

INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
UTENZA ERP
ANNO 2023

RAPPORTO FINALE

Aprile 2024

a cura di



INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA..... 5

NOTA METODOLOGICA 9

I RISULTATI DELL'ACER DI FERRARA NEL 2023 23

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI FERRARA..... 83

APPENDICE..... 97

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati relativi all’indagine di Customer Satisfaction sull’utenza E.R.P. realizzata dal 11 novembre 2023 al 2 marzo 2024 su un campione di 300 utenti residenti nella provincia di Ferrara.

L’Azienda Casa Emilia-Romagna (ACER) di Ferrara, analogamente ad altre ACER operanti in Regione e coerentemente alla propria politica della qualità, ha inteso condurre, per l’anno 2023, 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 e fornisce una valutazione ponderata dei livelli di soddisfazione della clientela (il voto assegnato) assegnando un peso a tali giudizi sulle base delle aspettative dell’intervistato. Il capitolo finale del rapporto, oltre al riepilogo dei risultati, riporta il calcolo di tale indice sintetico.

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

NOTA METODOLOGICA

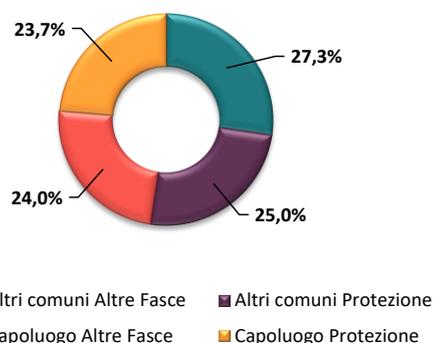
L’indagine è stata sviluppata attraverso la somministrazione, telefonica, di un questionario su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento. Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono state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

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

Il campione di utenti è stratificato come segue:

Altri comuni Altre Fasce	82
Altri comuni Protezione	75
Capoluogo Altre Fasce	72
Capoluogo Protezione	71
Totale	300

Campione utenti ACER Ferrara
Indagine Customer Satisfaction 2023



Il questionario sottoposto agli utenti indaga i seguenti aspetti:

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

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

Aspetti sulla qualità della attività gestionali riferiti all’indicatore sul servizio reso dall’Amministratore (n.6).

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

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

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

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

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

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

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

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

Per la realizzazione delle 300 interviste si è reso necessario effettuare 972 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 327 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 104 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente, mentre in 241 casi il contatto telefonico è andato a buon fine, ma gli utenti non erano disponibili a concedere l'intervista.

Gruppo	Campione	Numero errato o inesistente	Non interessati	Non reperibili	Hanno risposto	Totale
Altri comuni Altre Fasce	82	30	72	77	82	261
Altri comuni Protezione	75	26	61	78	75	240
Capoluogo Altre Fasce	72	23	71	71	72	237
Capoluogo Protezione	71	25	37	101	71	234
Totale	300	104	241	327	300	972

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

Motivazione mancata disponibilità a partecipare all'indagine	Altri Comuni Altre Fasce	Altri Comuni Protezione	Capoluogo Altre Fasce	Capoluogo Protezione	Totale	%
Non ho tempo	6	7	3	7	23	9,5
Per telefono non parlo		3			3	1,2
Si informa dall'ACER/Non crede che telefoniamo per ACER/Non ha visto la comunicazione		2	1	1	4	1,7
Non ne vuole sapere	29	23	40	17	109	45,2
E' anziano/non ci sente bene per telefono/è ammalata/non capisce bene l'italiano	14	9	12	3	38	15,8
E' l'Amministratore di sostegno/ è la badante		1	1		2	0,8
Staccano la comunicazione/linea	19	14	12	5	50	20,7
Non abita più in una casa ACER/deve o vuole cambiare o lasciare l'alloggio/intestatario deceduto	2	2	2	1	7	2,9
Altro (è in una casa famiglia, non le piace l'indagine, di ACER se ne occupano altre persone, ecc.)	2			3	5	2,1
Totale	72	61	71	37	241	100

Dei 241 utenti non disponibili a concedere l'intervista: 109 hanno dichiarato di non voler fare l'intervista, 50 hanno interrotto la comunicazione o la linea e 23 hanno dichiarato di non avere tempo e di non essere disponibili ad essere richiamati in un secondo momento o se richiamati nell'orario e nel giorno dell'appuntamento non hanno risposto. Tre utenti non hanno voluto rilasciare interviste telefoniche e in due casi era una badante o un tutore. Inoltre, 38 utenti avevano delle problematiche legate alla lingua, all'età o allo stato di salute. In 4 casi si informavano dall'ACER o l'ACER non li aveva informati, mentre 5 persone hanno dato varie motivazioni, in particolare non erano le persone che si occupano dei contatti con l'ACER e comunque non è stato accordato un eventuale appuntamento telefonico con la persona

addetta o eventuale altro recapito da contattare. Sono infine 7 i casi che devono lasciare o cambiare l’alloggio o non abitano più nella casa ACER o l’intestatario è deceduto.

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 60% di persone di sesso femminile, contro il 40% 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 60-69 anni e i 70-79 anni che contano rispettivamente il 28,7% e il 22,7% di intervistati, per complessivi 154 assegnatari corrispondenti alla metà degli utenti intervistati. Seguono le fasce di età 50-59 anni e maggiori di 80 anni che rappresentano rispettivamente il 19% (57 intervistati) e il 12,3% (37 intervistati) del totale. La fascia uguale tra 18 e 39 anni rappresenta un 9% del campione (27 assegnatari), mentre la fascia di età 40-49 anni raccoglie un minor numero di intervistati (25 assegnatari) ed è pari all’8,3% 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 75,3% del campione, seguono le famiglie con 3 componenti pari all’11,7%, il 9% delle famiglie sono composte da 4 persone e sono meno significative le percentuali riferite alle famiglie composte da 5 e più persone che rappresentano il 4% del totale. Per quanto riguarda i nuclei unipersonali si sottolinea che il 47,3% di questi è costituito da persone ultrasettantenni e il 34,9% da utenti con età compresa tra 60 e 69 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	61	3	8	8	2	21	12
Altri comuni Protezione	62	3	6	4		13	8
Capoluogo Altre Fasce	55	4	13			17	7
Capoluogo Protezione	60	1	2	8		11	5
Totale	238	11	29	20	2	62	32

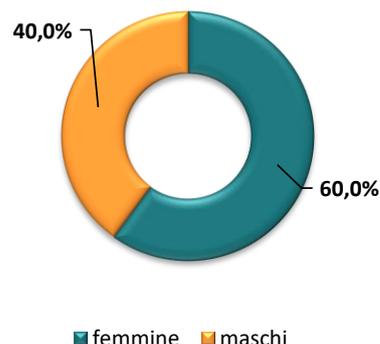
Se il 79,3% degli intervistati corrisponde al titolare dell’assegnazione, il rimanente 20,7% è composto principalmente dal figlio/a (9,7%) o da un nipote (6,7%). Delle 62 persone non titolari dell’assegnazione che hanno risposto al questionario, il 51,6% risiede nell’abitazione. Coloro che non risiedono 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 45,3% è stato costruito negli anni tra il 1971 e il 1990, il 17,7% è di epoca anteriore al 1950, nei due decenni successivi, dal 1951 al 1970, si rileva il 22,7% del campione. Rappresentano infine il 7,7% i fabbricati di più recente costruzione, edificati a partire dal 2001 e il rimanente 6,7% è stato costruito negli anni novanta. Inoltre, complessivamente il 27,3% degli alloggi in cui risiedono gli intervistati è stato oggetto di un intervento di ristrutturazione.

Per quanto riguarda le dimensioni degli stessi alloggi il 28% è di piccole dimensioni, inferiore a 50 mq, il 22,7% è nella fascia 50-60 mq, gli alloggi di media dimensione – da 61 a 70 mq – rappresentano il 15,7%, mentre gli alloggi appartenenti alla fascia 71-80 mq rappresentano il 19,3% del totale. Infine il 14,3% del campione ha dimensione oltre gli 80 mq.

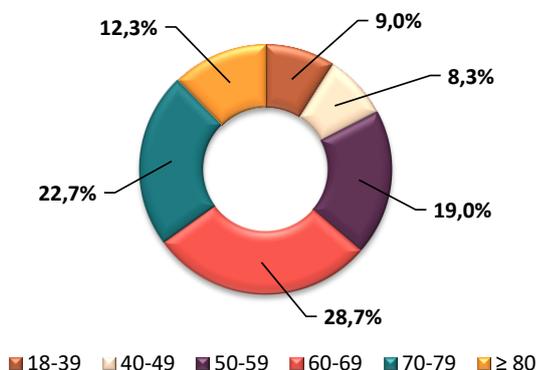
Genere	Numero	%
femmine	180	60
maschi	120	40
Totale	300	100

Campione utenti ACER Ferrara per genere



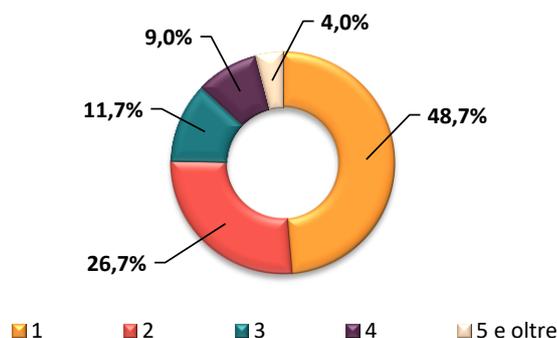
Fascia di età	Numero nuclei	%
18-39	27	9,0
40-49	25	8,3
50-59	57	19,0
60-69	86	28,7
70-79	68	22,7
≥ 80	37	12,3
Totale	300	100

Numero nuclei per fascia di età



Numero componenti nucleo	Numero nuclei	%
1	146	48,7
2	80	26,7
3	35	11,7
4	27	9,0
5 e oltre	12	4,0
Totale	300	100

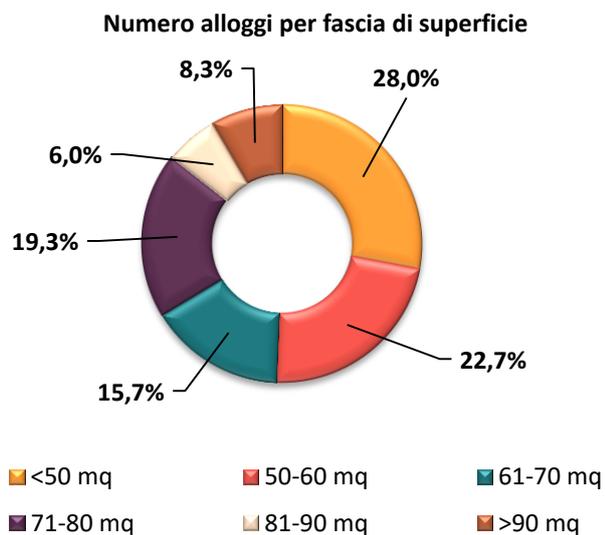
Numero nuclei per numero componenti



Anno costruzione fabbricato	Numero alloggi	%
≤ 1950	53	17,7
1951-1960	43	14,3
1961-1970	25	8,3
1971-1980	41	13,7
1981-1990	95	31,7
1991-2000	20	6,7
2001-2010	16	5,3
> 2010	7	2,3
Totale	300	100



Superficie alloggi	Numero alloggi	%
< 50 mq	84	28,0
50-60 mq	68	22,7
61-70 mq	47	15,7
71-80 mq	58	19,3
81-90 mq	18	6,0
>90 mq	25	8,3
Totale	300	100



ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

1	Considerando l’attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio? <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 esempio: 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 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>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.). (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto della sua abitazione? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?
(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 e delle verifiche e sanzioni fatte da ACER ai trasgressori, tramite l’Agente Accertatore? (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?
(5.1)	Voto (5.2)	Giudizio (5.3)
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> 1 - irrilevante <input type="checkbox"/> 2 - poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> 3 - molto importante <input type="checkbox"/> 4 - fondamentale

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

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

6	Si ritiene soddisfatto del servizio reso dall’Amministratore del fabbricato? (ad esempio: rendicontazione spese comuni, facilità nel contattarlo in caso di bisogno, ecc.) (si/no – esprime voto da 1 a 5)	Come considera questo aspetto? (esprime giudizio da 1 a 4)
<input type="checkbox"/> v.s.?	Secondo Lei l’Amministratore svolge bene il proprio compito? (es. chiarezza nelle spese sostenute). È soddisfatto? Che voto darebbe?	Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?
(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 cortesìa 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 rimasto soddisfatto 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? <i>(es. infiltrazioni, riparazioni edili, riparazioni o sostituzioni di fosse biologiche, scarichi fognari, tubazioni impianti, ecc.). È soddisfatto? Che voto darebbe?</i>	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

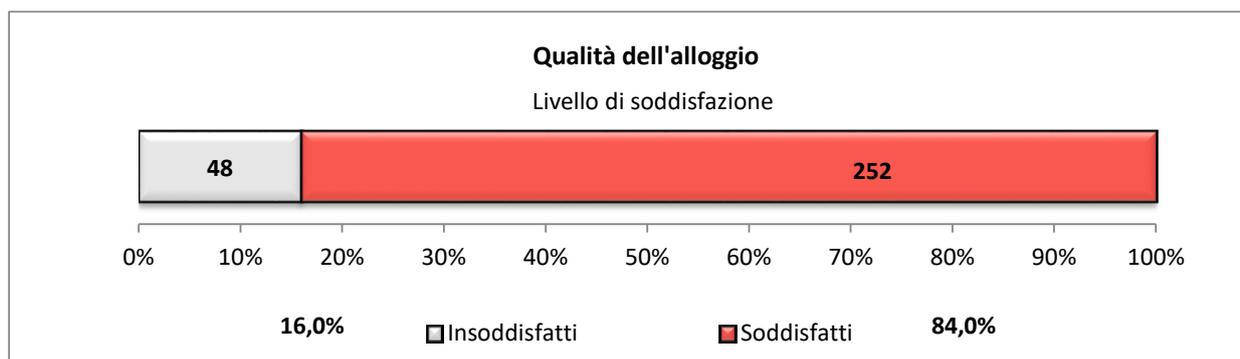
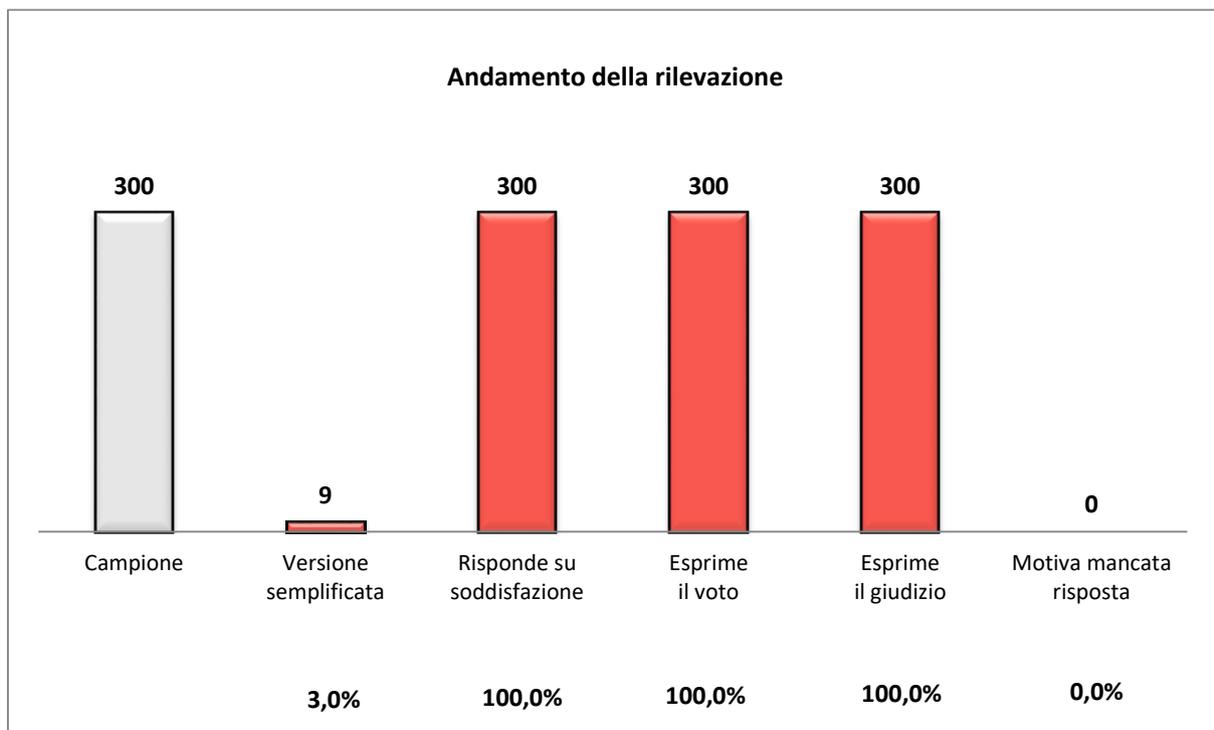
DOMANDA OVERALL

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 FERRARA NEL 2023

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO**Indicatore n° 1**

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

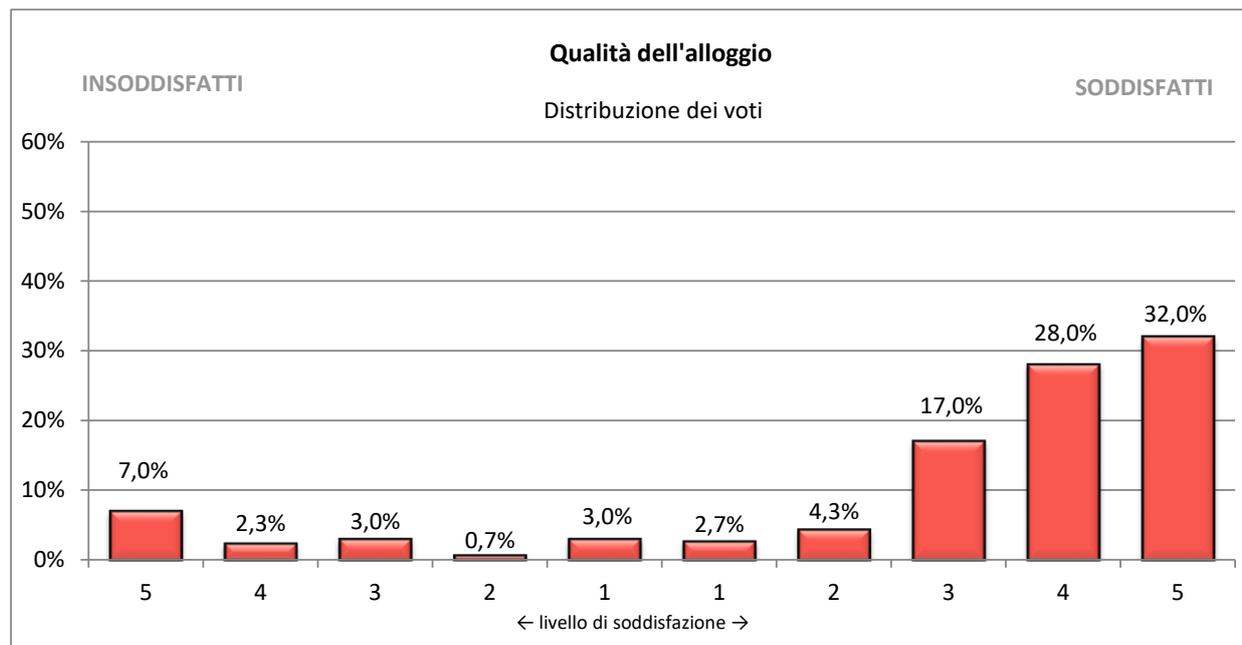


Alla prima domanda del questionario relativa alla qualità dell’alloggio rispetto al canone d’affitto rispondono tutti gli utenti: il 16% è insoddisfatto, mentre l’84% esprime soddisfazione. Per questa domanda si è ricorsi 9 volte alla versione semplificata (3% del campione).

Anche per la rilevazione qui esaminata permangono le principali cause di insoddisfazione legate a problemi di dimensione dell’alloggio, aumento del canone d’affitto, lavori di manutenzione straordinaria non eseguiti nell’alloggio ma realizzati negli alloggi di nuova assegnazione.

Distribuzione dei voti

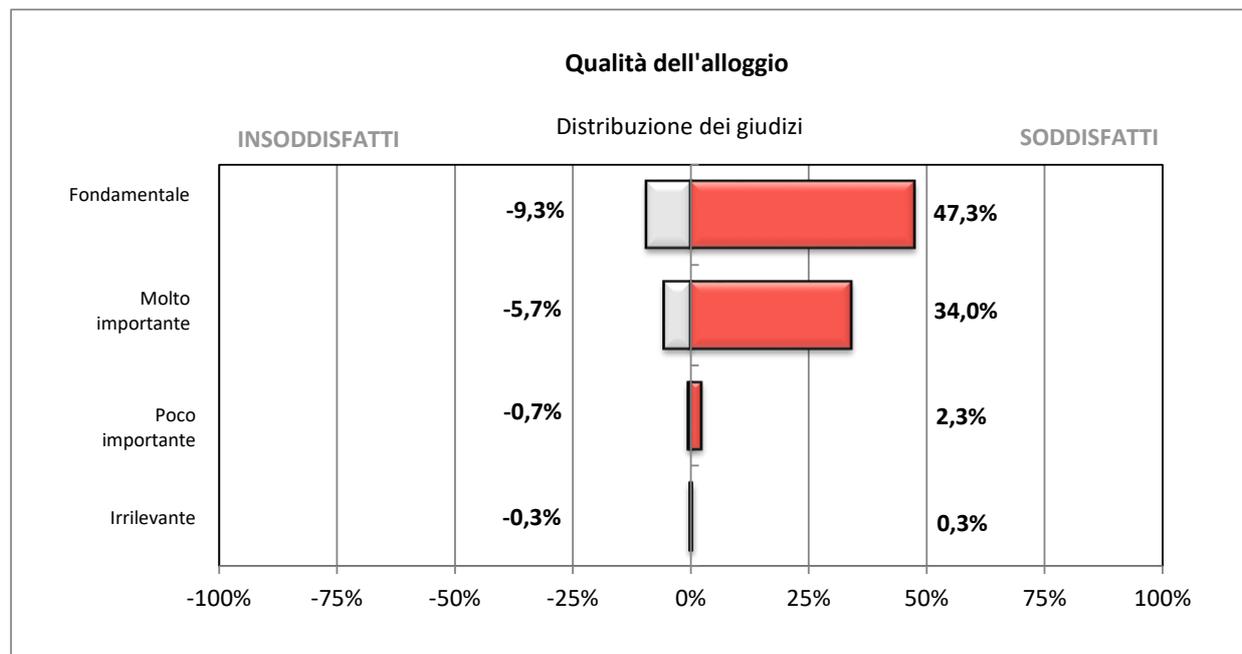
Gruppo	Qualità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	6	3	3		3	15	2	6	17	27	15	67	0	82
altri comuni protezione	7		1		2	10	5	1	9	19	31	65	0	75
capoluogo altre fasce	6	3	3	2	3	17	1	4	14	14	22	55	0	72
capoluogo protezione	2	1	2		1	6		2	11	24	28	65	0	71
Totale	21	7	9	2	9	48	8	13	51	84	96	252	0	300



Passando ad esaminare il livello di soddisfazione per la qualità del proprio alloggio si evince che gli utenti privilegiano i voti medio-alti. Nel dettaglio i 252 utenti soddisfatti concentrano la maggior parte delle indicazioni sui voti 4 e 5, rappresentando rispettivamente il 28% e il 32% del campione, sono 51 gli utenti che si esprimono con il voto 3 (17% del campione). Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono insoddisfazione, questi, pur distribuendo le loro indicazioni lungo la scala, privilegiano: il voto 5 che raccoglie le indicazioni di 21 utenti (il 7% del campione) e i voti 3 e 1 che raccolgono ciascuno le indicazioni di 9 intervistati (pari al 3% del campione).

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	7	7	15	1	1	27	38	67	0	82
altri comuni protezione			4	6	10		5	28	32	65	0	75
capoluogo altre fasce	1	1	6	9	17		1	24	30	55	0	72
capoluogo protezione				6	6			23	42	65	0	71
Totale	1	2	17	28	48	1	7	102	142	252	0	300

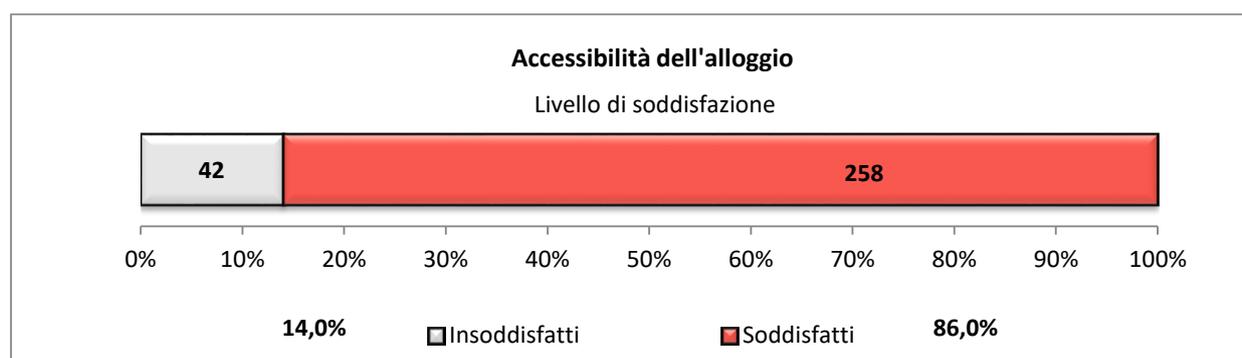
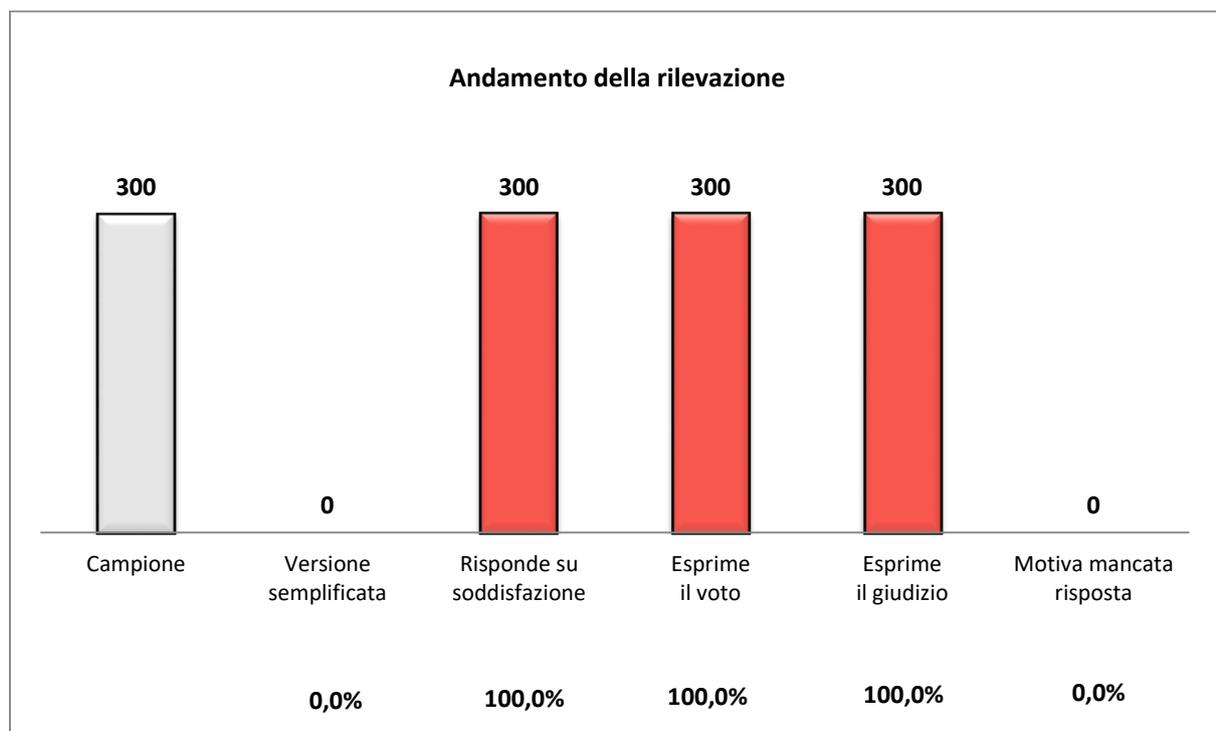


Gli utenti intervistati ritengono la qualità dell'alloggio un aspetto rilevante e lo attestano attraverso le valutazioni: “Fondamentale”, indicata dal 56,6% degli intervistati, e “Molto importante” da un altro 39,7%.

Nello specifico tra gli utenti che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” sono 142 quelli che hanno espresso soddisfazione e 28 quelli che hanno manifestato un giudizio negativo. Per quanto riguarda invece coloro che hanno optato per la valutazione “Molto importante”, sono 102 gli assegnatari soddisfatti e 17 coloro che esprimono insoddisfazione. Il giudizio “Poco importante” è stato indicato da 7 intervistati soddisfatti e 2 insoddisfatti, considerano tale aspetto “Irrilevante” sia un utente soddisfatto che uno insoddisfatto.

Indicatore n° 2

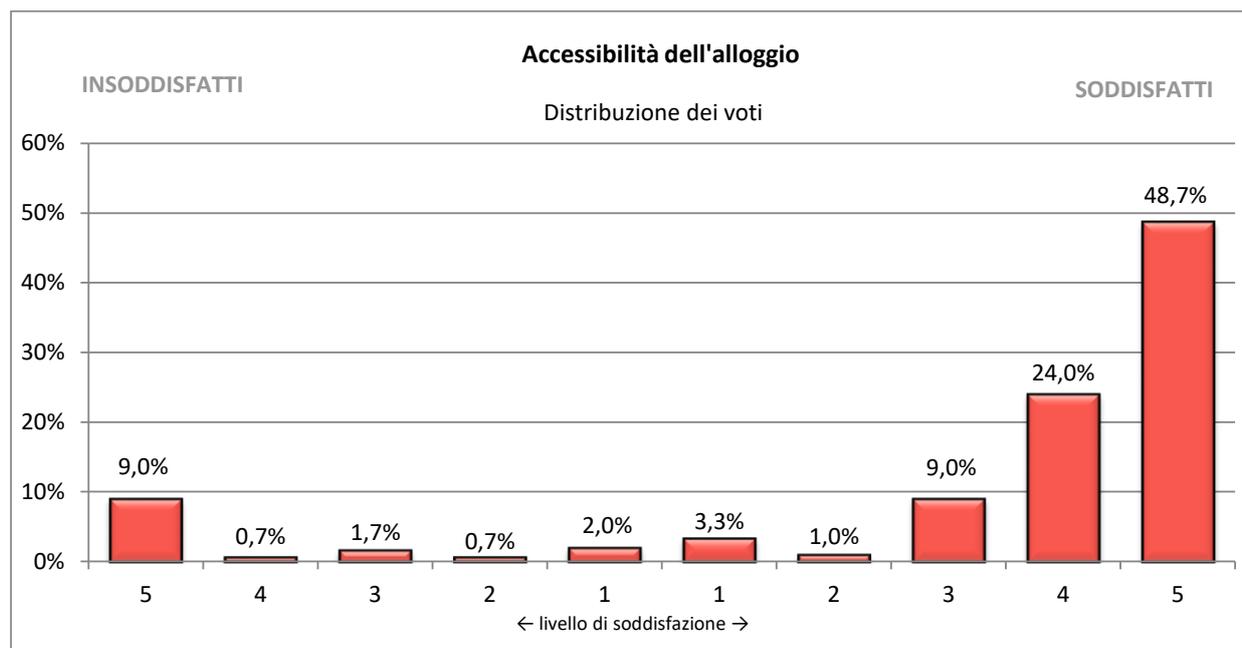
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla seconda domanda quella relativa all'accessibilità dell'alloggio la percentuale di utenti soddisfatti è pari all'86% del campione e il rimanente 14% si dichiara insoddisfatto. Durante l'indagine non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda per questo indicatore e per la tempestività di intervento. L'insoddisfazione deriva principalmente dall'alloggio situato ai piani alti in un edificio senza l'ascensore e a volte da problemi legati all'accessibilità degli spazi esterni al fabbricato (cortili con buche, scale d'accesso ai portoni non sicure, ecc.).

Distribuzione dei voti

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	5		2		2	9	3	2	10	23	35	73	0	82
altri comuni protezione	5	1	1		3	10	3		3	16	43	65	0	75
capoluogo altre fasce	8		2	1	1	12		1	9	19	31	60	0	72
capoluogo protezione	9	1		1		11	4		5	14	37	60	0	71
Totale	27	2	5	2	6	42	10	3	27	72	146	258	0	300

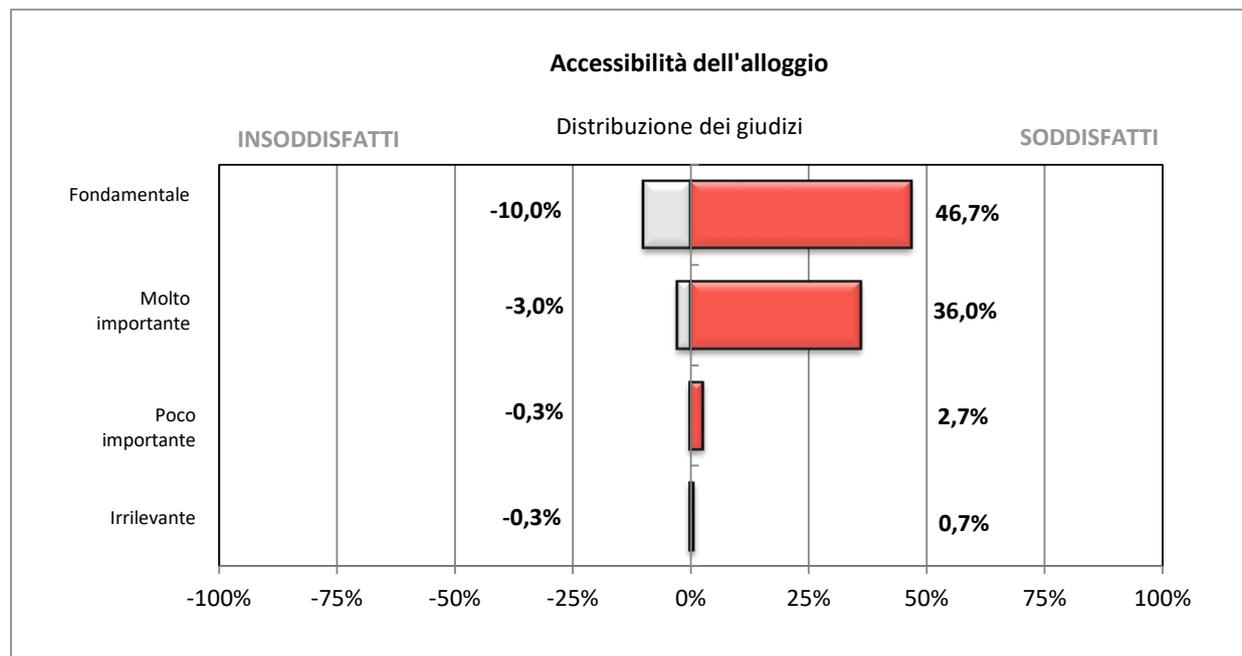


Per questo indicatore gli utenti concentrano i loro voti sui valori più elevati accentuando ulteriormente la preferenza sul voto massimo. La maggior parte degli utenti soddisfatti - 149 persone su 258 - indica il voto 5, pari al 48,7% del campione, seguono 72 inquilini, pari al 24% del campione, che indicano il voto 4 e 27 (9%) che si esprimono con il voto 3. Inferiore il numero di coloro che si esprimono con i voti 2 e 1, rispettivamente all'1% e al 3,3%.

Tra gli utenti insoddisfatti, 27 persone su 42 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 9% del campione totale, seguiti dal 2% del campione che ha dato il voto 1. I restanti 9 utenti che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri voti della scala di valutazione.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		1	2	6	9	1	3	36	33	73	0	82
altri comuni protezione	1	1	2	6	10		1	34	30	65	0	75
capoluogo altre fasce			3	9	12		3	20	37	60	0	72
capoluogo protezione			2	9	11	1	1	18	40	60	0	71
Totale	1	1	9	30	42	2	8	108	140	258	0	300

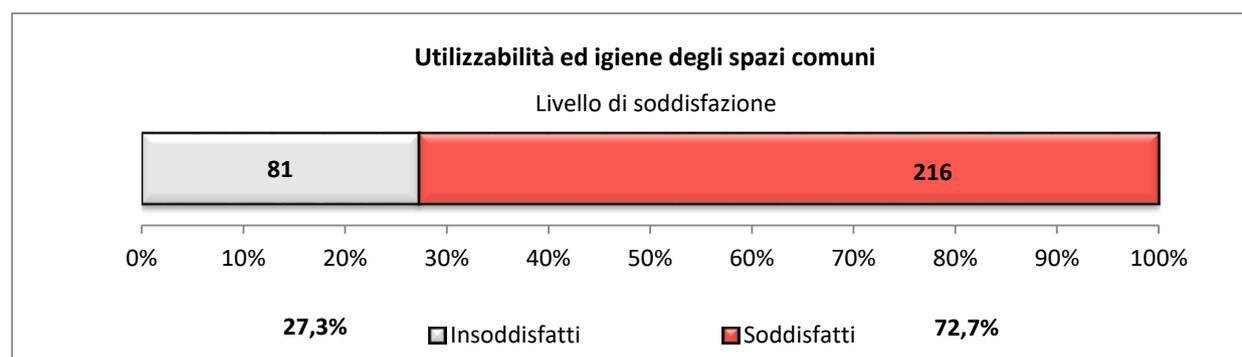
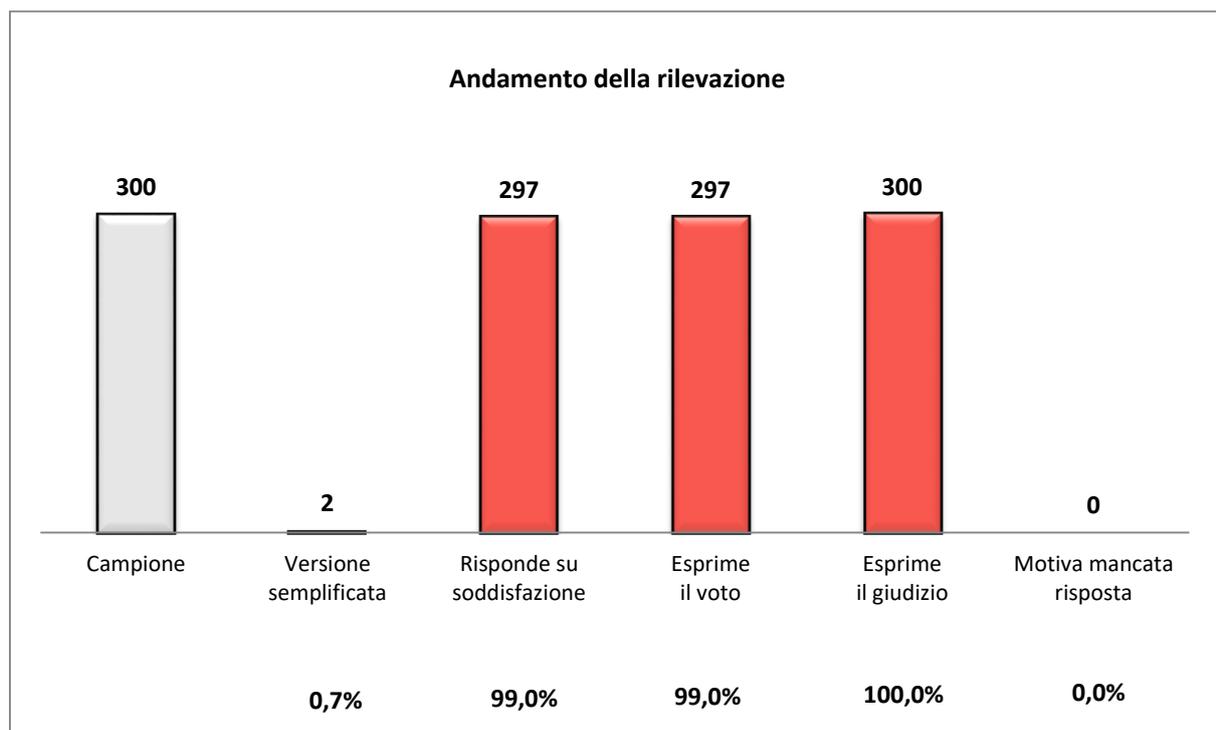


Passando alla valutazione dell’importanza che l’indicatore ha per l’utente, l’accessibilità dell’alloggio è indicata come “Fondamentale” dal 56,7% degli intervistati, di questi 140 sono soddisfatti e 30 no. Il 39% degli utenti ritiene questo indicatore “Molto importante”, in questo caso sono 108 gli utenti soddisfatti e 9 quelli insoddisfatti.

Infine, questo aspetto è ritenuto “Poco importante” da 8 utenti soddisfatti e da un solo utente insoddisfatto. Per quanto riguarda la valutazione “Irrilevante” è stata indicata da 2 intervistati soddisfatti e da uno insoddisfatto.

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?

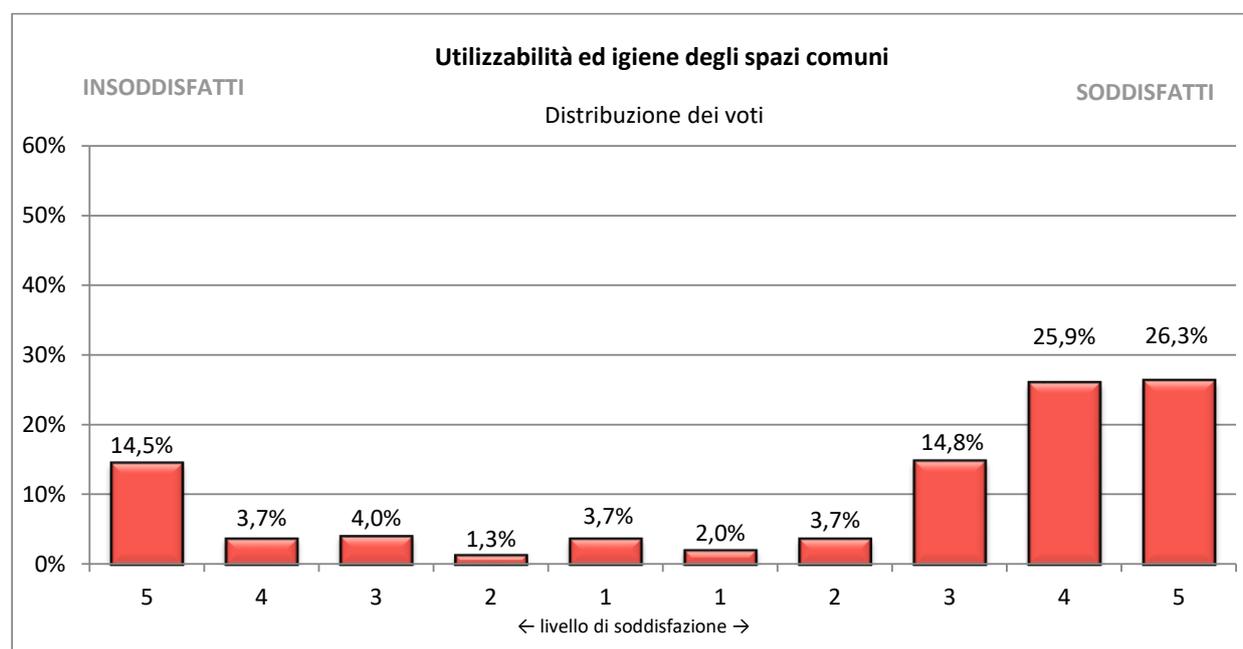


Alla domanda inerente l'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni, la percentuale di utenti soddisfatti è pari al 72,7% mentre il 27,3% si ritiene insoddisfatto. Questo indicatore ha riscontrato un elevato numero di utenti insoddisfatti. Per questa domanda si è ricorsi alla versione semplificata due sole volte. 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. Tre utenti non esprimono un voto affermando che non hanno spazi comuni con altri inquilini.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	9	4	2	1	1	17	1	3	14	24	21	63	2	80
altri comuni protezione	10	4	3		3	20	4	4	7	19	20	54	1	74
capoluogo altre fasce	13		5	1	4	23		3	10	14	22	49	0	72
capoluogo protezione	11	3	2	2	3	21	1	1	13	20	15	50	0	71
Totale	43	11	12	4	11	81	6	11	44	77	78	216	3	297

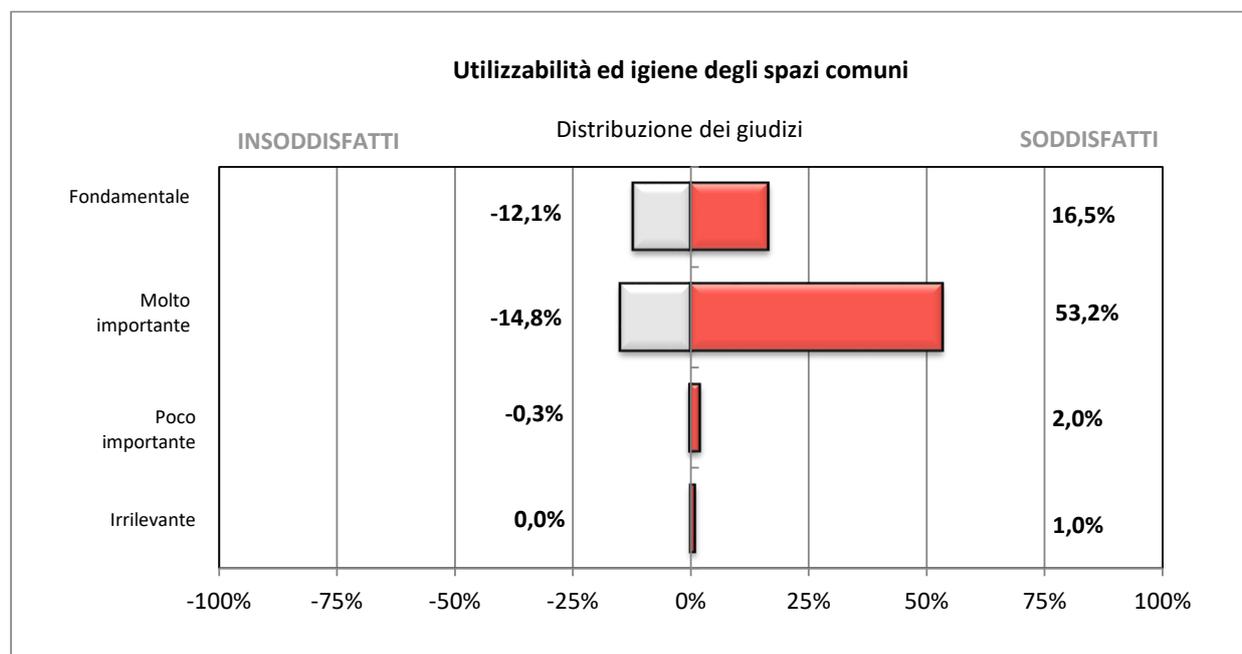


La qualità percepita da questo indicatore è espressa, dagli utenti soddisfatti, con il voto 5 per il 26,3% seguito dal voto 4 per il 25,9% e dal voto 3 per il 14,8%, gli altri voti hanno minor peso. Nel dettaglio sono 216 gli utenti soddisfatti dei quali 78 esprimono il voto 5, 77 il 4 e 44 il 3.

Gli utenti insoddisfatti, sebbene distribuiti lungo tutta la scala, prediligono anch’essi il voto 5 che è pari al 14,5% del campione, seguito dal livello 3 per il 4%, i voti 1 e 4 entrambi rappresentano il 3,7% delle preferenze.

Distribuzione dei giudizi

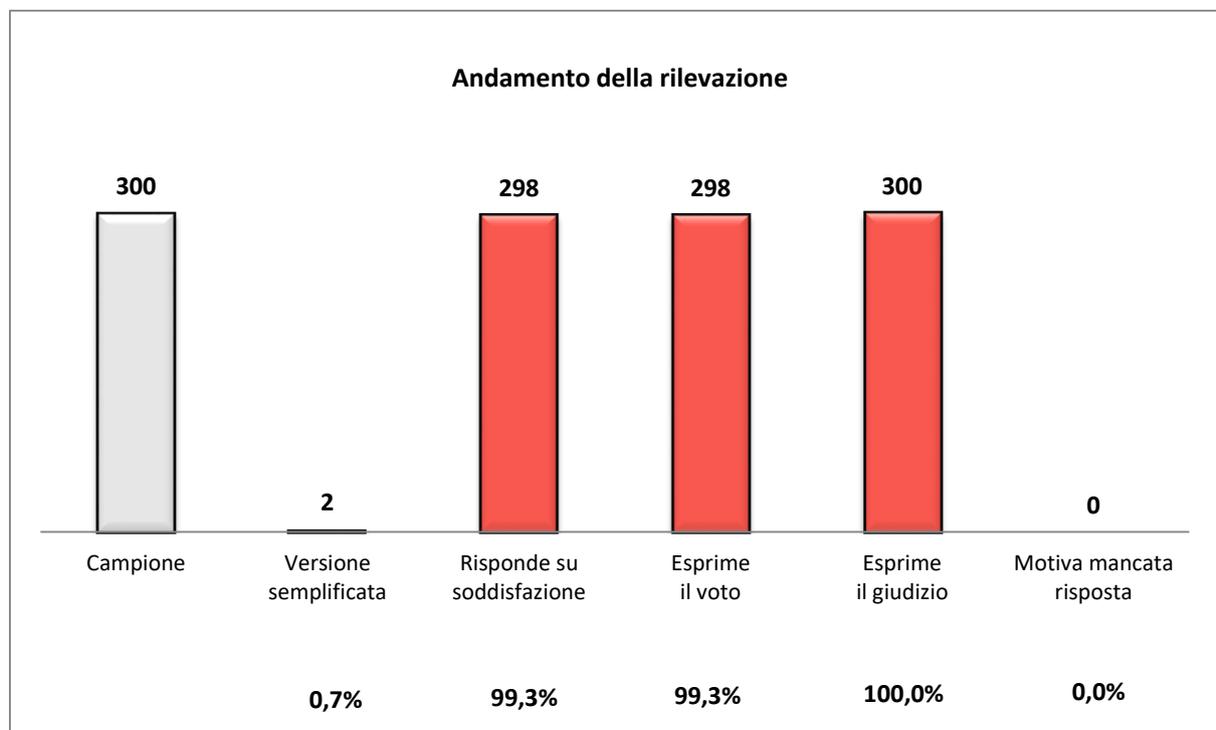
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			8	9	17		1	50	12	63	2	80
altri comuni protezione			8	12	20	1	2	40	11	54	1	74
capoluogo altre fasce		1	15	7	23	1	2	33	13	49	0	72
capoluogo protezione			13	8	21	1	1	35	13	50	0	71
Totale	0	1	44	36	81	3	6	158	49	216	3	297



Anche per questo indicatore la qualità attesa è elevata, il 68% degli utenti si esprimono con la “Molto importante”, corrispondenti complessivamente a 202 su 300 utenti intervistati di cui 158 soddisfatti. Sono 85 gli utenti – pari al 28,6% dei casi – a ritenere tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso sono 49 gli assegnatari soddisfatti e 36 quelli insoddisfatti. Infine, sei utenti soddisfatti e uno insoddisfatto ritengono questo specifico aspetto “Poco importante”, tre intervistati soddisfatti lo ritengono “Irrilevante”.

Indicatore n° 4

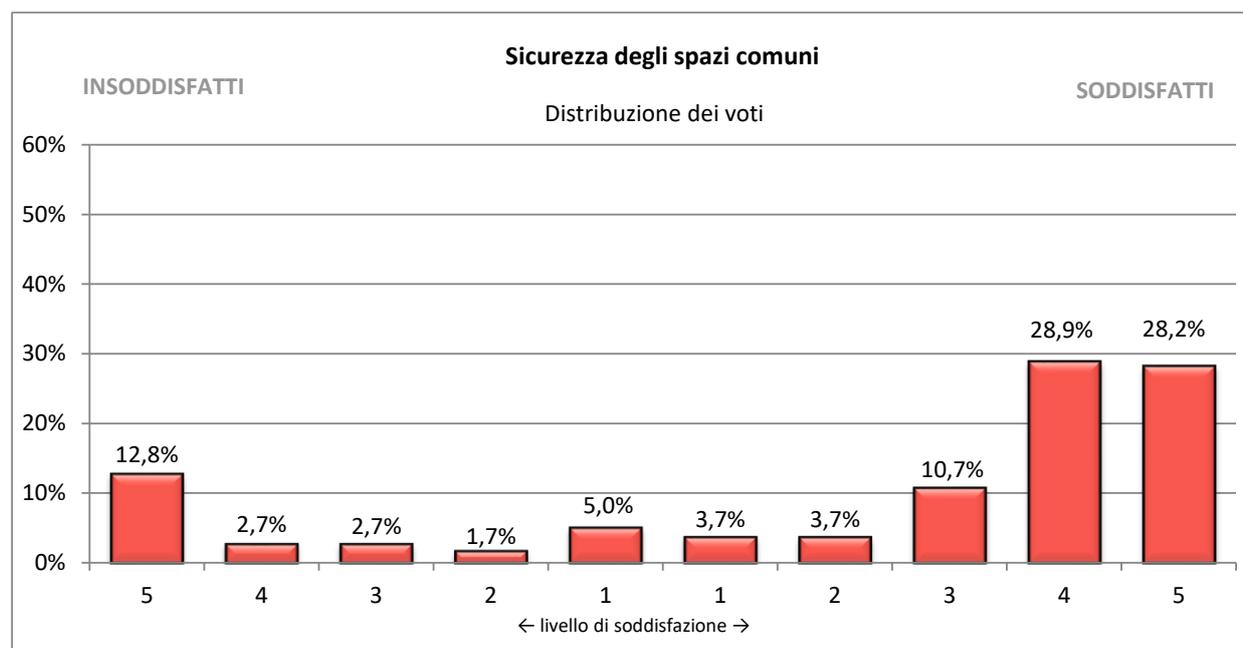
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio: cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Relativamente alla sicurezza degli spazi comuni il 75,2% degli utenti esprime soddisfazione, a fronte di un 24,8% che risulta insoddisfatto. La versione semplificata è stata utilizzata due volte. Circa un quarto degli intervistati manifesta insoddisfazione rispetto alla sicurezza e questa 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. Anche in questo caso due utenti non esprimono un voto essendo il loro alloggio indipendente.

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	6	3	3	2	7	21	5	2	8	26	19	60	1	81	
altri comuni protezione	10	2		1	4	17	1	5	2	24	25	57	1	74	
capoluogo altre fasce	9	1			3	13	3		11	21	24	59	0	72	
capoluogo protezione	13	2	5	2	1	23	2	4	11	15	16	48	0	71	
Totale	38	8	8	5	15	74	11	11	32	86	84	224	2	298	

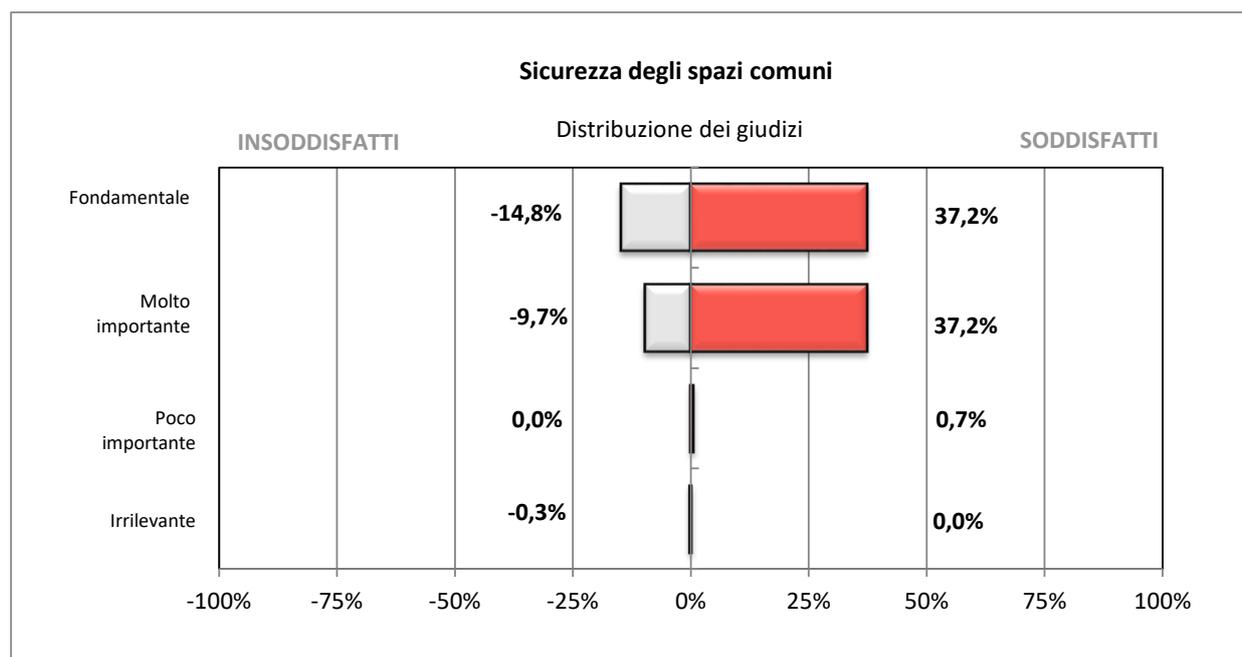


La distribuzione dei voti degli utenti anche per la sicurezza degli spazi comuni si concentra sui valori medio-alti. Tra gli utenti soddisfatti 86 persone su 224 indicano il voto 4, pari al 28,9% del campione, seguiti poi da 84 utenti, pari al 28,2% degli intervistati, che indicano il voto 5 e 32 persone (10,7%) si esprimono con il voto 3. I voti 1 e 2 rappresentano entrambi il 3,7%.

Tra gli utenti che manifestano insoddisfazione, 38 persone su 74 si concentrano sul voto 5, rappresentando poco più della metà degli insoddisfatti e il 12,8% del campione. I restanti 36 inquilini che si esprimono negativamente distribuiscono le loro indicazioni tra gli altri valori: il 5% sceglie il voto 1, segue un 2,7% con i voti 3 e 4, infine l'1,7% indica il voto 2.

Distribuzione dei giudizi

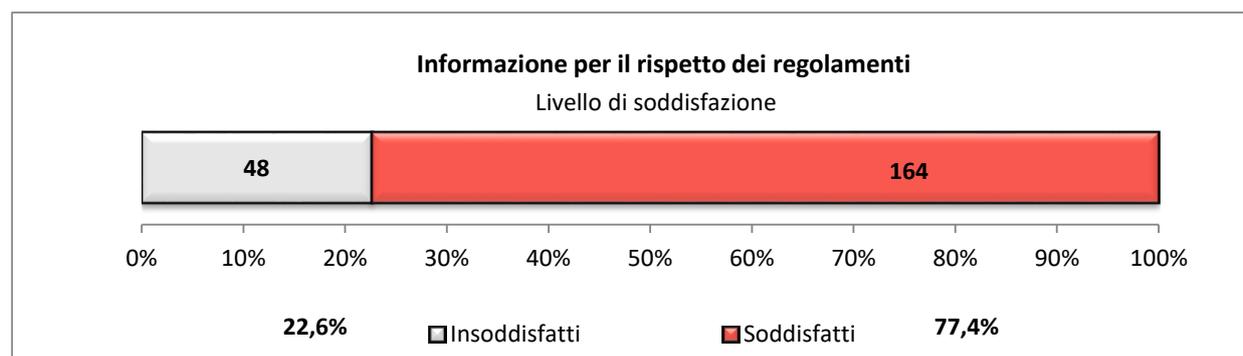
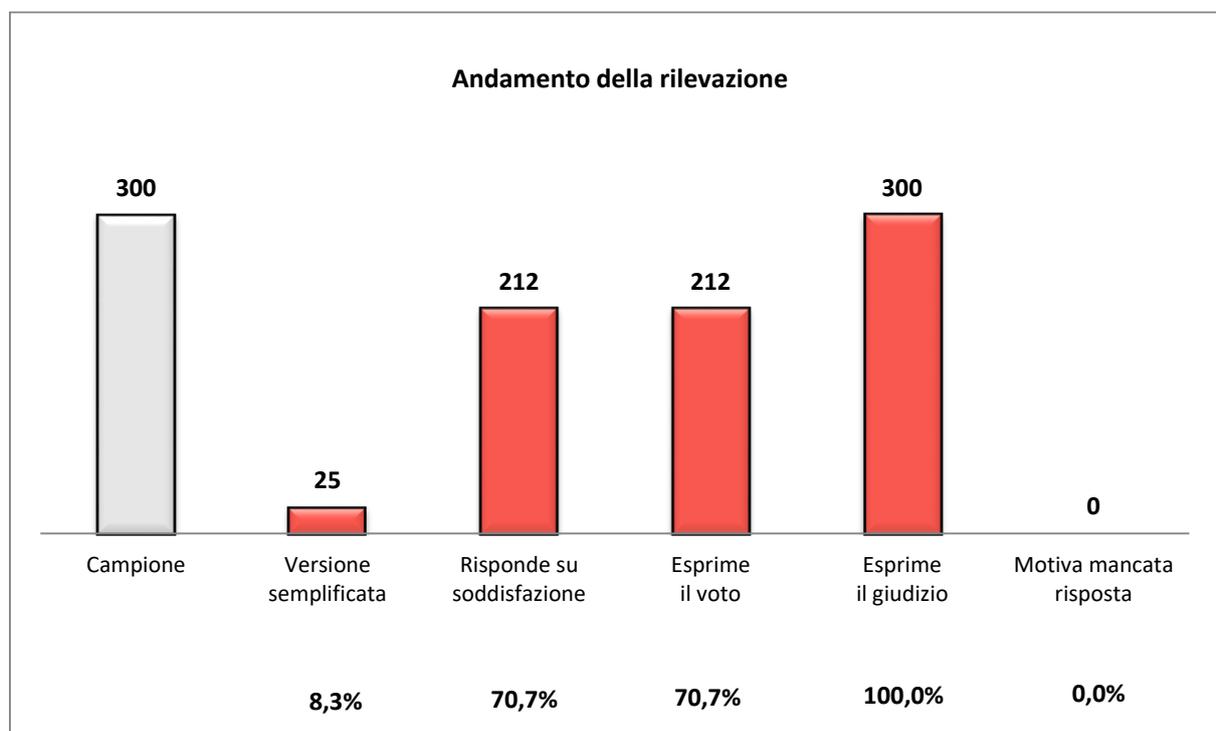
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			14	7	21			32	28	60	1	81
altri comuni protezione	1		6	10	17			40	17	57	1	74
capoluogo altre fasce			4	9	13		2	22	35	59	0	72
capoluogo protezione			5	18	23			17	31	48	0	71
Totale	1	0	29	44	74	0	2	111	111	224	2	298



Relativamente alla sicurezza degli spazi comuni la qualità attesa si concentra sui giudizi “Fondamentale” (pari al 52% dei casi) e “Molto importante” (pari al 46,9% dei casi). Per entarmbi i giudizi gli utenti che esprimono soddisfazione sono 111 (pari al 37,2% dei casi). Due intervistati soddisfatti dichiarano la sicurezza “Poco importante” e un utente insoddisfatto “Irrilevante”.

Indicatore n° 5

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

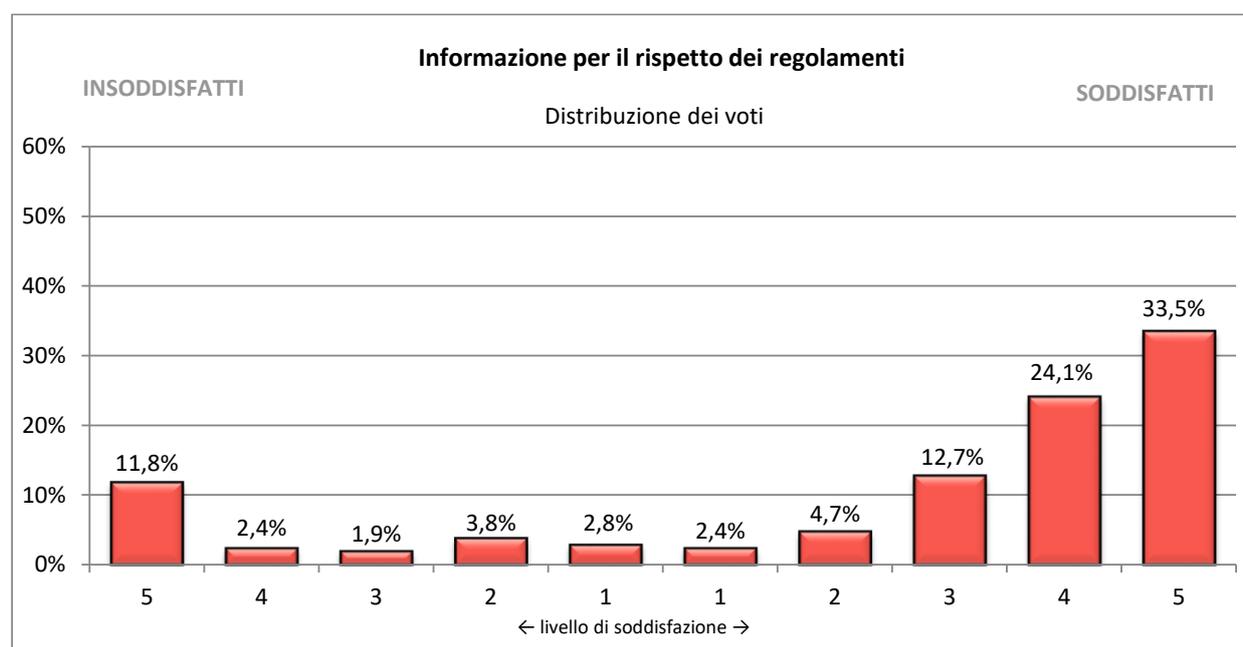


Sono 212 gli utenti che rispondono alla domanda ed esprimono un voto. Motivazione delle 88 non risposte è da ricercare nella mancata lettura delle informazioni, nella dichiarazione che non sono mai avvenute verifiche e sanzioni o nel fatto che, anche in presenza di inquilini con comportamenti non rispettosi dei regolamenti, non si ritiene ACER inadempiente ma gli inquilini stessi. Il 77,4% degli utenti rispondenti si ritiene soddisfatto a fronte di un 22,6% che si ritiene invece insoddisfatto. Per questa domanda si è ricorsi, il maggior numero di volte rispetto a tutta l’indagine, alla versione semplificata, esattamente in 25 casi.

Oltre alle informazioni scritte ad alcuni utenti sarebbe gradita una presenza sporadica e non programmata da parte di operatori ACER, poiché ritengono di non aver mai avuto verifiche da parte dell'agente Accertatore.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	7	2	1	1	1	12	4	7	15	19	45	25	57		
altri comuni protezione	8	2	2	2	3	17	2	1	5	9	17	24	51		
capoluogo altre fasce	7	1		1	1	10	1	3	8	14	17	19	53		
capoluogo protezione	3		1	4	1	9	2	2	7	13	18	20	51		
Totale	25	5	4	8	6	48	5	10	27	51	71	88	212		

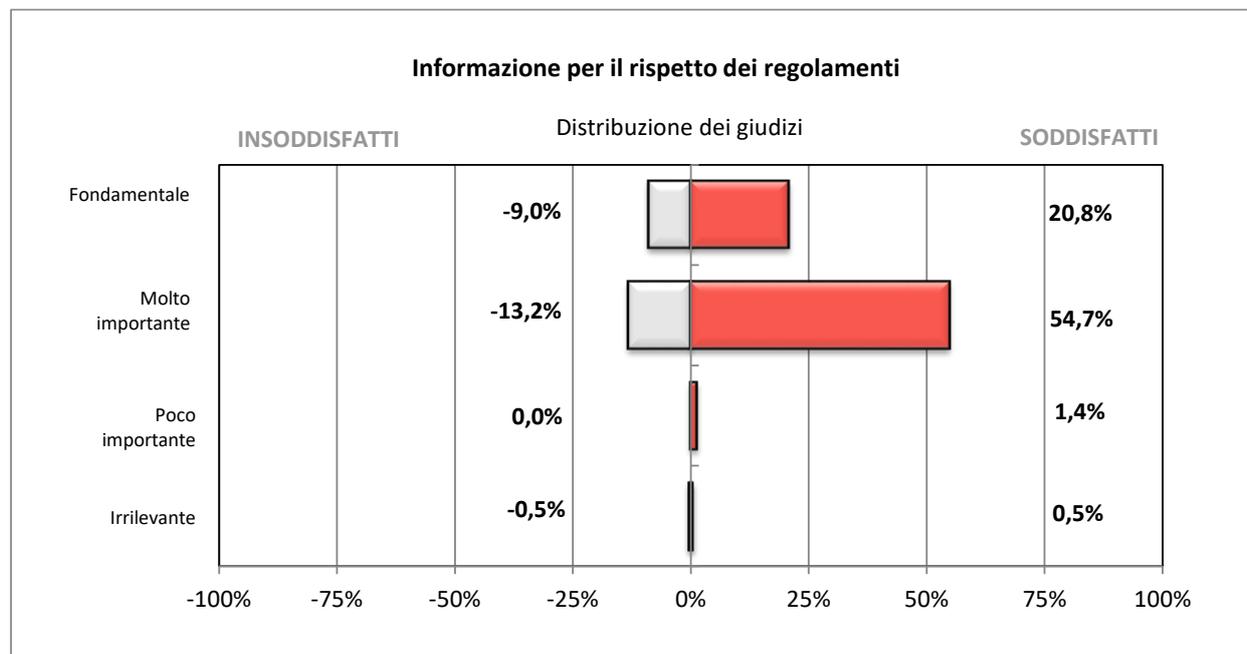


Gli utenti soddisfatti dell'informazione per il rispetto dei regolamenti interessano tutti i valori della scala ma sono soprattutto i valori 3, 4 e 5 a riscontrare le preferenze maggiori: il voto 5 è scelto da 71 persone (pari al 33,5% del campione), il voto 4 raccoglie le preferenze del 24,1% (51 utenti) e il 12,7% indica il voto 3 (27 persone). Seguono i voti 2 e 1 preferiti rispettivamente da 10 e 5 assegnatari.

Tra chi esprime insoddisfazione i voti sono distribuiti lungo tutta la scala, con un picco sul voto 5, che raccoglie le indicazioni di 25 inquilini (11,8%), segue il voto 2 con 8 utenti, il punteggio 1 con 6 persone e chiudono i voti 4 e 3 con 5 e 4 intervistati.

Distribuzione dei giudizi

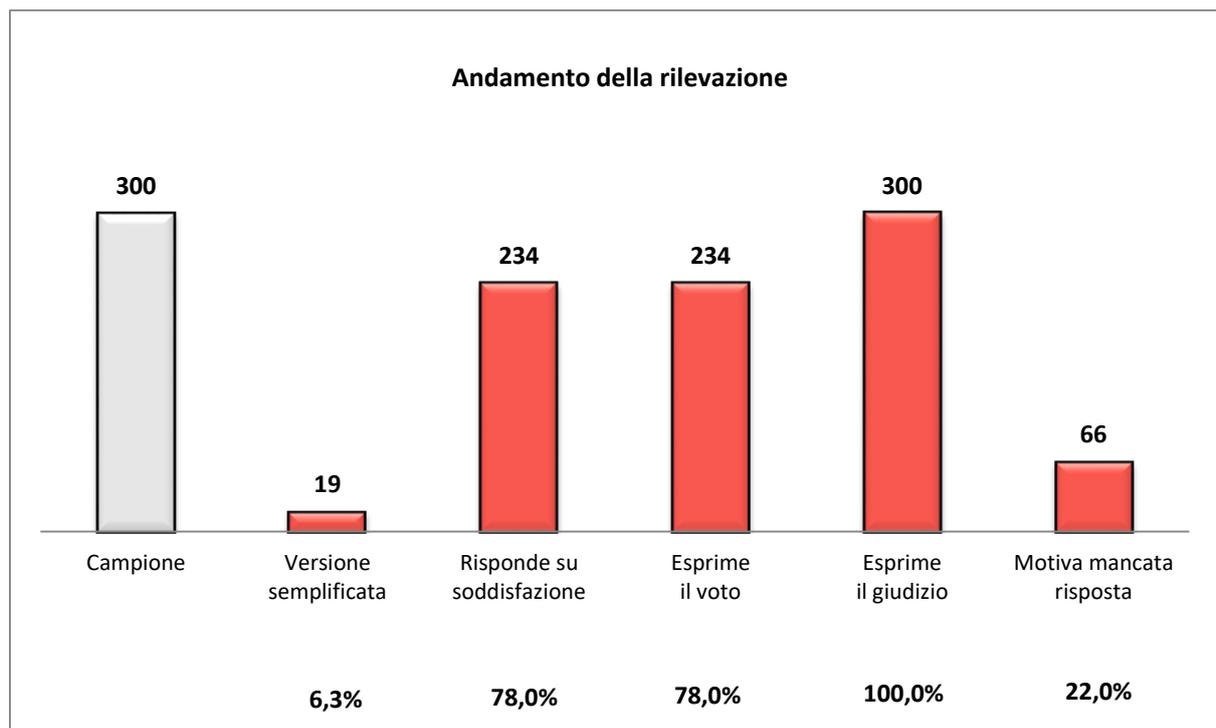
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			7	5	12		2	32	11	45	25	57
altri comuni protezione			9	8	17			24	10	34	24	51
capoluogo altre fasce	1		5	4	10			35	8	43	19	53
capoluogo protezione			7	2	9	1	1	25	15	42	20	51
Totale	1	0	28	19	48	1	3	116	44	164	88	212



Per questo indicatore il livello di attenzione attesa è elevato: complessivamente il 67,9% degli utenti (144 persone) esprime il giudizio “Molto importante”, dividendosi tra il 54,7% che esprime soddisfazione e il 13,2% che, al contrario, è insoddisfatto. Il 29,8% degli utenti (63 persone) lo valuta invece un aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 20,8% a fronte del 9% di inquilini insoddisfatti. Tre utenti soddisfatto esprimono il giudizio “Poco importante” e un utente soddisfatto e uno insoddisfatto dichiarano questo aspetto “Irrilevante”.

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

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

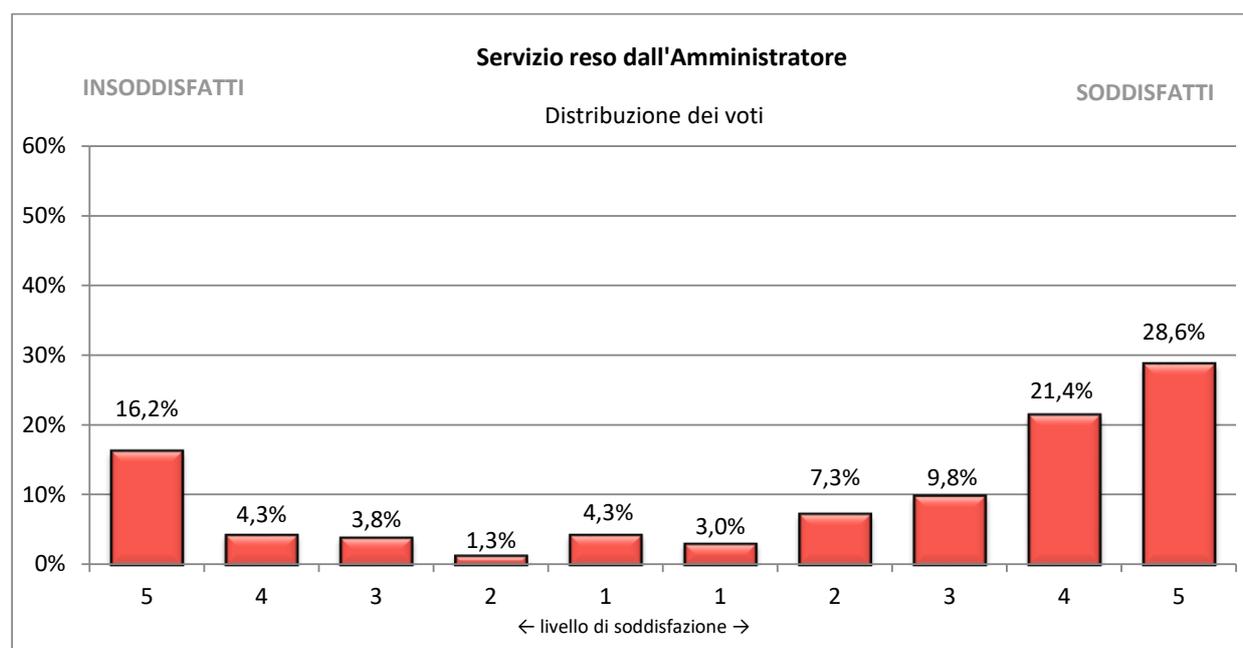


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non le paga	17	15	2	2	36
E' un altro familiare che se ne occupa					
Si affida ad un'altra persona	1				1
Non sa rispondere	11	5	9	4	29
Totale	29	20	11	6	66

In merito all’aspetto relativo alle attività gestionali, in particolare al servizio reso dall’Amministratore del fabbricato, sono 234 gli inquilini che rispondono alla domanda. Non rispondono 66 utenti, corrispondenti al 22% del campione, in quanto tra questi 36 persone dichiarano non obbligatorio nel loro condominio il servizio dell’Amministratore, 29 utenti non sono in grado di esprimere alcun voto (le motivazioni risiedono principalmente nel non avere le basi per poter valutare il lavoro dell’Amministratore), un utente si affida ad un’altra persona per la gestione condominiale. Il 70,1% di chi risponde è soddisfatto, mentre il 29,9% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda 19 volte.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Servizio reso dall’Amministratore												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	9	2	2		4	17	2	2	7	14	11	36	29	53
altri comuni protezione	9	2	3		1	15	1	2	6	16	15	40	20	55
capoluogo altre fasce	12	3	1	1	4	21	1	6	5	10	18	40	11	61
capoluogo protezione	8	3	3	2	1	17	3	7	5	10	23	48	6	65
Totale	38	10	9	3	10	70	7	17	23	50	67	164	66	234

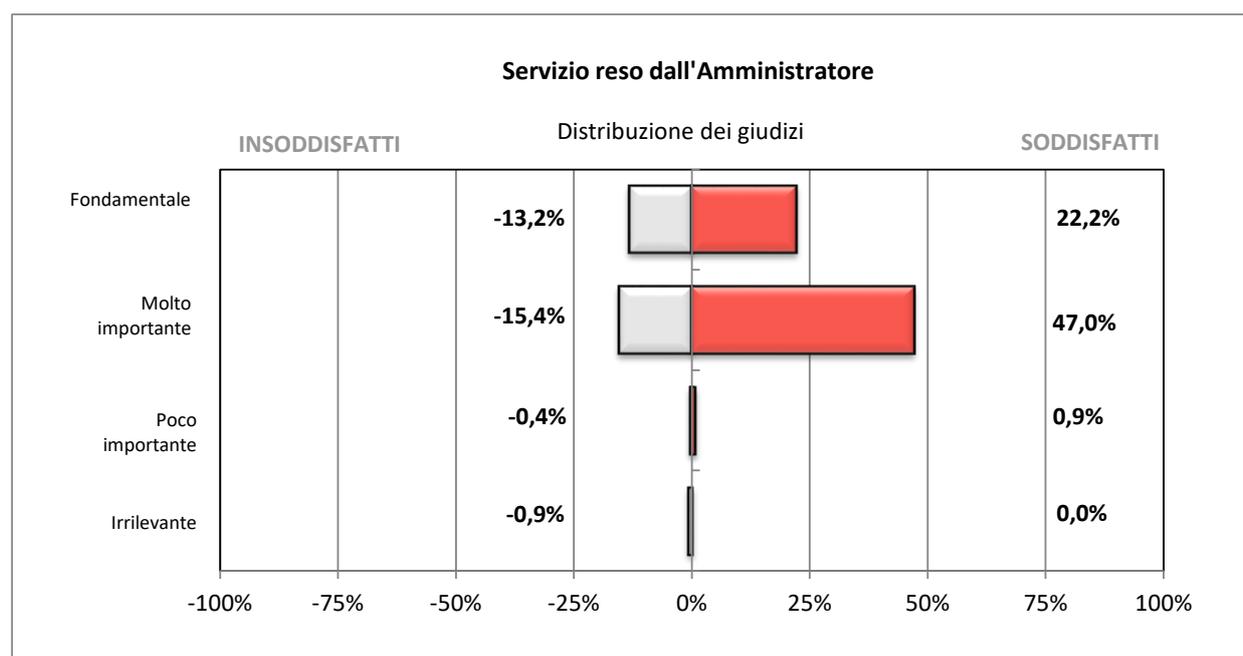


Dei 164 utenti che apprezzano questo aspetto, 67 si esprimono con il voto 5, rappresentando il 28,6%, 50 con il voto 4, pari al 21,4%, seguono i voti 3 e 2 rispettivamente con 23 (pari al 9,8%) e 17 (pari al 7,3%) preferenze. Le indicazioni riferite al voto 1 rappresentano un 3%.

Tra chi esprime insoddisfazione, gli utenti molto insoddisfatti – che indicano il voto 5 – sono 38, corrispondenti al 16,2% del campione. Seguono i voti 1 e 4 entrambi con il 4,3% e il voto 3 con il 3,8%. Le indicazioni riferite al voto 2 sono meno significative, pari all’1,3%.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Servizio reso dall'Amministratore										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			11	6	17		27	9		36	29	53
altri comuni protezione			10	5	15		29	11		40	20	55
capoluogo altre fasce	1	1	7	12	21		29	11		40	11	61
capoluogo protezione	1		8	8	17		2	25	21	48	6	65
Totale	2	1	36	31	70	0	2	110	52	164	66	234



Gli utenti che manifestano la valutazione “Molto importante” sono 146, pari al 62,4% di chi risponde. Si esprimono con la valutazione “Fondamentale” 83 intervistati, che rappresentano il 35,4% di chi risponde. Gli utenti che hanno espresso il giudizio “Molto importante” e si sono dichiarati soddisfatti sono 110, contro 36 insoddisfatti. Relativamente al giudizio “Fondamentale” 52 persone sono soddisfatte e 31 insoddisfatte. I rimanenti 5 utenti che hanno risposto esprimendo i giudizi “Poco importante” o “Irrilevante” giustificano la loro valutazione affermando di non usufruire del servizio.

Il servizio dell’Amministratore 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.

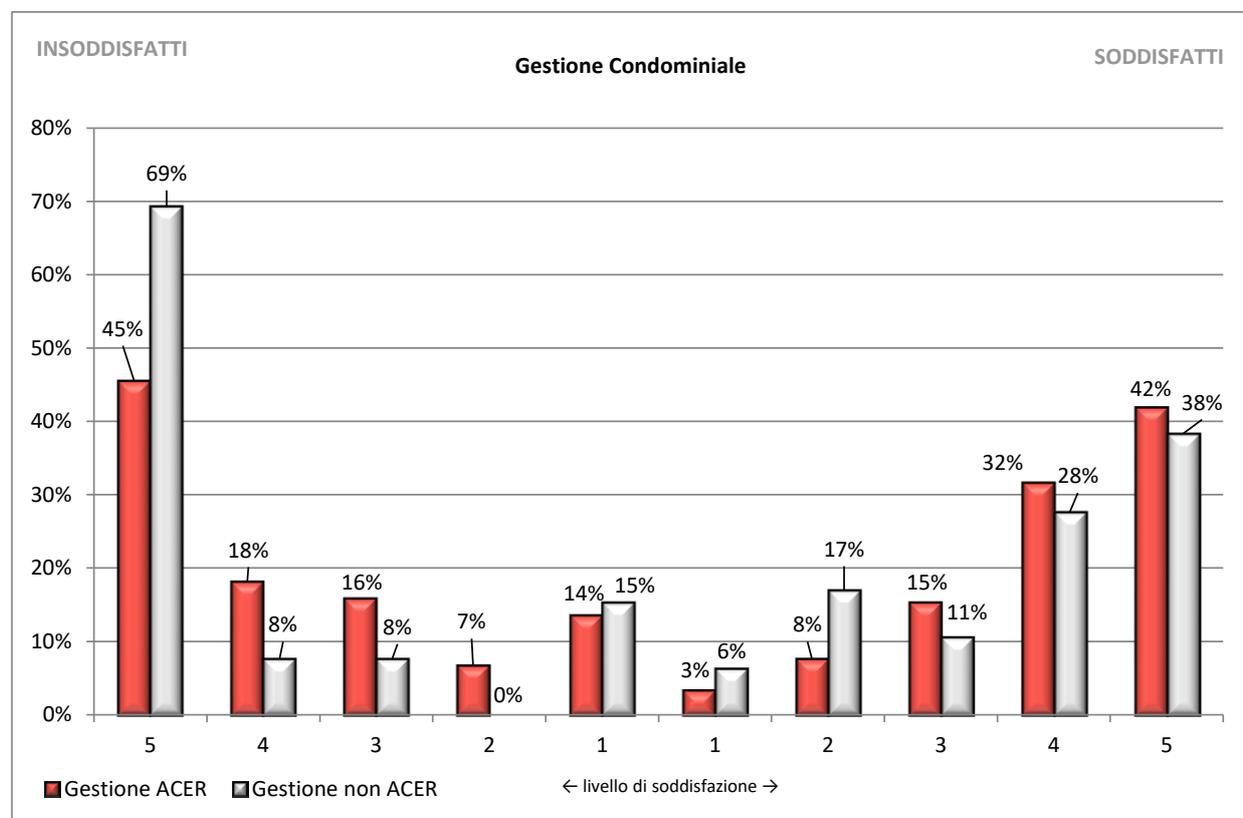
Approfondimento su giudizi per tipologia di Amministrazione

Poiché in merito alla soddisfazione del servizio reso dall’Amministratore su 234 utenti che rispondono alla domanda il servizio viene svolto da ACER in 161 casi, oltre il 68%, si è inteso effettuare un approfondimento.

Su 300 intervistati 180 utenti usufruiscono della Gestione Condominiale ACER, di questi 161 hanno risposto alla domanda relativa all’indicatore 6, i rimanenti 19 sono compresi tra coloro che non hanno espresso alcuna valutazione. Il 72,7% di tali utenti si dichiara soddisfatto del servizio e assegna voti elevati; il 27,3% dichiara insoddisfazione. Sul totale utenti con Gestione Condominiale ACER quelli molto soddisfatti rappresentano il 30% di coloro che hanno risposto, gli inquilini che si dichiarano molto insoddisfatti il 12%.

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

	INSODDISFATTI							SODDISFATTI							Totale
	5	4	3	2	1	Totale	% sul totale	1	2	3	4	5	Totale	% sul totale	
Gestione ACER	20	8	7	3	6	44	27,3	4	9	18	37	49	117	72,7	161
Gestione non ACER	18	2	2		4	26	35,6	3	8	5	13	18	47	64,4	73
Totale	38	10	9	3	10	70	29,9	7	17	23	50	67	164	70,1	234

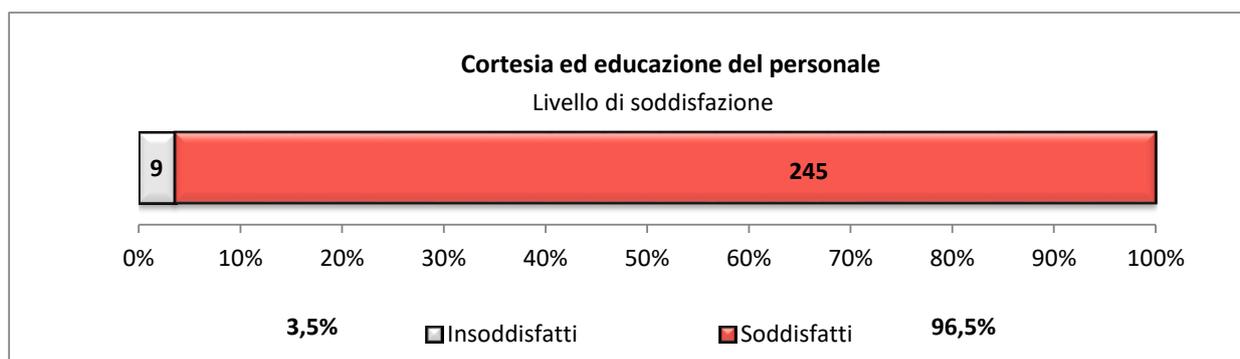
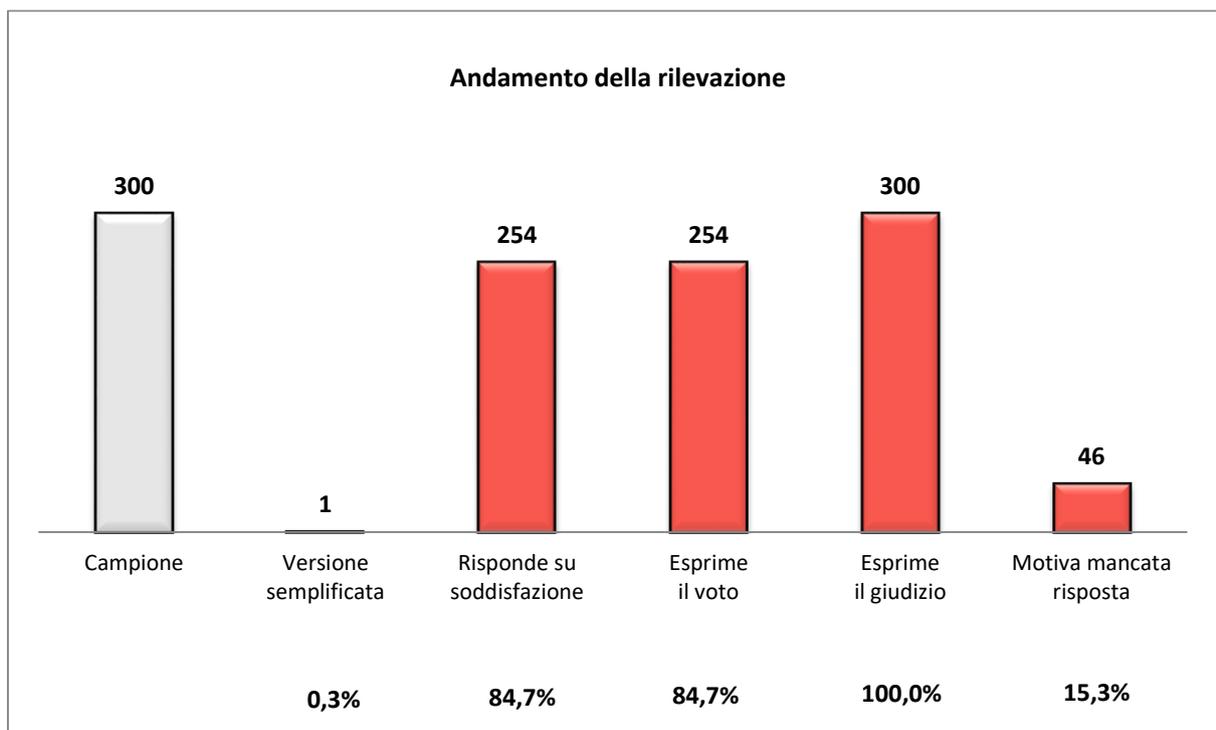


Alcuni inquilini insoddisfatti della Gestione Condominiale ACER attribuiscono la loro valutazione alla mancata presenza dell’Amministratore, vorrebbero un maggior presidio sul territorio. Altro motivo di insoddisfazione rispetto all’Amministrazione del fabbricato riguarda eventuali manutenzioni richieste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

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?

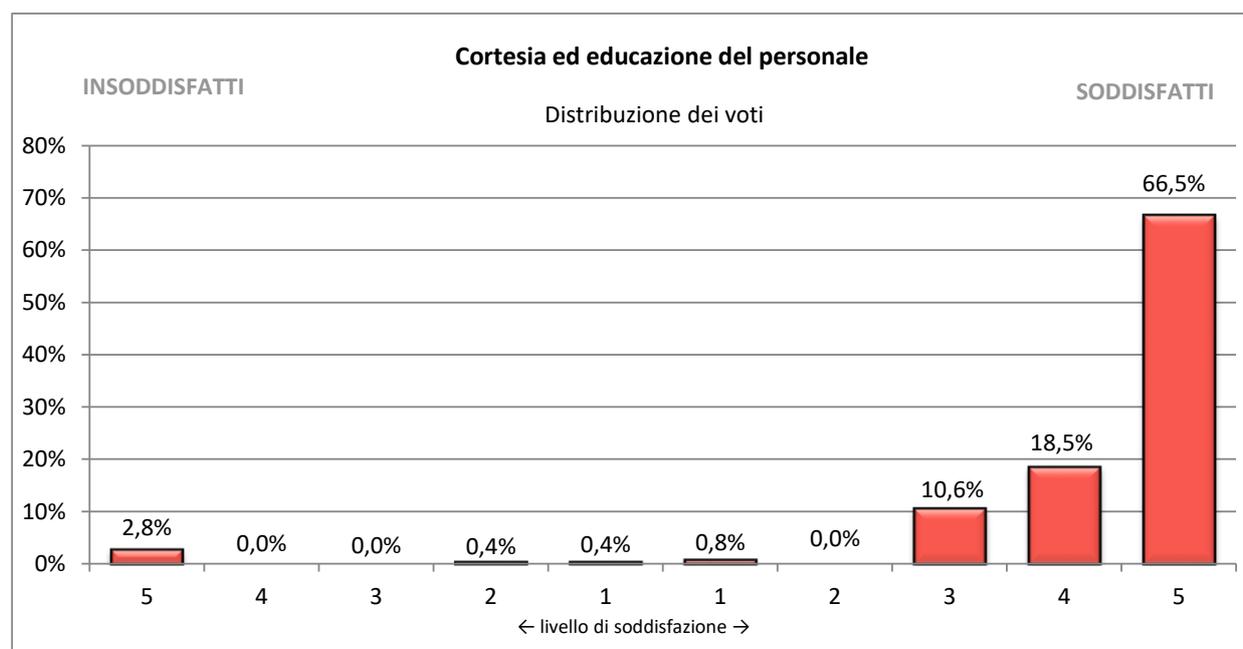


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	7	13	7	6	33
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1		2
Si affida ad un'altra persona	6	1	3	1	11
Non sa rispondere					
Totale	13	15	11	7	46

L’indicatore relativo alla cortesia ed educazione del personale in occasione di richieste, chiarimenti ed informazioni registra, come per la precedente indagine, la più alta percentuale di soddisfatti. Dei 254 utenti che esprimono un voto, 245 – pari al 96,5% - si dichiarano soddisfatti. Tra i 46 utenti che non rispondono alla domanda, pari al 15,3% del campione, 33 persone dichiarano di non aver mai avuto occasione o bisogno, 11 dichiarano che si affidano ad un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala), per 2 utenti è un altro familiare che se ne occupa. Per questo indicatore la versione semplificata. È stata utilizzata una sola volta.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce						0			9	23	37	69	13	69	
altri comuni protezione	3			1		4	1		6	6	43	56	15	60	
capoluogo altre fasce	2				1	3			6	6	46	58	11	61	
capoluogo protezione	2					2	1		6	12	43	62	7	64	
Totale	7	0	0	1	1	9	2	0	27	47	169	245	46	254	

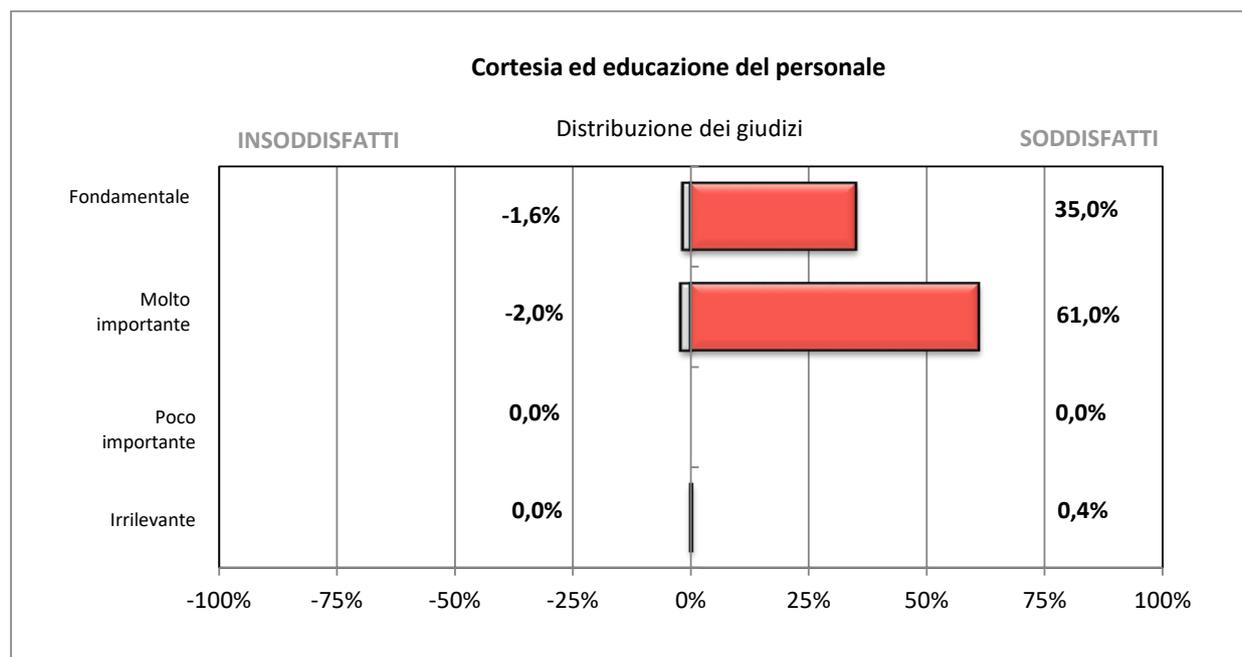


L’elevato livello di soddisfazione da parte degli utenti per questo indicatore è ulteriormente confermato dalla tabella e dal grafico sopra riportati: il 66,5% predilige il voto 5, seguito dal 18,5% di inquilini che hanno indicato il voto 4, 10,6% il voto 3. Il voto 2 non è stato scelto dagli utenti soddisfatti e una percentuale trascurabile ha indicato il voto 1.

Anche i 9 utenti insoddisfatti prediligono maggiormente il voto 5 (il 2,8%), due inquilini scelgono rispettivamente il voto 1 e 2.

Distribuzione dei giudizi

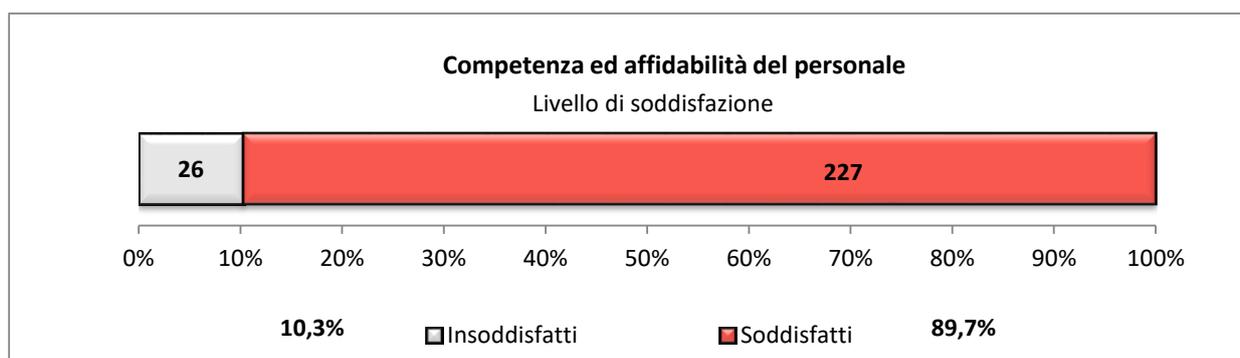
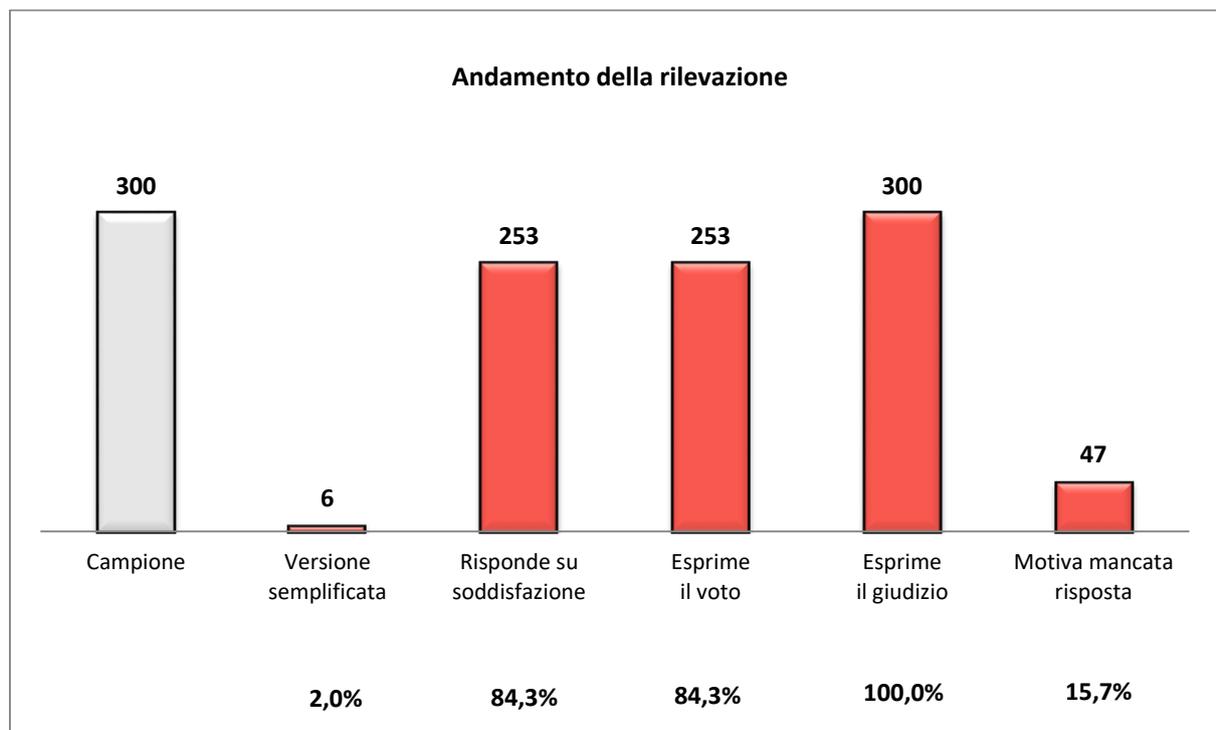
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce					0			47	22	69	13	69
altri comuni protezione			3	1	4			29	27	56	15	60
capoluogo altre fasce			2	1	3	1		37	20	58	11	61
capoluogo protezione				2	2			42	20	62	7	64
Totale	0	0	5	4	9	1	0	155	89	245	46	254



L’attenzione degli intervistati per questo indicatore si concentra maggiormente sul “Molto importante” che raccoglie i giudizi del 63% degli inquilini di cui 155 soddisfatti e 5 insoddisfatti. Il 36,6% sceglie il giudizio “Fondamentale” suddividendosi in 89 soddisfatti e 4 insoddisfatti. Solo una persona soddisfatta esprimono un giudizio “Irrilevante”.

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?



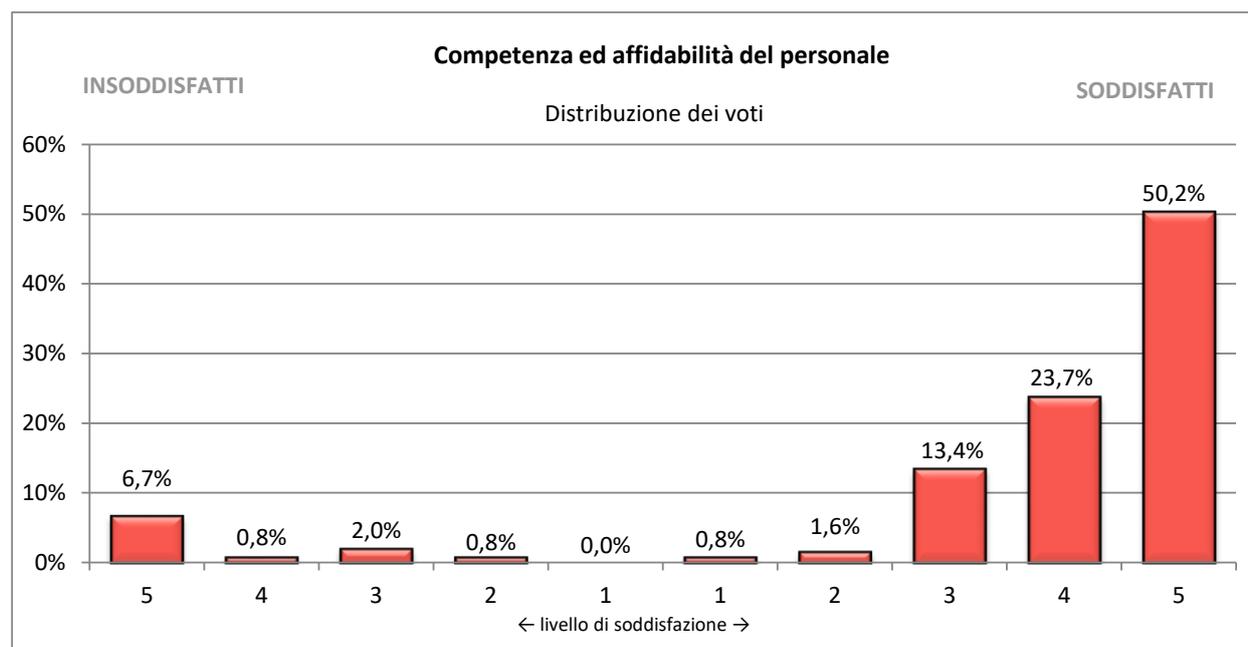
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	7	13	7	6	33
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1		2
Si affida ad un'altra persona	6	1	3	1	11
Non sa rispondere		1			1
Totale	13	16	11	7	47

Il secondo indicatore relativo ai rapporti con il personale dell'ACER indaga in merito a competenza ed affidabilità, in questo caso l'89,7% si ritiene soddisfatto. Per questo questa domanda la versione semplificata è stata utilizzata sei volte.

La percentuale di mancate risposte è pari al 15,7% del campione, corrispondente a 47 utenti. Tra coloro che non hanno risposto: 33 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, per altri 2 è un familiare che se ne occupa, mentre 11 utenti dichiarano di affidarsi a un'altra persona (molto spesso l'Amministratore o il capo scala); infine un intervistato non è in grado di rispondere.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Competenza e affidabilità del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI					Totale		
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
altri comuni altre fasce	5	1	2			8	1	8	23	29	61	13	69	
altri comuni protezione	5	1	2	1		9	1	7	9	33	50	16	59	
capoluogo altre fasce	5					5	1	1	10	11	33	11	61	
capoluogo protezione	2		1	1		4	1	1	9	17	32	7	64	
Totale	17	2	5	2	0	26	2	4	34	60	127	47	253	

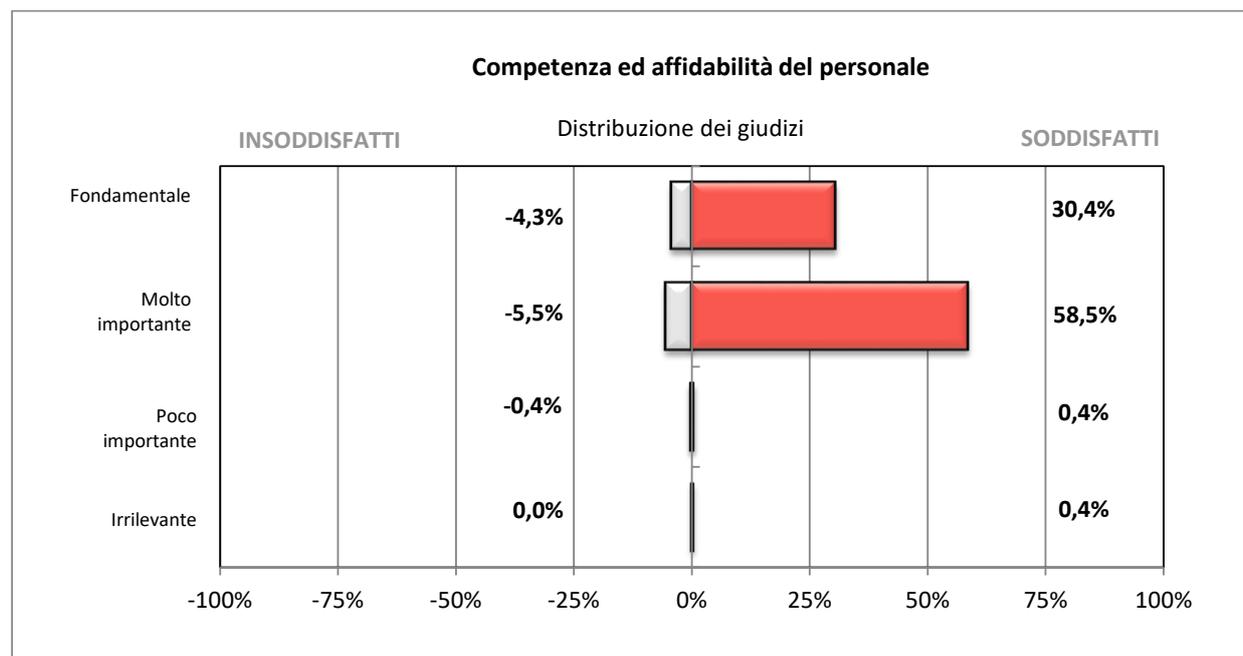


La qualità percepita dagli utenti soddisfatti, pur interessando tutti i valori della scala, continua a concentrarsi soprattutto sui voti medio alti che raccolgono: il 50,2% il voto 5, il 23,7% il voto 4 e il 13,4% il voto 3. Notevolmente distanziato è il voto 2 per il quale le preferenze raggiungono l'1,6%. Il voto 1 riporta percentuali minori.

Relativamente agli utenti insoddisfatti è sempre il voto 5 che raccoglie la maggior percentuale pari al 6,7%, segue il voto 3 con il 2%, i voti 2 e 4 riportano entrambi valori minori e nessun inquilino indica il voto 1.

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			4	4	8			43	18	61	13	69
altri comuni protezione		1	4	4	9			27	23	50	16	59
capoluogo altre fasce			4	1	5	1		36	19	56	11	61
capoluogo protezione			2	2	4		1	42	17	60	7	64
Totale	0	1	14	11	26	1	1	148	77	227	47	253



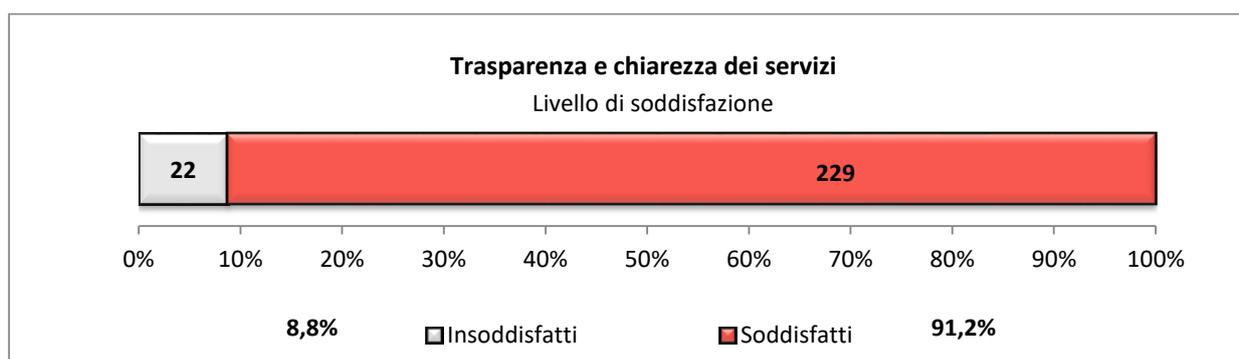
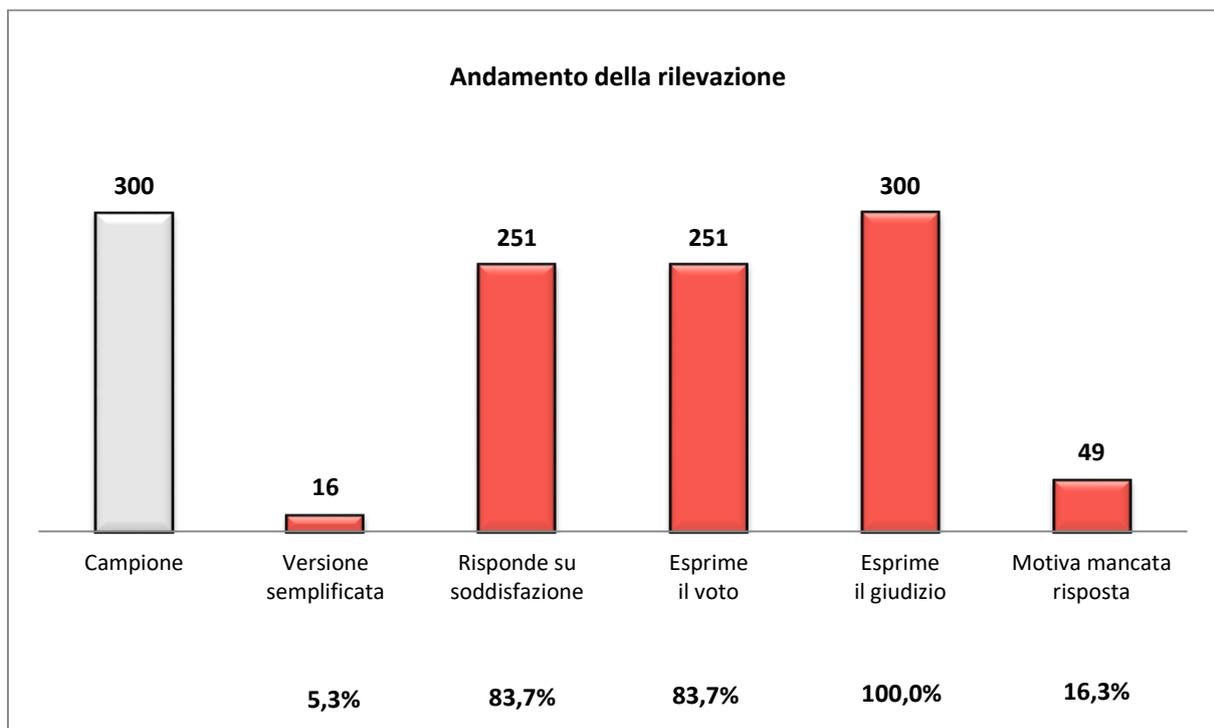
Anche per questo aspetto l’importanza data dagli utenti si concentra sulla valutazione “Molto importante” indicata dal 64% di utenti e il 34,7% ritiene tale aspetto “Fondamentale”. In entrambi i casi la percentuale di utenti soddisfatti è molto alta, pari rispettivamente al 58,5% tra chi si esprime con la valutazione “Molto importante” e al 30,4% tra chi si esprime con la valutazione “Fondamentale”.

Due utenti rispettivamente uno soddisfatto e uno non soddisfatto dichiarano “Poco importante” questo indicatore e un intervistato soddisfatto “Irrilevante”.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

Indicatore n° 9

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

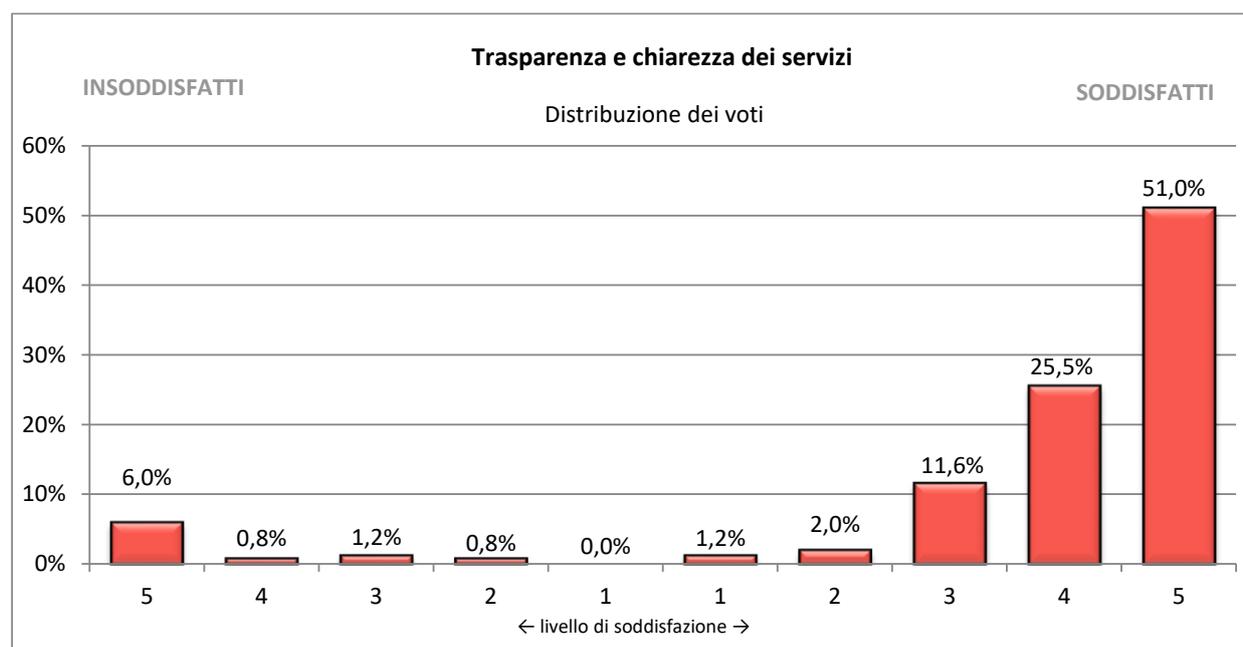


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	8	13	8	6	35
E' un altro familiare che se ne occupa		1	1		2
Si affida ad un'altra persona	5	1	3	1	10
Non sa rispondere		1	1		2
Totale	13	16	13	7	49

Passando ad esaminare la domanda relativa alla trasparenza dei servizi erogati le risposte a questo indicatore sono in linea con quelle dell’indicatore precedente. Gli assegnatari che non rispondono sulla soddisfazione e che non esprimono un voto sono 49 (pari al 16,3% del campione) e le ragioni della mancata risposta sono riconducibili a quelle dell’indicatore precedente: 35 assegnatari non hanno avuto bisogno di rivolgersi ad ACER, per altri 2 è un familiare che se ne occupa, mentre 10 utenti dichiarano di affidarsi a un’altra persona (molto spesso l’Amministratore o il capo scala); infine due intervistati non sono in grado di rispondere. Tra chi risponde, la percentuale di soddisfazione è pari al 91,2%. Per questo indicatore la versione semplificata è stato necessario utilizzarla un numero maggiore di volte rispetto al precedente pari a 16 casi.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	2		1	1		4			10	26	29	65	13	69
altri comuni protezione	5	1	1			7	1	4	13	34	52	16	59	
capoluogo altre fasce	4					4	2	1	6	9	37	13	59	
capoluogo protezione	4	1	1	1		7	1	3	9	16	28	7	64	
Totale	15	2	3	2	0	22	3	5	29	64	128	229	49	251

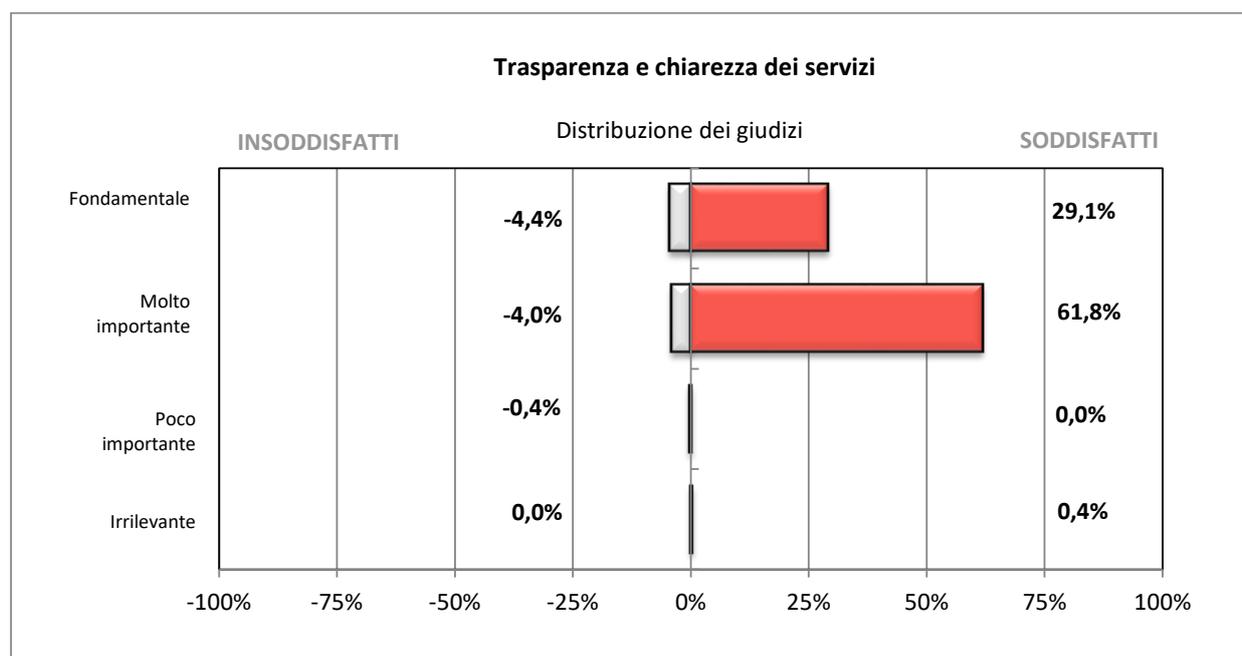


Gli utenti continuano ad esprimersi concentrando le loro indicazioni sui voti medio alti. Su 226 utenti soddisfatti sono 128 quelli che indicano il voto 5, pari al 51% del campione, seguiti da 64 utenti, pari al 25,5%, che indicano il voto 4 e da 29 che indicano il voto 3, pari all’11,6%, gli altri voti sono scelti da un numero di utenti meno significativo.

Tra gli utenti insoddisfatti, 15 persone su 22 si concentrano sul voto 5, rappresentando il 6% del campione, tre persone indicano il voto 3 e sono 2 gli utenti che indicano entrambi i voti 4 e 2.

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	2	4			44	21	65	13	69
altri comuni protezione		1	2	4	7			32	20	52	16	59
capoluogo altre fasce			3	1	4	1		36	18	55	13	59
capoluogo protezione			3	4	7			43	14	57	7	64
Totale	0	1	10	11	22	1	0	155	73	229	49	251

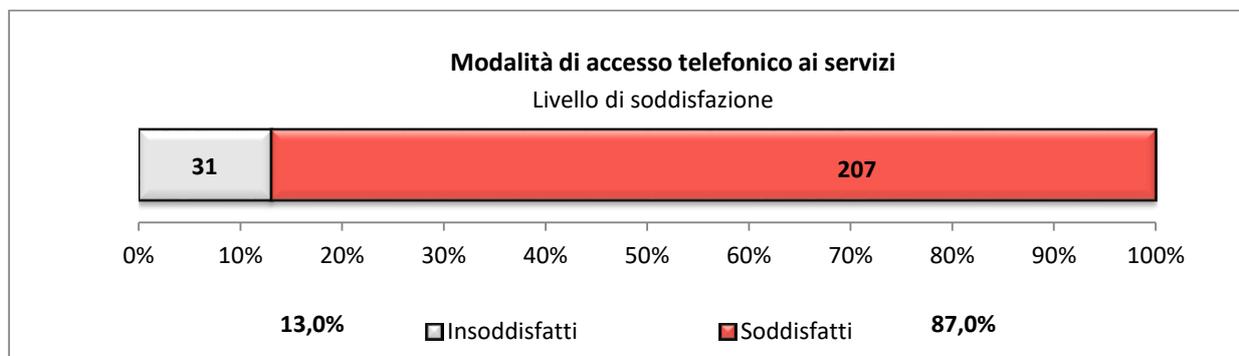
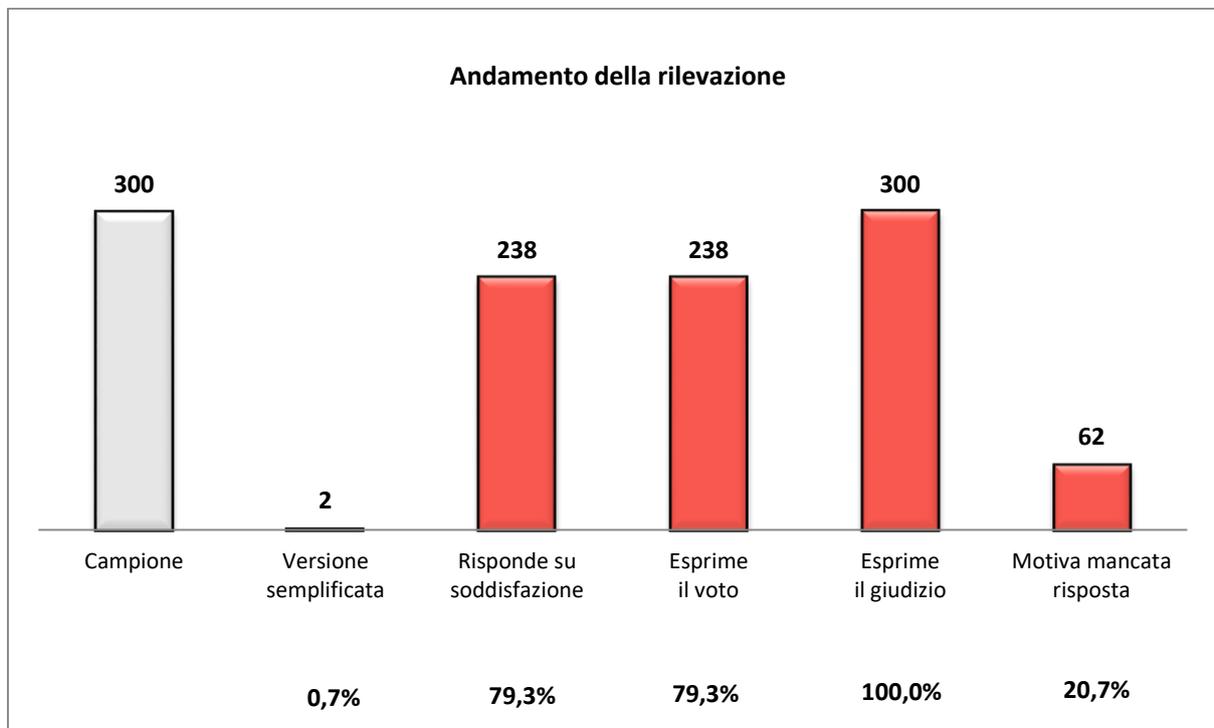


Sono complessivamente 165 gli utenti – pari al 65,8% di chi risponde – che esprimono la valutazione “Molto importante”, distinguendosi tra il 61,8% di soddisfatti e il 4% di insoddisfatti. Sono 84 gli inquilini – il 33,5% di chi risponde – che giudicano tale aspetto “Fondamentale”: in questo caso gli utenti soddisfatti rappresentano il 29,1% e gli insoddisfatti il 4,4%. Un assegnatario insoddisfatto si esprime con “Poco Importante” e uno soddisfatto con “Irrilevante”.

Tali valori dimostrano l’elevato interesse degli assegnatari sulla trasparenza e chiarezza dei servizi.

Indicatore n° 10

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



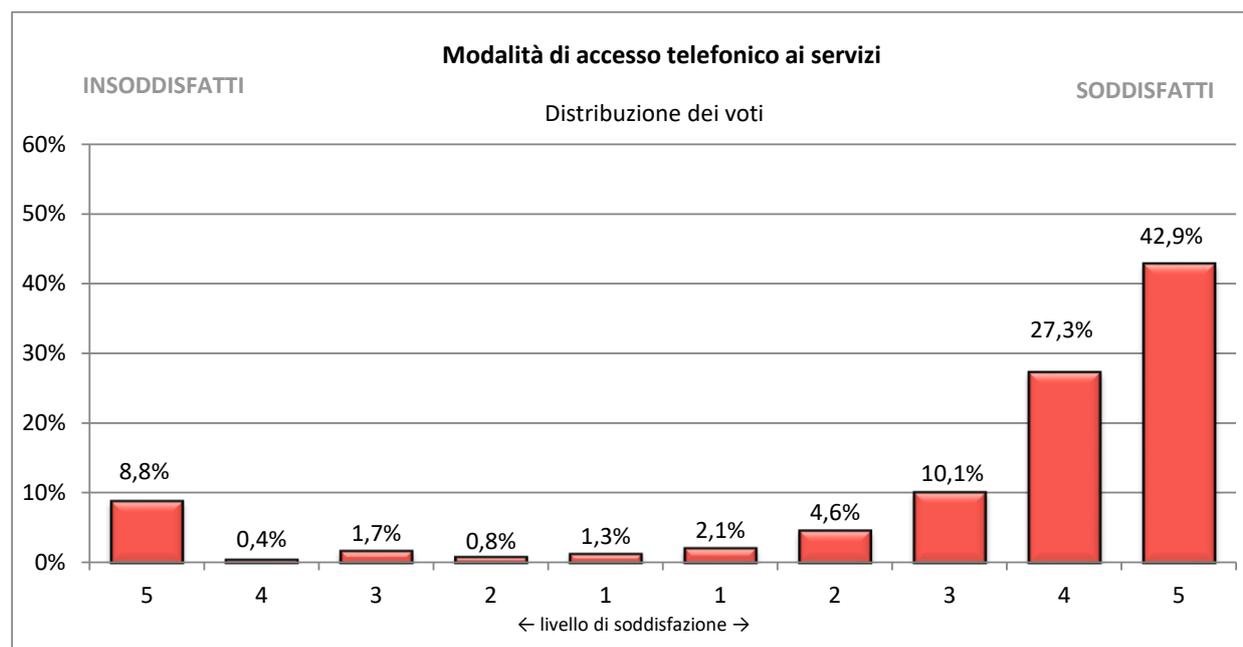
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	14	8	14	10	46
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	1		2		3
Si affida ad un'altra persona	3	3	4	3	13
Non sa rispondere					
Totale	18	11	20	13	62

Si registrano 62 mancate risposte relativamente alla modalità di accesso telefonico ai servizi di ACER. 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 (46 casi), mentre in misura minore si riferiscono ad utenti che dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell’ACER o di affidarsi ad un’altra persona (per un totale di 16 casi), nessun utente non ha saputo rispondere. Solo due volte è stato reso necessario utilizzare la versione semplificata. Tra i 238 utenti che hanno risposto la quota di soddisfatti è pari all’87%.

Parte dell’insoddisfazione riguarda le attese telefoniche con eventuale non risposta dell’operatore o eventuale messaggio in segreteria al quale non segue una successiva chiamata.

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	1		2	1		4	1	2	6	26	25	60	18	64
altri comuni protezione	11				1	12	1	3	3	15	30	52	11	64
capoluogo altre fasce	3	1	1		1	6	1	1	9	9	26	46	20	52
capoluogo protezione	6		1	1	1	9	2	5	6	15	21	49	13	58
Totale	21	1	4	2	3	31	5	11	24	65	102	207	62	238

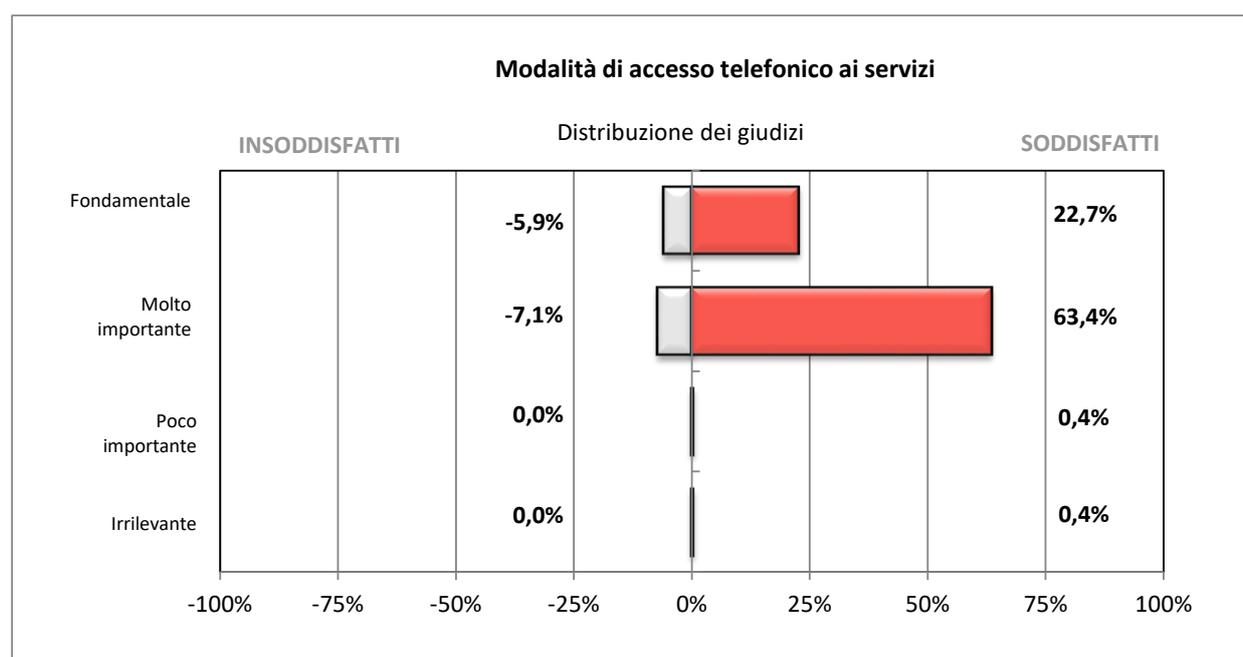


La qualità percepita continua ad essere caratterizzata dalla distribuzione degli utenti soddisfatti nella parte alta della scala dei valori, con un numero di indicazioni maggiori per i voti 5 e 4: 102 e 65 utenti, pari rispettivamente al 42,9% e 27,3% di chi risponde alla domanda. Il voto 3 è stato indicato da 24 utenti pari al 10,1%, seguito da 11 utenti, 4,6%, che hanno scelto il voto 2 e infine il voto 1 è stato indicato da 5 persone corrispondenti al 2,1% del campione.

Tra i 31 utenti insoddisfatti 21, pari all’8,8%, scelgono il voto 5, percentuali più basse interessano gli altri valori della scala.

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	4			45	15	60	18	64
altri comuni protezione			8	4	12			37	15	52	11	64
capoluogo altre fasce			4	2	6		1	34	11	46	20	52
capoluogo protezione			5	4	9	1		35	13	49	13	58
Totale	0	0	17	14	31	1	1	151	54	207	62	238

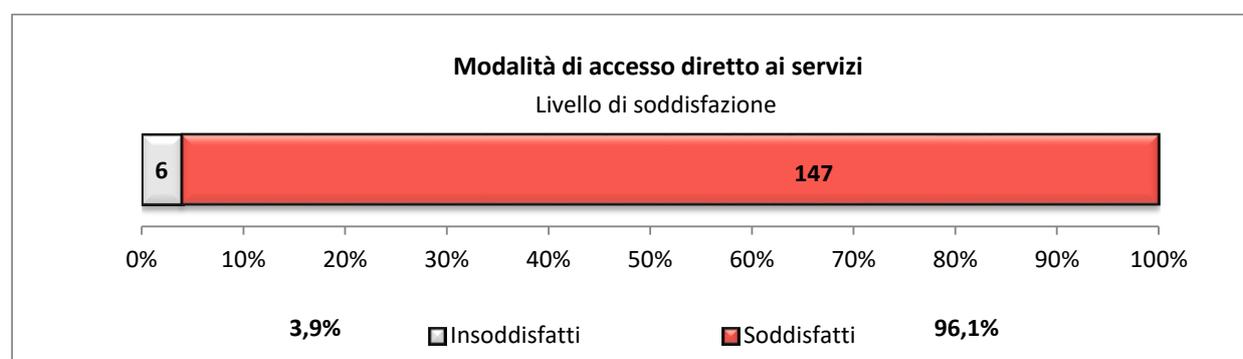
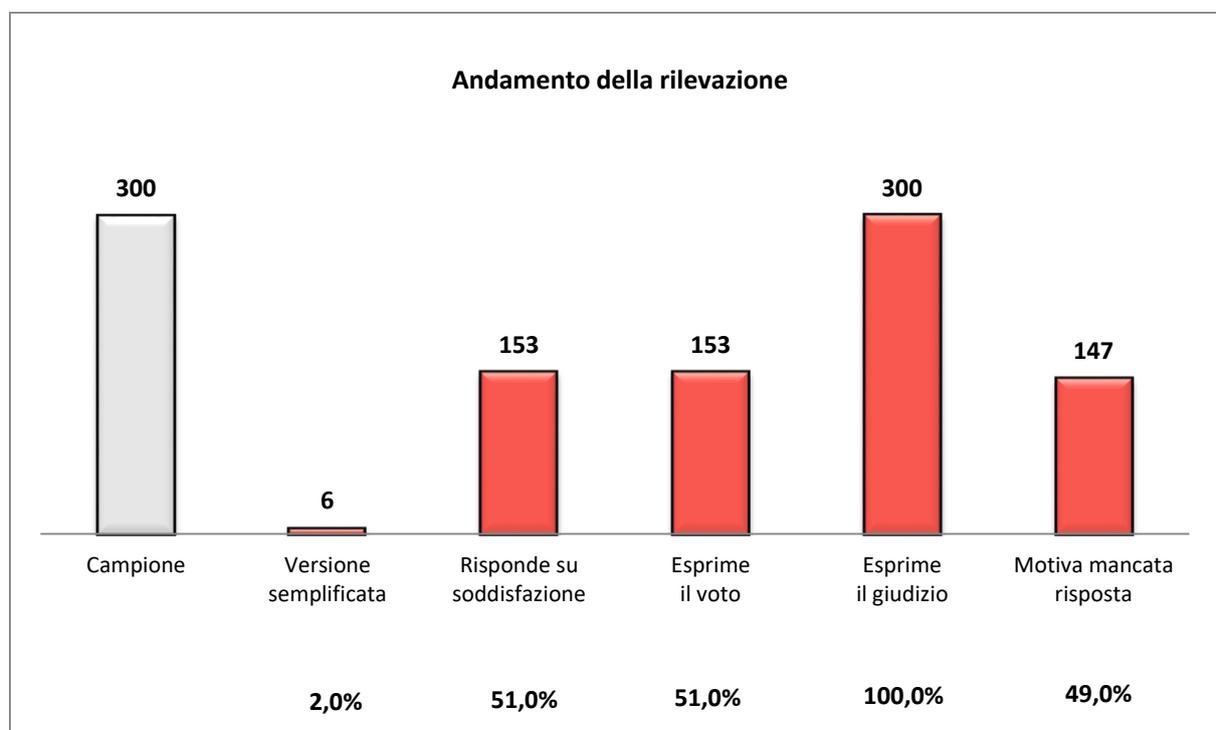


Continua a permanere elevato il livello di qualità attesa: sono 168 gli utenti che rispondono “Molto importante”, pari complessivamente al 70,5%, suddivisi tra il 63,4% di soddisfatti e il 7,1% di insoddisfatti. la quota complessiva di coloro che si esprimono con la valutazione “Fondamentale” raggiunge il 28,6%, con il 22,7% di soddisfatti (14 utenti).

Due utenti soddisfatti hanno rispettivamente indicato il giudizio “Poco importante” e “Irrelevante”.

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?



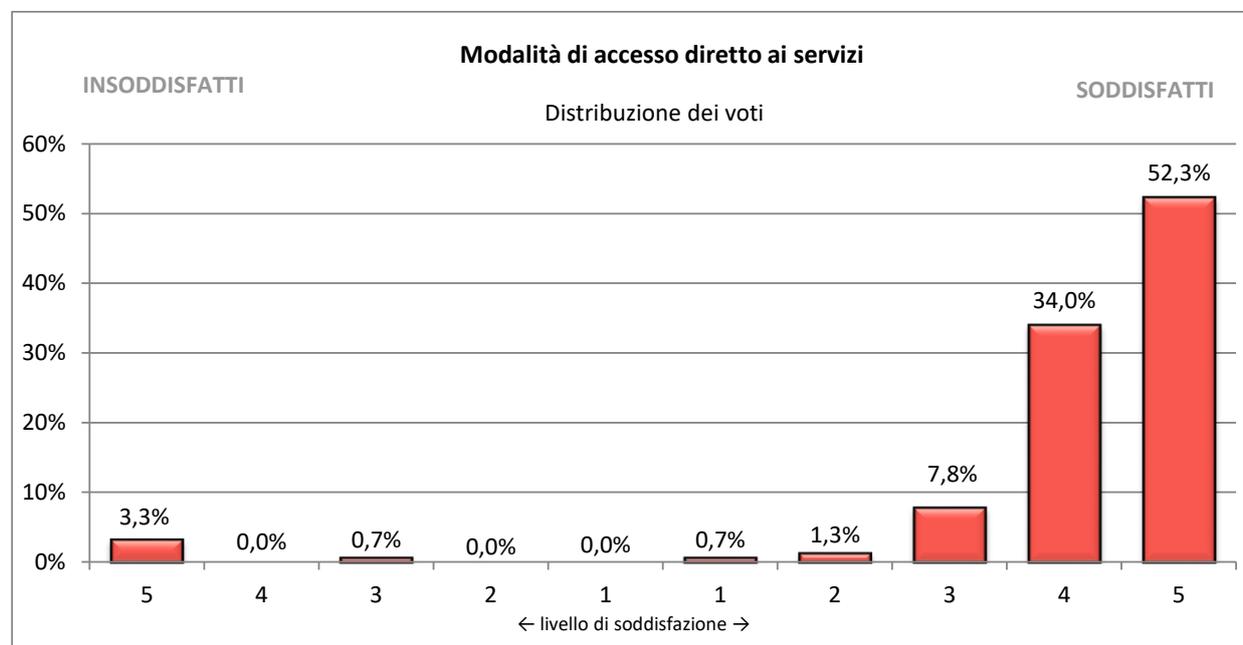
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ha mai avuto occasione/bisogno	29	27	19	18	93
Si rivolge direttamente a qualcuno dell’ACER	20	21	1		42
Si affida ad un'altra persona	3	3	4	1	11
Non sa rispondere			1		1
Totale	52	51	25	19	147

Aumenta il numero di intervistati che non risponde alla domanda: 147 utenti, pari al 49% del campione, infatti questo è l’indicatore che registra il maggior numero di mancate risposte. La maggior parte di questi – 93 persone – dichiara di non aver mai avuto occasione di interagire direttamente con il funzionario dello sportello, tali dichiarazioni sono principalmente rilevate negli altri comuni della provincia, in particolare nei territori non dotati di appositi sportelli ACER. Altri 42 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell’ACER, al contrario in questo caso sono particolarmente coloro che abitano in comuni dotati di sportello ACER e che direttamente si rivolgono all’impiegato che si reca in quel Comune. Sono 11 gli intervistati che dichiarano di affidarsi ad un’altra persona e un utente non ha saputo rispondere.

La modalità di accesso diretto ai servizi si posiziona come secondo indicatore con il maggior numero di utenti soddisfatti, infatti il 96,1% di coloro che risponde alla domanda esprime soddisfazione ritenendo il servizio ben organizzato, di contro i pochi utenti insoddisfatti (6, pari al 3,9% di coloro che hanno risposto) dichiarano aperti gli sportelli solo per fasce orarie limitate e con precedente prenotazione. In sei casi si è ricorsi alla versione semplificata.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce						0			1	12	17	30	52	30
altri comuni protezione	1		1			2			2	6	14	22	51	24
capoluogo altre fasce	2					2	1	3	15	26	45	45	25	47
capoluogo protezione	2					2	1	1	6	19	23	50	19	52
Totale	5	0	1	0	0	6	1	2	12	52	80	147	147	153

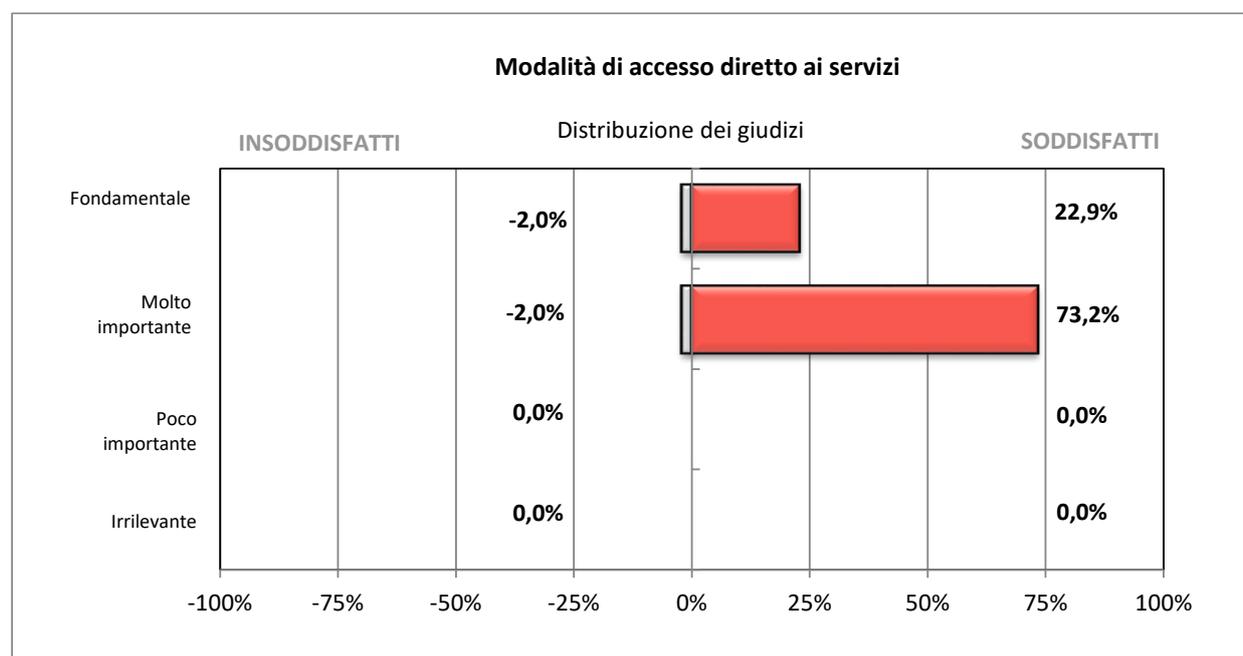


Continua ad evidenziarsi una distribuzione dei voti in cui le valutazioni degli utenti soddisfatti sono significativamente concentrate sui valori più elevati: sono 80 gli utenti che indicano il voto 5, pari al 52,3%; 52 il voto 4, pari al 34%; 12 il voto 3, pari al 7,8%. Percentuali inferiori riguardano i voti 1 e 2.

Le indicazioni espresse dai pochi utenti insoddisfatti si concentrano anch’esse sul valore 5 della scala: 4 utenti che rappresentano il 3,3%.

Distribuzione dei giudizi

Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce					0			21	9	30		52	30
altri comuni protezione			1	1	2			16	6	22		51	24
capoluogo altre fasce			2		2			37	8	45		25	47
capoluogo protezione				2	2			38	12	50		19	52
Totale	0	0	3	3	6	0	0	112	35	147		147	153



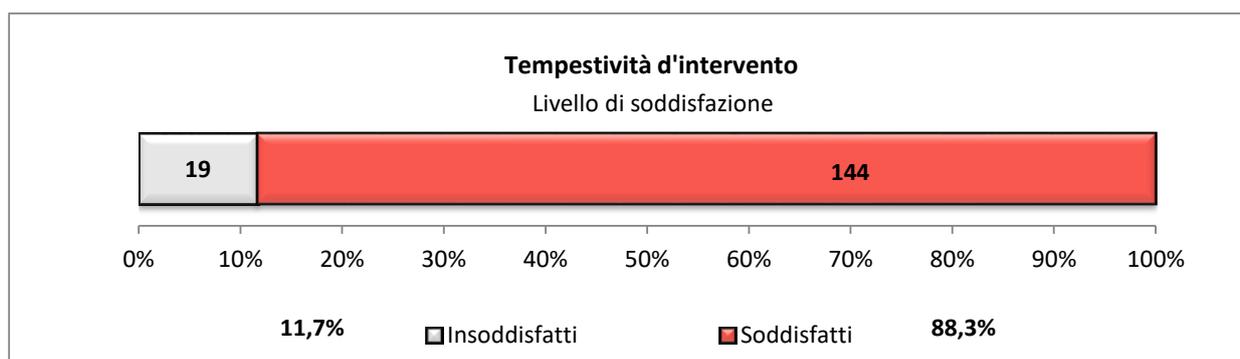
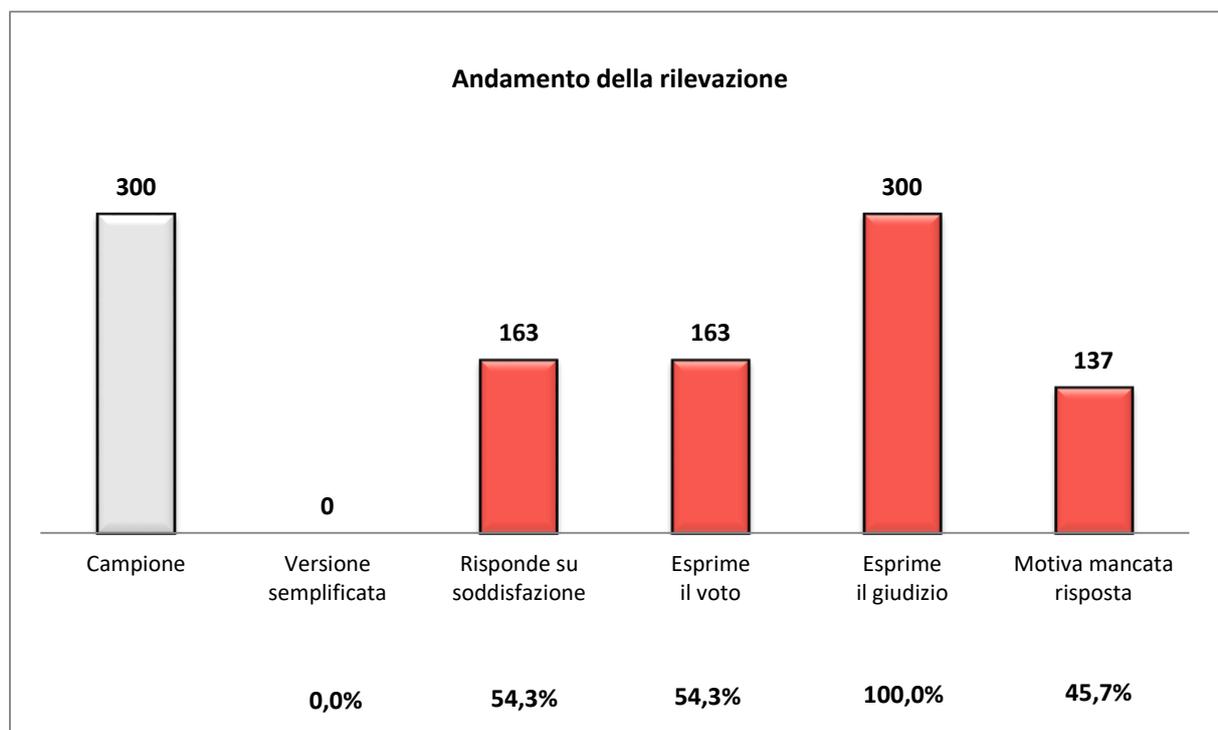
Il giudizio di importanza attribuito alla modalità di accesso ai servizi dell’azienda segnala una aspettativa molto elevata, infatti tanto per questo quanto per i successivi due indicatori, non sono presenti inquilini che abbiano segnalato un giudizio “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Gli utenti che rispondono alla domanda con il giudizio “Molto importante” sono il 75,2%, di cui 112 sono soddisfatti – il 73,2% - mentre 3 – il 2% - si sono espressi negativamente. Coloro che scelgono il giudizio “Fondamentale” sono i restanti 38 inquilini che hanno risposto alla domanda di cui il 22,9% soddisfatti e il 2% insoddisfatti.

ASPETTI SULLA QUALITA’ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

Indicatore n° 12

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



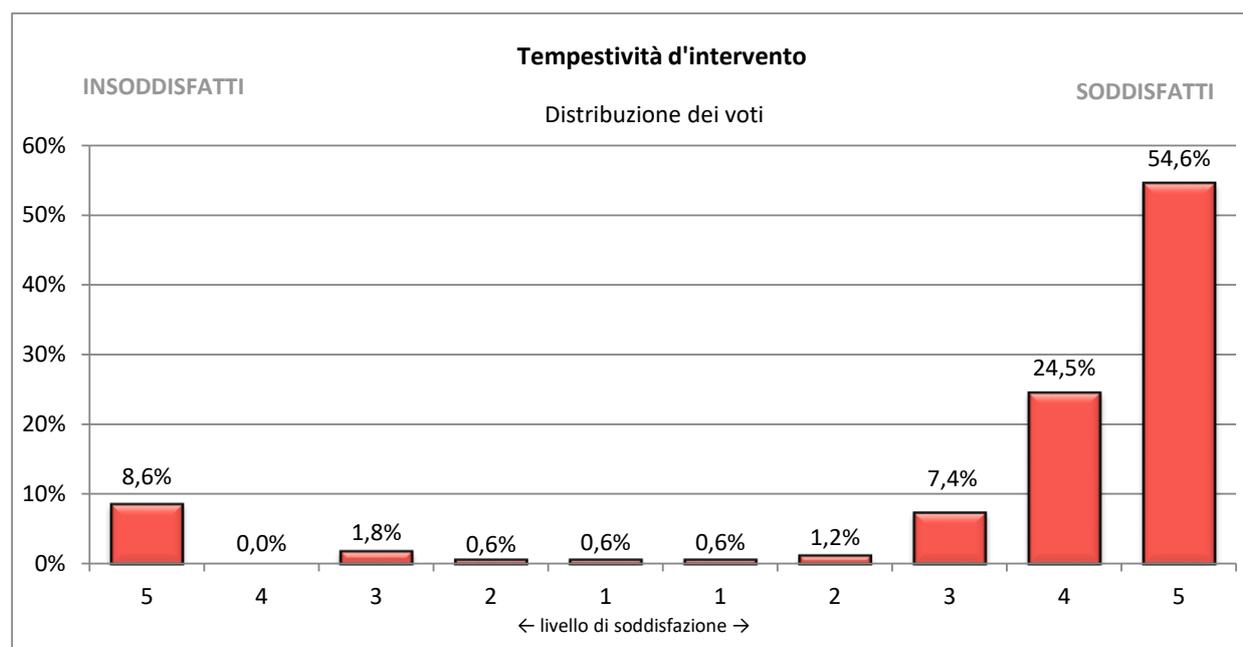
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni protezione	capoluogo altre fasce	capoluogo protezione	Totale complessivo
Non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	27	31	38	37	133
Non sa/non si ricorda	2	2			4
Totale	29	33	38	37	137

Questo indicatore assieme a quello analizzato sopra (accessibilità al servizio) e al successivo (efficacia degli interventi) registra un elevato numero di mancate risposte. Sono 137 le persone che non rispondono, pari al 45,7% del campione, di cui in 133 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 si ricordavano se negli ultimi due anni avevano avuto bisogno del pronto intervento.

Tra i 163 utenti che rispondono 144 assegnatari esprimono soddisfazione – l'88,3% – mentre 19 – l'11,7% – sono insoddisfatti. Non si è ricorsi alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Tempestività di intervento												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	4		1		1	6		2	7	16	22	47	29	53
altri comuni protezione	5		1			6	1		1	8	26	36	33	42
capoluogo altre fasce	3					3			2	7	22	31	38	34
capoluogo protezione	2		1	1		4			2	9	19	30	37	34
Totale	14	0	3	1	1	19	1	2	12	40	89	144	137	163

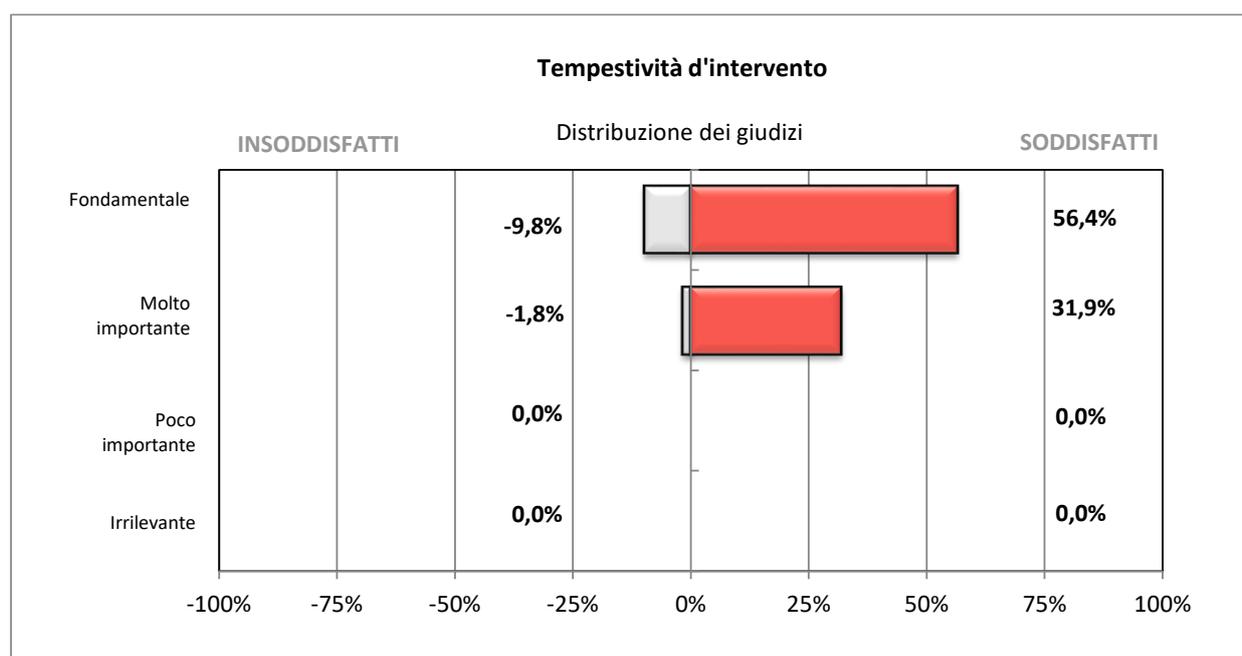


Tra gli utenti soddisfatti la percentuale di voti più significativa è il 54,6% al voto 5, seguito dal 24,5% del voto 4, 7,4% del voto 3, percentuali minori hanno scelto i rimanenti voti.

Anche tra gli utenti insoddisfatti predomina il voto 5, pari all'8,6% dei rispondenti, seguito da un 1,8% che ha scelto il voto 3, meno significative le percentuali dei voti 2 e 1.

Distribuzione dei giudizi

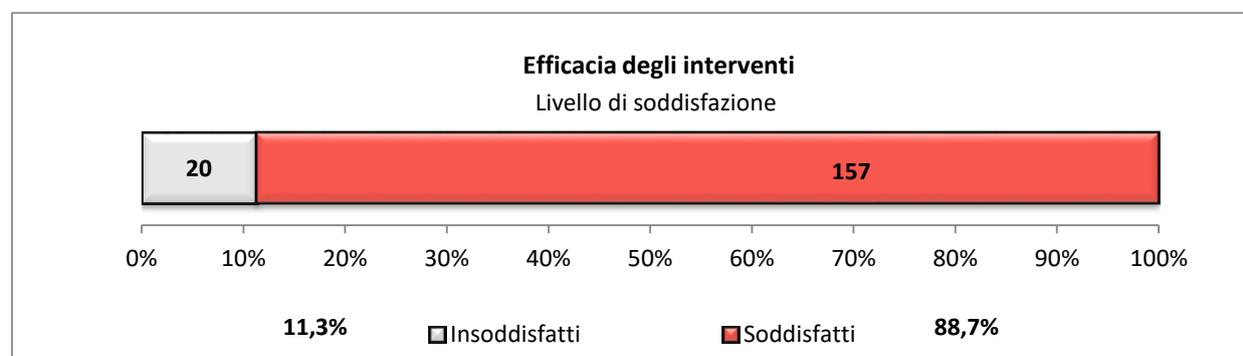
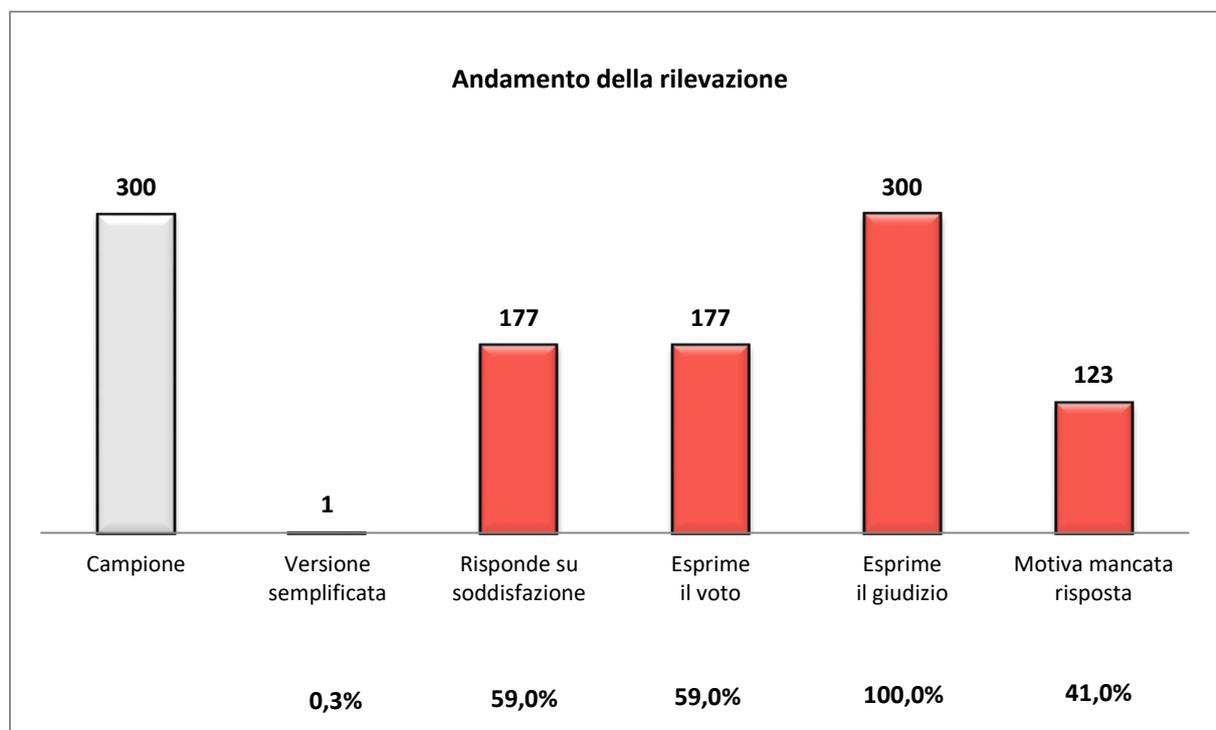
Gruppo	Tempestività di intervento										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce				6	6			22	25	47		29	53
altri comuni protezione			1	5	6			15	21	36		33	42
capoluogo altre fasce			2	1	3			7	24	31		38	34
capoluogo protezione				4	4			8	22	30		37	34
Totale	0	0	3	16	19	0	0	52	92	144		137	163



Il servizio di pronto intervento è considerato un aspetto rilevante per gli utenti intervistati. La maggioranza, composta in prevalenza da persone soddisfatte (56,4%) e in parte residua da soggetti insoddisfatti (9,8%), si esprime con la valutazione “Fondamentale”. Colore che si esprimono con la valutazione “Molto importante” rappresentano complessivamente il 33,7% del campione, di cui 3 persone facenti parte dei soggetti insoddisfatti. Come sopra indicato nessun inquilino dichiara “Poco Importante” o “Irrilevante” questo servizio.

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	27	24	29	22	102
Non sa/non si ricorda	5	7	5	4	21
Totale	32	31	34	26	123

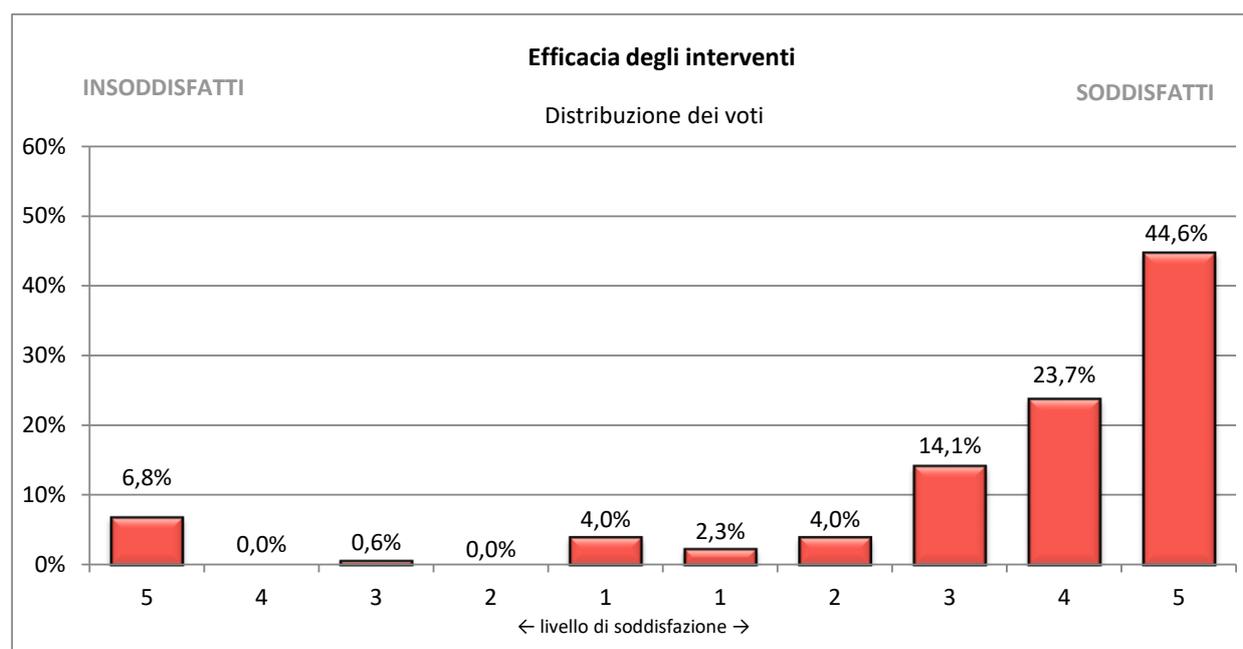
Come segnalato per gli indicatori precedenti anche l’efficacia degli interventi di manutenzione registra un alto numero di mancate risposte, 123 utenti pari al 41%. La maggioranza – 102 persone – motiva

l’assenza di risposta con la mancanza di interventi negli ultimi due anni, mentre 21 utenti non sono in grado di rispondere perché non si ricordano o perché sono nell’alloggio da poco tempo. Si precisa che per l’intervento manutentivo nel data base fornito dall’azienda il 54% di utenti avevano avuto un intervento manutentivo negli ultimi due anni, percentuale che variava a seconda della fascia, pertanto in base alle singole percentuali di fascia sono stati intervistati 186 utenti che avevano usufruito del servizio negli ultimi due anni.

Tra gli utenti che hanno risposto la percentuale di soddisfazione raggiunge l’88,7%. Si è verificata la necessità di ricorrere alla versione semplificata una sola volta.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Efficacia degli interventi												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	1	2	3	4	5		Totale		
altri comuni altre fasce	1				1	2	1	2	10	16	19	48	32	50
altri comuni protezione	3		1		3	7	1	1	4	7	24	37	31	44
capoluogo altre fasce	5				1	6	1	3	2	8	18	32	34	38
capoluogo protezione	3				2	5	1	1	9	11	18	40	26	45
Totale	12	0	1	0	7	20	4	7	25	42	79	157	123	177

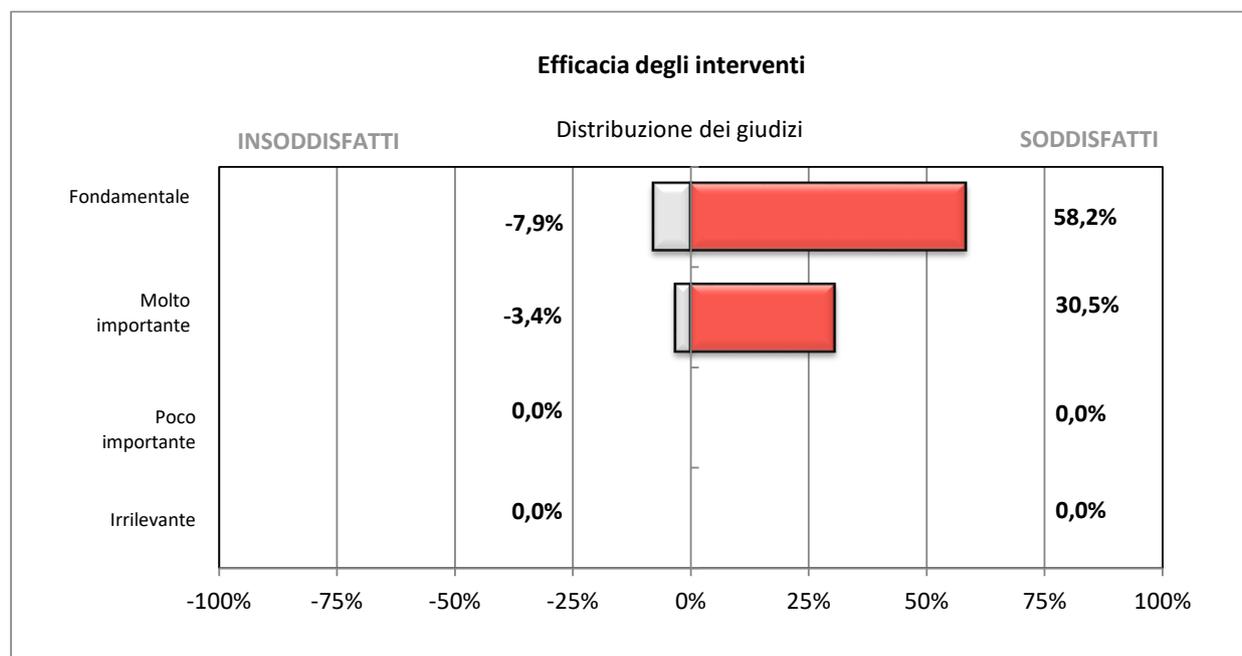


Rimane alto il livello di qualità percepita tra gli utenti che rispondono alla domanda e che si dichiarano soddisfatti e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5, che raggiunge la percentuale del 44,6%, seguita dal 23,7% al voto 4 e dal 14,1% del voto 3, gli altri valori della scala presentano percentuali meno significative.

Sul fronte degli utenti insoddisfatti i voti 5 e 1 sono scelti rispettivamente dal 6,8% (pari a 12 utenti) e dal 4% (pari a 7 utenti).

Distribuzione dei giudizi

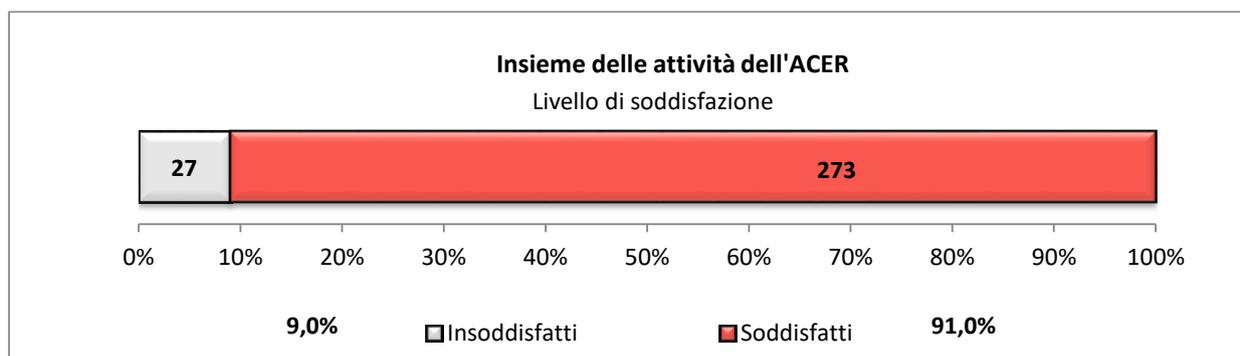
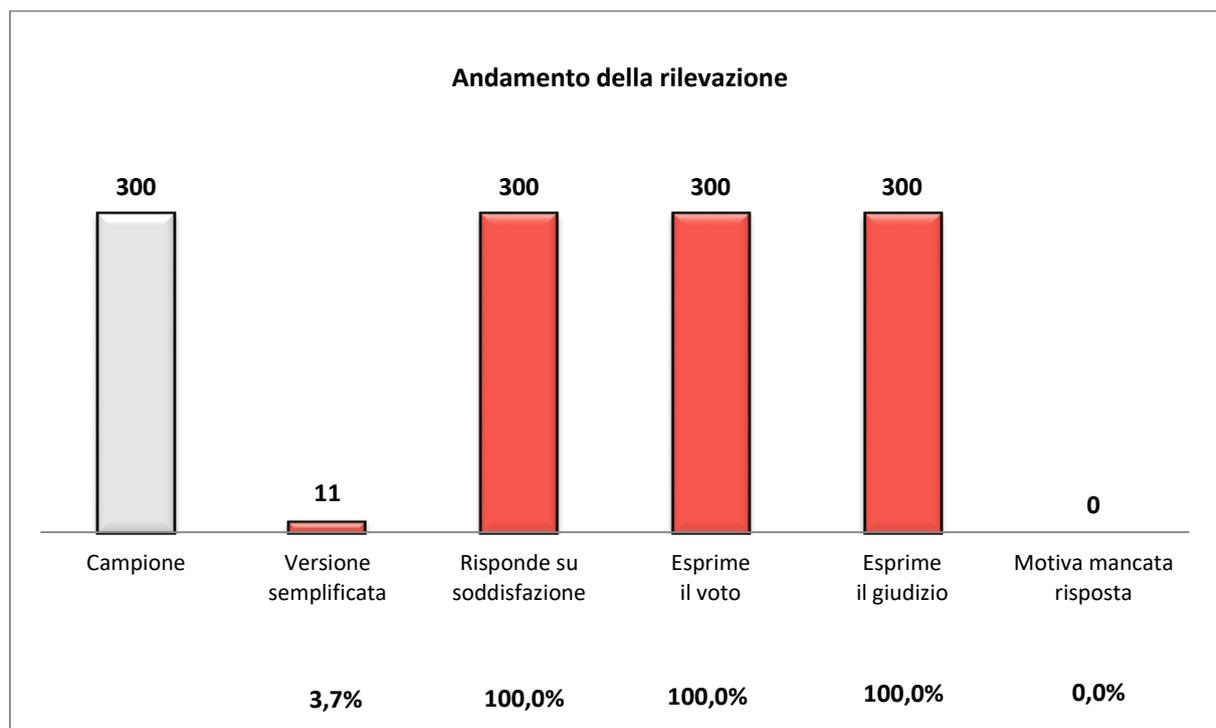
Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce				2	2			21	27	48		32	50
altri comuni protezione			3	4	7			15	22	37		31	44
capoluogo altre fasce			2	4	6			11	21	32		34	38
capoluogo protezione			1	4	5			7	33	40		26	45
Totale	0	0	6	14	20	0	0	54	103	157		123	177



Anche per questo indicatore non sono stati segnalati giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”. Permane molto alto il livello di attenzione: il 66,1% lo ritiene un aspetto “Fondamentale”, di cui il 58,2% sono soddisfatti, e il 33,9% dichiara l’indicatore “Molto importante”, di cui il 30,5% soddisfatti.

DOMANDA OVERALL**Indicatore n° 14**

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

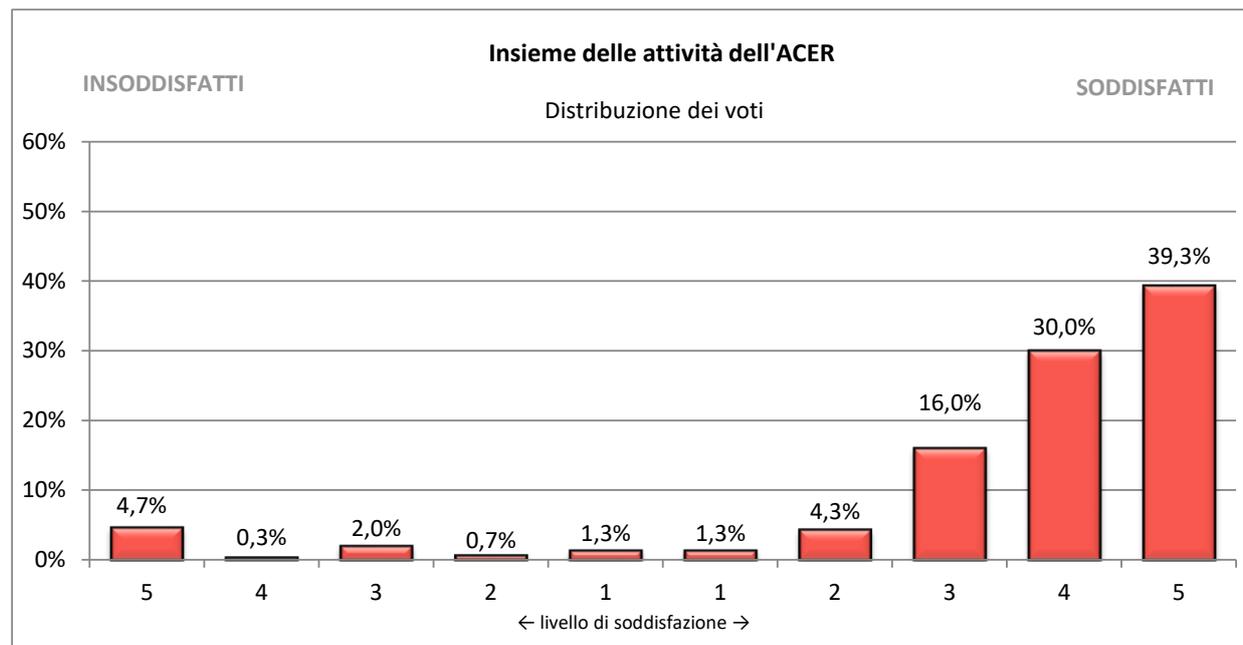


L'ultima domanda del questionario si riferisce all'insieme di tutte le attività dell'azienda e fornisce indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell'ACER.

Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nel 91% dei casi, corrispondenti a 273 persone del campione, si sono dichiarati soddisfatti. La versione semplificata è stato necessario utilizzarla per effettuare undici interviste.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Insieme delle attività dell’ACER											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	5		1	1		7		5	18	28	24	75	0	82
altri comuni protezione	3		1		2	6	4	6	6	18	35	69	0	75
capoluogo altre fasce	5	1		1	2	9		2	16	18	27	63	0	72
capoluogo protezione	1		4			5			8	26	32	66	0	71
Totale	14	1	6	2	4	27	4	13	48	90	118	273	0	300

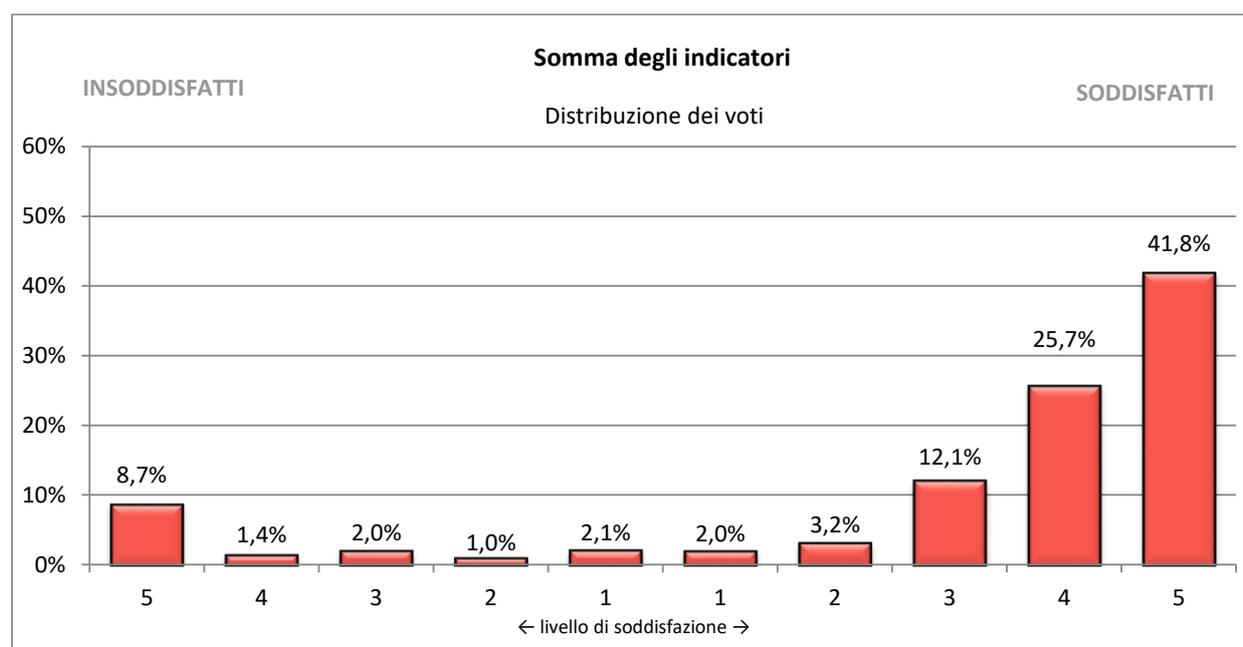


I 273 utenti che hanno espresso soddisfazione per l’insieme delle attività di ACER privilegiano soprattutto i voti più alti della scala manifestando un livello di soddisfazione molto elevato. Più in dettaglio 118 persone, pari al 39,3% del totale, si sono espresse con il voto 5, 90, pari al 30%, con il voto 4 e 48, pari al 16%, con il voto 3. A questi seguono: il voto 2 scelto da 13 persone (pari al 4,3% del campione) e il voto 1 scelto da 4 persone (pari all’1,3%).

I 27 inquilini insoddisfatti si distribuiscono abbastanza uniformemente sulla scala di valori con un lieve picco sul voto 5 preferito da 14 utenti pari al 4,7% del campione.

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	60	15	20	7	20	122	15	31	132	299	322	799	227	921	1.148
altri comuni protezione	85	13	17	5	22	142	24	28	78	212	390	689	219	831	1.050
capoluogo altre fasce	84	10	12	7	21	134	11	37	121	178	369	692	182	826	1.008
capoluogo protezione	68	11	21	15	10	125	19	27	107	221	353	727	142	852	994
Totale	297	49	70	34	73	523	69	109	415	880	1.434	2.907	770	3.430	4.200
% risposte	7,1	1,2	1,7	0,8	1,7	12,5	1,6	2,6	9,9	21,0	34,1	69,2	18,3	81,7	100
% valide	8,7	1,4	2,0	1,0	2,1	15,2	2,0	3,2	12,1	25,7	41,8	84,8			



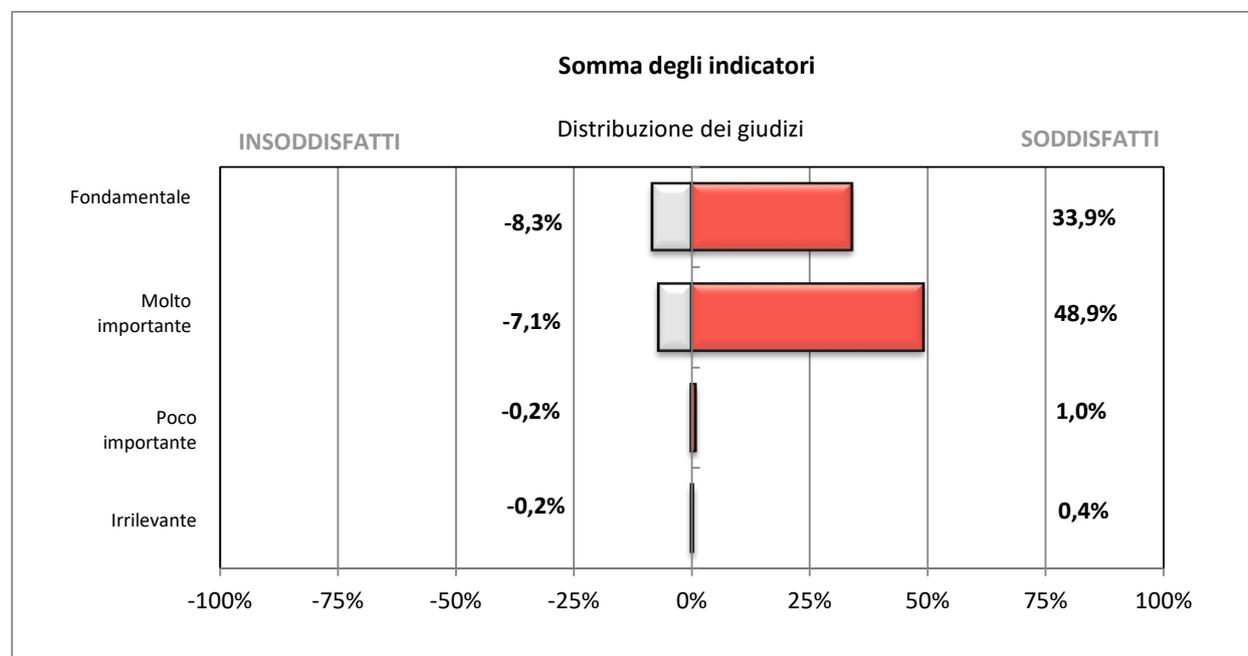
I valori indicati in tabella e nel grafico sopra riportati non sono riferiti ad un singolo aspetto dell’attività di ACER, ma all’insieme degli indicatori. Rappresentano, infatti, la somma di tutti i voti assegnati dagli utenti intervistati. Complessivamente la quota di mancate risposte è pari al 18,3% del totale.

Ciò che emerge dalla distribuzione complessiva dei voti dell’indagine è il prevalere dei valori più alti della scala di valutazione. La soddisfazione degli utenti intervistati è stata rilevata 2.907 volte, valore che corrisponde al 69,2% delle domande effettuate e all’84,8% delle risposte. Considerando le sole dichiarazioni di soddisfazione, le indicazioni si concentrano soprattutto sui voti 3, 4 e 5 che raccolgono 2.729 indicazioni. Gli utenti insoddisfatti (523 risposte) si esprimono privilegiando il voto 5 che raccoglie 297 indicazioni

SOMMA DEGLI INDICATORI

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori												Totale
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide	
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	0	2	55	58	115	2	7	447	268	724	227	839	1.066
altri comuni protezione	2	3	61	70	136	1	8	366	245	620	219	756	975
capoluogo altre fasce	3	3	59	60	125	4	9	361	255	629	182	754	936
capoluogo protezione	1	0	46	73	120	4	6	358	293	661	142	781	923
Totale	6	7	221	261	496	11	30	1.532	1.061	2.634	770	3.130	3.900
% risposte	0,2	0,2	5,7	6,7	12,7	0,3	0,8	39,3	27,2	67,5	19,7	80,3	100
% valide	0,2	0,2	7,1	8,3	15,8	0,4	1,0	48,9	33,9	84,2			



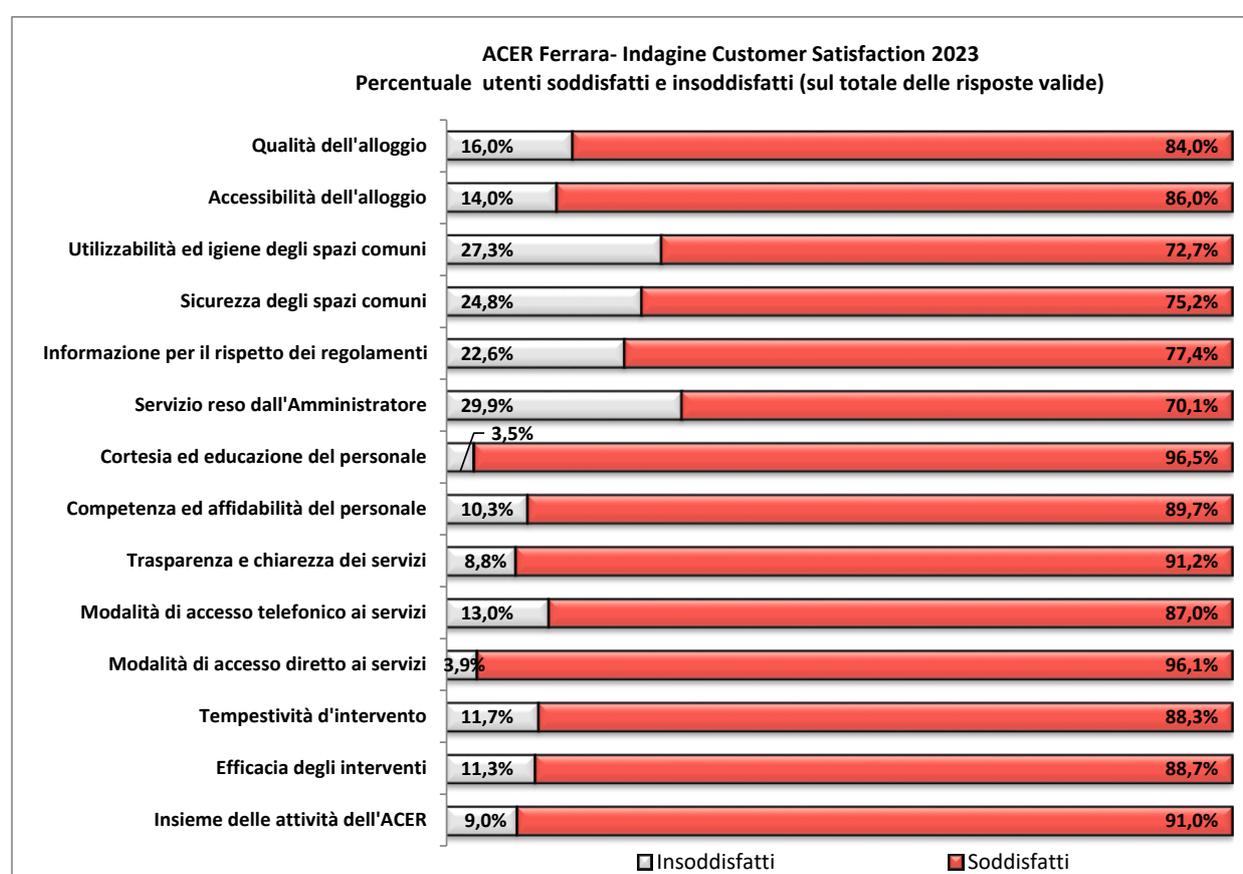
Passando all’analisi della qualità attesa le domande sono complessivamente 3.900, in quanto la domanda overall non prevede l’attribuzione di un giudizio di importanza.

In questa somma di indicatori, è stata rilevata soddisfazione da parte degli utenti 2.634 volte, valore che corrisponde al 67,5% delle domande effettuate e all’84,2% delle risposte.

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 56% e il 42,2% del totale complessivo. Il restante 1,8% si esprime con i giudizi “Poco importante” e “Irrilevante”.

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

Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell’indagine, che riassumono i risultati della rilevazione 2023. Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.200 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 18,3%. 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 al servizio reso dall’Amministratore, alla modalità di accesso telefonico. Infine con valori pressoché uguali tra loro seguono gli indicatori di trasparenza e chiarezza dei servizi, competenza e affidabilità del personale, cortesia ed educazione del personale. 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 all’84%, mentre in misura leggermente maggiore (86%) 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 72,7%, mentre per la sicurezza ci si attesta al 75,2%.

Circa l’informazione da parte di ACER per il rispetto dei regolamenti la soddisfazione degli utenti intervistati è pari al 77,4% dei casi; per quanto riguarda il servizio reso dall’Amministratore del fabbricato si evidenzia la minor percentuale pari al 70,1%.

Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale che raccoglie la maggior percentuale di utenti soddisfatti il 96,5%. 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’89,7% e al 91,2%, quest’ultimo risulta il terzo indicatore per percentuale di utenti soddisfatti.

La soddisfazione degli intervistati per la modalità di accesso telefonico ai servizi è pari all’87% , mentre si registra il 96,1% per le modalità di accesso diretto ai servizi, di poco inferiore rispetto alla cortesia ed educazione del personale.

Per l’indicatore relativo alla soddisfazione circa la tempestività di intervento dell’ACER in caso di guasti la percentuale è pari all’88,3%, leggermente superiore la soddisfazione sull’efficacia degli interventi di manutenzione che risulta pari all’88,7%.

Infine, da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull’insieme delle attività di ACER Ferrara, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti elevata, pari al 91%.

Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti sul totale delle risposte valide è complessivamente pari all’81,7%.

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	21	7	9	2	9	48	8	13	51	84	96	252	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	27	2	5	2	6	42	10	3	27	72	146	258	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	43	11	12	4	11	81	6	11	44	77	78	216	3	297	300
Sicurezza degli spazi comuni	38	8	8	5	15	74	11	11	32	86	84	224	2	298	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	25	5	4	8	6	48	5	10	27	51	71	164	88	212	300
Rendicontazione delle spese comuni	38	10	9	3	10	70	7	17	23	50	67	164	66	234	300
Cortesia ed educazione del personale	7	0	0	1	1	9	2	0	27	47	169	245	46	254	300
Competenza ed affidabilità del personale	17	2	5	2	0	26	2	4	34	60	127	227	47	253	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	15	2	3	2	0	22	3	5	29	64	128	229	49	251	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	21	1	4	2	3	31	5	11	24	65	102	207	62	238	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	5	0	1	0	0	6	1	2	12	52	80	147	147	153	300
Tempestività d'intervento	14	0	3	1	1	19	1	2	12	40	89	144	137	163	300
Efficacia degli interventi	12	0	1	0	7	20	4	7	25	42	79	157	123	177	300
Insieme delle attività dell'ACER	14	1	6	2	4	27	4	13	48	90	118	273	0	300	300
Somma degli indicatori	297	49	70	34	73	523	69	109	415	880	1.434	2.907	770	3.430	4.200

Voti (confronto % sulle risposte valide)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	7,0	2,3	3,0	0,7	3,0	16,0	2,7	4,3	17,0	28,0	32,0	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	9,0	0,7	1,7	0,7	2,0	14,0	3,3	1,0	9,0	24,0	48,7	86,0	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	14,5	3,7	4,0	1,3	3,7	27,3	2,0	3,7	14,8	25,9	26,3	72,7	1,0	99,0
Sicurezza degli spazi comuni	12,8	2,7	2,7	1,7	5,0	24,8	3,7	3,7	10,7	28,9	28,2	75,2	0,7	99,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	11,8	2,4	1,9	3,8	2,8	22,6	2,4	4,7	12,7	24,1	33,5	77,4	29,3	70,7
Rendicontazione delle spese comuni	16,2	4,3	3,8	1,3	4,3	29,9	3,0	7,3	9,8	21,4	28,6	70,1	22,0	78,0
Cortesia ed educazione del personale	2,8	0	0	0,4	0,4	3,5	0,8	0	10,6	18,5	66,5	96,5	15,3	84,7
Competenza ed affidabilità del personale	6,7	0,8	2,0	0,8	0	10,3	0,8	1,6	13,4	23,7	50,2	89,7	15,7	84,3
Trasparenza e chiarezza dei servizi	6,0	0,8	1,2	0,8	0	8,8	1,2	2,0	11,6	25,5	51,0	91,2	16,3	83,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,8	0,4	1,7	0,8	1,3	13,0	2,1	4,6	10,1	27,3	42,9	87,0	20,7	79,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	3,3	0	0,7	0	0	3,9	0,7	1,3	7,8	34,0	52,3	96,1	49,0	51,0
Tempestività d'intervento	8,6	0	1,8	0,6	0,6	11,7	0,6	1,2	7,4	24,5	54,6	88,3	45,7	54,3
Efficacia degli interventi	6,8	0	0,6	0	4,0	11,3	2,3	4,0	14,1	23,7	44,6	88,7	41,0	59,0
Insieme delle attività dell'ACER	4,7	0,3	2,0	0,7	1,3	9,0	1,3	4,3	16,0	30	39,3	91,0	0	100
Somma degli indicatori	8,7	1,4	2,0	1,0	2,1	15,2	2,0	3,2	12,1	25,7	41,8	84,8	18,3	81,7

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	1	2	17	28	48	1	7	102	142	252	0	300	300
Accessibilità dell'alloggio	1	1	9	30	42	2	8	108	140	258	0	300	300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	1	44	36	81	3	6	158	49	216	3	297	300
Sicurezza degli spazi comuni	1	0	29	44	74	0	2	111	111	224	2	298	300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	1	0	28	19	48	1	3	116	44	164	88	212	300
Rendicontazione delle spese comuni	2	1	36	31	70	0	2	110	52	164	66	234	300
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	5	4	9	1	0	155	89	245	46	254	300
Competenza ed affidabilità del personale	0	1	14	11	26	1	1	148	77	227	47	253	300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	1	10	11	22	1	0	155	73	229	49	251	300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	17	14	31	1	1	151	54	207	62	238	300
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	3	3	6	0	0	112	35	147	147	153	300
Tempestività d'intervento	0	0	3	16	19	0	0	52	92	144	137	163	300
Efficacia degli interventi	0	0	6	14	20	0	0	54	103	157	123	177	300
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	6	7	221	261	496	11	30	1.532	1.061	2.634	770	3.130	3.900

Valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0,3	0,7	5,7	9,3	16,0	0,3	2,3	34,0	47,3	84,0	0	100
Accessibilità dell'alloggio	0,3	0,3	3,0	10	14,0	0,7	2,7	36,0	46,7	86,0	0	100
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0	0,3	14,8	12,1	27,3	1,0	2,0	53,2	16,5	72,7	1,0	99,0
Sicurezza degli spazi comuni	0,3	0	9,7	14,8	24,8	0	0,7	37,2	37,2	75,2	0,7	99,3
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,5	0	13,2	9,0	22,6	0,5	1,4	54,7	20,8	77,4	29,3	70,7
Rendicontazione delle spese comuni	0,9	0,4	15,4	13,2	29,9	0	0,9	47,0	22,2	70,1	22,0	78,0
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	2,0	1,6	3,5	0,4	0	61,0	35,0	96,5	15,3	84,7
Competenza ed affidabilità del personale	0	0,4	5,5	4,3	10,3	0,4	0,4	58,5	30,4	89,7	15,7	84,3
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0,4	4,0	4,4	8,8	0,4	0	61,8	29,1	91,2	16,3	83,7
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	7,1	5,9	13,0	0,4	0,4	63,4	22,7	87,0	20,7	79,3
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	2,0	2,0	3,9	0	0	73,2	22,9	96,1	49,0	51,0
Tempestività d'intervento	0	0	1,8	9,8	11,7	0	0	31,9	56,4	88,3	45,7	54,3
Efficacia degli interventi	0	0	3,4	7,9	11,3	0	0	30,5	58,2	88,7	41,0	59,0
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,2	0,2	7,1	8,3	15,8	0,4	1,0	48,9	33,9	84,2	19,7	80,3

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

Qualità dell'alloggio – indicatore 1

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	252		
Insoddisfatti	48		
Voto medio		7,93	
Giudizio medio			3,52

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	300	300	300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	258		
Insoddisfatti	42		
Voto medio		8,30	
Giudizio medio			3,51

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	297	297	300
Valori mancanti	3	3	0
Soddisfatti	216		
Insoddisfatti	81		
Voto medio		7,10	
Giudizio medio			3,24

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	298	298	300
Valori mancanti	2	2	0
Soddisfatti	224		
Insoddisfatti	74		
Voto medio		7,34	
Giudizio medio			3,50

Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti – indicatore 5

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	212	212	300
Valori mancanti	88	88	0
Soddisfatti	164		
Insoddisfatti	48		
Voto medio		7,52	
Giudizio medio			3,18

Servizio reso dall’Amministratore – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	234	234	300	66
Valori mancanti	66	66	0	
Soddisfatti	164			
Insoddisfatti	70			
Voto medio		6,89		
Giudizio medio			3,25	

Cortesìa ed educazione del personale dell’ACER– indicatore 7

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	254	254	300	46
Valori mancanti	46	46	0	
Soddisfatti	245			
Insoddisfatti	9			
Voto medio		9,28		
Giudizio medio			3,30	

Competenza ed affidabilità del personale dell’ACER– indicatore 8

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	253	253	300	47
Valori mancanti	47	47	0	
Soddisfatti	227			
Insoddisfatti	26			
Voto medio		8,56		
Giudizio medio			3,28	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	251	251	300	49
Valori mancanti	49	49	0	
Soddisfatti	229			
Insoddisfatti	22			
Voto medio		8,67		
Giudizio medio			3,27	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	238	238	300	62
Valori mancanti	62	62	0	
Soddisfatti	207			
Insoddisfatti	31			
Voto medio		8,24		
Giudizio medio			3,22	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	153	153	300	147
Valori mancanti	147	147	0	
Soddisfatti	147			
Insoddisfatti	6			
Voto medio		9,10		
Giudizio medio			3,16	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	163	163	300	137
Valori mancanti	137	137	0	
Soddisfatti	144			
Insoddisfatti	19			
Voto medio		8,58		
Giudizio medio			3,58	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	177	177	300	123
Valori mancanti	123	123	0	
Soddisfatti	157			
Insoddisfatti	20			
Voto medio		8,42		
Giudizio medio			3,60	

Insieme delle attività dell'ACER – indicatore 14

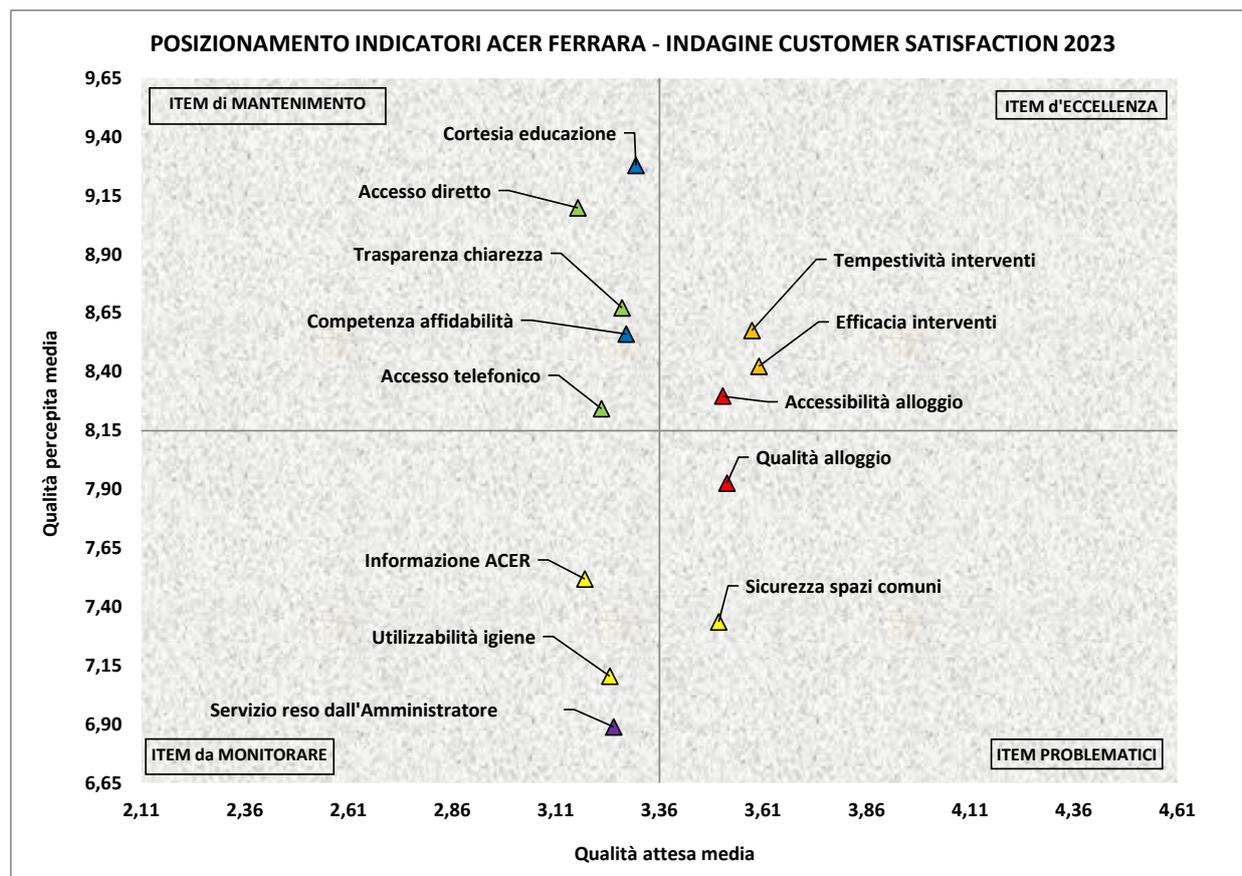
Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	300	300
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	273	
Insoddisfatti	27	
Voto medio		8,50

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 66,12. Per gli approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

Indicatori		CSI1	CSI2
1	Qualità dell'alloggio	✓	
2	Accessibilità dell'alloggio	✓	
3	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	✓	
4	Sicurezza spazi comuni	✓	
5	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti		✓
6	Servizio reso dall'Amministratore		✓
7	Cortesia ed educazione del personale		✓
8	Competenza ed affidabilità del personale		✓
9	Trasparenza e chiarezza dei servizi		✓
10	Modalità di accesso telefonico		✓
11	Modalità di accesso diretto		✓
12	Tempestività d'intervento		✓
13	Efficacia degli interventi	✓	
14	Insieme delle attività dell'ACER		
	VALORE CSI1	70,77	
	VALORE CSI2		61,47
	MEDIA ARITMETICA CSI1 E CSI2	65,27	
	CSI TOTALE	66,12	

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

Complessivamente il valore medio di qualità percepita è risultato pari a 8,15, mentre il livello medio di qualità attesa è pari a 3,36. Gli indicatori che hanno ottenuto i più alti valori di qualità percepita sono la Cortesia ed Educazione del personale e Modalità di Accesso Diretto ai Servizi, seguiti dalla Trasparenza e Chiarezza dei Servizi Gestiti dall’Azienda.



Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (giudizio)
Qualità dell'alloggio	7,93	3,52
Accessibilità dell'alloggio	8,30	3,51
Utilizzabilità e igiene spazi comuni	7,10	3,24
Sicurezza degli spazi comuni	7,34	3,50
Informazione ACER per il rispetto regolamenti	7,52	3,18
Servizio reso dall'Amministratore	6,89	3,25
Cortesia ed educazione del personale ACER	9,28	3,30
Competenza ed affidabilità del personale ACER	8,56	3,28
Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER	8,67	3,27
Modalità di accesso telefonico ai servizi	8,24	3,22
Modalità di accesso diretto ai servizi	9,10	3,16
Tempestività interventi in caso di guasti	8,58	3,58
Efficacia interventi di manutenzione	8,42	3,60

Legenda grafico, i colori degli indicatori sono:

Rosso	Aspetti della qualità del servizio abitativo	Qualità dell'alloggio Accessibilità dell'alloggio
Giallo	Aspetti sulla qualità delle relazioni interne ai fabbricati	Utilizzabilità e igiene spazi comuni Sicurezza degli spazi comuni Informazione A.C.E.R. per il rispetto regolamenti
Viola	Aspetti sulla qualità delle attività gestionali	Servizio reso dall'Amministratore
Blu	Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'ACER	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 che precede tutti gli indicatori hanno un valore di qualità attesa dagli utenti superiore a 3, che indica un buon risultato essendo il valore medio pari a 3,36.

Partendo dal primo quadrante in basso a destra dove sono collocati gli **item problematici** si rilevano gli indicatori relativi alla *Sicurezza degli spazi comuni* e alla *Qualità dell'alloggio*. Si evidenzia che i valori di tali indicatori non sono molto inferiori al valore di qualità percepita 8,15. Tra questi due indicatori il valore di qualità percepita minore lo si rileva per la Sicurezza degli spazi comuni, occorre comunque evidenziare che solo un quarto di utenti si sono dichiarati insoddisfatti della sicurezza degli spazi comuni e la causa spesso è da imputare alla zona in cui è ubicato il fabbricato e al comportamento di altri inquilini che abitano nell'edificio o negli edifici limitrofi. Per la Qualità dell'alloggio i 48 utenti insoddisfatti si lamentano delle dimensioni dell'alloggio rispetto al nucleo familiare, o della mancata manutenzione per gli alloggi di costruzione non recente.

Passando al quadrante in basso a sinistra, che riporta gli **item da monitorare**, si osservano tre indicatori: il *Servizio reso dall'Amministratore*, l'*Utilizzabilità ed Igiene degli spazi comuni* e l'*Informazione dell'ACER per il rispetto dei regolamenti*. Questi sono tre indicatori che rilevano i valori minori di qualità percepita assieme alla Sicurezza degli spazi comuni che rientra nel precedente quadrante. Relativamente al primo indicatore, Servizio reso dall'Amministratore, è stato fatto un apposito approfondimento che denota una prevalenza di soddisfazione per la Gestione Condominiale ACER. Per entrambi gli altri indicatori 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.

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*, *Accesso telefonico* e *Accesso diretto*. Questi indicatori presentano un valore di qualità percepita molto elevata e superiore al valore medio, infatti rileviamo l'indicatore con il più alto valore di qualità percepita: la 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 *Tempestività degli interventi*, all'*Efficacia degli interventi di Manutenzione* e all'*Accessibilità*

all'alloggio. Per questi indicatori i valori della qualità attesa e qualità percepita superano i valori medi. Ricordiamo che in merito alla Tempestività degli interventi e all’ Efficacia degli interventi di manutenzione si conta un numero elevato di non risposte.

APPENDICE

La presente appendice raccoglie informazioni riferite al pronto intervento, alla manutenzione e alla domanda overall integrando il dato relativo all'insoddisfazione, proponendo alcune riflessioni rivolte ad aspetti inerenti la qualità di erogazione dei servizi per un eventuale miglioramento delle prestazioni. Nel corso dell'indagine condotta nel 2023, in linea l'indagine 2021, a coloro che rispondevano di essere insoddisfatti rispetto agli indicatori 13 (efficacia degli interventi manutentivi) e 14 (domanda overall) sono state chieste le motivazioni di tale insoddisfazione, rispetto alla precedente indagine è stato chiesto il motivo di insoddisfazione anche per l'indicatore 12 (tempestività di intervento).

Vengono inoltre riportate indicazioni di utenti soddisfatti che, comunque, hanno espresso osservazioni relativamente all'operato dell'ACER, in parte queste indicazioni sono legate alla risposta "non sono stati realizzati interventi di manutenzione negli ultimi due anni" e nel caso siano stati eseguiti lavori legati "all'efficacia degli interventi eseguiti", seguono anche indicazioni legate alle domande relative al contatto telefonico o diretto con l'ACER.

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

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto alla "Tempestività di intervento" (indicatore 12) sono stati 19 (pari all'11,7% delle 163 risposte a tale domanda):

- ✓ in 3 casi è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 13
- ✓ in 5 casi anche per l'indicatore 14
- ✓ in 3 casi anche per gli indicatori 13 e 14
- ✓ in 8 casi esclusivamente per l'indicatore 12

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto alla tempestività di intervento testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 8:

- "Non sono contento perché dopo l'alluvione quando piove entra acqua e ho chiamato molte volte e non venivano mai a vedere, poi dopo molti mesi sono venuti a cambiare qualche tegola, ma l'acqua entra ancora. La fognatura era da svuotare ed è molto costosa e ho pagato perché non c'erano altri inquilini, ma sono intasati i tubi e la vasca è ancora piena"
- "C'era una perdita nel bagno e sono venuti dopo un po' di tempo, poi era da rifare il bagno e ci hanno impiegato del tempo"
- "Con la caldaia rotta sono intervenuti subito, ma per cambiarla hanno impiegato circa un mese ed era inverno"
- "Siamo stati al freddo a novembre - dicembre e la caldaia l'hanno sostituita ma si è rotto un tubo e quindi hanno allungato i tempi"
- "Perché ACER lavora con i subappaltatori e questi non rispettano i tempi, c'erano i radiatori che perdevano acqua"
- "La caldaia segnava degli errori e dovevo spegnere e riaccendere sono venuti a vedere circa dopo 15 giorni, dopo che ero andata direttamente allo sportello non sono venuti con la chiamata telefonica. Adesso il problema sembra risolto ma sono dovuti venire molte"
- "La caldaia era rotta e sono venuti dopo una settimana in stagione autunnale. Per fare i lavori poiché il fabbricato è del comune ed è gestito da ACER si rimbalsano tra loro e non hanno i soldi"
- "Si è rotta la caldaia in inverno e ho chiamato sono venuti dopo due giorni per prendere la chiamata e per riparare dopo una settimana"

Gli utenti che hanno espresso insoddisfazione rispetto all'“Efficacia degli interventi manutentivi” (indicatore 13) sono stati 20 (pari all'11,3% delle 177 risposte a tale domanda):

- ✓ in 3 casi è stata segnalata insoddisfazione anche per l'indicatore 12
- ✓ in 2 casi anche per l'indicatore 14
- ✓ in 3 casi anche per gli indicatori 12 e 14
- ✓ in 12 casi esclusivamente per l'indicatore 13

Le motivazioni di insoddisfazione rispetto all'efficacia degli interventi manutentivi testualmente rilevate, di seguito riportate, sono 12:

- “Stiamo ancora aspettando la fine degli interventi, perché durante i lavori del cappotto hanno bucato i muri, rovinato le zanzariere e da 6 mesi non sono ancora venuti a sistemare”
- “Dovevano rifare la scala esterna per arrivare al portone e hanno fatto il cappotto, i lavori sono stati fatti male e a metà perché non c'erano più soldi. Gli infissi non hanno i fermi perché non avevano più soldi, ho due finestre mezze aperte che si fa fatica a chiudere. Hanno lasciato molte cose non risolte. Hanno rubato il cancello dietro ho fatto la denuncia e hanno detto che non era un problema loro”
- “Le ditte che hanno fatto manutenzione non tutte lavorano bene, per esempio dopo poco tempo che hanno fatto i balconi erano di nuovo sgretolati”
- “Hanno riparato un termosifone ma da due anni non funziona, ho richiamato ma non riescono a sistemarlo”
- “Ho chiamato ACER per sistemare la vasca da bagno, ma si deve fare la doccia, io ho chiesto la vasca loro hanno detto che si informano ma non sono venuti e ho dovuto sistemare io e hanno detto che non ho diritto a sistemare. Vengono con la gru per sistemare le tegole dicono che è a posto ma non è a posto e questo è varie volte che succede”
- “Ci sono dei tubi rotti che perdono dal piano superiore, li hanno riparati ma continuano a perdere, li ho chiamati varie volte ma non sono intervenuti”
- “Una finestra rotta che non si apre e non si chiude ad oggi è rimasta uguale”
- “Non è stata soddisfatta degli interventi perché continua a piovere in casa”
- “Hanno ritasellato il pavimento quando dovevano imbiancare perché ci sono le macchie di sangue dei tossici”
- “Il tecnico che hanno mandato a casa non ha risolto il problema dell'infiltrazione dicendo che è un problema mio e non di ACER e il problema persiste”
- “Sono venuti per delle infiltrazioni dei balconi poi non hanno eseguito i lavori. Il problema è che non c'è manutenzione e le cantine sono messe molto male. Con il deambulatore non passo per la porta del bagno e non me l'hanno allargata”
- “C'era una infiltrazione che ha creato il distacco dell'intonaco, sembra che non ci sia più l'infiltrazione perché nel tetto hanno messo la guaina ma internamente non hanno ripristinato l'intonaco. Hanno fatto gli scavi per le fognature c'è puzza e ci sono i buchi degli scavi”

Passando ad analizzare la domanda overall (indicatore 14), si sono registrate 27 insoddisfazioni (pari al 9% del campione), ricordiamo che per 10 utenti si registra il malcontento anche per i precedenti indicatori.

Riassumendo le motivazioni di tale insoddisfazione generale rispetto all'operato dell'ACER possono essere considerate le categorie relative: principalmente alla mancata manutenzione o umidità nell'alloggio, ai contatti telefonici o diretti con l'azienda e alla mancata presenza di ACER all'interno dei fabbricati.

- “Sono intervenuti nelle fogne che sono molto vecchie e quindi hanno fatto un intervento non fatto bene. Gestiscono male gli alloggi, perché non fanno manutenzione, piove dentro ci sono tramezzi pericolanti”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché ho bisogno di manutenzioni in casa e loro dicono che non possono farle, perché la finestra si apre e si chiude e non la cambiano solo perché viene dentro l'aria fredda. Ho infiltrazioni dal tetto e in cantina ci sono 20 centimetri di acqua”
- “Io non ho mai visto nessuno di ACER, gli unici che si sono presentati nel condominio sono del SUNIA che poi obbliga l'ACER”
- “Quando ho avuto bisogno non sono venuti, ho chiamato perché non è mai stata fatta manutenzione, sono però venuti a vedere”
- “A volte non mandano operai competenti e a volte sono anche maleducati. Non sono contenta perché vengono a vedere i lavori da fare ma non li fanno”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché da oltre 2 anni c'è la muffa da risalita dalle cantine e c'è bagnato è pericoloso, ha rovinato la roba nell'armadio e ci ammaliano noi e i due bambini”
- “Non sono soddisfatta dell'Amministratore ACER che vediamo una volta all'anno e quello che c'è da risolvere non è mai stato risolto”
- “Ho la camera di mio figlio con la muffa e lui ha l'asma”
- “Le case cadono a pezzi e loro non fanno manutenzione, il muro si sgretola e il cappotto fuori è rotto”
- “Sono alloggi molto vecchi ai quali non hanno mai fatto manutenzione, se non i termosifoni con tubi esterni ed impianti elettrici con canaline esterne, non sono alloggi mantenuti”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché non si riesce a telefonare, non si riesce ad andare in ufficio se non su appuntamento, non cambiano l'antenna. Ho chiesto la mobilità e non me l'hanno data”
- “Si paga molto di condominio, l'appartamento in cucina e in bagno non ha la finestra. Gli impianti non sono verificati e non sono stati fatti lavori di ripristino alla consegna dell'alloggio”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché dicono cose non vere, secondo me hanno messo un avviso di pulire il sottoscala e se vengono a controllare fanno pagare alla scala ma non è giusto perché non sono io che occupo il sottoscala”
- “Ci sono molte cose che non funzionano, c'è la muffa nell'ingresso del palazzo e in cantina. Nel giardino il pavimento è sfondato a rischio caduta e anche il linoleum per andare in terrazzo è rotto, sono cose segnalate all'Amministratore che ha mandato e-mail ad ACER ma non sono intervenuti”
- “Non sono soddisfatta di ACER perché non rispondono al telefono in modo impellente non rispondono. Gli uffici sono molto migliorati e gli impiegati carini”

- “Non sono soddisfatta di ACER ho chiesto di cambiare gli scuri e non lo hanno fatto, anche se li hanno cambiati a tutti e la casa è piena di muffa perché ci sono delle infiltrazioni”

Riportiamo ora i 13 casi di insoddisfazione rispetto anche ai precedenti indicatori: i primi tre rispetto all'indicatore 12 (“Tempestività di intervento”) e 13 (“Efficacia degli interventi manutentivi”); i successivi cinque rispetto all'indicatore 12 (“Tempestività di intervento”) e 14 (“Domanda overall”), altre due rispetto all'indicatore 13 (“Efficacia degli interventi manutentivi”) e 14 (“Domanda overall”), gli ultimi tre rispetto a tutti e tre gli indicatori. Anche questi principalmente correlati con lavori di manutenzione non eseguiti correttamente o non eseguita manutenzione e alla tempestività di intervento.

- “Era pieno il pozzetto perché hanno impiegato molti giorni prima di venire a vedere ed intervenire. Dopo gli interventi continuiamo ad avere perdite”
- “Da quando sono entrata nell'alloggio ho i termosifoni che non funzionano bene: caldi sopra e freddi sotto, vengono a vedere ma non risolvono il problema da 8 anni”
- “C'era una perdita nel bagno e le pareti erano piene di acqua sono venuti subito a vedere ma hanno fatto i lavori dopo due anni e molte insistenze. I lavori non sono stati eseguiti bene per via del materiale scadente e del personale incompetente”
- “Ci vorrebbero più controlli da parte di ACER. Quando tira vento la caldaia si spegne e da 10 giorni dovrebbero venire a cambiarla ma non sono ancora venuti. Non si può vivere così, per il fatto della caldaia sono 2 anni e hanno fatto tanti interventi ho una caldaia esterna che sarebbe da interno”
- “C'era una perdita di acqua dall'appartamento di sopra e sono venuti dopo una decina di giorni. La perdita è stata riparata ma non sono venuti a verniciare”
- “Avevo un tubo che perdeva acqua dalla doccia, sono venuti a vedere dopo qualche giorno e l'intervento è stato fatto molto tempo dopo. Da un punto di vista di interventi anche strutturali non sono mai stati fatti e per esempio le porte non sono adatte alla mia disabilità”
- “Non sono venuti a fare l'intervento perché secondo loro non c'era bisogno di fare l'intervento, la caldaia vecchia l'ho cambiata io a mie spese. Non sono soddisfatta di ACER perché non fanno lavori, io ho speso migliaia di euro per caldaia, finestre, ho rifatto il bagno tutto a spese mie”
- “Ho richiesto il cambio caldaia che funzionava male era estate e funzionavano i termosifoni, non sono venuti subito e hanno cambiato la caldaia ad ottobre. Non sono soddisfatta di ACER perché in generale non protegge, ci sono muri che crollano, pavimenti che si staccano”
- “Ho una perdita dell'inquinata sopra che ha rovinato il soffitto, non so se hanno risolto perché l'appartamento è stato molto vuoto. Adesso forse ci sono dei nuovi inquilini e vediamo se hanno risolto. Poi ho una perdita penso nel mio bagno, il muratore ha solo stuccato e verniciato adesso li devo chiamare”
- “Sono venuti a recintare un garage che crolla. Non sono intervenuti perché è crollato l'intonaco della cucina, il garage è ancora da sistemare, c'è dell'umidità ed esce acqua dal pavimento della cucina”
- “C'era un tubo esterno rotto che perdeva acqua e sono venuti dopo parecchio tempo. Poi per la fossa biologica sono venuti dopo molto tempo ed erano incompetenti e hanno lasciato la fossa aperta e hanno rotto un tubo. Non vengono a fare la manutenzione”

- “Per una perdita nell'appartamento sopra sono venuti dopo molte chiamate e il lavoro è stato eseguito a volte male a volte bene. Quando ho avuto bisogno hanno fatto riunioni, ci sono venuti i carabinieri da quando hanno affittato agli stranieri ne sono successe di tutti i colori”
- “Da un anno ho la caldaia nuova ma hanno fatto un buco nel muro che non hanno chiuso. Anche la caldaia nuova non funzionava poi hanno mandato un'altra ditta”

Infine riportiamo opinioni di coloro che pur esprimendo soddisfazione rispetto all'operato di ACER, hanno comunque dichiarato una loro idea in merito principalmente alla mancata manutenzione o umidità dell'alloggio, ai lavori di manutenzione non eseguiti correttamente e ai problemi relativi ai contatti con ACER o ritengono opportuno un maggior monitoraggio da parte dell'Azienda.

- “Avrei bisogno di varie cose ma non chiedo all'ACER perché mi hanno risposto altre volte che mi debbo arrangiare da solo”
- “Le persone anziane fanno fatica a gestire il risponditore automatico”
- “È costoso l'affitto”
- “Vengono a vedere il problema ma poi impiegano del tempo per l'intervento, dipende dal tipo di intervento”
- “Ho chiamato perché entra un po' di acqua dal tetto, perché le grondaie sono vecchie, ma non hanno ancora fatto i lavori ma sono venuti a vedere”
- “Prima pagavo metà di quello che ora pago di affitto ed è un po' costoso”
- “È crollato il pavimento e per 5 mesi sono vissuta senza bagno e mi hanno messo in un condominio con le spese condominiali che non avevo i soldi. Quando mi sono trasferita sono entrate lucertole, topi e non ci sono le zanzariere. Le porte non sono di sicurezza. Se piove si allaga il salotto”
- “È stato rifatto il bagno è da 2 mesi che attendo una porta”
- “Il marciapiede delle villette indipendenti è molto rovinato ed ho una figlia invalida e si rischia molto”
- “Ho chiesto molte volte che il nostro fabbricato venisse riverniciato nelle facciate e il cappotto si sta rovinando e di coibentare il tetto”
- “Le finestre cadono a pezzi, sono venuti a vedere ma non riescono a sistemarle perché ci sono dei problemi con le Belle Arti. Poi ci sono infiltrazioni”
- “Non hanno finito il lavoro della caldaia perché il timer non funziona e devo spegnere la caldaia dalla caldaia”
- “Ci sarebbero da rifare porte e finestre”
- “Ho chiamato molte volte per il garage e per sistemare anche le grondaie, ma non hanno fatto i lavori”
- “In ACER non ascoltano e non rispondono ai problemi di manutenzione”
- “Non sono contenta delle persone nel condominio che non salutano. Ieri è venuto il tecnico per un guasto alla caldaia che è nuova, ma ci sono i tubi sporchi e non arriva il gas”
- “Ho cambiato il filo del basculante del garage due volte, poi ho chiamato l'intervento ACER sono venuti ma non hanno sistemato, dovevano tornare e ormai sono 10 giorni. Sono contenta della casa ma sono alte le spese condominiali”

- “Tra gli inquilini e il gestore c'è molta distanza, le persone anziane ed invalide avrebbero bisogno di maggior contatto. Le case sono un po' trascurate avrebbero bisogno di un po' di manutenzione”
- “C'è un problema nelle grondaie a causa degli alberi che perdono le foglie e si intasano le grondaie, l'ACER provvede ma il Comune non vuole tagliare i pioppi”
- “C'è un'inquilina che fa da tramite con ACER e non sono molto soddisfatto del suo operato”
- “Non sono molto contento perché se vado da loro devo chiamare, prenotare e io devo trovare l'assistenza per andarci perché sono invalido”
- “Abbiamo tre piani di scale mio marito non li riesce a fare abbiamo bisogno di una casa a piano terra o con l'ascensore”
- “Gli inquilini lasciano spesso la porta di entrata aperta”
- “Ci sono inquilini maleducati che lasciano l'immondizia fuori dai cassonetti”
- “Servirebbe un caposcala di ACER perché il caposcala che abita nel palazzo non è competente ed idoneo e anche l'Amministratore ha commesso vari errori”
- “Sistemano gli appartamenti vuoti e non gli appartamenti già occupati. Ho una caldaia di 40 anni. Potevano avvertirci che c'erano gli operai e potevano fare le emergenze anche negli altri appartamenti”
- “Gli orari di ACER corrispondono agli orari di chi lavora ed è difficile recarsi. Ci sono appartamenti vuoti nel condominio che non vengono ristrutturati e quindi aumentano le spese degli altri condomini”
- “C'è sempre la porta aperta ma non è colpa dell'ACER”
- “Ho i pavimenti molto vecchi e rotti e ho paura che i bambini si facciano male”
- “Ci sono due appartamenti vuoti da anni”
- “È elevata la spesa condominiale rispetto all'affitto”
- “Abbiamo perdite in casa ma non vengono risolte”
- “Servono le strisce antiscivolo nelle scale, c'è anche l'ascensore ma io faccio le scale e ho paura di scivolare. La doccia ha fatto la ruggine”
- “Le ditte non sono serie non lavorano bene”
- “C'è una cifra mensile di condominio ma nessuno pulisce, dovrebbero diminuire il prezzo del condominio”
- “C'è la veneziana dell'appartamento sotto, che è vuoto, che dondola tutta la notte e non vengono a sistemare”
- “L'intervento di manutenzione non è stato concluso e continua ogni tanto a piovere”
- “L'Amministratore non è di ACER e non calcola le spese dei pozzi neri mediante i millesimi ma fa a persona che in realtà in certi alloggi il numero delle persone è diverso da quello comunicato”
- “Ci vorrebbero un po' di controlli da parte di ACER”
- “Ho contattato l'ACER perché la parte inferiore dei muri ha dell'umidità che proviene dalle cantine dove ci sono dei tubi rotti. Ho segnalato ma non sono venuti”
- “Hanno dovuto cambiare la porta d'entrata in casa e della cantina perché si sbriciolavano e mi avevano detto che era a carico loro, poi mi è arrivata una fattura a carico mio che non ho pagato. Questo mi ha lasciato perplesso”

- “Gli altri inquilini lasciano la porta aperta. Ho chiamato per il portone del garage e non sono venuti”
- “Le piastrelle che hanno montato sono brutte non mi piacciono”
- “Hanno messo la corrente 380 nel condominio sono saltate molte cose e loro hanno messo a posto solo la caldaia”
- “Ci sono dei lavori da fare nel tetto perché con i temporali forti piove”
- “Le quote condominiali sono alte e siamo pieni di blatte e ACER non ha fatto la pulizia dei pozzi e ACER dovrebbe fare la disinfestazione”
- “Fanno la manutenzione ma continuo ad avere delle infiltrazioni dal terrazzo sopra”
- “Dovendo prendere l'appuntamento per andare in ACER e se nel giorno stabilito ci sono problemi personali spostano l'appuntamento tempo dopo”
- “Ho telefonato che non funzionava la caldaia e non avevo l'acqua calda, sono venuti subito a vedere ma il lavoro era complicato e lo hanno fatto dopo circa una settimana. Hanno cambiato la caldaia ne hanno messo una ma non hanno dato il libretto e la caldaia era fuori norma, dopo hanno messo una caldaia a condensazione nuova”
- “Per la manutenzione ci sono operai bravi e altri assolutamente no”

Di seguito si riportano le indicazioni di due utenti, tra le 52 generali, che manifestano soddisfazione rispetto all’operato di ACER:

- “Rispondono molto bene tramite e-mail”
- “Sono di Barco e qui c'è un ufficio ACER molto efficace”

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

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

Motivi di insoddisfazione/ Indicatori	Indicatore 12	indicatore 13	Indicatore 14	Indicatore 12 e 13	Indicatore 12 e 14	Indicatore 13 e 14	Indicatore 12, 13 e 14	Generale
Mancata tempestività di intervento	6				1		1	3
Lavori di manutenzione non correttamente eseguiti	2	7		3	1	1	1	7
Mancata manutenzione/Umidità		4	10		2	1		9
Richiesta di cambio alloggio/Affitto spese condominiali costosi								8
Contatto diretto o telefonico/ Mancata presenza di ACER			5					7
Sicurezza e relazioni interne								8
Altro		1	2		1		1	10
Totale	8	12	17	3	5	2	3	52

Fasce/Indicatori	Indicatore 12	indicatore 13	Indicatore 14	Indicatore 12 e 13	indicatore 12 e 14	Indicatore 13 e 14	Indicatore 12, 13 e 14	Generale
Altri Comuni Altre Fasce	4	1	6	1	1			13
Altri Comuni Protezione	3	5	2		2	1	1	9
Capoluogo Altre Fasce		4	7	1	1		1	17
Capoluogo Protezione	1	2	2	1	1	1	1	13
Totale	8	12	17	3	5	2	3	52

In conclusione, sui 300 intervistati 11 utenti hanno dichiarato di non essere soddisfatti della tempestività di intervento, 22 ritengono che i lavori di manutenzione non siano stati eseguiti correttamente, 26 hanno espresso insoddisfazione per mancanza di manutenzione o presenza di umidità nell’alloggio, sono 8 le persone che hanno richiesto un cambio alloggio o che considerano l’affitto e/o le spese condominiali elevate, 12 persone sono insoddisfatte dei contatti telefonici o diretti con l’ACER o ritengono opportuno un maggior monitoraggio da parte dell’Azienda, infine 8 persone hanno dichiarato insoddisfazione relativamente alla sicurezza legata alle relazioni interne al fabbricato e 15 utenti si sono espressi relativamente a diverse motivazioni.

Nei comuni non capoluogo in altre fasce il 31,7% degli utenti intervistati nel gruppo ha dichiarato una certa insoddisfazione, in fascia di protezione il 30,7% del gruppo. Passando al comune capoluogo si rileva un 43,1% in altre fasce e un 31% in protezione, sempre rispetto al gruppo di riferimento.

Occorre evidenziare che rispetto ai 300 intervistati le indicazioni di insoddisfazione sopra riportate sono complessivamente dichiarate dal 34%.

In conclusione su 300 intervistati coloro che hanno dichiarato insoddisfazione per uno o più dei tre indicatori analizzati sono solo 50 persone, altre 52 hanno espresso un giudizio pur dichiarandosi soddisfatti.

