

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
UTENZA ERP
ANNO 2017

RAPPORTO FINALE

settembre 2017

a cura di

ERVET
EMILIA-ROMAGNA VALORIZZAZIONE ECONOMICA TERRITORIO

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 Legale

Federica Navarra

ACER – Responsabile Ufficio Sistemi Informatici

Daniele Ganapini

Ervet Spa – Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction

Anna Baldisserrì

Ervet Spa – Coordinamento indagine ACER Customer Satisfaction

Elena Bortolotti

Ervet Spa – Rilevatrice

Documento a cura Elena Bortolotti, Ervet Spa

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

INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA	5
NOTA METODOLOGICA	9
I RISULTATI DELL’A.C.E.R. DI FERRARA NEL 2017	21
RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL’ACER DI FERRARA	79

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all'indagine di customer satisfaction sull'utenza E.R.P. realizzata dal 20 aprile al 10 giugno 2017 su un campione di 300 utenti residenti nella provincia di Ferrara.

L'Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara, analogamente ad altre A.C.E.R. operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità ha inteso condurre una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi.

Questa indagine fa seguito alle risultanze della rilevazione effettuata da ACER Ferrara nell'autunno 2015 con una propria indagine di customer satisfaction sull'utenza ERP che aveva evidenziato alcune criticità riguardanti i servizi di "pronto intervento manutentivo", a tal riguardo Ervet aveva condotto un'indagine specifica coinvolgendo 150 famiglie assegnatarie selezionate tra quelle interessate da interventi manutentivi nel corso del 2015, al fine di comprendere in modo più preciso e approfondito aspetti inerenti la qualità di erogazione del servizio nonché di porre in essere un eventuale miglioramento delle prestazioni.

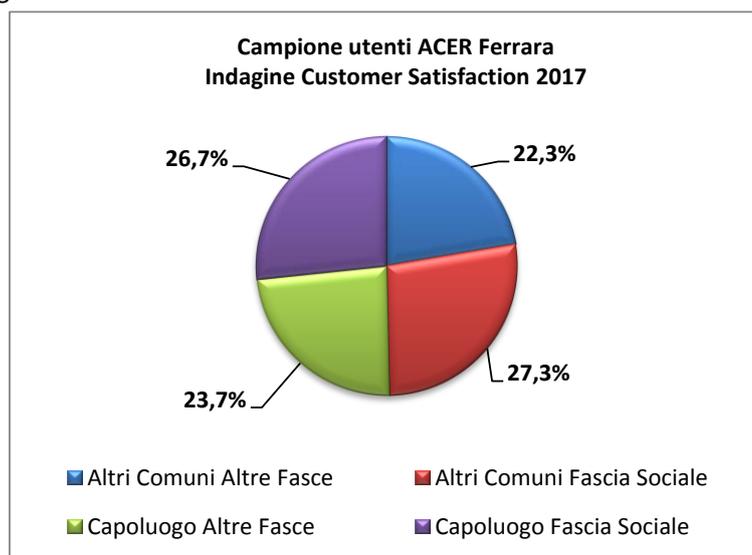
Il presente rapporto finale, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell'indagine, per ogni singolo indicatore ne illustra i risultati. Per l'analisi è stato calcolato un indice sintetico di customer satisfaction, il CSI (*Customer Satisfaction Index*), che è un indice costruito a partire dai giudizi espressi dagli utenti nei confronti dei servizi erogati e fornisce una valutazione puntuale della soddisfazione della clientela (il voto assegnato) attraverso la ponderazione di tali giudizi con le aspettative. Il capitolo finale del rapporto, oltre al riepilogo dei risultati, riporta il calcolo di tale indice sintetico.

NOTA METODOLOGICA

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

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri Comuni Altre Fasce	67
Altri Comuni Fascia Sociale	82
Capoluogo Altre Fasce	71
Capoluogo Fascia Sociale	80
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 del fabbricato (n.6).

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

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

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

Vi è poi una domanda overall (n.14) nella quale si chiede all'intervistato di esprimere una valutazione complessiva su tutte le attività dell'ACER nel loro insieme.

Di seguito si riporta il questionario.

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

1	Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio? <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	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)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

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

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

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

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

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

6	Si ritiene soddisfatto del servizio reso dall’Amministratore del fabbricato? (es.: 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)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Secondo Lei l’Amministratore svolge bene il proprio compito? (es. chiarezza nelle spese sostenute) E' soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?
(6.1)	Voto (6.2)	Giudizio (6.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'A.C.E.R.

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

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

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

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

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

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

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

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

NON risponde perché:

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

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

NON risponde perché:

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

DOMANDA OVERALL

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

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

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

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

indici possono tornare utili nell’individuazione di opportunità di miglioramento o di eventuali criticità.

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

Per la realizzazione delle interviste si è reso necessario effettuare 857 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all’esito dell’intervista: si può osservare che in 244 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 118 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall’azienda era errato o inesistente mentre in 195 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	67	32	60	34	67	193
Altri comuni fascia sociale	82	35	53	72	82	242
Capoluogo Altre Fasce	71	21	44	71	71	207
Capoluogo Fascia Sociale	80	30	38	67	80	215
Totale	300	118	195	244	300	857

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

Si evidenzia che in 70 utenti hanno dichiarato di non avere tempo pur essendole stato chiesto se era possibile richiamare in un altro momento, 34 utenti hanno dichiarato di non voler fare l’intervista e 24 hanno interrotto la comunicazione.

Pur essendo stati avvisati della possibile chiamata 10 utenti hanno risposto che l’ACER non li aveva informati e 7 che telefonicamente non rilasciavano interviste.

Infine, 29 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all’età o allo stato di salute e 9 utenti non si occupano direttamente dei contatti con l’ACER, a quest’ultimi è stato chiesto un eventuale appuntamento telefonico con la persona addetta o eventuale altro recapito non accordato.

Motivazione	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Fascia Sociale	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Fascia Sociale	Totale
Non ho tempo	22	18	16	14	70
Per telefono non parlo	4			3	7
L'ACER non lo ha informato/Si informa dall'ACER	1	4	4	1	10
Non ne vuole sapere	10	10	7	7	34
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	10	10	4	5	29
E' la badante/ è il tutore/ se ne occupa un altro familiare	2	3	2	2	9
Interrotto la comunicazione	5	6	7	6	24
Deve lasciare la casa ACER/Non abita più in una casa ACER/non è in un alloggio ACER		1	3		4
Varie	6	1	1		8
Totale	60	53	44	38	195

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

Il campione è composto dal 53% di persone di sesso femminile, contro il 47% di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 60-69 anni e 70-79 anni che contano rispettivamente il 21% e 24% di intervistati, per complessivi 135 assegnatari. La fascia di età che invece raccoglie il minor numero di intervistati è quella 18-39 anni che, con 18 assegnatari, rappresenta solo il 6% del campione.

L'analisi del campione per numero di componenti il nucleo familiare, indica che la maggior parte degli utenti intervistati vive in famiglie composte da 1 o 2 persone, rappresentando complessivamente il 63,3% del campione, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte 3 persone che rappresentano il 19% del totale. Infine sono decisamente meno significative le percentuali riferite ai nuclei composti da 4, 5 e 6 persone, un solo nucleo è composto da 7 familiari. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che oltre il 62% di questi è costituito da persone ultrasettantenni.

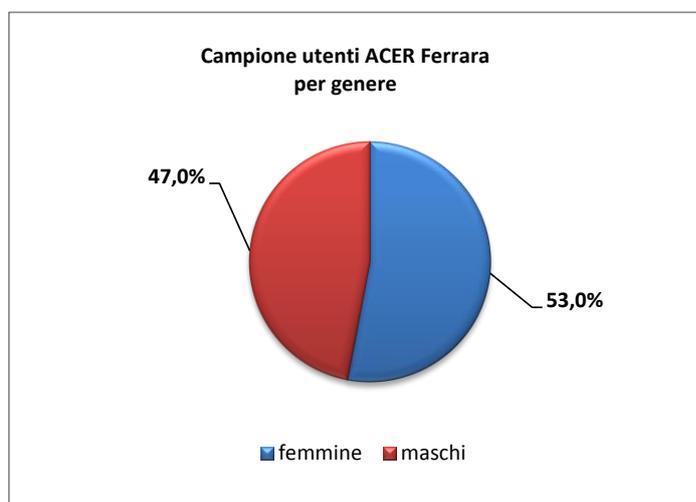
Sul campione di utenti intervistati occorre fare una ulteriore precisazione in riferimento alle persone intervistate diverse dall'effettivo assegnatario.

Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					di cui convivente
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	
Altri comuni altre fasce	49	11	6	1		18	15
Altri comuni fascia sociale	60	12	7		3	22	18
Capoluogo Altre Fasce	57	5	8		1	14	12
Capoluogo Fascia Sociale	70	7	2		1	10	9
Totale	236	35	23	1	5	64	54

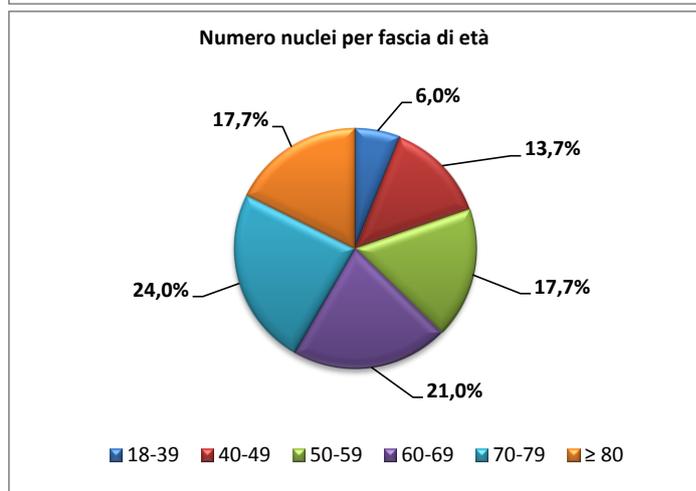
Se il 78,7% degli intervistati corrisponde al titolare dell'assegnazione, il rimanente 21,3% è composto principalmente dal coniuge (11,7%) o dal figlio/a (7,7%). Delle 64 persone che hanno risposto al questionario non titolari dell'assegnazione l'84,4% risiede nell'abitazione. I non residenti corrispondono ad alcuni figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con l'ACER.

Analizzando gli alloggi ed i fabbricati si evidenzia che oltre il 43% dei fabbricati in cui risiedono gli intervistati, è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, mentre il 17,3% è di epoca anteriore al 1950, ma nella maggior parte dei casi (circa 79%) è stato oggetto di ristrutturazione. Rappresentano infine l'8% del campione i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Per quanto riguarda invece le dimensioni degli alloggi in cui risiedono gli utenti intervistati, si rileva che il 19,3% è di piccole dimensioni, inferiori ai 50 mq, analoga percentuale si riscontra anche negli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq - gli alloggi appartenenti alle fasce 50-60 mq e 71-80 mq rappresentano rispettivamente il 23,3% e il 20,7% del totale del campione. Infine, il 17,3% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

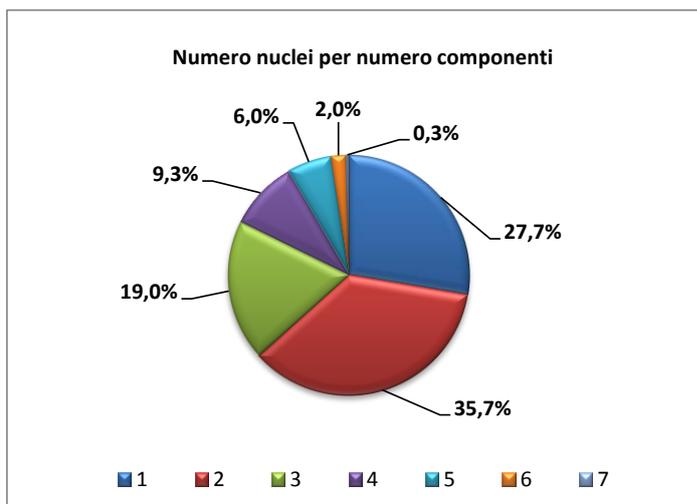
Genere	Numero	%
femmine	159	53,0%
maschi	141	47,0%
Totale	300	100%



Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	18	6,0%
40-49	41	13,7%
50-59	53	17,7%
60-69	63	21,0%
70-79	72	24,0%
≥ 80	53	17,7%
Totale	300	100%



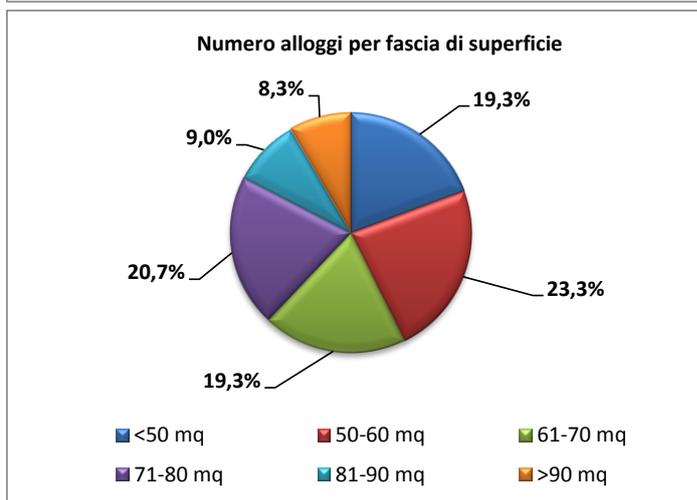
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	83	27,7%
2	107	35,7%
3	57	19,0%
4	28	9,3%
5	18	6,0%
6	6	2,0%
Totale	300	100%



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	52	17,3%
1951-1960	48	16,0%
1961-1970	33	11,0%
1971-1980	56	18,7%
1981-1990	75	25,0%
1991-2000	12	4,0%
2001-2010	20	6,7%
> 2010	4	1,3%
Totale	300	100%



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
<50 mq	58	19,3%
50-60 mq	70	23,3%
61-70 mq	58	19,3%
71-80 mq	62	20,7%
81-90 mq	27	9,0%
>90 mq	25	8,3%
Totale	300	100%

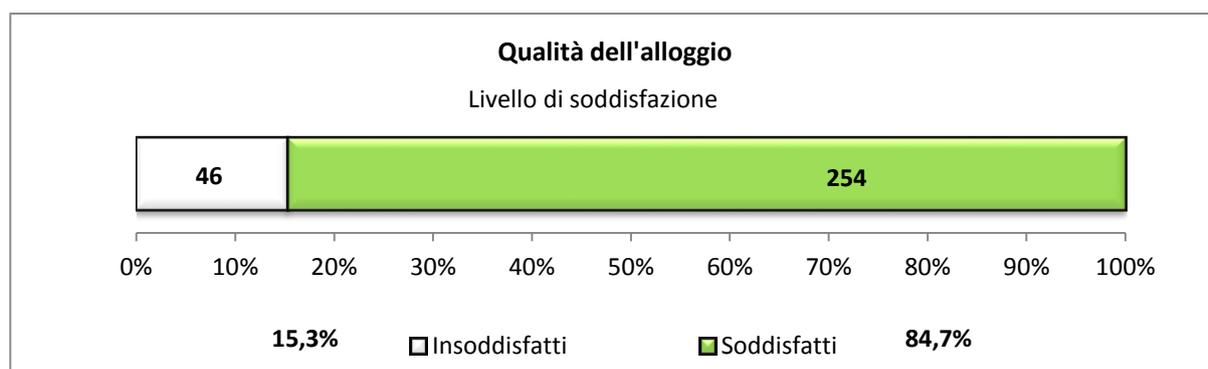
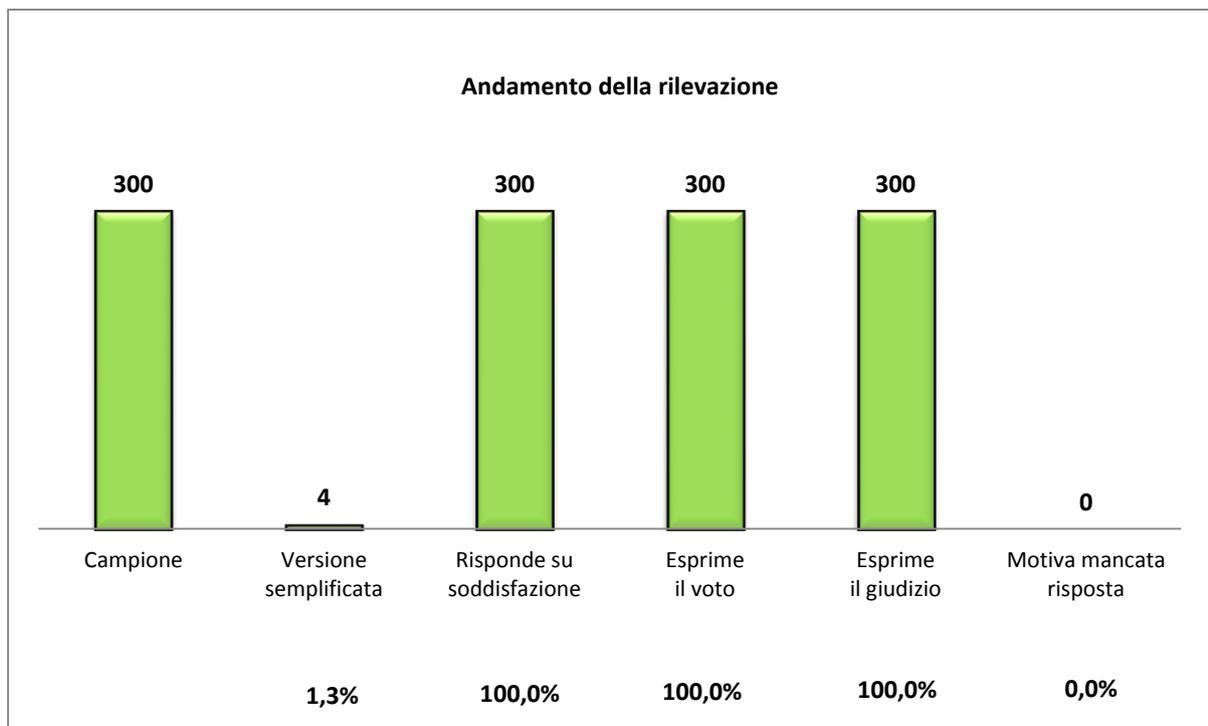


I RISULTATI DELL'A.C.E.R. DI FERRARA NEL 2017

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

Indicatore n° 1

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

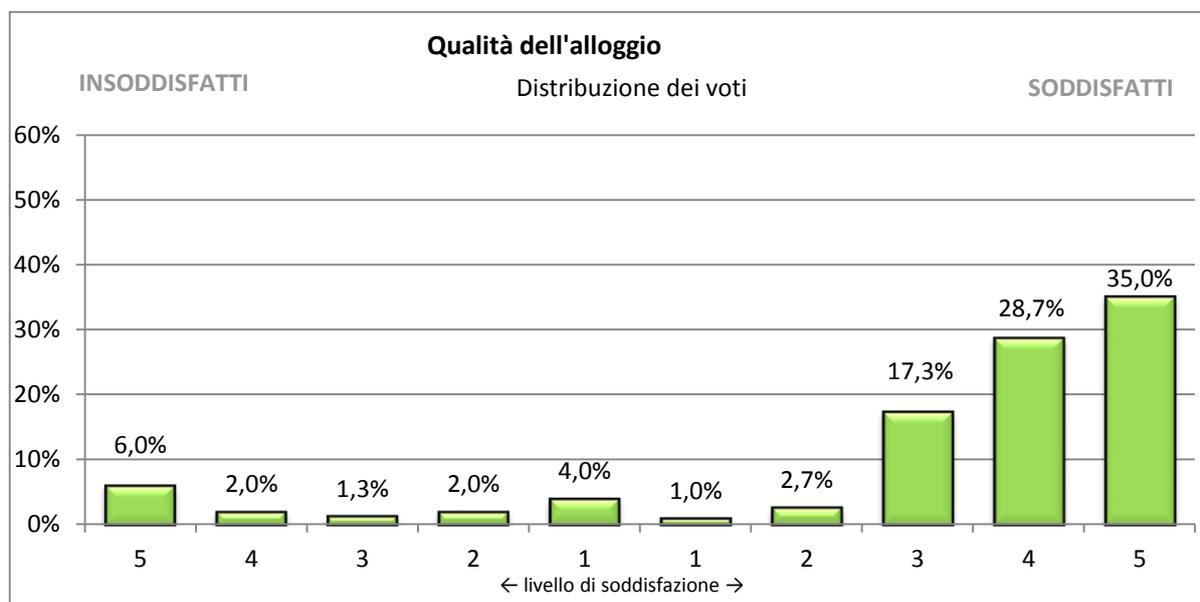


Alla prima domanda del questionario rispondono tutti gli utenti: il 15,3% è insoddisfatto, mentre l’84,7% esprime soddisfazione per la qualità del proprio alloggio. In 4 casi, corrispondenti all’1,3% del campione, si è reso necessario utilizzare la versione semplificata della domanda.

Le principali cause di insoddisfazione sono legate a problemi di dimensione dello stesso, richieste di cambio alloggio non concretizzate, ultimo aumento del canone d’affitto, mancata dotazione di un garage o di uno spazio dove stendere, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell’alloggio ma realizzati negli alloggi di nuova assegnazione.

Distribuzione dei voti

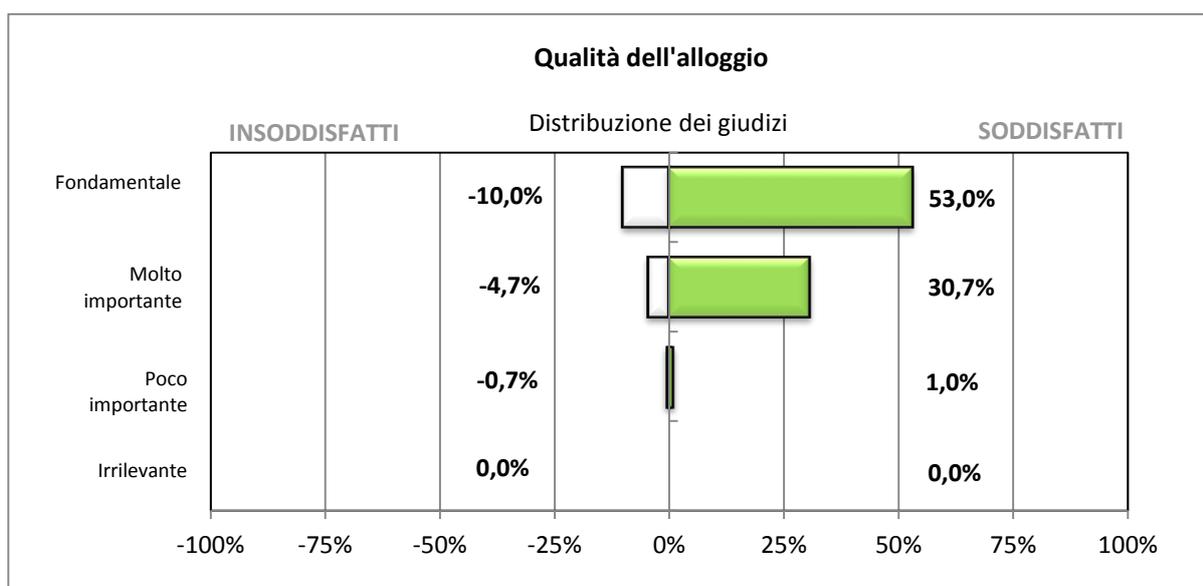
Gruppo	Qualità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	4	1	1	2	4	12		2	13	20	20	55	0	67	
altri comuni fascia sociale	5	2	1	3	2	13	1	2	11	20	35	69	0	82	
capoluogo altre fasce	7	1	1	1	2	12	2	2	13	20	22	59	0	71	
capoluogo fascia sociale	2	2	1		4	9		2	15	26	28	71	0	80	
Totale	18	6	4	6	12	46	3	8	52	86	105	254	0	300	



Gli utenti chiamati ad esprimersi sul livello di soddisfazione privilegiano i voti medio-alti. Nello specifico i 254 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sul voto 5, rappresentando il 35% del campione; 86 utenti indicano invece il voto 4 (28,7% del campione) mentre 52 utenti si esprimono con il voto 3 (17,3% del campione). Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur distribuendo le loro indicazioni lungo tutta la scala, privilegiano: il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 18 utenti (il 6% del campione) e il voto 1 che raccoglie le indicazioni di 12 utenti (4% del campione).

Distribuzione dei giudizi

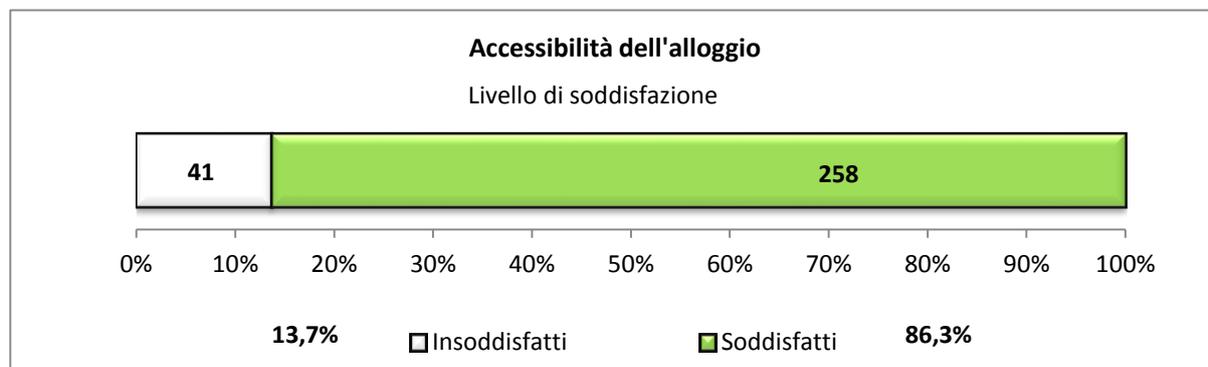
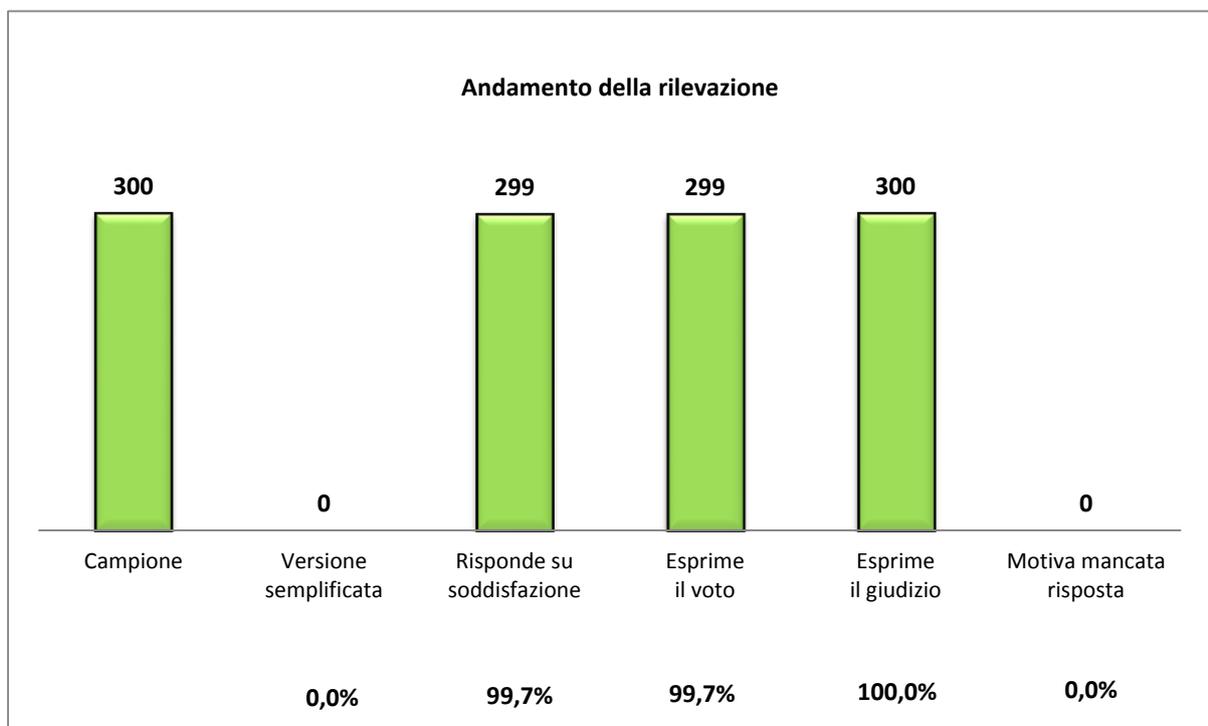
Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3	9	12		1	20	34	55	0	67
altri comuni fascia sociale		1	4	8	13		2	33	34	69	0	82
capoluogo altre fasce			4	8	12			13	46	59	0	71
capoluogo fascia sociale		1	3	5	9			26	45	71	0	80
Totale	0	2	14	30	46	0	3	92	159	254	0	300



Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio un aspetto rilevante e lo dimostrano attraverso le valutazioni "Fondamentale" e "Molto importante" che raccolgono complessivamente rispettivamente il 63% e il 35,4% di indicazioni. Più in dettaglio, tra gli utenti che si esprimono con la valutazione "Fondamentale" 159 sono soddisfatti, mentre 30 manifestano un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno scelto la valutazione "Molto Importante", sono 92 gli assegnatari soddisfatti e 14 coloro che esprimono insoddisfazione. Solo 5 utenti (3 soddisfatti e 2 insoddisfatti) si esprimono con la valutazione "Poco Importante" e nessun utente con la valutazione "Irrilevante".

Indicatore n° 2

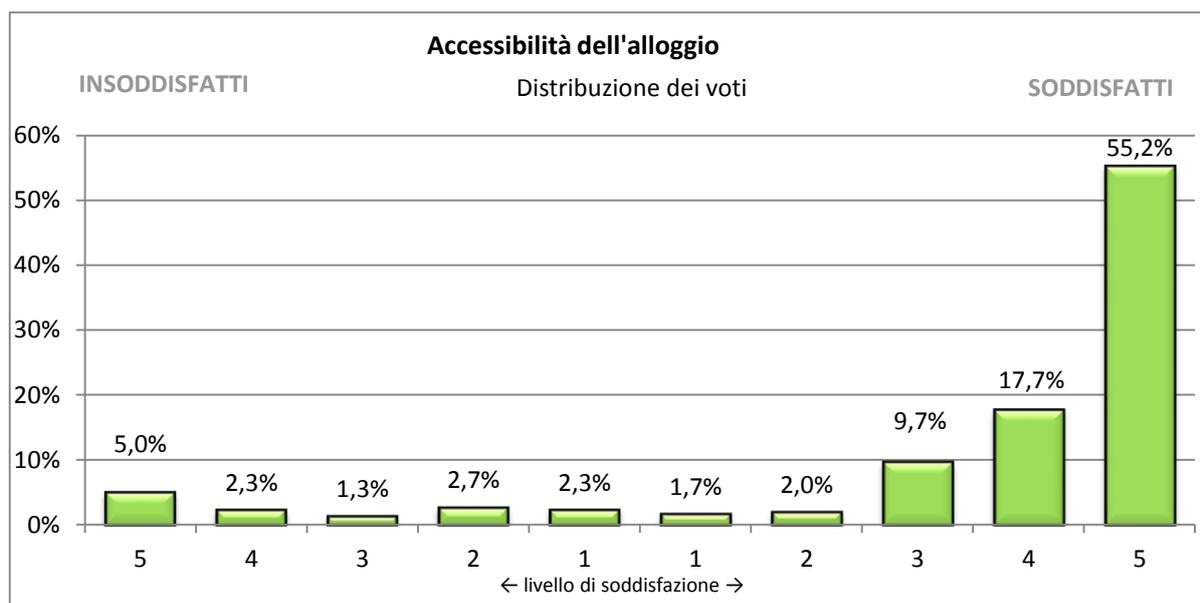
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio**? (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per l'indicatore relativo all'accessibilità dell'alloggio un intervistato non risponde poiché la sua abitazione non fa parte di un condominio e ha un'entrata indipendente. La percentuale di utenti soddisfatti è elevata e raggiunge l'86,3% del totale. Per questo indicatore non si è dovuti mai ricorrere alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
altri comuni altre fasce	5	3		3		11	2	1	5	16	31	55	1	66	
altri comuni fascia sociale	6	2	1	1	2	12	1	4	10	10	45	70	0	82	
capoluogo altre fasce	1	2	1	2	3	9	2		10	13	37	62	0	71	
capoluogo fascia sociale	3		2	2	2	9		1	4	14	52	71	0	80	
Totale	15	7	4	8	7	41	5	6	29	53	165	258	1	299	

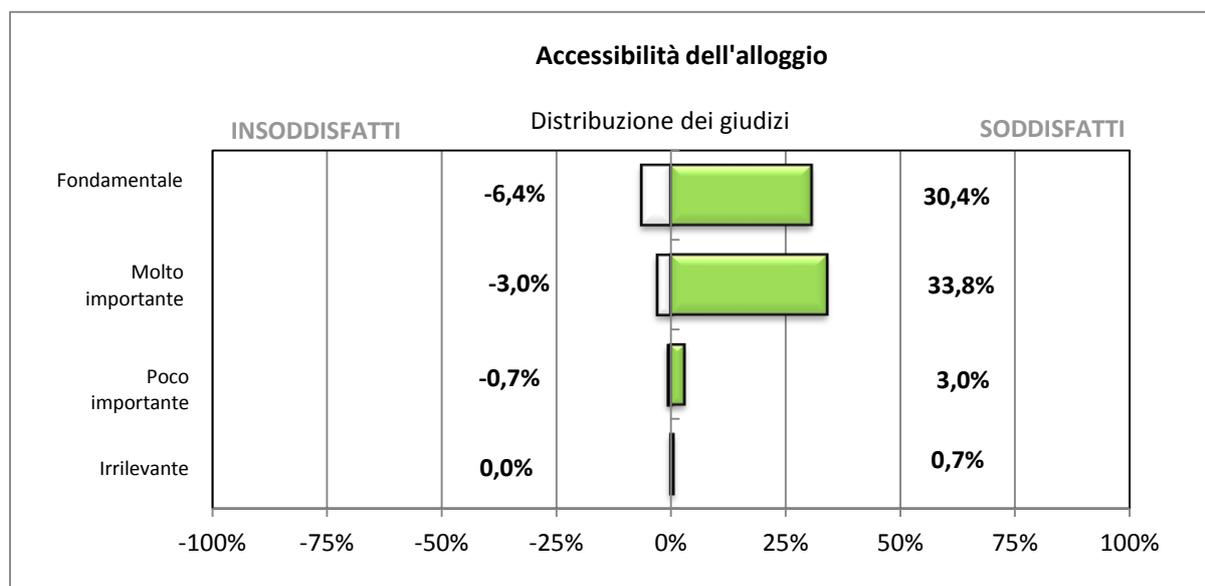


I voti espressi dagli utenti per questo indicatore, pur collocandosi lungo tutta la scala di valutazione, si concentrano in maggior misura sui valori più elevati, sia per quanto riguarda chi esprime soddisfazione, sia per gli insoddisfatti.

Si evidenzia in particolare, tra gli utenti insoddisfatti, il voto 5 che raccoglie l'indicazione di 15 utenti, pari al 5% del campione. Anche sul fronte degli utenti soddisfatti è il voto 5 quello che raccoglie il maggior numero di indicazioni con 165 utenti pari al 55,2% del campione. Segue poi il voto 4 con il 17,7% di indicazioni, mentre percentuali più basse interessano gli altri voti della scala di soddisfazione.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce				11	11			22	33	55	1	66
altri comuni fascia sociale		1	3	8	12		3	40	27	70	0	82
capoluogo altre fasce			4	5	9		4	21	37	62	0	71
capoluogo fascia sociale		1	2	6	9	2	2	40	27	71	0	80
Totale	0	2	9	19	41	2	9	101	91	258	1	299

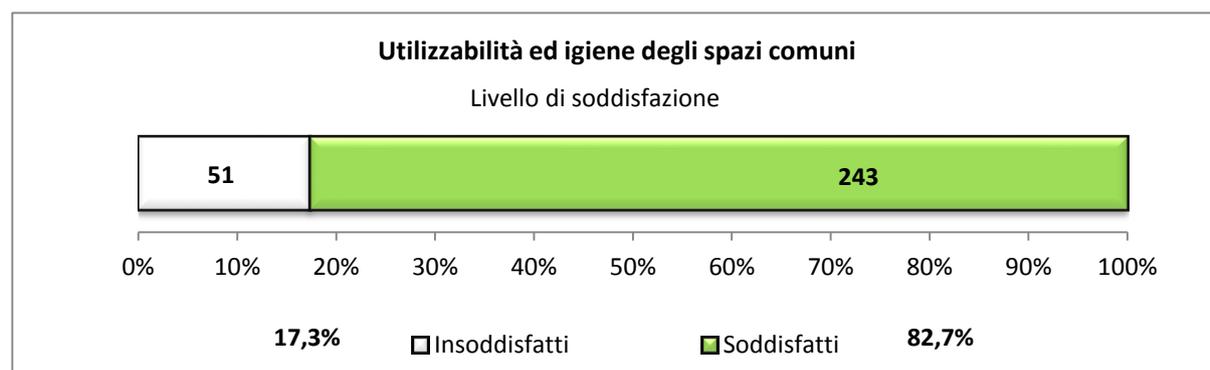
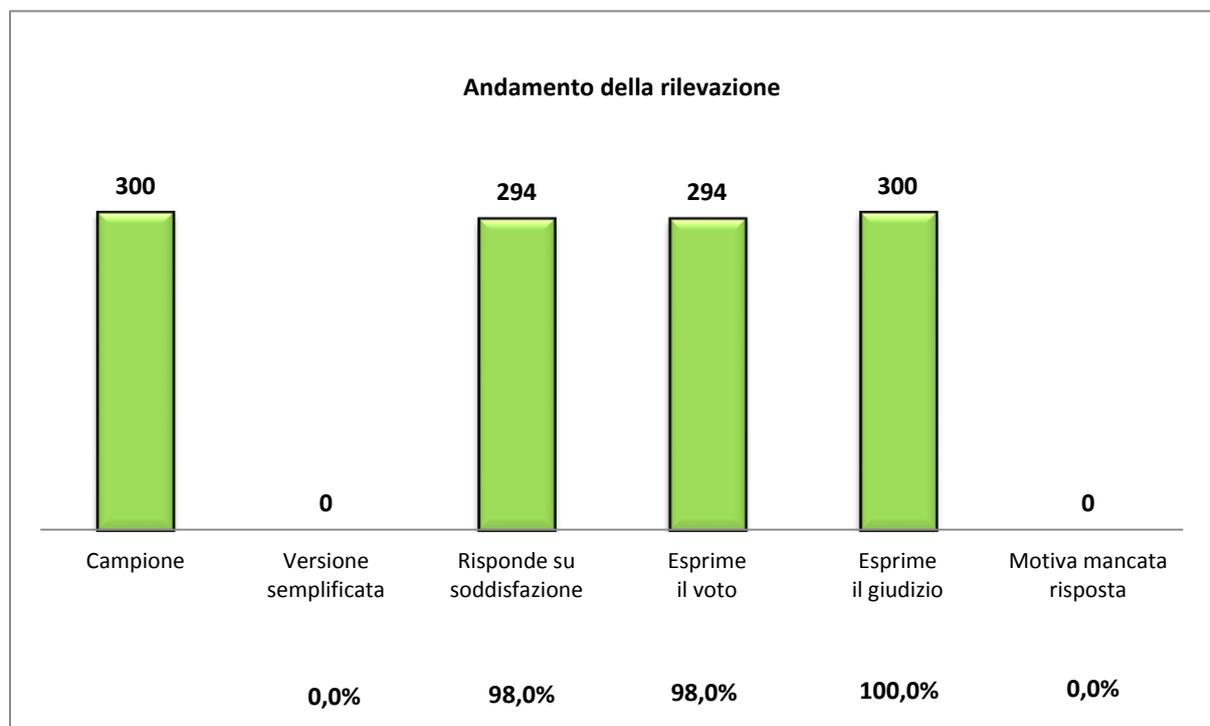


Complessivamente il 36,8% degli utenti ritiene che l’accessibilità dell’alloggio sia un aspetto “Fondamentale”. Rappresentano invece nell’insieme il 36,8% coloro che lo ritengono un aspetto “Molto importante”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto elevata. Sette utenti ritengono “Poco importante” questo aspetto e due utenti si esprimono con la valutazione “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

Indicatore n° 3

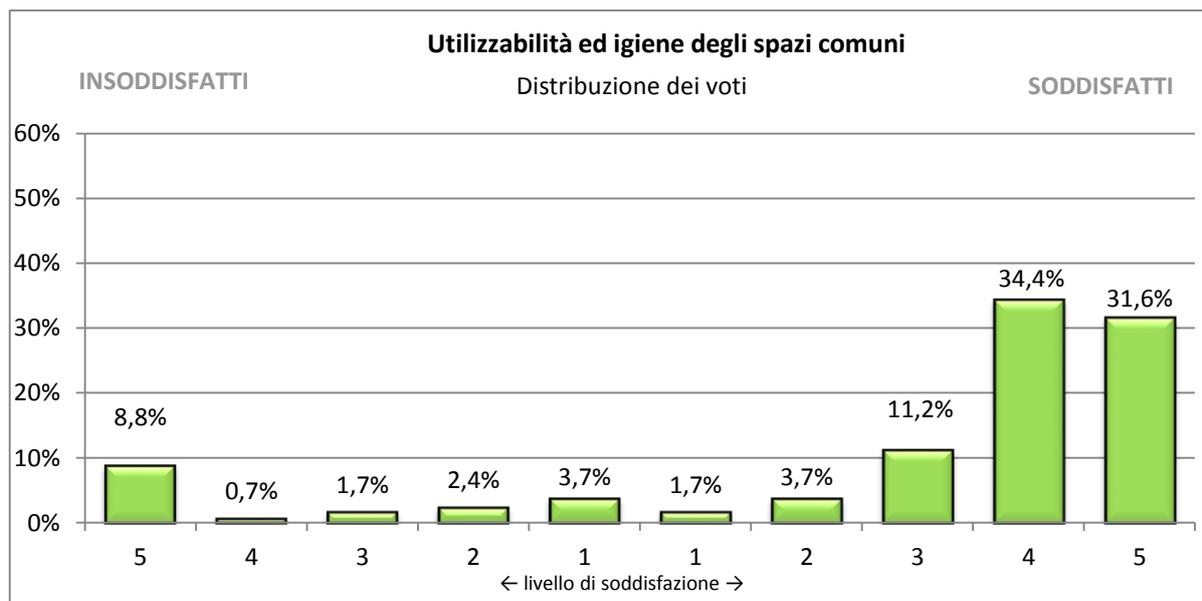
Si ritiene soddisfatto **dell’utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Sono 294 gli utenti che rispondono sulla soddisfazione ed esprimono un voto. Complessivamente sono soddisfatti 243 utenti, pari all’82,7% del totale, mentre 51 utenti, il 17,3%, si esprimono negativamente. I sei utenti che non hanno espresso un voto hanno motivato la mancata risposta asserendo che il loro alloggio non è all’interno di un condominio, o rispetto al condominio hanno un’entrata privata. Anche per questa domande non si è ricorsi alla versione semplificata. Occorre evidenziare che una parte degli utenti intervistati afferma che il problema relativo all’igiene degli spazi comuni non dipende dall’ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini.

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	5	1	1	1	4	12	1	1	8	29	14	53	2	65	
altri comuni fascia sociale	8		3	2	3	16	2	3	4	20	35	64	2	80	
capoluogo altre fasce	5	1		2	1	9	2	3	10	25	21	61	1	70	
capoluogo fascia sociale	8		1	2	3	14		4	11	27	23	65	1	79	
Totale	26	2	5	7	11	51	5	11	33	101	93	243	6	294	

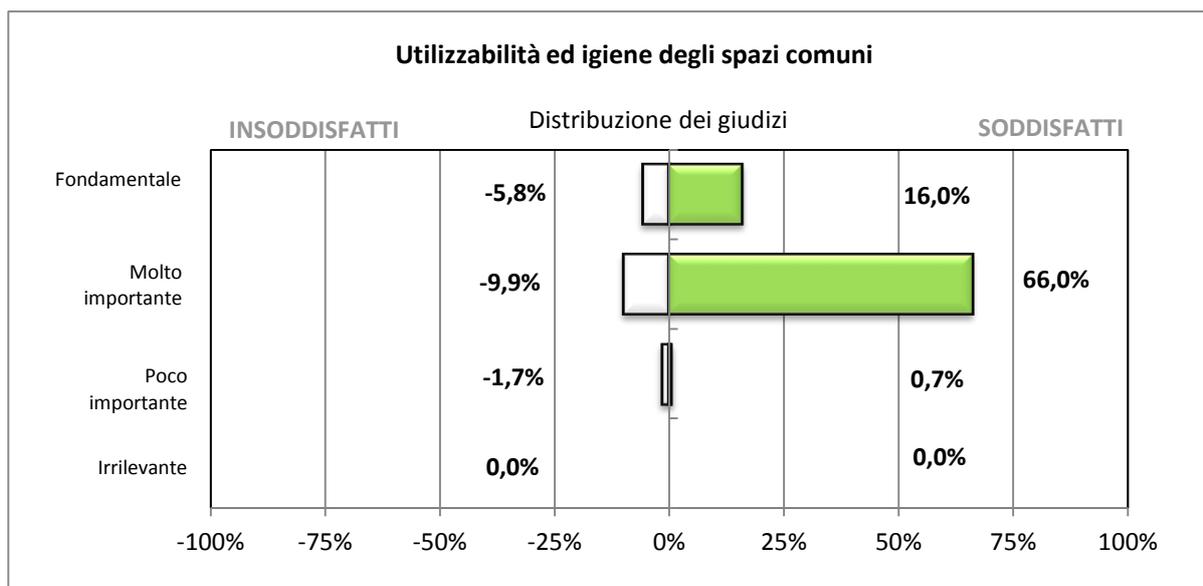


Dei 243 utenti che apprezzano questo aspetto dell’erogazione dei servizi da parte di Acer, 93 si esprimono con il voto 5, rappresentando il 31,6% del totale delle risposte. Sono 101 coloro che si esprimono con il voto 4, rappresentando in questo caso il 34,4%. Le indicazioni riferite agli altri voti sono molto meno significative.

Tra chi esprime insoddisfazione, gli utenti molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono pari alla metà degli insoddisfatti (26 su 51) e rappresentano l’8,8% del totale delle risposte. Seguono poi con valori molto più bassi tutti gli altri voti della scala.

Distribuzione dei giudizi

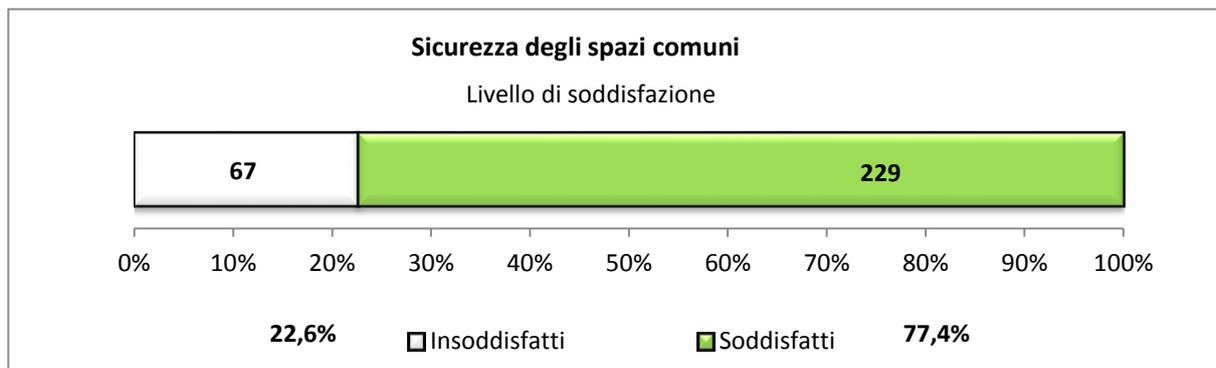
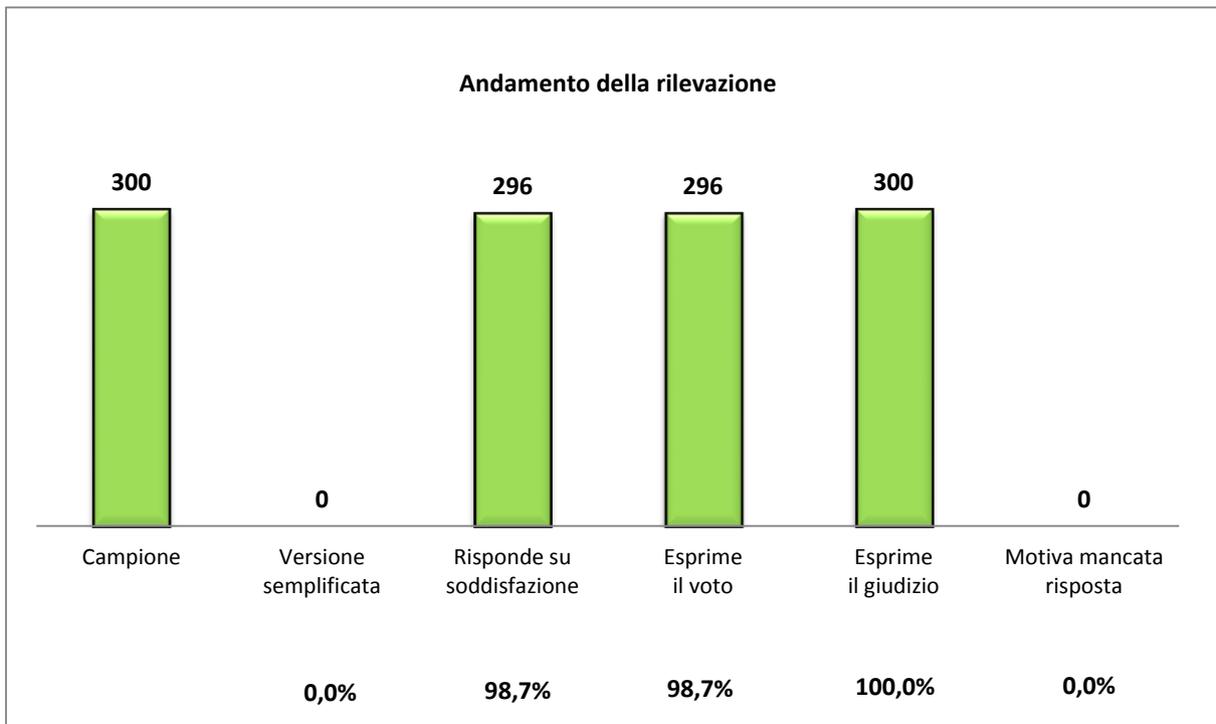
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		2	4	6	12			42	11	53	2	65
altri comuni fascia sociale		2	9	5	16			53	11	64	2	80
capoluogo altre fasce			6	3	9			46	15	61	1	70
capoluogo fascia sociale		1	10	3	14		2	53	10	65	1	79
Totale	0	5	29	17	51	0	2	194	47	243	6	294



La qualità attesa per questo indicatore è elevata: sono complessivamente 223 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Molto importante”, pari a circa al 76% dei casi. Di questi, 194 esprimono soddisfazione. Sono invece 64 gli utenti – pari al 21,8% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 47 gli assegnatari soddisfatti e 17 quelli insoddisfatti. Infine, solo sette utenti ritengono questo specifico aspetto “Poco Importante”.

Indicatore n° 4

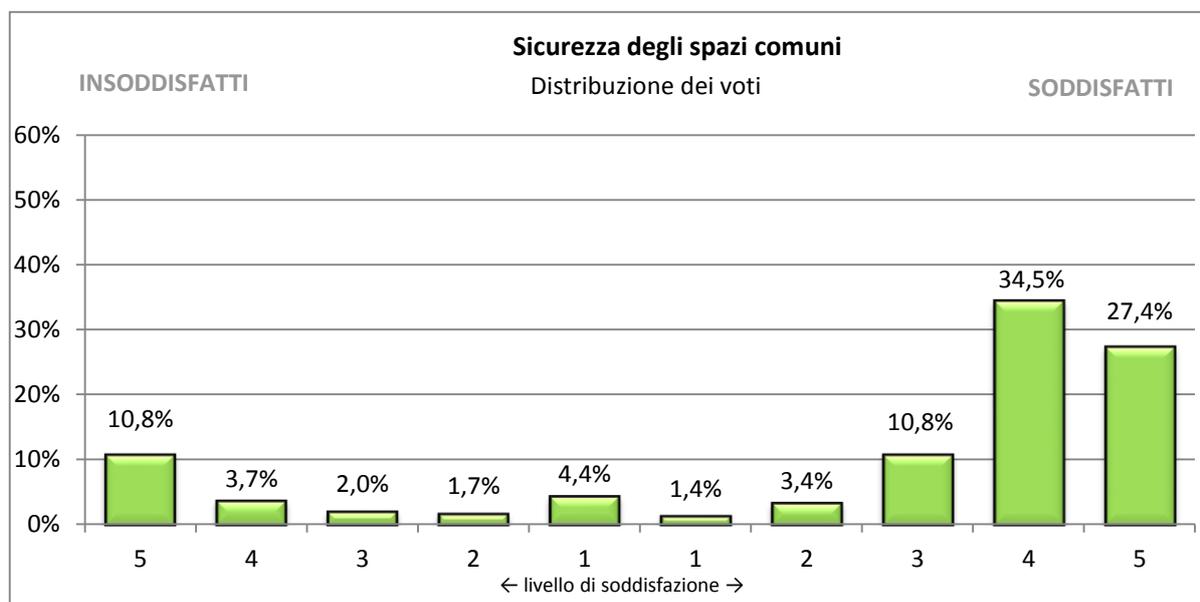
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla domanda sulla soddisfazione riferita alla sicurezza degli spazi comuni rispondono 296 utenti, la motivazione delle quattro mancate risposte è legata all'alloggio non facente parte di un condominio. Il 77,4% esprime soddisfazione, mentre il 22,6% risulta insoddisfatto. Per quanto riguarda il ricorso alla versione semplificata della domanda non è stato necessario utilizzarla.

Distribuzione dei voti

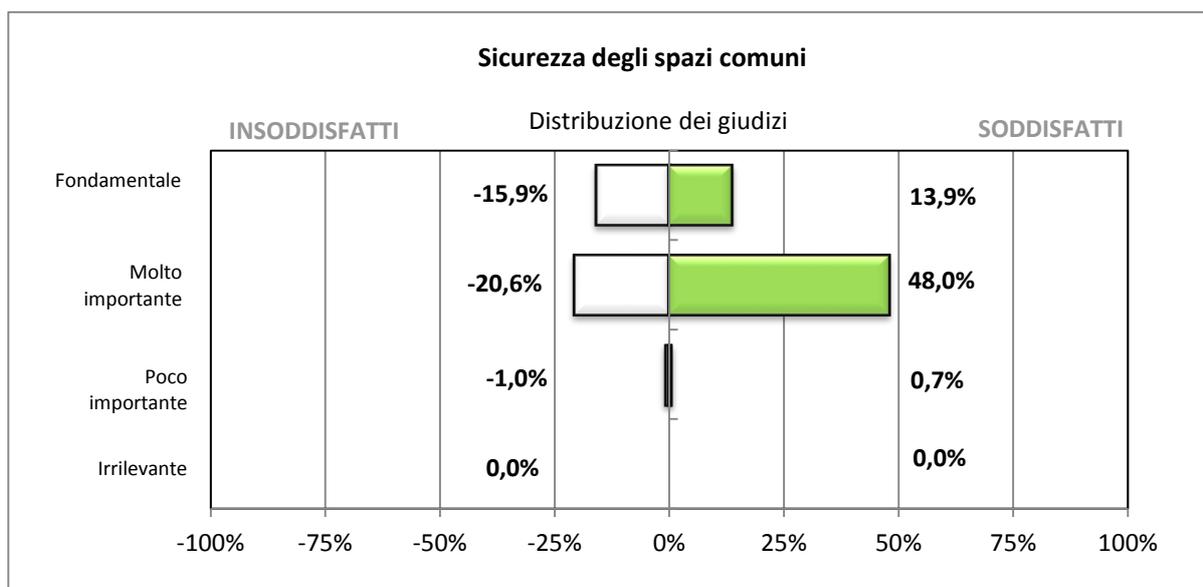
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5	4		1	1	11	1	2	9	26	17	55	1	66	
altri comuni fascia sociale	11	3	2	3	3	22		3	7	26	23	59	1	81	
capoluogo altre fasce	8	4	1	1	5	19	3	3	10	18	17	51	1	70	
capoluogo fascia sociale	8		3		4	15		2	6	32	24	64	1	79	
Totale	32	11	6	5	13	67	4	10	32	102	81	229	4	296	



Anche per questo indicatore gli utenti si esprimono concentrando le loro indicazioni sui voti medio-alti. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 102 persone su 229 - indica il voto 4, pari al 34,5% del campione, seguono poi 81 utenti, pari al 27,4% del campione, che indicano il voto 5 e 32 utenti che si esprimono con il voto 3. Notevolmente inferiore il numero di coloro che si esprimono con i voti 1 e 2. Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 32 persone su 67 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 10,8% del campione. I restanti 35 utenti che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri voti della scala di valutazione, senza particolari differenze.

Distribuzione dei giudizi

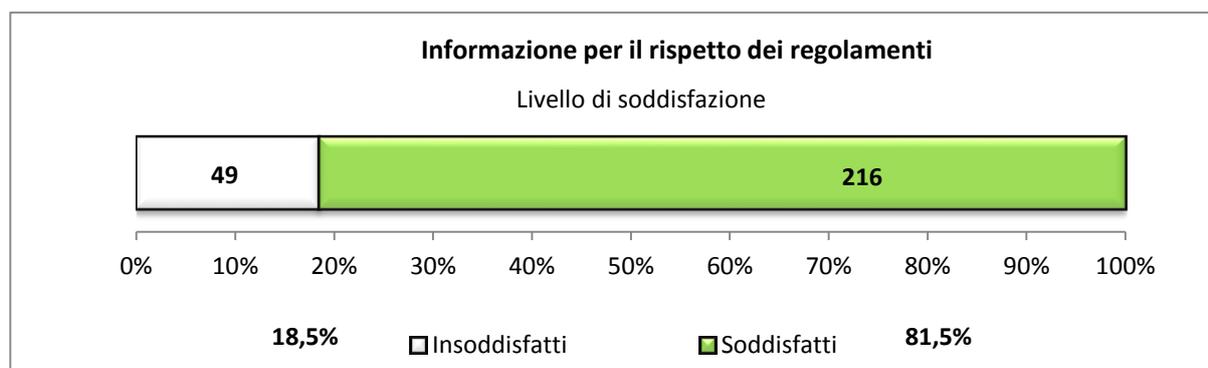
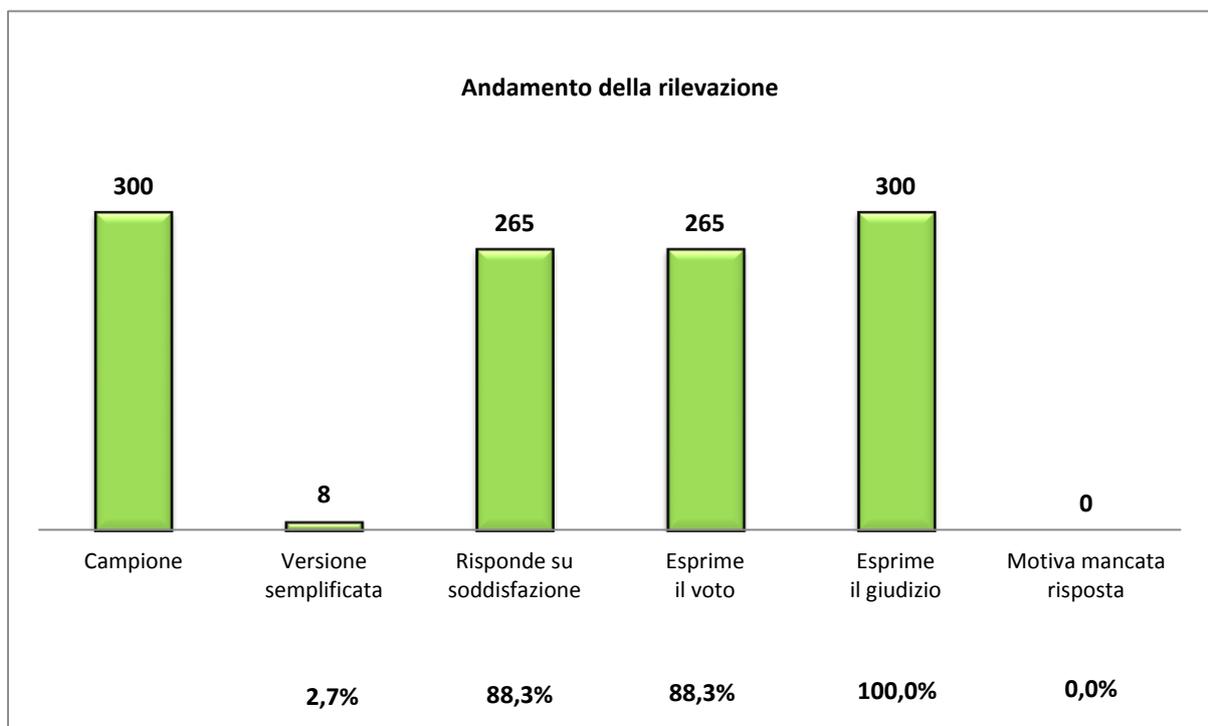
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	39	15	55			4	7	11	1	66
altri comuni fascia sociale		2	10	10	22		1	46	12	59	1	81
capoluogo altre fasce			6	13	19			39	12	51	1	70
capoluogo fascia sociale			6	9	15		1	53	10	64	1	79
Totale	0	3	61	47	111	0	2	142	41	185	4	296



La sicurezza degli spazi comuni è considerato un aspetto molto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza si esprime con la valutazione “Molto Importante” e a prevalere sono i giudizi di persone soddisfatte (48%). Coloro che invece si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano complessivamente il 29,8% del campione: in questo caso i giudizi sono equiparati tra le persone soddisfatte e le insoddisfatte (pari rispettivamente a 41 e 47). Solo cinque utenti valutano tale aspetto “Poco Importante”.

Indicatore n° 5

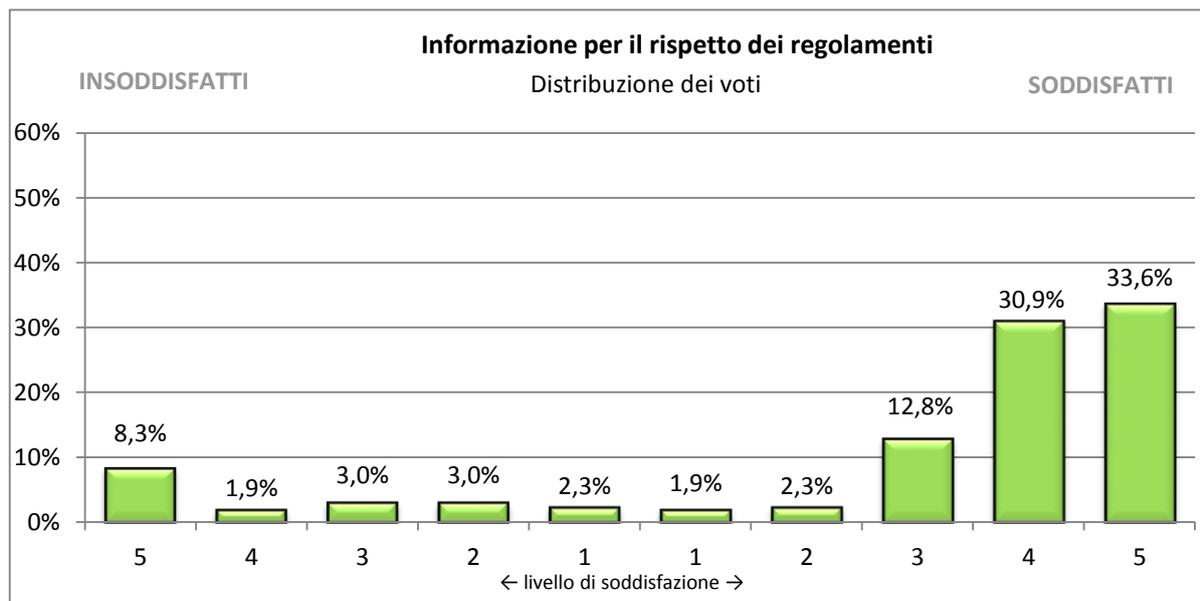
Si ritiene soddisfatto **dell'informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?** Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore sono 265 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Di cui l'81,5% si ritiene soddisfatto a fronte del 18,5% che non lo è. Motivazione delle 35 mancate risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni e nel fatto che non si ritiene ACER inadempiente ma sarebbero alcuni inquilini ad avere comportamenti non rispettosi dei regolamenti. Per questa domanda si è ricorsi otto volte alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	4		1	3		8	1	2	8	19	22	52	7	60
altri comuni fascia sociale	5	1	2	3	2	13	1	1	8	25	21	56	13	69
capoluogo altre fasce	6	2	3		3	14	1	1	11	16	20	49	8	63
capoluogo fascia sociale	7	2	2	2	1	14	2	2	7	22	26	59	7	73
Totale	22	5	8	8	6	49	5	6	34	82	89	216	35	265

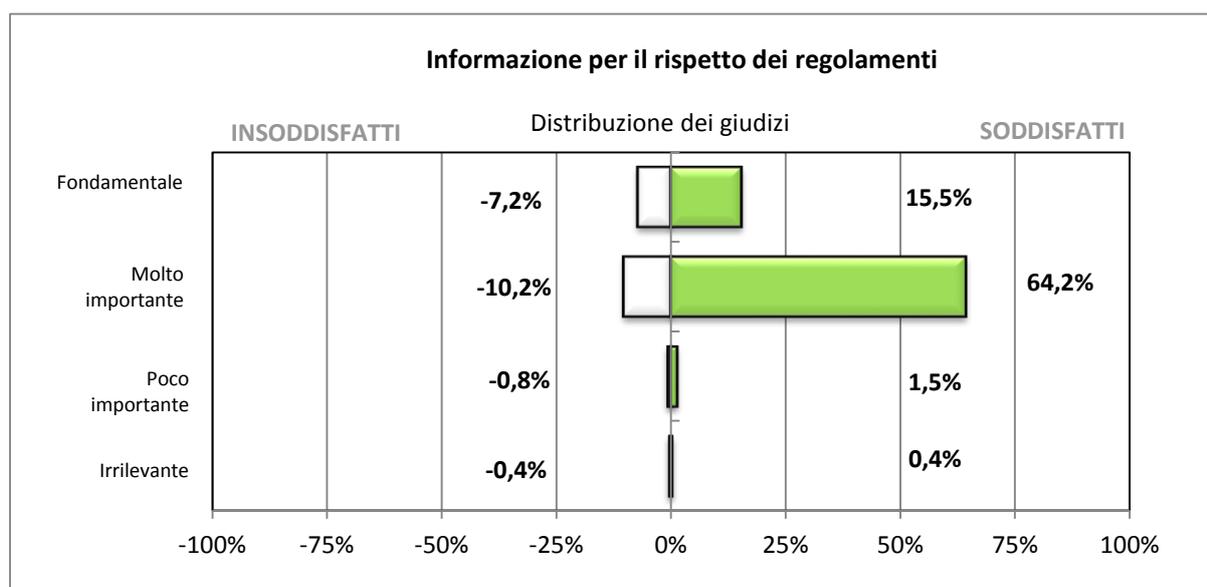


Come per gli altri indicatori fin qui esaminati, anche per questo la qualità percepita è caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti lungo tutta la scala di valori, con un numero di indicazioni per i voti 4 e 5 pressoché uguale: 82 e 89 utenti, pari rispettivamente al 30,9% e 33,6% di chi risponde alla domanda. Percentuali molto più basse interessano gli altri valori della scala.

Tra gli utenti insoddisfatti è il voto 5 quello che raccoglie il maggior numero di indicazioni con 22 assegnatari che si esprimono in tal senso, rappresentando una percentuale dell'8,3% di chi risponde alla domanda.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	4	3	8			38	14	52	7	60
altri comuni fascia sociale	1		8	4	13		1	42	13	56	13	69
capoluogo altre fasce			7	7	14			3	40	49	8	63
capoluogo fascia sociale		1	8	5	14	1			50	59	7	73
Totale	1	2	27	19	49	1	4	170	41	216	35	265

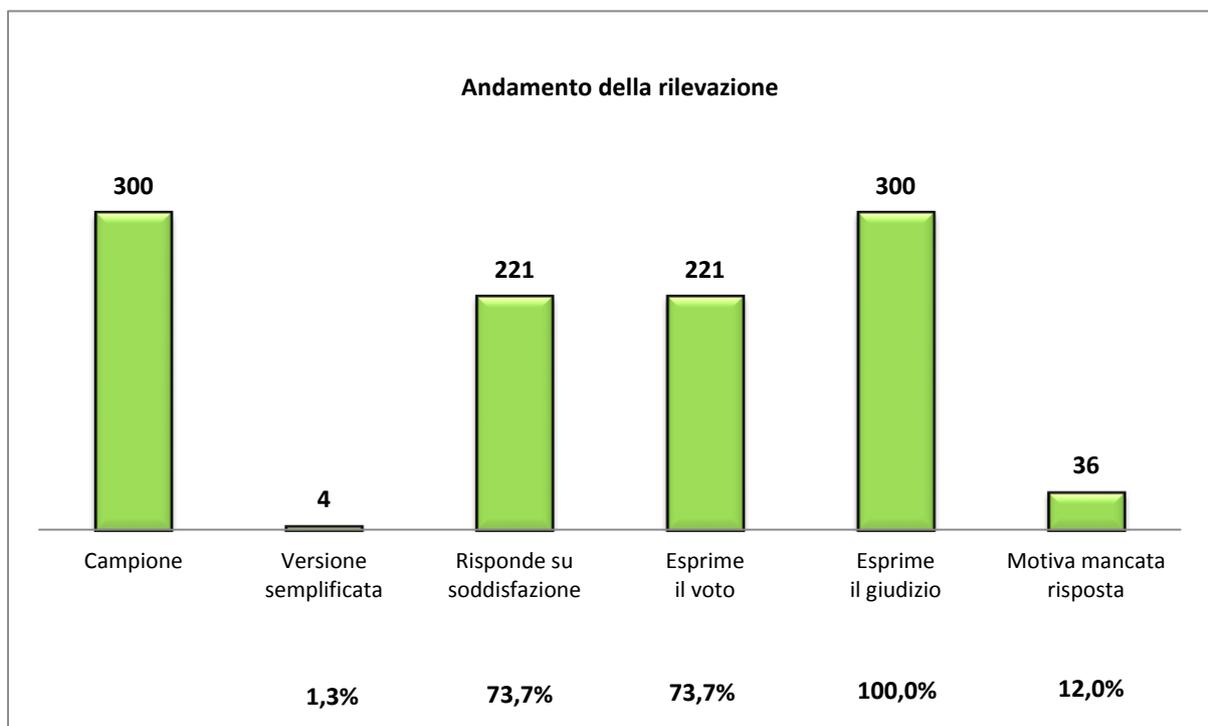


Per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente il 74,4% degli utenti (197 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 64,2% che esprime soddisfazione e il 10,2% che, al contrario, è insoddisfatto. Il 22,7% degli utenti (60 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 15,5%. Gli utenti che si esprimono con la valutazione “Poco Importante” sono sei e per solo due utenti l’informazione sui regolamenti è “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

Indicatore n° 6

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



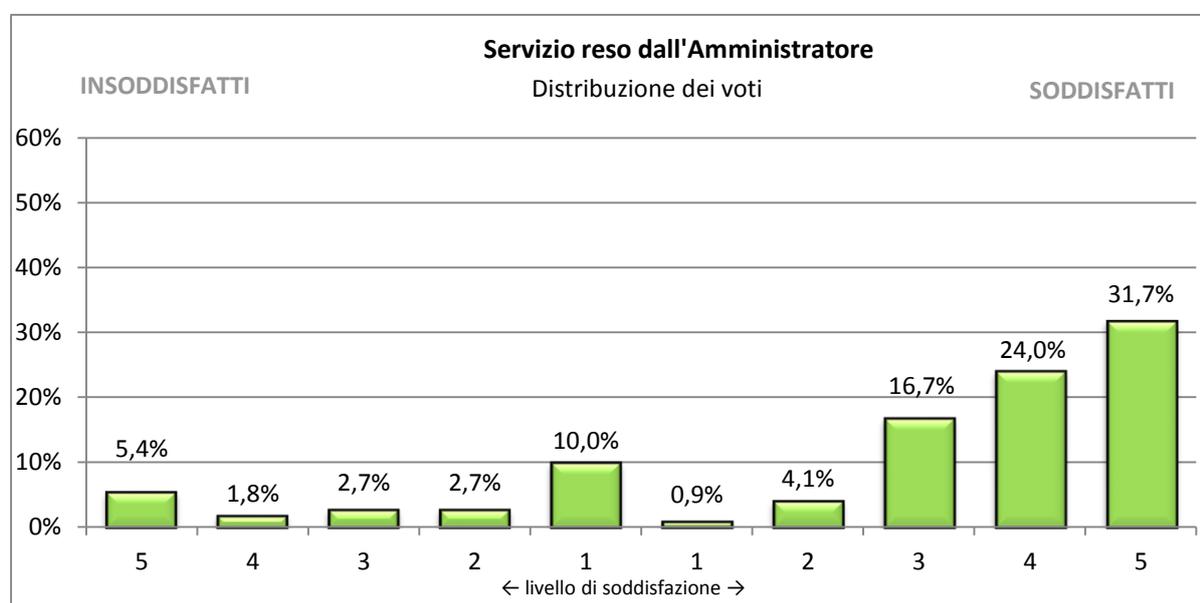
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non le paga	2				2
E' un altro familiare che se ne occupa			1		1
Si affida ad un'altra persona	5	8	9	11	33
Totale	7	8	10	11	36

In merito alla soddisfazione del servizio reso dall'Amministratore sono 221 gli utenti che rispondono alla domanda. Tra gli utenti che non rispondono 36, corrispondenti al 12% del campione, dichiarano in 2 casi di non pagare le spese e quindi di non riuscire ad esprimere un giudizio; in 1 caso di affidarsi ad un'altra persona, mentre 33 utenti non sono in grado di esprimere alcun voto. I rimanenti 43 utenti che non rispondono hanno dichiarato che non vi è un Amministratore che gestisce le spese del loro alloggio, oppure che è appena avvenuto un cambio di Amministratore e non sono in grado di esprimere una valutazione sulla nuova gestione condominiale.

Il 77,4% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 22,6% si dichiara insoddisfatto. Parte degli utenti insoddisfatti hanno dichiarato che il loro stato di insoddisfazione deriva dal metodo di divisione dell'acqua utilizzata negli alloggi, reputando che non sia suddivisa in base all'effettivo consumo ma al numero di persone occupanti l'alloggio. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 4 volte.

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	2	1	1	2	5	11	1	2	7	8	11	29	27	40
altri comuni fascia sociale	5	2	3	1	5	16			7	10	20	37	29	53
capoluogo altre fasce	4	1	1	2	8	16		3	10	16	14	43	12	59
capoluogo fascia sociale	1		1	1	4	7	1	4	13	19	25	62	11	69
Totale	12	4	6	6	22	50	2	9	37	53	70	171	79	221

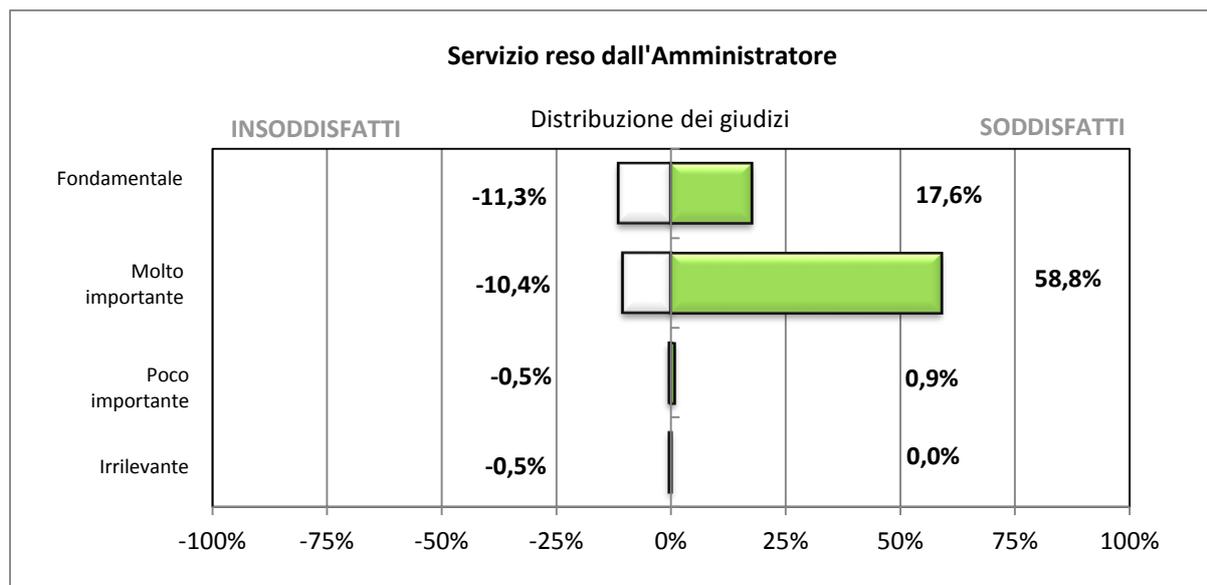


Le indicazioni degli utenti che esprimono soddisfazione interessano tutti i valori della scala, ma sono soprattutto i voti 4 e 5 quelli sui quali si concentrano il maggior numero di indicazioni: rispettivamente 53 utenti, pari al 24% di chi risponde e 70 utenti pari, invece, al 31,7%.

Tra chi esprime insoddisfazione si distingue il voto 1 che raccoglie le indicazioni di 22 utenti (10%) e il voto 5 di 12 utenti (5,4%).

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			7	4	11		2	20	7	29	27	40
altri comuni fascia sociale	1	1	7	7	16			28	9	37	29	53
capoluogo altre fasce			8	8	16			31	12	43	12	59
capoluogo fascia sociale			1	6	7			51	11	62	11	69
Totale	1	1	23	25	50	0	2	130	39	171	79	221



Il Servizio reso dall'Amministratore è un aspetto verso il quale gli utenti prestano molta attenzione. Gli utenti che manifestano la valutazione "Molto importante" sono complessivamente 153, pari al 69,2% di chi risponde. Sono invece 64 gli utenti che si esprimono con la valutazione "Fondamentale", rappresentando il restante 28,9% di chi risponde. In entrambi i casi gli utenti soddisfatti indicano la maggioranza, in particolare tra chi esprime la valutazione "Molto importante" (130 utenti su 153 che si sono espressi in tal senso).

Tre utenti si esprimono con valutazione "Poco Importante" e un utente con "Irrilevante".

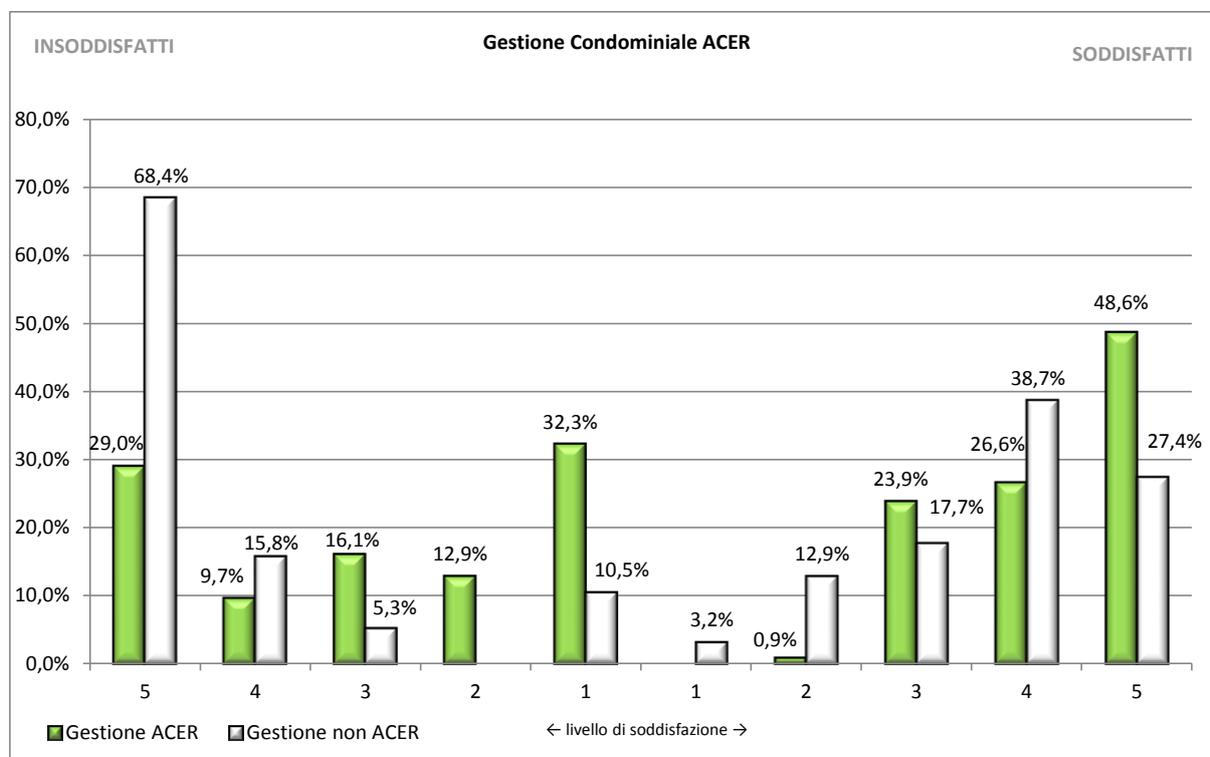
Approfondimento su giudizi per tipologia di Amministrazione

Poiché in merito alla soddisfazione del servizio reso dall’Amministratore su 221 utenti che rispondono alla domanda il servizio viene svolto da ACER in 140 casi, oltre il 60%, si è inteso effettuare un approfondimento.

Su 300 intervistati 154 utenti usufruiscono della Gestione Condominiale ACER e di questi 140 hanno risposto alla domanda relativa all’indicatore 6, i rimanenti 14 sono compresi tra coloro che non erano in grado di esprimere alcuna valutazione. Il 77,9% di tali utenti si dichiara soddisfatto del servizio e assegna voti elevati; il 22,1% dichiara insoddisfazione. Gli utenti molto soddisfatti rappresentano il 37,9% delle persone che hanno risposto e coloro che si dichiarano molto insoddisfatti il 6% del totale utenti con Gestione Condominiale ACER che hanno risposto.

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

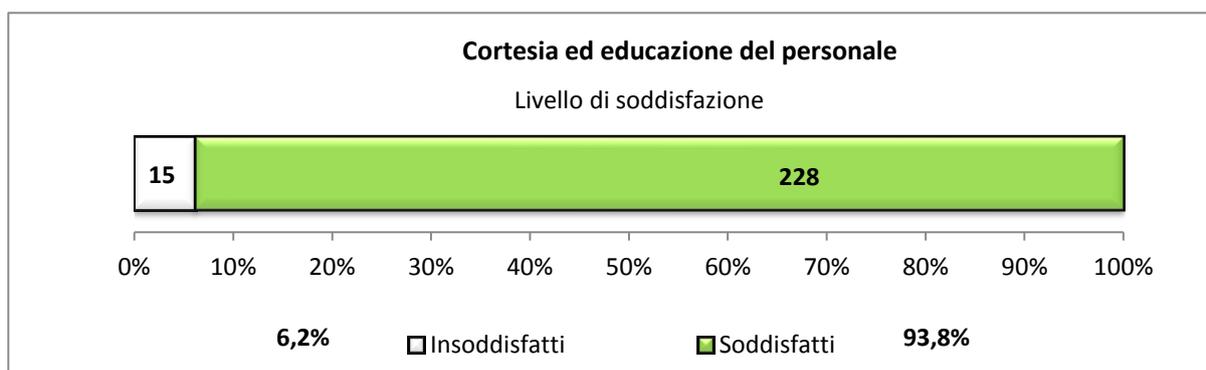
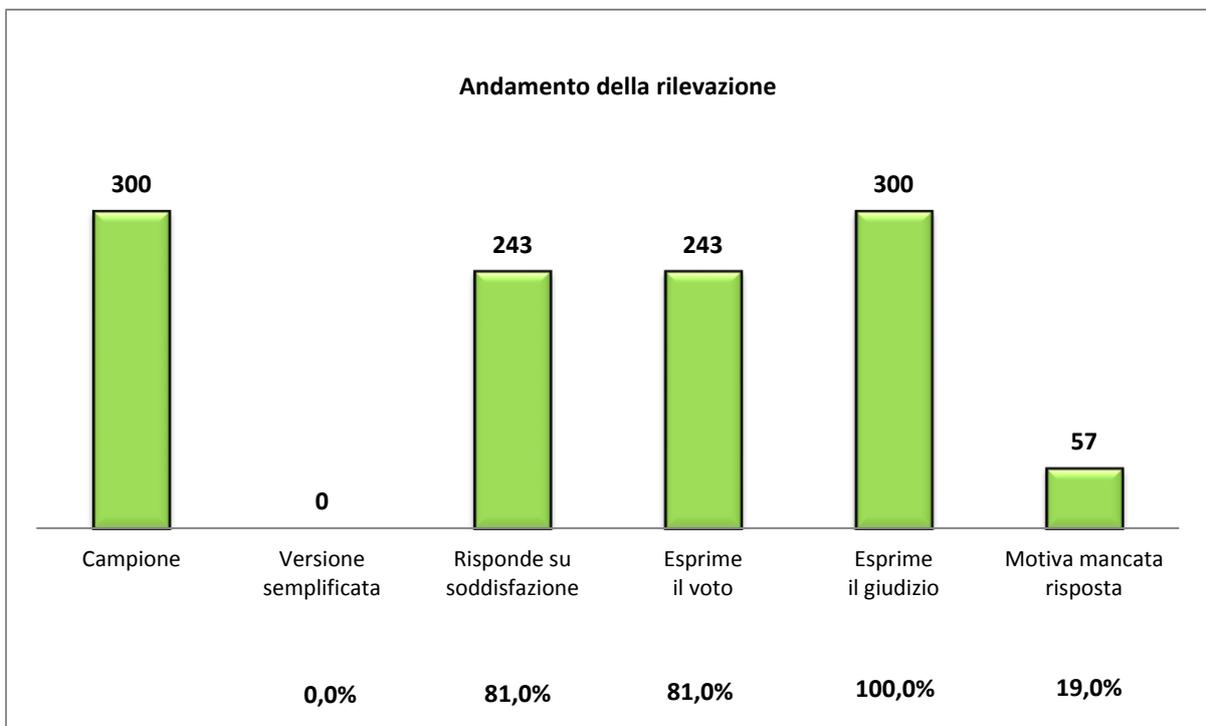
	INSODDISFATTI							SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1	Totale	% sul totale	1	2	3	4	5	Totale	% sul totale	
Gestione ACER	9	3	5	4	10	31	22,1%	1	26	29	53	109	77,9%	140	
Gestione non ACER	13	3	1		2	19	23,5%	2	8	11	24	17	62	76,5%	81
Totale	22	6	6	4	12	50	22,6%	2	9	37	53	70	171	77,4%	221



ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'ACER

Indicatore n° 7

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

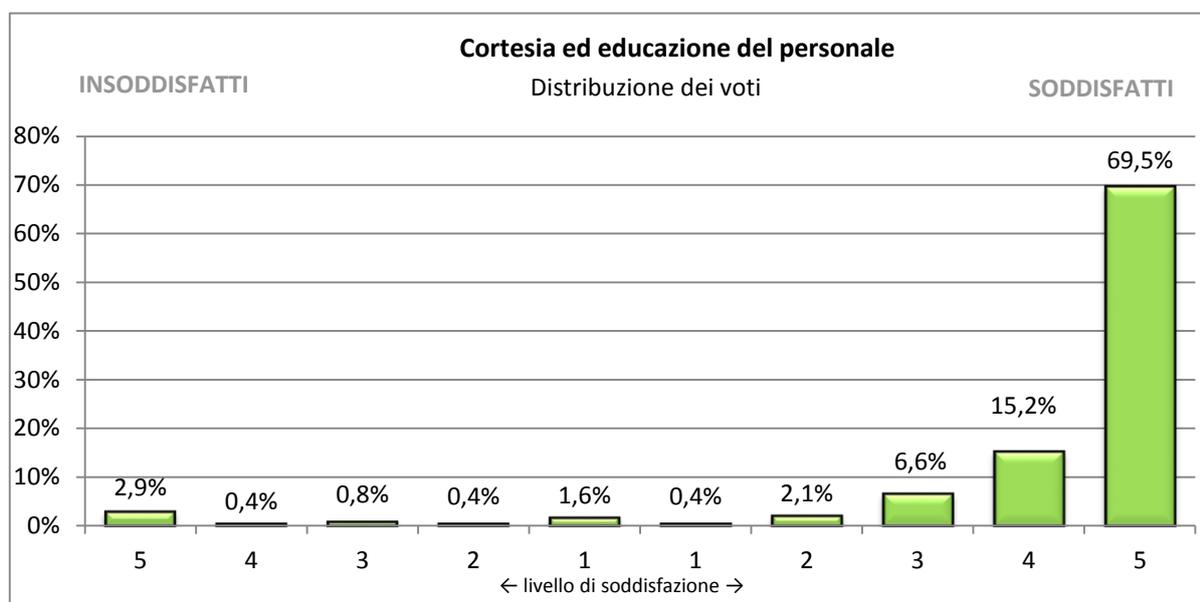


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	11	14	7	8	40
E' un altro familiare che se ne occupa			1		1
Si affida ad un'altra persona	3	1	8	3	15
Non sa rispondere			1		1
Totale	14	15	17	11	57

Questo indicatore registra una delle più alte percentuali di soddisfazione dell'intera rilevazione. Infatti, dei 243 utenti che esprimono un voto 169 – pari al 93,8% - affermano di essere soddisfatti. Tra i 57 utenti che non rispondono alla domanda e che rappresentano il 19% del campione, 40 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 15 utenti si affidano a un'altra persona, 1 utenti dichiara che è un altro familiare che se ne occupa e un altro utente dichiara che non sa rispondere. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

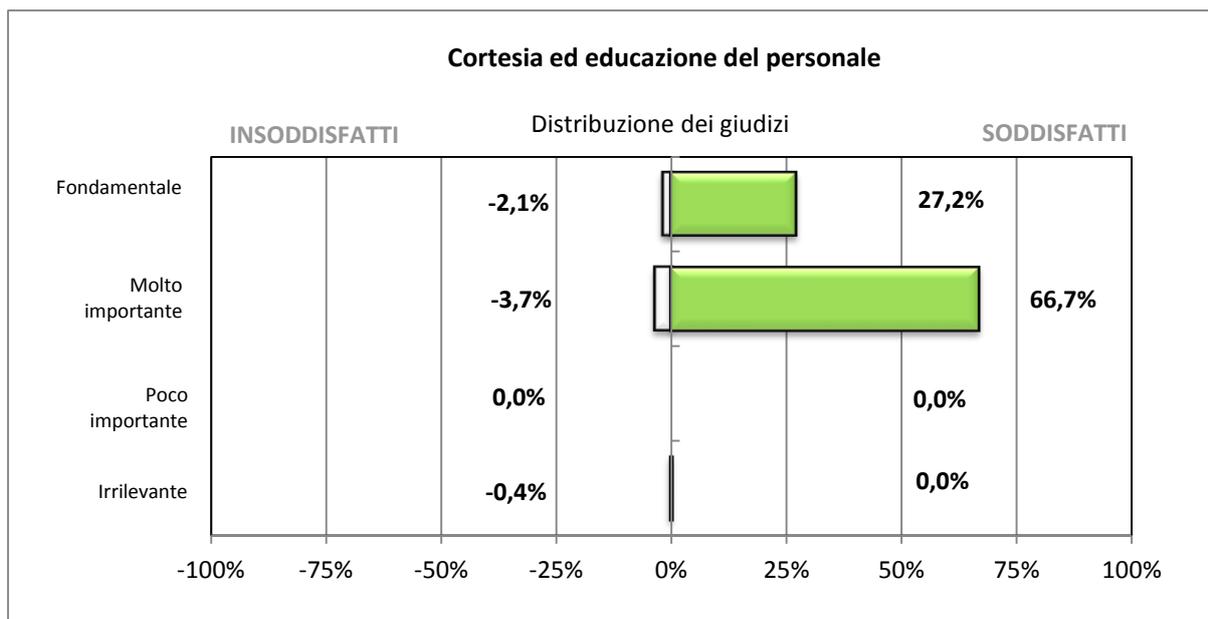
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
altri comuni altre fasce	3	1	1	1		6			4	14	29	47	14	53	
altri comuni fascia sociale	2				1	3		1	1	15	47	64	15	67	
capoluogo altre fasce					1	1	1	4	8		40	53	17	54	
capoluogo fascia sociale	2		1		2	5			3	8	53	64	11	69	
Totale	7	1	2	1	4	15	1	5	16	37	169	228	57	243	



Dal grafico sopra riportato emerge l'elevato livello di soddisfazione degli utenti, che si manifesta con il 69,5% di indicazioni per il voto 5. Rappresentano invece il 15,2% del totale delle risposte gli utenti che si esprimono con il voto 4, mentre percentuali molto più basse interessano i voti 2 e 3. Infine, anche gli utenti insoddisfatti si esprimono principalmente con il voto 5 (2,9%).

Distribuzione dei giudizi

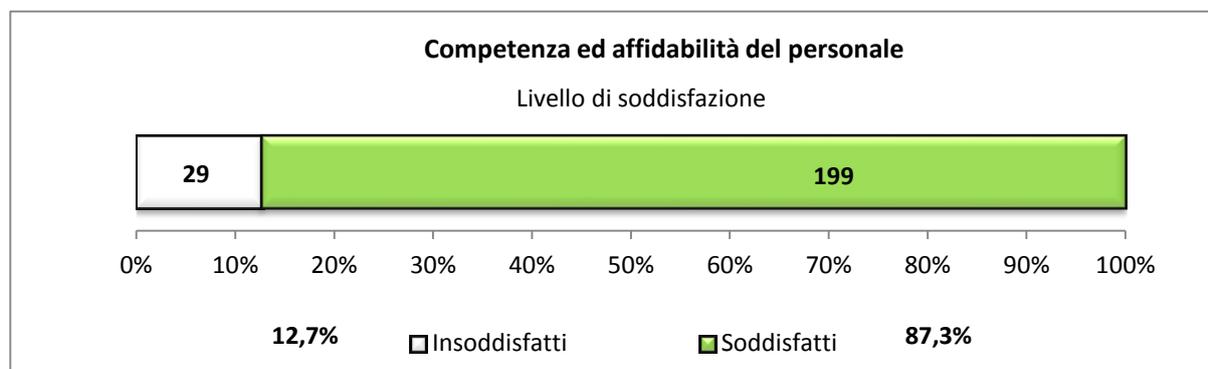
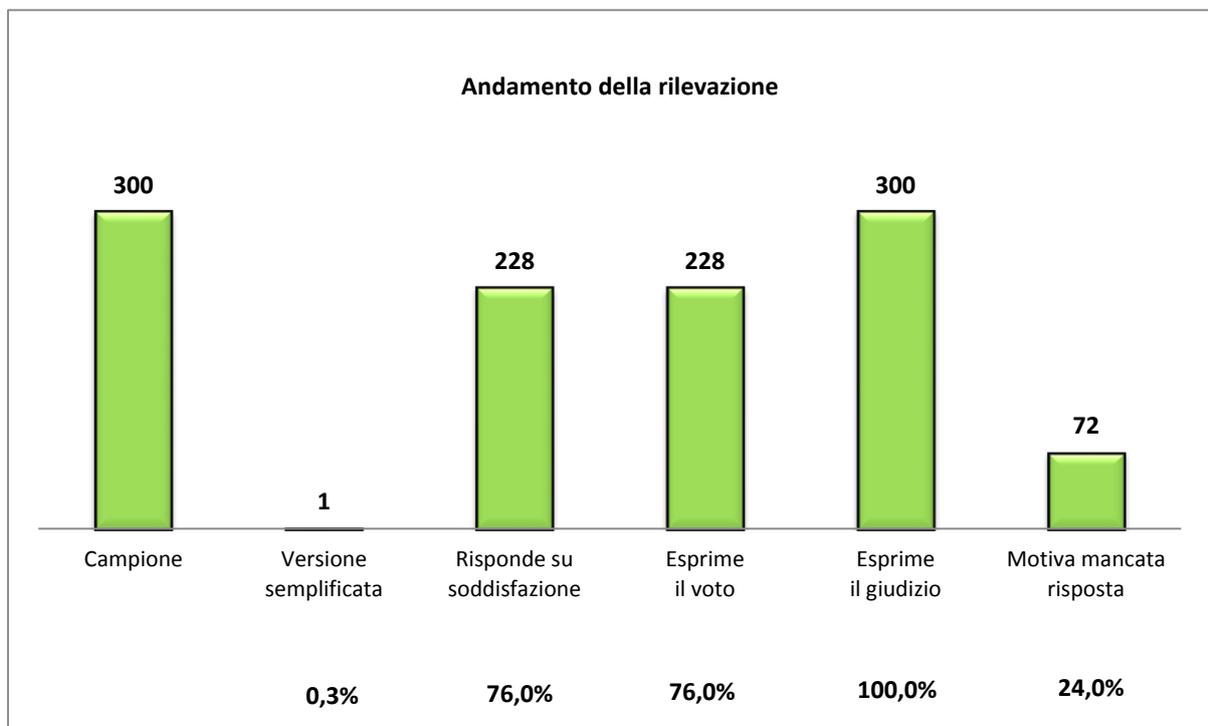
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	2	6			34	13	47	14	53
altri comuni fascia sociale	1		1	1	3			49	15	64	15	67
capoluogo altre fasce			1		1			33	20	53	17	54
capoluogo fascia sociale			3	2	5			46	18	64	11	69
Totale	1	0	9	5	15	0	0	162	66	228	57	243



Questo aspetto raccoglie molta attenzione da parte degli intervistati e si manifesta con la totalità degli utenti meno uno si esprime con i giudizi “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, 171 utenti - pari al 70,4% di chi risponde alla domanda - ritengono questo aspetto “Molto Importante” e, di questi, 162 (il 66,7%) esprimono soddisfazione. Sono invece 71 – pari al 29,3% - gli utenti che lo ritengono un aspetto “Fondamentale”, di cui 66 (il 27,2%) esprime soddisfazione. L’unico utente che ritiene “Irrilevante” la cortesia ed educazione del personale esprime insoddisfazione.

Indicatore n° 8

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

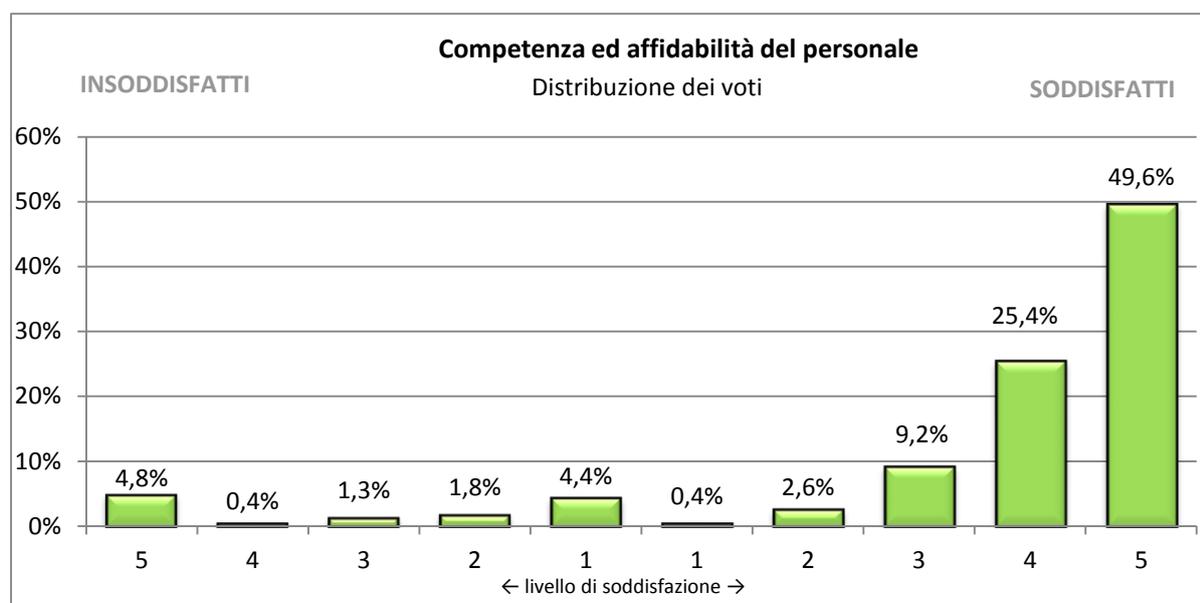


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	11	15	7	9	42
E' un altro familiare che se ne occupa			1		1
Si affida ad un'altra persona	3	1	8	3	15
Non sa rispondere	3	6	3	2	14
Totale	17	22	19	14	72

Per questo indicatore la percentuale di mancate risposte è pari al 24% del campione, corrispondente a 72 utenti. Tra coloro che non hanno risposto 42 utenti dichiarano di non aver mai avuto necessità di rivolgersi al personale e pertanto non esprimono un parere; 1 assegnatario dichiara che è un familiare che se ne occupa, mentre 15 utenti dichiarano di affidarsi a un'altra persona; infine sono 14 gli intervistati che non sono in grado di rispondere. Tra chi esprime un voto, l'87,3% si ritiene soddisfatto in merito alla competenza ed affidabilità del personale di A.C.E.R.. Per questo quesito è stato necessario ricorrere alla versione semplificata della domanda in un solo caso.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	3		1	3	1	8			3	17	22	42	17	50
altri comuni fascia sociale	3	1		1	4	9		3	5	14	29	51	22	60
capoluogo altre fasce	1				3	4		2	7	14	25	48	19	52
capoluogo fascia sociale	4		2		2	8	1	1	6	13	37	58	14	66
Totale	11	1	3	4	10	29	1	6	21	58	113	199	72	228

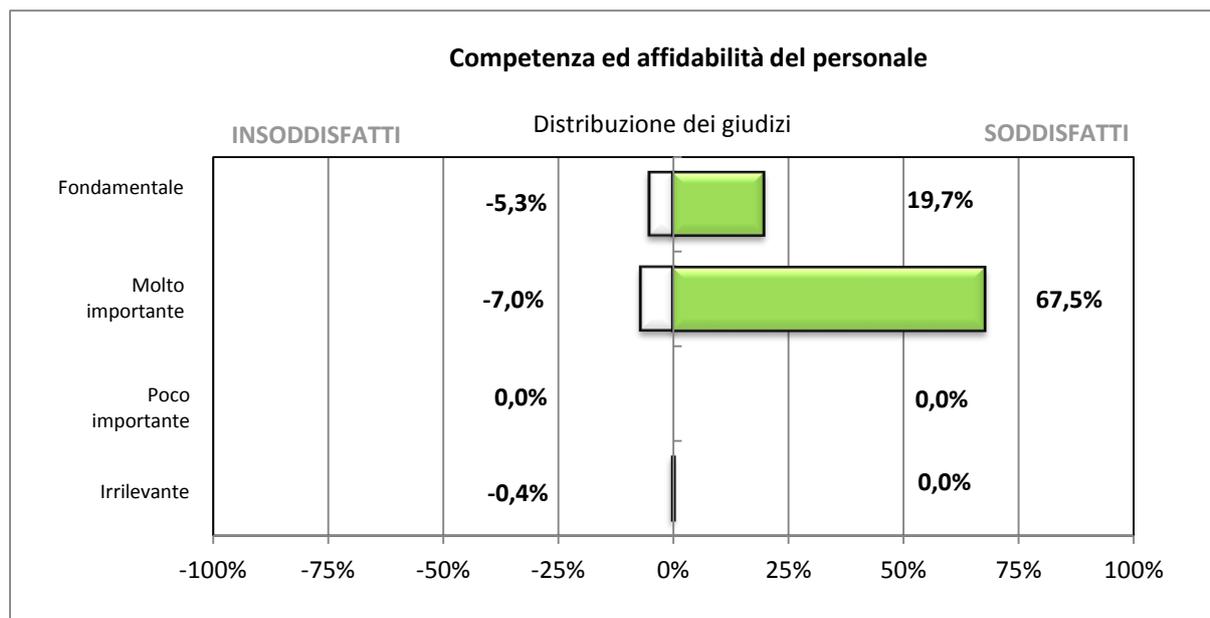


La qualità percepita dagli utenti soddisfatti pur interessando tutti i valori della scala si concentra soprattutto sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 49,6% e il 25,4% di indicazioni. Segue, distaccato, il voto 3 per il quale le indicazioni raggiungono il 9,2%. I voti 1 e 2 riportano percentuali ancora più basse.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti il voto 5, con il 4,8% di indicazioni, è il valore che registra la percentuale più elevata, seguito dal voto 1 con il 4,4% di indicazioni. Le percentuali degli altri valori della scala di insoddisfazione sono inferiori al 2%.

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			6	2	8			31	11	42	17	50
altri comuni fascia sociale	1		4	4	9			43	8	51	22	60
capoluogo altre fasce			2	2	4			36	12	48	19	52
capoluogo fascia sociale			4	4	8			44	14	58	14	66
Totale	1	0	16	12	29	0	0	154	45	199	72	228

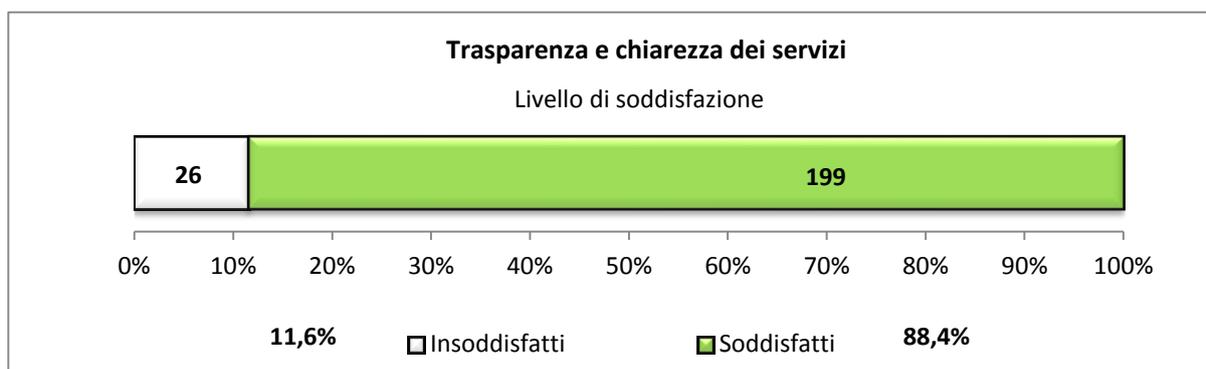
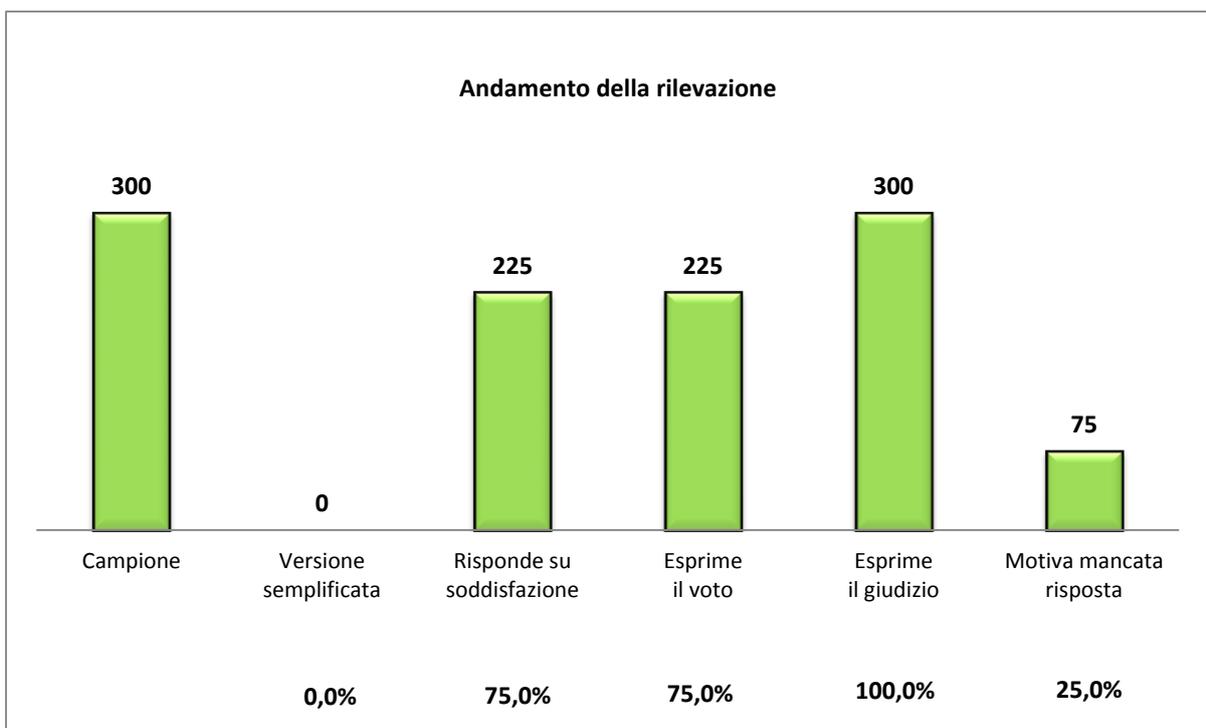


Anche per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente il 74,5% di chi risponde ritiene questo aspetto “Molto Importante” e il 67,5% (154 utenti) esprime soddisfazione. La quota di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il 25%, con il 19,7% di soddisfatti (45 utenti). Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante”, l’unico utente che ritiene “Irrilevante” la competenza e affidabilità del personale esprime insoddisfazione.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

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

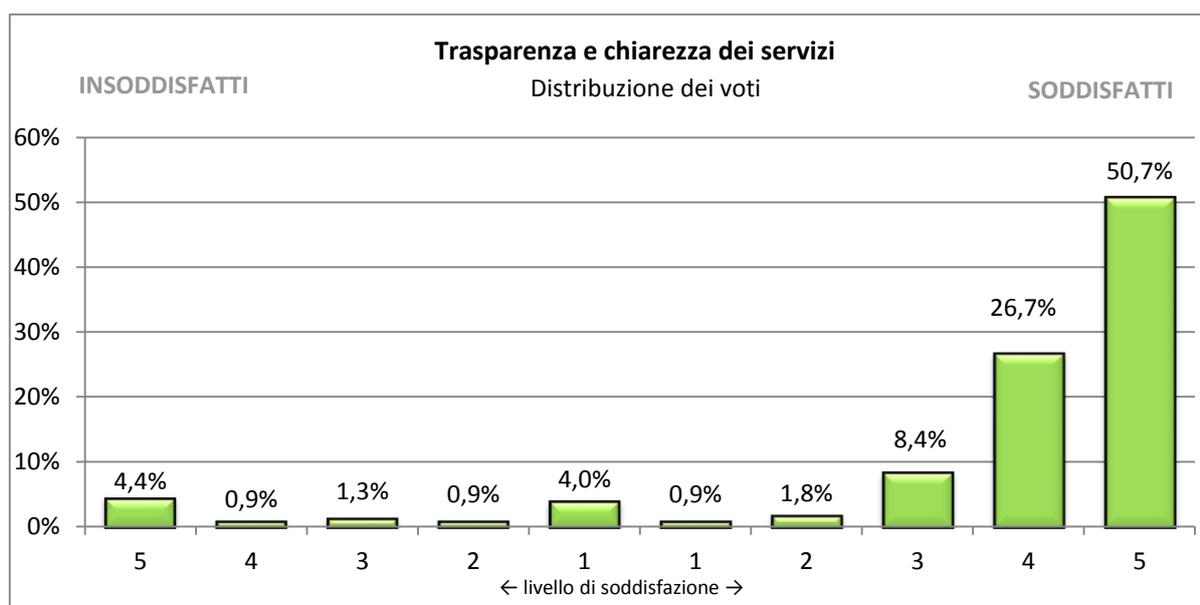


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	11	15	7	9	42
E' un altro familiare che se ne occupa			1		1
Si affida ad un'altra persona	3	1	8	3	15
Non sa rispondere	5	5	3	4	17
Totale	19	21	19	16	75

Per questo indicatore sono complessivamente 75 gli assegnatari – pari al 25% del campione – che non rispondono sulla soddisfazione e non esprimono un voto. Le ragioni della mancata risposta sono riconducibili in 42 casi alla mancata esperienza personale, in un solo caso l'utente dichiara di affidarsi ad un familiare, mentre 15 utenti si affidano ad un'altra persona. In 17 casi, infine, gli intervistati non sono in grado di rispondere. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari all'88,4%. Per questo indicatore non è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4			2	2	8			1	16	23	40	19	48
altri comuni fascia sociale	2	2			3	7		1	7	14	32	54	21	61
capoluogo altre fasce	2		2		2	6	2	1	4	15	24	46	19	52
capoluogo fascia sociale	2		1		2	5	2	7	15	35	59	59	16	64
Totale	10	2	3	2	9	26	2	4	19	60	114	199	75	225

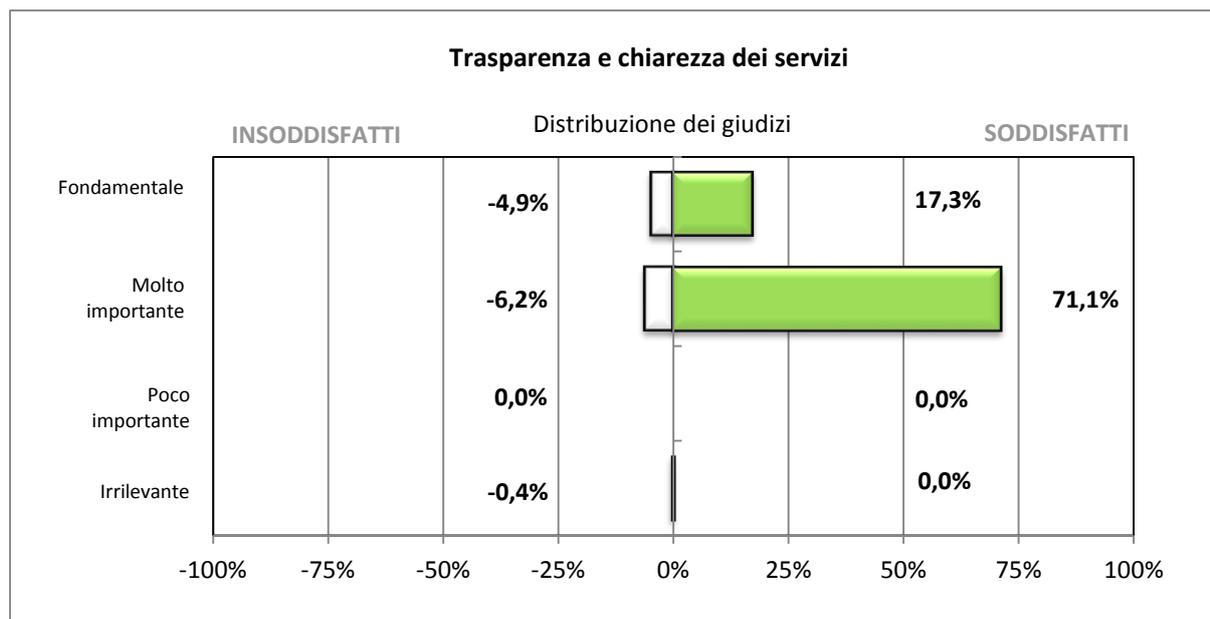


La distribuzione dei voti evidenzia una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sul valore più elevato: sono infatti 114 gli utenti che indicano il voto 5, rappresentando il 50,7% di chi risponde alla domanda. Il voto 4 raccoglie invece il 26,7% di indicazioni. Percentuali inferiori riguardano i voti 2 e 3.

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

Distribuzione dei giudizi

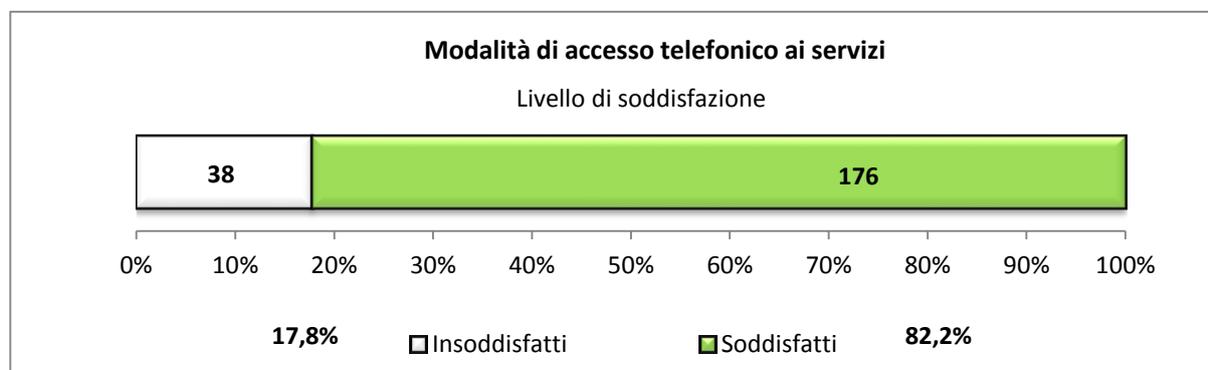
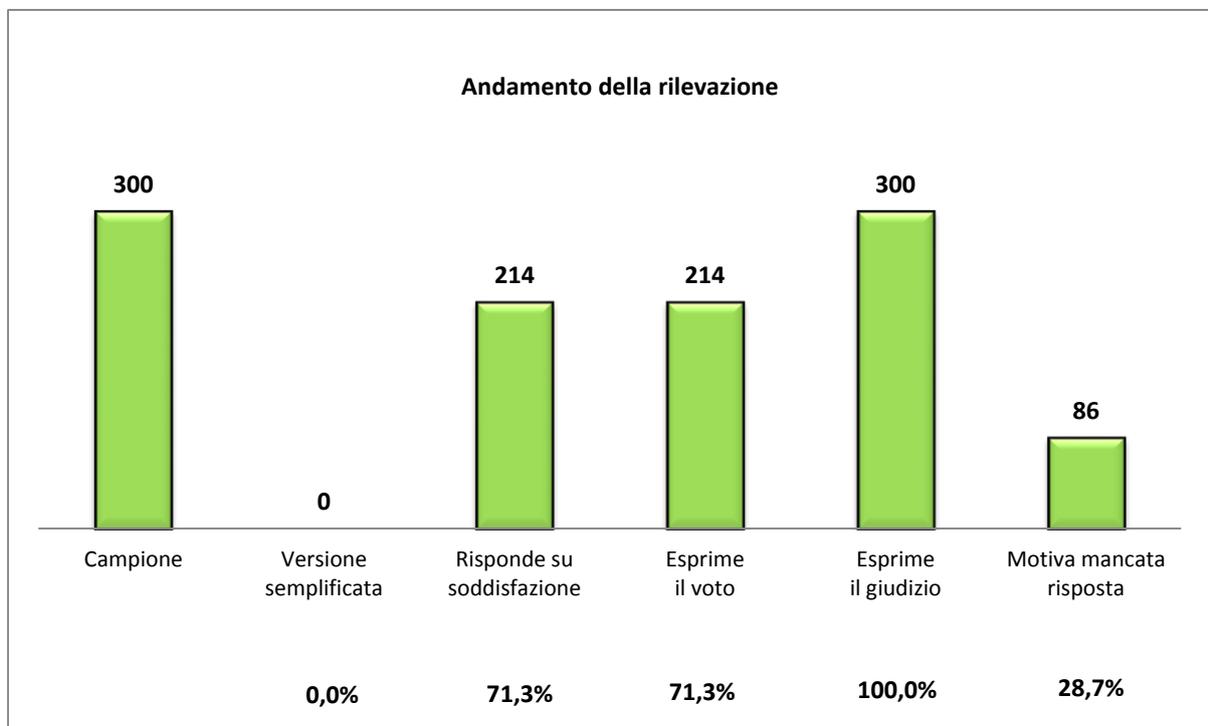
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			5	3	8			31	9	40	19	48
altri comuni fascia sociale	1		2	4	7			48	6	54	21	61
capoluogo altre fasce			3	3	6			37	9	46	19	52
capoluogo fascia sociale			4	1	5			44	15	59	16	64
Totale	1	0	14	11	26	0	0	160	39	199	75	225



L'interesse degli assegnatari che si esprimono su questo indicatore è molto elevato e si concentra totalmente sui giudizi "Fondamentale" e "Molto Importante". Sono infatti complessivamente 174 gli utenti – pari al 77,3% di chi risponde - che esprimono la valutazione "Molto importante", distinguendosi tra il 71,1% di soddisfatti e il 6,2% di insoddisfatti. Sono invece 50 – il 22,2% di chi risponde - coloro che giudicano tale aspetto "Fondamentale": in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 17,3%. Nessun utente si esprime con la valutazione "Poco Importante", l'unico utente che ritiene "Irrilevante" tale indicatore esprime insoddisfazione.

Indicatore n° 10

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

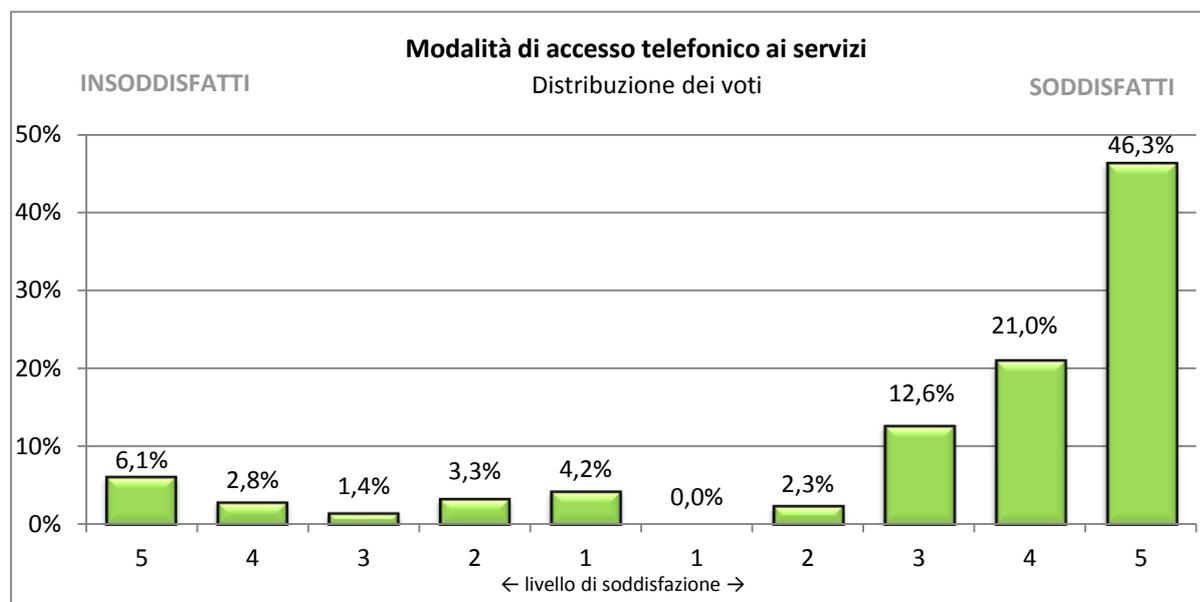


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	16	17	13	25	71
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER					0
Si affida ad un'altra persona	3	1	7	4	15
Non sa rispondere					0
Totale	19	18	20	29	86

Il quesito sulla modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte pari a 86. Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno (71 casi), mentre in misura minore si riferiscono a utenti che dichiarano di affidarsi ad un'altra persona (15 casi), nessun utente dichiara di rivolgersi direttamente a qualcuno dell'Acer. Tra i 214 utenti che rispondono alla domanda la quota di soddisfatti del servizio è molto alta, pari all'82,2%. La versione semplificata della domanda non si è resa necessaria. Parte dell'insoddisfazione riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell'operatore.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	2	2		2	1	7	1	6	10	24		41	19	48
altri comuni fascia sociale	3	2	1	3	3	12	3	7	16	26		52	18	64
capoluogo altre fasce	4	2	1	2	3	12	1	8	11	19		39	20	51
capoluogo fascia sociale	4		1		2	7		6	8	30		44	29	51
Totale	13	6	3	7	9	38	0	5	27	45	99	176	86	214

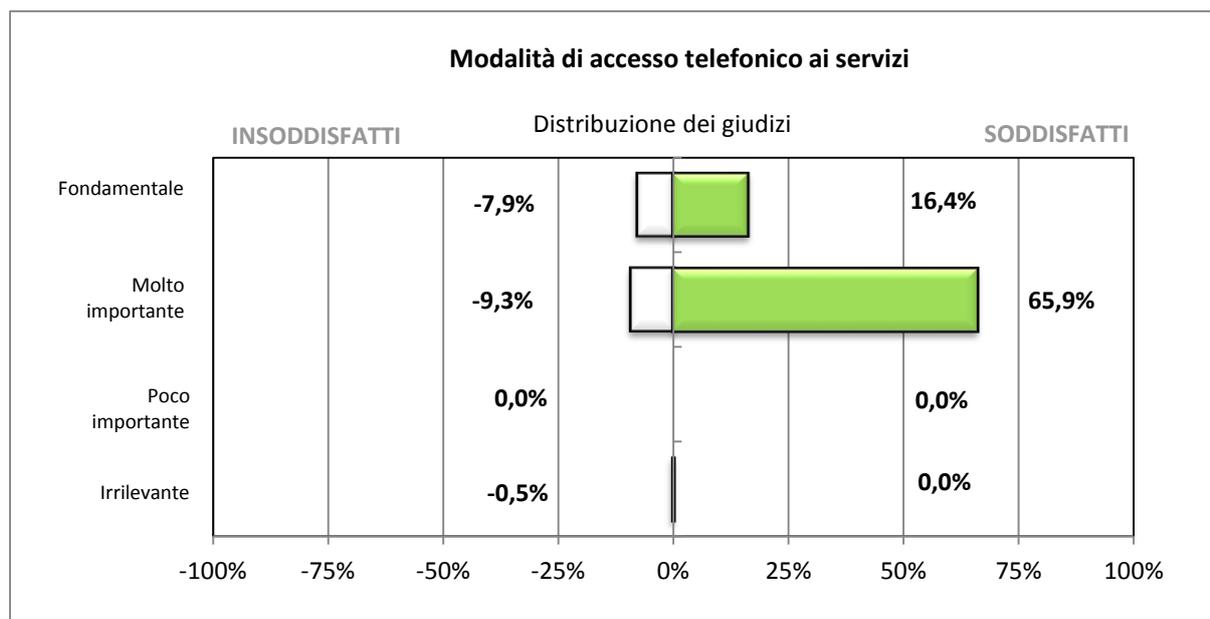


Il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti è alto e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5 che raggiunge la percentuale del 46,3%.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti anche in questo caso vi è una leggera prevalenza del voto 5, che raccoglie una percentuale del 6,1%; seguito dal voto 1 (4,2%), dal voto 2 (3,3%) e dal voto 4 (2,8%), infine il voto 3 ottiene una percentuale pari all'1,4%.

Distribuzione dei giudizi

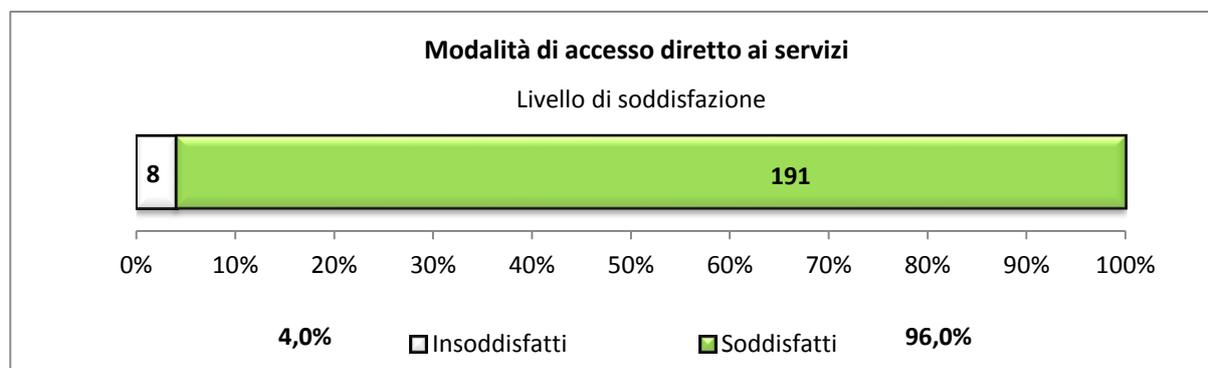
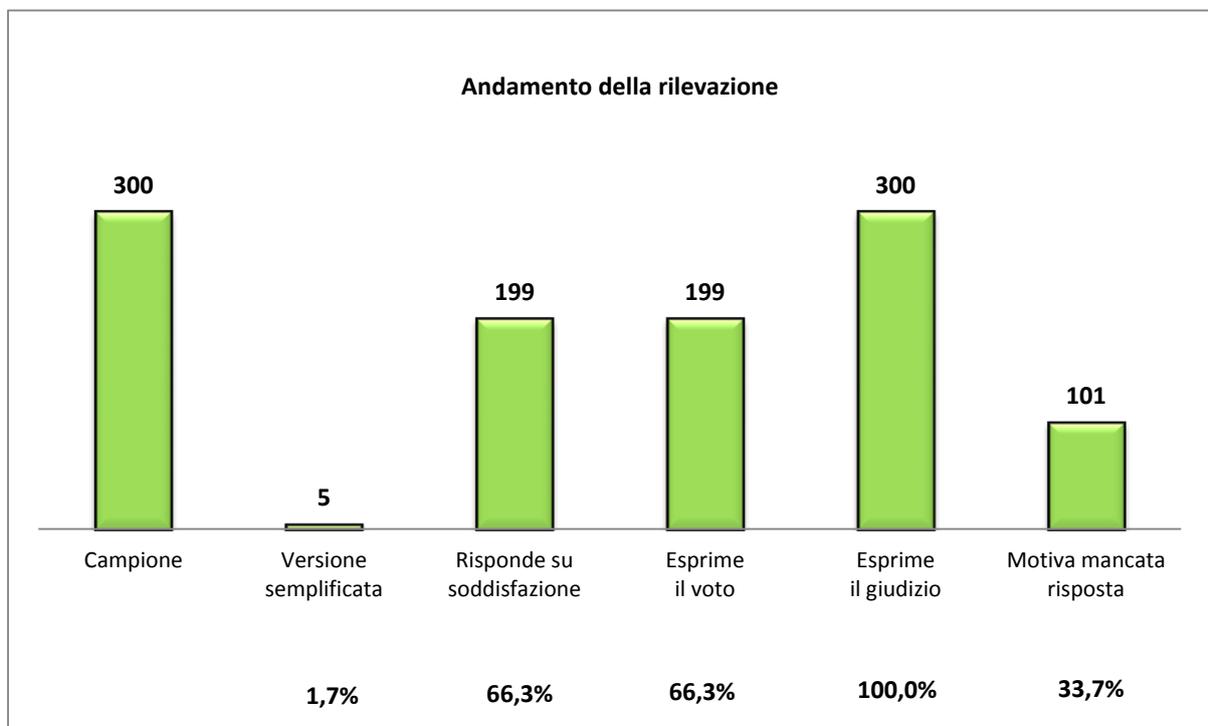
Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	3	7			30	11	41	19	48
altri comuni fascia sociale	1		7	4	12			46	6	52	18	64
capoluogo altre fasce			7	5	12			29	10	39	20	51
capoluogo fascia sociale			2	5	7			36	8	44	29	51
Totale	1	0	20	17	38	0	0	141	35	176	86	214



Gli utenti che rispondono alla domanda danno molta importanza a questo aspetto, lo dimostra il fatto che per questo indicatore circa il 75,2% di utenti si esprime con la valutazione “Molto importante”, mentre complessivamente il 24,3% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta, pari rispettivamente al 65,9% tra chi si esprime con la valutazione “Molto Importante” e 16,4% tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante”, l’unico utente che ritiene “Irrilevante” tale indicatore esprime insoddisfazione.

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?

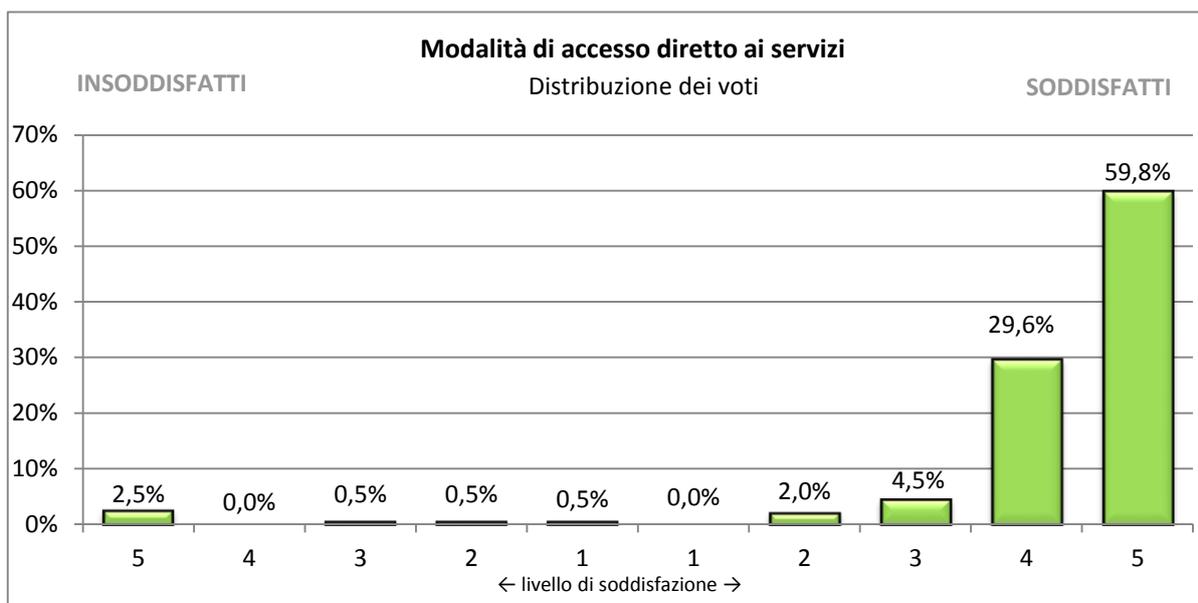


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	21	28	12	15	76
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	2		1		3
Si affida ad un'altra persona	5	2	10	3	20
Non sa rispondere		2			2
Totale	28	32	23	18	101

Così come per l’indicatore precedente, anche per questo il numero di intervistati che non risponde è elevato: 101 utenti, pari al 33,7% del campione. La maggior parte di questi - 76 persone - dichiara di non aver mai avuto occasione o bisogno. Altri 3 utenti dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’Acer, 20 utenti si affidano a un’altra persona, mentre 2 utenti affermano di non saper rispondere. Il 96% degli utenti che risponde alla domanda esprime soddisfazione. In 5 casi si è dovuto ricorrere alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

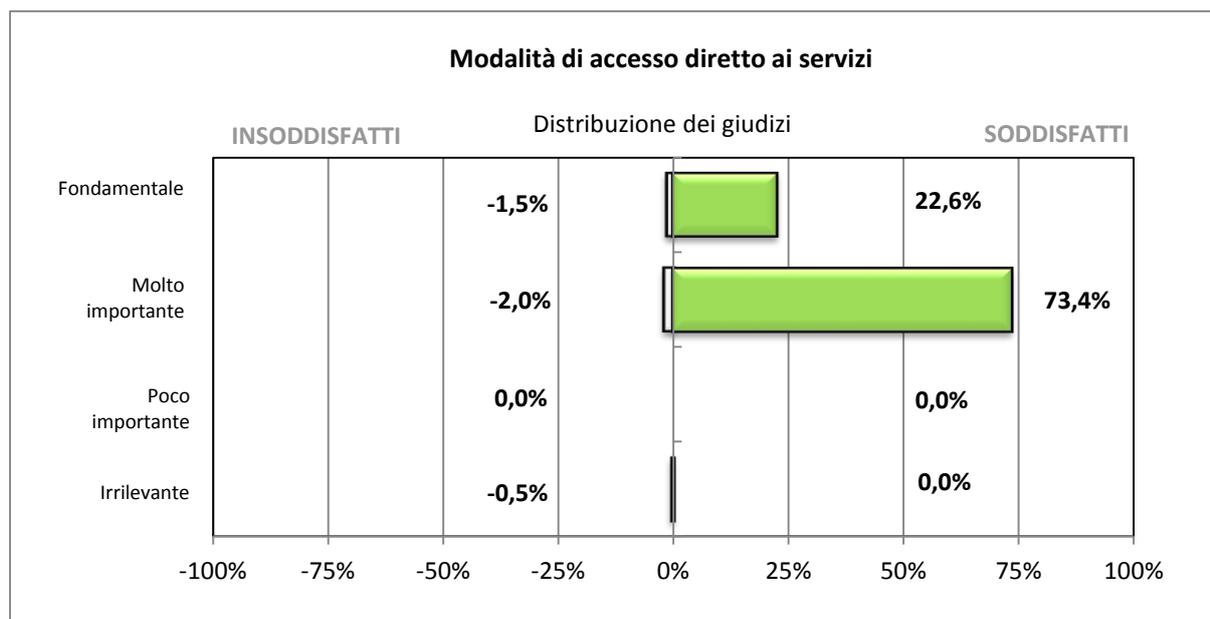
Gruppo	Modalità di accesso diretto												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce						0	1	3	11	24	39		28	39
altri comuni fascia sociale	2			1		3		1	17	29	47		32	50
capoluogo altre fasce	1					1	2	3	15	27	47		23	48
capoluogo fascia sociale	2		1		1	4	1	2	16	39	58		18	62
Totale	5	0	1	1	1	8	0	4	9	59	119		101	199



Su 199 utenti che rispondono alla domanda 191 sono soddisfatti. Le indicazioni sono concentrate soprattutto sul voto 5, che esprime le valutazioni del 59,8% degli utenti, e sul voto 4 che rappresenta invece il 29,6%. Vi sono poi 9 utenti che si esprimono con il voto 3 (4,5%), 4 utenti che indicano il voto 2 (2%). Tra gli 8 utenti insoddisfatti 5 esprimono il voto 5 (2,5%) e i voti 1, 2 e 3 sono espressi da un solo utente ciascuno.

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			31	8	39	28	39
altri comuni fascia sociale	1		1	1	3			37	10	47	32	50
capoluogo altre fasce			1		1			34	13	47	23	48
capoluogo fascia sociale			2	2	4			44	14	58	18	62
Totale	1	0	4	3	8	0	0	146	45	191	101	199

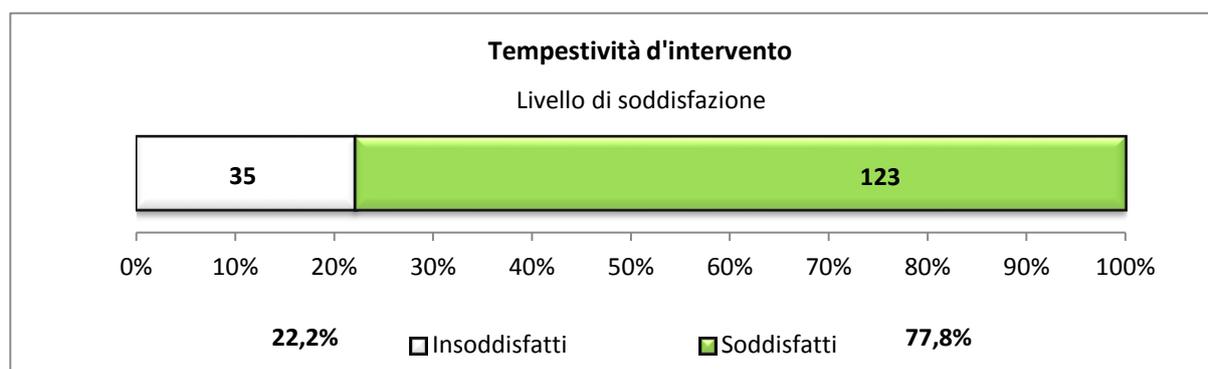
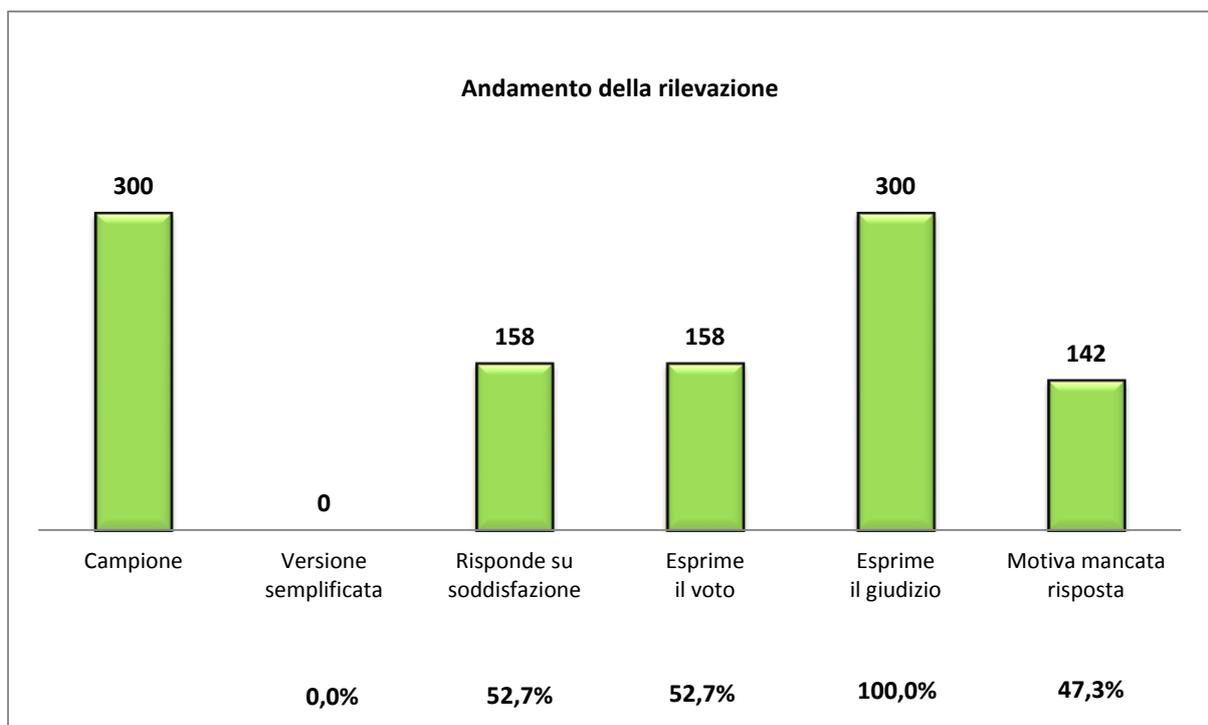


I 199 utenti che rispondono alla domanda, totalmente soddisfatti, esprimono un livello di attesa molto ampio per questo indicatore, che si manifesta soprattutto attraverso il giudizio “Molto Importante” che raccoglie le indicazioni del 75,4% degli utenti. Coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano invece il 24,5% del totale. Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante”, l’unico utente che ritiene “Irrilevante” tale indicatore esprime insoddisfazione.

ASPETTI SULLA QUALITA' DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Indicatore n° 12

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



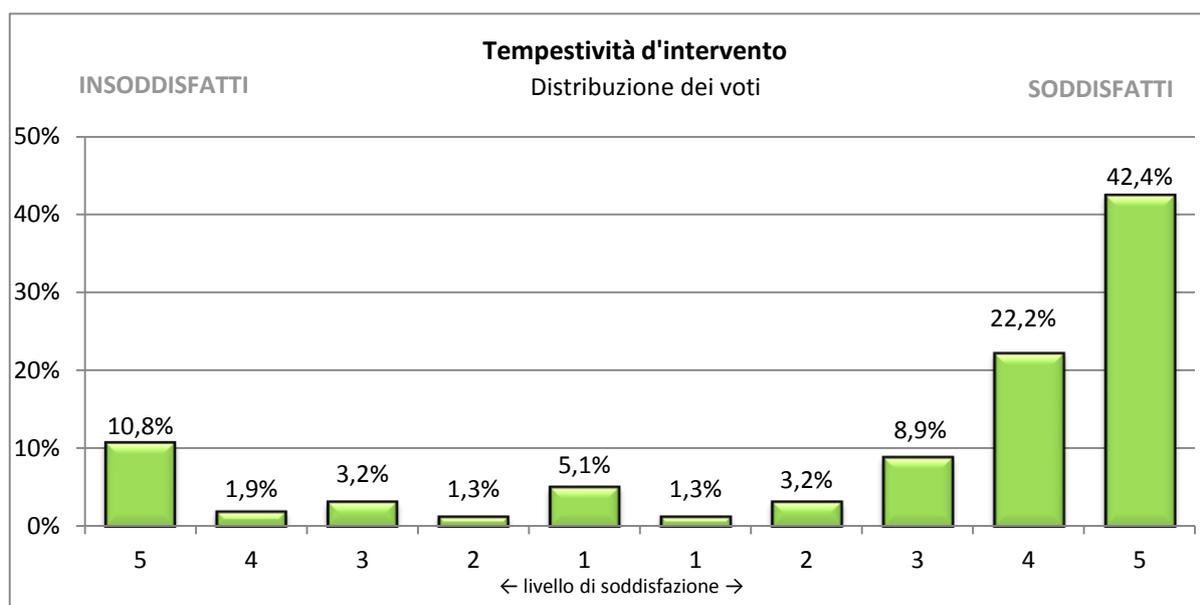
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	28	36	34	43	141
Non sa/non si ricorda			1		1
Totale	28	36	35	43	142

Questo indicatore, insieme a quello relativo all'efficacia degli interventi, raccoglie il più alto numero di mancate risposte dell'intera rilevazione. Sono infatti 142 gli utenti che non rispondono, pari al 47,3% del campione. La non risposta è motivata quasi esclusivamente dall'assenza di guasti o dal fatto che hanno chiamato direttamente qualcuno motivando che il guasto non era a carico dell'ACER, solo un utente dichiara di non ricordarsi.

Tra i 158 utenti che rispondono, invece, 123 assegnatori esprimono soddisfazione – il 77,8% - mentre 35 assegnatori – il 22,2% - sono insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	5	2	1		3	11		1	4	7	16	28	28	39
altri comuni fascia sociale	4		2	1	3	10	2	3	1	8	22	36	36	46
capoluogo altre fasce	5	1			1	7		1	5	11	12	29	35	36
capoluogo fascia sociale	3		2	1	1	7			4	9	17	30	43	37
Totale	17	3	5	2	8	35	2	5	14	35	67	123	142	158

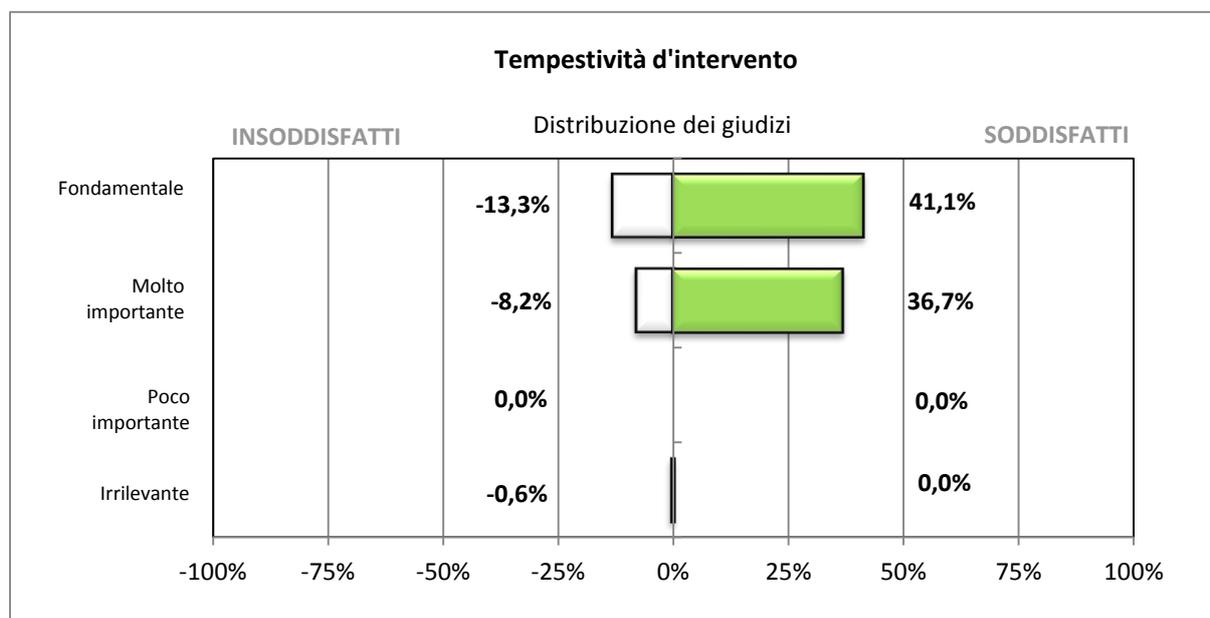


Tra chi esprime soddisfazione i voti che raccolgono le percentuali più significative sono gli ultimi tre della scala di valutazione. Sono infatti 67 gli utenti che indicano il voto 5 (42,4%), 35 quelli che indicano il voto 4 (22,2%) e 14 quelli che indicano il voto 3 (8,9%).

Per quanto riguarda gli utenti che manifestano insoddisfazione, 17 persone corrispondenti al 10,8% di chi risponde, indicano il voto 5 manifestando una forte insoddisfazione, 8 (pari al 5,1%) indicano il voto 1, i restanti utenti indicano il voto 3 - 5 utenti - il voto 4 - 3 utenti - e infine 2 utenti il voto 2.

Distribuzione dei giudizi

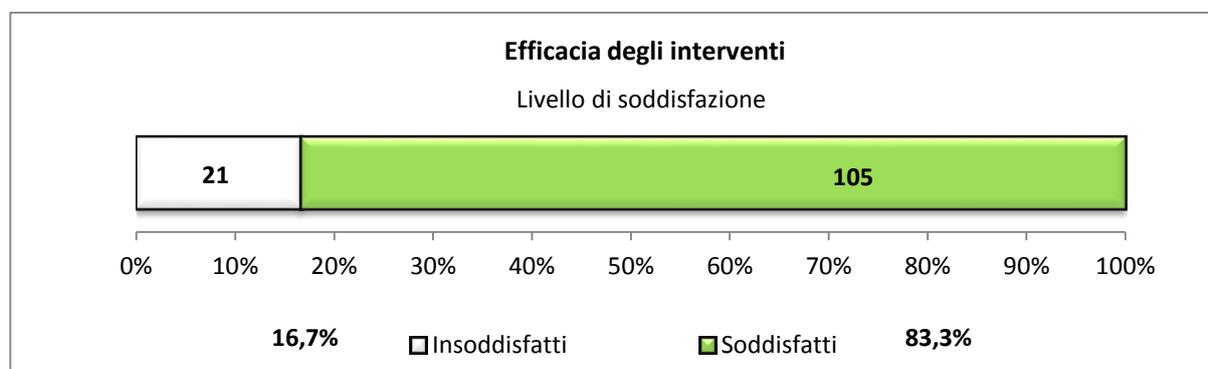
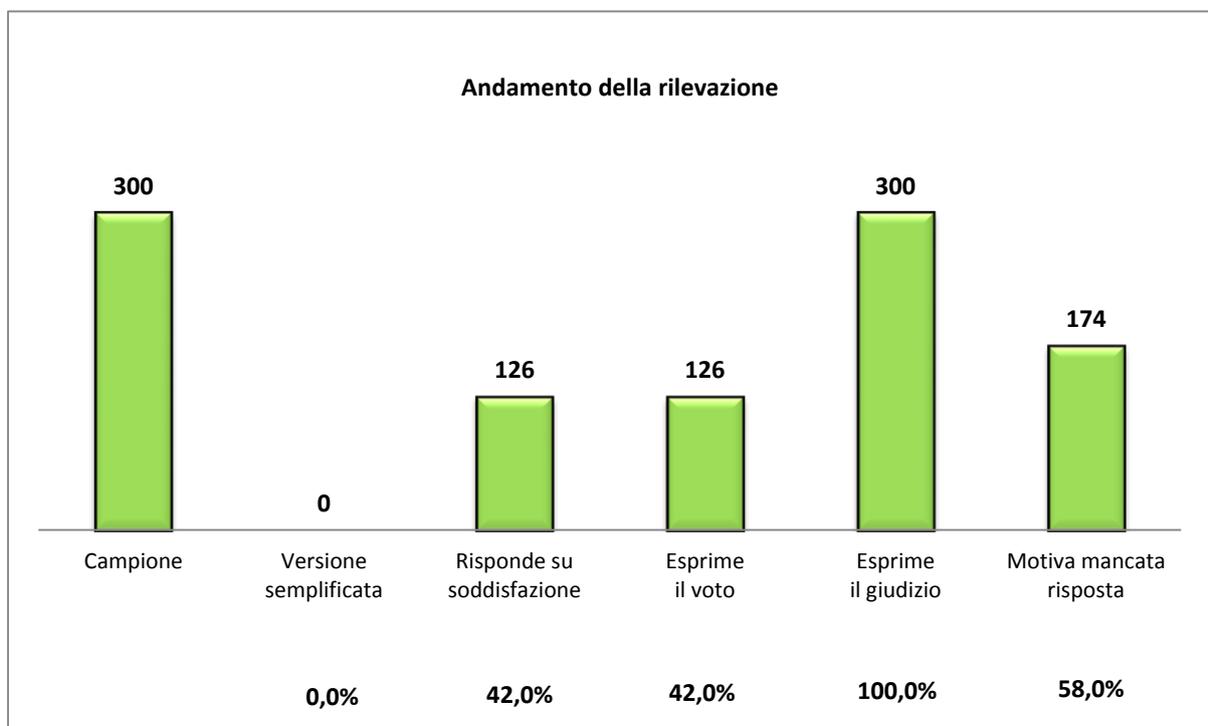
Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			7	4	11			11	17	28	28	39
altri comuni fascia sociale	1		2	7	10			19	17	36	36	46
capoluogo altre fasce			2	5	7			10	19	29	35	36
capoluogo fascia sociale			2	5	7			18	12	30	43	37
Totale	1	0	13	21	35	0	0	58	65	123	142	158



Il giudizio di importanza attribuito al servizio segnala un’attesa elevata. Gli utenti che rispondono alla domanda ripartiscono i loro giudizi tra le indicazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, tra gli 86 utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” 65 sono soddisfatti - il 41,1% - mentre 21 – il 13,3% - si esprimono negativamente. Tra chi invece valuta questo aspetto “Molto Importante”, 58 utenti – il 36,7% - sono soddisfatti, contro 13 utenti – l’8,2% - che non lo sono. Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante”, l’unico utente che ritiene “Irrilevante” tale indicatore esprime insoddisfazione.

Indicatore n° 13

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

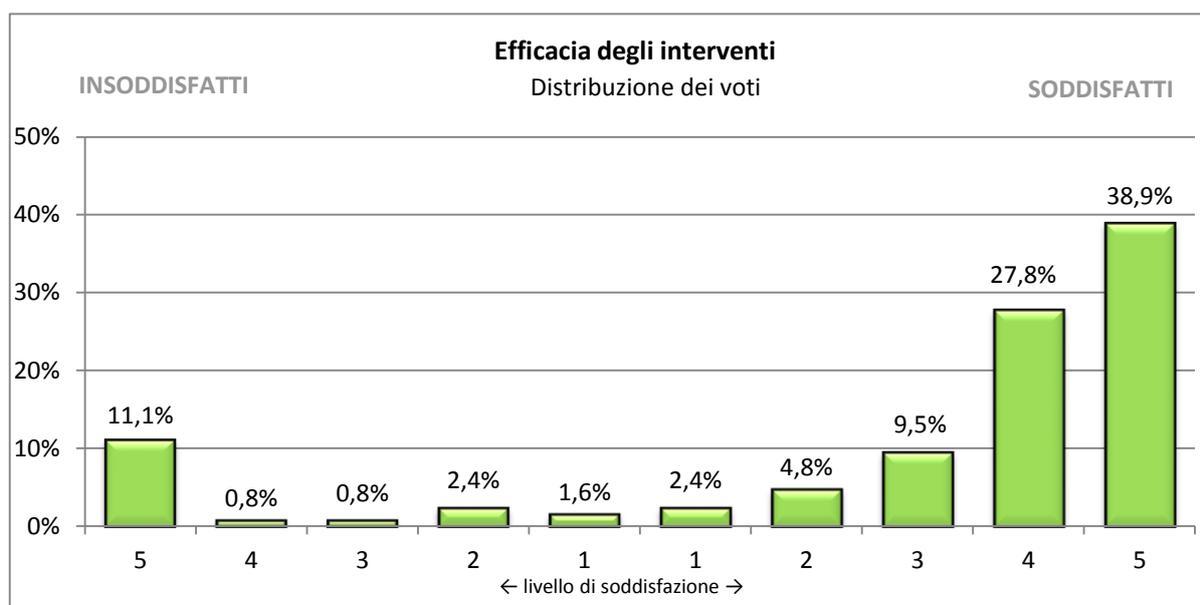


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	41	42	31	40	154
Non sa/non si ricorda	1	4	7	8	20
Totale	42	46	38	48	174

Questo è l'indicatore per il quale si registra il più alto numero di mancate risposte. Sono, infatti, 174 gli utenti, pari al 58% del campione che non rispondono alla domanda. La maggioranza – 154 utenti - motiva l'assenza di risposta poiché non vi sono stati interventi negli ultimi 2 anni, oppure alcuni utenti hanno dichiarato che erano in corso interventi nel periodo dell'indagine, mentre 20 gli utenti non sono in grado di rispondere. Tra chi risponde la percentuale di soddisfazione raggiunge l'83,3%. Anche in questo caso non si è verificata la necessità di ricorrere alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Efficacia degli interventi											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5				
altri comuni altre fasce	4		1	1	2	8			2	6	9	17	42	25
altri comuni fascia sociale	6	1		1		8	2	3	1	10	12	28	46	36
capoluogo altre fasce	1					1	1	3	6	9	13	32	38	33
capoluogo fascia sociale	3			1		4			3	10	15	28	48	32
Totale	14	1	1	3	2	21	3	6	12	35	49	105	174	126

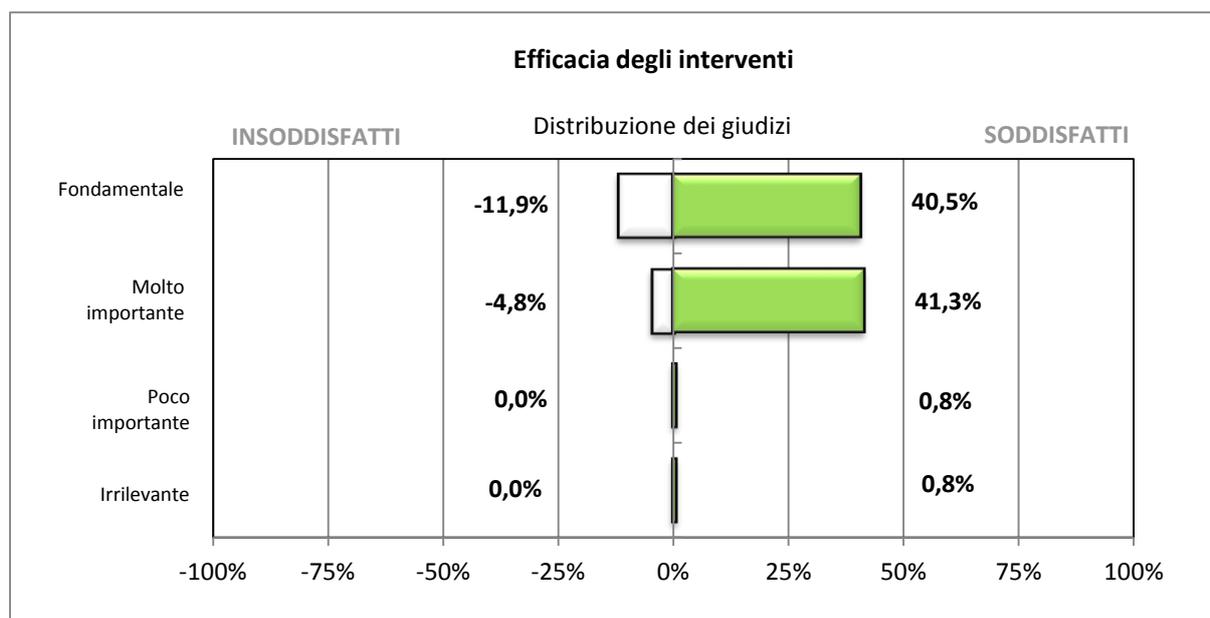


Le indicazioni degli utenti che rispondono alla domanda, e che esprimono soddisfazione, privilegiano quasi esclusivamente i voti medio-alti: 49 utenti indicano il voto 5, corrispondenti al 38,9% di chi risponde, mentre 35 utenti, pari al 27,8% di chi risponde, si esprimono con il voto 4, seguiti da 12 utenti (4,8%) che esprimono il voto 3 e 9 utenti che si distribuiscono tra i voti 1 e 2.

Per quanto riguarda i 21 utenti insoddisfatti anche questi prediligono il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 14 utenti pari all'11,1%, i rimanenti utenti si distribuiscono tra i voti 1, 2 e 3.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	4	8			9	8	17	42	25
altri comuni fascia sociale			1	7	8		1	17	10	28	46	36
capoluogo altre fasce				1	1	1		13	18	32	38	33
capoluogo fascia sociale			1	3	4			13	15	28	48	32
Totale	0	0	6	15	21	1	1	52	51	105	174	126

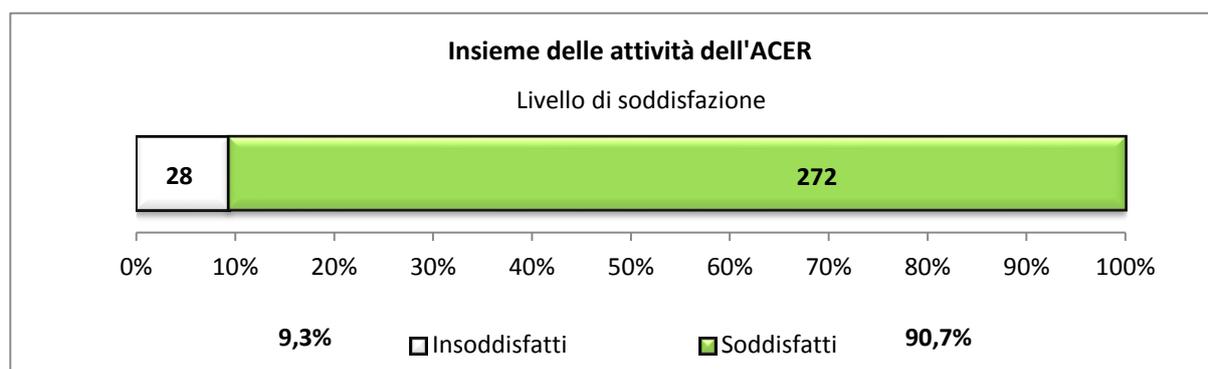
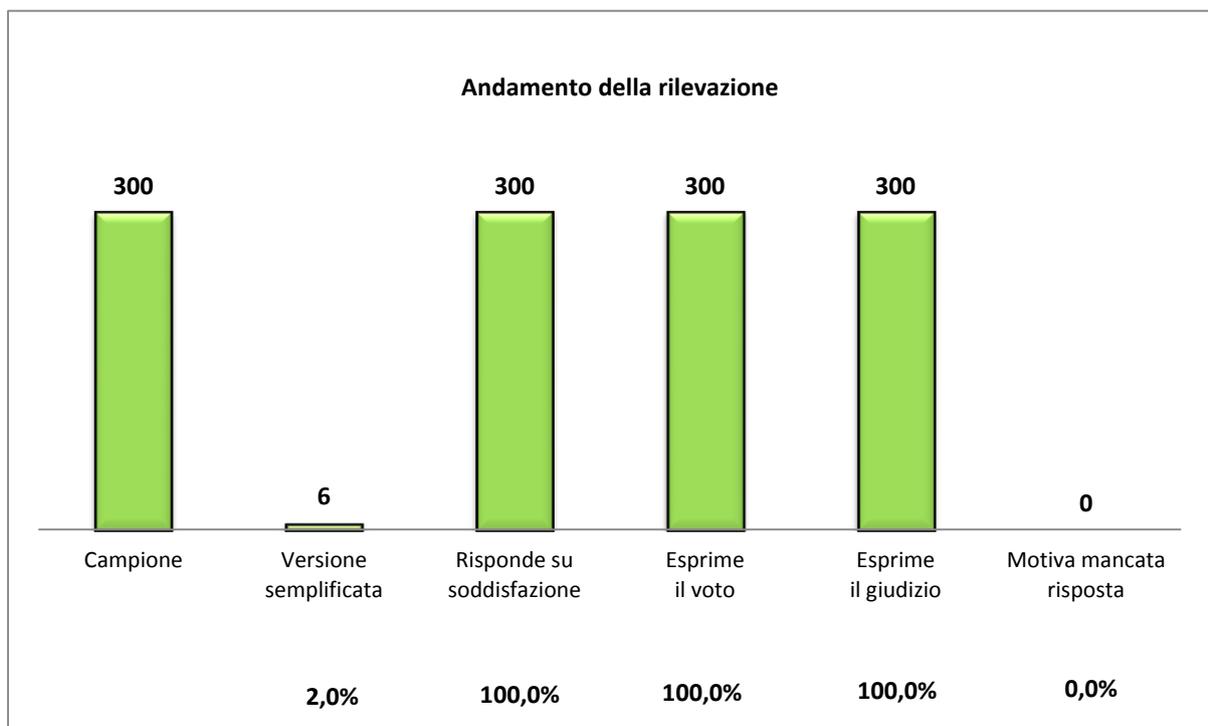


Molto ampio il livello d’attenzione per questo indicatore: complessivamente il 52,4% degli utenti lo ritiene un aspetto “Fondamentale” e il 40,5% esprime soddisfazione. Gli utenti che ritengono invece tale aspetto “Molto importante” rappresentano complessivamente il 46,1% di chi ha risposto: in questo caso i soddisfatti sono il 41,3%, mentre gli insoddisfatti sono circa il 5%. Due utenti soddisfatti esprimono il giudizio “Poco importante” e “Irrilevante”.

DOMANDA OVERALL

Indicatore n° 14

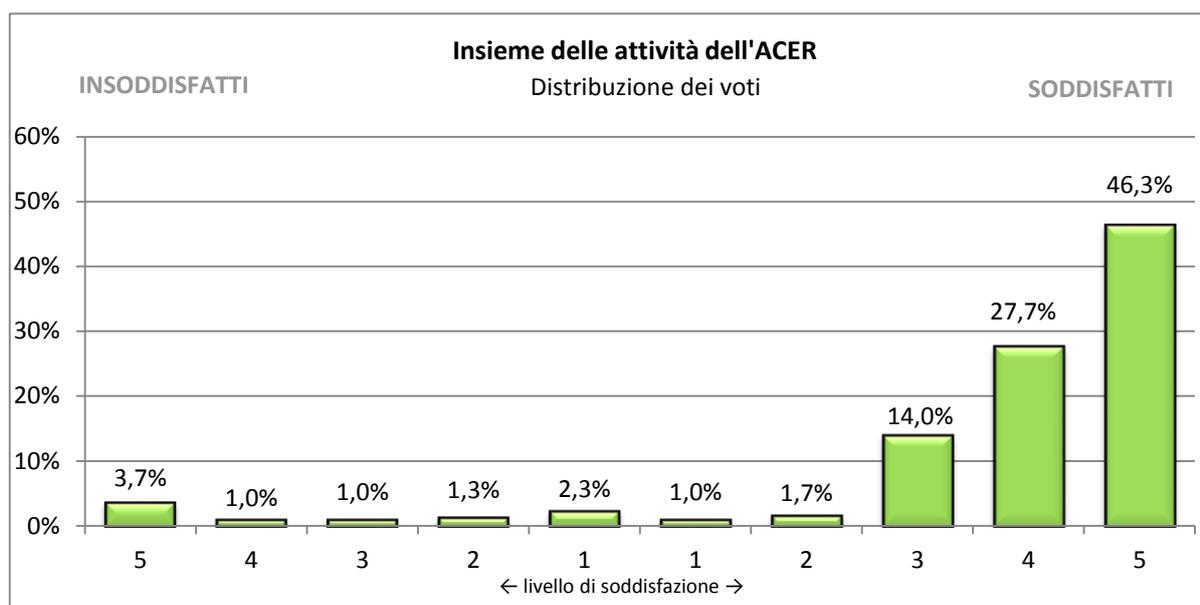
Infine, considerando tutte **le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme**, lei si ritiene soddisfatto? Che giudizio darebbe?



L'ultima domanda del questionario si riferisce all'insieme di tutte le attività dell'azienda e può fornire indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell'Acer. Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nel 90,7% dei casi, corrispondenti a 272 utenti del campione, si sono dichiarati soddisfatti. La versione semplificata è stata utilizzata per effettuare 6 interviste.

Distribuzione dei voti

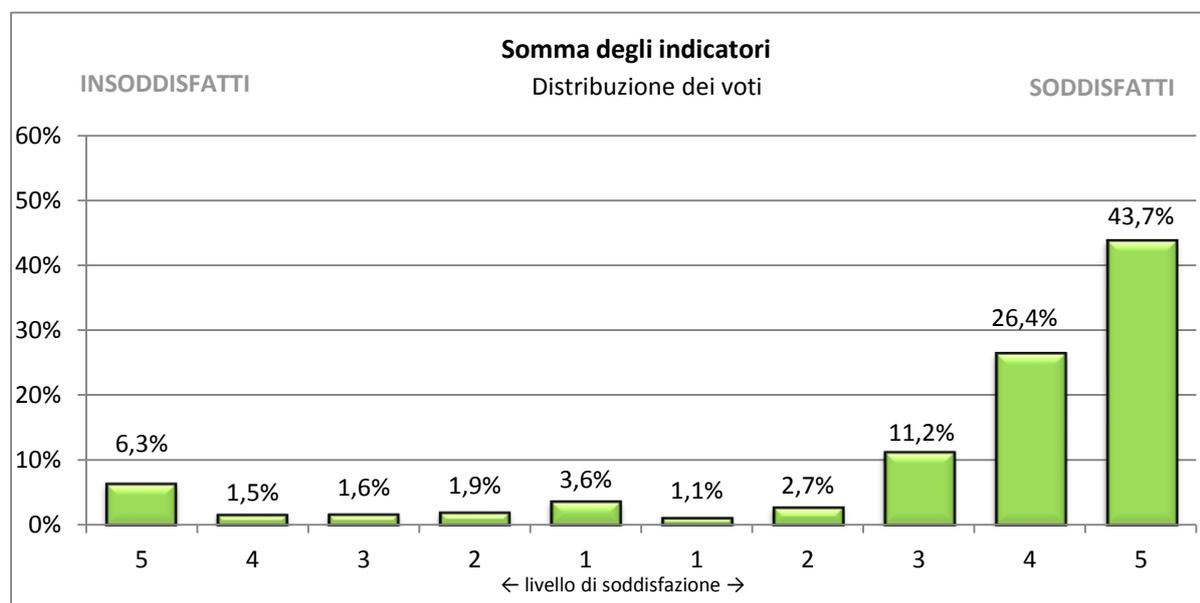
Gruppo	Insieme delle attività dell'ACER												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	4	1			1	6	1	10	18	32		61	0	67
altri comuni fascia sociale	2	2			4	8	1	15	19	39		74	0	82
capoluogo altre fasce	3		3	3	1	10	1	2	7	19	32	61	0	71
capoluogo fascia sociale	2			1	1	4		3	10	27	36	76	0	80
Totale	11	3	3	4	7	28	3	5	42	83	139	272	0	300



I 272 utenti che hanno espresso soddisfazione per l'insieme delle attività dell'ACER privilegiano soprattutto i voti più alti della scala (voti 5 e 4) manifestando così un livello di soddisfazione molto elevato. Più in dettaglio 139 utenti, pari al 46,3% del totale, si esprimono con il voto 5 e 83 utenti, pari al 27,7% del totale, si esprimono con il voto 4, seguiti da 42 utenti (il 14%) che esprimono il voto 3. I 28 utenti insoddisfatti, privilegiano le posizioni i voti estremi della scala di valutazione: 11 utenti indicano il voto 5, mentre 7 indicano il voto 1. Gli altri 10 utenti si distribuiscono sui restanti voti della scala.

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

Gruppo	Somma degli indicatori														non risponde	Risposte valide	Totale
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI										
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale					
altri comuni altre fasce	50	16	8	21	24	119	9	24	90	217	294	614	205	733	938		
altri comuni fascia sociale	64	18	15	20	35	152	10	27	85	224	415	761	235	913	1.148		
capoluogo altre fasce	48	14	13	13	33	121	15	28	112	242	323	680	193	801	994		
capoluogo fascia sociale	51	4	18	10	29	112	5	25	107	284	440	809	199	921	1.120		
Totale	213	52	54	64	121	504	36	90	377	889	1.472	2.864	832	3.368	4.200		
% risposte	5,1	1,2	1,3	1,5	2,9	12,0	0,9	2,1	9,0	21,2	35,0	68,2	19,8	80,2	100		
% valide	6,3	1,5	1,6	1,9	3,6	15,0	1,1	2,7	11,2	26,4	43,7	85,0					



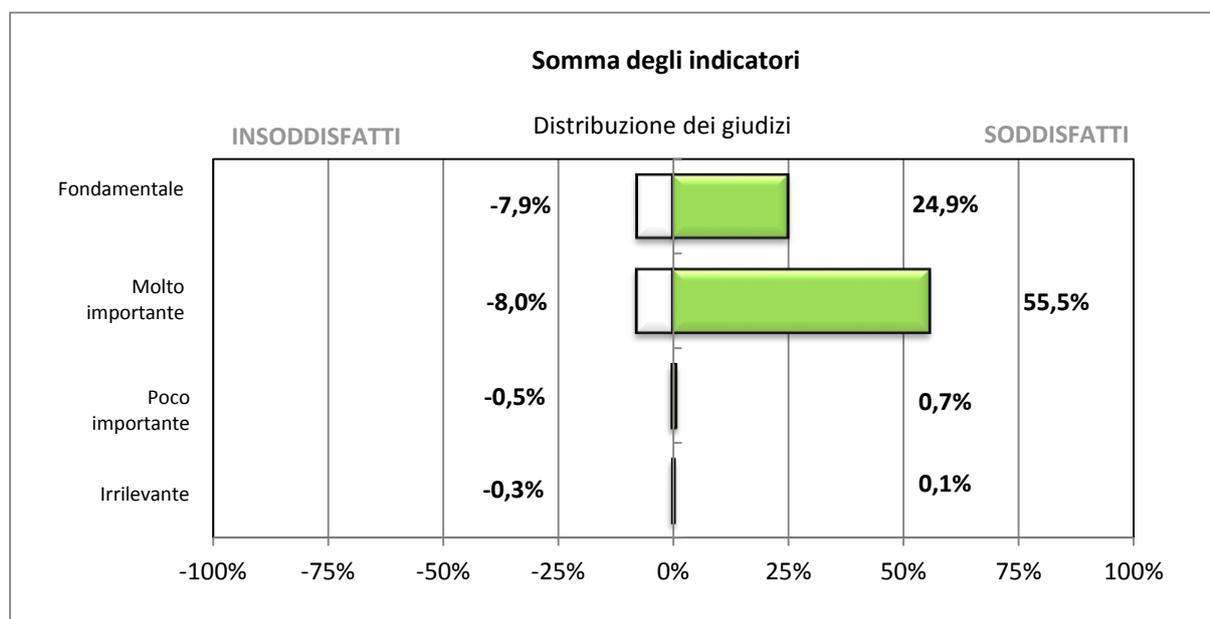
I dati qui riportati non sono riferiti ad un singolo aspetto dell'attività di ACER, ma all'insieme degli indicatori. I valori indicati in tabella e nel grafico rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 19,8% del totale.

Ciò che emerge dalla distribuzione complessiva dei voti dell'indagine è il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. La soddisfazione degli utenti è stata rilevata 2.864 volte, valore che corrisponde al 68,2% delle domande effettuate e all'85% delle risposte. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 4 e 5 che raccolgono 2.361 indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti (504 risposte valide) il voto 5 raccoglie 213 indicazioni.

SOMMA DEGLI INDICATORI

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori											Totale	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde		Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	0	5	90	63	157	0	6	341	177	509	205	666	871
altri comuni fascia sociale	8	7	59	70	144	0	8	501	178	687	235	831	1.066
capoluogo altre fasce	0	0	51	60	111	1	7	382	229	619	193	730	923
capoluogo fascia sociale	0	4	48	56	108	3	5	518	207	733	199	841	1.040
Totale	8	15	245	241	520	4	23	1.702	764	2.548	832	3.068	3.900
% risposte	0,2	0,4	6,3	6,2	13,3	0,1	0,6	43,6	19,6	65,3	21,3	78,7	100
% valide	0,3	0,5	8,0	7,9	16,9	0,1	0,7	55,5	24,9	83,1			



Per quanto riguarda la qualità attesa le domande sono complessivamente 3.900, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza.

La soddisfazione degli utenti è stata rilevata 2.548 volte, valore che corrisponde al 65,3% delle domande effettuate e all’83,1% delle risposte.

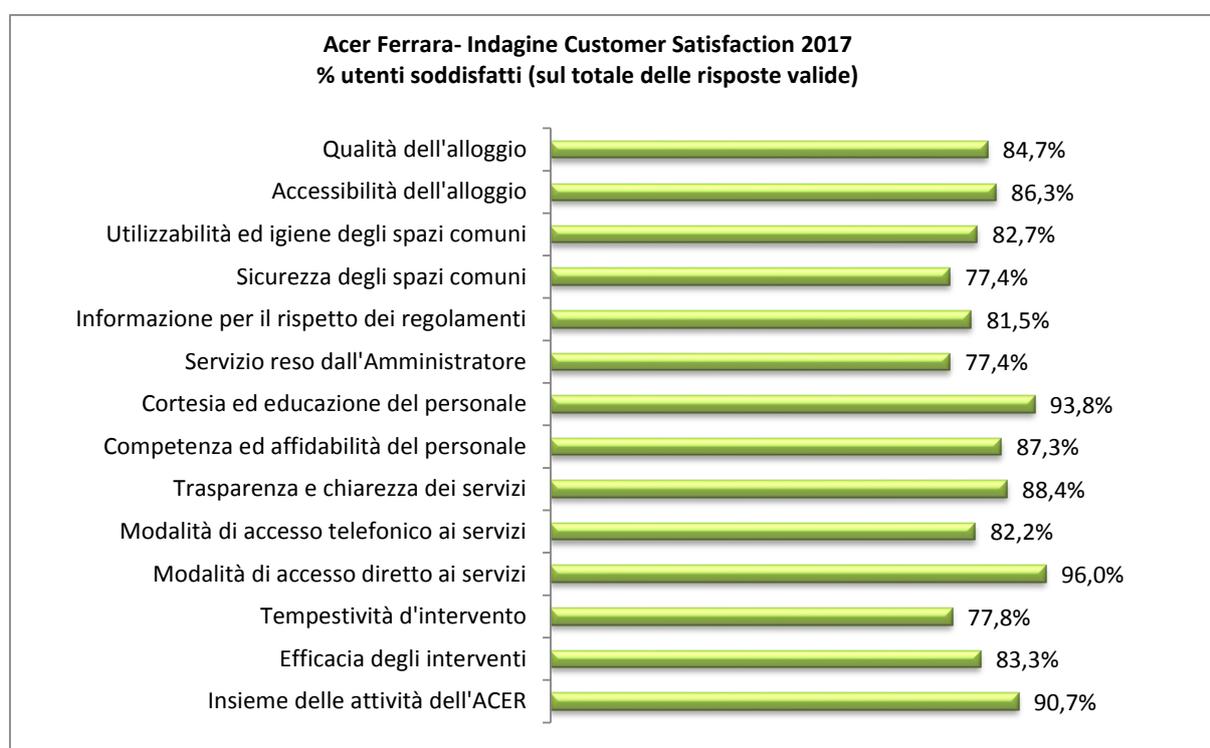
La distribuzione complessiva dei giudizi evidenzia una qualità attesa elevata. I giudizi espressi dagli utenti soddisfatti, e concentrati sulle valutazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”, rappresentano rispettivamente il 55,5% e il 24,9% del totale complessivo.

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 2017.

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 19,8%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, in particolare la tempestività degli interventi manutentivi e l’efficacia degli stessi e, sebbene in misura minore, le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi oltre che la trasparenza e chiarezza dei servizi e la competenza e affidabilità del personale, in particolare 43 mancate risposte riguardano il servizio reso dall’Amministratore per mancanza di tale servizio.

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



Come si può rilevare la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari all’84,7%, mentre si colloca all’86,3% il livello di soddisfazione per l’accessibilità degli alloggi. Rimane su tali livelli anche la soddisfazione riguardante gli indicatori riferiti agli spazi comuni: per quanto riguarda in particolare l’utilizzabilità e l’igiene di questi la percentuale di soddisfazione è pari al 82,7%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 77,4%.

Gli utenti intervistati si esprimono positivamente circa l’informazione da parte di Acer per il rispetto dei regolamenti nel 81,5% dei casi, mentre per quanto riguarda il servizio reso dall’Amministratore la percentuale di soddisfatti è inferiore, collocandosi al 77,4%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie il 93,8% di utenti soddisfatti; mentre sulla competenza ed affidabilità del personale ACER il livello di soddisfazione pur essendo molto buono è comunque inferiore, collocandosi all’87,3%. La percentuale di soddisfazione

è leggermente superiore invece per l'indicatore che si riferisce alla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER collocandosi all'88,4%.

Molto alta anche la soddisfazione per le modalità di accesso telefonico ai servizi, per i quali la percentuale di soddisfatti è pari rispettivamente all'82,2%, mentre si raggiunge il 96% per le modalità di accesso diretto ai servizi.

Per gli indicatori relativi alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione si è rilevato il maggior numero di mancate risposte. Tra chi ha risposto le percentuali di soddisfazione sono pari rispettivamente al 77,8% e 83,2%.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività dell'ACER di Ferrara, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti molto alta, pari al 90,7%.

Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti sul totale delle risposte valide è complessivamente pari all'85%.

Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2017 - 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	6	4	6	12	46	3	8	52	86	105	254	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	15	7	4	8	7	41	5	6	29	53	165	258	1	299	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	26	2	5	7	11	51	5	11	33	101	93	243	6	294	300
Sicurezza degli spazi comuni	32	11	6	5	13	67	4	10	32	102	81	229	4	296	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	22	5	8	8	6	49	5	6	34	82	89	216	35	265	300
Servizio reso dall'Amministratore	12	4	6	6	22	50	2	9	37	53	70	171	79	221	300
Cortesìa ed educazione del personale	7	1	2	1	4	15	1	5	16	37	169	228	57	243	300
Competenza ed affidabilità del personale	11	1	3	4	10	29	1	6	21	58	113	199	72	228	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	10	2	3	2	9	26	2	4	19	60	114	199	75	225	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	13	6	3	7	9	38	0	5	27	45	99	176	86	214	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	5	0	1	1	1	8	0	4	9	59	119	191	101	199	300
Tempestività d'intervento	17	3	5	2	8	35	2	5	14	35	67	123	142	158	300
Efficacia degli interventi	14	1	1	3	2	21	3	6	12	35	49	105	174	126	300
Insieme delle attività dell'ACER	11	3	3	4	7	28	3	5	42	83	139	272	0	300	300
Somma degli indicatori	213	52	54	64	121	504	36	90	377	889	1.472	2.864	832	3.368	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	2,0	1,3	2,0	4,0	15,3	1,0	2,7	17,3	28,7	35,0	84,7	0	100
Accessibilità dell'alloggio	5,0	2,3	1,3	2,7	2,3	13,7	1,7	2,0	9,7	17,7	55,2	86,3	0,3	99,7
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	8,8	0,7	1,7	2,4	3,7	17,3	1,7	3,7	11,2	34,4	31,6	82,7	2,0	98,0
Sicurezza degli spazi comuni	10,8	3,7	2,0	1,7	4,4	22,6	1,4	3,4	10,8	34,5	27,4	77,4	1,3	98,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	8,3	1,9	3,0	3,0	2,3	18,5	1,9	2,3	12,8	30,9	33,6	81,5	11,7	88,3
Servizio reso dall'Amministratore	5,4	1,8	2,7	2,7	10,0	22,6	0,9	4,1	16,7	24,0	31,7	77,4	26,3	73,7
Cortesìa ed educazione del personale	2,9	0,4	0,8	0,4	1,6	6,2	0,4	2,1	6,6	15,2	69,5	93,8	19,0	81,0
Competenza ed affidabilità del personale	4,8	0,4	1,3	1,8	4,4	12,7	0,4	2,6	9,2	25,4	49,6	87,3	24,0	76,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	4,4	0,9	1,3	0,9	4,0	11,6	0,9	1,8	8,4	26,7	50,7	88,4	25,0	75,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	6,1	2,8	1,4	3,3	4,2	17,8	0	2,3	12,6	21,0	46,3	82,2	28,7	71,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	2,5	0,0	0,5	0,5	0,5	4,0	0	2,0	4,5	29,6	59,8	96,0	33,7	66,3
Tempestività d'intervento	10,8	1,9	3,2	1,3	5,1	22,2	1,3	3,2	8,9	22,2	42,4	77,8	47,3	52,7
Efficacia degli interventi	11,1	0,8	0,8	2,4	1,6	16,7	2,4	4,8	9,5	27,8	38,9	83,3	58,0	42,0
Insieme delle attività dell'ACER	3,7	1,0	1,0	1,3	2,3	9,3	1,0	1,7	14,0	27,7	46,3	90,7	0	100
Somma degli indicatori	6,3	1,5	1,6	1,9	3,6	15,0	1,1	2,7	11,2	26,4	43,7	85,0	19,8	80,2

Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2017 - Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)

giudizi valori assoluti	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	2	14	30	46	0	3	92	159	254	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	0	2	9	19	41	2	9	101	91	258	1	299	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	5	29	17	51	0	2	194	47	243	6	294	300
Sicurezza degli spazi comuni	0	3	61	47	111	0	2	142	41	185	4	296	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	1	2	27	19	49	1	4	170	41	216	35	265	300
Servizio reso dall'Amministratore	1	1	23	25	50	0	2	130	39	171	79	221	300
Cortesìa ed educazione del personale	1	0	9	5	15	0	0	162	66	228	57	243	300
Competenza ed affidabilità del personale	1	0	16	12	29	0	0	154	45	199	72	228	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	1	0	14	11	26	0	0	160	39	199	75	225	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	1	0	20	17	38	0	0	141	35	176	86	214	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	0	4	3	8	0	0	146	45	191	101	199	300
Tempestività d'intervento	1	0	13	21	35	0	0	58	65	123	142	158	300
Efficacia degli interventi	0	0	6	15	21	1	1	52	51	105	174	126	300
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	8	15	245	241	520	4	23	1.702	764	2.548	832	3.068	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	0,7	4,7	10	15,3	0	1,0	30,7	53,0	84,7	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0,7	3,0	6,4	13,7	0,7	3,0	33,8	30,4	86,3	0,3	99,7
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1,7	9,9	5,8	17,3	0	0,7	66,0	16,0	82,7	2,0	98,0
Sicurezza degli spazi comuni	0	1,0	20,6	15,9	37,5	0	0,7	48,0	13,9	62,5	1,3	98,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,4	0,8	10,2	7,2	18,5	0,4	1,5	64,2	15,5	81,5	11,7	88,3
Servizio reso dall'Amministratore	0,5	0,5	10,4	11,3	22,6	0	0,9	58,8	17,6	77,4	26,3	73,7
Cortesìa ed educazione del personale	0,4	0	3,7	2,1	6,2	0	0	66,7	27,2	93,8	19,0	81,0
Competenza ed affidabilità del personale	0,4	0	7,0	5,3	12,7	0	0	67,5	19,7	87,3	24,0	76,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,4	0	6,2	4,9	11,6	0	0	71,1	17,3	88,4	25,0	75,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,5	0	9,3	7,9	17,8	0	0	65,9	16,4	82,2	28,7	71,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,5	0	2,0	1,5	4,0	0	0	73,4	22,6	96,0	33,7	66,3
Tempestività d'intervento	0,6	0	8,2	13,3	22,2	0	0	36,7	41,1	77,8	47,3	52,7
Efficacia degli interventi	0	0	4,8	11,9	16,7	0,8	0,8	41,3	40,5	83,3	58,0	42,0
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,3	0,5	8,0	7,9	16,9	0,1	0,7	55,5	24,9	83,1	21,3	78,7

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	254		
Insoddisfatti	46		
Voto medio		8,13	
Giudizio medio			3,61

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	299	299	300
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	258		
Insoddisfatti	41		
Voto medio		8,49	
Giudizio medio			3,46

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	294	294	300
Valori mancanti	6	6	0
Soddisfatti	243		
Insoddisfatti	51		
Voto medio		7,95	
Giudizio medio			3,19

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	296	296	300
Valori mancanti	4	4	0
Soddisfatti	229		
Insoddisfatti	67		
Voto medio		7,55	
Giudizio medio			3,28

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	265	265	300
Valori mancanti	35	35	0
Soddisfatti	216		
Insoddisfatti	49		
Voto medio		7,89	
Giudizio medio			3,19

Servizio reso dall'Amministratore – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	221	221	300	36
Valori mancanti	79	79	0	
Soddisfatti	171			
Insoddisfatti	50			
Voto medio		7,58		
Giudizio medio			3,27	

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	243	243	300	57
Valori mancanti	57	57	0	
Soddisfatti	228			
Insoddisfatti	15			
Voto medio		9,21		
Giudizio medio			3,28	

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	228	228	300	72
Valori mancanti	72	72	0	
Soddisfatti	199			
Insoddisfatti	29			
Voto medio		8,58		
Giudizio medio			3,24	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	225	225	300	75
Valori mancanti	75	75	0	
Soddisfatti	199			
Insoddisfatti	26			
Voto medio		8,66		
Giudizio medio			3,21	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	214	214	300	86
Valori mancanti	86	86	0	
Soddisfatti	176			
Insoddisfatti	38			
Voto medio		8,19		
Giudizio medio			3,23	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	199	199	300	101
Valori mancanti	101	101	0	
Soddisfatti	191			
Insoddisfatti	8			
Voto medio		9,24		
Giudizio medio			3,23	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	158	158	300	142
Valori mancanti	142	142	0	
Soddisfatti	123			
Insoddisfatti	35			
Voto medio		7,78		
Giudizio medio			3,53	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	126	126	300	174
Valori mancanti	174	174	0	
Soddisfatti	105			
Insoddisfatti	21			
Voto medio		7,35		
Giudizio medio			3,50	

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

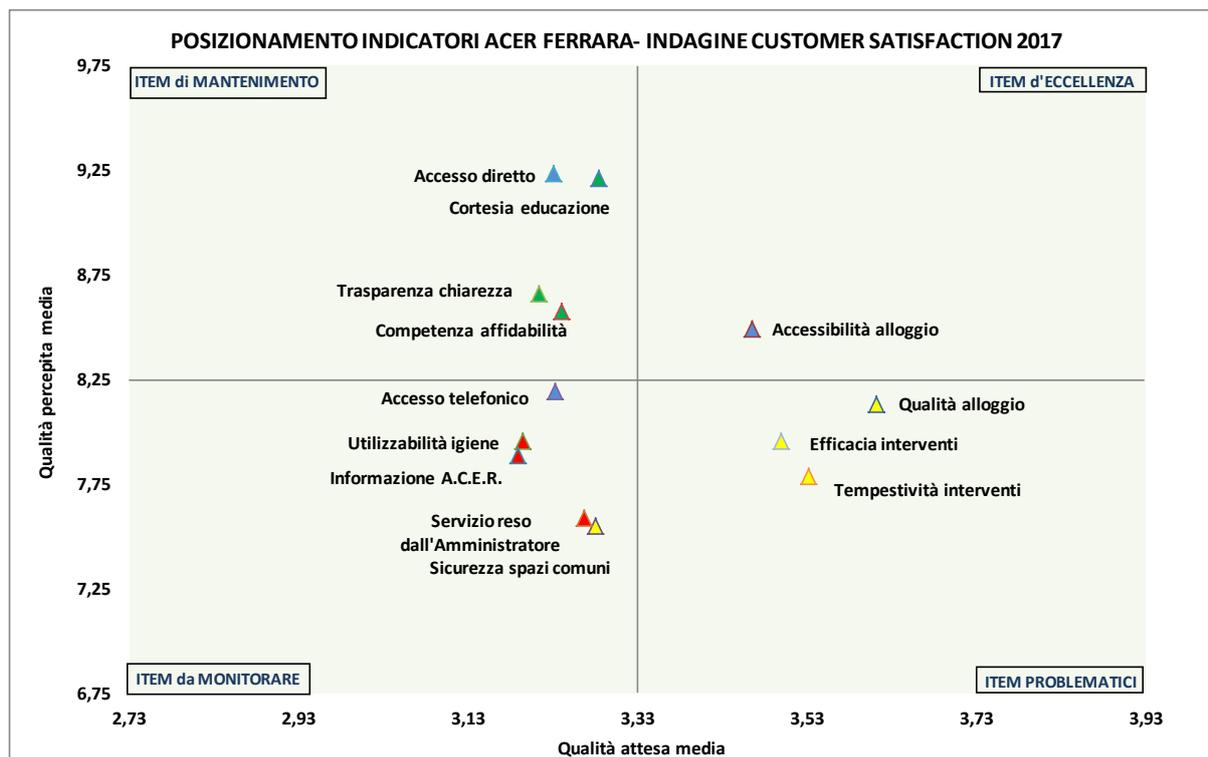
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	300	300
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	272	
Insoddisfatti	28	
Voto medio		8,68

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 82,23. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell'alloggio	✓	
2	Accessibilità dell'alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d'intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell'ACER		
	VALORE CSI1	79,71	
	VALORE CSI2		83,80
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	81,76	
	CSI TOTALE	82,23	

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. E' 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 8,25. 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 l'Accesso Diretto e la Cortesia ed Educazione del personale.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	8,13	3,61
Accessibilità dell'alloggio	8,49	3,46
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,95	3,19
Sicurezza degli spazi comuni	7,55	3,28
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	7,89	3,19
Servizio reso dall'Amministratore	7,58	3,27
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	9,21	3,28
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	8,58	3,24
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	8,66	3,21
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,19	3,23
Modalità di accesso diretto ai servizi	9,24	3,23
Tempestività interventi in caso di guasti	7,78	3,53
Efficacia interventi di manutenzione	7,95	3,50

Come evidenziato nel grafico che precede tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,33.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli *item problematici* si rilevano gli indicatori relativi alla *Qualità dell'Alloggio*, all'*Efficacia degli interventi di manutenzione* e alla *Tempestività di intervento di ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni*. Occorre evidenziare che i valori di tali indicatori sono superiori al valore 7,7 e abbastanza vicini alla qualità percepita media, in

particolare per quanto riguarda la qualità dell'alloggio. Per l'indicatore relativo alla tempestività di intervento diversi utenti hanno motivato la loro insoddisfazione evidenziando che alcuni interventi sono in parte o totalmente a loro carico (come ad esempio operazioni di manutenzione straordinaria o sostituzione della caldaia), altri utenti ritengono non tempestivi gli interventi poiché valutano urgente e necessaria di tempestività di intervento ogni loro richiesta, non distinguendo interventi sicuramente importanti da interventi di pronto intervento.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli *item da monitorare*, si rilevano gli indicatori relativi all'*Accesso telefonico ai servizi*, all'*Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni*, all'*Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*, al *Servizio reso dall'Amministratore* e alla *Sicurezza degli spazi comuni*. Oltre ad evidenziare che la qualità attesa di tali indicatori supera il valore 3 e la qualità percepita il valore 7,5 occorre sottolineare eventuali impressioni e commenti degli utenti intervistati.

Il primo indicatore, relativo all'accesso telefonico ai servizi, si posiziona in prossimità dell'asse delle ascisse con un valore di qualità percepita pari a 8,19, molto vicino alla qualità percepita media. Per quanto riguarda invece gli indicatori relativi all'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e all'informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti, occorre segnalare che molti utenti non attribuiscono ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini. La sicurezza degli spazi comuni è un altro tema la cui responsabilità, per molti utenti, non è attribuibile ad ACER, ma ad una percezione generale della sicurezza delle città. Infine il servizio reso dall'Amministratore, come indicato nella trattazione dell'indicatore 6, è da valutare in modo diverso nel caso di Gestione ACER - considerata soddisfacente – e gestione privata.

Il successivo quadrante in alto a sinistra riporta gli *item di mantenimento* dove sono collocati gli indicatori relativi all'*Accesso diretto ai servizi*, alla *Cortesia ed educazione del personale*, alla *Trasparenza e chiarezza dei servizi e alla Competenza ed affidabilità del personale*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita: l'Accesso Diretto ai servizi e la Cortesia ed Educazione del personale. Di contro il valore della qualità attesa è di poco inferiore al valore medio. Gli item di mantenimento sono item per i quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità.

Infine il quadrante in alto a destra riporta gli *item di eccellenza* dove troviamo collocato l'indicatore relativo all'*Accessibilità all'alloggio* per il quale i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi.