

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION UTENZA ERP ANNO 2025

RAPPORTO FINALE

Ottobre 2025

a cura di



COMMITTENTE:

ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara

Daniele Palombo

Presidente

UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:

Diego Carrara

ACER Direttore Generale

Angela Molossi

ACER – Responsabile Servizio Clienti

Federica Navarra

ACER – Responsabile Ufficio Sistemi Informatici

Serena Maioli

ART-ER – Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction

Elena Bortolotti

ART-ER – Rilevatrice ed elaborazione dati

Documento a cura Elena Bortolotti, ART-ER

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

INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA.....	5
NOTA METODOLOGICA	9
I RISULTATI DELL'ACER DI FERRARA NEL 2025	23
RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI FERRARA.....	83
APPENDICE	97

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all'indagine di Customer Satisfaction sull'utenza E.R.P. realizzata dal 14 giugno al 24 settembre 2025 su un campione di 300 utenti residenti nella provincia di Ferrara.

L'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Ferrara, 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.

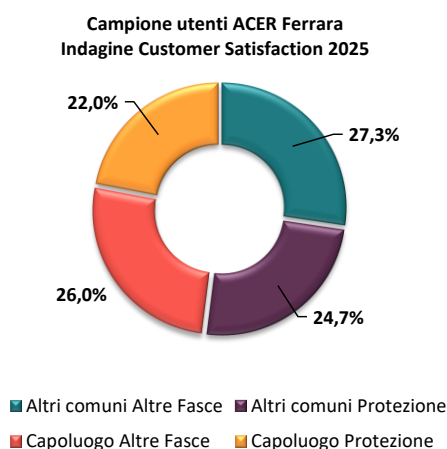
NOTA METODOLOGICA

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’estrazione dei nominativi è quindi avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell’universo di riferimento, per quattro gruppi distinti.

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

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	82
Altri comuni Protezione	74
Capoluogo Altre Fasce	78
Capoluogo Protezione	66
Totale	300



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 sul servizio reso dall’Amministratore (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 300 interviste si è reso necessario effettuare 998 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 374 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 68 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente, mentre in 256 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	82	26	62	101	82	271
Altri comuni Protezione	74	17	61	95	74	247
Capoluogo Altre Fasce	78	15	67	100	78	260
Capoluogo Protezione	66	10	66	78	66	220
Totale	300	68	256	374	300	998

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 95 hanno dichiarato di non voler fare l'intervista, 94 hanno interrotto la comunicazione o la linea e 30 persone avevano delle problematiche legate alla lingua, all'età o allo stato di salute. Sono stati 14 gli inquilini che 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. Per 10 telefonate il numero indicato era dell'Amministratore di sostegno. Sei utenti hanno affermato che devono lasciare la casa o non abitavano più nella casa ACER o non erano ancora entrati nella casa assegnata. Infine, altri 6 inquilini si dovevano informare da ACER o non avevano ricevuto la comunicazione ed un solo utente non ha voluto parlare telefonicamente.

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all'indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	1	4	6	3	14	5,5
Per telefono non parlo	1				1	0,4
Non ne vuole sapere	30	22	25	18	95	37,1
E' anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	4	14	3	9	30	11,7
E' l'Amministratore di sostegno/ è seguito dall'Amministratore di sostegno	1		2	7	10	3,9
Staccano la comunicazione/linea	23	23	22	26	94	36,7
Non abita più in un alloggio ACER/Deve o vuole cambiare o lasciare l'alloggio/Intestatario deceduto/Non è ancora entrato nell'alloggio		2	2	2	6	2,3
Si informa dall'ACER/Non crede che telefoniamo per ACER/Non ha visto la comunicazione/Non è l'assegnatario	2	2	1	1	6	2,3
Totale	62	67	61	66	256	100

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

Il campione è composto dal 59,3% di persone di sesso femminile, contro il 40,7% 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 e i 79 anni, suddivisi nelle tre fasce: 50-59 anni corrispondenti al 21,3%, 60-69 anni pari al 17,3% e 70-79 anni equivalenti al 19,3% di intervistati, per complessivi 174 assegnatari, più della metà del totale inquilini contattati. Segue le fasce di età maggiore di 80 anni con il 16% (48 persone). Gli intervistati più giovani si suddividono in un 14,7% appartenente alla fascia 40-49 anni e in un 11,3% da 18-39 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 68,7% del campione, seguono le famiglie con 3 componenti pari al 12%, le percentuali riferite alle famiglie composte da 4 e 5 e più persone che rappresentano rispettivamente il 10% e il 9,3% del totale. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che l'81,2% (108 persone) di questi è costituito da ultrasessantenni, tra questi il 68,52% (74 persone) è ultrasettantenne.

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

Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	70	5	6		1	12	6
Altri comuni Protezione	67	5	1		1	7	7
Capoluogo Altre Fasce	67	7	2		2	11	8
Capoluogo Protezione	57	2	5	1	1	9	4
Totale	261	19	14	1	5	39	25

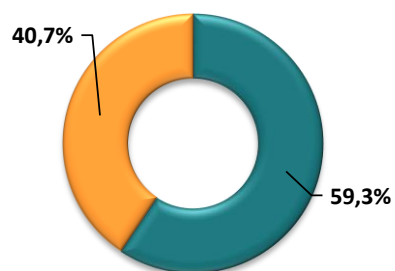
Se l'87% (261 persone) degli intervistati corrisponde al titolare dell'assegnazione, il rimanente 13% (39 persone) è composto principalmente dal coniuge (6,3%) o dal figlio/a (4,7%). Delle 39 persone non titolari dell'assegnazione che hanno risposto al questionario, il 45,5% risiede nell'abitazione. 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 40% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 17% è di epoca anteriore al 1950, nei due decenni successivi, dal 1951 al 1970, si rileva il 27,3% del campione. Rappresentano, infine, il 6% i fabbricati costruiti dal 1991 al 2000 e i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001, rappresentano il 9,7%. Inoltre, complessivamente il 32,3% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi il 24% è di piccole dimensioni, inferiore a 50 mq, seguono un 21,3% nella fascia 61-70 mq e un 19% nella fascia 50 a 60 mq. Il 17% del totale alloggi ha metratura da 71 a 80 mq e il 18,7% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

Campione utenti ACER Ferrara
per genere

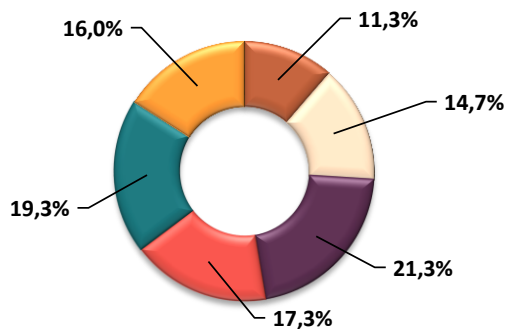
Genere	Numero	%
femmine	178	59,3
maschi	122	40,7
Totale	300	100



■ femmine ■ maschi

Numero nuclei per fascia di età

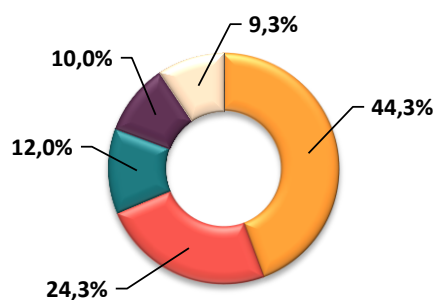
Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	34	11,3
40-49	44	14,7
50-59	64	21,3
60-69	52	17,3
70-79	58	19,3
≥ 80	48	16,0
Totale	300	100



■ 18-39 ■ 40-49 ■ 50-59 ■ 60-69 ■ 70-79 ■ ≥ 80

Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	133	44,3
2	73	24,3
3	36	12,0
4	30	10,0
≥ 5	28	9,3
Totale	300	100

Numero nuclei per numero componenti

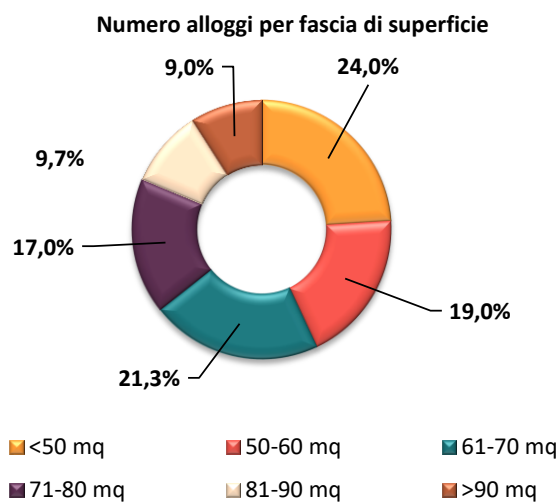


■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 e oltre

Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	51	17,0
1951-1960	41	13,7
1961-1970	41	13,7
1971-1980	37	12,3
1981-1990	83	27,7
1991-2000	18	6,0
2001-2010	19	6,3
> 2010	10	3,3
Totale	300	100



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	72	24,0
50-60 mq	57	19,0
61-70 mq	64	21,3
71-80 mq	51	17,0
81-90 mq	29	9,7
>90 mq	27	9,0
Totale	300	100



ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

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

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

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

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

4	Si ritiene soddisfatto della sicurezza degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto della sua abitazione? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ 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?
(4.1)	Voto (4.2)	Giudizio (4.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

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

5	Si ritiene soddisfatto dell'informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali e delle verifiche e sanzioni fatte da ACER ai trasgressori, tramite l'Agente Accertatore? (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ 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?
(5.1)	Voto (5.2)	Giudizio (5.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

6	Si ritiene soddisfatto del servizio reso dall'Amministratore del fabbricato? (ad esempio: rendicontazione spese comuni, facilità nel contattarlo in caso di bisogno, ecc.) (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ 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?
(6.1)	Voto (6.2)	Giudizio (6.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il saper spiegare l'informazione e il dare evidenza dell'attività, non solo l'esattezza del calcolo
NON risponde perché: **A)** ☐ NON LE PAGA, **B)** ☐ È UN ALTRO FAMILIARE CHE SE NE OCCUPA, **C)** ☐ SI AFFIDA A UN'ALTRA PERSONA, **D)** ☐ NON SA RISPONDERE

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ACER

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

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

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

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

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

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

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

9	Si ritiene soddisfatto della trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER ? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ v.s.?	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?	Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?
(9.1)	Voto (9.2)	Giudizio (9.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

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

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

10	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso telefonico ai servizi? (ad esempio centralinista o risponditore automatico). (sì/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ 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?
(10.1)	Voto (10..2)	Giudizio (10..3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

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

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

11	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso diretto ai servizi? (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). (sì/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ 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?
(11.1)	Voto (11..2)	Giudizio (11.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

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

NON risponde perché:

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

13	Si ritiene soddisfatto dell' efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'ACER nel corso degli ultimi due anni? (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
☐ v.s.?	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?	Quanto è importante per Lei che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?
(13.1)	Voto (13.2)	Giudizio (13.3)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	☐ 1 - irrilevante ☐ 2 - poco importante
☐ NO	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	☐ 3 - molto importante ☐ 4 - fondamentale

NON risponde perché:A) ☐ NON SONO STATI REALIZZATI INTERVENTI NEGLI ULTIMI 2 ANNI, B) ☐ NON SA/NON SI RICORDA**DOMANDA OVERALL**

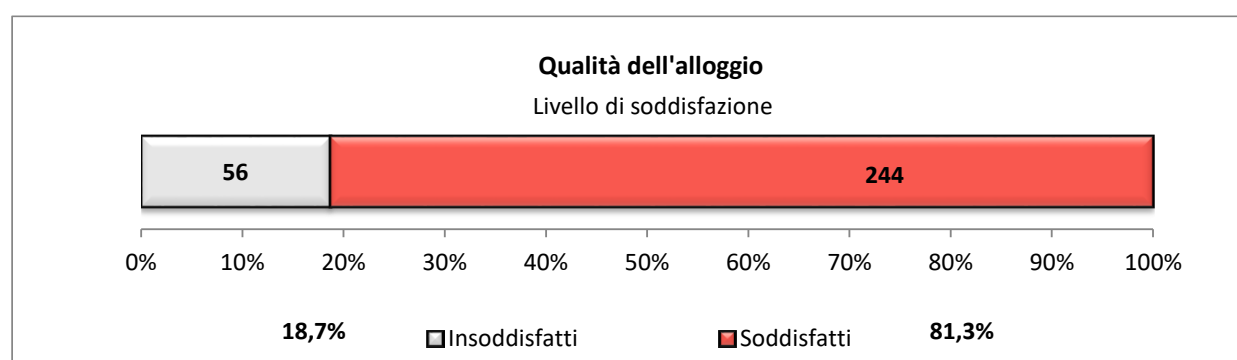
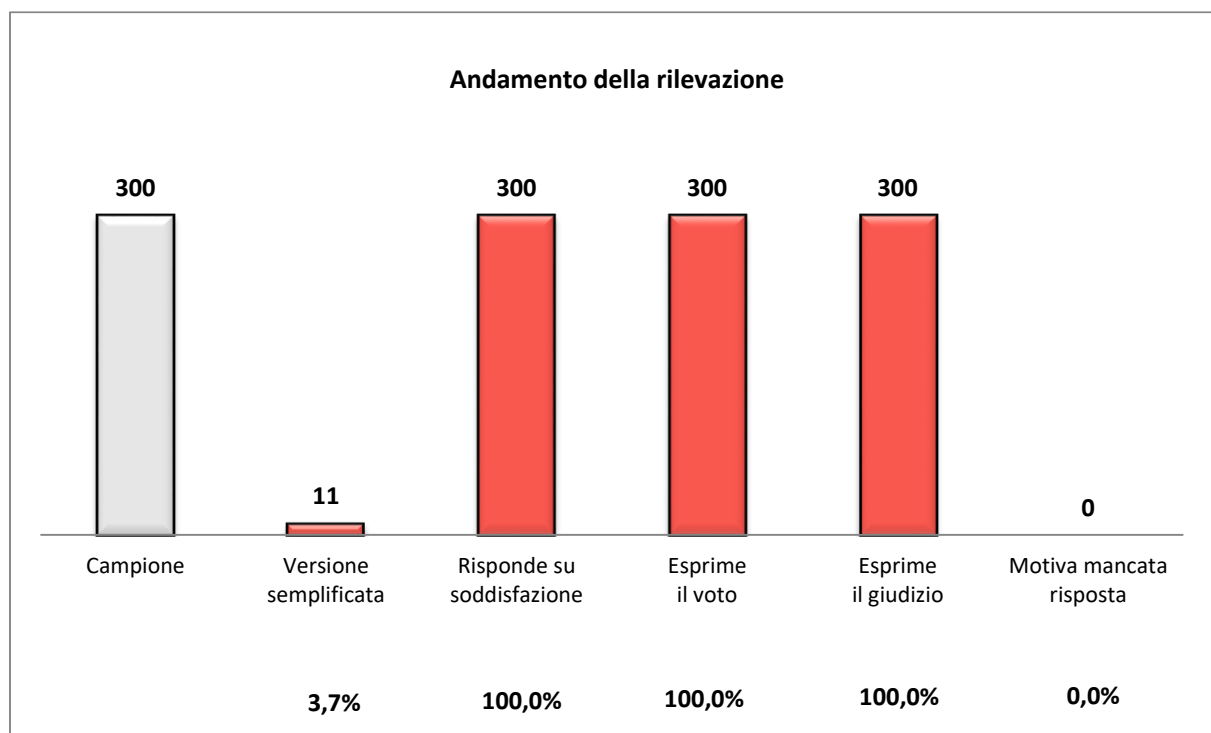
14	Infine, considerando tutte le attività dell'ACER nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe? (si/no – esprime voto da 1 a 5)
☐ v.s.?	In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto darebbe?
(14.1)	Voto (14.2)
☐ SI	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 Poco soddisfatto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

I RISULTATI DELL'ACER DI FERRARA 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?

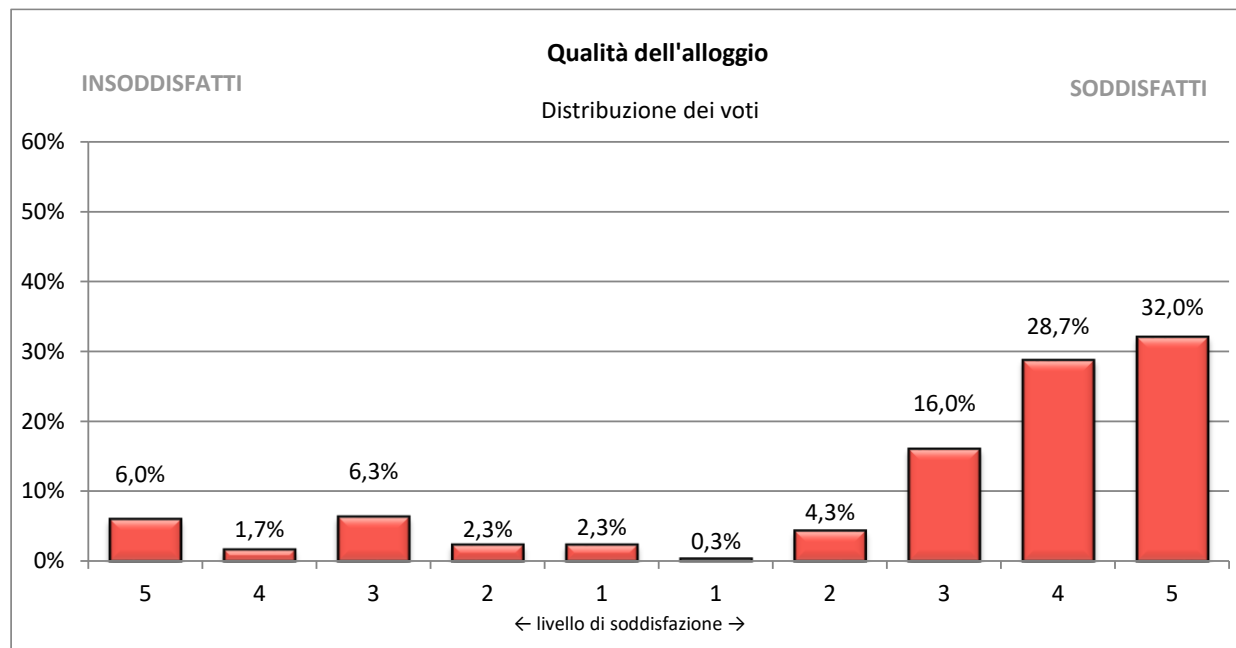


Tutti gli utenti intervistati rispondono alla domanda relativa al grado di soddisfazione sulla qualità dell'alloggio rispetto al canone d'affitto: l'81,3% (244 persone) esprime soddisfazione, mentre il 18,7% (56 persone) è insoddisfatto. Per questa domanda si è reso necessario utilizzare la versione semplificata 11 volte (3,7% 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								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	8	3	7	2	5	25	4	19	22	12	57	0	82		
altri comuni protezione	3		2	1		6	2	9	24	33	68	0	74		
capoluogo altre fasce	1	1	7	3	1	13	1	6	11	25	22	65	0	78	
capoluogo protezione	6	1	3	1	1	12	1	9	15	29	54	0	66		
Totale	18	5	19	7	7	56	1	13	48	86	96	244	0	300	



I 244 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte dei loro voti sui valori 5 e 4, rappresentando rispettivamente il 32% (96 persone) e il 28,7% (86 persone) del campione, a seguire il 16% (48 persone) si esprimono con il voto 3.

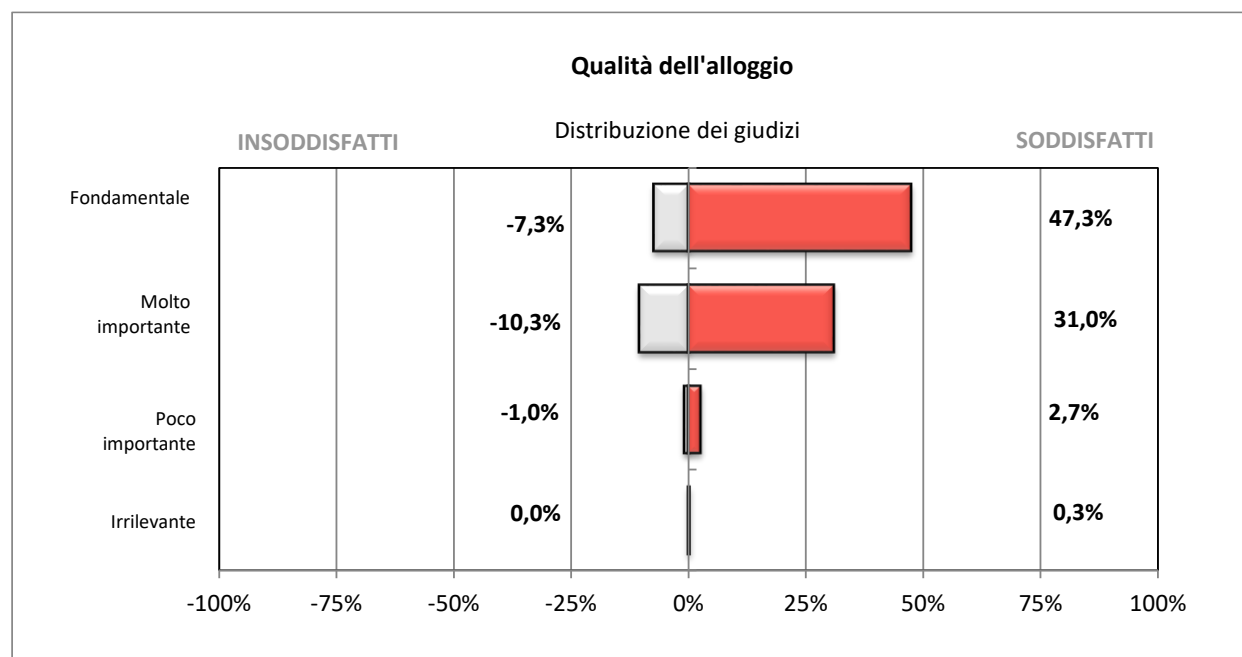
Tra gli intervistati insoddisfatti il 6,3% (19 persone) si esprime con il voto 3, segue il voto 5 con il 6% (18 persone) e i voti 1 e 2 entrambi con il 2,3% (7 persone ciascun voto).

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

Distribuzione dei giudizi	Qualità dell'alloggio											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Gruppo	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	13	11	25		3	15	39	57	0	82
altri comuni protezione			4	2	6	1	3	31	33	68	0	74
capoluogo altre fasce		2	8	3	13		2	24	39	65	0	78
capoluogo protezione			6	6	12			23	31	54	0	66
Totale	0	3	31	22	56	1	8	93	142	244	0	300



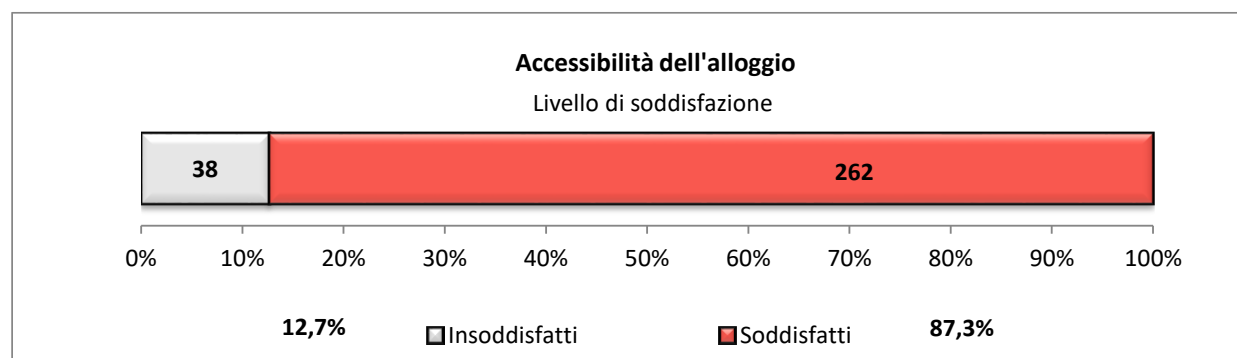
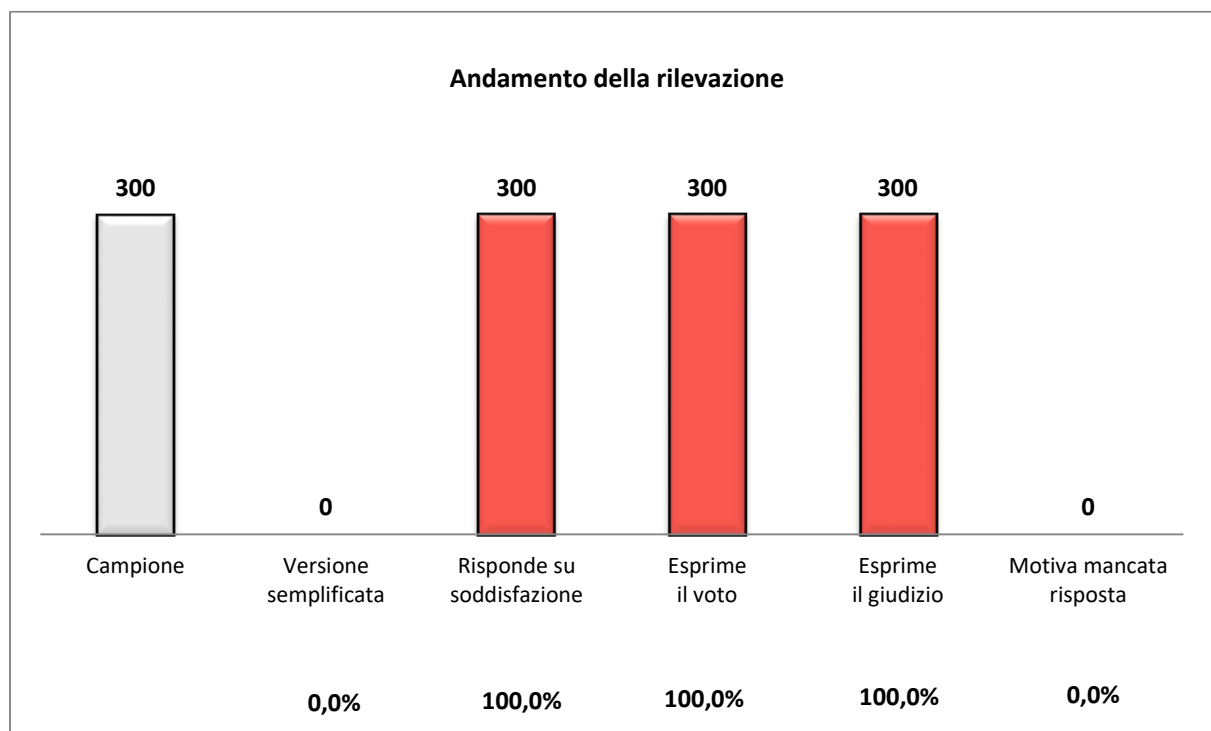
La quasi totalità degli assegnatari intervistati considera la qualità del proprio alloggio un fattore di primaria importanza, in particolare la valutazione “Fondamentale” è indicata dal 54,6% degli assegnatari e “Molto importante” da un altro 41,3%.

Sommando queste due percentuali, si ottiene che il 95,9% degli assegnatari ritiene la qualità dell'alloggio un aspetto che va dal molto importante al fondamentale. Questo indica un livello di attenzione e di esigenza estremamente elevato su questo tema da parte degli inquilini.

Gli utenti che dichiarano “Fondamentale” la qualità del proprio alloggio per il 47,3% (142 persone) sono soddisfatti e per il 7,3% (22 persone) insoddisfatti. Gli assegnatari che hanno scelto la valutazione “Molto importante” sono pari al 31% (93 persone) quelli soddisfatti e al 10,3% (31 persone) quelli che esprimono insoddisfazione. Otto utenti soddisfatti e tre insoddisfatti considerano la qualità del proprio alloggio “Poco importante” e un solo utente soddisfatto considera tale aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 2

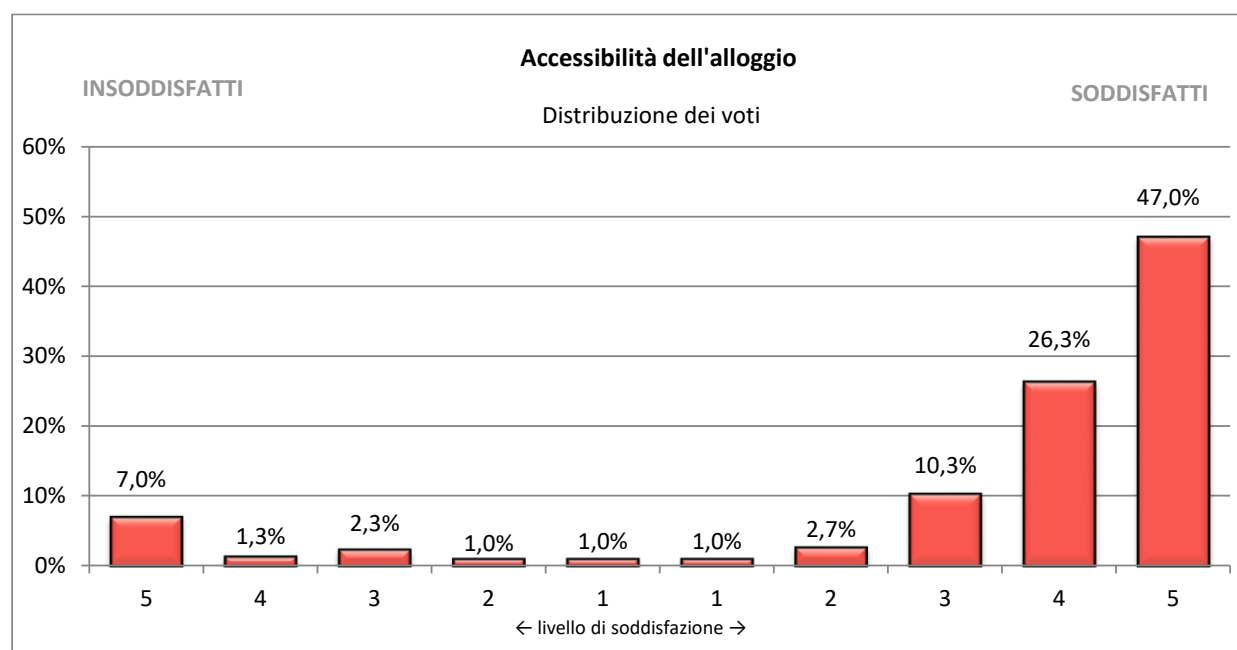
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



La percentuale di assegnatari soddisfatti rispetto all'accessibilità del proprio alloggio è pari all'87,3% (262 persone) e il rimanente 12,7% (38 persone) si dichiara insoddisfatto. Non si è ricorsi all'utilizzo della versione semplificata della domanda. 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	9	1	2	1	2	15	1	3	10	24	29	67	0	82	
altri comuni protezione	4	1	2	1		8	2	3	6	19	36	66	0	74	
capoluogo altre fasce	4		1		1	6			9	21	42	72	0	78	
capoluogo protezione	4	2	2	1		9		2	6	15	34	57	0	66	
Totale	21	4	7	3	3	38	3	8	31	79	141	262	0	300	



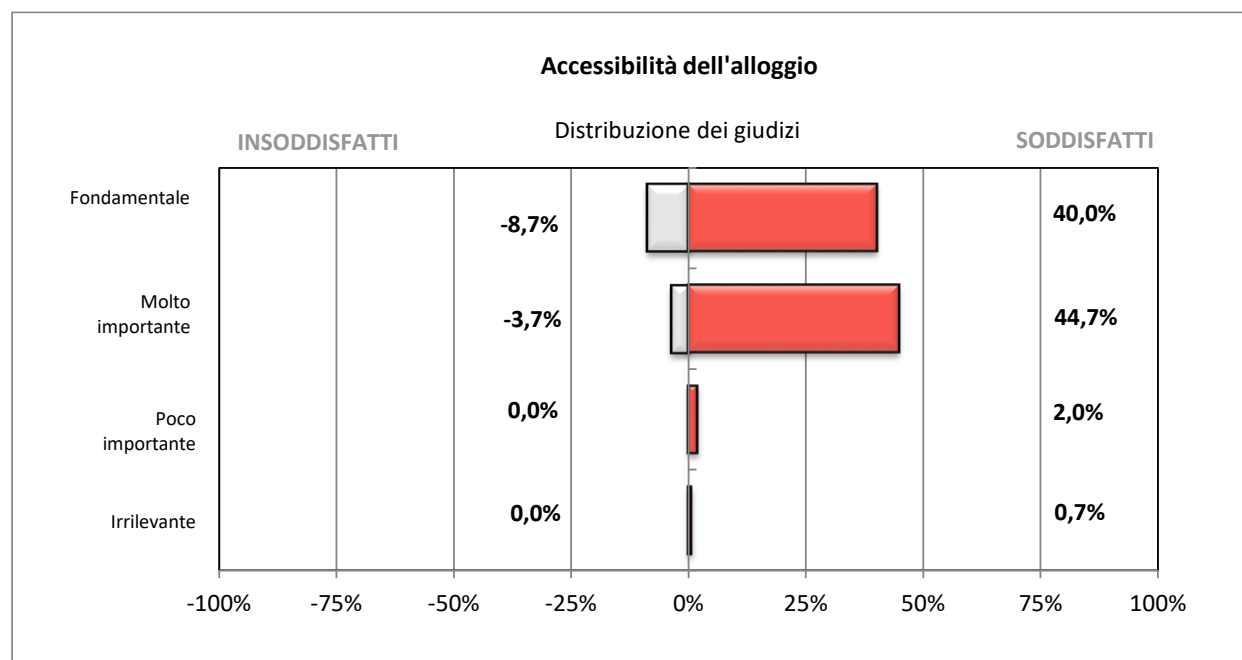
La distribuzione dei voti relativi a questo item si concentra sui valori medio alti.

Gli intervistati soddisfatti rispetto all'accessibilità dell'alloggio per il 47% (141 persone) indicano il voto 5, il 26,3% (79 persone) il voto 4 e il 10,3% (31 persone) il voto 3, i voti 2 e 1 sono stati scelti rispettivamente da 8 e 3 intervistati.

Il 7% (21 persone) degli utenti insoddisfatti sceglie il voto 5, seguito da un 2,3% (7 persone) che predilige il voto 3 e un 1,3% (4 persone) il voto 4, i voti 2 e 1 sono stati scelti entrambi da 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	3	11	15		2	32	33	67	0	82	
altri comuni protezione				2	6	8	1	2	37	26	66	0	74
capoluogo altre fasce				1	5	6			39	33	72	0	78
capoluogo protezione				5	4	9	1	2	26	28	57	0	66
Totale	0	0	11	26	38		2	6	134	120	262	0	300



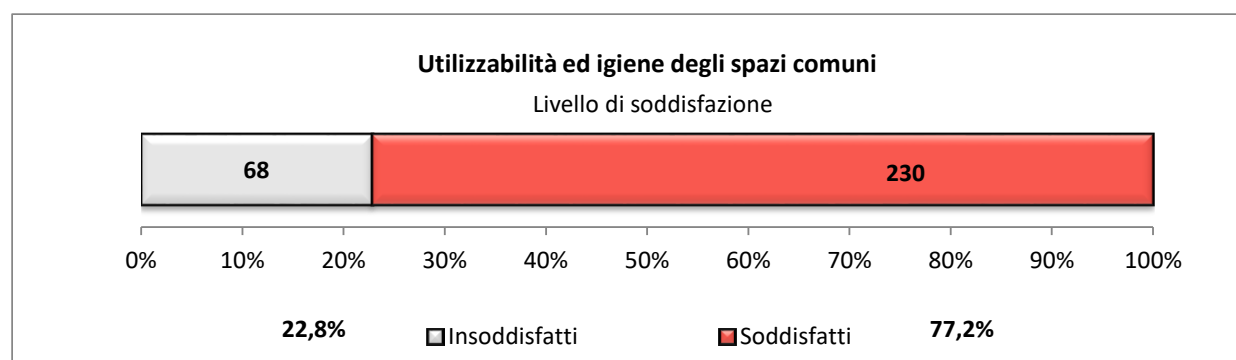
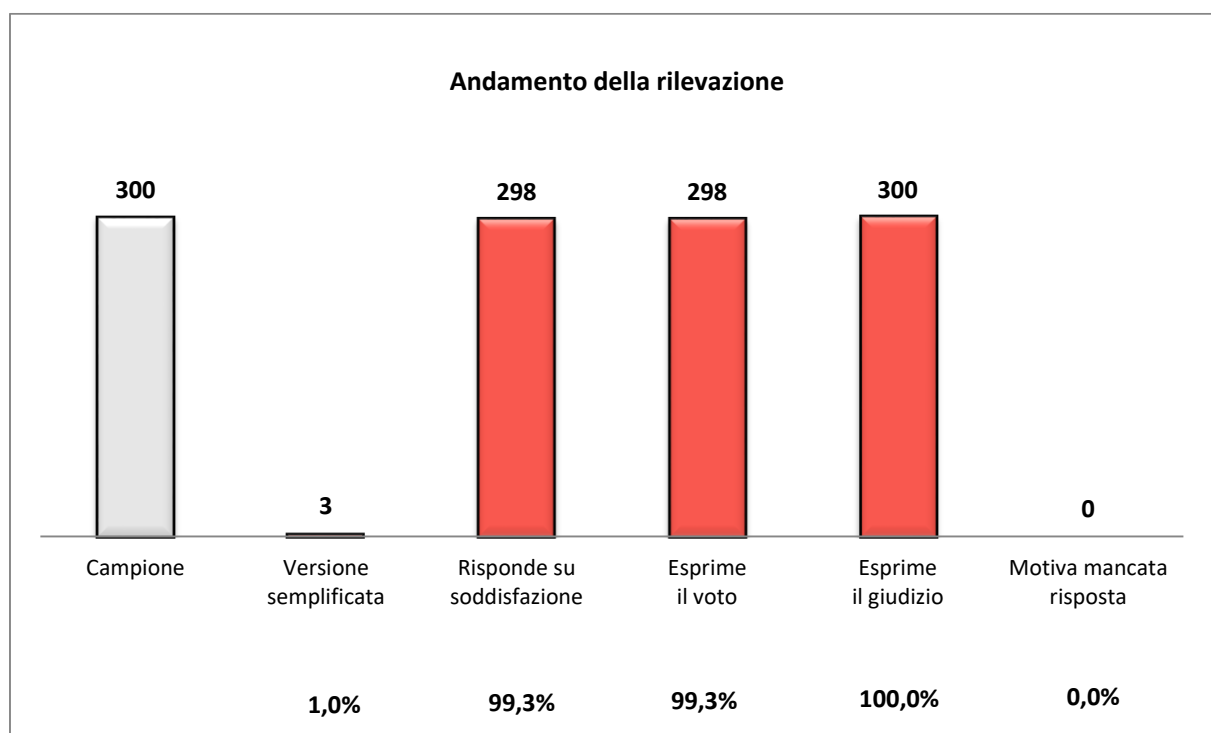
Il 48,7% degli intervistati valuta “Fondamentale” l’accessibilità dell’alloggio, gli utenti soddisfatti sono il 40% (120 persone) e quelli insoddisfatti l’8,7% (26 persone). Il 48,4% degli utenti ritiene questo indicatore “Molto importante”, tra i quali il 44,7% (134 persone) dichiarano soddisfazione e il 3,7% (11 persone) insoddisfazione.

Sei utenti soddisfatti ritengono questo aspetto “Poco importante” e due si esprimono con la valutazione “Irrilevante”.

L’accessibilità dell’alloggio è un aspetto che riscuote un altissimo grado di soddisfazione generale. Tuttavia, l’analisi evidenzia una piccola percentuale di utenti insoddisfatti proprio tra coloro che attribuiscono a questo fattore il massimo valore, suggerendo che per alcuni utenti persistono criticità importanti.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI**Indicatore n° 3**

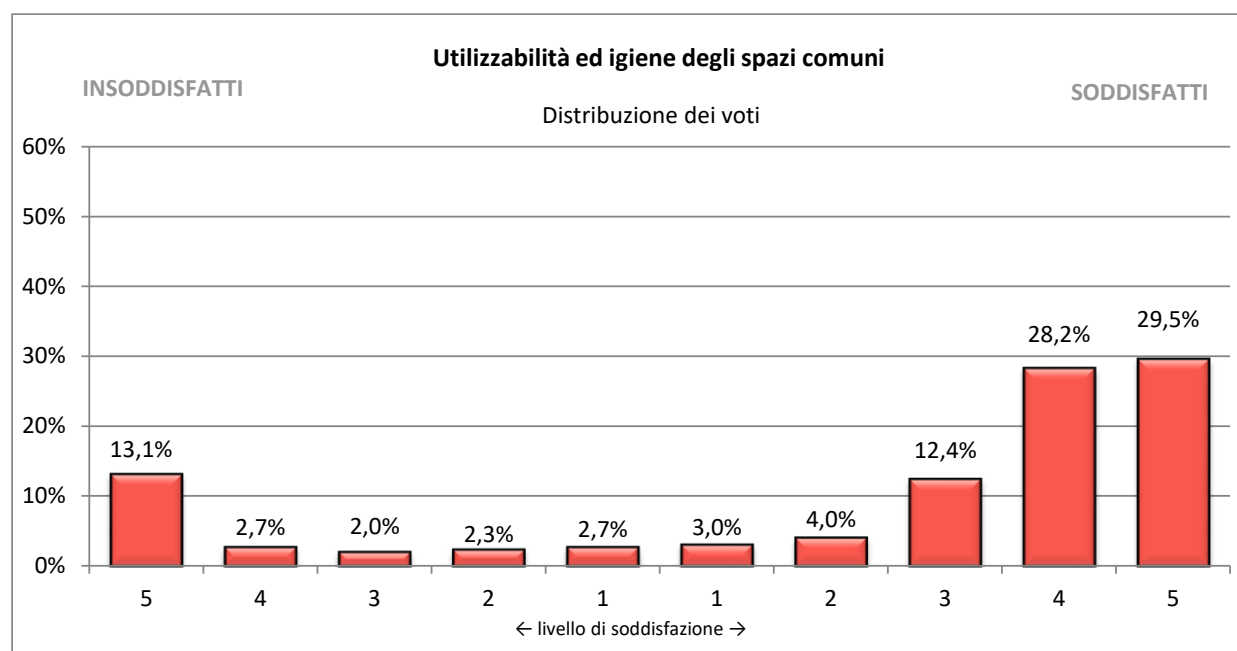
Si ritiene soddisfatto **dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



In merito all'utilizzabilità e all'igiene degli spazi comuni il 77,2% di intervistati (230 persone) si dichiarano soddisfatti e il rimanente 22,8% (68 persone) insoddisfatti. Si è ricorsi alla versione semplificata della domanda tre volte (1% del campione). 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. Due utenti non esprimono un voto affermando che non hanno spazi comuni con altri inquilini.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni														non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI									
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale				
altri comuni altre fasce	11	2	2	5	1	21	4	3	10	25	17	59	2	80		
altri comuni protezione	9	1	2	1	3	16	2	2	6	23	25	58	0	74		
capoluogo altre fasce	11	2		1	3	17	1	4	11	19	26	61	0	78		
capoluogo protezione	8	3	2		1	14	2	3	10	17	20	52	0	66		
Totale	39	8	6	7	8	68	9	12	37	84	88	230	2	298		



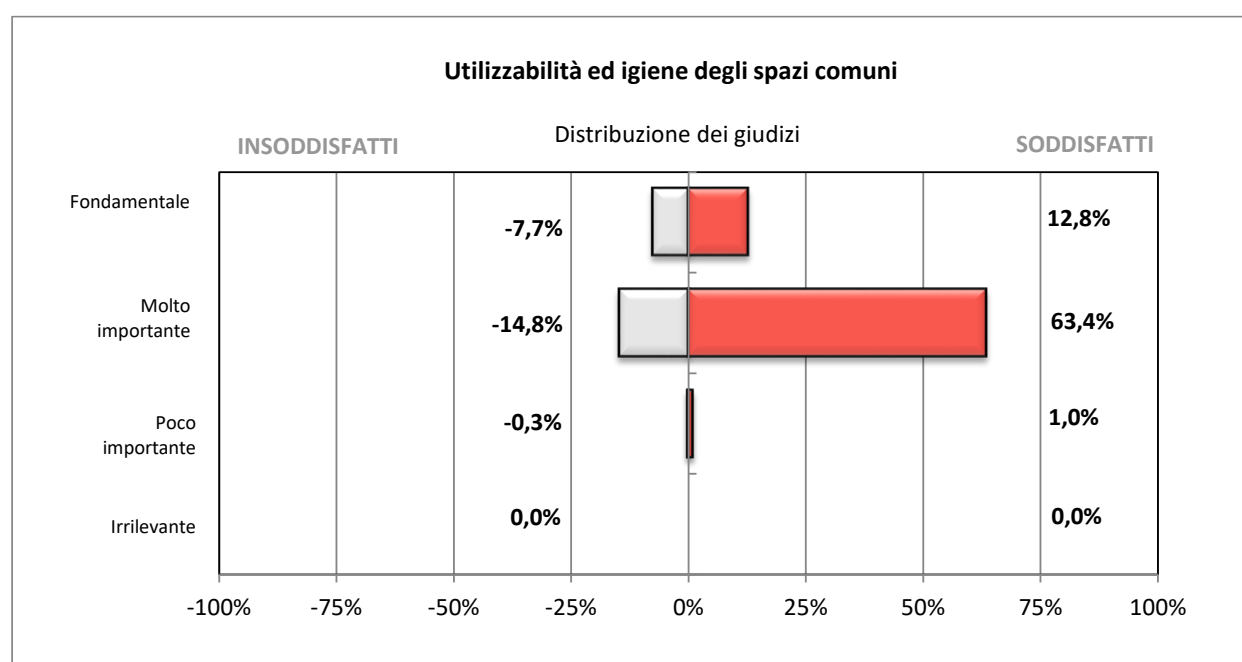
Rispetto alla qualità percepita per questo indicatore permane la scelta dei voti alti della scala sia tra gli utenti soddisfatti che tra gli insoddisfatti.

Tra gli utenti soddisfatti il voto 5 è scelto dal 29,5% (88 persone), il voto 4 dal 28,2% (84 persone), il voto 3 dal 12,4% (37 persone), infine sono 12 gli utenti soddisfatti che indicano il voto 2 e 9 il voto 1.

Passando agli utenti insoddisfatti il voto 5 viene indicato dal 13,1% (39 persone), seguito dai voti 4 e 1 indicati entrambi dal 2,7% di intervistati (8 persone ciascun voto), sono, infine, 7 le persone che scelgono il voto 2 e 6 il voto 3.

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			10	11	21			48	11	59	2	80
altri comuni protezione		1	12	3	16		1	48	9	58	0	74
capoluogo altre fasce			12	5	17			47	14	61	0	78
capoluogo protezione			10	4	14		2	46	4	52	0	66
Totale	0	1	44	23	68	0	3	189	38	230	2	298



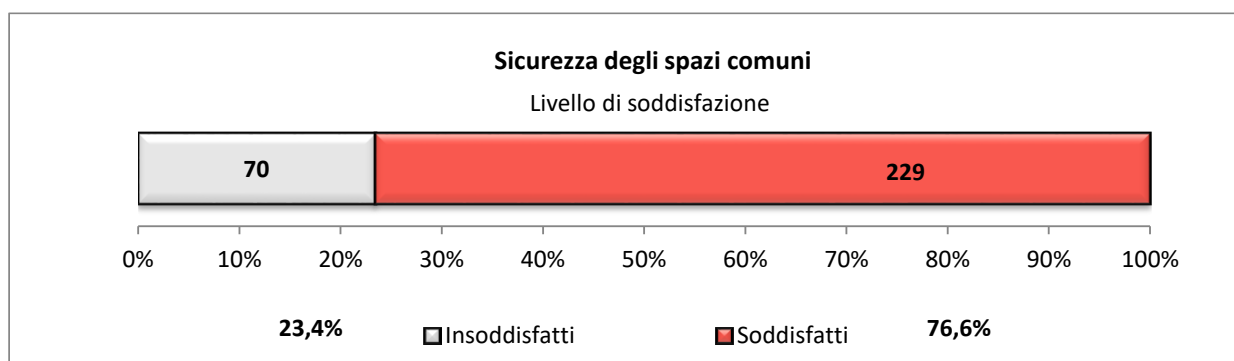
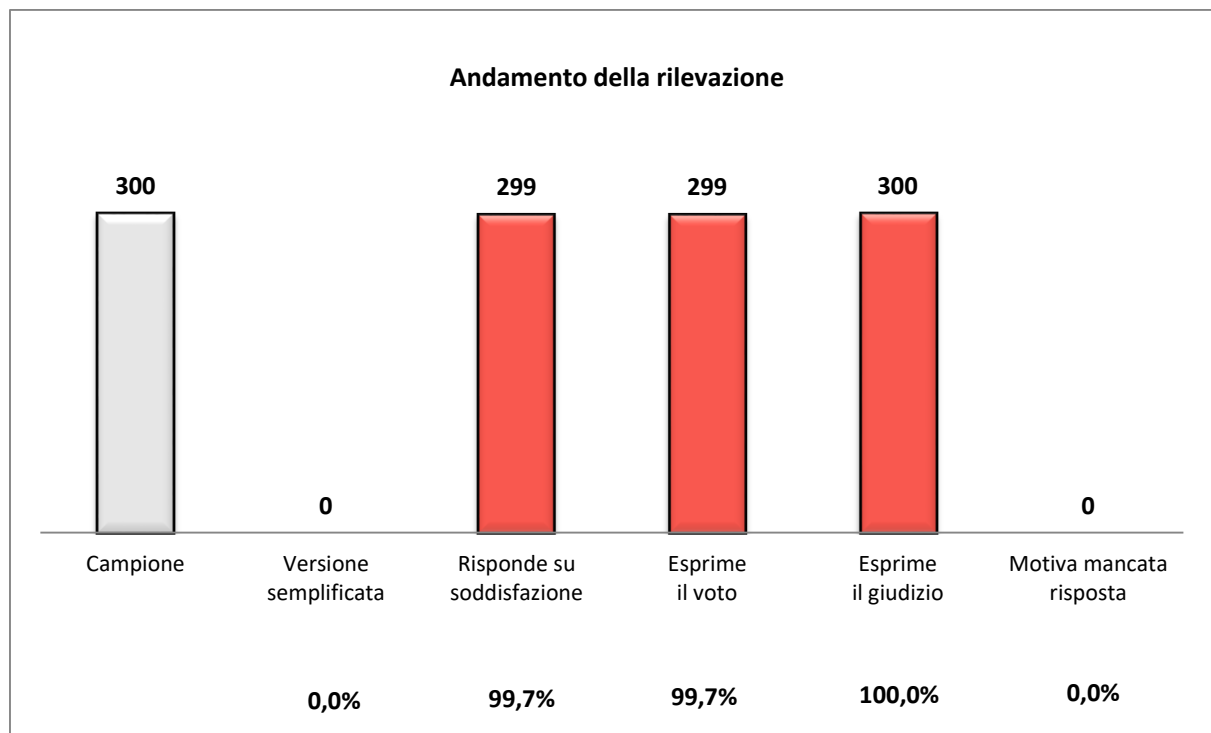
Come per gli item precedenti anche per l’indicatore relativo all’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni permane elevata la qualità attesa asserita dagli intervistati. Il 78,2% degli utenti esprime il giudizio “Molto importante”, così suddivisi: il 63,4% (189 persone) hanno dichiarato soddisfazione e il 14,8% (44 persone) insoddisfazione. Il 20,5% ritiene tale aspetto “Fondamentale”, sono il 12,8% (38 persone) gli assegnatari soddisfatti e il 7,7% (23 persone) quelli insoddisfatti.

Sebbene la maggioranza degli assegnatari sia soddisfatta della condizione degli spazi comuni, esiste una minoranza consistente (quasi un quarto del totale) che esprime insoddisfazione.

Infine, tre utenti soddisfatti e uno insoddisfatto ritengono questo specifico aspetto “Poco importante”. Nessun intervistato 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 insoddisfatti che sono pari al 23,4% (70 persone), questa risulta la più alta percentuale di insoddisfatti dell'indagine. Gli utenti soddisfatti risultano pertanto pari al 76,6% (229 persone).

Poco meno di un quarto 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,

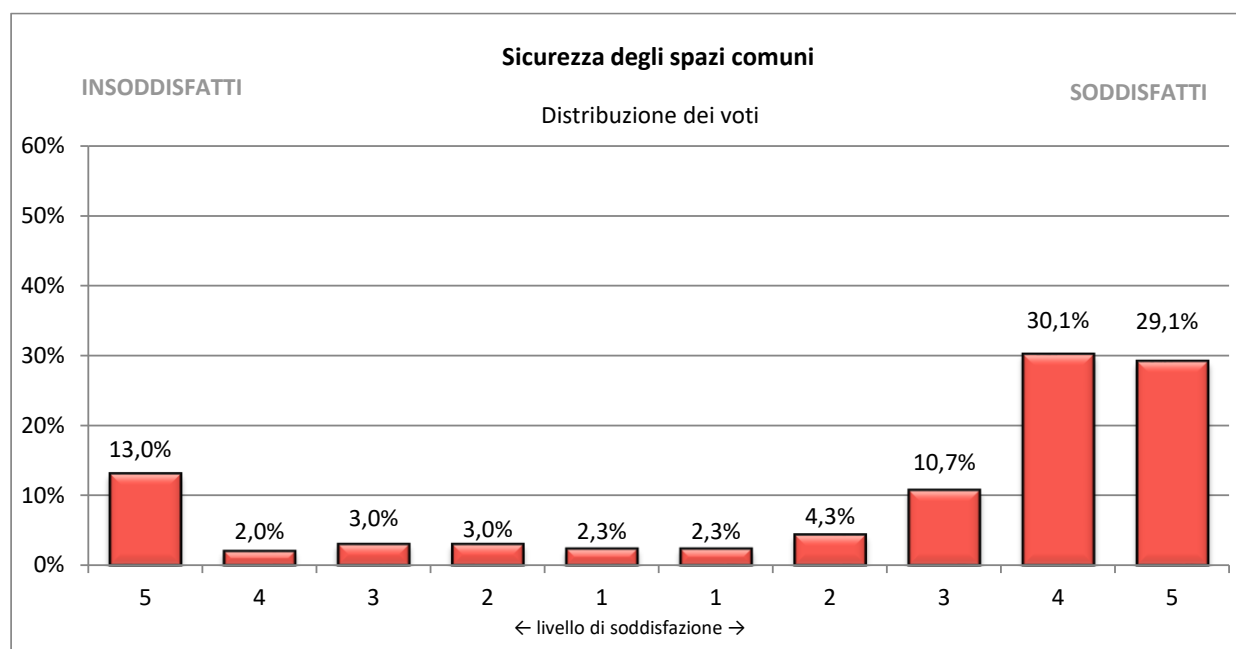
dell'insufficiente illuminazione degli spazi comuni o del comportamento di alcuni condomini, che, in particolare, lasciano porte e cancelli aperti.

Non si è ricorsi alla versione semplificata.

In questo caso un solo utente non ha espresso un voto non essendo il suo alloggio all'interno di un condominio.

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	10	2	2	1	1	16	2	4	7	30	22	65	1	81	
altri comuni protezione	10	1	2	4	3	20	2	4	5	21	22	54	0	74	
capoluogo altre fasce	8	1		2	1	12	1	3	13	24	25	66	0	78	
capoluogo protezione	11	2	5	2	2	22	2	2	7	15	18	44	0	66	
Totale	39	6	9	9	7	70	7	13	32	90	87	229	1	299	

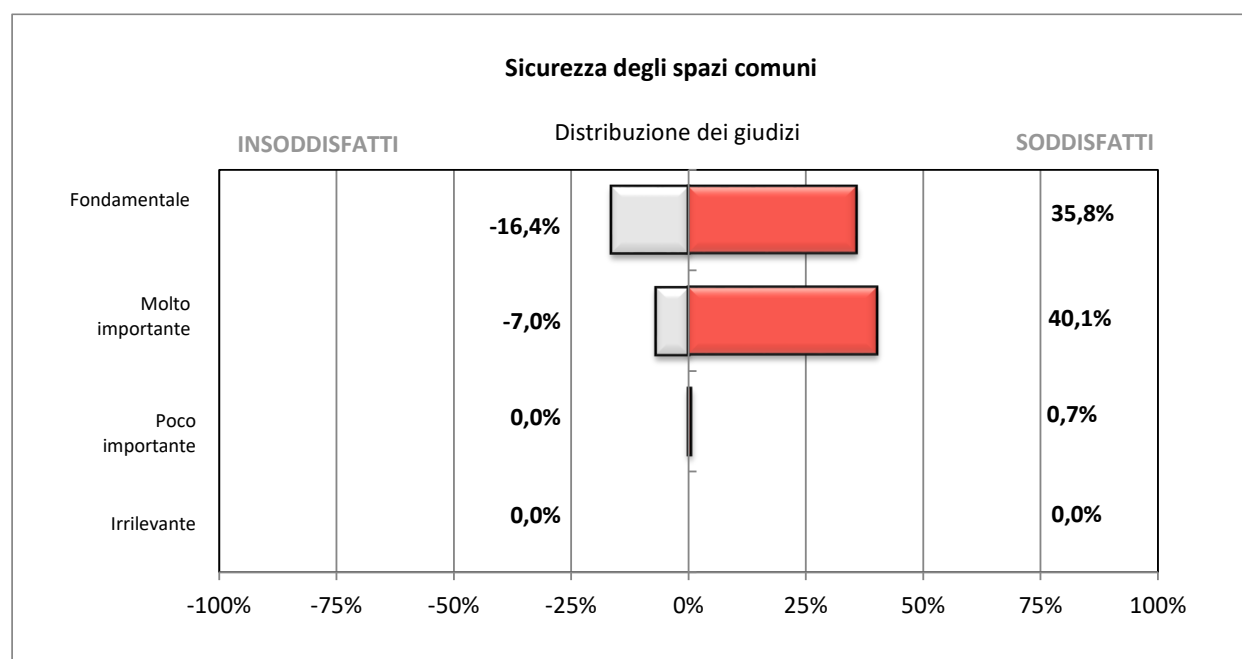


Per questo indicatore i voti 4 e 5 sono entrambi indicati rispettivamente dal 30,1% (90 persone) e dal 29,1% (87 persone) del campione, i voti seguenti sono scelti da un numero minore di intervistati: 10,7% (32 persone) optano per il voto 3, 4,3% (13 persone) per il voto 2 e 2,3% (7 persone) per il voto 1.

Il 13% (39 persone) di utenti insoddisfatti predilige il voto 5, seguito dai voti 2 e 3 indicati entrambi dal 3% di intervistati (9 persone ciascun voto), 7 intervistati indicano il voto 1 e 6 il voto 4.

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			8	8	16		1	31	33	65		1	81
altri comuni protezione			8	12	20			30	24	54		0	74
capoluogo altre fasce			4	8	12		1	34	31	66		0	78
capoluogo protezione			1	21	22			25	19	44		0	66
Totale	0	0	21	49	70	0	2	120	107	229	1	299	



L'importanza che gli intervistati manifestano per la sicurezza degli spazi comuni è rilevata da un 52,2% che si esprime con la valutazione "Fondamentale", nel dettaglio il 35,8% (107 persone) sono utenti soddisfatti e il 16,4% (49 persone) insoddisfatti.

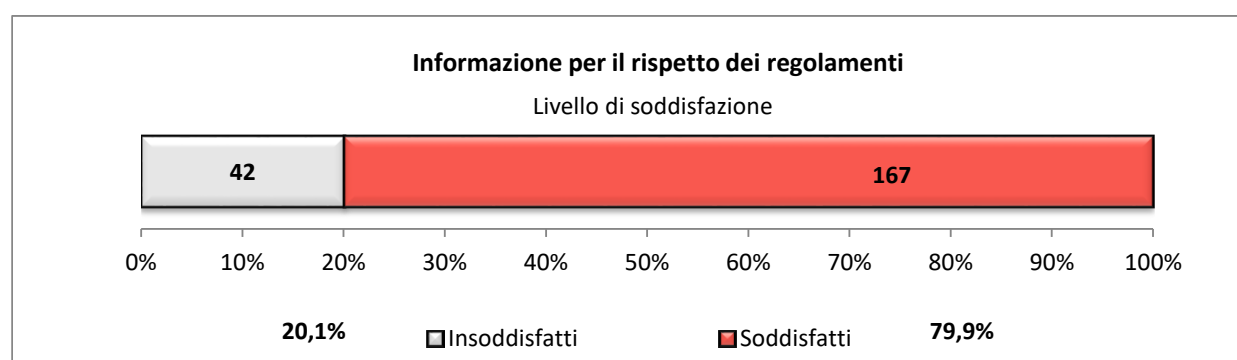
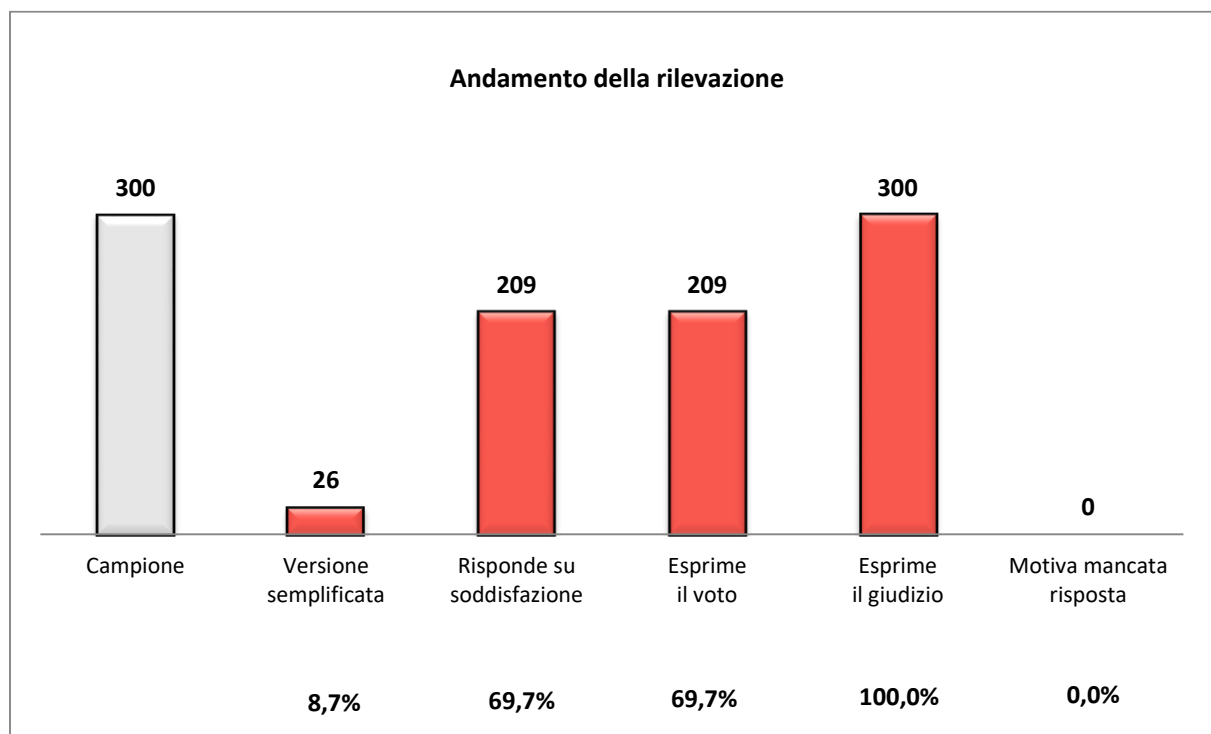
Segue un 47,1% che ha optato per la valutazione "Molto importante", sono il 40,1% (120 persone) gli assegnatari soddisfatti e il 7% (21 persone) coloro che esprimono insoddisfazione.

Il giudizio "Poco importante" è indicato da due utenti soddisfatti e nessun intervistato ha scelto la valutazione "Irrilevante".

La maggioranza degli assegnatari si senta sicura, ma esiste anche una fetta rilevante di insoddisfatti (quasi uno su quattro). La criticità maggiore risiede nel fatto che l'insoddisfazione è più forte e concentrata proprio tra coloro che attribuiscono a questo tema la massima valutazione.

Indicatore n° 5

Si ritiene soddisfatto dell'informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali, e delle verifiche e sanzioni fatte da ACER ai trasgressori, tramite l'agente Accertatore?** Come considera questo aspetto?



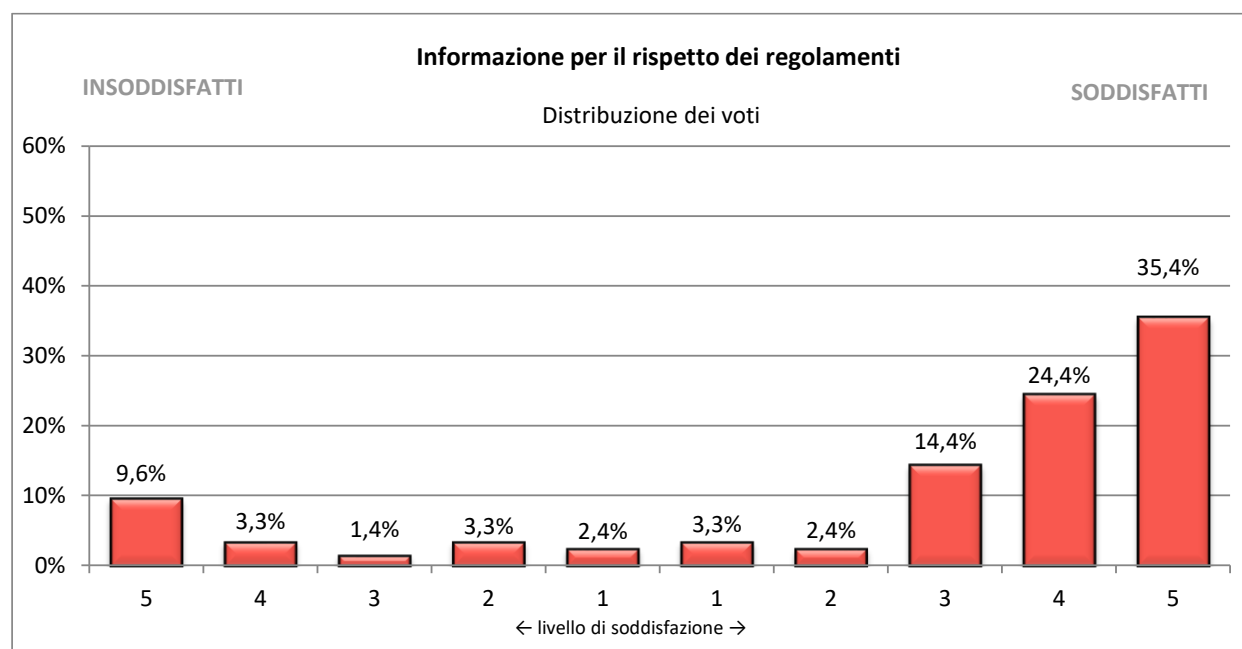
Sono 91 gli utenti che non hanno risposto alla domanda e non hanno espresso un voto, il motivo per una parte di intervistati è correlato alla mancata lettura delle informazioni, altri utenti, invece, distinguono la responsabilità di ACER da quella di altri inquilini e pur riscontrando problemi legati a comportamenti scorretti, non ritengono ACER inadempiente ma gli inquilini stessi.

Gli utenti soddisfatti risultano pari al 79,9% (167 persone) e quelli insoddisfatti al 20,1% (42 persone). Per questo indicatore si rileva il maggior numero di volte per il quale si è ricorsi alla versione semplificata della domanda pari a 26 volte (8,7% del campione).

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	5			4		9	3	3	10	13	19	48	25	57	
altri comuni protezione	3	4			3	10	2		6	14	20	42	22	52	
capoluogo altre fasce	5	2	2	1	2	12		1	8	16	16	41	25	53	
capoluogo protezione	7	1	1	2		11	2	1	6	8	19	36	19	47	
Totale	20	7	3	7	5	42	7	5	30	51	74	167	91	209	

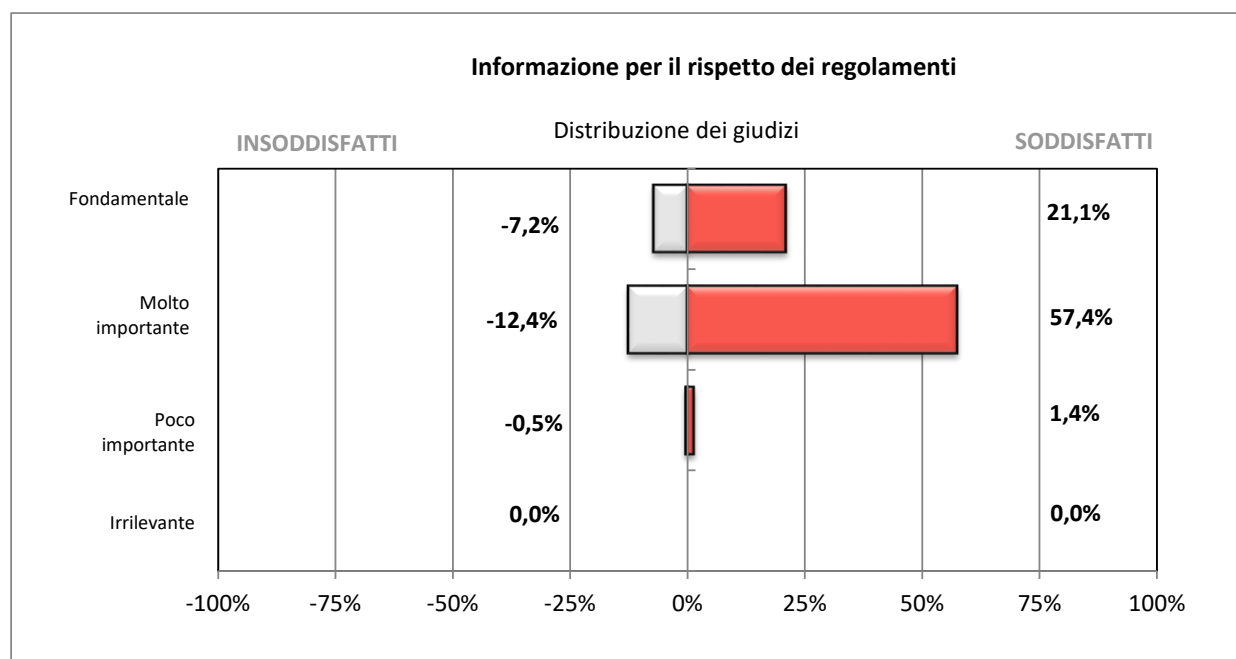


Tra gli utenti soddisfatti per il rispetto dei regolamenti prevale il voto 5 indicato dal 35,4% (74 persone), segue il voto 4 indicato dal 24,4% (51 persone) e il voto 3 dal 14,4% (30 persone), infine il 2,4% (5 persone) opta per il voto 2 e il 3,3% (7 persone) per il voto 1.

Tra gli utenti insoddisfatti prevale il voto 5 pari al 9,6% (20 persone), seguito dai voti 4 e 2 indicati entrambi dal 3,3% di intervistati (7 persone ciascun voto), i voti 1 e 3 sono scelti rispettivamente da 5 e 3 persone.

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			5	4	9			35	13	48		25	57
altri comuni protezione			9	1	10		1	29	12	42		22	52
capoluogo altre fasce			6	6	12		2	31	8	41		25	53
capoluogo protezione		1	6	4	11			25	11	36		19	47
Totale	0	1	26	15	42	0	3	120	44	167		91	209



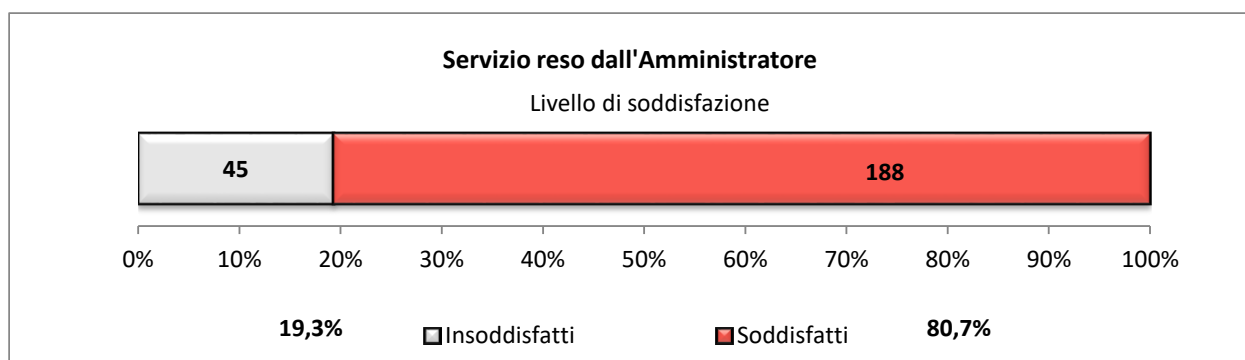
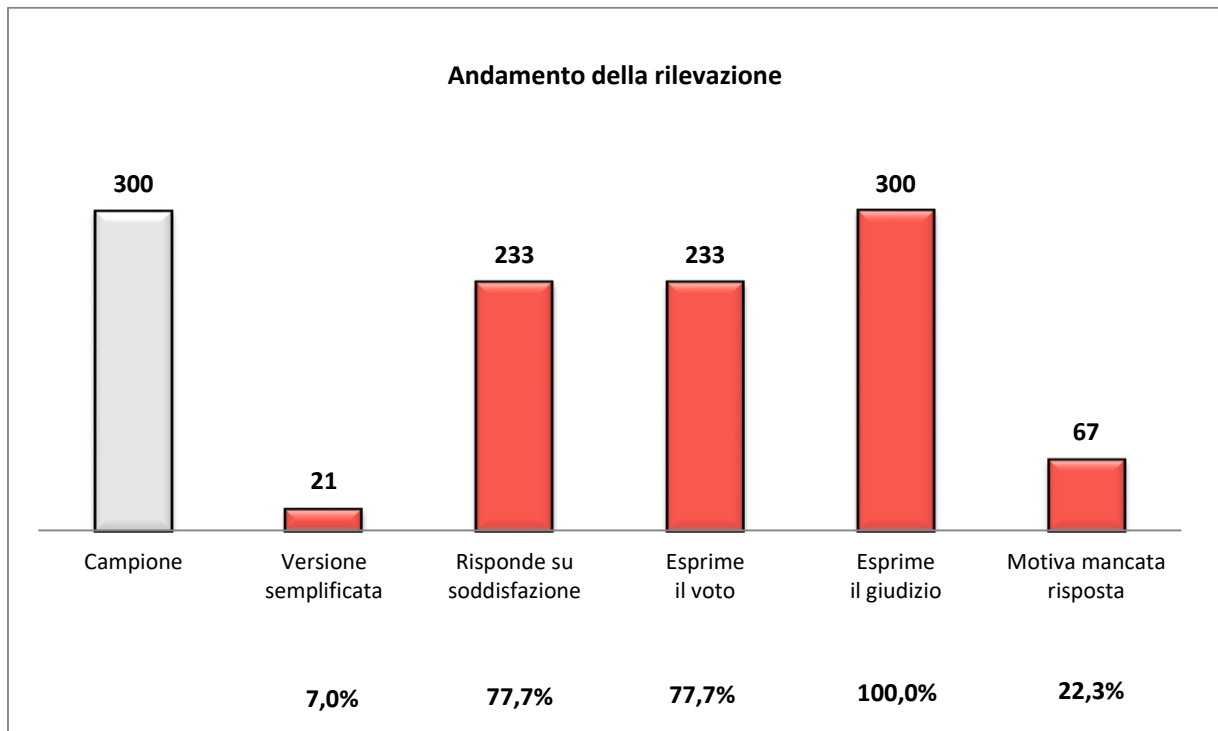
Prevale il giudizio “Molto importante” scelto dal 69,8% suddiviso tra il 57,4% (120 persone) di soddisfatti e il 12,4% (26 persone) di insoddisfatti. Il 28,3% indica l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti “Fondamentale”: in questo caso gli intervistati soddisfatti sono rappresentati dal 21,1% (44 persone) e gli insoddisfatti dal 7,2% (15 persone).

Il giudizio “Poco importante” è stato scelto da 3 utenti soddisfatti e da uno insoddisfatto. Nessuno ha indicato la valutazione “Irrilevante”.

Il servizio informativo di ACER sui regolamenti è valutato positivamente dalla grande maggioranza degli utenti, esiste però anche una minoranza di insoddisfatti. Questa insoddisfazione è più marcata e intensa tra gli utenti che, attribuendo un valore massimo a questo servizio, hanno probabilmente aspettative più elevate e valutano in modo più critico l’attività.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI**Indicatore n° 6**

Si ritiene soddisfatto del **servizio reso dall'Amministratore del fabbricato?** (ad esempio: rendicontazione delle spese comuni, facilità nel contattarlo in caso di bisogno, ecc.). Come considera questo aspetto?

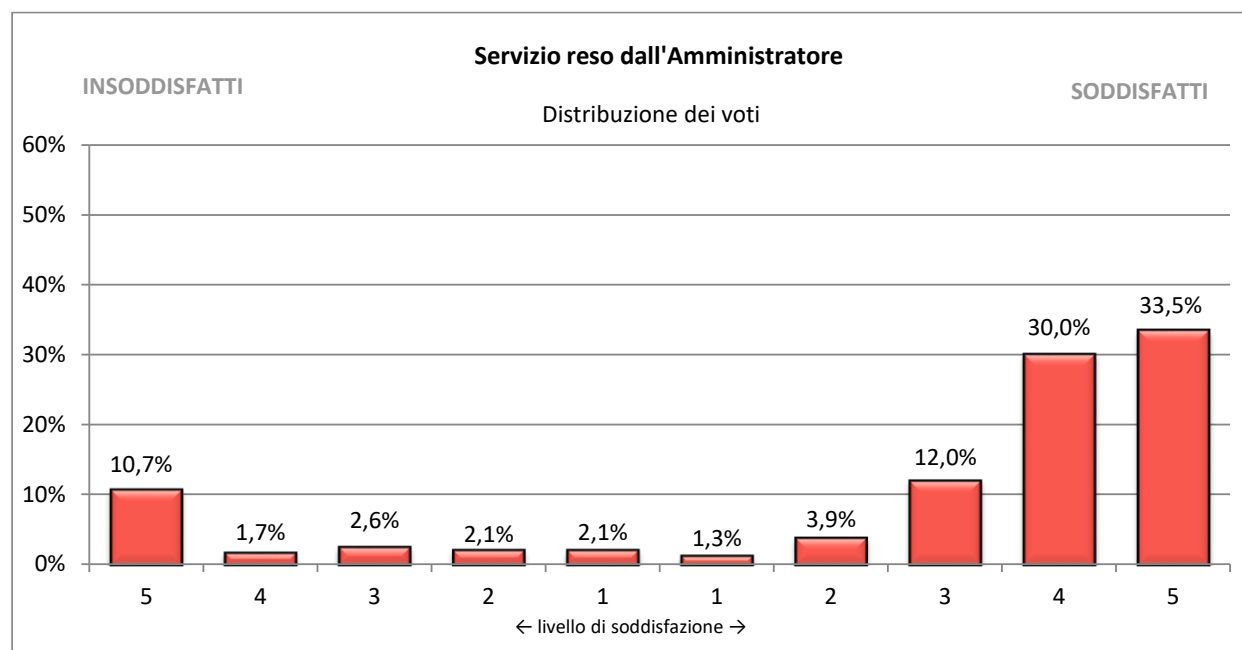


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	16	8	1	3	28
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	7	19	6	7	39
Totale	23	27	7	10	67

Il 22,3% (67 persone) non rispondono in merito al servizio reso dall'Amministratore comuni: 28 utenti dichiarano di non avere nel condominio un Amministratore e di dividersi equamente le spese della luce comune, tra loro e 39 non sono in grado di esprimere alcun voto (le motivazioni risiedono principalmente nel non avere le basi per poter valutare il lavoro dell'Amministratore, oppure il condominio ha un nuovo Amministratore). Gli utenti soddisfatti sono pari all'80,7% (188 persone) e il restante 19,3% (45 persone) si dichiara insoddisfatto. Per questo indicatore si è utilizzata la versione semplificata della domanda 21 volte (7% del campione).

Distribuzione dei voti

Gruppo	Servizio reso dall'Amministratore														non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI									
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale				
altri comuni altre fasce	5	1		3	1	10		2	10	19	18	49	23	59		
altri comuni protezione	4		1	1	1	7	1	2	2	14	21	40	27	47		
capoluogo altre fasce	9	2	4	1	2	18	1	2	12	20	18	53	7	71		
capoluogo protezione	7	1	1		1	10	1	3	4	17	21	46	10	56		
Totale	25	4	6	5	5	45	3	9	28	70	78	188	67	233		

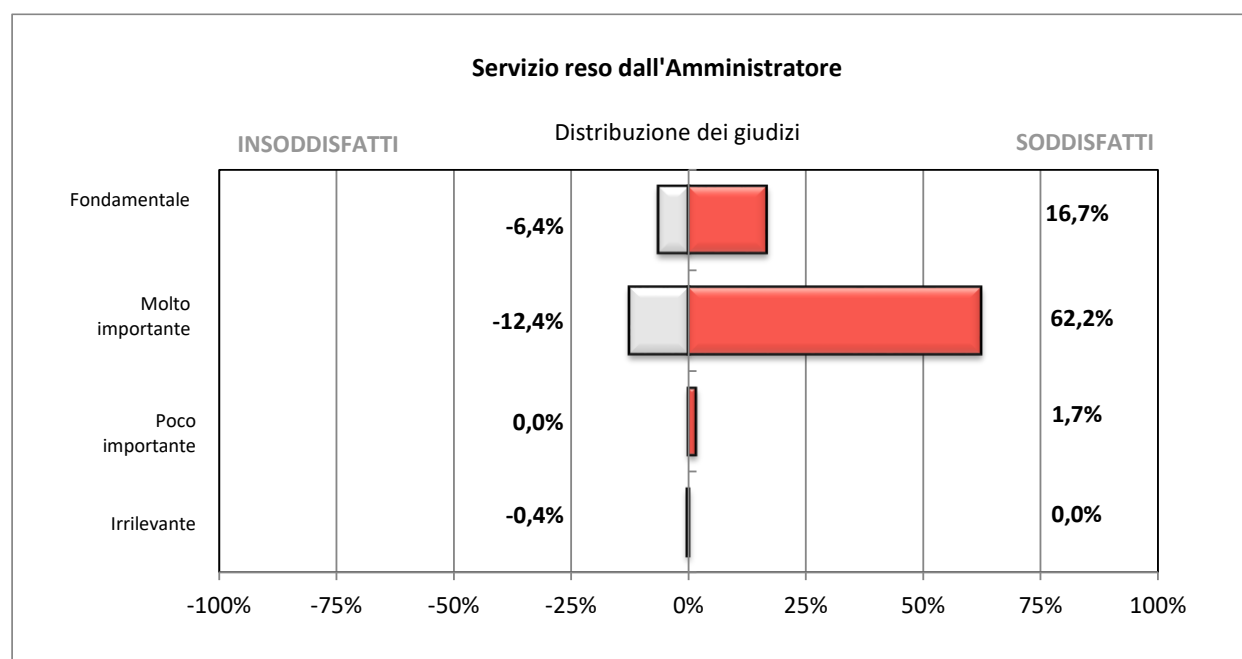


Anche per il servizio reso dall'Amministratore prevalgono i voti alti della scala. Tra gli utenti soddisfatti i voti 4 e 5 rappresentano rispettivamente il 30% (70 persone) e il 33,5% (78 persone), seguiti dal voto 3 con il 12% (28 persone). Gli utenti che indicano il voto 2 sono 9 e 3 indicano il voto 1.

Tra gli intervistati insoddisfatti si rileva un picco per il voto 5 pari al 10,7% (25 persone), segue il voto 3 per il 2,6% (6 persone), i voti 1 ed 2 sono pari entrambi al 2,1% (5 persone ciascun voto), infine l'1,7% (4 persone) indica il voto 4.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Servizio reso dall'Amministratore											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	1		5	4	10		2	35	12	49	23	59	
altri comuni protezione			4	3	7		2	30	8	40	27	47	
capoluogo altre fasce			12	6	18			42	11	53	7	71	
capoluogo protezione			8	2	10			38	8	46	10	56	
Totale	1	0	29	15	45	0	4	145	39	188	67	233	



La distribuzione dei giudizi riguardo al servizio reso dall'Amministratore 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 74,6% degli utenti si esprimono con la valutazione "Molto importante", corrispondente al 62,2% (145 persone) che dichiarano soddisfazione e al 12,4% (29 persone) insoddisfatti. Il 23,1% dichiara tale indicatore "Fondamentale", questa percentuale è suddivisa tra un 16,7% (39 persone) di soddisfatti e un 6,4% (15 persone) di insoddisfatti.

Infine, quattro utenti soddisfatti considerano "Poco importante" tale indicatore e un utente insoddisfatto "Irrilevante".

La soddisfazione generale per la gestione amministrativa è buona, ma l'insoddisfazione, seppur minoritaria, è intensa e si concentra tra gli utenti più esigenti e attenti.

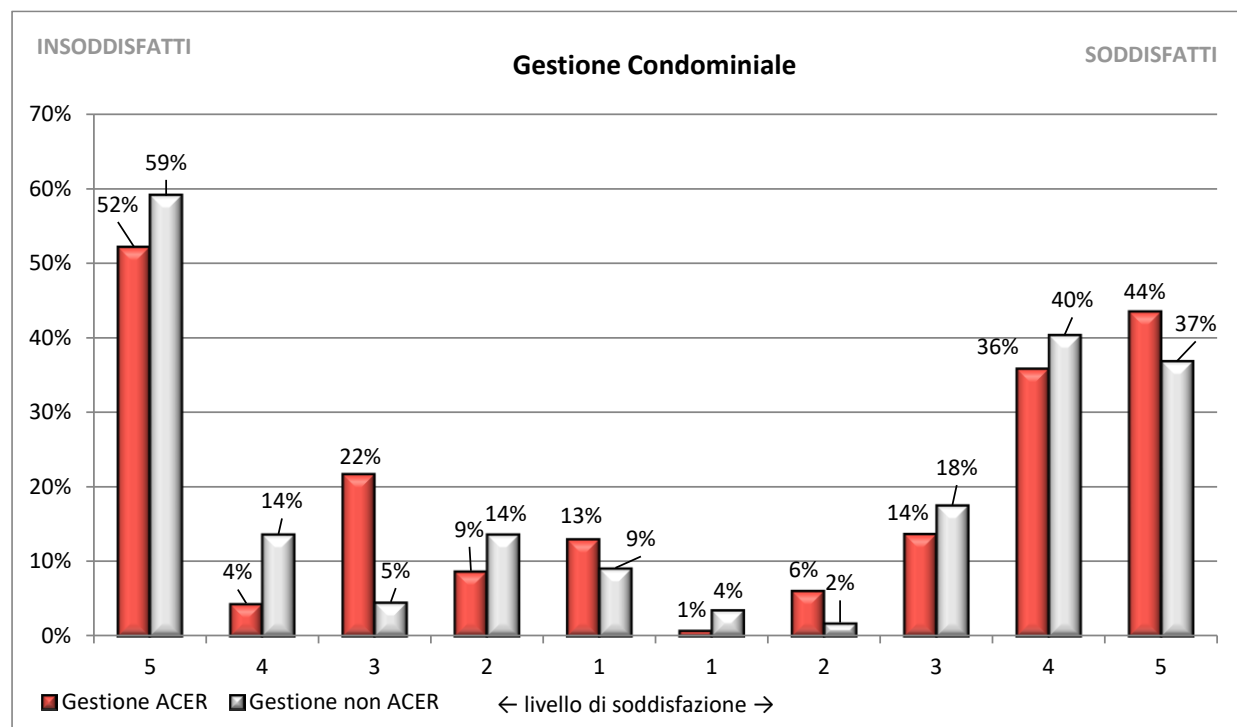
Approfondimento su giudizi per tipologia di Amministrazione

In merito alla soddisfazione del servizio reso dall'Amministratore su 233 utenti che rispondono alla domanda il servizio viene svolto da ACER in 154 casi, circa il 66%, si è pertanto inteso effettuare un approfondimento.

Su 300 intervistati 168 utenti usufruiscono della Gestione Condominiale ACER, di questi 154 hanno risposto alla domanda relativa all'indicatore 6, i rimanenti 14 sono compresi tra coloro che non hanno espresso alcuna valutazione. L'85,1% di tali utenti si dichiara soddisfatto del servizio e assegna voti elevati; il 14,9% dichiara insoddisfazione. Sul totale utenti con Gestione Condominiale ACER quelli molto soddisfatti rappresentano il 37% di coloro che hanno risposto, gli inquilini che si dichiarano molto insoddisfatti l'8%.

Da tale elaborazione si denota una prevalenza di soddisfazione relativamente alla Gestione Condominiale ACER.

	INSODDISFATTI							SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1	Totale	% sul totale	1	2	3	4	5	Totale	% sul totale	
Gestione ACER	12	1	5	2	3	23	14,9	1	8	18	47	57	131	85,1	154
Gestione non ACER	13	3	1	3	2	22	27,8	2	1	10	23	21	57	72,2	79
Totale	25	4	6	5	5	45	19,3	3	9	28	70	78	188	80,7	233

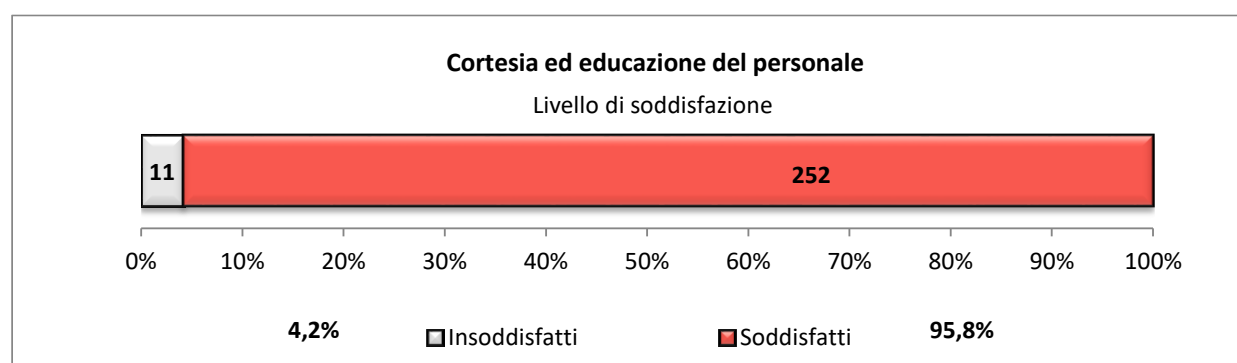
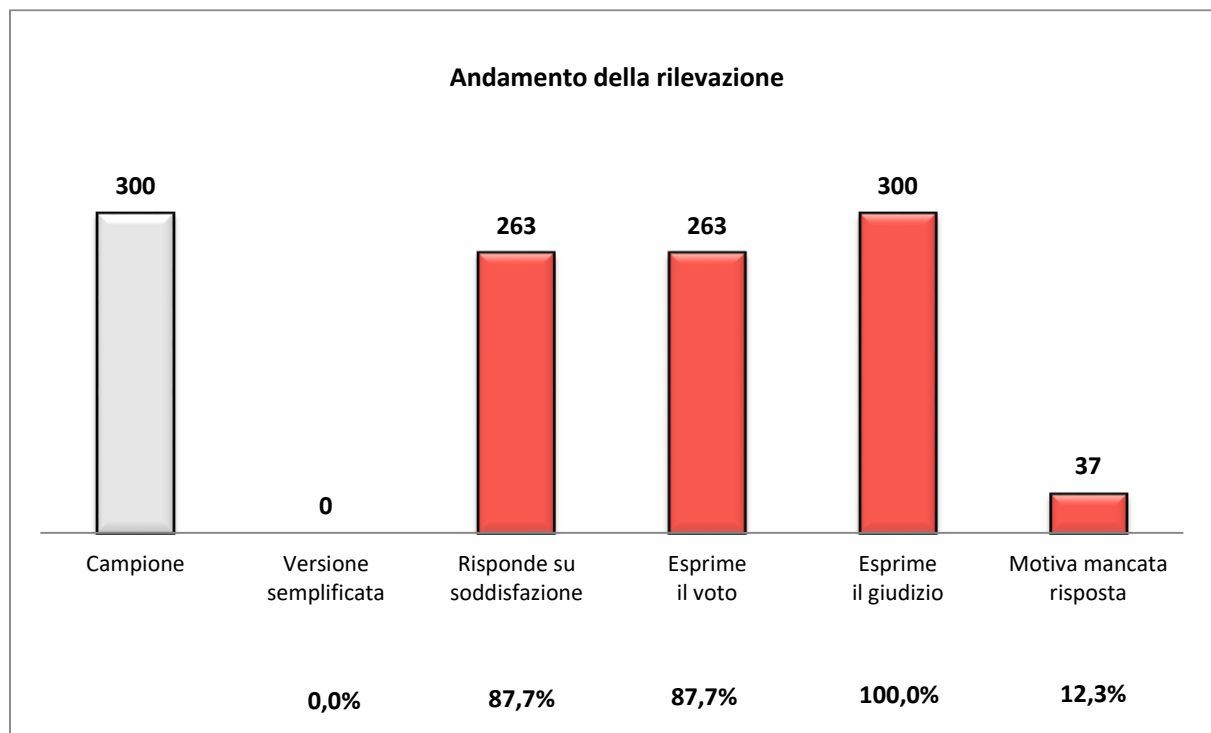


Alcuni inquilini insoddisfatti della Gestione Condominiale ACER in particolare attribuiscono la loro valutazione all'elevato costo delle spese condominiali, altri alla mancata presenza dell'Amministratore, vorrebbero un maggior presidio sul territorio. Ulteriore motivo di insoddisfazione rispetto all'Amministrazione del fabbricato riguarda eventuali manutenzioni richieste e non eseguite. Sulla gestione condominiale vi sono anche alcune idee contrastanti in merito alla figura del caposcala.

Pertanto l'insoddisfazione è relativa a questioni estremamente pratiche e quotidiane: costi, presenza, reattività e chiarezza organizzativa. Questi aspetti spiegano perché, come abbiamo visto prima, l'insoddisfazione sia più acuta tra coloro che ritengono il servizio "Molto Importante", utenti con elevate aspettative sulla gestione del luogo in cui vivono.

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ACER**Indicatore n° 7**

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

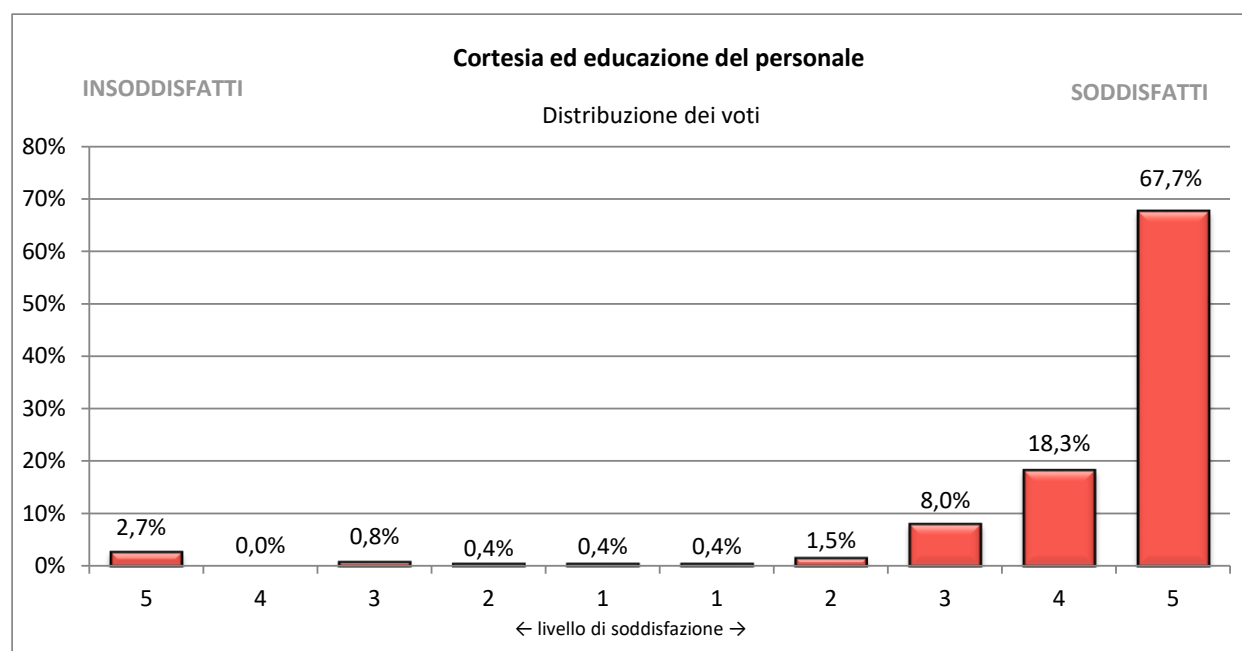


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	8	9	7	32
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona	4		1		5
Non sa rispondere					
Totale	12	8	10	7	37

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 263 gli utenti che esprimono un voto, il 95,8% (252 persone) si dichiarano soddisfatti, il rimanente 4,2% (11 persone) insoddisfatti. Il 12,3% (37 persone) non rispondono alla domanda. Tra questi 32 dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno e 5 per i contatti con l'azienda si affidano ad altre persone. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

	Cortesia ed educazione del personale														
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI						non risponde	Risposte valide	
Gruppo	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	2			1	1	4	2	8	11	45		66	12	70	
altri comuni protezione	2					2	1			15	48	64	8	66	
capoluogo altre fasce	1		1			2	1	1	8	12	44	66	10	68	
capoluogo protezione	2		1			3			5	10	41	56	7	59	
Totale	7	0	2	1	1	11	1	4	21	48	178	252	37	263	



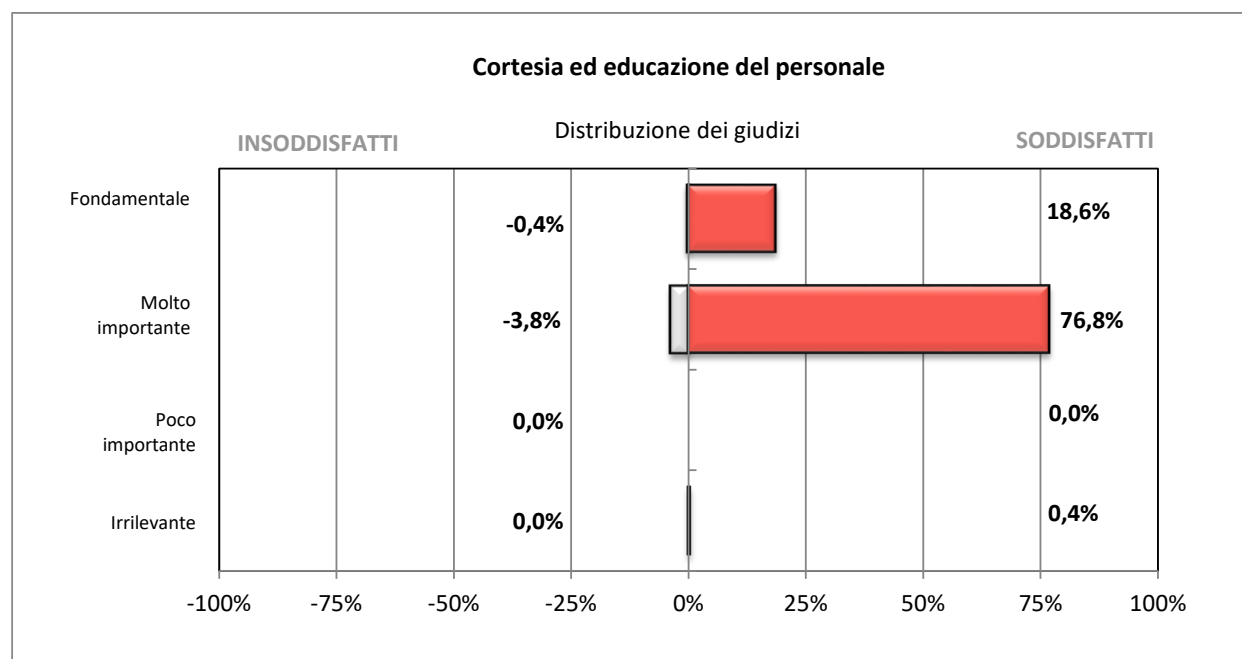
La cortesia e l'educazione del personale ACER rappresentano un punto di eccellenza, riconosciuto in maniera trasversale dagli inquilini, come rilevato anche dal grafico e dalla tabella sopra riportati.

Il 67,7% (178 persone) degli inquilini soddisfatti predilige il voto 5, il più alto valore dell'indagine attribuito a tale voto, il voto 4 lo sceglie il 18,3% (48 persone) e il voto 3 l'8% (21 persone), mentre percentuali più basse interessano i voti 1 e 2.

Anche gli utenti insoddisfatti prediligono il voto 5, pari al 2,7% (7 persone), seguito da due utenti che scelgono il voto 3 e i voti 1 e 2 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			3	1	4			51	15	66	12	70	
altri comuni protezione			2		2			53	11	64	8	66	
capoluogo altre fasce			2		2			53	13	66	10	68	
capoluogo protezione			3		3	1		45	10	56	7	59	
Totale	0	0	10	1	11	1	0	202	49	252	37	263	



In merito alla cortesia e all'educazione del personale ACER ci troviamo di fronte a un quadro di consenso quasi totale sia sull'importanza dell'argomento sia sulla qualità del servizio reso.

L'80,6% lo dichiara un aspetto "Molto importante", di cui il 76,8% (202 persone) è soddisfatto e il 3,8% (10 persone) insoddisfatto.

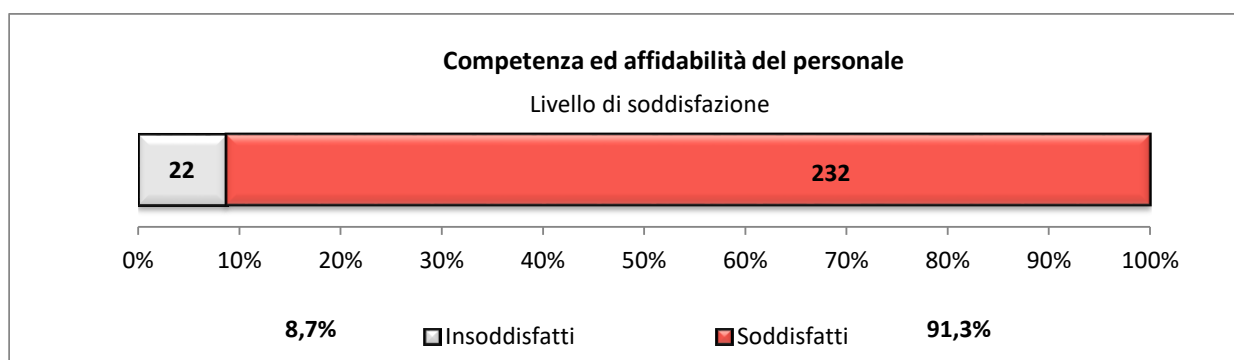
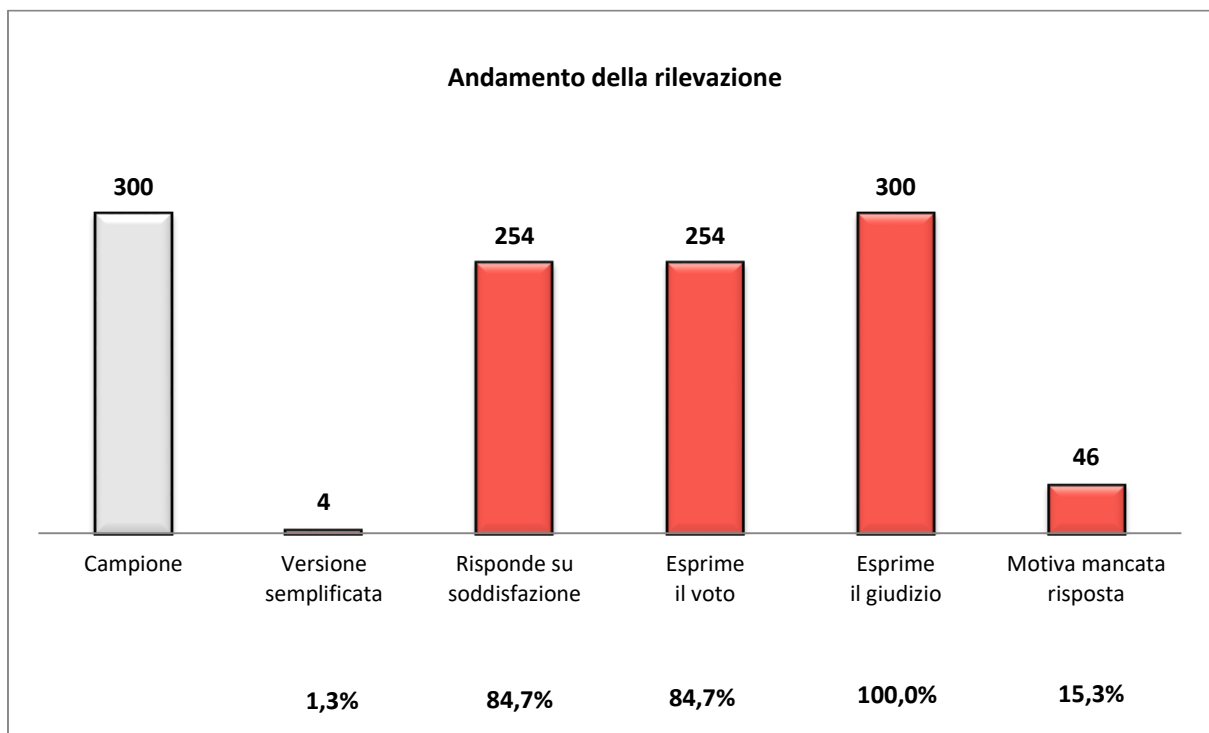
Il 19% indica questo aspetto "Fondamentale", di questi il 18,6% (49 persone) ha espresso soddisfazione ed un solo utente insoddisfazione.

Nessuno ha giudicato l'item "Poco Importante" e un solo utente soddisfatto l'ha indicato come "Irrilevante".

La qualità del rapporto umano con gli impiegati si conferma un'eccellenza dell'organizzazione.

Indicatore n° 8

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



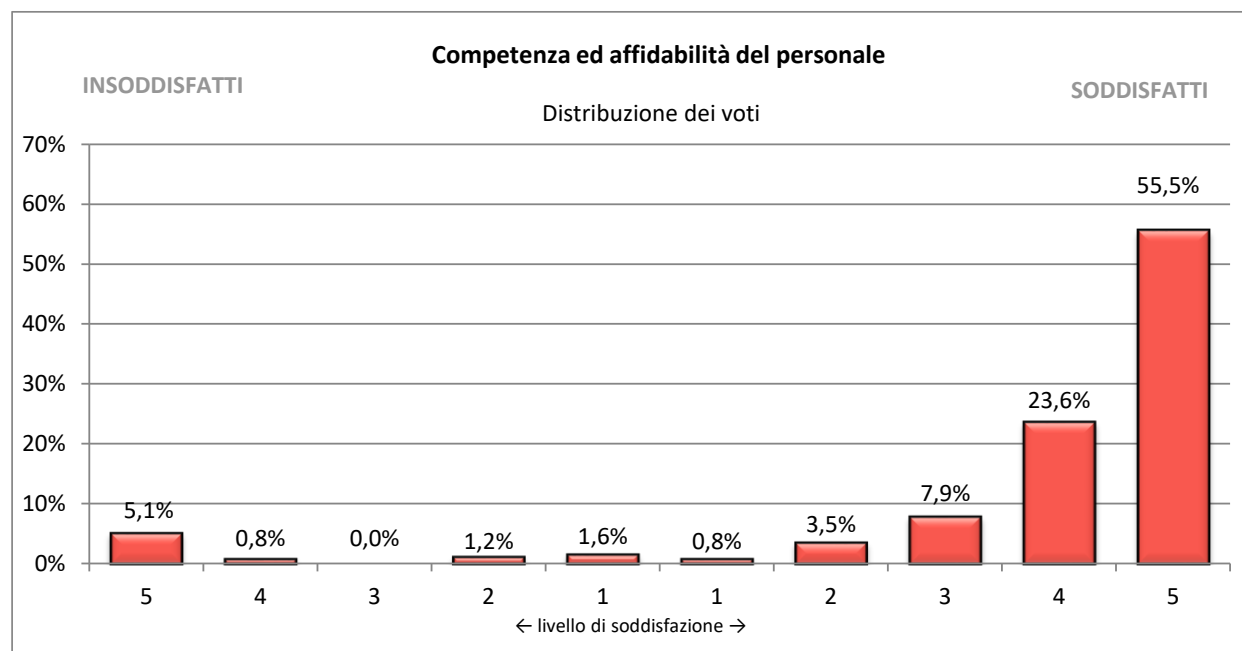
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	9	10	7	34
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona	4		1		5
Non sa rispondere	2	1	2	2	7
Totale	14	10	13	9	46

L'indicatore sulla competenza e affidabilità del personale stesso vede la soddisfazione del 91,3% (232 persone) dei 254 rispondenti, il rimanente 8,7% (22 persone) esprime insoddisfazione. Per questo questa domanda si è ricorsi 4 volte alla versione semplificata (1,3% del campione).

La percentuale di mancate risposte è pari al 15,3% del campione, corrispondente a 46 utenti. Tra coloro che non hanno risposto: 34 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, 5 per i contatti con l'azienda si affidano ad altre persone e gli altri 7 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	3			1	3	7	1	4	5	16	35	61	14	68	
altri comuni protezione	2			2	1	5		1	2	17	39	59	10	64	
capoluogo altre fasce	3	2				5	1	4	5	22	28	60	13	65	
capoluogo protezione	5					5			8	5	39	52	9	57	
Totale	13	2	0	3	4	22	2	9	20	60	141	232	46	254	

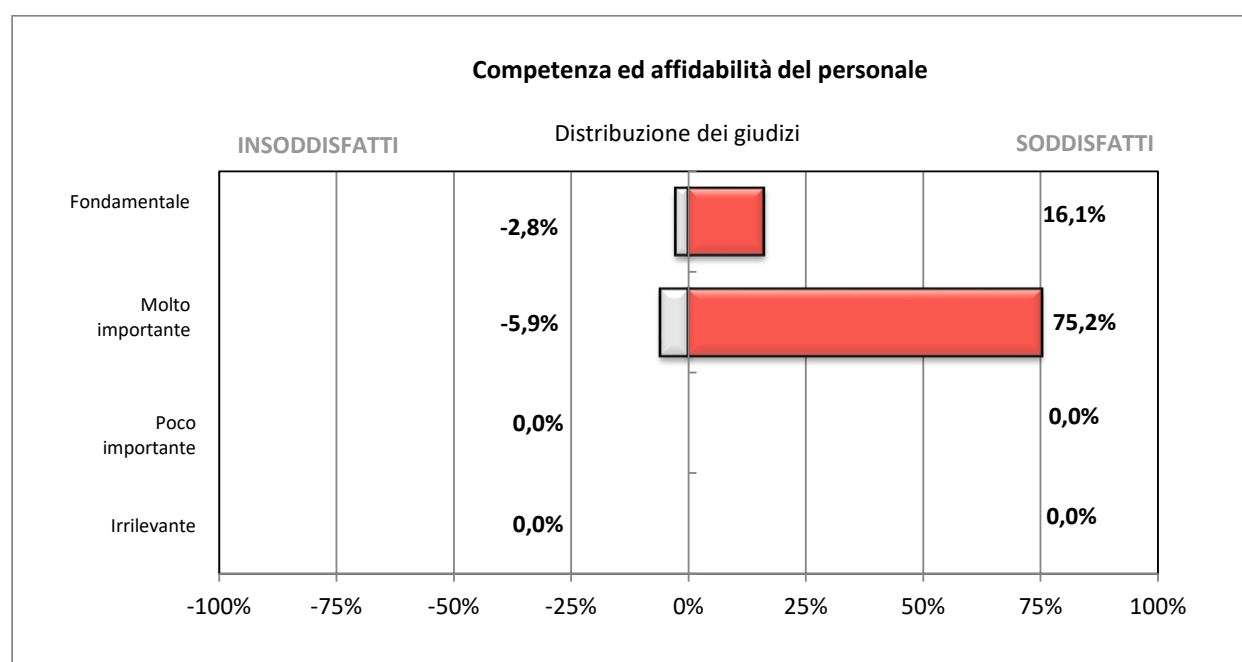


La qualità percepita dagli utenti anche per questo item si evidenzia con la scelta del voto 5. Tra gli utenti soddisfatti il 55,5% (141 persone) indica il voto 5, il 23,6% (60 persone) il voto 4 e il voto 3 è scelto dal 7,9% (20 persone), tra le rimanenti 11 persone soddisfatte in nove hanno indicato il voto 2 e in due il voto 1.

Relativamente agli utenti insoddisfatti il voto 5 raccoglie il 5,1% (13 persone), seguono il voto 1 con l'1,6% (4 persone), il voto 2 con l'1,2% (3 persone) e il voto 4 con lo 0,8% (2 persone), nessun intervistato insoddisfatto ha indicato il voto 3.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce			5	2	7			47	14	61		14	68
altri comuni protezione			4	1	5			51	8	59		10	64
capoluogo altre fasce			3	2	5			48	12	60		13	65
capoluogo protezione			3	2	5			45	7	52		9	57
Totale	0	0	15	7	22	0	0	191	41	232		46	254



Per questo indicatore nessun intervistato sceglie il giudizio “Poco importante” o “Irrilevante” e la valutazione è concentrata sui giudizi “Molto importante” indicato dall’81,1% di utenti e “Fondamentale” scelto dal 18,9%. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta: pari rispettivamente al 75,2% (191 persone) tra chi si esprime con la valutazione “Molto importante” e al 16,1% (41 persone) tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”.

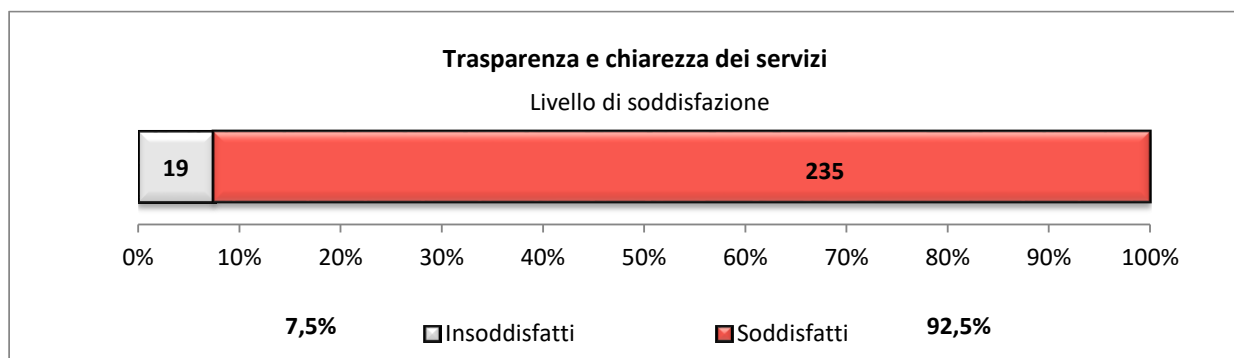
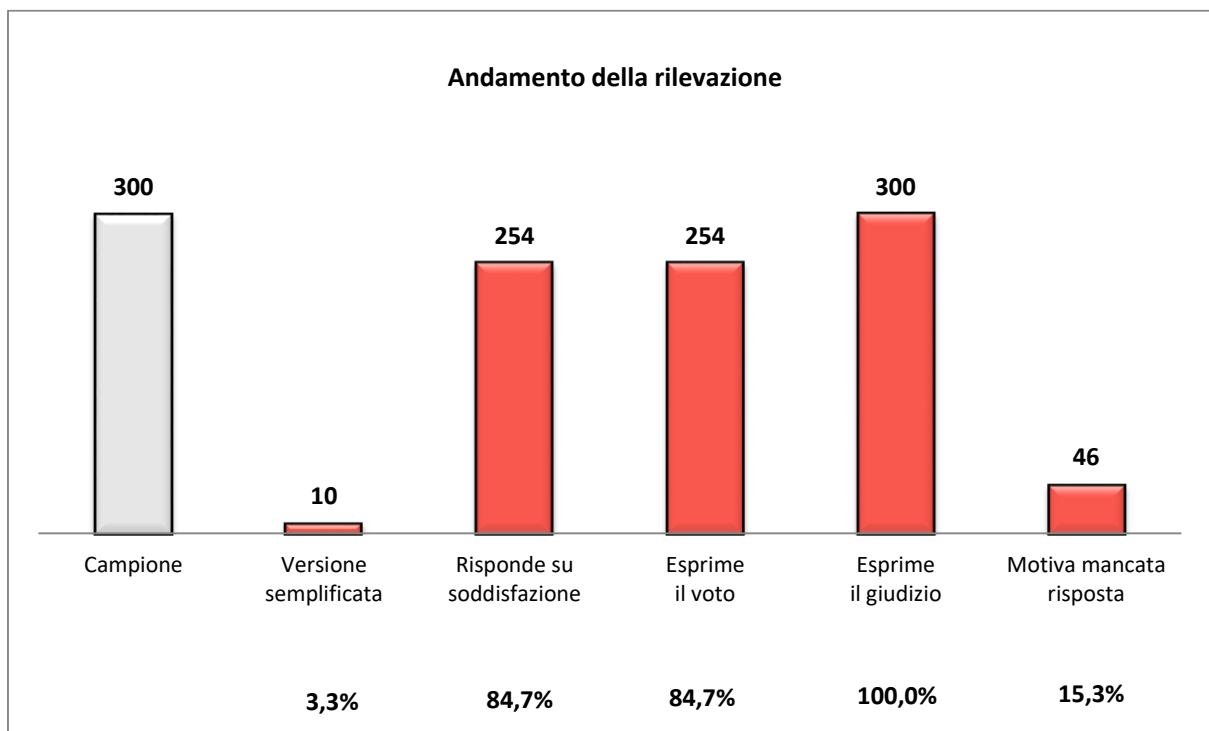
Tra gli utenti insoddisfatti il giudizio “Molto importante” è scelto dal 5,9% (15 persone) e “Fondamentale” dal 2,8% (7 persone).

Questo indicatore rappresenta un chiaro punto di forza. L'organizzazione sta rispondendo in modo efficace a un'esigenza che gli utenti considerano all'unanimità una priorità, l'area di insoddisfazione risulta molto limitata.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

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



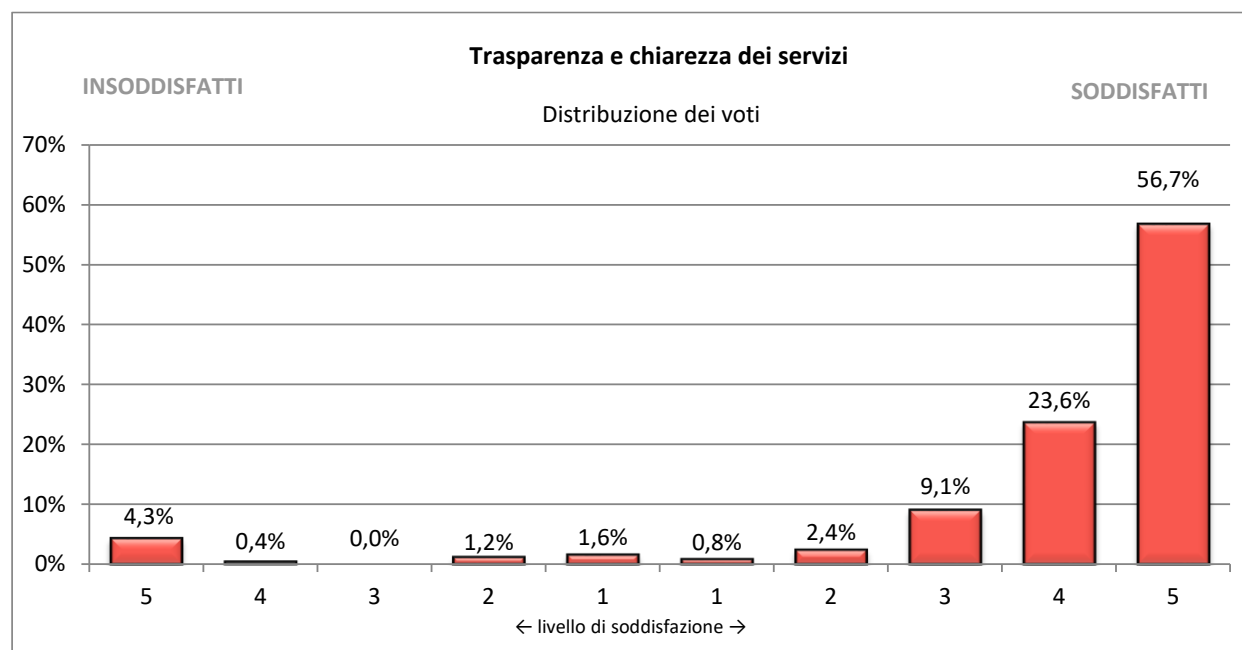
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	9	10	7	34
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona	4		1		5
Non sa rispondere	2	1	2	2	7
Totale	14	10	13	9	46

Analizzando la trasparenza dei servizi erogati da ACER, sono 254 gli utenti che hanno risposto a questo indicatore. Il 15,3% (46 persone) del campione non risponde e non esprime un voto, 34 utenti come motivazione della mancata risposta dichiarano di non aver avuto bisogno di rivolgersi all'ACER, 5 per i contatti con l'azienda si affidano ad altre persone e gli altri 7 utenti dichiarano di non essere in grado di rispondere.

Tra coloro che hanno fornito una risposta, la percentuale di soddisfazione è del 92,5% (235 persone), mentre la percentuale di insoddisfazione si attesta al 7,5% (pari a 19 persone). Per 10 di questi casi, è stata utilizzata la versione semplificata della domanda (3,3% 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	2			1	3	6		2	7	16	37	62	14	68		
altri comuni protezione	2			1		3	1	1	3	17	39	61	10	64		
capoluogo altre fasce	4	1			1	6	1	3	5	18	32	59	13	65		
capoluogo protezione	3			1		4			8	9	36	53	9	57		
Totale	11	1	0	3	4	19	2	6	23	60	144	235	46	254		

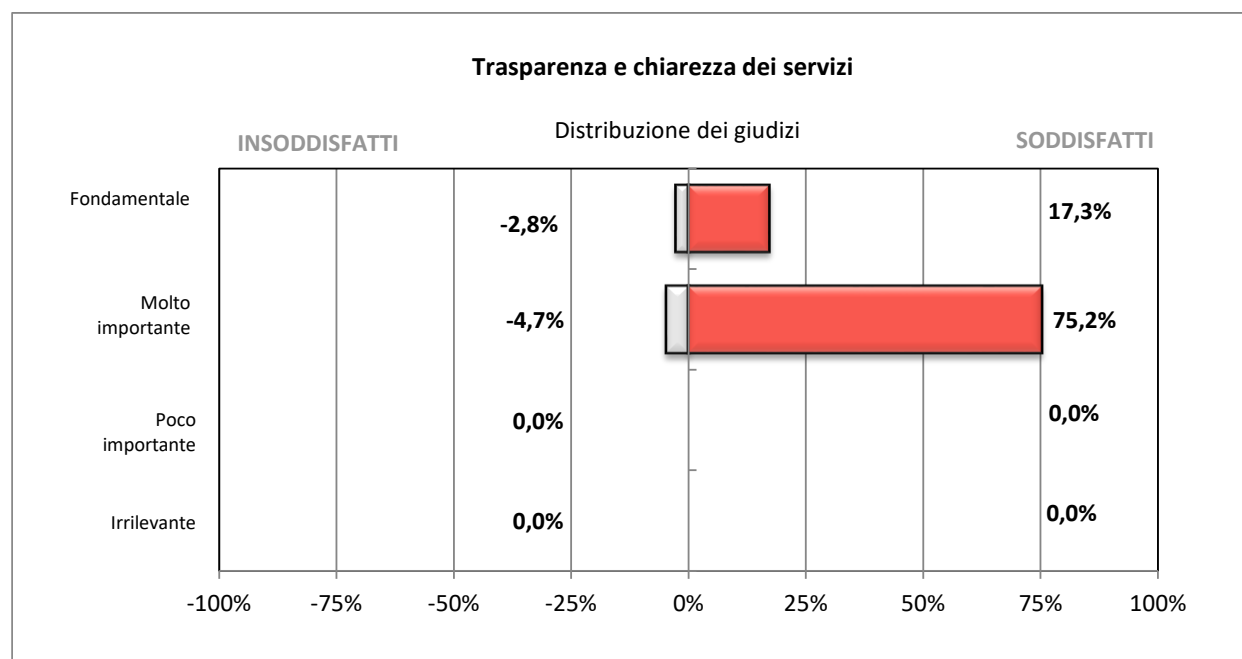


Permane la scelta del voto 5. La distribuzione dei voti degli utenti soddisfatti è: il 56,7% (144 persone) indica il voto 5, il 23,6% (60 persone) il voto 4, il 9,1% (23 persone) il voto 3 e il 2,4% (6 persone) il voto 2 e solo due utenti scelgono il voto 1.

Passando agli intervistati insoddisfatti il voto 5 è scelto dal 4,3% (11 persone), segue il voto 1 con l'1,6% (4 persone) e tra i rimanenti 4 utenti in tre scelgono il voto 2 e uno il voto 4.

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			4	2	6			47	15	62		14	68
altri comuni protezione			3		3			51	10	61		10	64
capoluogo altre fasce			2	4	6			49	10	59		13	65
capoluogo protezione			3	1	4			44	9	53		9	57
Totale	0	0	12	7	19	0	0	191	44	235		46	254



Anche per la trasparenza e chiarezza dei servizi i giudizi “Poco Importante” e “Irrilevante” continuano a non essere indicati dagli intervistati.

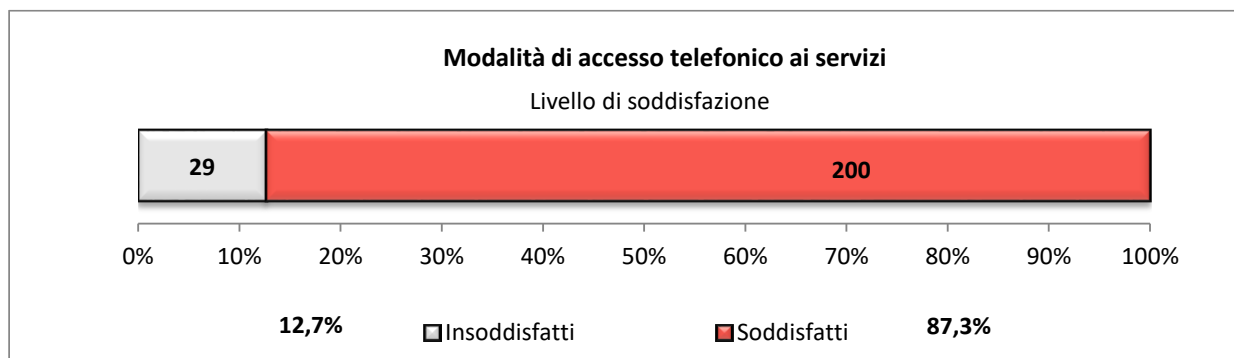
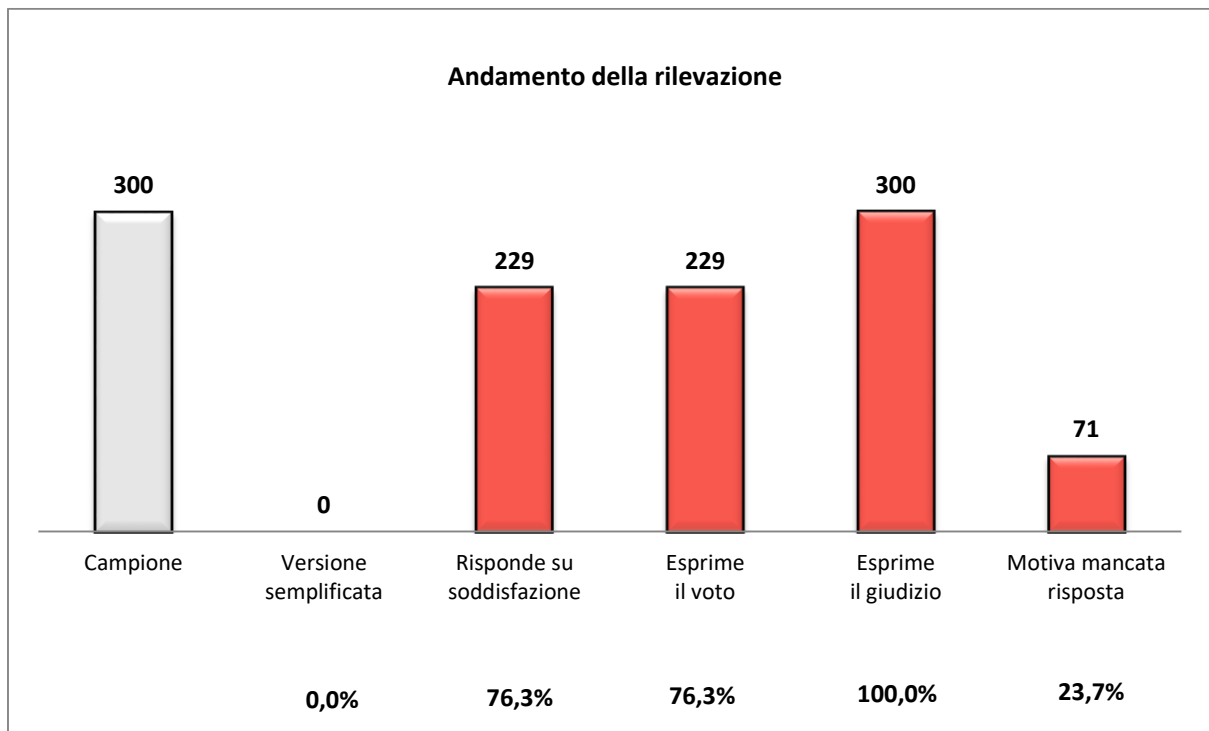
Si rileva pertanto che la trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER, in particolare per quanto riguarda le richieste di chiarimenti o informazioni, è considerata un aspetto di grande importanza dagli intervistati che per il 79,9% scelgono il giudizio “Molto importante” e per il 20,1% “Fondamentale”.

Tra gli utenti soddisfatti il 75,2% (191 persone) indica tale item “Molto importante” e il 17,3% (44 persone) “Fondamentale”, tra coloro che dichiarano insoddisfazione il 4,7% (12 persone) optano per “Molto importante” e il 2,8% (7 persone) “Fondamentale”.

Il quadro che emerge è estremamente positivo e conferma la tendenza vista nell'indicatore precedente: si tratta di un aspetto a cui gli utenti attribuiscono un'importanza unanime e sul quale riscontrano un elevato livello di soddisfazione.

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	14	14	13	20	61
E' un altro familiare che se ne occupa	1	3	1		5
Si affida ad un'altra persona	4		1		5
Non sa rispondere					
Totale	19	17	15	20	71

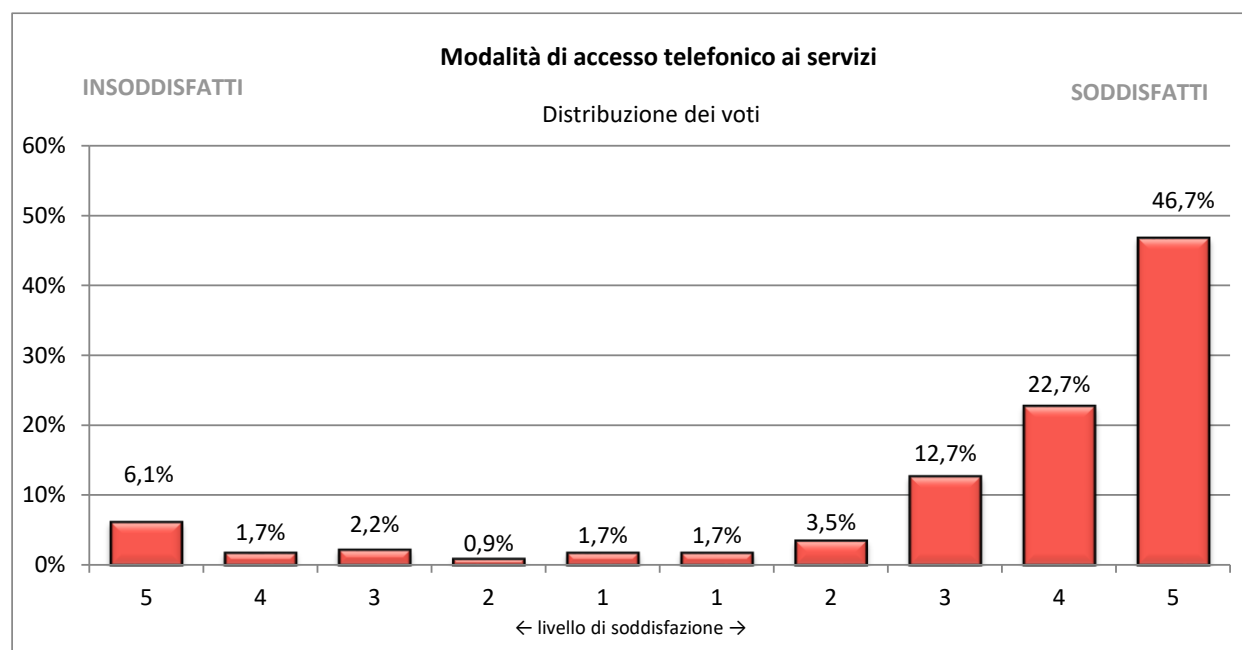
La seconda domanda sulla trasparenza dei servizi erogati riguarda la modalità di accesso telefonico ai servizi di ACER che registra 71 mancate risposte (23,7% del campione). Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti hanno dichiarato di non aver mai avuto bisogno di contattare telefonicamente l'azienda (61 persone), cinque utenti hanno affermato che è un altro familiare che se ne occupa e altri 5 si affidano ad altre persone. Non è stata resa necessaria la versione semplificata.

Gli utenti soddisfatti del servizio telefonico sono pari all'87,3% (200 persone) dei rispondenti.

Le motivazioni del 12,7% (29 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						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	4		2	1	3	10		3	8	17	25	53	19	63	
altri comuni protezione	1	2	1		1	5	2	3	7	11	29	52	17	57	
capoluogo altre fasce	6	1	2			9	1	2	8	17	26	54	15	63	
capoluogo protezione	3	1		1		5	1		6	7	27	41	20	46	
Totale	14	4	5	2	4	29	4	8	29	52	107	200	71	229	

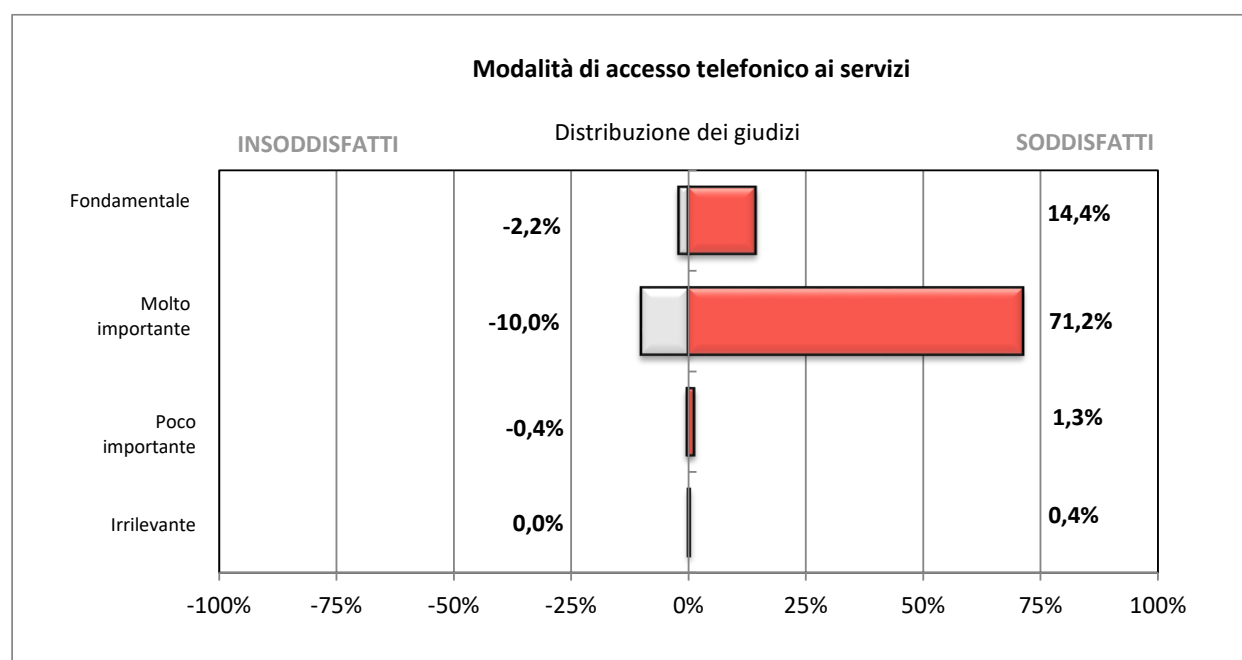


Analizzando come si distribuiscono i voti relativi al livello di qualità percepita dagli utenti soddisfatti: il 46,7% (107 persone) indica il voto 5, il 22,7% (52 persone) il voto 4 e il 12,7% (29 persone) il voto 3. Segue un 3,5% (8 persone) per il voto 2 e un 1,7% (4 utenti) per il voto 1.

Anche sul fronte degli utenti insoddisfatti vi è forte concentrazione del voto 5, il 6,1% (14 persone), seguito dal voto 3 pari al 2,2% (5 persone) e dai voti 1 e 4 entrambi pari all'1,7% (4 persone), infine il voto 2 è stato scelto da 2 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			9	1	10	1	1	41	10	53	19	63	
altri comuni protezione			5		5		1	44	7	52	17	57	
capoluogo altre fasce			6	3	9			44	10	54	15	63	
capoluogo protezione		1	3	1	5		1	34	6	41	20	46	
Totale	0	1	23	5	29	1	3	163	33	200	71	229	



Gli assegnatari attribuiscono una notevole importanza al servizio telefonico di ACER: l'81,2% lo dichiara "Molto importante" e il 16,6% "Fondamentale".

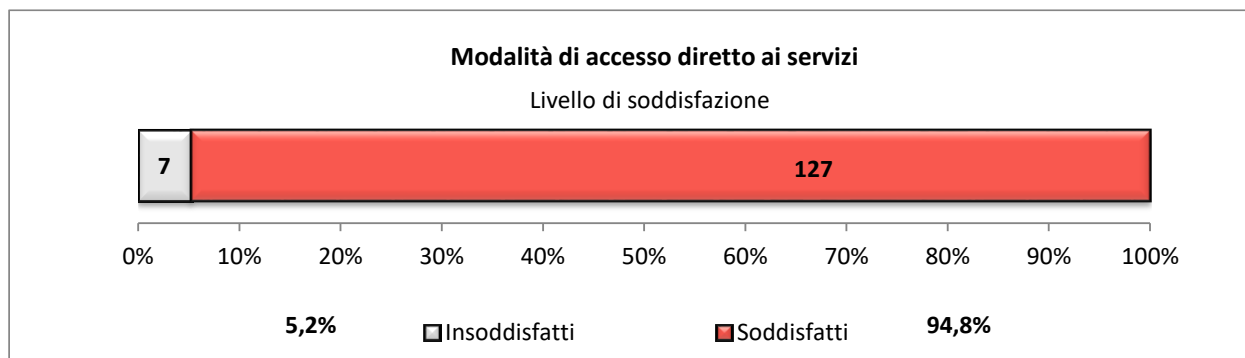
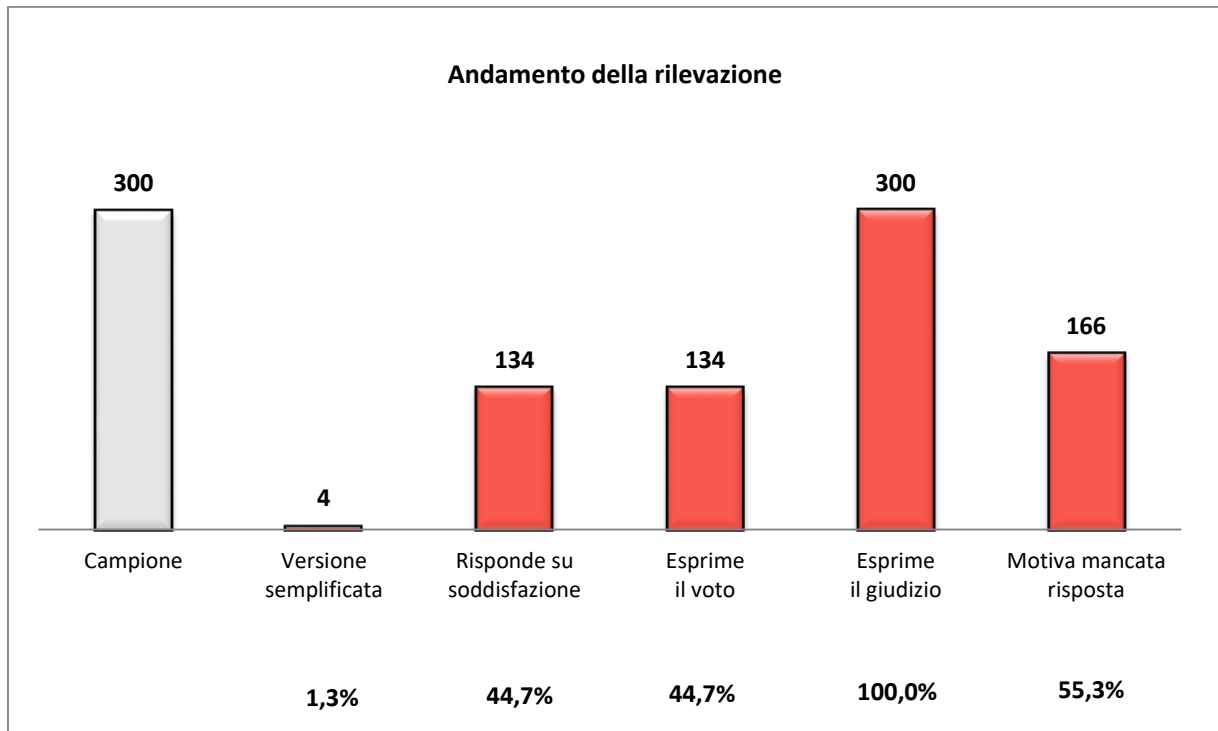
Dichiarano tale aspetto "Molto importante" il 71,2% (163 persone) di utenti soddisfatti e il 10% (23 persone) di utenti insoddisfatti del servizio. Gli intervistati che hanno optato per la valutazione "Fondamentale" sono pari al 14,4% (33 persone) di utenti soddisfatti e al 2,2% (5 persone) di utenti insoddisfatti.

Tre utenti soddisfatti e un utente insoddisfatto reputano la modalità di accesso telefonico "Poco importante" e un solo utente soddisfatto considera tale aspetto "Irrilevante".

Il servizio telefonico è considerato uno strumento di comunicazione essenziale dalla quasi totalità degli inquilini, con un livello di soddisfazione complessivamente molto buono.

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	32	33	26	17	108
E' un altro familiare che se ne occupa	23	26	2	1	52
Si affida ad un'altra persona	3		1		4
Non sa rispondere			2		2
Totale	58	59	31	18	166

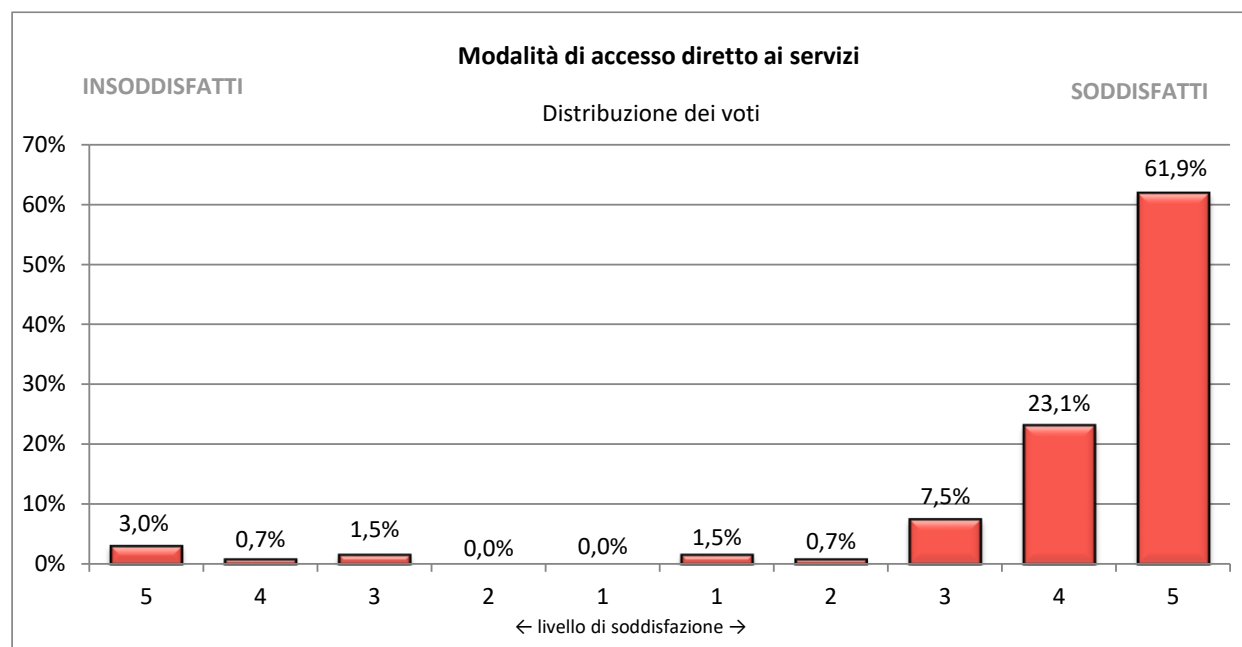
La modalità di accesso diretto ai servizi, come per le precedenti rilevazioni, è l'indicatore che ha registrato il maggior numero di mancate risposte, sono 166 utenti, pari al 55,3% del campione, coloro che non hanno fornito una risposta a questo indicatore. Le ragioni di questa alta percentuale di non risposte sono: 108 utenti dichiarano di non aver mai avuto occasione di interagire direttamente con il funzionario dello sportello, di questi quasi due terzi residenti negli altri comuni della provincia. Altri 52 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell'ACER, tali dichiarazioni sono principalmente rilevate negli altri comuni della provincia (49 persone) dotati di appositi sportelli ACER, sono 4 gli intervistati che per i contatti con l'azienda si affidano ad altre persone e 2 utenti non hanno saputo rispondere.

Tra i 134 intervistati che hanno risposto il 94,8% (127 persone) esprimono soddisfazione ritenendo il servizio efficiente e ben organizzato, di contro i pochissimi utenti insoddisfatti pari al 5,2% (7 persone) dichiarano aperti gli sportelli solo per fasce orarie limitate e con precedente prenotazione. Si è ricorsi quattro volte 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						0	1		4	4	15	24	58	24		
altri comuni protezione						0			1	4	10	15	59	15		
capoluogo altre fasce	2	1	2			5	1	1	2	13	25	42	31	47		
capoluogo protezione	2					2			3	10	33	46	18	48		
Totale	4	1	2	0	0	7	2	1	10	31	83	127	166	134		

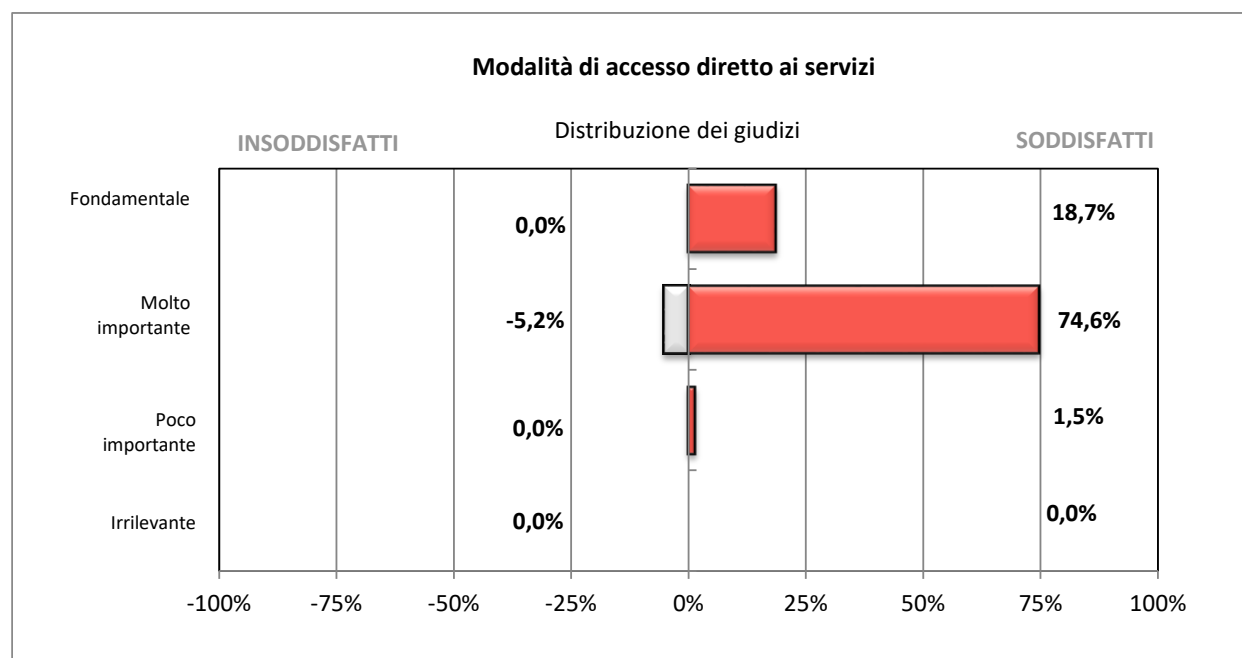


La valutazione degli utenti soddisfatti si concentra in modo significativo sui valori più elevati della scala: il 61,9% (83 persone) sceglie il voto 5, il 23,1% (31 persone) il voto 4, seguono il voto 3 con il 7,5% (10 persone) e il voto 1 con l'1,5% (2 persone), un solo utente ha indicato il voto 2.

I pochi utenti insoddisfatti si concentrano anche loro sul voto 5 per il 3% (4 persone), seguito dai voti 3 scelto da 2 persone e dal voto 4 scelto da un solo utente.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce					0			17	7	24	58	24	
altri comuni protezione					0			12	3	15	59	15	
capoluogo altre fasce				5	5			34	8	42	31	47	
capoluogo protezione				2	2		2	37	7	46	18	48	
Totale	0	0	7	0	7	0	2	100	25	127	166	134	



La modalità di accesso ai servizi è un elemento chiave per la soddisfazione generale degli utenti con una forte maggioranza, pari al 79,8%, che lo reputa “Molto importante”, il 18,7% che lo considera “Fondamentale” e il rimanente 1,5% ha dichiarato questo servizio “Poco importante”.

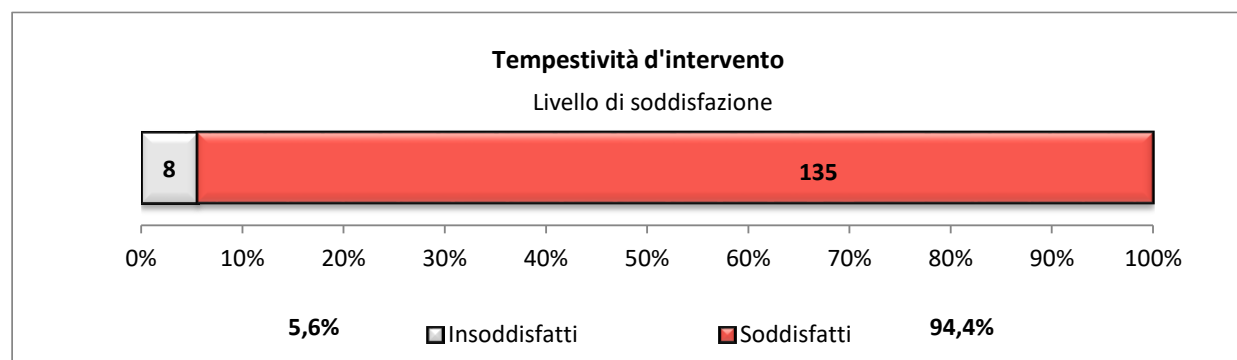
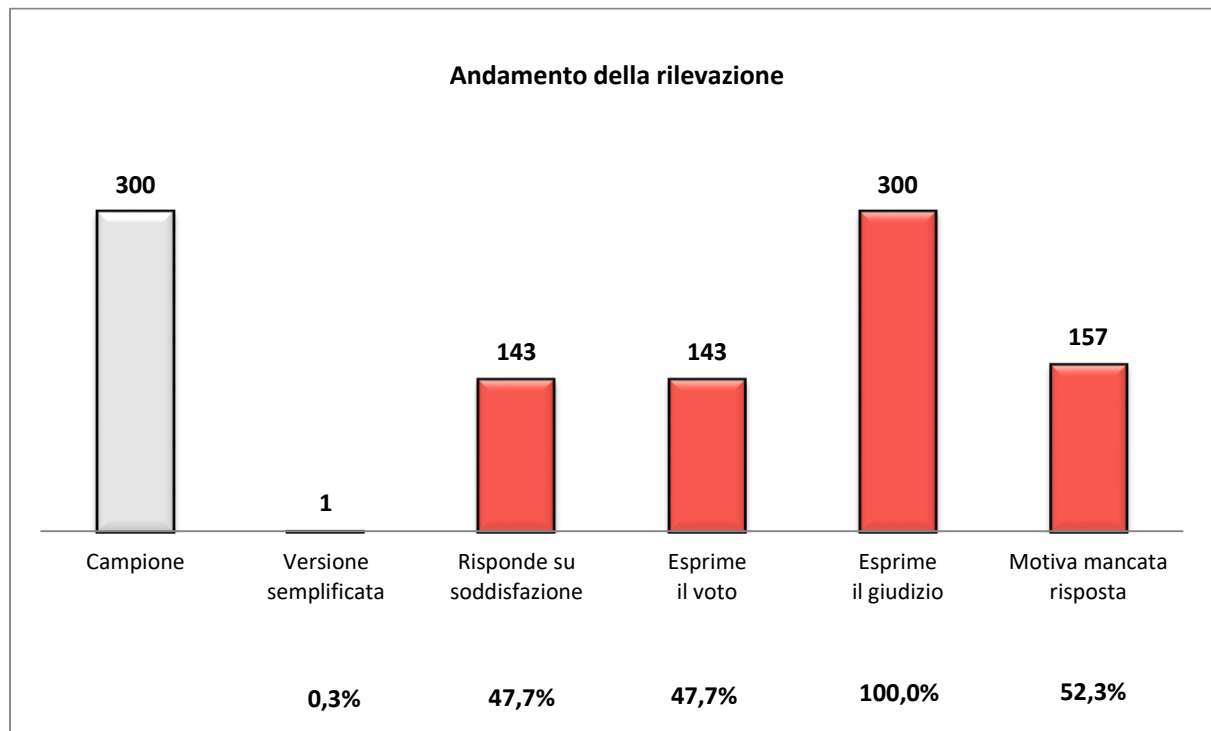
Tra gli utenti che lo considerano “Molto importante” il 74,6% (100 persone) hanno dichiarato soddisfazione e il 5,2% (7 persone) insoddisfazione, risultando gli unici intervistati insoddisfatti della modalità di accesso diretto.

La modalità di accesso ai servizi è un'eccellenza indiscussa. Il servizio soddisfa la maggioranza degli utenti. Si tratta di un punto di riferimento molto solido nella qualità del servizio offerto da ACER.

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?

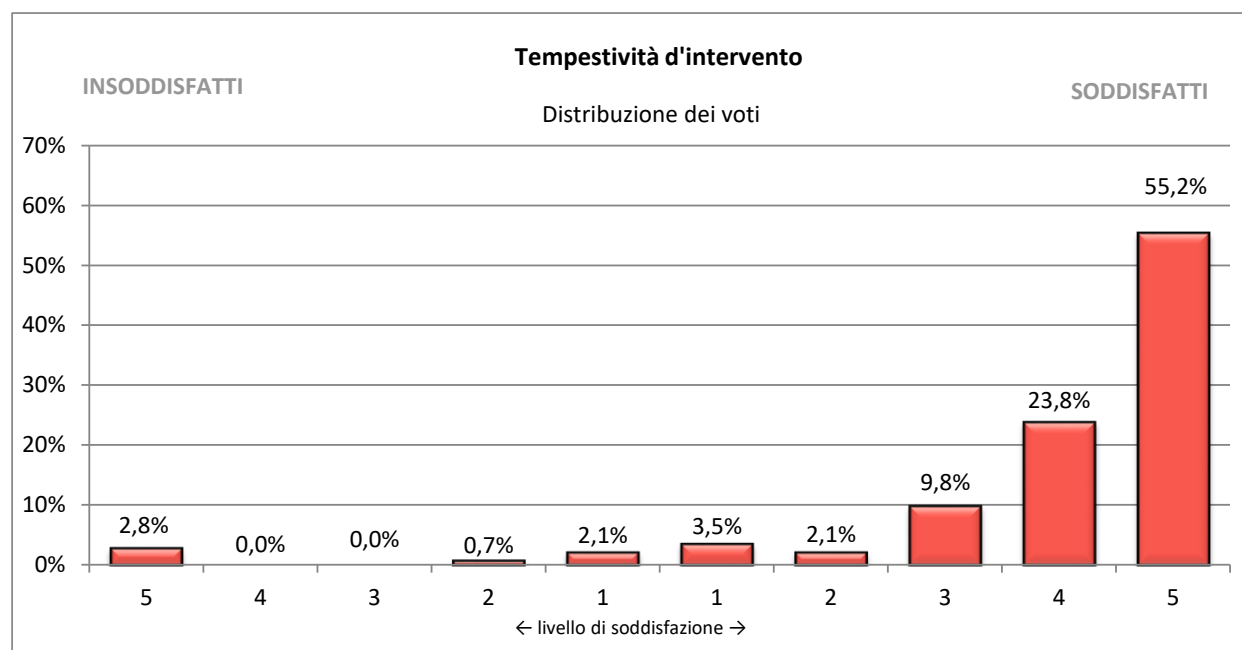


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	39	36	44	32	151
Non sa/non si ricorda	1			5	6
Totale	40	36	44	37	157

Una parte significativa del campione, 52,3% del totale (157 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, solo sei utenti non si ricordavano di eventuali guasti. Tra coloro che hanno usufruito la soddisfazione è alta e pari al 94,4% (135 persone), il rimanente 5,6% (8 persone) dei rispondenti non è stato soddisfatto dichiarando tempi di attesa non troppo tempestivi. Pertanto la tempestività di intervento risulta il terzo indicatore come percentuale di utenti soddisfatti dopo la cortesia ed educazione del personale e la modalità di accesso diretto. Si è ricorsi alla versione semplificata della domanda una sola volta.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce					2	2	1	2	4	9	24	40	40	42	
altri comuni protezione	1				1	2	1	1	3	7	24	36	36	38	
capoluogo altre fasce	1			1		2	2		4	12	14	32	44	34	
capoluogo protezione	2					2	1		3	6	17	27	37	29	
Totale	4	0	0	1	3	8	5	3	14	34	79	135	157	143	



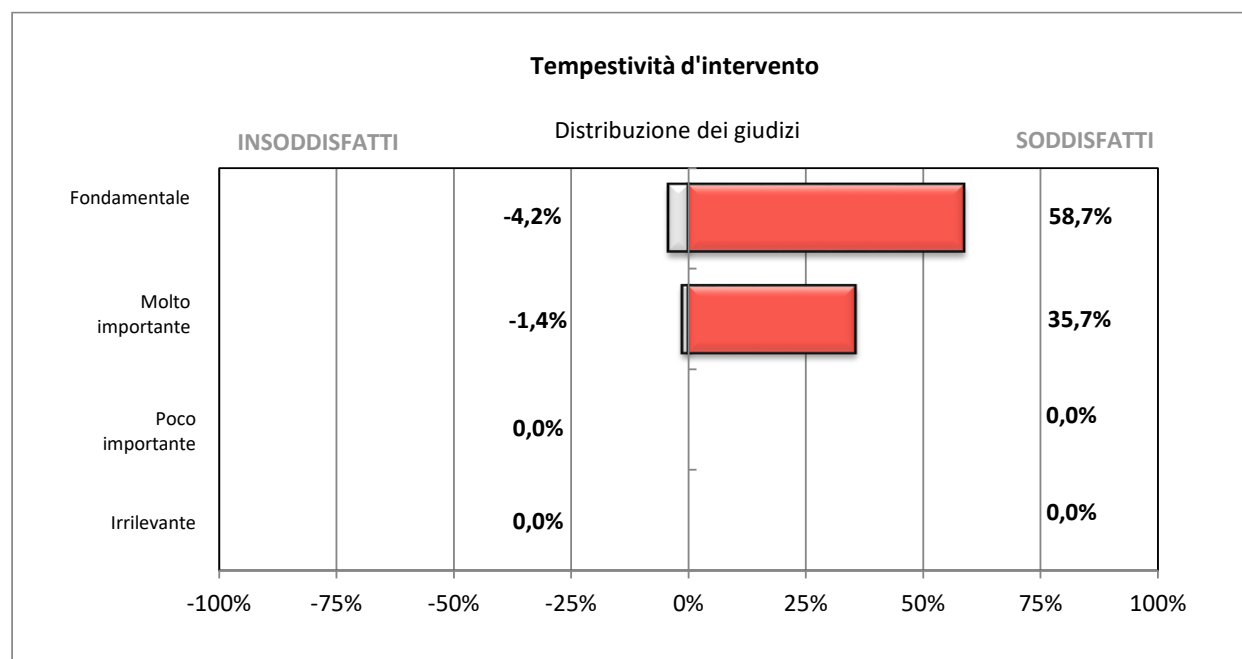
Il voto 5 è il più scelto sia tra gli intervistati soddisfatti che tra quelli insoddisfatti.

Il 55,2% (79 persone) degli utenti soddisfatti si ritiene molto soddisfatto della tempestività dell'intervento optando per il voto 5, segue un 23,8% (34 persone) che scelgono il voto 4 e un 9,8% (14 persone) il voto 3, tra i rimanenti otto utenti soddisfatti tre scelgono il voto 2 e cinque il voto 1.

Tra i pochi intervistati che dichiarano insoddisfazione il voto 5 è stato scelto dal 2,8% (4 persone) di utenti, seguono tre utenti che hanno scelto il voto 1 ed un solo utente il voto 2.

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			16	24	40	40	42	
altri comuni protezione				2	2			13	23	36	36	38	
capoluogo altre fasce			1	1	2			17	15	32	44	34	
capoluogo protezione			1	1	2			5	22	27	37	29	
Totale	0	0	2	6	8	0	0	51	84	135	157	143	



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

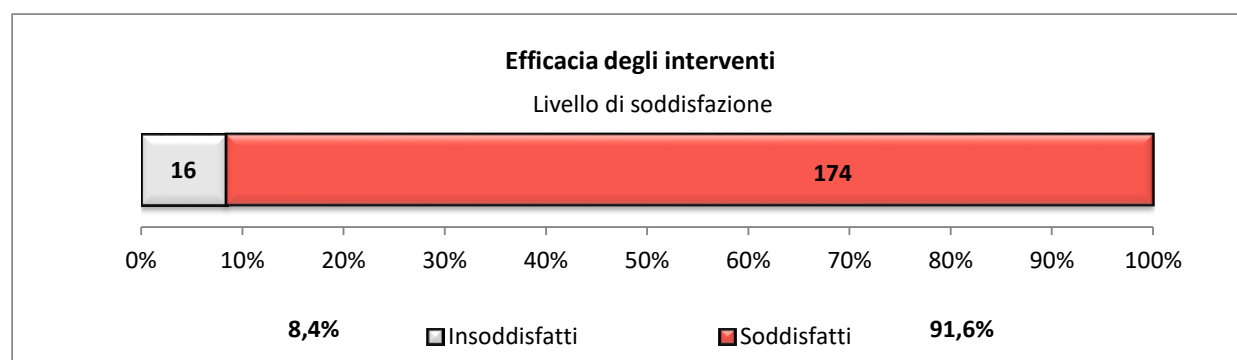
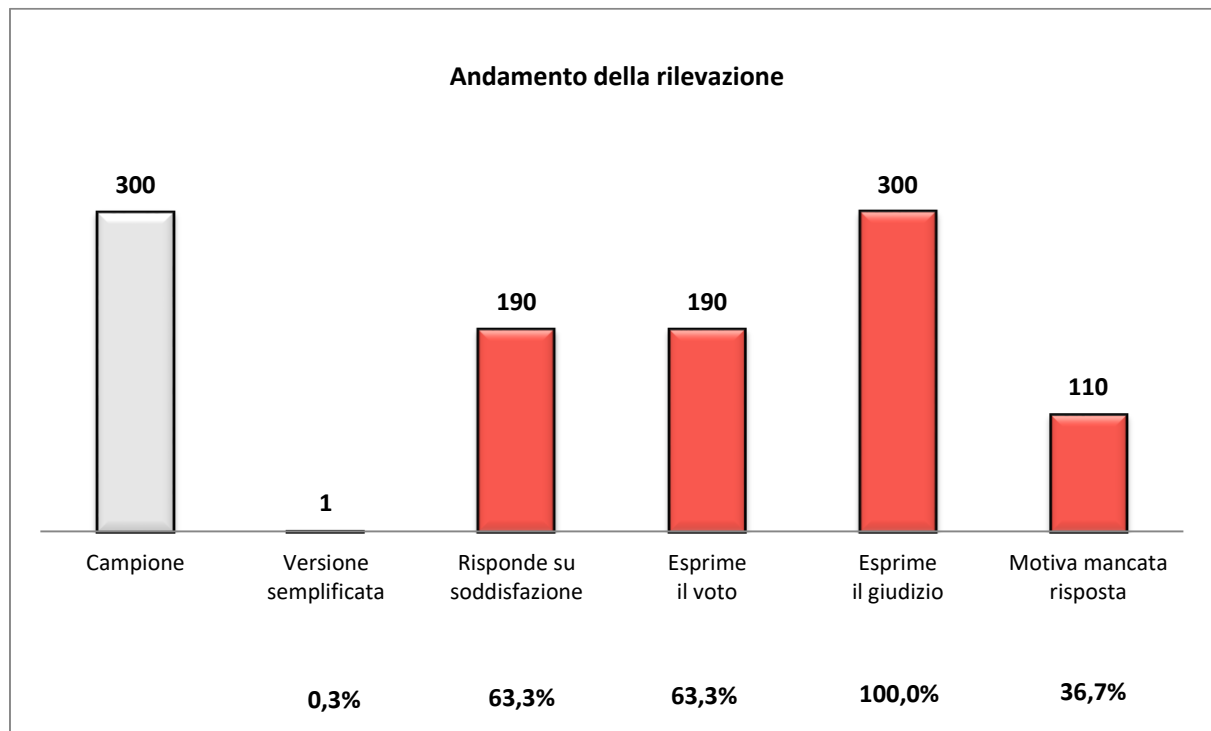
I giudizi si dividono esclusivamente tra “Fondamentale” per il 62,9% e “Molto importante” per il 37,1%, nessun utente ha dichiarato “Poco importante” o “Irrilevante” la tempestività di intervento.

Il giudizio “Fondamentale” è stato scelto dal 58,7% (84 persone) degli utenti soddisfatti e dal 4,2% (6 persone) degli insoddisfatti. La valutazione “Molto importante” è stata indicata dal 35,7% (51 persone) degli intervistati soddisfatti e dall’1,4% (2 persone) di insoddisfatti.

Il servizio di pronto intervento si conferma come un'eccellenza, con un tasso di soddisfazione tra i più alti a fronte di un'aspettativa massima. La minima insoddisfazione è trascurabile.

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	22	15	29	17	83
Non sa/non si ricorda	1	12		14	27
Totale	23	27	29	31	110

Anche per questo indicatore c'è un numero significativo di utenti che non hanno risposto: il 36,7% (110 persone) degli intervistati. Le mancate risposte sono principalmente attribuite alla non realizzazione degli interventi manutentivi nell'alloggio o nel fabbricato negli ultimi due anni, 83 casi, i rimanenti 27

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

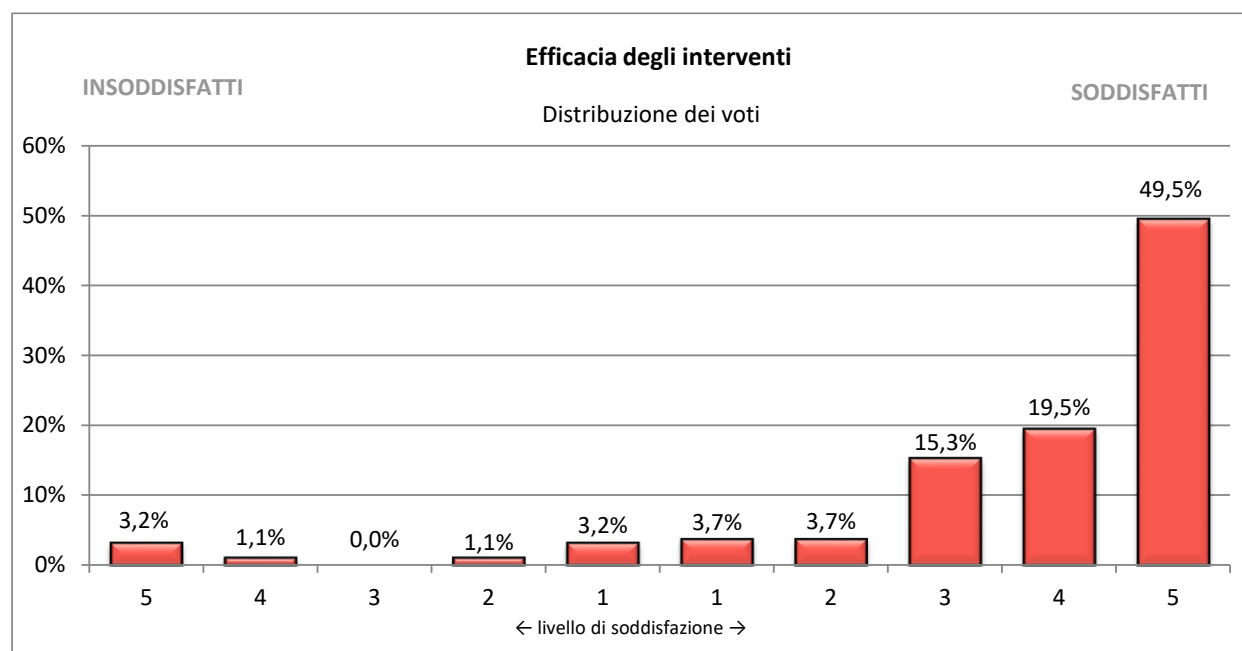
Occorre precisare che all'interno del data base il 62% di utenti aveva avuto un intervento manutentivo negli ultimi due anni, percentuale variabile in funzione della fascia, pertanto in base alle singole percentuali di fascia si è previsto di intervistare almeno un 60% di utenti che avevano usufruito del servizio.

Tra gli intervistati che hanno risposto si evidenzia un buon grado di soddisfazione: il 91,6% (174 persone) si dichiara soddisfatto del servizio e l'8,4% (16 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	2		1		4	2	3	9	11	30	55	23	59	
altri comuni protezione	1			1	2	4	1		7	10	25	43	27	47	
capoluogo altre fasce	1				3	4	4	1	8	10	22	45	29	49	
capoluogo protezione	3				1	4		3	5	6	17	31	31	35	
Totale	6	2	0	2	6	16	7	7	29	37	94	174	110	190	

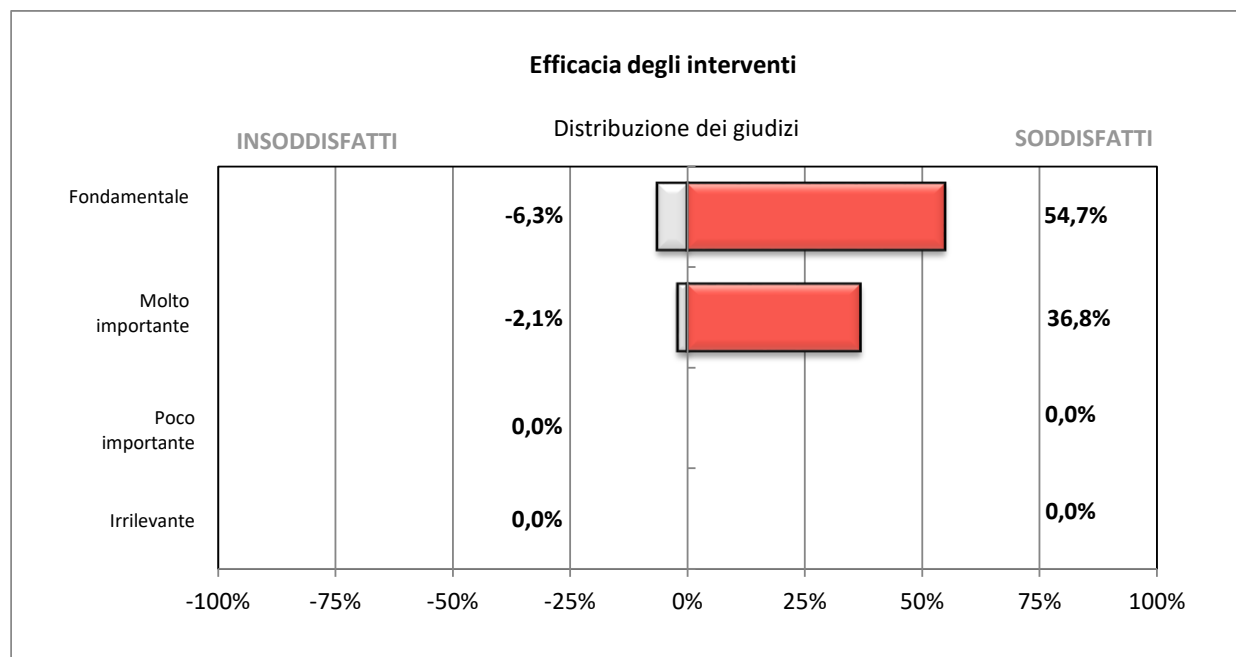


Continua a prevalere il voto 5. Il 49,5% (94 persone) degli utenti soddisfatti opta per il voto 5, seguito dal 19,5% (37 persone) del voto 4, dal 15,3% (29 persone) del voto 3 seguito dai voti 1 e 2 indicati entrambi dal 3,7% di intervistati (7 persone ciascun voto).

Tra gli intervistati insoddisfatti i voti 1 e 5 sono entrambi scelti dal 3,2% (6 persone ciascun voto), seguiti dai voti 2 e 4 scelti ciascuno da 2 utenti.

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	3	4			23	32	55		23	59
altri comuni protezione			1	3	4			15	28	43		27	47
capoluogo altre fasce			1	3	4			24	21	45		29	49
capoluogo protezione			1	3	4			8	23	31		31	35
Totale	0	0	4	12	16	0	0	70	104	174		110	190



Il dato generale è che l'attenzione su questo aspetto è molto alta: il 61% dei rispondenti sceglie il giudizio "Fondamentale" e il 39,9% "Molto importante". Nessuno indica l'efficacia degli interventi manutentivi "Poco importante" o "Irrilevante".

Gli utenti che ritengono tale item "Fondamentale" sono suddivisi tra un 54,7% (104 persone) di soddisfatti e un 6,3% (12 persone) di insoddisfatti.

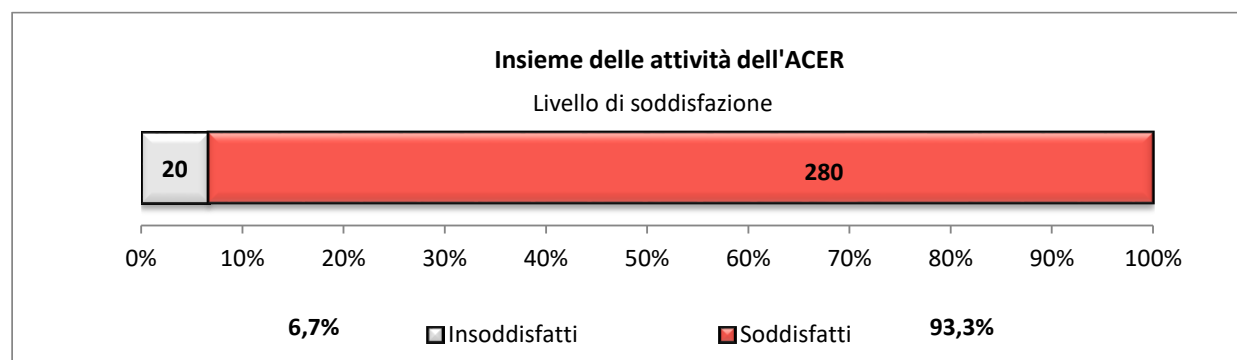
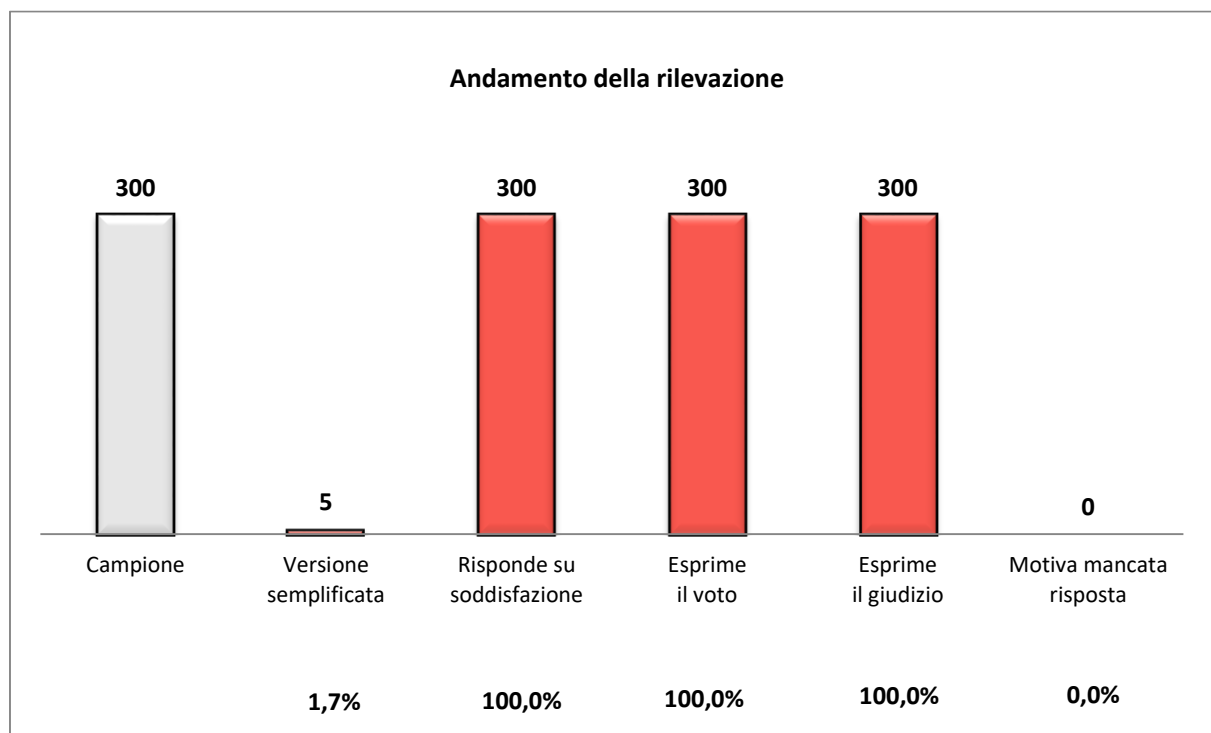
Sono pari al 36,8% (70 persone) gli utenti soddisfatti che indicano questo aspetto "Molto importante" e il rimanente 2,1% (4 persone) si dichiara insoddisfatto del servizio.

L'efficacia degli interventi manutentivi è un servizio che soddisfa oltre nove utenti su dieci. Si tratta di un servizio di grande importanza per ogni singolo utente, con un livello di soddisfazione generale molto elevato.

DOMANDA OVERALL

Indicatore n° 14

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

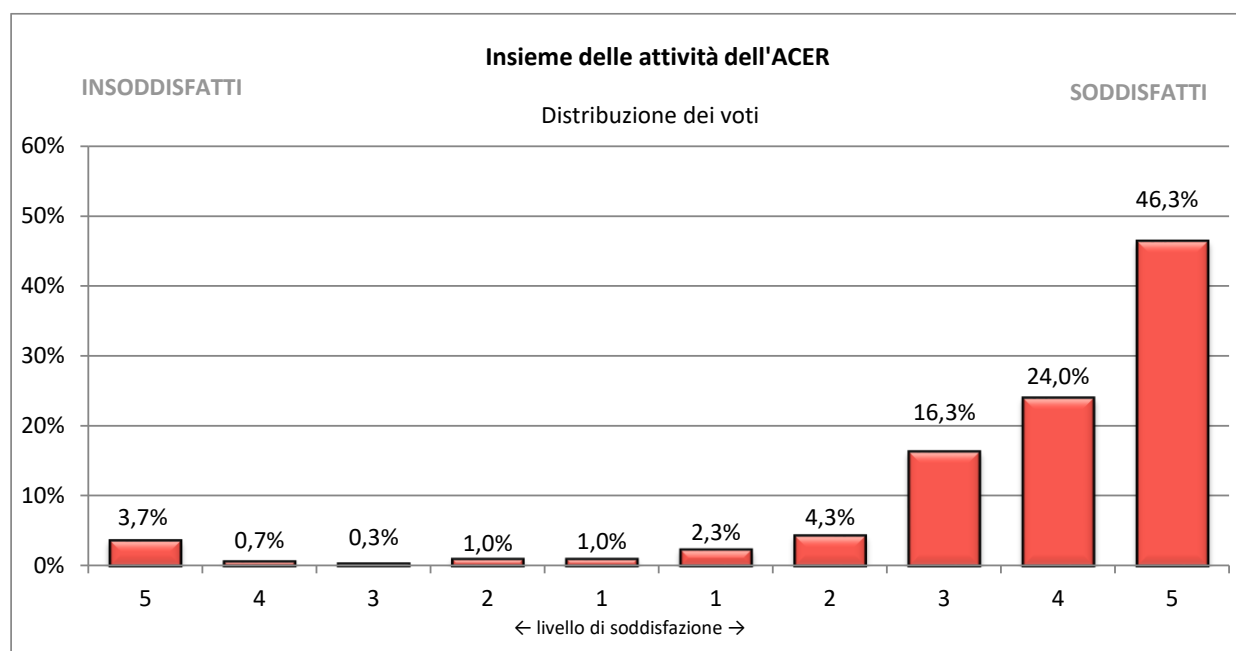


Questo indicatore è particolarmente significativo perché offre una visione d'insieme dell'opinione degli inquilini sull'ACER nel suo complesso. La domanda, essendo generale, ha permesso a tutti di esprimere un'opinione, indipendentemente dall'aver usufruito di un servizio specifico.

Il giudizio generale sull'operato di ACER risulta ampiamente positivo: il 93,3% (280 persone) degli intervistati si dichiarano soddisfatti e il rimanente 6,7% (20 persone) hanno manifestato insoddisfazione. La versione semplificata è stata utilizzata 5 volte (1,7% 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	1			1	1	3	2	4	21	25	27	79	0	82	
altri comuni protezione	3	1		1	1	6	2	2	8	12	44	68	0	74	
capoluogo altre fasce	3	1	1	1		6	3	4	13	19	33	72	0	78	
capoluogo protezione	4				1	5		3	7	16	35	61	0	66	
Totale	11	2	1	3	3	20	7	13	49	72	139	280	0	300	



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

Il 46,3% (139 persone) dei soddisfatti predilige il voto 5, il 24% (72 persone) il voto 4 e il 16,3% (49 persone) il voto 3. Seguono il voto 2 con il 4,3% (13 persone) e il 2,3% (7 persone) hanno optato per il voto 1.

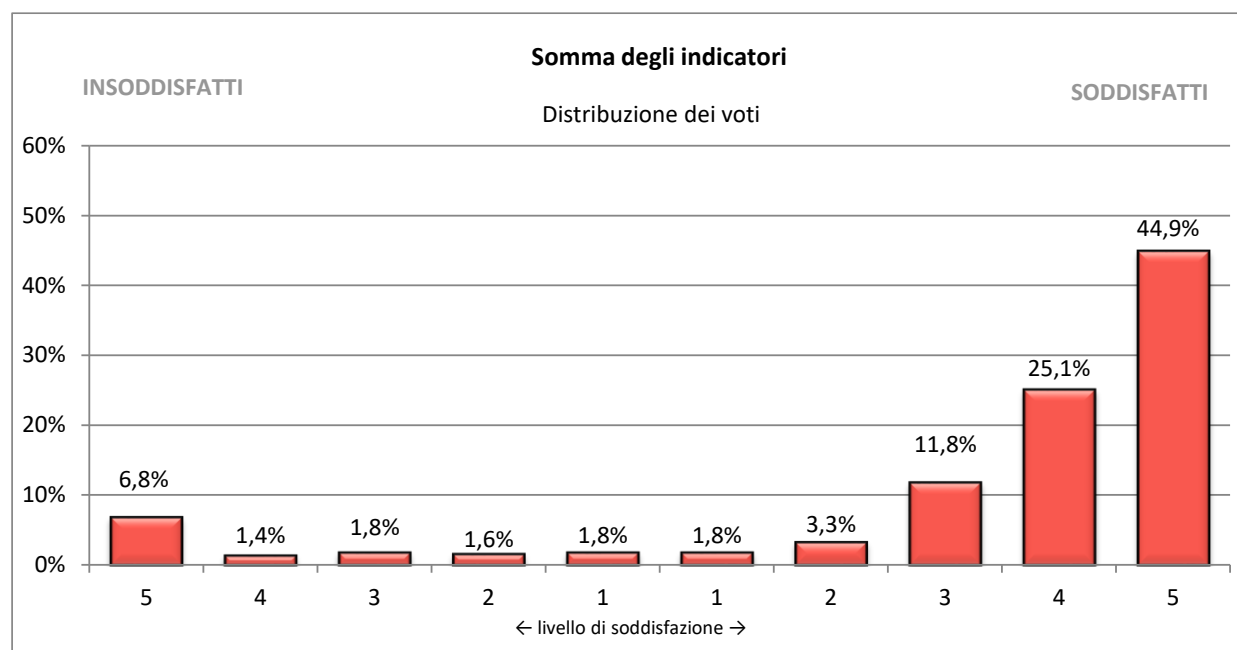
Tra gli utenti insoddisfatti dell'attività complessiva di ACER il 3,7% (11 persone) sceglie il voto 5, seguono i voti 1 e 2 scelti entrambi dall'1% (3 persone ciascun voto), infine due utenti hanno indicato il voto 4 e un solo intervistato il voto 3.

Concludendo si afferma che la valutazione complessiva dell'operato di ACER da parte degli utenti è molto positiva, trainata da eccellenze riconosciute come il rapporto con il personale e l'efficacia di alcuni servizi chiave. Le aree di criticità emerse nelle analisi precedenti (costi, manutenzione per alcuni) impattano negativamente sull'esperienza di una minoranza, ma non compromettono un giudizio d'insieme che rimane ampiamente favorevole.

SOMMA DEGLI INDICATORI

Distribuzione dei voti (qualità percepita)

	Somma degli indicatori														Totale
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI						non risponde	Risposte valide	
Gruppo	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	61	11	15	22	23	132	17	39	132	242	355	785	231	917	1.148
altri comuni protezione	45	10	10	13	16	94	16	22	65	208	415	726	216	820	1.036
capoluogo altre fasce	59	14	20	10	14	117	18	32	117	248	373	788	187	905	1.092
capoluogo protezione	67	11	15	8	7	108	9	18	87	156	386	656	160	764	924
Totale	232	46	60	53	60	451	60	111	401	854	1.529	2.955	794	3.406	4.200
% risposte	5,5	1,1	1,4	1,3	1,4	10,7	1,4	2,6	9,5	20,3	36,4	70,4	18,9	81,1	100
% valide	6,8	1,4	1,8	1,6	1,8	13,2	1,8	3,3	11,8	25,1	44,9	86,8			



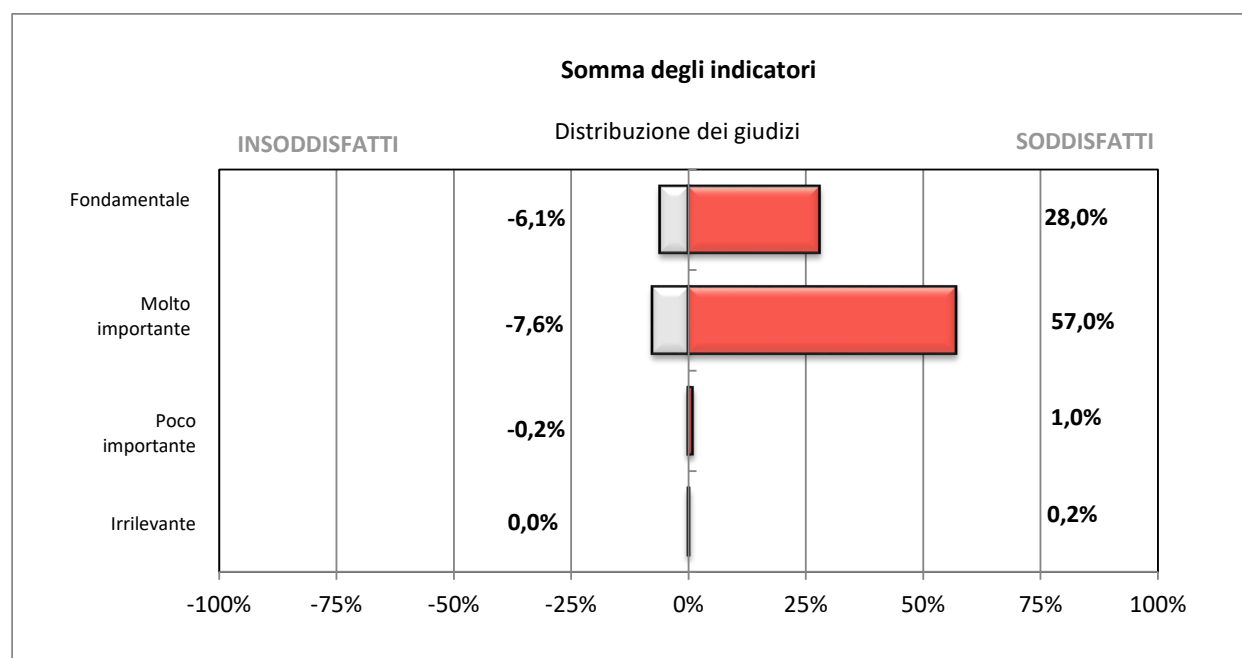
In tabella e nel grafico sopra è riportato l'insieme degli indicatori riferiti agli aspetti dell'attività di ACER prima singolarmente analizzati. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 18,9% del totale.

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 2.955 volte, valore che corrisponde al 70,4% delle 4.200 domande effettuate e all'86,8% delle 3.406 risposte valide. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, i voti si concentrano soprattutto sui valori 3, 4 e 5 che raccolgono 2.784 indicazioni. Gli utenti insoddisfatti (451 risposte) si esprimono privilegiando il voto 5 che raccoglie 232 indicazioni.

SOMMA DEGLI INDICATORI

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

	Somma degli indicatori												Totale
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide	
Gruppo	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	1	2	66	60	129	1	9	438	258	706	231	835	1.066
altri comuni protezione	0	1	54	33	88	2	10	444	202	658	216	746	962
capoluogo altre fasce	0	2	63	46	111	0	5	486	225	716	187	827	1.014
capoluogo protezione	0	2	52	49	103	2	7	401	185	595	160	698	858
Totale	1	6	235	188	431	5	31	1.769	870	2.675	794	3.106	3.900
% risposte	0	0,2	6,0	4,8	11,1	0,1	0,8	45,4	22,3	68,6	20,4	79,6	100
% valide	0	0,2	7,6	6,1	13,9	0,2	1,0	57,0	28,0	86,1			



Parlando ora della qualità attesa, l'analisi si basa su un totale di 3.900 domande, escludendo la domanda overall che non prevedeva un giudizio di importanza.

In questa somma di indicatori, la soddisfazione degli utenti è stata rilevata 2.675 volte. Questo valore corrisponde al 68,6% delle 3.900 domande effettuate e all'86,1% delle 3.106 risposte valide.

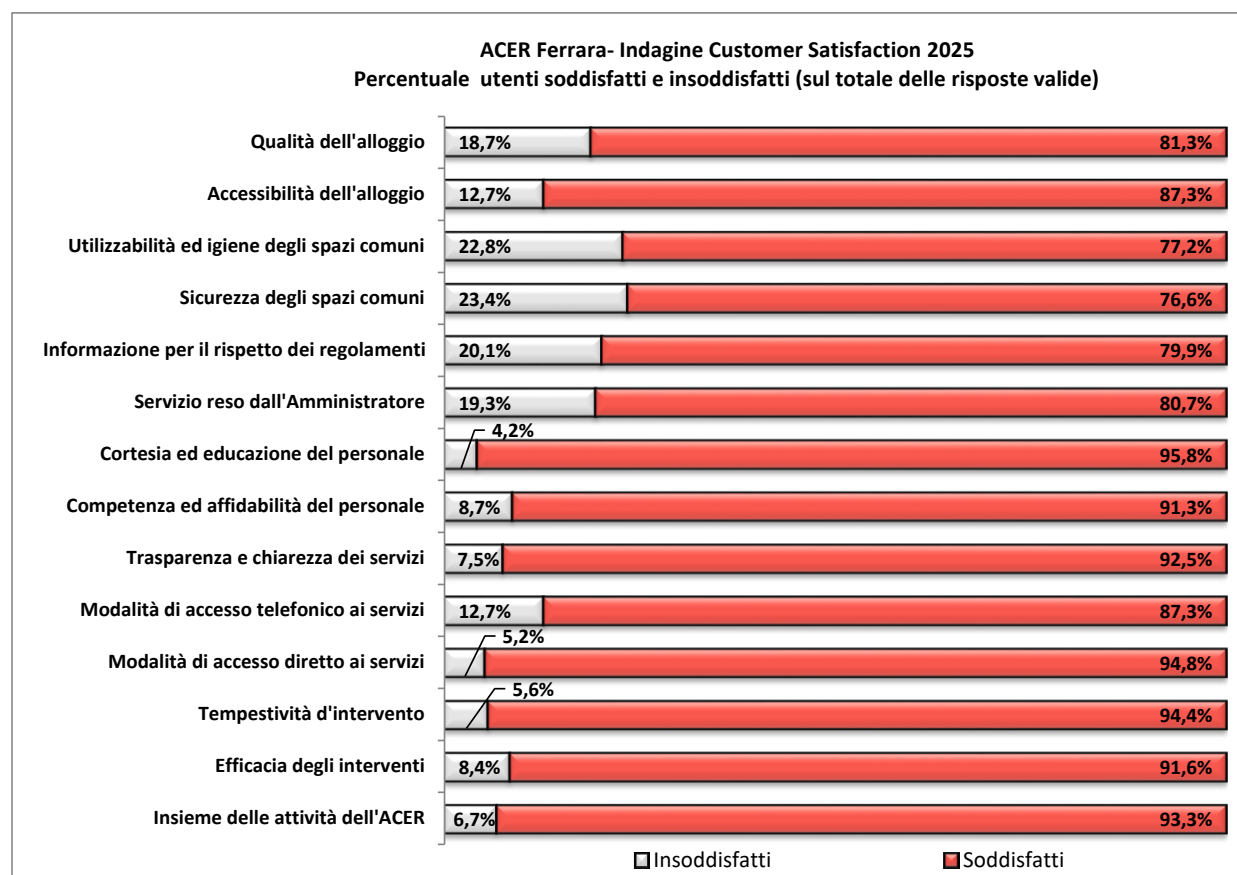
La distribuzione complessiva dei giudizi evidenzia una qualità attesa elevata. La maggior parte degli utenti ha concentrato le proprie valutazioni sui giudizi "Molto Importante" e "Fondamentale", rappresentando rispettivamente il 64,6% e il 34,1% del totale complessivo. Solo il restante 1,4% si è espresso 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 FERRARA

Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell'indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2025. Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.200 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 18,9%. 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 67 gli utenti che non esprimono un giudizio riguardo il servizio reso dall'Amministratore.

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: 81,3% di soddisfazione
- Accessibilità degli alloggi: 87,3% di soddisfazione.

Aspetti sulla qualità delle relazioni interne dei fabbricati:

- Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni: 77,2% di soddisfazione
- Sicurezza degli spazi comuni: 76,6% di soddisfazione (la percentuale più bassa registrata)
- Informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti: 79,9% di soddisfazione

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali:

- Servizio reso dall'Amministratore: 80,7% di soddisfazione

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

- Cortesia ed educazione del personale: 95,8% di soddisfazione (la percentuale più alta registrata)
- Competenza ed affidabilità del personale ACER: 91,3% di soddisfazione

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali:

- Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER: 92,5% di soddisfazione
- Accesso telefonico ai servizi: 87,3% di soddisfazione
- Accesso diretto ai servizi: 94,8% 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: 94,4% di soddisfazione (il terzo indicatore più alto)
- Efficacia degli interventi di manutenzione: 91,6% di soddisfazione

Soddisfazione complessiva sull'insieme delle attività di ACER Ferrara (domanda overall): 93,3% 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 risposte valide (pari a 3.406) sul totale delle risposte (pari a 4.200) è corrisponde complessivamente al 81,1%.

Per i soli utenti soddisfatti, come sopra riportato, la soddisfazione è stata rilevata 2.955 volte, valore che corrisponde all'86,8% delle 3.406 risposte valide.

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	18	5	19	7	7	56	1	13	48	86	96	244	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	21	4	7	3	3	38	3	8	31	79	141	262	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	39	8	6	7	8	68	9	12	37	84	88	230	2	298	300
Sicurezza degli spazi comuni	39	6	9	9	7	70	7	13	32	90	87	229	1	299	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	20	7	3	7	5	42	7	5	30	51	74	167	91	209	300
Servizio reso dall'Amministratore	25	4	6	5	5	45	3	9	28	70	78	188	67	233	300
Cortesia ed educazione del personale	7	0	2	1	1	11	1	4	21	48	178	252	37	263	300
Competenza ed affidabilità del personale	13	2	0	3	4	22	2	9	20	60	141	232	46	254	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	11	1	0	3	4	19	2	6	23	60	144	235	46	254	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	14	4	5	2	4	29	4	8	29	52	107	200	71	229	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	4	1	2	0	0	7	2	1	10	31	83	127	166	134	300
Tempestività d'intervento	4	0	0	1	3	8	5	3	14	34	79	135	157	143	300
Efficacia degli interventi	6	2	0	2	6	16	7	7	29	37	94	174	110	190	300
Insieme delle attività dell'ACER	11	2	1	3	3	20	7	13	49	72	139	280	0	300	300
Somma degli indicatori	232	46	60	53	60	451	60	111	401	854	1.529	2.955	794	3.406	4.200

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	6,0	1,7	6,3	2,3	2,3	18,7	0,3	4,3	16,0	28,7	32,0	81,3	0	100
Accessibilità dell'alloggio	7,0	1,3	2,3	1,0	1,0	12,7	1,0	2,7	10,3	26,3	47,0	87,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	13,1	2,7	2,0	2,3	2,7	22,8	3,0	4,0	12,4	28,2	29,5	77,2	0,7	99,3
Sicurezza degli spazi comuni	13,0	2,0	3,0	3,0	2,3	23,4	2,3	4,3	10,7	30,1	29,1	76,6	0,3	99,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	9,6	3,3	1,4	3,3	2,4	20,1	3,3	2,4	14,4	24,4	35,4	79,9	30,3	69,7
Servizio reso dall'Amministratore	10,7	1,7	2,6	2,1	2,1	19,3	1,3	3,9	12,0	30,0	33,5	80,7	22,3	77,7
Cortesia ed educazione del personale	2,7	0,0	0,8	0,4	0,4	4,2	0,4	1,5	8,0	18,3	67,7	95,8	12,3	87,7
Competenza ed affidabilità del personale	5,1	0,8	0,0	1,2	1,6	8,7	0,8	3,5	7,9	23,6	55,5	91,3	15,3	84,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	4,3	0,4	0,0	1,2	1,6	7,5	0,8	2,4	9,1	23,6	56,7	92,5	15,3	84,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	6,1	1,7	2,2	0,9	1,7	12,7	1,7	3,5	12,7	22,7	46,7	87,3	23,7	76,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	3,0	0,7	1,5	0	0	5,2	1,5	0,7	7,5	23,1	61,9	94,8	55,3	44,7
Tempestività d'intervento	2,8	0	0	0,7	2,1	5,6	3,5	2,1	9,8	23,8	55,2	94,4	52,3	47,7
Efficacia degli interventi	3,2	1,1	0	1,1	3,2	8,4	3,7	3,7	15,3	19,5	49,5	91,6	36,7	63,3
Insieme delle attività dell'ACER	3,7	0,7	0,3	1,0	1,0	6,7	2,3	4,3	16,3	24,0	46,3	93,3	0	100
Somma degli indicatori	6,8	1,4	1,8	1,6	1,8	13,2	1,8	3,3	11,8	25,1	44,9	86,8	18,9	81,1

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	3	31	22	56	1	8	93	142	244	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	0	0	11	26	38	2	6	134	120	262	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1	44	23	68	0	3	189	38	230	2	298	300
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	21	49	70	0	2	120	107	229	1	299	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	1	26	15	42	0	3	120	44	167	91	209	300
Servizio reso dall'Amministratore	1	0	29	15	45	0	4	145	39	188	67	233	300
Cortesia ed educazione del personale	0	0	10	1	11	1	0	202	49	252	37	263	300
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	15	7	22	0	0	191	41	232	46	254	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	12	7	19	0	0	191	44	235	46	254	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	1	23	5	29	1	3	163	33	200	71	229	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	7	0	7	0	2	100	25	127	166	134	300
Tempestività d'intervento	0	0	2	6	8	0	0	51	84	135	157	143	300
Efficacia degli interventi	0	0	4	12	16	0	0	70	104	174	110	190	300
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	1	6	235	188	431	5	31	1.769	870	2.675	794	3.106	3.900

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0	1,0	10,3	7,3	18,7	0,3	2,7	31,0	47,3	81,3	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0	3,7	8,7	12,7	0,7	2,0	44,7	40,0	87,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	0,3	14,8	7,7	22,8	0	1,0	63,4	12,8	77,2	0,7	99,3
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	7,0	16,4	23,4	0	0,7	40,1	35,8	76,6	0,3	99,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0,5	12,4	7,2	20,1	0	1,4	57,4	21,1	79,9	30,3	69,7
Servizio reso dall'Amministratore	0,4	0	12,4	6,4	19,3	0	1,7	62,2	16,7	80,7	22,3	77,7
Cortesia ed educazione del personale	0	0	3,8	0,4	4,2	0,4	0	76,8	18,6	95,8	12,3	87,7
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	5,9	2,8	8,7	0	0	75,2	16,1	91,3	15,3	84,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	4,7	2,8	7,5	0	0	75,2	17,3	92,5	15,3	84,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0,4	10,0	2,2	12,7	0,4	1,3	71,2	14,4	87,3	23,7	76,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	5,2	0	5,2	0	1,5	74,6	18,7	94,8	55,3	44,7
Tempestività d'intervento	0	0	1,4	4,2	5,6	0	0	35,7	58,7	94,4	52,3	47,7
Efficacia degli interventi	0	0	2,1	6,3	8,4	0	0	36,8	54,7	91,6	36,7	63,3
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0	0,2	7,6	6,1	13,9	0,2	1,0	57,0	28,0	86,1	20,4	79,6

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	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	244		
Insoddisfatti	56		
Voto medio		7,88	
Giudizio medio			3,50

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	262		
Insoddisfatti	38		
Voto medio		8,40	
Giudizio medio			3,45

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	298	298	300
Valori mancanti	2	2	0
Soddisfatti	230		
Insoddisfatti	68		
Voto medio		7,42	
Giudizio medio			3,19

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	299	299	300
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	229		
Insoddisfatti	70		
Voto medio		7,41	
Giudizio medio			3,52

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	209	209	300
Valori mancanti	91	91	0
Soddisfatti	167		
Insoddisfatti	42		
Voto medio		7,71	
Giudizio medio			3,26

Servizio reso dall'Amministratore – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	233	233	300	67
Valori mancanti	67	67	0	
Soddisfatti	188			
Insoddisfatti	45			
Voto medio		7,77		
Giudizio medio			3,21	

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	263	263	300	37
Valori mancanti	37	37	0	
Soddisfatti	252			
Insoddisfatti	11			
Voto medio		9,26		
Giudizio medio			3,18	

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	254	254	299	46
Valori mancanti	46	46	1	
Soddisfatti	232			
Insoddisfatti	22			
Voto medio		8,80		
Giudizio medio			3,19	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	254	254	300	46
Valori mancanti	46	46	0	
Soddisfatti	235			
Insoddisfatti	19			
Voto medio		8,91		
Giudizio medio			3,20	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	229	229	300	71
Valori mancanti	71	71	0	
Soddisfatti	200			
Insoddisfatti	29			
Voto medio		8,36		
Giudizio medio			3,14	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	134	134	300	166
Valori mancanti	166	166	0	
Soddisfatti	127			
Insoddisfatti	7			
Voto medio		9,10		
Giudizio medio			3,17	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	143	143	300	157
Valori mancanti	157	157	0	
Soddisfatti	135			
Insoddisfatti	8			
Voto medio		8,97		
Giudizio medio			3,63	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	190	190	300	110
Valori mancanti	110	110	0	
Soddisfatti	174			
Insoddisfatti	16			
Voto medio		8,65		
Giudizio medio			3,61	

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

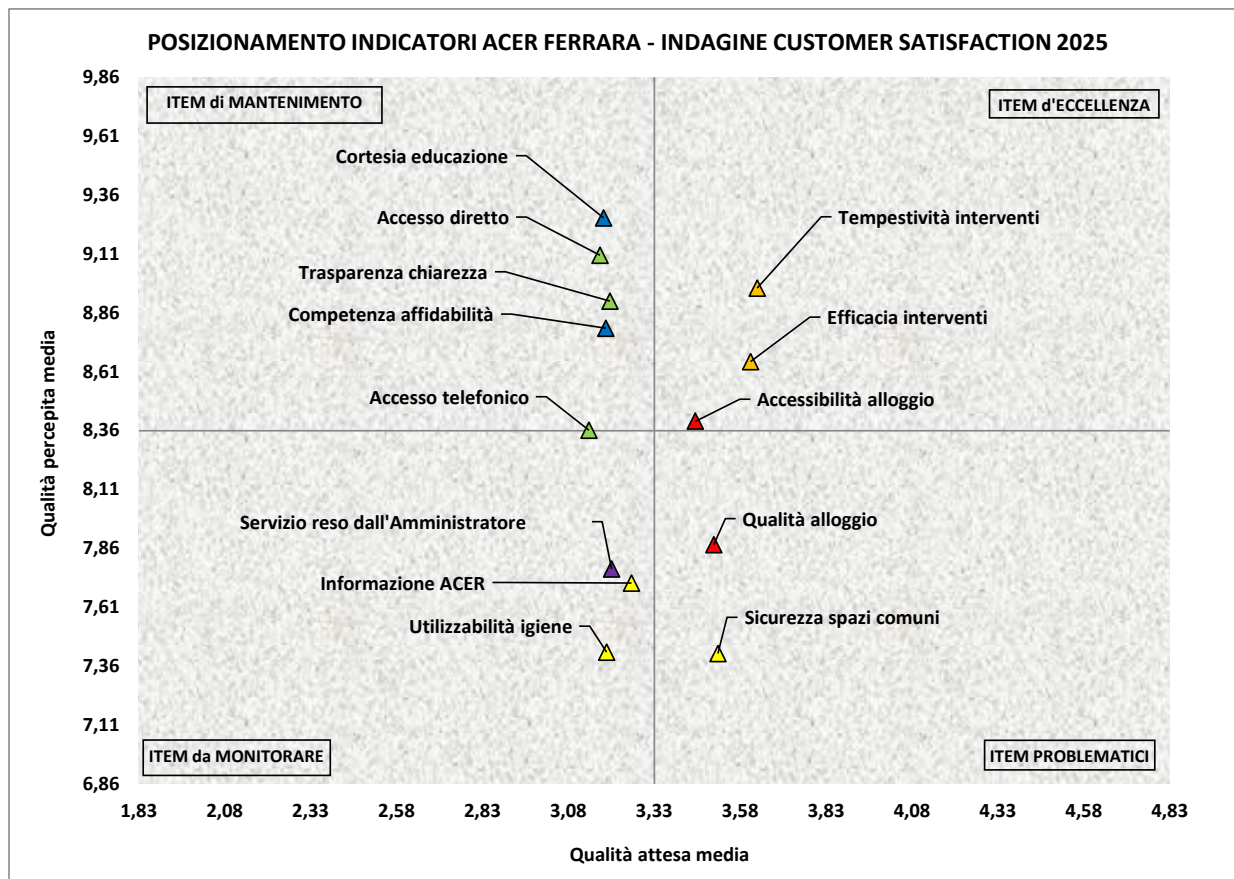
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	300	300
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	280	
Insoddisfatti	20	
Voto medio		8,69

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 82,51. 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	Servizio reso dall'Amministratore		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d'intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell'ACER		
	VALORE CSI1	74,83	
	VALORE CSI2		85,70
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	82,07	
	CSI TOTALE	82,51	

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 Ferrara. 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 8,36, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,33. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale (9,26), la Modalità di Accesso Diretto ai servizi (9,10), la Tempestività di intervento (8,97) e la Trasparenza e chiarezza dei servizi (8,91).



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,88	3,50
Accessibilità dell'alloggio	8,40	3,45
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,42	3,19
Sicurezza degli spazi comuni	7,41	3,52
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	7,71	3,26
Servizio reso dall'Amministratore	7,77	3,21
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	9,26	3,18
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	8,80	3,19
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	8,91	3,20
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,36	3,14
Modalità di accesso diretto ai servizi	9,10	3,17
Tempestività interventi in caso di guasti	8,97	3,63
Efficacia interventi di manutenzione	8,65	3,61

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	Servizio reso dall'Amministratore
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	Cortesie 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 3,33.

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 *Qualità dell'Alloggio* e alla *Sicurezza degli spazi comuni*. Per la Qualità dell'alloggio i 56 utenti insoddisfatti si lamentano delle dimensioni dell'alloggio rispetto al nucleo familiare, della mancata manutenzione per gli alloggi di non recente costruzione, alcuni utenti anche della qualità rispetto al costo dell'affitto. Per la sicurezza degli spazi comuni, come per le precedenti indagini, occorre specificare che gli utenti insoddisfatti sono poco meno un quarto 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.

Per la qualità dell'alloggio i problemi sollevati (spazio, manutenzione, costo) sono criticità gestionali dirette. Le cause legate alla sicurezza sono in parte esterne alla gestione diretta dell'edificio (la zona) e in parte legate alla dinamica sociale tra residenti.

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*, *il Servizio reso dall'Amministratore*. 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 il servizio reso dall'Amministratore l'insoddisfazione è legata ai costi e alla fiducia nella gestione: i 45 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 154 gli intervistati rispondenti che risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi sono solo 23 gli utenti insoddisfatti. Per questo indicatore è stato fatto un apposito approfondimento.

Per i primi due indicatori il problema è la convivenza civile tra inquilini. La soluzione richiesta è un ruolo più attivo di ACER come garante delle regole comuni. Per il servizio dell'Amministratore il problema è di

natura economica e fiduciaria. L'analisi dei dati, però, indica che la performance di ACER come amministratore è percepita meglio rispetto ad altri.

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: *Cortesie ed educazione e Competenza ed affidabilità del personale, Trasparenza e chiarezza dei servizi, Accesso telefonico e Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo l'indicatore con il più alto valore di qualità percepita: la cortesia ed educazione del personale. Il loro valore della qualità attesa è di poco inferiore a quello medio. Gli item di mantenimento sono item per i quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità, per i quali occorre quindi mantenere l'attuale livello eccellente di performance con l'impegno corrente.

Per gli item di mantenimento è fondamentale mantenere l'attuale buon livello di performance. Poiché questi aspetti, pur non essendo critici per gli utenti, rappresentano un punto di forza dell'ente, l'obiettivo è semplice: continuare a fare bene ciò che già si fa bene 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, 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 un valore inferiore al 10%.

In conclusione gli indicatori in questo quadrante sono i fiori all'occhiello del servizio di ACER. Rappresentano le aree in cui ACER eccelle e, allo stesso tempo, risponde pienamente alle priorità dei suoi utenti. Sono gli elementi che creano maggior valore e soddisfazione e costituiscono la base della reputazione positiva dell'ente.

APPENDICE

La presente appendice raccoglie informazioni riferite al pronto intervento, alla manutenzione e alla domanda overall integrando il dato relativo all'insoddisfazione, proponendo alcune riflessioni rivolte ad aspetti inerenti la qualità di erogazione dei servizi per un eventuale miglioramento delle prestazioni. Nel corso dell'indagine condotta nel 2025, in linea con le indagini precedenti, a coloro che rispondevano di essere insoddisfatti rispetto agli indicatori 12 (tempestività di intervento), 13 (efficacia degli interventi manutentivi) e 14 (domanda overall) sono state chieste le motivazioni di tale insoddisfazione.

Vengono inoltre riportate indicazioni di utenti soddisfatti che, comunque, hanno espresso osservazioni relativamente all'operato dell'ACER, in parte queste indicazioni sono legate alle domande sugli interventi di manutenzione, e ad osservazioni generali sull'operato dell'ACER o sui condomini.

Di seguito riportiamo in versione originale quanto indicato dagli utenti alla rilevatrice.

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto alla "Tempestività di intervento" (indicatore 12) sono stati 8 (pari al 5,6% delle 143 risposte a tale domanda):

- ✓ in 1 caso anche per l'indicatore 13
- ✓ in 1 caso anche per l'indicatore 14
- ✓ in 1 caso anche per gli indicatori 13 e 14
- ✓ in 5 casi esclusivamente per l'indicatore 12

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto alla tempestività di intervento testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 5:

- "C'è una perdita di acqua dal piano di sopra e dopo due anni non sono intervenuti, hanno solo verificato che c'era il problema"
- "Ho avuto problemi con il riscaldamento e sono venuti dopo molto tempo"
- "Non sono chiare le spese condominiali. Ho chiamato perché la caldaia si spegneva ed era nuova e non hanno mandato nessuno"
- "C'era un guasto all'impianto elettrico della cantina e non sono venuti"
- "Ho chiamato per un'infiltrazione varie volte e non sono venuti"

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'"Efficacia degli interventi manutentivi" (indicatore 13) sono stati 16 (pari all'8,4% delle 190 risposte a tale domanda):

- ✓ in 1 caso anche per l'indicatore 12
- ✓ in 4 casi anche per l'indicatore 14
- ✓ in 1 caso anche per gli indicatori 12 e 14
- ✓ in 10 casi esclusivamente per l'indicatore 13

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto all'efficacia degli interventi manutentivi testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 10:

- "Per la caldaia ho chiamato molte volte e non risolvevano il problema"
- "Le scale non sono illuminate perché nessuno se ne occupa. C'erano dei buchi nel cortile che sono stati riparati male e ci sono nuovamente e anche i balconi sono stati riparati male, non vengono più a riparare perché un proprietario non concede il permesso"

- “Sono venuti per una rottura nella vasca da bagno hanno fatto un lavoro incompleto e lo abbiamo sistemato noi”
- “Non sono stati risolti i problemi alle grondaie e ai balconi”
- “Quando riparano la caldaia continua a rompersi e non la cambiano, poi ci sarebbero altri interventi di manutenzione da fare”
- “Hanno sistemato il tetto ma continua ad infiltrare acqua quando piove essendo all'ultimo piano e l'ACER dice che è un problema del condominio e viceversa”
- “Gli interventi sono stati inutili, hanno aumentato le spese condominiali, per esempio gli interventi di infiltrazione sono già stati effettuati ma devono intervenire di nuovo”
- “L'appartamento è pieno di muffa ho chiesto un intervento di sanificazione dall'esterno ed è stato un intervento che non ha risolto il problema”
- “Hanno verniciato l'esterno e il vano scale con una pittura molto scadente e il lavoro si sta già deteriorando”
- “Il problema alla caldaia è rimasto e ho pagato molto di bolletta dell'acqua perché non hanno potuto fare l'effettivo intervento, perché era inverno e dovevano lasciare tutto il condominio senza riscaldamento”

Passando ad analizzare la domanda overall (indicatore 14), si sono registrate 20 insoddisfazioni (pari al 6,7% del campione), ricordiamo che per 6 utenti si è registrato il malcontento anche per i precedenti indicatori.

Riassumendo le motivazioni di tale insoddisfazione generale rispetto all'operato dell'ACER possono essere considerate principalmente le categorie relative: alla mancata manutenzione o umidità nell'alloggio, ai contatti telefonici o diretti con ACER e ai lavori di manutenzione non correttamente eseguiti.

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto all'insieme delle attività di ACER, di seguito riportate, sono 14:

- “Per l'età dell'assegnatario sono circa dieci anni che abbiamo chiesto un cambio alloggio a piano terra e non ce l'hanno dato”
- “C'è stato un periodo che i termosifoni perdevano acqua sono venuti più volte a sistemare e non risolvevano, poi finalmente hanno risolto”
- “Non sono soddisfatto di ACER perché hanno aperto le fogne cinque anni fa e sono ancora aperte e poi c'è un tubo della grondaia da sistemare”
- “Non sono soddisfatta di ACER, perché abbiamo il garage/cantina non utilizzabili, sono stati restaurati altri ma non il nostro”
- “Non rispondono al telefono, poi mi hanno consegnato l'appartamento che pioveva dal tetto, non era imbiancato, tutto era sporco, i muri hanno la muffa”
- “Non sono contenta di ACER perché le finestre sono rotte, le porte non funzionano bene e il bagno ha dei problemi e non sono mai venuti a vedere”
- “L'Amministratore di ACER non fa niente, all'entrata del palazzo devono venire ad imbiancare da cinque anni. Nell'entrata hanno messo le piastrelle di tanti colori non tutte rosse come era prima. Non sono contento di ACER non sono mai stato contento”
- “Non sono soddisfatto di ACER perché i palazzi sono fatti male e i lavori di manutenzione non li fanno oppure li fanno male”

- “Non sono soddisfatto di ACER perché non fanno gli interessi dei condomini ma del Comune, c'è un conflitto di interessi non dovrebbero fare gli Amministratori”
- “Ci sono interventi relativi a muffa, tetto dal quale penetra acqua, ecc. è un palazzo molto vecchio che ha bisogno di restauri e non vengono realizzati”
- “Non sono contento perché se si chiama non vengono a fare i lavori e siamo chiusi perché dicono che c'è un avvallamento e da febbraio siamo chiusi, però quando devono aumentare l'affitto lo fanno”
- “Un operatore ACER con l'assistente sociale hanno definito che le finestre e le porte sono da cambiare, ma non le cambiano e l'assistente sociale chiama ACER ma non risponde”
- “In casa abbiamo due disabili anziani e abbiamo la muffa in tutte le pareti”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché ogni volta che uno ha bisogno dicono di portare le firme degli altri condomini e alla riunione sono state raccolte le firme ma i problemi relativi al rispetto dei regolamenti condominiali non sono stati risolti”

Riportiamo ora i 7 casi di insoddisfazione rispetto anche ai precedenti indicatori: uno rispetto all'indicatore 12 (“Tempestività di intervento”) e 13 (“Efficacia degli interventi manutentivi”), uno rispetto all'indicatore 12 (“Tempestività di intervento”) e 14 (“Domanda overall”), quattro all'indicatore 13 (“Efficacia degli interventi manutentivi”) e 14 (“Domanda overall”), infine l'ultimo rispetto a tutti e tre gli indicatori. Anche questi principalmente correlati con lavori di manutenzione non eseguiti correttamente o non eseguita manutenzione e mancata tempestività di intervento.

- “Un termosifone era da cambiare e il balcone aveva la muratura non eccellente. Per il termosifone sono venuti dopo molto tempo per cambiarlo e lo hanno messo più piccolo. Ho denunciato l'inquilino del piano di sotto che mi aveva menato ho fatto la denuncia ad ACER ma non hanno fatto niente”
- “Non sono soddisfatta delle tempistiche di ACER per l'acqua calda di un boiler mi hanno fatto aspettare due mesi”
- “Non sono soddisfatta degli interventi di manutenzione perché sono incompleti”
- “Per lo stesso intervento sono venuti tre volte e ogni tecnico diceva una cosa diversa dall'altro e dopo tre interventi hanno risolto ma ho perso giornate di lavoro. Non sono soddisfatto di ACER, perché piove in casa e non sono mai venuti a vedere”
- “Hanno aggiustato i tetti ma in una camera quando piove entra ancora acqua. Non sono soddisfatto di ACER perché non fanno manutenzione, le tapparelle sono ancora rotte dopo l'alluvione di due anni fa”
- “Abbiamo sostituito la caldaia e dopo pochi mesi ha iniziato a perdere acqua e sono tornati e non risolvono il problema. I problemi ACER non li risolve, per esempio per anni abbiamo avuto la cacca di cane per le scale fintanto che l'inquilina non è andata via, poi il palazzo sta cadendo a pezzi”
- “Abbiamo chiamato perché la porta non si chiudeva e non sono venuti però abbiamo dovuto pagare la chiamata. Per la porta di ingresso che il cardine era rotto e lo hanno solo regolato non riparato. Inoltre lo scarico della doccia perde acqua, si allaga, le finestre hanno spifferi, i termosifoni non funzionano”

Infine riportiamo opinioni di coloro che pur esprimendo soddisfazione rispetto all'operato di ACER, hanno comunque dichiarato una loro idea in merito principalmente alla mancata manutenzione o umidità dell'alloggio, ai problemi relativi ai contatti con ACER o al maggior monitoraggio che vorrebbero da parte dell'Azienda e alla sicurezza degli spazi comuni o alle relazioni interne tra condomini.

Questi utenti da un lato apprezzano il servizio, ma dall'altro richiederebbero un salto di qualità su aspetti come la cura degli immobili, l'efficienza della comunicazione e la gestione proattiva della sicurezza e della vita comunitaria.

- “Le cantine sono messe male perché esterne al fabbricato e senza luce, in altri palazzi sono state rifatte nuove”
- “Non sappiamo se intervengono rispetto a certi abusi di appartamenti”
- “Il palazzo avrebbe bisogno di manutenzione e il cortile è pieno di buche e dovrebbe essere asfaltato”
- “Ci vorrebbe più presenza da parte di ACER. La casa esternamente avrebbe bisogno di manutenzione”
- “I termosifoni andavano molto forte erano caldi giorno e notte durante tutto l'inverno”
- “Ci sono molti interventi di manutenzione da fare”
- “Nell'altra scala e in un palazzo di fronte c'è un via vai di persone e non si riesce a riposare”
- “Nel palazzo occorre manutenzione”
- “Ci sono lavori di ristrutturazione da mesi e gli operai lavorano alternandosi a periodi di non lavoro e sono poco competenti”
- “Abbiamo segnalato che si debbono rifare gli infissi e sono già venuti a prendere le misure, ma non hanno ancora fatto l'intervento e le finestre hanno i vetri molto sottili”
- “C'è un appartamento vuoto che non è stato affittato e a volte esce un cattivo odore”
- “La caldaia sarebbe da cambiare ma ACER non la vuole cambiare e per scaldare deve funzionare molte ore”
- “C'è da rifare il tetto e sono anni che ne parliamo all'Amministratore ma non sono ancora intervenuti”
- “Il tetto perde e mi piove in casa, c'è bisogno di manutenzione”
- “ACER non sta dietro alle cose, ci sono appartamenti vuoti con finestre aperte e un po' abbandonati”
- “Ogni anno il tecnico viene a pulire la caldaia, ma se ci sono dei problemi devo chiamare ACER, ma è difficile che rispondono. Non fanno manutenzione”
- “Ho avuto problemi con il tetto che pioveva dentro, ho chiamato varie volte e sono venuti, poi l'ultima volta non sono venuti e in questi giorni piove ma non in casa”
- “Vorrei una maggior presenza di ACER in caso di bisogno”
- “Quando si fa un reclamo intervengono in ritardo”
- “A Bondeno paghiamo di affitto anche di più del libero mercato”
- “L'inquilino sopra aveva una perdita di acqua, sono venuti a vedere in tempi brevi e hanno fatto il lavoro, però non mi hanno ripristinato il soffitto dopo più di un anno”
- “C'è una famiglia sopra che fa molto rumore fino a notte e hanno un cane che abbaia ed è libero nel condominio”

- “Sarebbe fondamentale avere l'Amministratore per poter sistemare la manutenzione del condominio: avere i campanelli, il citofono, alcune luci”
- “Manca il parcheggio adesso che lavorano nella piazza”
- “Devono fare i lavori di manutenzione perché esternamente cadono i balconi, poi non c'è illuminazione”
- “C'è stato un operaio che è venuto da parte di ACER e mi ha fatto firmare un foglio facendomi passare da bugiarda per chiudere la pratica e adesso sono riuscita a riaprire la pratica. Piove dentro, dal tetto cade sabbia, piume di colombo e non lo aggiustano, l'impianto idraulico è messo male”
- “Hanno messo transenne perché i cordoli sono messi male, ma non essendoci bambini ci sono meno problemi”
- “Ci sono inquilini che non rispettano i regolamenti”
- “Nella casa quando è freddo entra molto freddo dalle finestre che sono vecchie e quindi dormiamo tutti nel salone che fa meno freddo”
- “I condomini fanno quello che vogliono”
- “Mi hanno svuotato la cantina e non so chi è stato, altri inquilini hanno visto degli addetti”
- “Ci sono finiture e lavori da fare negli appartamenti che non vengono fatti come per esempio le finestre”
- “Per un intervento sono venuti a vedere hanno fatto un buco e sono venuti a finire il lavoro dopo sei mesi e hanno coperto con piastrelle diverse”
- “Se si va ad ACER c'è un portiere che rimanda ad appuntamenti o telefonate successive. Per le persone anziane questo metodo non è idoneo”
- “Ho una figlia disabile e se la caldaia si rompe di sabato o di domenica è difficile rintracciare il pronto intervento e per me è un problema. Le ditte di manutenzione non fanno molto bene i lavori dovrebbero essere più seguite da ACER”
- “Ho il pavimento che si sta sollevando, è gonfio, ho chiamato è venuto uno a vedere ma non hanno fatto niente. Il tetto ha delle infiltrazioni”
- “Telefonicamente si aspetta molto tempo poi richiamano loro. Per l'accesso diretto occorre l'appuntamento”
- “Hanno iniziato i lavori fuori dal palazzo perché c'è molta umidità e non li hanno finiti”
- “Non sono contenta perché occorre prendere l'appuntamento per andare negli uffici”
- “Hanno fatto piccoli lavori di manutenzione ma c'è bisogno di una ristrutturazione del palazzo”
- “Devo chiamare ACER perché gli scuri sono putridi e cadono a pezzi nel giardino e sono caduti i pezzi vicino ad una moto”
- “Sono molto alte le spese condominiali”
- “L'ACER non viene mai a vedere”
- “Quando fanno le riunioni dicono totale da pagare per la manutenzione e non sappiamo quale manutenzione è stata fatta e chi viene a fare la manutenzione non esegue dei buoni lavori”
- “Quando sono entrato il bagno era da handicap e ho chiesto di sistemarlo per persone non handicap e non lo hanno fatto dovrei farlo a spese mie”
- “Il tetto nel garage quando piove perde acqua, sono venuti a vedere tanto tempo fa ma non lo hanno mai riparato”

- “Non sono tempestivi, per un pavimento dell'alloggio messo male, gli infissi sono vecchi e d'inverno non tengono il freddo, nel bagno delle piastrelle sono rovinate, le porte anche”
- “Vorrei un preavviso maggiore per le date delle riunioni condominiali”
- “Quando piove si allagano le cantine e non hanno ancora risolto il problema e l'acqua che entra non esce”
- “Avevo un problema nell'impianto elettrico ed essendo un giorno festivo sono venuti a vedere dopo hanno fatto un lavoro provvisorio, poi ho aspettato molto tempo prima del definitivo, ma ci sono ancora delle cose che non funzionano nell'impianto”
- “Non sono stata contenta del materiale utilizzato, perché hanno messo delle piastrelle scadenti che non rimangono pulite si macchiano molto. Non riesco ad avere il cambio alloggio”
- “Gli orari di modalità di accesso telefonico sono in orario di lavoro e inoltre si aspetta del tempo prima della risposta”

Di seguito si riportano l'indicazione di nove utenti, tra le 61 generali, che ha manifestato soddisfazione rispetto all'operato di ACER:

- “Il personale della manutenzione è bravissimo”
- “Sono sempre stato contento di ACER, perché sono sempre stati disponibili”
- “Sono contenta perché stanno sistemando il condominio”
- “Guardo sul sito internet di ACER e ho tutte le informazioni”
- “L'ACER mi ha dato la possibilità di crescere due figli”
- “Il mio alloggio è pieno di umidità. ACER è un buon servizio per le persone che non possono pagare affitti alti”
- “Mando e-mail non telefono”
- “Sono contenta dell'Amministratore ma avrei preferito la gestione ACER”
- “Gli operatori degli uffici dislocati nel territorio del capoluogo sono molto disponibili”

Nella prima tabella si riporta un riepilogo dei motivi di insoddisfazione sopra dettagliati suddivisi in aree in funzione degli indicatori e una suddivisione in funzione delle fasce.

Tabelle riepilogative dei motivi di insoddisfazione suddivisi in aree in funzione degli indicatori e suddivisioni in funzione delle fasce

Motivi di insoddisfazione/ Indicatori	Indicatore 12	indicatore 13	Indicatore 14	Indicatore 12 e 13	Indicatore 12 e 14	Indicatore 13 e 14	Indicatore 12, 13 e 14	Generale
Mancata tempestività di intervento	3				1			4
Lavori di manutenzione non correttamente eseguiti		8	2			2		6
Mancata manutenzione/Umidità	2	2	8			2	1	19
Richiesta di cambio alloggio/Affitto spese condominiali costosi			1					4
Contatto diretto o telefonico/ Mancata presenza di ACER			2					8
Sicurezza e relazioni interne			1	1				8
Altro								12
Totale	5	10	14	1	1	4	1	61

Fasce/Indicatori	Indicatore 12	indicatore 13	Indicatore 14	Indicatore 12 e 13	Indicatore 12 e 14	indicatore 13 e 14	Indicatore 12, 13 e 14	Generale
Altri Comuni Altre Fasce	2	4	3					18
Altri Comuni Protezione	2	1	3			3		14
Capoluogo Altre Fasce		3	5	1	1			15
Capoluogo Protezione	1	2	3			1	1	14
Totale	5	10	14	1	1	4	1	61

In conclusione, sui 300 intervistati 8 utenti hanno dichiarato di non essere soddisfatti della tempestività di intervento, altri 18 ritengono che i lavori di manutenzione non siano stati eseguiti correttamente, 34 hanno espresso insoddisfazione per mancanza di manutenzione o presenza di umidità nell'alloggio, 5 utenti hanno evidenziato problemi sul cambio alloggio o sui costi di affitto e spese condominiali, sono 10 le persone insoddisfatte dei contatti telefonici o diretti con l'ACER o ritengono opportuno un maggior monitoraggio da parte dell'Azienda, infine altre 10 persone hanno dichiarato insoddisfazione relativamente alla sicurezza legata alle relazioni interne al fabbricato e 12 utenti si sono espressi relativamente a diverse motivazioni.

Nei comuni non capoluogo in altre fasce il 32,9% degli utenti intervistati nel gruppo ha dichiarato una certa insoddisfazione, in fascia di protezione il 31,1% del gruppo. Passando al comune capoluogo si rileva un 32,1% in altre fasce e un 33,3% in protezione, sempre rispetto al gruppo di riferimento.

Occorre evidenziare che rispetto ai 300 intervistati le indicazioni di insoddisfazione sopra riportate sono complessivamente dichiarate dal 12% di insoddisfatti e da un 20% (61 persone) di utenti che hanno espresso un'opinione pur dichiarandosi soddisfatti.

In conclusione su 300 intervistati coloro che hanno dichiarato insoddisfazione per uno o più dei tre indicatori analizzati sono solo 36 persone, altre 61 (di cui 9 hanno manifestato una particolare soddisfazione dell'operato di ACER) hanno espresso un giudizio pur dichiarandosi soddisfatti, pertanto 97 persone, che rappresentano il 32,3% del campione, ha fornito un feedback critico (che sia un'insoddisfazione netta o un'opinione specifica).

Questo riepilogo finale mostra che, sebbene esista un solido nucleo di utenti pienamente soddisfatti, una parte del campione fornisce spunti attivi (critiche, opinioni o astensioni ragionate) utili a identificare le aree di miglioramento.

