



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
UTENZA ERP
ANNO 2024**

RAPPORTO FINALE

Agosto 2024

a cura di



INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA 9

I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2024 23

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

APPENDICE..... 95

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all'indagine di Customer Satisfaction sull'utenza E.R.P. realizzata dal 22 maggio al 4 luglio 2024 su un campione di 150 utenti residenti nella provincia di Modena. L'Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Modena, analogamente ad altre ACER operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità ha inteso condurre anche per l'anno 2024 una indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi.

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

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

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

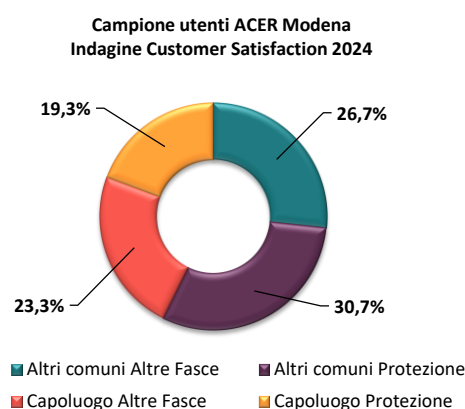
NOTA METODOLOGICA

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

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

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	40
Altri comuni Protezione	46
Capoluogo Altre Fasce	35
Capoluogo Protezione	29
Totale	150



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per la realizzazione delle 150 interviste si è reso necessario effettuare 491 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 130 casi gli utenti sono risultati irraggiungibili, in 68 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente, mentre in 143 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	40	24	37	30	40	131
Altri comuni Protezione	46	20	39	52	46	157
Capoluogo Altre Fasce	35	11	42	20	35	108
Capoluogo Protezione	29	13	25	28	29	95
Totale	150	68	143	130	150	491

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

Di questi utenti, infatti, 66 hanno dichiarato di non voler fare l'intervista, 39 hanno interrotto la comunicazione e 20 hanno dichiarato di non avere tempo e di non essere disponibili ad essere richiamati in un secondo momento o se richiamati nell'orario e nel giorno dell'appuntamento non hanno risposto. Un inquilino ha detto si rivolge lui direttamente ad ACER, un altro non ha rilasciato dichiarazioni telefoniche e uno non ha risposto all'indagine essendo seguito dai servizi sociali. Inoltre, 9 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all'età o allo stato di salute. In un caso non era disponibile la persona che si occupa dei contatti, analogamente in altri 3 casi devono lasciare la casa o non abitano più nella casa ACER o non sono ancora entrati nella casa dell'ACER. Infine, per altri 3 utenti ci sono stati problemi legati alla comunicazione telefonica.

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all'indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	3	8	3	6	20	14
Per telefono non parlo	1				1	0,7
Si rivolge all'ACER	1				1	0,7
Non ne vuole sapere	20	11	23	12	66	46,2
Non se ne intende/è anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	1	2	4	2	9	6,3
Interrotto la comunicazione	10	17	9	3	39	27,3
E' seguito dai servizi sociali			1		1	0,7
Deve lasciare la casa ACER/Non è in Italia			1	2	3	2,1
Il telefono non prende bene la linea e non ci sente/numero non dell'intestatario	1	1	1		3	2,1
Totale						100

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

Il campione è composto dal 64% di persone di sesso femminile, contro il 36% di utenti di sesso maschile. Gli intervistati, a capo di altrettanti nuclei, pur appartenendo a tutte le fasce di età, si collocano in particolare in quelle comprese fra i 50-59 anni e i 60-69 anni che contano rispettivamente il 22,7% e il 32% di intervistati, per complessivi 82 assegnatari. Seguono le fasce di età 70-79 anni e maggiore di 80 anni che rappresentano rispettivamente il 21,3% (32 intervistati) e il 12,7% (19 intervistati) del totale. La fascia di età fra 40-49 anni è pari al 9,3% del campione (14 assegnatari), mentre la fascia di età 18-39 anni raccoglie il minor numero di intervistati e, con 3 assegnatari, è pari solo il 2% del campione.

L’analisi del campione per numero di componenti il nucleo familiare, indica che la maggior parte degli utenti dell’indagine vive in famiglie composte da 1 o 2 persone pari complessivamente al 70,7% del campione, seguono le famiglie con 3 componenti pari al 16,7%, mentre sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte da 4 e 5 e più persone che rappresentano rispettivamente il 4,7% e il 6% del totale. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 66% di questi è costituito da persone ultrasessantenni, seguito da un 22,7% fra i 50 e i 59 anni.

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

Gruppo	Risponde assegnatario	Risponde non assegnatario					
		C Coniuge	F Figlio/a	N Nipote	A Altro	Totale	di cui convivente
Altri comuni Altre Fasce	33	2	4		1	7	4
Altri comuni Protezione	43	1	1		1	3	2
Capoluogo Altre Fasce	27	5	3			8	7
Capoluogo Protezione	22	5	1		1	7	7
Totale	125	13	9	0	3	25	20

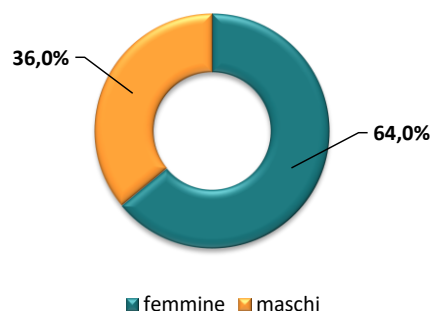
Se l’83,3% (125 intervistati) degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 16,7% (25 intervistati) è composto principalmente dal coniuge (8,7%) o dal figlio/a (6%). Delle 25 persone non titolari dell’assegnazione che hanno risposto al questionario, l’80% risiede nell’abitazione. Coloro che non risiedono fisicamente nella struttura sono invece identificati come figli, fratelli/sorelle o altri parenti che si occupano dei contatti con ACER.

Analizzando i fabbricati in cui sono situati gli alloggi dove risiedono gli intervistati si evidenzia che il 50,7% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 20,7% è di epoca anteriore al 1950, nei due decenni successivi, dal 1951 al 1970, si rileva l’11,3% del campione. Rappresentano infine l’8,7% i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001. Inoltre, complessivamente il 68,7% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento manutentivo.

Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi il 29,3% è di piccole dimensioni, inferiore a 50 mq, il 18% è nella fascia 50-60 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 24,7%, mentre gli alloggi appartenenti alla fascia 71-80 mq rappresentano il 14,7% del totale. Infine il 13,3% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

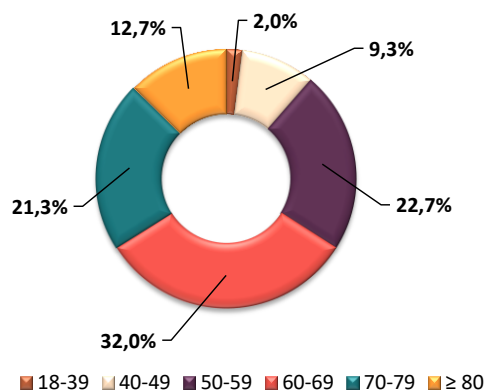
Campione utenti per genere

Genere	Numero	%
femmine	96	64,0
maschi	54	36,0
Totale	150	100



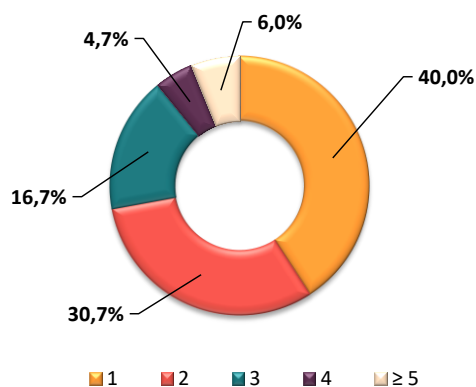
Numero nuclei per fascia di età

Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	3	2,0
40-49	14	9,3
50-59	34	22,7
60-69	48	32,0
70-79	32	21,3
≥ 80	19	12,7
Totale	150	100

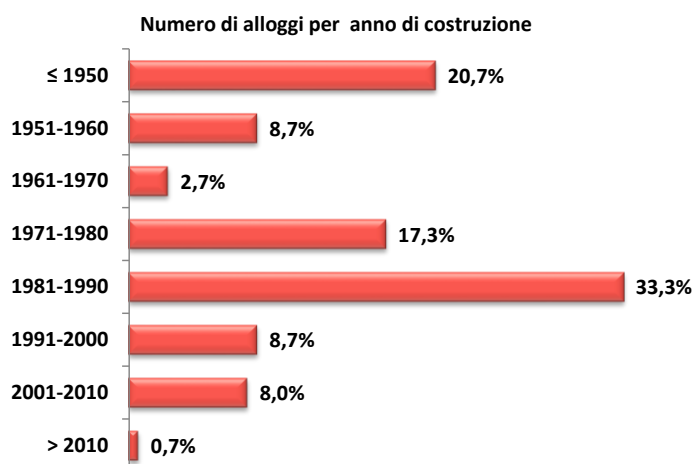


Numero nuclei per numero componenti

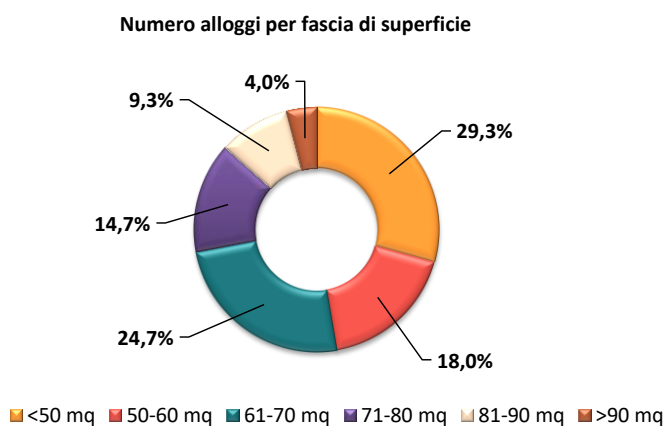
Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	60	40,0
2	46	30,7
3	25	16,7
4	7	4,7
≥ 5	12	6,0
Totale	150	100



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	31	20,7
1951-1960	13	8,7
1961-1970	4	2,7
1971-1980	26	17,3
1981-1990	50	33,3
1991-2000	13	8,7
2001-2010	12	8,0
> 2010	1	0,7
Totale	150	100



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	44	29,3
50-60 mq	27	18,0
61-70 mq	37	24,7
71-80 mq	22	14,7
81-90 mq	14	9,3
>90 mq	6	4,0
Totale	150	100



ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

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

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

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

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

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

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

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

6	Si ritiene soddisfatto della rendicontazione delle spese comuni? (es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) <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>Secondo Lei l’Amministratore svolge bene il proprio compito? (es. chiarezza nelle spese sostenute). È soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	<i>Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?</i>
(6.1)	Voto (6.2)	Giudizio (6.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER

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

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

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

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

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

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

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

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

NON risponde perché:

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

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

NON risponde perché:

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

DOMANDA OVERALL

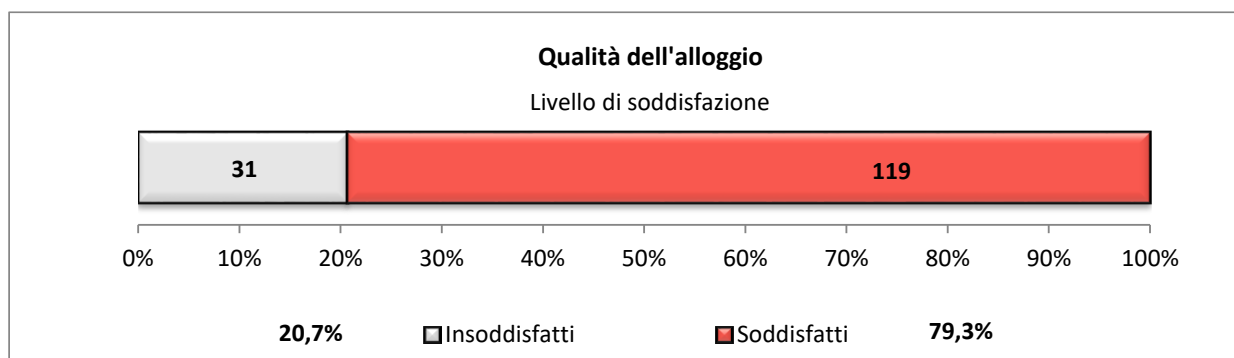
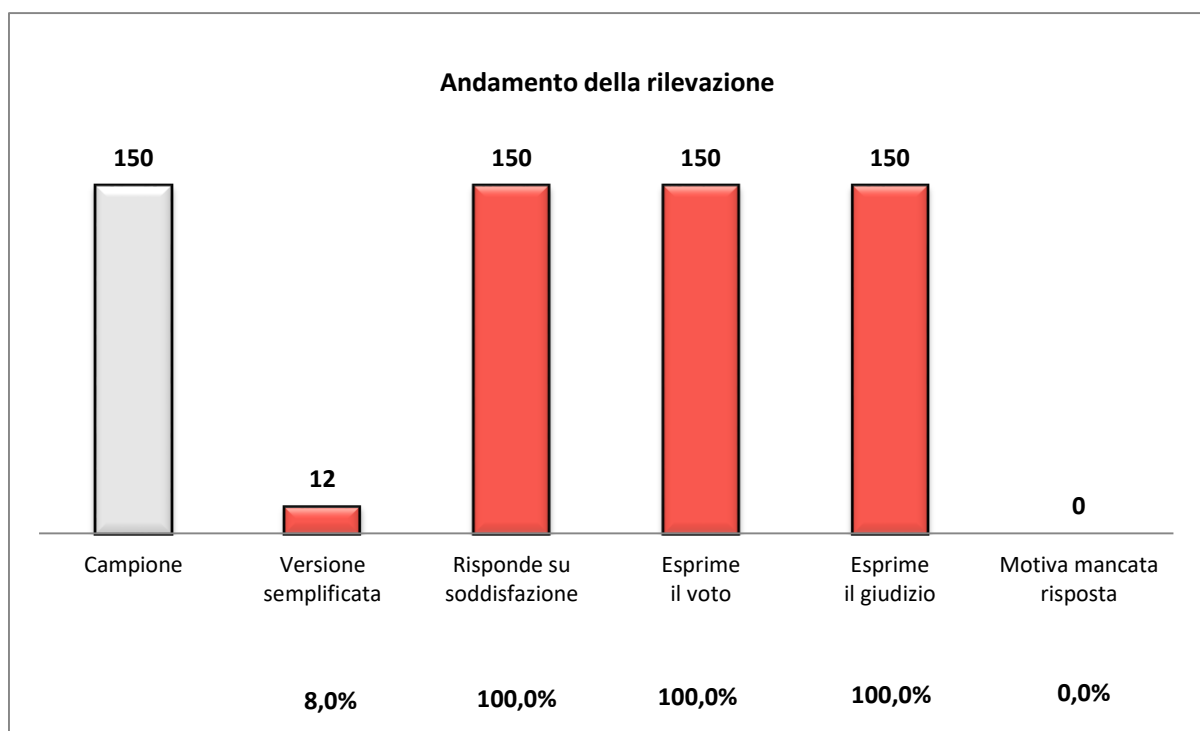
14	Infine, considerando tutte le attività dell’ACER nel loro insieme , lei si ritiene soddisfatto? Che voto darebbe? (<i>si/no – esprime voto da 1 a 5</i>)
<input type="checkbox"/> v.s.?	In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto darebbe?
(14.1)	Voto (14.2)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

I RISULTATI DELL'ACER DI MODENA NEL 2024

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?

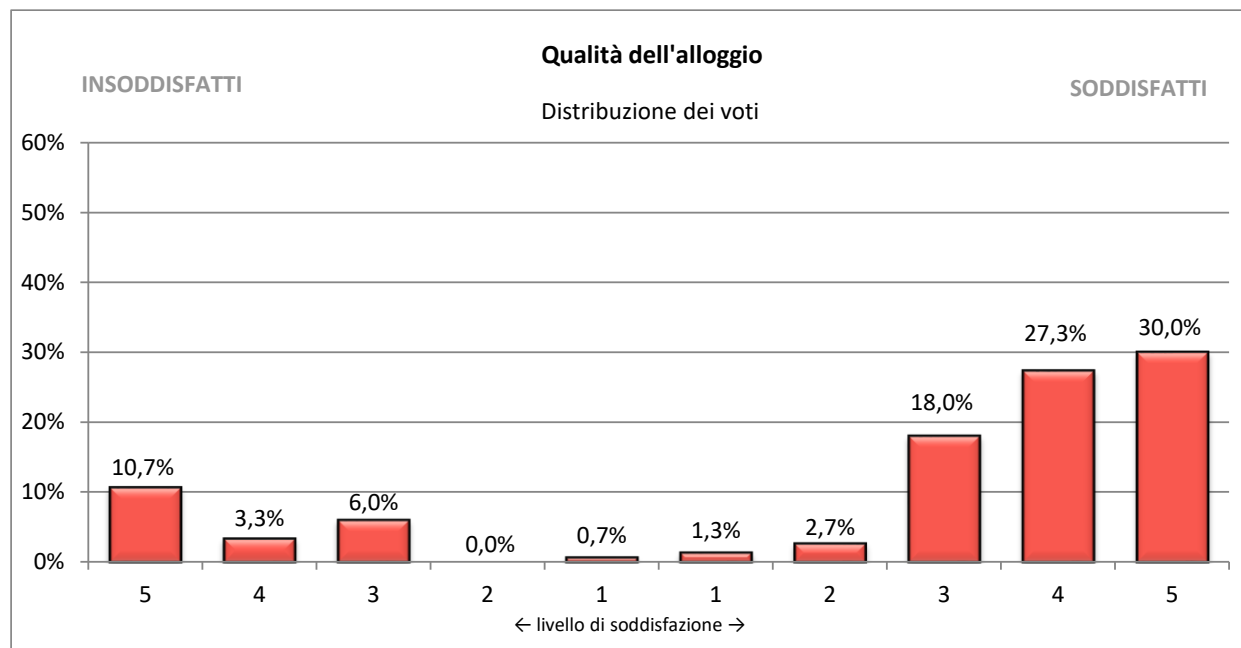


Sul grado di soddisfazione relativamente alla qualità dell’alloggio rispetto al canone d’affitto rispondono tutti gli utenti: il 79,3% (119 utenti) esprime soddisfazione, mentre il 20,7% (31 utenti) è insoddisfatto. Per questa domanda si è ricorsi 12 volte alla versione semplificata (8% del campione).

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

Distribuzione dei voti

Gruppo	Qualità dell'alloggio											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
altri comuni altre fasce	3	2	4			9	1	6	12	12	31	0	40	
altri comuni protezione	6	2	1			9	1	8	13	15	37	0	46	
capoluogo altre fasce	6	1	4		1	12	2	1	6	7	23	0	35	
capoluogo protezione	1					1	1	7	9	11	28	0	29	
Totale	16	5	9	0	1	31	2	4	27	41	45	0	150	



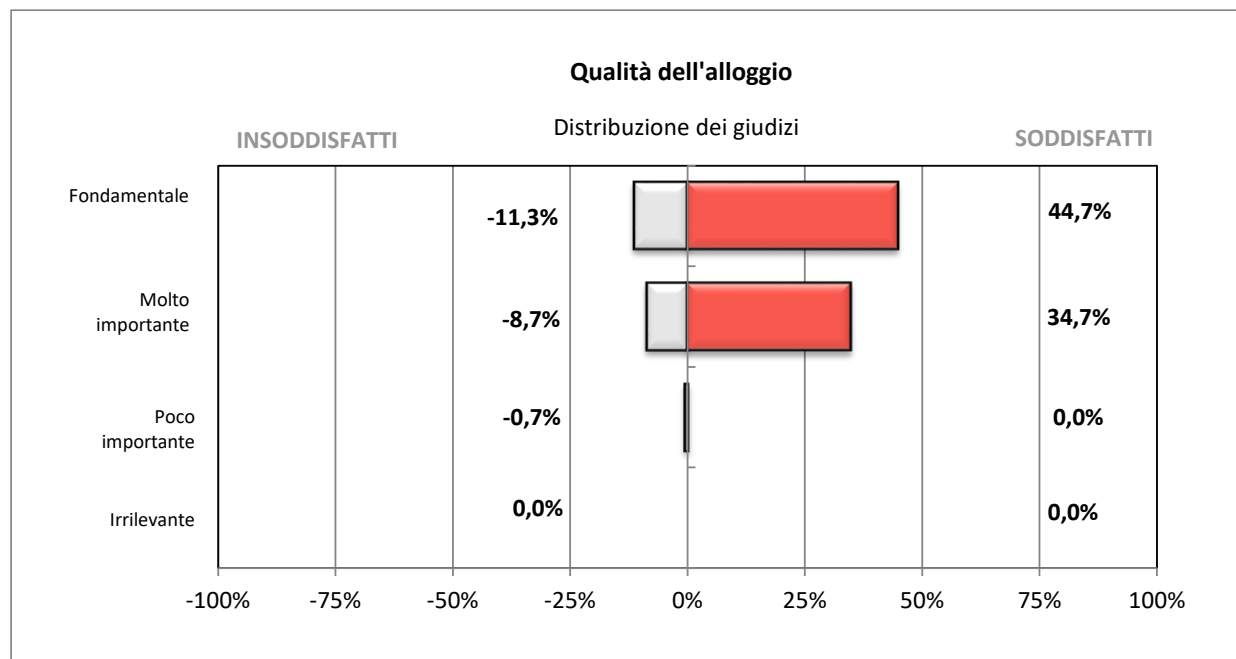
Gli utenti chiamati ad esprimersi sul livello di soddisfazione per la qualità del proprio alloggio privilegiano i voti medio-alti. In particolare i 119 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sui voti 5 e 4, rappresentando rispettivamente il 30% (45 utenti) e il 27,3% (41 utenti) del campione, a seguire il 18% (27 utenti) si esprimono con il voto 3.

Il 10,7% di intervistati insoddisfatti (16 utenti) si esprime con il voto 5, segue un 6% (9 utenti) che sceglie il voto 3 e una percentuale minore (3,3%, 5 utenti) il voto 4.

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

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		1	3	5	9			17	14	31	0	40
altri comuni protezione			3	6	9			15	22	37	0	46
capoluogo altre fasce			7	5	12			10	13	23	0	35
capoluogo protezione				1	1			10	18	28	0	29
Totale	0	1	13	17	31	0	0	52	67	119	0	150

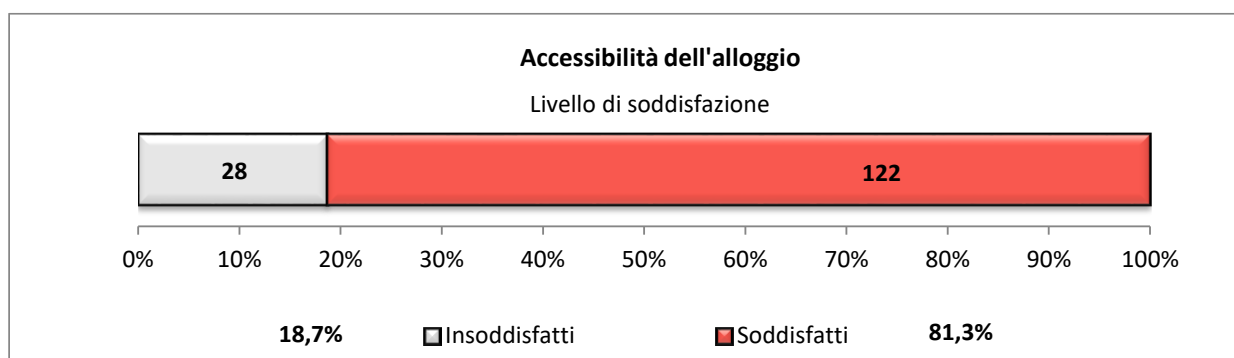
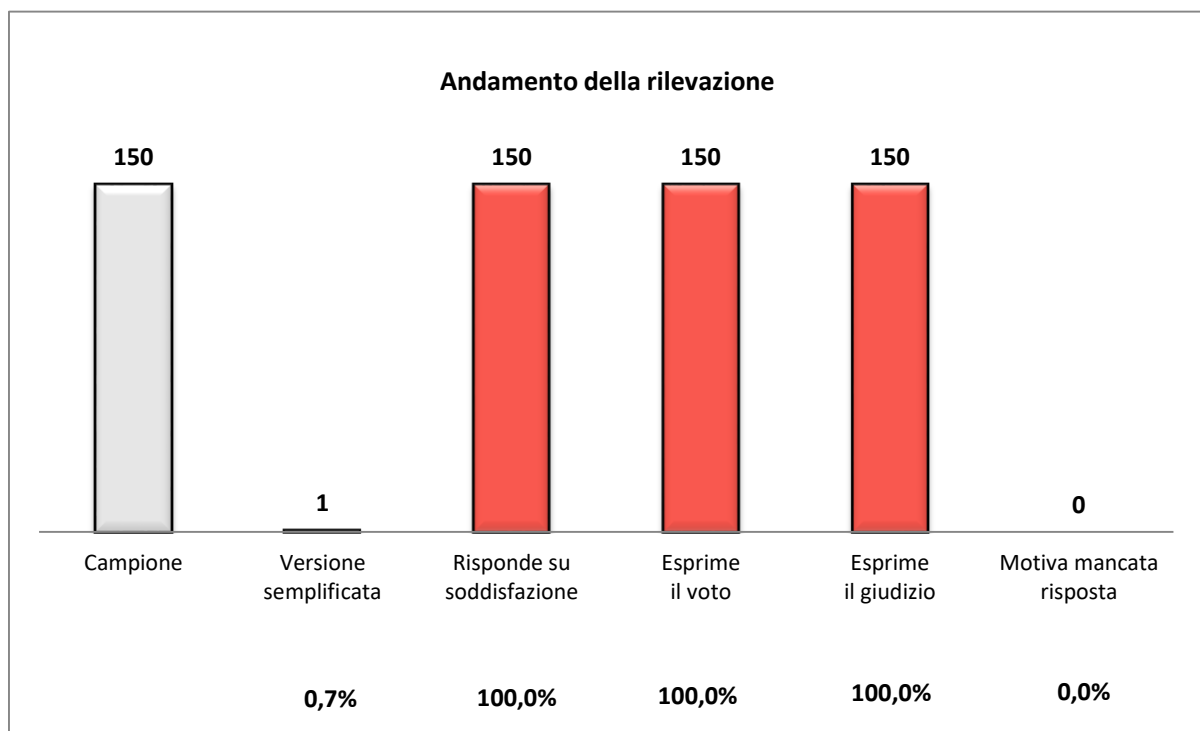


La qualità dell’alloggio è ritenuto un aspetto rilevante asserito attraverso le valutazioni: “Fondamentale”, indicata dal 56% degli intervistati e “Molto importante” da un altro 43,4%.

In particolare sono 67 (44,7%) utenti soddisfatti e 17 (11,3%) insoddisfatti che dichiarano “Fondamentale” la qualità del proprio alloggio. Invece, coloro che hanno optato per la valutazione “Molto importante” sono: 52 (34,7%) gli assegnatari soddisfatti e 13 (8,7%) quelli che esprimono insoddisfazione. Un solo utente insoddisfatto reputa la qualità del proprio alloggio “Poco importante” e nessun utente considera tale aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 2

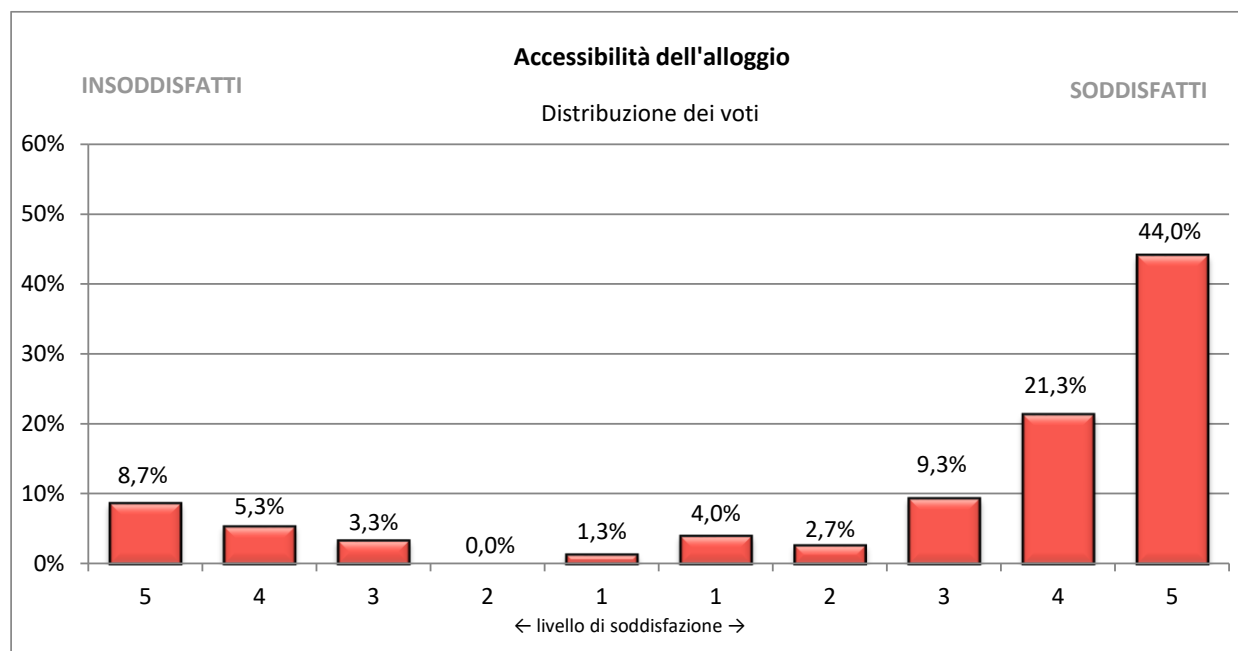
Si ritiene soddisfatto dell’**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per l’indicatore relativo all’accessibilità dell’alloggio la percentuale di utenti soddisfatti è pari all’81,3% (122 utenti) e il rimanente 18,7% (28 utenti) si dichiara insoddisfatto. Per questo indicatore una sola volta si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda. Le principali cause di insoddisfazione risultano correlate, come per le indagini precedenti, all’alloggio situato ai piani alti in un edificio senza l’ascensore e a problemi di accessibilità degli spazi esterni al fabbricato (cortili con buche, scale d’accesso non sicure, ecc.).

Distribuzione dei voti

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	1	5	1			7	2	1	5	10	15	33	0	40
altri comuni protezione	6	1			1	8	2	2	5	10	19	38	0	46
capoluogo altre fasce	3	2	2			7	1	1	2	7	17	28	0	35
capoluogo protezione	3		2		1	6	1		2	5	15	23	0	29
Totale	13	8	5	0	2	28	6	4	14	32	66	122	0	150



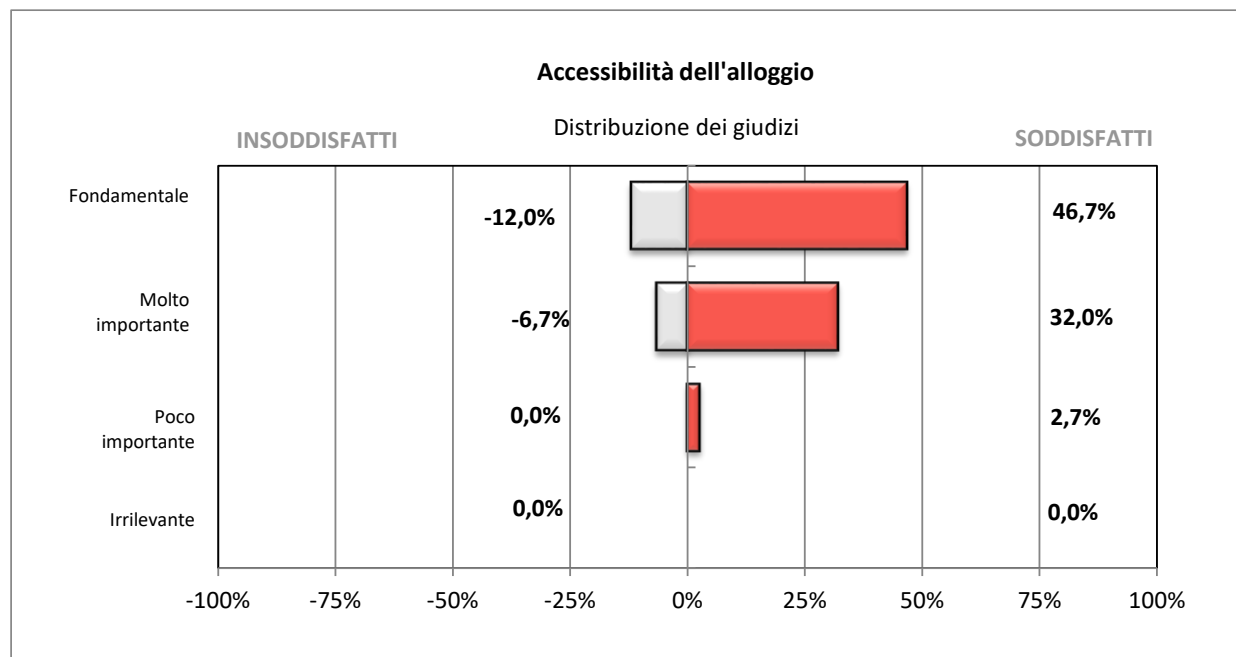
I voti espressi dagli utenti per questo indicatore si concentrano sui valori più elevati della scala di valutazione.

Tra coloro che dichiarano soddisfazione rispetto all’accessibilità dell’alloggio il 44% (66 utenti) indica il voto 5, il 21,3% (32 utenti) il voto 4 e il 9,3% (14 utenti) il voto 3, inferiore il numero di coloro che si esprimono con i voti 2 e 1.

L’8,7% (13 persone) degli utenti insoddisfatti sceglie il voto 5, seguito da un 5,3% (8 persone) che predilige il voto 4 e un 3,3% (5 persone) il voto 3, due soli utenti indicano il voto 1.

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			4	3	7		2	14	17	33	0	40
altri comuni protezione			1	7	8		2	15	21	38	0	46
capoluogo altre fasce			4	3	7			13	15	28	0	35
capoluogo protezione			1	5	6			6	17	23	0	29
Totale	0	0	10	18	28	0	4	48	70	122	0	150



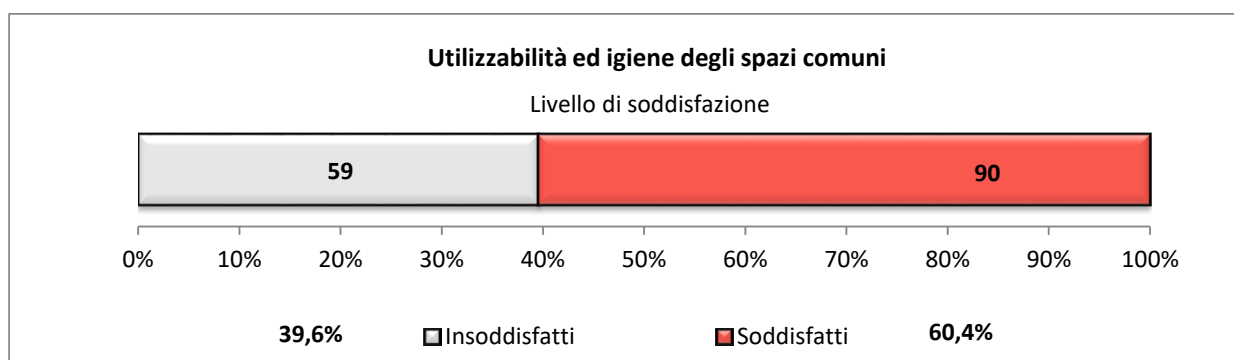
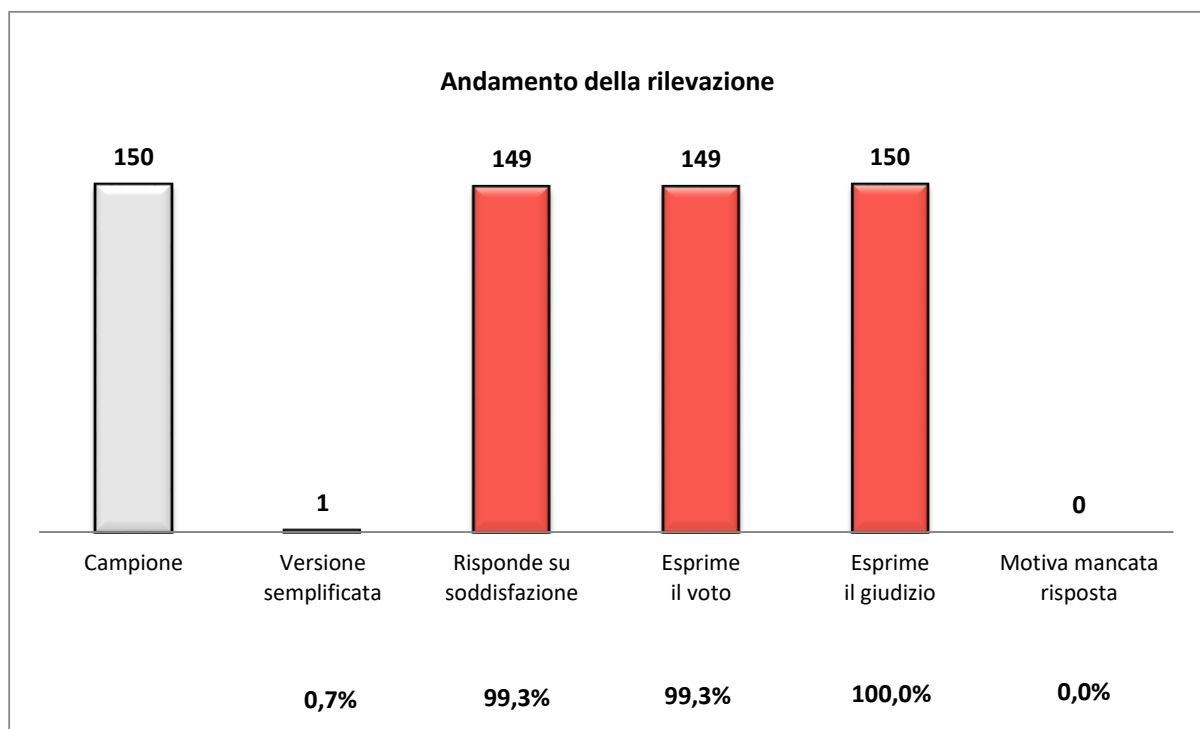
Passando alla valutazione dell’importanza che l’indicatore ha per l’utente, l’accessibilità dell’alloggio è indicata come “Fondamentale” dal 58,7% degli intervistati, di questi 70 (46,7%) sono soddisfatti e 18 (12%) insoddisfatti. Il 38,7% degli utenti ritiene questo indicatore “Molto importante”, tra i quali 48 (32%) dichiarano soddisfazione e 10 (6,7%) insoddisfazione.

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

Indicatore n° 3

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



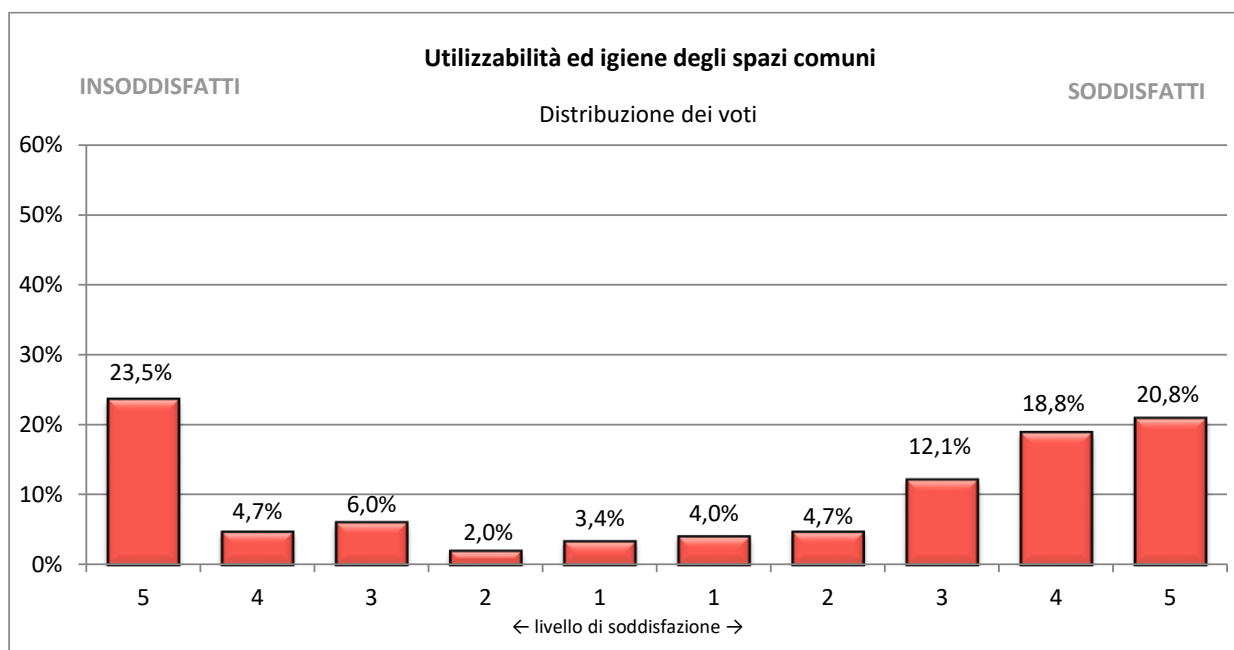
Sono 149 gli utenti che rispondono ed esprimono un voto sull’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e sulla successiva domanda in merito alla sicurezza dei medesimi spazi, un utente dichiara di abitare in un alloggio singolo, pertanto di non avere spazi comuni.

La percentuale di utenti soddisfatti è pari al 60,4% (90 persone) mentre il 39,6% (59 persone) si ritiene insoddisfatto. Per questa domanda si è ricorsi una sola volta alla versione semplificata. Come per le rilevazioni degli anni precedenti occorre evidenziare che una parte degli utenti intervistati afferma che il

problema relativo all’igiene degli spazi comuni non dipende da ACER ma dal comportamento di alcuni inquilini che non puliscono le scale e/o non curano il giardino.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	12	1	2		2	17	1	1	7	3	11	23	0	40
altri comuni protezione	13	1	3	1	1	19	3	2	2	7	12	26	1	45
capoluogo altre fasce	7	4	2	1	1	15	2	3	5	6	4	20	0	35
capoluogo protezione	3	1	2	1	1	8		1	4	12	4	21	0	29
Totale	35	7	9	3	5	59	6	7	18	28	31	90	1	149

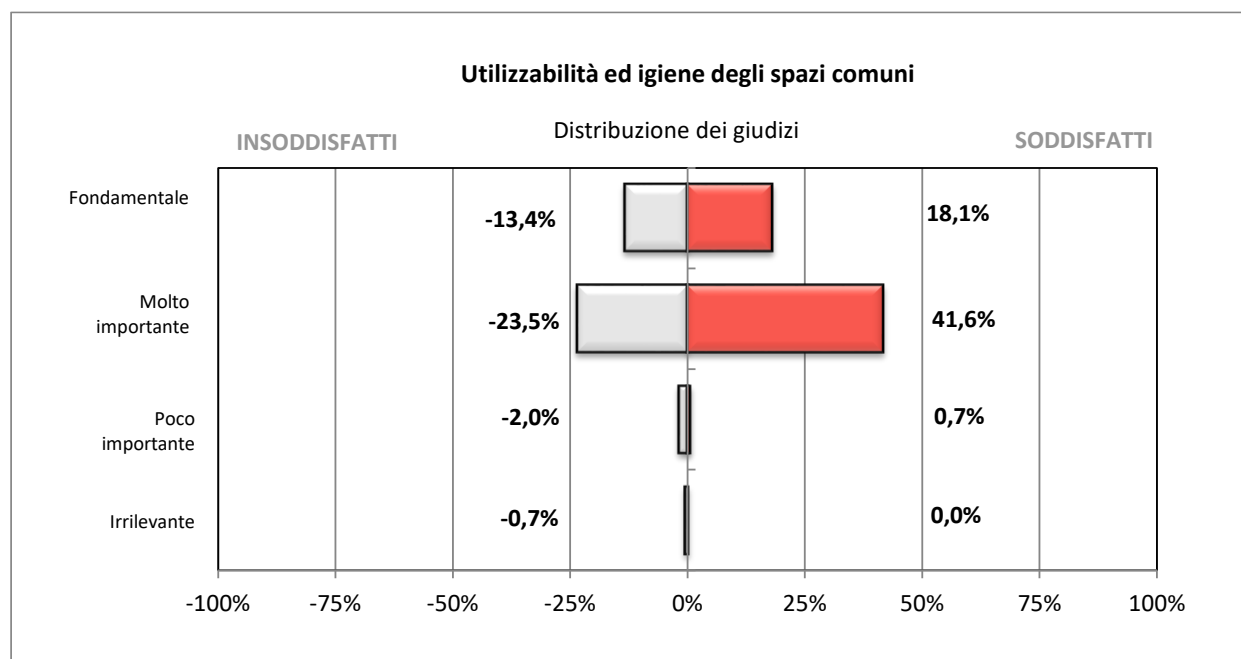


La qualità percepita da questo indicatore è espressa, dagli utenti soddisfatti, con il voto 5 per il 20,8% (31 persone), seguito dal voto 4 per il 18,8% (28 persone) e dal voto 3 per il 12,1% (18 persone), i rimanenti intervistati soddisfatti si distribuiscono quasi equamente tra i voti 1 e 2.

Gli utenti insoddisfatti prediligono il voto 5 che è pari al 23,5% delle preferenze (35 persone), seguito dal livello 3 per il 6% (9 persone) e dal voto 4 per il 4,7% (7 persone), gli altri voti hanno minor peso.

Distribuzione dei giudizi

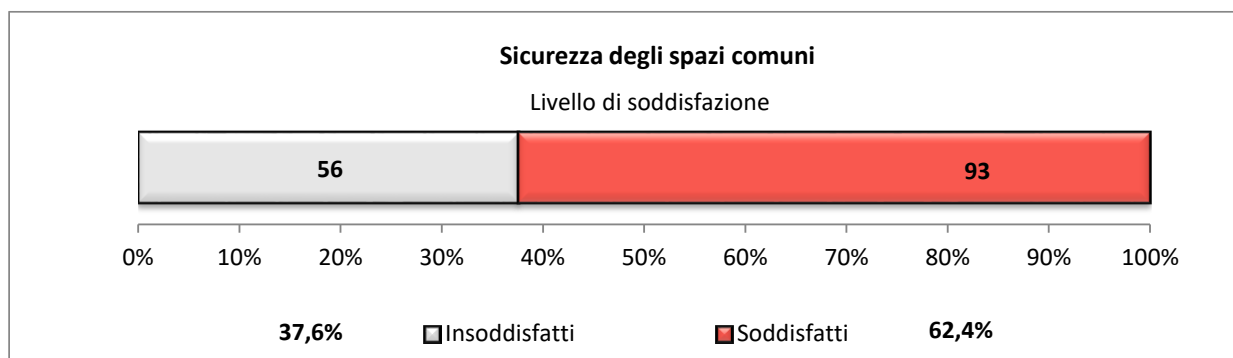
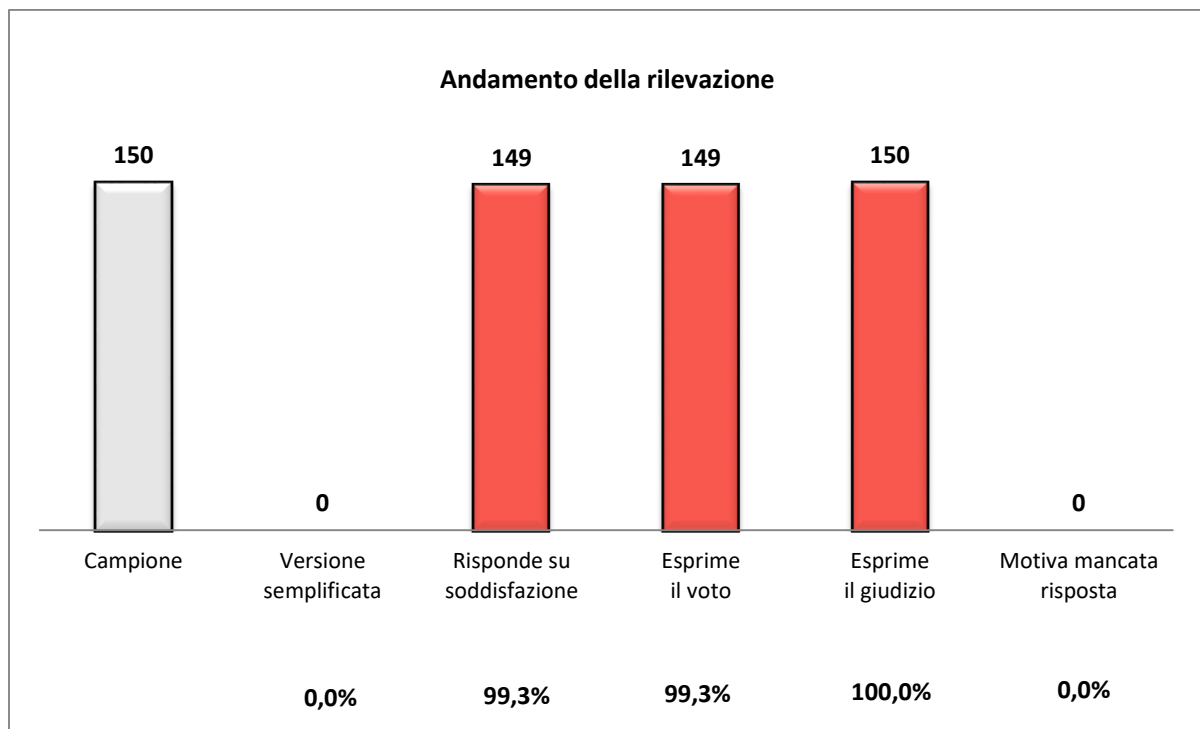
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce	1	1	8	7	17			17	6	23	0	40
altri comuni protezione		2	12	5	19		1	15	10	26	1	45
capoluogo altre fasce			9	6	15			14	6	20	0	35
capoluogo protezione			6	2	8			16	5	21	0	29
Totale	1	3	35	20	59	0	1	62	27	90	1	149



Continua ad essere elevata la qualità attesa attestata dagli intervistati. Per l’indicatore relativo all’utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni il 65,1% degli utenti esprime il giudizio “Molto importante”, di cui: 62 persone (41,6%) hanno dichiarato soddisfazione e 35 (23,5%) insoddisfazione. Il 31,5% ritiene tale aspetto “Fondamentale”, in questo caso sono 27 (18,1%) gli assegnatari soddisfatti e 20 (13,4%) quelli insoddisfatti. Infine, un utente soddisfatto e tre insoddisfatti ritengono questo specifico aspetto “Poco importante” e uno insoddisfatto lo ritiene “Irrelevante”.

Indicatore n° 4

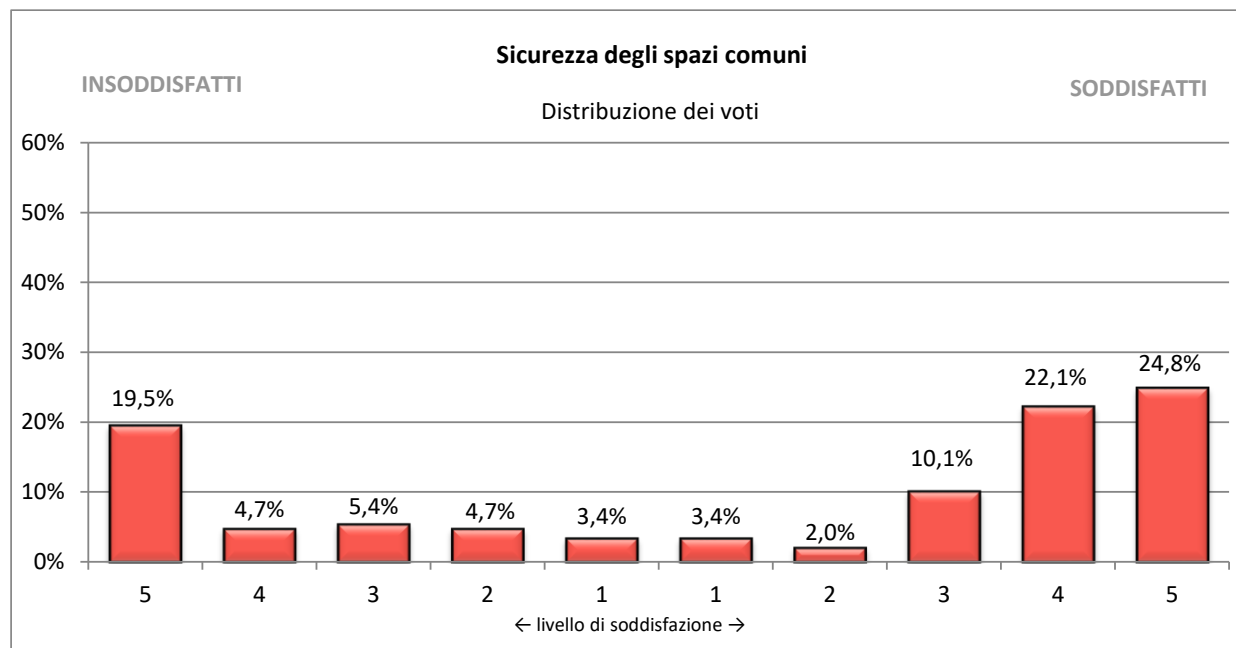
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Rispetto alla domanda precedente si rileva un leggero aumento degli utenti soddisfatti che sono pari al 62,4% (93 persone), a fronte di un 37,6% (56 persone) che risulta insoddisfatto. Circa un terzo degli intervistati manifesta insoddisfazione rispetto alla sicurezza e, come per le precedenti indagini, tale insoddisfazione nasce da convivenze non gradite all’interno del fabbricato, dal livello generale della sicurezza della zona in cui lo stesso è ubicato, dall’insufficiente illuminazione degli spazi comuni o dal comportamento di alcuni condomini, che, in particolare, lasciano porte e cancelli aperti.

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	8	1	4	1	2	16			6	5	13	24	0	40
altri comuni protezione	4	4	1	2	1	12	4	1	6	10	12	33	1	45
capoluogo altre fasce	12	1	2	3	2	20	1	1	2	7	4	15	0	35
capoluogo protezione	5	1	1	1		8		1	1	11	8	21	0	29
Totale	29	7	8	7	5	56	5	3	15	33	37	93	1	149



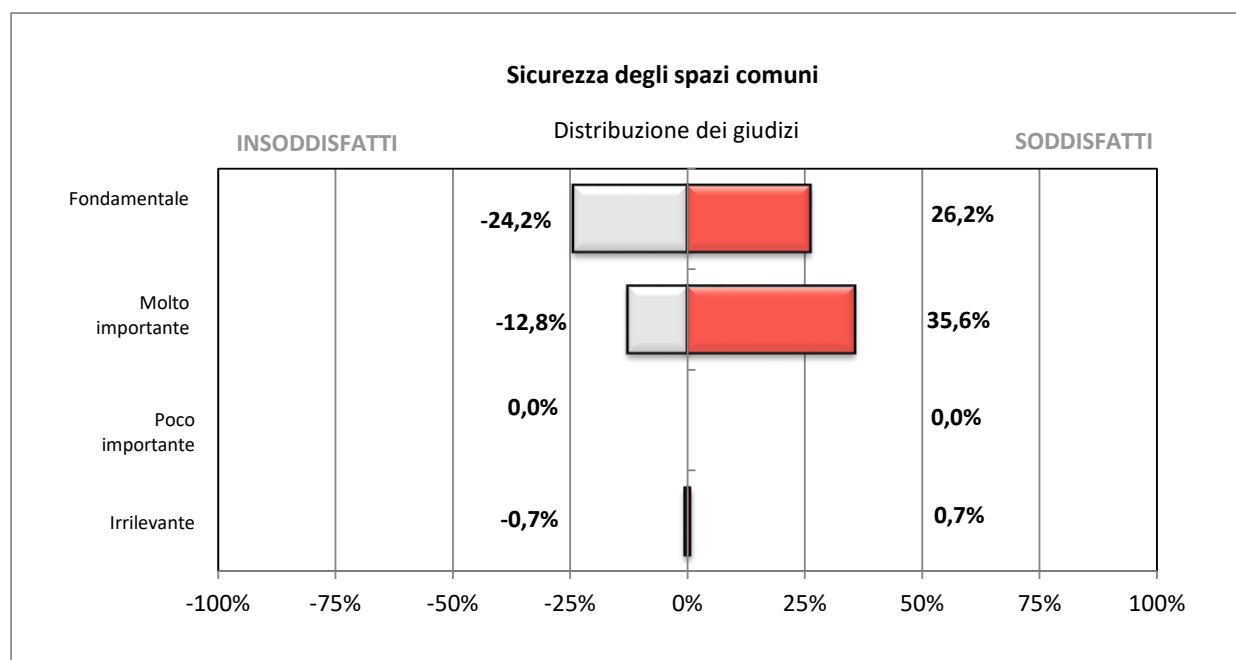
Gli utenti continuano a prediligere i voti medio alti. Il 24,8% (37 persone) degli utenti soddisfatti esprime il voto 5, il 22,1% (33 persone) il voto 4 e il 10,1% (15 persone) il voto 3.

Il 19,5% (29 utenti) degli utenti insoddisfatti predilige il voto 5, il 5,4% (8 utenti) il voto 3, i voti 4 e 2 sono indicati entrambi dal 4,7% (7 utenti ciascuno) degli intervistati.

Il voto 1 è scelto dal 3,4% (5 persone) degli utenti sia nel caso di soddisfazione che nel caso di insoddisfazione.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			4	12	16			14	10	24	0	40
altri comuni protezione	1		3	8	12	1		21	11	33	1	45
capoluogo altre fasce			10	10	20			6	9	15	0	35
capoluogo protezione			2	6	8			12	9	21	0	29
Totale	1	0	19	36	56	1	0	53	39	93	1	149



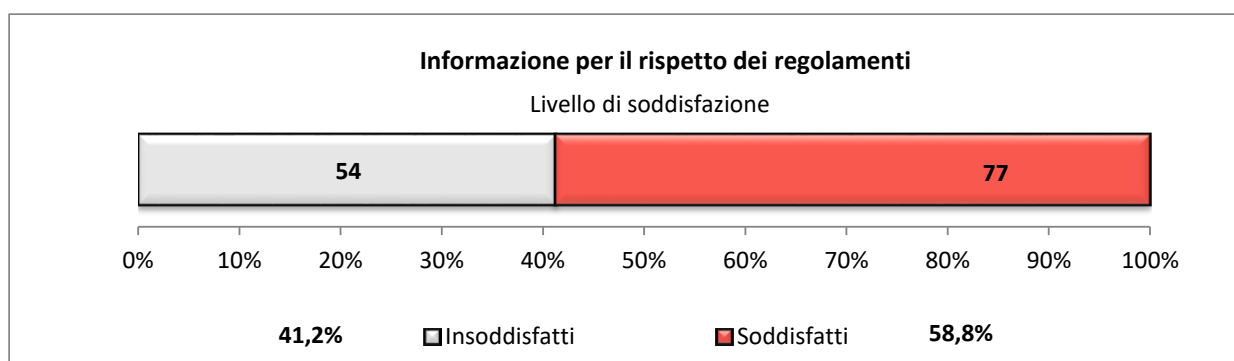
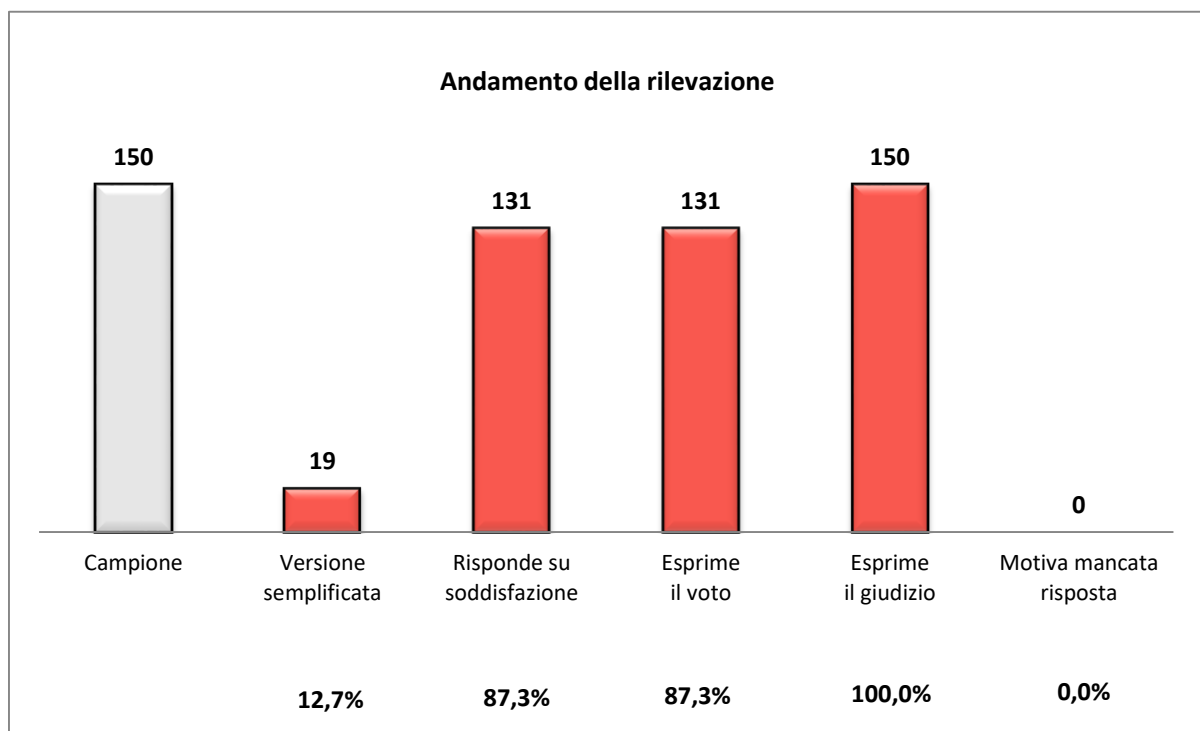
La sicurezza degli spazi comuni è un aspetto molto rilevante per gli utenti, tra i quali un terzo, pari al 50,4%, si esprime con la valutazione “Fondamentale”, nel dettaglio 39 (26,2%) utenti soddisfatti e 36 (24,2%) insoddisfatti.

Il 48,4% ha optato per la valutazione “Molto importante”, sono 53 (35,6%) gli assegnatari soddisfatti e 19 (12,8%) coloro che esprimono insoddisfazione.

Due soli assegnatari, uno soddisfatto e uno no, reputano la sicurezza degli spazi comuni “Irrilevante”.

Indicatore n° 5

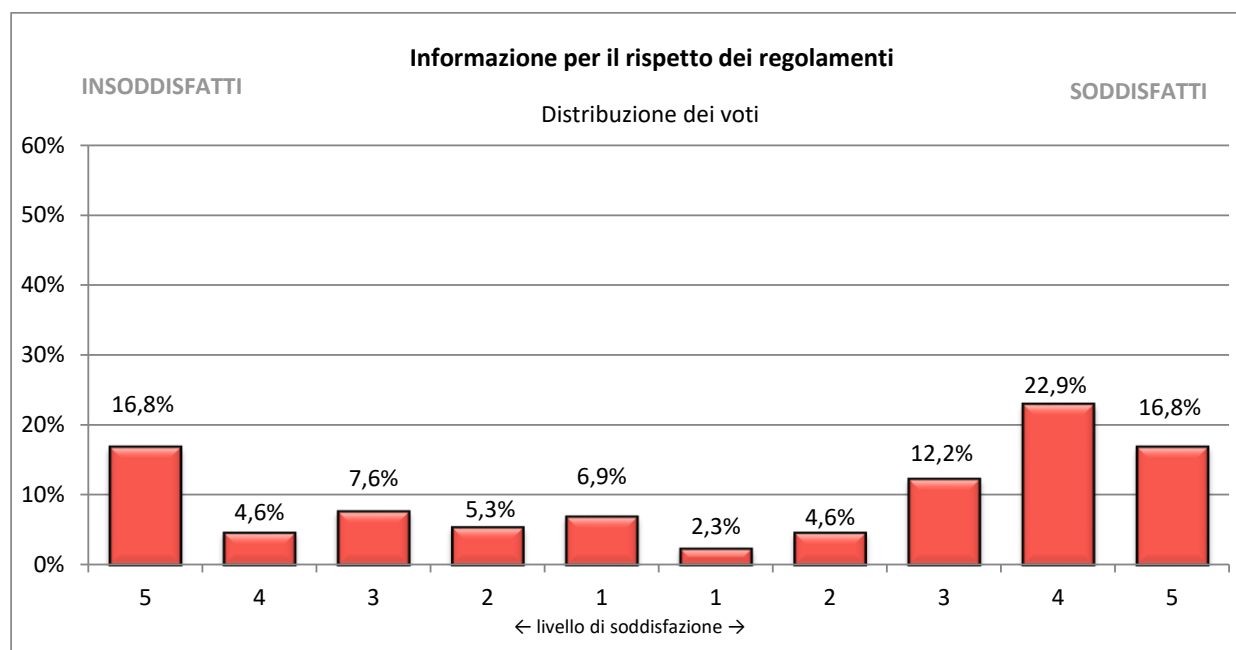
Si ritiene soddisfatto dell’informazione che ACER (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d’uso e condominiali? Come considera questo aspetto?



Questo indicatore è quello che ha riscontrato il maggior numero di utenti insoddisfatti dell’indagine. Sono 131 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Motivazione delle 19 non risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni o nel fatto che, anche in presenza di inquilini con comportamenti non rispettosi dei regolamenti, non si ritiene ACER inadempiente ma gli inquilini stessi. Il 58,8% (77 utenti) dei rispondenti si ritiene soddisfatto a fronte di un 41,2% (54 utenti) che si ritiene invece insoddisfatto. Per questa domanda si è ricorsi diciannove volte alla versione semplificata. Oltre alle informazioni scritte ad alcuni utenti sarebbe gradita una maggior presenza, sporadica e non programmata, da parte di operatori ACER.

Distribuzione dei voti

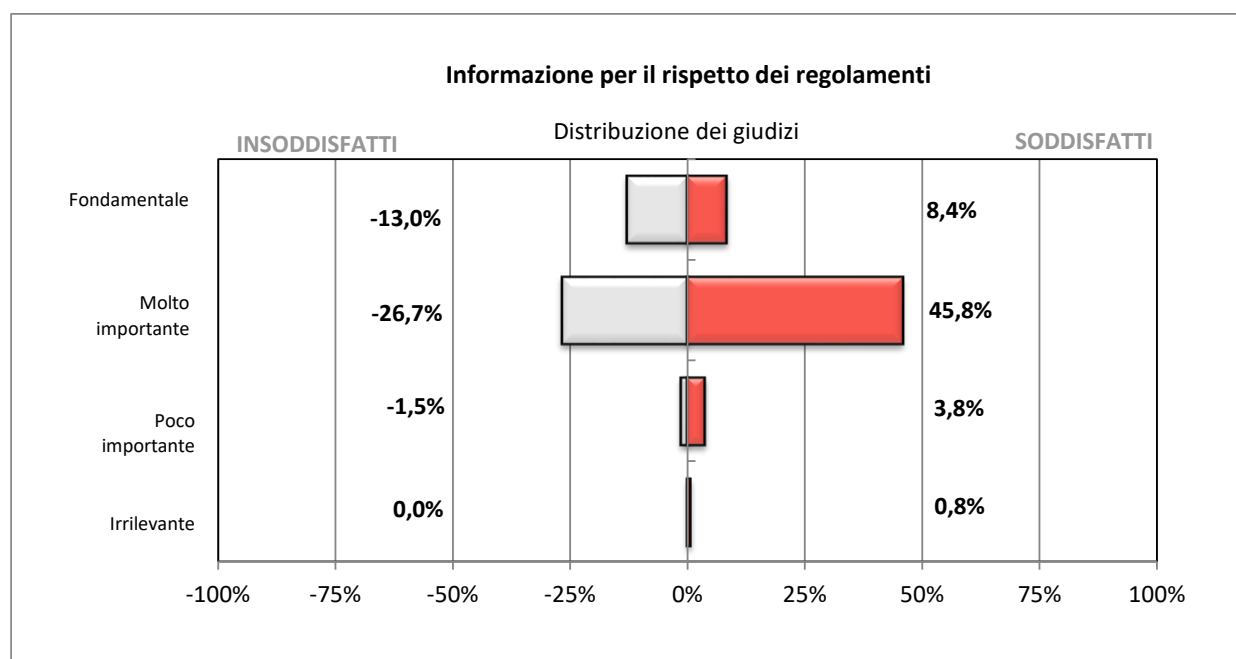
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5		4	2	3	14	2		4	8	7	21	5	35	
altri comuni protezione	8	1	2	1	2	14		3	6	11	6	26	6	40	
capoluogo altre fasce	5	3	3	2	1	14	1	2	4	6	4	17	4	31	
capoluogo protezione	4	2	1	2	3	12		1	2	5	5	13	4	25	
Totale	22	6	10	7	9	54	3	6	16	30	22	77	19	131	



Gli utenti soddisfatti dell’informazione per il rispetto dei regolamenti scelgono tutti i valori della scala prediligendo il voto 4, il 22,9% (30 utenti), seguito dal voto 5 pari al 16,8% (22 utenti) e dal voto 3 pari al 12,2% (16 utenti), i voti 2 e 1 raccolgono rispettivamente il 4,6% (6 utenti) e il 2,3% (3 utenti). Anche i voti degli utenti insoddisfatti sono distribuiti lungo tutta la scala. Il 16,8% (22 utenti) sceglie il voto 5, il 7,6% (10 utenti) il voto 3, il 6,9% (9 utenti) il voto 1, con percentuali inferiori seguono il voto 2 (pari al 5,3%, 7 utenti) e il voto 4 (pari al 4,6%, 6 utenti).

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	10	3	14		3	15	3	21	5	35
altri comuni protezione		1	8	5	14	1	2	19	4	26	6	40
capoluogo altre fasce			8	6	14			16	1	17	4	31
capoluogo protezione			9	3	12			10	3	13	4	25
Totale	0	2	35	17	54	1	5	60	11	77	19	131

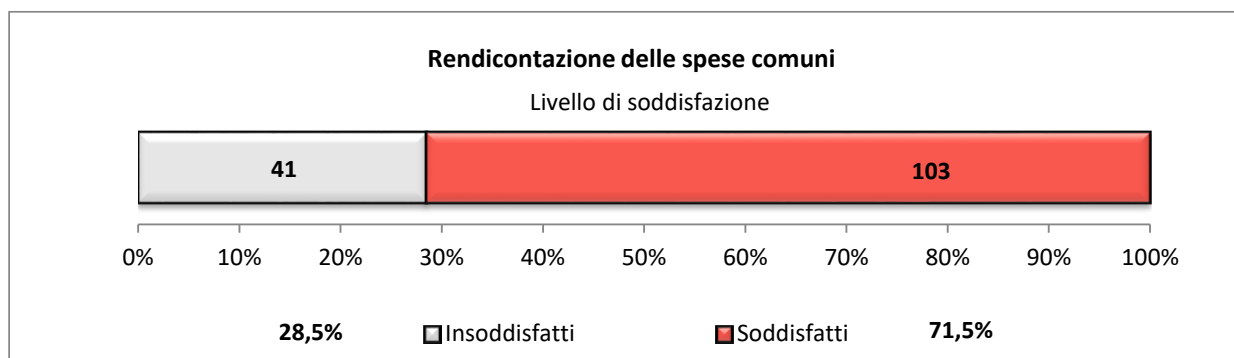
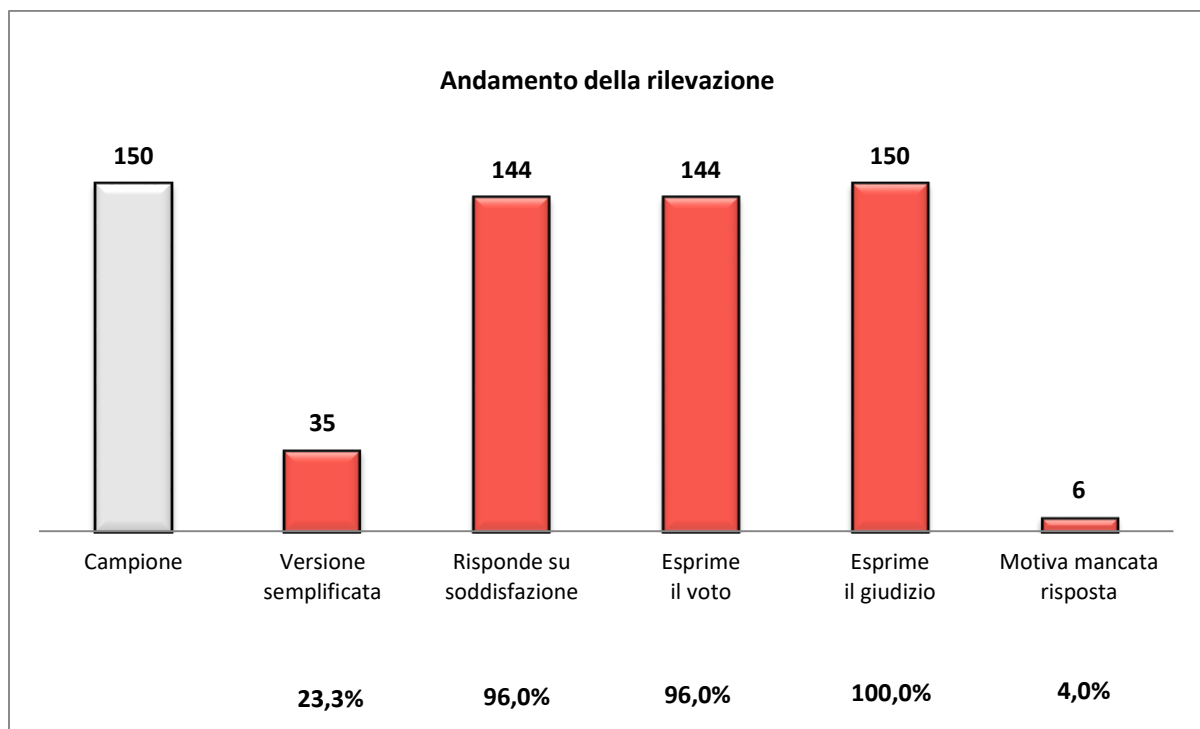


La qualità attesa rispetto alle informazioni da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti è alta: il 72,5%, quasi tre quarti dei rispondenti, hanno espresso il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra 60 persone (45,8%) che esprimono soddisfazione e 35 (26,7%) che, al contrario, sono insoddisfatte. Il 21,4% degli utenti lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli intervistati soddisfatti sono rappresentati da 11 inquilini (8,4%) a fronte di 17 (13%) insoddisfatti. Cinque utenti soddisfatti e due insoddisfatti esprimono il giudizio “Poco importante” e un utente soddisfatto “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

Indicatore n° 6

Si ritiene soddisfatto della **rendicontazione delle spese comuni**? (ad es.: pulizia delle parti comuni ascensore, aree verdi, ecc.). Come considera questo aspetto?



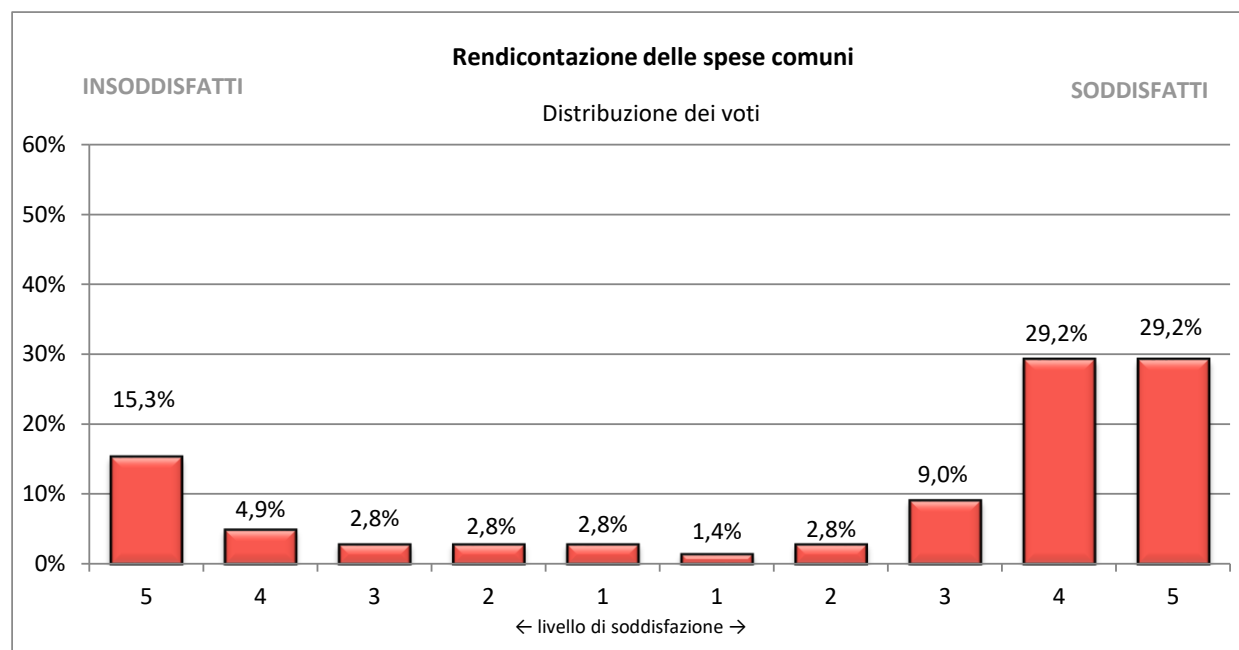
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga		1			1
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona					
Non sa rispondere	1	1	3		5
Totale	1	2	3	0	6

Sono 144 gli inquilini che rispondono alla domanda sull’aspetto relativo alle attività gestionali. Non rispondono 6 utenti, corrispondenti al 4% del campione, in quanto tra questi 5 persone non sono in grado di esprimere alcun voto (le motivazioni risiedono nel non avere le basi per poter valutare il lavoro dell’Amministratore), un utente dichiara di non pagare spese condominiali. Il 71,5% (103 utenti) di chi risponde è soddisfatto, mentre il 28,5% (41 utenti) si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 35 volte.

Analizzando in dettaglio il tipo di amministrazione e considerando i soli utenti rispondenti si riscontra che: 37 utenti risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi 29 (pari al 78,4%) si considera soddisfatto; per 21 inquilini il fabbricato è in autogestione e 20 (corrispondenti al 95,2%) sono soddisfatti; infine, 81 abitano in un fabbricato con gestione esterna e 49 (pari al 60,5%) si ritengono soddisfatti. Per sette intervistati, di cui cinque rispondenti, non era indicato il tipo di amministrazione.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	7	2			1	10	1	4	12	12		29	1	39
altri comuni protezione	9	4	3	1		17	2	1		7	17	27	2	44
capoluogo altre fasce	3	1	1	2	2	9		2	4	12	5	23	3	32
capoluogo protezione	3			1	1	5			5	11	8	24	0	29
Totale	22	7	4	4	4	41	2	4	13	42	42	103	6	144

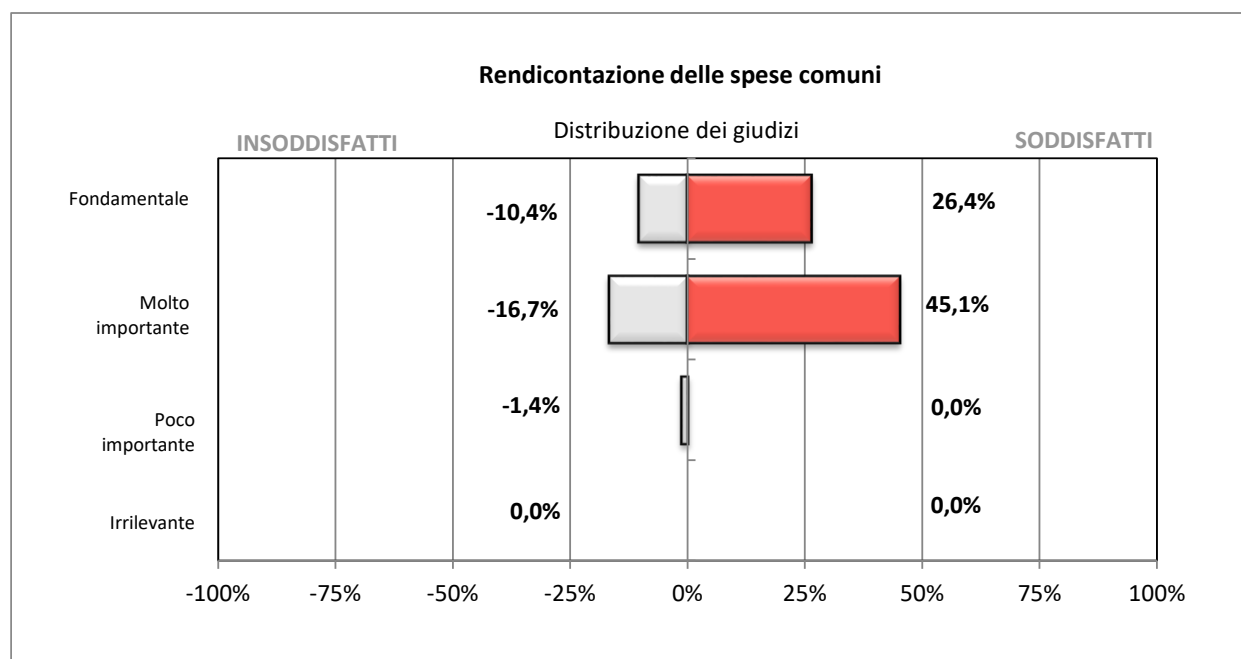


Tra gli utenti soddisfatti anche per questo indicatore prevalgono i voti 4 e 5 che rappresentano entrambi il 29,2% (42 persone ciascuno), segue il voto 3 con il 9% (13 persone). I voti 1 e 2 complessivamente raccolgono la preferenza di 6 utenti

Tra chi esprime insoddisfazione i voti sono distribuiti lungo tutta la scala, con un picco sul voto 5, che raccoglie le indicazioni del 15,3% (22 utenti), segue il voto 4 con il 4,9% (7 utenti), i voti 1, 2 e 3 ciascuno con il 2,8% (4 utenti ogni voto).

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Rendicontazione delle spese comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			6	4	10	23	6	29			1	39
altri comuni protezione		2	8	7	17	14	13	27			2	44
capoluogo altre fasce			6	3	9	15	8	23			3	32
capoluogo protezione			4	1	5	13	11	24			0	29
Totale	0	2	24	15	41	0	0	65	38	103	6	144



La rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale gli utenti pongono una notevole attenzione, considerando che alcuni inquilini dichiarano le spese comuni maggiormente onerose rispetto al canone d’affitto.

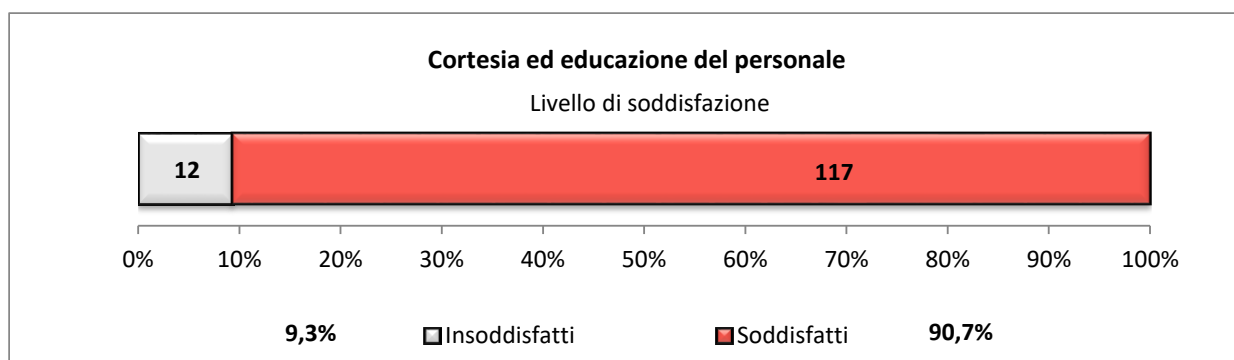
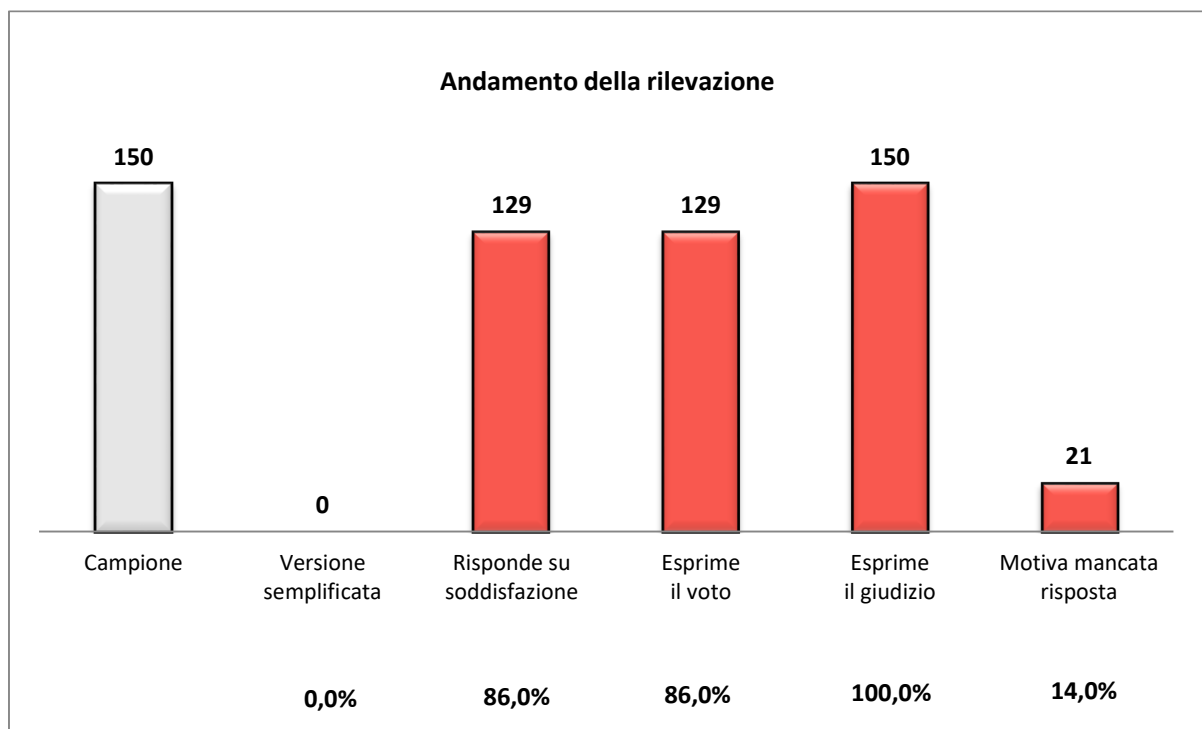
Gli intervistati per il 61,8% si esprimono con la valutazione “Molto importante”, corrispondente a 65 utenti (45,1%) che dichiarano soddisfazione e 24 (16,7%) insoddisfatti. Il 36,8% dichiara la rendicontazione delle spese comuni “Fondamentale”, questa percentuale comprende 38 (26,4%) inquilini soddisfatti e 15 (10,4%) insoddisfatti.

Infine, due utenti insoddisfatti considerano “Poco importante” tale indicatore.

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL’ACER

Indicatore n° 7

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

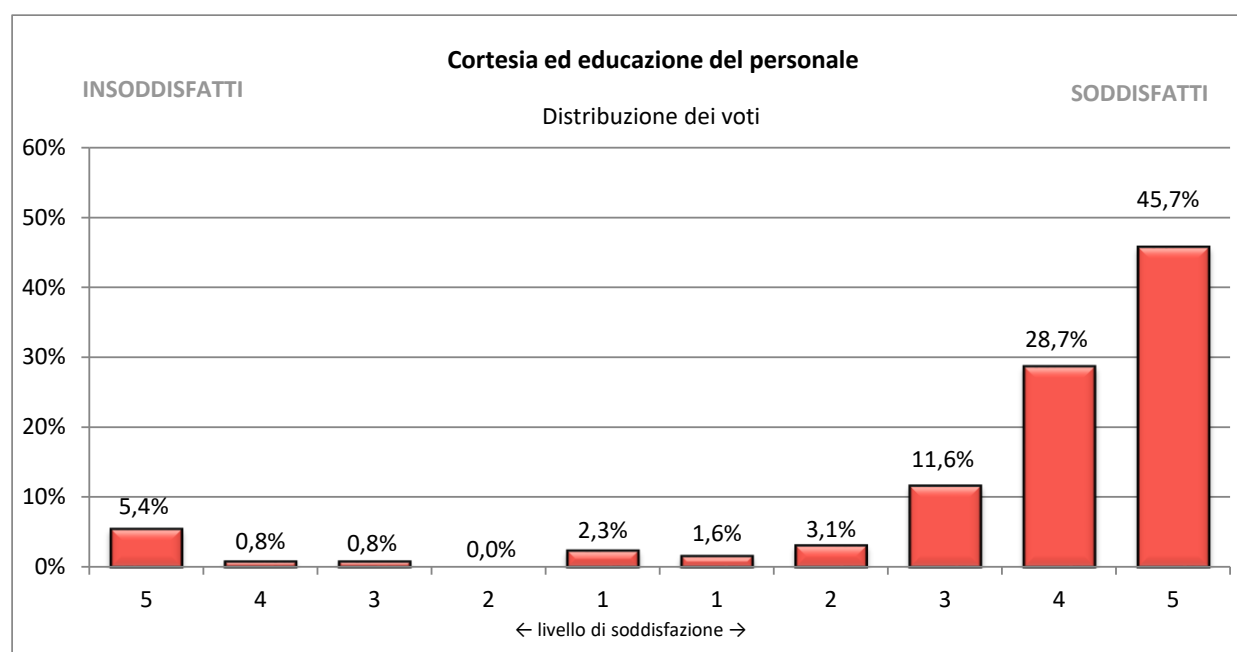


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	5	5	3	3	16
E' un altro familiare che se ne occupa			1	1	2
Si affida ad un'altra persona	1		1	1	3
Non sa rispondere					
Totale	6	5	5	5	21

Come per la precedente rilevazione, l’indicatore relativo alla cortesia ed educazione del personale in occasione di richieste, chiarimenti ed informazioni registra la più alta percentuale di soddisfatti dell’indagine. Dei 129 utenti che esprimono un voto, il 90,7% – pari 117 persone - si dichiarano soddisfatti, il rimanente 9,3% - pari a 12 persone – insoddisfatti. Tra i 21 utenti che non rispondono alla domanda, pari al 14% del campione, 16 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 2 dichiarano che è un altro familiare che se ne occupa, altri 3 utenti si affidano a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala). 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					Totale	SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
altri comuni altre fasce	1		1			2	1	3	7	21	32	6	34	
altri comuni protezione	4	1				5		2	4	9	21	5	41	
capoluogo altre fasce	1				2	3	1	2	3	13	8	5	30	
capoluogo protezione	1				1	2			5	8	9	5	24	
Totale	7	1	1	0	3	12	2	4	15	37	59	21	129	



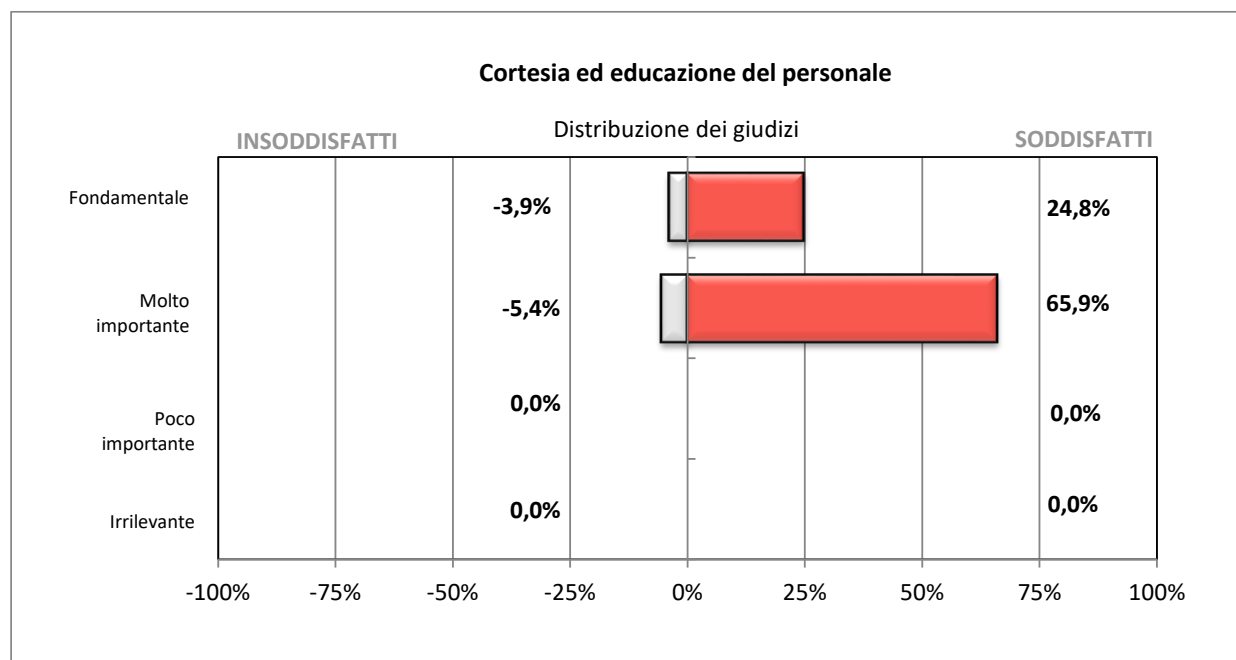
L’elevato grado di soddisfazione in merito alla cortesia ed educazione del personale ACER si rileva dal grafico e dalla tabella sopra riportati.

Il 45,7% (59 persone) degli inquilini soddisfatti predilige il voto 5, il voto 4 lo sceglie il 28,7% (37 persone) e il voto 3 l’11,6% (15 persone), mentre percentuali più basse interessano i voti 1 e 2.

Anche gli utenti insoddisfatti prediligono il voto 5, pari al 5,4% (7 persone) seguito da un 2,3% (3 persone) che sceglie il voto 1 e i voti 3 e 4 sono scelti ciascuno da una sola persona.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2		2			23	9	32	6	34
altri comuni protezione			2	3	5			26	10	36	5	41
capoluogo altre fasce			1	2	3			19	8	27	5	30
capoluogo protezione			2		2			17	5	22	5	24
Totale	0	0	7	5	12	0	0	85	32	117	21	129



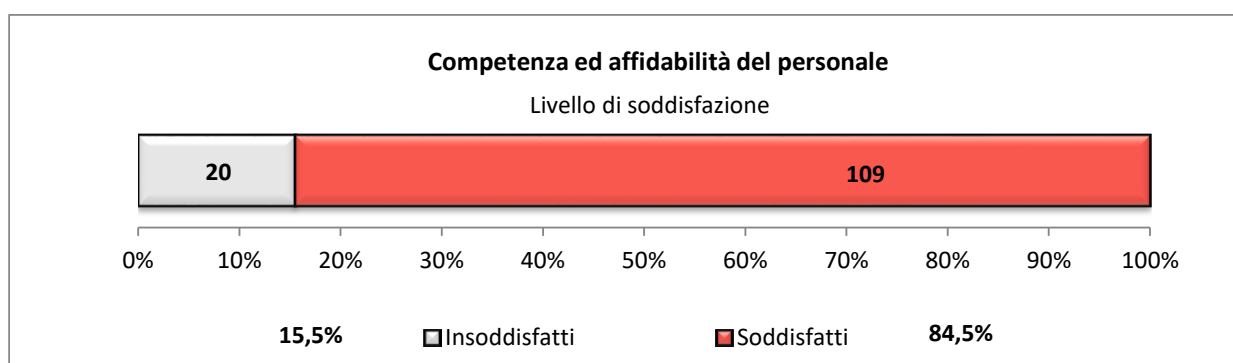
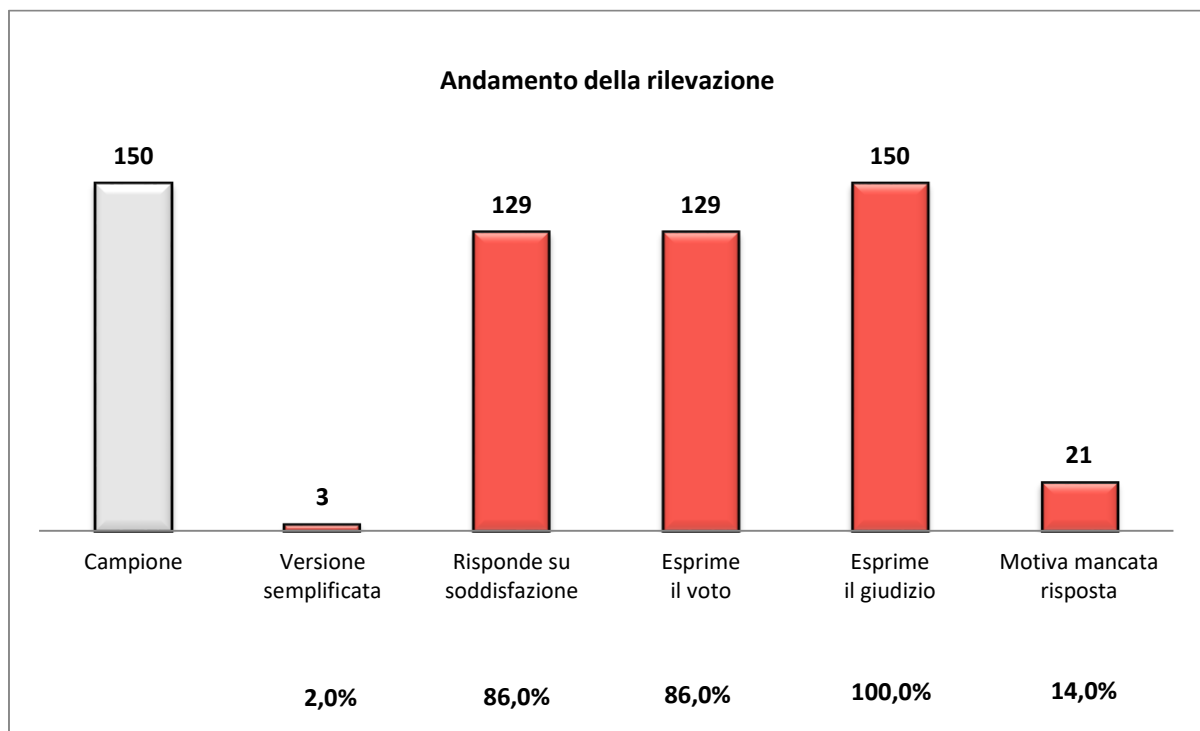
La cortesia ed educazione del personale dell’ACER raccoglie molta attenzione da parte degli intervistati, nessuno esprime il giudizio “Poco importante” o “Irrilevante”.

Il 71,3% lo dichiara un aspetto “Molto importante”, di cui 85 persone (65,9%) sono soddisfatte e 7 (5,4%) insoddisfatte.

Il rimanente 28,7% indica questo aspetto “Fondamentale”, di questi 32 persone (24,8%) hanno espresso soddisfazione e 5 (3,9%) insoddisfazione.

Indicatore n° 8

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



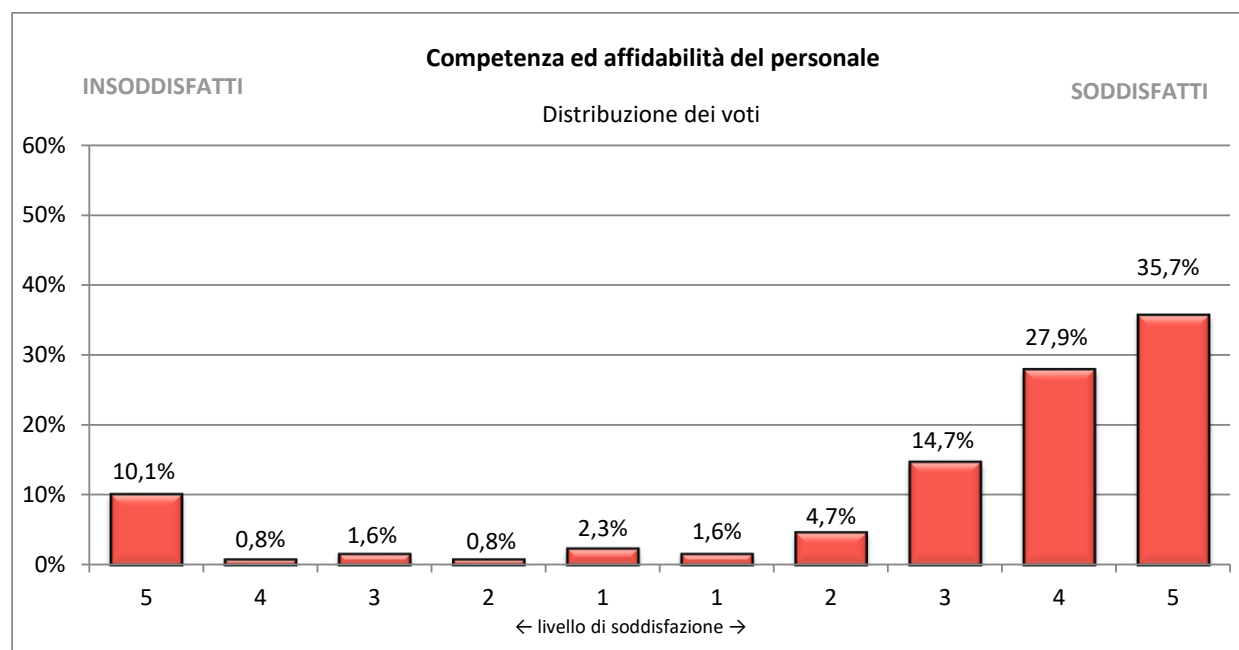
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	5	5	3	3	16
E' un altro familiare che se ne occupa			1	1	2
Si affida ad un'altra persona	1		1	1	3
Non sa rispondere					
Totale	6	5	5	5	21

Sempre relativamente ai rapporti con il personale ACER l’indicatore sulla competenza e affidabilità del personale stesso vede la soddisfazione dell’84,5% (109 utenti) dei 129 rispondenti, il rimanente 15,5% (20 utenti) esprime pertanto insoddisfazione. Per questo questa domanda si è ricorsi tre volte alla versione semplificata.

La percentuale di mancate risposte è pari al 14% del campione, corrispondente a 21 utenti. Tra coloro che non hanno risposto: 16 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, per altri 2 è un familiare che se ne occupa, mentre 3 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala).

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	10	13		31	6	34
altri comuni protezione	4	1		1		6	3	5	13	14		35	5	41
capoluogo altre fasce	4		1		1	6	2	2	4	8	8	24	5	30
capoluogo protezione	3		1		1	5		3	5	11		19	5	24
Totale	13	1	2	1	3	20	2	6	19	36	46	109	21	129

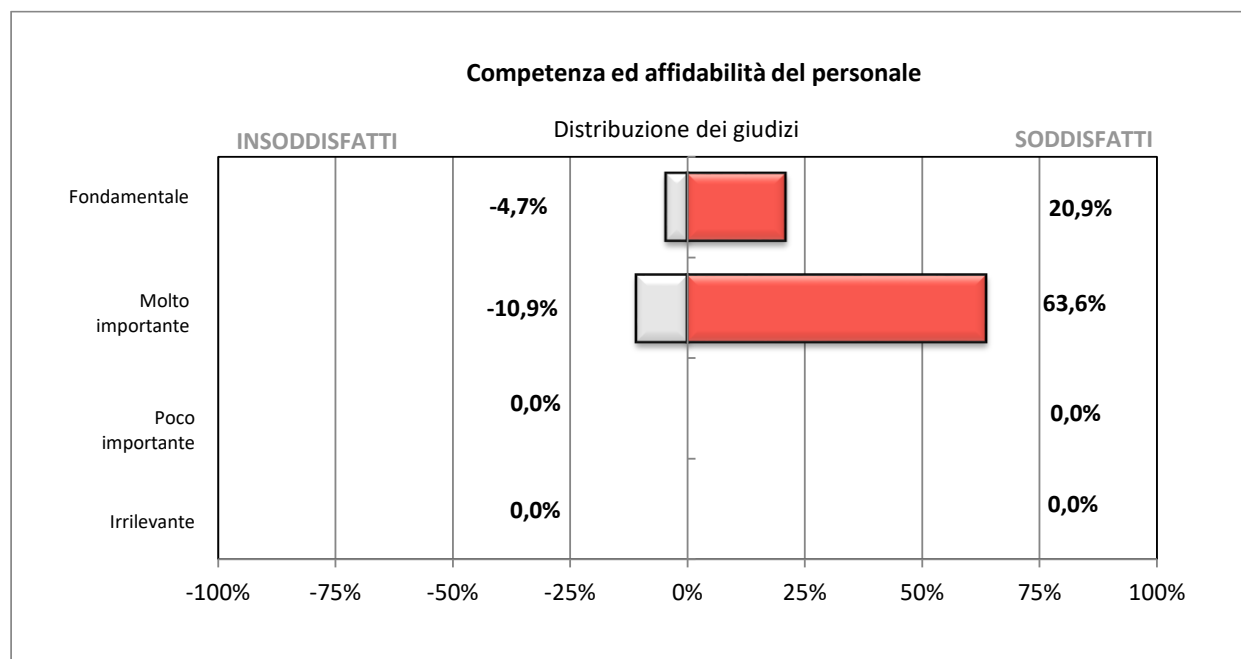


Continua ad essere scelto maggiormente il voto 5, dichiarato dal 35,7% (46 intervistati) degli utenti soddisfatti, il voto 4 lo ha scelto il 27,9% (36 intervistati) e il voto 3 il 14,7% (19 intervistati). Distanziato è il voto 2 per il quale le preferenze raggiungono il 4,7% (6 intervistati) e il voto 1 pari all’1,6% (2 intervistati).

Relativamente agli utenti insoddisfatti è sempre il voto 5 che raccoglie la maggior percentuale pari al 10,1% (13 intervistati), segue il voto 1 con il 2,3% (3 intervistati), il voto 3 con l’1,6% (2 intervistati), i voti 2 e 4 sono scelti ognuno da un solo intervistato.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			3		3			23	8	31	6	34
altri comuni protezione			4	2	6			26	9	35	5	41
capoluogo altre fasce			3	3	6			18	6	24	5	30
capoluogo protezione			4	1	5			15	4	19	5	24
Totale	0	0	14	6	20	0	0	82	27	109	21	129

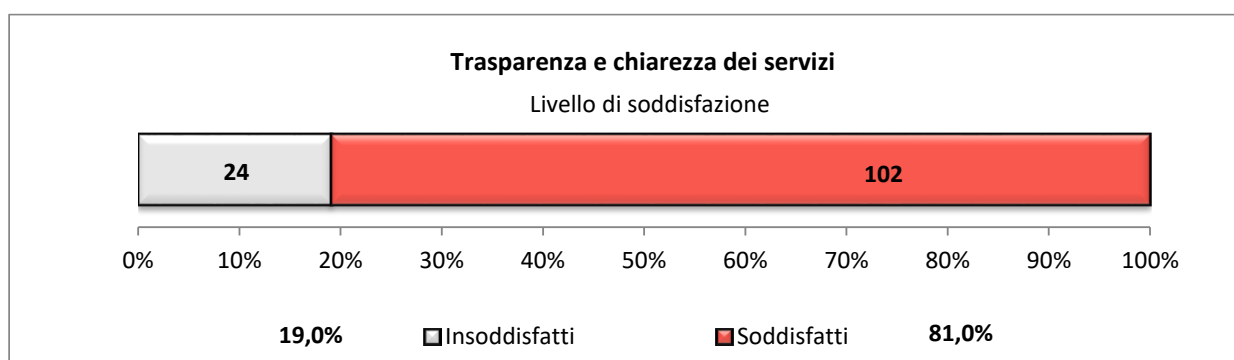
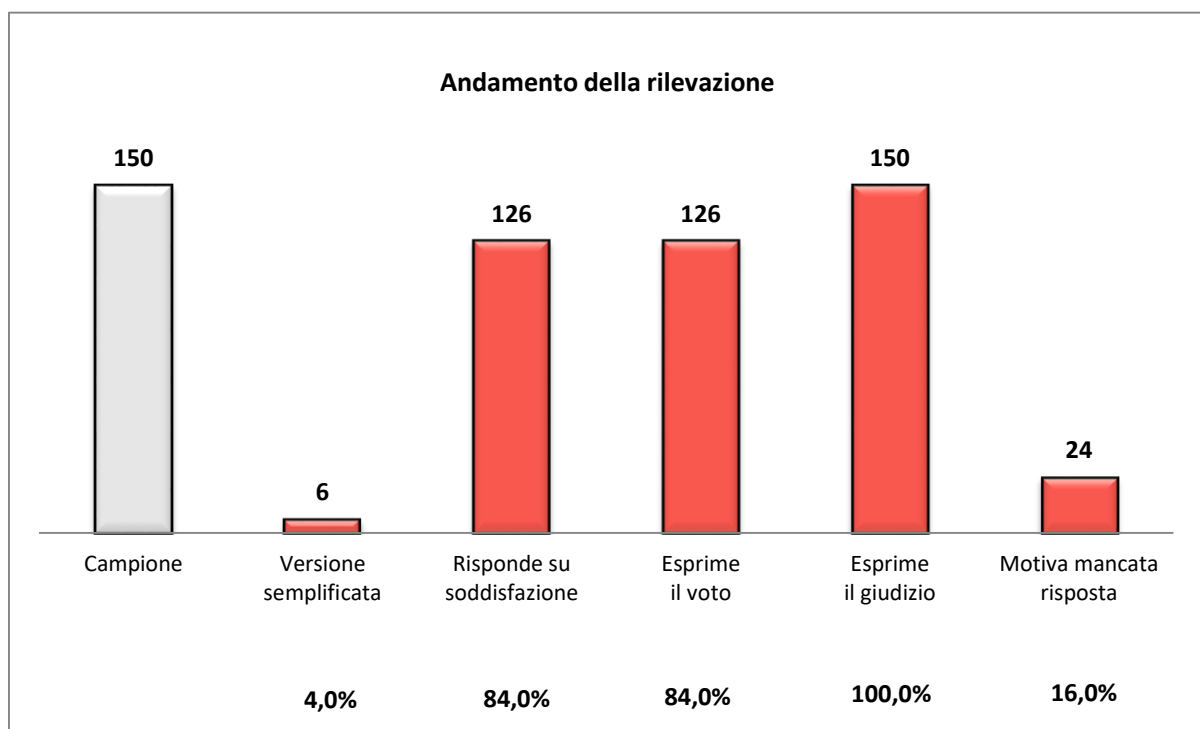


Anche per questo indicatore nessun intervistato sceglie il giudizio “Poco importante” o “Irrilevante” e la valutazione è concentrata sul giudizio “Molto importante” indicato dal 74,5% di utenti e il rimanente 25,6% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta: pari rispettivamente a 82 persone (63,6%) tra chi si esprime con la valutazione “Molto importante” e 27 (20,9%) tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Sono 14 (10,9%) gli utenti insoddisfatti che scelgono il giudizio “Molto importante” e 6 (4,7%) quelli che optano per “Fondamentale”

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

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



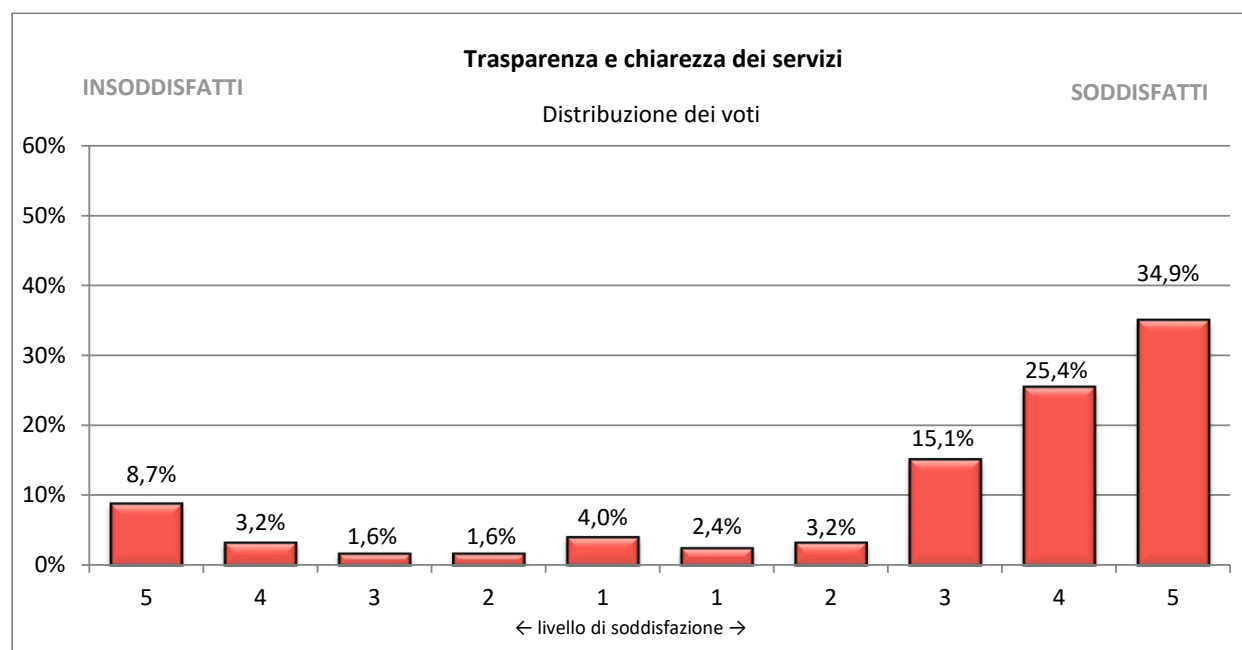
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	6	6	3	3	18
E' un altro familiare che se ne occupa			1	1	2
Si affida ad un'altra persona	1		1	1	3
Non sa rispondere	1				1
Totale	8	6	5	5	24

Passando ad esaminare la trasparenza dei servizi erogati al primo indicatore rispondono 126 persone. Gli intervistati che non rispondono sulla soddisfazione e che non esprimono un voto sono il 16 % (pari a 24 persone) e le ragioni della mancata risposta sono: 18 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, per altri 2 è un familiare che se ne occupa, mentre 3 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala) ed uno non ha saputo rispondere.

Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari all’81% (102 persone) e la percentuale di insoddisfazione al rimanente 19% (24 persone). Per questo indicatore in 6 casi è stato necessario utilizzare la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	1				2	3	1	8	8	12		29	8	32
altri comuni protezione	6	1		2	1	10	2	2	11	15		30	6	40
capoluogo altre fasce	2	2	1		1	6	3	1	4	7	9	24	5	30
capoluogo protezione	2	1	1		1	5			5	6	8	19	5	24
Totale	11	4	2	2	5	24	3	4	19	32	44	102	24	126

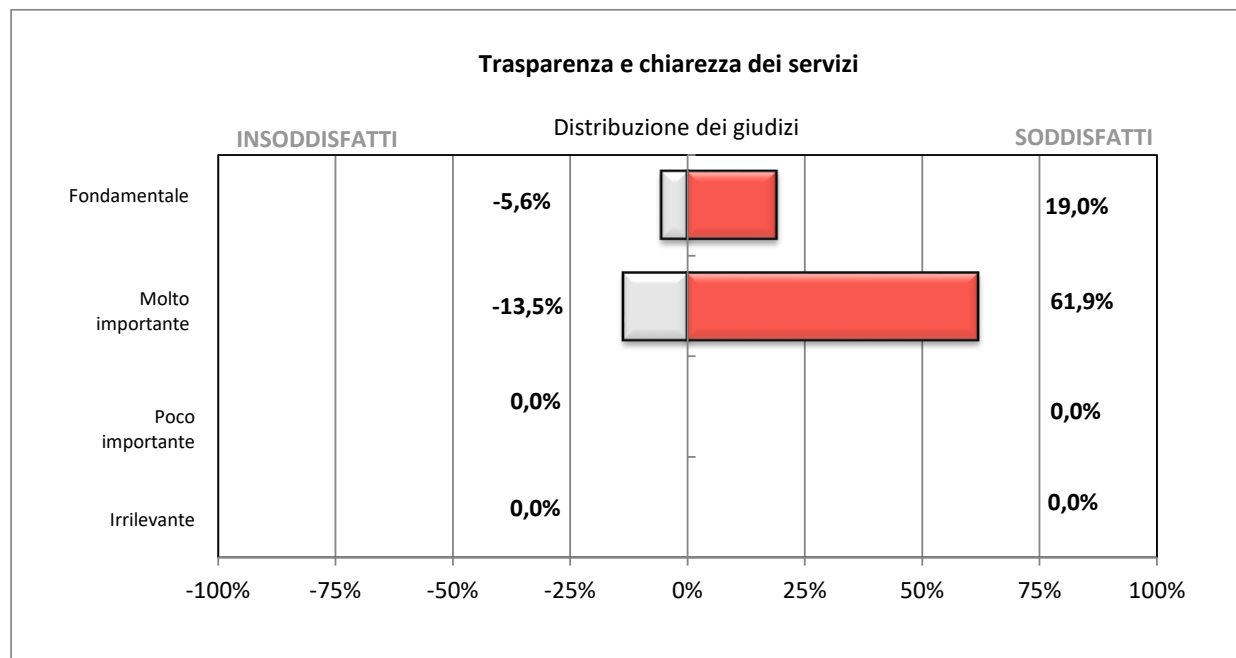


Si continua ad evidenziare una situazione in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono concentrate sui valori medio alti: il 34,9% (44 intervistati) sceglie il voto 5, il 25,4% (32 intervistati) il voto 4 e il 15,1% (19 intervistati) il voto 3, gli altri voti sono scelti da un numero di utenti meno significativo.

Tra gli utenti insoddisfatti il voto 5 lo predilige l’8,7% (11 intervistati), segue il voto 1 con il 4% (5 intervistati) e il voto 4 con il 3,2% (4 intervistati), i voti 3 e 2 sono scelti ciascuno da 2 persone.

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			2	1	3			22	7	29	8	32
altri comuni protezione			7	3	10			23	7	30	6	40
capoluogo altre fasce			4	2	6			18	6	24	5	30
capoluogo protezione			4	1	5			15	4	19	5	24
Totale	0	0	17	7	24	0	0	78	24	102	24	126



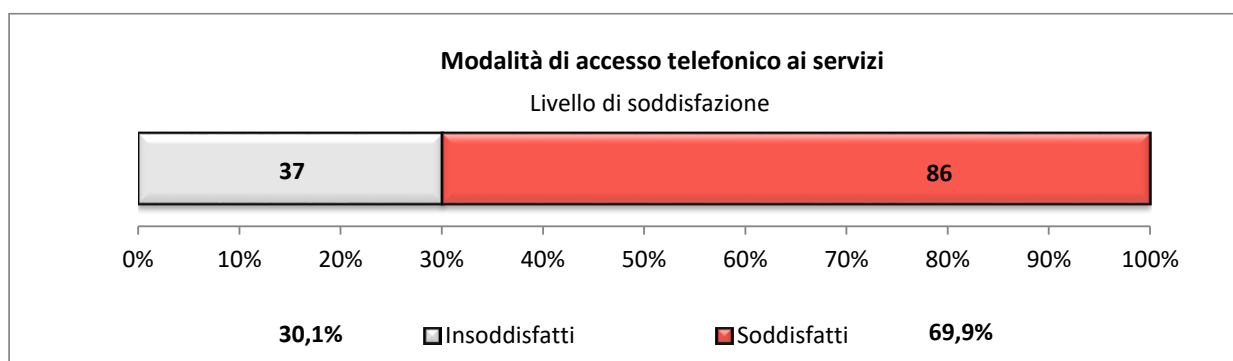
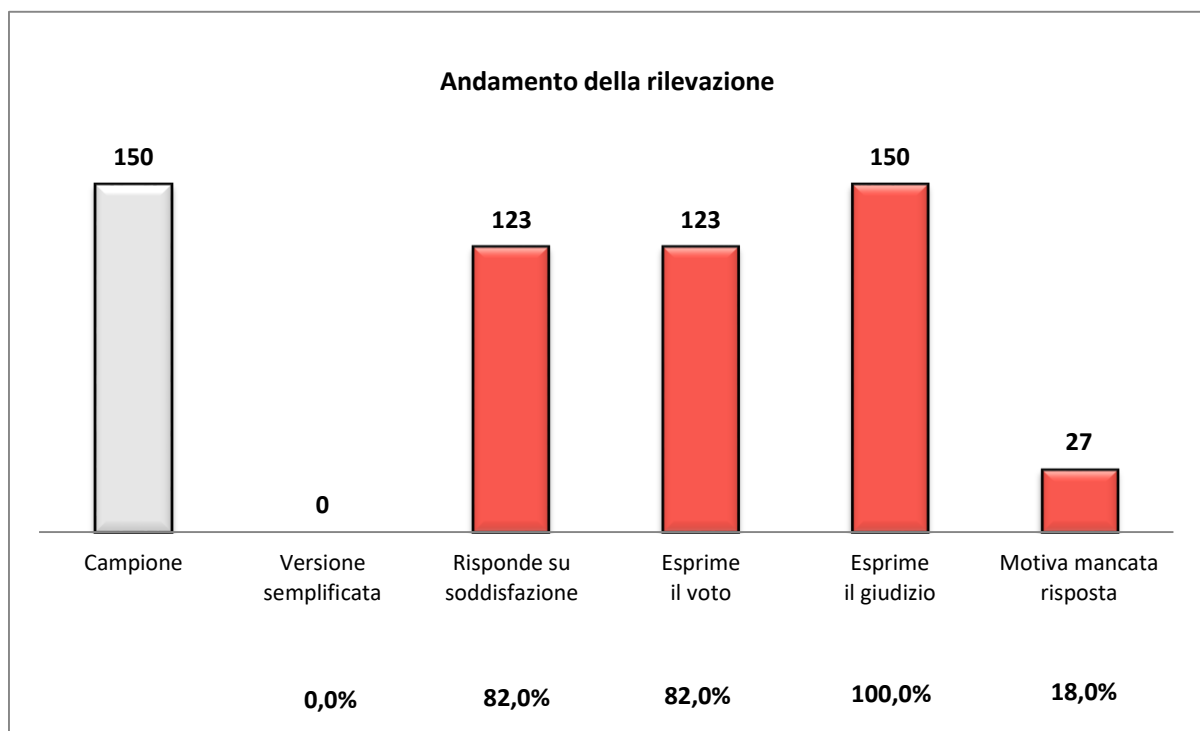
Analogamente ai due indicatori precedenti i giudizi “Poco importante” ed “Irrilevante” non sono scelti dagli intervistati, dimostrando l’elevato interesse degli inquilini per i servizi di ACER.

Sono complessivamente pari al 75,4% gli intervistati che dichiarano la trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER in occasione di richieste di chiarimenti o informazioni “Molto importante” e il rimanente 24,6% “Fondamentale”.

Tra gli utenti soddisfatti 78 (61,9%) scelgono il giudizio “Molto importante” e 24 (19%) “Fondamentale”, tra coloro che dichiarano insoddisfazione 17 (13,5%) persone optano per “Molto importante” e 7 (5,6%) “Fondamentale”.

Indicatore n° 10

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



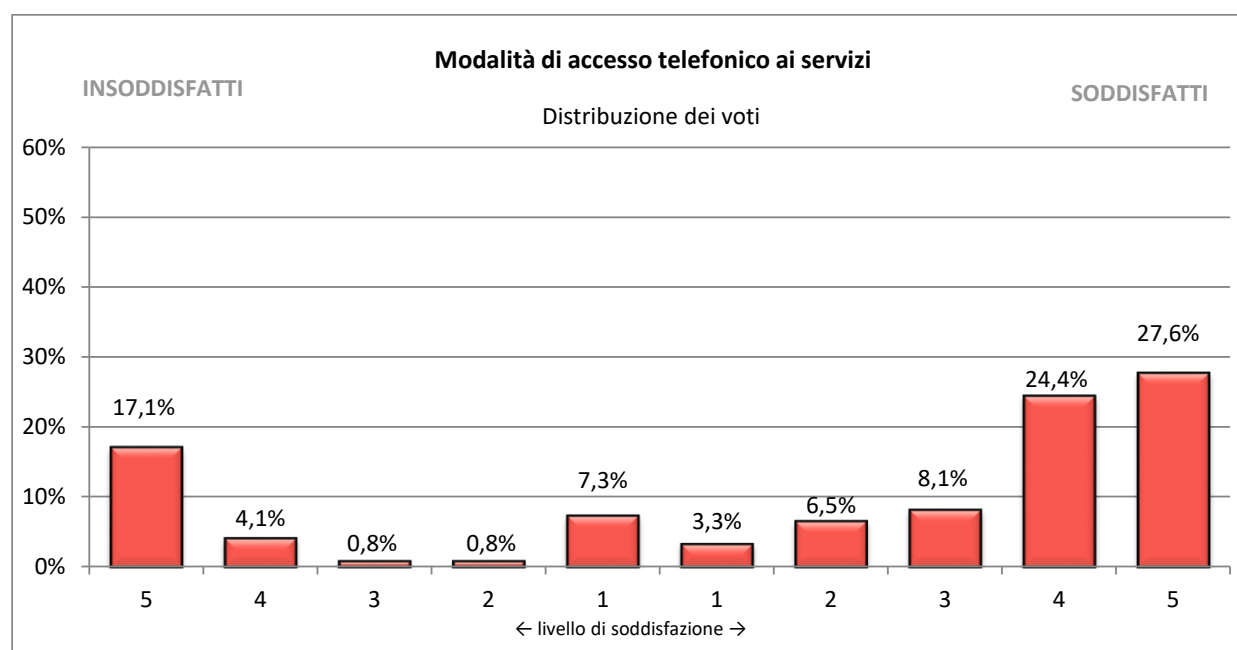
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	5	3	2	18
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	3	1	1		5
Si affida ad un'altra persona	2			2	4
Non sa rispondere					
Totale	13	6	4	4	27

La domanda relativa alla modalità di accesso telefonico ai servizi di ACER registra 27 mancate risposte. Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono nella maggior parte dei casi riferite al fatto che gli utenti hanno dichiarato di non aver mai avuto bisogno di contattare telefonicamente l’azienda (18 casi), mentre in misura minore si riferiscono ad utenti che dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’ACER (5 casi) o di affidarsi ad un’altra persona (4 casi). Non è stato reso necessario utilizzare la versione semplificata. Il 69,9% (86 persone) dei rispondenti si dichiara soddisfatto del servizio.

Le motivazioni del 30,1% (37 persone) degli insoddisfatti riguardano: le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore, messaggio in segreteria al quale gli intervistati dichiarano non seguire una successiva chiamata e orari telefonici prefissati non facilmente gestibili.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso telefonico												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	3				3	6	1	2		8	10	21	13	27
altri comuni protezione	6	2	1		2	11		1	3	13	12	29	6	40
capoluogo altre fasce	5	1		1	2	9	2	2	5	8	5	22	4	31
capoluogo protezione	7	2			2	11	1	3	2	1	7	14	4	25
Totale	21	5	1	1	9	37	4	8	10	30	34	86	27	123

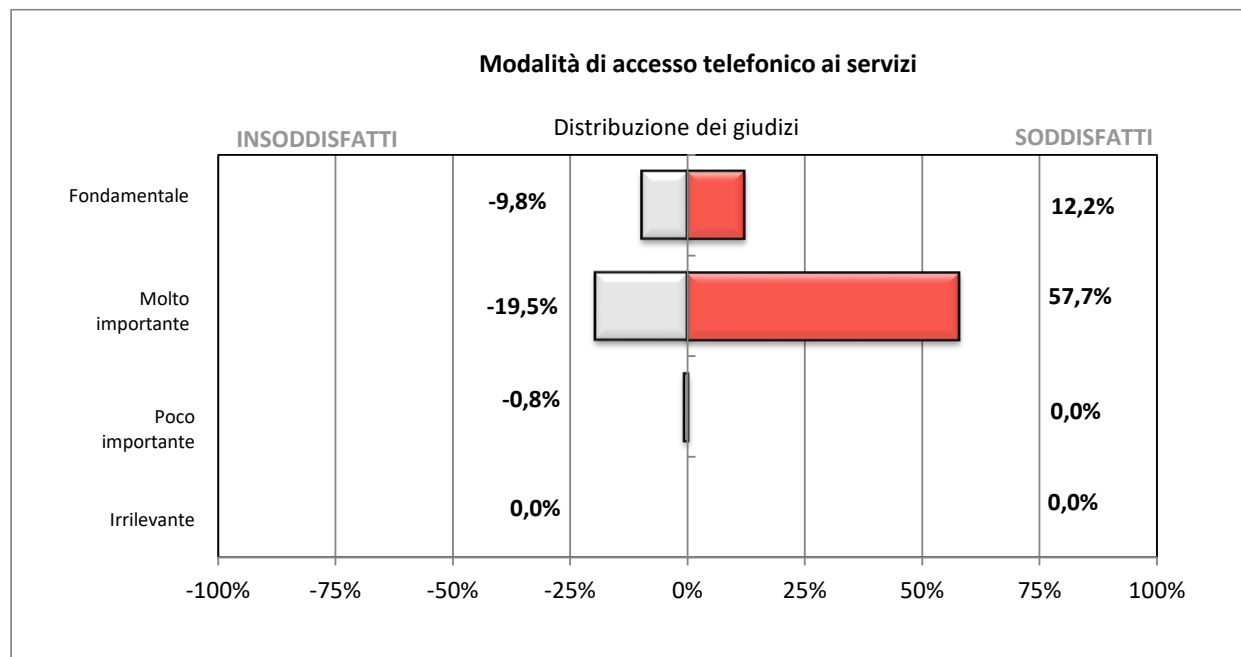


Il livello di qualità percepita dagli utenti soddisfatti che rispondono alla domanda rimane alto: il 27,6% (34 utenti) indica il voto 5, il 24,4% (30 utenti) il voto 4 e l’8,1% (10 utenti) il voto 3. Segue un 6,5% (8 utenti) per il voto 2 e un 3,3% (4 utenti) per il voto 1.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti vi è una notevole prevalenza del voto 5, il 17,1% (21 utenti), seguito dal voto 1 pari al 7,3% (9 utenti) e dal voto 4 pari al 4,1% (5 utenti), gli altri valori della scala sono scelti ciascuno da un solo utente.

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			16	5	21	13	27
altri comuni protezione		1	6	4	11			25	4	29	6	40
capoluogo altre fasce			6	3	9			20	2	22	4	31
capoluogo protezione			8	3	11			10	4	14	4	25
Totale	0	1	24	12	37	0	0	71	15	86	27	123

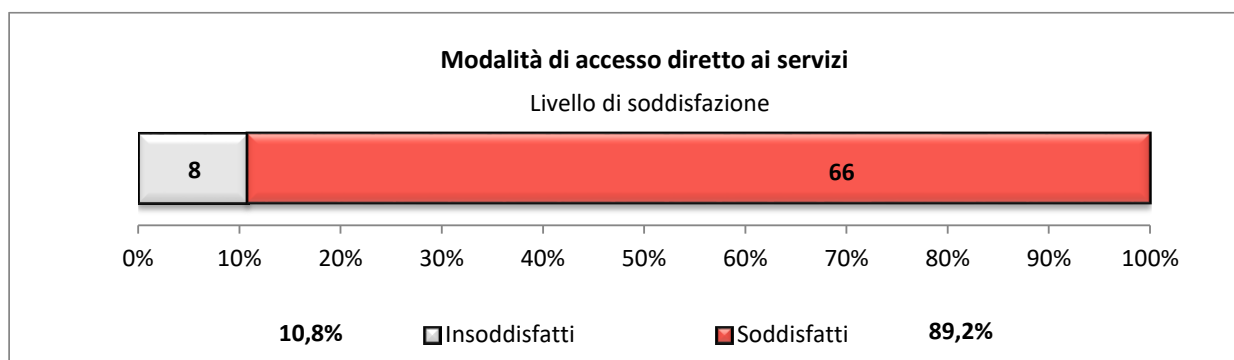
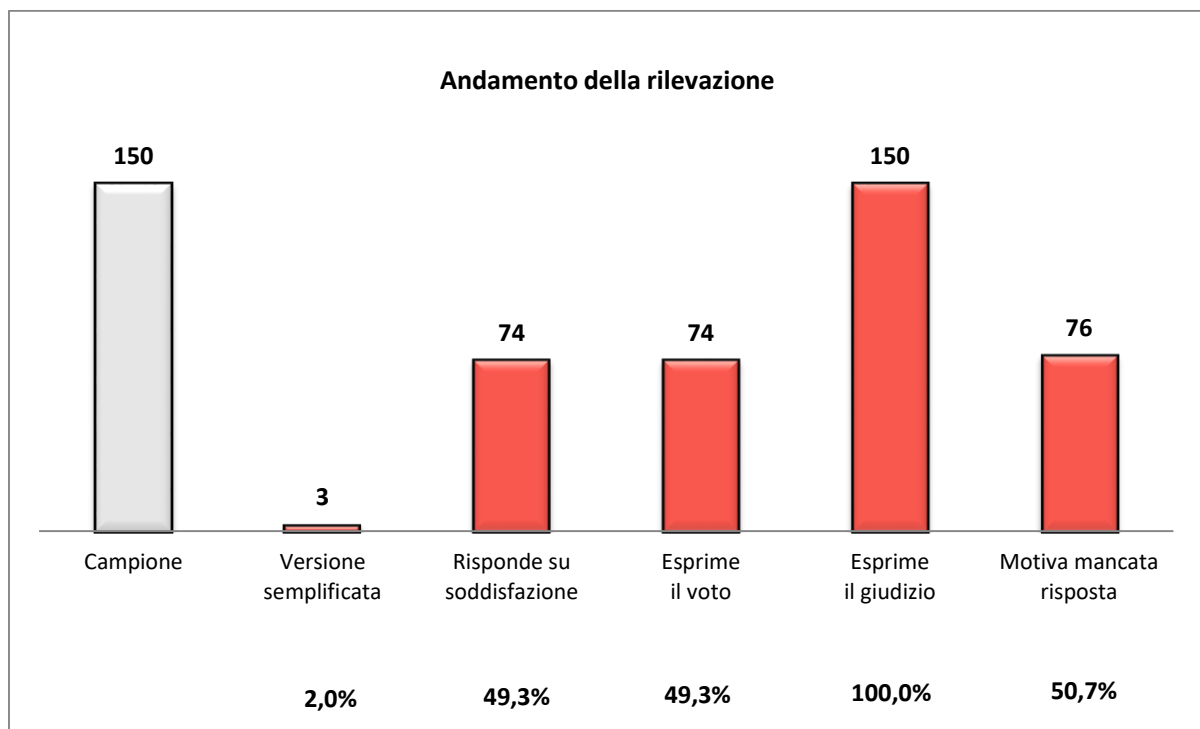


Gli utenti danno molta importanza a questo aspetto: il 77,2% lo dichiara “Molto importante” e il 22% “Fondamentale”.

In particolare sono 71 (57,7%) gli assegnatari soddisfatti e 24 (19,5%) insoddisfatti che dichiarano “Molto importante” tale indicatore. Invece, coloro che hanno optato per la valutazione “Fondamentale”, sono 15 (12,2%) utenti soddisfatti e 12 (9,8%) insoddisfatti. Un solo utente insoddisfatto reputa la modalità di accesso telefonico “Poco importante” e nessun utente considera tale aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 11

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



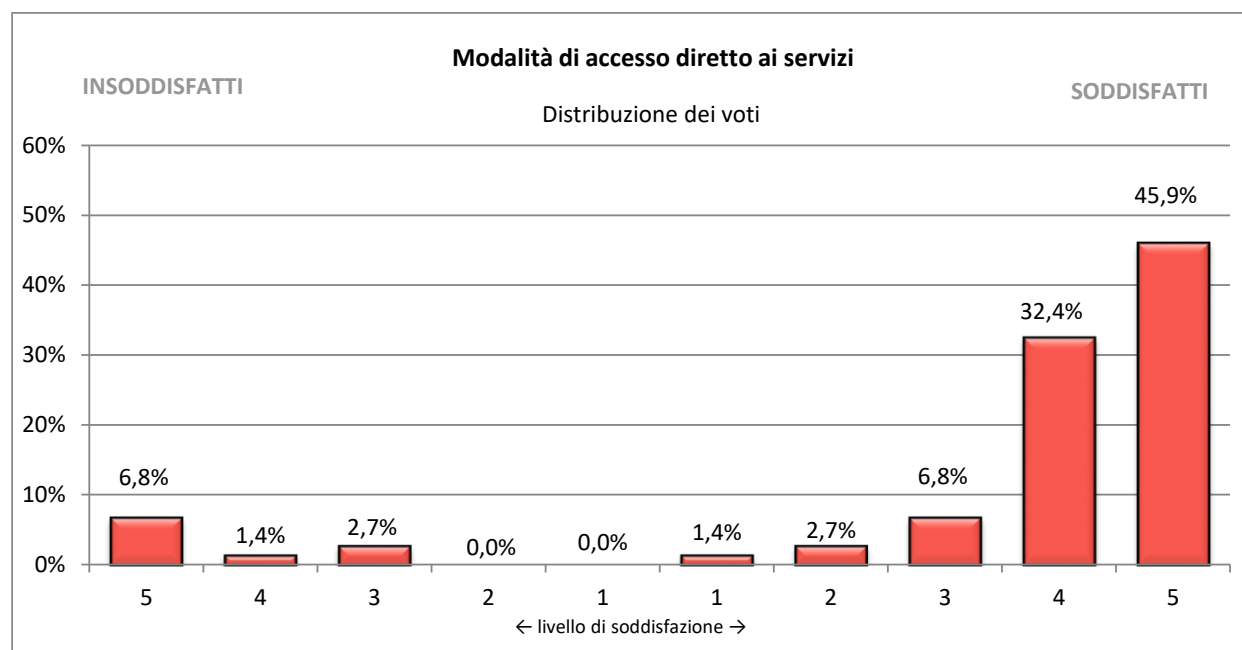
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	18	19	11	12	60
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	7	4	1		12
Si affida ad un'altra persona	2			2	4
Non sa rispondere					
Totale	27	23	12	14	76

Rispetto agli altri indicatori dell’indagine questo rileva il maggior numero di non risposte: 76 utenti, pari al 50,7% del campione. Gli utenti che dichiarano di non aver mai avuto occasione di interagire direttamente con il funzionario dello sportello sono 60, tali dichiarazioni sono principalmente rilevate negli altri comuni della provincia, in particolare nei territori non dotati di appositi sportelli ACER. Altri 12 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER e 4 si affidano ad un’altra persona.

L’89,2% (66 persone) di coloro che risponde alla domanda esprimono soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti (8, pari al 10,8%) dichiarano aperti gli sportelli solo per fasce orarie limitate e con precedente prenotazione. Si è ricorsi tre volte alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
altri comuni altre fasce	1					1			4	8	12	27	13	
altri comuni protezione	1	1				2	1		2	10	8	21	23	
capoluogo altre fasce	2		1			3		1	3	7	9	12	23	
capoluogo protezione	1		1			2		1		3	9	14	15	
Totale	5	1	2	0	0	8	1	2	5	24	34	66	74	

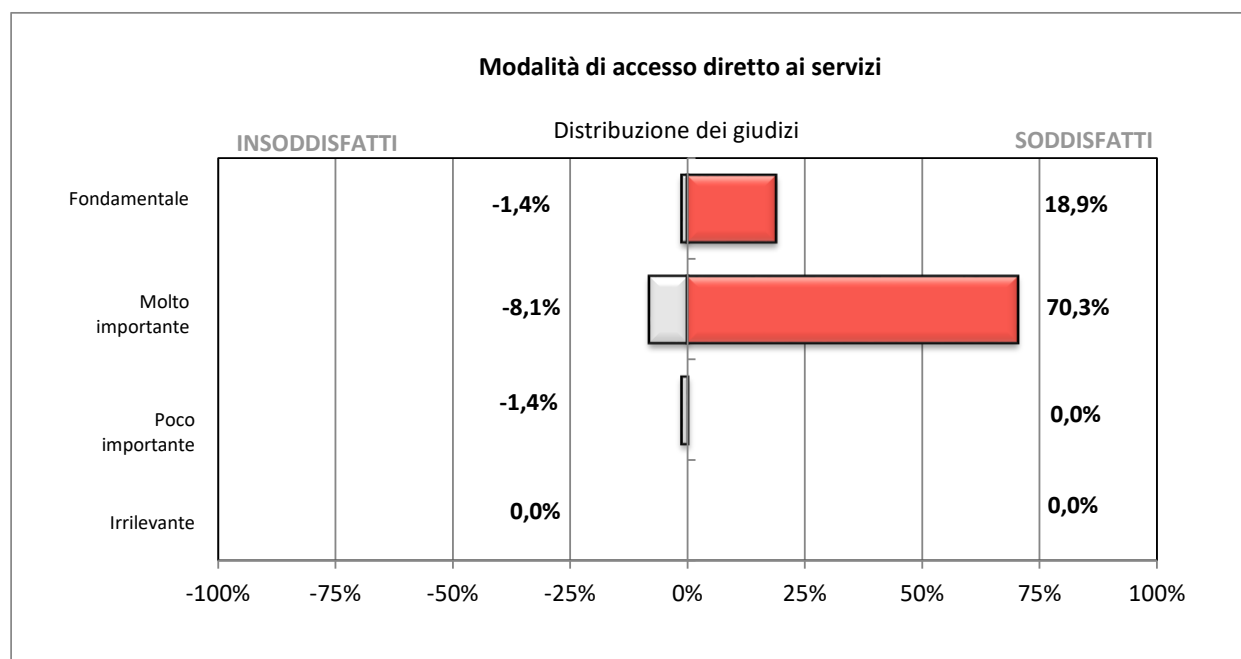


Permane una distribuzione dei voti in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sui valori più elevati: il 45,9% (34 persone) sceglie il voto 5, il 32,4% (24 persone) il voto 4 e il 6,8% (5 persone) il voto 3. Percentuali inferiori riguardano i voti 1 e 2.

Le indicazioni espresse dai pochi utenti insoddisfatti si concentrano anch’esse sul valore 5 della scala pari al 6,8% (5 persone), i rimanenti tre intervistati insoddisfatti scelgono i voti 3 e 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			1		1			9	3	12	27	13
altri comuni protezione		1	1		2			17	4	21	23	23
capoluogo altre fasce			3		3			17	3	20	12	23
capoluogo protezione			1	1	2			9	4	13	14	15
Totale	0	1	6	1	8	0	0	52	14	66	76	74



Il giudizio di importanza attribuito alla modalità di accesso ai servizi dell’azienda segnala un’elevata aspettativa: il 78,4% preferisce il giudizio “Molto importante” e il 20,3% “Fondamentale”.

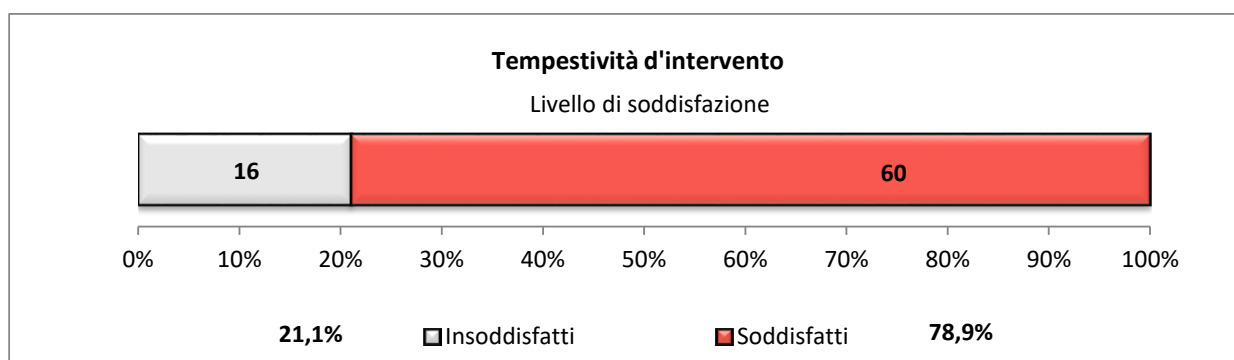
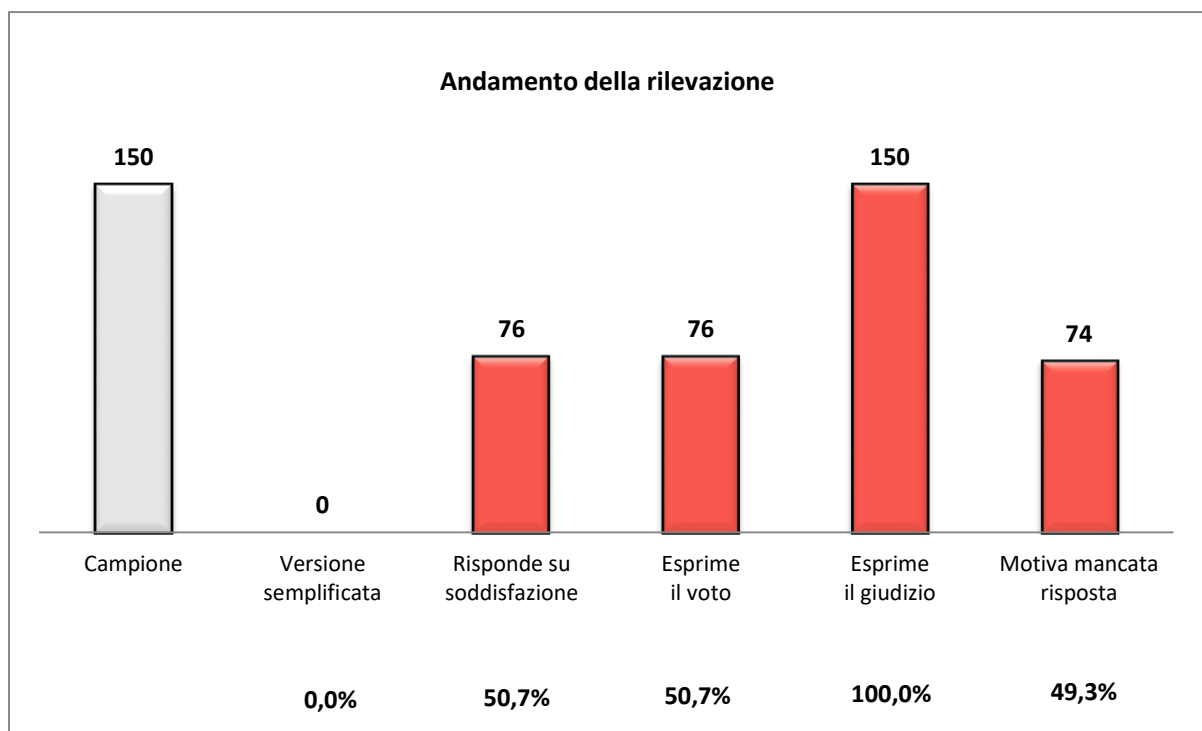
Il giudizio “Molto importante” è stato scelto da 52 utenti (70,3%) tra coloro che hanno dichiarato soddisfazione e 6 (8,1%) tra coloro che hanno invece dichiarato insoddisfazione. Hanno dichiarato “Fondamentale tale servizio 14 (18,9%) intervistati soddisfatti e un solo utente insoddisfatto.

Un solo inquilino insoddisfatto lo dichiara “Poco importante” e nessuno “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Indicatore n° 12

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



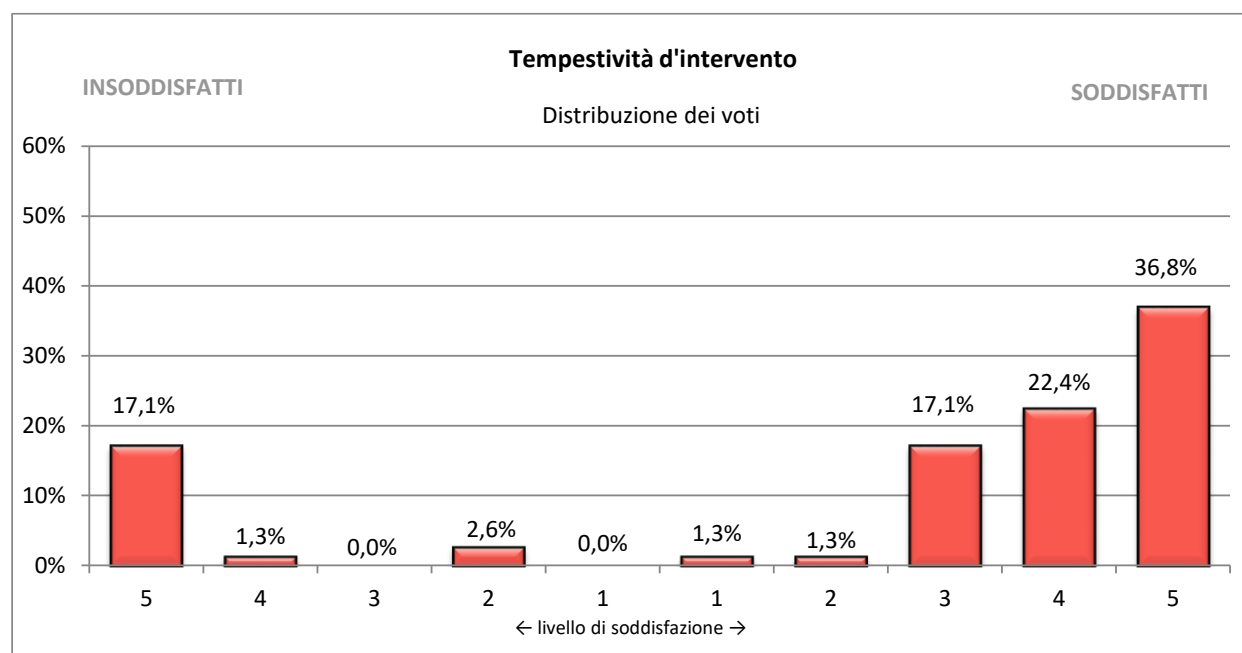
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	26	21	13	10	70
Non sa/non si ricorda				4	4
Totale	26	21	13	14	74

Questo indicatore, assieme al precedente (accessibilità al servizio) e al successivo (efficacia degli interventi), registra un elevato numero di mancate risposte. Sono 74 le persone che non rispondono, pari al 49,3% del campione, di cui in 70 dichiarano di non aver avuto bisogno di un pronto intervento negli ultimi due anni o hanno chiamato direttamente qualcuno spiegando che il guasto non era a carico di ACER e 4 utenti non ricordavano se avevano usufruito del servizio.

Tra gli utenti che hanno risposto la soddisfazione è stata espressa dal 78,9% (60 utenti) e l'insoddisfazione dal rimanente 21,1% (16 utenti). Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
altri comuni altre fasce	3					3			2	2	7	11	26	14
altri comuni protezione	3			1		4			7	5	9	21	21	25
capoluogo altre fasce	4	1				5	1	1	3	6	6	17	13	22
capoluogo protezione	3			1		4			1	4	6	11	14	15
Totale	13	1	0	2	0	16	1	1	13	17	28	60	74	76



Il voto 5 continua a raccogliere le percentuali più significative sia di coloro che dichiarano soddisfazione che di coloro che dichiarano insoddisfazione.

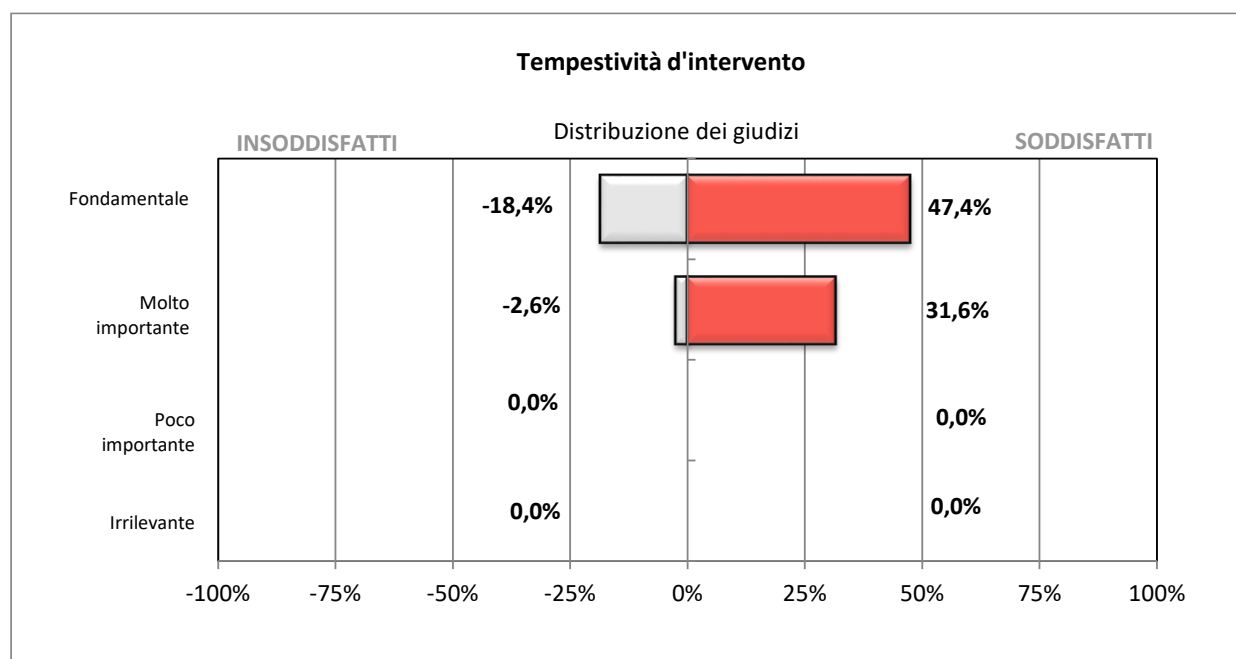
Tra gli utenti soddisfatti il voto 5 raccoglie la percentuale del 36,8% (28 persone), seguito dal 22,4% (17 persone) del voto 4, 17,1% (13 persone) del voto 3.

Tra coloro che dichiarano insoddisfazione il voto 5 è stato scelto dal 17,1% (13 persone) di utenti.

Per entrambi i gruppi sono meno significative percentuali dei rimanenti voti.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			2	1	3			6	5	11	26	14
altri comuni protezione				4	4			9	12	21	21	25
capoluogo altre fasce				5	5			5	12	17	13	22
capoluogo protezione				4	4			4	7	11	14	15
Totale	0	0	2	14	16	0	0	24	36	60	74	76

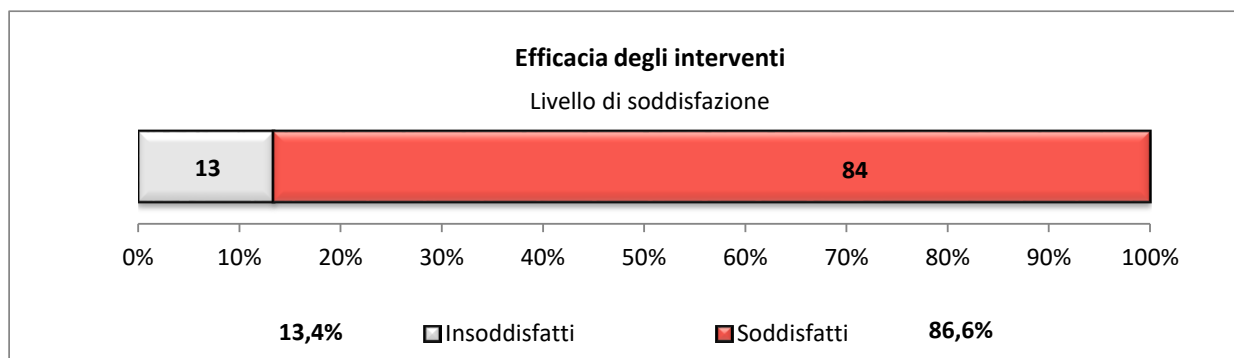
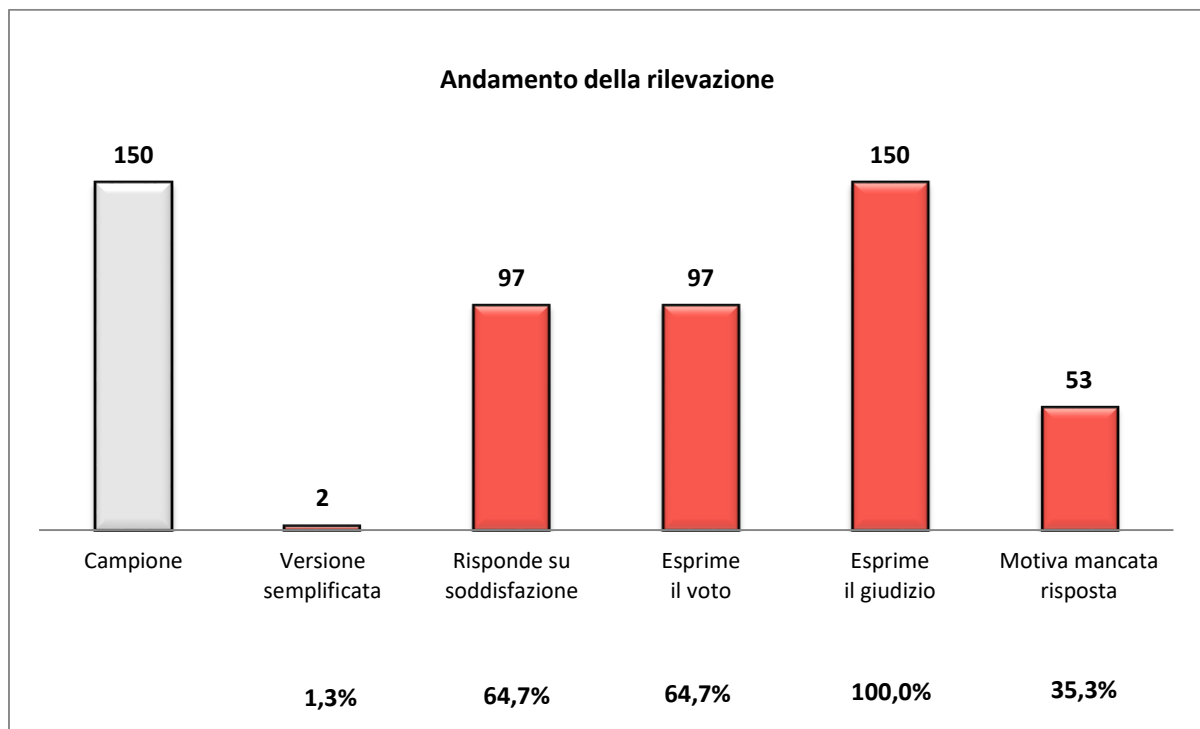


Il servizio di pronto intervento è considerato un aspetto rilevante per gli utenti intervistati. Coloro che rispondono alla domanda ripartiscono i loro giudizi tra le indicazioni “Fondamentale” e “Molto importante”.

Gli utenti che rispondono alla domanda con il giudizio “Fondamentale” sono il 65,8%, di cui 36 (47,4%) sono soddisfatti, mentre 14 (18,4%) si sono espressi negativamente. I restanti 34,2% scelgono il giudizio “Molto importante” di cui 24 (31,6%) soddisfatti e 2 (2,6%) insoddisfatti.

Indicatore n° 13

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



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	13	15	15	9	52
Non sa/non si ricorda	1				1
Totale	14	15	15	9	53

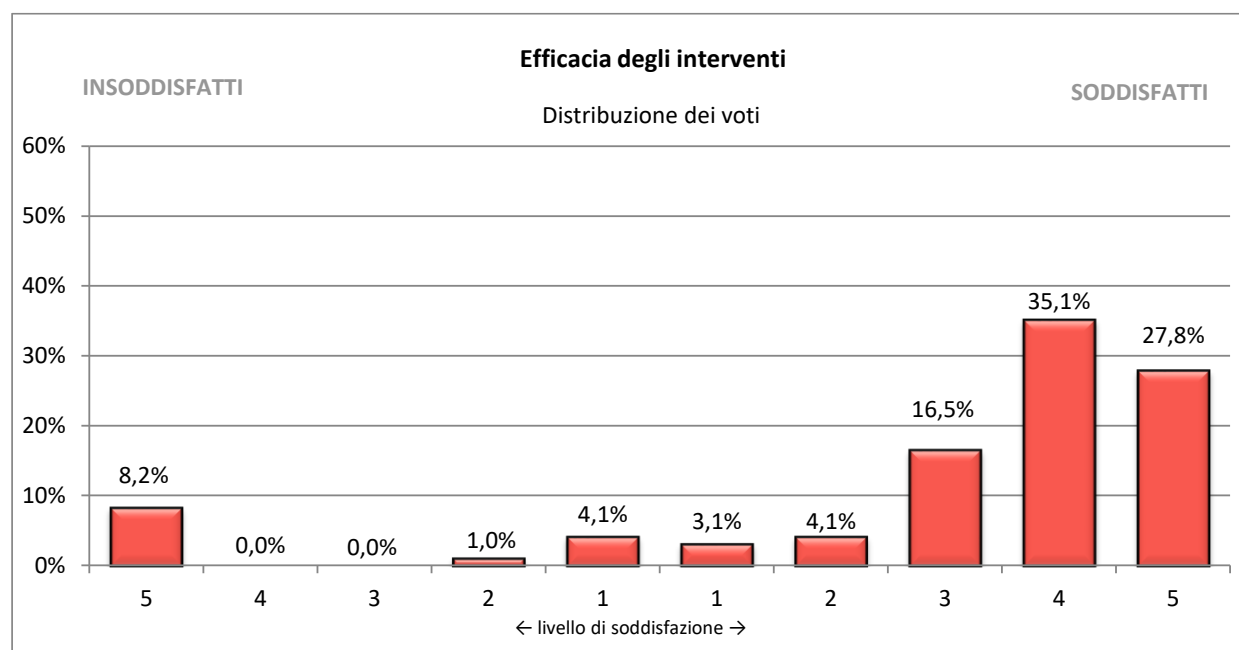
Come segnalato per l’indicatore precedente anche l’efficacia degli interventi di manutenzione registra un discreto numero di mancate risposte, 53 utenti pari al 35,3%. La maggioranza – 52 persone – motiva l’assenza di risposta con la mancanza di interventi negli ultimi due anni, mentre 1 utente non è in grado di rispondere perché non si ricorda. Occorre precisare che all’interno del data base si è calcolato circa un 45,5% di utenti che avevano ricevuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni, pertanto nell’estrazione degli inquilini da intervistare si è selezionato almeno un 45% di persone che avevano usufruito del servizio. Le risposte all’indicatore relative ad inquilini che hanno avuto un intervento di manutenzione negli ultimi due anni sono state pari al 52,7% (79 persone) degli utenti intervistati.

Tra gli utenti che hanno risposto la percentuale di soddisfazione raggiunge l’86,6% (84 persone) e l’insoddisfazione il 13,4% (13 persone), evidenziando che tale indicatore risulta al terzo posto per la soddisfazione degli inquilini, dopo la cortesia del personale e l’accesso diretto ai servizi.

La versione semplificata è stata utilizzata due volte.

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		
altri comuni altre fasce	4			1		5	1	1	5	4	10	21	14	26
altri comuni protezione	2				2	4	1		3	14	9	27	15	31
capoluogo altre fasce	2				2	4			2	6	8	16	15	20
capoluogo protezione						0	1	3	6	10	20	20	9	20
Totale	8	0	0	1	4	13	3	4	16	34	27	84	53	97

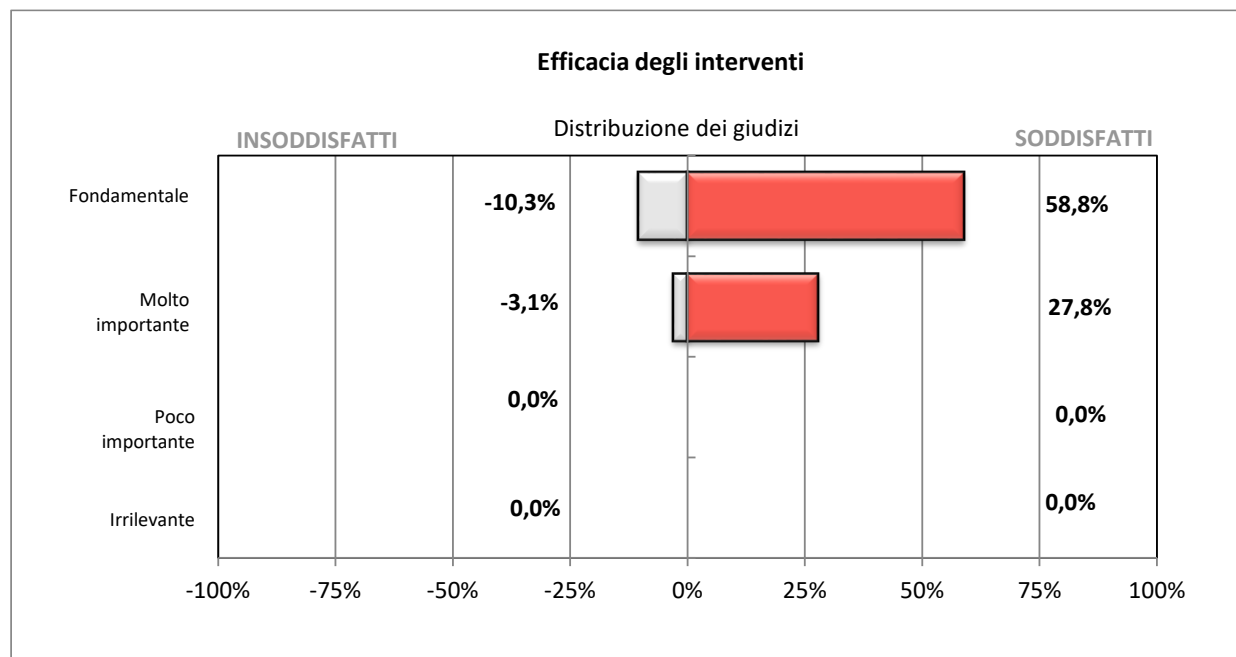


Le indicazioni degli utenti che rispondono alla domanda e che esprimono soddisfazione prediligono il voto 4, pari al 35,1% (34 intervistati), seguito dal voto 5 pari al 27,8% (27 intervistati) e dal voto 3 pari al 16,5% (16 intervistati). Anche i pochi utenti insoddisfatti prediligono il voto 5 pari all’8,2% (8 intervistati).

In entrambi i livelli di soddisfazione gli altri voti hanno minor peso.

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			3	2	5			8	13	21	14	26
altri comuni protezione				4	4			9	18	27	15	31
capoluogo altre fasce				4	4			3	13	16	15	20
capoluogo protezione					0			7	13	20	9	20
Totale	0	0	3	10	13	0	0	27	57	84	53	97



Molto ampio il livello di attenzione sull’efficacia degli interventi di manutenzione: complessivamente il 69,1% degli utenti lo ritiene un aspetto “Fondamentale”, tra questi 57 (58,8%) rispondenti si dichiarano soddisfatti e 10 (10,3%) insoddisfatti.

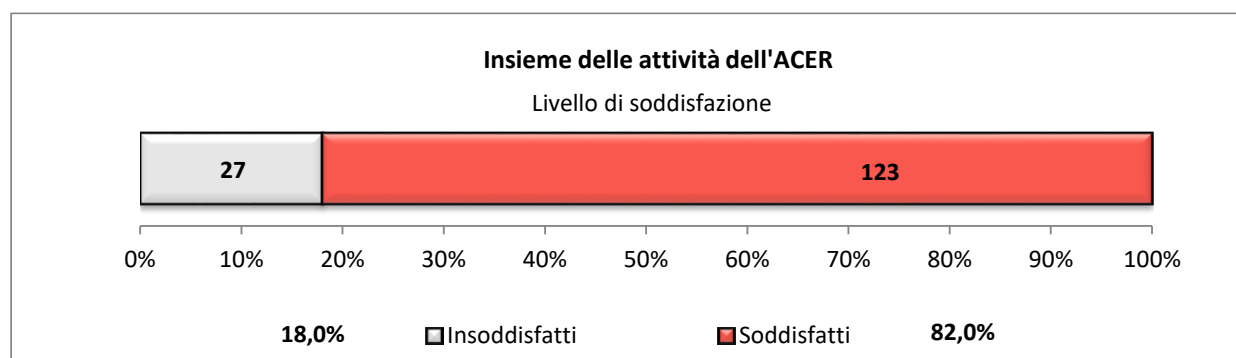
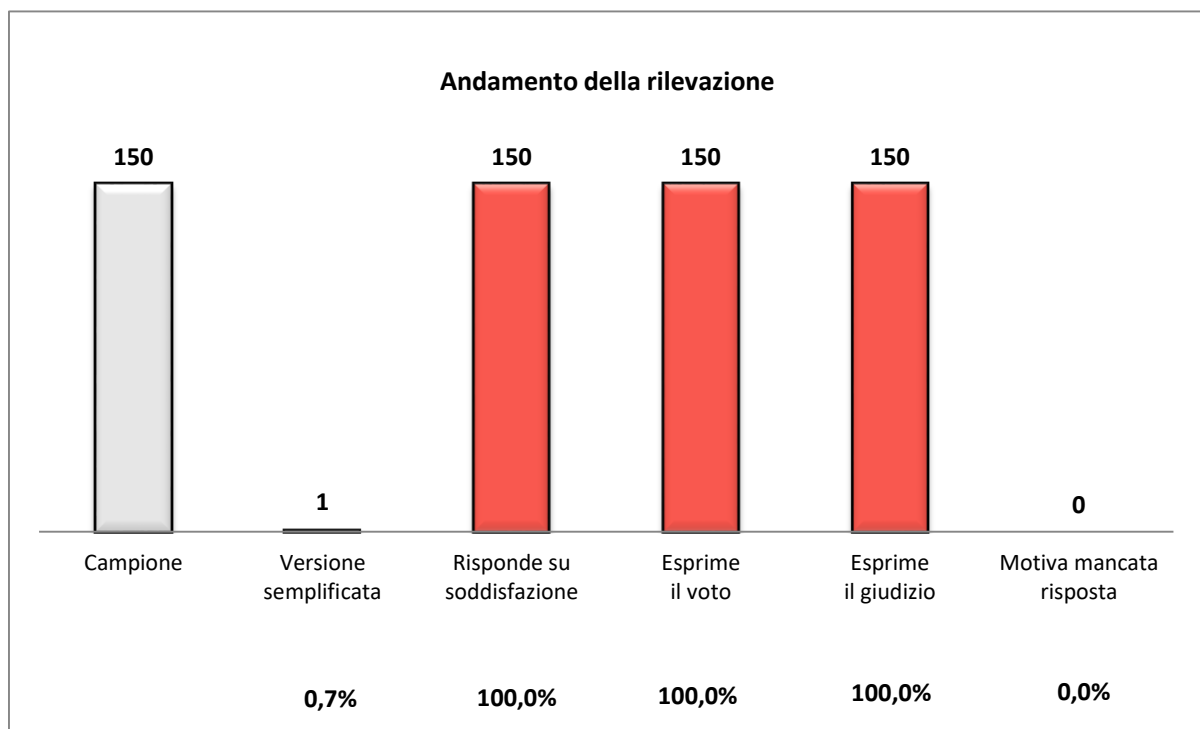
Il rimanente 30,9% sceglie il giudizio “Molto importante”, in questo caso sono 27 (27,8%) gli utenti soddisfatti e solo 3 insoddisfatti.

I giudizi “Poco importante” o “Irrilevante” non sono stati scelti dagli intervistati.

DOMANDA OVERALL

Indicatore n° 14

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

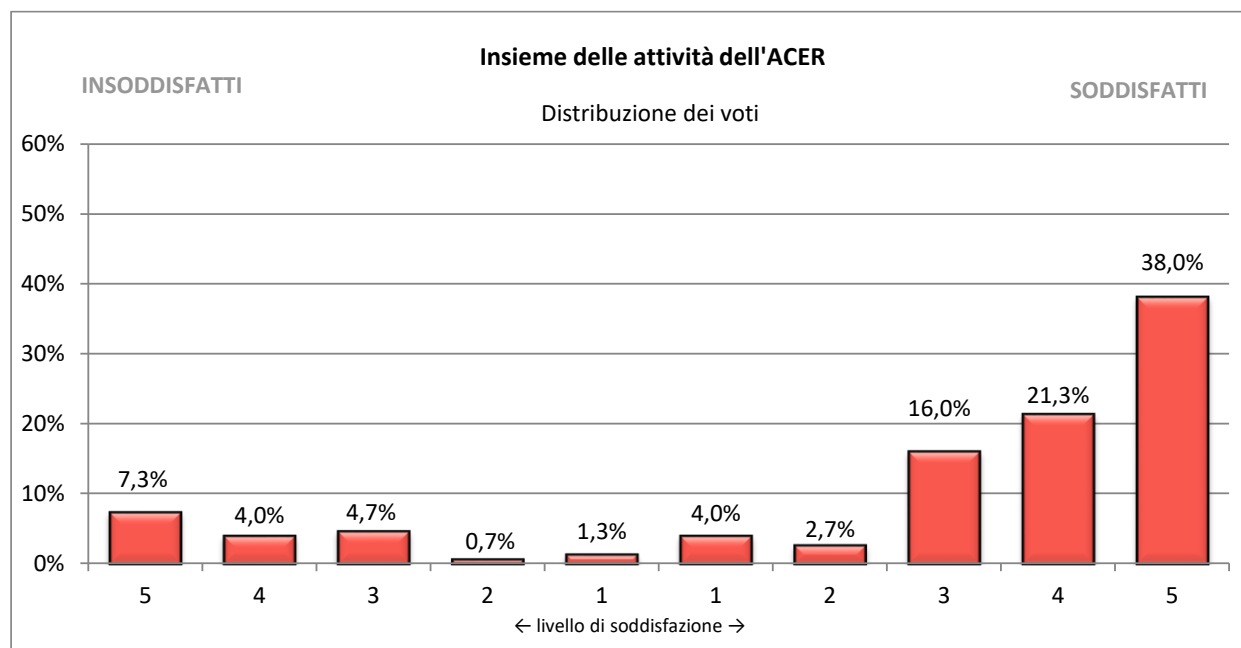


L’ultima domanda dell’indagine si riferisce all’insieme di tutte le attività dell’azienda e fornisce indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell’ACER.

Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nell’82% dei casi, corrispondenti a 123 persone del campione, si sono dichiarati soddisfatti. L’insoddisfazione per le attività generali di ACER è stata dichiarata solo dal 18% del campione (27 persone). La versione semplificata è stata utilizzata per effettuare una sola intervista.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Insieme delle attività dell’ACER												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	3	3	2			8	1		8	6	17	32	0	40
altri comuni protezione	5	1	2			8		2	9	10	17	38	0	46
capoluogo altre fasce	2	1	2	1	2	8	3	2	4	8	10	27	0	35
capoluogo protezione	1	1	1			3	2		3	8	13	26	0	29
Totale	11	6	7	1	2	27	6	4	24	32	57	123	0	150



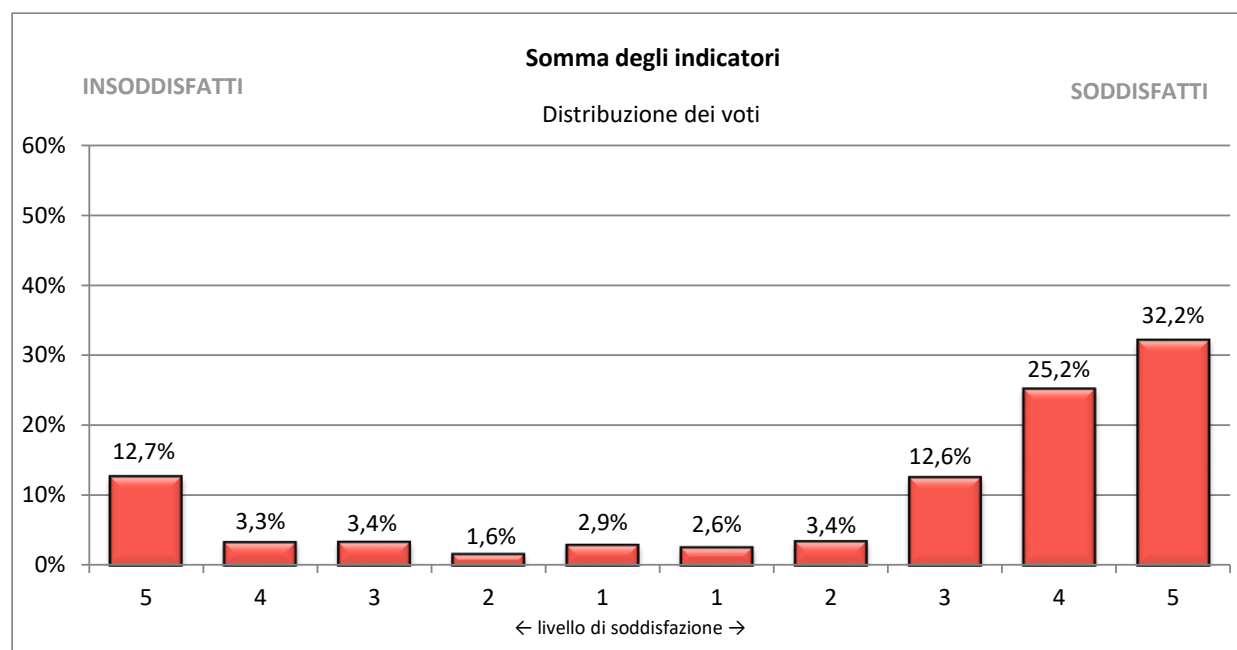
Anche per l’ultima domande permane la scelta dei voti medio alti.

Il 38% (57 persone) dei soddisfatti predilige il voto 5, il 21,3% (32 persone) il voto 4 e il 16% (24 persone) il voto 3. Segue il voto 1 con il 4% (6 persone) e il voto 2 con il 2,7% (4 persone).

Tra gli utenti insoddisfatti dell’attività complessiva di ACER il 7,3% (11 persone) sceglie il voto 5, il 4,7% (7 persone) il voto 3, il 4% (6 persone) il voto 4 percentuali inferiori per i rimanenti voti della scala.

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

Gruppo	Somma degli indicatori													Totale	
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI						non risponde		Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	54	14	18	4	14	104	9	9	65	99	168	350	106	454	560
altri comuni protezione	77	20	13	9	10	129	13	20	62	143	186	424	91	553	644
capoluogo altre fasce	58	17	19	10	17	121	19	22	51	108	104	303	66	424	490
capoluogo protezione	37	8	10	6	11	72	5	11	46	98	114	274	60	346	406
Totale	226	59	60	29	52	426	46	61	224	448	572	1.351	323	1.777	2.100
% risposte	10,8	2,8	2,9	1,4	2,5	20,3	2,2	2,9	10,7	21,3	27,2	64,3	15,4	84,6	100
% valide	12,7	3,3	3,4	1,6	2,9	24,0	2,6	3,4	12,6	25,2	32,2	76,0			



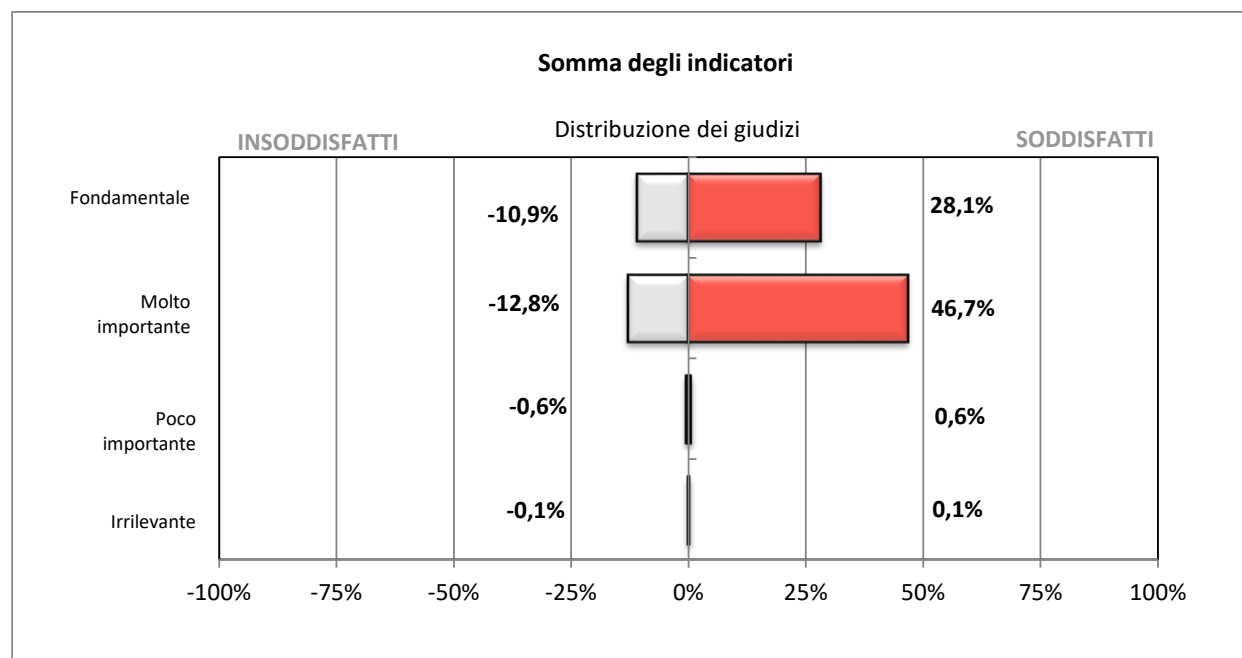
In tabella e nel grafico sopra è riportato l’insieme degli indicatori riferiti agli aspetti dell’attività di ACER prima singolarmente analizzati. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 15,4% del totale.

Dalla distribuzione complessiva dei voti dell’indagine si rileva il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. La soddisfazione degli utenti intervistati è stata rilevata 1.351 volte, valore che corrisponde al 64,3% delle 2.100 domande effettuate e al 76% delle 1.777 risposte valide. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 3, 4 e 5 che raccolgono 1.244 indicazioni. Gli utenti insoddisfatti (426 risposte) si esprimono privilegiando il voto 5 che raccoglie 226 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	1	3	52	40	96	0	5	207	106	318	106	414	520
altri comuni protezione	1	7	55	58	121	2	5	234	145	386	91	507	598
capoluogo altre fasce	0	0	61	52	113	0	0	174	102	276	66	389	455
capoluogo protezione	0	0	41	28	69	0	0	144	104	248	60	317	377
Totale	2	10	209	178	399	2	10	759	457	1.228	323	1.627	1.950
% risposte	0,1	0,5	10,7	9,1	20,5	0,1	0,5	38,9	23,4	63,0	16,6	83,4	100
% valide	0,1	0,6	12,8	10,9	24,5	0,1	0,6	46,7	28,1	75,5			

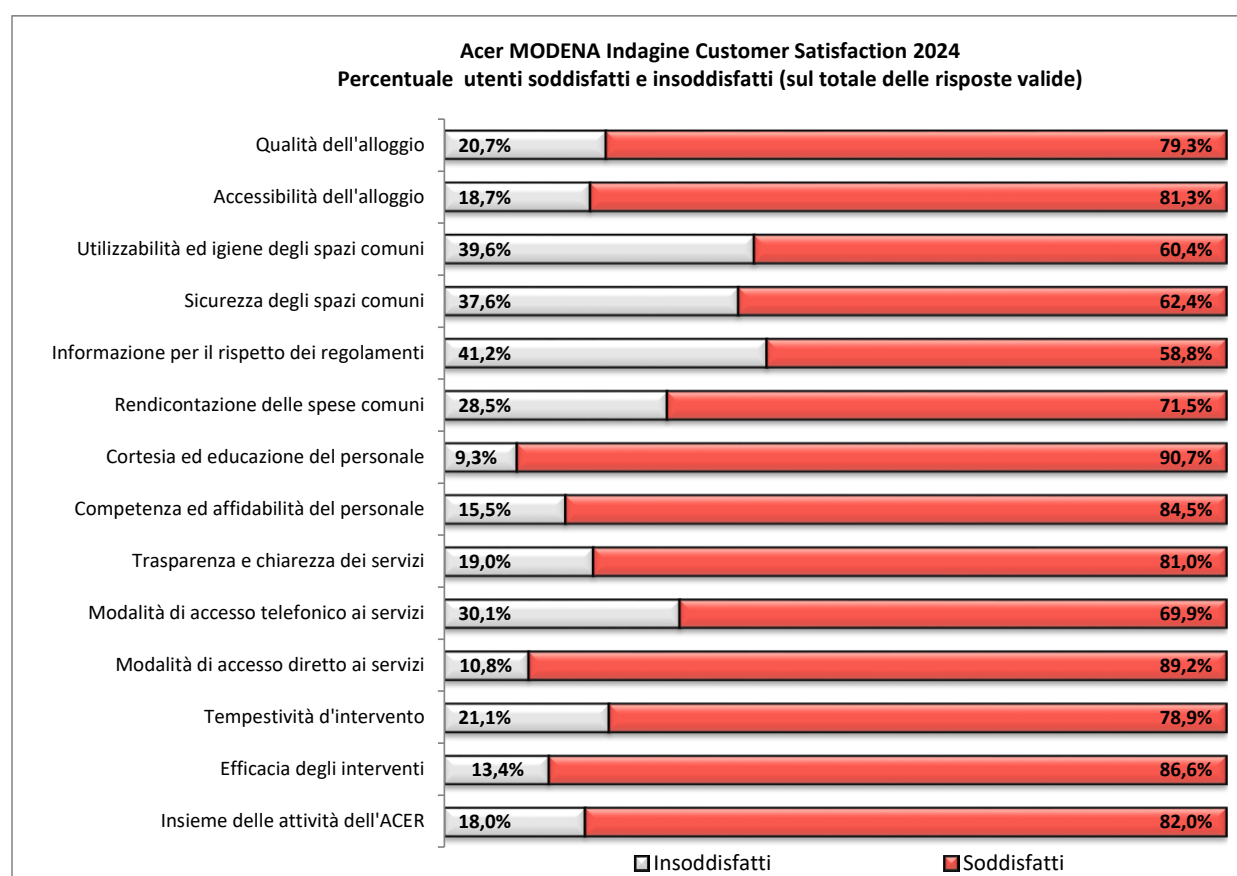


Passando all’analisi della qualità attesa le domande sono complessivamente 1.950 le domande effettuate, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza. In questa somma di indicatori, è stata rilevata soddisfazione da parte degli utenti 1.228 volte, valore che corrisponde al 63% delle 1.950 domande effettuate e al 75,5% delle 1.627 risposte valide. La distribuzione complessiva dei giudizi mette in evidenza una qualità attesa elevata. I giudizi espressi dagli utenti nel complesso sono concentrati sulle valutazioni “Molto Importante” e “Fondamentale”, rappresentando rispettivamente il 59,5% e il 39% del totale complessivo. Il restante 1,5% si esprime con i giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”.

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

Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell’indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2024. Relativamente alle 150 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 2.100 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 15,4%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori: la modalità di accesso diretto ai servizi, la tempestività degli interventi manutentivi e l’efficacia degli stessi. In numero inferiore seguono le mancate risposte agli indicatori relativi alla modalità di accesso telefonico, ai rapporti con il personale dell’ACER e alla trasparenza e chiarezza dei servizi. Infine, sono 6 gli utenti che non esprimono un giudizio riguardo la rendicontazione delle spese comuni.

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



Si rileva che la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è pari al 79,3%, mentre in misura leggermente maggiore (81,3%) si colloca il livello di soddisfazione per l’accessibilità degli alloggi. La soddisfazione relativa all’utilizzabilità e all’igiene degli spazi comuni diminuisce ed è pari al 60,4%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 62,4%.

Circa l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti si registra la minor la soddisfazione degli utenti intervistati pari al 58,8% dei casi; per quanto riguarda la rendicontazione delle spese comuni la percentuale è superiore ed è pari a 71,5%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie la maggior percentuale di utenti soddisfatti pari al 90,7%. Sulla competenza ed affidabilità del personale ACER e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER il livello di soddisfazione, pur essendo molto buono, è comunque inferiore, collocandosi rispettivamente all'84,5% e all'81%.

La soddisfazione degli intervistati per la modalità di accesso telefonico ai servizi è pari al 69,9%, mentre si raggiunge l'89,2% per le modalità di accesso diretto ai servizi, che risulta il secondo indicatore per percentuale di utenti soddisfatti dopo la cortesia ed educazione del personale.

Rispetto all'item relativo alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti la percentuale è pari al 78,9%, sale all'86,6% la soddisfazione sull'efficacia degli interventi di manutenzione collocando tale indicatore al terzo posto dopo la cortesia ed educazione del personale e la modalità di accesso diretto ai servizi.

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

Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti (pari a 1.351) sul totale delle risposte valide (pari a 1.777) è corrisponde complessivamente al 76%.

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	16	5	9	0	1	31	2	4	27	41	45	119	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	13	8	5	0	2	28	6	4	14	32	66	122	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	35	7	9	3	5	59	6	7	18	28	31	90	1	149	150
Sicurezza degli spazi comuni	29	7	8	7	5	56	5	3	15	33	37	93	1	149	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	22	6	10	7	9	54	3	6	16	30	22	77	19	131	150
Rendicontazione delle spese comuni	22	7	4	4	4	41	2	4	13	42	42	103	6	144	150
Cortesia ed educazione del personale	7	1	1	0	3	12	2	4	15	37	59	117	21	129	150
Competenza ed affidabilità del personale	13	1	2	1	3	20	2	6	19	36	46	109	21	129	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	11	4	2	2	5	24	3	4	19	32	44	102	24	126	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	21	5	1	1	9	37	4	8	10	30	34	86	27	123	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	5	1	2	0	0	8	1	2	5	24	34	66	76	74	150
Tempestività d'intervento	13	1	0	2	0	16	1	1	13	17	28	60	74	76	150
Efficacia degli interventi	8	0	0	1	4	13	3	4	16	34	27	84	53	97	150
Insieme delle attività dell'ACER	11	6	7	1	2	27	6	4	24	32	57	123	0	150	150
Somma degli indicatori	226	59	60	29	52	426	46	61	224	448	572	1.351	323	1.777	2.100

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	10,7	3,3	6,0	0	0,7	20,7	1,3	2,7	18,0	27,3	30,0	79,3	0	100
Accessibilità dell'alloggio	8,7	5,3	3,3	0	1,3	18,7	4,0	2,7	9,3	21,3	44,0	81,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	23,5	4,7	6,0	2,0	3,4	39,6	4,0	4,7	12,1	18,8	20,8	60,4	0,7	99,3
Sicurezza degli spazi comuni	19,5	4,7	5,4	4,7	3,4	37,6	3,4	2,0	10,1	22,1	24,8	62,4	0,7	99,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	16,8	4,6	7,6	5,3	6,9	41,2	2,3	4,6	12,2	22,9	16,8	58,8	12,7	87,3
Rendicontazione delle spese comuni	15,3	4,9	2,8	2,8	2,8	28,5	1,4	2,8	9,0	29,2	29,2	71,5	4,0	96,0
Cortesia ed educazione del personale	5,4	0,8	0,8	0	2,3	9,3	1,6	3,1	11,6	28,7	45,7	90,7	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	10,1	0,8	1,6	0,8	2,3	15,5	1,6	4,7	14,7	27,9	35,7	84,5	14,0	86,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	8,7	3,2	1,6	1,6	4,0	19,0	2,4	3,2	15,1	25,4	34,9	81,0	16,0	84,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	17,1	4,1	0,8	0,8	7,3	30,1	3,3	6,5	8,1	24,4	27,6	69,9	18,0	82,0
Modalità di accesso diretto ai servizi	6,8	1,4	2,7	0	0	10,8	1,4	2,7	6,8	32,4	45,9	89,2	50,7	49,3
Tempestività d'intervento	17,1	1,3	0	2,6	0	21,1	1,3	1,3	17,1	22,4	36,8	78,9	49,3	50,7
Efficacia degli interventi	8,2	0	0	1,0	4,1	13,4	3,1	4,1	16,5	35,1	27,8	86,6	35,3	64,7
Insieme delle attività dell'ACER	7,3	4,0	4,7	0,7	1,3	18,0	4,0	2,7	16,0	21,3	38,0	82,0	0	100
Somma degli indicatori	12,7	3,3	3,4	1,6	2,9	24,0	2,6	3,4	12,6	25,2	32,2	76,0	15,4	84,6

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	1	13	17	31	0	0	52	67	119	0	150	150
Accessibilità dell'alloggio	0	0	10	18	28	0	4	48	70	122	0	150	150
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	1	3	35	20	59	0	1	62	27	90	1	149	150
Sicurezza degli spazi comuni	1	0	19	36	56	1	0	53	39	93	1	149	150
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	2	35	17	54	1	5	60	11	77	19	131	150
Rendicontazione delle spese comuni	0	2	24	15	41	0	0	65	38	103	6	144	150
Cortesia ed educazione del personale	0	0	7	5	12	0	0	85	32	117	21	129	150
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	14	6	20	0	0	82	27	109	21	129	150
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	17	7	24	0	0	78	24	102	24	126	150
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	1	24	12	37	0	0	71	15	86	27	123	150
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	1	6	1	8	0	0	52	14	66	76	74	150
Tempestività d'intervento	0	0	2	14	16	0	0	24	36	60	74	76	150
Efficacia degli interventi	0	0	3	10	13	0	0	27	57	84	53	97	150
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	2	10	209	178	399	2	10	759	457	1.228	323	1.627	1.950

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0	0,7	8,7	11,3	20,7	0	0	34,7	44,7	79,3	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0		6,7	12,0	18,7	0	2,7	32,0	46,7	81,3	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,7	2,0	23,5	13,4	39,6	0	0,7	41,6	18,1	60,4	0,7	99,3
Sicurezza degli spazi comuni	0,7	0	12,8	24,2	37,6	0,7	0	35,6	26,2	62,4	0,7	99,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0	1,5	26,7	13,0	41,2	0,8	3,8	45,8	8,4	58,8	12,7	87,3
Rendicontazione delle spese comuni	0	1,4	16,7	10,4	28,5	0	0	45,1	26,4	71,5	4,0	96,0
Cortesia ed educazione del personale	0	0	5,4	3,9	9,3	0	0	65,9	24,8	90,7	14,0	86,0
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	10,9	4,7	15,5	0	0	63,6	20,9	84,5	14,0	86,0
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	13,5	5,6	19,0	0	0	61,9	19,0	81,0	16,0	84,0
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0,8	19,5	9,8	30,1	0	0	57,7	12,2	69,9	18,0	82,0
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	1,4	8,1	1,4	10,8	0	0	70,3	18,9	89,2	50,7	49,3
Tempestività d'intervento	0	0	2,6	18,4	21,1	0	0	31,6	47,4	78,9	49,3	50,7
Efficacia degli interventi	0	0	3,1	10,3	13,4	0	0	27,8	58,8	86,6	35,3	64,7
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,1	0,6	12,8	10,9	24,5	0,1	0,6	46,7	28,1	75,5	16,6	83,4

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

Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	119		
Insoddisfatti	31		
Voto medio		7,55	
Giudizio medio			3,55

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	150	150	150
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	122		
Insoddisfatti	28		
Voto medio		7,85	
Giudizio medio			3,56

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	149	149	150
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	90		
Insoddisfatti	59		
Voto medio		6,07	
Giudizio medio			3,28

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	149	149	150
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	93		
Insoddisfatti	56		
Voto medio		6,43	
Giudizio medio			3,48

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	131	131	150
Valori mancanti	19	19	0
Soddisfatti	77		
Insoddisfatti	54		
Voto medio		6,22	
Giudizio medio			3,15

Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	144	144	150	6
Valori mancanti	6	6	0	
Soddisfatti	103			
Insoddisfatti	41			
Voto medio		7,13		
Giudizio medio			3,35	

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	129	129	150	21
Valori mancanti	21	21	0	
Soddisfatti	117			
Insoddisfatti	12			
Voto medio		8,60		
Giudizio medio			3,29	

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	129	129	150	21
Valori mancanti	21	21	0	
Soddisfatti	109			
Insoddisfatti	20			
Voto medio		7,98		
Giudizio medio			3,26	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	126	126	150	24
Valori mancanti	24	24	0	
Soddisfatti	102			
Insoddisfatti	24			
Voto medio		7,81		
Giudizio medio			3,25	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	123	123	150	27
Valori mancanti	27	27	0	
Soddisfatti	86			
Insoddisfatti	37			
Voto medio		6,93		
Giudizio medio			3,21	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	74	74	150	76
Valori mancanti	76	76	0	
Soddisfatti	66			
Insoddisfatti	8			
Voto medio		8,50		
Giudizio medio			3,19	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	76	76	150	74
Valori mancanti	74	74	0	
Soddisfatti	60			
Insoddisfatti	16			
Voto medio		7,54		
Giudizio medio			3,66	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	97	97	150	53
Valori mancanti	53	53	0	
Soddisfatti	84			
Insoddisfatti	13			
Voto medio		8,27		
Giudizio medio			3,69	

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

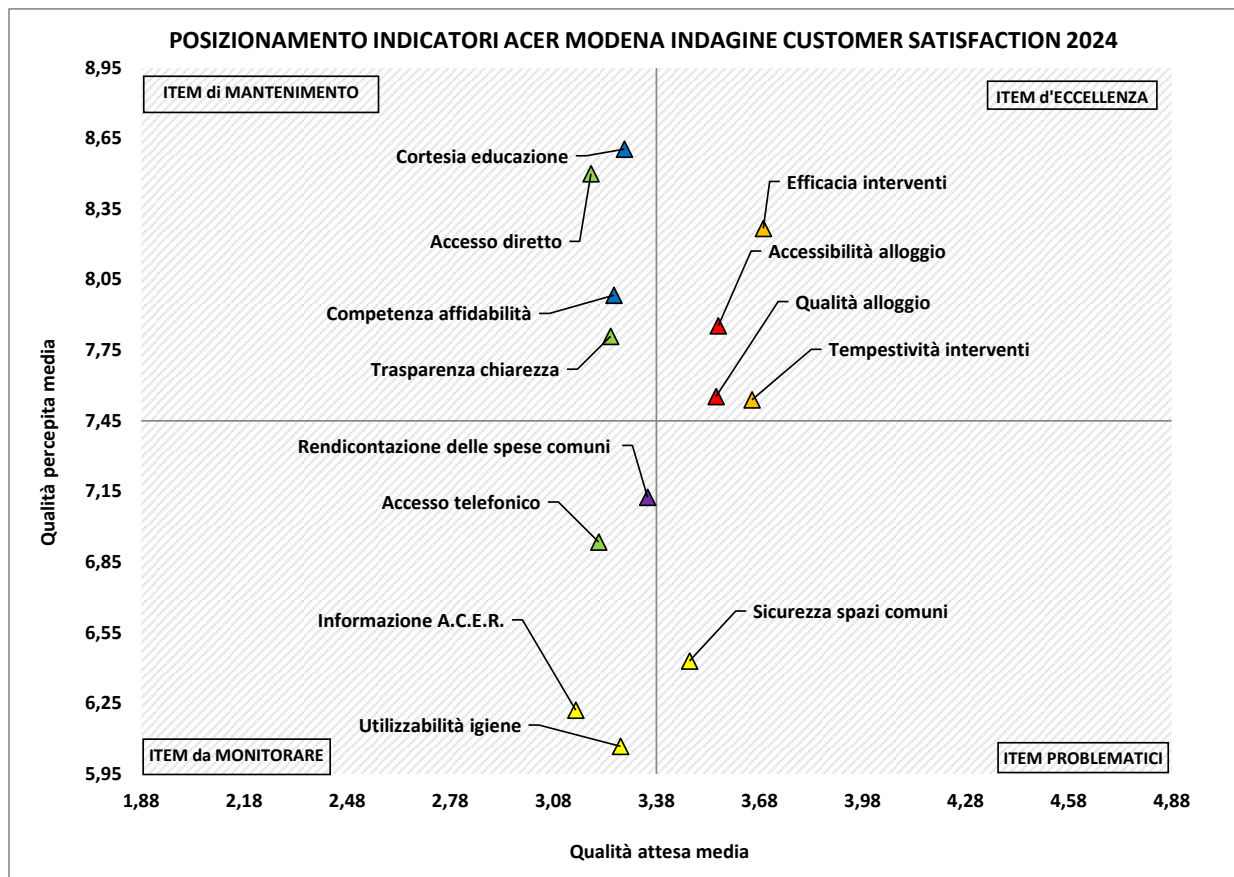
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	150	150
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	123	
Insoddisfatti	27	
Voto medio		7,81

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 73,85. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell’alloggio	✓	
2	Accessibilità dell’alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Rendicontazione spese comuni		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d’intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell’ACER		
	VALORE CSI1	71,55	
	VALORE CSI2		75,66
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	73,60	
	CSI TOTALE	73,85	

Oltre al CSI, è possibile valutare il *gap* esistente tra *qualità attesa* e *qualità percepita* per ogni singolo indicatore del questionario al fine di individuare le *aree di eccellenza* e *di criticità* dei servizi analizzati. È infatti di fondamentale importanza correlare le aspettative o priorità degli utenti con ciò che invece essi percepiscono nel momento in cui viene erogato un determinato servizio. A conclusione dell’indagine si riporta pertanto il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione dell’ACER di Modena. Ciascun indicatore è collocato in un sistema di riferimento cartesiano utilizzando come ascissa il giudizio medio in merito all’importanza dello stesso e come ordinata il voto medio attribuito. Il significato del posizionamento dei diversi attributi, partendo dalla posizione in alto a destra e procedendo in senso antiorario, individua nell’ordine: Quadrante I - Item d’eccellenza, Quadrante II - Item di mantenimento, Quadrante III - Item da monitorare, Quadrante IV - Item problematici.

Complessivamente il valore medio di qualità percepita è risultato pari a 7,45, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,38. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale (8,60), la Modalità di Accesso Diretto ai servizi (8,50) e l’Efficacia degli Interventi di Manutenzione (8,27).



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,55	3,55
Accessibilità dell'alloggio	7,85	3,56
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	6,07	3,28
Sicurezza degli spazi comuni	6,43	3,48
Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti	6,22	3,15
Rendicontazione delle spese comuni	7,13	3,35
Cortesia ed educazione del personale A.C.E.R.	8,60	3,29
Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R.	7,98	3,26
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da A.C.E.R.	7,81	3,25
Modalità di accesso telefonico ai servizi	6,93	3,21
Modalità di accesso diretto ai servizi	8,50	3,19
Tempestività interventi in caso di guasti	7,54	3,66
Efficacia interventi di manutenzione	8,27	3,69

Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

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

Come evidenziato nel grafico e nella tabella che precedono tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,38.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli **item problematici** si rileva l'indicatore relativo alla *Sicurezza degli spazi comuni*. Occorre comunque specificare che gli utenti insoddisfatti della sicurezza sono pari ad un terzo degli intervistati e la causa spesso è da imputare alla zona in cui è ubicato il fabbricato e al comportamento di altri inquilini che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli **item da monitorare**, si osservano i seguenti indicatori: *l'Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni*, *l'Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*, *l'Accesso telefonico* e la *Rendicontazione delle spese comuni*. Per i primi due indicatori (utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti) si segnala che gli utenti insoddisfatti, situazione percepita in alcuni casi anche da quelli soddisfatti, evidenziano di non attribuire ad ACER la loro insoddisfazione ma piuttosto al comportamento poco rispettoso degli altri inquilini e a tal riguardo vorrebbero una maggior presenza da parte di ACER. Relativamente all'accesso telefonico l'insoddisfazione in particolare è da ricondurre alle attese telefoniche con eventuale non risposta dell'operatore, messaggio in segreteria al quale gli intervistati dichiarano non seguire una successiva chiamata e gli orari prefissati non facilmente gestibili. Per la rendicontazione delle spese comuni i 41 utenti insoddisfatti si lamentano in particolare delle elevate spese condominiali e imputano a queste cifre una rendicontazione errata da parte dell'Amministratore. Tale indicatore è da valutare in modo diverso a seconda della gestione, sono 37 gli intervistati rispondenti che risiedono in un fabbricato gestito da ACER e di questi sono solo 8 gli utenti insoddisfatti.

Il quadrante in alto a sinistra riporta gli **item di mantenimento** dove sono collocati tutti gli indicatori relativi ai rapporti con il personale dell'ACER e agli aspetti di trasparenza dei servizi erogati, in dettaglio: *Cortesìa ed educazione e Competenza ed affidabilità del personale*, *Trasparenza e chiarezza dei servizi*, e *Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo l'indicatore con il più alto valore di qualità percepita: la cortesìa ed educazione del personale. Il loro valore della qualità attesa è di poco inferiore a quello medio. Gli item di mantenimento sono item per i quali la qualità attesa, che come evidenziato si colloca sopra alla media, si coniuga ad una valutazione di minor importanza delle variabili esaminate e quindi sostanzialmente di scarsa criticità.

L’ultimo quadrante in alto a destra riporta gli **item di eccellenza** dove troviamo collocati gli indicatori relativi alla *Qualità dell’Alloggio*, all’*Accessibilità all’alloggio*, alla *Tempestività degli interventi* e all’*Efficacia degli interventi di Manutenzione*. Per questi indicatori i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi. Ricordiamo che in merito all’efficacia degli interventi di manutenzione si conta un numero elevato di non risposte, ma anche un numero minore di utenti insoddisfatti, corrispondente a quello degli indicatori relativi alla cortesia ed educazione e alla modalità di accesso diretto. Infine per la tempestività degli interventi occorre considerare che solo la metà degli intervistati ha risposto a tale domanda e di questi si sono effettivamente ritenuti insoddisfatti 16 utenti (21,1%).