



# **INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION ALL'UTENZA DI ACER PARMA ANNO 2019**

## INDICE DEL DOCUMENTO

- NOTA METODOLOGICA.....
- RISULTATI DELL'INDAGINE REALIZZATA.....
- RIEPILOGO DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI.....
- CONFRONTO TRA I RISULTATI DELL'INDAGINE DEL 2019 E QUELLA DEL 2018
- APPENDICE: QUESTIONARIO.....

## Nota metodologica

Ogni anno l'indagine di Customer Satisfaction che ACER PARMA effettua presso un numero sempre diverso ma significativo di utenti, si rivela uno strumento importante per verificare concretamente se i servizi che essa fornisce e le modalità con cui li eroga sono gradite a coloro che ne usufruiscono e soprattutto se sono funzionali alle esigenze degli stessi.

L'indagine che ACER PARMA effettua ogni anno non è un semplice adempimento rituale ricorrente ad una determinata scadenza, ma rappresenta un'occasione molto qualificata di contatto con un gran numero di utenti da cui attingere giudizi positivi che confermino il valore e la scelta adeguata di certi servizi, ma anche valutazioni critiche necessarie per apportare continui aggiustamenti. La Customer Satisfaction consente inoltre di acquisire idee, suggerimenti e proposte dagli utenti che, in gran parte, hanno aderito volentieri nel momento in cui sono stati contattati ed è stata chiesta a loro la disponibilità di ritagliare del loro tempo per un'intervista impegnativa, come quella proposta.

### 1. QUESTIONARIO

Anche quest'anno (2019) l'indagine, affidata ancora allo Studio Concentra, è stata realizzata somministrando, per via telefonica, al campione selezionato a caso un **questionario** contenente 14 domande su tutti i fattori più significativi al fine di una reale valutazione dell'operato di ACER.

L'impostazione seguita, le aree e gli elementi sottoposti al giudizio degli utenti sono stati in linea con le Customer Satisfaction degli anni precedenti, per poter consentire il raffronto con i giudizi espressi in precedenza da altri campioni di utenza e poter evidenziare processi di miglioramento e/o criticità ancora presenti.

Anche in questa indagine il questionario e quindi le risposte alle domande in esso contenute dovevano evidenziare **due elementi** del tutto personali :da un lato **le percezioni** di qualità dei servizi utilizzati e dall'altra le aspettative sugli stessi ,per poter cogliere eventuali gap tra la qualità percepita e la qualità attesa.

Pertanto gli elementi rilevati per i principali indicatori sono stati:

-il primo , la **qualità percepita dall'utente** e cioè la valutazione suscitata nell'utente dalla qualità dei servizi forniti da ACER e da lui utilizzati, descritti nei diversi ITEM sottoriportati.

Sia ai soddisfatti che agli insoddisfatti si è chiesto di indicare **un voto da 1 a 5**.

-Il secondo elemento è **la qualità attesa dall'utente**. Per ciascuno dei fattori oltre al giudizio sulla qualità percepita si è chiesto anche un giudizio relativo al valore attribuito ad ognuno di essi, attraverso **una scala articolata su 4 livelli: da irrilevante a fondamentale**.

-Si è infine calcolato il **Customer Satisfaction Index**, ricavato dalla ponderazione dei giudizi espressi dagli utenti con le aspettative.

**CSI** = Tale indice è la media ponderata della somma dei prodotti tra qualità percepita (valori da 1 a 5) e qualità attesa (da irrilevante a fondamentale) dei soddisfatti e la qualità percepita e qualità attesa degli insoddisfatti diviso il numero di risposte valide.

## 2. INDICATORI/ITEM

Il questionario ha sottoposto alla valutazione degli utenti gli stessi **14 indicatori** delle indagini effettuate negli anni precedenti, per potere facilitare il confronto e gli eventuali scostamenti avvenuti in positivo o in negativo.

Gli indicatori sono di seguito riportati:

1. Qualità dell'alloggio
2. Accessibilità dell'alloggio
3.A Utilizzabilità degli spazi comuni
3.B Igiene degli spazi comuni
4. Sicurezza degli spazi comuni
5. Informazioni per il rispetto regolamenti
6. Rendicontazione spese comuni

7. Cortesia ed educazione del personale ACER
8. Competenza ed affidabilità del personale ACER
9. Trasparenza e chiarezza dei servizi
10. Modalità di accesso telefonico ai servizi ACER
11. Modalità di accesso diretto ai servizi ACER
12. Tempestività degli interventi
13. Efficacia degli interventi
14. Insieme di tutte le attività dell'ACER

Anche quest'anno, come già l'anno scorso, all'ITEM 10 è stato aggiunto un sottoindicatore (10A) relativo a: "**modalità di accesso ai canali on line e/o social**" e ancora l'indicatore 11(11A ) è stato integrato con una domanda relativa al "**gradimento dell'orario di apertura degli uffici ACER al pubblico**".

### **3. METODOLOGIA DELLE INTERVISTE**

Nell'organizzazione della Customer Satisfaction di quest'anno sono stati attuati tutti gli accorgimenti che erano emersi nelle indagini degli anni precedenti: sono stati analizzate, prima di avviare tutto il lavoro, quelle problematiche riscontrate più diffusamente negli anni passati e si è proceduto alla semplificazione di termini e concetti per renderli chiari a tutti anche a chi non ha padronanza della lingua italiana.

In particolare si è deciso di:

- Fare ricorso a **domande dirette e chiuse**, per evitare la difficoltà di sintesi delle risposte e la dispersione in tematiche non attinenti alle domande. Tanti utenti hanno dimostrato disponibilità a collaborare, hanno apprezzato la volontà di Acer di ascoltarli e in diversi hanno anche approfittato dell'occasione per esprimere liberamente le loro lamentele.

- Le domande sono state formulate dagli intervistatori in modo chiaro, preciso, evitando parole superflue e ricorrendo a sinonimi per parole non di uso comune per persone straniere
- Proprio per quanto sopraddetto si sono mantenute le domande già sdoppiate in precedenza perché contenenti in origine diversi elementi con significato diverso, che rischiavano di ingenerare confusione (per esempio: indicatore 3 - **spazi comuni**, sdoppiato in: **3A - utilizzabilità** degli spazi comuni e **3B- igiene** degli spazi comuni e ancora gli indicatori sugli interventi di manutenzione per i quali si è meglio chiarito il fattore **tempestività** degli interventi e **qualità/efficacia** degli stessi)
- Si è ancora esplicitata con più precisione la domanda n.11 riguardante la modalità di accesso diretto ai servizi ("**E' indirizzato agli uffici giusti?**"). Si è inoltre aggiunto in questa stessa domanda un giudizio di gradimento **sugli orari di apertura degli uffici al pubblico**
- Infine, pur mantenendo il ricorso a **domande chiuse**, sono stati inseriti e compilati con rigore 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 richiesto più tempo all'intervista.

L'attenzione a non superare determinati limiti di tempo delle interviste è necessaria perché le domande contenute nel questionario sono tante ed è noto che se la durata dell'intervista risulta eccessiva, alla fine le risposte vengono fornite superficialmente o sbrigativamente.

#### **4. SCELTA DEL CAMPIONE**

**La scelta del campione** è stata anche quest'anno casuale. Per l'intervista sono stati individuati ed estrapolati casualmente **400 nominativi** all'interno del campione di 3.877 utenti fornito da ACER, suddivisi tra Parma Capoluogo e Comuni della Provincia.

L'indagine è stata avviata solo dopo che gli utenti erano stati preavvertiti da ACER, tramite avviso in bolletta, della possibilità di essere contattati dallo Studio Concentra, per evitare rifiuti all'intervista.

La suddivisione delle 400 interviste è la seguente:

<b>PARMA</b>	<b>217</b>
<b>FIDENZA</b>	<b>61</b>
<b>PROVINCIA</b>	<b>122</b>
<b>TOTALE</b>	<b>400</b>

<b>ITALIANI</b>	<b>313</b>
<b>STRANIERI</b>	<b>87</b>

<b>PAESI COMUNITARI</b>	<b>321</b>
<b>PAESI EXTRACOMUNITARI</b>	<b>79</b>
<b>TOTALE</b>	<b>400</b>

#### **Paesi Extracomunitari :**

- 9 ALBANIA
- 1 ARGENTINA
- 1 BURKINA FASO
- 4 COSTA D'AVORIO
- 1 REPUBBLICA DOMENICANA
- 4 ECUADOR
- 1 ETIOPIA
- 1 EL SALVADOR
- 1 FILIPPINE
- 4 GHANA

- 1 LIBIA
- 14 MAROCCO
- 11 MOLDAVIA
- 12 NIGERIA
- 1 RUSSIA
- 3 SENEGAL
- 1 TRINIDAD E TOBAGO
- 9 TUNISIA

**I nuclei familiari** sono prevalentemente composti da 1 persona e da 2 persone.

<b>NUCLEO FAMILIARE :</b>	
1	122
2	115
3	60
4	54
5	31
6	11
7	6
8	0
9	1
<b>TOTALE</b>	<b>400</b>

Per la realizzazione delle interviste sono state effettuate **1009** telefonate, in **13 casi** il numero di telefono contenuto nel database dell'Azienda risultava errato ed in **115 casi** inesistente.

A tal proposito si segnala l'importanza di mantenere aggiornato il database, con particolare riferimento al recapito telefonico.

In **387 casi** gli utenti risultavano irreperibili (dopo 2 tentativi in giorni o orari diversi).

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

Alla fine hanno accettato di rispondere, in molti casi anche con interesse, 400 persone.

<b>TOTALE TELEFONATE</b>	<b>1.009</b>
<b>NUMERO INESISTENTE</b>	<b>115</b>
<b>NUMERO ERRATO</b>	<b>13</b>
<b>NON DESIDERA ESSERE INTERVISTATO</b>	<b>94</b>
<b>NON REPERIBILE</b>	<b>387</b>
<b>INTERVISTATI</b>	<b>400</b>

**Il questionario è riportato in APPENDICE.**

Responsabile del Progetto di Customer Satisfaction ACER è lo STUDIO CONCENTRA di Parma.

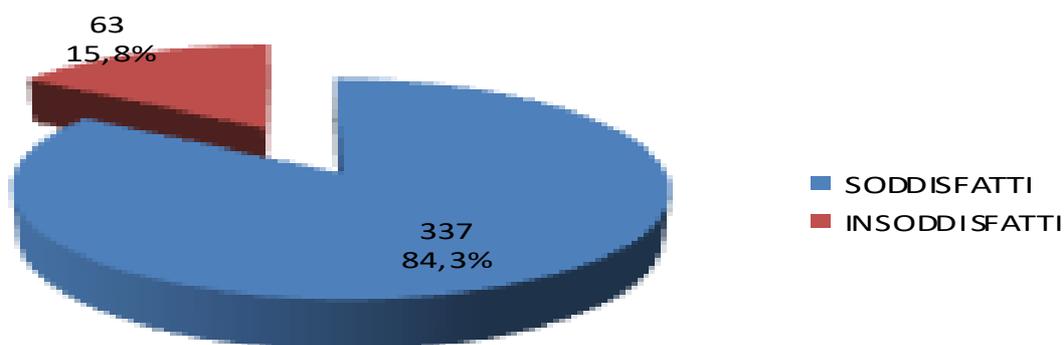
La somministrazione del questionario e la raccolta delle risposte è stata opera di 4 rilevatori esperti in indagini telefoniche.

Il coordinamento dei lavori per ACER PARMA è stato gestito dal Direttore Dott. Italo Tomaselli.

## INDICATORE N.1

### 1 - QUALITA' ALLOGGIO

A -Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio?



Alla 1^ domanda del questionario hanno risposto tutti gli utenti e di questi **337 (84,3%)** si sono dichiarati soddisfatti e **63 (15,8%)** insoddisfatti.

#### QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Qualità alloggio	21	21	15	4	2	63	0	10	60	138	129	337	0	400	400

Il livello di qualità percepita è elevato, la maggior parte degli utenti è molto soddisfatta in quanto il 34,5% assegna il voto 4 e il 32,3% il voto 5.

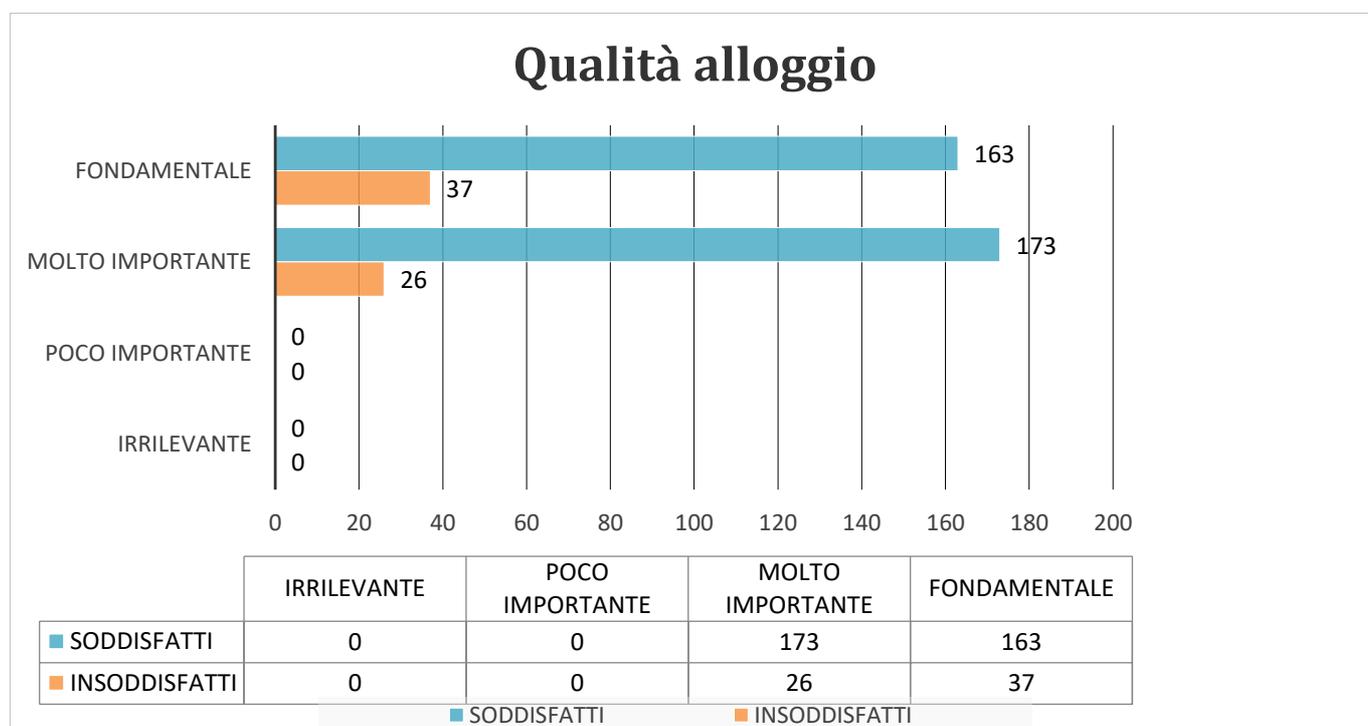
Gli utenti insoddisfatti che rappresentano in totale il 15,8%, si concentrano tra il voto 5 (5,3%), il 4 (5,3%) e il 3 (3,8%).

Tra gli insoddisfatti una ventina lamentano un affitto troppo alto o un affitto aumentato in maniera consistente, senza saperne il motivo.

Una decina afferma che l'appartamento è troppo piccolo rispetto alle loro esigenze.

Tutti gli altri insoddisfatti denunciano la presenza nell'appartamento di problemi che richiedono interventi di manutenzione: forte umidità, muffa, perdite d'acqua, porte e finestre di legno rotte o vecchie che non chiudono bene.

### QUALITA' ATTESA



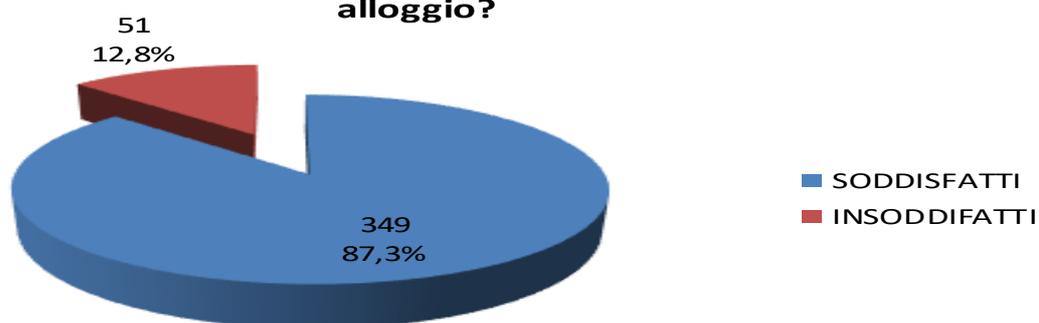
Il valore della qualità dell'alloggio è elevato per tutti. Per 337 (84,3%) soddisfatti dell'alloggio il giudizio si concentra sul fondamentale (40,8%) e sul molto importante (43,3%).

Anche per gli insoddisfatti la qualità dell'alloggio è fondamentale (9,3%) e molto importante (6,5%).

## INDICATORE N.2

### 2- ACCESSIBILITA' ALLOGGIO

Ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc..; Si ritiene soddisfatto dell'accessibilità del suo alloggio?



Anche a questa domanda hanno risposto tutti gli intervistati.

**349 si dichiarano soddisfatti (87,3%). 51 si ritengono insoddisfatti (12,8%)**

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Accessibilit à alloggio	15	20	11	4	1	51	1	4	30	155	159	349	0	400	400

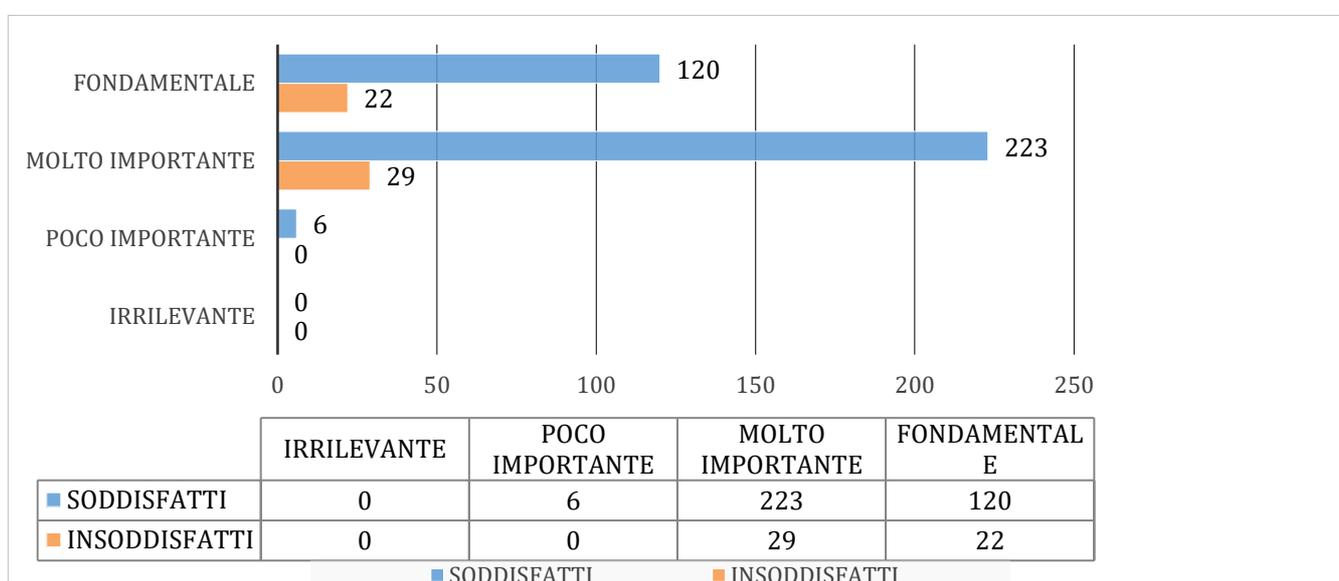
Va evidenziato che il 39,8% dei soddisfatti assegna il voto 5 e il 38,8% il voto 4.

Degli insoddisfatti il 3,8% si esprime con il 5 e il 5,0% con il voto 4

Le motivazioni addotte da chi ha espresso un voto di insoddisfazione sono prevalentemente riconducibili alla mancanza di un ascensore o alla frequenza di rotture agli ascensori con gravi disagi per raggiungere i piani alti, soprattutto per chi ha casi di persone disabili in famiglia.

Una decina di utenti poi lamenta la presenza di scale rotte e pericolanti che richiederebbero interventi di manutenzione.

### QUALITA' ATTESA



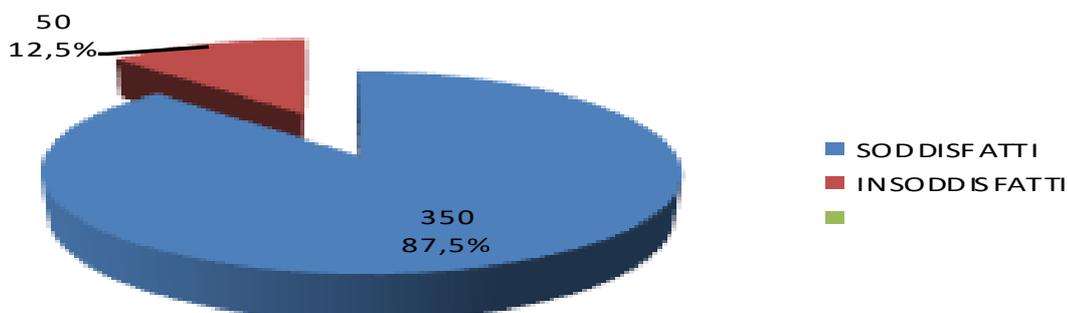
Anche relativamente al 2° indicatore, 223 dei 349 soddisfatti (55,8%) ritiene che l'accessibilità dell'alloggio sia molto importante, mentre 120 (30,0%) la ritiene fondamentale.

Dei 51 insoddisfatti il 5,5% valuta questo fattore fondamentale e il 7,3% molto importante.

## INDICATORE N 3

### 3 A -UTILIZZABILITA' DEGLI SPAZI COMUNI

**A - Si ritiene soddisfatto dell'utilizzabilità degli spazi comuni presenti nel fabbricato?**



Anche quest'anno l'indicatore UTILIZZABILITA' E IGIENE SPAZI COMUNI è stato suddiviso in due sotto-indicatori (=3A utilizzabilità degli spazi comuni e 3B igiene spazi comuni), potendo essere diverse le valutazioni attribuite. Sul 1° indicatore **350 (87,5%)** si ritengono **soddisfatti**, mentre **insoddisfatti sono 50 (12,5%)**.

#### QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>															
<b>Utilizzabilità spazi comuni</b>	16	15	18	1	1	50	1	4	65	160	120	350	0	400	400

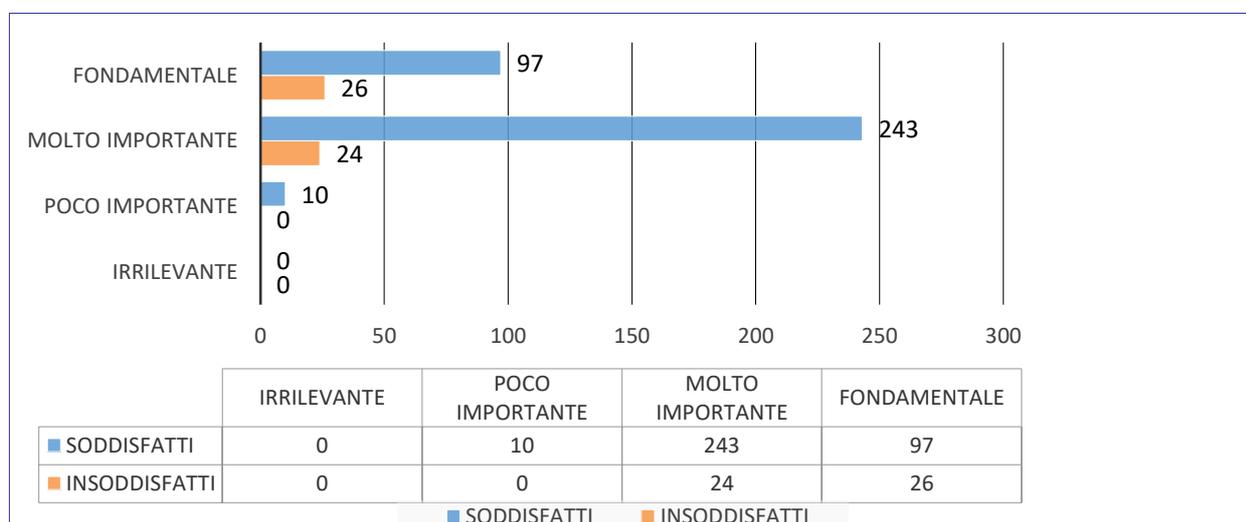
Dei 350 utenti soddisfatti, il 30,0% esprime il voto 5, il 40% il 4 e il 16,3% il 3.

Dei **50** insoddisfatti il 4,0% si concentra sul 5, il 3,8% sul 4 e il 4,5% sul 3.

**Alla richiesta delle cause** delle insoddisfazioni la maggior parte ha addotto le seguenti motivazioni:

quasi tutti si lamentano di vicini che non rispettano le regole e collocano oggetti personali negli spazi comuni (cortili occupati da automezzi e da elettrodomestici scartati, ingombri di mobili, biciclette rotte e lasciate abbandonate, passeggini e carrelli del supermercato parcheggiati all'ingresso e oggetti personali che ostacolano il passaggio comune, oltre a lasciare giardini incolti e disordinati)

### QUALITA' ATTESA

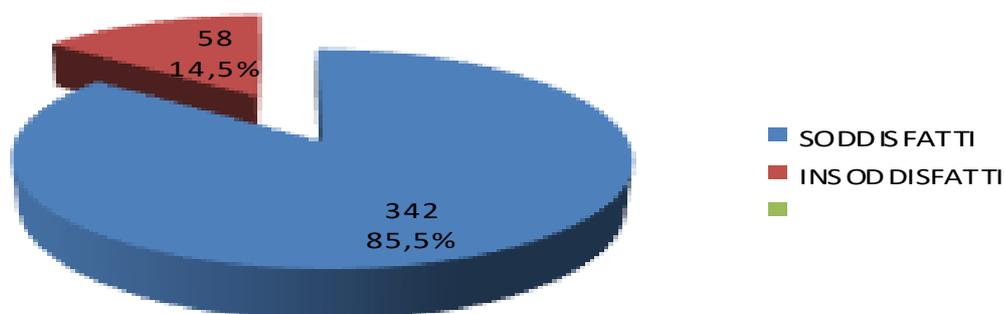


Come si evince bene dal grafico sia i soddisfatti che gli insoddisfatti concentrano i loro giudizi sulle due voci:

**molto importante** (60,8% soddisfatti e 6,0% insoddisfatti) **fondamentale** (24,3% soddisfatti e 6,5% insoddisfatti).

## 3 B -Igiene degli spazi comuni

Si ritiene soddisfatto dell'igiene degli spazi comuni presenti nel fabbricato?



Su questo indicatore 342 (85,5%) si sono dichiarati soddisfatti e 58 (14,5%) insoddisfatti.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	C AMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Igiene spazi comuni	19	12	16	10	1	58	3	5	67	135	132	342	0	400	400

Su **342** utenti soddisfatti, il 33,0% esprime il voto 5, il 33,8% il 4 e il 16,8% il 3.

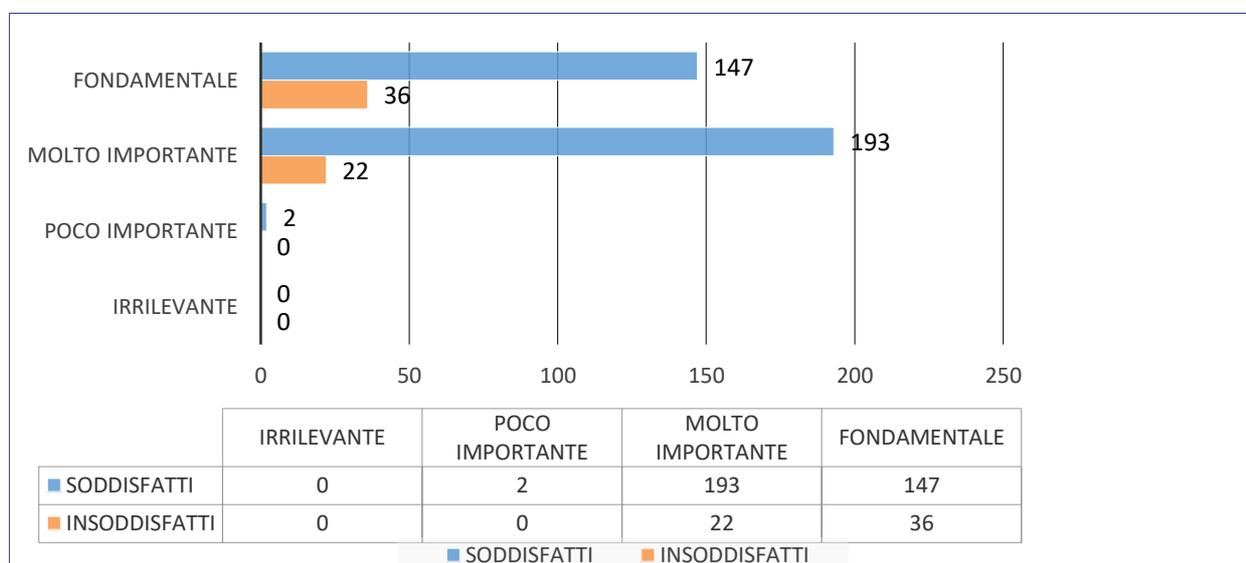
Dei **58** insoddisfatti il 4,8% si concentra sul voto 5 e il 3,0% sul 4 e il 4,0% sul 3.

**NOTA**= anche quest'anno le lamentele sia sull'utilizzabilità che sull'igiene degli spazi comuni si possono tutte ricondurre a indisciplina e a scarso rispetto degli spazi comuni da parte dei vicini di casa: scale e cortili molto sporchi, sale comuni piene di oggetti da

buttare e di pattumiere accumulate, giardini non curati, cartacce, lattine e rifiuti vari abbandonati nelle scale e nei cortili

In tanti denunciano la difficoltà tra inquilini dello stesso immobile ad organizzarsi per stabilire i turni di pulizia delle parti comuni e diversi utenti sono scontenti delle pulizie affidate a persone o aziende esterne preposte. Per cui in tanti lamentano pulizie fatte male: vetri sporchi, presenza di ragnatele, sporcizia nelle cantine, presenza di scarafaggi, topi, peli di cani nei corridoi ed escrementi di piccioni.

### QUALITA' ATTESA



Anche in questo caso sia i soddisfatti che gli insoddisfatti concentrano i loro giudizi su due voci:

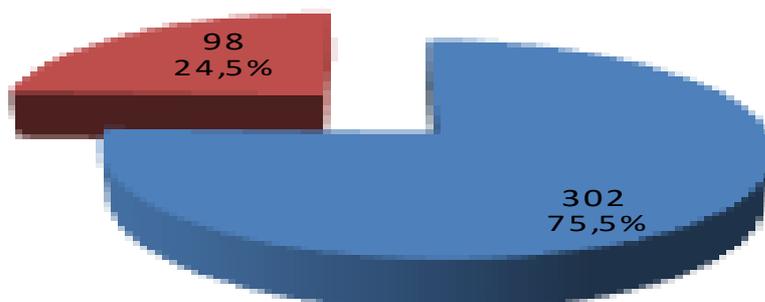
**molto importante** (48,3% soddisfatti e 5,5% insoddisfatti)

**fondamentale** (36,8% soddisfatti e 9% insoddisfatti).

## INDICATORE N. 4

### 4- SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI

**A- Negli spazi comuni (solai, scale, ingresso) si sente sicuro?**



Rispetto a questo indicatore **302 (75,5%) utenti** hanno dichiarato di sentirsi al sicuro; **98 (24,5%)** si sono espressi non soddisfatti.

Anche nella Customer Satisfaction di quest'anno, come negli anni precedenti, un gran numero degli intervistati ha inteso per sicurezza degli spazi comuni anche la presenza di condizioni di pericolo per effetto dell'invecchiamento di alcune parti che possono mettere a rischio l'incolumità degli inquilini. Infatti un gran numero di essi ha evidenziato crepe sui muri del palazzo, scale rotte, pavimentazione dei cortili sconnessi, caduta di calcinacci e di intonaco per infiltrazioni d'acqua, cancelli rotti.

Ma ,ancora una volta, molti degli insoddisfatti hanno inteso per sicurezza la protezione dal rischio di furti e un gran numero di insoddisfatti (una settantina) ha denunciato portoni e cancelli lasciati sempre aperti per indisciplinazione dei vicini di casa, porte d'ingresso rotte, porte di casa sottili e non blindate , poca luce e visibilità sui pianerottoli.

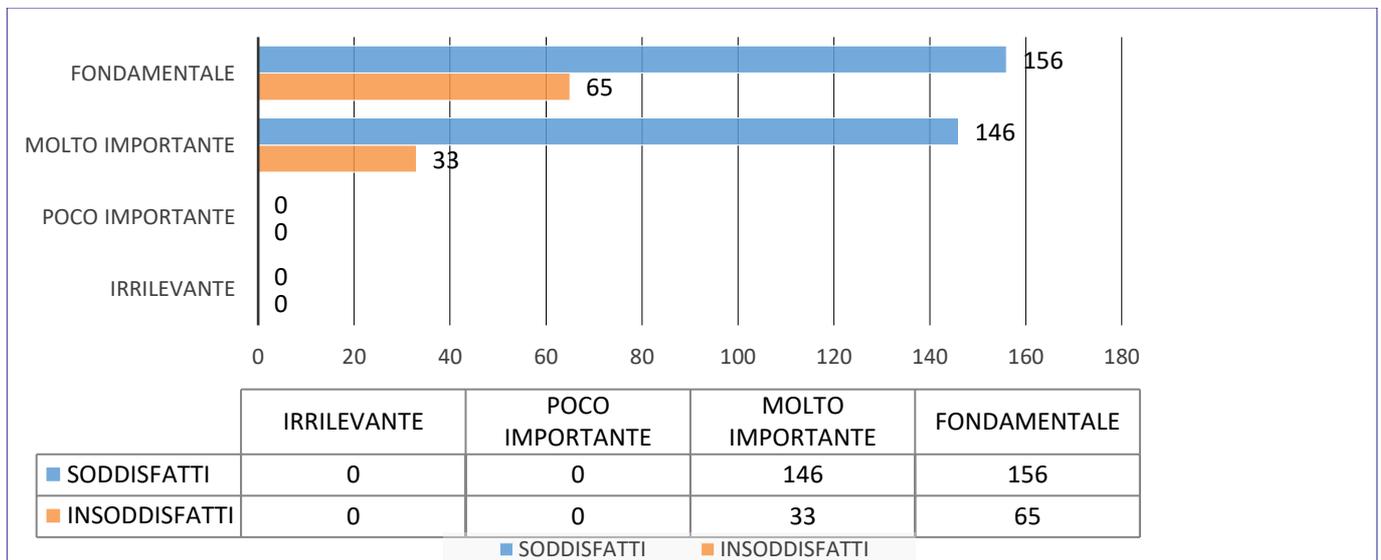
## QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>															
<b>Sicurezza degli spazi comuni</b>	32	26	25	7	8	98	1	7	54	124	116	302	0	400	400

I 302 soddisfatti si concentrano sui voti 5 (29,0%) e 4 (31,0%)

Gli insoddisfatti si distribuiscono su tutti i livelli di voto e, in particolare: sul 5 con l'8,0%, sul 4 con il 6,5% e sul 3 con il 6,3%.

## QUALITA' ATTESA



La sicurezza dell'alloggio viene considerata molto da tutti gli utenti:

tra i soddisfatti il 39,0% la ritiene fondamentale, il 36,5% la considera molto importante.

Tra gli insoddisfatti il 16,3% la valuta fondamentale e l'8,3% molto importante..

## INDICATORE N. 5

### 5- Informazione di ACER sul rispetto dei regolamenti d'uso e condominiali.



**SODDISFATTI= 360**

**INSODDISFATTI = 40**

Le risposte hanno evidenziato che 90% degli intervistati è soddisfatto e solo il 10% è insoddisfatto.

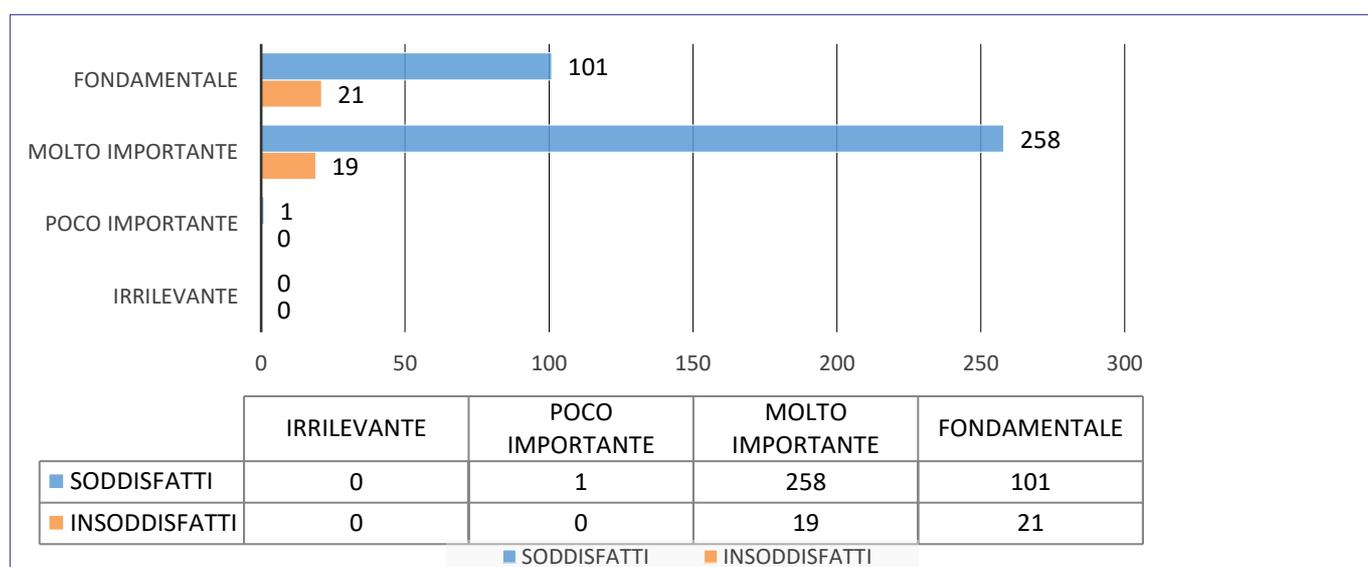
<b>QUALITA' PERCEPITA</b>															
	<b>INSODDISFATTI</b>					<b>TOTAL E</b>	<b>SODDISFATTI</b>					<b>TOTALE</b>	<b>NON RISPONDE</b>	<b>RISPOSTE VALIDE</b>	<b>CAMPIONE</b>
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Informazione rispetto dei regolamenti</b>	10	11	15	2	2	40	1	2	65	168	124	360	0	400	400

Su 360 utenti soddisfatti, 124 (31,0%) hanno espresso il voto 5 e 168 (42,0%) il voto 4.

Degli insoddisfatti il 3,8% si attesta sul voto 3, il 2,8% sul 4 e il 2,5% sul 5.

NOTA = Gli insoddisfatti che hanno manifestato esplicitamente (40) critiche su questo servizio, lamentano prevalentemente poca comunicazione da parte di ACER, poca presenza e soprattutto scarso controllo. Diversi utenti vorrebbero che ACER fosse più presente, che controllasse con più rigore per imporre il rispetto delle regole condominiali a vicini di casa indisciplinati e alcuni propongono riunioni periodiche indette da ACER

### QUALITA' ATTESA



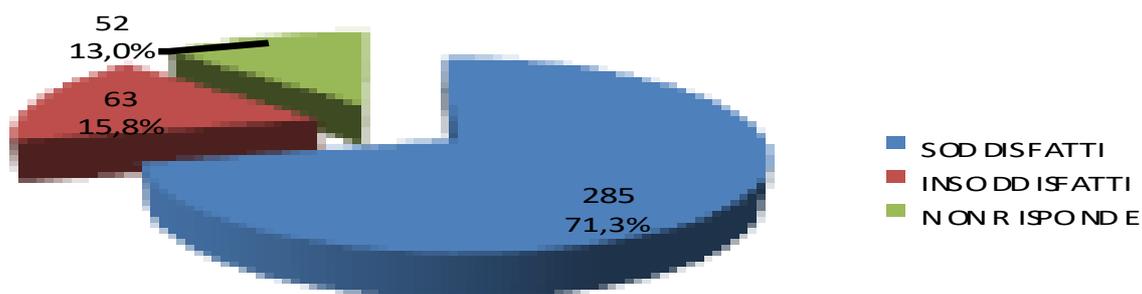
Per gran parte dei soddisfatti (258) l'informazione di ACER relativa al rispetto dei regolamenti d'uso e condominiali è molto importante (64,5%) e per altri 101 è fondamentale (25,3%).

Ma anche tra i 40 insoddisfatti ,19 considerano questo elemento molto importante (4,8%) e 21 fondamentale (5,3%).

## INDICATORE N. 6

### 6- Qualità delle attività gestionali. Calcolo delle spese comuni

**A.Si ritiene soddisfatti di come vengono conteggiate le spese comuni?**



**SODDISFATTI = 285**

**INSODDISFATTI = 63**

Questa domanda implica una conoscenza specifica dell'argomento sottoposto al giudizio. Infatti anche quest'anno 52 persone intervistate non hanno risposto adducendo la seguente motivazione: alcuni non pagano spese, la maggior parte non si occupa direttamente della questione che delega ad altro familiare.

**I soddisfatti rappresentano comunque l'81,9,2% delle risposte valide.**

**Gli insoddisfatti sono il 18,1% delle risposte valide.**

Tutti gli insoddisfatti lamentano di avere spese troppo alte rispetto ai servizi ricevuti e, secondo alcuni, poco eque nel confronto con altri utenti. In diversi hanno poi lamentato il fatto che non vengono forniti chiarimenti dettagliati delle spese all'interno delle bollette.

Qualcuno ha poi detto di aver dovuto anticipare spese (es.riparazione caldaia) che in alcuni casi non gli sono state rimborsate . Qualcun altro si è lamentato anche di doversi sobbarcare la spesa di multe imputate al condominio per colpa delle infrazioni commesse da qualcuno nel non rispetto dell'esposizione dei rifiuti urbani.

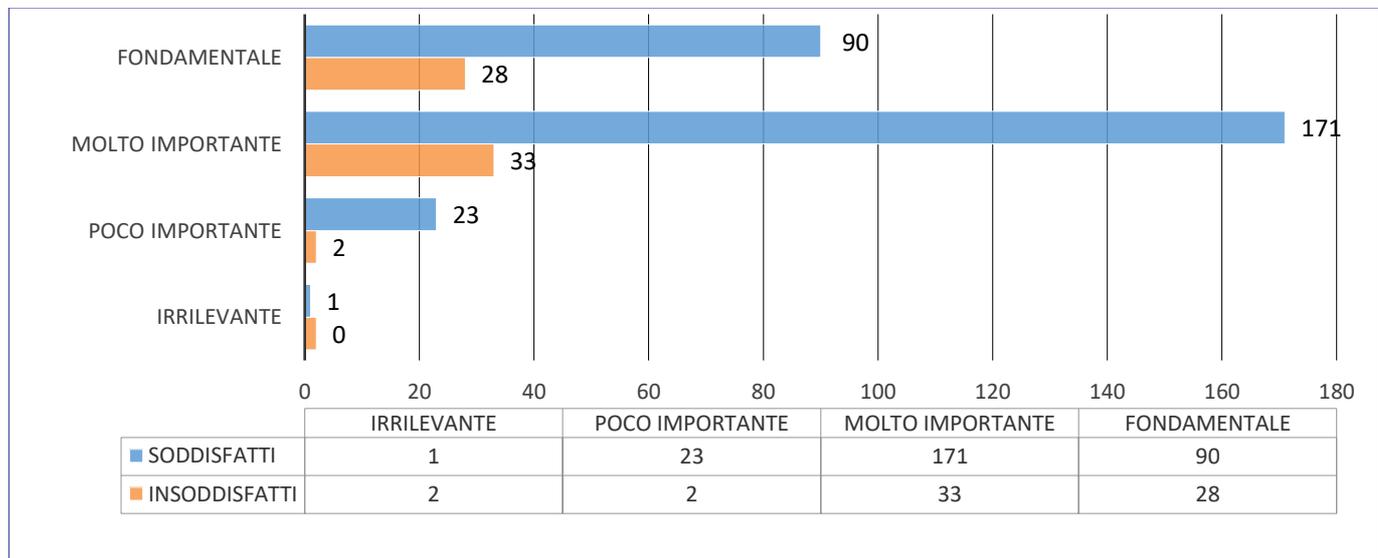
## QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>															
<b>Rendicontazione spese comuni</b>	21	13	21	6	2	63	0	9	64	121	91	285	52	348	400

Su 285 utenti soddisfatti, il 26,1% ha espresso il voto 5 e il 34,8% il voto 4 e il 18,4% il voto 3.

Gli insoddisfatti si attestano sul voto 5 (6,0%), su 4 (3,7%) e su 3 (6,0%),

## QUALITA' ATTESA



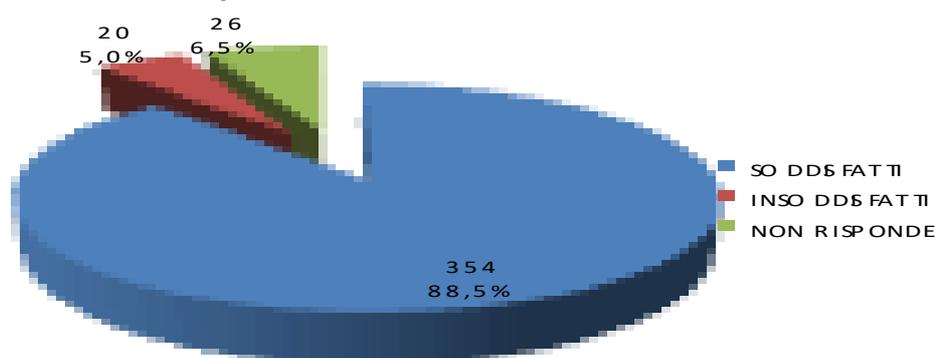
Per il 49,1% dei soddisfatti (285) la rendicontazione delle spese comuni è molto importante e per il 25,9% degli stessi è fondamentale. Per il 6,6% è poco importante.

Tra gli insoddisfatti il 9,5% considera questo elemento molto importante e l'8,0% fondamentale.

## INDICATORE N. 7

### 7- Qualità nei rapporti con il personale dell'A.C.E.R.

**A. Si ritiene soddisfatto della cortesia e dell'educazione del personale dell'A.C.E.R.?**



I soddisfatti rappresentano il 94,7% delle risposte valide e sono 354.

Gli insoddisfatti sono 20 (il 5,3%)

Chi non risponde (= 26) dice di non avere mai avuto l'occasione di rivolgersi ad Acer o di delegare questo compito ad altra persona.

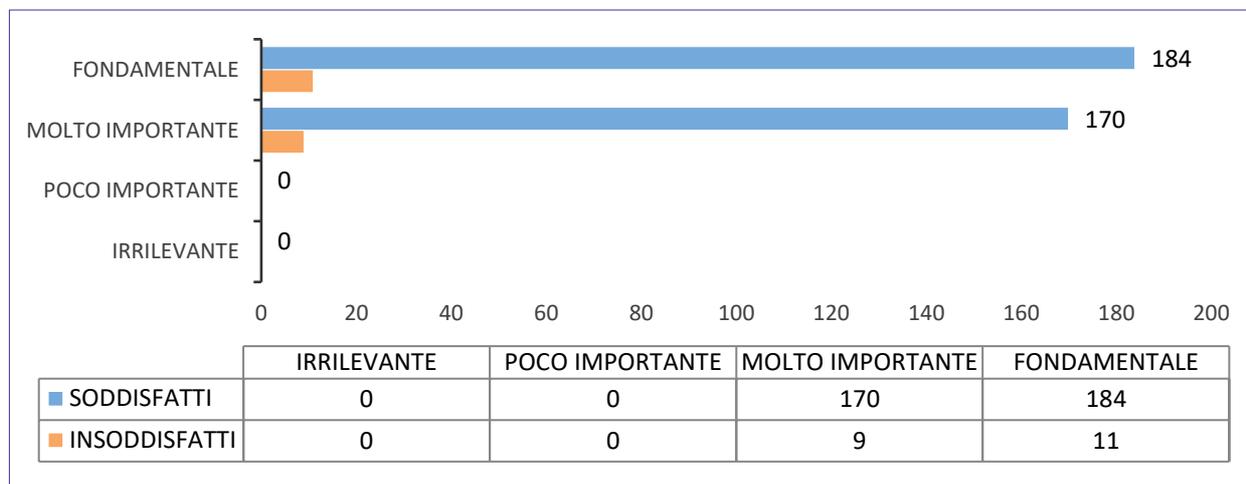
#### QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Cortesia ed educazione personale</b>	7	2	8	2	1	20	0	0	21	111	222	354	19	381	400

Il livello di soddisfazione si posiziona sul voto 5 per il 59,4% e sul voto 4 per il 29,7%. Gli insoddisfatti (20) in gran parte hanno tenuto a sottolineare che mentre alcuni operatori

di ACER sono molto gentili, altri rispondono , in maniera un po' sgarbata ed arrogante, sia al telefono che allo sportello.

### QUALITA' ATTESA



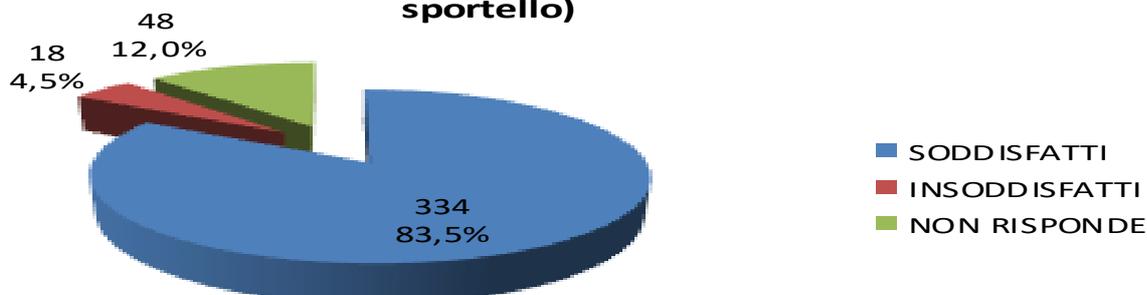
Per tutti il livello di qualità attesa per questo indicatore è molto elevato.

Per 170 soddisfatti e per 9 insoddisfatti è considerato molto importante e per 184 soddisfatti e per 11 insoddisfatti è fondamentale.

### INDICATORE N. 8

## 8- Competenza e affidabilità del personale A.C.E.R.

**A 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)**



334 (94,9% delle risposte valide) hanno dichiarato di essere soddisfatti della competenza del personale ACER.

18 intervistati (5,1% delle risposte valide) si ritiene insoddisfatto.

48 persone hanno dichiarato di non avere mai avuto bisogno di rivolgersi ad ACER o che, in caso di necessità, hanno delegato altro familiare per accedere a servizi di ACER e quindi non sono stati in grado di esprimere un giudizio.

Tra i 18 utenti insoddisfatti a cui è stato chiesto di spiegare le motivazioni del loro malcontento, alcuni hanno lamentato tardive risposte alle loro richieste, altri promesse non mantenute da parte degli operatori ACER e qualche altro ha colto, in alcuni casi, una certa impreparazione sui problemi sottoposti.

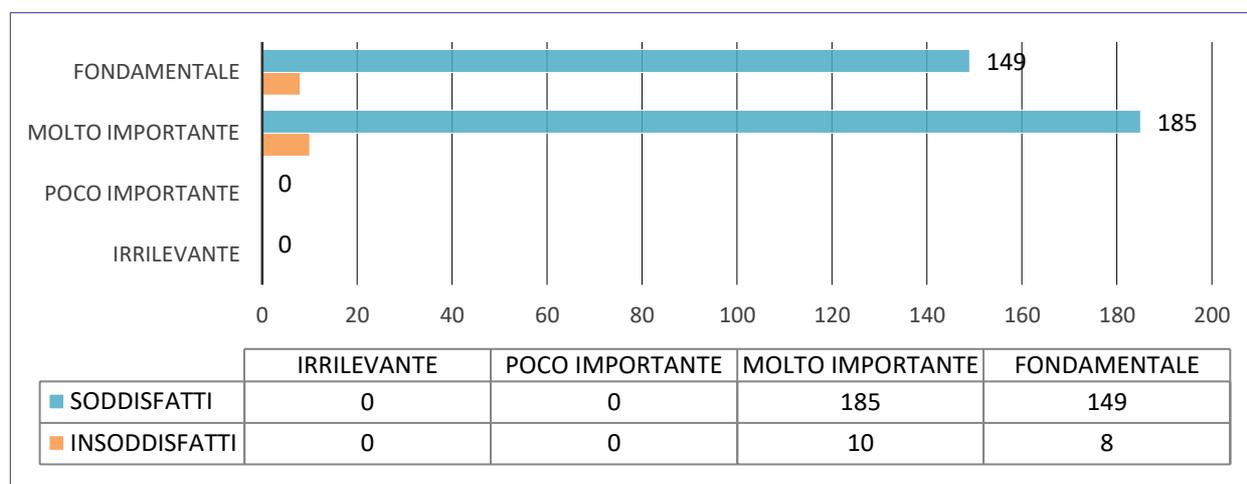
### QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Competenza ed affidabilità del personale	7	4	7	0	0	18	0	4	37	124	169	334	48	352	400

Il livello di soddisfazione sulla competenza e affidabilità del personale ACER si posiziona sul voto 5 (48,0% dei soddisfatti) e sul voto 4 (il 35,2% dei soddisfatti)

Chi è insoddisfatto si esprime maggiormente con il voto 5 (2,0%) e con il voto 3 (2,0%).

## QUALITA' ATTESA



Anche per questo indicatore la totalità delle risposte si attesta sul valore molto importante (52,6% dei soddisfatti e il 2,8% degli insoddisfatti) e su fondamentale (42,3% dei soddisfatti e 2,3% degli insoddisfatti)

## INDICATORE N. 9

### 9-Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da Acer



306 intervistati (92,2% delle risposte valide) dichiarano di essere soddisfatti della chiarezza delle informazioni ricevute dall'ACER.

Il 7,8% di chi ha risposto (=26) dice di non essere soddisfatto.

I 68 intervistati che hanno dichiarato di non sapere rispondere a questa domanda hanno detto di non avere mai avuto bisogno o di non essere loro ad avere il rapporto diretto con ACER, essendo preposto a ciò un loro familiare.

Gli insoddisfatti a cui è stato chiesto di motivare il giudizio dicono che le comunicazioni di Acer non sempre sono chiare e complete. Qualcuno ha detto che quando ha avuto bisogno di chiarimenti, in Acer gli operatori sono stati frettolosi o non hanno fornito le spiegazioni richieste o non hanno risolto i problemi.

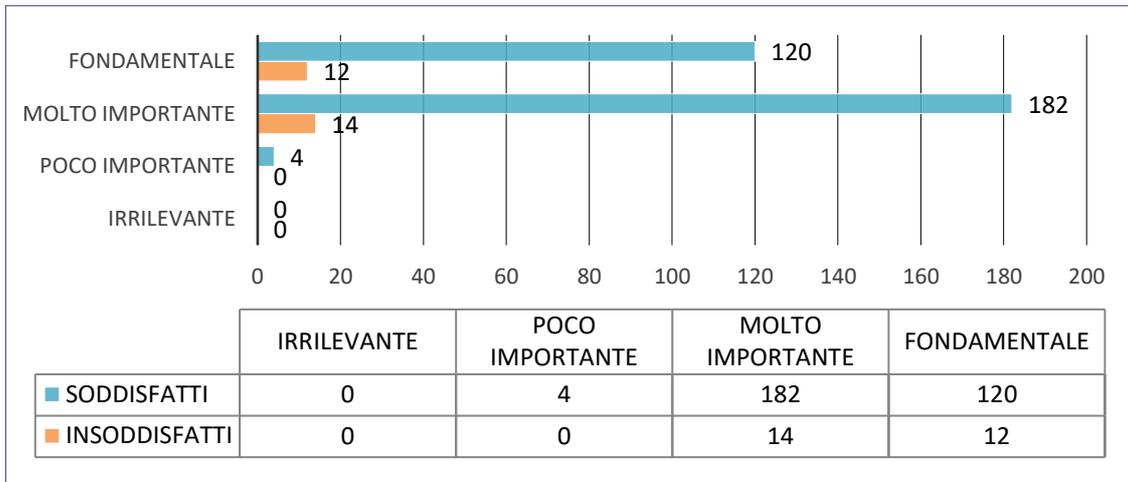
### QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTAL E	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Trasparenza e chiarezza dei servizi	6	4	8	6	2	26	0	1	30	135	140	306	68	332	400

Il livello di soddisfazione sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER si posiziona, per i soddisfatti, sul voto 5 (42,2%) e sul voto 4 (il 40,7%)

Chi è insoddisfatto si concentra sul voto 5 (1,8%), sul 4 (1,2%) e sul 3 (2,4%)

## QUALITA' ATTESA

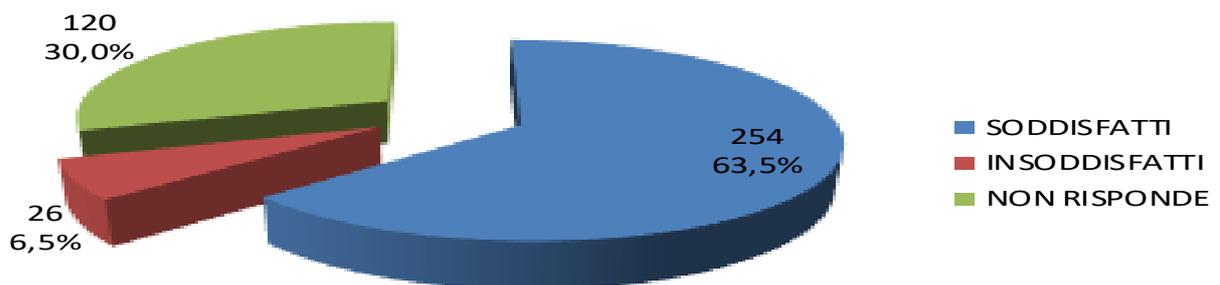


La qualità attesa per questo indicatore registra che il 59% degli intervistati lo ritiene molto importante e il 39,7% fondamentale.

## INDICATORE N. 10

### 10-Modalità di accesso telefonico ai servizi-

**A.Quando telefona a Acer è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno?**



Anche nell'indagine del 2019 la domanda sulla modalità di accesso telefonico ai servizi registra un numero di mancate risposte molto elevato (sono 120 pari al 15%).

Il motivo addotto dagli intervistati è lo stesso che è stato riportato nei due indicatori precedenti e cioè la mancata esigenza dell'utilizzo del servizio fino ad oggi o la delega ad altro familiare o l'abitudine a rivolgersi al personale del Comune di residenza.

<b>QUALITA' PERCEPITA</b>															
	<b>INSODDISFATTI</b>					<b>TOTALE</b>	<b>SODDISFATTI</b>					<b>TOTALE</b>	<b>NON RISPONDE</b>	<b>RISPOSTE VALIDE</b>	<b>CAMPIONE</b>
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Modalità di accesso telefonico ai servizi</b>	6	2	13	4	1	26	0	4	33	102	115	254	120	280	400

I 254 soddisfatti sono pari al 90,7% delle interviste valide, mentre gli insoddisfatti sono 26 (9,3%).

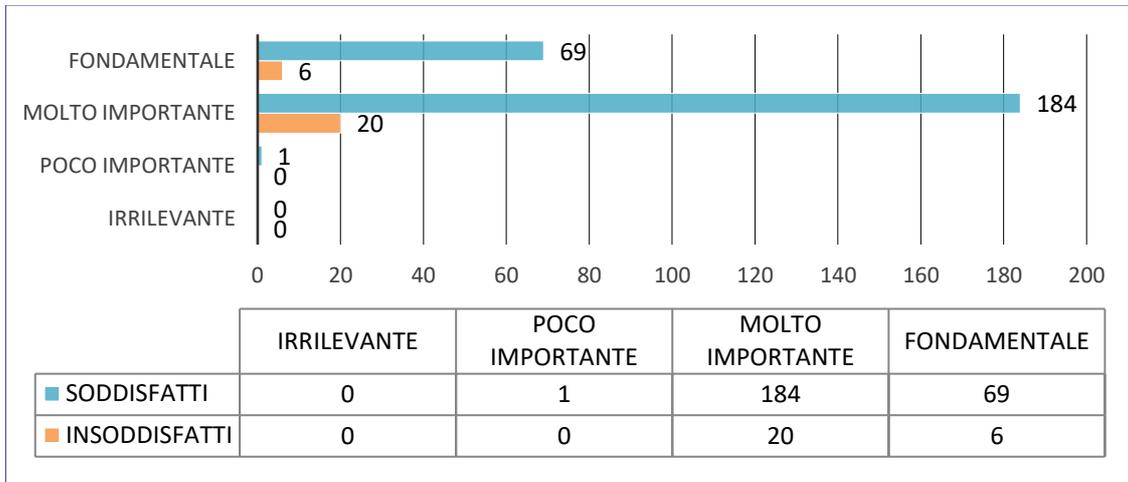
Il giudizio dei soddisfatti si concentra sul voto 5 (41,1%) e sul voto 4 (36,4%) .

Quello degli insoddisfatti sul voto 3 (4,6%)e sul voto 5 (2,1%)

Gli insoddisfatti lamentano prevalentemente che:

- spesso in ACER non rispondono
- non riescono a parlare con il funzionario richiesto
- le attese sono molto lunghe
- ci sono diversi passaggi prima di arrivare all'ufficio giusto
- non sempre si è indirizzati all'ufficio preposto

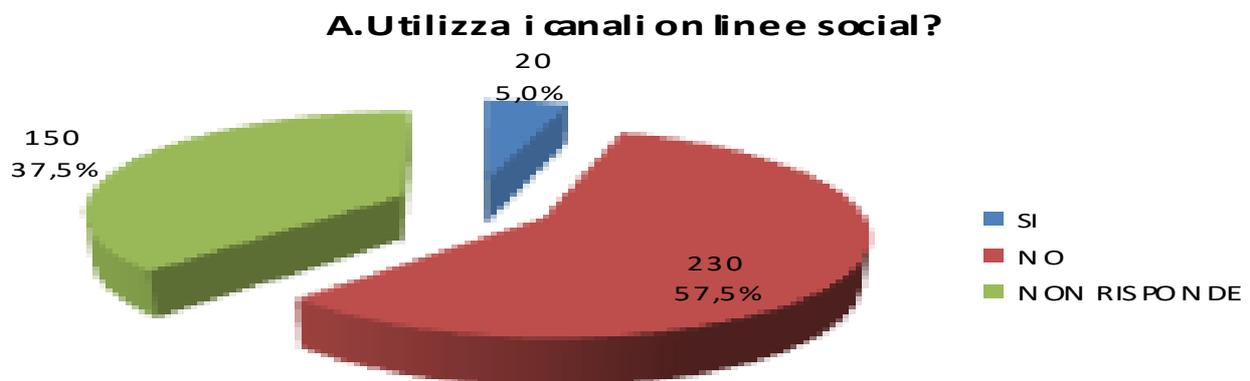
## QUALITA' ATTESA



Tra tutti gli intervistati, il 65,7% dei soddisfatti e il 7,1% degli insoddisfatti ritiene molto importante l'accesso telefonico ad Acer, il 24,6 dei soddisfatti e il 2,1% degli insoddisfatti lo ritiene fondamentale.

## INDICATORE 10 B

### UTILIZZO CANALI ON LINE



SI = 20

NO = 230

NON RISPONDE = 150

	NUMERO DI ACCESSI				RISPOSTE POSITIVE	RISPOSTE NEGATIVE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5/10	10/20	20/50	+50					
<b>2019</b>	20	0	0	0	20	230	150	250	400
<b>2018</b>	10	0	3	0	13	353	34	366	400

	Irrilevante	Poco importante	Molto importante	Fondamentale
<b>2019</b>	258	77	52	13
<b>2018</b>	239	113	11	3

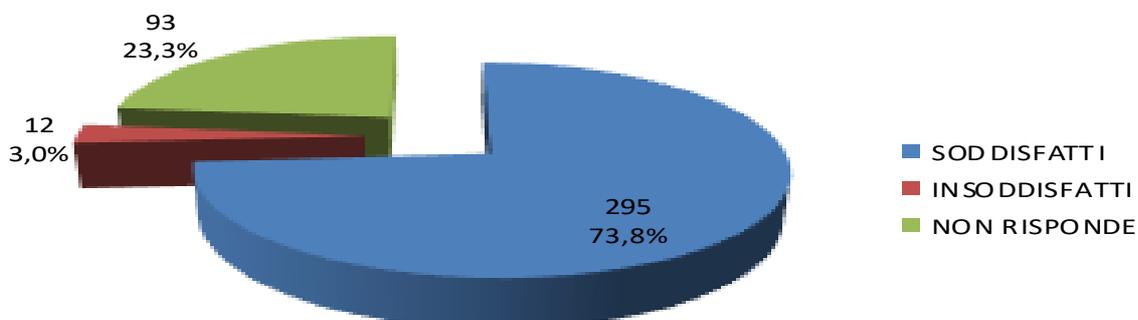
Il ricorso ai social è ancora molto limitato e troppo poco significativo.

Per di più l'esigenza di un utilizzo di canali social da parte degli utenti per comunicare con ACER è molto poco sentita.

## INDICATORE N. 11

### 11- Modalità di accesso diretto ai servizi.

**A. Quando si reca personalmente all'ACER, all'ingresso vengono date indicazioni precise?**



**SODDISFATTI: 295 ( 96,1% )**

**INSODDISFATTI =12 (3,9%)**

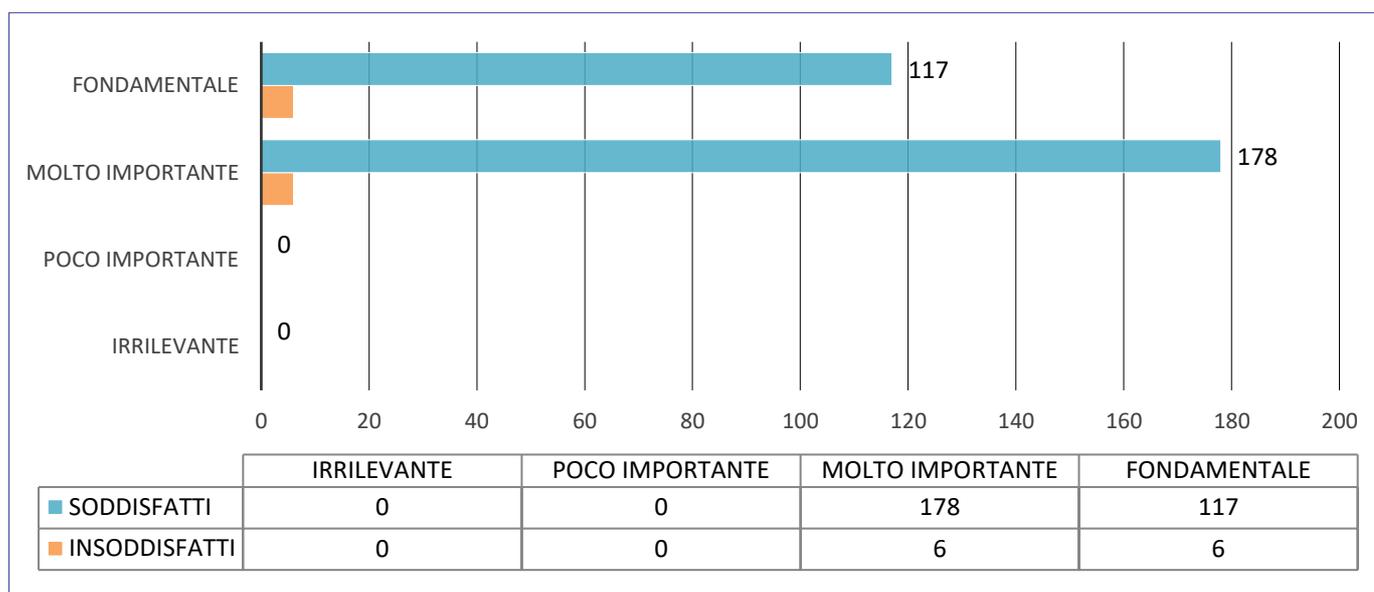
Alcuni degli insoddisfatti si lamentano prevalentemente del fatto che devono fare molta fila, lunghi tempi di attesa e non vengono indirizzati agli uffici giusti o presso i funzionari in grado di risolvere i loro problemi.

I 72 che non hanno risposto hanno riferito di non aver avuto bisogno di accedere direttamente ai servizi dell'Acer e di non essere in grado di esprimere un giudizio.

<b>QUALITA' PERCEPITA</b>															
	<b>INSODDISFATTI</b>					<b>TOTALE</b>	<b>SODDISFATTI</b>					<b>TOTALE</b>	<b>NON RISPONDE</b>	<b>RISPOSTE VALIDE</b>	<b>CAMPIONE</b>
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Modalità di accesso diretto ai servizi</b>	3	2	6	1	0	12	0	3	29	124	139	295	93	307	400

Il livello di qualità percepita, tra gli utenti soddisfatti, è molto alto e si concentra sui valori più alti della scala di soddisfazione e cioè sui voti 5 (45,3%) e 4 (40,4%)

## QUALITA' ATTESA

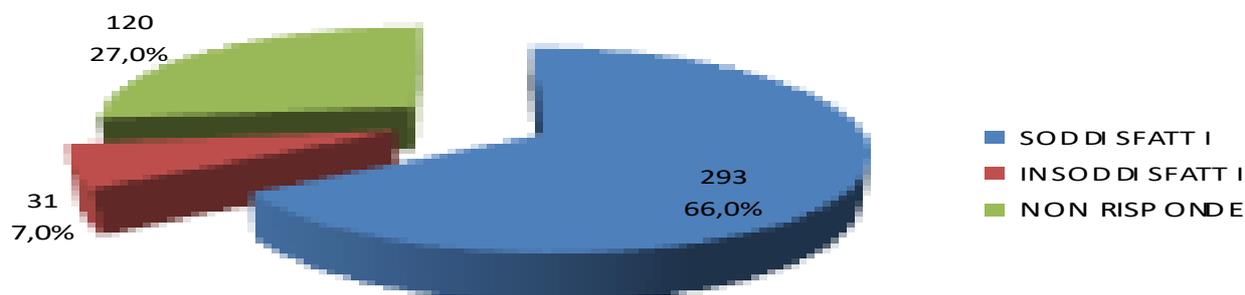


Anche in questo caso la maggior parte degli intervistati, sia soddisfatti che insoddisfatti, ritiene questo fattore molto importante (60%) o fondamentale (40%).

## INDICATORE 11 B

### 11 B ORARI DEGLI UFFICI

Gli orari di accesso agli uffici le sono comodi??



**SI = 293**

**NO = 31**

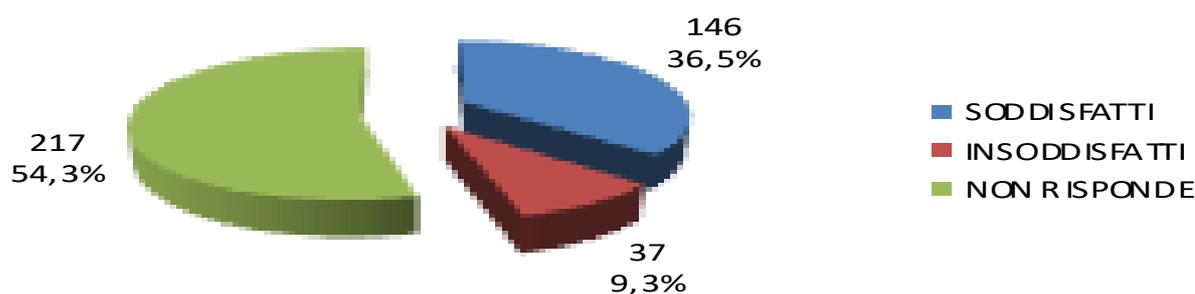
**NON RISPONDE = 76**

Gli utenti insoddisfatti hanno detto in diversi che le fasce orarie non sono comode, ma alla maggior parte di loro non sta bene soprattutto la rigidità dell'apertura nei giorni fissi e stabili.

## INDICATORE N. 12

# 12-Tempestività degli interventi manutentivi.

**A.Si ritiene soddisfatto della tempestività di intervento ACER in caso di guasto negli ultimi 2 anni?(pronto intervento) Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi 2 anni (tubi, scarichi, caldaia rotta) è rimasto soddisfatto dalla velocità di riparazione?**



Anche in quest'indagine, come quella dello scorso anno in tanti (**217 su 400**) non hanno risposto perché:

- 177 hanno dichiarato di non aver avuto guasti negli ultimi 2 anni che richiedessero l'intervento di Acer.
- 40 hanno dichiarato di avere spesso provveduto per proprio conto. In diversi su indicazione di ACER, hanno contattato autonomamente artigiani indicati da ACER o artigiani propri, presentando successivamente la fattura per il rimborso.

Pertanto **146** (il 79,8% delle interviste valide) si dichiarano **soddisfatti**, 37 (20,2% delle schede valide) si ritengono insoddisfatti.

## QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>															
<b>Tempestività d'intervento</b>	16	8	10	2	1	37	0	0	8	71	67	146	217	183	400

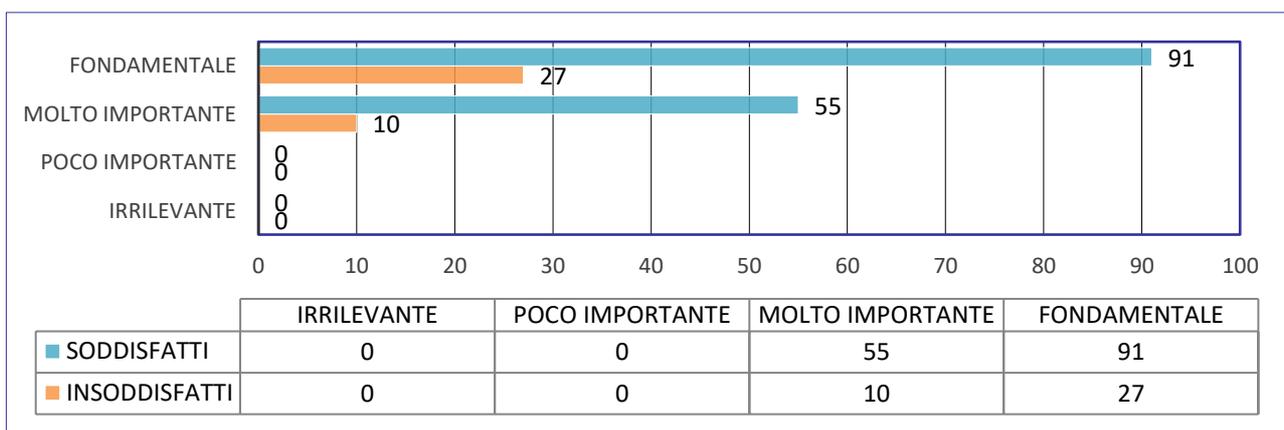
Tra coloro che hanno risposto, gli utenti soddisfatti concentrano il grado di soddisfazione sul voto 5 (36,6%) e sul 4 (38,8%).

Gli insoddisfatti si distribuiscono maggiormente tra il 5 (8,7%) e il 4 (4,4%) e 3 (5,5%)

Gli insoddisfatti lamentano soprattutto la scarsa tempestività a chiamate relative in gran parte per guasti della caldaia. Alcuni denunciano attese lunghissime, ammettendo anche che il basso livello di reddito non consente loro né di anticipare né tanto meno di farsi carico direttamente del costo della manutenzione.

Altri lamentano il fatto che dopo i sopralluoghi effettuati da tecnici ACER per perdite d'acqua, per problemi idraulici ed elettrici, non ci sono stati ancora gli interventi di riparazione necessari.

## QUALITA' ATTESA

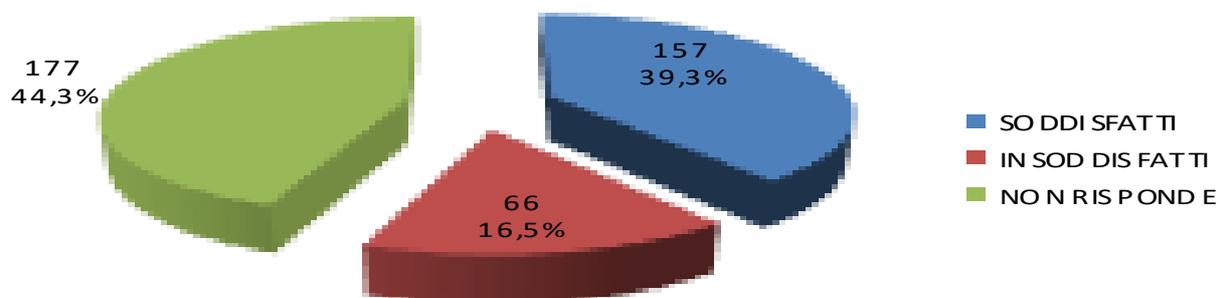


Tutti gli utenti intervistati ritengono che la tempestività con cui vengono realizzati gli interventi di manutenzione sia fondamentale (per il 64,5%) e molto importante (per il 35,6%)

## INDICATORE N. 13

### 13 Efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti da ACER negli ultimi 2 anni;

A. Si ritiene soddisfatto degli interventi di manutenzione (pitture, infissi, grondaie) realizzati negli ultimi 2 anni ?



Anche rispetto a questo indicatore 177 intervistati non rispondono perché hanno dichiarato di non avere avuto interventi di manutenzione negli ultimi 2 anni, ma soprattutto di avere provveduto per proprio conto.

Rispetto alle risposte valide **i soddisfatti sono 157 e rappresentano il 70,4%**, gli insoddisfatti sono 66 e cioè il 29,1% degli utenti.

Le motivazioni che adducono questi ultimi si riferiscono a interventi ai quali hanno dovuto sopperire per loro conto, a loro spese o parzialmente (soprattutto cambio caldaie).

Altri ancora lamentano problemi lasciati irrisolti o interventi non completati e fatti a più riprese o manutenzione non effettuata da anni, o lavori svolti in maniera inadeguata (prevalentemente relativi a caldaia e a problemi idraulici).

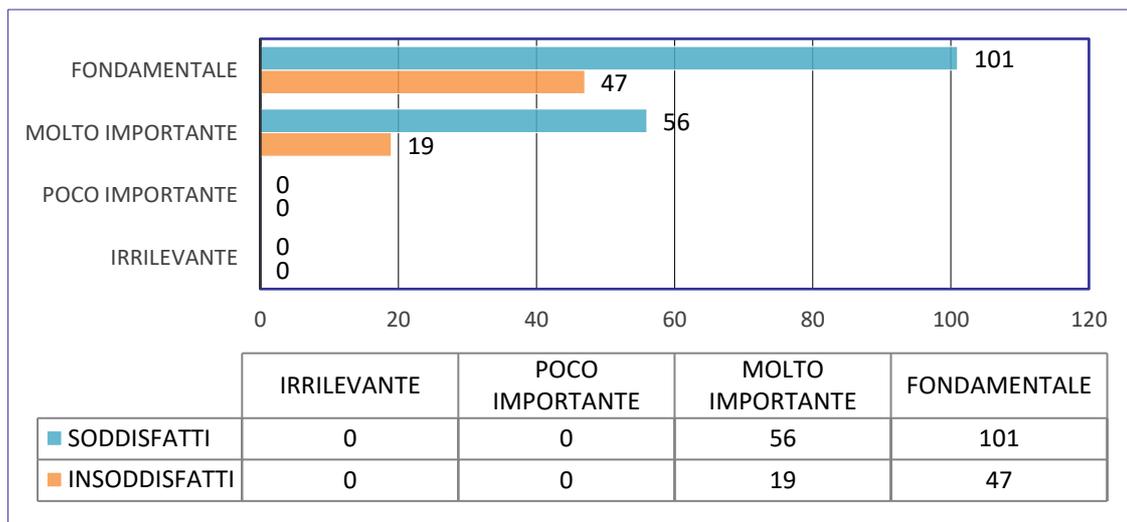
## QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>															
<b>Efficacia degli interventi</b>	22	21	16	5	1	66	0	16	22	45	74	157	177	223	400

Gli utenti soddisfatti concentrano il grado di soddisfazione sul voto 5 (33,2%) e su 4 (20,2%)

Gli insoddisfatti si distribuiscono maggiormente tra il 5 (9,9%), il 4 (9,4%) e il 3 (7,2%)

## QUALITA' ATTESA

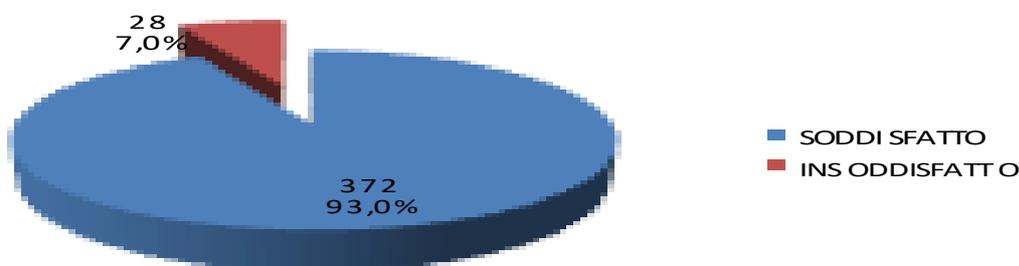


Anche in questo caso sia i soddisfatti che gli insoddisfatti hanno concentrato i loro giudizi sulla efficacia degli interventi per il 35,6% sul livello "molto importante" e per il 66,4% sul livello "fondamentale".

## INDICATORE N. 14

### 14 Domanda overall = valutazione complessiva di A.C.E.R. -

A. Considerando tutte le attività dell'ACER nel loro insieme, Lei si ritiene soddisfatto?



SODDISFATTI = 372 (93%)

INSODDISFATTI = 28 (7%)

#### QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTAL E	SODDISFATTI					TOTALE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
<b>Giudizi (valori assoluti)</b>														
<b>Insieme delle attività di ACER</b>	8	9	9	1	1	28	2	6	86	127	153	372	400	400

L'ultima domanda si riferisce all'insieme dei servizi forniti dall'Azienda ACER PARMA.

Tutti hanno risposto e il **livello dei soddisfatti risulta molto elevato, pari al 93,0%.**

I soddisfatti attribuiscono all'insieme dei servizi dell'ACER prevalentemente il voto 5 (38,3%) e 4 (31,8,%). Gli insoddisfatti che sono il 7,0% si distribuiscono tra il 3 (2,3%), il 4 (2,3%) e il 5 (2,0) .