

**Indagine di Customer Satisfaction Utenza ERP
anno 2012**

**ELABORAZIONE COMPLESSIVA DEI DATI RILEVATI PRESSO GLI ACER DI:
FORLÌ-CESENA, MODENA, PARMA,
REGGIO-EMILIA, RIMINI**

marzo 2013

a cura di



Committenti:

ACER Azienda Casa Emilia-Romagna di Forlì-Cesena, Modena, Parma, Reggio-Emilia, Rimini

Unità di Ricerca Customer Satisfaction

Paolo Bergonzoni	ACER Forlì Cesena- Direttore
Laura Lelli	ACER Forlì Cesena – Dirigente Settore Amministrativo
Nadia Paltrinieri	ACER Modena - Direttore
Gian Franco Guerzoni	ACER Modena – Responsabile Direzione per la Qualità
Italo Tomaselli	ACER Parma - Direttore
Michela Pancaldi	ACER Parma – Responsabile Direzione per la Qualità
Alice Tassi	ACER Parma– Ufficio Qualità
Italo Tomaselli	ACER Reggio Emilia- Direttore
Mauro Bonacini	ACER Reggio Emilia – Dirigente area amministrativo gestionale
Franco Carboni	ACER Rimini- Direttore
Alessandra Atzei	ACER Rimini – Dirigente servizio amministrativo
Anna Baldisserri	NuovaQuasco – ricercatrice
Sara Adilardi	NuovaQuasco – rilevatrice
Barbara Petrarchin	NuovaQuasco – rilevatrice
Andrea Negro	NuovaQuasco – studente tirocinante Università di Bologna
Daniele Ganapini	NuovaQuasco - Responsabile Area Qualificazione e Sviluppo del Costruire <i>Responsabile del Progetto triennale ACER Customer Satisfaction</i>

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

Documento a cura di NuovaQuasco

Versione del mese di marzo 2013

INDICE DEL DOCUMENTO

PREMESSA.....	5
NOTA METODOLOGICA	9
I RISULTATI DEL CAMPIONE REGIONALE NEL 2012.....	17
RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCO DEL CSI DEL CAMPIONE REGIONALE	75

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati dell'indagine 2012 di customer satisfaction sull'utenza E.R.P., realizzata su un campione di 1300 utenti residenti in cinque province.

Le Aziende Casa Emilia-Romagna coerentemente alle proprie politiche della qualità hanno inteso condurre l'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. Tale valutazione si è avvalsa di informazioni rilevate per mezzo di intervista telefonica su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento.

Il documento, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell'indagine propone i risultati a livello regionale, il cui campione corrisponde all'aggregazione complessiva di quelli delle singole A.C.E.R. partecipanti all'indagine.

Per l'analisi è stato calcolato un indice sintetico di customer satisfaction da assumere come riferimento per tutte le analisi e le comparazioni - il CSI Totale - poi suddiviso in due indici di customer satisfaction parziali, il CSI 1 per le attività a carattere gestionale ed il CSI 2 per quelle a carattere relazionale, al fine di individuare con maggior determinazione le possibili aree di intervento o miglioramento nell'erogazione dei servizi.

NOTA METODOLOGICA

Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono 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 che distingue gli utenti del capoluogo da quelli residenti negli altri comuni della provincia. L'estrazione casuale dei nominativi è avvenuta in modo proporzionale alla composizione dell'universo di riferimento su quattro gruppi di utenti distinti come di seguito descritto:

ALTRI COMUNI ALTRE FASCE	221
ALTRI COMUNI FASCIA SOCIALE	362
CAPOLUOGO ALTRE FASCE	256
CAPOLUOGO FASCIA SOCIALE	461
Totale complessivo	1300

Di seguito riportiamo per esteso le domande contenute nel questionario.

Aspetti della qualità del servizio abitativo

1	Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio ? Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> 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.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> 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.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinari?	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: 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.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: 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 ? Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? Che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

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

Aspetti sulla qualità delle attività gestionali

6	Si ritiene soddisfatto della rendicontazione delle spese comuni ? (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Secondo Lei sono calcolate bene le spese comuni (condominiali)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: il saper spiegare l'informazioni e il dare evidenza dell'attività, non solo l'esattezza del calcolo
NON risponde perché:

non le paga, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

Aspetti sulla qualità nei rapporti con il personale dell'A.C.E.R.

7	Si ritiene soddisfatto della cortesia e sull'educazione del personale dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste) Come considera questo aspetto?
<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)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale sia educato e cortese?</i>
<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
	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante <input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: è maggiormente personalizzata

NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

8	Si ritiene soddisfatto della competenza e affidabilità del personale dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia preparato e che mantenga gli impegni? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale ACER sia preparato e mantenga gli impegni?</i>
<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
	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante <input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

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

NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

Aspetti sulla trasparenza dei servizi erogati

9	Si ritiene soddisfatto della trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R. ? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?
<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. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>
<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
	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante <input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

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

NON risponde perché:

non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

10	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso telefonico ai servizi ? (ad esempio centralinista o risponditore automatico) Come considera questo aspetto?
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando telefona a ACER è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei riuscire a contattare al telefono gli operatori ACER?</i>
<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
	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante <input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

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

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER,

si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

11	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso diretto ai servizi ? (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando si reca personalmente a ACER, all'ingresso vengono date indicazioni precise? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere già all'ingresso indicazioni precise?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplificata: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti
 NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER,
 si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

Aspetti sulla qualità degli interventi manutentivi

12	Si ritiene soddisfatto della tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni? (pronto intervento) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi due anni (tubi, scarichi, caldaia rotta), è rimasta soddisfatta della velocità di riparazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che per i guasti improvvisi si intervenga rapidamente?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento, non sa/non si ricorda

13	Si ritiene soddisfatto dell' efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>E' contento degli interventi di manutenzione (pitture, infissi, grondaie) realizzati negli ultimi 2 anni. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>	
<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"/> irrilevante <input type="checkbox"/> 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"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni, non sa/non si ricorda

Domanda overall

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

Nel documento per ogni indicatore viene 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, risulta utile una puntualizzazione 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 ed il giudizio (qualità attesa - valori da 1 a 4) ad esso associato, diviso per il totale dei giudizi elaborati. Tale tipo di elaborazione permette di ponderare la soddisfazione espressa con l'importanza attribuita ad ogni indicatore e ottenere in questo modo la soddisfazione media ponderata (CSI) per ogni utente intervistato. Il CSI Totale è, a sua volta, il valore medio dei CSI individuali.

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

Questa particolarità può essere statisticamente evitata introducendo stime sostitutive di ogni singola mancata risposta, come già fatto nelle prime indagini degli anni '90. Si è, però preferito non ricorrere a tale metodologia in quanto comporterebbe, soprattutto nei casi di numerose motivate mancate risposte (es. modalità di accesso telefonico e diretto, tempestività ed efficacia interventi) l'attribuzione di giudizi provenienti da una minoranza di intervistati.

Infine, 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.

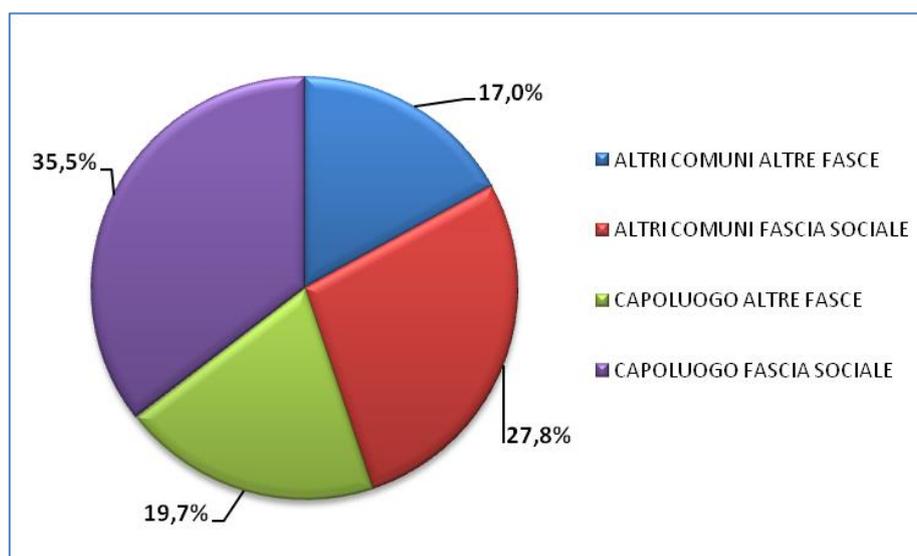
I RISULTATI DEL CAMPIONE REGIONALE NEL 2012

In questa parte del documento vengono presentati i risultati conseguiti dal campione regionale, composto da 1300 utenti appartenenti alle A.C.E.R. aderenti all'indagine.

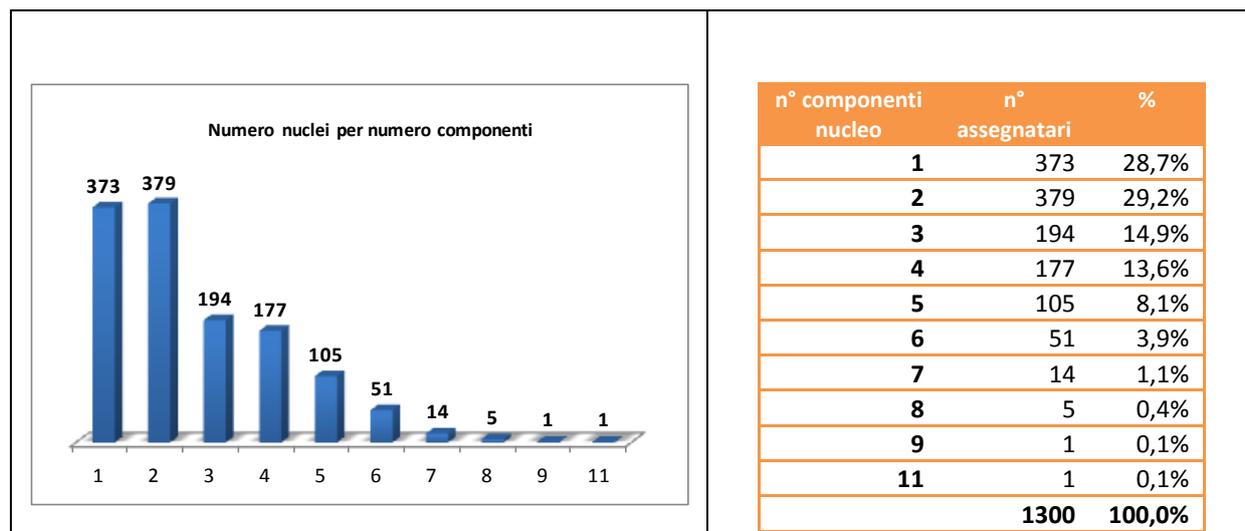
Agli utenti è stato sottoposto telefonicamente un questionario costituito da 13 domande (indicatori) riguardante i diversi aspetti dell'erogazione dei servizi, più una domanda overall (la numero 14) nella quale si chiede di esprimere una valutazione complessiva sull'insieme delle attività di A.C.E.R.. Per ogni domanda (indicatore) gli utenti hanno dovuto esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione (Sì oppure No), il livello di soddisfazione o insoddisfazione su una scala da 1 a 5 in cui 1 rappresenta "poco" (soddisfatto o insoddisfatto) e 5 rappresenta "molto" (soddisfatto o insoddisfatto) ed infine un giudizio di importanza sul tema oggetto della domanda attraverso una scala di quattro valori (Irrilevante, Poco importante, Molto importante, Fondamentale).

Le risposte sono state elaborate in forma grafica e tabellare evidenziando i gruppi nei quali è stratificato il campione:

Gruppo	Forli-Cesena	Modena	Parma	Reggio Emilia	Rimini	Totale
Altre Fasce Capoluogo	57	26	52	62	59	256
Altre Fasce Altri Comuni	53	28	42	46	52	221
Fascia Sociale Capoluogo	85	44	146	82	104	461
Fascia Sociale Altri Comuni	55	52	110	60	85	362
Totale	250	150	350	250	300	1300



I nuclei familiari che fanno capo agli assegnatari intervistati sono in prevalenza composti da due persone - il 29,2% - o sono unipersonali - il 28,7% -. Si rileva inoltre una discreta presenza di nuclei composti da tre persone (circa il 15%), mentre rappresentano il 13,6% del campione i nuclei composti da quattro persone.



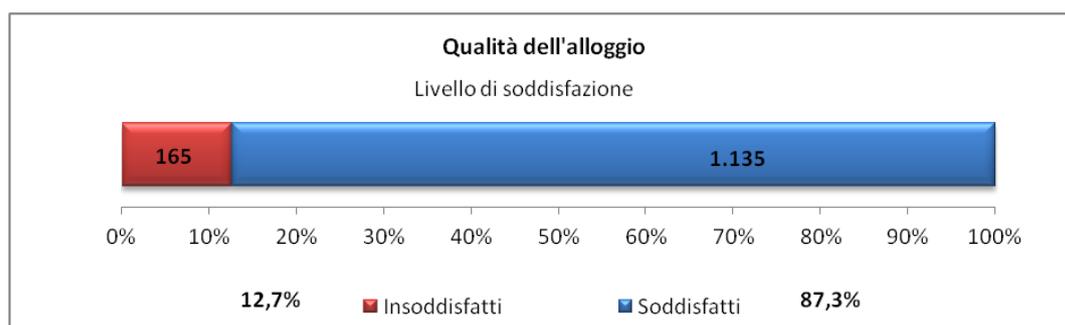
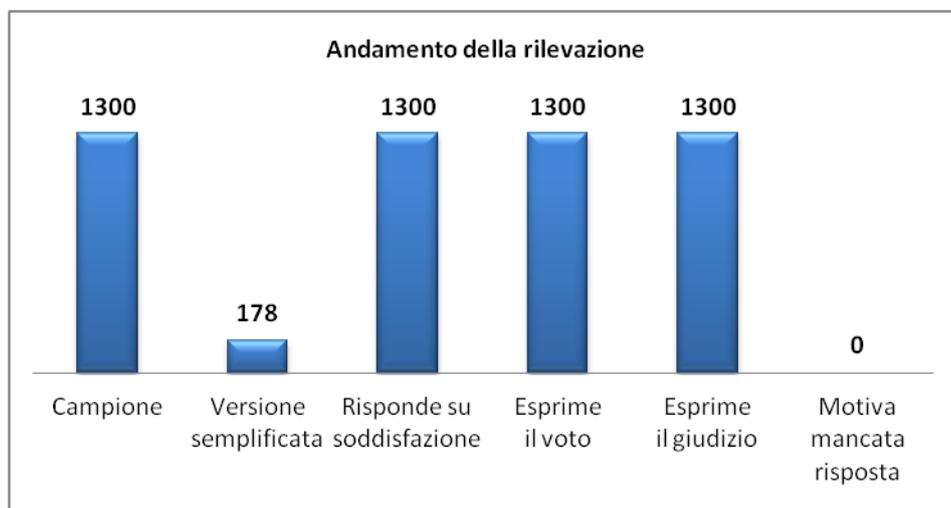
Per la realizzazione delle interviste si è reso necessario effettuare 3284 telefonate. Nella tabella successiva sono indicati i contatti telefonici riguardo all'esito dell'intervista: si può osservare che in 979 casi gli utenti sono risultati irreperibili, in 490 casi il numero di telefono indicato nel database fornito dall'azienda era errato o inesistente mentre in 515 casi il contatto telefonico è andato a buon fine, ma gli utenti non erano disponibili a concedere l'intervista, questi ultimi 515 casi rappresentano una percentuale pari al 39,6% del campione.

Gruppo	Campione	Numero errato o inesistente	Non interessati	Non reperibili	Hanno risposto	Totale
Altre Fasce Capoluogo	256	110	116	291	256	773
Altre Fasce Altri Comuni	221	62	68	136	221	487
Fascia Sociale Capoluogo	461	181	137	349	461	1128
Fascia Sociale Altri Comuni	362	137	194	203	362	896
Totale	1300	490	515	979	1300	3284

Di seguito per ogni indicatore è riportata l'analisi statistica dei risultati ottenuti.

Indicatore n° 1

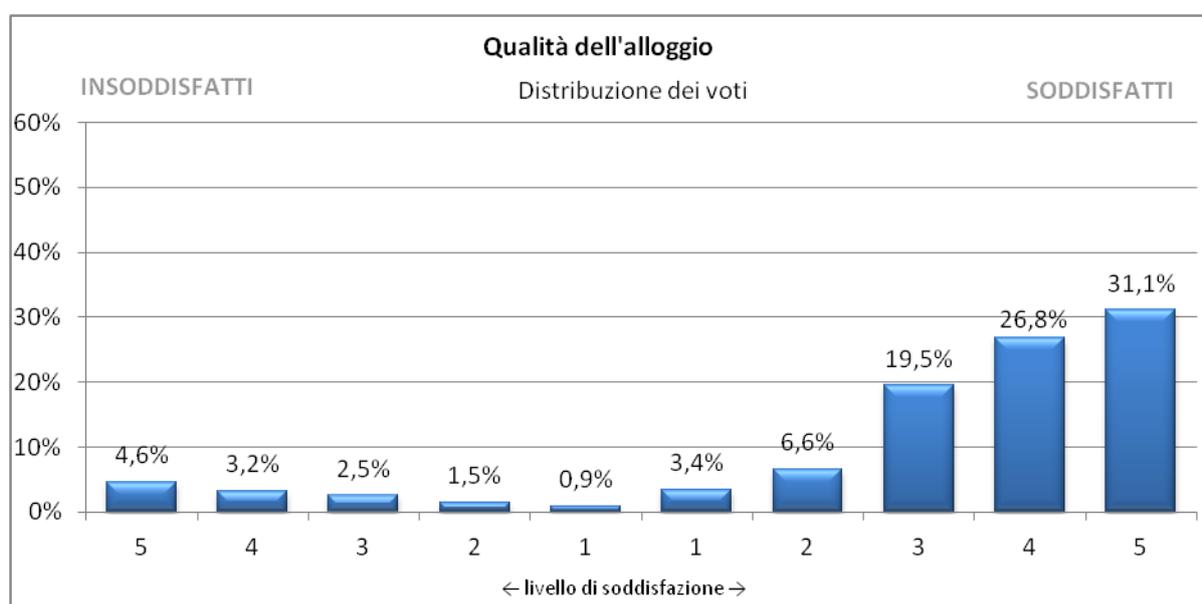
Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato, si ritiene soddisfatto per **la qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla prima domanda del questionario hanno risposto tutti gli utenti i quali esprimono soddisfazione nell'87,3% dei casi, mentre gli insoddisfatti rappresentano il 12,7%. Gli utenti per i quali è stato necessario il ricorso alla versione semplificata sono 178, pari al 13,7% del campione.

Distribuzione dei voti

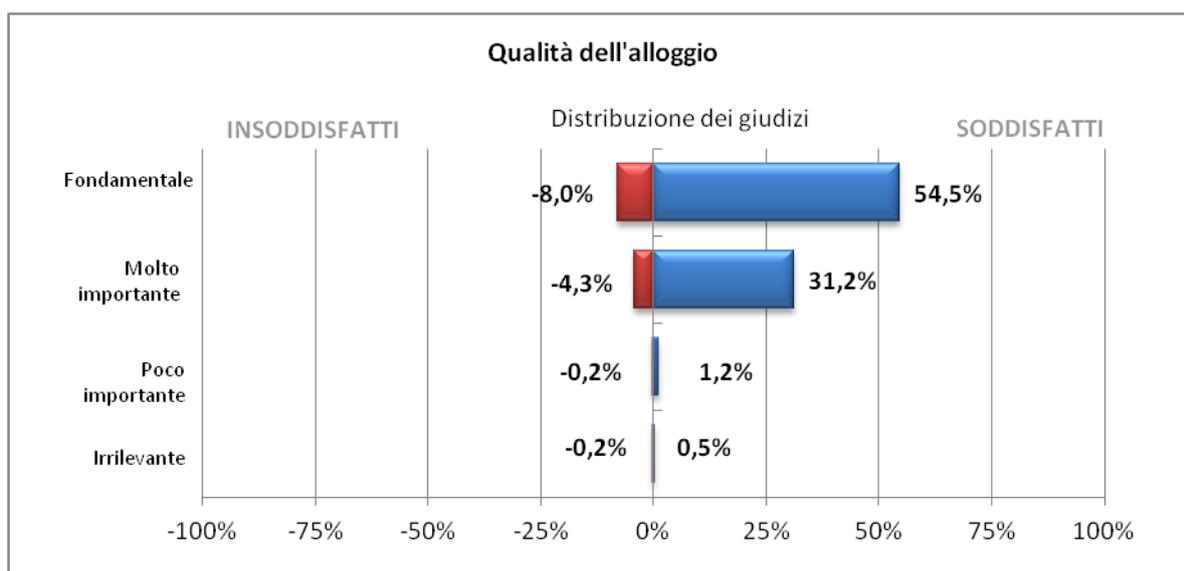
Gruppo	Qualità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	6	4	5	5	2	22	12	17	52	56	62	199	0	221	
altri comuni fascia sociale	21	12	12	3	5	53	13	34	77	82	103	309	0	362	
capoluogo altre fasce	20	11	8	2	1	42	11	9	47	93	54	214	0	256	
capoluogo fascia sociale	13	14	8	9	4	48	8	26	77	117	185	413	0	461	
Totale	60	41	33	19	12	165	44	86	253	348	404	1135	0	1300	



Per quanto riguarda il livello di qualità percepita degli utenti soddisfatti, la maggior parte dei voti è concentrata sui voti 5 (31,1%) e 4 (26,8%). Relativamente agli utenti insoddisfatti le indicazioni si distribuiscono lungo tutta la scala di valori con una leggera prevalenza per il voto 5 che raccoglie il 4,6% di indicazioni.

Distribuzione dei giudizi

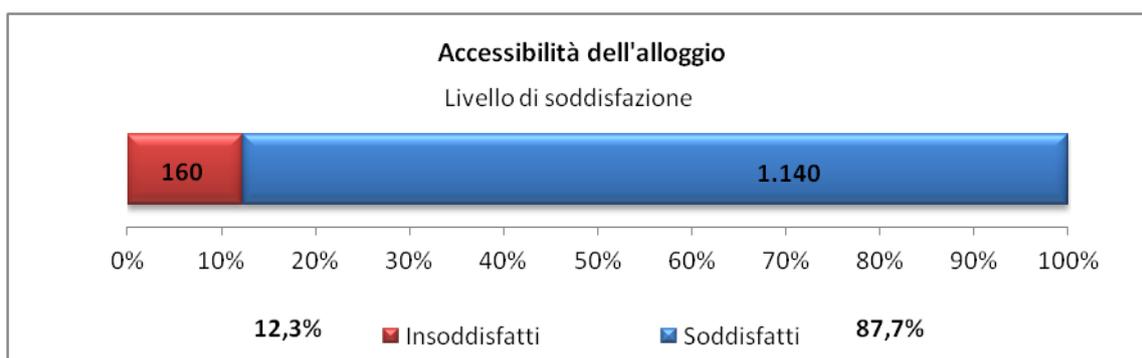
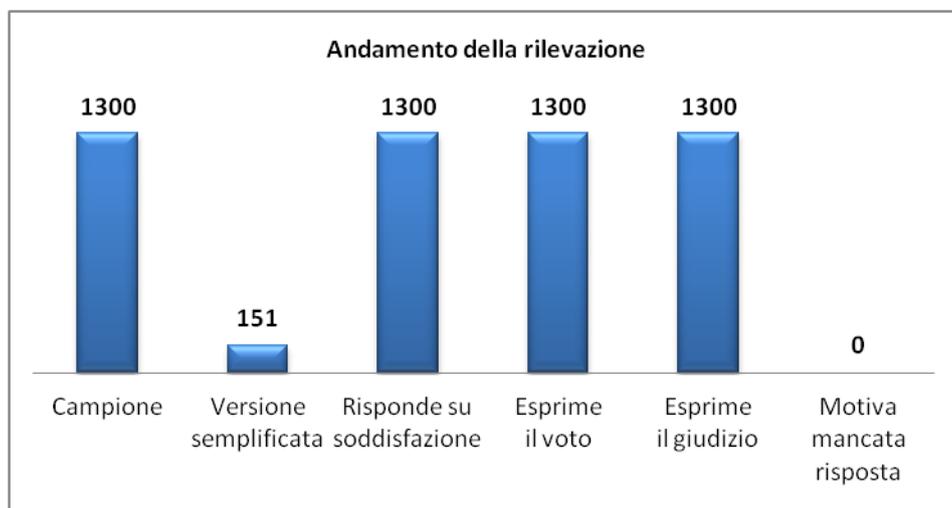
Gruppo	Qualità dell'alloggio										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce		1	10	11	22			73	126	199		0	221
altri comuni fascia sociale	1	2	20	30	53	3	5	123	178	309		0	362
capoluogo altre fasce			16	26	42	3	5	78	128	214		0	256
capoluogo fascia sociale	1		10	37	48		6	131	276	413		0	461
Totale	2	3	56	104	165	6	16	405	708	1135	0	0	1300



Il 62,5% degli utenti intervistati (54,5% soddisfatti e 8% insoddisfatti) ritiene la Qualità dell'alloggio una aspetto "Fondamentale", mentre il 35,5% lo ritiene "Molto Importante". Rappresentano complessivamente l'1,5% coloro che ritengono questo indicatore "Poco Importante", mentre lo 0,6% lo valuta "Irrelevante".

Indicatore n° 2

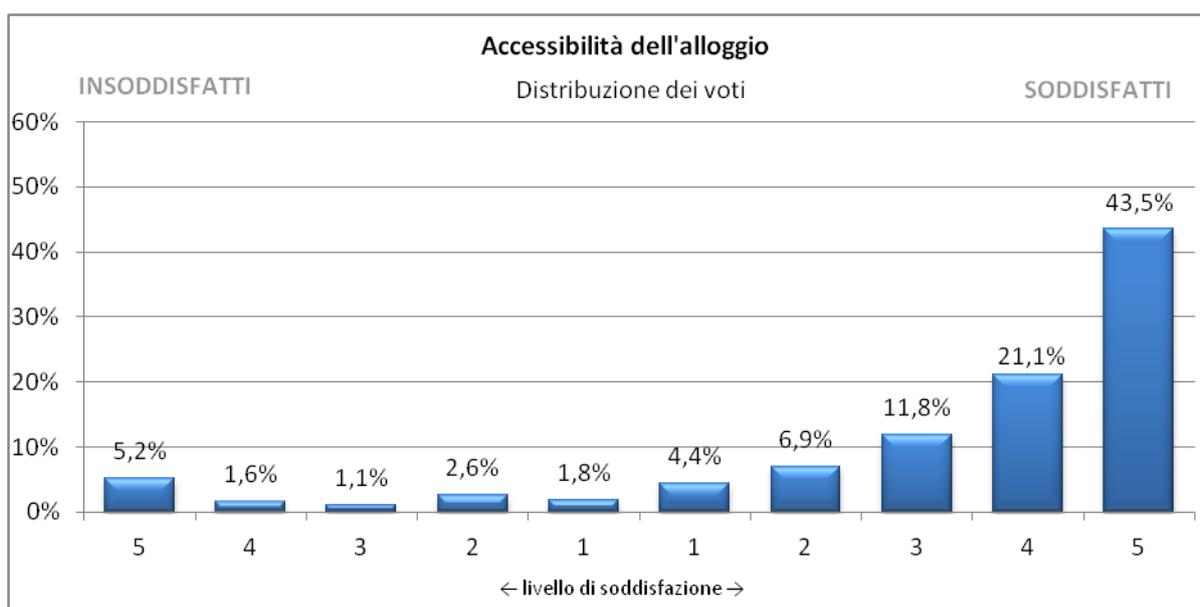
Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Anche per la domanda relativa all'Accessibilità dell'alloggio hanno risposto tutti gli intervistati e l'87,7% del totale risulta soddisfatto, mentre gli utenti insoddisfatti si attestano al 12,3%. Per questa domanda sono 151 gli utenti che hanno optato per la versione semplificata.

Distribuzione dei voti

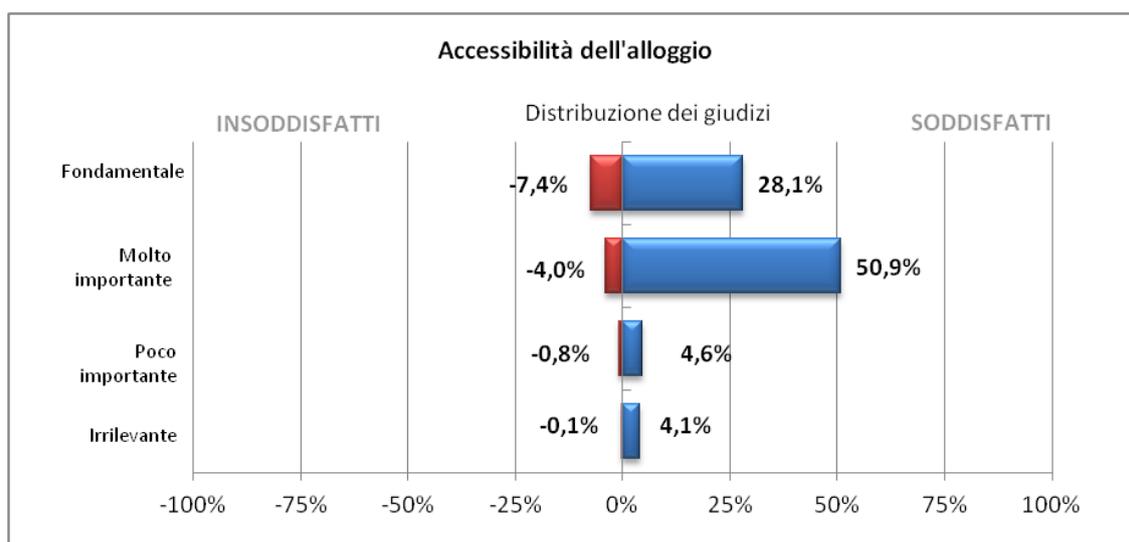
Gruppo	Accessibilità dell'alloggio													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	5	1	2	9	4	21	16	29	31	36	88	200	0	221	
altri comuni fascia sociale	28	7	5	11	8	59	31	30	47	61	134	303	0	362	
capoluogo altre fasce	14	3	1	7	3	28	6	4	27	74	117	228	0	256	
capoluogo fascia sociale	20	10	6	7	9	52	4	27	49	103	226	409	0	461	
Totale	67	21	14	34	24	160	57	90	154	274	565	1140	0	1300	



Tra coloro che esprimono soddisfazione prevale il voto 5 che raccoglie il 43,5% di indicazioni, cui segue il voto 4 con il 21,1%. Anche sul fronte degli insoddisfatti il voto 5 è quello che raggiunge la percentuale più elevata con il 5,2% di indicazioni.

Distribuzione dei giudizi

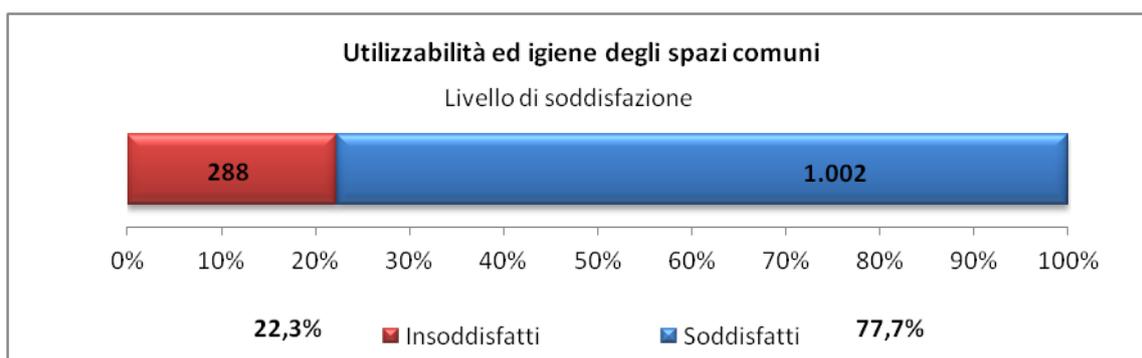
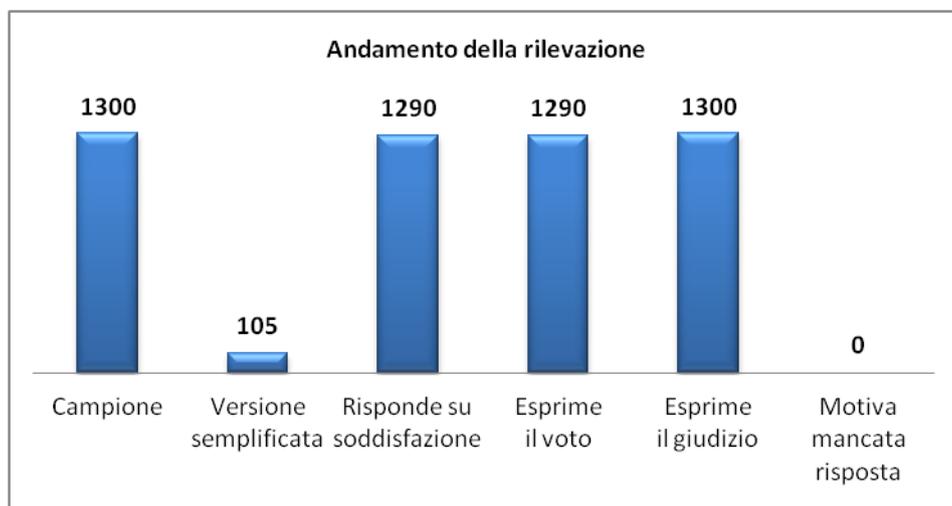
Gruppo	Accessibilità dell'alloggio											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		2	6	13	21	7	7	117	69	200	0	221
altri comuni fascia sociale	1	5	18	35	59	20	20	172	91	303	0	362
capoluogo altre fasce		3	9	16	28	13	14	146	55	228	0	256
capoluogo fascia sociale		1	19	32	52	13	19	227	150	409	0	461
Totale	1	11	52	96	160	53	60	662	365	1140	0	1300



L'attesa degli utenti per questo indicatore è forte, complessivamente il 54,9% degli utenti ritiene che l'accessibilità dell'alloggio sia da considerarsi "Molto Importante" ed il 35,5% "Fondamentale". Da segnalare inoltre che il 5,5% degli utenti ritiene questo aspetto "Poco Importante" e il 4,2% "Irrilevante".

Indicatore n° 3

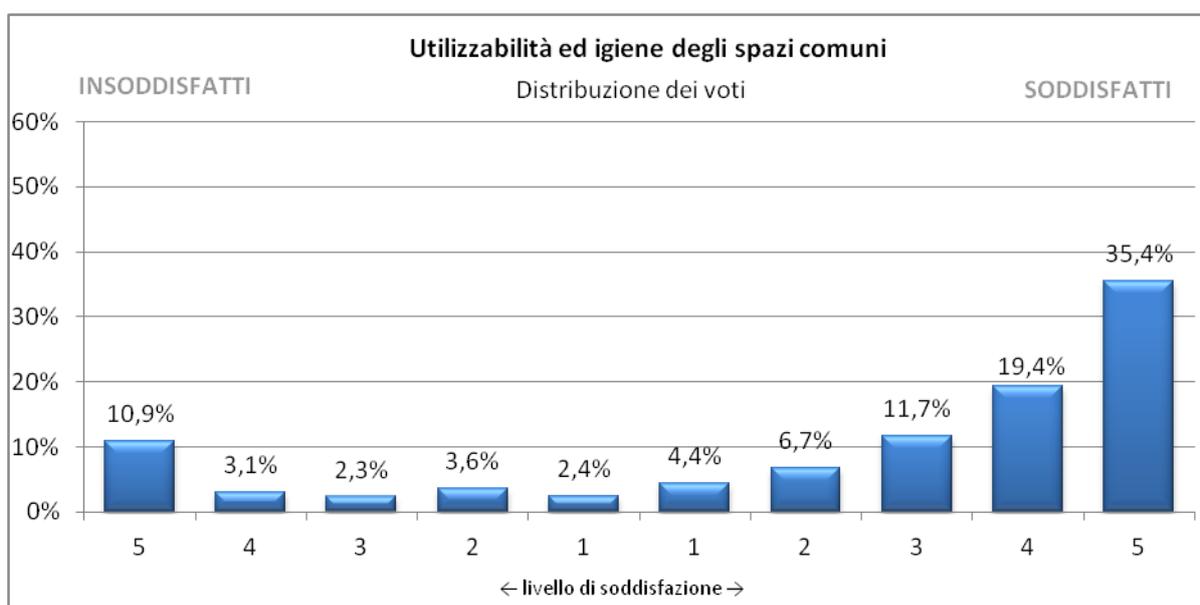
Si ritiene soddisfatto **dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Gli utenti che rispondono alla domanda relativa alla soddisfazione dell'utilizzabilità e igiene degli spazi comuni sono 1290 e il 77,7% risulta soddisfatto, a fronte del 22,3% che si esprime negativamente. Gli utenti che hanno optato per la versione semplificata della domanda sono 105.

Distribuzione dei voti

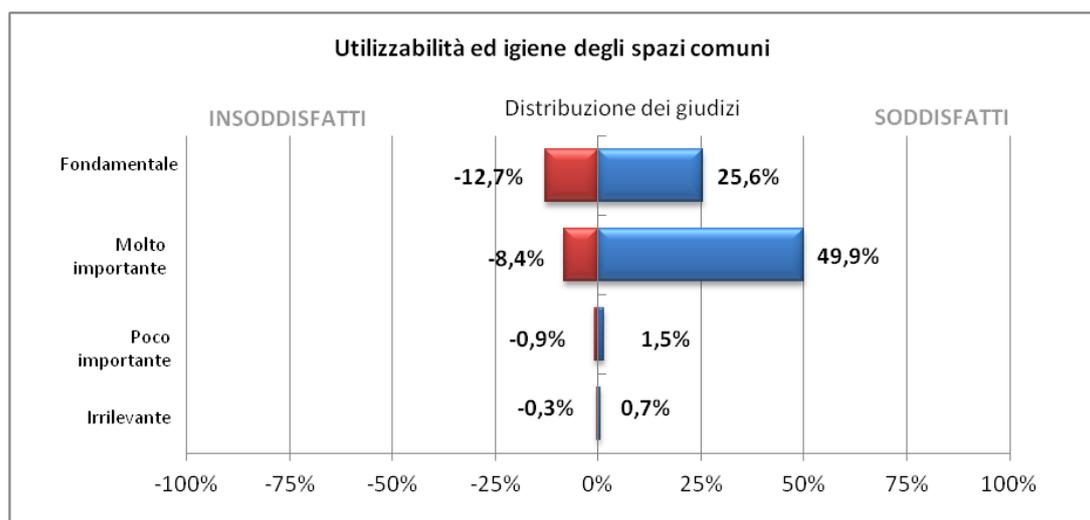
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	18	6	1	16	6	47	13	25	20	36	78	172	2	219	
altri comuni fascia sociale	44	10	11	9	13	87	31	29	34	63	111	268	7	355	
capoluogo altre fasce	42	9	10	8	5	74	4	12	26	57	83	182	0	256	
capoluogo fascia sociale	36	15	8	14	7	80	9	21	71	94	185	380	1	460	
Totale	140	40	30	47	31	288	57	87	151	250	457	1002	10	1290	



Gli utenti che apprezzano questo aspetto distribuiscono i propri voti lungo tutta la scala di valori, concentrandosi però soprattutto sul voto 5 che raggiunge una percentuale del 35,4%. Segue poi il voto 4 con il 19,4% di indicazioni e il voto 3 con l'11,7%. Raccolgono invece percentuali inferiori i voti 1 e 2. Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti, la maggior parte indica il voto 5, che ottiene circa l'11% di indicazioni.

Distribuzione dei giudizi

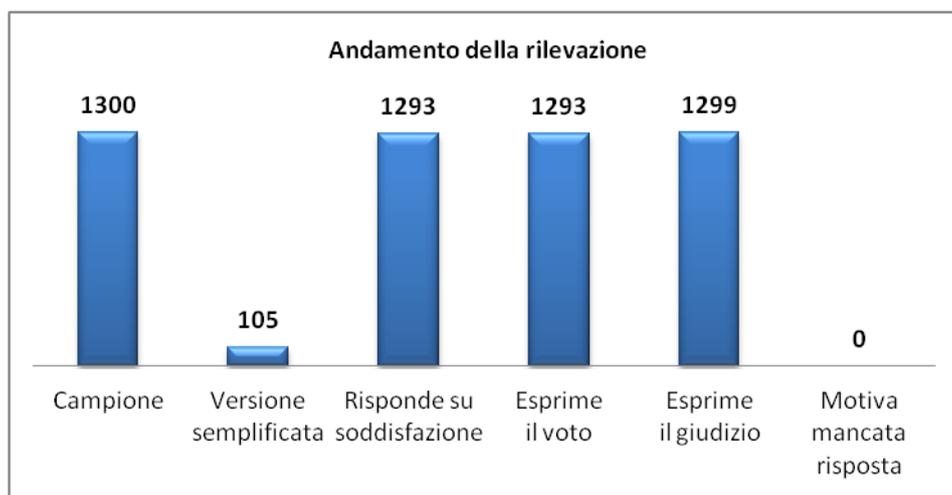
Gruppo	Utilizzabilità ed igiene spazi comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		2	22	23	47	1	4	112	55	172	2	219
altri comuni fascia sociale	1	5	36	45	87	2	5	179	82	268	7	355
capoluogo altre fasce	3	2	23	46	74	1	4	120	57	182	0	256
capoluogo fascia sociale		3	27	50	80	5	6	233	136	380	1	460
Totale	4	12	108	164	288	9	19	644	330	1002	10	1290



La distribuzione dei giudizi d'importanza evidenzia come l'utilizzabilità e l'igiene degli spazi comuni riscuota l'attenzione degli utenti: il 58,3% di essi ritiene questo aspetto "Molto Importante" mentre il 38,3% lo ritiene "Fondamentale". Rappresentano invece il 2,4% gli utenti che ritengono questo aspetto "Poco Importante" e il rimanente 1% lo ritiene "Irrelevante".

Indicatore n° 4

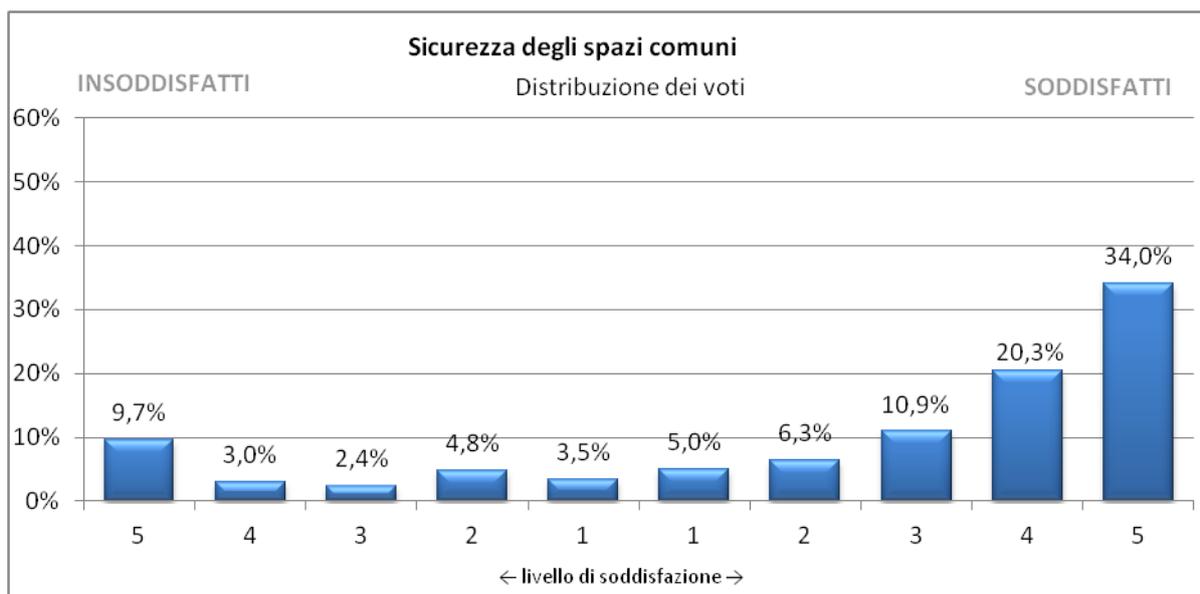
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per questo indicatore si sono espressi 1293 utenti, pari al 99,5% del campione. Il 76,6% esprime soddisfazione mentre il 23,4% risulta insoddisfatto. La percentuale di soddisfazione è pari al 76,6% mentre gli insoddisfatti rappresentano il 15%. Anche in questo caso sono stati 105 gli utenti per i quali si è reso necessario il ricorso alla versione semplificata della domanda.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Sicurezza spazi comuni												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
altri comuni altre fasce	14	2	3	12	8	39	17	22	29	43	70	181	1	220
altri comuni fascia sociale	39	7	11	18	18	93	25	23	31	66	118	263	6	356
capoluogo altre fasce	34	13	9	11	4	71	6	13	26	55	85	185	0	256
capoluogo fascia sociale	38	17	8	21	15	99	17	24	55	99	167	362	0	461
Totale	125	39	31	62	45	302	65	82	141	263	440	991	7	1293



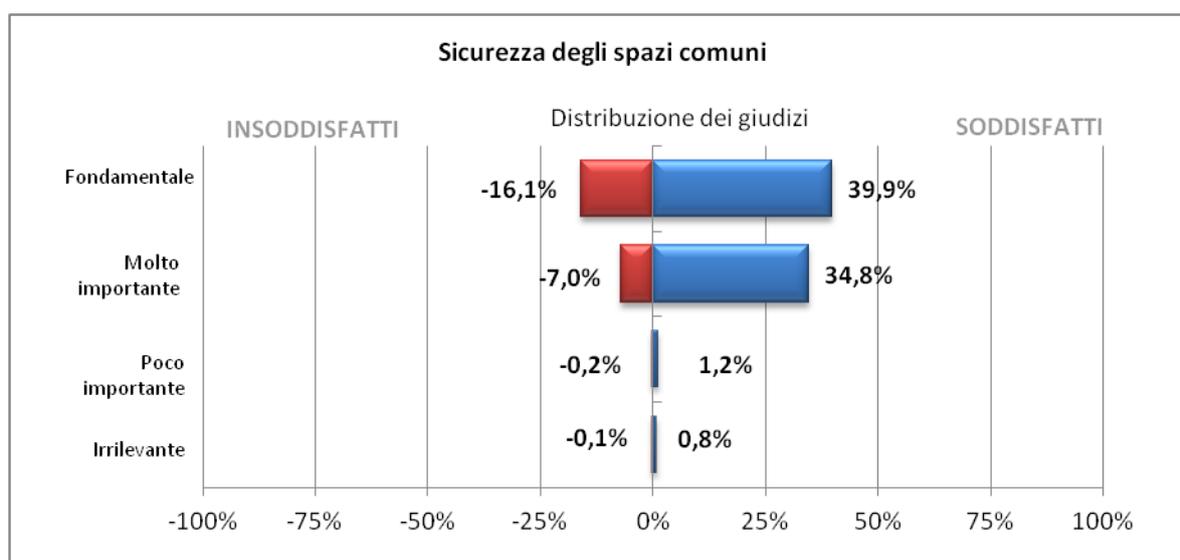
Per questo indicatore il totale delle risposte valide nella distribuzione dei voti e nella distribuzione dei giudizi si differenzia di una unità.

Gli utenti soddisfatti concentrano i loro voti sui valori più alti della scala con il 34% di indicazioni per il voto 5 e il 20,3% per il voto 4.

Tra coloro che esprimono insoddisfazione le valutazioni si concentrano soprattutto sui voti 5 (9,7%) e 2 (4,8%).

Distribuzione dei giudizi

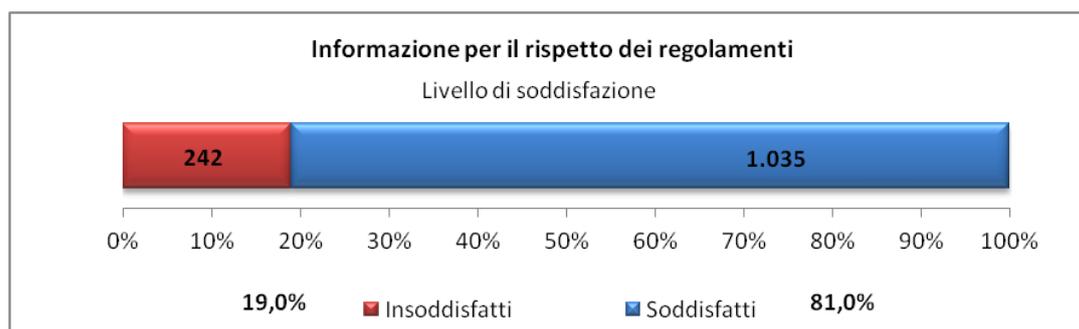
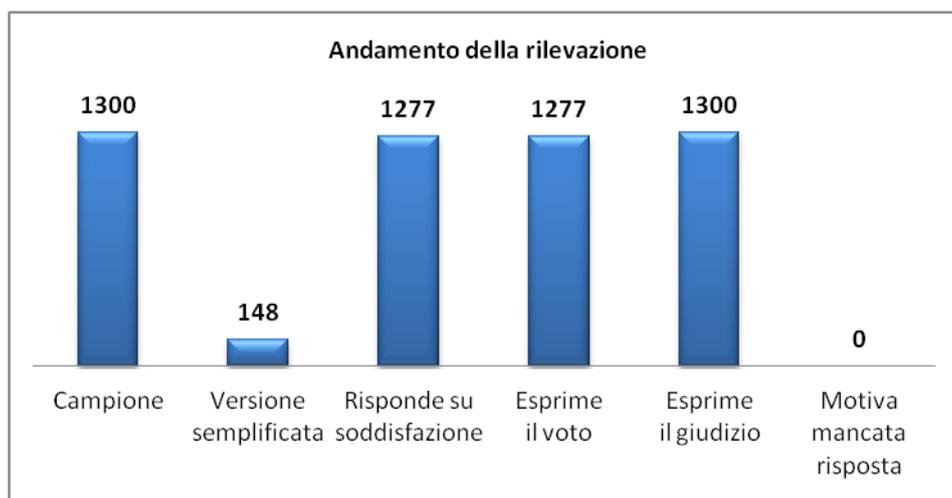
Gruppo	Sicurezza spazi comuni											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	1	19	19		39	2	4	85	89	180		2	219
altri comuni fascia sociale	1	34	58		93	4	7	127	125	263		6	356
capoluogo altre fasce	1	17	53		71	1	2	77	105	185		0	256
capoluogo fascia sociale	1	20	78		99	3	3	160	196	362		0	461
Totale	1	3	90	208	302	10	16	449	515	990		8	1292



La qualità attesa per questo indicatore è molto elevata, e si manifesta con il 56% di coloro che hanno risposto che ritengono tale aspetto “Fondamentale”, ed il 41,7% con “Molto Importante”. Rappresentano invece complessivamente il 2,4% gli utenti che ritengono la sicurezza degli spazi comuni un aspetto “Poco Importante” o “Irrilevante”.

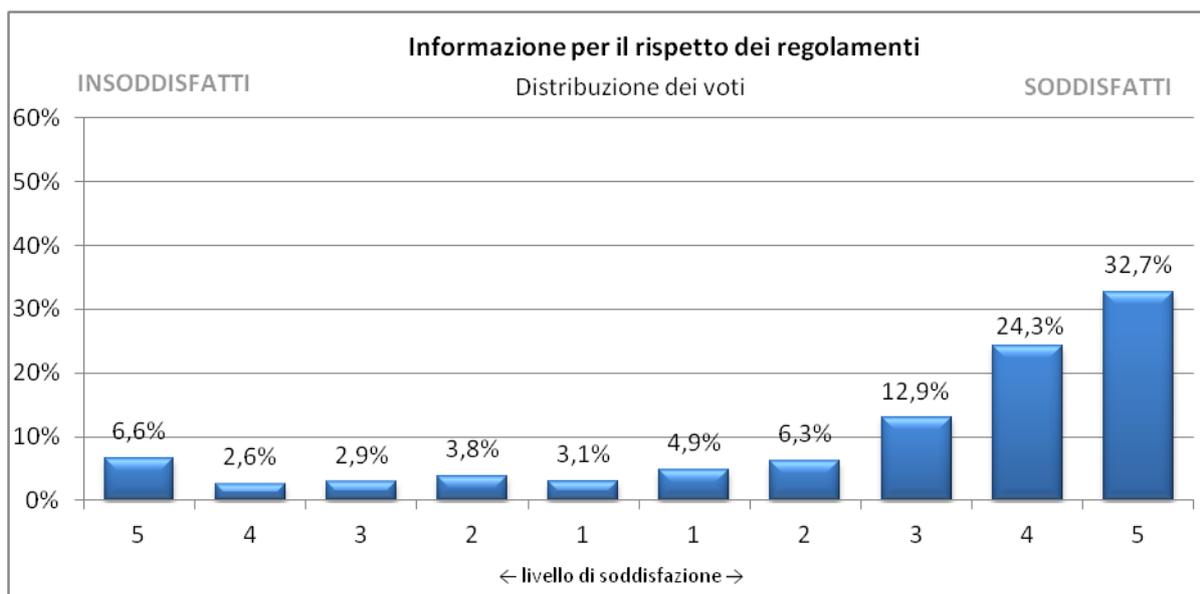
Indicatore n° 5

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



Sono 1277, pari al 98,2% del campione, gli utenti che si esprimono sulla soddisfazione ed esprimono un voto, mentre tutti gli utenti hanno espresso un giudizio. L'81% di coloro che hanno risposto si ritengono soddisfatti dell'informazione di Acer per il rispetto dei regolamenti. Il ricorso alla versione semplificata della domanda è avvenuto in 148 casi.

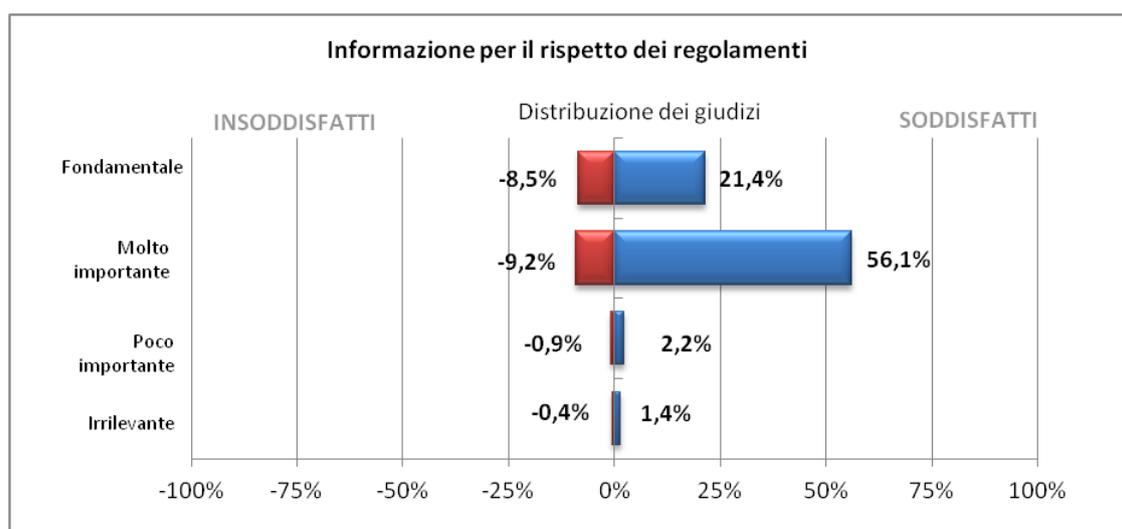
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	8	5	6	13	7	39	17	20	40	41	61	179	3	218	
altri comuni fascia sociale	28	6	10	18	16	78	19	34	33	66	124	276	8	354	
capoluogo altre fasce	28	10	6	7	6	57	10	8	32	64	82	196	3	253	
capoluogo fascia sociale	20	12	15	11	10	68	16	18	60	139	151	384	9	452	
Totale	84	33	37	49	39	242	62	80	165	310	418	1035	23	1277	



Per quanto concerne gli utenti soddisfatti la maggior parte dei voti si concentrano sul valore 5 (32,7%), seguito dal voto 4 che riporta un 24,3%, mentre gli utenti insoddisfatti si concentrano soprattutto sul voto 5 (6,6%) e sui primi due valori della scala.

Distribuzione dei giudizi

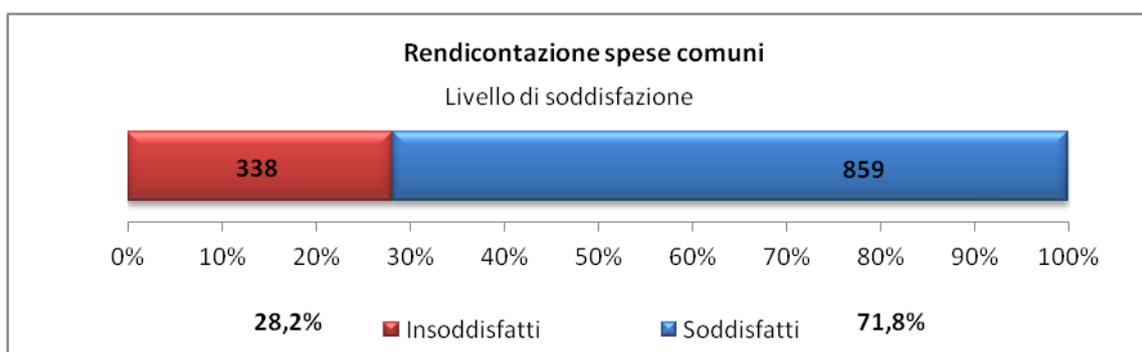
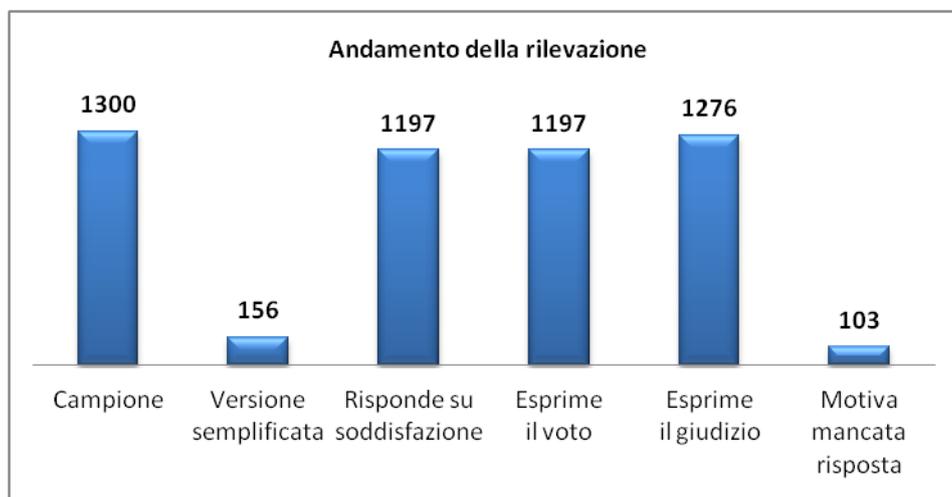
Gruppo	Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti											
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce	1	2	22	14	39	2	3	130	44	179	3	218
altri comuni fascia sociale	3	8	34	33	78	8	10	168	90	276	8	354
capoluogo altre fasce	1		24	32	57	5	3	131	57	196	3	253
capoluogo fascia sociale		1	38	29	68	3	12	287	82	384	9	452
Totale	5	11	118	108	242	18	28	716	273	1035	23	1277



La qualità attesa per questo indicatore è elevata e si manifesta con il 65,3% degli utenti che valuta tale aspetto “Molto Importante”, e di questi il 56,1% risulta soddisfatto. Mentre circa il 30% si esprime con “Fondamentale”. Da segnalare infine che complessivamente circa il 5% degli utenti ritiene questo aspetto “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 6

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

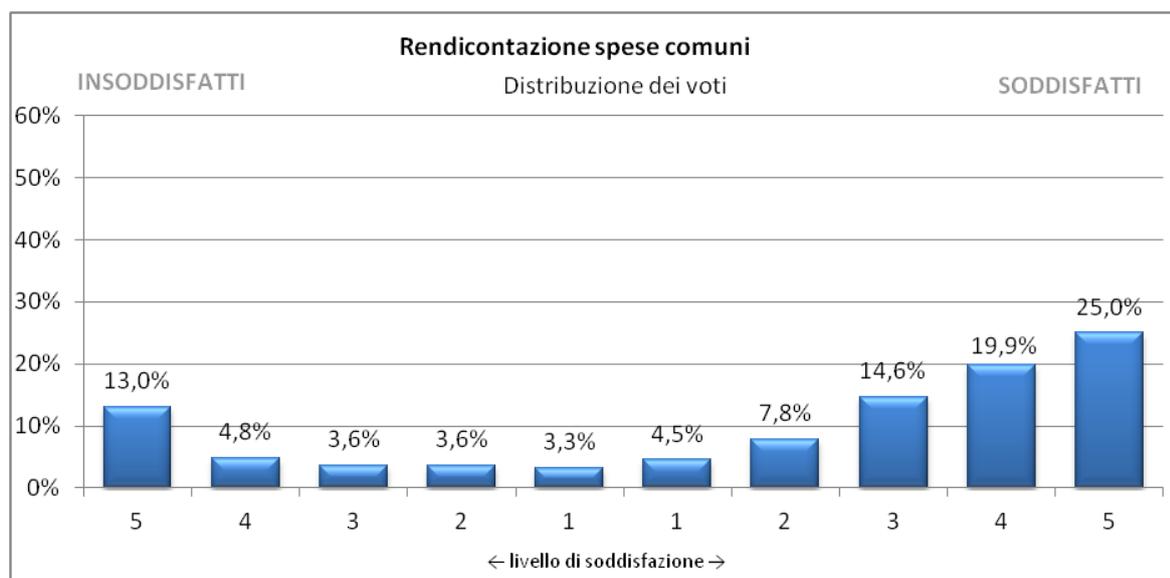


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non le paga	10	21	4	10	45
E' un altro familiare che se ne occupa	2	1	2	7	12
Si affida ad un'altra persona	3	1	2	2	8
Non sa rispondere	3	8	5	22	38
Totale	18	31	13	41	103

Gli utenti che non rispondono alla domanda sono 103. Di questi 45 dichiarano di non pagare le spese, mentre 20 utenti dichiarano di affidare quest'onere ad un familiare o ad un'altra persona. Infine 38 utenti non sono effettivamente in grado di esprimere un giudizio. Tra coloro che invece hanno fornito un parere i soddisfatti rappresentano il 71,8%. La versione semplificata della domanda ha riguardato 156 utenti, il 12% del campione.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Rendicontazione spese comuni													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	8	5	6	7	9	35	10	31	38	39	50	168	18	203	
altri comuni fascia sociale	33	12	8	8	10	71	23	34	40	51	112	260	31	331	
capoluogo altre fasce	47	14	9	8	6	84	7	9	36	56	51	159	13	243	
capoluogo fascia sociale	68	26	20	20	14	148	14	19	61	92	86	272	41	420	
Totale	156	57	43	43	39	338	54	93	175	238	299	859	103	1197	

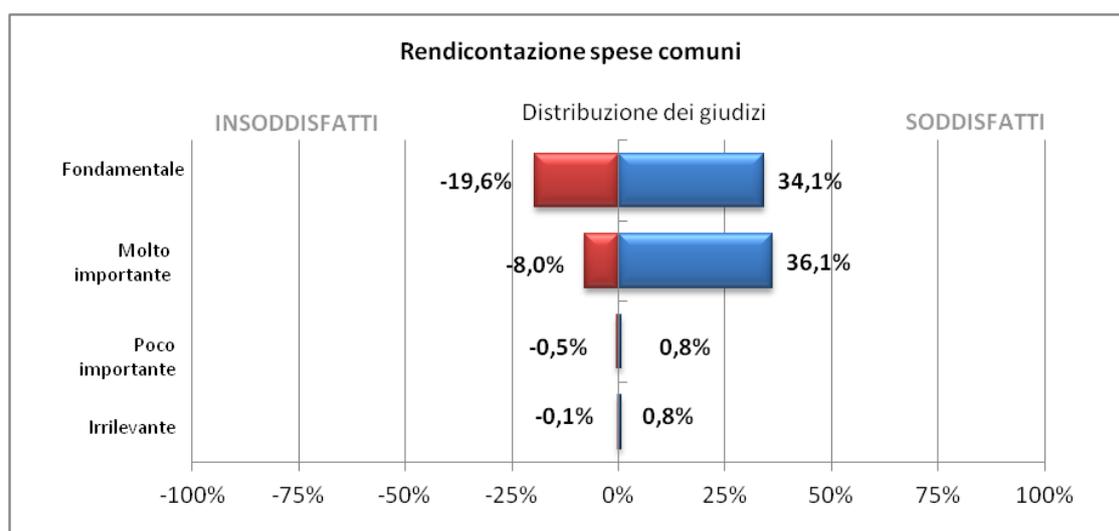


I voti degli utenti soddisfatti pur privilegiando i valori più alti della scala, non fanno registrare delle percentuali particolarmente elevate: il voto 5, che è quello che raccoglie la percentuale più elevata di indicazioni, si attesta al 25%, segue poi il voto 4 con una percentuale di circa il 20%.

Anche tra gli utenti insoddisfatti i voti sono distribuiti lungo tutta la scala di valori, dove tuttavia spicca il voto 5 con il 13% di indicazioni.

Distribuzione dei giudizi

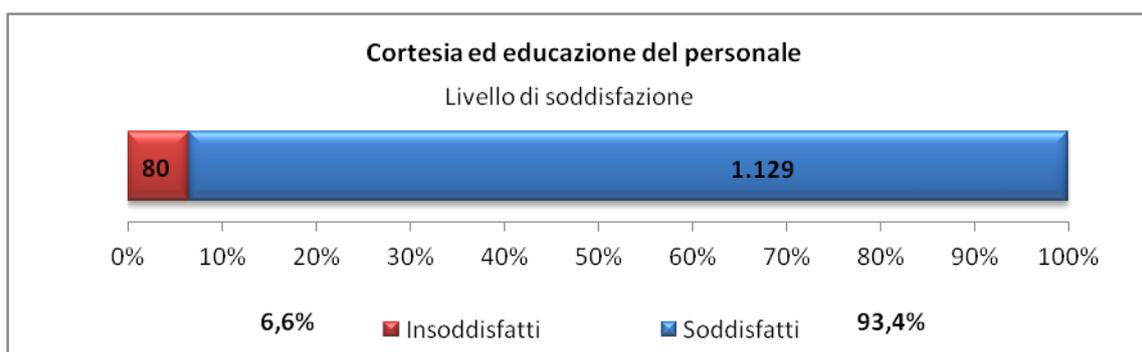
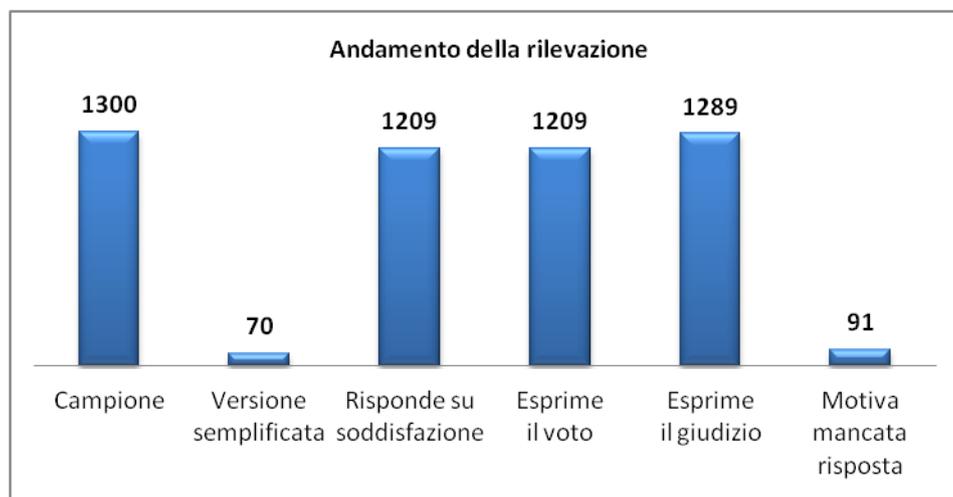
Gruppo	Rendicontazione spese comuni										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			16	19	35	1	86	81		168	18	203
altri comuni fascia sociale		2	23	46	71	3	3	116	138	260	31	331
capoluogo altre fasce	1	1	14	68	84	3	2	72	82	159	13	243
capoluogo fascia sociale		3	43	102	148	3	4	158	107	272	41	420
Totale	1	6	96	235	338	9	10	432	408	859	103	1197



La rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale l'attenzione degli utenti risulta molto elevata: complessivamente il 53,7% degli utenti intervistati lo giudica "Fondamentale" ed il 44,1% "Molto Importante". Solo il 2,1% lo ritiene un aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 7

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

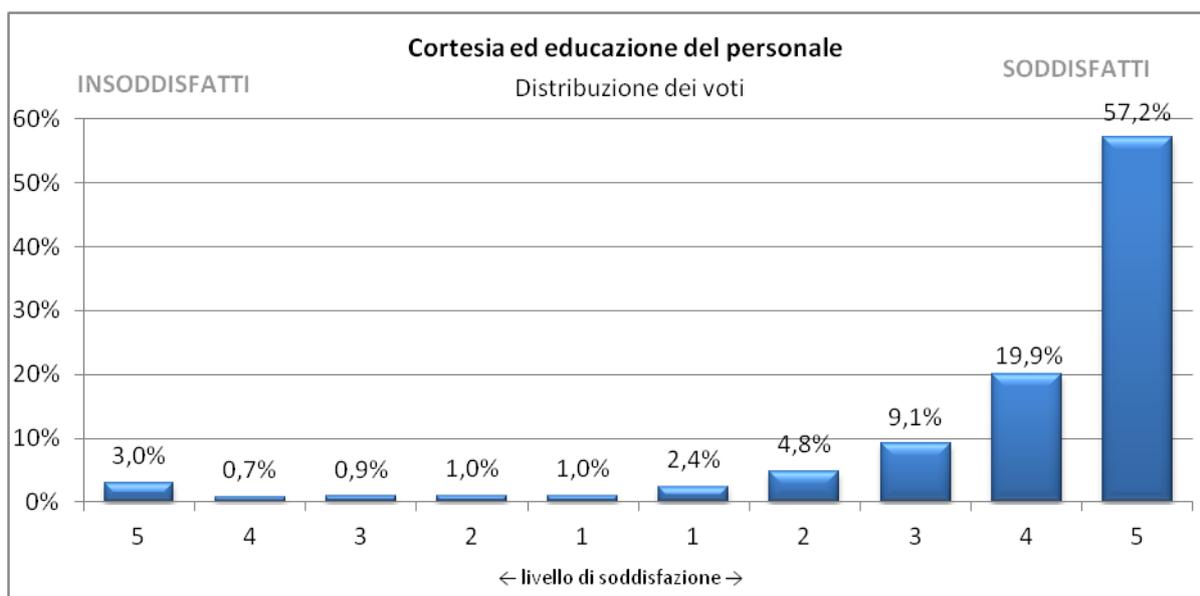


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	18	25	8	5	56
E' un altro familiare che se ne occupa	3	1	2	6	12
Si affida ad un'altra persona	3	3		1	7
Non sa rispondere	1	7	5	3	16
Totale	25	36	15	15	91

Risponde alla domanda sulla cortesia ed educazione del personale A.C.E.R. il 93% degli utenti intervistati. Le 91 persone che non hanno risposto hanno fornito le seguenti motivazioni: 56 utenti hanno dichiarato di non avere mai avuto occasione di rivolgersi al personale A.C.E.R.; 19 utenti delegano ad altre persone (conoscenti o familiari) i rapporti con A.C.E.R., mentre 16 utenti non sanno rispondere. Complessivamente si registra un livello di soddisfazione molto elevato tra coloro che hanno risposto, con una percentuale pari al 93,4%. La versione semplificata della domanda è stata utilizzata per 70 utenti.

Distribuzione dei voti

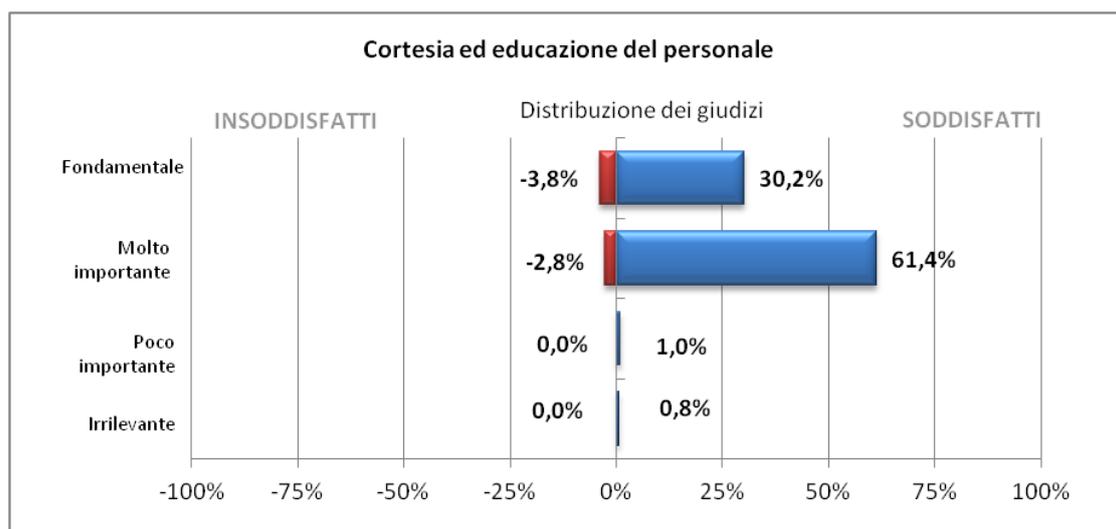
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale												non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5		
altri comuni altre fasce	6	2	3	2	6	19	6	18	26	29	98	177	25	196
altri comuni fascia sociale	10	3	3	2	3	21	15	22	23	51	194	305	36	326
capoluogo altre fasce	9		3	1		13	4	4	21	62	137	228	15	241
capoluogo fascia sociale	11	4	2	7	3	27	4	14	40	99	262	419	15	446
Totale	36	9	11	12	12	80	29	58	110	241	691	1129	91	1209



La maggioranza dei voti degli utenti soddisfatti confluiscono sul valore più alto della scala che raccoglie il 57,2% di indicazioni. Mentre il voto 4 segue con circa il 20% di segnalazioni. Per quanto riguarda invece gli utenti insoddisfatti, circa la metà di questi concentrano il loro voto sul valore 5 che raccoglie il 3% di indicazioni.

Distribuzione dei giudizi

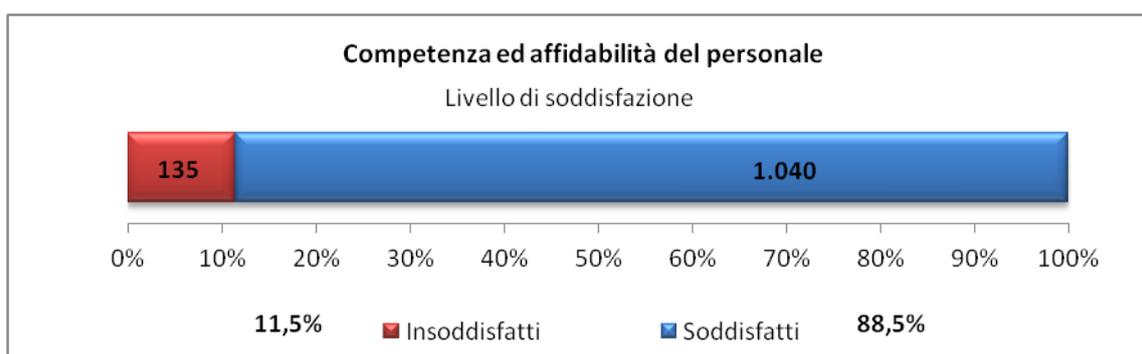
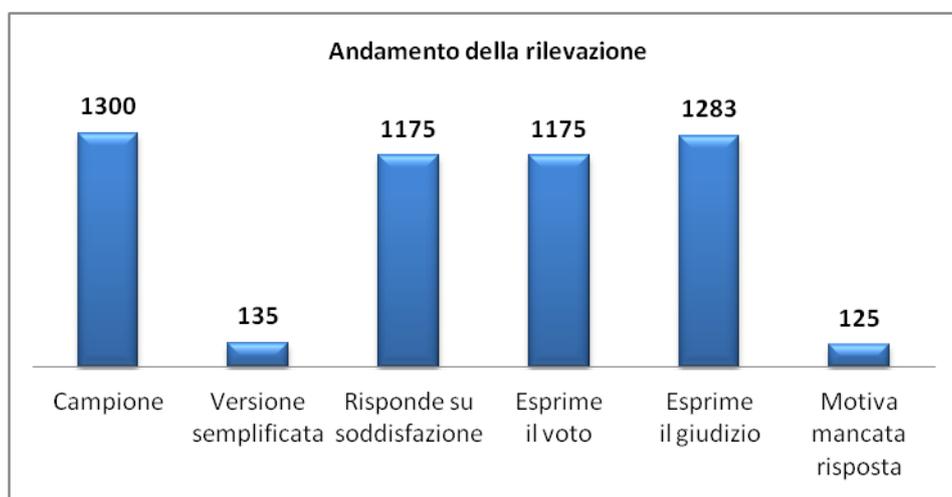
Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI				SODDISFATTI				Totale			
	1	2	3	4	Totale	1	2	3		4		
altri comuni altre fasce		11	8		19	4	119	54		177	25	196
altri comuni fascia sociale		5	16		21	6	3	182	114	305	36	326
capoluogo altre fasce		4	9		13	1	3	154	70	228	15	241
capoluogo fascia sociale		14	13		27	3	2	287	127	419	15	446
Totale		34	46		80	10	12	742	365	1129	91	1209



Il livello di qualità attesa è elevato: complessivamente il 64,2% degli utenti ritiene tale aspetto “Molto Importante” e il 34% “Fondamentale”. Solo l’1,8% degli utenti si esprime con la valutazione “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 8

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

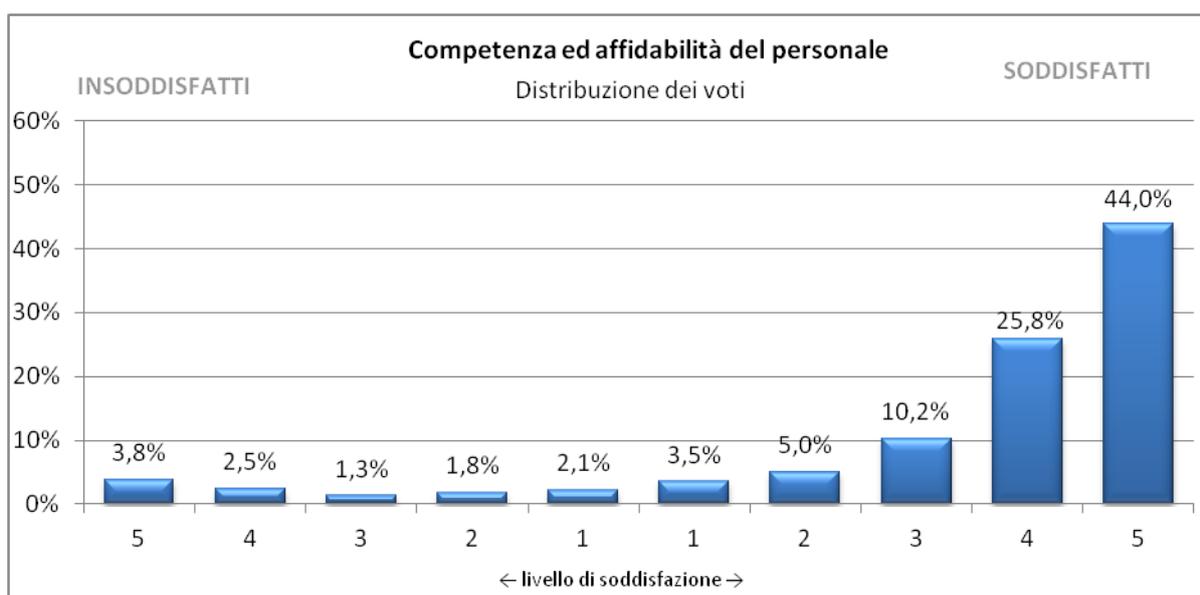


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	21	34	14	10	79
E' un altro familiare che se ne occupa	3	1	1	6	11
Si affida ad un'altra persona	4	4	2	4	14
Non sa rispondere	5	5	6	5	21
Totale	33	44	23	25	125

Per il quesito sulla competenza ed affidabilità del personale sono 1175 gli utenti che rispondono, pari al 90,4% del campione. Tra coloro che invece non hanno risposto (125 utenti) e che hanno fornito una motivazione, 79 assegnatari dichiarano di non avere mai avuto necessità di rivolgersi al personale A.C.E.R. e pertanto non esprimono alcun parere; 25 utenti non rispondono in quanto delegano a conoscenti o a familiari le relazioni con A.C.E.R., mentre 21 utenti dichiarano di non saper rispondere.

Distribuzione dei voti

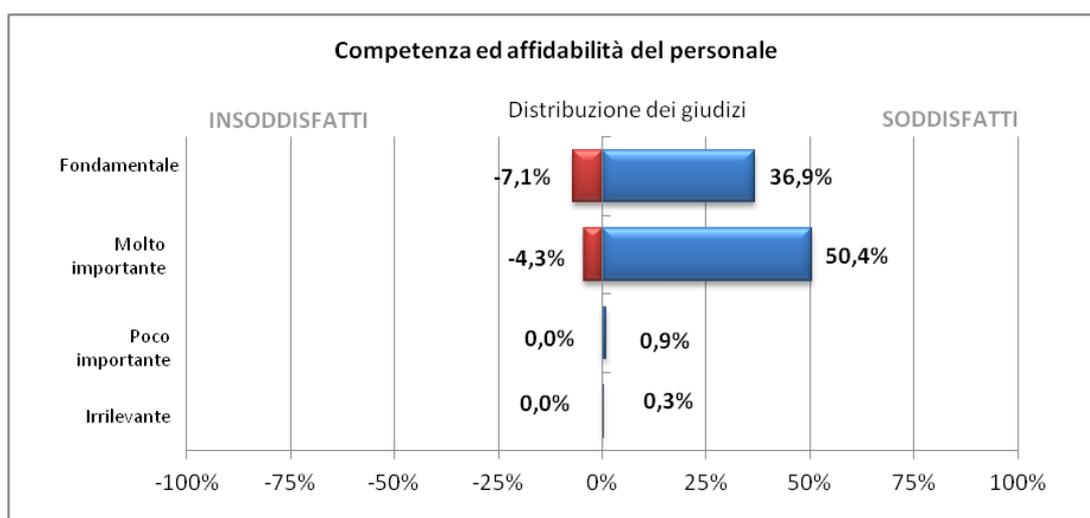
Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
altri comuni altre fasce	7	5	2	4	9	27	13	17	22	41	68	161	33	188	
altri comuni fascia sociale	13	9	5	3	9	39	22	18	26	56	157	279	44	318	
capoluogo altre fasce	13	7	3	3	3	29	3	7	23	73	98	204	23	233	
capoluogo fascia sociale	12	8	5	11	4	40	3	17	49	133	194	396	25	436	
Totale	45	29	15	21	25	135	41	59	120	303	517	1040	125	1175	



Gli utenti soddisfatti si esprimono per il 44% con il voto 5; sul voto 4 si concentra invece una percentuale del 25,8%. Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti, questi esprimono la loro criticità distribuendo i loro voti lungo tutta la scala di valori, con una concentrazione superiore per il voto 5 (3,8%).

Distribuzione dei giudizi

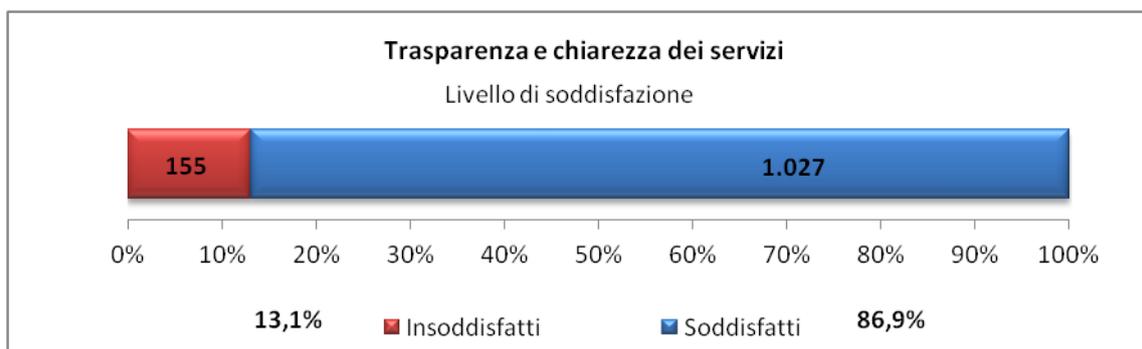
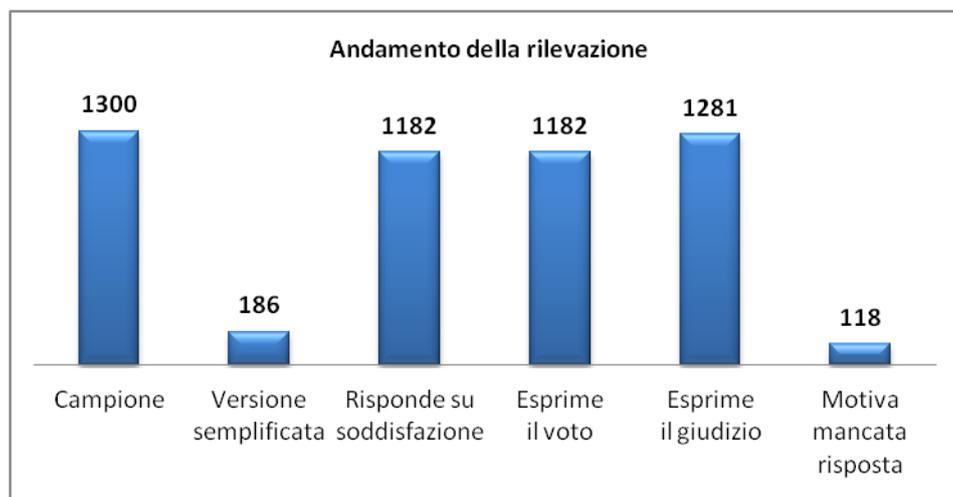
Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce		10	17		27	3	93	65		161	33	188
altri comuni fascia sociale		14	25		39	2	4	148	125	279	44	318
capoluogo altre fasce		11	18		29	1	1	114	88	204	23	233
capoluogo fascia sociale		16	24		40	1	3	237	155	396	25	436
Totale		51	84		135	4	11	592	433	1040	125	1175



Per questo indicatore il grado di attesa è elevato: complessivamente il 44% del campione ritiene questo aspetto “Fondamentale” e il 54,7% “Molto Importante”.

Indicatore n° 9

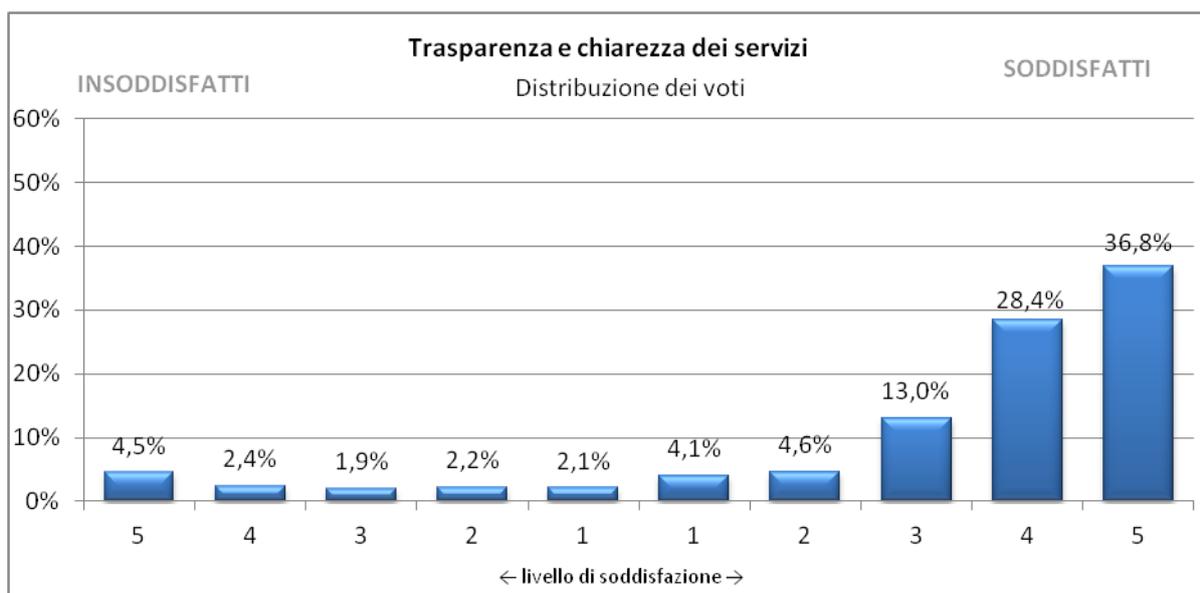
Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R.**? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello).
Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	17	26	6	10	59
E' un altro familiare che se ne occupa	3	1		7	11
Si affida ad un'altra persona	3	3	2	3	11
Non sa rispondere	7	7	10	13	37
Totale	30	37	18	33	118

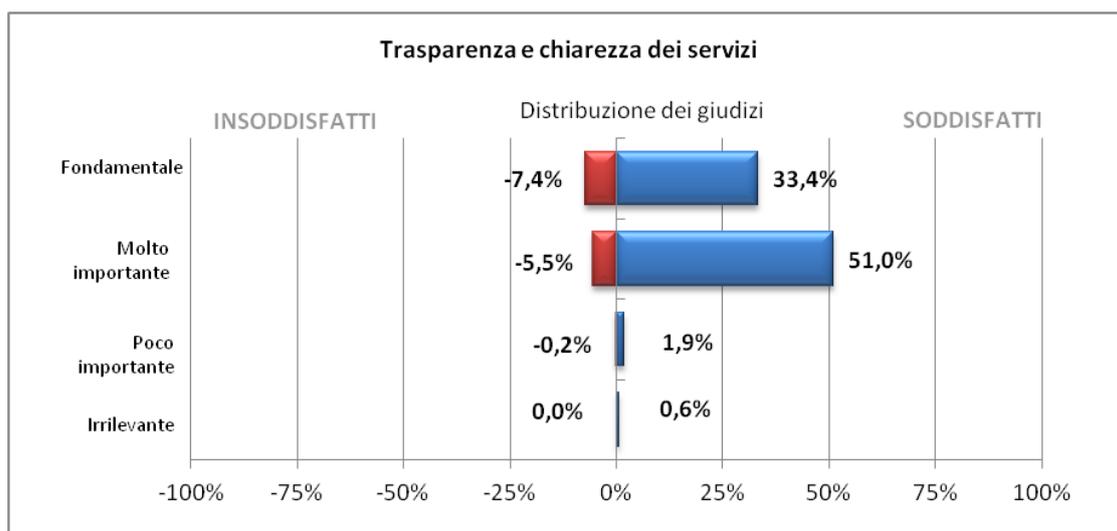
Sono complessivamente 118, pari al 9,1% degli intervistati, gli utenti che non rispondono alla domanda. Le ragioni della mancata risposta sono dovute in 59 casi al fatto che gli utenti dichiarano che non si è mai presentata un'occasione di questo tipo; mentre 22 persone dichiarano di affidarsi ad un conoscente o ad un familiare. Infine sono 37 gli utenti che dichiarano di non sapere rispondere. Tra coloro che rispondono e che risultano soddisfatti nell'86,9% dei casi, il ricorso alla versione semplificata si è reso necessario per 186 utenti.

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale				
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4		5	Totale		
altri comuni altre fasce	8	4	6	4		22	12	19	21	52	65	169	30	191	
altri comuni fascia sociale	15	7	8	8	9	47	21	14	40	70	133	278	37	325	
capoluogo altre fasce	15	10	9	6	2	42	4	9	34	71	78	196	18	238	
capoluogo fascia sociale	15	7	6	6	10	44	11	12	59	143	159	384	33	428	
Totale	53	28	23	26	25	155	48	54	154	336	435	1027	118	1182	



Le valutazioni degli utenti soddisfatti coprono tutta la scala di valori, con una maggiore concentrazione sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 36,8% e 28,4% di segnalazioni. Gli intervistati che dichiarano la loro insoddisfazione si concentrano soprattutto sul voto 5 che raccoglie il 4,5% di indicazioni.

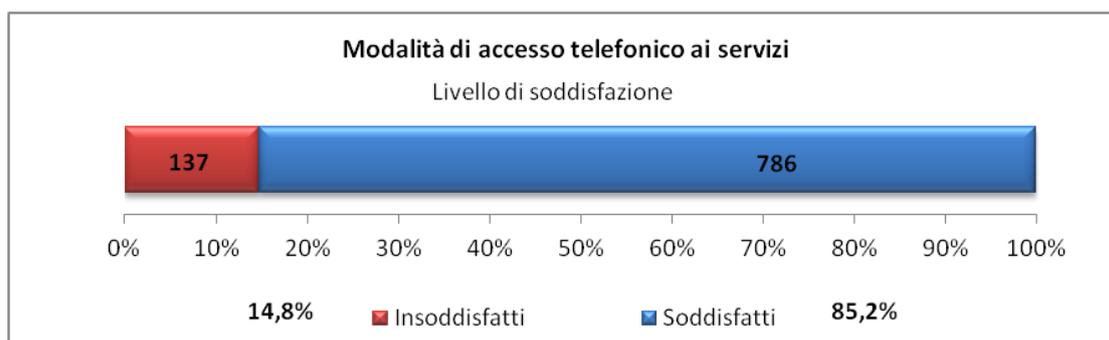
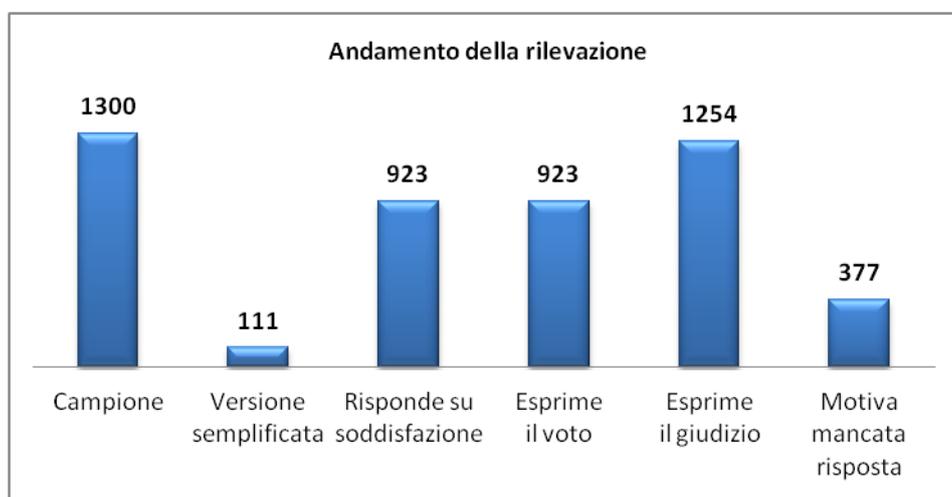
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce		9	13		22	1	5	102	61	169		30	191
altri comuni fascia sociale	1	20	26		47	4	9	145	120	278		37	325
capoluogo altre fasce	1	15	26		42	1	3	117	75	196		18	238
capoluogo fascia sociale		21	23		44	1	5	239	139	384		33	428
Totale	2	65	88		155	7	22	603	395	1027		118	1182



Complessivamente il 40,9% degli utenti intervistati attribuisce a questo indicatore un giudizio “Fondamentale” e il 56,5% lo ritiene “Molto Importante”. Solo il 2,6% degli intervistati ritiene questo aspetto “Poco Importante” o “Irrelevante”.

Indicatore n° 10

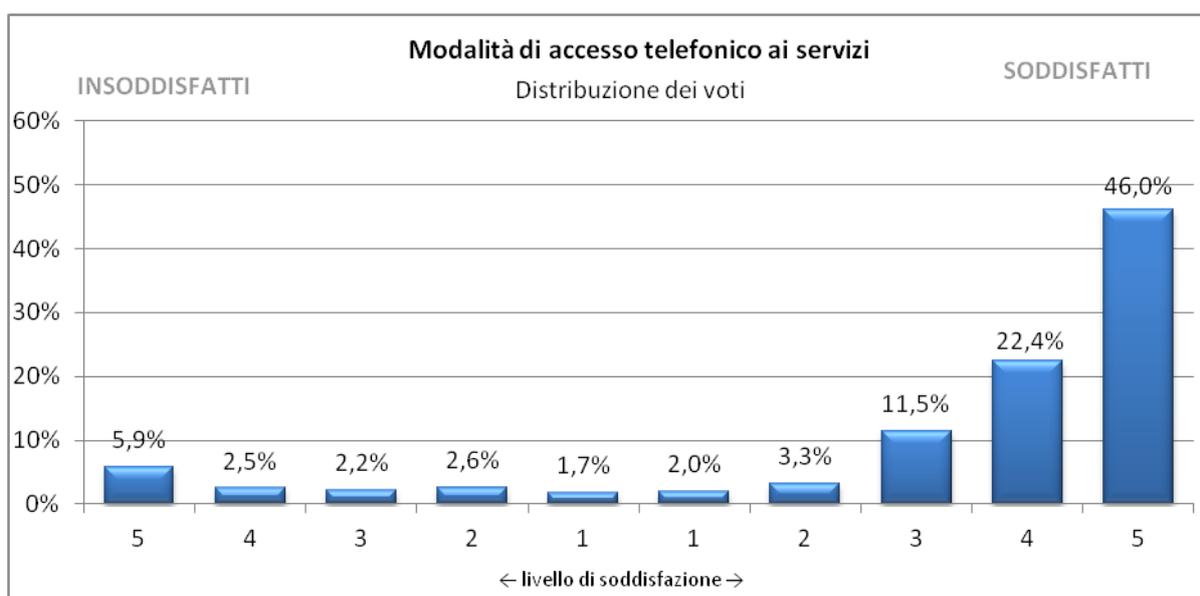
Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi**? (ad esempio centralinista o risponditore automatico). Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	25	28	14	41	108
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	55	62	28	78	223
Si affida ad un'altra persona	2	7	7	13	29
Non sa rispondere	5	4	3	5	17
Totale	87	101	52	137	377

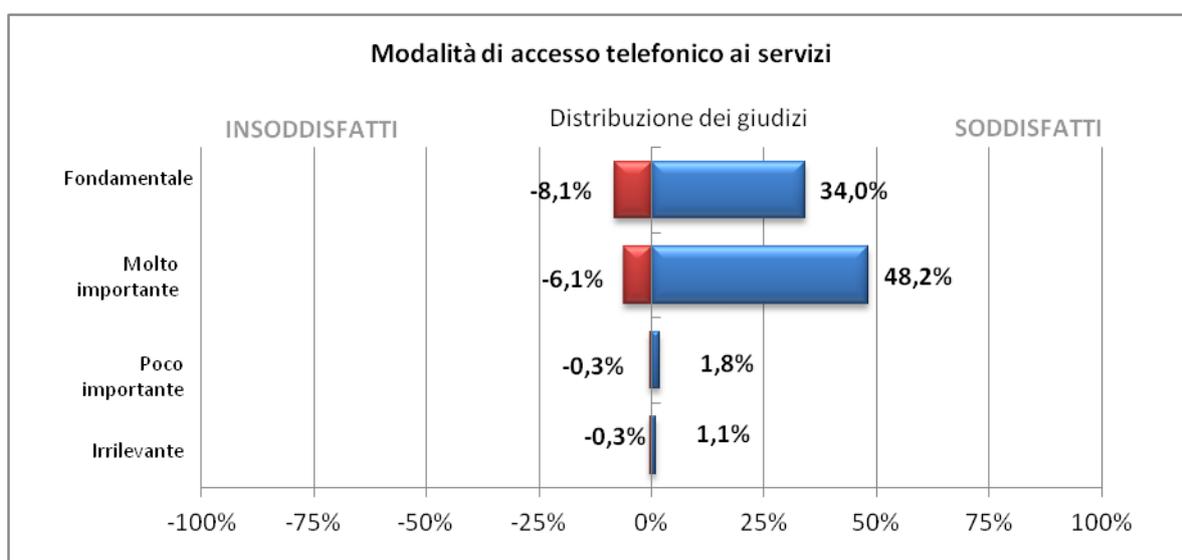
Complessivamente per questo indicatore l'indagine ha registrato un elevato numero di persone che non ha risposto alla domanda: si tratta di 377 utenti, pari al 29% del campione. Le ragioni della mancata risposta sono da ricercare nel fatto che per più della metà degli assegnatari (223) la modalità prevalente di contatto con l'A.C.E.R è diretta; mentre 108 utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno. Vi è poi una quota di utenti dell'ordine del 7,6% che si affida ad altre persone. Infine 17 utenti dichiarano di non sapere rispondere. Tra quanti rispondono, i soddisfatti rappresentano l'85,2% del totale.

Gruppo	Modalità di accesso telefonico													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	9	7	4	2	2	24	5	5	15	33	52	110	87	134	
altri comuni fascia sociale	15	6	6	7	4	38	6	6	18	48	145	223	101	261	
capoluogo altre fasce	14	2	3	6	1	26		7	30	48	93	178	52	204	
capoluogo fascia sociale	16	8	7	9	9	49	7	12	43	78	135	275	137	324	
Totale	54	23	20	24	16	137	18	30	106	207	425	786	377	923	



I voti degli utenti soddisfatti si concentrano soprattutto sul valore 5 della scala che raccoglie il 46% di indicazioni. Seguono poi, con percentuali inferiori, il voto 4 (22,4%) e 3 (11,5%). Anche per quanto riguarda i voti degli utenti insoddisfatti la percentuale più elevata si registra per il voto 5 con il 5,9% di indicazioni.

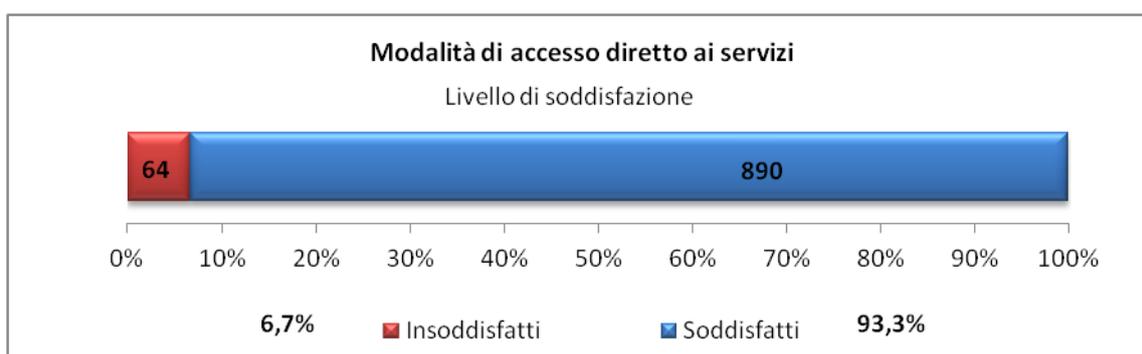
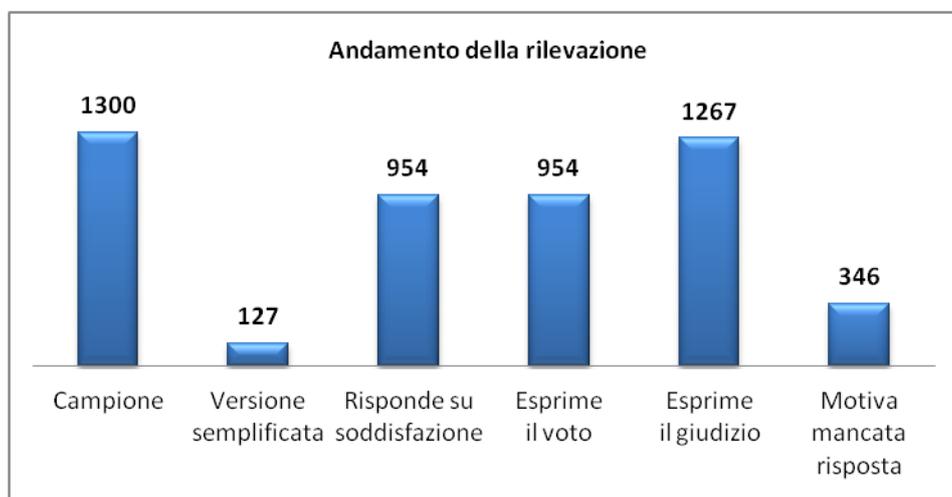
Gruppo	Modalità di accesso telefonico										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			10	14	24	1	2	64	43	110	87	134
altri comuni fascia sociale		3	15	20	38	4	5	130	84	223	101	261
capoluogo altre fasce	2		5	19	26	3	5	92	78	178	52	204
capoluogo fascia sociale	1		26	22	49	2	5	159	109	275	137	324
Totale	3	3	56	75	137	10	17	445	314	786	377	923



L'attesa degli utenti che hanno risposto è molto forte: complessivamente il 54,3% attribuisce a questo indicatore un valore "Molto Importante" e il 42,1% lo ritiene "Fondamentale".

Indicatore n° 11

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



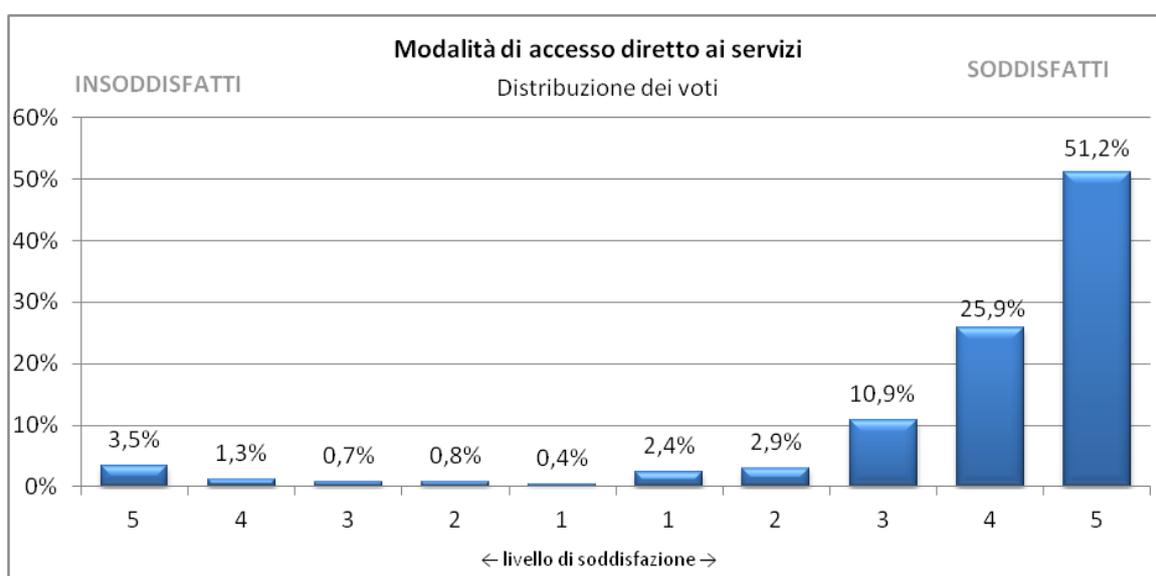
Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	42	64	14	22	142
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	41	56	5	24	126
Si affida ad un'altra persona	6	9	6	16	37
Non sa rispondere	10	11	13	7	41
Totale	99	140	38	69	346

Anche per questa domanda l'indagine ha rilevato un elevato numero di utenti che non risponde, pari al 26,6% del totale. Sono due le principali ragioni della mancata risposta: una parte di utenti si rivolge direttamente all'A.C.E.R. (126 casi), e un'altra parte consistente dichiara di non avere mai avuto occasione di contattare A.C.E.R (142 utenti). Sono invece 37 gli utenti che dichiarano di affidarsi ad altra persona e 41 coloro che dichiarano di non saper rispondere. Tra coloro che hanno risposto il livello di soddisfazione è molto alto con il 93,3%

degli utenti che si esprimono in tal senso. L'utilizzo della versione semplificata della domanda si è reso necessario in 127 casi, pari al 9,8% del campione.

Distribuzione dei voti

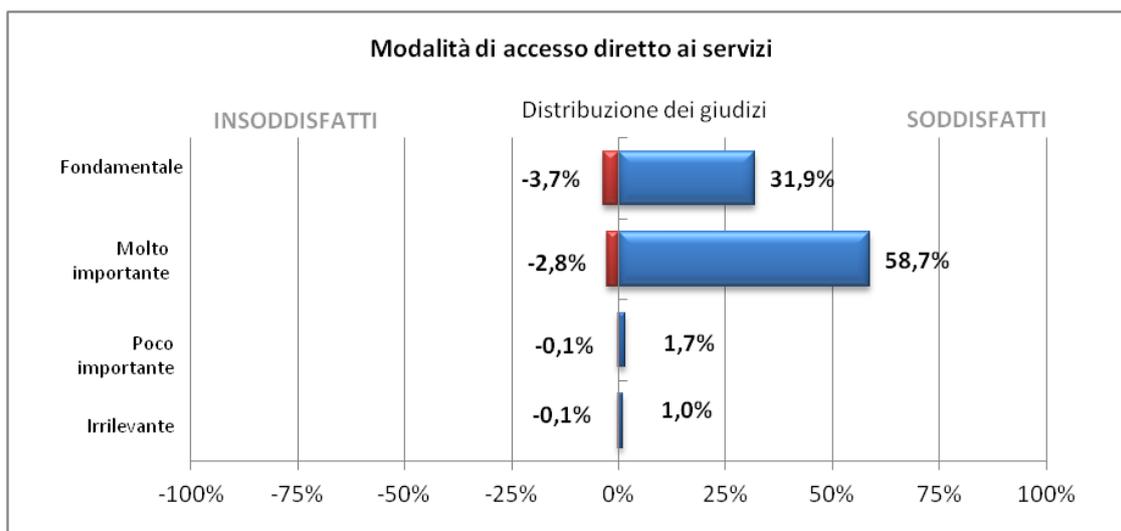
Gruppo	Modalità di accesso diretto											non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4				5
altri comuni altre fasce	3					3	4	5	15	27	68	119	99	122
altri comuni fascia sociale	5	6	2	6	1	20	6	8	17	43	128	202	140	222
capoluogo altre fasce	14	1	1	1	1	18	4	5	28	65	98	200	38	218
capoluogo fascia sociale	11	5	4	1	2	23	9	10	44	112	194	369	69	392
Totale	33	12	7	8	4	64	23	28	104	247	488	890	346	954



Per questo indicatore gli utenti soddisfatti esprimono ampio consenso, che si concretizza nella distribuzione dei voti concentrati soprattutto sul valore più alto della scala: voto 5 con il 51,2% di indicazioni. Anche per quanto riguarda coloro che esprimono insoddisfazione è il voto 5 che raccoglie la percentuale più alta raggiungendo il 3,5%, mentre gli altri voti raccolgono percentuali molto inferiori.

Distribuzione dei giudizi

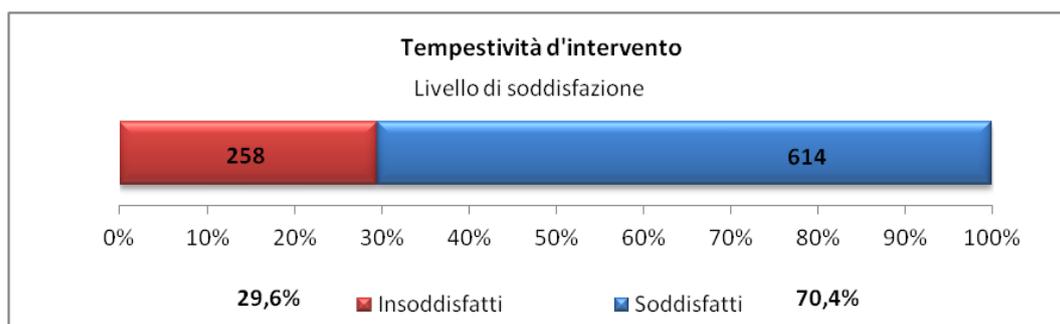
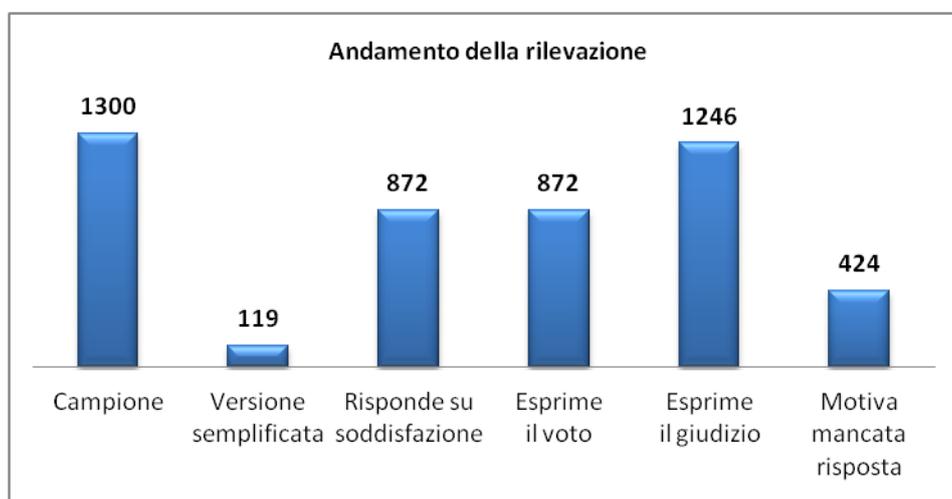
Gruppo	Modalità di accesso diretto										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			1	2	3	1	2	79	37	119	99	122
altri comuni fascia sociale		1	9	10	20	5	4	133	60	202	140	222
capoluogo altre fasce	1		6	11	18	2	4	122	72	200	38	218
capoluogo fascia sociale			11	12	23	2	6	226	135	369	69	392
Totale	1	1	27	35	64	10	16	560	304	890	346	954



Ampio il livello di attesa per questo indicatore: la percentuale complessiva di utenti che ritiene questo aspetto “Molto Importante” è pari al 61,5%, mentre il 35,5% lo ritiene “Fondamentale”, il restante 3% lo ritiene “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 12

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

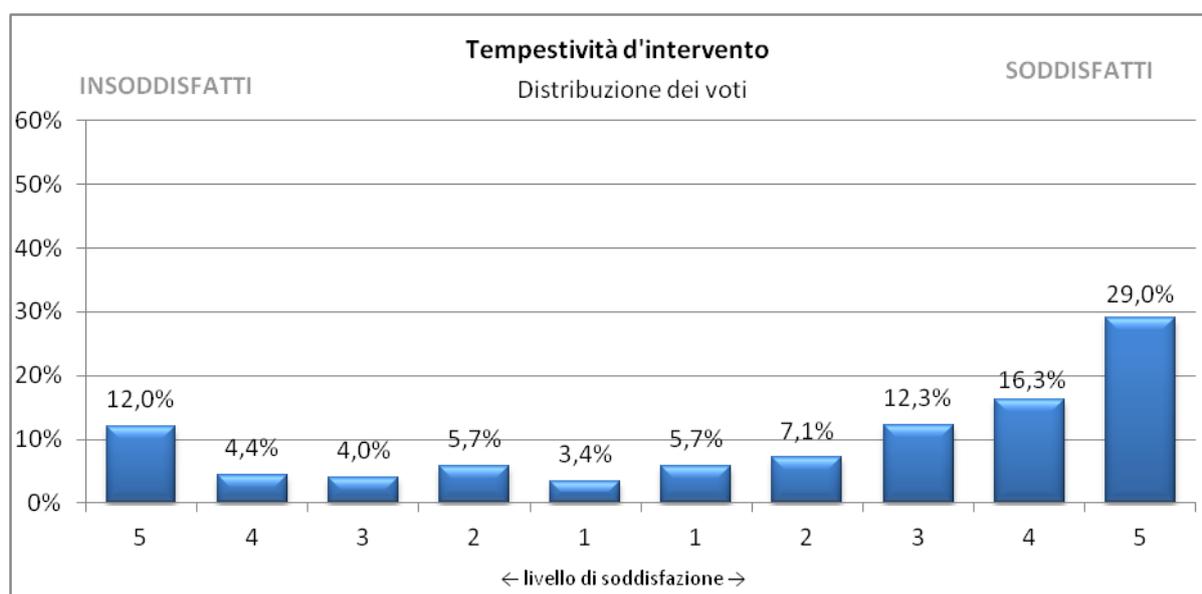


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	73	86	78	167	404
non sa/non ricorda	2	2	6	10	20
Non risponde	2			2	4
Totale	77	88	84	179	428

Circa il 33% degli utenti non risponde alla domanda sulla tempestività d'intervento dell'Acer, si tratta della percentuale più alta dell'intera rilevazione. Le ragioni sono dovute nella quasi totalità dei casi - 404 utenti - all'assenza di guasti che abbiano comportato il pronto intervento; nei restanti 20 casi gli utenti dichiarano di non saper rispondere o non ricordare, mentre 4 utenti non rispondono. La quota di utenti soddisfatti è pari al 70,4% di coloro che rispondono, a fronte di un 29,6% di insoddisfatti. L'utilizzo della versione semplificata della domanda si è reso necessario in 119 casi.

Distribuzione dei voti

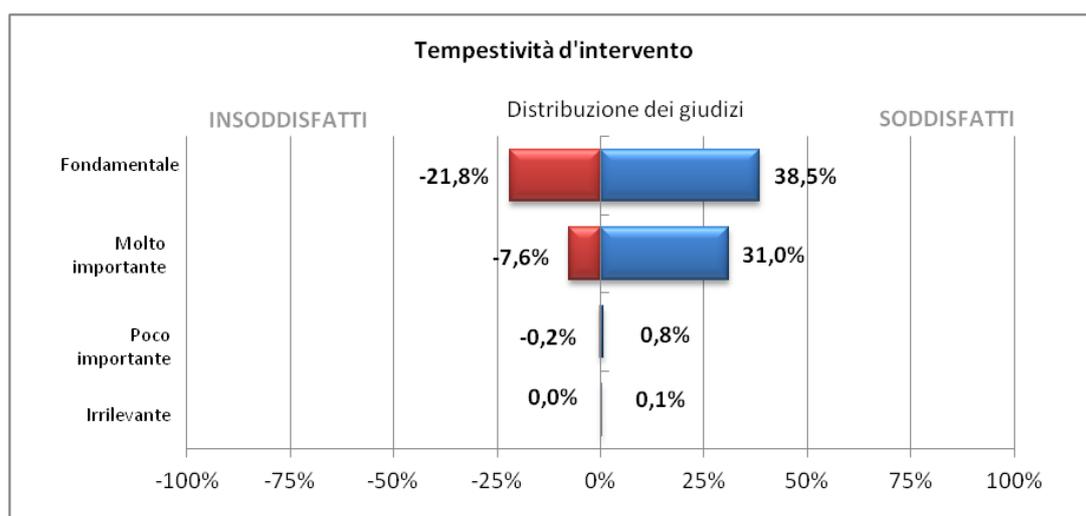
Gruppo	Tempestività d'intervento													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	15	8	6	9	4	42	18	16	24	19	25	102	77	144	
altri comuni fascia sociale	34	10	8	19	9	80	18	23	32	32	89	194	88	274	
capoluogo altre fasce	21	9	6	10	7	53	5	6	17	34	57	119	84	172	
capoluogo fascia sociale	35	11	15	12	10	83	9	17	34	57	82	199	179	282	
Totale	105	38	35	50	30	258	50	62	107	142	253	614	428	872	



La distribuzione dei voti degli utenti soddisfatti copre tutti i valori della scala, con una prevalenza del voto 5 con il 29% di indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti le maggiori concentrazioni interessano i voti 5 e 2 (rispettivamente per il 12% e il 5,7% dei casi).

Distribuzione dei giudizi

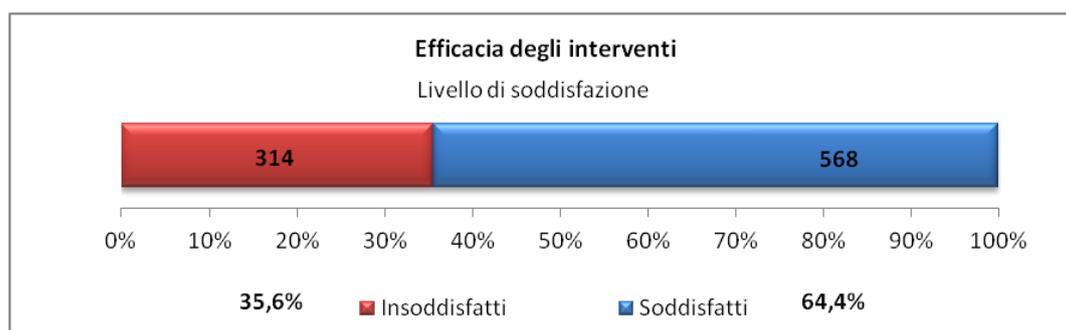
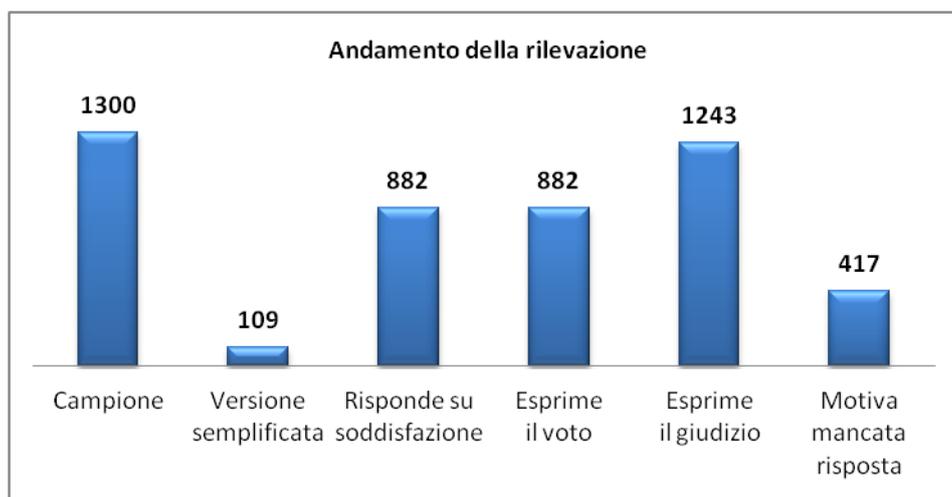
Gruppo	Tempestività d'intervento										non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
altri comuni altre fasce			9	33	42	1	57	44		102	77	144
altri comuni fascia sociale	1	19	60		80	4	82	108		194	88	274
capoluogo altre fasce	1	14	38		53	1	46	72		119	84	172
capoluogo fascia sociale		24	59		83	2	85	112		199	179	282
Totale	2	66	190		258	1	7	270	336	614	428	872



Il giudizio di importanza attribuito al servizio evidenzia un'attesa alta da parte degli utenti che complessivamente si esprimono valutandolo "Fondamentale" nel 60,3% dei casi e "Molto Importante" nel 38,5%. Gli utenti che ritengono questo aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante" rappresentano solo l'1,1%.

Indicatore n° 13

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

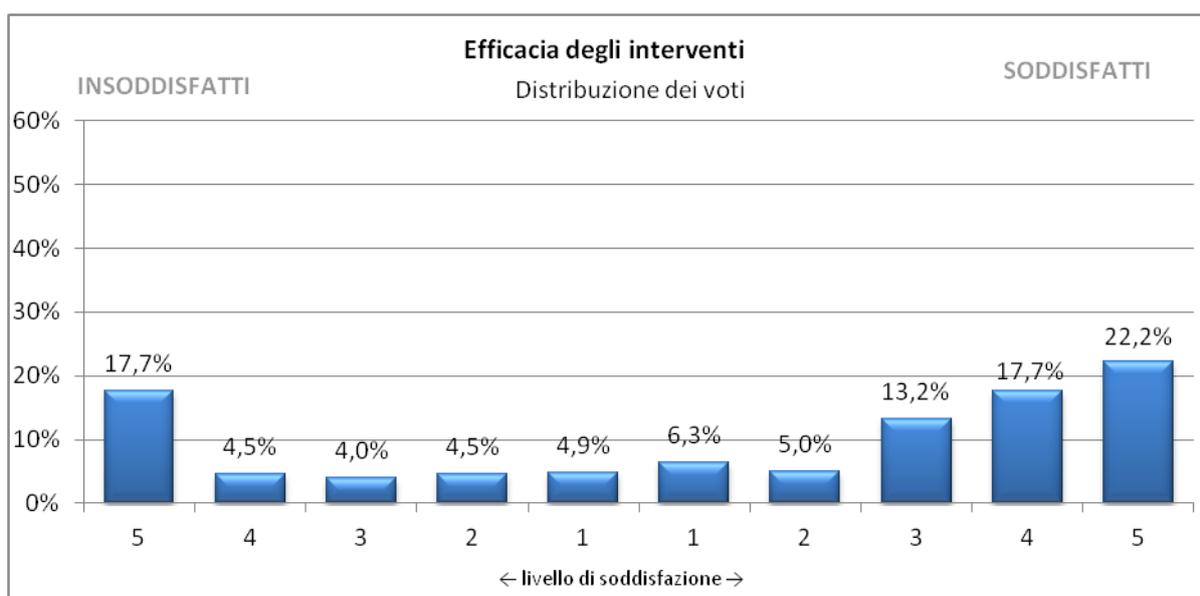


Motivo della mancata risposta	altri comuni altre fasce	altri comuni fascia sociale	capoluogo altre fasce	capoluogo fascia sociale	Totale
Non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	64	98	70	159	391
non sa/non ricorda	8	4	4	10	26
non risponde				1	1
Totale	72	102	74	170	418

Non rispondono a questa domanda 418 utenti su 1300, il 32,2% del campione. Le ragioni della non risposta sono da ricercare sostanzialmente nel fatto che non sono stati realizzati interventi negli ultimi due anni (391 utenti). La percentuale di utenti soddisfatti è pari al 64,4% di coloro che hanno risposto, si tratta della percentuale più bassa dell'intera rilevazione. La versione semplificata della domanda si è resa necessaria in 109 casi.

Distribuzione dei voti

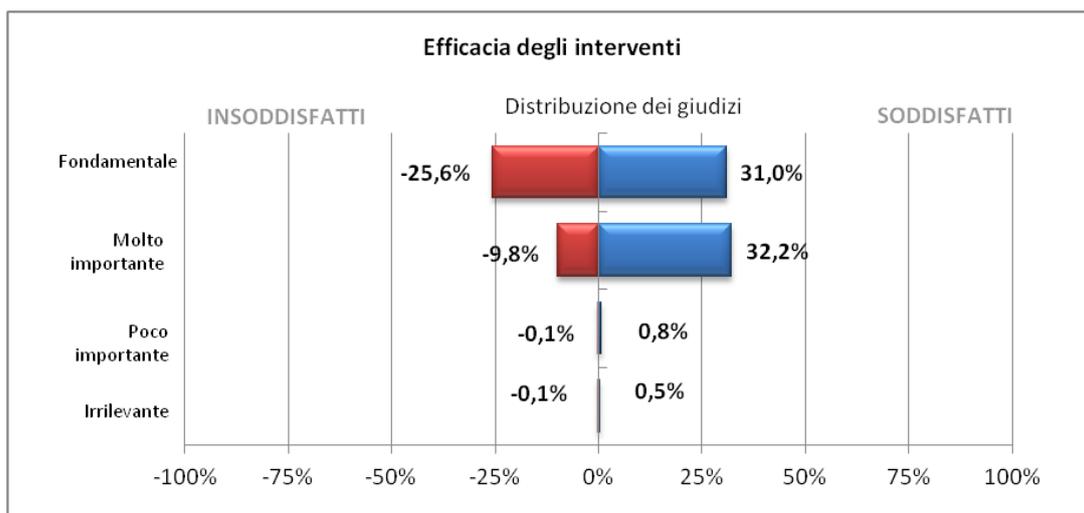
Gruppo	Efficacia degli interventi													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	24	4	13	11	10	62	18	15	17	21	16	87	72	149	
altri comuni fascia sociale	52	7	8	10	14	91	27	13	35	33	61	169	102	260	
capoluogo altre fasce	36	17	4	7	6	70	2	4	21	38	47	112	74	182	
capoluogo fascia sociale	44	12	10	12	13	91	9	12	43	64	72	200	170	291	
Totale	156	40	35	40	43	314	56	44	116	156	196	568	418	882	



La valutazione degli utenti soddisfatti copre tutta la scala dei valori: il voto 5 è espresso dal 22,2% degli intervistati, segue il voto 4 espresso dal 17,7%, mentre i voti 3 e 2 sono stati espressi dal 13,2% e 5%, infine il 6,3% ha indicato il voto 1. Tra gli utenti insoddisfatti si rileva la percentuale più elevata per il voto 5 che ottiene il 17,7% di indicazioni, mentre gli altri voti raccolgono percentuali a una cifra.

Distribuzione dei giudizi

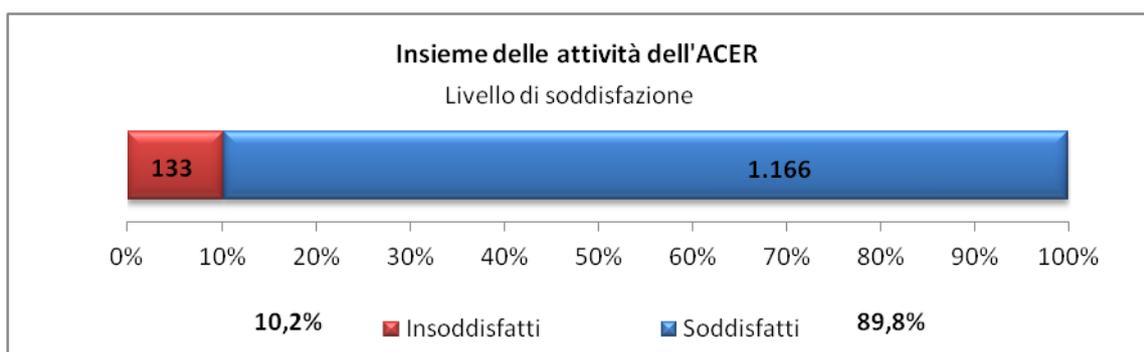
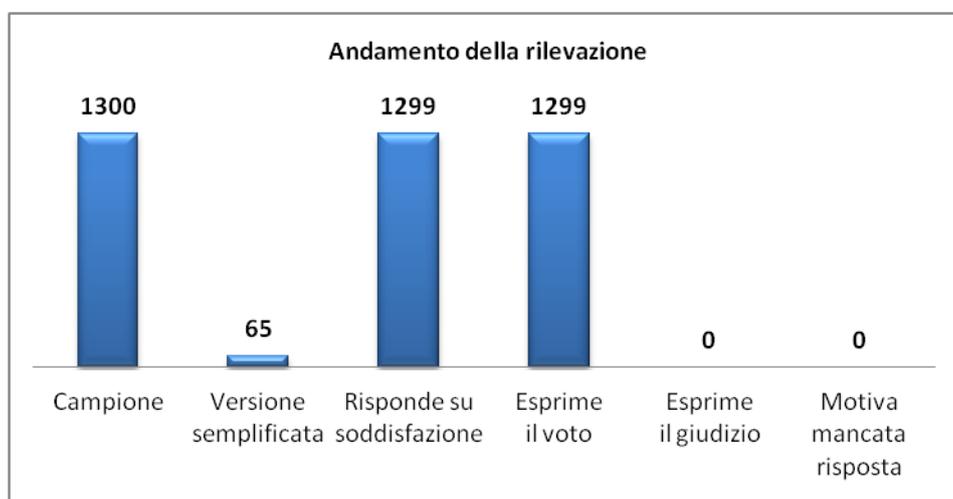
Gruppo	Efficacia degli interventi										non risponde	Risposte valide	
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce			19	43	62	1		35	51	87		72	149
altri comuni fascia sociale	1	1	25	64	91	2	5	76	86	169		102	260
capoluogo altre fasce			15	55	70	1		55	56	112		74	182
capoluogo fascia sociale			27	64	91	1	1	118	80	200		170	291
Totale	1	1	86	226	314	4	7	284	273	568		418	882



La qualità attesa per questo indicatore è alta: complessivamente il 56,6% di utenti si esprime con la valutazione “Fondamentale”, di questi il 25,6% esprime insoddisfazione, e il 42% con “Molto Importante”. Solo l’1,5% degli utenti che ha risposto alla domanda considera questo aspetto “Poco Importante” o “Irrilevante”.

Indicatore n° 14

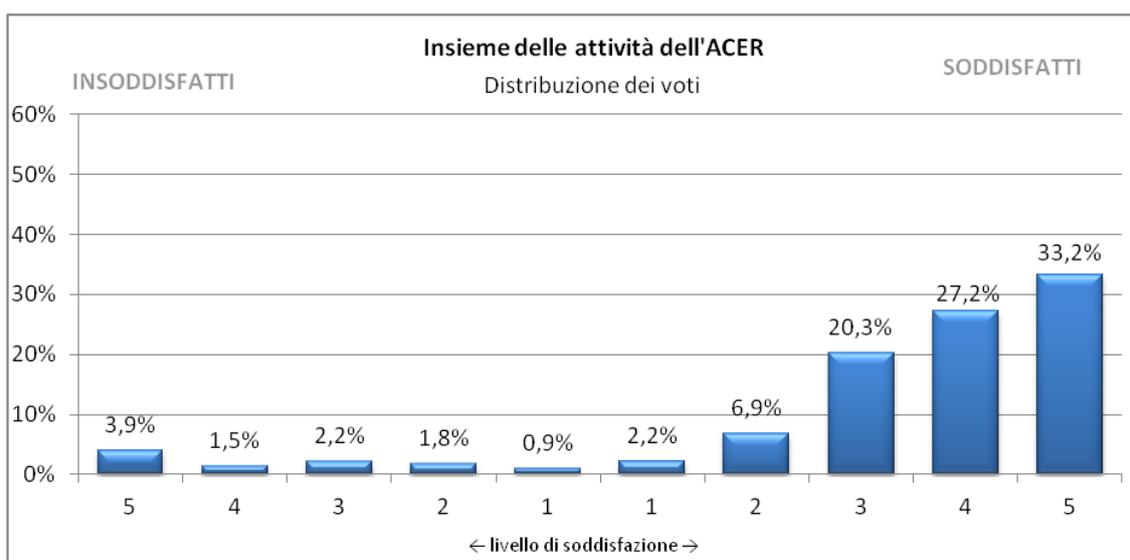
Infine, considerando tutte **le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme**, lei si ritiene soddisfatto? Che giudizio darebbe?



L'ultima domanda del questionario, che raccoglie il parere complessivo degli utenti su tutte le attività dell'azienda, ha evidenziato che circa il 90% del campione regionale si ritiene soddisfatto a fronte di un 10,2% che non lo è.

Distribuzione dei voti

Gruppo	Insieme delle attività dell'ACER													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					Totale	SODDISFATTI					Totale			
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
altri comuni altre fasce	7	1	4	3	2	17	9	21	63	55	56	204	0	221	
altri comuni fascia sociale	16	6	7	7	7	43	6	30	74	80	128	318	1	361	
capoluogo altre fasce	10	9	9	4		32	6	11	44	87	76	224	0	256	
capoluogo fascia sociale	18	3	8	9	3	41	8	27	83	131	171	420	0	461	
Totale	51	19	28	23	12	133	29	89	264	353	431	1166	1	1299	

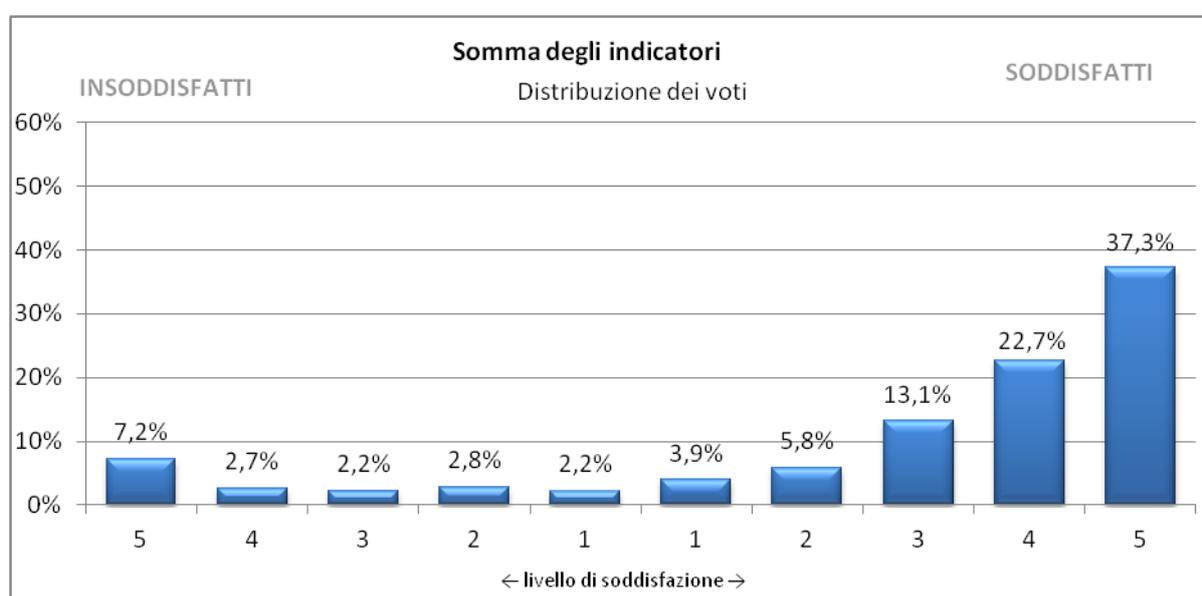


I voti espressi dagli utenti soddisfatti sono medio-alti: il 32,2% degli utenti si è infatti espresso con il voto 5 ed il 27,2% con il voto 4.

Somma degli indicatori

Distribuzione dei voti (qualità percepita)

Gruppo	Somma degli indicatori													non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI						SODDISFATTI								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
altri comuni altre fasce	138	54	55	99	73	419	170	260	413	528	857	2.228	447	2.647	
altri comuni fascia sociale	353	108	104	129	126	820	263	318	527	802	1.737	3.647	601	4.467	
capoluogo altre fasce	317	115	81	81	45	639	72	108	412	877	1.156	2.625	320	3.264	
capoluogo fascia sociale	357	152	122	149	113	893	128	256	768	1.461	2.269	4.882	679	5.775	
Totale	1.165	429	362	458	357	2.771	633	942	2.120	3.668	6.019	13.382	2.047	16.153	

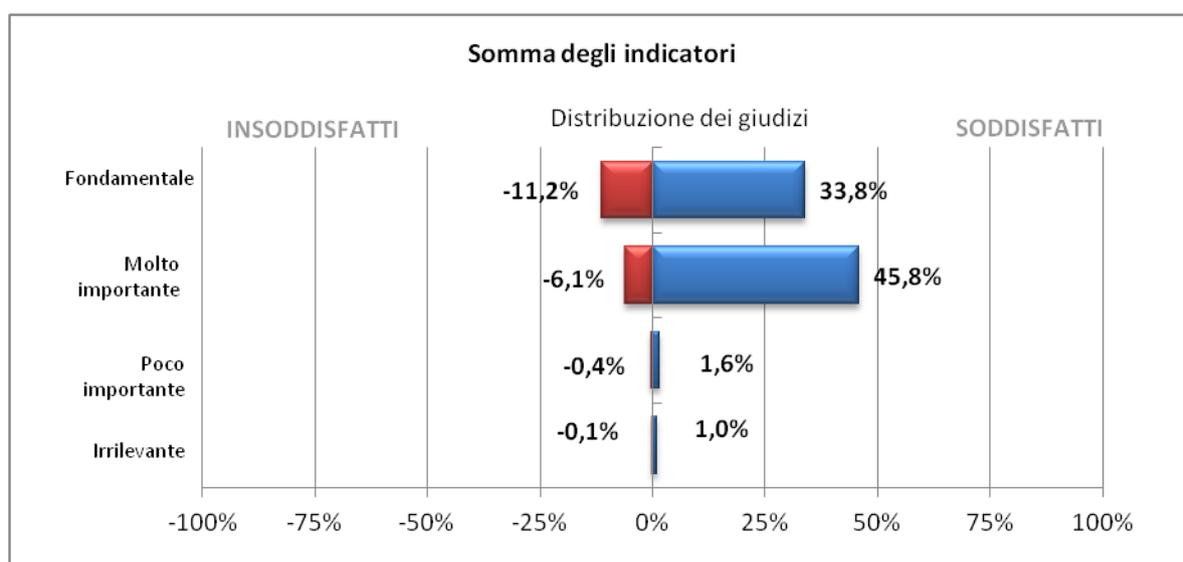


La tabella ed il grafico in questa pagina riportano la somma degli indicatori riferiti alla distribuzione dei voti dell'intero campione oggetto dell'indagine ed evidenziano come il livello di gradimento degli utenti che si sono dichiarati soddisfatti si distribuisca per il 60% dei casi tra i voti 5 (37,3% di indicazioni) e 4 (22,7% indicazioni) della scala di valori.

Per quanto riguarda invece gli utenti insoddisfatti, le maggiori indicazioni si concentrano sul voto 5, con una percentuale del 7,2%.

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)

Gruppo	Somma degli indicatori											non risponde	Risposte valide
	INSODDISFATTI					SODDISFATTI							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
altri comuni altre fasce	1	8	164	229	402	16	36	1.152	819	2.023	448	2.425	
altri comuni fascia sociale	7	30	272	468	777	63	84	1.781	1.401	3.329	600	4.106	
capoluogo altre fasce	9	8	173	417	607	35	47	1.324	995	2.401	320	3.008	
capoluogo fascia sociale	2	9	296	545	852	37	74	2.547	1.804	4.462	679	5.314	
Totale	19	55	905	1.659	2.638	151	241	6.804	5.019	12.215	2.047	14.853	



La rappresentazione grafica riferita alla somma degli indicatori relativi alla distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa) evidenzia come tra gli utenti soddisfatti il 45,8% delle risposte valide corrisponda a "Molto Importante" seguito dal 33,8% di "Fondamentale". Si rileva che sul fronte degli insoddisfatti si esprime con "Fondamentale" una percentuale dell'11,2%.

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCO DEL CSI A LIVELLO REGIONALE

Relativamente alle 1300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 18.200 domande, si può affermare che in termini di comportamento di risposta, i risultati appaiono molto buoni con un tasso di copertura medio pari a circa all'88,8% (16.153 risposte valide su un totale di 18.200).

Le mancate risposte si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, legati alle tempestività degli interventi manutentivi ed alla loro efficacia e, anche se in misura minore, alle modalità di accesso (diretto e telefonico) ai servizi. Le motivazioni prevalenti, per quanto riguarda le modalità di accesso telefonico e diretto ai servizi, sono riconducibili al fatto che gli utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell'A.C.E.R. Invece, per gli indicatori riferiti alla qualità e tempestività degli interventi manutentivi le motivazioni prevalenti si riferiscono all'assenza di guasti ed interventi negli ultimi due anni.

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



Partendo dalla qualità dell'alloggio l'indagine rileva complessivamente come la percentuale degli inquilini soddisfatti sia alta, pari all'87,3%. Alto risulta anche il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi, che raggiunge l'87,7%. Per quanto riguarda l'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni e la sicurezza degli stessi le percentuali di soddisfazione si posizionano rispettivamente al 77,7% e 76,6%.

L'indagine evidenzia altresì come gli utenti intervistati valutino positivamente l'informazione per il rispetto dei regolamenti (81% di utenti soddisfatti). Per quanto riguarda le modalità di rendicontazione delle spese comuni gli utenti che esprimono soddisfazione sono il 71,8%.

Molto positive le reazioni per quanto riguarda i rapporti con il personale degli A.C.E.R.. Le risposte sia sulla cortesia ed educazione sia sulla competenza ed affidabilità raggiungono livelli di soddisfazione pari rispettivamente al 93,4% e 88,5%. Quanto alla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R., gli utenti soddisfatti raggiungono circa l'87%.

Per quanto riguarda le modalità di accesso telefonico ai servizi, tra coloro che hanno risposto la percentuale di soddisfatti è pari all'85,2%, e cresce fino al 93,3% per le modalità di accesso diretto. La tempestività di intervento dell'A.C.E.R. in caso di guasti ha evidenziato, sempre tra coloro che hanno risposto, un valore inferiore, pari al 70,4% di utenti soddisfatti, percentuale che diminuisce ulteriormente sull'efficacia degli interventi di manutenzione, che registra un livello di soddisfazione che si attesta al 64,4%.

Infine da segnalare la domanda overall, con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività delle A.C.E.R., che ha evidenziato complessivamente una percentuale di utenti soddisfatti pari all'89,8%.

In conclusione, come riportato nelle tabelle che seguono e che restituiscono, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa, si può affermare che l'indagine di Customer Satisfaction ha visto il consolidamento di valutazioni più che positive, con una quota di utenti soddisfatti (qualità percepita) che complessivamente è pari all'82,8%.

Acer Campione Regionale - Indagine Customer Satisfaction 2012 - 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	60	41	33	19	12	165	44	86	253	348	404	1135	0	1.300	1.300
Accessibilità dell'alloggio	67	21	14	34	24	160	57	90	154	274	565	1140	0	1.300	1.300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	140	40	30	47	31	288	57	87	151	250	457	1002	10	1.290	1.300
Sicurezza degli spazi comuni	125	39	31	62	45	302	65	82	141	263	440	991	7	1.293	1.300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	84	33	37	49	39	242	62	80	165	310	418	1035	23	1.277	1.300
Rendicontazione spese comuni	156	57	43	43	39	338	54	93	175	238	299	859	103	1.197	1.300
Cortesia ed educazione del personale	36	9	11	12	12	80	29	58	110	241	691	1129	91	1.209	1.300
Competenza ed affidabilità del personale	45	29	15	21	25	135	41	59	120	303	517	1040	125	1.175	1.300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	53	28	23	26	25	155	48	54	154	336	435	1027	118	1.182	1.300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	54	23	20	24	16	137	18	30	106	207	425	786	377	923	1.300
Modalità di accesso diretto ai servizi	33	12	7	8	4	64	23	28	104	247	488	890	346	954	1.300
Tempestività d'intervento	105	38	35	50	30	258	50	62	107	142	253	614	428	872	1.300
Efficacia degli interventi	156	40	35	40	43	314	56	44	116	156	196	568	418	882	1.300
Insieme delle attività dell'ACER	51	19	28	23	12	133	29	89	264	353	431	1166	1	1.299	1.300
Somma degli indicatori	1.165	429	362	458	357	2.771	633	942	2.120	3.668	6.019	13.382	2.047	16.153	18.200

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	4,6%	3,2%	2,5%	1,5%	0,9%	12,7%	3,4%	6,6%	19,5%	26,8%	31,1%	87,3%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	5,2%	1,6%	1,1%	2,6%	1,8%	12,3%	4,4%	6,9%	11,8%	21,1%	43,5%	87,7%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	10,9%	3,1%	2,3%	3,6%	2,4%	22,3%	4,4%	6,7%	11,7%	19,4%	35,4%	77,7%	0,8%	99,2%
Sicurezza degli spazi comuni	9,7%	3,0%	2,4%	4,8%	3,5%	23,4%	5,0%	6,3%	10,9%	20,3%	34,0%	76,6%	0,5%	99,5%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	6,6%	2,6%	2,9%	3,8%	3,1%	19,0%	4,9%	6,3%	12,9%	24,3%	32,7%	81,0%	1,8%	98,2%
Rendicontazione spese comuni	13,0%	4,8%	3,6%	3,6%	3,3%	28,2%	4,5%	7,8%	14,6%	19,9%	25,0%	71,8%	7,9%	92,1%
Cortesia ed educazione del personale	3,0%	0,7%	0,9%	1,0%	1,0%	6,6%	2,4%	4,8%	9,1%	19,9%	57,2%	93,4%	7,0%	93,0%
Competenza ed affidabilità del personale	3,8%	2,5%	1,3%	1,8%	2,1%	11,5%	3,5%	5,0%	10,2%	25,8%	44,0%	88,5%	9,6%	90,4%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	4,5%	2,4%	1,9%	2,2%	2,1%	13,1%	4,1%	4,6%	13,0%	28,4%	36,8%	86,9%	9,1%	90,9%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	5,9%	2,5%	2,2%	2,6%	1,7%	14,8%	2,0%	3,3%	11,5%	22,4%	46,0%	85,2%	29,0%	71,0%
Modalità di accesso diretto ai servizi	3,5%	1,3%	0,7%	0,8%	0,4%	6,7%	2,4%	2,9%	10,9%	25,9%	51,2%	93,3%	26,6%	73,4%
Tempestività d'intervento	12,0%	4,4%	4,0%	5,7%	3,4%	29,6%	5,7%	7,1%	12,3%	16,3%	29,0%	70,4%	32,9%	67,1%
Efficacia degli interventi	17,7%	4,5%	4,0%	4,5%	4,9%	35,6%	6,3%	5,0%	13,2%	17,7%	22,2%	64,4%	32,2%	67,8%
Insieme delle attività dell'ACER	3,9%	1,5%	2,2%	1,8%	0,9%	10,2%	2,2%	6,9%	20,3%	27,2%	33,2%	89,8%	0,1%	99,9%
Somma degli indicatori	7,2%	2,7%	2,2%	2,8%	2,2%	17,2%	3,9%	5,8%	13,1%	22,7%	37,3%	82,8%	11,2%	88,8%

Acer Campione Regionale - Indagine Customer Satisfaction 2012 - 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	2	3	56	104	165	6	16	405	708	1135	0	1.300	1.300
Accessibilità dell'alloggio	1	11	52	96	160	53	60	662	365	1140	0	1.300	1.300
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	4	12	108	164	288	9	19	644	330	1002	10	1.290	1.300
Sicurezza degli spazi comuni	1	3	90	208	302	10	16	449	515	990	8	1.292	1.300
Informazione per il rispetto dei regolamenti	5	11	118	108	242	18	28	716	273	1035	23	1.277	1.300
Rendicontazione spese comuni	1	6	96	235	338	9	10	432	408	859	103	1.197	1.300
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	34	46	80	10	12	742	365	1129	91	1.209	1.300
Competenza ed affidabilità del personale	0	0	51	84	135	4	11	592	433	1040	125	1.175	1.300
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	2	65	88	155	7	22	603	395	1027	118	1.182	1.300
Modalità di accesso telefonico ai servizi	3	3	56	75	137	10	17	445	314	786	377	923	1.300
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	1	27	35	64	10	16	560	304	890	346	954	1.300
Tempestività d'intervento	0	2	66	190	258	1	7	270	336	614	428	872	1.300
Efficacia degli interventi	1	1	86	226	314	4	7	284	273	568	418	882	1.300
Insieme delle attività dell'ACER											0		
Somma degli indicatori	19	55	905	1.659	2.638	151	241	6.804	5.019	12.215	2.047	14.853	16.900
valori % su totale risposte valide	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide	
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale			
Qualità dell'alloggio	0,2%		4,3%	8,0%	12,7%	0,5%	1,2%	31,2%	54,5%	87,3%	0,0%	100,0%	
Accessibilità dell'alloggio	0,1%	0,8%	4,0%	7,4%	12,3%	4,1%	4,6%	50,9%	28,1%	87,7%	0,0%	100,0%	
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,3%	0,9%	8,4%	12,7%	22,3%	0,7%	1,5%	49,9%	25,6%	77,7%	0,8%	99,2%	
Sicurezza degli spazi comuni	0,1%	0,2%	7,0%	16,1%	23,4%	0,8%	1,2%	34,8%	39,9%	76,6%	0,6%	99,4%	
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,4%	0,9%	9,2%	8,5%	19,0%	1,4%	2,2%	56,1%	21,4%	81,0%	1,8%	98,2%	
Rendicontazione spese comuni	0,1%	0,5%	8,0%	19,6%	28,2%	0,8%	0,8%	36,1%	34,1%	71,8%	7,9%	92,1%	
Cortesìa ed educazione del personale	0,0%	0,0%	2,8%	3,8%	6,6%	0,8%	1,0%	61,4%	30,2%	93,4%	7,0%	93,0%	
Competenza ed affidabilità del personale	0,0%	0,0%	4,3%	7,1%	11,5%	0,3%	0,9%	50,4%	36,9%	88,5%	9,6%	90,4%	
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,0%	0,2%	5,5%	7,4%	13,1%	0,6%	1,9%	51,0%	33,4%	86,9%	9,1%	90,9%	
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,3%	0,3%	6,1%	8,1%	14,8%	1,1%	1,8%	48,2%	34,0%	85,2%	29,0%	71,0%	
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,1%	0,1%	2,8%	3,7%	6,7%	1,0%	1,7%	58,7%	31,9%	93,3%	26,6%	73,4%	
Tempestività d'intervento	0,0%	0,2%	7,6%	21,8%	29,6%	0,1%	0,8%	31,0%	38,5%	70,4%	32,9%	67,1%	
Efficacia degli interventi	0,1%	0,1%	9,8%	25,6%	35,6%	0,5%	0,8%	32,2%	31,0%	64,4%	32,2%	67,8%	
Insieme delle attività dell'ACER													
Somma degli indicatori	0,1%	0,4%	6,1%	11,2%	17,8%	1,0%	1,6%	45,8%	33,8%	82,2%	12,1%	87,9%	

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	1300	1300	1300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	1135		
Insoddisfatti	65		
Voto medio		8,03	
Giudizio medio			3,60

Accessibilità dell'alloggio – indicatore 2

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1300	1300	1300
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	1140		
Insoddisfatti	160		
Voto medio		8,25	
Giudizio medio			3,22

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni – indicatore 3

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1290	1290	1300
Valori mancanti	10	10	0
Soddisfatti	1002		
Insoddisfatti	288		
Voto medio		7,47	
Giudizio medio			3,34

Sicurezza degli spazi comuni - indicatore 4

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1293	1293	1299
Valori mancanti	7	7	1
Soddisfatti	991		
Insoddisfatti	302		
Voto medio		7,45	
Giudizio medio			3,53

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	1277	1277	1300
Valori mancanti	23	23	0
Soddisfatti	1035		
Insoddisfatti	242		
Voto medio		7,73	
Giudizio medio			3,23

Rendicontazione delle spese comuni – indicatore 6

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1197	1197	1276	103
Valori mancanti	103	103	24	
Soddisfatti	859			
Insoddisfatti	338			
Voto medio		6,91		
Giudizio medio			3,51	

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1209	1209	1289	91
Valori mancanti	91	91	11	
Soddisfatti	1129			
Insoddisfatti	80			
Voto medio		8,88		
Giudizio medio			3,31	

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1175	1175	1283	125
Valori mancanti	125	125	17	
Soddisfatti	1040			
Insoddisfatti	135			
Voto medio		8,40		
Giudizio medio			3,42	

Trasparenza e chiarezza dei servizi – indicatore 9

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	1182	1182	1281	118
Valori mancanti	118	118	19	
Soddisfatti	1027			
Insoddisfatti	155			
Voto medio		8,19		
Giudizio medio			3,38	

Modalità di accesso telefonico – indicatore 10

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	923	923	1254	377
Valori mancanti	377	377	46	
Soddisfatti	786			
Insoddisfatti	137			
Voto medio		8,25		
Giudizio medio			3,37	

Modalità di accesso diretto - indicatore 11

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	954	954	1267	346
Valori mancanti	346	346	33	
Soddisfatti	890			
Insoddisfatti	64			
Voto medio		8,80		
Giudizio medio			3,31	

Tempestività d'intervento – indicatore 12

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	872	872	1246	424
Valori mancanti	428	428	54	
Soddisfatti	614			
Insoddisfatti	258			
Voto medio		6,92		
Giudizio medio			3,59	

Efficacia degli interventi – indicatore 13

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motiva la non risposta
Valori presenti	882	882	1243	417
Valori mancanti	418	418	57	
Soddisfatti	568			
Insoddisfatti	314			
Voto medio		6,41		
Giudizio medio			3,55	

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

Dati	Soddisfazione (si/no)	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	1299	1299
Valori mancanti	1	1
Soddisfatti	1166	
Insoddisfatti	133	
Voto medio		8,25

Il processo di elaborazione dei risultati si è poi concluso con l'elaborazione dell'Indice di Customer Satisfaction (CSI). Il valore dell'Indice di Customer Satisfaction complessivo dell'A.C.E.R. del campione regionale risulta pari a 78,01. Ricordando che la soddisfazione totale corrisponde ad un CSI pari a 100,00 si può segnalare come questo rappresenti un buon risultato. Nella tabella sono inoltre riportati, al solo fine di individuare con maggior dettaglio eventuali aree di intervento, gli indicatori riferiti ad attività prettamente gestionali (CSI1) e ad attività relazionali (CSI2). Per ulteriori approfondimenti circa le modalità di calcolo del CSI si rimanda a quanto già specificato nella nota metodologica del presente documento.

CSI 1	Indicatori	CSI 2
✓	1 - Qualità dell'alloggio	
✓	2 - Accessibilità dell'alloggio	
✓	3 - Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	
✓	4 - Sicurezza spazi comuni	
	5 - Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti	✓
	6 - Rendicontazione spese comuni	✓
	7 - Cortesia ed educazione del personale	✓
	8 - Competenza ed affidabilità del personale	✓
	9 - Trasparenza e chiarezza dei servizi	✓
	10 - Modalità di accesso telefonico	✓
	11 - Modalità di accesso diretto	✓
	12 - Tempestività d'intervento	✓
✓	13 - Efficacia degli interventi	
	14 - Insieme delle attività dell'ACER	

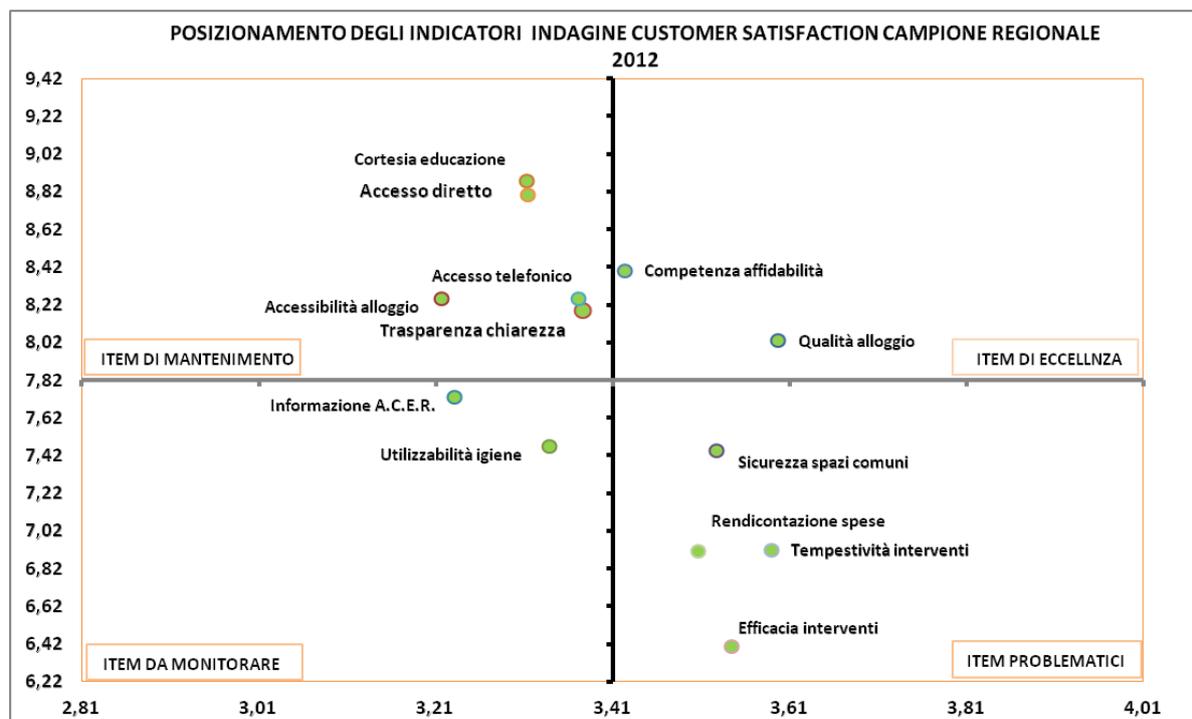
75,83

CSI 1

CSI 2

79,34**Media aritmetica CSI1 e CSI2****77,59****CSI Totale****78,01**

A conclusione dell'indagine si riporta il grafico che riassume il posizionamento degli indicatori in ordine ai valori calcolati per il campione regionale. L'area è suddivisa nei quattro quadranti caratterizzati da differenti tenori di qualità attesa (in ascissa) e qualità percepita (in ordinata); questo permette di evidenziare i punti critici e quelli di eccellenza dei diversi servizi erogati dagli A.C.E.R. e di predisporre eventuali azioni correttive.



Indicatori	qualità percepita (voto)	qualità attesa (giudizio)
Qualità alloggio	8,03	3,60
Accessibilità alloggio	8,25	3,22
Utilizzabilità igiene	7,47	3,34
Sicurezza spazi comuni	7,45	3,53
Informazione A.C.E.R.	7,73	3,23
Rendicontazione spese	6,91	3,51
Cortesia educazione	8,88	3,31
Competenza affidabilità	8,40	3,42
Trasparenza chiarezza	8,19	3,38
Accesso telefonico	8,25	3,37
Accesso diretto	8,80	3,31
Tempestività interventi	6,92	3,59
Efficacia interventi	6,41	3,55

Cominciando dal quadrante degli item problematici che, lo ricordiamo, è caratterizzato da valori più elevati di qualità attesa e valori relativamente bassi di qualità percepita, si individuano quattro indicatori: Sicurezza negli spazi comuni, Rendicontazione delle spese comuni, Tempestività ed Efficacia degli interventi di manutenzione.

Partendo dalla *Sicurezza degli spazi comuni*, la qualità percepita si colloca a 7,45 mentre la qualità attesa è al di sopra del valore medio con 3,53. L'indicatore relativo alla *Rendicontazione delle spese comuni* è invece caratterizzato da un livello di qualità percepita pari a 6,91, mentre la qualità attesa risulta pari al 3,51. Anche per l'indicatore relativo alla *Tempestività degli interventi* la qualità percepita raggiunge un valore pressoché uguale, pari a 6,92, mentre è superiore il giudizio sulla qualità attesa che è pari a 3,59.

Infine l'indicatore relativo all'*Efficacia degli interventi di manutenzione* che registra la qualità percepita più bassa dell'intera rilevazione, pari a 6,41, mentre la qualità attesa si posiziona a 3,55. Certamente è un indicatore con ampi margini di intervento.

Nel quadrante degli item da monitorare si posizionano gli indicatori relativi a: Informazione dell'Acer per il rispetto dei regolamenti e Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni.

Per quanto riguarda l'*Informazione dell'Acer per il rispetto dei regolamenti* si evidenzia che la qualità percepita si colloca di poco al di sotto del valore medio posizionandosi a 7,73, mentre il giudizio sulla qualità attesa è uno dei più bassi della rilevazione con un valore pari a 3,23. Per quanto riguarda invece l'indicatore relativo alla *Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni* i valori sulla qualità attesa e percepita sono rispettivamente pari a 7,47 e 3,34.

Passando al quadrante degli item di mantenimento incontriamo 5 indicatori: Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'Acer, Accessibilità dell'alloggio, modalità di Accesso Telefonico ai servizi, modalità di Accesso Diretto ai servizi, Cortesia ed Educazione del personale. Partendo dall'indicatore relativo alla *Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'Acer* si segnala che i valori sulla qualità percepita e attesa sono rispettivamente pari a 8,19 e 3,38. Un leggero aumento di quest'ultimo ne permetterebbe la traslazione nel quadrante degli item di eccellenza. Segue poi l'*Accessibilità dell'alloggio*: per questo indicatore la qualità percepita è pari a 8,25, mentre la qualità attesa è pari a 3,22, la più bassa dell'intera indagine. L'item relativo alle modalità di *Accesso telefonico ai servizi* registra una qualità percepita pari a 8,25 e una qualità attesa pari a 3,37, valore vicino a quello medio che è pari a 3,41. Per quanto riguarda l'indicatore relativo alle modalità di *Accesso diretto ai servizi* si segnala che registra una qualità percepita molto alta, pari a 8,80 e una qualità attesa che si attesta a 3,31. Infine l'indicatore relativo alla *Cortesia ed educazione del personale* che registra la più alta qualità percepita della rilevazione, pari a 8,88, e una qualità attesa pari a 3,31.

Infine, posizionati nel quadrante degli item di eccellenza si collocano due indicatori: Qualità dell'alloggio e Competenza ed affidabilità del personale ACER. Per quanto riguarda la *Qualità dell'alloggio* si registra una qualità percepita pari a 8,03 ed un valore della qualità attesa pari a 3,60. Invece l'indicatore relativo alla *Competenza ed affidabilità del personale* si colloca molto vicino all'asse delle ordinate con un valore della qualità attesa pari a 3,42, appena sopra il valore medio che è pari a 3,41. Mentre la qualità percepita è pari a 8,40.

