

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

**RAPPORTO FINALE**

*ottobre 2019*

a cura di



**COMMITTENTE:**

*ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Ferrara*

Daniele Palombo

Presidente

**UNITÀ DI RICERCA CUSTOMER SATISFACTION:**

Diego Carrara

ACER Direttore Generale

Angela Molossi

ACER – Responsabile Servizio Clienti Legale

Federica Navarra

ACER – Responsabile Ufficio Sistemi Informatici

Daniele Ganapini

ART-ER – Responsabile del Progetto ACER Customer Satisfaction

Anna Baldisserri

ART-ER – Coordinamento indagine ACER Customer Satisfaction

Elena Bortolotti

ART-ER – Rilevatrice ed elaborazione dati

Documento a cura Elena Bortolotti, ART-ER

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

# INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA ..... 9

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

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL’ACER DI FERRARA..... 81

APPENDICE 1 ..... 95

APPENDICE 2 ..... 101



## **PREMESSA**



Il presente documento contiene i risultati relativi all’indagine di customer satisfaction sull’utenza E.R.P. realizzata dal 13 aprile al 15 giugno 2019 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.

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.

A integrazione della reportistica standard sono state prodotte due elaborazioni riportate nelle appendici rispettivamente dedicate: all’insoddisfazione degli utenti relativa al servizio di manutenzione e all’ACER in generale; al confronto tra i risultati dell’indagine del 2017 e l’attuale.



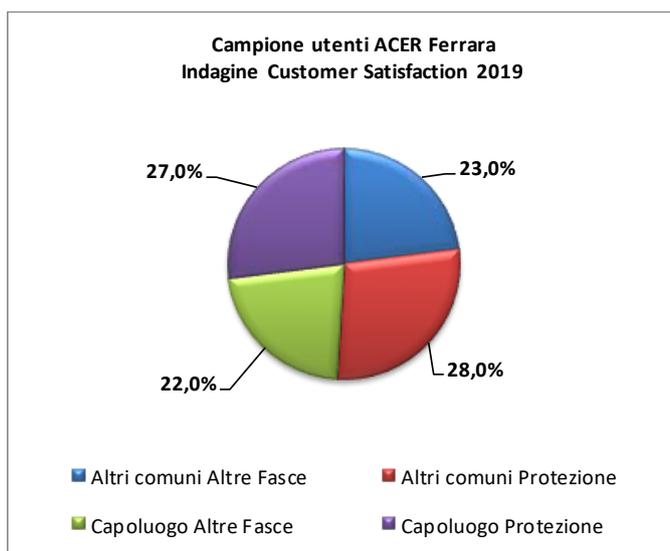
## **NOTA METODOLOGICA**



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	69
Altri comuni Protezione	84
Capoluogo Altre Fasce	66
Capoluogo Protezione	81
<b>Totale</b>	<b>300</b>



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

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

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

Alla fine del capitolo si riporta il questionario.

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

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

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

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

Per la realizzazione delle interviste si è reso necessario effettuare 801 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all’esito dell’intervista: si può osservare che in 220 casi gli utenti sono risultati irraggiungibili, in 98 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall’azienda era errato o inesistente mentre in 183 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	69	22	36	46	69	173
Altri comuni Protezione	84	30	60	69	84	243
Capoluogo Altre Fasce	66	22	33	56	66	177
Capoluogo Protezione	81	24	54	49	81	208
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>98</b>	<b>183</b>	<b>220</b>	<b>300</b>	<b>801</b>

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

Si evidenzia che 93 utenti hanno dichiarato di non voler fare l’intervista, 30 hanno interrotto la comunicazione e 28 hanno dichiarato di non avere tempo pur essendole stato chiesto se era possibile richiamare in un altro momento.

Pur essendo stati avvisati della possibile chiamata 2 utenti hanno risposto che l’ACER non li aveva informati e 1 che telefonicamente non rilasciava interviste.

Infine, 20 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all’età o allo stato di salute e 4 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 mancata disponibilità a partecipare all’indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	6	5	6	11	28	15,4
Per telefono non parlo	1				1	0,5
L’ACER non lo ha informato/Si informa dall’ACER	1			1	2	1,1
Non ne vuole sapere	14	32	15	32	93	51,1
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l’italiano	5	5	5	5	20	11,0
E’ la badante/ è il tutore/ se ne occupa un altro familiare		2		2	4	2,2
Interrotto la comunicazione	7	15	5	3	30	16,5
Deve lasciare la casa ACER/Non abita più in una casa ACER/non è in un alloggio ACER			1		1	0,5
Varie	1	1	1		3	1,6
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>60</b>	<b>33</b>	<b>54</b>	<b>182</b>	<b>100</b>

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 57,3% di persone di sesso femminile, contro il 42,7% di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 50-59 anni e 70-79 anni che contano rispettivamente il 22% e 23% 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 67,3% del campione, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte 3 persone che rappresentano il 12,7% 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 8 familiari e un altro da 9. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 54,4% di questi è costituito da persone ultrasessantenni.

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

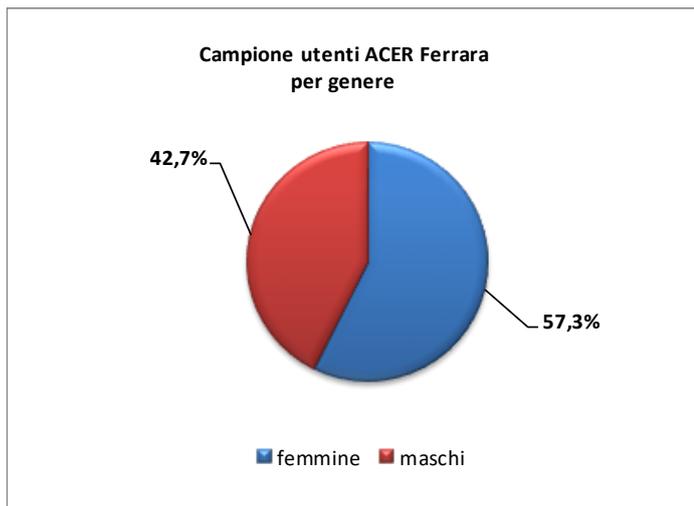
Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	52	5	10		2	17	11
Altri comuni Protezione	70	6	5	1	2	14	9
Capoluogo Altre Fasce	56	6	4			10	9
Capoluogo Protezione	67	6	7		1	14	13
<b>Totale</b>	<b>245</b>	<b>23</b>	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>55</b>	<b>42</b>

Se l’81,7% degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 18,3% è composto principalmente dal coniuge (7,7%) o dal figlio/a (8,7%). Delle 55 persone che hanno risposto al questionario non titolari dell’assegnazione il 76,4% risiede nell’abitazione. I non residenti corrispondono ad alcuni figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con l’ACER.

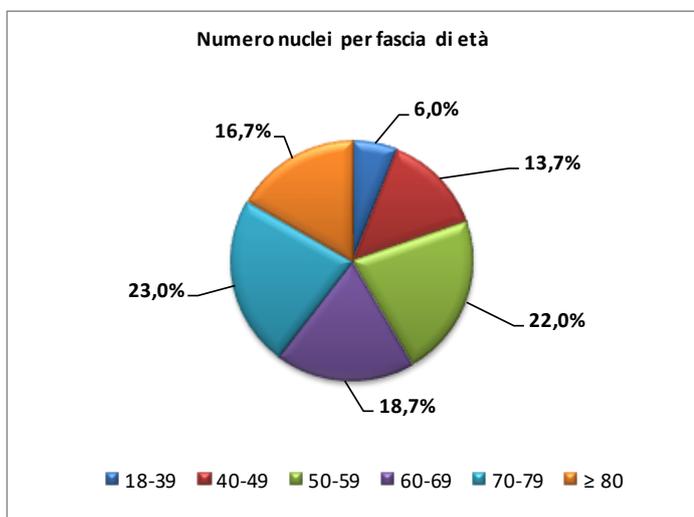
Analizzando gli alloggi ed i fabbricati si evidenzia che il 37% dei fabbricati in cui risiedono gli intervistati, è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, mentre il 16% è di epoca anteriore al 1950. Rappresentano infine l’8,7% del campione i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Complessivamente il 38,3% degli alloggi è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda invece le dimensioni degli alloggi in cui risiedono gli utenti intervistati, si rileva che il 21% è di piccole dimensioni, inferiori ai 50 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 18,3%, mentre gli alloggi appartenenti alle fasce 50-60 mq e 71-80 mq rappresentano rispettivamente il 25,7% e il 17,7% del totale del campione. Infine, il 17,3% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

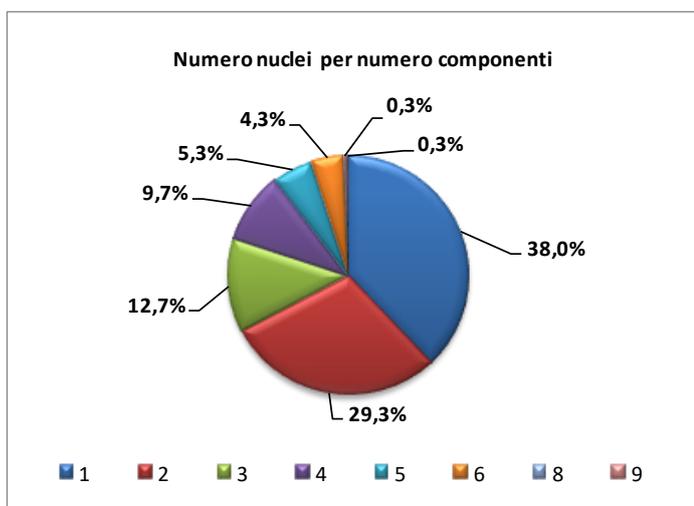
Genere	Numero	%
femmine	172	57,3
maschi	128	42,7
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



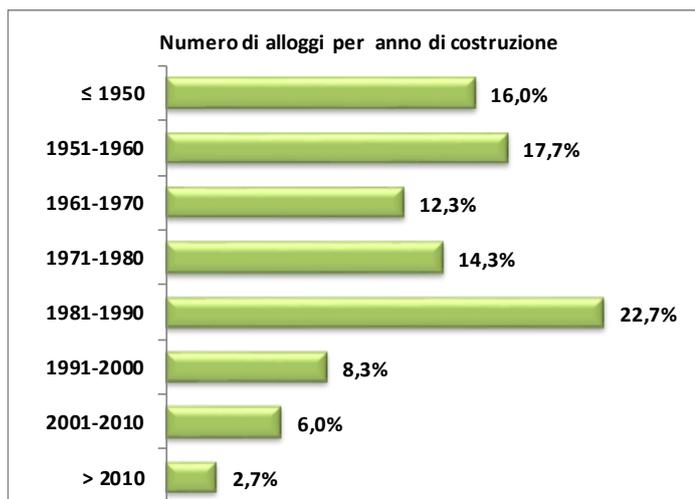
Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	18	6,0
40-49	41	13,7
50-59	66	22,0
60-69	56	18,7
70-79	69	23,0
≥ 80	50	16,7
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



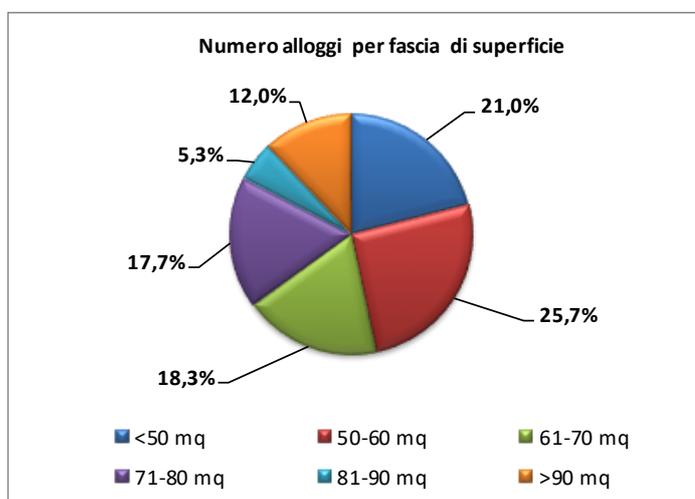
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	114	38,0
2	88	29,3
3	38	12,7
4	29	9,7
5	16	5,3
6	13	4,3
8	1	0,3
9	1	0,3
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	48	16,0
1951-1960	53	17,7
1961-1970	37	12,3
1971-1980	43	14,3
1981-1990	68	22,7
1991-2000	25	8,3
2001-2010	18	6,0
> 2010	8	2,7
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
<50 mq	63	21,0
50-60 mq	77	25,7
61-70 mq	55	18,3
71-80 mq	53	17,7
81-90 mq	16	5,3
>90 mq	36	12,0
<b>Totale</b>	<b>300</b>	<b>100</b>



**ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO**

1	Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la <b>qualità del suo alloggio?</b> <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>
<b>(1.1)</b>	<b>Voto (1.2)</b>	<b>Giudizio (1.3)</b>
<input type="checkbox"/> 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’ <b>accessibilità del suo alloggio?</b> (ad es: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo. E’ soddisfatto? Che voto darebbe?)</i>	<i>Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>
<b>(2.1)</b>	<b>Voto (2.2)</b>	<b>Giudizio (2.3)</b>
<input type="checkbox"/> 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’ <b>utilizzabilità e dell’igiene degli spazi comuni</b> presenti nel fabbricato? (ad es. cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). <i>(si/no – esprime voto da 1 a 5)</i>	Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>(esprime giudizio da 1 a 4)</i>
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? E’ soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinati?</i>
<b>(3.1)</b>	<b>Voto (3.2)</b>	<b>Giudizio (3.3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

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

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

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

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

**ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI**

<b>6</b>	Si ritiene soddisfatto <b>del servizio reso dall’Amministratore del fabbricato?</b> (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?
<b>(6.1)</b>	<b>Voto (6.2)</b>	<b>Giudizio (6.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il 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 FAMIGLIARE 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.**

<b>7</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>cortesìa e sull’educazione del personale</b> 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>
<b>(7.1)</b>	<b>Voto (7.2)</b>	<b>Giudizio (7.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

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

<b>8</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>competenza e affidabilità del personale</b> dell’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>
<b>(8.1)</b>	<b>Voto (8.2)</b>	<b>Giudizio (8.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

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

**ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI**

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

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

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

<b>10</b>	Si ritiene soddisfatto della <b>modalità di accesso telefonico ai servizi?</b> (ad esempio 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?
<b>(10.1)</b>	<b>Voto (10..2)</b>	<b>Giudizio (10..3)</b>
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

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

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

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

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

**ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI**

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

**NON risponde** perché:

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

<b>13</b>	Si ritiene soddisfatto dell’ <b>efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall’A.C.E.R.</b> 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?
<b>(13.1)</b>	<b>Voto (13.2)</b>	<b>Giudizio (13.3)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

**NON risponde perché:**

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

**DOMANDA OVERALL**

<b>14</b>	Infine, considerando tutte le <b>attività dell’A.C.E.R. nel loro insieme</b> , 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?
<b>(14.1)</b>	<b>Voto (14.2)</b>
<input type="checkbox"/> <b>SI</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto
<input type="checkbox"/> <b>NO</b>	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto



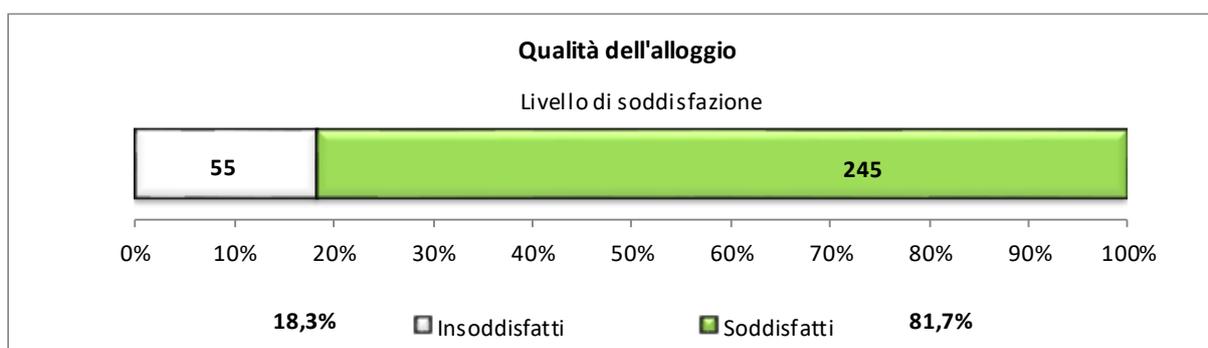
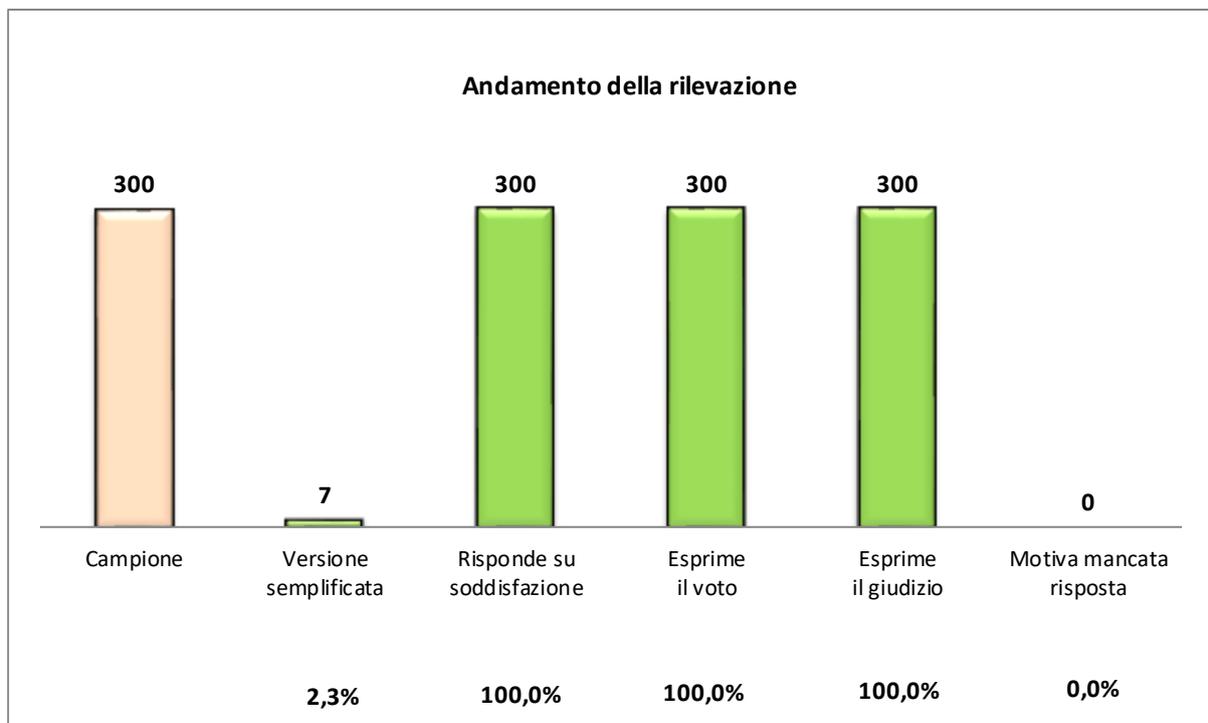
## **I RISULTATI DELL'A.C.E.R. DI FERRARA NEL 2019**



## ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

### Indicatore n° 1

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

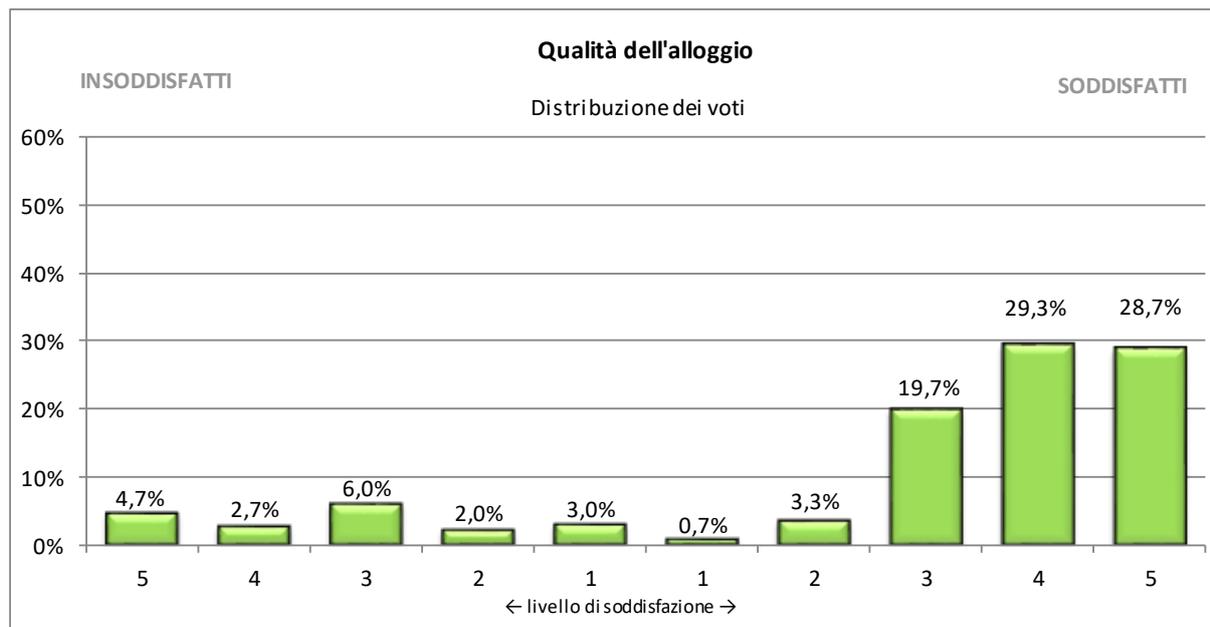


Alla prima domanda del questionario rispondono tutti gli utenti: il 18,3% è insoddisfatto, mentre l’81,7% esprime soddisfazione per la qualità del proprio alloggio. In 7 casi, corrispondenti al 2,3% del campione, si è reso necessario utilizzare la versione semplificata della domanda.

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**

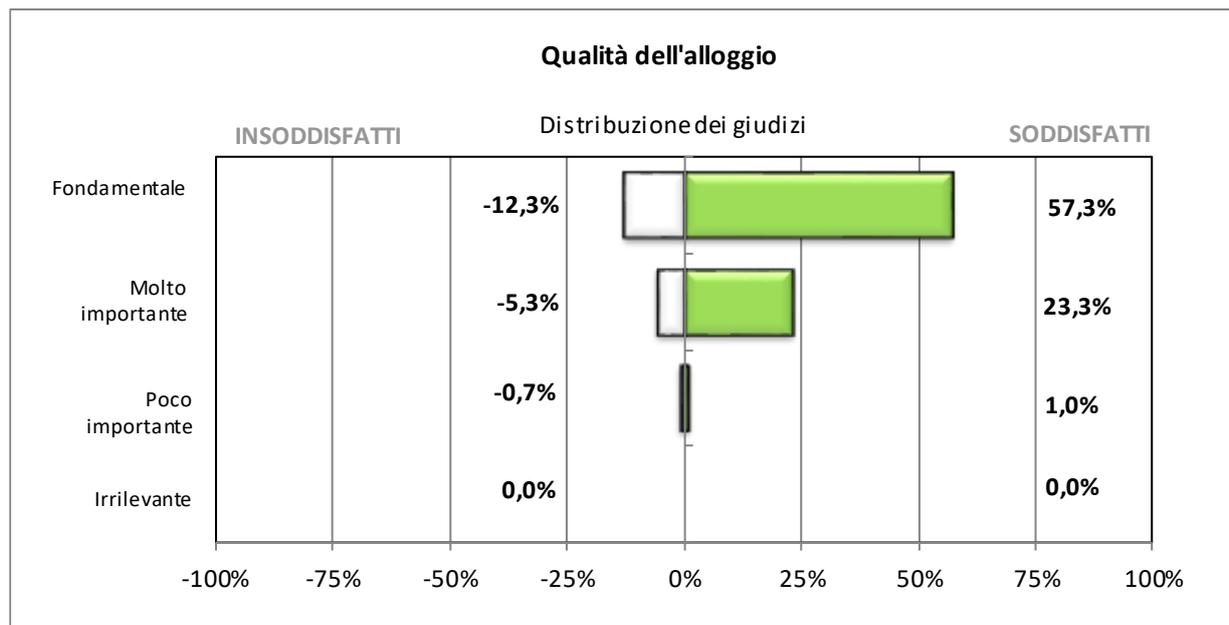
Gruppo	Qualità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	5	3	4	3	3	18	2	15	17	17	51	0	<b>69</b>	
altri comuni protezione	5	3	7	1	2	18	1	2	18	19	26	0	<b>84</b>	
capoluogo altre fasce	2		5		3	10	3	14	25	14	56	0	<b>66</b>	
capoluogo protezione	2	2	2	2	1	9	1	3	12	27	29	0	<b>81</b>	
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>55</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>59</b>	<b>88</b>	<b>86</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	



Gli utenti chiamati ad esprimersi sul livello di soddisfazione privilegiano i voti medio-alti. Nello specifico i 245 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sui voti 4 e 5, rappresentando rispettivamente il 29,3% e il 28,7% campione; mentre 59 utenti si esprimono con il voto 3 (19,7% del campione). Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur distribuendo le loro indicazioni lungo tutta la scala, privilegiano: il voto 3 che raccoglie le indicazioni di 18 utenti (il 6% del campione) e il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 14 utenti (4,7% del campione).

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		2	5	11	18			16	35	51	0	69
altri comuni protezione			2	16	18			23	43	66	0	84
capoluogo altre fasce			5	5	10		2	13	41	56	0	66
capoluogo protezione			4	5	9		1	18	53	72	0	81
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>37</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>70</b>	<b>172</b>	<b>245</b>	<b>0</b>	<b>300</b>

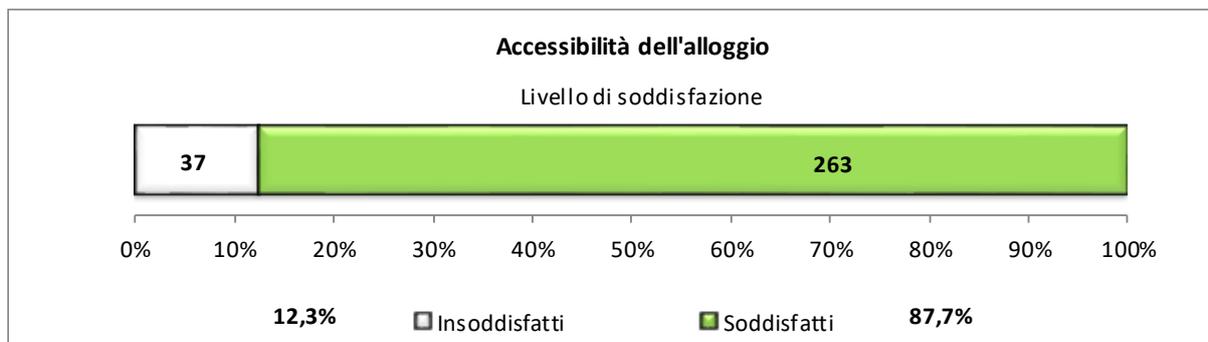
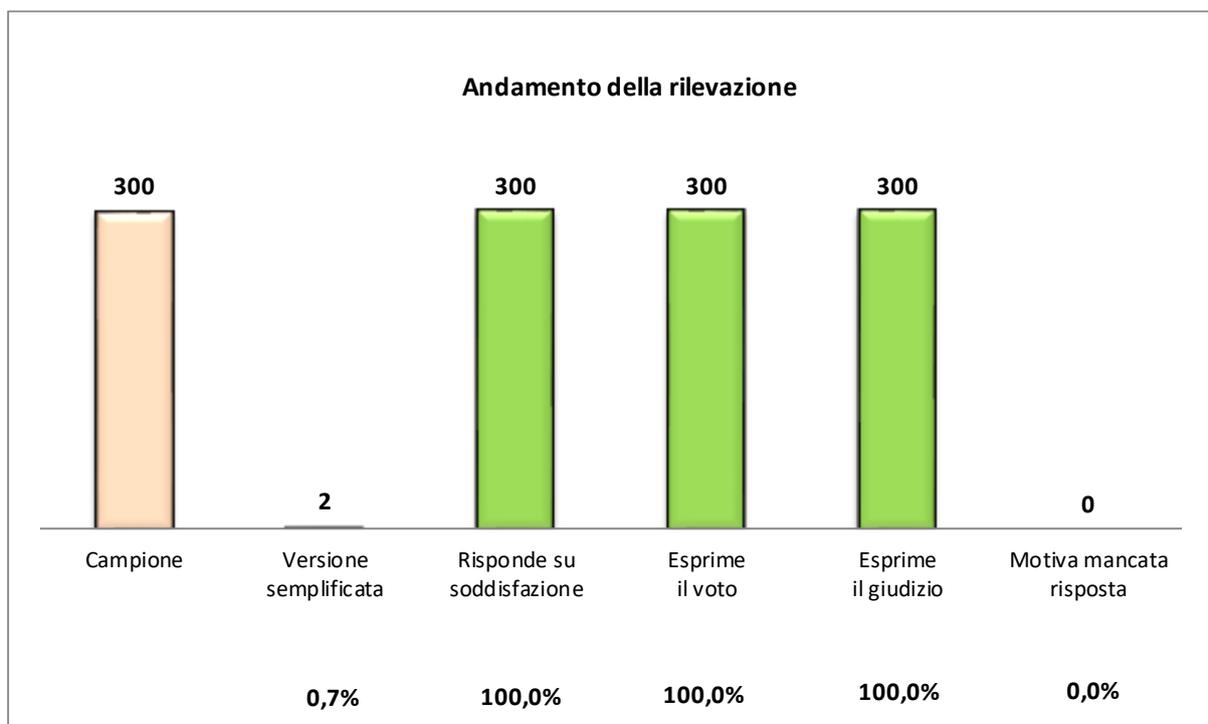


Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio un aspetto rilevante e lo dimostrano attraverso le valutazioni "Fondamentale" e "Molto importante" che raccolgono complessivamente rispettivamente il 57,3% e il 23,3% di indicazioni. Più in dettaglio, tra gli utenti che si esprimono con la valutazione "Fondamentale" 172 sono soddisfatti, mentre 37 manifestano un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno scelto la valutazione "Molto Importante", sono 70 gli assegnatari soddisfatti e 16 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

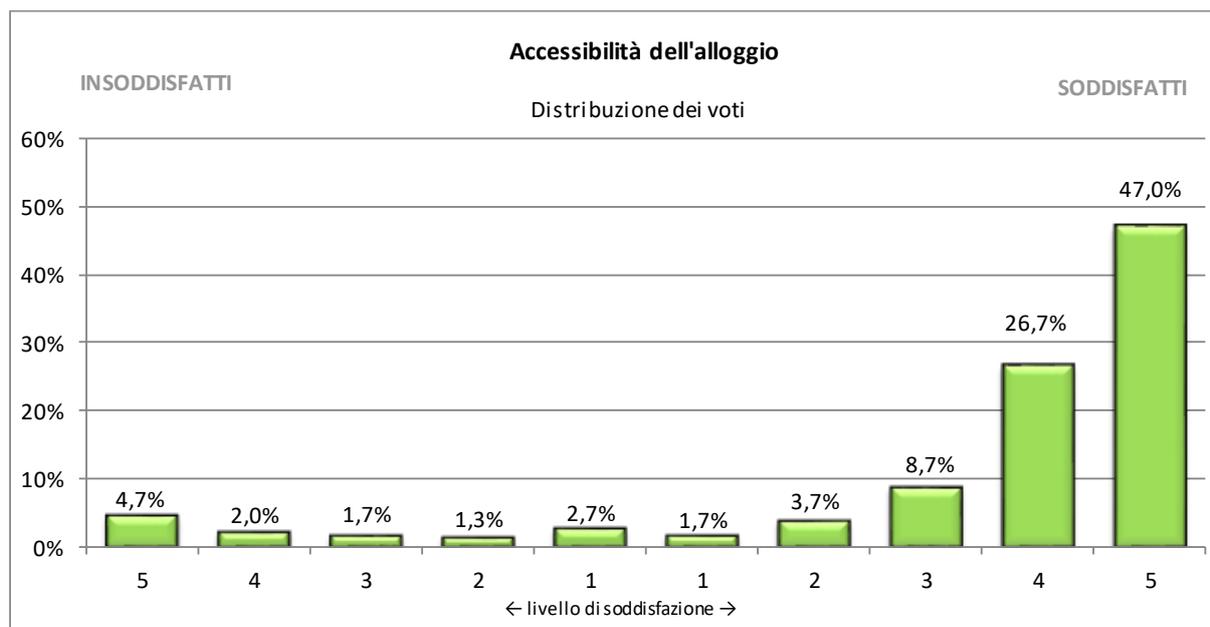
Si ritiene soddisfatto dell’**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per l’indicatore relativo all’accessibilità dell’alloggio la percentuale di utenti soddisfatti è elevata e raggiunge l’87,37% del totale. Per questo indicatore si è dovuti ricorrere due volte alla versione semplificata della domanda.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	3	2	2	1	3	11	2	3	12	17	24	58	0	<b>69</b>	
altri comuni protezione	7	3	2	1	4	17		2	4	25	36	67	0	<b>84</b>	
capoluogo altre fasce	2		1	1		4	1	2	7	18	34	62	0	<b>66</b>	
capoluogo protezione	2	1		1	1	5	2	4	3	20	47	76	0	<b>81</b>	
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>37</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>80</b>	<b>141</b>	<b>263</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	

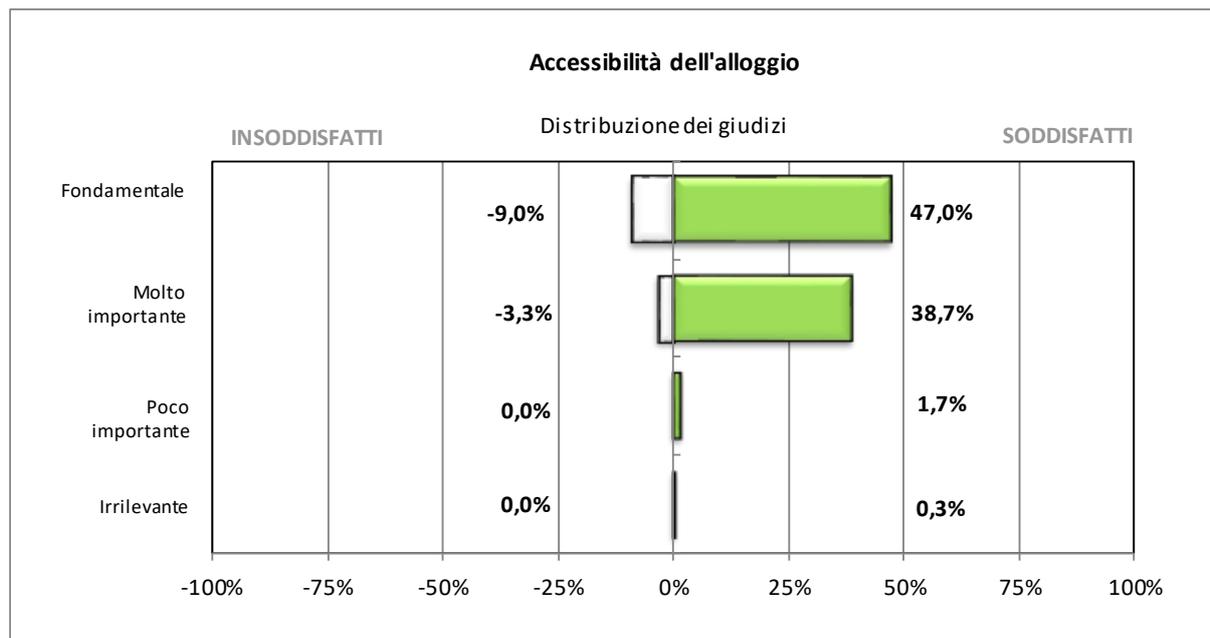


I voti espressi dagli utenti per questo indicatore, pur collocandosi lungo tutta la scala di valutazione, si concentrano in maggior misura sui valori più elevati, sia per quanto riguarda chi esprime soddisfazione, sia per gli insoddisfatti.

Si evidenzia in particolare, tra gli utenti insoddisfatti, il voto 5 che raccoglie l’indicazione di 14 utenti, pari al 4,7% del campione. Anche sul fronte degli utenti soddisfatti è il voto 5 quello che raccoglie il maggior numero di indicazioni con 141 utenti pari al 47% del campione. Segue poi il voto 4 con il 26,7% 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			7	4	11	1	28	29		58	0	69
altri comuni protezione			1	16	17	2	32	33		67	0	84
capoluogo altre fasce			2	2	4	1	1	22	38	62	0	66
capoluogo protezione				5	5	1	34	41		76	0	81
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>27</b>	<b>37</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>116</b>	<b>141</b>	<b>263</b>	<b>0</b>	<b>300</b>



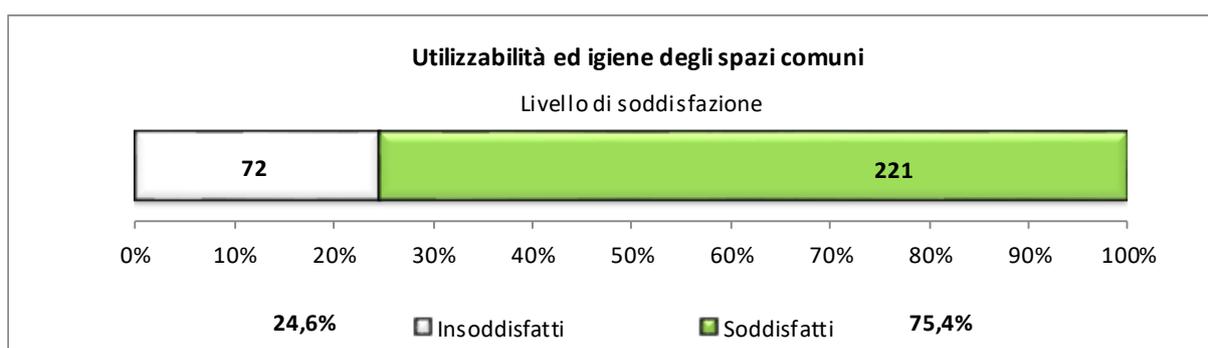
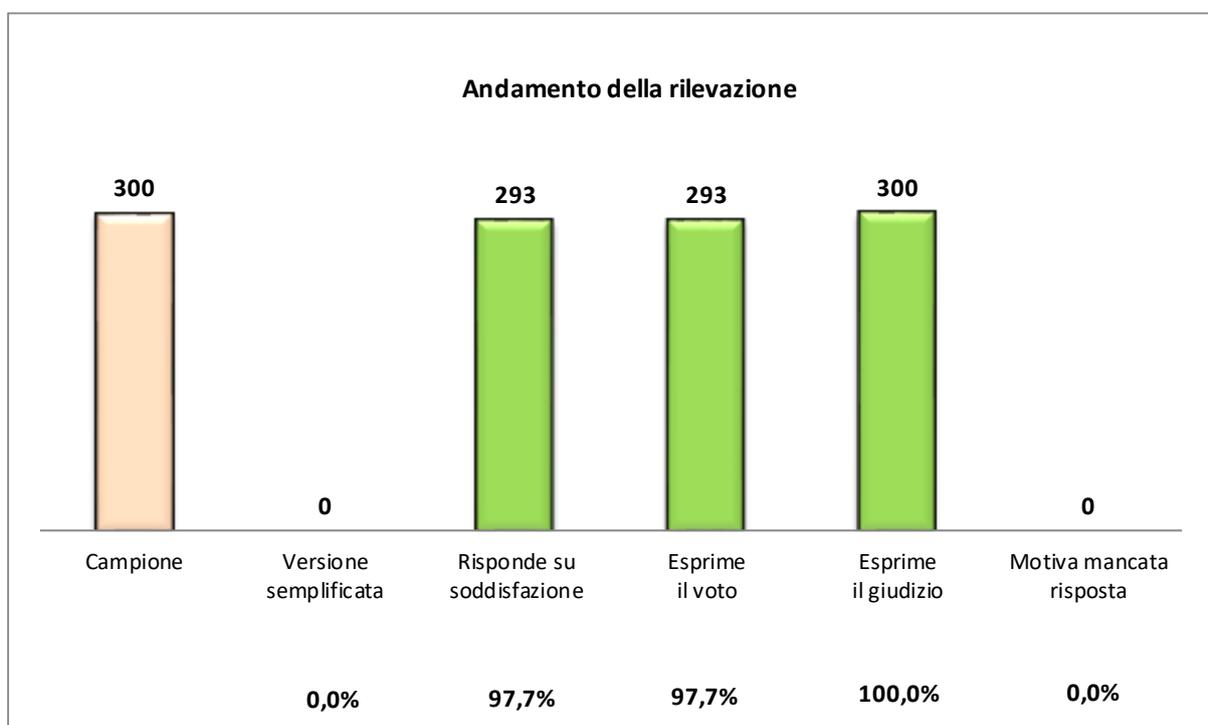
Complessivamente il 56% degli utenti ritiene che l’accessibilità dell’alloggio sia un aspetto “Fondamentale”. Rappresentano invece nell’insieme il 42% coloro che lo ritengono un aspetto “Molto importante”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto elevata. Cinque utenti ritengono “Poco importante” questo aspetto e solo un utente si esprimono con la valutazione “Irrilevante”, questi ultimi sei inquilini rientrano nella fascia dei soddisfatti.



## ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

### Indicatore n° 3

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

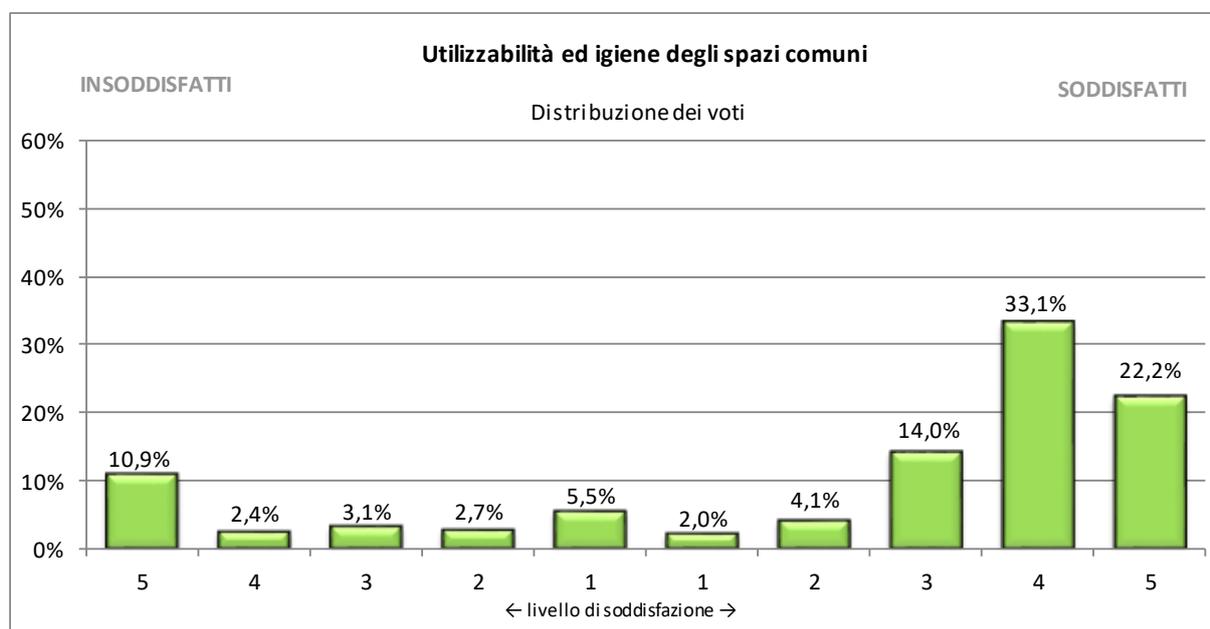


Sono 293 gli utenti che rispondono sulla soddisfazione ed esprimono un voto. Complessivamente sono soddisfatti 221 utenti, pari al 75,4% del totale, mentre 72 utenti, il 24,6%, si esprimono negativamente. I sette utenti che non hanno espresso un voto hanno motivato la mancata risposta asserendo che il loro alloggio non è all’interno di un condominio, o rispetto al condominio hanno un’entrata privata. Per questa domande non si è ricorsi alla versione semplificata. Occorre evidenziare che una parte degli utenti intervistati afferma che il problema relativo all’igiene degli

spazi comuni non dipende dall’ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono e/o non curano il giardino.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI									
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	12		3	3	3	21	2	1	8	23	12	46	2	67	
altri comuni protezione	9	3	3	3	4	22		5	12	27	15	59	3	81	
capoluogo altre fasce	4	1	1	2	5	13	2	5	9	20	16	52	1	65	
capoluogo protezione	7	3	2		4	16	2	1	12	27	22	64	1	80	
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>72</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>41</b>	<b>97</b>	<b>65</b>	<b>221</b>	<b>7</b>	<b>293</b>	

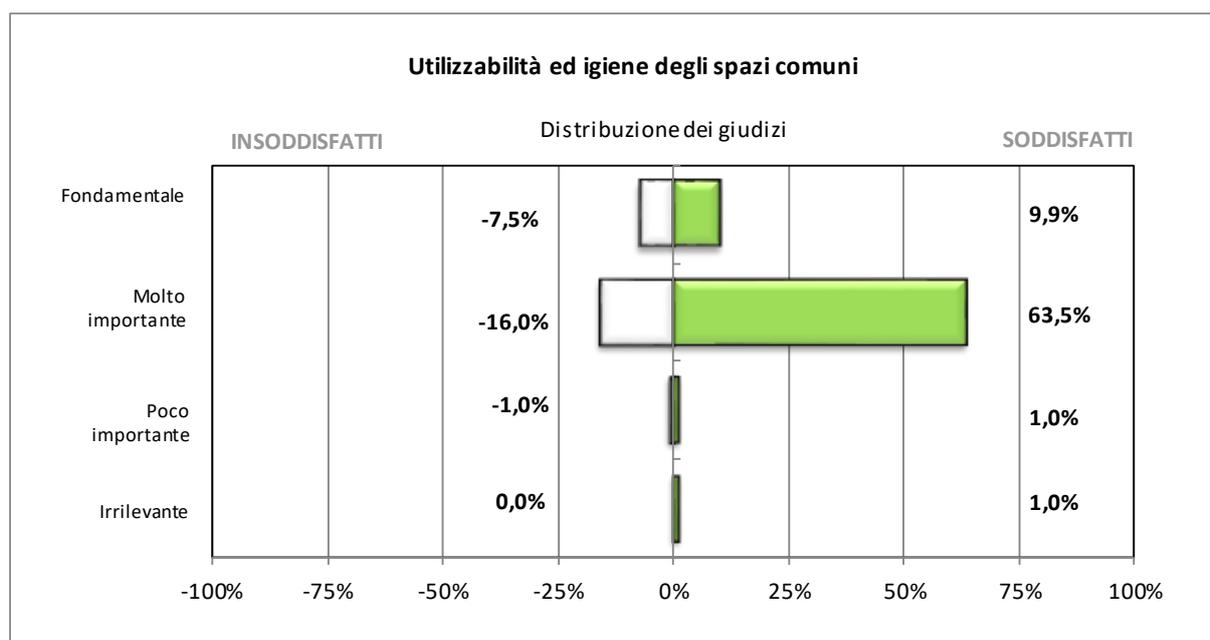


Dei 221 utenti che apprezzano questo aspetto dell’erogazione dei servizi da parte di Acer, 65 si esprimono con il voto 5, rappresentando il 22,2% del totale delle risposte. Sono 97 coloro che si esprimono con il voto 4, rappresentando in questo caso il 33,1%. Le indicazioni riferite agli altri voti sono molto meno significative.

Tra chi esprime insoddisfazione, gli utenti molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono pari circa alla metà degli insoddisfatti (32 su 72) e rappresentano il 10,9% del totale delle risposte, mentre 16 utenti, il 5,5%, esprime il voto 1. Seguono poi con valori molto più bassi tutti gli altri voti della scala.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	15	5	21			41	5	46	2	<b>67</b>
altri comuni protezione		1	14	7	22	1	1	51	6	59	3	<b>81</b>
capoluogo altre fasce			9	4	13	1		43	8	52	1	<b>65</b>
capoluogo protezione		1	9	6	16	1	2	51	10	64	1	<b>80</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>47</b>	<b>22</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>186</b>	<b>29</b>	<b>221</b>	<b>7</b>	<b>293</b>

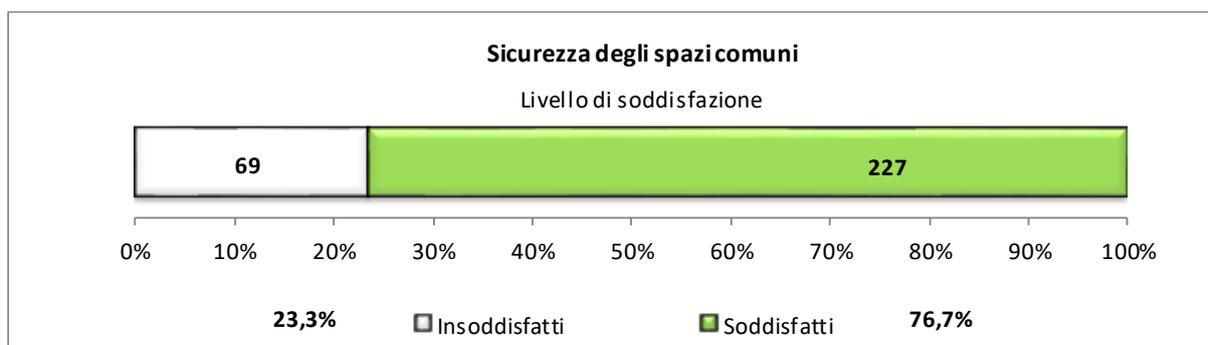
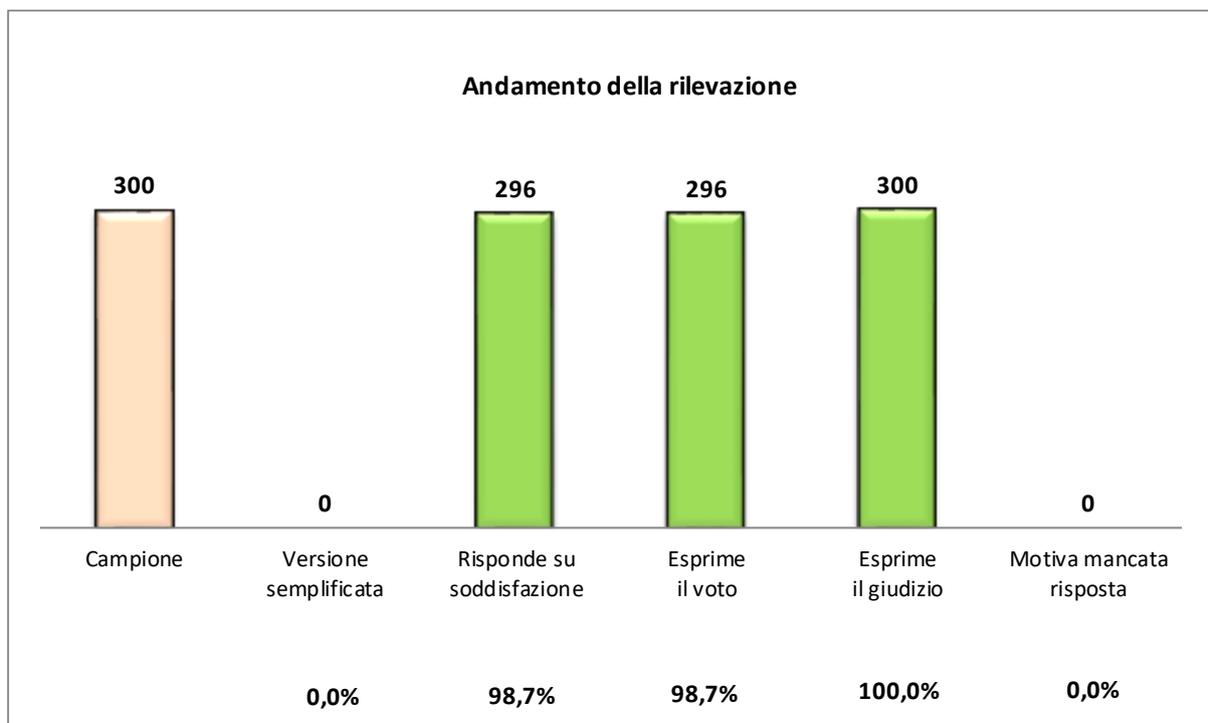


La qualità attesa per questo indicatore è elevata: sono complessivamente 233 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Molto importante”, pari quasi all’80% dei casi. Di questi, 186 esprimono soddisfazione. Sono invece 51 gli utenti – pari al 17,4% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 29 gli assegnatari soddisfatti e 22 quelli insoddisfatti. Infine, solo sei utenti ritengono questo specifico aspetto “Poco Importante” e tre assegnatari che si ritengono soddisfatti segnalano che per loro questo indicatore è “Irrilevante”.



### Indicatore n° 4

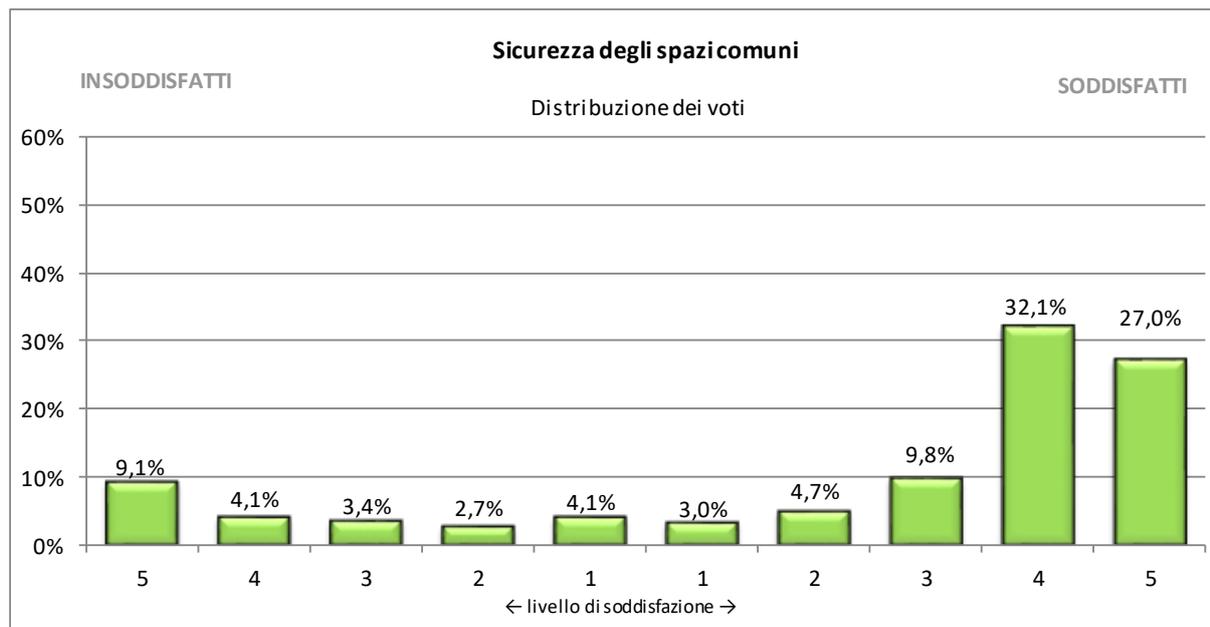
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla domanda sulla soddisfazione riferita alla sicurezza degli spazi comuni rispondono 296 utenti, la motivazione delle quattro mancate risposte è legata all’alloggio non facente parte di un condominio o alla mancanza di spazi comuni con altri assegnatari. Il 76,7% esprime soddisfazione, mentre il 23,3% risulta insoddisfatto. Per quanto riguarda il ricorso alla versione semplificata della domanda non è stato necessario utilizzarla.

**Distribuzione dei voti**

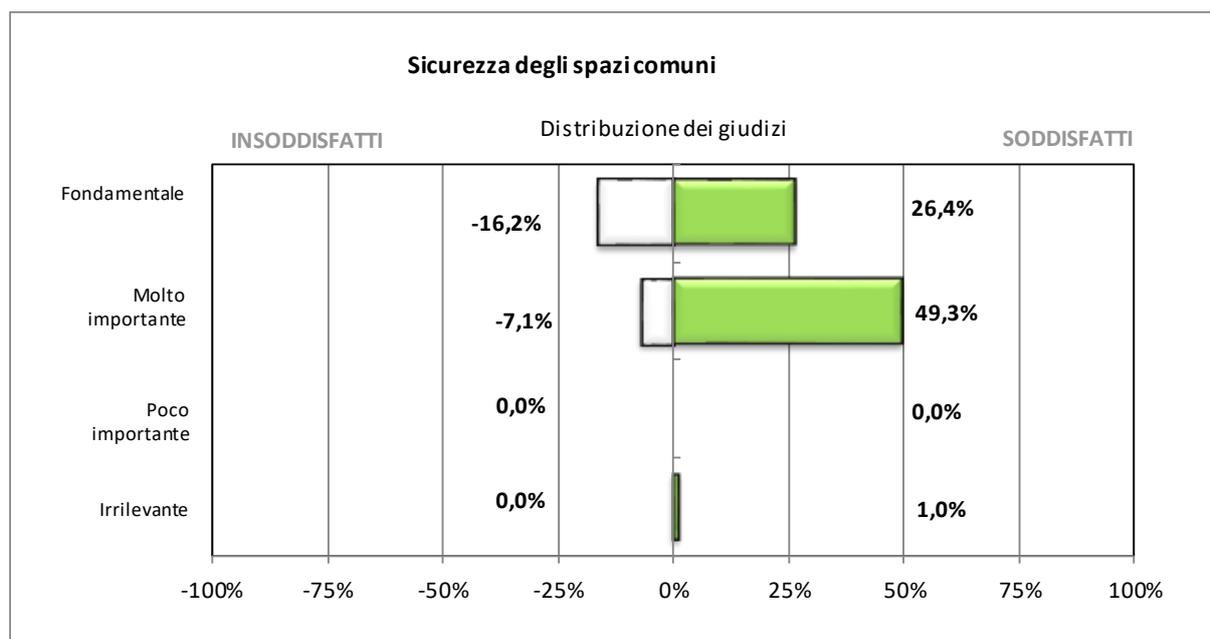
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5	2	3	1	3	14	1	3	7	25	18	54	1	<b>68</b>	
altri comuni protezione	9	3	3	4	3	22	5	3	8	27	18	61	1	<b>83</b>	
capoluogo altre fasce	3	3	1	1	2	10	2	3	6	24	20	55	1	<b>65</b>	
capoluogo protezione	10	4	3	2	4	23	1	5	8	19	24	57	1	<b>80</b>	
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>69</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>29</b>	<b>95</b>	<b>80</b>	<b>227</b>	<b>4</b>	<b>296</b>	



Anche per questo indicatore gli utenti si esprimono concentrando le loro indicazioni sui voti medio-alti. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 95 persone su 227 - indica il voto 4, pari al 32,1% del campione, seguono poi 80 utenti, pari al 27% del campione, che indicano il voto 5 e 29 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, 27 persone su 69 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 9,1% del campione. I restanti 42 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			3	11	14			34	20	54	1	<b>68</b>
altri comuni protezione			7	15	22	1		40	20	61	1	<b>83</b>
capoluogo altre fasce			4	6	10	1		40	14	55	1	<b>65</b>
capoluogo protezione			7	16	23	1		32	24	57	1	<b>80</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>69</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>146</b>	<b>78</b>	<b>227</b>	<b>4</b>	<b>296</b>

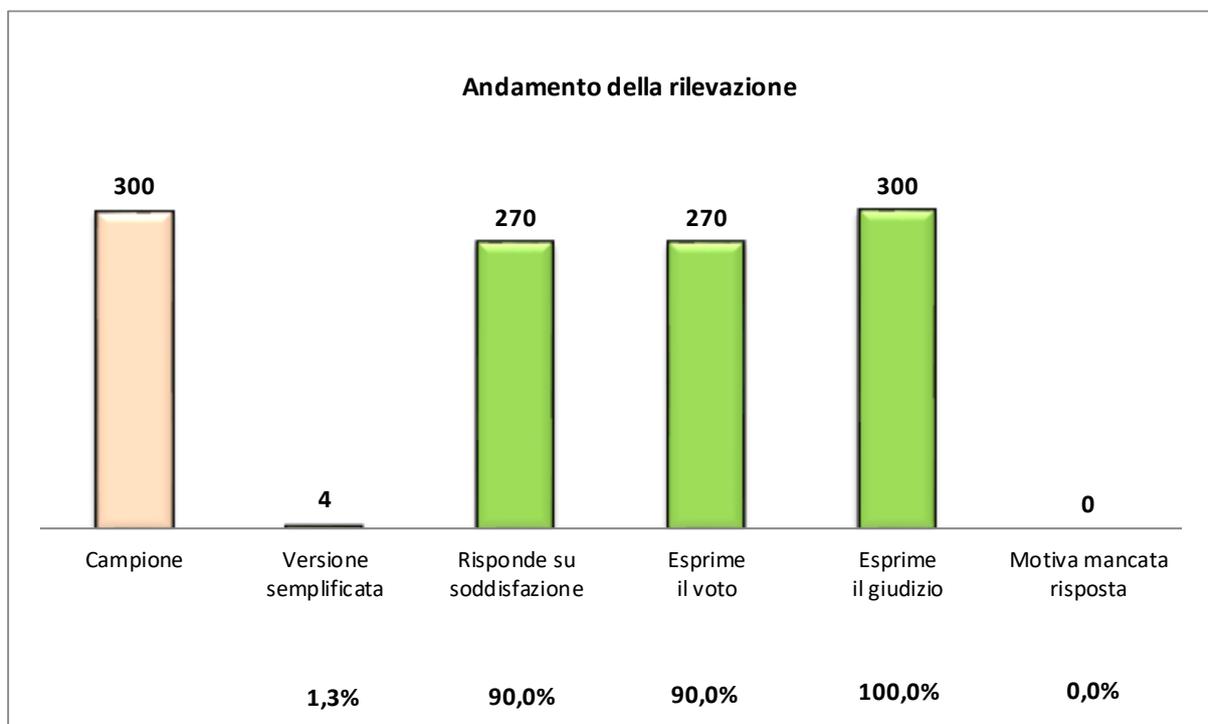


La sicurezza degli spazi comuni è considerato un aspetto molto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza si esprime con la valutazione “Molto Importante” e a prevalere sono i giudizi di persone soddisfatte (49,3%). Coloro che invece si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano complessivamente il 42,6% del campione: in questo caso i giudizi sono maggiori tra le persone soddisfatte rispetto a quelle insoddisfatte (pari rispettivamente a 78 e 48). Solo tre utenti valutano tale aspetto “Irrilevante”.



**Indicatore n° 5**

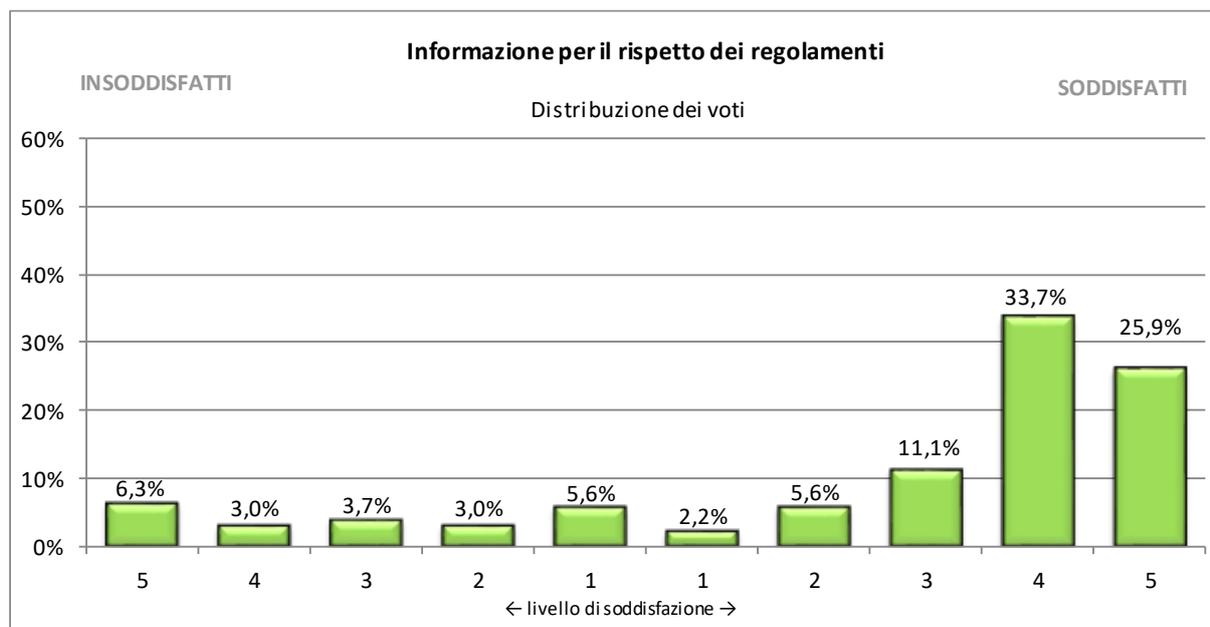
Si ritiene soddisfatto **dell'informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali e delle conseguenze che rischiano i trasgressori?** Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore sono 270 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Di cui il 78,5% si ritiene soddisfatto a fronte del 21,5% che non lo è. Motivazione delle 30 mancate risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni e nel fatto che non si ritiene ACER inadempiente ma sarebbero alcuni inquilini ad avere comportamenti non rispettosi dei regolamenti oppure nel fatto che l'alloggio non fa parte di un condominio. Per questa domanda si è ricorsi quattro volte alla versione semplificata.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	6	4	3	5	3	21	1	4	7	17	16	45	3	<b>66</b>	
altri comuni protezione	8	1	1	2	5	17	1	1	8	28	16	54	13	<b>71</b>	
capoluogo altre fasce	2	1	2	1	4	10	2	7	4	25	14	52	4	<b>62</b>	
capoluogo protezione	1	2	4		3	10	2	3	11	21	24	61	10	<b>71</b>	
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>58</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>30</b>	<b>91</b>	<b>70</b>	<b>212</b>	<b>30</b>	<b>270</b>	

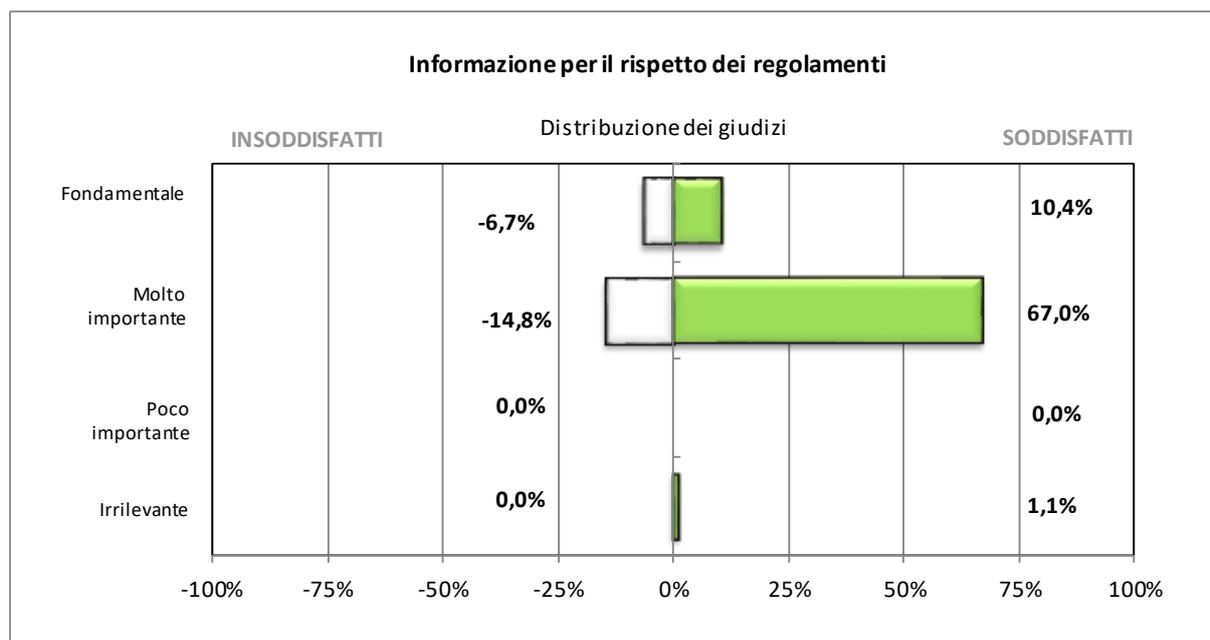


Come per gli altri indicatori fin qui esaminati, anche per questo la qualità percepita è caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti lungo tutta la scala di valori, con un numero di indicazioni per i voti 4 e 5 maggiori: 91 e 70 utenti, pari rispettivamente al 33,7% e 25,9% di chi risponde 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 17 assegnatari che si esprimono in tal senso, rappresentando una percentuale del 6,3% di chi risponde alla domanda, seguito dal voto 1 con il 5,6% pari a 15 utenti.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			15	6	21			41	4	45	3	66
altri comuni protezione			9	8	17	1		45	8	54	13	71
capoluogo altre fasce			8	2	10	1		46	5	52	4	62
capoluogo protezione			8	2	10	1		49	11	61	10	71
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>58</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>181</b>	<b>28</b>	<b>212</b>	<b>30</b>	<b>270</b>



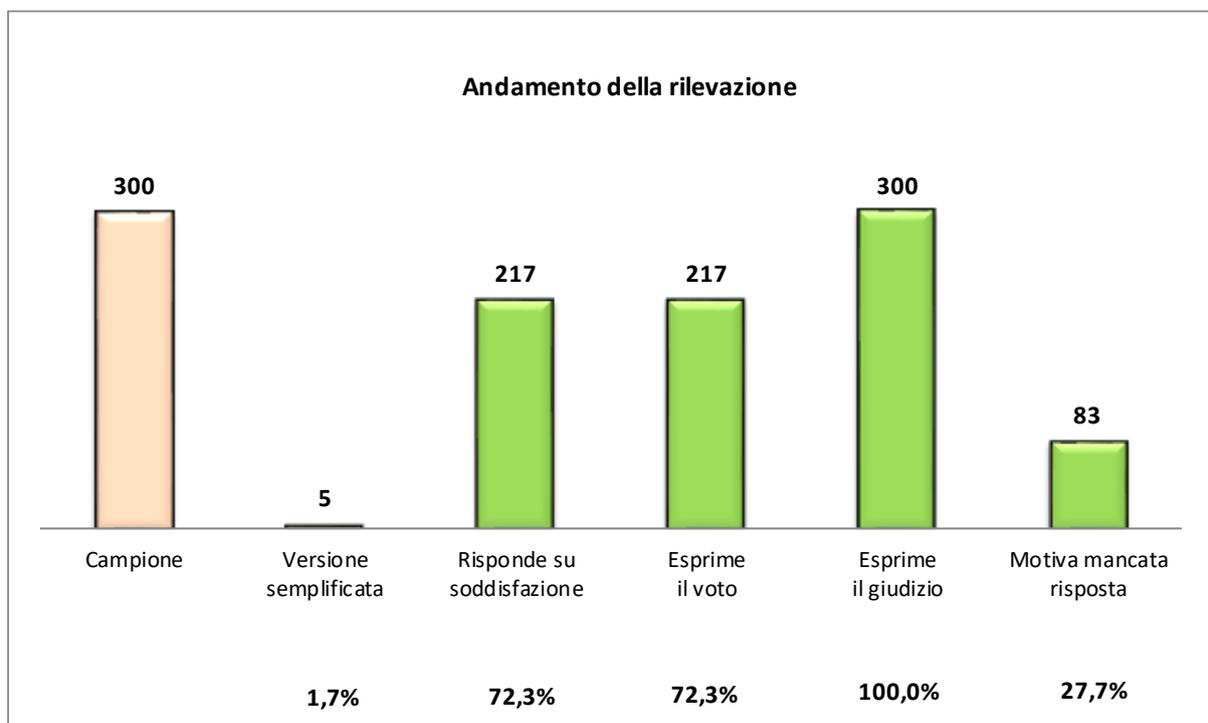
Per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente l’81,8% degli utenti (221 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 67% che esprime soddisfazione e il 14,8% che, al contrario, è insoddisfatto. Il 17,1% degli utenti (46 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 10,4%. Nessun utente esprime una valutazione “Poco Importante” e per solo tre 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?



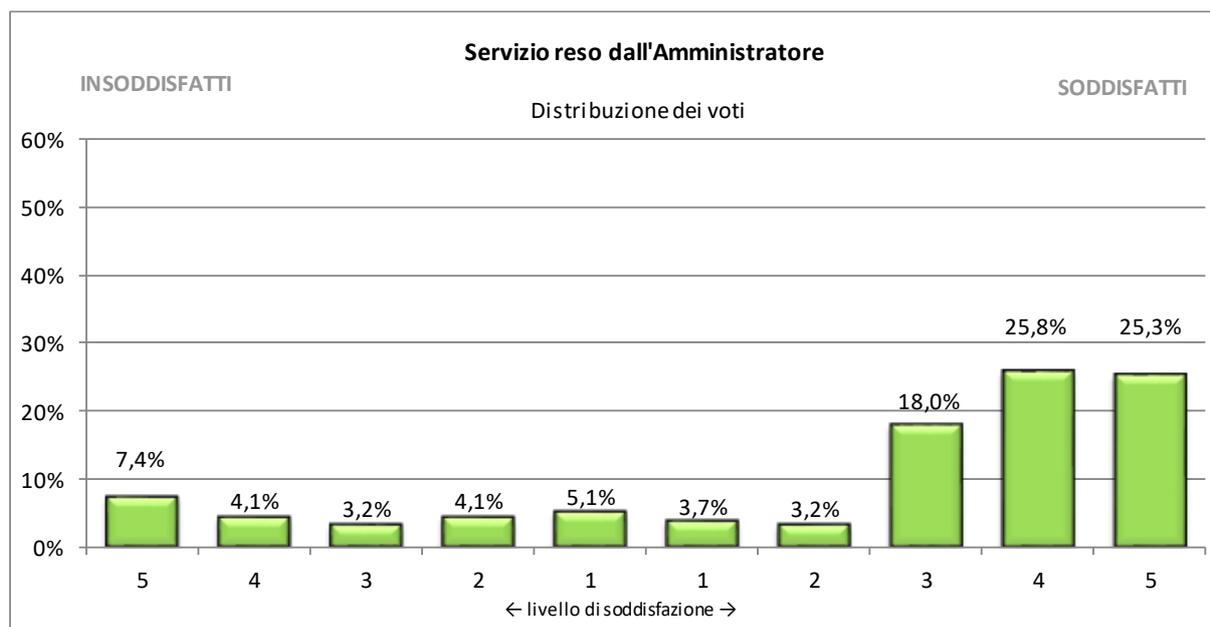
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	18	27	2	7	54
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona		1			1
Non sa rispondere	10	6	5	7	28
<b>Totale</b>	<b>28</b>	<b>34</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>83</b>

In merito alla soddisfazione del servizio reso dall’Amministratore sono 217 gli utenti che rispondono alla domanda. Tra gli utenti che non rispondono 83, corrispondenti al 27,7% del campione, in 1 caso di affidarsi ad un’altra persona, mentre 28 utenti non sono in grado di esprimere alcun voto. I rimanenti 54 utenti che non rispondono hanno dichiarato di non pagare le spese condominiali in particolare perché 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 76% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 24% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 5 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	3			1	2	6	3	2	7	12	11	35	28	41
altri comuni protezione	1	5	4	1	4	15	1		7	14	13	35	34	50
capoluogo altre fasce	2	1	2	5	3	13	2	4	13	14	13	46	7	59
capoluogo protezione	10	3	1	2	2	18	2	1	12	16	18	49	14	67
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>165</b>	<b>83</b>	<b>217</b>

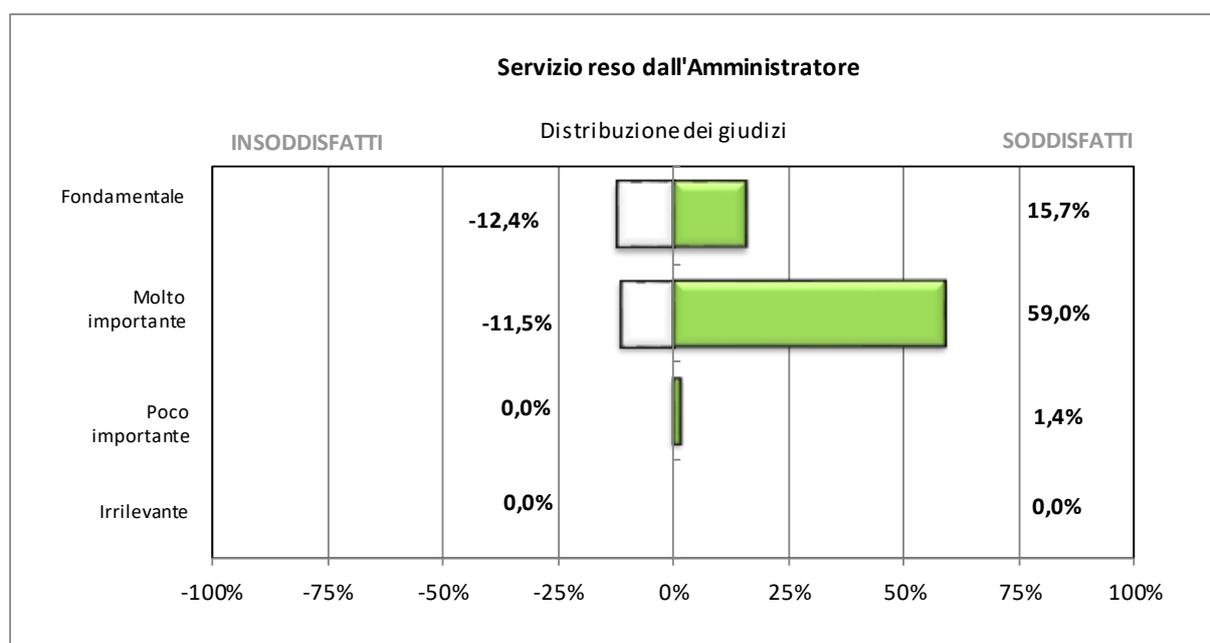


Le indicazioni degli utenti che esprimono soddisfazione interessano tutti i valori della scala, ma sono soprattutto i voti 3, 4 e 5 quelli sui quali si concentrano il maggior numero di indicazioni: rispettivamente: 39 utenti pari al 18% di chi risponde, 56 pari al 25,8% e 55 utenti pari, invece, al 25,3%.

Tra chi esprime insoddisfazione si distingue il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 16 utenti (7,4%) e il voto 1 di 11 utenti (5,1%).

**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			4	2	6	1	29	5		35	28	41
altri comuni protezione			8	7	15	1	29	5		35	34	50
capoluogo altre fasce			2	11	13	1	36	9		46	7	59
capoluogo protezione			11	7	18			34	15	49	14	67
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>27</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>128</b>	<b>34</b>	<b>165</b>	<b>83</b>	<b>217</b>



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 51% di chi risponde. Sono invece 61 gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale”, rappresentando il restante 20,3% di chi risponde. In entrambi i casi gli utenti soddisfatti indicano la maggioranza, in particolare tra chi esprime la valutazione “Molto importante” (128 utenti su 153 che si sono espressi in tal senso).

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

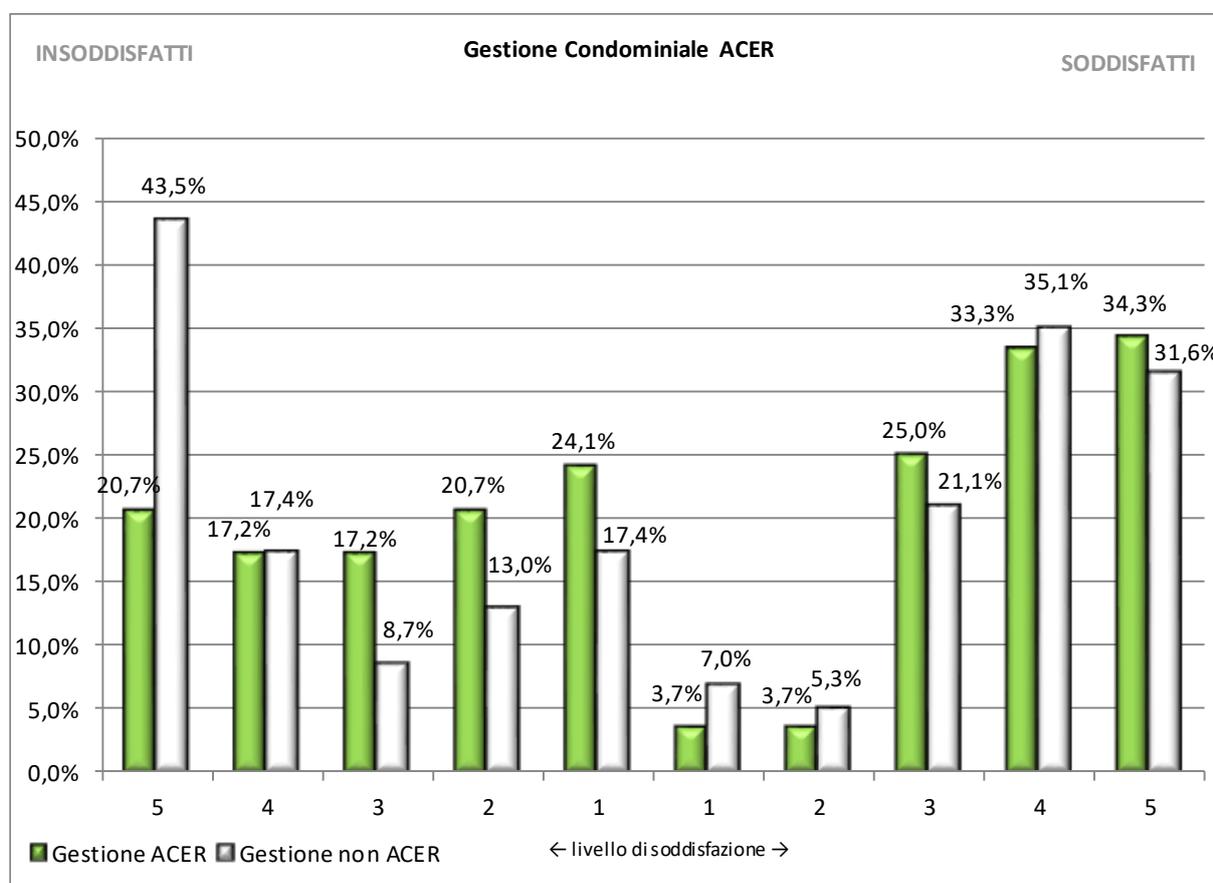
**Approfondimento su giudizi per tipologia di Amministrazione**

Poiché in merito alla soddisfazione del servizio reso dall’Amministratore su 217 utenti che rispondono alla domanda il servizio viene svolto da ACER in 137 casi, oltre il 63%, si è inteso effettuare un approfondimento.

Su 300 intervistati 155 utenti usufruiscono della Gestione Condominiale ACER, di questi 137 hanno risposto alla domanda relativa all’indicatore 6, i rimanenti 18 sono compresi tra coloro che non erano in grado di esprimere alcuna valutazione. Il 78,8% di tali utenti si dichiara soddisfatto del servizio e assegna voti elevati; il 21,2% dichiara insoddisfazione. Gli utenti molto soddisfatti rappresentano il 27% delle persone che hanno risposto e coloro che si dichiarano molto insoddisfatti il 4,4% del totale utenti con Gestione Condominiale ACER che hanno risposto.

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

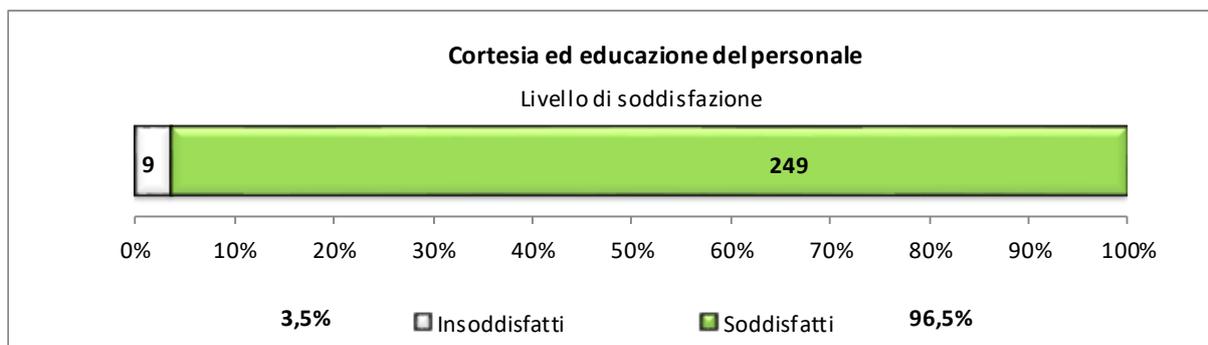
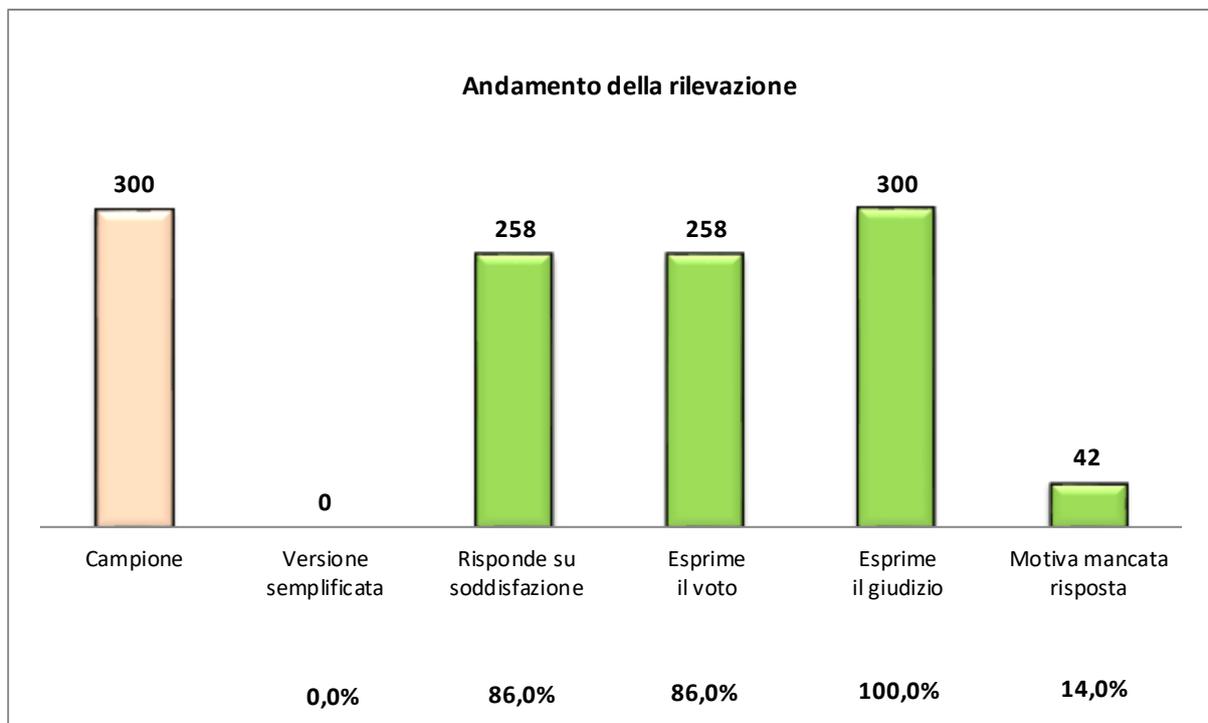
	INSODDISFATTI							SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1	Totale	% sul totale	1	2	3	4	5	Totale	% sul totale	
Gestione ACER	6	5	5	6	7	29	21,2	4	4	27	36	37	108	78,8	137
Gestione non ACER	10	4	2	3	4	23	28,8	4	3	12	20	18	57	71,3	80
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>52</b>	<b>24,0%</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>39</b>	<b>56</b>	<b>55</b>	<b>165</b>	<b>76,0%</b>	<b>217</b>



**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?

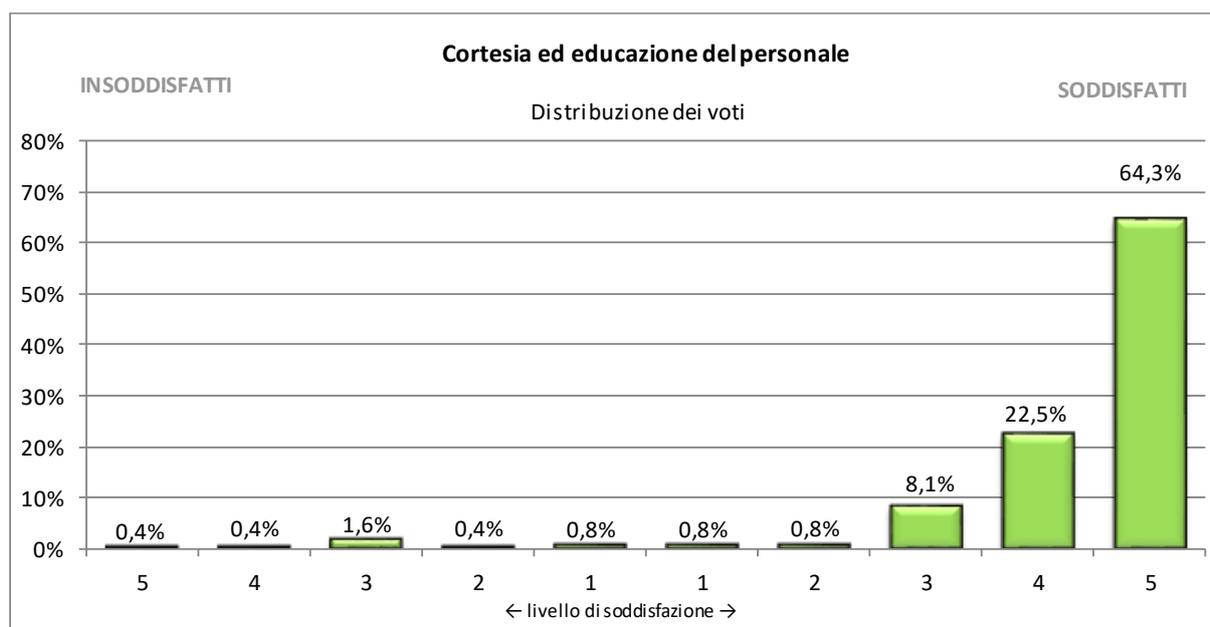


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	5	12	8	8	33
E' un altro familiare che se ne occupa	1	1	1		3
Si affida ad un'altra persona	1	1	3		5
Non sa rispondere	1				1
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>42</b>

Questo indicatore registra una delle più alte percentuali di soddisfazione dell’intera rilevazione. Infatti, dei 258 utenti che esprimono un voto 249 – pari al 96,5% - affermano di essere soddisfatti. Tra i 42 utenti che non rispondono alla domanda e che rappresentano il 14% del campione, 33 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 5 utenti si affidano a un’altra persona, 3 utenti dichiarano 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

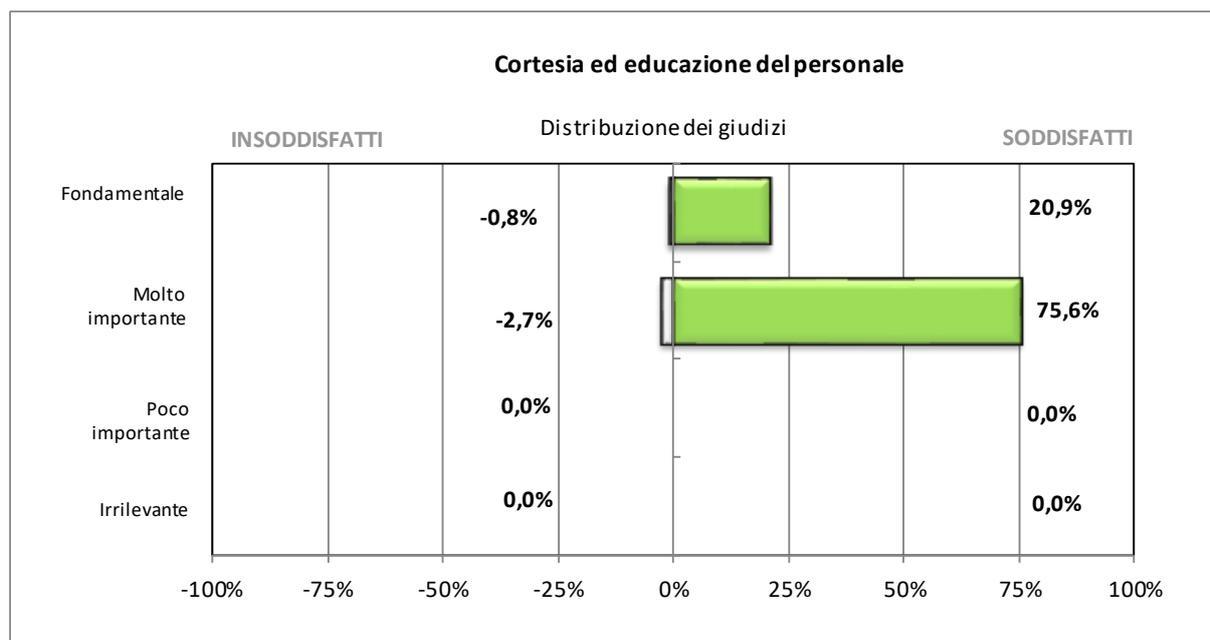
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce					1	1			3	18	39	60	8	61
altri comuni protezione		1	1			2	1		6	16	45	68	14	70
capoluogo altre fasce			2			2	1	2	4	11	34	52	12	54
capoluogo protezione	1		1	1	1	4			8	13	48	69	8	73
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>58</b>	<b>166</b>	<b>249</b>	<b>42</b>	<b>258</b>



Dal grafico sopra riportato emerge l’elevato livello di soddisfazione degli utenti, che si manifesta con il 64,3% di indicazioni per il voto 5. Rappresentano invece il 22,5% del totale delle risposte gli utenti che si esprimono con il voto 4, l’8,1% il voto 3, mentre percentuali molto più basse interessano i voti 1 e 2. Infine, gli utenti insoddisfatti si esprimono principalmente con il voto 3 (1,6%).

**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			1		1			49	11	60	8	<b>61</b>
altri comuni protezione			2		2			52	16	68	14	<b>70</b>
capoluogo altre fasce			2		2			45	7	52	12	<b>54</b>
capoluogo protezione			2	2	4			49	20	69	8	<b>73</b>
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>195</b>	<b>54</b>	<b>249</b>	<b>42</b>	<b>258</b>

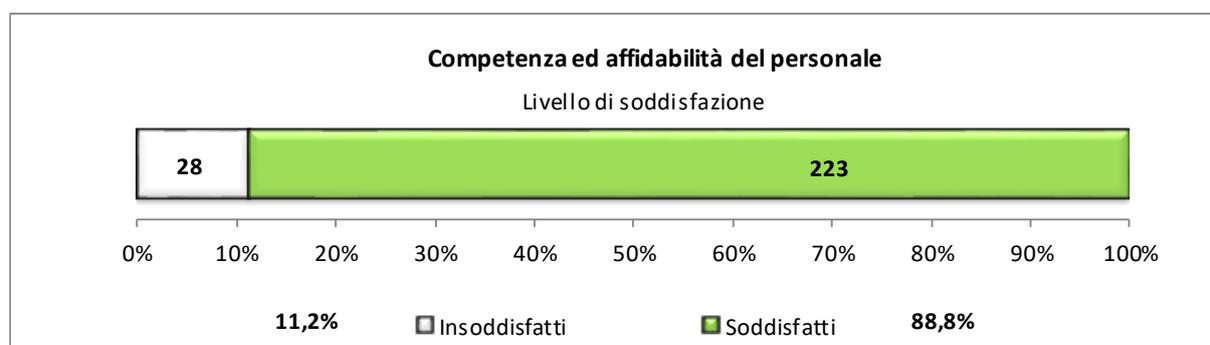
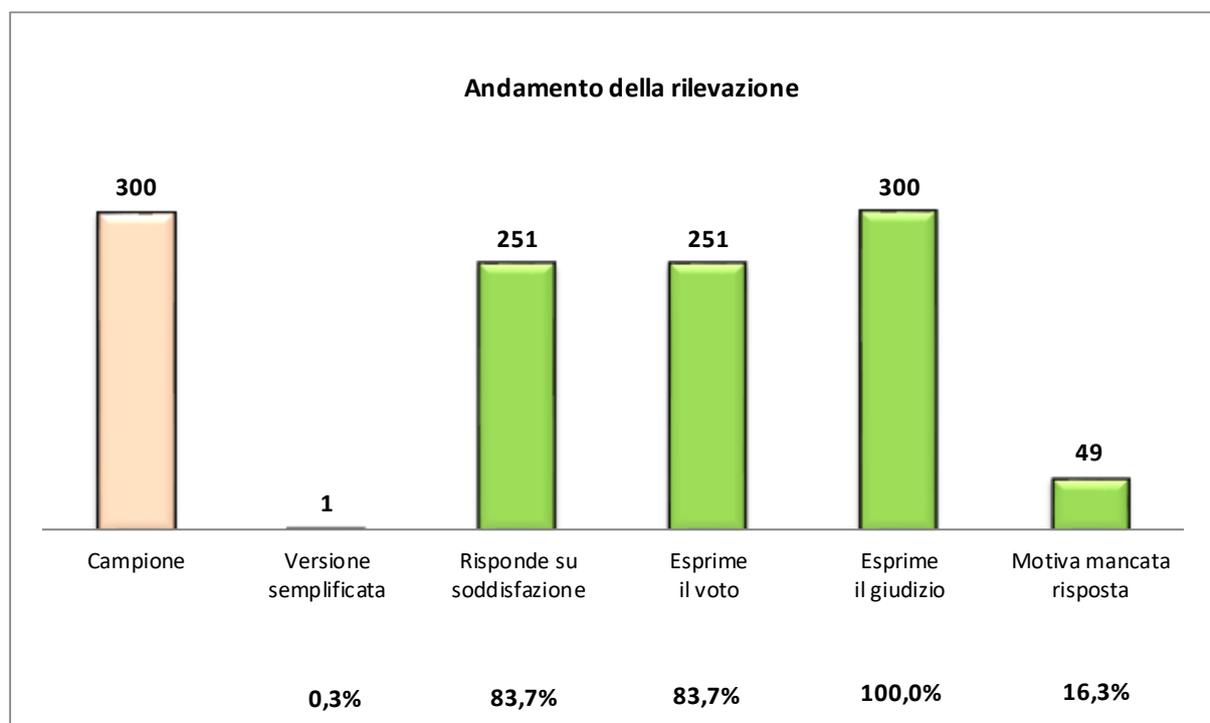


Questo aspetto raccoglie molta attenzione da parte degli intervistati e si manifesta con la totalità degli utenti si esprime con i giudizi “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, 202 utenti - pari al 78,3% di chi risponde alla domanda - ritengono questo aspetto “Molto Importante” e, di questi, 195 (il 75,6%) esprimono soddisfazione. Sono invece 56 – pari al 21,7% - gli utenti che lo ritengono un aspetto “Fondamentale”, di cui 54 (il 20,9%) esprime soddisfazione.



### Indicatore n° 8

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



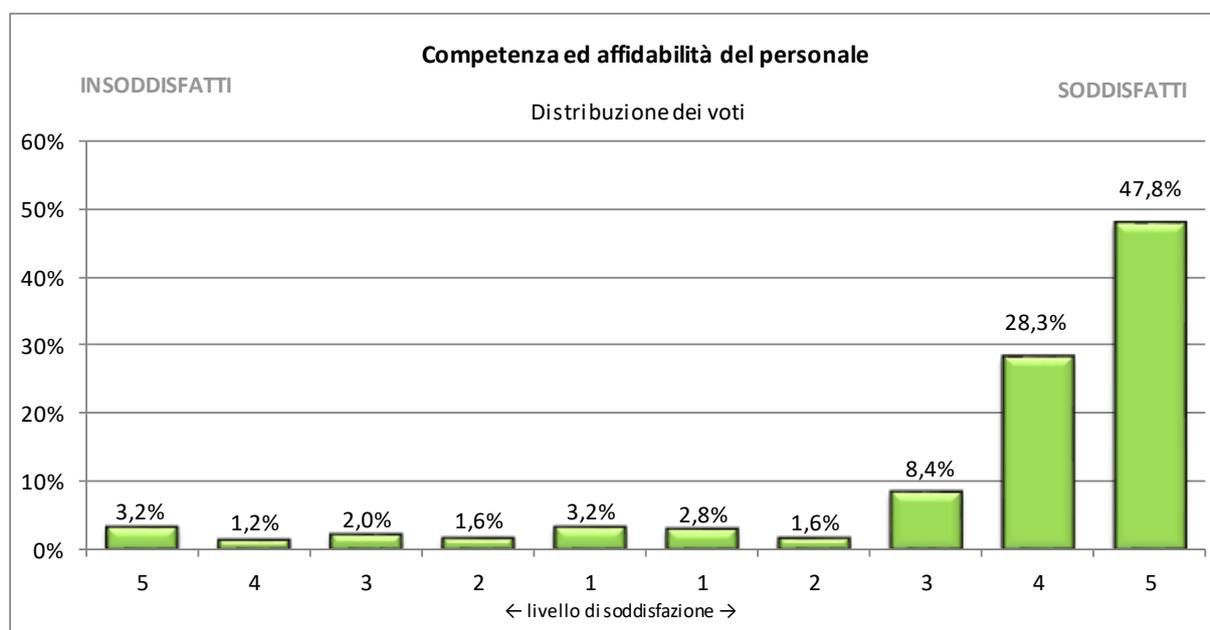
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	12	8	7	35
E' un altro familiare che se ne occupa	1	1	2		4
Si affida ad un'altra persona	1	1	3		5
Non sa rispondere	2	1	1	1	5
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

Per questo indicatore la percentuale di mancate risposte è pari al 16,3% del campione, corrispondente a 49 utenti. Tra coloro che non hanno risposto 35 utenti dichiarano di non aver mai avuto necessità di rivolgersi al personale e pertanto non esprimono un parere; 4 assegnatari

dichiarano che è un familiare che se ne occupa, mentre 5 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona; infine sono altri 5 gli intervistati che non sono in grado di rispondere. Tra chi esprime un voto, l’88,8% 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								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce		2			1	3		1	7	19	27	54	12	57
altri comuni protezione	3	1	1		5	10		1	7	13	38	59	15	69
capoluogo altre fasce			3	2	2	7	1	1	5	18	20	45	14	52
capoluogo protezione	5		1	2		8	6	1	2	21	35	65	8	73
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>71</b>	<b>120</b>	<b>223</b>	<b>49</b>	<b>251</b>

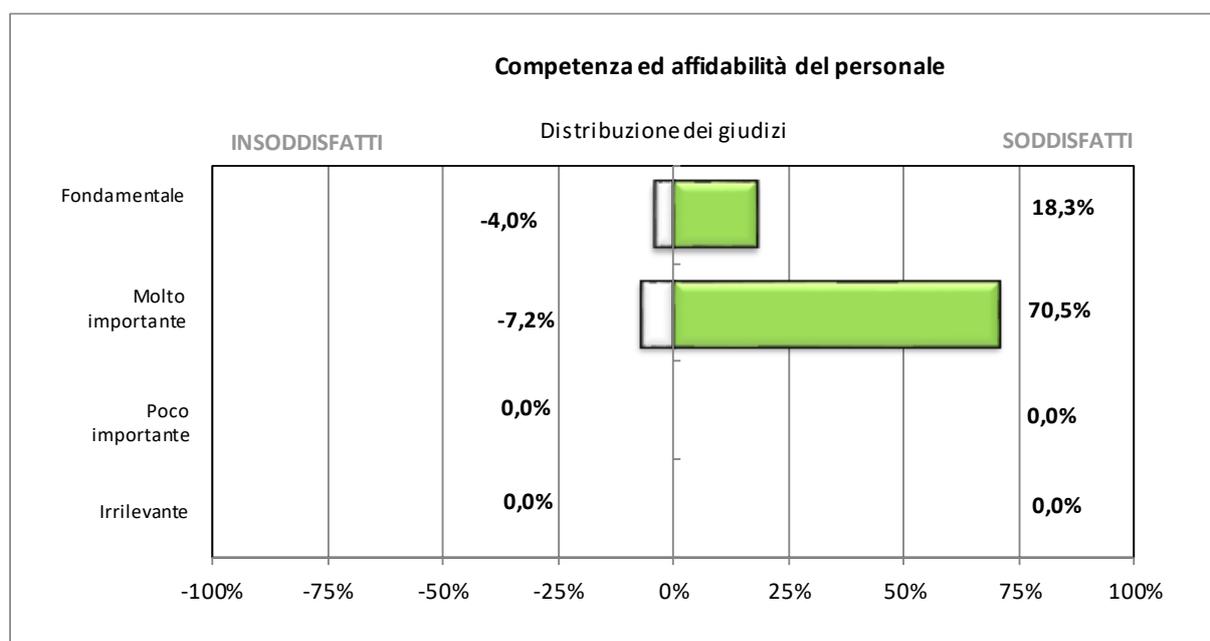


La qualità percepita dagli utenti soddisfatti pur interessando tutti i valori della scala si concentra soprattutto sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 47,8% e il 28,3% di indicazioni. Segue, distaccato, il voto 3 per il quale le indicazioni raggiungono l’8,4%. I voti 1 e 2 riportano percentuali ancora più basse.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti i voti 1 e 5, con il 3,2% di indicazioni, sono i valori che registrano la percentuale più elevata, seguiti dal voto 3 con il 2% di indicazioni. Le percentuali degli altri valori della scala di insoddisfazione sono inferiori.

**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			2	1	3			45	9	54	12	57
altri comuni protezione			5	5	10			46	13	59	15	69
capoluogo altre fasce			7		7			38	7	45	14	52
capoluogo protezione			4	4	8			48	17	65	8	73
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>10</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>177</b>	<b>46</b>	<b>223</b>	<b>49</b>	<b>251</b>



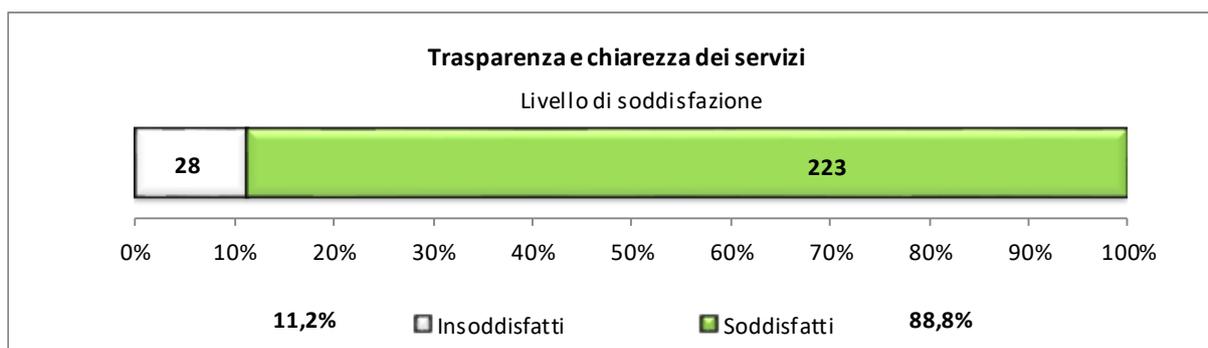
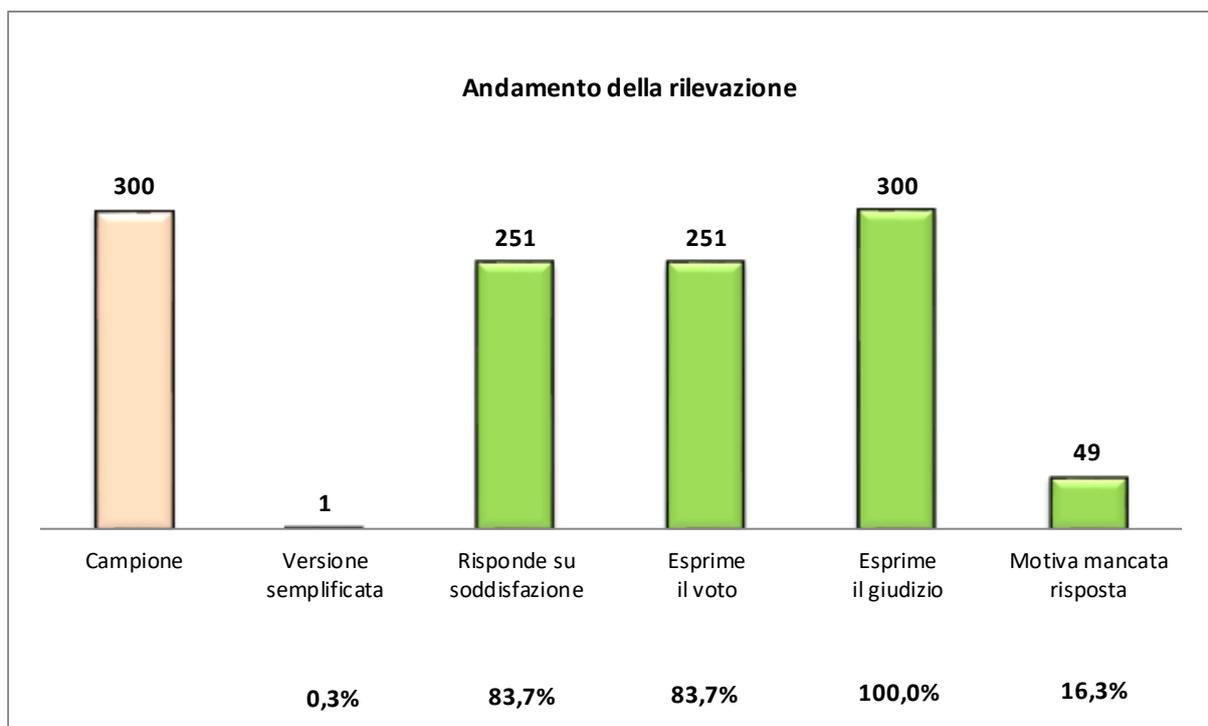
Anche per questo indicatore il livello di qualità attesa è molto elevato: complessivamente il 77,7% di chi risponde ritiene questo aspetto “Molto Importante” e il 70,5% (177 utenti) esprime soddisfazione. La quota di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il restante 22,3%, con il 18,3% di soddisfatti (46 utenti). Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante” o “Irrilevante”.



## ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

### Indicatore n° 9

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

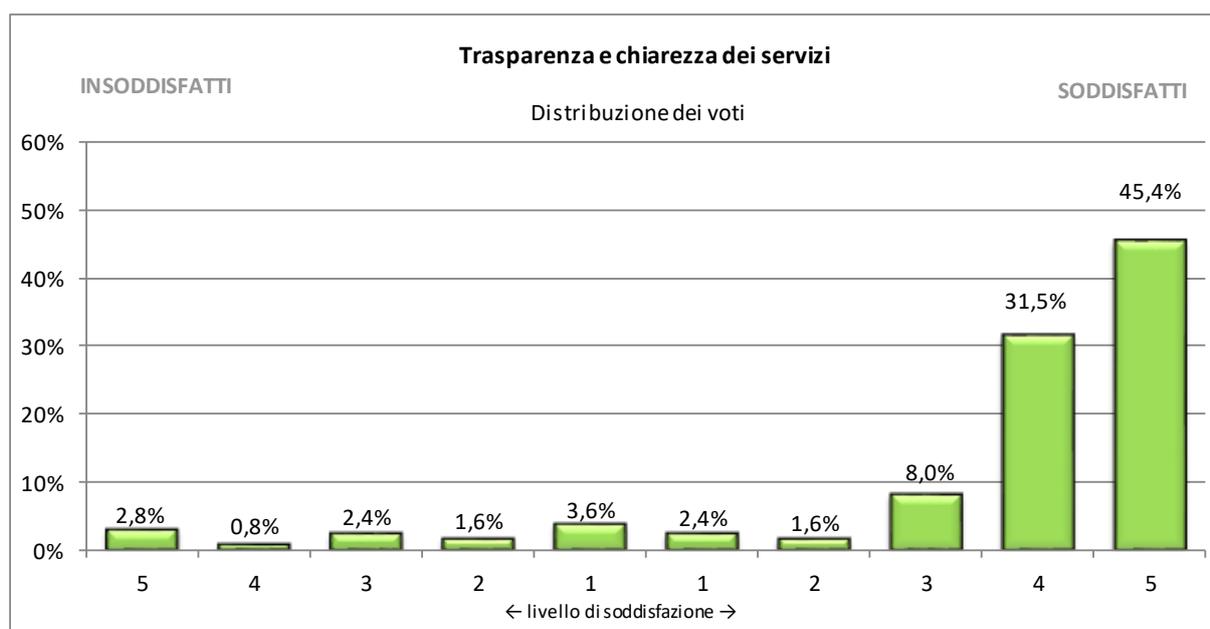


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	12	8	7	35
E' un altro familiare che se ne occupa	1	1	2		4
Si affida ad un'altra persona	1	1	3		5
Non sa rispondere	2	1	1	1	5
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>49</b>

Evidenziamo che le risposte a questo indicatore sono state in linea con quelle dell’indicatore precedente. Per questo indicatore sono complessivamente 49 gli assegnatari – pari al 16,3% del campione – che non rispondono sulla soddisfazione e non esprimono un voto. Le ragioni della mancata risposta sono riconducibili in 35 casi alla mancata esperienza personale, in quattro casi l’utente dichiara di affidarsi ad un familiare, mentre 5 utenti si affidano ad un’altra persona e altri 5 affermano di non essere in grado di rispondere. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari all’88,8%. Per questo indicatore in un solo caso è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce		1	1		1	3	1	6	22	25		54	12	57
altri comuni protezione	4	1	2		4	11	1	6	14	37		58	15	69
capoluogo altre fasce			3	2	2	7	1		5	20	19	45	14	52
capoluogo protezione	3			2	2	7	5	2	3	23	33	66	8	73
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>79</b>	<b>114</b>	<b>223</b>	<b>49</b>	<b>251</b>

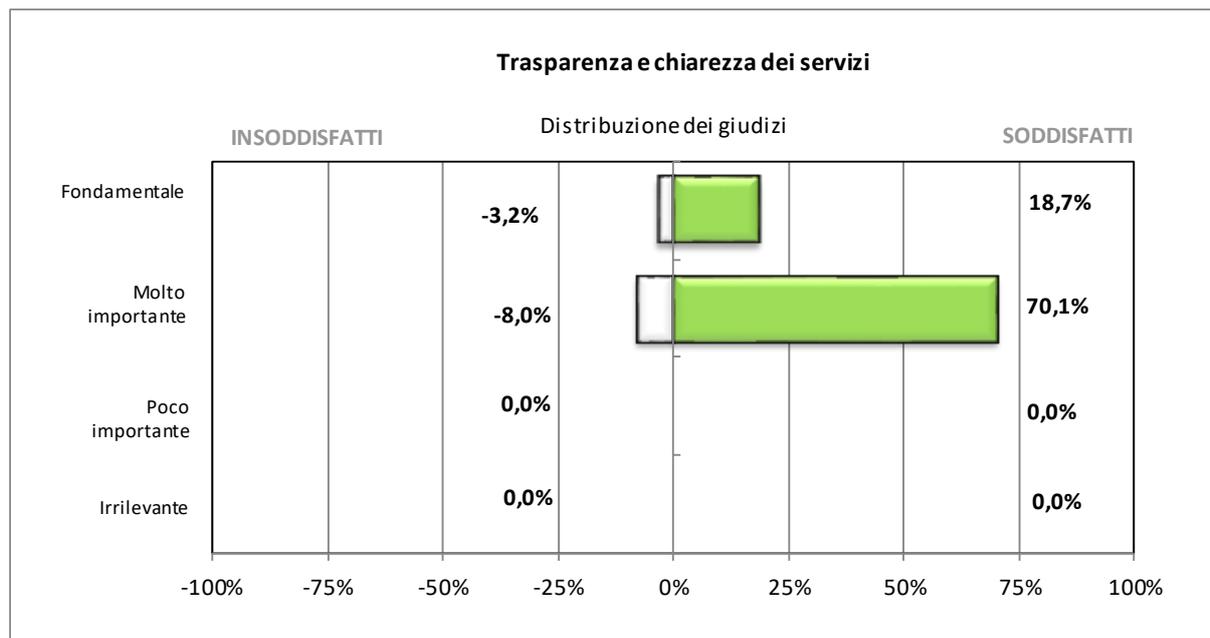


La distribuzione dei voti evidenzia una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sul valore più elevato: sono infatti 114 gli utenti che indicano il voto 5, rappresentando il 45,4% di chi risponde alla domanda. Il voto 4 raccoglie invece il 31,5% di indicazioni. Segue il voto 3 con l’8%. Percentuali inferiori riguardano i voti 1 e 2.

Le indicazioni espresse dagli utenti insoddisfatti si distribuiscono principalmente sui voti 5 e 1, con percentuale rispettivamente del 2,8% e 3,6%, segue il voto 3 con il 2,4%.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3		3			45	9	54	12	57
altri comuni protezione			5	6	11			46	12	58	15	69
capoluogo altre fasce			7		7			38	7	45	14	52
capoluogo protezione			5	2	7			47	19	66	8	73
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>8</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>176</b>	<b>47</b>	<b>223</b>	<b>49</b>	<b>251</b>

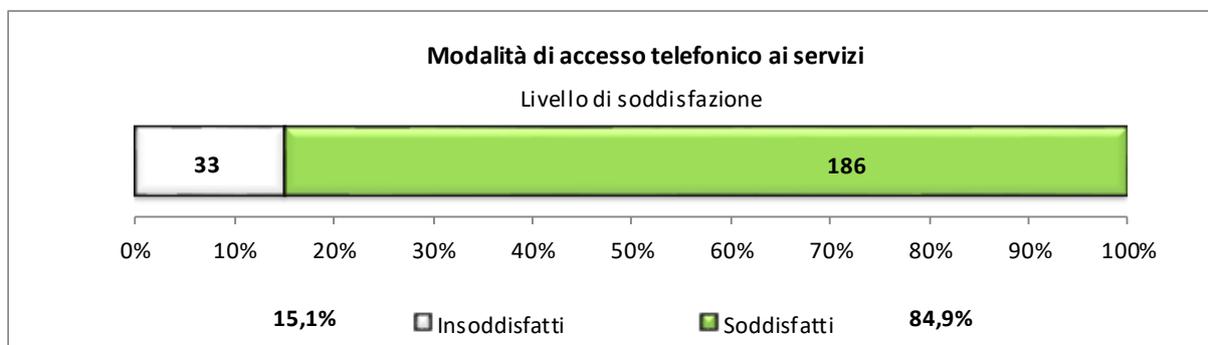
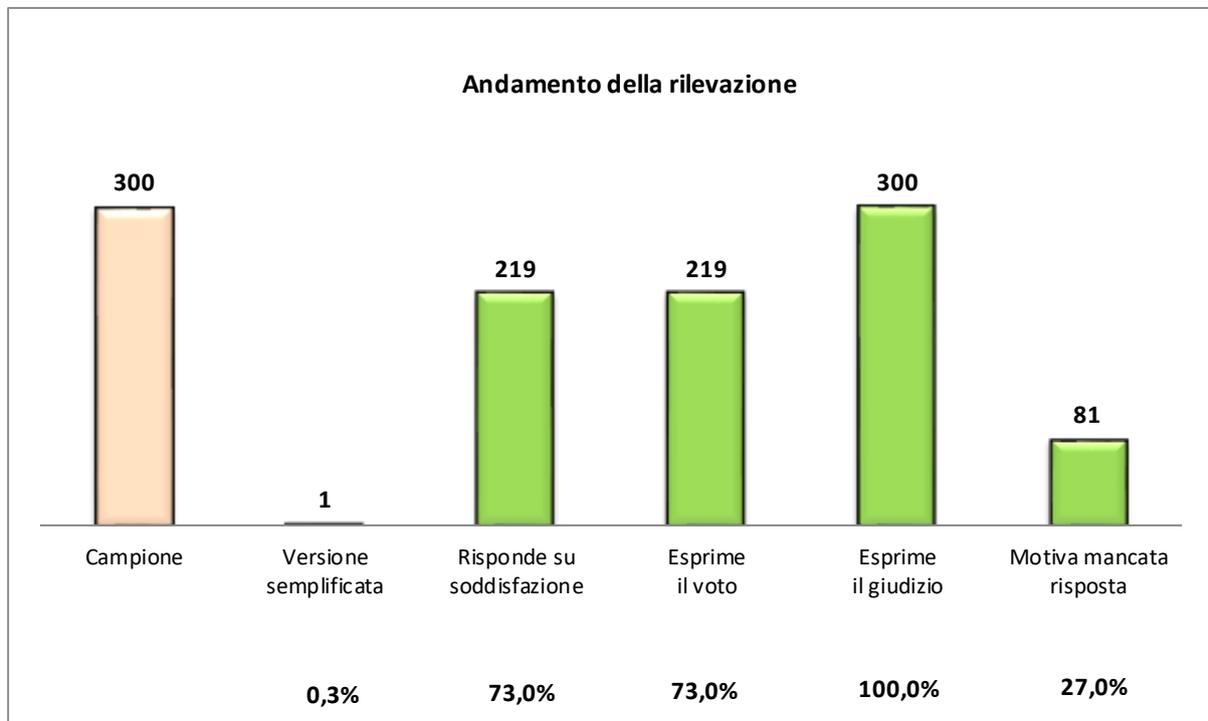


L’interesse degli assegnatari che si esprimono su questo indicatore è molto elevato e si concentra totalmente sui giudizi “Fondamentale” e “Molto Importante”. Sono infatti complessivamente 196 gli utenti – pari al 78,1% di chi risponde - che esprimono la valutazione “Molto importante”, distinguendosi tra il 70,1% di soddisfatti e l’8% di insoddisfatti. Sono invece 55 – il 21,9% di chi risponde - coloro che giudicano tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 18,7%. Nessun utente si esprime con la valutazione “Poco Importante” o “Irrilevante”.



### Indicatore n° 10

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

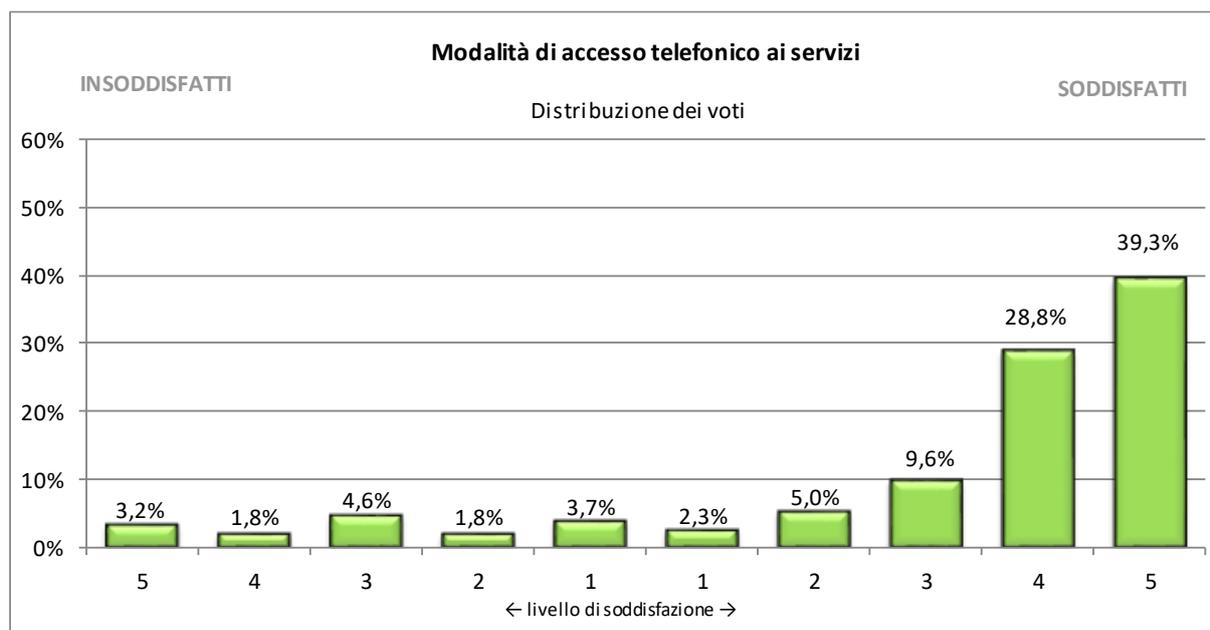


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	12	20	19	16	67
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	1		1	1	3
Si affida ad un'altra persona	3	3	3		9
Non sa rispondere				2	2
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>81</b>

Il quesito sulla modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte pari a 81. 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 (67 casi), mentre in misura minore si riferiscono a utenti che dichiarano di affidarsi ad un’altra persona (9 casi), tre utenti dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’Acer e due non sanno rispondere. Tra i 219 utenti che rispondono alla domanda la quota di soddisfatti del servizio è molto alta, pari all’84,9%. La versione semplificata della domanda si è resa necessaria una sola volta. Parte dell’insoddisfazione riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	2	1	1		2	6	2	2	9	15	19	47	16	53	
altri comuni protezione	3	1	2	1	2	9		5	6	20	21	52	23	61	
capoluogo altre fasce	1		2	1	1	5		3	4	18	13	38	23	43	
capoluogo protezione	1	2	5	2	3	13	3	1	2	10	33	49	19	62	
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>33</b>	<b>5</b>	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>63</b>	<b>86</b>	<b>186</b>	<b>81</b>	<b>219</b>	

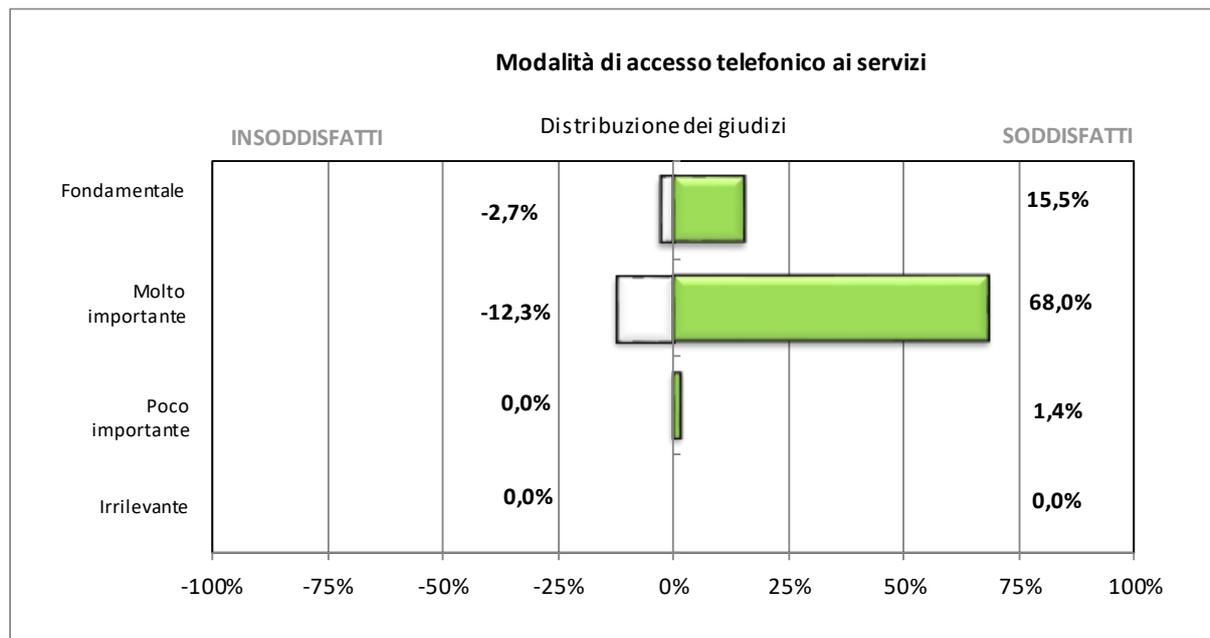


Il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti è alto e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5 che raggiunge la percentuale del 39,3% seguita dal 28,8% del voto 4.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti in questo caso vi è una leggera prevalenza del voto 3, che raccoglie una percentuale del 4,6%; seguito dal voto 1 (3,7%), dal voto 5 (3,2%), infine i voti 4 e 2 ottengono una percentuale pari all’1,8%.

**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	2	6			42	5	47	16	53
altri comuni protezione			7	2	9	1		40	11	52	23	61
capoluogo altre fasce			5		5	1		34	3	38	23	43
capoluogo protezione			11	2	13	1		33	15	49	19	62
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>149</b>	<b>34</b>	<b>186</b>	<b>81</b>	<b>219</b>

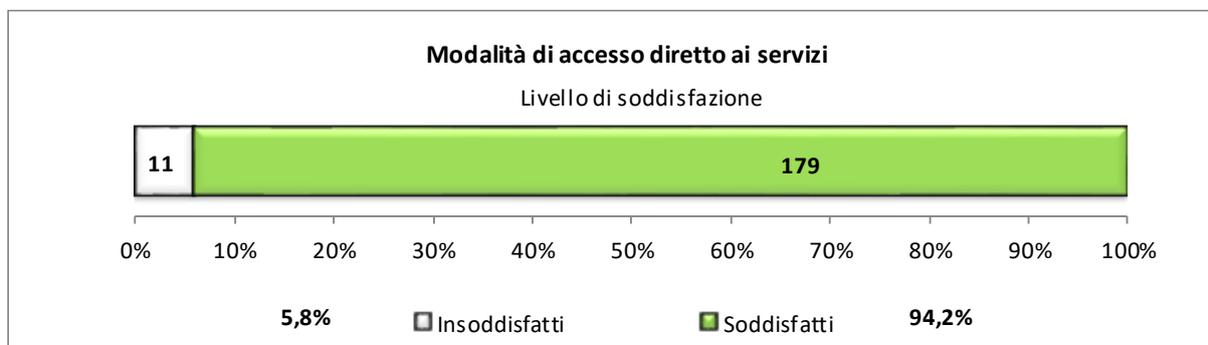
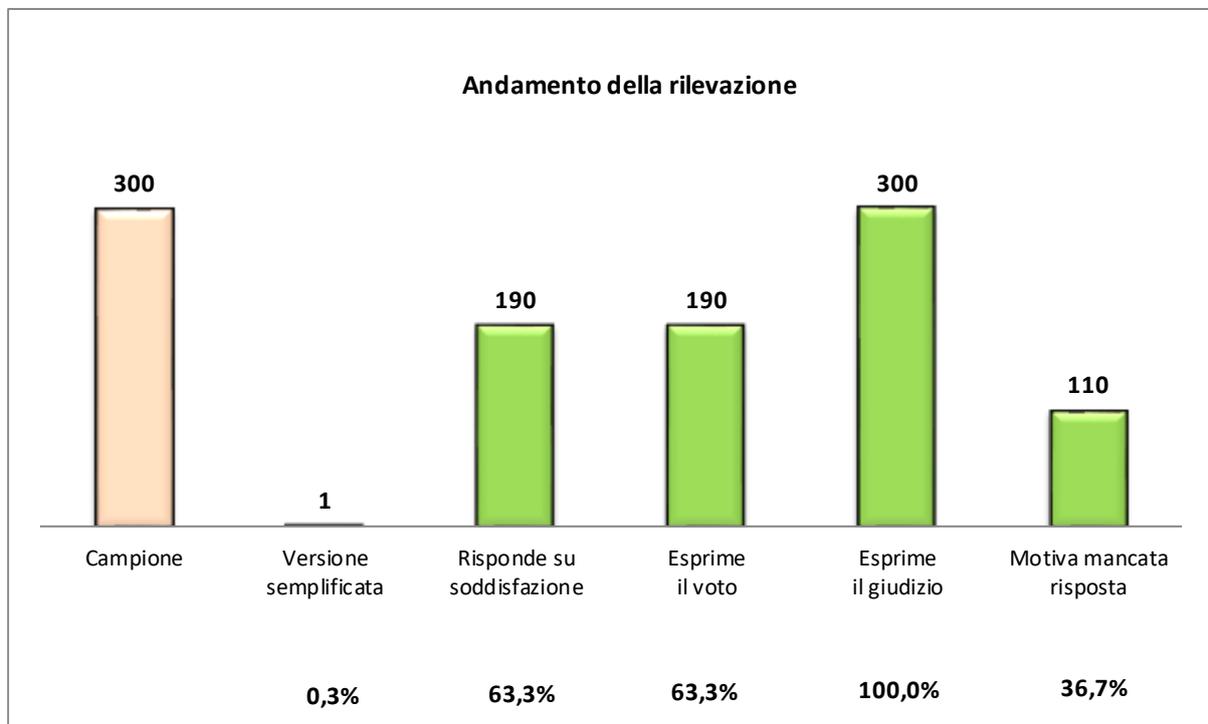


Gli utenti che rispondono alla domanda danno molta importanza a questo aspetto, lo dimostra il fatto che per questo indicatore l’80,3% di utenti si esprime con la valutazione “Molto importante”, mentre complessivamente il 18,2% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta, pari rispettivamente al 68% tra chi si esprime con la valutazione “Molto Importante” e 15,5% tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Tre utenti si esprimono con la valutazione “Poco Importante” indicando comunque soddisfazione e nessuno lo ritiene “Irrilevante”.



### Indicatore n° 11

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

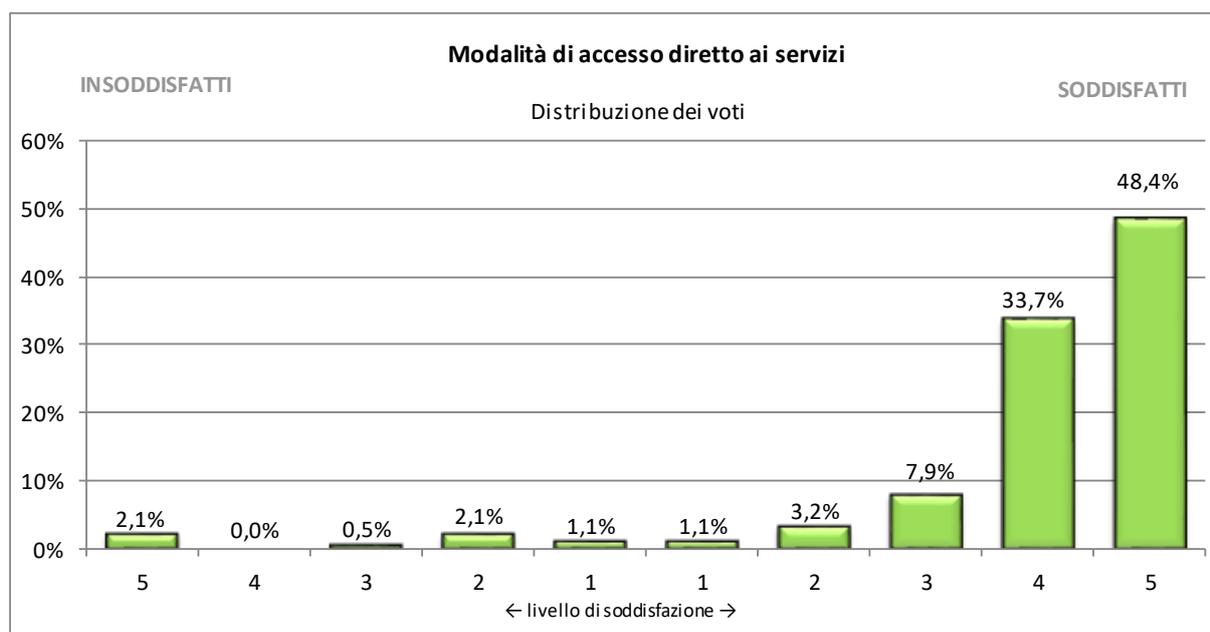


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	27	27	11	11	76
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	8	10	1	3	22
Si affida ad un'altra persona	2	3	5		10
Non sa rispondere		1		1	2
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>41</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>110</b>

Così come per l’indicatore precedente, anche per questo il numero di intervistati che non risponde è elevato: 110 utenti, pari al 36,7% del campione. La maggior parte di questi - 76 persone - dichiara di non aver mai avuto occasione o bisogno. Altri 22 utenti dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’Acer, 10 utenti si affidano a un’altra persona, mentre 2 utenti affermano di non saper rispondere. Coloro che si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER generalmente abitano in Comuni della Provincia dove settimanalmente un impiegato ACER è a disposizione. Il 94,2% degli utenti che risponde alla domanda esprime soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti dichiarano aperti gli sportelli per una limitata fascia di orari e con lunghe file di attesa. In un solo caso si è dovuto ricorrere alla versione semplificata.

**Distribuzione dei voti**

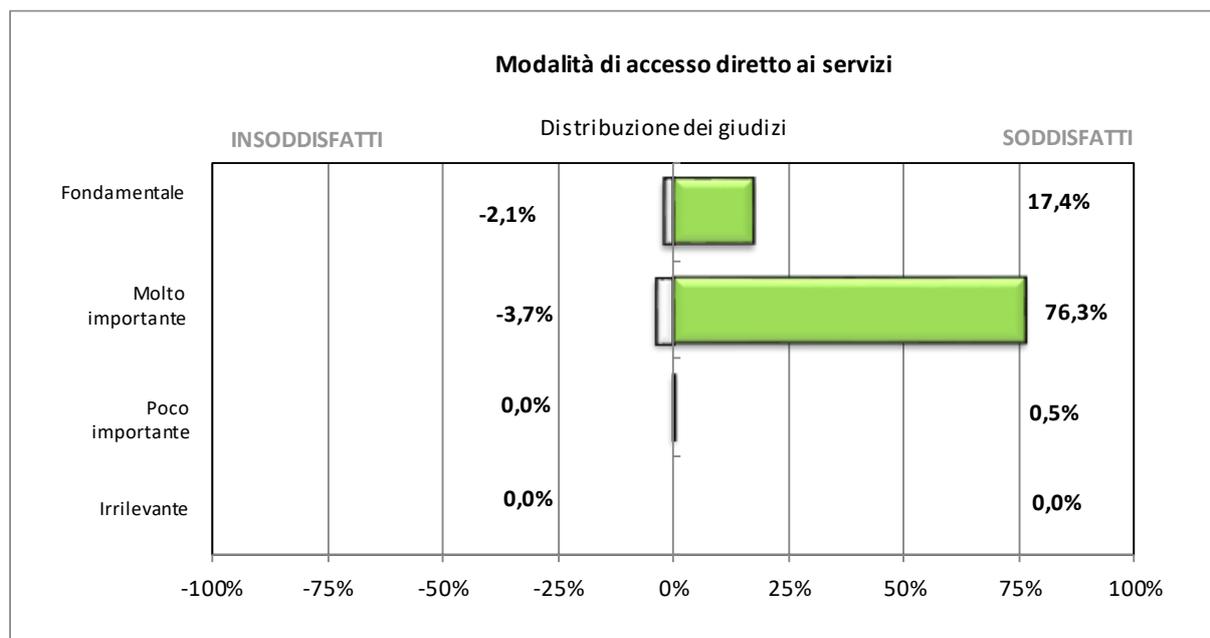
Gruppo	Modalità di accesso diretto												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	1				2	3			5	11	13	29	37	<b>32</b>
altri comuni protezione	1			1		2		1	2	17	21	41	41	<b>43</b>
capoluogo altre fasce	1			1		2	1	2	6	19	19	47	17	<b>49</b>
capoluogo protezione	1		1	2		4	1	3	2	17	39	62	15	<b>66</b>
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>64</b>	<b>92</b>	<b>179</b>	<b>110</b>	<b>190</b>



Su 190 utenti che rispondono alla domanda 179 sono soddisfatti. Le indicazioni sono concentrate soprattutto sul voto 5, che esprime le valutazioni del 48,4% degli utenti, e sul voto 4 che rappresenta invece il 33,7%. Vi sono poi 15 utenti che si esprimono con il voto 3 (7,9%), 6 utenti che indicano il voto 2 (3,2%). Tra gli 11 utenti insoddisfatti i voti 2 e 5 sono espressi entrambi da 4 utenti (2,1%) e nessuno esprime il voto 4.

**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			2	1	3			25	4	29	37	32
altri comuni protezione			1	1	2			32	9	41	41	43
capoluogo altre fasce			2		2			44	3	47	17	49
capoluogo protezione			2	2	4		1	44	17	62	15	66
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>145</b>	<b>33</b>	<b>179</b>	<b>110</b>	<b>190</b>



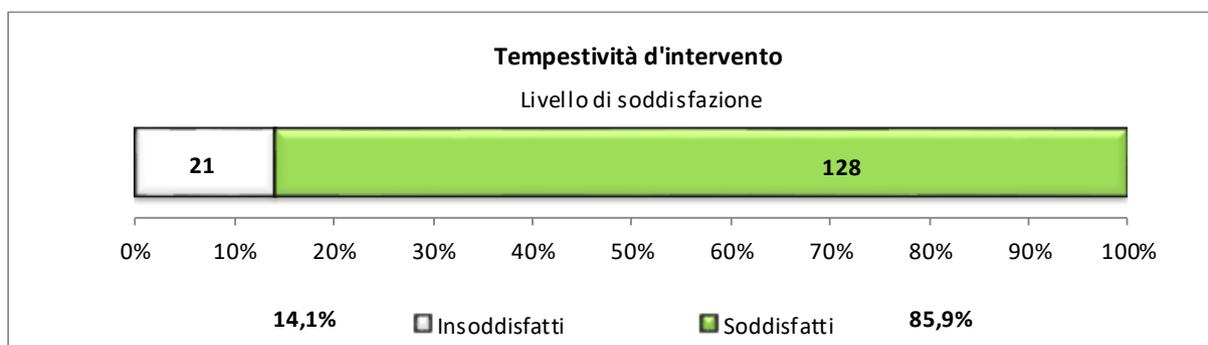
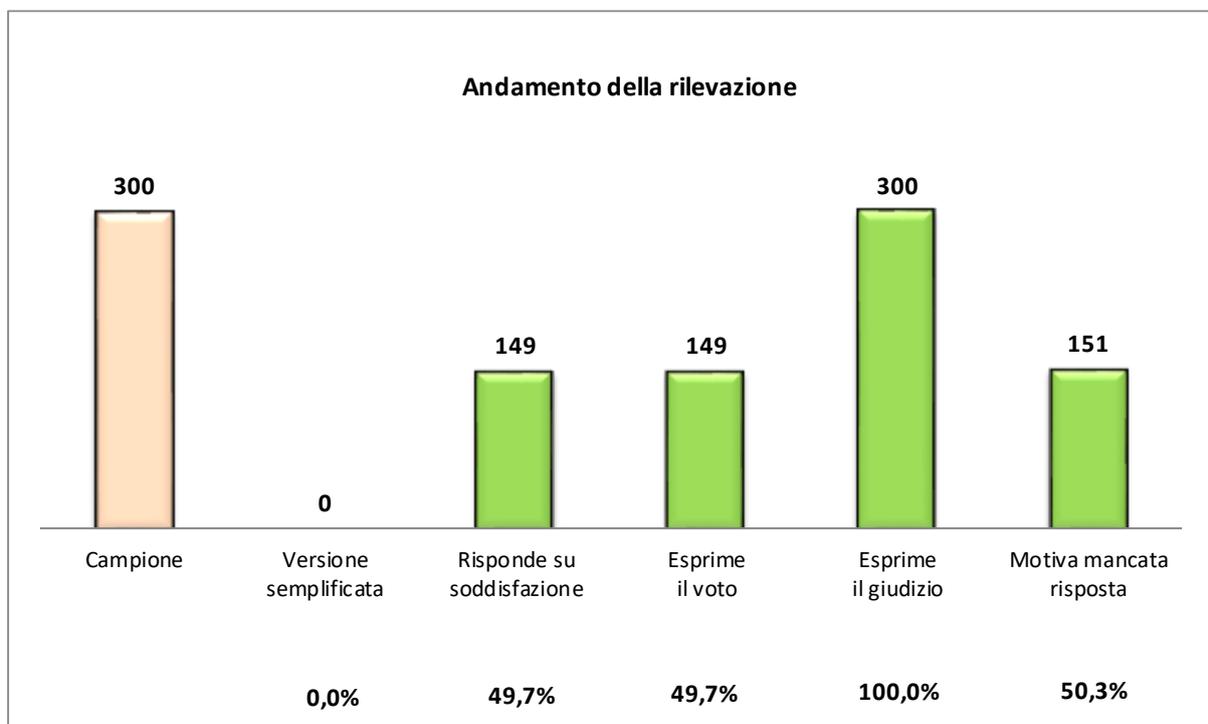
I 190 utenti che rispondono alla domanda esprimono un livello di attesa molto ampio per questo indicatore, che si manifesta soprattutto attraverso il giudizio “Molto Importante” che raccoglie le indicazioni dell’80% degli utenti. Coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” rappresentano invece il 19,5% del totale. L’unico utente che ritiene “Poco Importante” tale indicatore esprime soddisfazione, nessun utente si esprime con la valutazione “Irrelevante”.



## ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

### Indicatore n° 12

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



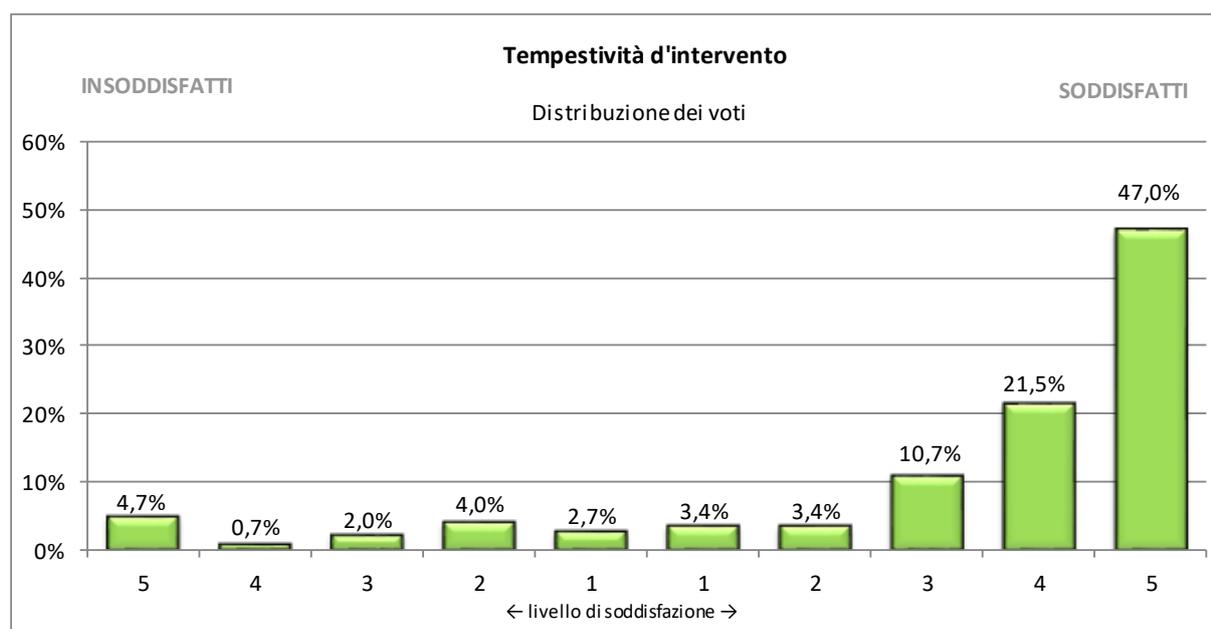
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	35	38	36	42	151
Non sa/non si ricorda					
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>38</b>	<b>36</b>	<b>42</b>	<b>151</b>

Questo indicatore, insieme a quello relativo all’efficacia degli interventi, raccoglie il più alto numero di mancate risposte dell’intera rilevazione. Sono infatti 151 gli utenti che non rispondono, pari al 50,3% del campione, circa la metà. La non risposta è motivata esclusivamente dall’assenza di guasti o dal fatto che hanno chiamato direttamente qualcuno motivando che il guasto non era a carico dell’ACER.

Tra i 149 utenti che rispondono, invece, 128 assegnatori esprimono soddisfazione – l’85,9% - mentre 21 assegnatori – il 14,1% - sono insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

#### Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento												non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI									
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce		3			1	1	5	1	2	6	4	16	29	35	34
altri comuni protezione	1	1	2	1	2	7	1	1	2	15	20	39	38	46	
capoluogo altre fasce	1			1	1	3			6	7	14	27	36	30	
capoluogo protezione	2		1	3		6	3	2	2	6	20	33	42	39	
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>70</b>	<b>128</b>	<b>151</b>	<b>149</b>	

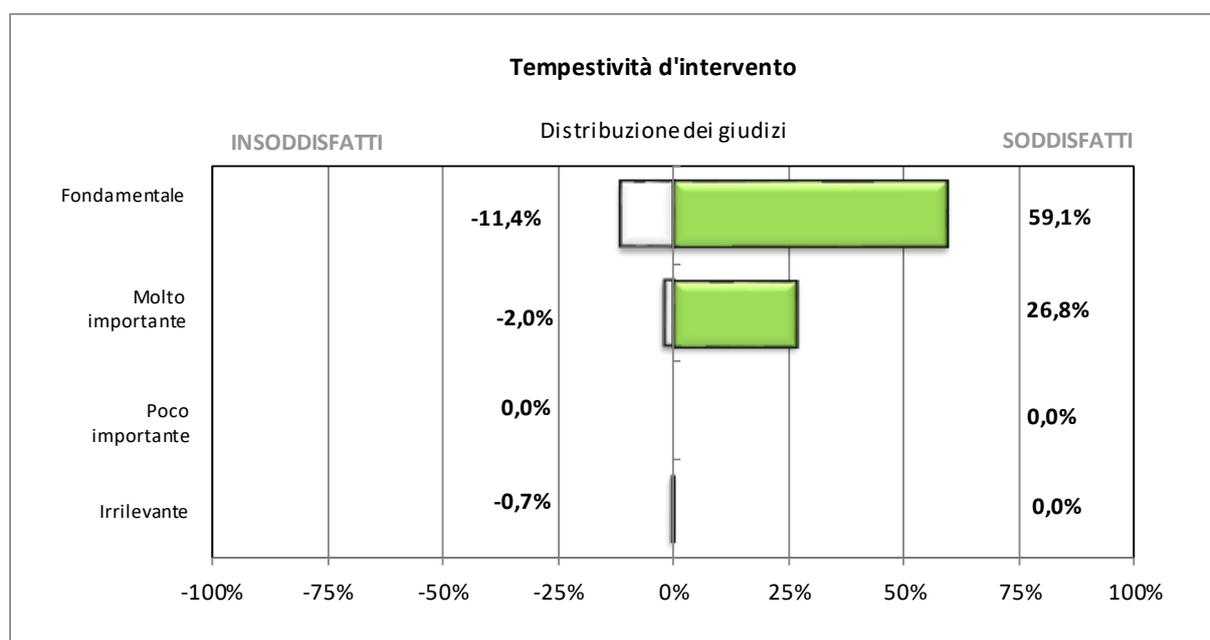


Tra chi esprime soddisfazione i voti che raccolgono le percentuali più significative sono gli ultimi tre della scala di valutazione. Sono infatti 70 gli utenti che indicano il voto 5 (47%), 32 quelli che indicano il voto 4 (21,5%) e 16 quelli che indicano il voto 3 (10,7%).

Per quanto riguarda gli utenti che manifestano insoddisfazione, 7 persone corrispondenti al 4,7% di chi risponde, indicano il voto 5 manifestando una forte insoddisfazione, 6 (pari al 4%) indicano il voto 2, i restanti utenti indicano i rimanenti voti con percentuali tra il 2,7% e lo 0,7%.

**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				5	5		6	23		29	35	34
altri comuni protezione				7	7		17	22		39	38	46
capoluogo altre fasce			1	2	3		11	16		27	36	30
capoluogo protezione	1		2	3	6		6	27		33	42	39
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>88</b>	<b>128</b>	<b>151</b>	<b>149</b>

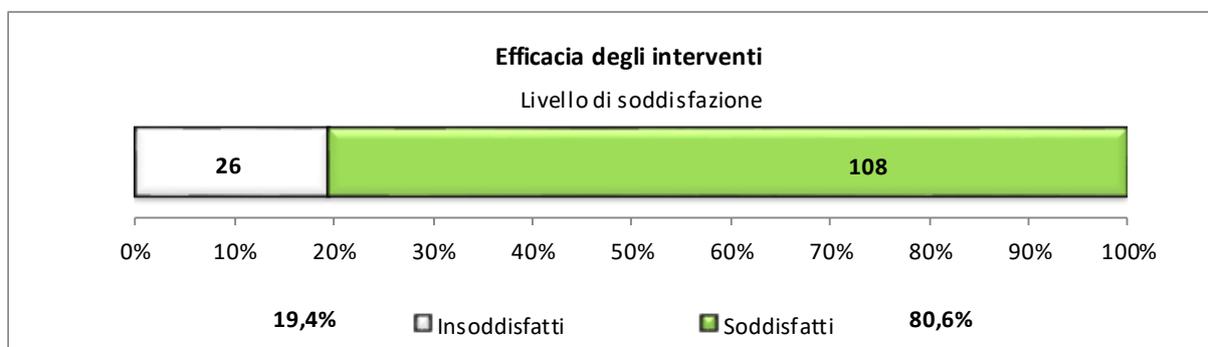
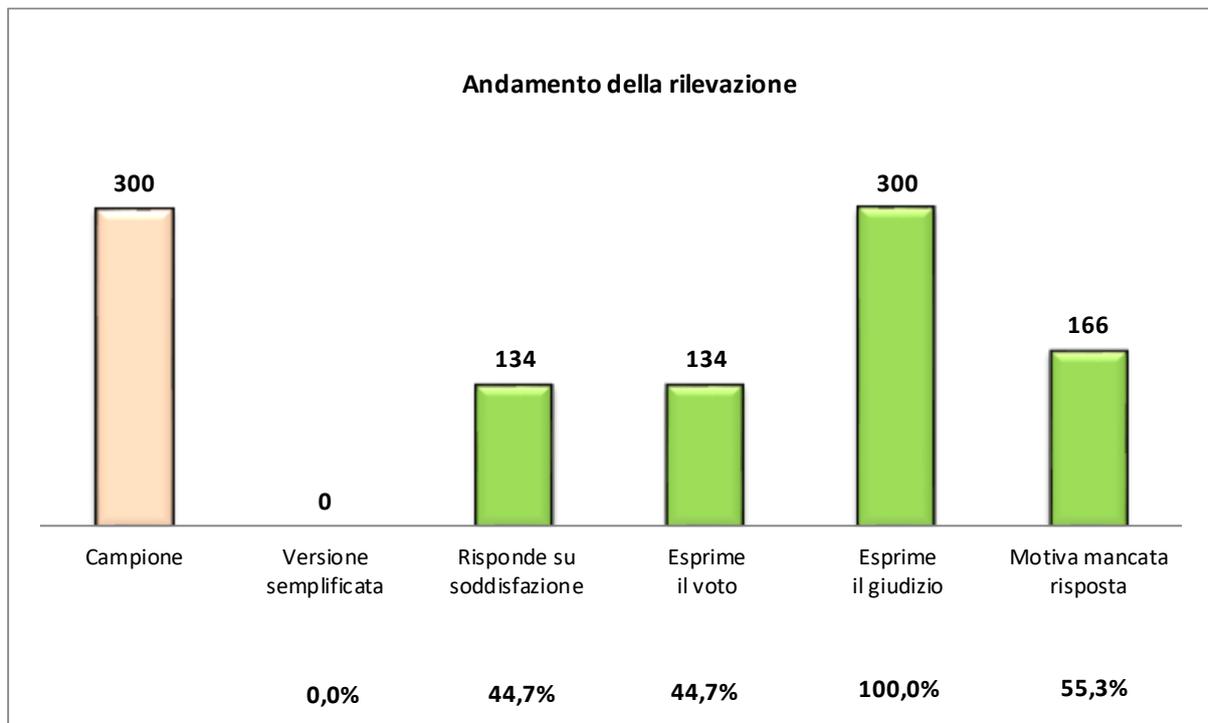


Il giudizio di importanza attribuito al servizio segnala un’attesa elevata. Gli utenti che rispondono alla domanda ripartiscono i loro giudizi tra le indicazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”. Più in dettaglio, tra i 105 utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” 88 sono soddisfatti - il 59,1% - mentre 17 – l’11,4% - si esprimono negativamente. Tra chi invece valuta questo aspetto “Molto Importante”, 40 utenti – il 26,8% - sono soddisfatti, contro 3 utenti – il 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?

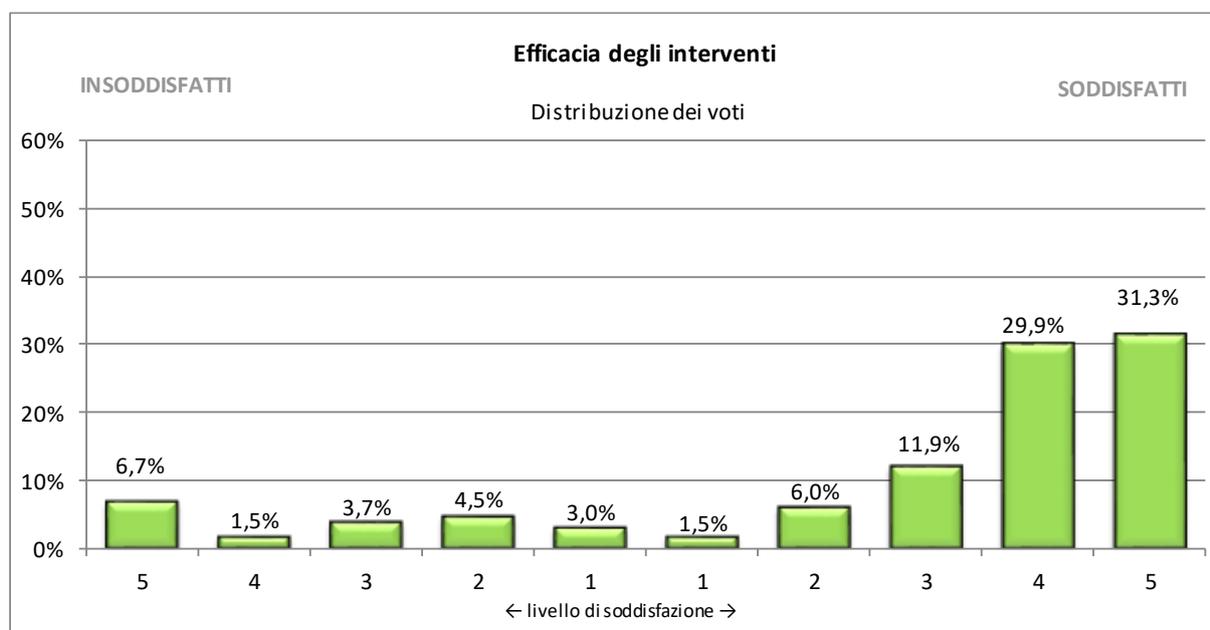


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	27	50	37	36	150
Non sa/non si ricorda	6	2	3	5	16
<b>Totale</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>40</b>	<b>41</b>	<b>166</b>

Questo è l’indicatore per il quale si registra il più alto numero di mancate risposte. Sono, infatti, 166 gli utenti, pari al 55,3% del campione che non rispondono alla domanda. La maggioranza – 150 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 16 sono gli utenti non in grado di rispondere. Tra chi risponde la percentuale di soddisfazione raggiunge l’80,6%. 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	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
altri comuni altre fasce	3		1	2	1	7	1	2	5	14	7	29	33	36	
altri comuni protezione		1	1	1	1	4		2	4	8	14	28	52	32	
capoluogo altre fasce	2	1	2		1	6		3	4	6	7	20	40	26	
capoluogo protezione	4		1	3	1	9	1	1	3	12	14	31	41	40	
<b>Totale</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>108</b>	<b>166</b>	<b>134</b>	

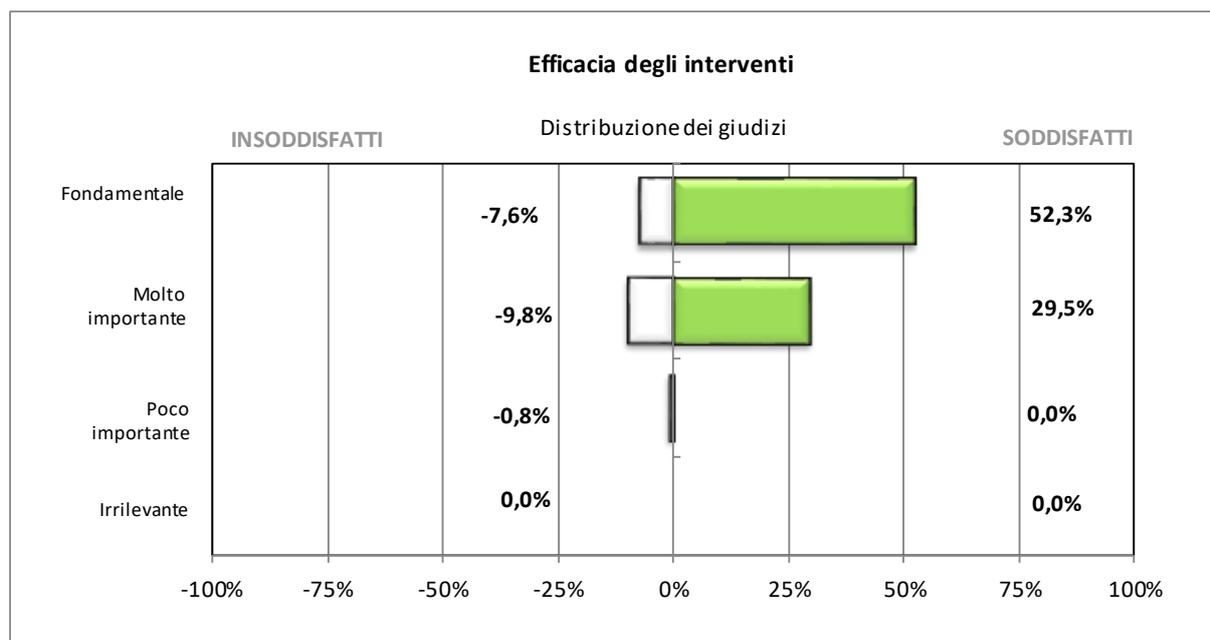


Le indicazioni degli utenti che rispondono alla domanda, e che esprimono soddisfazione, privilegiano quasi esclusivamente i voti medio-alti: 42 utenti indicano il voto 5, corrispondenti al 31,3% di chi risponde, mentre 40 utenti, pari al 29,9% di chi risponde, si esprimono con il voto 4, seguiti da 16 utenti (11,9%) che esprimono il voto 3 e 10 utenti che si distribuiscono tra i voti 1 e 2.

Per quanto riguarda i 26 utenti insoddisfatti anche questi prediligono il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 9 persone pari al 6,7%, 6 utenti votano 2 (4,5%), 5 indicano il voto 3 (3,7%) e i rimanenti 6 utenti si distribuiscono tra i voti 1 e 4.

**Distribuzione dei giudizi**

Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce				7	7			11	18	29		33	36
altri comuni protezione			3	1	4			14	14	28		52	32
capoluogo altre fasce				6	6			8	12	20		42	24
capoluogo protezione		1	3	5	9			6	25	31		41	40
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>69</b>	<b>108</b>		<b>168</b>	<b>132</b>



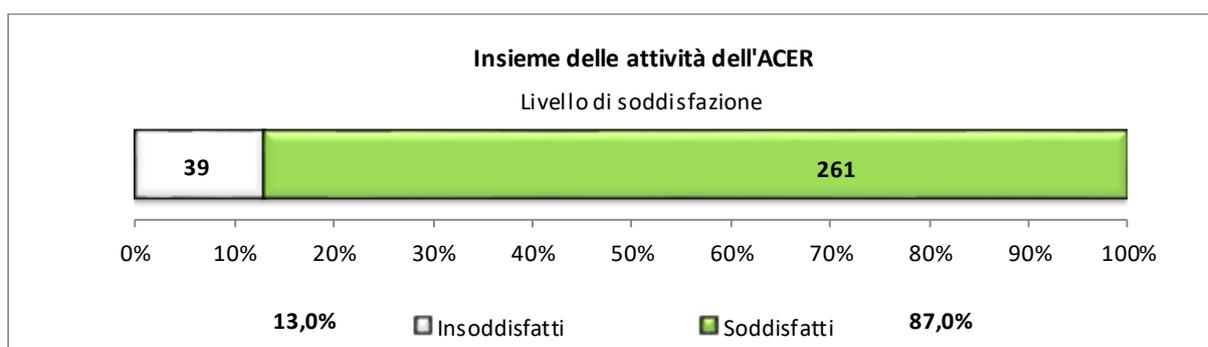
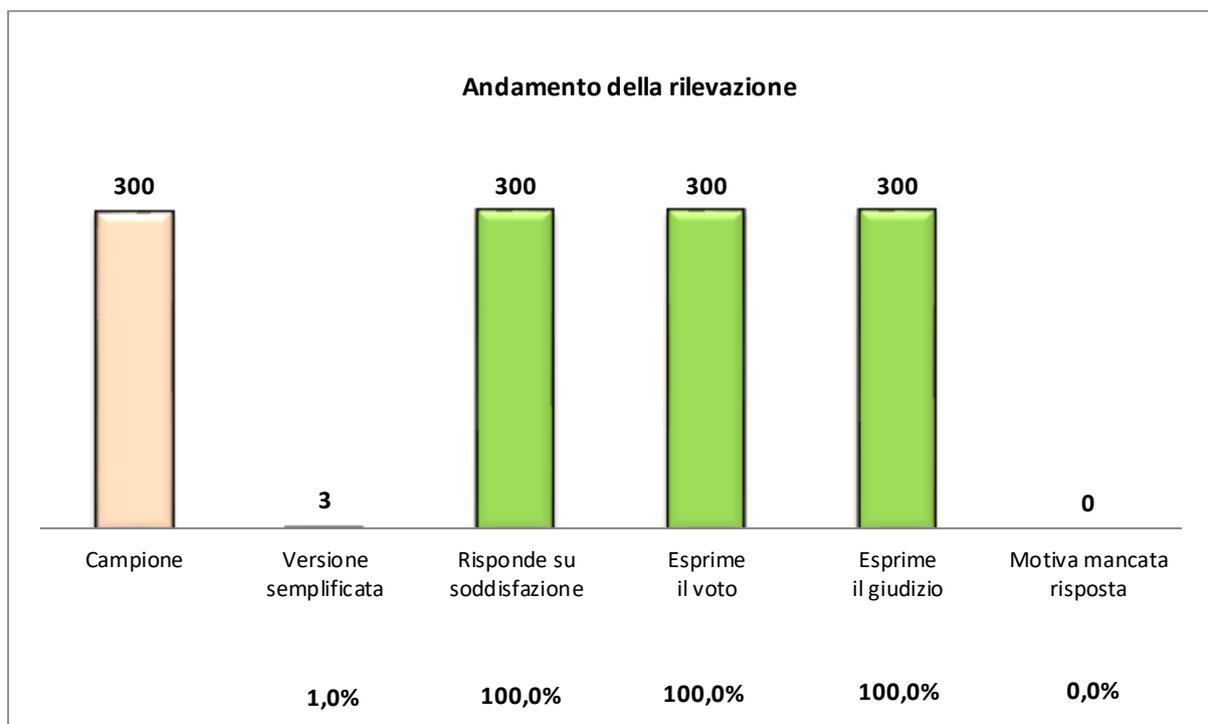
Molto ampio il livello d’attenzione per questo indicatore: complessivamente il 59,9% degli utenti lo ritiene un aspetto “Fondamentale” e il 52.3% esprime soddisfazione. Gli utenti che ritengono invece tale aspetto “Molto importante” rappresentano complessivamente il 39,3% di chi ha risposto: in questo caso i soddisfatti sono il 29,5%, mentre gli insoddisfatti sono poco meno del 10%. Un utente insoddisfatto esprimono il giudizio “Poco importante”.



## DOMANDA OVERALL

### Indicatore n° 14

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

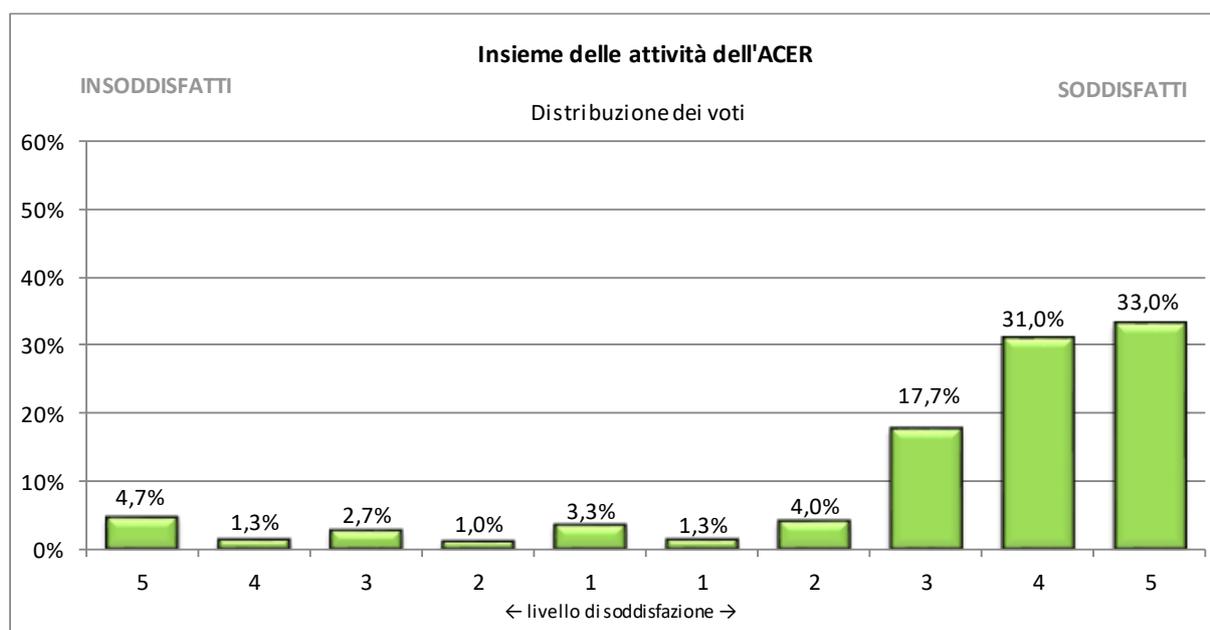


L’ultima domanda del questionario si riferisce all’insieme di tutte le attività dell’azienda e può fornire indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell’Acer.

Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nell’87% dei casi, corrispondenti a 261 utenti del campione, si sono dichiarati soddisfatti. La versione semplificata è stata utilizzata per effettuare 3 interviste.

**Distribuzione dei voti**

Gruppo	Insieme delle attività dell’ACER													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	2	2		1	3	8	1	4	18	24	14	61	0	<b>69</b>	
altri comuni protezione	4	2	4	1	1	12		3	9	26	34	72	0	<b>84</b>	
capoluogo altre fasce	3			1	3	7	3	2	16	21	17	59	0	<b>66</b>	
capoluogo protezione	5		4		3	12		3	10	22	34	69	0	<b>81</b>	
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>93</b>	<b>99</b>	<b>261</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	

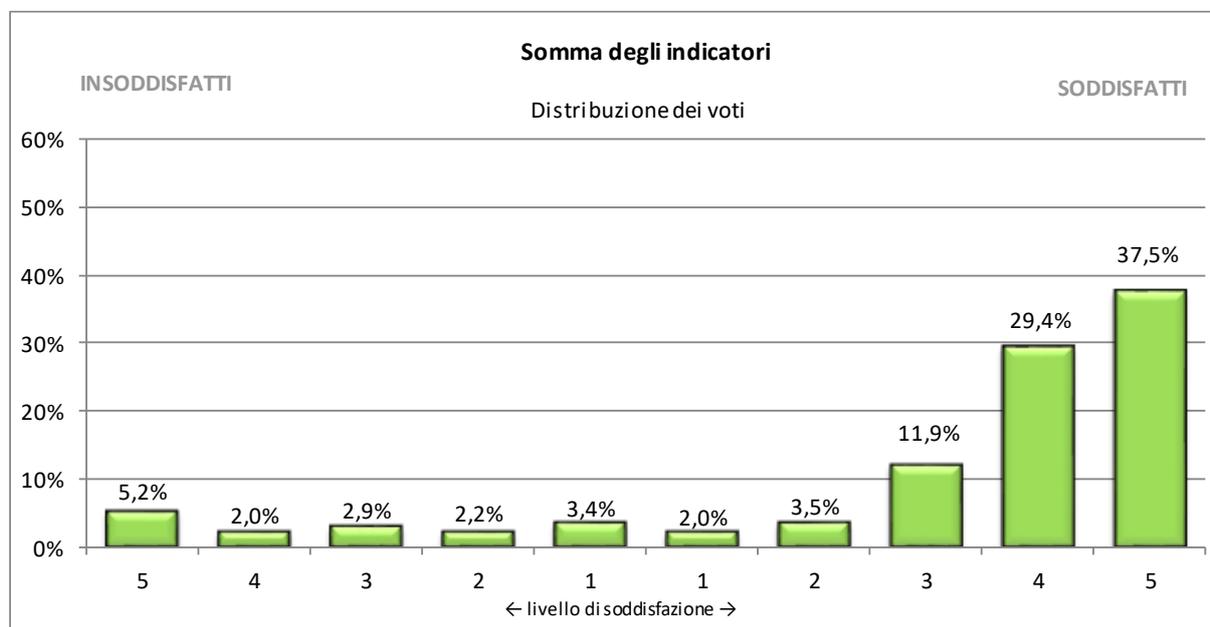


I 261 utenti che hanno espresso soddisfazione per l’insieme delle attività dell’ACER privilegiano soprattutto i voti più alti della scala (voti 5 e 4) manifestando così un livello di soddisfazione molto elevato. Più in dettaglio 99 utenti, pari al 33% del totale, si esprimono con il voto 5, 93 utenti, pari al 31% del totale, si esprimono con il voto 4, seguiti da 53 utenti (il 17,7%) che esprimono il voto 3. I 39 utenti insoddisfatti, privilegiano le posizioni i voti estremi della scala di valutazione: 14 utenti indicano il voto 5, mentre 10 indicano il voto 1 e 8 intervistati il voto intermedio. Gli altri 6 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	45	17	18	18	29	127	14	27	115	238	258	652	187	<b>779</b>	966	
altri comuni protezione	55	26	33	17	37	168	10	27	99	269	354	759	249	<b>927</b>	1.176	
capoluogo altre fasce	23	7	24	18	27	99	16	37	103	246	254	656	169	<b>755</b>	924	
capoluogo protezione	54	17	26	22	25	144	29	30	90	254	420	823	167	<b>967</b>	1.134	
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>67</b>	<b>101</b>	<b>75</b>	<b>118</b>	<b>538</b>	<b>69</b>	<b>121</b>	<b>407</b>	<b>1.007</b>	<b>1.286</b>	<b>2.890</b>	<b>772</b>	<b>3.428</b>	<b>4.200</b>	
<b>% risposte</b>	<b>4,2</b>	<b>1,6</b>	<b>2,4</b>	<b>1,8</b>	<b>2,8</b>	<b>12,8</b>	<b>1,6</b>	<b>2,9</b>	<b>9,7</b>	<b>24,0</b>	<b>30,6</b>	<b>68,8</b>	<b>18,4</b>	<b>81,6</b>	<b>100</b>	
<b>% valide</b>	<b>5,2</b>	<b>2,0</b>	<b>2,9</b>	<b>2,2</b>	<b>3,4</b>	<b>15,7</b>	<b>2,0</b>	<b>3,5</b>	<b>11,9</b>	<b>29,4</b>	<b>37,5</b>	<b>84,3</b>				



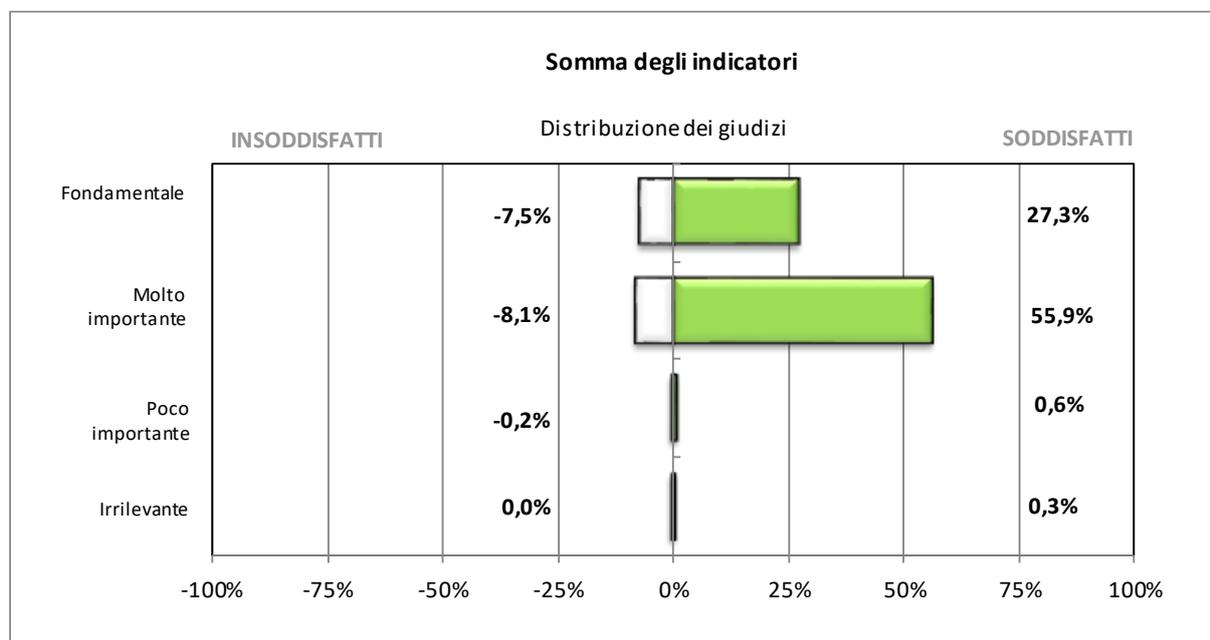
I dati qui riportati non sono riferiti ad un singolo aspetto dell'attività di ACER, ma all'insieme degli indicatori. I valori indicati in tabella e nel grafico rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 18,4% 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 2.890 volte, valore che corrisponde al 68,8% delle domande effettuate e all'84,3% delle risposte. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 4 e 5 che raccolgono 2.293 indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti (538 risposte valide) il voto 5 raccoglie 177 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	3	61	55	119	0	2	412	177	591	187	<b>710</b>	897
altri comuni protezione	0	1	64	91	156	3	5	467	212	687	249	<b>843</b>	1.092
capoluogo altre fasce	0	0	54	38	92	4	5	418	170	597	169	<b>689</b>	858
capoluogo protezione	1	2	68	61	132	3	6	451	294	754	167	<b>886</b>	1.053
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>247</b>	<b>245</b>	<b>499</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>1.748</b>	<b>853</b>	<b>2.629</b>	<b>772</b>	<b>3.128</b>	<b>3.900</b>
% risposte	0	0,2	6,3	6,3	12,8	0,3	0,5	44,8	21,9	67,4	19,8	80,2	100
% valide	0	0,2	7,9	7,8	16,0	0,3	0,6	55,9	27,3	84,0			



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 2.629 volte, valore che corrisponde al 67,4% delle domande effettuate e all’84% 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 64% e il 34,8% del totale complessivo.

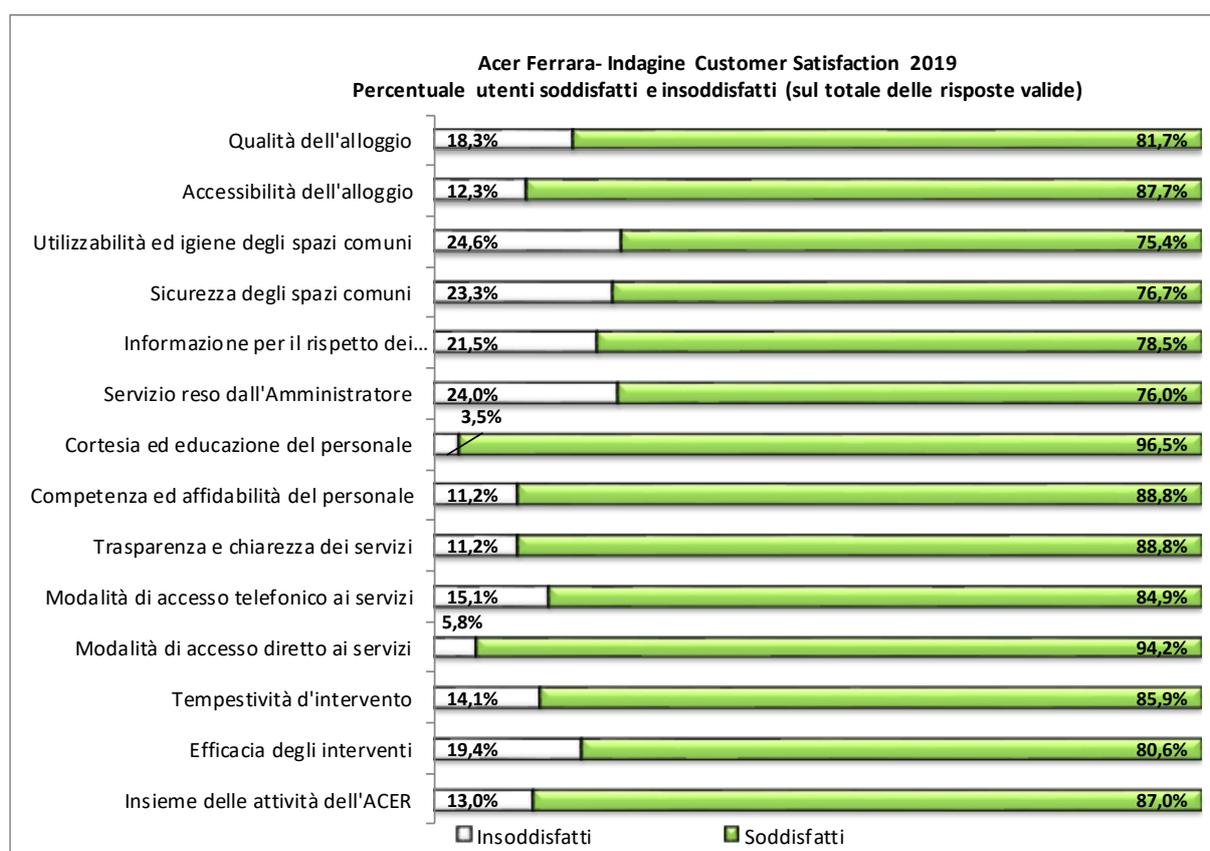
## **RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL’ACER DI FERRARA**



Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell’indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2019.

Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.200 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 18,4%. 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 e insoddisfatti.



Come si può rilevare la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari all’81,7%, mentre si colloca all’87,7% il livello di soddisfazione per l’accessibilità degli alloggi. Diminuisce leggermente la soddisfazione riguardante gli indicatori riferiti agli spazi comuni: per quanto riguarda in particolare l’utilizzabilità e l’igiene di questi la percentuale di soddisfazione è pari al 75,4%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 76,7%.

Gli utenti intervistati si esprimono positivamente circa l’informazione da parte di Acer per il rispetto dei regolamenti nel 78,5% dei casi, per quanto riguarda il servizio reso dall’Amministratore la percentuale di soddisfatti è sullo stesso livello, collocandosi al 76%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie il 96,5% di utenti soddisfatti. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è comunque inferiore, collocandosi all'88,8%.

Molto alta anche la soddisfazione per le modalità di accesso telefonico ai servizi, per i quali la percentuale di soddisfatti è pari rispettivamente all'84,9%, mentre si raggiunge il 94,2% per le modalità di accesso diretto ai servizi.

Per gli indicatori relativi alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione si è rilevato il maggior numero di mancate risposte. Tra chi ha risposto le percentuali di soddisfazione sono pari rispettivamente al 85,9% e all'80,6%.

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 all'87%.

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'84,3%.

**Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2019 - Tabella riassuntiva qualità percepita (valori assoluti e percentuali)**

Voti (valori assoluti)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	14	8	18	6	9	55	2	10	59	88	86	245	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	14	6	5	4	8	37	5	11	26	80	141	263	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	32	7	9	8	16	72	6	12	41	97	65	221	7	293	300
Sicurezza degli spazi comuni	27	12	10	8	12	69	9	14	29	95	80	227	4	296	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	17	8	10	8	15	58	6	15	30	91	70	212	30	270	300
Servizio reso dall'Amministratore	16	9	7	9	11	52	8	7	39	56	55	165	83	217	300
Cortesìa ed educazione del personale	1	1	4	1	2	9	2	2	21	58	166	249	42	258	300
Competenza ed affidabilità del personale	8	3	5	4	8	28	7	4	21	71	120	223	49	251	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	7	2	6	4	9	28	6	4	20	79	114	223	49	251	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7	4	10	4	8	33	5	11	21	63	86	186	81	219	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	4	0	1	4	2	11	2	6	15	64	92	179	110	190	300
Tempestività d'intervento	7	1	3	6	4	21	5	5	16	32	70	128	151	149	300
Efficacia degli interventi	9	2	5	6	4	26	2	8	16	40	42	108	166	134	300
Insieme delle attività dell'ACER	14	4	8	3	10	39	4	12	53	93	99	261	0	300	300
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>177</b>	<b>67</b>	<b>101</b>	<b>75</b>	<b>118</b>	<b>538</b>	<b>69</b>	<b>121</b>	<b>407</b>	<b>1.007</b>	<b>1.286</b>	<b>2.890</b>	<b>772</b>	<b>3.428</b>	<b>4.200</b>

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	4,7	2,7	6,0	2,0	3,0	18,3	0,7	3,3	19,7	29,3	28,7	81,7	0	100
Accessibilità dell'alloggio	4,7	2,0	1,7	1,3	2,7	12,3	1,7	3,7	8,7	26,7	47,0	87,7		100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	10,9	2,4	3,1	2,7	5,5	24,6	2,0	4,1	14,0	33,1	22,2	75,4	2,3	97,7
Sicurezza degli spazi comuni	9,1	4,1	3,4	2,7	4,1	23,3	3,0	4,7	9,8	32,1	27,0	76,7	1,3	98,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	6,3	3,0	3,7	3,0	5,6	21,5	2,2	5,6	11,1	33,7	25,9	78,5	10,0	90,0
Servizio reso dall'Amministratore	7,4	4,1	3,2	4,1	5,1	24,0	3,7	3,2	18,0	25,8	25,3	76,0	27,7	72,3
Cortesìa ed educazione del personale	0,4	0,4	1,6	0,4	0,8	3,5	0,8	0,8	8,1	22,5	64,3	96,5	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	3,2	1,2	2,0	1,6	3,2	11,2	2,8	1,6	8,4	28,3	47,8	88,8	16,3	83,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	2,8	0,8	2,4	1,6	3,6	11,2	2,4	1,6	8,0	31,5	45,4	88,8	16,3	83,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	3,2	1,8	4,6	1,8	3,7	15,1	2,3	5,0	9,6	28,8	39,3	84,9	27,0	73,0
Modalità di accesso diretto ai servizi	2,1	0,0	0,5	2,1	1,1	5,8	1,1	3,2	7,9	33,7	48,4	94,2	36,7	63,3
Tempestività d'intervento	4,7	0,7	2,0	4,0	2,7	14,1	3,4	3,4	10,7	21,5	47,0	85,9	50,3	49,7
Efficacia degli interventi	6,7	1,5	3,7	4,5	3,0	19,4	1,5	6,0	11,9	29,9	31,3	80,6	55,3	44,7
Insieme delle attività dell'ACER	4,7	1,3	2,7	1,0	3,3	13,0	1,3	4,0	17,7	31,0	33,0	87,0	0	100
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>5,2</b>	<b>2,0</b>	<b>2,9</b>	<b>2,2</b>	<b>3,4</b>	<b>15,7</b>	<b>2,0</b>	<b>3,5</b>	<b>11,9</b>	<b>29,4</b>	<b>37,5</b>	<b>84,3</b>	<b>18,4</b>	<b>81,6</b>

**Acer Ferrara - Indagine Customer Satisfaction 2019 - Tabella riassuntiva qualità attesa (valori assoluti e percentuali)**

Giudizi valori assoluti	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	Campione
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0	2	16	37	55	0	3	70	172	245	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	0	0	10	27	37	1	5	116	141	263	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	3	47	22	72	3	3	186	29	221	7	293	300
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	21	48	69	3	0	146	78	227	4	296	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	40	18	58	3	0	181	28	212	30	270	300
Servizio reso dall'Amministratore	0	0	25	27	52	0	3	128	34	165	83	217	300
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	7	2	9	0	0	195	54	249	42	258	300
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	18	10	28	0	0	177	46	223	49	251	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	20	8	28	0	0	176	47	223	49	251	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	27	6	33	0	3	149	34	186	81	219	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	7	4	11	0	1	145	33	179	110	190	300
Tempestività d'intervento	1	0	3	17	21	0	0	40	88	128	151	149	300
Efficacia degli interventi	0	1	13	10	24	0	0	39	69	108	168	132	300
Insieme delle attività dell'ACER													
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>254</b>	<b>236</b>	<b>497</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>1.780</b>	<b>853</b>	<b>2.629</b>	<b>774</b>	<b>3.126</b>	<b>3.900</b>

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0	0,7	5,3	12,3	18,3	0	1,0	23,3	57,3	81,7	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0	0	3,9	9,0	12,3	0,3	1,7	38,7	47,0	87,7	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1,0	16,0	7,5	24,6	1,0	1,0	63,5	9,9	75,4	2,3	97,7
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	7,1	16,2	23,3	1,0	0	49,3	26,4	76,7	1,3	98,7
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	0	14,8	6,7	21,5	1,1	0	67,0	10,4	78,5	10	90
Servizio reso dall'Amministratore	0	0	11,5	12,4	24,0	0	1,4	59,0	15,7	76,0	27,7	72,3
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	2,7	0,8	3,5	0	0	75,6	20,9	96,5	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	7,2	4,0	11,2	0	0	70,5	18,3	88,8	16,3	83,7
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	8,0	3,2	11,2	0	0	70,1	18,7	88,8	16,3	83,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	12,3	2,7	15,1	0	1,4	68,0	15,5	84,9	27,0	73,0
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	3,7	2,1	5,8	0	0,5	76,3	17,4	94,2	36,7	63,3
Tempestività d'intervento	0,7	0	2,0	11,4	14,1	0	0	26,8	59,1	85,9	50,3	49,7
Efficacia degli interventi	0	0,8	9,8	7,6	18,2	0	0	29,5	52,3	81,8	56,0	44,0
Insieme delle attività dell'ACER												
<b>Somma degli indicatori</b>	<b>0</b>	<b>0,2</b>	<b>8,1</b>	<b>7,5</b>	<b>15,9</b>	<b>0,3</b>	<b>0,6</b>	<b>55,9</b>	<b>27,3</b>	<b>84,1</b>	<b>19,8</b>	<b>80,2</b>

Nel seguito del documento, per ogni indicatore e per ogni variabile (soddisfazione, voto, giudizio) sono indicati i valori registrati, i valori mancanti, i voti ed i giudizi medi.

### Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	<b>245</b>		
Insoddisfatti	<b>55</b>		
Voto medio		<b>7,86</b>	
Giudizio medio			<b>3,68</b>

### Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	<b>263</b>		
Insoddisfatti	<b>37</b>		
Voto medio		<b>8,47</b>	
Giudizio medio			<b>3,54</b>

### Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	293	293	300
Valori mancanti	7	7	0
Soddisfatti	<b>221</b>		
Insoddisfatti	<b>72</b>		
Voto medio		<b>7,36</b>	
Giudizio medio			<b>3,13</b>

### 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	<b>227</b>		
Insoddisfatti	<b>69</b>		
Voto medio		<b>7,47</b>	
Giudizio medio			<b>3,41</b>

### Informazione di A.C.E.R. per il rispetto dei regolamenti – indicatore 5

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	270	270	300
Valori mancanti	30	30	0
Soddisfatti	<b>212</b>		
Insoddisfatti	<b>58</b>		
Voto medio		<b>7,67</b>	
Giudizio medio			<b>3,15</b>

### Servizio reso dall’Amministratore – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	217	217	300	83
Valori mancanti	83	83	0	
Soddisfatti	<b>165</b>			
Insoddisfatti	<b>52</b>			
Voto medio		<b>7,41</b>		
Giudizio medio			<b>3,21</b>	

### Cortesìa ed educazione del personale dell’A.C.E.R. – indicatore 7

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	258	258	300	42
Valori mancanti	42	42	0	
Soddisfatti	<b>249</b>			
Insoddisfatti	<b>9</b>			
Voto medio		<b>9,32</b>		
Giudizio medio			<b>3,22</b>	

### Competenza ed affidabilità del personale dell’A.C.E.R. – indicatore 8

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	251	251	300	49
Valori mancanti	49	49	0	
Soddisfatti	<b>223</b>			
Insoddisfatti	<b>28</b>			
Voto medio		<b>8,61</b>		
Giudizio medio			<b>3,22</b>	

### Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	251	251	300	49
Valori mancanti	49	49	0	
Soddisfatti	<b>223</b>			
Insoddisfatti	<b>28</b>			
Voto medio		<b>8,63</b>		
Giudizio medio			<b>3,22</b>	

**Modalità di accesso telefonico – indicatore 10**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	219	219	300	81
Valori mancanti	81	81	0	
Soddisfatti	<b>186</b>			
Insoddisfatti	<b>33</b>			
Voto medio		<b>8,23</b>		
Giudizio medio			<b>3,17</b>	

**Modalità di accesso diretto - indicatore 11**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	190	190	300	110
Valori mancanti	110	110	0	
Soddisfatti	<b>179</b>			
Insoddisfatti	<b>11</b>			
Voto medio		<b>8,96</b>		
Giudizio medio			<b>3,19</b>	

**Tempestività d’intervento – indicatore 12**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	149	149	300	151
Valori mancanti	151	151	0	
Soddisfatti	<b>128</b>			
Insoddisfatti	<b>21</b>			
Voto medio		<b>8,34</b>		
Giudizio medio			<b>3,69</b>	

**Efficacia degli interventi – indicatore 13**

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	134	134	300	166
Valori mancanti	166	166	0	
Soddisfatti	<b>108</b>			
Insoddisfatti	<b>26</b>			
Voto medio		<b>7,82</b>		
Giudizio medio			<b>3,65</b>	

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

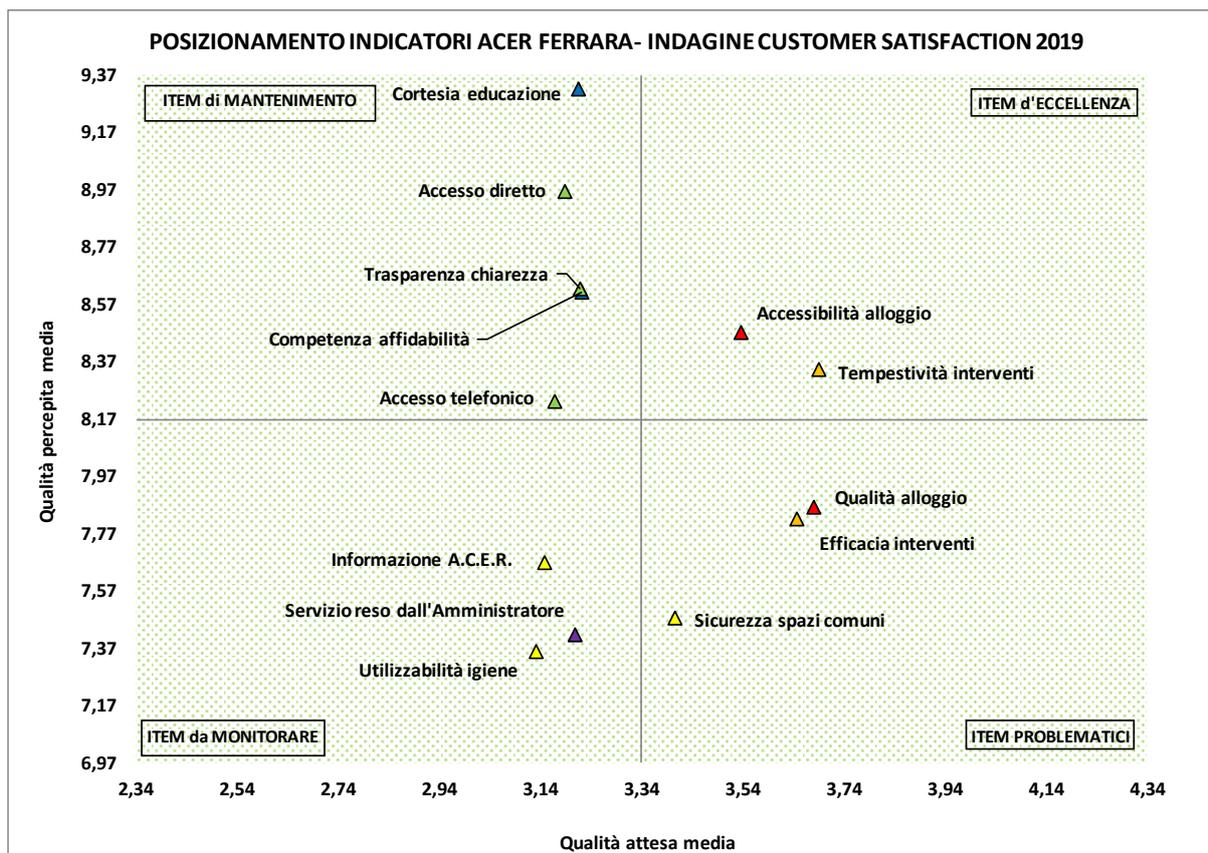
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	300	300
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	<b>261</b>	
Insoddisfatti	<b>39</b>	
Voto medio		<b>8,22</b>

Il processo di elaborazione dei risultati si è poi concluso con la produzione dell’Indice di Customer Satisfaction (CSI) che rappresenta il reale indicatore di sintesi dell’indagine. Di seguito si riporta la tabella riepilogativa in cui sono evidenziati gli indicatori utilizzati per il calcolo del CSI, cui corrisponde un valore pari a 81,41. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell’alloggio	✓	
2	Accessibilità dell’alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d’intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell’ACER		
	<b>VALORE CSI1</b>	<b>77,97</b>	
	<b>VALORE CSI2</b>		<b>83,82</b>
	<b>MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2</b>	<b>80,90</b>	
	<b>CSI TOTALE</b>	<b>81,41</b>	

Oltre al CSI, è possibile valutare il *gap* esistente tra *qualità attesa* e *qualità percepita* per ogni singolo indicatore del questionario al fine di individuare le *aree di eccellenza* e *di criticità* dei servizi analizzati. È infatti di fondamentale importanza correlare le aspettative o priorità degli utenti con ciò che invece essi percepiscono nel momento in cui viene erogato un determinato servizio. A conclusione dell’indagine si riporta pertanto il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione dell’Acer di 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 8,17. Mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,34. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale e l’Accesso Diretto.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,86	3,68
Accessibilità dell'alloggio	8,47	3,54
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,36	3,13
Sicurezza degli spazi comuni	7,47	3,41
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	7,67	3,15
Servizio reso dall'Amministratore	7,41	3,21
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	9,32	3,22
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	8,61	3,22
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	8,63	3,22
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,23	3,17
Modalità di accesso diretto ai servizi	8,96	3,19
Tempestività interventi in caso di guasti	8,34	3,69
Efficacia interventi di manutenzione	7,82	3,65

Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

Rosso	Aspetti della qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio Accessibilità dell'alloggio
Giallo	Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati	Utilizzabilità e igiene spazi comuni Sicurezza degli spazi comuni Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti
Viola	Aspetti sulla qualità delle attività gestionali	Servizio reso dall'Amministratore
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R. Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.
Verde	Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati	Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R. Modalità di accesso telefonico ai servizi Modalità di accesso diretto ai servizi
Arancione	Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi	Tempestività interventi in caso di guasti Efficacia interventi di manutenzione

Come evidenziato nel grafico che precede tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,34.

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 *Sicurezza degli spazi comuni*. Occorre evidenziare che i valori di tali indicatori sono superiori al valore di qualità percepita 7,4 e che i primi due sono abbastanza vicini alla qualità percepita media e il terzo ha una qualità attesa superiore al valore medio. Per l’indicatore relativo all’efficacia degli interventi occorre precisare che poco più della metà degli intervistati ha risposto a tale domanda e che solo 26 utenti si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti. Per la sicurezza degli spazi comuni i problemi spesso sono legati alla zona in cui è ubicato il fabbricato, altre volte alle altre persone che abitano nell’edificio o negli edifici limitrofi.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli *item da monitorare*, si rilevano gli indicatori relativi all’*Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni*, all’*Informazione dell’ACER per il rispetto dei regolamenti*, al *Servizio reso dall’Amministratore*. Oltre ad evidenziare che la qualità attesa di tali indicatori supera il valore 3 e la qualità percepita il valore 7 occorre sottolineare eventuali impressioni e commenti degli utenti intervistati. Per quanto riguarda gli indicatori relativi all’*utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni* e all’*informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti*, si segnala che gli utenti insoddisfatti generalmente non attribuiscono ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini. Il servizio reso dall’Amministratore, come indicato nella trattazione dell’indicatore 6, è da valutare in modo diverso nel caso di Gestione ACER e gestione privata. La prima denota una leggera prevalenza di soddisfazione, nel complesso comunque gli utenti insoddisfatti solo un 22,6% di coloro che hanno risposto.

Il successivo quadrante in alto a sinistra riporta gli *item di mantenimento* dove sono collocati gli indicatori relativi all’*Accesso diretto e l’Accesso telefonico 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 collocati gli indicatori relativi all'*Accessibilità all'alloggio e alla Tempestività degli interventi* per il quale i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi.



## **APPENDICE 1**

La presente appendice raccoglie informazioni riferite alla manutenzione e alla domanda overall integrando il dato relativo alla sola insoddisfazione. In tal senso propone alcune riflessioni in linea con l'indagine condotta nel 2015 che ha coinvolto 150 famiglie assegnatarie selezionate tra quelle interessate da interventi manutentivi nel corso dell'anno, rivolta a 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.

A tal riguardo nell'indagine di customer satisfaction condotta nel 2019 a coloro che rispondevano di essere insoddisfatti rispetto agli indicatori 13 (efficacia degli interventi manutentivi) e 14 (domanda overall) sono state chieste le motivazioni di tale insoddisfazione. Sono state anche riportate indicazioni di utenti soddisfatti ma che comunque hanno espresso un loro malcontento o una loro opinione relativa all'operato dell'ACER, in parte queste indicazioni sono legate alla risposta "non sono stati realizzati interventi di manutenzione negli ultimi due anni".

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

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'"Efficacia degli interventi manutentivi" (indicatore 13) sono stati 26 (pari al 15,6% delle 166 risposte a tale domanda), in 12 casi non è stata segnalata la motivazione dell'insoddisfazione, in 9 casi è stata segnalata insoddisfazione per entrambi gli indicatori analizzati nella presente appendice (13 e 14), pertanto di seguito sono riportate 5 motivazioni di insoddisfazione rispetto all'efficacia degli interventi manutentivi:

- Mi hanno cambiato i motori delle tapparelle e si è presentato il problema di nuovo ieri sera
- Piove dentro in tutta la casa e ho dei quadri rovinati tra cui uno di valore che non vogliono rimborsarmi
- Le persone che vengono per fare la manutenzione non fanno dei buoni lavori. Si alzano i pavimenti e sono stati aggiustati varie volte
- Hanno verniciato la scala a metà e le cantine fanno schifo, ci saranno anche i topi
- Quando hanno montato gli scuri non ce ne era uno che si chiudeva e mi sono arrangiato da solo. Nella finestra del bagno il cardine era storto è arrivato il pronto intervento e il tecnico ha tolto il cardine e messo della calce, ma è storto come prima

Passando ad analizzare la domanda overall (indicatore 14), si sono registrate 39 insoddisfazioni (pari al 13% del campione), in un solo caso non è stata motivata tale insoddisfazione, ricordiamo che per 9 utenti si è registrato il malcontento per entrambi gli indicatori, sono pertanto 29 le motivazioni di seguito riportate

Coloro che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'indicatore 14 hanno così motivato la loro insoddisfazione. Riassumendo le motivazioni di tale insoddisfazione generale rispetto all'operato dell'ACER possono essere considerate le categorie relative alla mancanza di manutenzione in particolare da parte di coloro abitano in alloggi che negli due anni non sono stati interessati da interventi manutentivi; l'aumento degli affitti e la mancanza del rispetto delle regole condominiali.

- Non fanno i lavori negli appartamenti
- Hanno pochi soldi e non riescono a fare i lavori
- ACER non fa niente ci lasciano da soli, ci abbandonano

- La casa cade a pezzi, pago molto di affitto e non sono soddisfatto
- Manca la manutenzione, manca un contesto di Amministratore e l'accesso telefonico sarebbe importante per i disabili e per gli anziani ma non c'è
- Non sono soddisfatto perché non sono mai presenti, non li abbiamo mai visti, 3 o 4 anni fa non rispondevano al telefono e avevamo la caldaia rotta
- Mandano persone non qualificate a fare i lavori di manutenzione, avevo un radiatore in bagno che non è stato aggiustato dall'operaio ACER e ho dovuto chiamare una ditta a mie spese
- ACER ha alzato gli affitti rispetto agli alloggi, non ci sono migliorie rispetto alle strutture
- Mancanza di assistenza nei condomini. Non danno aiuto e assistenza per sistemare tapparelle e porte e possono entrare i ladri perché la porta non si chiude bene
- Non c'è la manutenzione dell'ascensore, non fanno molto le pulizie, il capo condominio non lo vediamo mai
- La porta del garage e la porta che va nell'orto sono rotte e viene dentro l'acqua. Le case sono belle però ci sono troppe porte e c'è freddo. Io la casa la lascio perché per me è troppo grande
- Il problema che ho io non me lo hanno risolto dal 2008 è iniziata a verificarsi l'umidità da sotto e tutto l'intonaco cade a pezzi e in cucina lo abbiamo fatto da soli io e mio marito
- Non sono soddisfatto perché viviamo in un condominio trasandato, i balconi sono appoggiati, c'è un appartamento dove litigano di notte e hanno le bombole in casa e i cani che abbaiano. ACER e il Comune sono stati avvisati ma non si interessano
- Bisogna chiamare tante volte. L'affitto è stato diminuito poi aumentato di nuovo
- A volte mandano le lettere dell'affitto con i prezzi sbagliati e occorre andare ad informarsi per sapere perché quella cifra è diversa. Non ci sono i citofoni e non c'è sicurezza nel palazzo
- ACER dovrebbe puntare al meglio non al peggio. Tutti gli affittuari di ACER dovrebbero comportarsi secondo le regole, ma non lo fanno e se uno si rivolge ad ACER non fanno niente per far rispettare le regole
- Non ci vengono incontro, nella casa che abito c'è tanta umidità e ho dei bambini piccoli e non fa bene alla salute
- Ci sono tante cose che non funzionano: gestione del palazzo non c'è nessuno che pulisce le scale, c'è un'inquilina che ha avuto denunce e non riescono a buttarla fuori e sono stati chiamati ACER e Servizi Sociali. L'ACER è venuto ma lei non si è fatta trovare
- Purtroppo ACER gestisce gli appartamenti di proprietà del Comune e si rimbalsano la palla. C'è il problema del mantenimento delle regole condominiali, c'è un ispettore per gestire i problemi ma non lo abbiamo mai visto, c'è il problema dei garages
- Mi hanno messo in una casa piena di muffa, acqua nei pavimenti, finestre molto vecchie, spendo molto di riscaldamento
- Non c'è nessuna sicurezza nel palazzo, ci sono dei drogati e le porte sono sempre aperte e c'è molta sporcizia nel palazzo, c'è gente che dorme in cantina
- C'è molta muffa nella casa. Non si chiudono le finestre
- Ho seri problemi di muffa nell'appartamento ma non intervengono, perché mi hanno accusato di cattiva manutenzione

- Non mi piace l'Amministrazione ACER. Sono insoddisfatto del fatto che aumentano le tariffe
- Nelle finestre passa l'aria, nelle stanze c'è umidità, il bagno e la caldaia perdono acqua. Hanno cambiato la caldaia ma non funziona l'acqua e quindi non funziona la caldaia nuova
- Non sono contenta perché chiedono dei soldi e non li hanno ancora fatti. La doccia e poi mia figlia ha sbagliato a fare l'ISEE e debbo pagare di più
- ACER non fa lavori di manutenzione e ce ne sarebbe bisogno. Dopo l'uragano hanno rifatto il tetto
- Sono circa 15 anni che dico all'ACER che l'ingresso è pieno di buche e occorre un marciapiede e quando piove c'è l'acqua che entra. I tombini sono 5 o 6 cm fuori dall'asfalto. La facciata dell'edificio è fatiscente
- Non sono soddisfatta perché 20 anni fa quando c'era qualcosa di rotto intervenivano, adesso qualsiasi cosa dicono che è a carico degli inquilini. Se ci si lamenta degli altri inquilini se ne fregano anche se ci sono dei problemi nel condominio

Riportiamo ora i 9 casi di insoddisfazione rispetto ad entrambi gli indicatori (13 "Efficacia degli interventi manutentivi" e 14 "Domanda overall"), anche questi principalmente correlati con la mancanza di manutenzione.

- Promettono di fare i lavori ma non li fanno. Hanno messo della colla sui muri invece del cappotto, in questo modo i muri non respirano più e nel mio appartamento ho dovuto fare delle finestrelle
- Non sono soddisfatto dei lavori: le piastrelle del bagno me le hanno montate male e di colore diverso, altri tecnici come l'idraulico ha lavorato bene
- Sono tre anni che ho un tumore e sono al terzo piano e non mi danno un cambio alloggio. Non sono contento perché mi sono aggiustato un termosifone poi non sistemano una perdita nei rubinetti, nel cortile c'è un buco e l'asfalto è tutto rotto
- ACER fa gli interessi del Comune e non degli inquilini, è un fattore politico e cerca di fare soldi per il Comune
- Non sono soddisfatto perché sono state fatte richieste da parte di tutto il condominio per il problema muffa ma non collaborano
- Non hanno fatto bene i lavori di manutenzione: la caldaia ho dovuto chiamare io un privato e i balconi sono rimasti come erano prima
- Quando ci sono degli interventi da fare non li fanno e se li fanno li fanno male. Sono 7 anni che mi entra in casa l'acqua quando piove
- Da un anno e mezzo ho dei problemi perché hanno fatto i lavori e appena entrato c'è stata la muffa, hanno dato la colpa a me perché non accendo il riscaldamento. Hanno fatto dei fori nelle stanze ma c'è sempre muffa
- Sono anni che chiediamo ad ACER interventi nel palazzo e non li fanno. Dopo 20 anni ci hanno messo le nuove finestre nelle scale. Nella mia casa sono 3 mesi che ho chiesto di rifare il bagno e cambiare la caldaia ma non ho ancora ricevuto la risposta

Infine riportiamo opinioni di coloro che pur esprimendo soddisfazione rispetto all'operato dell'ACER, hanno comunque dichiarato una loro idea in merito ai lavori di manutenzione, all'operato dell'Amministratore, alle relazioni interne dei fabbricati e al contatto diretto o telefonico con l'ACER.

- L'ACER trascura molto
- Quando chiamiamo l'ACER non vengono mai
- Sono state messe le valvole nei termosifoni e dicevano che avremmo risparmiato invece paghiamo come prima
- Rispondono telefonicamente ma poi non si presentano. L'appartamento era messo molto male quando me lo hanno assegnato
- Sono molti anni che ho la muffa in casa, vengono a vedere ma non fanno interventi. Mentre sono stata soddisfatta di un altro intervento che hanno fatto
- Mi hanno messo alcune piastrelle in bagno di colore diverso, però il lavoro lo hanno fatto bene
- L'ACER qui da noi ha sempre fatto poco
- Per l'accesso diretto occorre stare molto tempo fuori prima dell'apertura. L'accesso telefonico non esiste, perché il centralino ti rimanda al call center
- Non hanno fatto interventi di manutenzione della terrazza che fa la muffa in casa perché è rotta
- Hanno richiesto di cambiare l'impianto elettrico non a norma e lo hanno cambiato solo perché è intervenuto il SUNIA
- L'ACER non fa controlli
- Non fanno lavori di manutenzione
- C'è molta umidità, scarafaggi a causa di alloggi vuoti
- Non fanno la manutenzione
- Non sono contenta perché ho la cucina piccola e nell'appartamento c'è molta umidità
- In casa c'è molta umidità
- Non siamo contenti dell'Amministratore perché abbiamo fatto dei reclami e lui non ha risposto
- ACER dovrebbe essere più presente, perché quando viene avvisato per un problema nessuno agisce
- I problemi sono che il palazzo è decadente al massimo e un gruppo di condomini vorrebbe verniciare e un altro no, l'intonaco fuori dal palazzo, i cassonetti del gas, ecc.
- Lasciano sempre aperte le porte
- Non sono soddisfatta dei tecnici della caldaia, ho sempre dei problemi
- Quando hanno sostituito la vasca con la doccia le piastrelle del bagno le hanno messe di tutti i colori
- Quando si telefona si deve aspettare molto
- Avevo le piastrelle del corridoio che si alzavano, sono venuti a fare il lavoro e non è stato fatto bene e quello della manutenzione ha detto che non era vero, è venuto il geometra e mi ha fatto rifare il lavoro che è stato fatto bene
- Quelli dell'ultimo piano rompono la porta e la paghiamo tutti

- Sono state segnalate molte cose ma non hanno fatto i lavori di manutenzione richiesti dopo il terremoto e li abbiamo fatto noi pagando. Ho una crepa filtrante nel garage che non è utilizzabile e mi ha procurato dei danni
- La signora sopra di me ha il tubo della vasca rotto e nel mio appartamento c’è tutto il muro bagnato e non mi hanno ancora verniciato la casa da più di un anno e quando chiamo mi dicono che non c’è l’ingegnere

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

Motivi di insoddisfazione/ Indicatori	indicatore 13	indicatore 14	indicatore 13 e 14	Generale
Lavori di manutenzione non correttamente eseguiti	4	4	6	4
Mancata manutenzione/ Umidità	1	11	2	10
Operato amministratore/ Presenza di ACER		4		5
Relazioni interne		1		3
Contatto diretto o telefonico		1		3
Insoddisfazione generale		8	1	2
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

Fasce/Indicatori	indicatore 13	indicatore 14	indicatore 13 e 14	Generale
altri comuni altre fasce		6	1	2
altri comuni protezione	1	10	2	5
capoluogo altre fasce	2	4	3	12
capoluogo protezione	2	9	3	8
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>29</b>	<b>9</b>	<b>27</b>

In conclusione sui 300 intervistati 18 utenti hanno dichiarato di non essere soddisfatti della corretta esecuzione dei lavori di manutenzione, 24 ritengono che ci sia una mancanza nella manutenzione generalmente legata a problemi di umidità all’interno dell’alloggio, sono 9 le persone che non apprezzano l’operato dell’Amministratore o chiedono una maggiore presenza da parte dell’ACER, per 4 persone non sono buone le relazioni interne e altre 4 non sono soddisfatti dei contatti telefonici o diretti con l’ACER, infine 11 utenti dichiarano un’insoddisfazione generale rispetto ai fattori considerati.

Nei comuni non capoluogo in altre fasce l’11,5% degli utenti intervistati ha dichiarato una certa insoddisfazione, in fascia di protezione il 21,4%. Passando al comune capoluogo si rileva un 34,8% in altre fasce e un 27,2%.

Occorre evidenziare che rispetto ai 300 intervistati le indicazioni di insoddisfazione sopra riportate sono complessivamente dichiarate da meno di un quarto degli utenti, precisamente dal 23,3%.

## **APPENDICE 2**

Nelle tabelle che seguono per ogni indicatore sono riportati alcuni risultati ritenuti significativi, relativi ai due anni delle indagini (2017 e 2019) tali da poterli mettere a confronto.

Il primo dato riguarda l’importanza, in percentuale, che gli utenti hanno attribuito ad ogni indicatore, vale a dire: fondamentale (F), Molto Importante (MI) e, sommati, Poco Importante ed Irrilevante (PI/Irr). Tali dati sono ricavati dai grafici sulla Distribuzione dei Giudizi di ogni indicatore.

Segue il valore medio del voto riportato nelle tabelle riepilogative.

In base alle indicazioni restituite nel grafico sul livello di soddisfazione nella tabella sono poi inserite le percentuali di insoddisfatti e di soddisfatti: di questi è indicata la distribuzione percentuale dei voti da 1 a 5.

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
1	2017	63,0	35,4	1,7	8,13	15,3	84,7	1,0	2,7	17,3	28,7	35,0
	2019	69,6	28,6	1,7	7,86	18,3	81,7	0,7	3,3	19,7	29,3	28,7
2	2017	51,5	44,1	4,4	8,49	13,7	86,3	1,7	2,0	9,7	17,7	55,2
	2019	56,0	42,0	2,0	8,47	12,3	87,7	1,7	3,7	8,7	26,7	47,0

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
3	2017	21,8	75,9	2,4	7,95	17,3	82,7	1,7	3,7	11,2	34,4	31,6
	2019	17,4	79,5	3,0	7,36	24,6	75,4	2,0	4,1	14,0	33,1	22,2
4	2017	29,8	68,6	1,7	7,55	22,6	77,4	1,4	3,4	10,8	34,5	27,4
	2019	17,4	79,5	3,0	7,47	23,3	76,7	3,0	4,7	9,8	32,1	27,0
5	2017	22,7	74,4	3,1	7,89	18,5	81,5	1,9	2,3	12,8	30,9	33,6
	2019	42,4	56,4	1,0	7,67	21,5	78,5	2,2	5,6	11,1	33,7	25,9

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
6	2017	28,9	69,2	1,9	7,58	22,6	77,4	0,9	4,1	16,7	24,0	31,7
	2019	28,1	70,5	1,4	7,41	24,0	76,0	3,7	3,2	18,0	25,8	25,3

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’A.C.E.R.												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
7	2017	29,3	70,4	0,4	9,21	6,2	93,8	0,4	2,1	6,6	15,2	69,5
	2019	21,7	78,3	0	9,32	3,5	96,5	0,8	0,8	8,1	22,5	64,3
8	2017	25,0	74,5	0,4	8,58	12,7	87,3	0,4	2,6	9,2	25,4	49,6
	2019	22,3	77,7	0	8,61	11,2	88,8	2,8	1,6	8,4	28,3	47,8

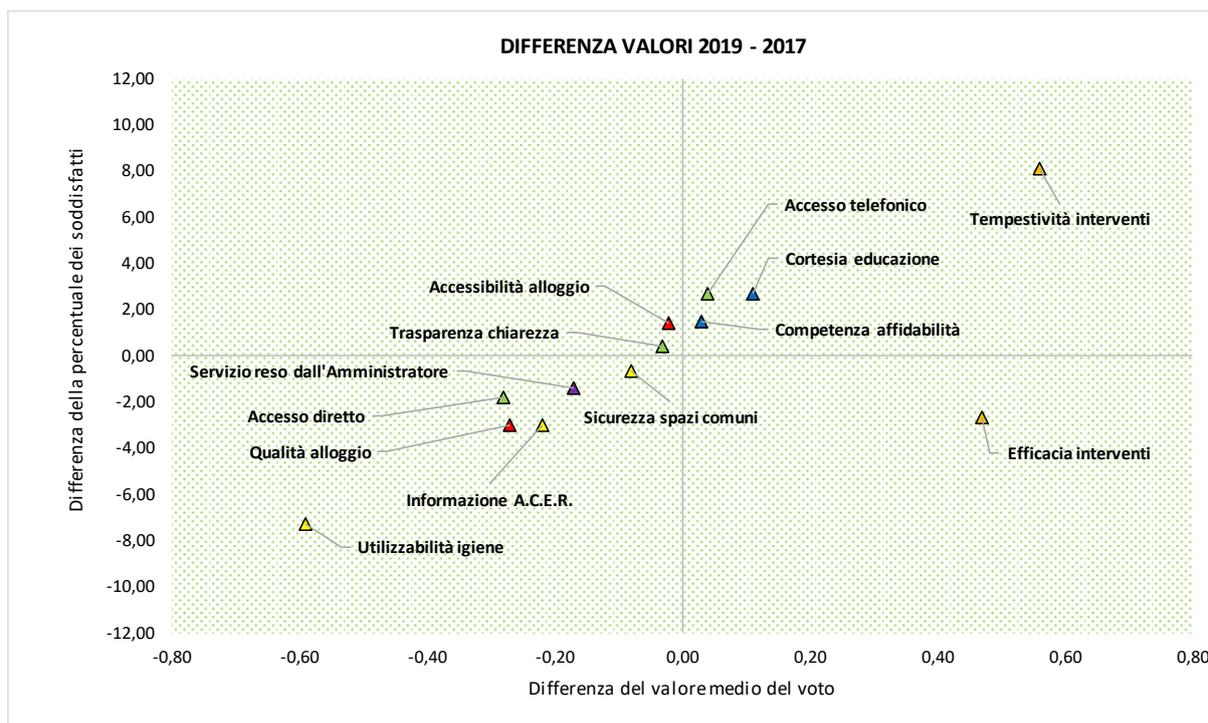
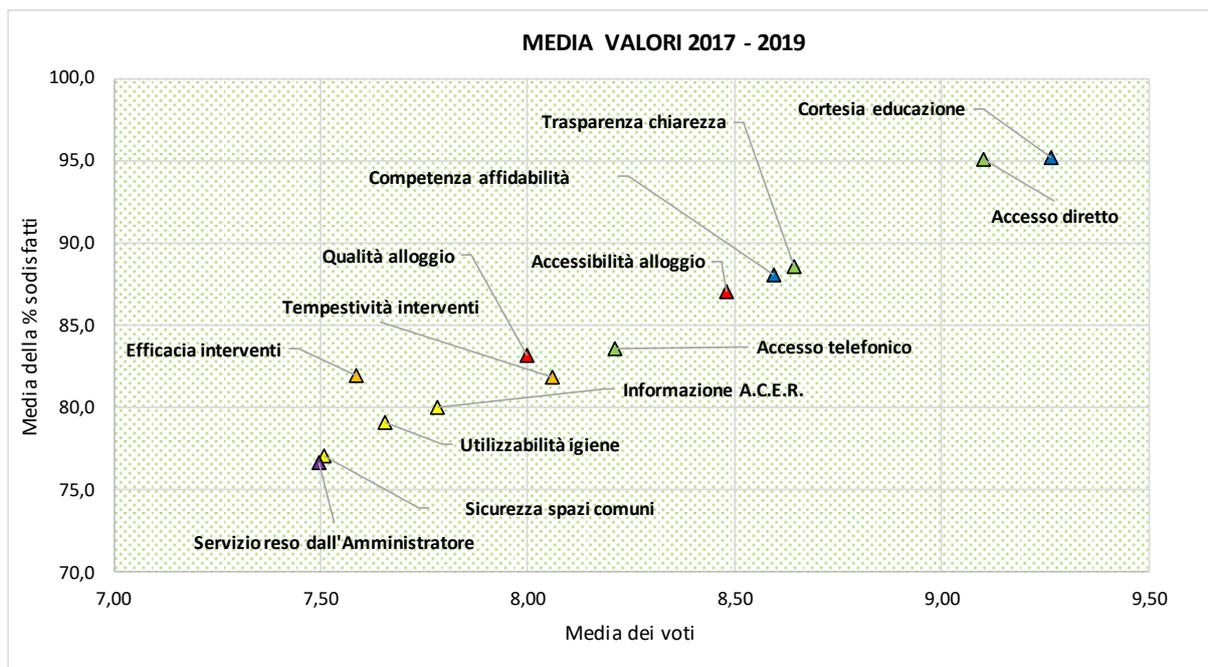
ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
9	2017	22,2	77,3	0,4	8,66	11,6	88,4	0,9	1,8	8,4	26,7	50,7
	2019	21,9	78,1	0	8,63	11,2	88,8	2,4	1,6	8,0	31,5	45,4
10	2017	24,3	75,2	0,5	8,19	17,8	82,2	0,0	2,3	12,6	21,0	46,3
	2019	18,2	80,3	1,4	8,23	15,1	84,9	2,3	5,0	9,6	28,8	39,3
11	2017	24,1	75,4	0,5	9,24	4,0	96,0	0	2,0	4,5	29,6	59,8
	2019	19,5	80,0	0,5	8,96	5,8	94,2	1,1	3,2	7,9	33,7	48,4

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
12	2017	54,4	44,9	0,6	7,78	22,2	77,8	1,3	3,2	8,9	22,2	42,4
	2019	70,5	28,8	0,7	8,34	14,1	85,9	3,4	3,4	10,7	21,5	47,0
13	2017	52,4	46,1	1,6	7,35	16,7	83,3	2,4	4,8	9,5	27,8	38,9
	2019	59,9	39,3	0,8	7,82	19,4	80,6	1,5	6,0	11,9	29,9	31,3

DOMANDA OVERALL												
Indicatore	Anno	Importanza %			Valore medio voto	% Insoddisfatti	% Soddisfatti	% soddisfatti per voto				
		F	MI	PI/Irr				1	2	3	4	5
14	2017				8,68	9,3	90,7	1,0	1,7	14,0	27,7	46,3
	2019				8,22	13,0	87,0	1,3	4,0	17,7	31,0	33,0

Legenda tabelle, corrispondenza tra numeri e descrizione degli indicatori:

Indicatori			
1	Qualità dell'alloggio	8	Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.
2	Accessibilità dell'alloggio	9	Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.
3	Utilizzabilità e igiene spazi comuni	10	Modalità di accesso telefonico ai servizi
4	Sicurezza degli spazi comuni	11	Modalità di accesso diretto ai servizi
5	Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	12	Tempestività interventi in caso di guasti
6	Servizio reso dall'Amministratore	13	Efficacia interventi di manutenzione
7	Cortesìa ed educazione del personale A.C.E.R.	14	Domanda overall



Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

Rosso	Aspetti della qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio Accessibilità dell'alloggio
Giallo	Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati	Utilizzabilità e igiene spazi comuni Sicurezza degli spazi comuni Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti
Viola	Aspetti sulla qualità delle attività gestionali	Servizio reso dall'Amministratore
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R. Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.
Verde	Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati	Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R. Modalità di accesso telefonico ai servizi Modalità di accesso diretto ai servizi
Arancione	Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi	Tempestività interventi in caso di guasti Efficacia interventi di manutenzione

Nel grafico relativo alla media dei valori 2017 – 2019 si rileva che al crescere della media percentuale degli utenti soddisfatti cresce in misura correlata la media della valutazione e gli indicatori si distribuiscono lungo una ideale retta di correlazione.

Si osserva quindi che i valori medi più elevati sono associati agli indicatori di “Cortesia ed educazione del personale ACER” e alla “Modalità di accesso diretto a i servizi”; quelli che presentano più problemi risultano il “Servizio reso dall’Amministratore” e la “Sicurezza degli spazi comuni”.

Dalle tabelle riportate ad inizio della presente appendice osserviamo che nell’ultimo anno dell’indagine la percentuale dei soddisfatti alla domanda overall è leggermente in calo, tre punti percentuali in meno rispetto al 2017.

Sempre relativamente alla percentuale dei soddisfatti riportata nelle medesime tabelle, rileviamo sei indicatori in crescita e sette in lieve diminuzione.

In particolare: entrambi gli indicatori (7 e 8) relativi agli “Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell’ACER” sono in crescita. Mentre per quanto riguarda gli “Aspetti sui servizi erogati” osserviamo i primi due indicatori, “Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER” (9) e “Modalità di accesso telefonico ai servizi” (10) in crescita, mentre il terzo indicatore la “Modalità di accesso diretto ai servizi” (11), presenta un leggero calo della percentuale dei soddisfatti anche se risulta comunque uno degli indicatori con i valori medi più elevati.

Un indicatore in crescita e uno in diminuzione si evidenzia negli “Aspetti della qualità del servizio abitativo” dove abbiamo un aumento della soddisfazione rispetto all’ “Accessibilità dell’alloggio” (2) e una diminuzione della “Qualità dell’alloggio” (1). Analogamente negli “Aspetti sulla qualità degli interventi Manutentivi” cresce la soddisfazione per la “Tempestività degli interventi in caso di guasto” (12) e diminuisce per l’ “Efficacia degli interventi manutentivi” (13).

Infine sono in leggera diminuzione gli “Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati” (indicatori “Utilizzabilità e Igiene degli spazi comuni” (3), “Sicurezza degli spazi Comuni” (4) e “Informazione ACER per il rispetto dei regolamenti” (5)) e gli “Aspetti sulla qualità delle attività gestionali” (indicatore 6 “Servizio reso dall’Amministratore”). In

quest’ultimo caso occorre distinguere tra la gestione ACER e non: rispetto al 2017 la percentuale dei soddisfatti relativamente alla gestione ACER aumenta di un punto.