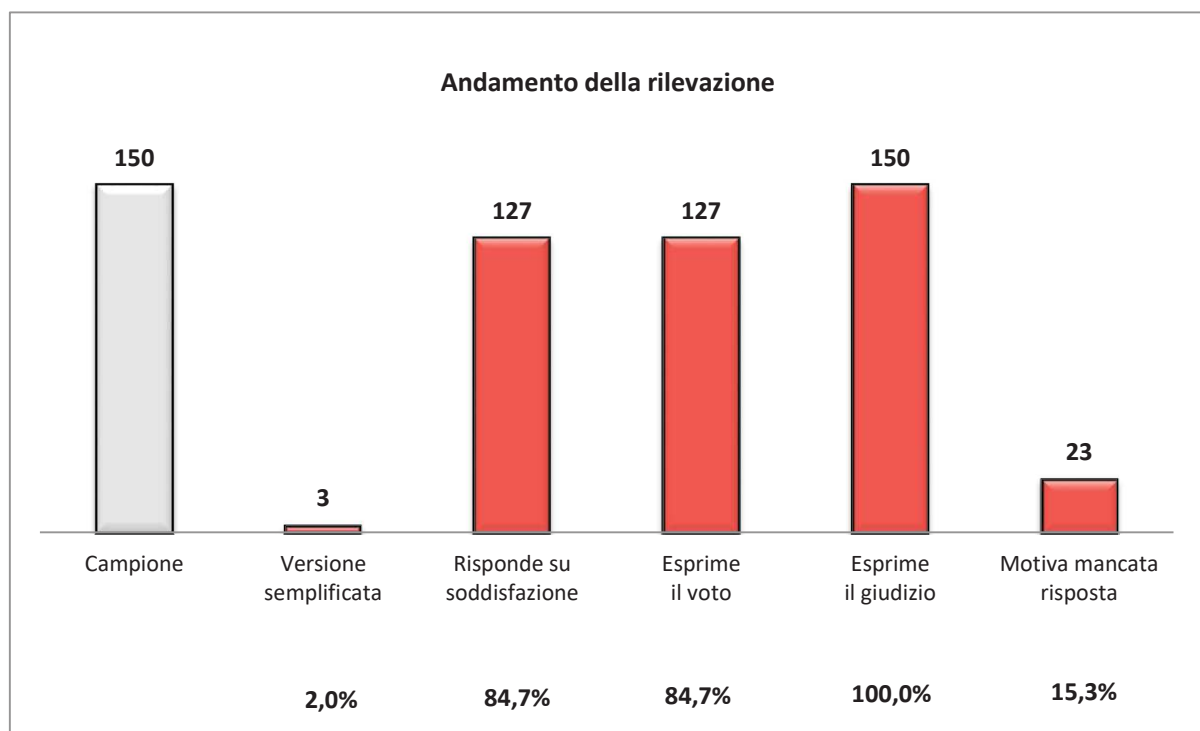
Infine un solo utente soddisfatto dichiara la competenza e affidabilità del personale “Poco importante”.



## ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

### Indicatore n° 9

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



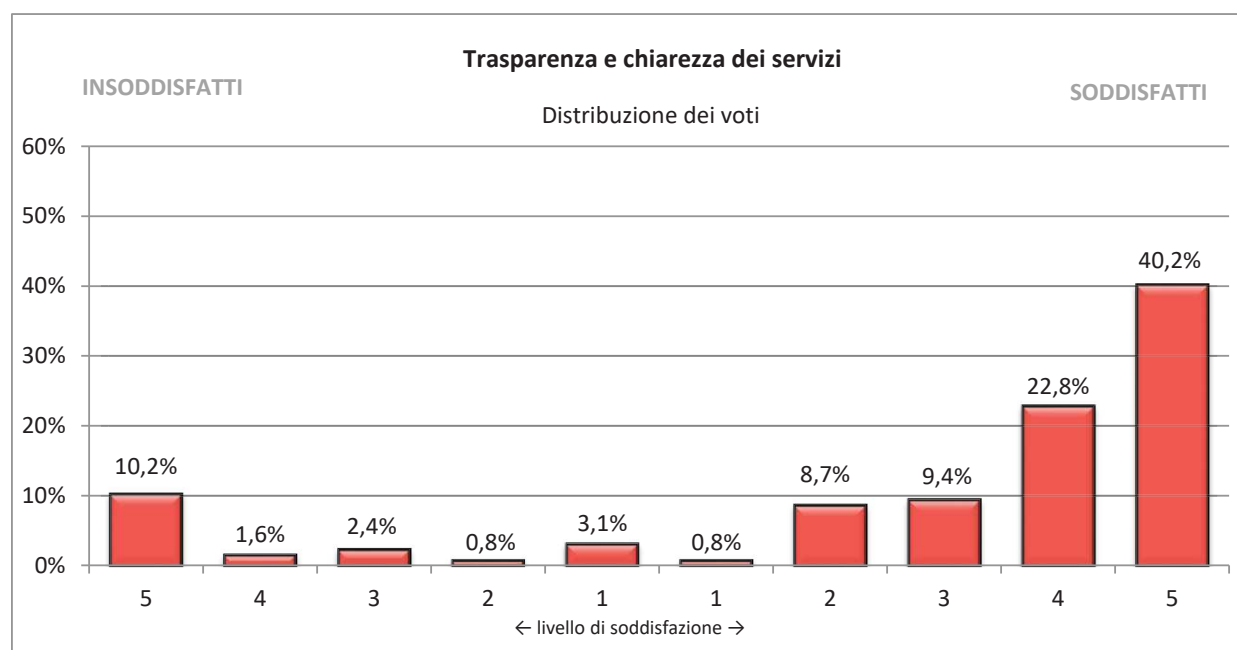
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	4	4	7	4	19
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	1	1	1	1	4
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>23</b>

Analizzando la trasparenza dei servizi erogati da ACER, sono 127 gli utenti che hanno risposto a questo indicatore. Il 15,3% (23 persone) del campione non risponde e non esprime un voto, 19 utenti come motivazione della mancata risposta dichiarano di non aver avuto bisogno di rivolgersi all'ACER, gli altri 4 utenti dichiarano di non essere in grado di rispondere.

Tra coloro che hanno fornito una risposta, la percentuale di soddisfazione è dell'81,9% (104 persone), mentre la percentuale di insoddisfazione si attesta al 18,1% (pari a 23 persone). Per 3 di questi casi, è stata utilizzata la versione semplificata della domanda (2% del campione).

#### 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	5		1	1	1	8		3	4	6	18	31	5	39	
altri comuni protezione	3	1	1		1	6		1	5	7	13	32	5	38	
capoluogo altre fasce	3	1	1		1	6		2	1	10	13	24	8	30	
capoluogo protezione	2				1	3		1		4	5	17	5	20	
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>23</b>		<b>1</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>51</b>	<b>23</b>	<b>127</b>	

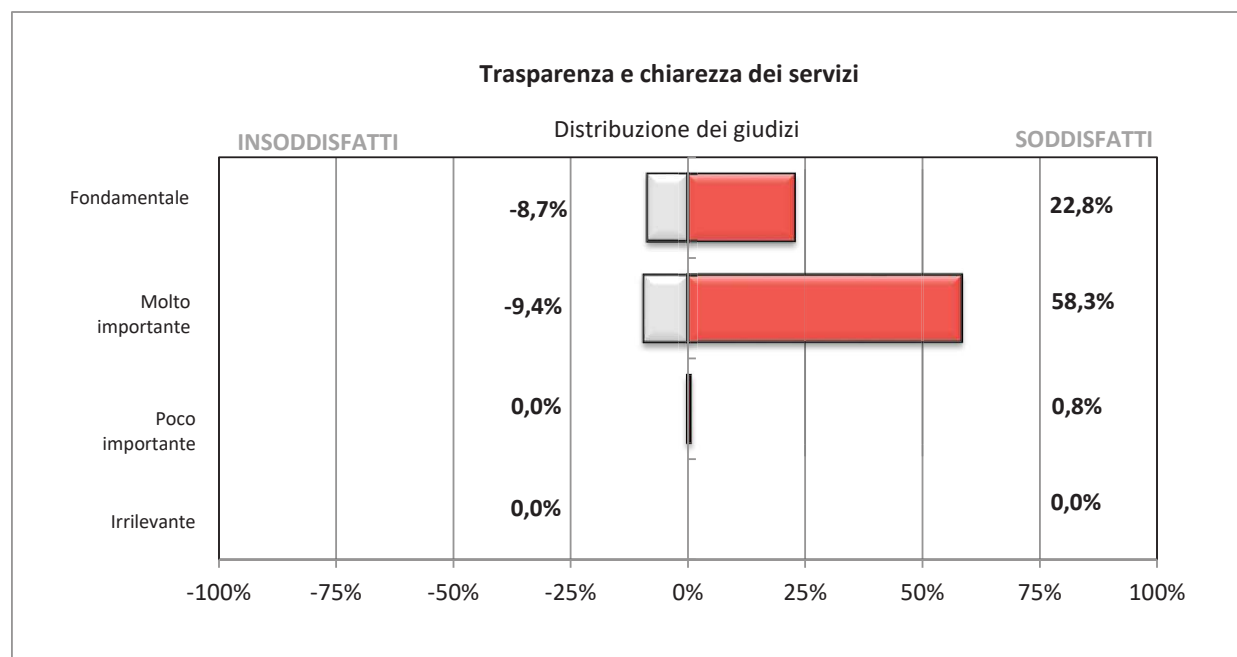


Permane la scelta del voto 5. La distribuzione dei voti degli utenti soddisfatti è: il 40,2% (51 persone) indica il voto 5, il 22,8% (29 persone) il voto 4, il 9,4% (12 persone) il voto 3 e l'8,7% (11 persone) il voto 2, un solo utente sceglie il voto 1.

Passando agli intervistati insoddisfatti il voto 5 è scelto dal 10,2% (13 persone), segue il voto 1 con il 3,1% (4 persone) e i voti 2 e 3 sono indicati complessivamente da altri 4 utenti.

**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			5	3	8			21	10	31	5	39
altri comuni protezione			3	3	6		1	21	10	32	5	38
capoluogo altre fasce			1	5	6			19	5	24	8	30
capoluogo protezione			3		3			13	4	17	5	20
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>74</b>	<b>29</b>	<b>104</b>	<b>23</b>	<b>127</b>



Anche per la trasparenza e chiarezza dei servizi il giudizio “Irrilevante” continua a non essere indicato dagli intervistati e un solo utente soddisfatto indica “Poco importante” tale indicatore.

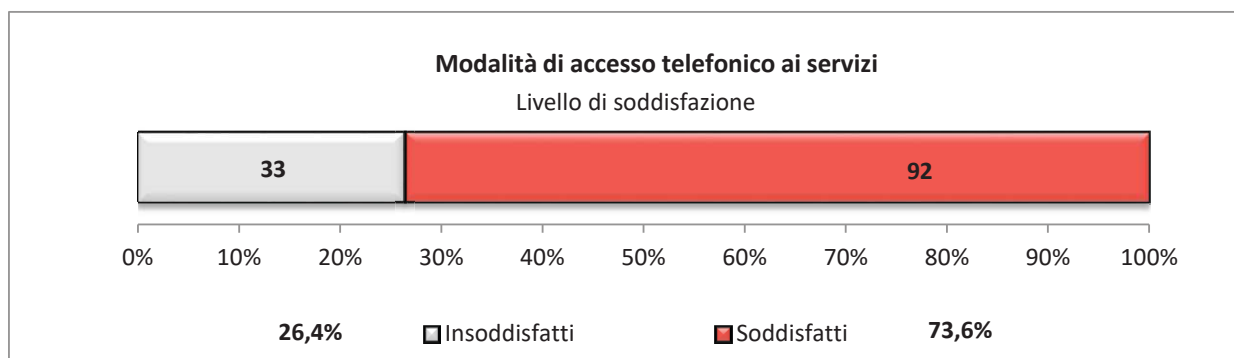
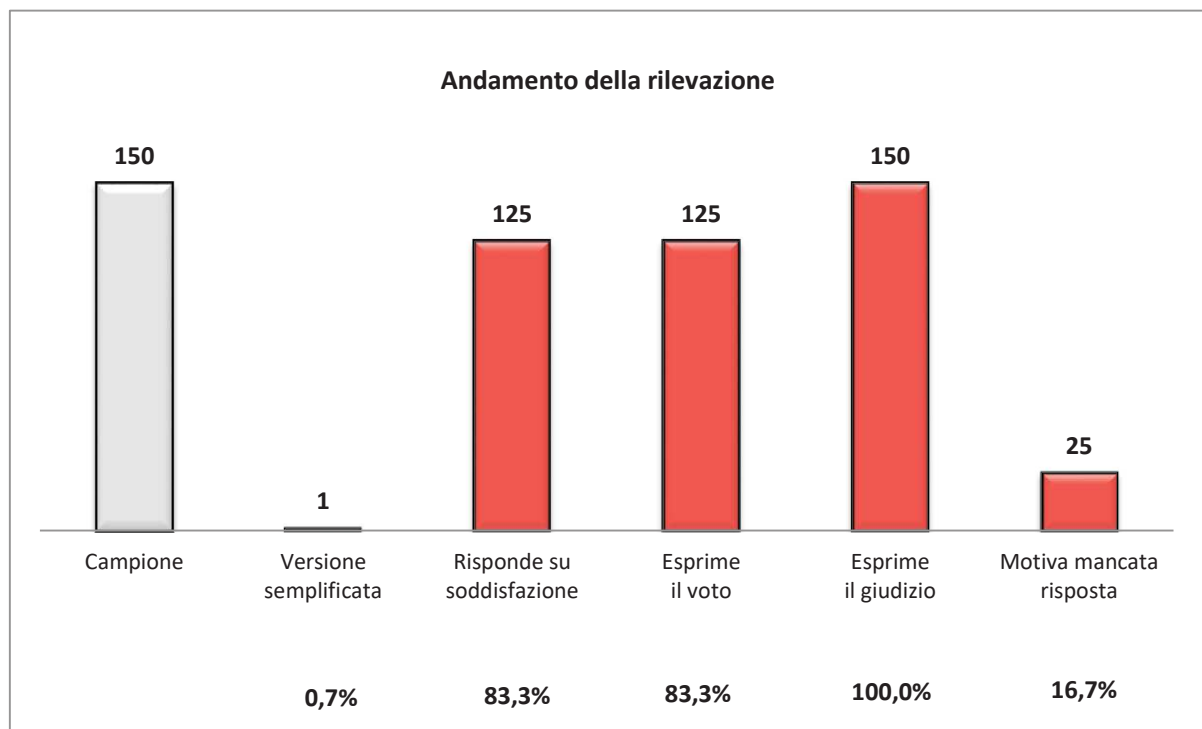
Si rileva pertanto che la trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER, in particolare per quanto riguarda le richieste di chiarimenti o informazioni, è considerata un aspetto di grande importanza dagli intervistati che per il 67,7% scelgono il giudizio “Molto importante” e per il 31,5% “Fondamentale”.

Tra gli utenti soddisfatti il 58,3% (74 persone) indica tale item “Molto importante” e il 22,8% (29 persone) “Fondamentale”, tra coloro che dichiarano insoddisfazione il 9,4% (12 persone) optano per “Molto importante” e l’8,7% (11 persone) “Fondamentale”.



### 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	5	4	9	5	23
E' un altro familiare che se ne occupa	1	1			2
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>25</b>

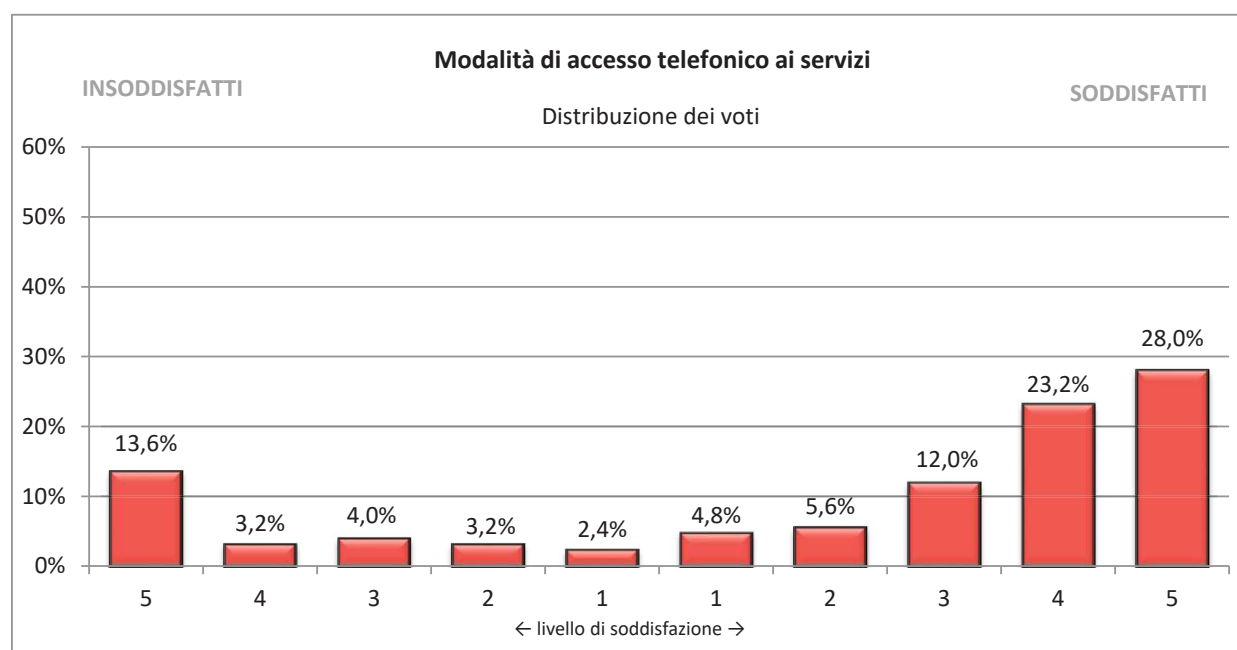
La seconda domanda sulla trasparenza dei servizi erogati riguarda la modalità di accesso telefonico ai servizi di ACER che registra 25 mancate risposte. Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti hanno dichiarato di non aver mai avuto bisogno di contattare telefonicamente l’azienda (23 persone) e due utenti hanno affermato che è un altro familiare che se ne occupa. Una sola vota è stata resa necessaria la versione semplificata.

Gli utenti soddisfatti del servizio telefonico sono pari al 73,6% (92 persone) dei rispondenti.

Le motivazioni del 26,4% (33 persone) degli insoddisfatti riguardano: le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore, messaggio in segreteria al quale gli intervistati dichiarano non seguire una successiva chiamata e orari telefonici prefissati non facilmente gestibili.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Modalità di accesso telefonico													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
altri comuni altre fasce	4	1	1		1	7	4	2	3	11	11	31	6	<b>38</b>	
altri comuni protezione	3	3	3	2		11	2	3	5	8	9	27	5	<b>38</b>	
capoluogo altre fasce	7		1	1	1	10		2	2	9	6	19	9	<b>29</b>	
capoluogo protezione	3			1	1	5			5	1	9	15	5	<b>20</b>	
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>33</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>35</b>	<b>92</b>	<b>25</b>	<b>125</b>	

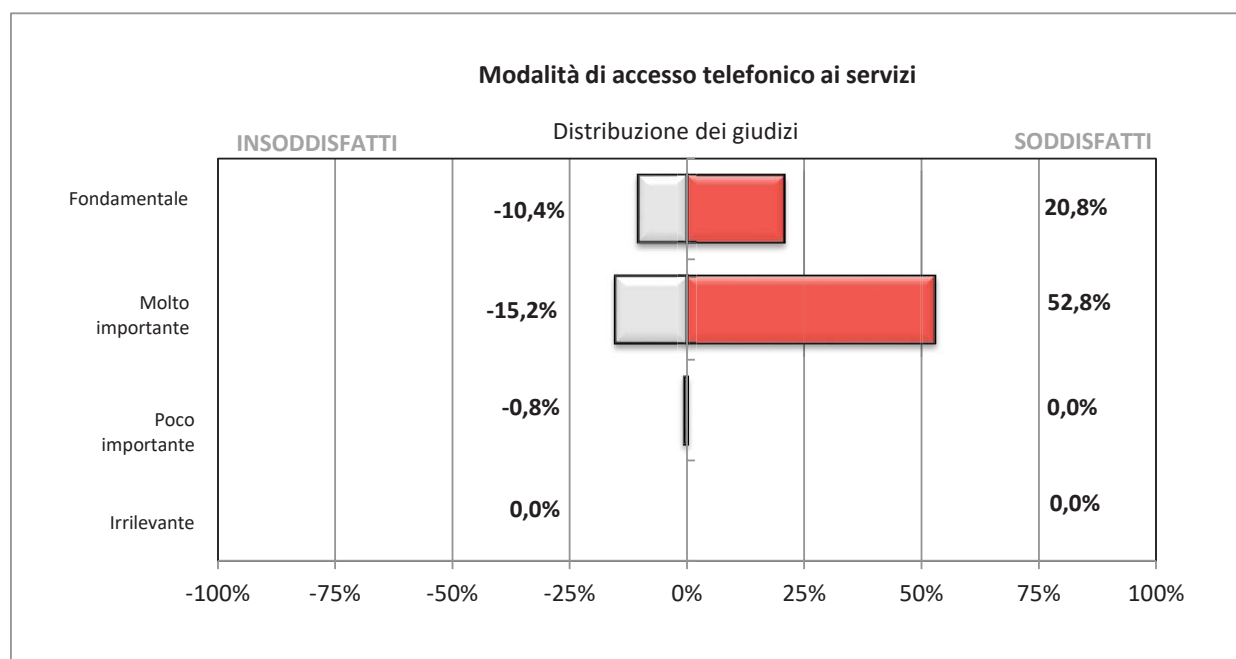


Analizzando come si distribuiscono i voti relativi al livello di qualità percepita dagli utenti soddisfatti: il 28% (35 persone) indica il voto 5, il 23,2% (29 persone) il voto 4 e il 12% (15 persone) il voto 3. Segue un 5,6% (7 persone) per il voto 2 e un 3,3% (4 utenti) per il voto 1.

Anche sul fronte degli utenti insoddisfatti vi è forte concentrazione del voto 5, il 13,6% (17 persone), seguito dal voto 3 pari al 4% (5 persone) e dai voti 2 e 4 entrambi pari al 3,2% (4 persone), infine il voto 1 è stato scelto da 3 intervistati.

**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			5	2	7			20	11	31	6	<b>38</b>
altri comuni protezione		1	7	3	11			19	8	27	5	<b>38</b>
capoluogo altre fasce			2	8	10			16	3	19	9	<b>29</b>
capoluogo protezione			5		5			11	4	15	5	<b>20</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>13</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>66</b>	<b>26</b>	<b>92</b>	<b>25</b>	<b>125</b>



Gli assegnatari attribuiscono una notevole importanza al servizio telefonico di ACER: il 68% lo dichiara “Molto importante” e il 31,2% “Fondamentale”.

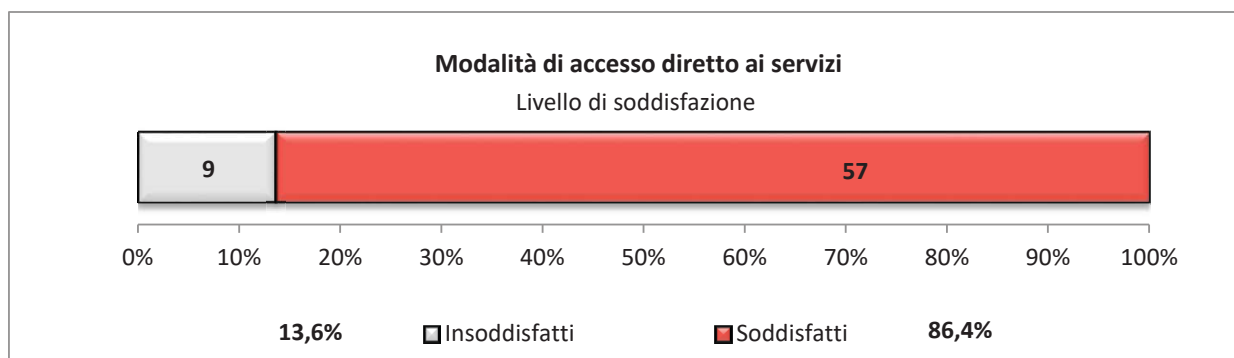
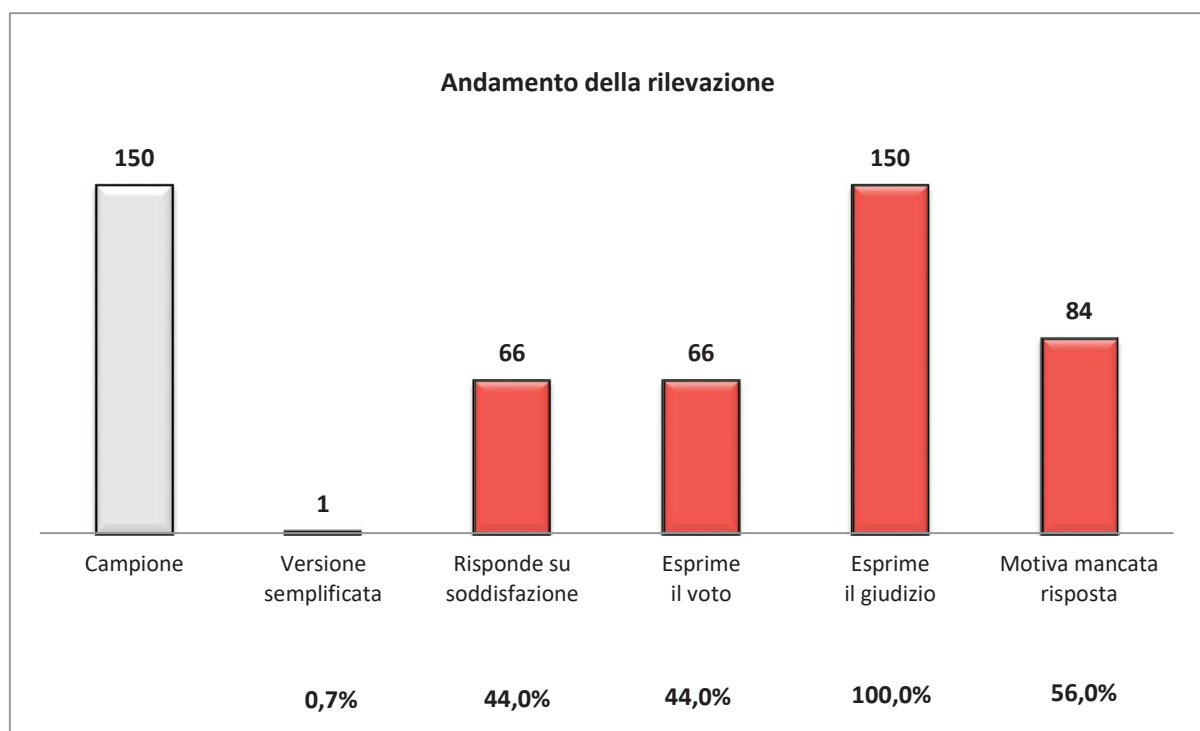
Dichiarano tale aspetto “Molto importante” il 52,8% (66 persone) di utenti soddisfatti e il 15,2% (19 persone) di utenti insoddisfatti del servizio. Gli intervistati che hanno optato per la valutazione “Fondamentale” sono pari al 20,8% (26 persone) di utenti soddisfatti e al 10,4% (13 persone) di utenti insoddisfatti.

Un solo utente insoddisfatto reputa la modalità di accesso telefonico “Poco importante” e nessun utente considera tale aspetto “Irrilevante”.



### Indicatore n° 11

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



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	26	24	16	12	78
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	2	4			6
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere					
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>84</b>

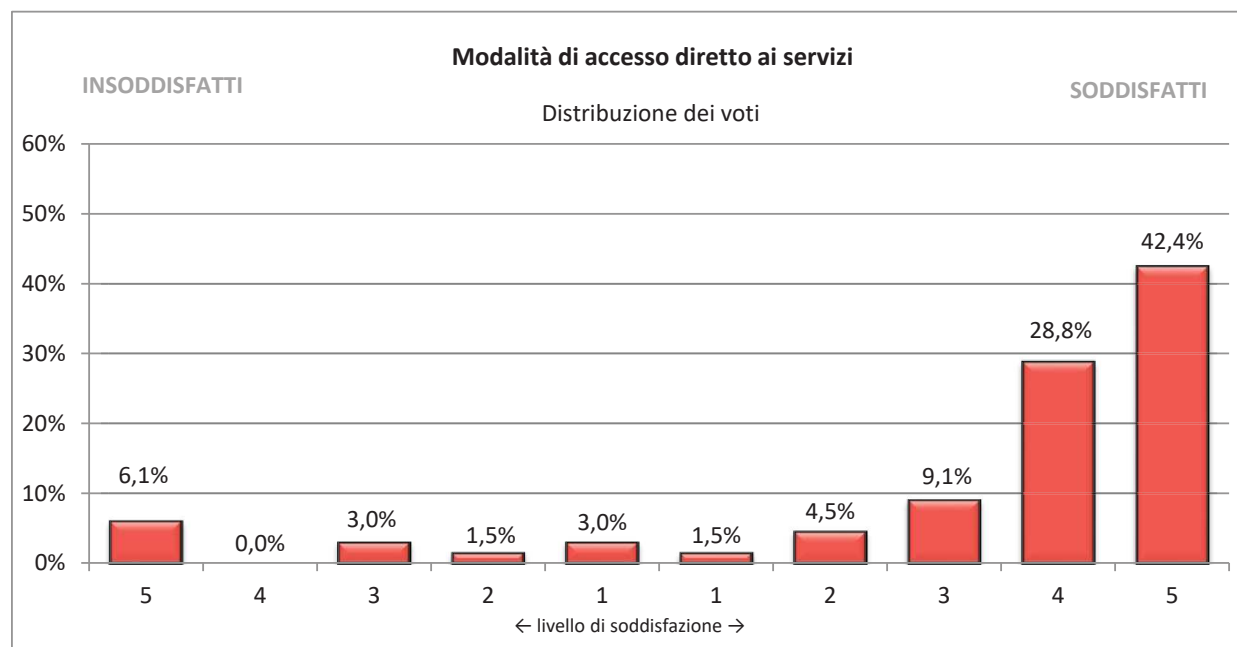
La modalità di accesso diretto ai servizi, come per le precedenti rilevazioni, è l’indicatore che ha registrato il maggior numero di mancate risposte, sono 84 utenti, pari al 56% del campione, coloro che non hanno fornito una risposta a questo indicatore. Le ragioni di questa alta percentuale di non risposte sono: 78 utenti dichiarano di non aver mai avuto occasione di interagire direttamente con il funzionario dello sportello, tali dichiarazioni sono principalmente rilevate negli altri comuni della provincia (50 persone), in particolare nei territori non dotati di appositi sportelli ACER. Altri 6 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER.

Tra i 66 intervistati che hanno risposto l’86,4% (57 persone) esprimono soddisfazione ritenendo il servizio efficiente e ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti pari al 13,6% (9 persone) dichiarano aperti gli sportelli solo per fasce orarie limitate e con precedente prenotazione. Si è ricorsi una volta alla versione semplificata.

Occorre precisare che questo item presenta il maggior numero di non risposte ma è anche il secondo indicatore come percentuale di utenti soddisfatti dopo la cortesia ed educazione del personale.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
altri comuni altre fasce	1					1	1	2	4	1	7	15	28	16
altri comuni protezione	1					1			8	6	14	28	15	
capoluogo altre fasce	1		1		1	3			2	8	9	19	16	22
capoluogo protezione	1		1	1	1	4		1		2	6	9	12	13
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>57</b>	<b>84</b>	<b>66</b>

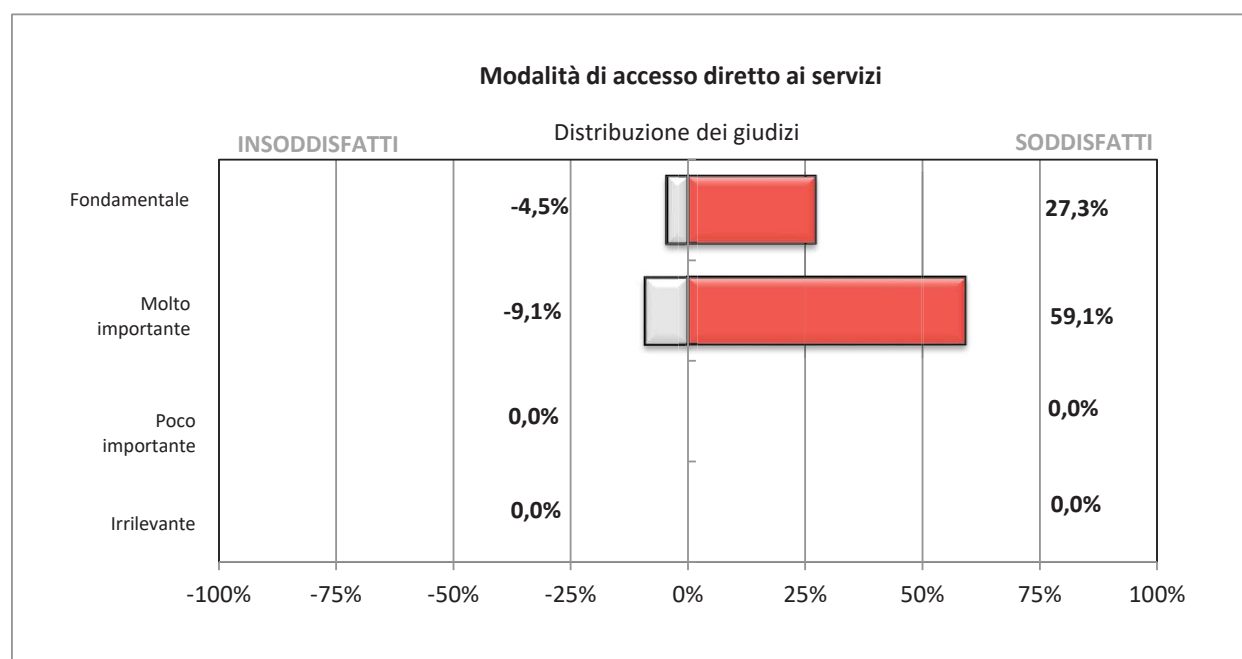


La valutazione degli utenti soddisfatti si concentra in modo significativo sui valori più elevati della scala: il 42,4% (28 persone) sceglie il voto 5, il 28,8% (19 persone) il voto 4, seguono il voto 3 con il 9,1% (6 persone) e il voto 2 con il 4,5% (3 persone), un solo utente ha indicato il voto 1.

I pochi utenti insoddisfatti si concentrano anche loro sul voto 5 per il 6,1% (4 persone), seguito dai voti 1 e 3 scelti entrambi dal 3% (2 persone ciascun voto) e un solo utente indica il voto 2.

**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			1		1			8	7	15	28	16
altri comuni protezione				1	1			11	3	14	28	15
capoluogo altre fasce			1	2	3			14	5	19	16	22
capoluogo protezione				4	4			6	3	9	12	13
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>18</b>	<b>57</b>	<b>84</b>	<b>66</b>



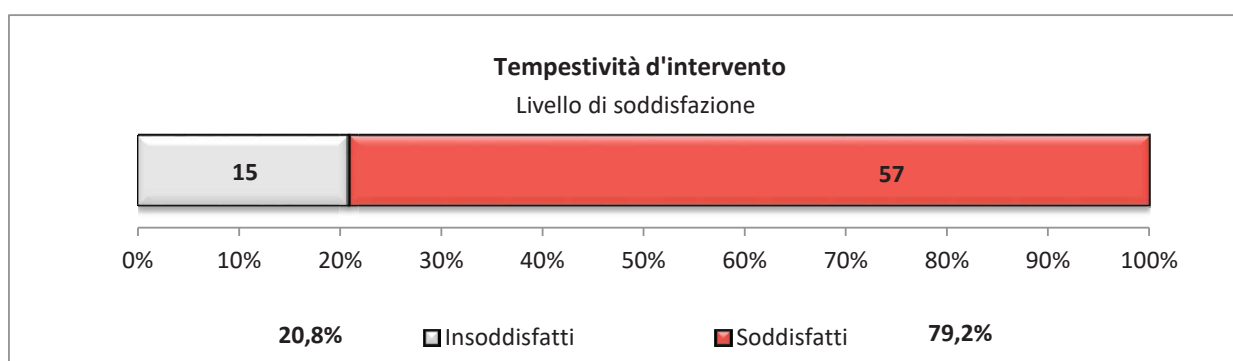
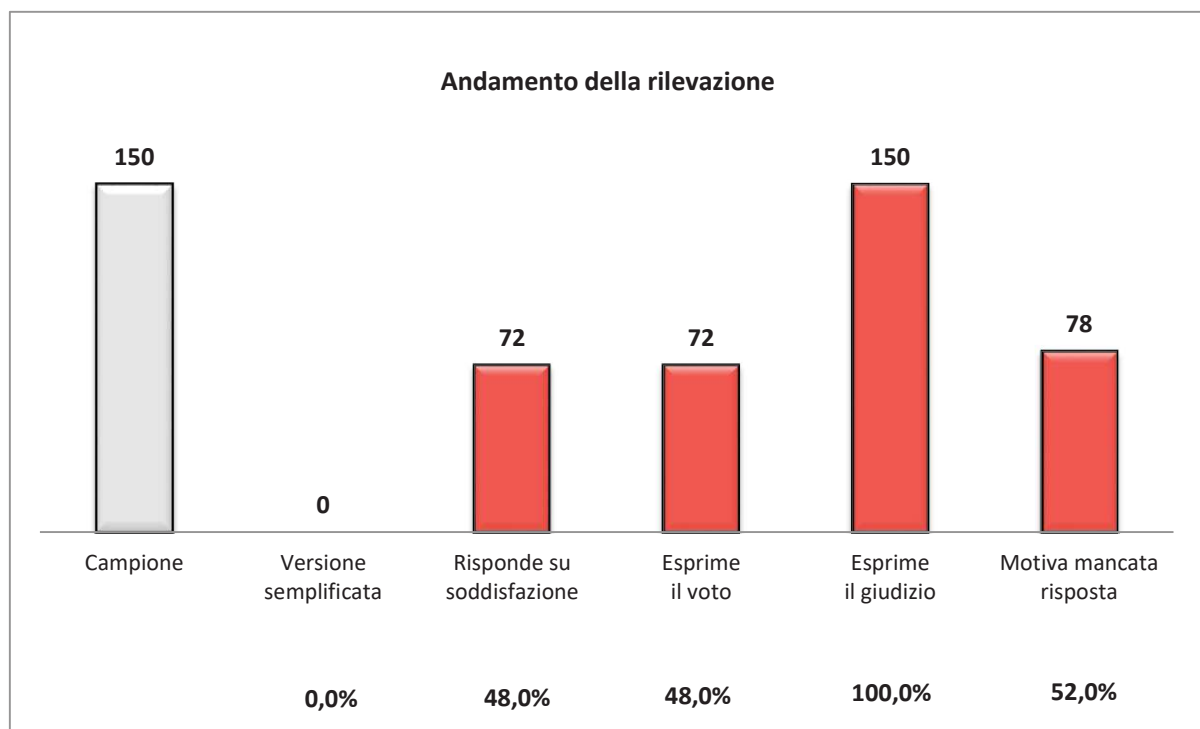
La modalità di accesso ai servizi è un elemento chiave per la soddisfazione generale degli utenti con una forte maggioranza, pari al 68,2%, che lo reputa “Molto importante” e il rimanente 31,8% che lo considera “Fondamentale”. Nessun utente ha dichiarato questo servizio “Poco importante” o “Irrilevante”. Tra gli utenti che lo considerano “Molto importante” il 59,1% (39 persone) hanno dichiarato soddisfazione e il 9,1% (6 persone) insoddisfazione. Hanno optato per il giudizio “Fondamentale” il 27,3% (18 persone) di intervistati soddisfatti e il 4,5% (3 persone) di insoddisfatti.



## ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

### Indicatore n° 12

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



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	21	22	21	13	77
Non sa/non si ricorda		1			1
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>78</b>

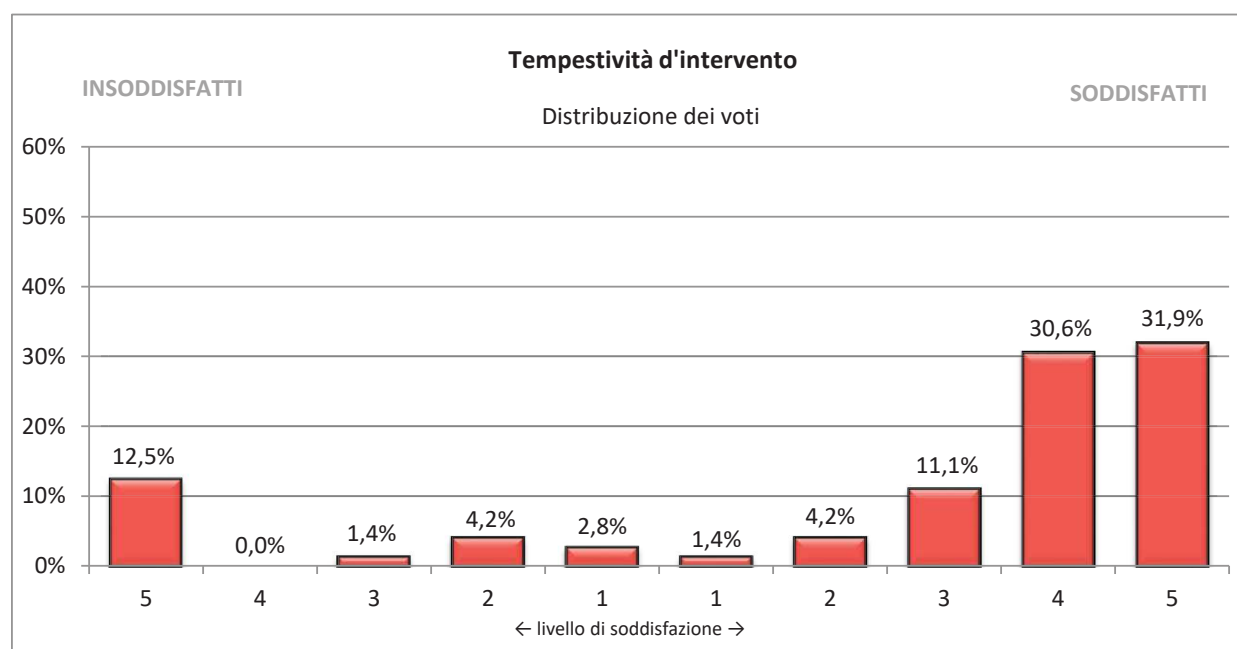
Una parte significativa del campione, 52% del totale (78 persone), non ha risposto alla domanda, l’indicatore risulta pertanto il secondo dopo l’accesso diretto per mancate risposte. La motivazione

principale è dovuta all’assenza di guasti che richiedessero pronto intervento negli ultimi due anni, un solo utente non si ricordava. Inoltre alcuni intervistati hanno spiegato che il guasto non era a carico di ACER e pertanto hanno chiamato direttamente un tecnico.

Tra coloro che hanno usufruito la soddisfazione è alta e pari al 79,2% (57 persone), il rimanente 20,8% (15 persone) dei rispondenti non è stato soddisfatto dichiarando tempi di attesa non troppo tempestivi. 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	3				1	4	1	2	7	9		19	21	23
altri comuni protezione	2			1		3	1	2	5	5	4	17	23	20
capoluogo altre fasce	3		1	1		5		1	4	7		12	21	17
capoluogo protezione	1			1	1	3			6	3		9	13	12
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>23</b>	<b>57</b>	<b>78</b>	<b>72</b>



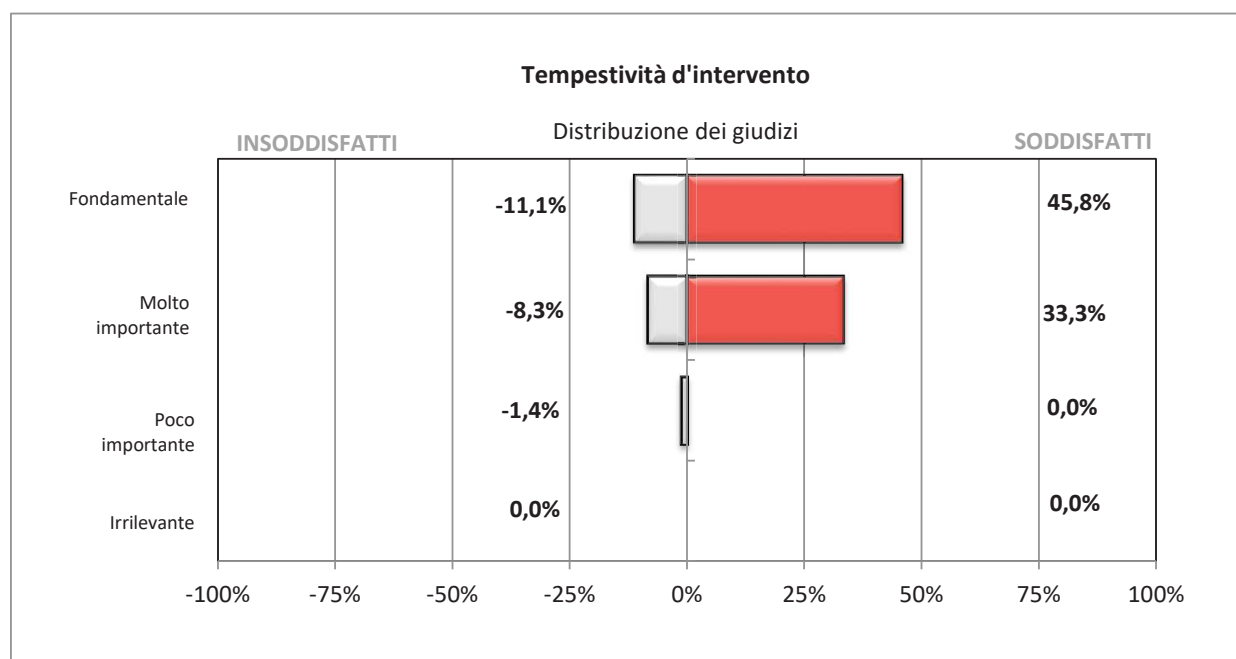
Il voto 5 è il più scelto sia tra gli intervistati soddisfatti che tra quelli insoddisfatti.

Il 31,9% (23 persone) degli utenti soddisfatti si ritiene molto soddisfatto della tempestività dell’intervento optando per il voto 5, segue un 30,6% (22 persone) che scelgono il voto 4 e un 11,1% (8 persone) il voto 3, tra i rimanenti quattro utenti soddisfatti tre scelgono il voto 2 e uno il voto 1.

Tra coloro che dichiarano insoddisfazione il voto 5 è stato scelto dal 12,5% (9 persone) di utenti, segue un 4,2% (3 persone) che hanno optato per il voto 2, tra i rimanenti tre utenti insoddisfatti uno ha scelto il voto 3 e due il voto 1.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	2	4			5	14	19	21	23
altri comuni protezione		1	1	1	3			6	11	17	23	20
capoluogo altre fasce				5	5			7	5	12	21	17
capoluogo protezione			3		3			6	3	9	13	12
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>33</b>	<b>57</b>	<b>78</b>	<b>72</b>



Analizzando la distribuzione dei giudizi si evidenzia ulteriormente la percezione dell'importanza del servizio di pronto intervento da parte degli utenti.

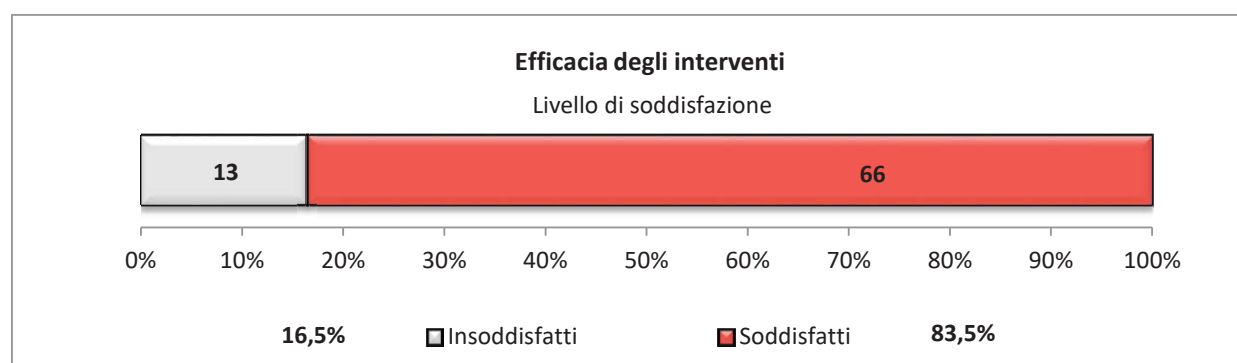
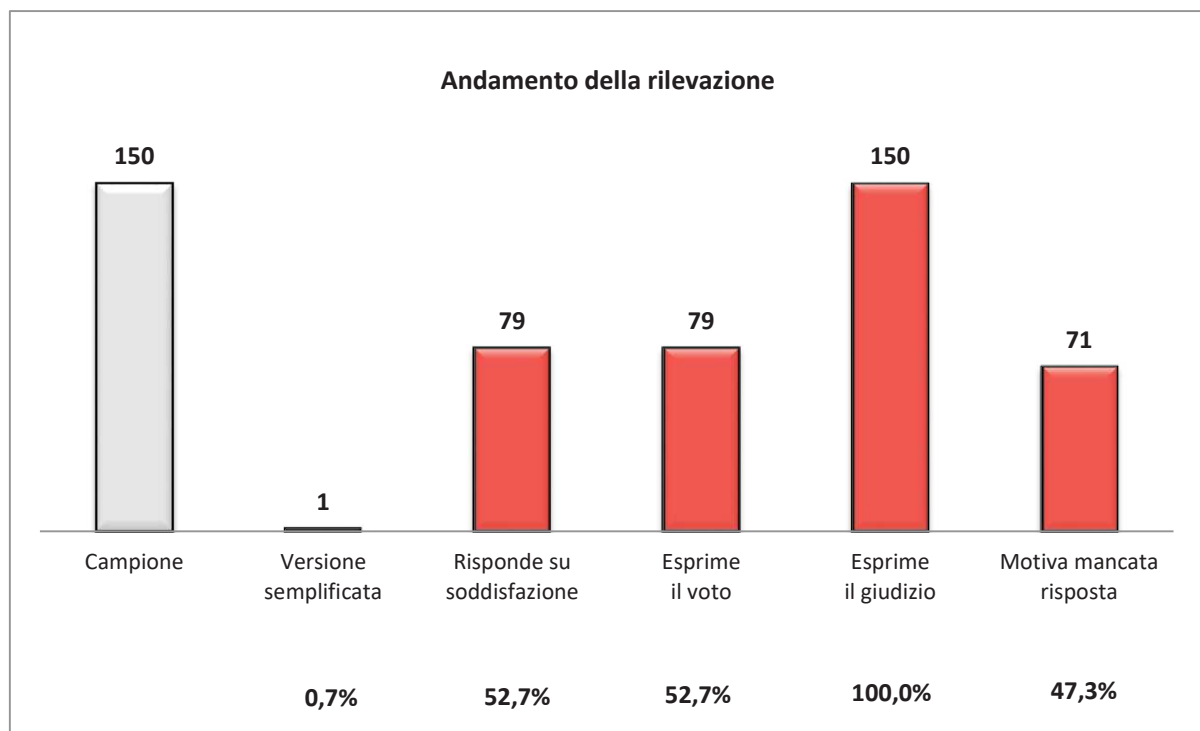
I giudizi si dividono quasi esclusivamente tra “Fondamentale” per il 56,9% e “Molto importante” per il 41,6%, un solo utente insoddisfatto ha dichiarato “Poco importante” la tempestività di intervento e nessuno la ritiene “Irrilevante”.

Il giudizio “Fondamentale” è stato scelto dal 45,8% (33 persone) degli utenti soddisfatti e dall’11,1% (8 persone) degli insoddisfatti. La valutazione “Molto importante” è stata indicata dal 33,3% (24 persone) degli intervistati soddisfatti e dall’8,3% (6 persone) di insoddisfatti.



### Indicatore n° 13

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



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	17	17	21	11	66
Non sa/non si ricorda	3	1		1	5
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>71</b>

Anche per questo indicatore c’è un numero significativo di utenti che non hanno risposto: il 47,3% (71 persone) degli intervistati. Le mancate risposte sono principalmente attribuite alla non realizzazione degli interventi manutentivi nell’alloggio o nel fabbricato negli ultimi due anni, 66 casi, i rimanenti 5 intervistati

non sono stati in grado di rispondere perché non si ricordavano o perché erano nell’alloggio da poco tempo.

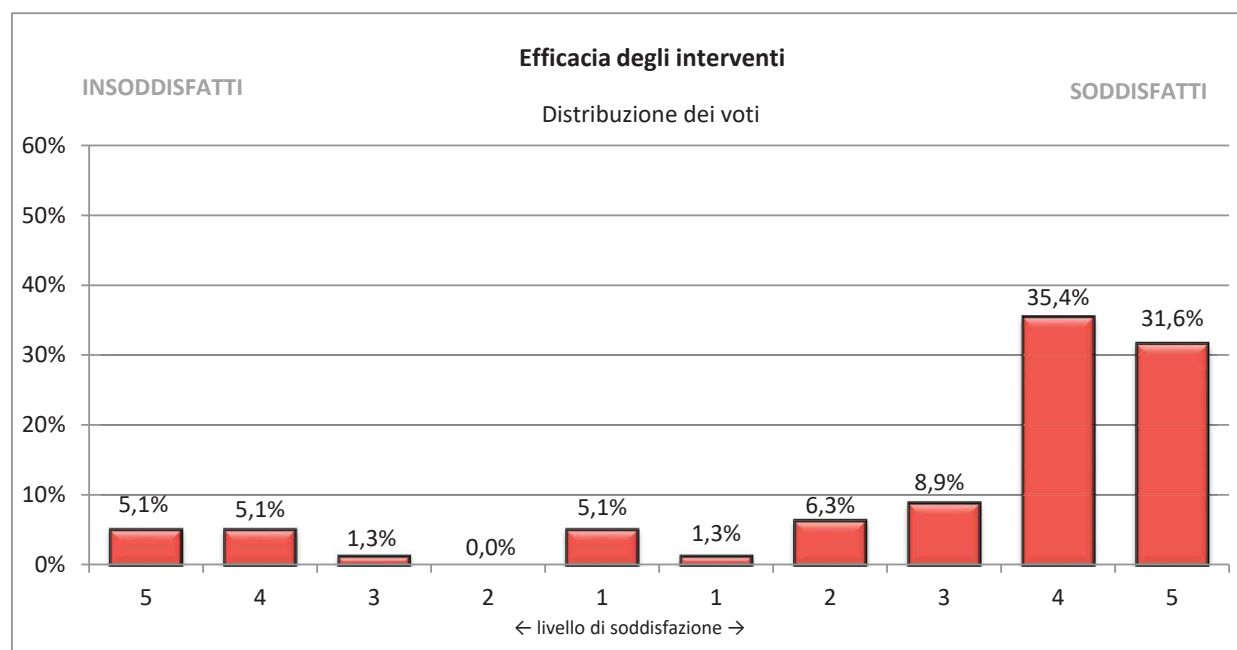
Occorre precisare che all’interno del data base si è calcolato circa un 44% di utenti che avevano ricevuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni, pertanto in fase di campionamento, si è selezionato un gruppo di intervistati composto da almeno il 44% di persone che avevano effettivamente usufruito del servizio. Le risposte all’indicatore relative ad inquilini che hanno avuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni sono state pari al 52,7% (79 persone) degli utenti intervistati.

Tra gli utenti che hanno risposto si evidenzia un buon grado di soddisfazione: l’83,5% (66 persone) si dichiara soddisfatto del servizio e il 16,5% (13 persone) insoddisfatto.

La versione semplificata è stata utilizzata una volta.

#### 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		2	3	10	8	23	20	24
altri comuni protezione	1	2			2	5		2	3	8	7	20	18	25
capoluogo altre fasce	3	1			1	5		1	1	3	7	12	21	17
capoluogo protezione			1		1	2		1		7	3	11	12	13
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>13</b>		<b>1</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>25</b>	<b>66</b>	<b>79</b>



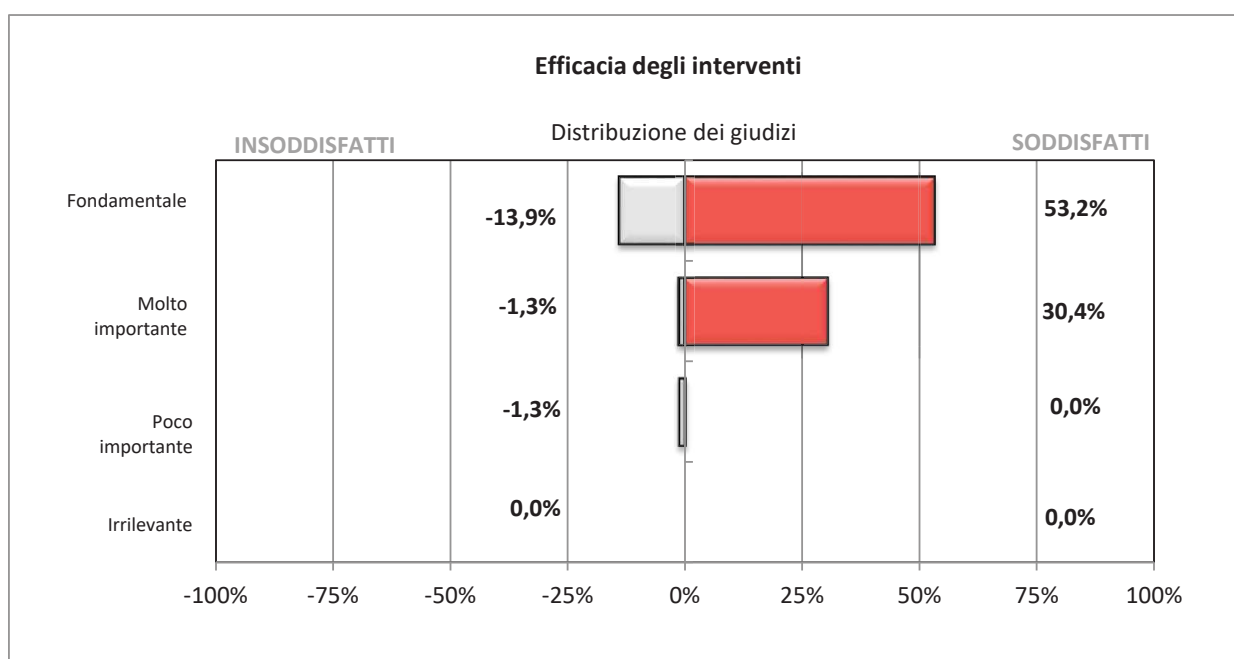
A differenza di altri indicatori, qui non è il voto 5 a prevalere, ma il voto 4, che rappresenta comunque un giudizio molto positivo. Insieme, i voti 4 e 5 costituiscono la stragrande maggioranza delle valutazioni di soddisfazione.

Il 35,4% (28 persone) degli utenti soddisfatti opta per il voto 4, seguito dal 31,6% (25 persone) del voto 5, dall’8,9% (7 persone) del voto 3 e dal 6,3% (5 persone) del voto 2, un solo utente ha scelto il voto 1.

Tra gli intervistati insoddisfatti i voti 1, 4 e 5 sono entrambi scelti dal 5,1% (4 persone ciascun voto) e un solo utente indica il voto 3.

**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				1	1			7	16	23	20	24
altri comuni protezione		1		4	5			4	16	20	18	25
capoluogo altre fasce				5	5			6	6	12	21	17
capoluogo protezione			1	1	2			7	4	11	12	13
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>42</b>	<b>66</b>	<b>71</b>	<b>79</b>



Il dato generale è che l’attenzione su questo aspetto è molto alta: il 67,1% dei rispondenti sceglie il giudizio “Fondamentale” e il 31,7% “Molto importante”, un solo utente insoddisfatto dichiara l’efficacia degli interventi manutentivi “Poco importante” e nessuno la indica “Irrilevante”.

Gli utenti che ritengono tale item “Fondamentale” sono suddivisi tra un 53,2% (42 persone) di soddisfatti e un 13,9% (11 persone) di insoddisfatti.

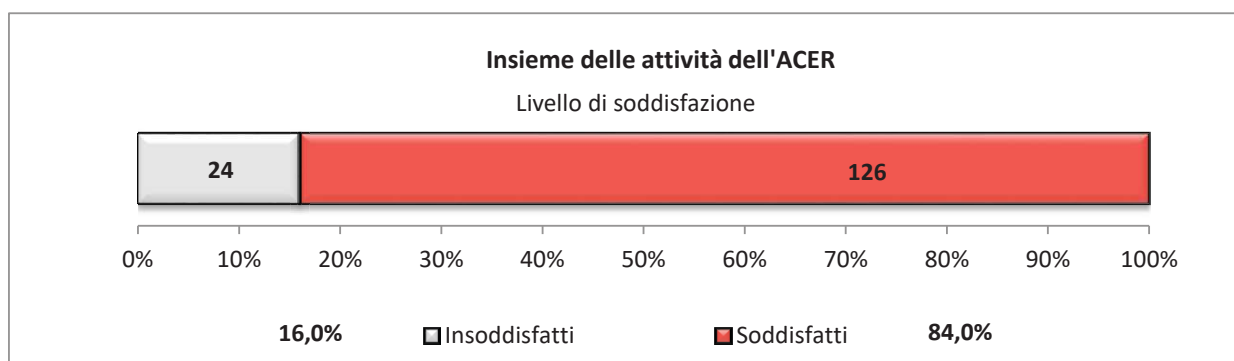
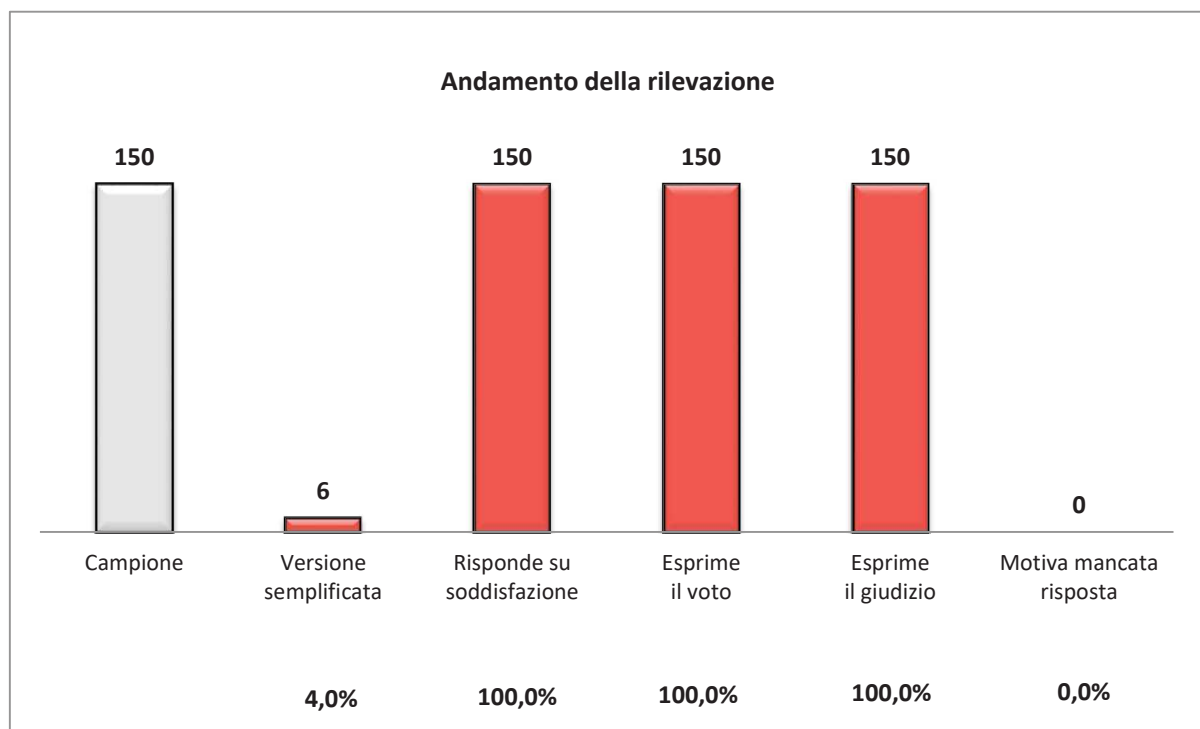
Sono pari al 30,4% (24 persone) gli utenti soddisfatti che indicano questo aspetto “Molto importante” e il rimanente 1,3% (1 persona) si dichiara insoddisfatto del servizio.



## DOMANDA OVERALL

### Indicatore n° 14

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

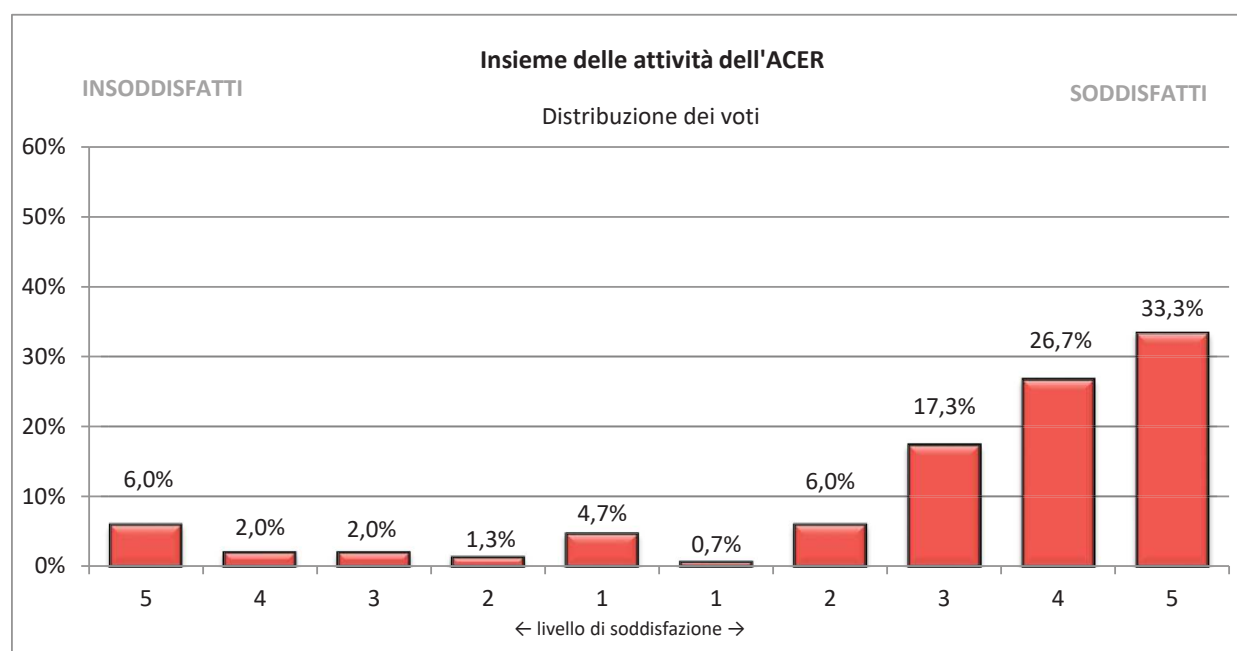


Questo indicatore è particolarmente significativo perché offre una visione d'insieme dell'opinione degli inquilini sull’ACER nel suo complesso. La domanda, essendo generale, ha permesso a tutti di esprimere un'opinione, indipendentemente dall'aver usufruito di un servizio specifico.

Il giudizio generale sull’operato di ACER risulta ampiamente positivo: l’84% (126 persone) degli intervistati si dichiarano soddisfatti e il rimanente 16% (24 persone) hanno manifestato insoddisfazione. La versione semplificata è stata utilizzata 6 volte (4% del campione).

## 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	3				5	8	3	7	13	13		36		44
altri comuni protezione	3	1	3	1		8	2	12	8	13		35		43
capoluogo altre fasce	2	2		1	1	6	1	2	5	13	11	32		38
capoluogo protezione	1				1	2	2	2	6	13		23		25
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>26</b>	<b>40</b>	<b>50</b>	<b>126</b>	<b>0</b>	<b>150</b>



Permane il voto 5 la prevalente scelta degli utenti soddisfatti e di quelli insoddisfatti.

Il 33,3% (50 persone) dei soddisfatti predilige il voto 5, il 26,7% (40 persone) il voto 4 e il 17,3% (26 persone) il voto 3. Seguono il voto 2 con il 6% (9 persone) ed un solo utente ha optato per il voto 1.

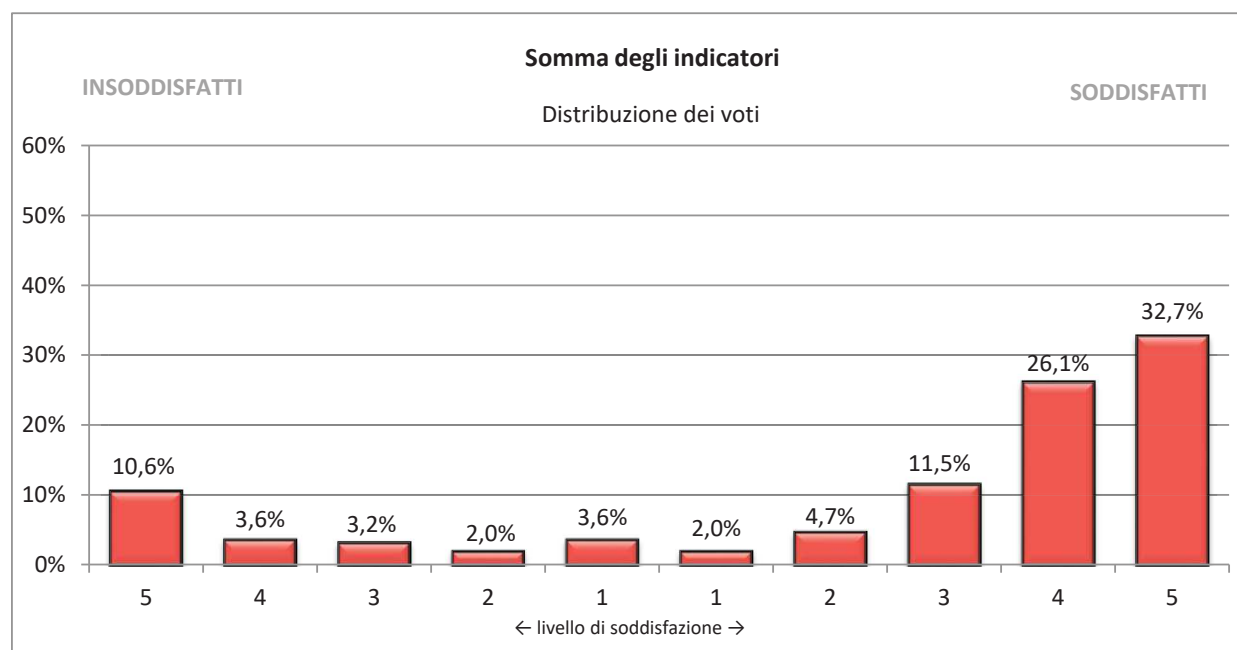
Tra gli utenti insoddisfatti dell'attività complessiva di ACER il 6% (9 persone) sceglie il voto 5, il 4,7% (7 persone) il voto 1, seguono i voti 3 e 4 scelti entrambi dal 2% (3 persone ciascun voto), infine due utenti hanno indicato il voto 2.

Concludendo si afferma che la valutazione complessiva dell'operato di ACER da parte degli utenti è molto positiva.

## 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	52	19	11	4	20	106	14	28	60	146	157	405	105	511	616	
altri comuni protezione	59	23	16	15	18	131	8	29	70	123	143	373	98	504	602	
capoluogo altre fasce	47	17	21	11	11	107	6	19	46	115	135	319	106	426	532	
capoluogo protezione	25	4	7	4	14	54	6	8	23	68	131	236	60	290	350	
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>398</b>	<b>34</b>	<b>82</b>	<b>199</b>	<b>452</b>	<b>566</b>	<b>1.333</b>	<b>369</b>	<b>1.731</b>	<b>2.100</b>	
% risposte	8,7	3,0	2,6	1,6	3,0	19,0	1,6	3,9	9,5	21,5	27,0	63,5	17,6	82,4	100	
% valide	10,6	3,6	3,2	2,0	3,6	23,0	2,0	4,7	11,5	26,1	32,7	77,0				



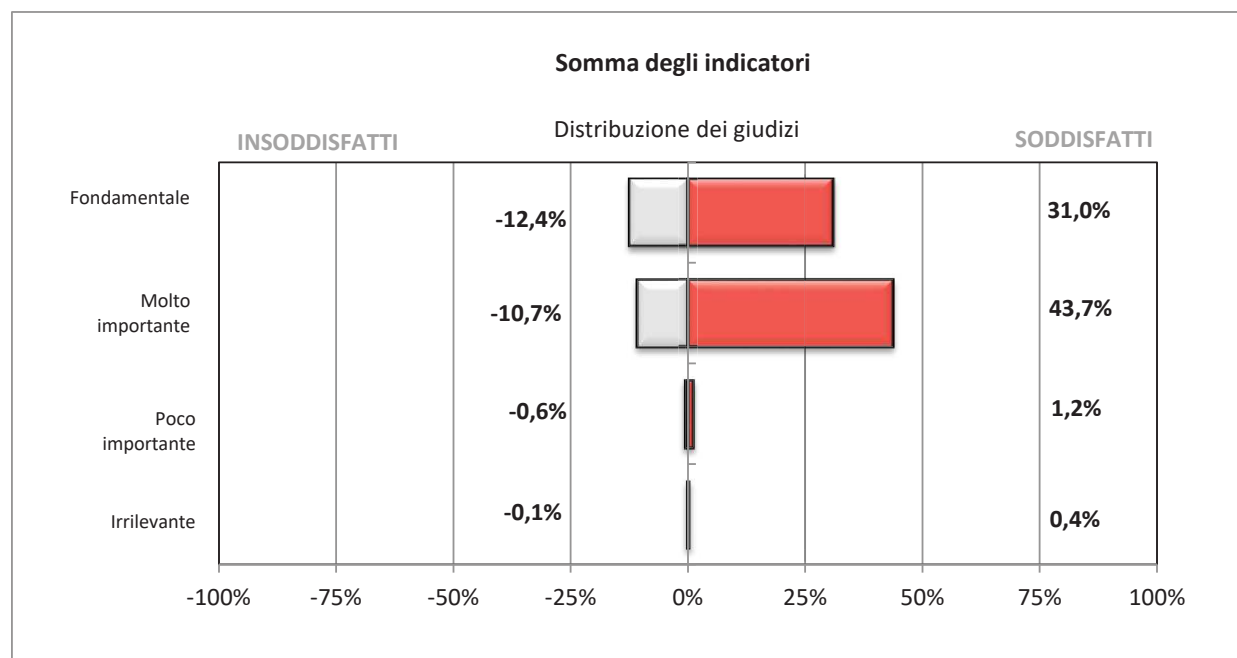
In tabella e nel grafico sopra è riportato l’insieme degli indicatori riferiti agli aspetti dell’attività di ACER prima singolarmente analizzati. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 17,6% del totale.

I dati complessivi mostrano una tendenza chiara verso la soddisfazione degli utenti rispetto alle attività di ACER. La soddisfazione degli utenti intervistati è stata rilevata 1.333 volte, valore che corrisponde al 63,5% delle 2.100 domande effettuate e al 77% delle 1.731 risposte valide. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 3, 4 e 5 che raccolgono 1.217 indicazioni. Gli utenti insoddisfatti (398 risposte) si esprimono privilegiando il voto 5 che raccoglie 183 indicazioni.

## SOMMA DEGLI INDICATORI

### Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori												Totale
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide	
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	0	2	54	42	98	4	4	208	153	369	105	467	572
altri comuni protezione	1	5	48	69	123	1	8	172	157	338	98	461	559
capoluogo altre fasce	0	2	27	72	101	0	5	175	107	287	106	388	494
capoluogo protezione	0	0	39	13	52	1	2	137	73	213	60	265	325
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>168</b>	<b>196</b>	<b>374</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>692</b>	<b>490</b>	<b>1.207</b>	<b>369</b>	<b>1.581</b>	<b>1.950</b>
<b>% risposte</b>	<i>0,1</i>	<i>0,5</i>	<i>8,6</i>	<i>10,1</i>	<i>19,2</i>	<i>0,3</i>	<i>1,0</i>	<i>35,5</i>	<i>25,1</i>	<i>61,9</i>	<i>18,9</i>	<i>81,1</i>	<i>100</i>
<b>% valide</b>	<i>0,1</i>	<i>0,6</i>	<i>10,6</i>	<i>12,4</i>	<i>23,7</i>	<i>0,4</i>	<i>1,2</i>	<i>43,8</i>	<i>31,0</i>	<i>76,3</i>			



Parlando ora della qualità attesa, l'analisi si basa su un totale di 1.950 domande, escludendo la domanda overall che non prevedeva un giudizio di importanza.

In questa somma di indicatori, la soddisfazione degli utenti è stata rilevata 1.207 volte. Questo valore corrisponde al 61,9% delle 1.950 domande totali poste e al 76,3% delle 1.581 risposte valide.

La distribuzione complessiva dei giudizi evidenzia una qualità attesa elevata. La maggior parte degli utenti ha concentrato le proprie valutazioni sui giudizi "Molto Importante" e "Fondamentale", rappresentando rispettivamente il 54,4% e il 43,4% del totale complessivo. Solo il restante 2,3% si è espresso con i giudizi "Poco importante" e "Irrilevante".

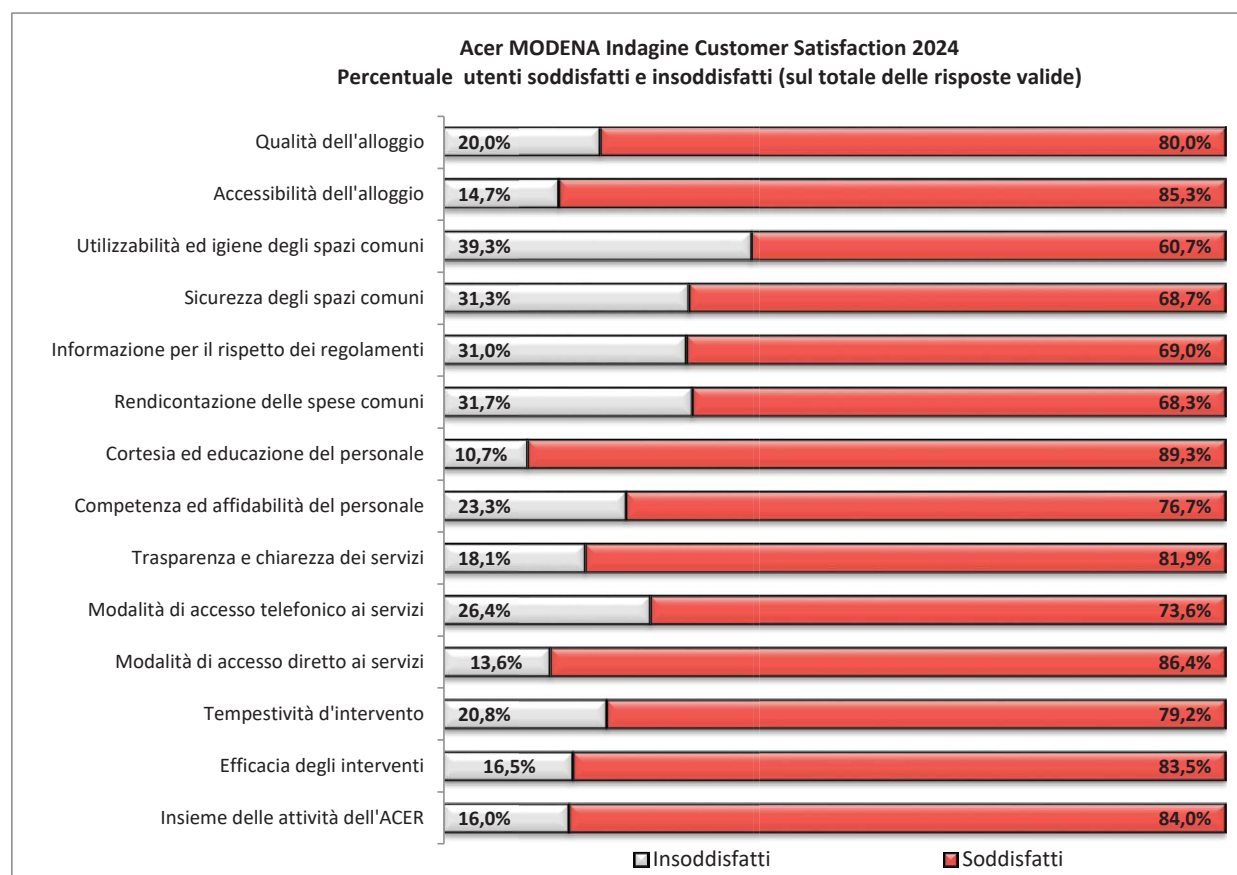
Questo indica chiaramente che gli utenti attribuiscono una notevole importanza agli aspetti della qualità che si aspettano di ricevere.

## **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 2025. 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 17,6%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori: la modalità di accesso diretto ai servizi, la tempestività degli interventi manutentivi e l’efficacia degli stessi. In numero inferiore seguono le mancate risposte agli indicatori relativi alla modalità di accesso telefonico, ai rapporti con il personale dell’ACER e alla trasparenza e chiarezza dei servizi. Infine, sono 11 gli utenti che non esprimono un giudizio riguardo la rendicontazione delle spese comuni.

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



Segue il riepilogo dettagliato dei livelli di soddisfazione degli inquilini rispetto ai vari aspetti dei servizi di ACER.

#### Aspetti della qualità del servizio abitativo:

- Qualità dell'alloggio: 80% di soddisfazione
- Accessibilità degli alloggi: 85,3% di soddisfazione.

#### Aspetti sulla qualità delle relazioni interne dei fabbricati:

- Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni: 60,7% di soddisfazione (la percentuale più bassa registrata)
- Sicurezza degli spazi comuni: 68,7% di soddisfazione
- Informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti: 69% di soddisfazione

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali:

- Rendicontazione delle spese comuni: 68,3% di soddisfazione

Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER:

- Cortesia ed educazione del personale: 89,3% di soddisfazione (la percentuale più alta)
- Competenza ed affidabilità del personale ACER: 76,7% di soddisfazione

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali:

- Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER: 81,9% di soddisfazione
- Accesso telefonico ai servizi: 73,6% di soddisfazione
- Accesso diretto ai servizi: 86,4% di soddisfazione (il secondo indicatore per percentuale di utenti soddisfatti)

Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi:

- Tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti: 79,2% di soddisfazione.
- Efficacia degli interventi di manutenzione: 83,5% di soddisfazione (il terzo indicatore più alto)

Soddisfazione complessiva sull'insieme delle attività di ACER Modena (domanda overall): 84% di utenti soddisfatti.

I dati mostrano una soddisfazione generalmente alta per i servizi di ACER, in particolare per la cortesia del personale e le modalità di accesso diretto ai servizi. Le aree con margini di miglioramento sembrano essere legati agli aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati, ambito nel quale una parte degli utenti intervistati affermano che i problemi non dipendono da ACER ma dagli inquilini.

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 (pari a 1.333) sul totale delle risposte valide (pari a 1.731) è corrisponde complessivamente al 77%.

**Tabella riassuntiva qualità percepita (valori assoluti e percentuali)**

Voti (valori assoluti)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	10	7	7	3	3	30	3	5	19	45	48	120	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	8	4	3	4	3	22	7	6	18	34	63	128	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	30	8	5	5	11	59	3	4	18	32	34	91	0	150	150
Sicurezza degli spazi comuni	21	6	12	3	5	47	6	5	12	40	40	103	0	150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	14	11	2	2	6	35	2	6	20	28	22	78	37	113	150
Rendicontazione delle spese comuni	22	8	5	4	5	44	1	6	16	37	35	95	11	139	150
Cortesia ed educazione del personale	6	1	3	1	3	14	1	4	14	35	63	117	19	131	150
Competenza ed affidabilità del personale	16	5	3	1	5	30	0	8	8	34	49	99	21	129	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	13	2	3	1	4	23	1	11	12	29	51	104	23	127	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	17	4	5	4	3	33	6	7	15	29	35	92	25	125	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	4	0	2	1	2	9	1	3	6	19	28	57	84	66	150
Tempestività d'intervento	9	0	1	3	2	15	1	3	8	22	23	57	78	72	150
Efficacia degli interventi	4	4	1	0	4	13	1	5	7	28	25	66	71	79	150
Insieme delle attività dell'ACER	9	3	3	2	7	24	1	9	26	40	50	126	0	150	150
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>183</b>	<b>63</b>	<b>55</b>	<b>34</b>	<b>63</b>	<b>398</b>	<b>34</b>	<b>82</b>	<b>199</b>	<b>452</b>	<b>566</b>	<b>1.333</b>	<b>369</b>	<b>1.731</b>	<b>2.100</b>

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	6,7	4,7	4,7	2,0	2,0	20,0	2,0	3,3	12,7	30,0	32,0	80,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	5,3	2,7	2,0	2,7	2,0	14,7	4,7	4,0	12,0	22,7	42,0	85,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	20,0	5,3	3,3	3,3	7,3	39,3	2,0	2,7	12,0	21,3	22,7	60,7	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	14,0	4,0	8,0	2,0	3,3	31,3	4,0	3,3	8,0	26,7	26,7	68,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	12,4	9,7	1,8	1,8	5,3	31,0	1,8	5,3	17,7	24,8	19,5	69,0	24,7	75,3
Rendicontazione delle spese comuni	15,8	5,8	3,6	2,9	3,6	31,7	0,7	4,3	11,5	26,6	25,2	68,3	7,3	92,7
Cortesia ed educazione del personale	4,6	0,8	2,3	0,8	2,3	10,7	0,8	3,1	10,7	26,7	48,1	89,3	12,7	87,3
Competenza ed affidabilità del personale	12,4	3,9	2,3	0,8	3,9	23,3	0	6,2	6,2	26,4	38,0	76,7	14,0	86,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	10,2	1,6	2,4	0,8	3,1	18,1	0,8	8,7	9,4	22,8	40,2	81,9	15,3	84,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	13,6	3,2	4,0	3,2	2,4	26,4	4,8	5,6	12,0	23,2	28,0	73,6	16,7	83,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	6,1	0	3,0	1,5	3,0	13,6	1,5	4,5	9,1	28,8	42,4	86,4	56,0	44,0
Tempestività d'intervento	12,5	0	1,4	4,2	2,8	20,8	1,4	4,2	11,1	30,6	31,9	79,2	52,0	48,0
Efficacia degli interventi	5,1	5,1	1,3	0,0	5,1	16,5	1,3	6,3	8,9	35,4	31,6	83,5	47,3	52,7
Insieme delle attività dell'ACER	6,0	2,0	2,0	1,3	4,7	16,0	0,7	6,0	17,3	26,7	33,3	84,0	0,0	100,0
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>10,6</b>	<b>3,6</b>	<b>3,2</b>	<b>2,0</b>	<b>3,6</b>	<b>23,0</b>	<b>2,0</b>	<b>4,7</b>	<b>11,5</b>	<b>26,1</b>	<b>32,7</b>	<b>77,0</b>	<b>17,6</b>	<b>82,4</b>

Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)

Giudizi valori assoluti	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	4	8	18	30	1	3	43	73	120	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	0	1	7	14	22	0	5	50	73	128	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1	32	26	59	1	3	66	21	91	0	150	150
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	13	34	47	1	1	39	62	103	0	150	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	22	13	35	3	1	53	21	78	37	113	150
Rendicontazione delle spese comuni	1	0	19	24	44	0	3	58	34	95	11	139	150
Cortesia ed educazione del personale	0	0	8	6	14	0	1	83	33	117	19	131	150
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	15	15	30	0	1	73	25	99	21	129	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	12	11	23	0	1	74	29	104	23	127	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	1	19	13	33	0	0	66	26	92	25	125	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	6	3	9	0	0	39	18	57	84	66	150
Tempestività d'intervento	0	1	6	8	15	0	0	24	33	57	78	72	150
Efficacia degli interventi	0	1	1	11	13	0	0	24	42	66	71	79	150
Insieme delle attività dell'ACER													
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>168</b>	<b>196</b>	<b>374</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>692</b>	<b>490</b>	<b>1.207</b>	<b>369</b>	<b>1.581</b>	<b>1.950</b>

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	2,7	5,3	12,0	20,0	0,7	2,0	28,7	48,7	80,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0,7	4,7	9,3	14,7	0	3,3	33,3	48,7	85,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	0,7	21,3	17,3	39,3	0,7	2,0	44,0	14,0	60,7	0	100
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	8,7	22,7	31,3	0,7	0,7	26,0	41,3	68,7	0	100
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	19,5	11,5	31,0	2,7	0,9	46,9	18,6	69,0	24,7	75,3
Rendicontazione delle spese comuni	0,7	0	13,7	17,3	31,7	0	2,2	41,7	24,5	68,3	7,3	92,7
Cortesia ed educazione del personale	0	0	6,1	4,6	10,7	0	0,8	63,4	25,2	89,3	12,7	87,3
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	11,6	11,6	23,3	0	0,8	56,6	19,4	76,7	14,0	86,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	9,4	8,7	18,1	0	0,8	58,3	22,8	81,9	15,3	84,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0,8	15,2	10,4	26,4	0	0	52,8	20,8	73,6	16,7	83,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	9,1	4,5	13,6	0	0	59,1	27,3	86,4	56,0	44,0
Tempestività d'intervento	0	1,4	8,3	11,1	20,8	0	0	33,3	45,8	79,2	52,0	48,0
Efficacia degli interventi	0	1,3	1,3	13,9	16,5	0	0	30,4	53,2	83,5	47,3	52,7
Insieme delle attività dell'ACER												
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>0,1</b>	<b>0,6</b>	<b>10,6</b>	<b>12,4</b>	<b>23,7</b>	<b>0,4</b>	<b>1,2</b>	<b>43,8</b>	<b>31,0</b>	<b>76,3</b>	<b>18,9</b>	<b>81,1</b>

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	<b>120</b>		
Insoddisfatti	<b>30</b>		
Voto medio		<b>7,75</b>	
Giudizio medio			<b>3,55</b>

#### 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	<b>128</b>		
Insoddisfatti	<b>22</b>		
Voto medio		<b>8,13</b>	
Giudizio medio			<b>3,54</b>

#### 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	<b>91</b>		
Insoddisfatti	<b>59</b>		
Voto medio		<b>6,36</b>	
Giudizio medio			<b>3,27</b>

#### 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	<b>103</b>		
Insoddisfatti	<b>47</b>		
Voto medio		<b>6,89</b>	
Giudizio medio			<b>3,62</b>

**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	113	113	150
Valori mancanti	37	37	0
Soddisfatti	<b>78</b>		
Insoddisfatti	<b>35</b>		
Voto medio		<b>6,78</b>	
Giudizio medio			<b>3,24</b>

**Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	139	139	150	11
Valori mancanti	11	11	0	
Soddisfatti	<b>95</b>			
Insoddisfatti	<b>44</b>			
Voto medio		<b>6,86</b>		
Giudizio medio			<b>3,38</b>	

**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	131	131	150	19
Valori mancanti	19	19	0	
Soddisfatti	<b>117</b>			
Insoddisfatti	<b>14</b>			
Voto medio		<b>8,60</b>		
Giudizio medio			<b>3,29</b>	

**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	129	129	150	21
Valori mancanti	21	21	0	
Soddisfatti	<b>99</b>			
Insoddisfatti	<b>30</b>			
Voto medio		<b>7,60</b>		
Giudizio medio			<b>3,30</b>	

**Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	127	127	150	23
Valori mancanti	23	23	0	
Soddisfatti	<b>104</b>			
Insoddisfatti	<b>23</b>			
Voto medio		<b>7,87</b>		
Giudizio medio			<b>3,31</b>	

**Modalità di accesso telefonico – indicatore 10**

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	<b>92</b>			
Insoddisfatti	<b>33</b>			
Voto medio		<b>7,10</b>		
Giudizio medio			<b>3,30</b>	

**Modalità di accesso diretto - indicatore 11**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	66	66	150	84
Valori mancanti	84	84	0	
Soddisfatti	<b>57</b>			
Insoddisfatti	<b>9</b>			
Voto medio		<b>8,33</b>		
Giudizio medio			<b>3,32</b>	

**Tempestività d'intervento – indicatore 12**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	72	72	150	78
Valori mancanti	78	78	0	
Soddisfatti	<b>57</b>			
Insoddisfatti	<b>15</b>			
Voto medio		<b>7,68</b>		
Giudizio medio			<b>3,56</b>	

**Efficacia degli interventi – indicatore 13**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	79	79	150	71
Valori mancanti	71	71	0	
Soddisfatti	<b>66</b>			
Insoddisfatti	<b>13</b>			
Voto medio		<b>8,03</b>		
Giudizio medio			<b>3,66</b>	

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

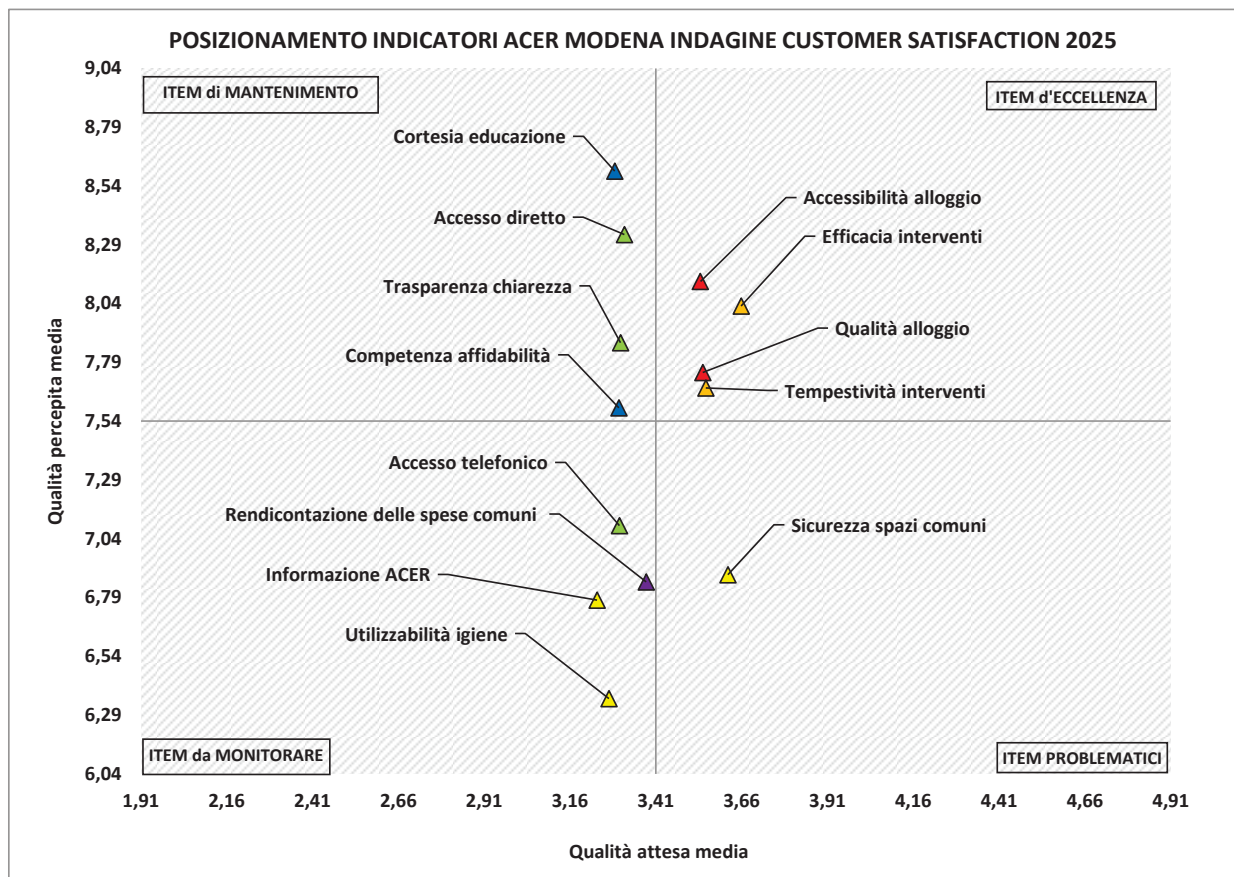
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	150	150
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	<b>126</b>	
Insoddisfatti	<b>24</b>	
Voto medio		<b>8,03</b>

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 74,39. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell’alloggio	✓	
2	Accessibilità dell’alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d’intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell’ACER		
	<b>VALORE CSI1</b>	<b>73,22</b>	
	<b>VALORE CSI2</b>		<b>75,34</b>
	<b>MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2</b>	<b>74,28</b>	
	<b>CSI TOTALE</b>	<b>74,39</b>	

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 7,54, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,41. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale (8,60), la Modalità di Accesso Diretto ai servizi (8,33), l’Accessibilità dell’alloggio (8,13) e l’Efficacia degli Interventi di Manutenzione (8,03).



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,75	3,55
Accessibilità dell'alloggio	8,13	3,54
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	6,36	3,27
Sicurezza degli spazi comuni	6,89	3,62
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	6,78	3,24
Rendicontazione delle spese comuni	6,86	3,38
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	8,60	3,29
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	7,60	3,30
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	7,87	3,31
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7,10	3,30
Modalità di accesso diretto ai servizi	8,33	3,32
Tempestività interventi in caso di guasti	7,68	3,56
Efficacia interventi di manutenzione	8,03	3,66

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	Cortesìa 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 e nella tabella che precedono tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,41.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli **item problematici**, aspetti che gli utenti ritengono fondamentali ma sui quali hanno dato una valutazione minore, si rileva l'indicatore relativo alla *Sicurezza degli spazi comuni*. Come per le precedenti indagini occorre comunque specificare che gli utenti insoddisfatti della sicurezza sono circa un terzo degli intervistati e la causa spesso è da imputare alla zona in cui è ubicato il fabbricato e al comportamento di altri inquilini che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli **item da monitorare**, aspetti considerati meno importanti dagli utenti e sui quali anche la valutazione è minore, si osservano i seguenti indicatori: *l'Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni, l'Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti, la Rendicontazione delle spese comuni e l'Accesso telefonico*. Per i primi due indicatori (utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti) si presenta una situazione particolare in cui l'insoddisfazione non è diretta verso ACER come causa del problema, ma come soluzione richiesta. Infatti si segnala che gli utenti insoddisfatti, situazione percepita in alcuni casi anche da quelli soddisfatti, evidenziano di non attribuire ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini e a tal riguardo vorrebbero una maggior presenza da parte di ACER. Per la rendicontazione delle spese comuni l'insoddisfazione è legata ai costi e alla fiducia nella gestione: i 44 utenti insoddisfatti si lamentano in particolare delle elevate spese condominiali e imputano a queste cifre una rendicontazione errata da parte dell'Amministratore. Tale indicatore è da valutare in modo diverso a seconda della gestione, sono 31 gli intervistati rispondenti che risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi sono solo 7 gli utenti insoddisfatti. Relativamente all'accesso telefonico l'insoddisfazione in particolare è da ricondurre alle attese telefoniche con eventuale non risposta dell'operatore, messaggio in segreteria al quale gli intervistati dichiarano non seguire una successiva chiamata e gli orari prefissati non facilmente gestibili.

Nel quadrante in alto a sinistra si riportano gli **item di mantenimento**, aspetti che hanno ricevuto un'ottima valutazione (alta performance), ma che gli utenti non considerano di primaria importanza, dove sono collocati tutti gli indicatori relativi ai rapporti con il personale dell'ACER e agli aspetti di trasparenza dei servizi erogati, in dettaglio: *Cortesìa ed educazione e Competenza ed affidabilità del personale, Trasparenza e chiarezza dei servizi e Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo l'indicatore con il più alto

valore di qualità percepita: la cortesia ed educazione del personale. Il loro valore della qualità attesa è di poco inferiore a quello medio. Gli item di mantenimento sono item per i quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità, per i quali occorre quindi mantenere l'attuale livello eccellente di performance con l'impegno corrente.

L'ultimo quadrante in alto a destra riporta gli **item di eccellenza**, aspetti del servizio che gli utenti ritengono molto importanti e sui quali ACER ha ottenuto una valutazione molto alta, in questo settore troviamo collocati gli indicatori relativi alla *Qualità dell'Alloggio*, all'*Accessibilità all'alloggio*, alla *Tempestività degli interventi* e all'*Efficacia degli interventi di Manutenzione*. Questo quadrante contiene gli aspetti del servizio che i clienti ritengono più importanti e sui quali ACER sta ottenendo ottimi risultati. Per questi indicatori i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi. Ricordiamo che in merito alla tempestività del pronto intervento e all'efficacia degli interventi di manutenzione si conta un numero elevato di non risposte, ma anche un numero minore di utenti insoddisfatti, in linea a quello degli indicatori relativi alla cortesia ed educazione e alla modalità di accesso diretto. Infine per entrambi gli item occorre considerare che circa la metà degli intervistati ha risposto e di questi si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti circa un 20%. In conclusione gli indicatori in questo quadrante sono i fiori all'occhiello del servizio di ACER, sono aree che gli utenti reputano cruciali e sulle quali, in generale, si ritengono molto soddisfatti.



## **APPENDICE**

