

Azienda Casa Emilia Romagna di Rimini

Indagine di Customer Satisfaction
sull'utenza E.R.P.

Nell'ambito delle politiche di qualità assunte dall'Azienda la presente indagine rappresenta uno dei metodi di monitoraggio della soddisfazione del cliente, finalizzata a misurare e migliorare la qualità dei servizi, individuando singole specificità, sia in termini positivi che negativi, in un'ottica di prevenzione e perfezionamento del servizio erogato.

Le interviste sono state condotte su un campione di **300 utenti** intervistati nel mese di luglio 2006, utilizzando un questionario di rilevazione contenente 16 domande su diversi aspetti dell'erogazione dei servizi A.C.E.R..

Il campione è suddiviso in 8 gruppi, secondo alcune variabili concordate con l'Azienda, che rispettano le proporzioni dell'universo di riferimento cioè dell'insieme di tutti gli utenti dell'A.C.E.R. di Rimini.

Le variabili sono:

- A** Fascia di protezione
- B** Altre fasce di canone
- C** Nucleo familiare composto da 1 o 2 persone
- D** Nucleo familiare composto da 3 o più persone
- E** Residenti nel Comune di Rimini
- F** Residenti negli altri Comuni della provincia

ACE: 76 utenti in fascia di protezione, con nucleo familiare composto da 1 o 2 persone, residenti nel Comune di Rimini;

ACF: 48 utenti in fascia di protezione, con nucleo familiare composto da 3 o più persone, residenti in altri Comuni della provincia;

ADE: 34 utenti in fascia di protezione, con nucleo familiare composto da 1 o 2 persone, residenti nel Comune di Rimini;

ADF: 25 utenti in fascia di protezione, con nucleo familiare composto da 3 o più persone, residenti in altri Comuni della provincia;

BCE: 34 utenti in altre fasce di canone, con nucleo familiare composto da 1 o 2 persone, residenti nel Comune di Rimini;

BCF: 37 utenti in altre fasce di canone, con nucleo familiare composto da 3 o più persone, residenti in altri Comuni della provincia;

BDE: 25 utenti in altre fasce di canone, con nucleo familiare composto da 1 o 2 persone, residenti nel Comune di Rimini;

BDF: 21 utenti in altre fasce di canone, con nucleo familiare composto da 3 o più persone, residenti in altri Comuni della provincia;



ACER

Azienda Casa Emilia-Romagna
Provincia di Rimini

Gruppo	N° intervistati	Non accetta di rispondere	Totale utenti contattati
ACE	76	38	114
ACF	48	22	70
ADE	34	14	48
ADF	25	10	35
BCE	34	15	49
BCF	37	21	58
BDE	25	17	42
BDF	21	6	27
Totale	300	143	443

Rimini, li 13.12.2006



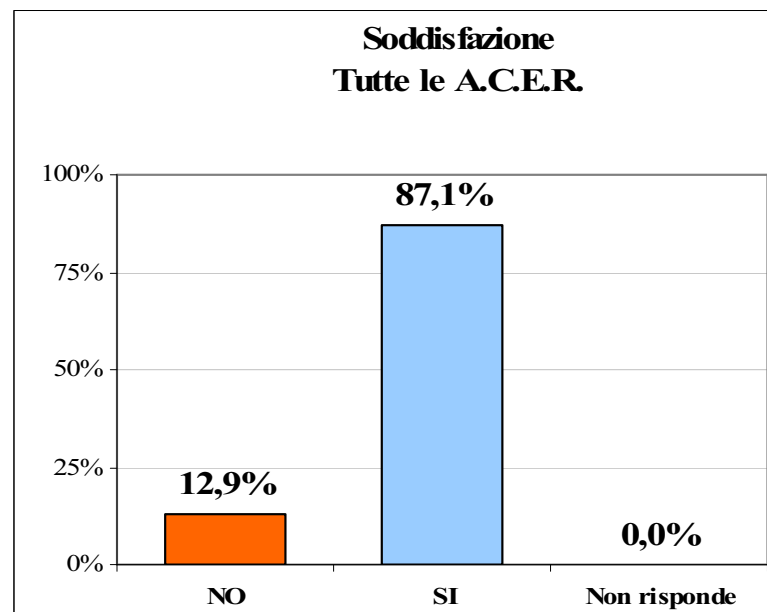
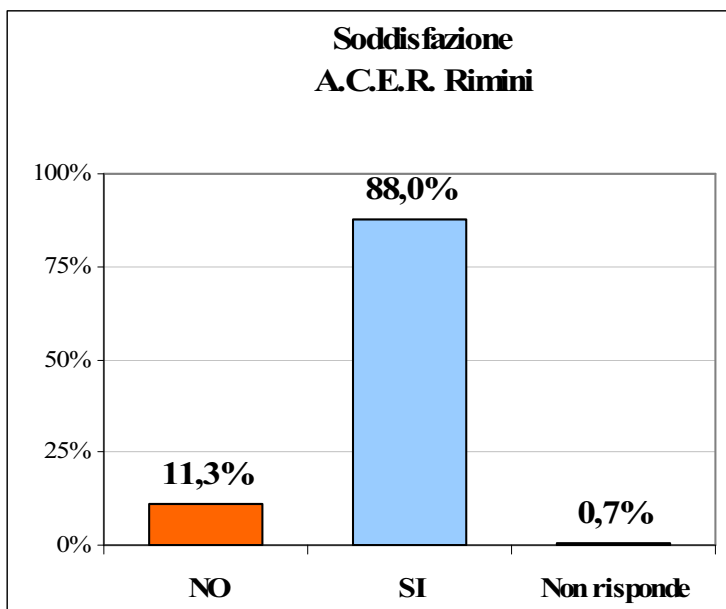
ACER
Azienda Casa Emilia-Romagna
Provincia di Rimini

Gruppo	No assoluto	No motivato				
		1	2	3	4	5
ACE	17		5	1	7	8
ACF	8		5	2	3	4
ADE	7	1	2			4
ADF	5		1	1		3
BCE	4		1		2	8
BCF	13	1	4	1	1	1
BDE	10			1	3	3
BDF	3			2		1

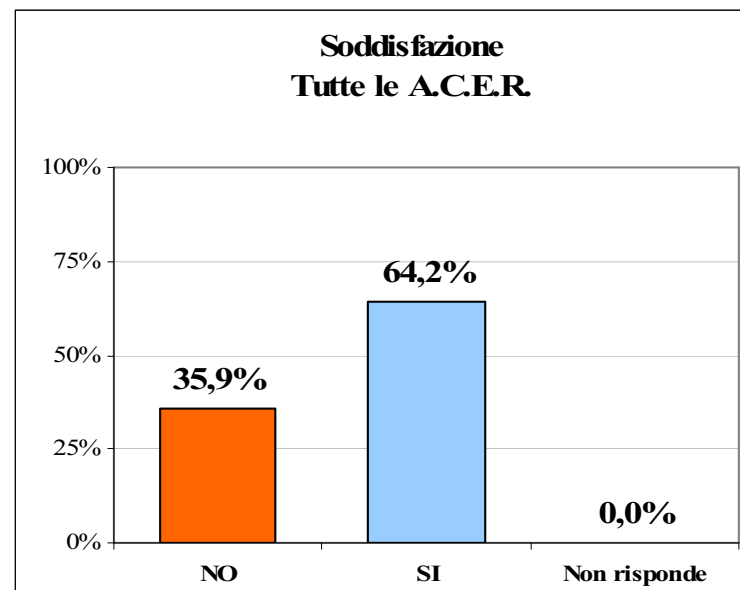
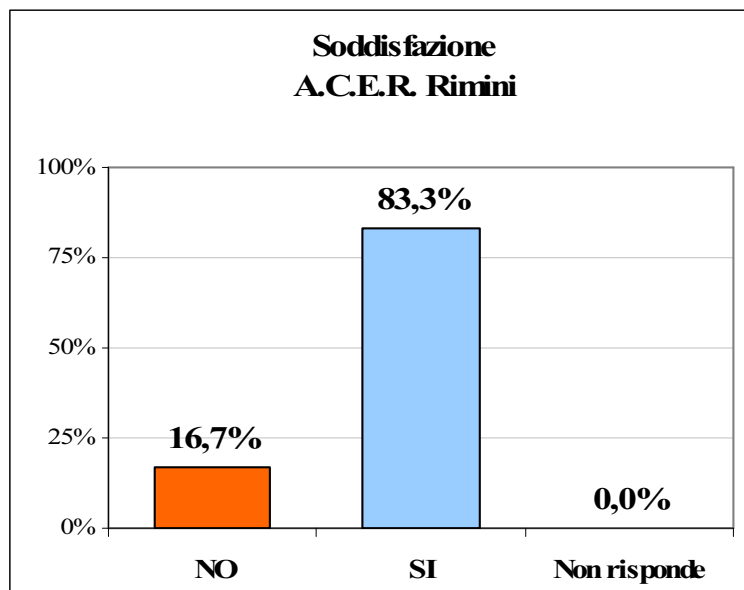
- Legenda:
- 1 No assoluto e interruzione della comunicazione
 - 1 Sono anziani e risponde la badante;
 - 2 Non vogliono fare l'intervista telefonicamente perchè non sono stati avvisati;
 - 3 Non sono interessati
 - 4 Lamentano problemi di salute
 - 5 Motivi vari ("Tanto non cambia niente", "Non ho tempo", "Non conosco l'italiano", "Sono in un alloggio provvisorio che non è dell'A.C.E.R.", ecc.).

Rimini, li 13.12.2006

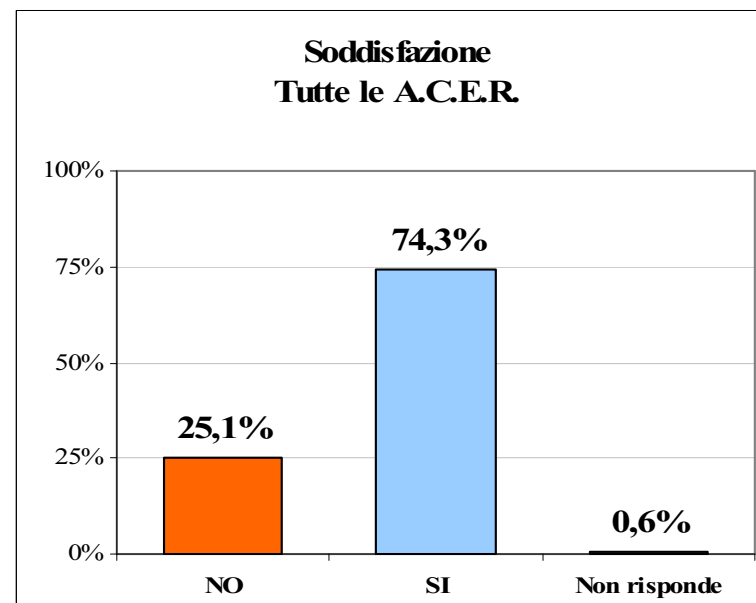
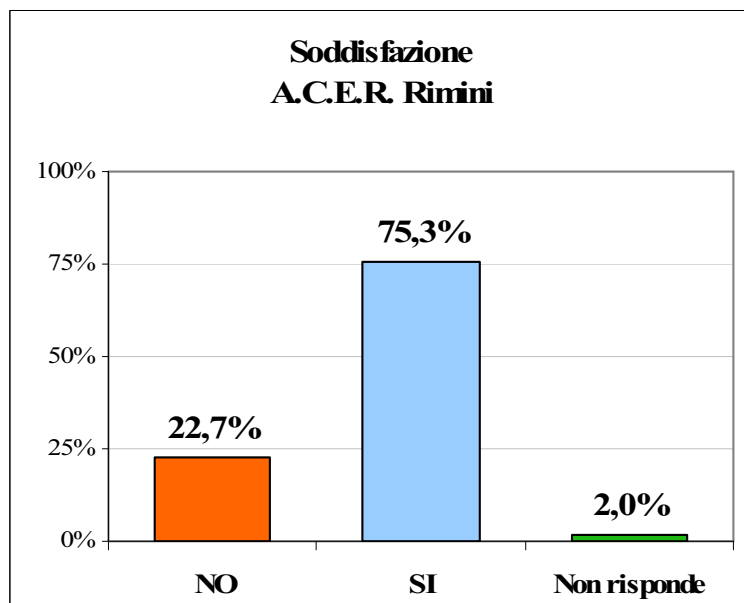
Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per **la qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?



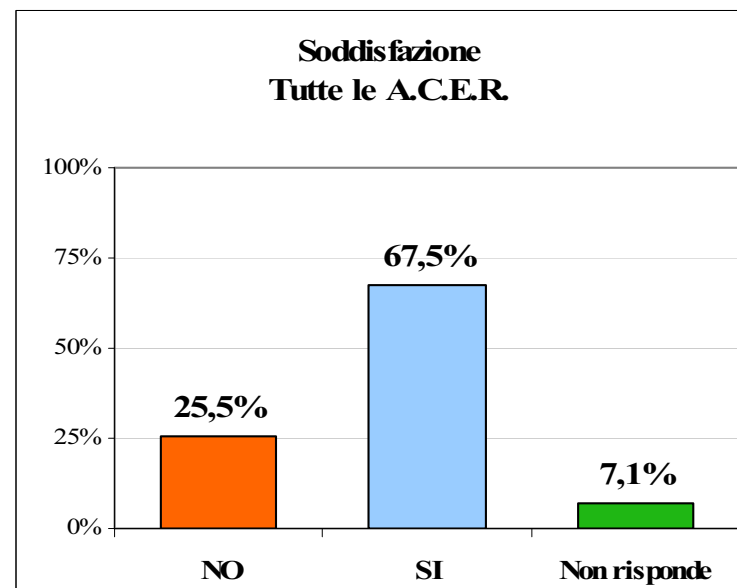
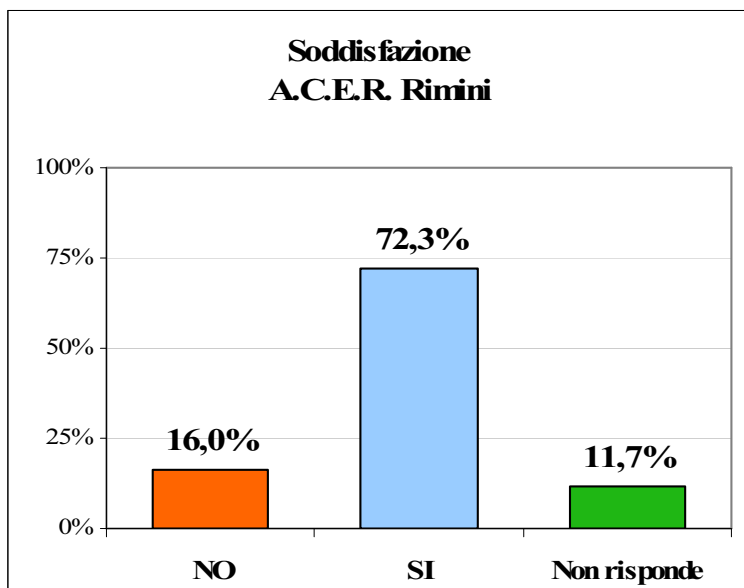
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?



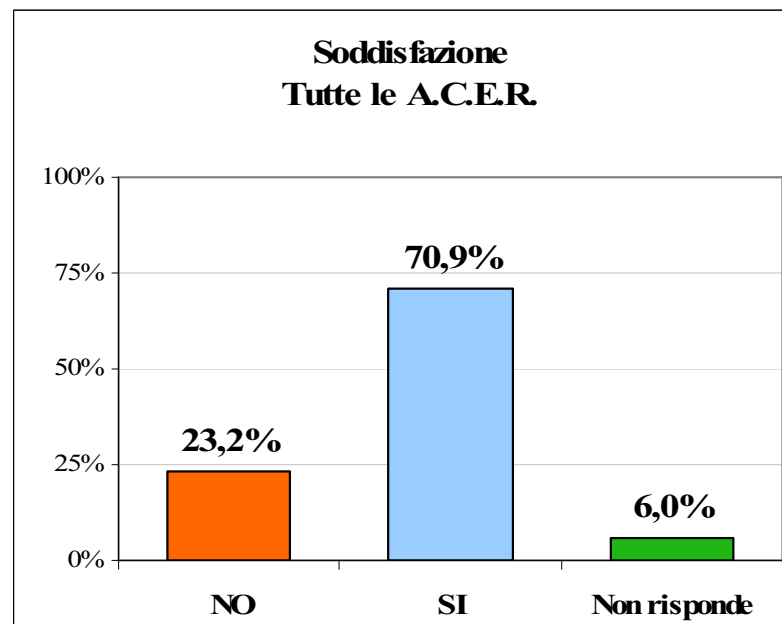
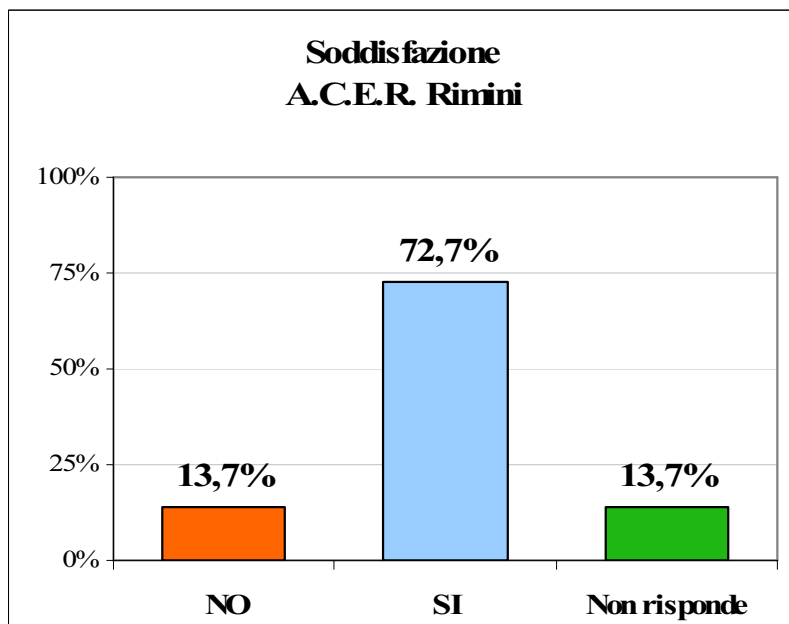
Si ritiene soddisfatto dell'**utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato?
(ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come
considera questo aspetto della sua abitazione?



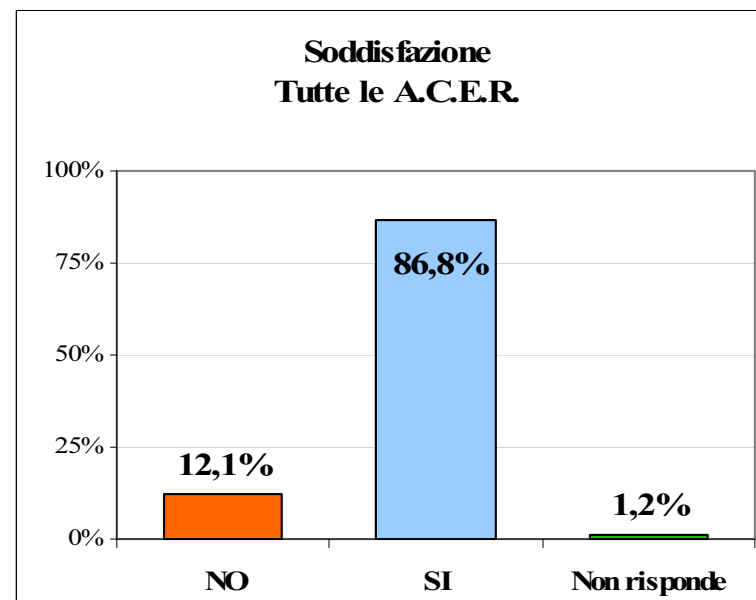
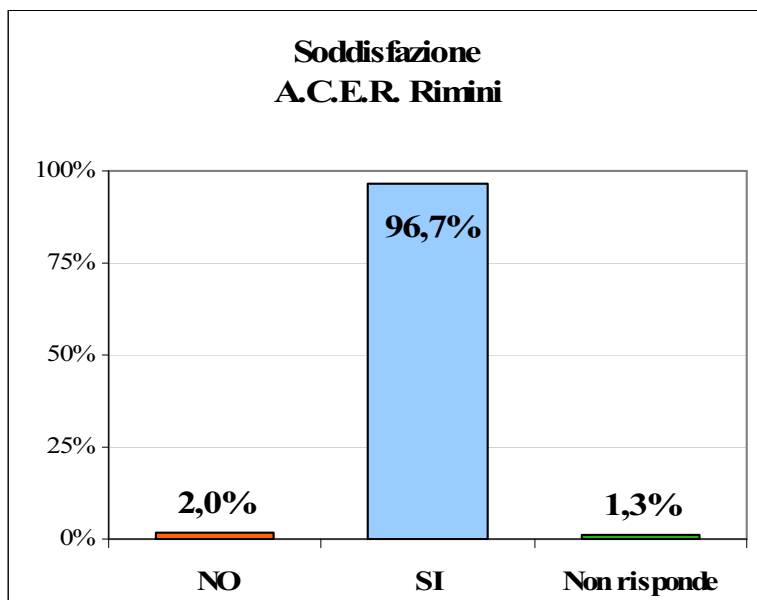
Si ritiene soddisfatto dell'**informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?** Come considera questo aspetto?



Si ritiene soddisfatto sul **funzionamento dei servizi accessori e sulla rendicontazione delle spese comuni?** (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?

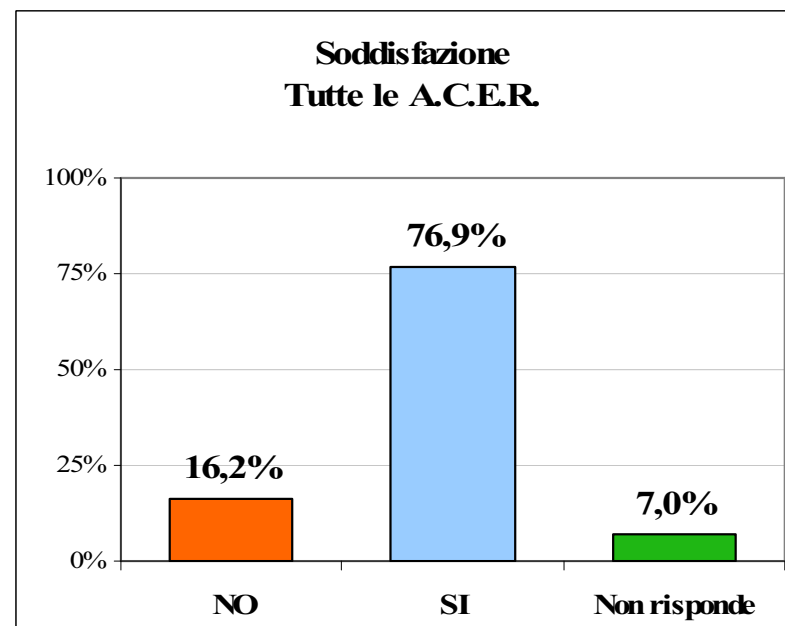
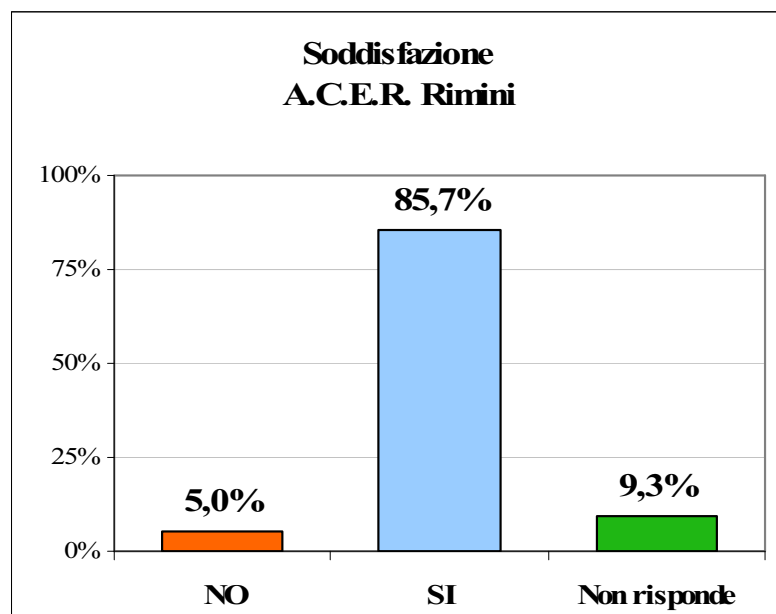


Si ritiene soddisfatto sull'efficienza e sulla chiarezza della bollettazione? Come considera questo aspetto?



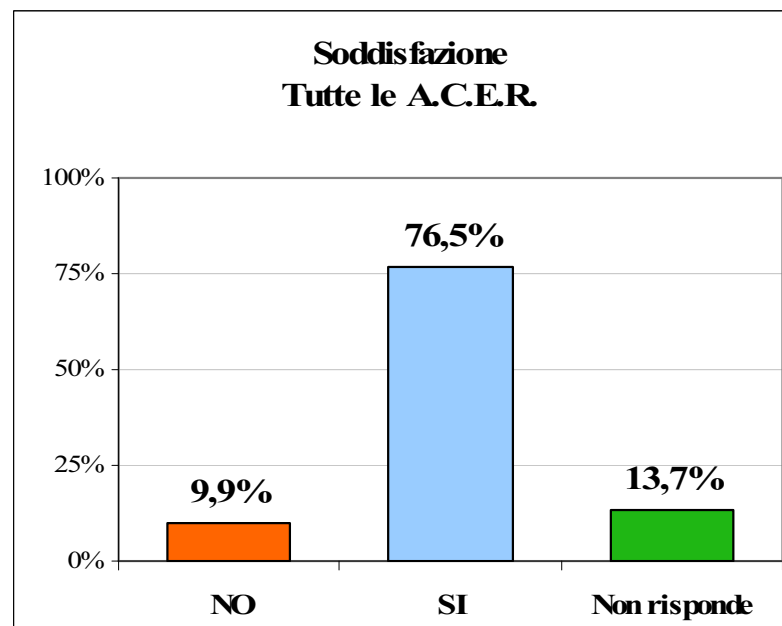
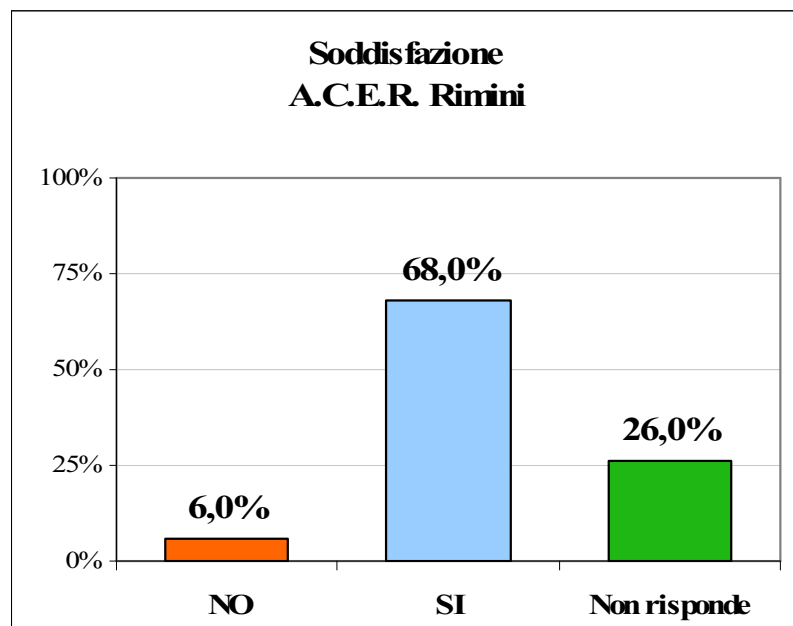
Rimini, li 13.12.2006

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

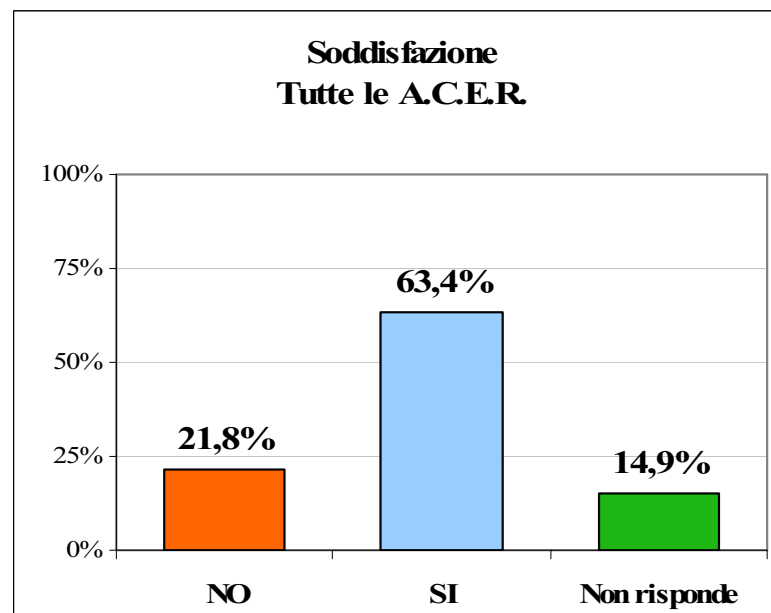
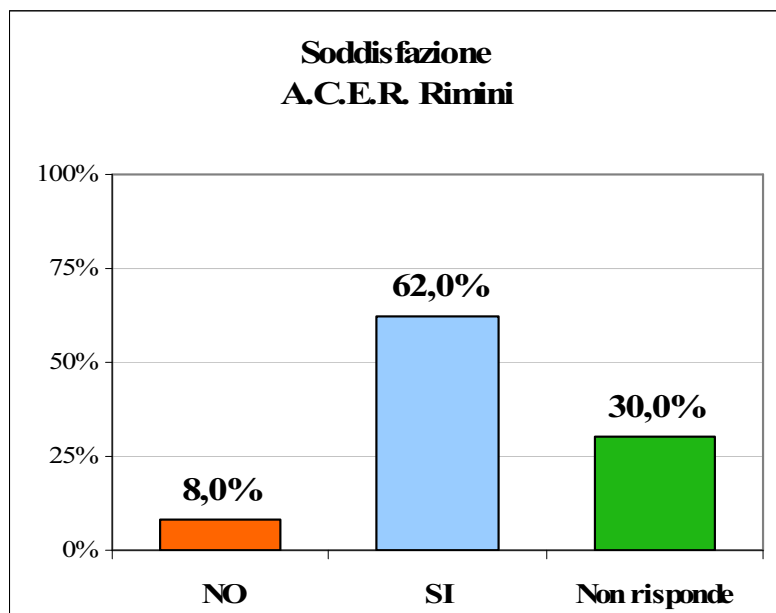


Rimini, li 13.12.2006

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

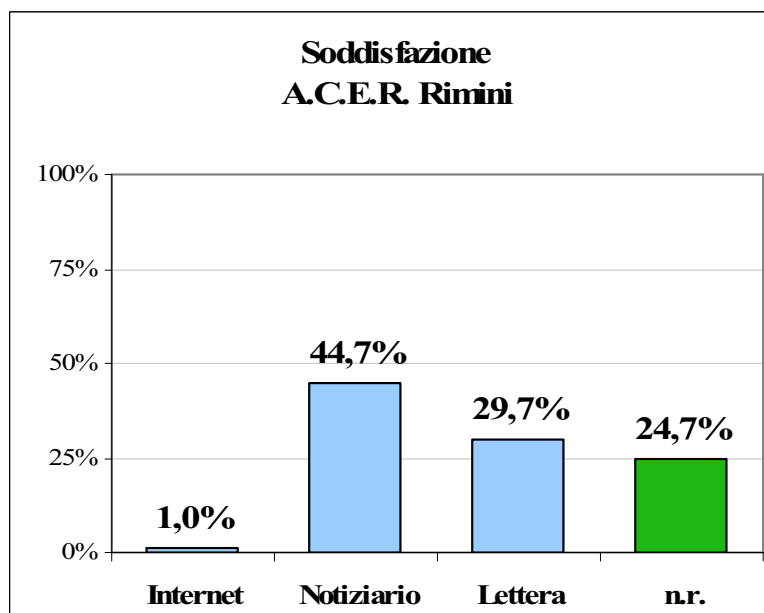
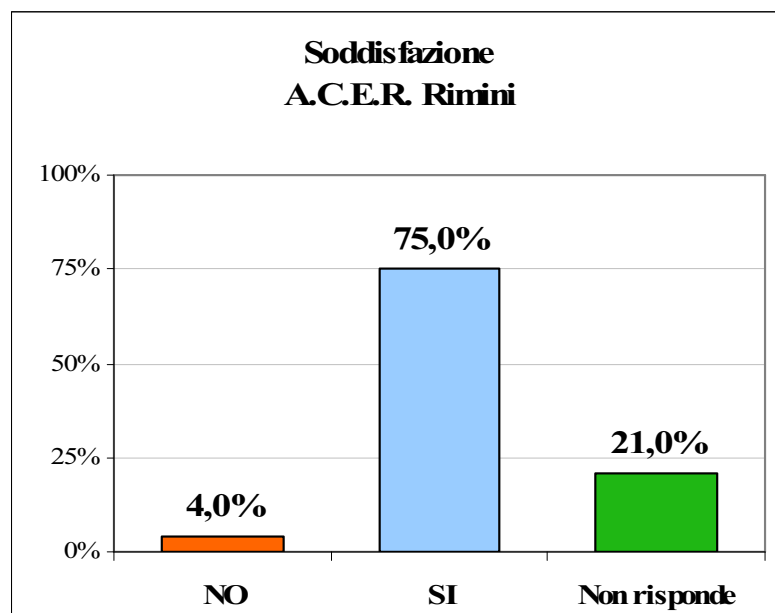


Si ritiene soddisfatto sulla **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R.?** (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?

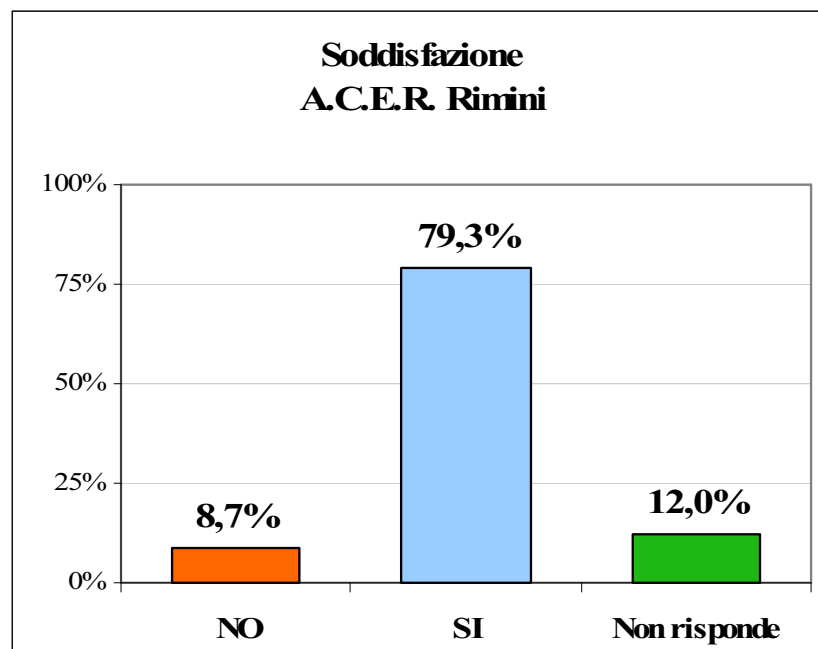


Si ritiene soddisfatto **dell'informazione sui servizi erogati e sulle modalità di accesso agli stessi** (per mezzo di internet, del Notiziario e di eventuali lettere)? Come considera questo aspetto dell'attività dell'A.C.E.R.?

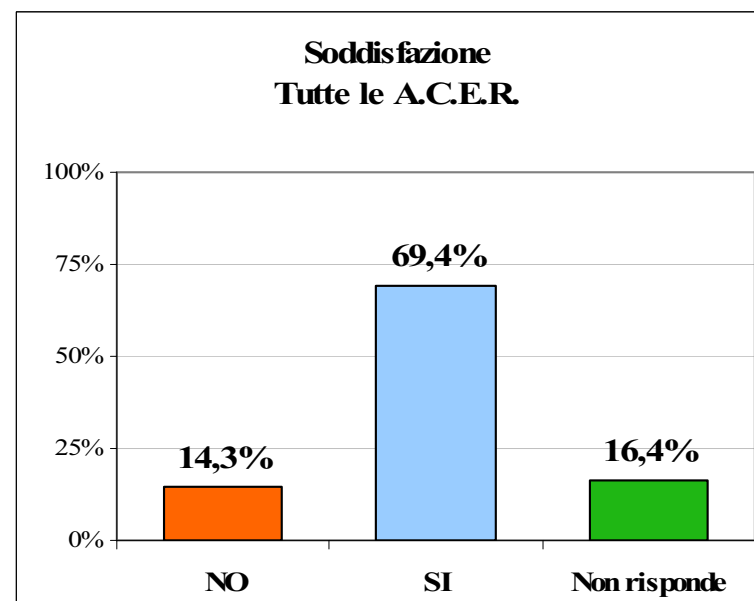
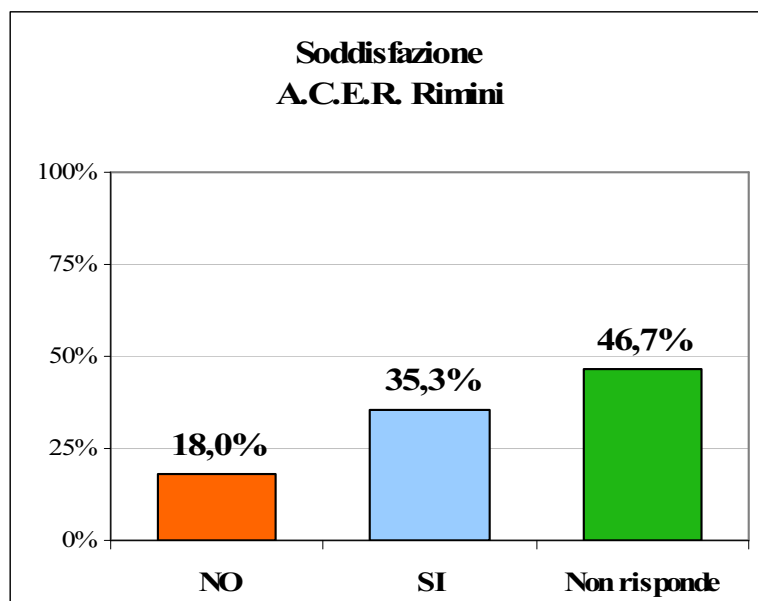
Quale modalità di comunicazione ritiene sia più efficace?



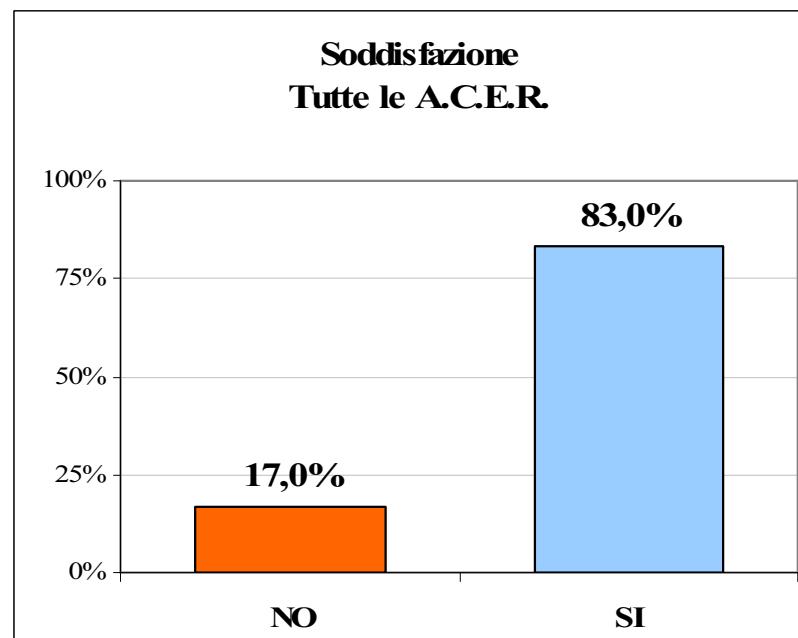
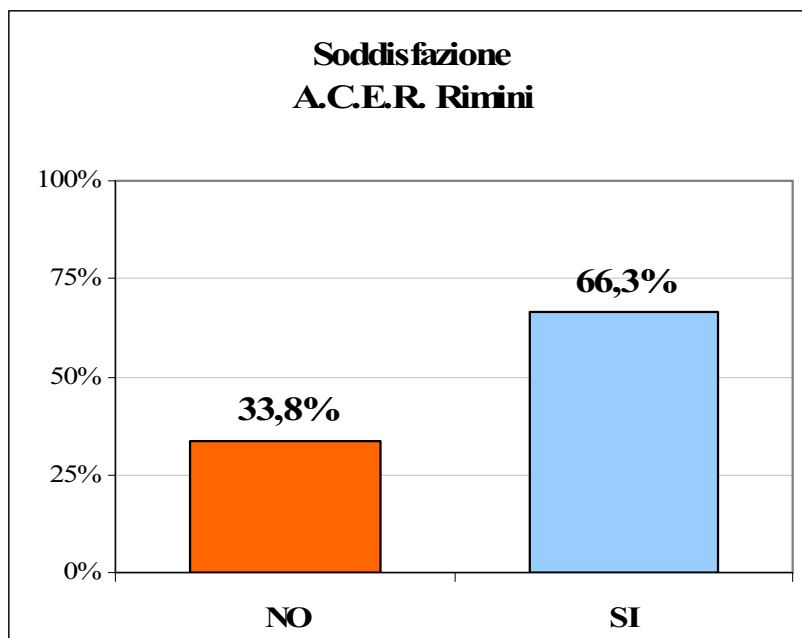
Si ritiene soddisfatto **dei controlli che l'A.C.E.R. esegue sulle dichiarazioni ISE ed ISEE** presentate ai fini della determinazione del canone di locazione? Come considera questa attività dell'A.C.E.R.?



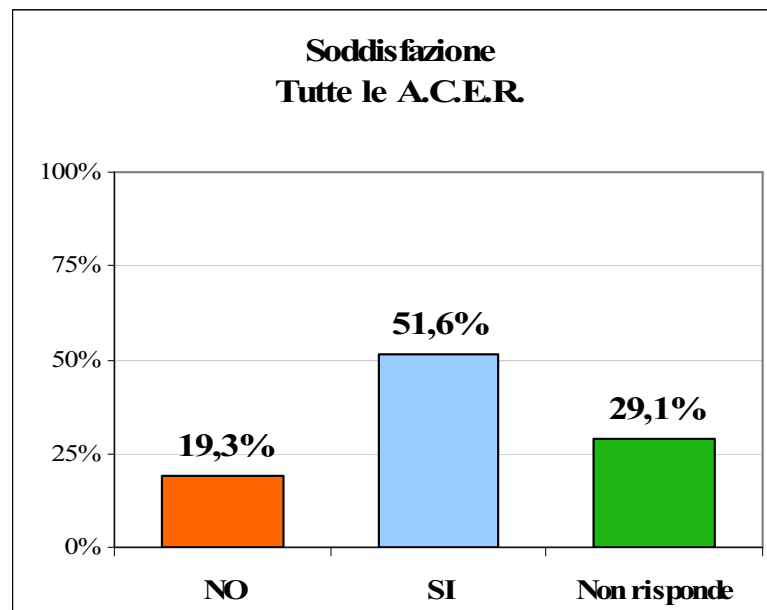
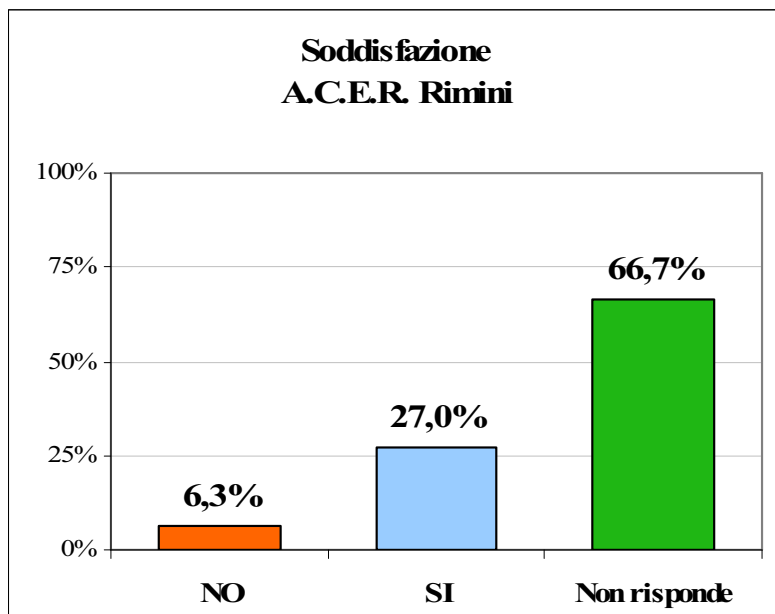
Si ritiene soddisfatto sulla **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto?** (pronto intervento) Come considera questo aspetto?



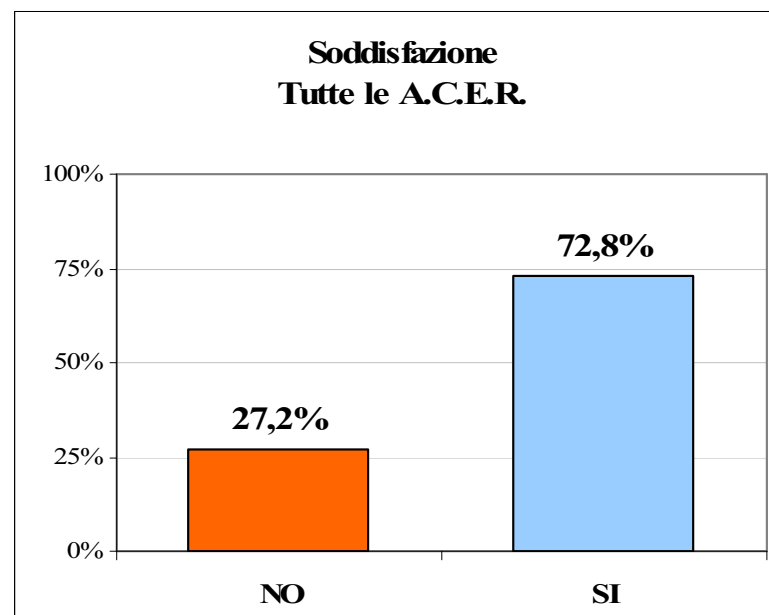
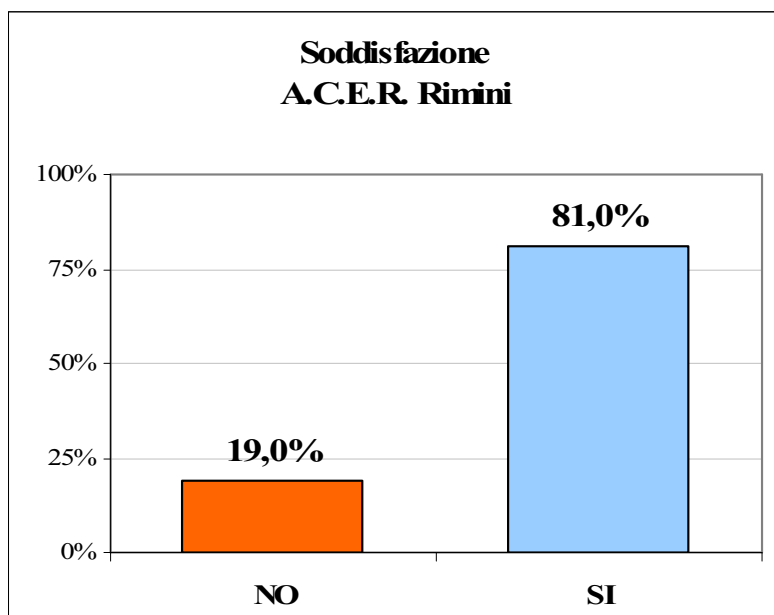
Si ritiene soddisfatto sulla **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto?** (pronto intervento) Come considera questo aspetto?



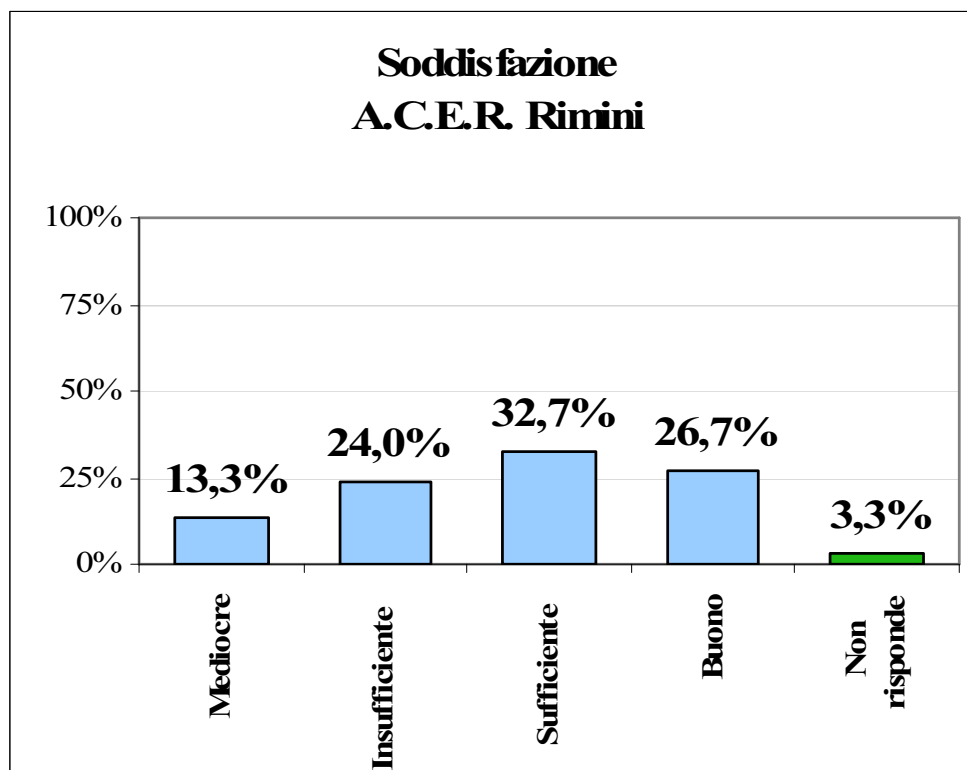
Si ritiene soddisfatto sull'efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



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

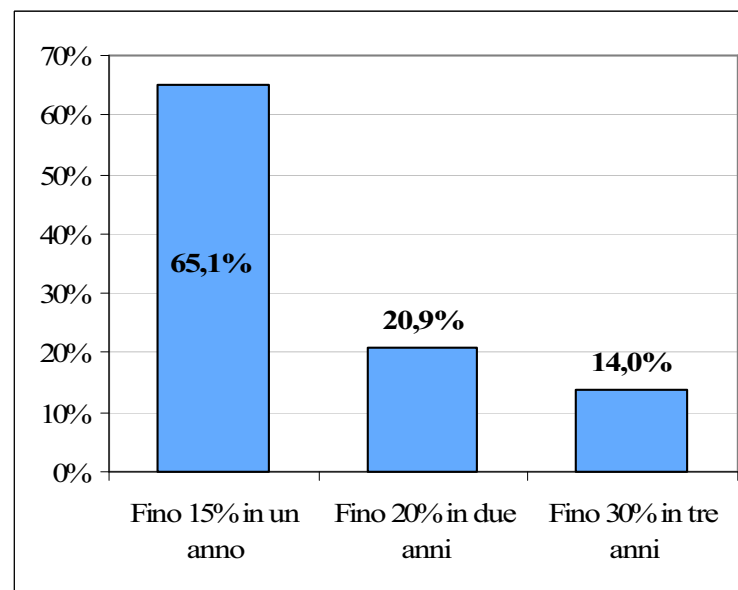
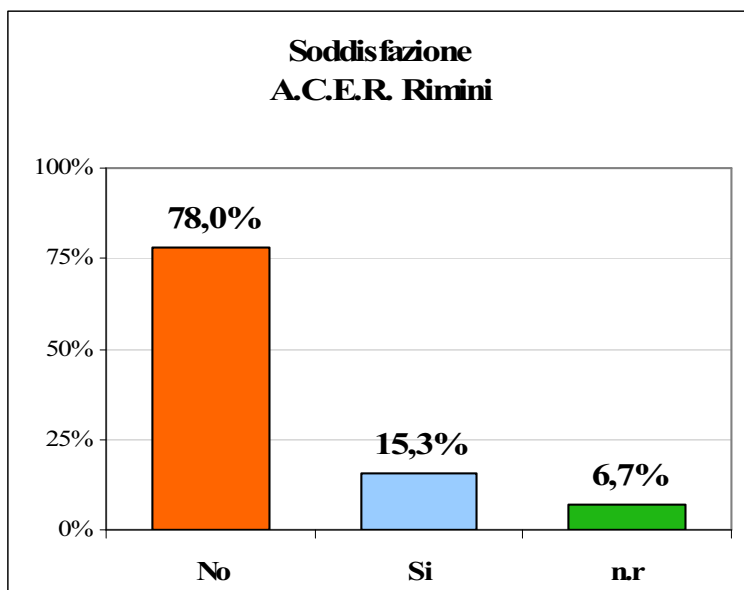


In che stato di manutenzione si trova l'alloggio in cui vive?

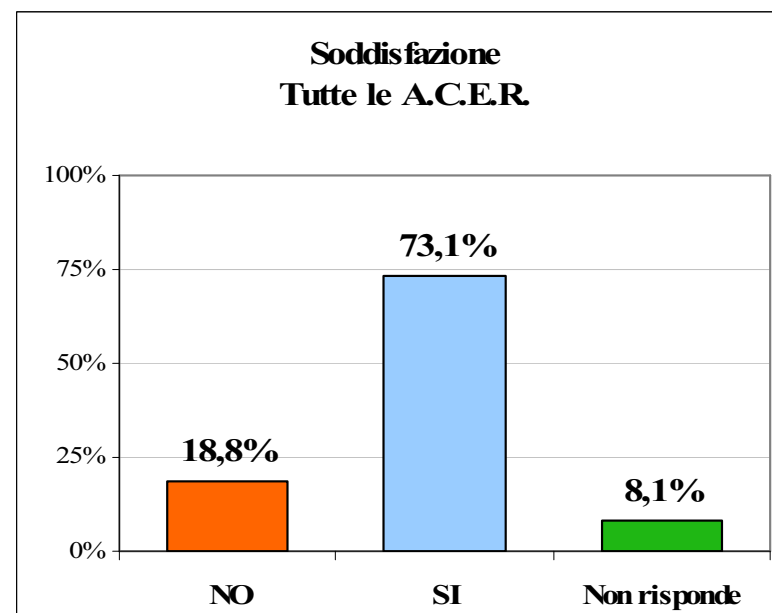
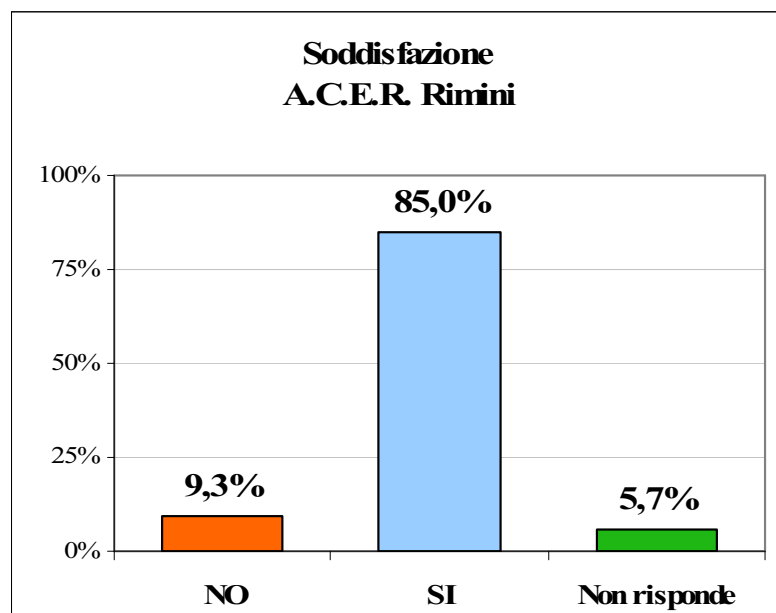


Rimini, li 13.12.2006

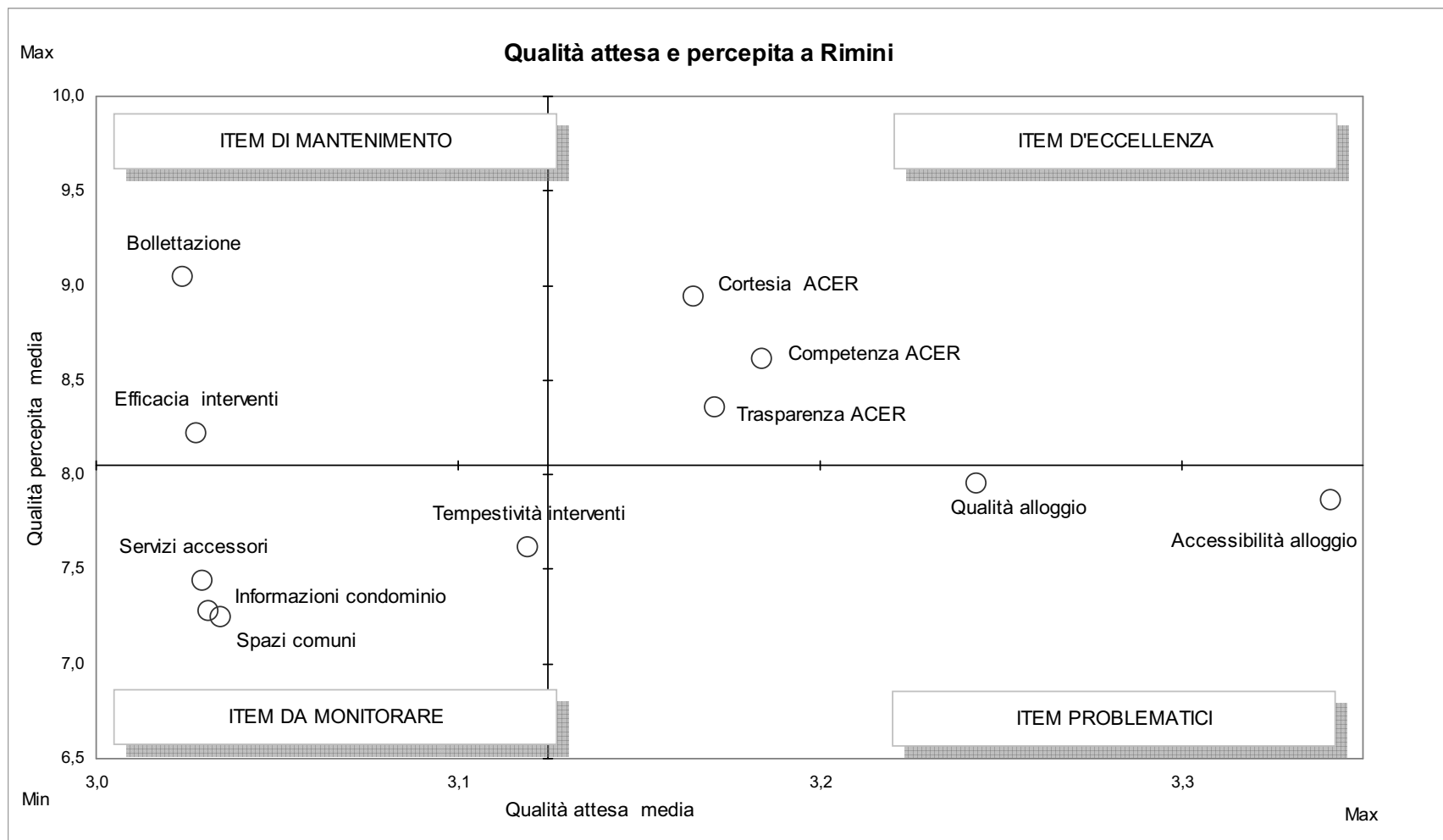
Gli attuali canoni di locazione non sono sufficienti a coprire le spese di manutenzione degli alloggi, **ritiene giustificato un graduale e contenuto aumento dei canoni** per far fronte a tali esigenze? Se sì in che misura?



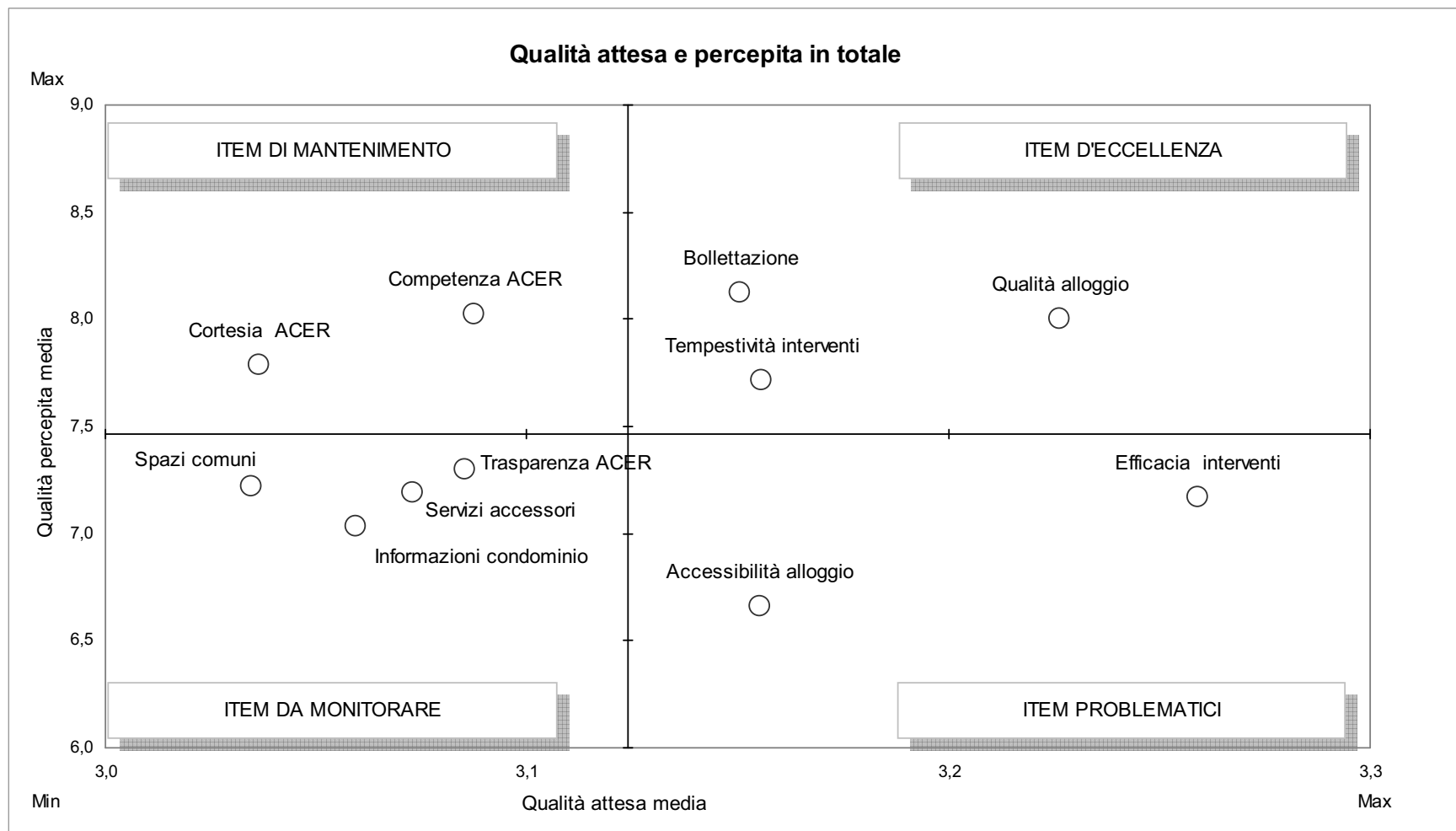
Infine, considerando **tutte le attività dell'A.C.E.R.** nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto?



Rimini, li 13.12.2006



Rimini, li 13.12.2006



Rimini, li 13.12.2006