ACER
Azienda Casa Emilia-Romagna
Provincia di Rimini

Indagine di Customer Satisfaction Utenza ERP anno 2012

Rapporto finale

Marzo 2013

a cura di

NuovaQuasco
QUALITÀ DEGLI APPALTI E SOSTENIBILITÀ DEL COSTRUIRE

RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI DELL'ACER DI Rimini

Di seguito si riportano le tabelle di sintesi dell'indagine, che riassumono i risultati della campagna di rilevazione 2012.
Relativamente alle 300 interviste effettuate, per le quali sono state complessivamente poste 4.800 domande, la quota di domande che non ha avuto risposta si attesta intorno al 9,5%. Le defezioni si concentrano prevalentemente su alcuni specifici indicatori, in particolare la l'efficacia, la tempestività degli interventi manutentivi e, anche se in misura minore, la modalità di accesso diretto e telefonico ai servizi.

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.

Come si può rilevare la media degli inquilini soddisfatti per la qualità del loro alloggio è alta, pari all'85%, ancora più elevato è il livello di soddisfazione per l'accessibilità degli alloggi che si attesta all'87,7%. Risulta invece inferiore, pur rimanendo su valori elevati, la soddisfazione per gli indicatori riferiti all'utilizzabilità e igiene (78,9%) e alla sicurezza (79,4%) degli spazi comuni.

Gli utenti intervistati valutano positivamente l'informazione da parte di Acer per il rispetto dei regolamenti (84,9%), mentre la percentuale di soddisfatti è inferiore per quanto riguarda le modalità di rendicontazione delle spese comuni (71,5%). Molto positiva la risposta sulla cortesia ed educazione del personale con il 93% di utenti soddisfatti, così come quella sulla competenza ed affidabilità del personale ACER il cui livello di soddisfazione è pari all'88,1%. Mentre per la trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER ci si attesta all'87,6%. Per quanto riguarda invece l'indicatore relativo all'informazione da parte di ACER sui servizi erogati e le modalità di accesso agli stessi gli utenti soddisfatti risultano pari al 95%. Una percentuale molto elevata, pari a circa il 93%, si rileva anche per l'indicatore relativo ai controllo che ACER esegue sulle dichiarazioni ISE e ISEE.

Passando all'indicatore relativo alle modalità di accesso telefonico ai servizi, si segnala che durante la rilevazione si è rilevata una percentuale significativa di mancate risposte. Tuttavia, tra coloro che hanno

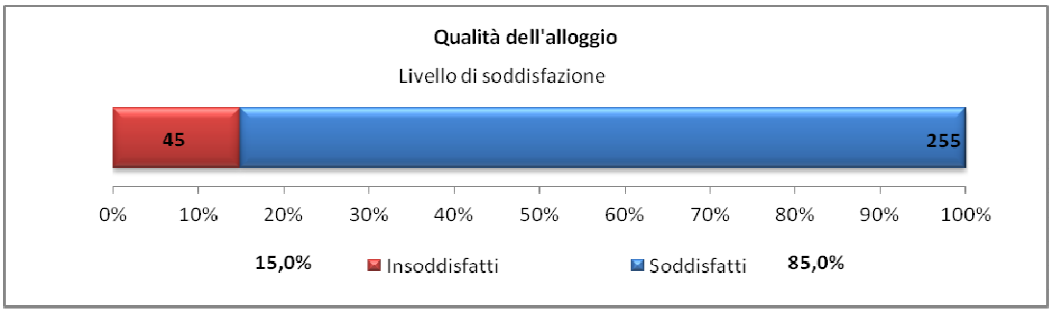
risposto, la percentuale di soddisfatti è pari all'85%, percentuale che raggiunge il 93,6% per l'accesso diretto ai servizi.
La tempestività di intervento dell'ACER in caso di guasti e l'efficacia degli interventi di manutenzione sono i due indicatore che hanno evidenziato il maggior numero di mancate risposte. Tra coloro che hanno risposto il livello di soddisfazione si manifesta con percentuali pressoché identiche, pari al 63,3%.

Infine da segnalare la domanda overall con la quale è richiesta una valutazione complessiva sull'insieme delle attività dell'ACER di Rimini, che evidenzia una percentuale di utenti soddisfatti pari all'89,3%.

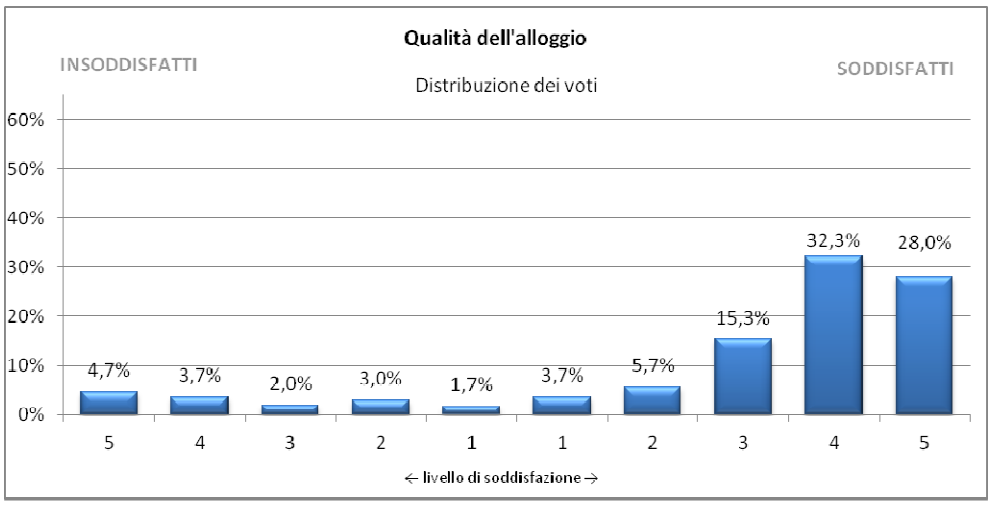
Le tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e percentuale, la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati. Per quanto riguarda la prima, la somma di tutti gli indicatori evidenzia che la quota di utenti soddisfatti sul totale delle risposte valide risulta complessivamente pari all' 84,2%.

Indicatore n° 1

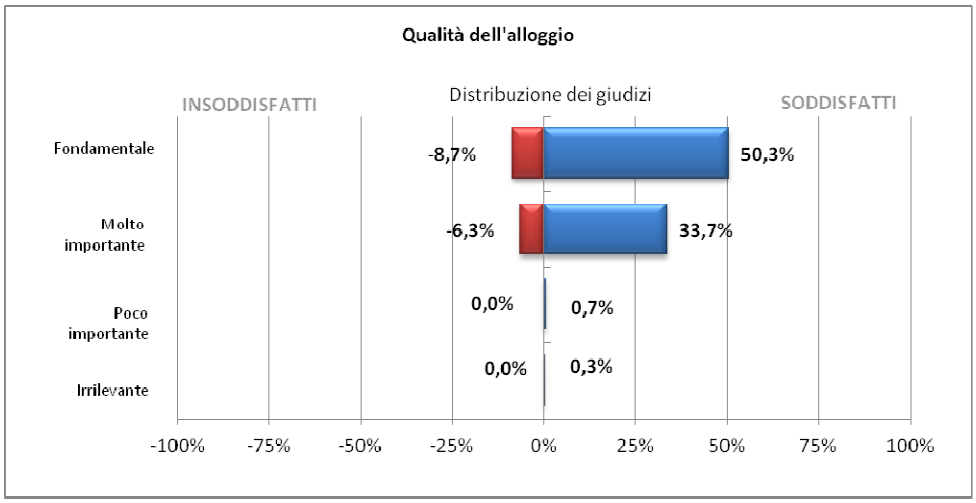
Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato, si ritiene soddisfatto per **la qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Alla prima domanda del questionario hanno risposto tutti gli utenti i quali si dividono tra un 15% di insoddisfatti ed un 85% di soddisfatti. Nel 9,3% dei casi si è reso necessario utilizzare la versione semplificata della domanda.



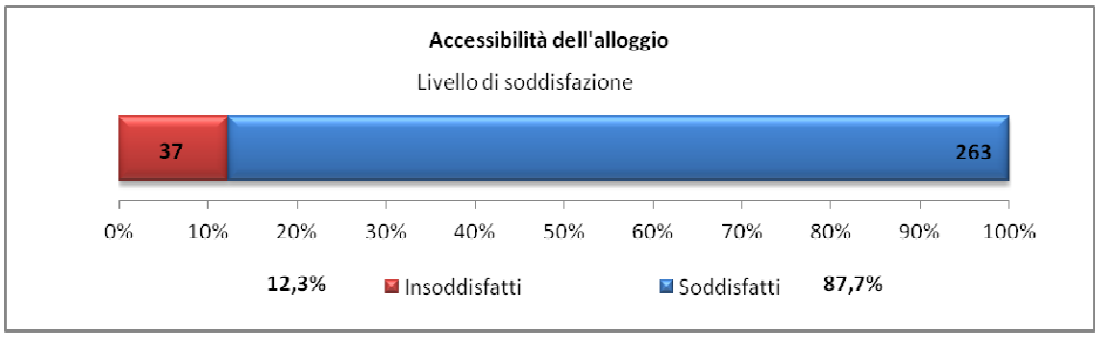
Il livello di qualità percepita vede la maggior parte degli utenti soddisfatti concentrare le proprie indicazioni soprattutto sul voto 4 con un percentuale pari al 32,3%, cui segue il voto 5 con il 28% di indicazioni. Tra gli utenti insoddisfatti, i giudizi, pur distribuendosi lungo tutta la scala, trovano la loro maggiore concentrazione nel voto 5 con il 4,7% di indicazioni.



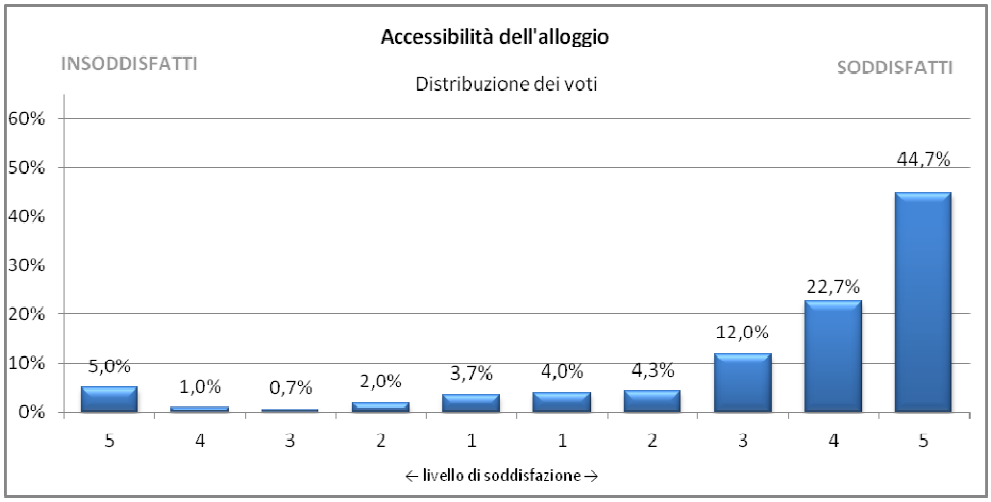
Questo indicatore è uno di quelli che registra una qualità attesa tra le più elevate della rilevazione. Una percentuale pari all'59% degli utenti complessivamente intervistati ritiene infatti che sia un aspetto "Fondamentale", mentre il 40% lo ritiene "Molto importante". Solo l'1% degli utenti intervistati ritiene tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 2

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

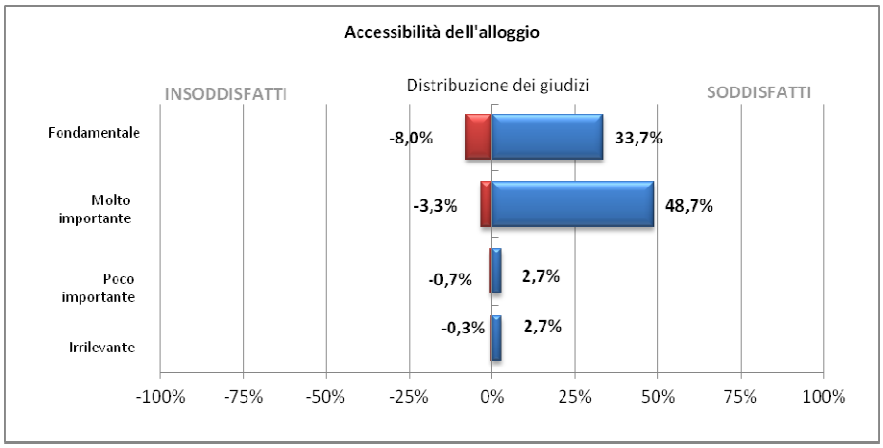


Anche in questo caso tutti gli intervistati hanno risposto alla domanda del questionario ed una percentuale pari all'87,7% esprime soddisfazione. Da segnalare che anche per questo indicatore la versione semplificata è stata utilizzata in 28 casi, pari al 9,3% del campione.



Il livello di soddisfazione appare elevato in virtù della distribuzione dei voti che per il 44,7% dei casi si concentra sul valore 5 e per il 22,7% dei casi sul valore 4.

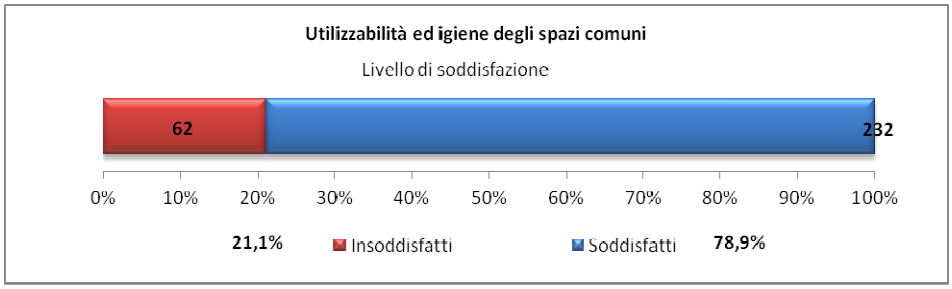
Per quanto riguarda invece gli utenti insoddisfatti le indicazioni si sviluppano lungo tutta la scala di valori, con una prevalenza per il voto 5 che raccoglie il 5% di indicazioni.



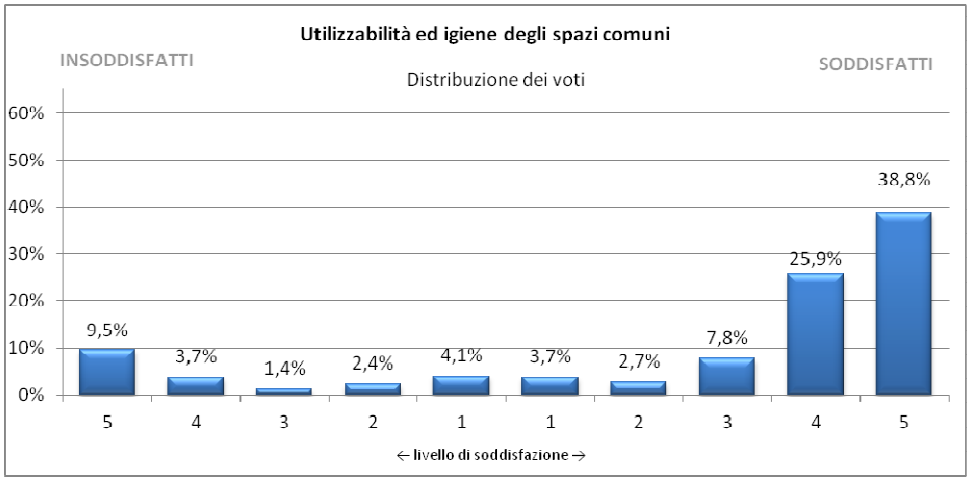
Complessivamente il 52% degli utenti ritiene che l'accessibilità dell'alloggio sia un aspetto "Molto importante" mentre rappresentano il 41,7% coloro che lo ritengono un aspetto "Fondamentale".
Per questo indicatore si registra complessivamente il 6,6% di utenti che si esprimono con la valutazione "Poco Importante" o "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?

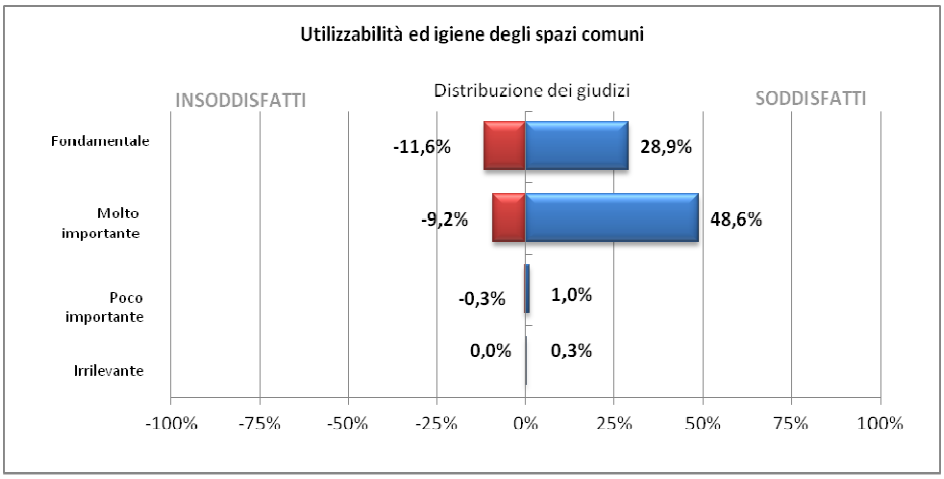


Per questo indicatore rispondono sulla soddisfazione ed esprimono un voto 294 utenti. Complessivamente risultano soddisfatti 232 utenti, pari al 78,9%, mentre sono 62 gli insoddisfatti. Relativamente alla versione semplificata della domanda si è reso necessario il suo utilizzo per 26 volte, l'8,7% sul totale del campione.



Tra gli utenti che apprezzano questo aspetto dell'erogazione dei servizi da parte di A.C.E.R., il livello di soddisfazione si manifesta con la maggiore concentrazione delle indicazioni sui voti 5 (38,8%) e 4 (25,9%).

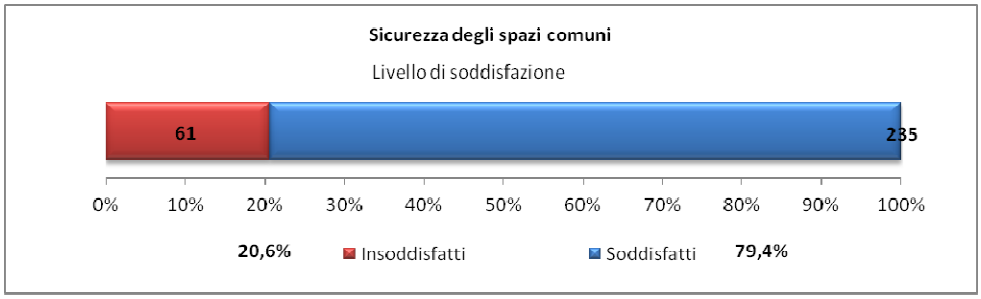
Anche coloro che hanno espresso insoddisfazione concentrano le loro indicazioni sul livello più elevato della scala di insoddisfazione: voto 5 con una percentuale del 9,5%.



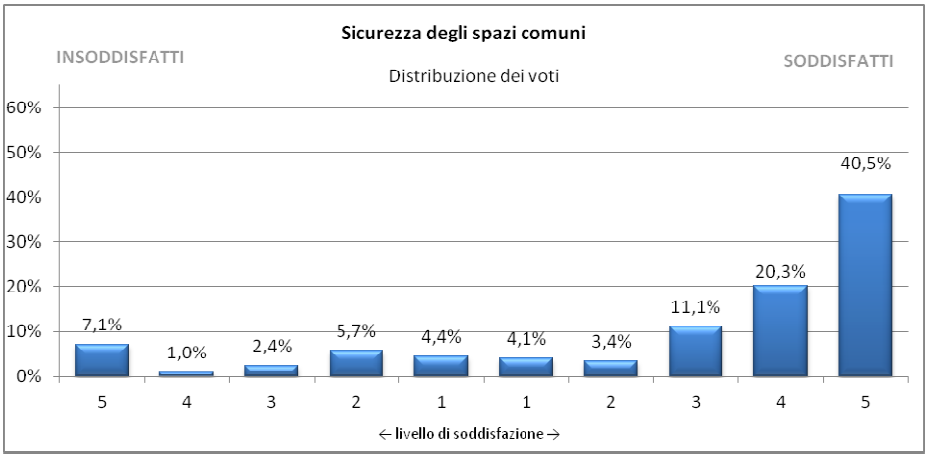
La qualità attesa per questo indicatore è elevata: gli utenti si eprimono con la valutazione "Molto importante" nel 57,8% dei casi, mentre il 40,5% degli utenti lo ritiene "Fondamentale". Di minore rilievo la percentuale di coloro che ritengono questo specifico aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante": l'1,6%.

Indicatore n° 4

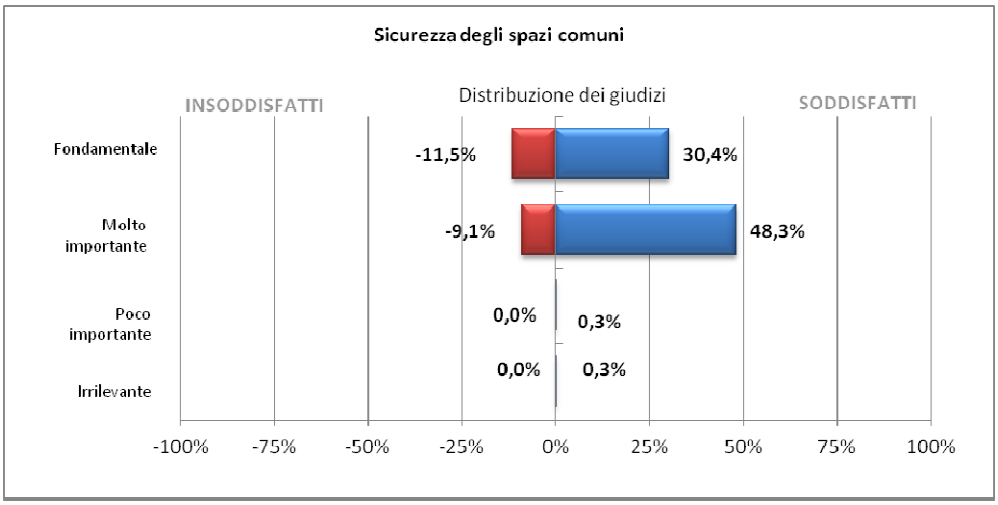
Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Per questo indicatore sono 296 gli utenti che rispondono alla domanda sulla soddisfazione. Il 79,4% esprime soddisfazione, mentre il 20,6% degli intervistati risulta insoddisfatto. Per quanto riguarda il ricorso alla versione semplificata della domanda, è stato necessario utilizzarla 24 volte.



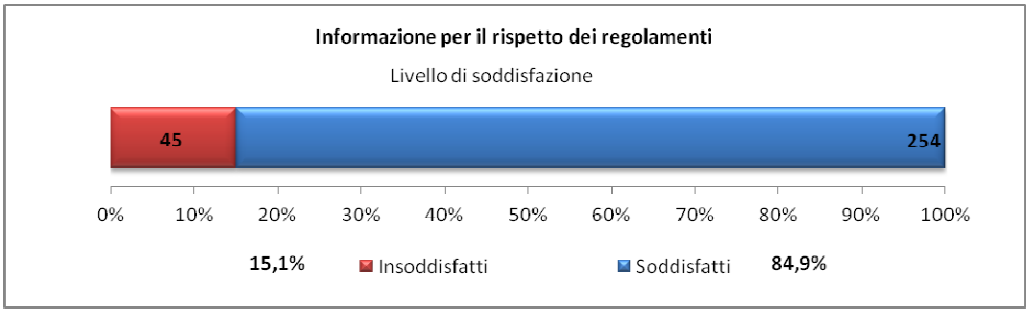
La soddisfazione degli utenti trova le maggiori concentrazioni sui voti 5 (40,5%) e 4 (20,3%).
Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti, i voti che raccolgono le percentuali più significative di indicazioni sono il 5 (7,1%) il 2 (5,7%) e l'1 (4,4%).



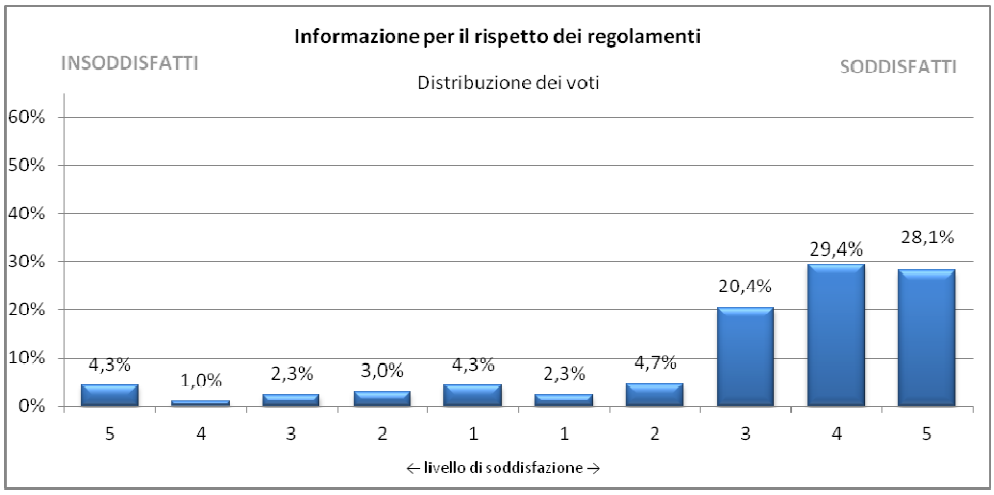
Anche per questo indicatore la qualità attesa è significativa: la percentuale di coloro che ritengono la sicurezza degli spazi comuni un aspetto "Fondamentale" è pari al 41,9%, di questi il 30,4% è soddisfatto mentre l'11,5% non lo è. Rappresentano invece il 57,4% coloro che lo ritengono un aspetto "Molto Importante": si tratta di utenti che hanno espresso soddisfazione nel 48,3% dei casi. Da rilevare che solo lo 0,6% degli utenti intervistati valuta tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 5

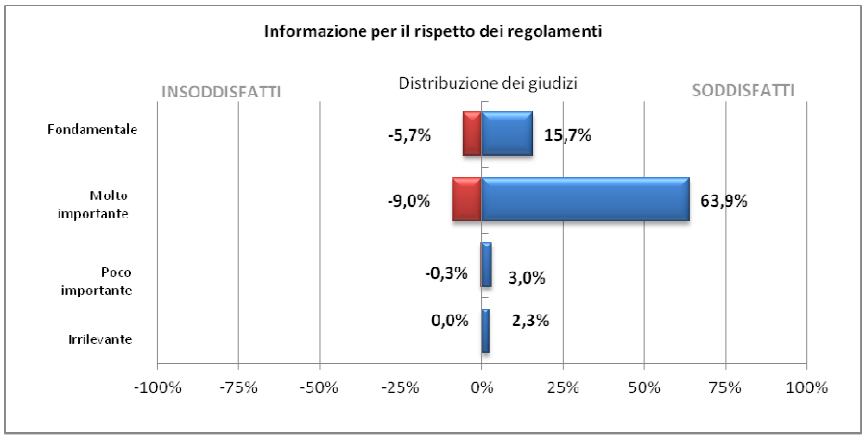
Si ritiene soddisfatto **dell'informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?** Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore solo 1 utente non ha risposto sulla soddisfazione, mentre tutti gli utenti hanno espresso un giudizio. Circa l'85% degli intervistati si ritiene soddisfatto a fronte di un 15% che si esprime in maniera negativa. Per questo indicatore è cresciuto il numero di persone per le quali è stato necessario il ricorso alla versione semplificata della domanda: 38 utenti pari al 12,7% del campione.



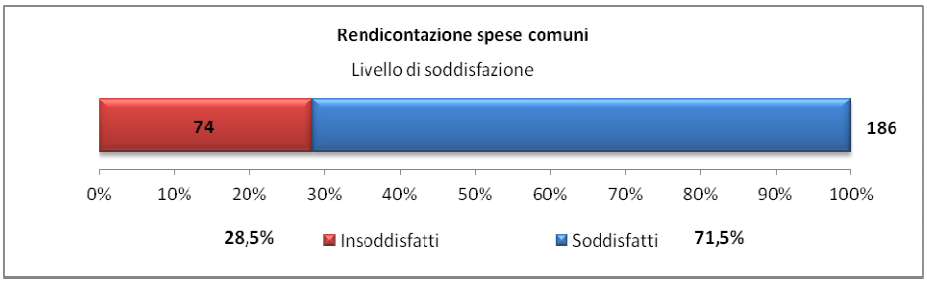
Gli utenti che manifestano soddisfazione si esprimono indicando nel 29,4% dei casi il voto 4, cui segue il voto 5 espresso dal 28,1% degli utenti.
Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti si rileva la presenza delle percentuali più elevate per il voto 5 e il voto 1 dove, per entrambi, si registra il 4,3% di indicazioni.



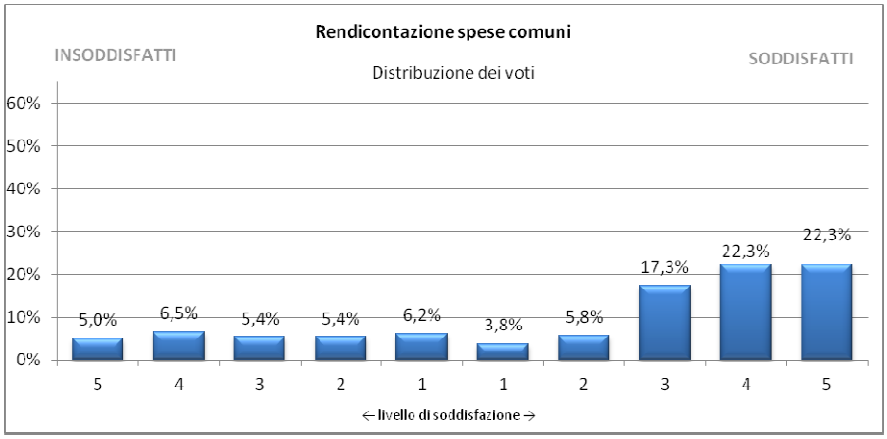
Anche per questo indicatore il livello di qualità attesa è elevato raccogliendo circa il 73% di giudizi "Molto importante" e il 21,4% di "Fondamentale". La percentuale di coloro che ritiene tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante" è complessivamente pari al 5,6%.

Indicatore n° 6

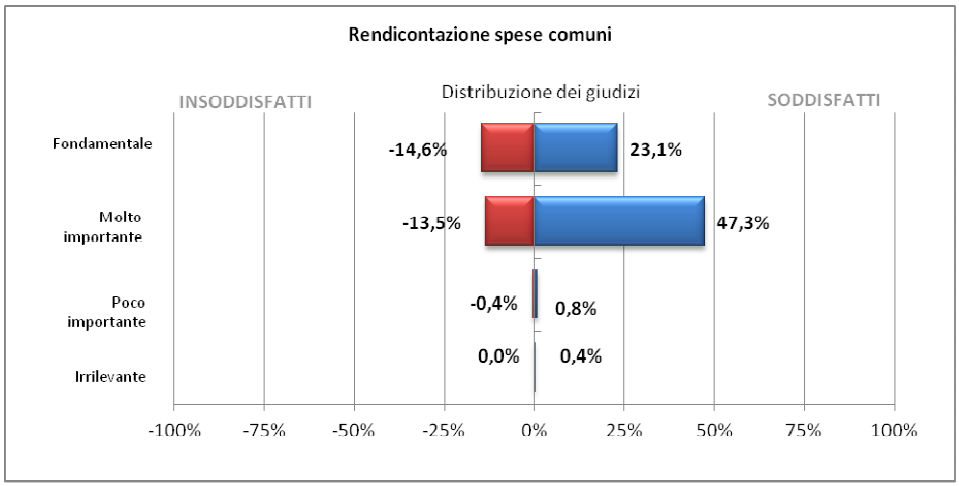
Si ritiene soddisfatto **della rendicontazione delle spese comuni?** (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.). Come considera questo aspetto della sua abitazione?



Gli utenti che non rispondono alla domanda sulla rendicontazione delle spese comuni sono 40: 22 di questi dichiarano di non pagare le spese e quindi di non riuscire ad esprimere un giudizio; 11 utenti affidano quest'onere ad un familiare o ad un'altra persona, mentre 7 utenti non sono in grado di esprimere alcun giudizio. Complessivamente gli utenti soddisfatti rappresentano il 71,5% di coloro che hanno risposto, mentre il 28,5% si dichiara insoddisfatto. In questo caso si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda per 45 volte (il 15% delle interviste).



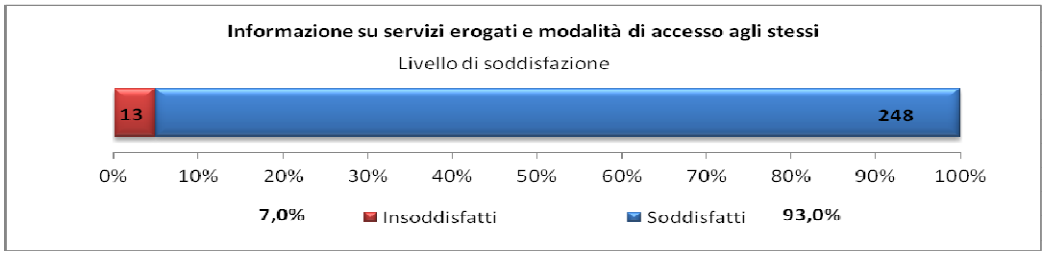
La scala del livello di soddisfazione non evidenzia particolari concentrazioni di voti. Tra gli utenti che esprimono soddisfazione, i voti 4 e 5 raccolgono complessivamente il 44,6% di indicazioni . Tra coloro che esprimono insoddisfazione, si rilevano percentuali simili per utti i voti con una leggera prevalenza per il voto 4 che concentra il 6,5% di indicazioni.



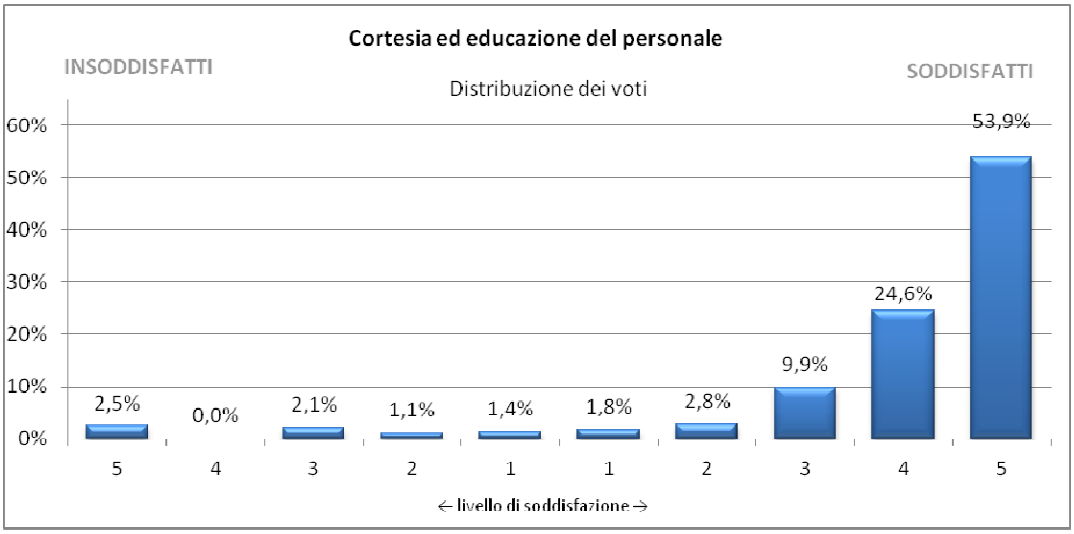
Anche la rendicontazione delle spese comuni è un aspetto verso il quale l'attenzione degli utenti risulta molto elevata, complessivamente il 37,7% lo giudica "Fondamentale" mentre il 60,8% lo ritiene "Molto importante". Solo l'1,6% degli utenti intervistati si esprime con la valutazione "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 7

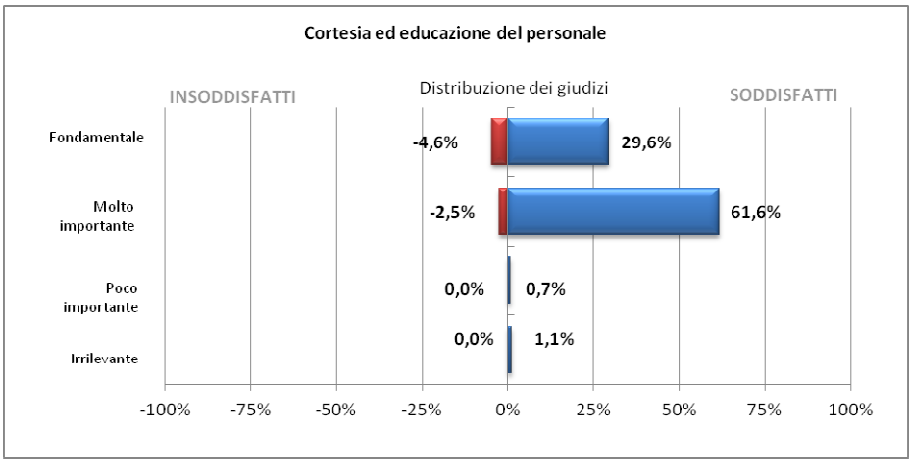
Si ritiene soddisfatto della **cortesia e sull'educazione del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste). Come considera questo aspetto?



Questo indicatore è fra quelli che registrano le più alte percentuali di soddisfazione dell'intera rilevazione. Infatti dei 284 utenti che hanno risposto, 264 hanno dichiarato di essere soddisfatti (il 93%). Tra i 16 utenti che non hanno risposto alla domanda, 4 hanno dichiarato di non aver mai avuto occasione o bisogno, 9 utenti dichiarano che si affidano ad un familiare o a un'altra persona, mentre 3 utenti hanno dichiarato di non saper dare una risposta a questa domanda. La versione semplificata della domanda è stata utilizzata in 14 casi.



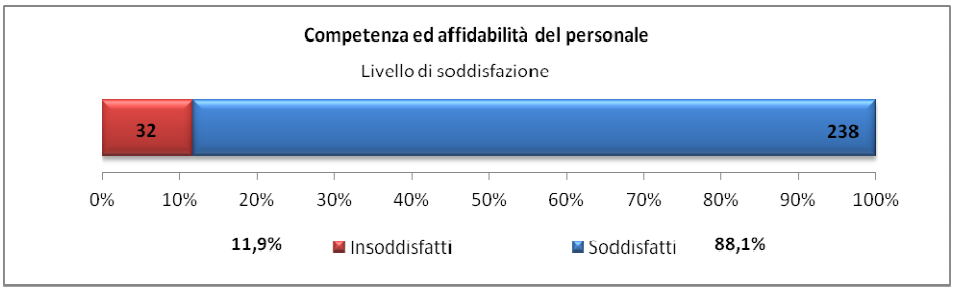
Dal grafico sopra riportato emerge un elevato livello di soddisfazione, tanto da raccogliere quasi il 54% di indicazioni per il voto 5 ed il 24,6% per il voto 4. Tra coloro che invece hanno espresso insoddisfazione, non si osservano particolari concentrazioni.



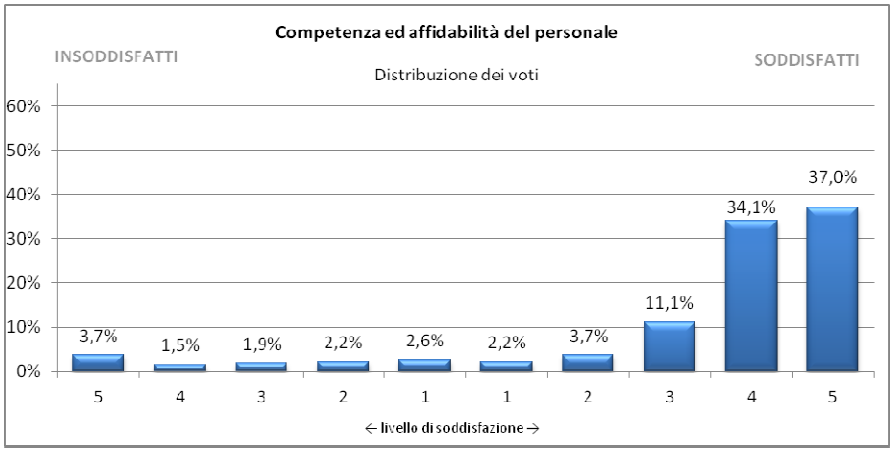
Il livello di qualità attesa per questo indicatore è significativo, e si manifesta con il 64,1% degli utenti che ritiene questo aspetto "Molto Importante", mentre rappresentano il 34,2% coloro che lo ritengono "Fondamentale".

Indicatore n° 8

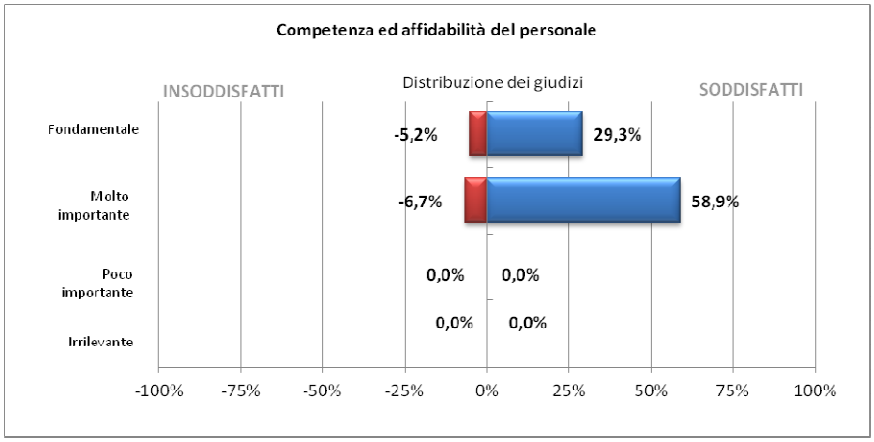
Si ritiene soddisfatto della **competenza e affidabilità del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello). Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore sono 270 gli utenti che rispondono sulla soddisfazione ed esprimono un voto. Tra coloro che non hanno risposto al quesito sulla competenza ed affidabilità del personale di A.C.E.R., 19 utenti dichiarano di non aver avuto mai necessità di rivolgersi ad esso e pertanto non esprimono un parere; 8 assegnatari dichiarano di affidarsi ad un familiare o a un'altra persona, mentre sono 3 gli intervistati che non sono in grado di rispondere. Tra gli utenti che rispondono quelli soddisfatti ammontano all'88,1%, mentre gli insoddisfatti rappresentano circa il 12%. Per questo quesito è stato necessario ricorrere alla versione semplificata della domanda in 26 casi.



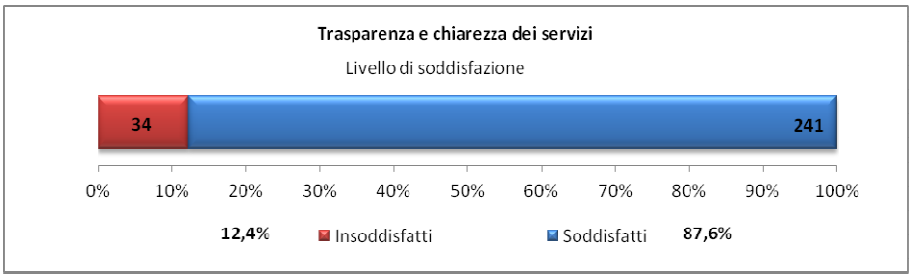
La qualità percepita dagli utenti soddisfatti pur distribuendosi lungo tutta la scala, si concentra soprattutto sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 37% e il 34,1% di indicazioni. Anche sul fronte degli utenti insoddisfatti il voto 5 con il 3,7% di indicazioni, è il valore che registra la percentuale più elevata, mentre gli altri voti raccolgono percentuali che oscillano dall'1,5% per il voto 4 al 2,6% per il voto 1.



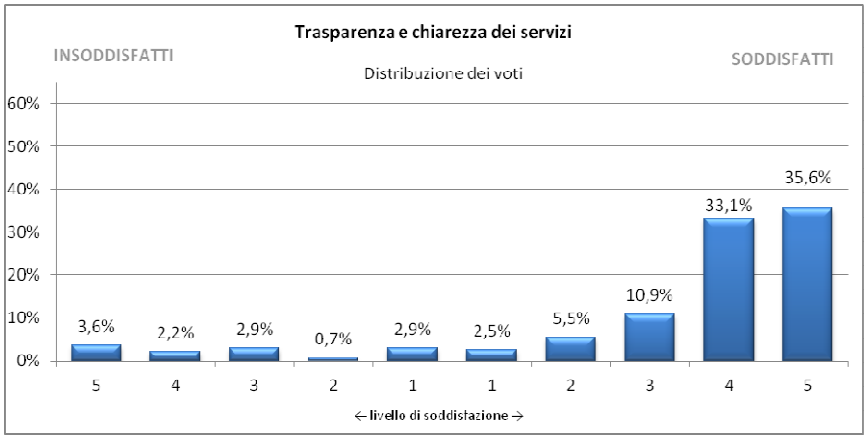
Anche per questo indicatore il livello di qualità attesa è elevato: il 34,4% di coloro che hanno risposto ritengono questo aspetto "Fondamentale", di questi il 29,3% esprime soddisfazione; mentre la quota di coloro che lo ritengono "Molto Importante" è complessivamente pari al 65,6%, con il 58,9% di soddisfatti. Nessun utente ritiene tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 9

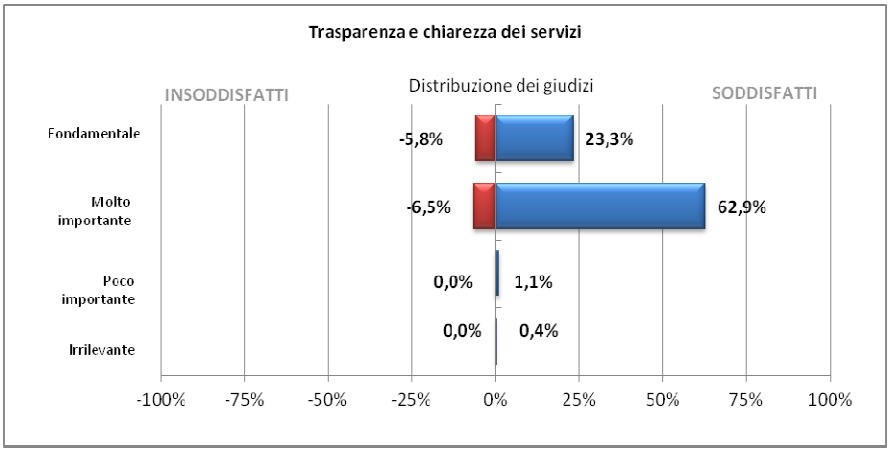
Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R.?** (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello)**.** Come considera questo aspetto?



Complessivamente l'8,3% degli intervistati non risponde alla domanda. Le ragioni della mancata risposta sono riconducibili in 12 casi alla mancata esperienza personale, mentre sono 9 gli utenti che dichiarano di affidarsi ad un'altra persona. Infine 4 utenti non sono in grado di rispondere. Tra coloro che rispondono, e che risultano soddisfatti nell'87,6% dei casi, il ricorso alla versione semplificata si è reso necessario in 30 casi, pari al 10% del campione.



La distribuzione dei voti indica un livello di soddisfazione che si concentra soprattutto sui voti 5 e 4 che raccolgono rispettivamente il 35,6% e il 33,1% di indicazioni.
Tra gli utenti che esprimono insoddisfazione invece non si registrano particolari concentrazioni, le indicazioni si distribuiscono lungo tutta la scala con delle percentuali che registrano il valore più basso per il voto 2 che raccoglie lo 0,7% di indicazioni, mentre il valore più elevato lo registra il voto 5 con il 3,6% di indicazioni.

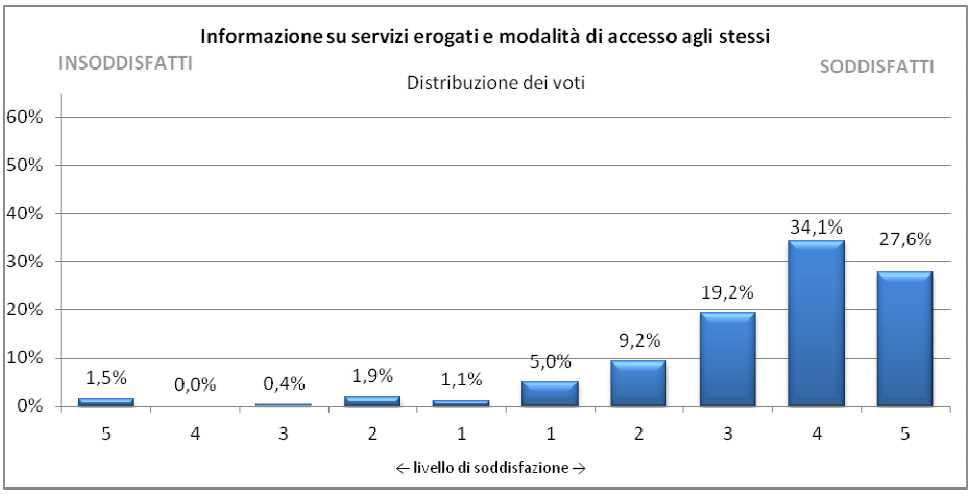


La qualità attesa per questo indicatore, registra complessivamente il 69,5% di utenti che si esprimono con "Molto importante" ed il 29,1% con "Fondamentale". Solo l'1,5% di utenti ritiene questo aspetto "Poco importante" o "Irrilevante".

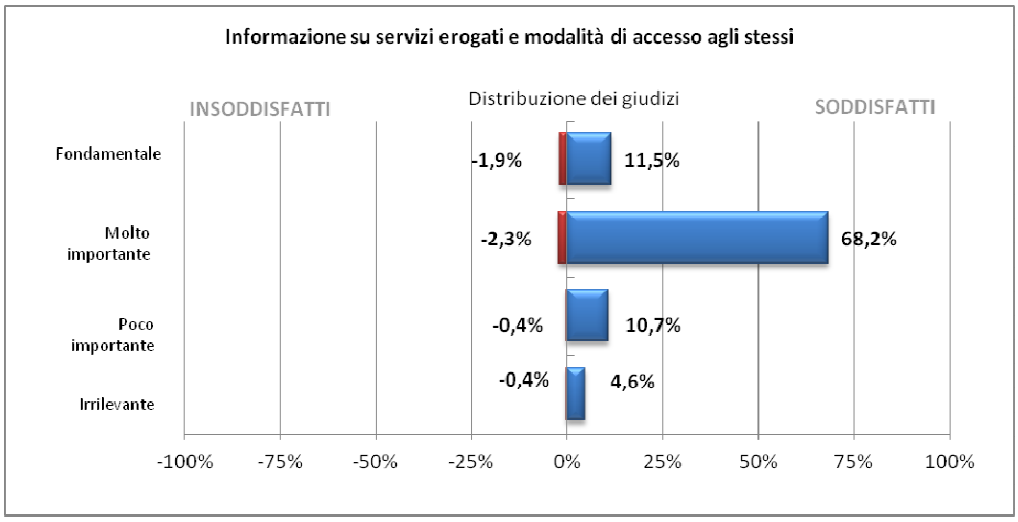
Indicatore n° 9bis

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

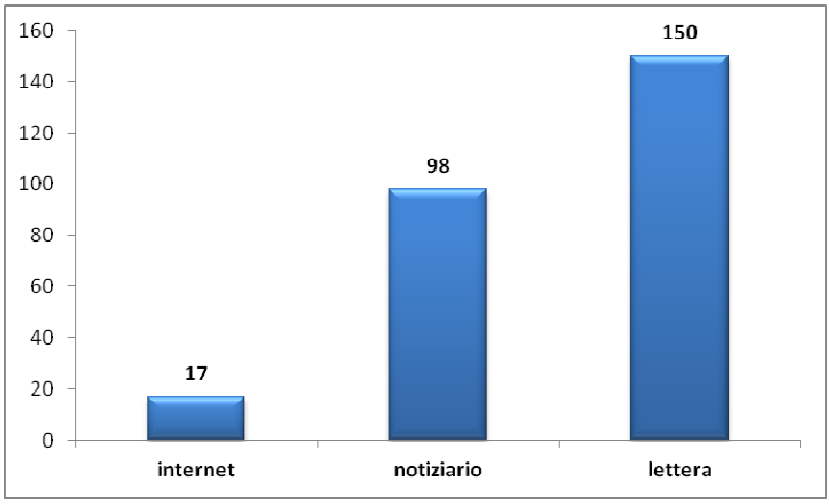
Rispondono a questa domanda 261 utenti pari all'87% del campione; di questi 248, pari al 95%, risultano essere soddisfatti. Tra coloro che non rispondono 9 utenti dichiarano che è un altro familiare che se ne occupa, altri 9 utenti dichiarano invece di non ricevere informazioni da Acer, mentre 10 pur ricevendole dichiarano di non leggerle. Infine 11 utenti non sono effettivamente in grado di dare una risposta.



I voti degli utenti soddisfatti si concentrano soprattutto sul valore 4 che raccoglie il 34,1% di indicazioni, cui segue il 5 con il 27,6%, mentre percentuali più ridotte si registrano per i voti 1,2 e 3.
Per quanto riguarda invece i 13 utenti che esprimono insoddisfazione, le loro indicazioni si posizionano soprattutto sul voto 2 (1,9%) e sul voto 5 (1,5%).

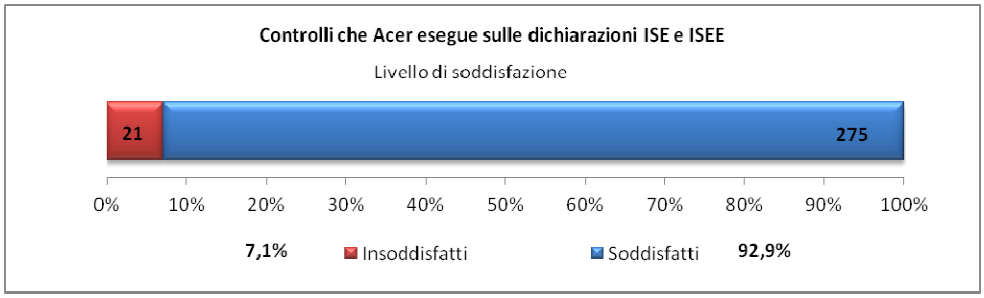


Questo indicatore registra un livello di qualità attesa che si manifesta con il 70,5% di utenti che si esprime con il giudizio "Molto Importante" e il 13,4% con "Fondamentale". Da segnalare inoltre il 16,1% di utenti che ritiene tale aspetto "Poco importante" o "Irrilevante": la percentuale più alta dell'intera rilevazione.
Per quanto riguarda infine le modalità di comunicazione ritenute più efficaci, si rileva che dei 265 utenti che hanno risposto, 150, pari al 56,6%, indicano la lettera; 98 utenti, pari al 37%, indicano il notiziario; mentre solo 17 utenti, corrispondenti al 6,4% di coloro che hanno risposto, indicano il sito internet.

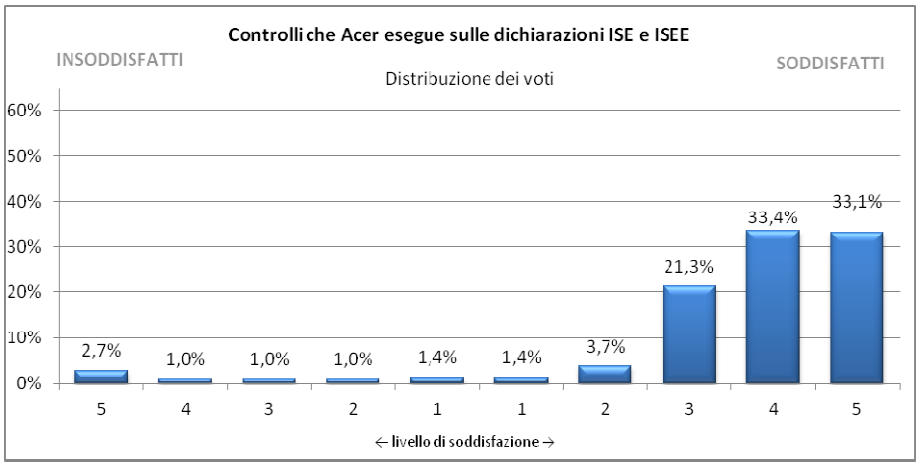


Indicatore n° 9ter

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



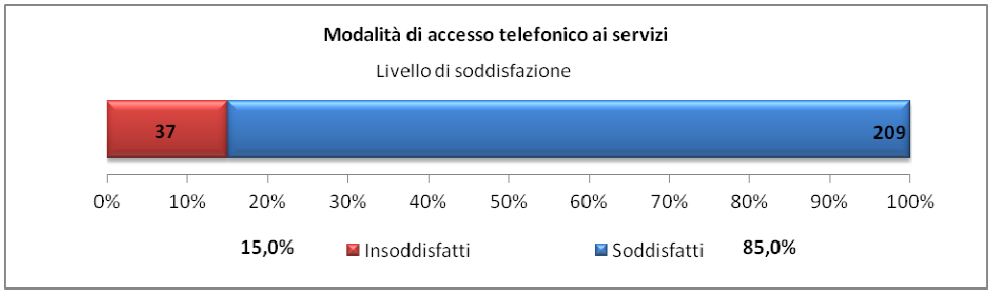
Questo indicatore raccoglie il consenso di circa il 93% dei 296 utenti che hanno risposto alla domanda. In questo caso non si è reso necessario il ricorso alla versione semplificata della domanda.



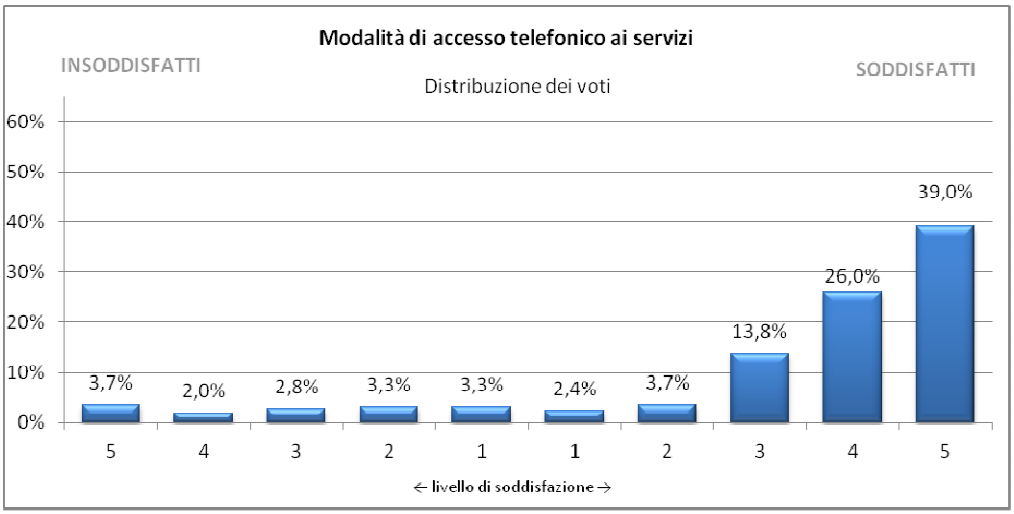
I voti degli utenti soddisfatti si collocano soprattutto sui valori 5 (33,1%) 4 (33,4%) e 3 (21,3%). Per quanto riguarda gli utenti che hanno manifestato insoddisfazione, questi distribuiscono i loro voti lungo tutta la scala con una leggera prevalenza per il voto 5 sul quale si concentra il 2,7% di indicazioni.

Indicatore n° 10

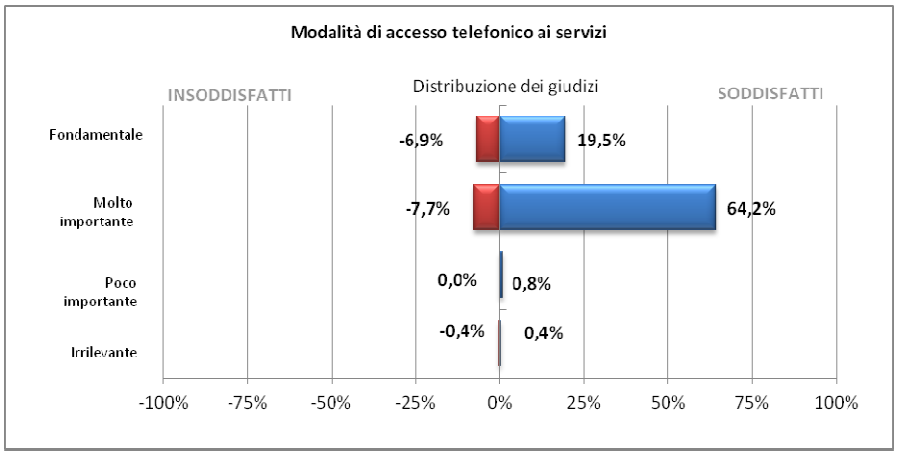
Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi?** (ad esempio centralinista o risponditore automatico). Come considera questo aspetto?



Il quesito sulla modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte abbastanza elevato, pari a 54. Le ragioni, riepilogate nella tabella precedente, sono dovute soprattutto al fatto che gli utenti dichiarano di non avere mai avuto bisogno (36 utenti su 54) mentre 8 utenti si rivolgono direttamente a qualcuno dell'Acer e 9 dichiarano di affidarsi da un'altra persona. Solo 1 utente dichiara di non saper rispondere. La versione semplificata della domanda si è resa necessaria in 31 casi. Tra coloro che rispondono, la quota di utenti che si dichiara soddisfatta del servizio è pari all'85%.



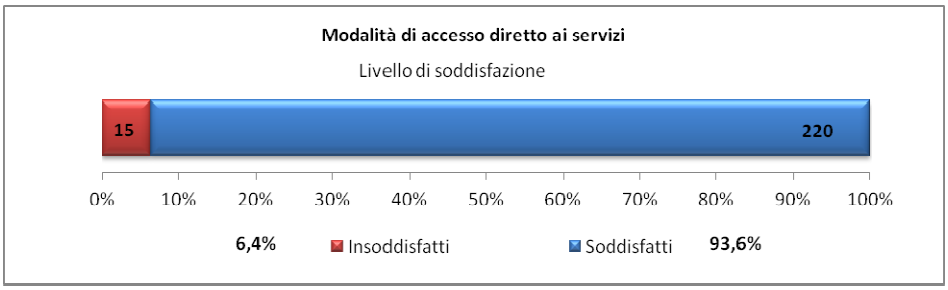
Il livello di qualità percepita tra gli utenti soddisfatti risulta significativo e si manifesta con la prevalenza di indicazioni per il voto 5 che raggiunge una percentuale del 39%, cui segue il voto 4 con il 26% di indicazioni.
Sul fronte degli utenti insoddisfatti le indicazioni si distribuiscono lungo tutta la scala senza particolari concentrazioni.



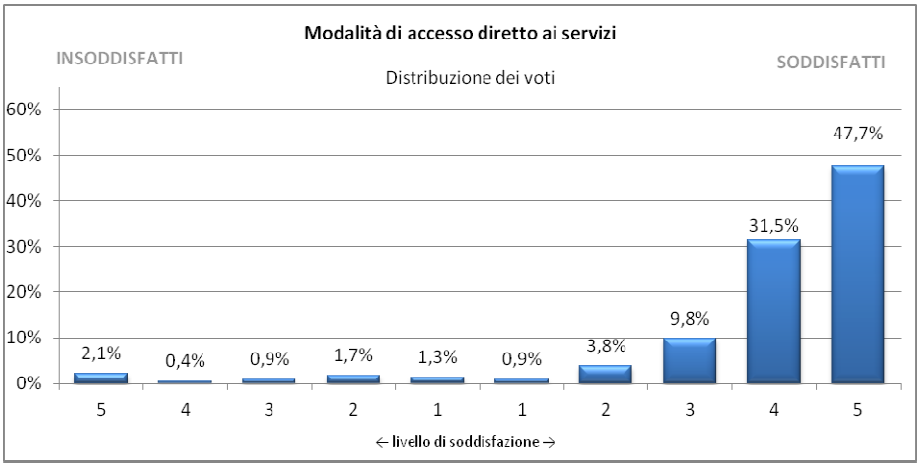
La qualità attesa per questo indicatore raccoglie il 72% di utenti che valuta questo aspetto "Molto importante" ed il 26,4% che lo ritiene "Fondamentale". Solo una ridotta percentuale di utenti, pari all'1,6%, ritiene tale aspetto "Poco Importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 11

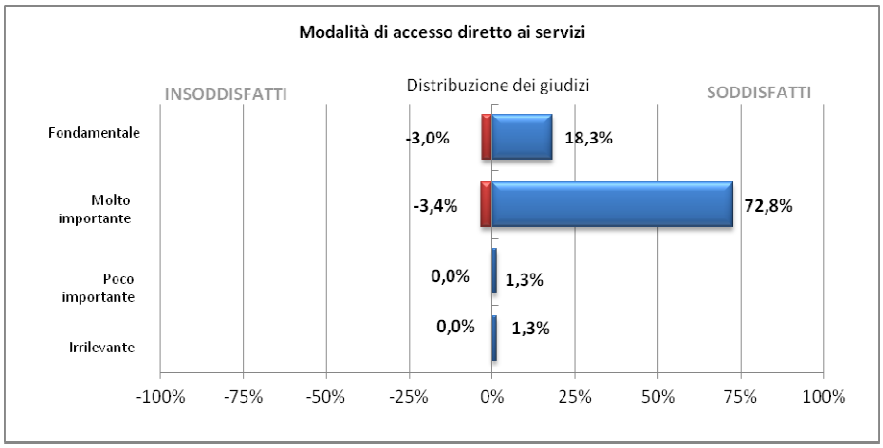
Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso diretto ai servizi?** (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto). Come considera questo aspetto?



Per quanto riguarda la domanda sull'accesso diretto ai servizi il numero di utenti che non risponde è pari a 65: il 21,7% del campione. Di questi, 36 utenti hanno dichiarato di non aver mai avuto occasione o bisogno, altri 7 dichiarano di rivolgersi direttamente a qualcuno dell'Acer, 19 utenti si affidano ad un'altra persona, mentre 3 utenti dichiarano di non saper rispondere. Infine in 37 casi (il 12,3% del campione) si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda. Tra coloro che rispondono, si riscuote un consenso elevato con il 93,6% di utenti che si ritiene soddisfatto.



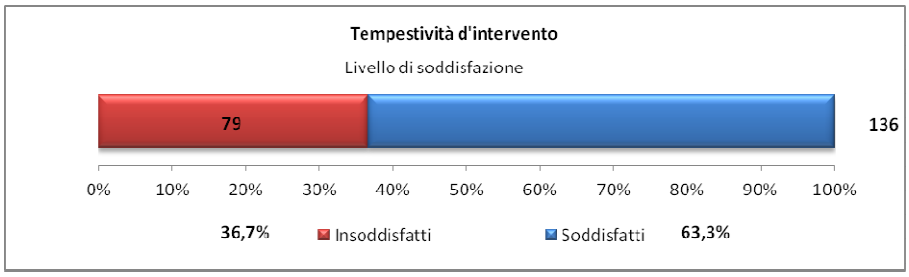
Il livello di qualità percepita, tra gli utenti soddisfatti, è alto e si concentra sui valori più elevati della scala di soddisfazione: il voto 5 (47%) e il voto 4 (31,5%). Tra gli utenti insoddisfatti invece non si registrano particolari concentrazioni.



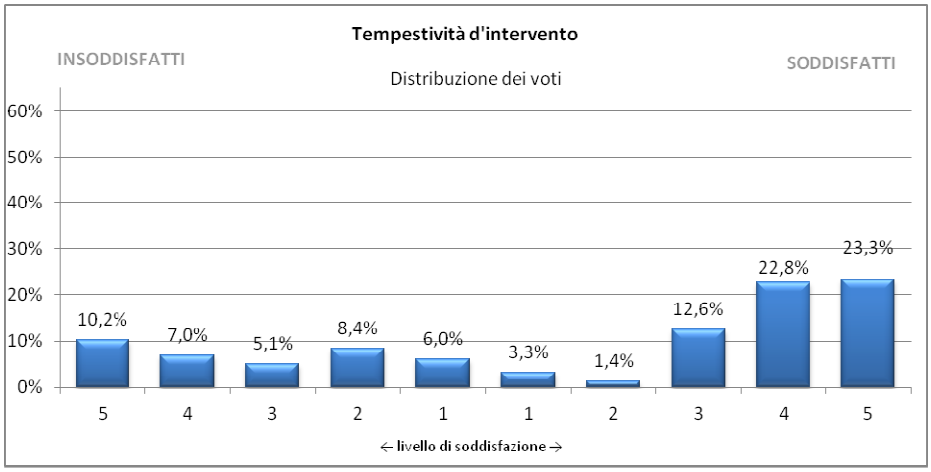
Ampio anche il livello di attesa deducibile dal grafico e dalla tabella che precedono. Il 76,2% degli utenti ritiene questo aspetto "Molto importante", di questi il 72,8% è soddisfatto. Rappresentano invece il 21,3% gli utenti che lo ritengono "Fondamentale", e il 18,3% risulta soddisfatto. Coloro che lo ritengono un aspetto "Poco importante" o "Irrilevante" rappresentano complessivamente il 2,6%.

Indicatore n° 12

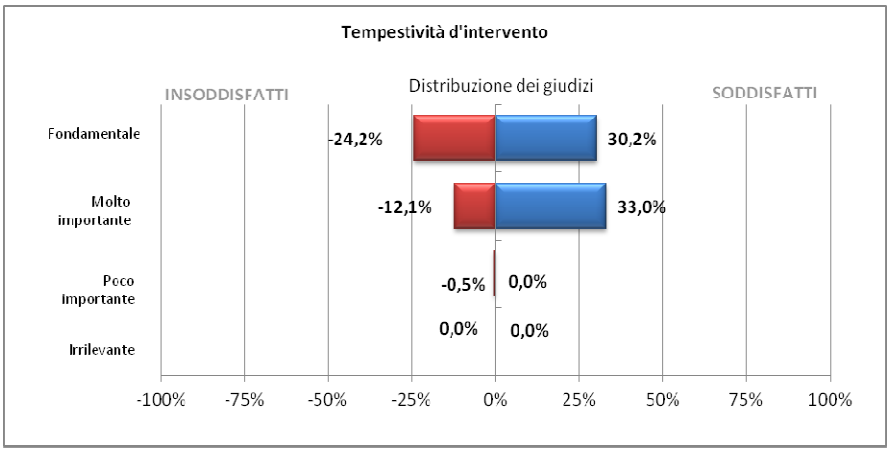
Si ritiene soddisfatto della **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni**? (pronto intervento). Come considera questo aspetto?



Per questo indicatore sono 85 gli utenti che non rispondono. Questo indicatore insieme a quello relativo all'efficacia degli interventi, raccoglie il più alto numero di mancate risposte dell'intera rilevazione. La non risposta da parte degli utenti è motivata fondamentalmente per l'assenza di guasti che abbiano comportato il pronto intervento. Tra gli utenti che rispondono, invece, la percentuale di soddisfatti è pari al 63,3% a fronte di un 36,7% che manifesta insoddisfazione. Per questo indicatore si è dovuti ricorrere alla versione semplificata della domanda in 23 casi.



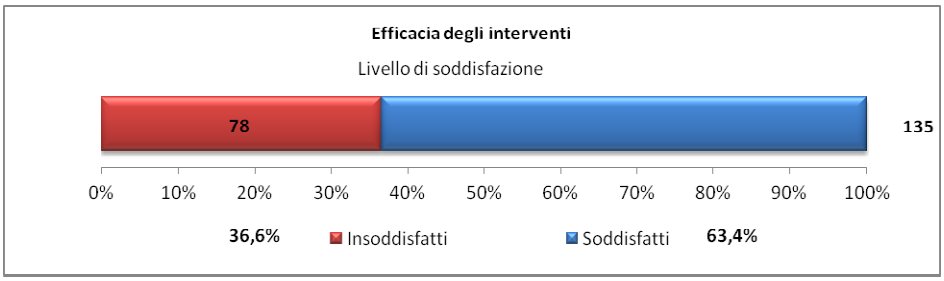
Il grado di soddisfazione degli utenti trova la sua maggiore concentrazione sui voti 5 e 4 che registrano percentuali simili, rispettivamente il 23,3% e il 22,8% di indicazioni. Per quanto riguarda gli utenti insoddisfatti, si rileva la presenza di indicazioni per tutti i voti, ma la maggiore concentrazione si ha per il voto 5, che raccoglie il 10,2% di indicazioni, e per il voto 2 con l'8,4% di indicazioni.



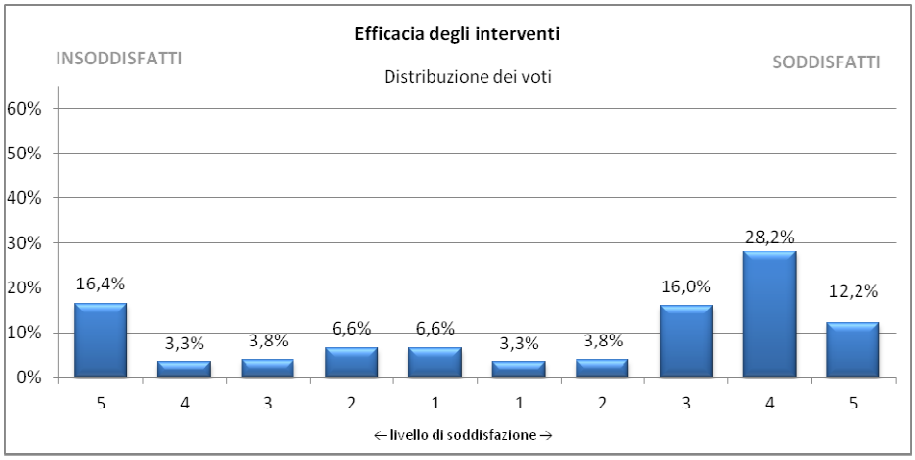
Il giudizio di importanza attribuito al servizio segnala un'attesa elevata, sia da parte degli utenti soddisfatti che degli insoddisfatti. Complessivamente il 54,4% di coloro che si sono espressi ritiene che questo aspetto sia "Fondamentale", mentre il 45,1% lo reputa "Molto importante". Solo lo 0,5% degli utenti che hanno risposto valuta questo aspetto "Poco Importante".

Indicatore n° 13

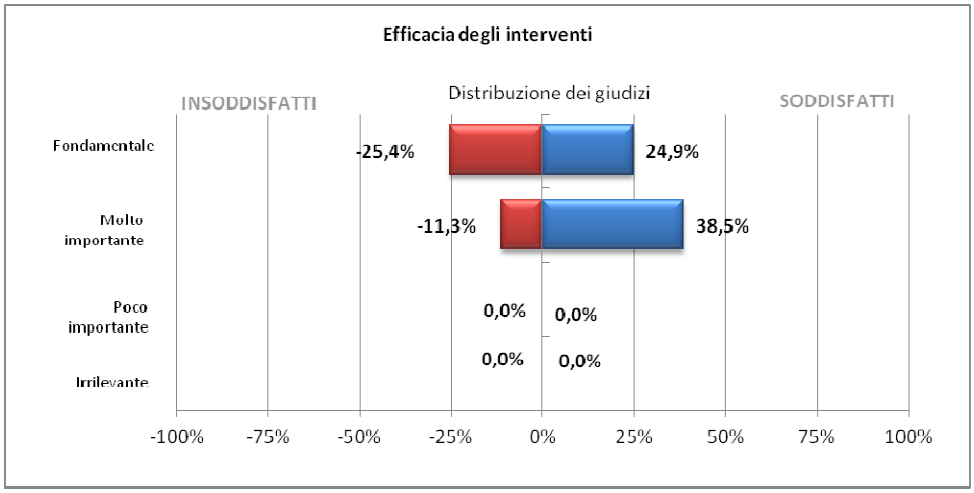
Si ritiene soddisfatto dell'**efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R**. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



Rispetto al precedente indicatore, anch'esso inerente agli interventi di manutenzione, il numero di risposte è inferiore di due unità, 213 utenti, pari al 71% del campione. La quota di utenti soddisfatti è pari a 135 utenti, corrispondenti al 63,4% di coloro che hanno risposto. Coloro che invece non rispondono, nella quasi totalità dei casi (83 utenti su 87) motivano l'assenza di risposta dal fatto che non vi sono stati interventi negli ultimi 2 anni. Da rilevare infine che la versione semplificata della domanda si è resa necessaria in 22 casi.



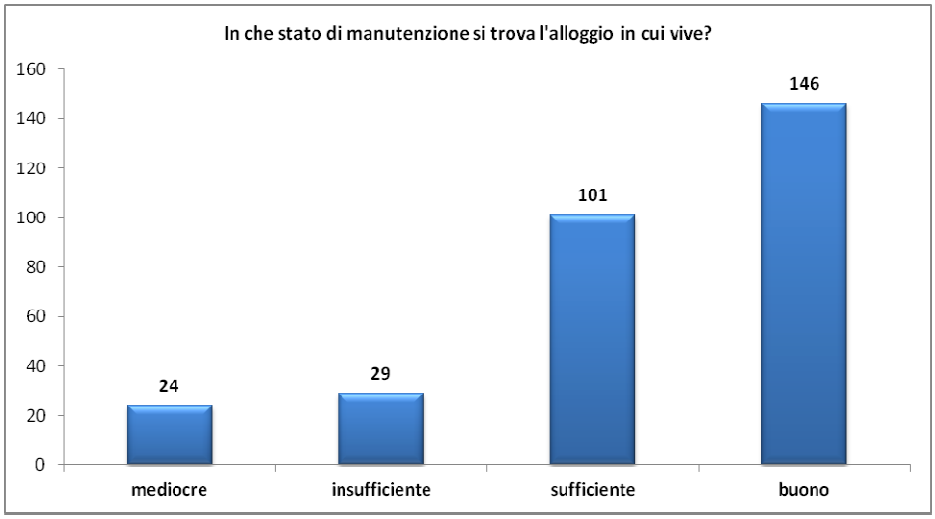
La distribuzione dei voti per questo indicatore è caratterizzata dalla percentuale del 16,4% che si registra per il voto 5 tra gli utenti che hanno espresso insoddisfazione. Per quanto riguarda invece gli utenti che esprimono soddisfazione le percentuali più consistenti si registrano per i voti 4 e 3 che raccolgono rispettivamente il 28,2% e il 16% di indicazioni.



Molto ampio il livello d'attenzione per questo aspetto: il 50,2% degli utenti lo ritiene "Fondamentale" e di questi il 25,4% esprime insoddisfazione. Mentre rappresentano complessivamente il 49,8% di coloro che hanno risposto gli utenti che ritengono tale aspetto "Molto importante". Nessun utente valuta tale aspetto "Poco importante" o "Irrilevante".

Indicatore n° 13bis

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

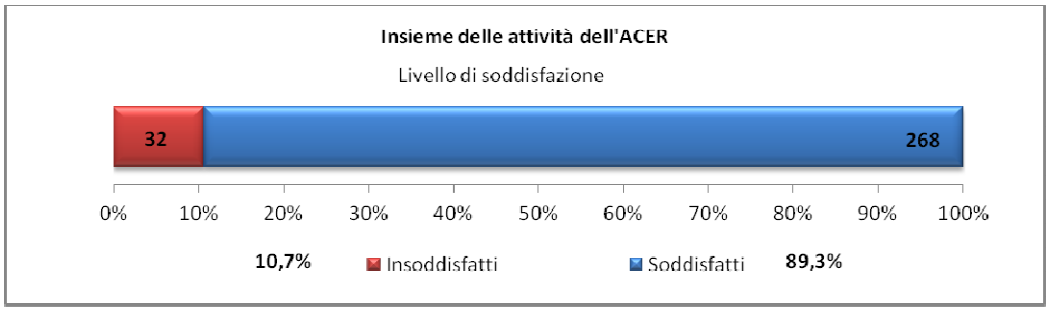


Il quesito 13 bis consiste in una domanda a scopo statistico per valutare lo stato di manutenzioni degli alloggi gestiti dall'A.C.E.R. di Rimini. Come si può notare dal primo grafico riportato, 146 utenti pari al 48,7% del campione ritengono buono lo stato di manutenzione del proprio alloggio, a questi seguono 101 utenti, pari al 33,7% del campione, che lo ritengono sufficiente. Coloro che invece lo ritengono insufficiente o mediocre rappresentano complessivamente il 17,7%.

Nel secondo grafico riportato nella pagina precedente sono riportate le risposte fornite dagli utenti in funzione dei quattro gruppi in cui sono suddivisi.

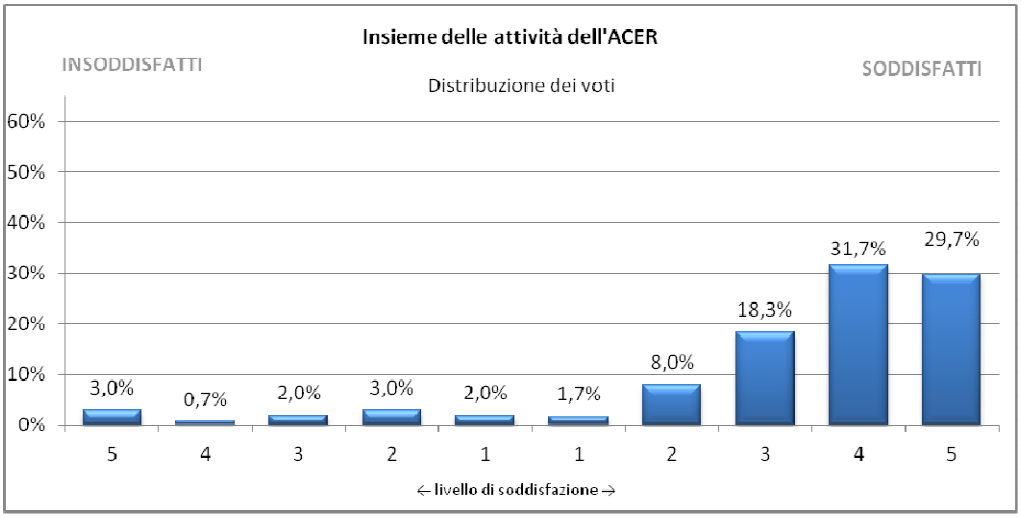
Indicatore n° 14

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



L'ultimo quesito del questionario consiste nella domanda overall che si riferisce all'insieme di tutte le attività dell'azienda e può fornire indicazioni sulla considerazione complessiva che gli utenti hanno nei confronti dell'Acer.

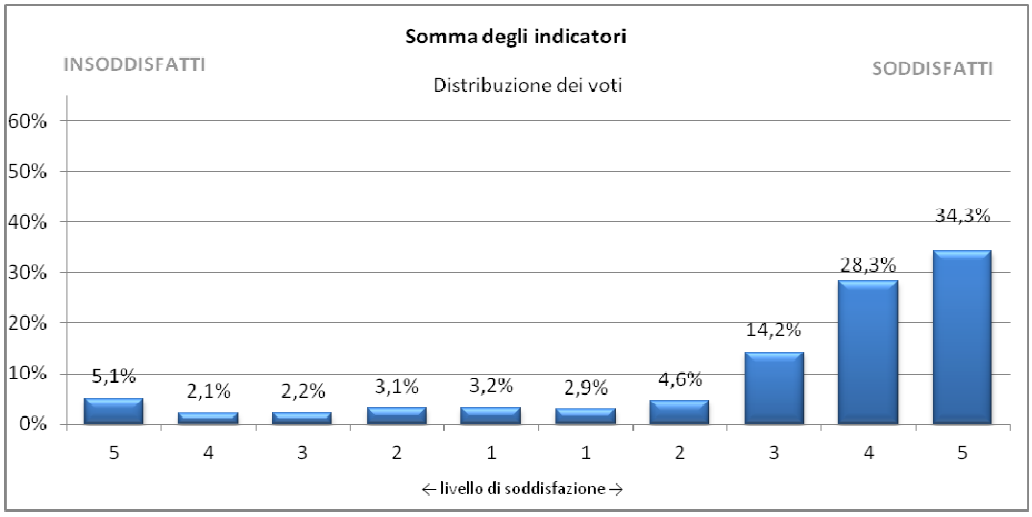
Tutti gli utenti hanno risposto alla domanda e nell'89,3% dei casi si sono dichiarati soddisfatti, la versione semplificata è stata utilizzata per effettuare 16 interviste.



I voti degli utenti soddisfatti si concentrano soprattutto sui voti 3, 4 e 5, con percentuali che vanno dal 18,3% per il voto 3 al 31,7% per il voto 4. Tra gli utenti insoddisfatti i voti sono distribuiti lungo tutta la scala di valori senza particolari concentrazioni.

Somma degli indicatori

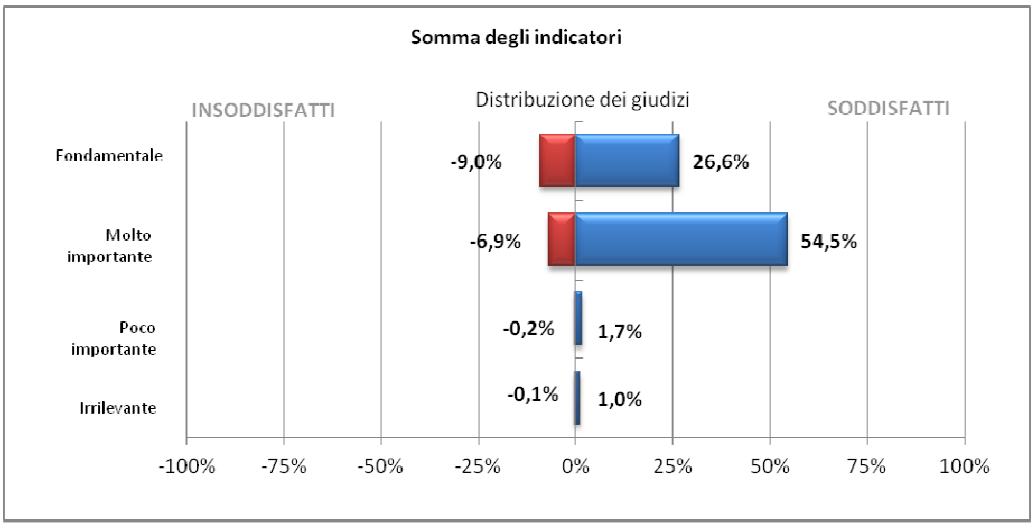
Distribuzione dei voti (qualità percepita)



Osservando la distribuzione dei voti dell'intero sondaggio 2012 si rileva che la soddisfazione degli utenti si concentra sul voto 5 per il 34,3% cui seguono i voti 4, con il 28,3% di indicazioni e 3, con il 14,2%. Anche tra gli utenti insoddisfatti il voto 5 è quello che raccoglie la maggior parte delle indicazioni con una percentuale del 5,1%.

Somma degli Indicatori

Distribuzione dei giudizi di importanza (qualità attesa)



La qualità attesa degli utenti soddisfatti risulta elevata: il 26,6% delle risposte valide corrisponde a "Fondamentale" e il 54,5% a "Molto importante". Anche tra gli utenti insoddisfatti si osserva il prevalere dei giudizi "Fondamentale" (9%) e "Molto importante" (6,9%).