



# **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DELL'ACER - PARMA RELATIVA AGLI INTERVENTI DI MANUTENZIONE ORDINARIA (PRONTO INTERVENTO)**

**SETTEMBRE 2021**

## **INDICE DEL DOCUMENTO**

- OBIETTIVO E METODOLOGIA DELL'INDAGINE
- RISULTATI DELL'INDAGINE REALIZZATA
- APPENDICE: QUESTIONARIO

## **OBIETTIVO E METODOLOGIA DELL'INDAGINE**

Anche quest'anno, oltre alla Customer Satisfaction generale che include tra le 14 domande da sottoporre ai 400 utenti intervistati anche la tempestività e la qualità degli interventi manutentivi, l'ACER ha deciso di effettuare un'indagine specifica sulla valutazione del servizio di manutenzione ordinaria di Pronto Intervento. Indubbiamente si tratta di un servizio strategico e complesso che richiede un sistema organizzativo e di controllo continuo e presuppone un contatto frequente con gli utenti e la necessità di soddisfare i bisogni degli stessi, spesso in tempi rapidi.

Prima di questa, una rilevazione dei giudizi degli utenti su questo settore in particolare era stata fatta nel 2018 e questo ci consentirà, tramite il confronto dei 2 periodi, di verificare eventuali cambiamenti avvenuti.

Anche in questo caso ACER PARMA ha assegnato l'indagine allo Studio **CONCENTRA** di Parma, che ha predisposto **un questionario mirato** a raccogliere informazioni specifiche sul servizio di pronto intervento, **attraverso 100 interviste** da realizzare per via telefonica, estrapolando gli intervistati da un elenco di **1970 utenti**, suddivisi tra Parma Capoluogo e Comuni della Provincia.

Tutti gli utenti dovevano avere avuto interventi di manutenzione nell'anno precedente.

**Il questionario** che è riportato in **APPENDICE** contiene domande volte a recepire:

1. Tipologia di guasto/i subito/i, suddividendoli in base al settore delle imprese preposte alla riparazione degli stessi: falegnami- idraulici- imprese edili- elettricisti- imbianchini
2. Frequenza del guasto
3. Facilità nell'accedere agli uffici ACER preposti
4. Cortesia e educazione del personale ACER
5. Cortesia e educazione dell'impresa che è intervenuta sul guasto
6. Comprensione dimostrata dagli operatori ACER del guasto o problema esposto
7. Comprensione dimostrata dall'impresa intervenuta sul guasto
8. Esaustività delle informazioni ricevute
9. Tempo intercorso tra la chiamata e l'intervento del tecnico

- 10. Tempestività dell'intervento di manutenzione (voto da 1 a 5)
- 11. Efficacia dell'intervento di manutenzione (voto da 1 a 5)
- 12. Valutazione complessiva della gestione del servizio di Pronto Intervento di ACER  
PARMA

- Obiettivo dell'indagine era acquisire la valutazione espressa dall'utente sulla qualità percepita del servizio fornito da ACER, nei diversi aspetti, identificati negli ITEM sopradescritti .
- Essendo un servizio critico e molto sentito dagli utenti, si è dato un certo spazio alle loro spiegazioni. Pertanto, pur mantenendo il ricorso a **domande chiuse**, sono stati inseriti i campi "**note**" per poter interpretare soprattutto i voti degli insoddisfatti e capire le cause che stanno alla base delle loro lamentele. Questo ha sicuramente integrato, con informazioni utili, le risposte veloci richieste dalle domande chiuse, anche se a volte ha comportato più tempo all'intervista.
- Molti utenti hanno dimostrato disponibilità a collaborare, hanno apprezzato la volontà di Acer di ascoltarli e in diversi casi hanno anche approfittato dell'occasione per esprimere liberamente le loro lamentele.

**Per misurare i livelli di soddisfazione e la qualità percepita si è utilizzata la scala di valutazione** (scala Likert da 1 a 5)

La suddivisione delle 100 interviste è stata la seguente:

<b>UTENTI DI PARMA</b>	<b>62</b>
<b>UTENTI PROVINCIA</b>	<b>38</b>
così suddivisi:	
COLLECCHIO	1
COLORNO	8
FELINO	1
<b>FIDENZA</b>	<b>14</b>
FORNOVO DI TARO	3

MONTECHIARUGOLO	1
NOCETO	1
SALSOMAGGIORE TERME	4
SISSA TRECASALI	1
SORAGNA	1
SORBOLO MEZZANI	1
TRAVERSETOLO	2

ITALIANI	91
STRANIERI	9
<b>[fb1] TOTALE</b>	<b>100</b>

Per la realizzazione delle interviste sono state effettuate, nel mese di agosto e settembre, **n.184 telefonate**, in **15 casi** il numero di telefono contenuto nel database dell'Azienda è risultato errato o inesistente.

Gli utenti irreperibili (dopo 2 tentativi in giorni e orari diversi) sono stati **44**.

**13** utenti invece sono stati raggiunti, ma hanno dichiarato di non essere disponibili a rilasciare l'intervista.

**12** pur segnalati nell'elenco degli utenti ACER tra coloro che risultavano aver fatto ricorso al Pronto Intervento, hanno dichiarato di non aver avuto guasti.

In conclusione le persone intervistate sono state **100**.

<b>TOTALE TELEFONATE</b>	<b>184</b>
<b>NUMERO INESISTENTE O ERRATO</b>	<b>15</b>
<b>NON DESIDERANO ESSERE INTERVISTATI</b>	<b>13</b>
<b>NON REPERIBILI</b>	<b>44</b>
<b>DICONO DI NON AVERE AVUTO GUASTI</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE INTERVISTE VALIDE</b>	<b>100</b>

## 1. QUALE/I GUASTO/I HA AVUTO NELL'ULTIMO ANNO?

Con la **prima domanda** abbiamo chiesto di indicare la **tipologia di guasti** subiti nell'ultimo anno.

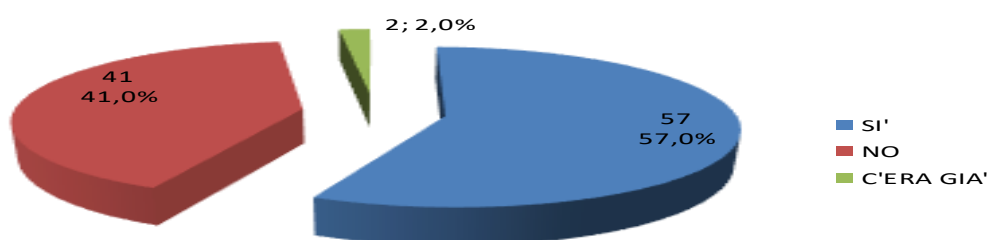
I guasti per cui si è richiesto l'intervento di ACER sono stati raggruppati nei macrosettori di appartenenza delle imprese intervenute nella manutenzione e sono:

<b>CALDAIA (cambio- pulizia- riparazioni di parti</b>	<b>31</b>
<b>TERMOIDRAULICO Tubi rotti/infiltrazioni d'acqua=</b>	<b>30</b>
<b>Infissi /porte = FALEGNAME</b>	<b>26</b>
<b>Interventi di muratura =IMPRESE EDILI</b>	<b>31</b>
<b>Impianto elettrico = ELETTRICISTI</b>	<b>13</b>

**28 utenti** hanno evidenziato più di un guasto, avendo quindi richiesto all'Acer l'intervento di tecnici di settori diversi

## 2. Era la prima volta che le capitava questo/i guasto/i ?

Era la prima volta che le capitava questo guasto?



Risposte:

**SI = N. 57**

**NO = N. 41**

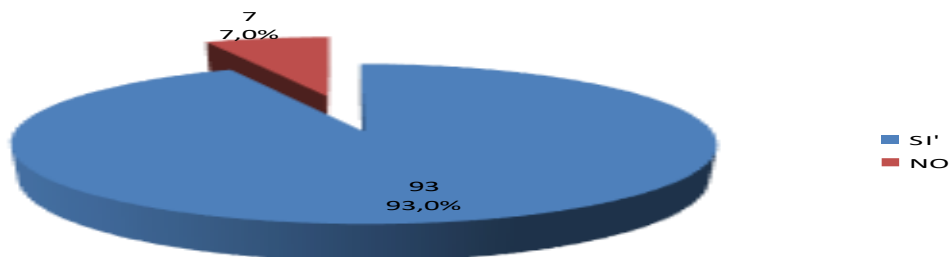
**C'ERA GIA' AL MOMENTO DELL'INGRESSO = N.2**

Tra i **41** che hanno risposto che già altre volte avevano avuto lo stesso guasto (altre 2/3 volte) e avevano dovuto far ricorso al servizio ACER, **23** si riferivano a **guasti alla caldaia** e idraulici, in **5** anche a infiltrazioni d'acqua nei muri che hanno richiesto l'intervento dell'impresa edile e **6** alla rottura di tapparelle e di infissi.

**NB** = In 2 hanno detto che alcuni guasti li hanno trovati già al momento dell'ingresso. Diversi intervistati hanno riferito di abitare in alloggi o edifici molto vecchi, che richiederebbero, a loro avviso, una ristrutturazione più radicale di quella effettuata periodicamente da Acer. Alcuni di loro hanno poi evidenziato che quando si libera un appartamento del loro condominio, ACER lo ristruttura e lo rinnova completamente facendo nascere in loro il desiderio di avere la stessa ristrutturazione anche nel loro alloggio.

**3. Quando si è rivolto all'Ufficio di Pronto Intervento ACER è stato facile accedere al servizio?**

**FACILITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO**



**Per 93 è stato facile accedere al servizio e parlare con l'operatore di Acer** preposto al servizio stesso.

In 7 hanno detto di avere avuto problemi perchè hanno dovuto fare diversi tentativi, prima di potere parlare con l'operatore richiesto o gli stessi operatori ACER hanno lasciato passare troppo tempo prima di rispondere.

**4. Come valuta la cortesia e l'educazione del personale di ACER PARMA?**

	QUALITA' PERCEPITA					TOTALE
	5	4	3	2	1	
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>	5	4	3	2	1	
<b>CORTESIA ED EDUCAZIONE</b>	80	10	5	3	2	100

Il livello di qualità percepita è buono: la maggior parte degli utenti si è dimostrata soddisfatta in quanto **80** intervistati su 100 ha assegnato alla cortesia ed educazione del personale dell'ACER PARMA il voto 5 e **10** il voto 4

**5. Come valuta la cortesia e l'educazione del personale dell'impresa intervenuta**

	QUALITA' PERCEPITA					TOTALE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1	
<b>CORTESIA ED EDUCAZIONE</b>	<b>71</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>86</b>

**14 utenti non hanno espresso un giudizio** sulla cortesia ed educazione dell'impresa perché hanno segnalato il guasto ad ACER, ma il tecnico deve ancora intervenire o ha fatto il sopralluogo, ma non l'intervento.

Dove invece l'intervento è stato fatto, il giudizio sulla cortesia ed educazione del tecnico dell'impresa intervenuta per riparare il guasto è molto positivo in quanto si concentra sui **voti 5 (71) e 4 (9)**

**6. Quanto è soddisfatto della comprensione dimostrata dal personale ACER ?**

	QUALITA' PERCEPITA					TOTALE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1	
<b>COMPRESIONE</b>	<b>71</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>100</b>

Il giudizio sulla **comprensione dimostrata dal personale ACER** rispetto ai problemi per cui è stato interpellato si esprime con **i voti 5 (71) , 4 (12) e 3 (3)**

Per comprendere meglio questi risultati è necessario entrare nel merito delle motivazioni adottate e che sono state approfondite attraverso le domande e le risposte successive.



**7. Quanto è soddisfatto della **comprensione** dimostrata dal personale dell'impresa intervenuta?**

	QUALITA'PERCEPITA					TOTALE
	5	4	3	2	1	
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1	
<b>COMPRENSIONE</b>	<b>67</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>86</b>

Come già riscontrato nella domanda sulla educazione dell'impresa intervenuta 14 utenti non hanno espresso un giudizio sulla comprensione dell'impresa perché il tecnico deve ancora intervenire o ha fatto il sopralluogo, ma non l'intervento.

Anche in questo caso è stata espressa una valutazione positiva: 67 intervistati hanno espresso il voto 5 e 8 il voto 4.

Da segnalare tuttavia qualche malcontento: in 7 hanno espresso il voto 1

Come vedremo meglio nelle risposte sull'efficacia degli interventi, l'insoddisfazione di una decina di utenti sta nel ritenere mal eseguiti o non completati i lavori.

**8. Le informazioni che le sono state fornite le hanno consentito di risolvere i suoi problemi?**

**Le informazioni ricevute da Acer sono state risolutive?**



## **73 intervistati hanno risposto sì.**

**11 utenti** ritengono che le risposte ricevute da ACER non abbiano risolto il loro problema

Mentre **16** riferiscono che le informazioni di ACER hanno risolto il loro problema solo in parte, ma in maniera ancora insoddisfacente.

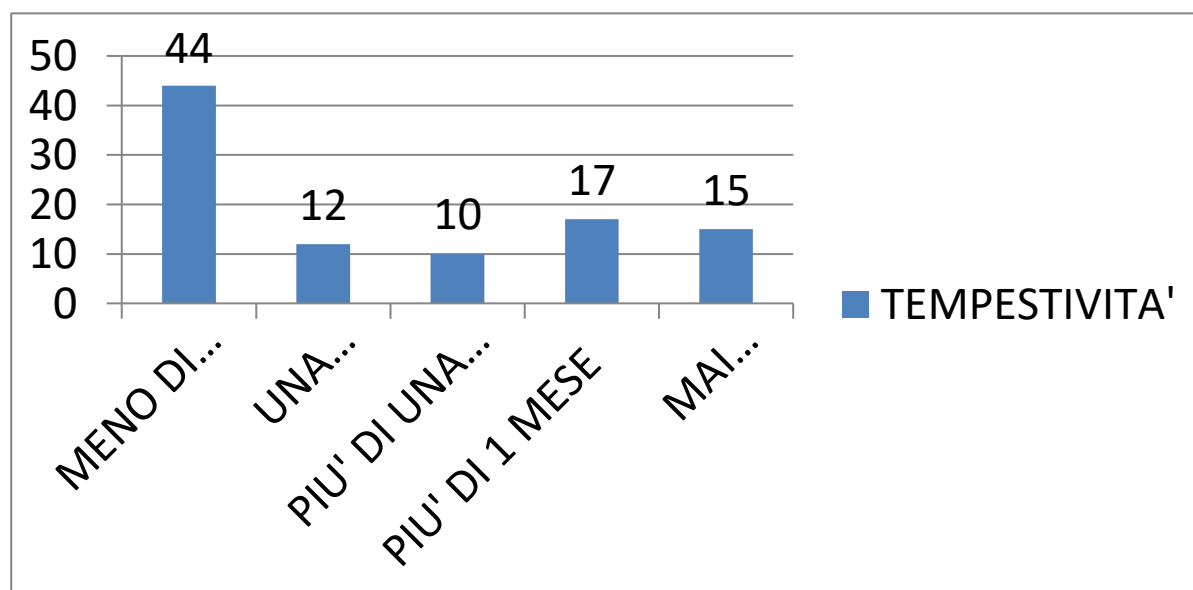
Le cause dell'insoddisfazione (totale o in parte) hanno avuto in prevalenza la seguente motivazione:

- si è trattato di interventi di cui gli utenti si sono dovuti far carico loro nella misura del 100% in alcuni casi e in altri del 50%.  
Di questi qualcuno ha detto di non avere ricevuto informazioni preventive sui costi e soprattutto quelli in capo agli utenti.  
In diversi hanno detto che erano stati informati che dovevano anticipare loro la spesa e che poi sarebbero stati rimborsati da Acer, ma hanno aggiunto anche che l'anticipazione per loro rappresentava un onere troppo gravoso e temporeggiavano a chiamare il tecnico  
E' corretto, tuttavia, rilevare che un certo numero di intervistati che hanno risposto SI' a questa domanda, ha dichiarato che era stato chiarito preventivamente da Acer che sarebbe stata attribuita a loro la spesa, consentendo magari di rateizzare il pagamento.
- Alcuni hanno detto di avere perso molto tempo prima di avere una risposta o di non averla ricevuta per niente, qualcuno ha detto che si sono alternati tanti operatori di Acer prima di intervenire e qualcun altro che hanno risolto il problema da soli o facendo intervenire tecnici chiamati da loro.

**9. Quanto tempo è intercorso tra la sua telefonata e l'intervento del tecnico dell'ACER?**

Risposte:

<b>2/3 GIORNI – MENO DI 1 SETTIMANA</b>	<b>44</b>
<b>1 SETTIMANA</b>	<b>12</b>
<b>PIU' DI 1 SETTIMANA</b>	<b>10</b>
<b>PIU' DI 1 MESE</b>	<b>17</b>
<b>NON ANCORA INTERVENUTI</b>	<b>15</b>



2 degli utenti intervistati hanno detto di non avere ancora chiamato loro i tecnici per l'intervento

**10. Come valuta la tempestività dell'intervento di manutenzione realizzato da ACER**

	QUALITA'PERCEPITA					TOTALE
	5	4	3	2	1	
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1	
TEMPESTIVITA'	47	23	9	2	17	98

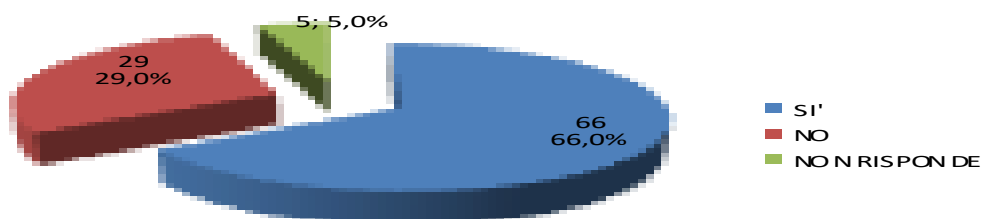
La valutazione sulla tempestività degli interventi conferma la risposta alla domanda precedente: **per 47 utenti il voto è massimo (5) per 23 utenti è comunque soddisfacente (4).**

Hanno assegnato il voto 3, 2 e soprattutto 1 coloro che avevano risposto alla domanda precedente di aver atteso più di 1 mese l'intervento di ACER o che stanno attendendo ancora un intervento o una risposta da ACER.

2 degli utenti intervistati hanno detto di non avere ancora chiamato tecnici per l'intervento e quindi non hanno risposto alla domanda

**11.L'intervento di manutenzione ha risolto il suo problema?**

L'intervento di manutenzione ha risolto il problema?



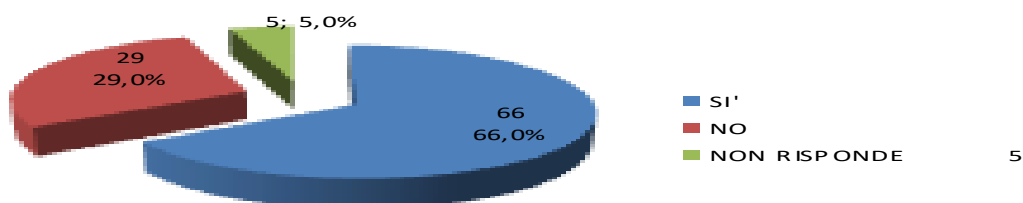
**Per 66 intervistati gli interventi di manutenzione effettuati da ACER hanno risolto il loro problema. Per 29 no.**

In 5 non hanno risposto a questa domanda: 3 perché non hanno avuto ancora l'intervento di manutenzione e 2 perché non hanno ancora chiamato loro il tecnico

Lo stesso giudizio viene confermato dalle risposte fornite alle 2 domande successive in cui si è chiesto un giudizio **sull'efficacia dell'intervento ACER** e sull'esecuzione dei lavori da parte di ACER.

**12. Si ritiene soddisfatto dell'efficacia dell'intervento di manutenzione realizzato da ACER?**

Si ritiene soddisfatto dell'efficacia dell'intervento?



**66 utenti su 100 si ritengono soddisfatti dell'efficacia dell'intervento.**

**29 si ritengono insoddisfatti** prevalentemente per le seguenti ragioni:

- il problema si ripresenta sempre (8)
- il lavoro non è stato completato (6)
- il lavoro è stato eseguito male (4)
- non è stato ancora fatto nessun intervento (11)

**13. Come valuta l'efficacia dell'intervento di manutenzione dell'ACER?**

QUALITA' PERCEPITA												
	SODDISFATTI					TOTALE	INSODDISFATTI					TOTALE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5	
EFFICACIA	57	7	2	0	0	66	2	2	3	2	9	18

Ancora una volta si conferma il numero dei soddisfatti (**66**) che concentrano la loro valutazione sui voti 5 (57) e 4 (7).

Dei **29 insoddisfatti** la valutazione si distribuisce sul voto 5 (9), ma 11 dei 29 utenti insoddisfatti non hanno espresso alcun voto perché non è ancora stato fatto alcun intervento di manutenzione.

**14. Come valuta complessivamente il servizio di Pronto Intervento di ACER?**

	QUALITA' PERCEPITA					TOTALE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1	
OVER ALL	45	27	12	4	11	100

il **giudizio complessivo** sul servizio del Pronto Intervento di ACER PARMA esprime **un risultato positivo. 45 utenti si attestano sui voti 5 e 27 sul 4**

In 12 si sono attestati su un voto medio e comunque sufficiente (3)

A coloro che hanno dichiarato una valutazione negativa ( 2 hanno votato 4 e 11 1) è stato chiesto di esprimere le loro motivazioni che possono essere così sintetizzate:

**NON E'SODDISFATTO PERCHE':**

- non eseguiti i lavori richiesti o la sostituzione di alcuni elementi (boiler, vasca doccia, caldaia)
- costi elevati degli interventi a carico degli utenti
- non riesce ad anticipare il costo dell'intervento
- casa vecchia che necessita di molti interventi (tapparelle, mattonelle da cambiare, tubi ostruiti e usurati)
- appartamento diventato inadeguato (assenza di ascensore)

**CONFRONTO RISULTATI DEL 2018 CON QUELLI DEL 2021**

**Quando si è rivolto all'ACER è stato facile accedere al servizio?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
Si = <b>87</b>	SI = <b>93</b>
No= <b>13</b>	NO =7

**Come valuta la cortesia e l'educazione del personale dell'ACER?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 2	1= 2
2= 5	2= 3
3= 3	3= 5
4= 16	4= 10
5= 74	5 = <b>80</b>

**Come valuta la cortesia e l'educazione del personale dell'impresa intervenuta?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 4	1= 1
2= 2	2= 2
3= 1	3= 3
4= 12	4= 9
5= 81	5 = <b>71</b>

**Quanto è soddisfatto della comprensione del personale Acer?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 3	1=9
2= 5	2=5
3= 16	3=3
4= <b>18</b>	<b>4=12</b>
5= <b>58</b>	<b>5=71</b>



**Quanto è soddisfatto della comprensione del personale dell'impresa intervenuta Acer?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 4	1=7
2= 8	2=2
3= 5	3=2
4 =15	<b>4=8</b>
5= <b>68</b>	<b>5=67</b>

**Le informazioni fornite da ACER le hanno consentito di risolvere i problemi?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
Si = <b>87</b>	SI'= <b>73</b>
No= 7	NO= 11
In parte=6	In parte= 16

**Come valuta la tempestività dell'intervento di manutenzione realizzato da ACER?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 3	1 = 17
2= 3	2 = 2
3= 15	3 = 9
<b>4= 18</b>	<b>4 = 23</b>
<b>5= 61</b>	<b>5 = 47</b>

**Si ritiene soddisfatto dell'efficacia dell'intervento di manutenzione?**

<b>2018</b>	<b>2021</b>
Si = <b>85</b>	SI' = <b>66</b>
No= 15	NO = <b>29</b>

### Da 1 a 5 quanto è soddisfatto dell'efficacia dell'intervento di manutenzione?

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 0	1 =0
2= 2	2 =0
3= 5	3 =2
<b>4= 12</b>	<b>4 =7</b>
<b>5= 66</b>	<b>5 =57</b>

### Come valuta complessivamente il servizio di Pronto Intervento di ACER PARMA?

<b>2018</b>	<b>2021</b>
1= 8	1=11
2= 6	2= 4
3= 13	3= 12
<b>4= 13</b>	<b>4 =27</b>
<b>5= 60</b>	<b>5= 45</b>

## CONCLUSIONI

Complessivamente il giudizio generale sul servizio di Pronto Intervento fornito da ACER si attesta intorno a quello del 2018. **72 utenti si esprimono con voti alti.**

Da evidenziare tuttavia questi 2 ultimi anni (2020/2021) sono stati condizionati fortemente dal COVID che ha imposto norme restrittive pesanti e che giustificano sicuramente la difficoltà a garantire il reperimento immediato di tecnici e funzionari, la ridotta tempestività degli interventi e di conseguenza della loro efficacia. Del resto alcuni intervistati ci hanno detto di avere deciso loro di non richiedere interventi di tecnici per il timore di contagi.

Voglio sottolineare inoltre che tanti utenti hanno esplicitato di avere gravi difficoltà economiche, forse acuite proprio dal Covid, che impediscono loro, in alcuni casi anche solo di anticipare spese che poi verrebbero rimborsate da Acer.

Inoltre il settore che registra il maggior numero di insoddisfatti, è anche quest'anno quello **termoidraulico**, Quasi tutte le lamentele si riferiscono a problemi della caldaia la cui manutenzione, per quanto riguarda i costi, ricade sugli utenti o in tutto o in parte e questo, oggi più di prima, per tanti è un problema.

Tra le altre osservazioni da fare vi è la denuncia da parte di un certo numero di utenti di guasti diversi, riguardanti settori diversi, in prevalenza caldaie da una parte e finestre/porte e tapparelle dall'altra: in alcuni casi gli interventi su un guasto sono stati giudicati efficaci e soddisfacenti, su un altro guasto o non c'è stato ancora l'intervento o il lavoro fatto non ha risolto i problemi. Indubbiamente chi ha vissuto questa situazione è stato condizionato anche nel giudizio generale sul P.I. di Acer.

Infine per quanto l'intervistatore abbia chiarito fin da subito che l'indagine era esclusivamente incentrata sulla manutenzione, diverse persone hanno colto l'occasione per esprimere giudizi negativi sulla qualità dell'alloggio occupato (vecchio, stretto, scomodo, ecc.). Di qui la richiesta di cambi, di interventi straordinari (su cui Acer aveva già dato una risposta) di ristrutturazioni per la vetustà.

In conclusione, soprattutto in momenti come quello attuale, caratterizzato ancora di più da tensioni sociali e da restrizioni economiche, si consiglia Acer di rafforzare la comunicazione con gli utenti. Infatti dalle interviste condotte per le diverse indagini, emerge sempre un dato costante: un comune bisogno degli utenti di attenzione e di ascolto, che a volte viene soddisfatto anche solo nel poter esprimere il proprio parere o una propria lamentela all'intervistatore.