



REPORT DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI 2020 DELL'ACER DI PARMA

Come nelle precedenti edizioni, anche per il 2020, la Customer Satisfaction realizzata dallo Studio Concentra, al termine dell'elaborazione dei dati , intende produrre un **report** di presentazione dei risultati, contenente :

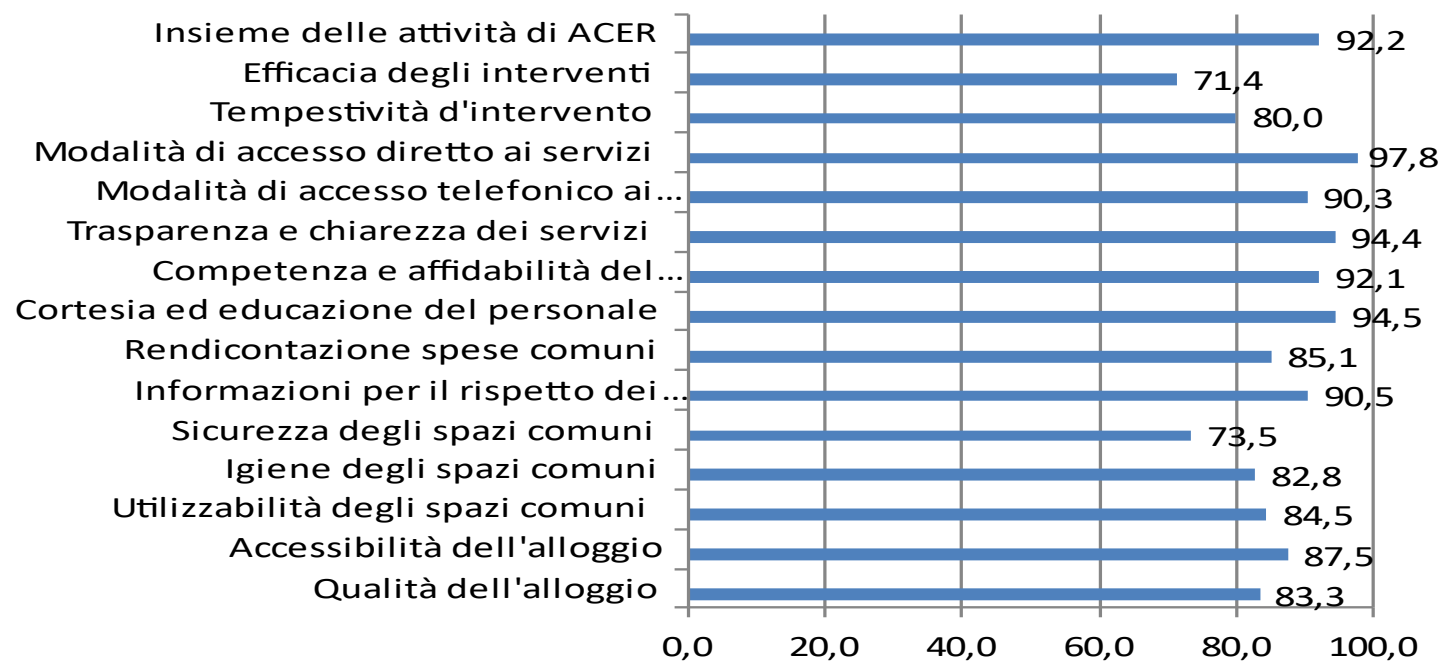
- la rappresentazione grafica degli utenti soddisfatti per ogni indicatore
- l'elaborazione grafica degli utenti insoddisfatti sempre per ogni indicatore
- la tabella contenente la **qualità percepita** da soddisfatti e insoddisfatti in valori e in percentuali
- la tabella che riporta la **qualità attesa** da soddisfatti e insoddisfatti in valori e in percentuale
- la rappresentazione grafica dei **voti medi** della qualità percepita e della qualità attesa, per ogni indicatore, distinti tra soddisfatti e insoddisfatti
- **il calcolo del CSI** = indice di Customer Satisfaction che è la media ponderata della somma dei prodotti tra qualità percepita e qualità attesa dei soddisfatti e degli insoddisfatti diviso il numero di risposte valide.
- Al Report seguirà anche quest'anno **il confronto dei dati e dei risultati** prima con quelli del 2019 e poi con quelli dei 2 anni precedenti.

Per quanto riguarda gli esiti, la rappresentazione grafica delle elaborazioni compiute, consente la visualizzazione e l'interpretazione dei risultati dell'indagine.

Riportiamo di seguito l'elaborazione grafica che evidenzia la **valutazione espressa dagli utenti soddisfatti per ogni indicatore.**

Utenti Soddisfatti

dati in % 2020



Come evidenzia il grafico, gli indicatori che hanno ottenuto la percentuale più elevata di voti sono:

- **la modalità di accesso diretto ai servizi** (97,8%)
- **la cortesia ed educazione del personale ACER** (94,5%)
- **trasparenza e chiarezza dei servizi** (94,4%)
- **la competenza e affidabilità del personale Acer** (92,1%)

A seguire troviamo in ordine decrescente:

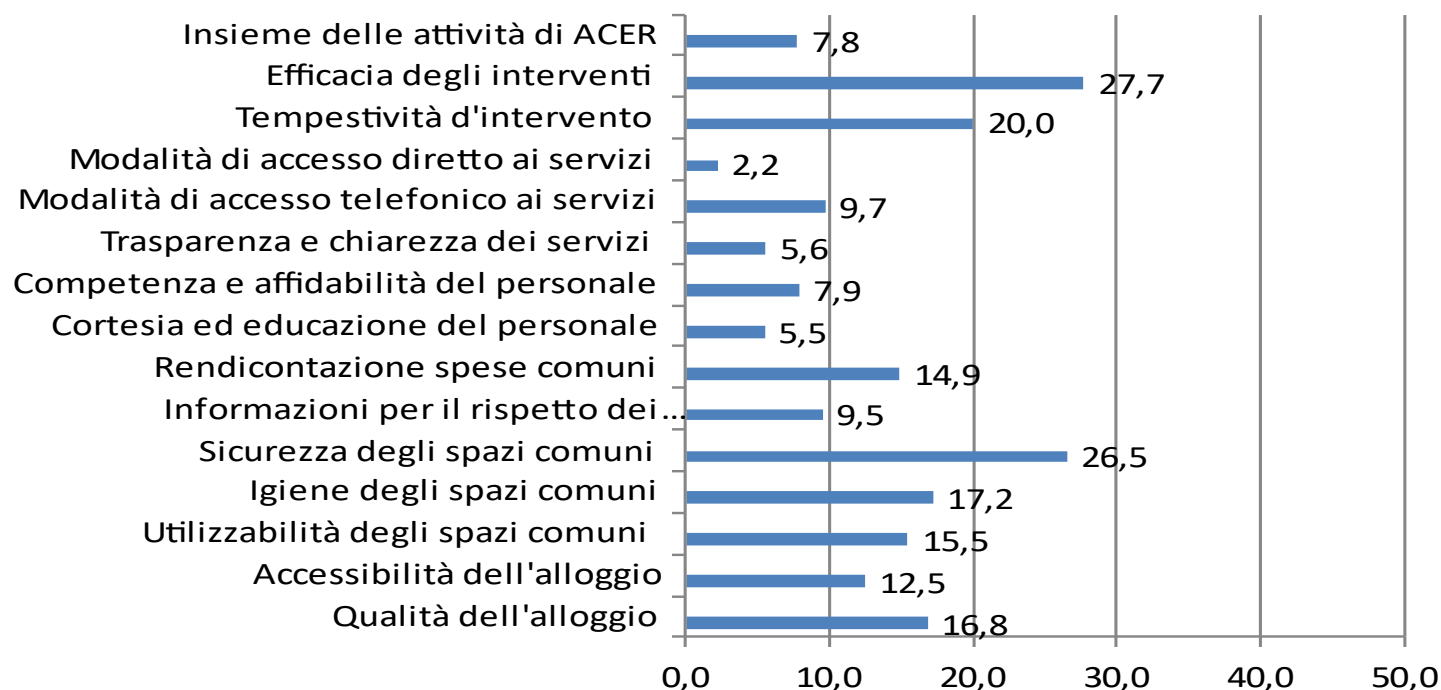
- informazioni per il rispetto dei regolamenti (90,5%)
- modalità di accesso telefonico ad Acer (90,3%)
- accessibilità dell'alloggio (87,5%)
- rendicontazione delle spese comuni (85,1%)
- utilizzabilità degli spazi comuni (84,5%)
- qualità dell'alloggio (83,3%)
- igiene degli spazi comuni (82,8%)
- tempestività degli interventi di manutenzione (80,0%)
- sicurezza degli spazi comuni (73,5%)
- efficacia degli interventi di manutenzione (71,4%)

Infine la domanda "overall satisfaction" sull'insieme dei servizi offerti da ACER fa rilevare una percentuale di soddisfatti pari al 92,2%

Riportiamo anche il grafico che sintetizza i risultati relativi alla valutazione espressa dagli **utenti insoddisfatti**

Utenti Insoddisfatti

dati in % 2020



Molto basso è il numero di coloro che esprimono insoddisfazione rispetto a:

- **la modalità di accesso diretto ai servizi ACER** (2,2%),
- **la cortesia ed educazione del personale ACER** (5,5%),

- **trasparenza e chiarezza dei servizi** (5,6%),
- **la competenza ed affidabilità del personale** (7,9%),
- **Informazioni sul rispetto dei regolamenti** (9,5%)
- **modalità di accesso telefonico ai servizi** (9,7%)

Sugli altri indicatori le insoddisfazioni si esprimono nel seguente ordine:

- accessibilità dell'alloggio (12,5%).
- rendicontazione delle spese comuni (14,9%)
- utilizzabilità degli spazi comuni (15,5%),
- qualità dell'alloggio (16,8%)
- igiene degli spazi comuni (17,2%)
- tempestività degli interventi di manutenzione (20,0%)
- sicurezza degli spazi comuni (26,5%)
- efficacia degli interventi di manutenzione (27,7%)

Bassa è infine la percentuale degli insoddisfatti nel giudizio espresso sull'insieme delle attività fornite da ACER, che è solo il 7,8 % .

Le 2 tabelle che seguono riportano, in valore assoluto e in percentuale , la qualità percepita e la qualità attesa espresse dagli utenti intervistati.

Si evidenzia che **la qualità percepita** è stata rilevata sottoponendo sia ai soddisfatti che agli insoddisfatti una scala di valutazione da 1 a 5

La qualità attesa si è registrata invece attraverso una scala di valutazione dell'importanza assegnata ai diversi servizi sottoposti al giudizio: irrilevante – poco importante- molto importante – fondamentale

TABELLA QUALITA' PERCEPITA (IN VALORI ASSOLUTI)
C.S. ACER PARMA 2020

ACER PARMA - Indagine Customer Satisfacti	2020															
	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide	Campione	
Voti (valori assoluti)	5	4	3	2	1	TOTALE	1	2	3	4	5	TOTALE				
Qualità dell'alloggio	15	18	26	5	3	67	0	15	73	111	134	333	0	400	400	
Accessibilità dell'alloggio	7	14	14	12	3	50	1	12	60	121	156	350	0	400	400	
Utilizzabilità degli spazi comuni	7	25	14	10	6	62	5	21	80	112	120	338	0	400	400	
Igiene degli spazi comuni	9	26	22	9	3	69	3	11	70	110	137	331	0	400	400	
Sicurezza degli spazi comuni	15	37	33	14	8	107	4	17	61	106	105	293	0	400	400	
Informazioni per il rispetto dei regolamenti	4	16	11	4	3	38	4	16	83	128	131	362	0	400	400	
Rendicontazione spese comuni	10	17	13	9	2	51	3	16	61	105	107	292	57	343	400	
Cortesía ed educazione del personale	6	5	6	3	0	20	0	10	46	99	190	345	35	365	400	
Competenza e affidabilità del personale	2	8	13	4	1	28	2	10	60	84	169	325	47	353	400	
Trasparenza e chiarezza dei servizi	2	6	8	1	0	17	4	9	53	90	133	289	94	306	400	
Modalità di accesso telefonico ai servizi	7	9	6	6	2	30	6	7	48	102	117	280	90	310	400	
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	1	4	0	0	6	1	6	41	96	129	273	121	279	400	
Tempestività d'intervento	11	13	10	2	1	37	0	7	18	51	72	148	215	185	400	
Efficacia degli interventi	15	13	15	11	8	62	2	4	19	50	87	162	176	224	400	
Insieme delle attività di ACER	11	3	10	5	2	31	1	14	74	135	145	369	0	400	400	
SOMMA DEGLI INDICATORI	122	211	205	95	42	675	36	175	847	1500	1932	4490	835	5165	6000	

TABELLA QUALITA' PERCEPITA (IN PERCENTUALE)
C.S. ACER PARMA 2020

	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non	Risposte
Voti (valori % su risposte valide)	5	4	3	2	1	TOTALE	1	2	3	4	5	TOTALE	risponde	valide
Qualità dell'alloggio	3,8%	4,5%	6,5%	1,3%	0,8%	16,8%	0,0%	3,8%	18,3%	27,8%	33,5%	83,3%	0,0%	100%
Accessibilità dell'alloggio	1,8%	3,5%	3,5%	3,0%	0,8%	12,5%	0,3%	3,0%	15,0%	30,3%	39,0%	87,5%	0,0%	100%
Utilizzabilità degli spazi comuni	1,8%	6,3%	3,5%	2,5%	1,5%	15,5%	1,3%	5,3%	20,0%	28,0%	30,0%	84,5%	0,0%	100%
Igiene degli spazi comuni	2,3%	6,5%	5,5%	2,3%	0,8%	17,2%	0,8%	2,8%	17,5%	27,5%	34,3%	82,8%	0,0%	100%
Sicurezza degli spazi comuni	3,8%	9,3%	8,3%	3,5%	2,0%	26,8%	1,0%	4,3%	15,3%	26,5%	26,3%	73,2%	0,0%	100%
Informazioni per il rispetto dei regolamenti	1,0%	4,0%	2,8%	1,0%	0,8%	9,5%	1,0%	4,0%	20,8%	32,0%	32,8%	90,5%	0,0%	100%
Rendicontazione spese comuni	2,9%	5,0%	3,8%	2,6%	0,6%	14,9%	0,9%	4,7%	17,8%	30,6%	31,2%	85,1%	6,8%	93%
Cortesía ed educazione del personale	1,6%	1,4%	1,6%	0,8%	0,0%	5,5%	0,0%	2,7%	12,6%	27,1%	52,1%	94,5%	4,2%	96%
Competenza e affidabilità del personale	0,6%	2,3%	3,7%	1,1%	0,3%	7,9%	0,6%	2,8%	17,0%	23,8%	47,9%	92,1%	5,6%	94%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,7%	2,0%	2,6%	0,3%	0,0%	5,6%	1,3%	2,9%	17,3%	29,4%	43,5%	94,4%	11,3%	89%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	2,3%	2,9%	1,9%	1,9%	0,6%	9,7%	1,9%	2,3%	15,5%	32,9%	37,7%	90,3%	10,8%	89%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,4%	0,4%	1,4%	0,0%	0,0%	2,2%	0,4%	2,2%	14,7%	34,4%	46,2%	97,8%	14,5%	85%
Tempestività d'intervento	5,9%	7,0%	5,4%	1,1%	0,5%	20,0%	0,0%	3,8%	9,7%	27,6%	38,9%	80,0%	25,7%	74%
Efficacia degli interventi	6,7%	5,8%	6,7%	4,9%	3,6%	27,7%	0,9%	1,8%	8,5%	22,3%	38,8%	72,3%	21,1%	79%
Insieme delle attività di ACER	2,8%	0,8%	2,5%	1,3%	0,5%	7,8%	0,3%	3,5%	18,5%	33,8%	36,3%	92,2%	0,0%	100%
SOMMA DEGLI INDICATORI	2,0%	3,5%	3,4%	1,6%	0,7%	11,3%	0,6%	2,9%	14,1%	25,0%	32,2%	74,8%	13,9%	86,1%

TABELLA QUALITA' ATTESA (VALORI ASSOLUTI)
C.S. ACER PARMA 2020

ACER PARMA - Indagine Customer Satisf	2020												
	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non	Risposte	Campione
Giudizi (valori assoluti)	1	2	3	4	TOTALE	1	2	3	4	TOTALE	risponde	valide	
Qualità dell'alloggio	0	0	34	33	67	0	0	177	156	333	0	400	400
Accessibilità dell'alloggio	0	0	28	22	50	0	2	237	111	350	0	400	400
Utilizzabilità degli spazi comuni	0	1	30	31	62	0	13	246	79	338	0	400	400
Igiene degli spazi comuni	0	0	41	28	69	0	1	217	113	331	0	400	400
Sicurezza degli spazi comuni	0	0	60	47	107	0	1	193	99	293	0	400	400
Informazioni per il rispetto dei regolamenti	0	1	25	12	38	0	3	275	84	362	0	400	400
Rendicontazione spese comuni	0	1	38	12	51	0	23	182	87	292	57	343	400
Cortesìa ed educazione del personale	0	0	11	9	20	0	0	203	142	345	35	365	400
Competenza e affidabilità del personale	0	0	16	12	28	0	0	205	120	325	47	353	400
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0	0	13	4	17	0	0	207	82	289	94	332	400
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0	0	20	10	30	0	1	182	98	280	90	310	400
Modalità di accesso diretto ai servizi	0	0	4	2	6	0	0	215	58	273	121	279	400
Tempestività d'intervento	0	0	6	31	37	0	0	63	85	148	215	185	400
Efficacia degli interventi	0	0	17	45	62	0	0	74	88	162	176	224	400
Insieme delle attività di ACER	0	0	0	0	0								
SOMMA DEGLI INDICATORI	0	3	343	298	644	0	44	2676	1402	4121	835	4791	5600

1= IRRILEVANTE
2= POCO IMPORTANTE
3= MOLTO IMPORTANTE
4= FONDAMENTALE

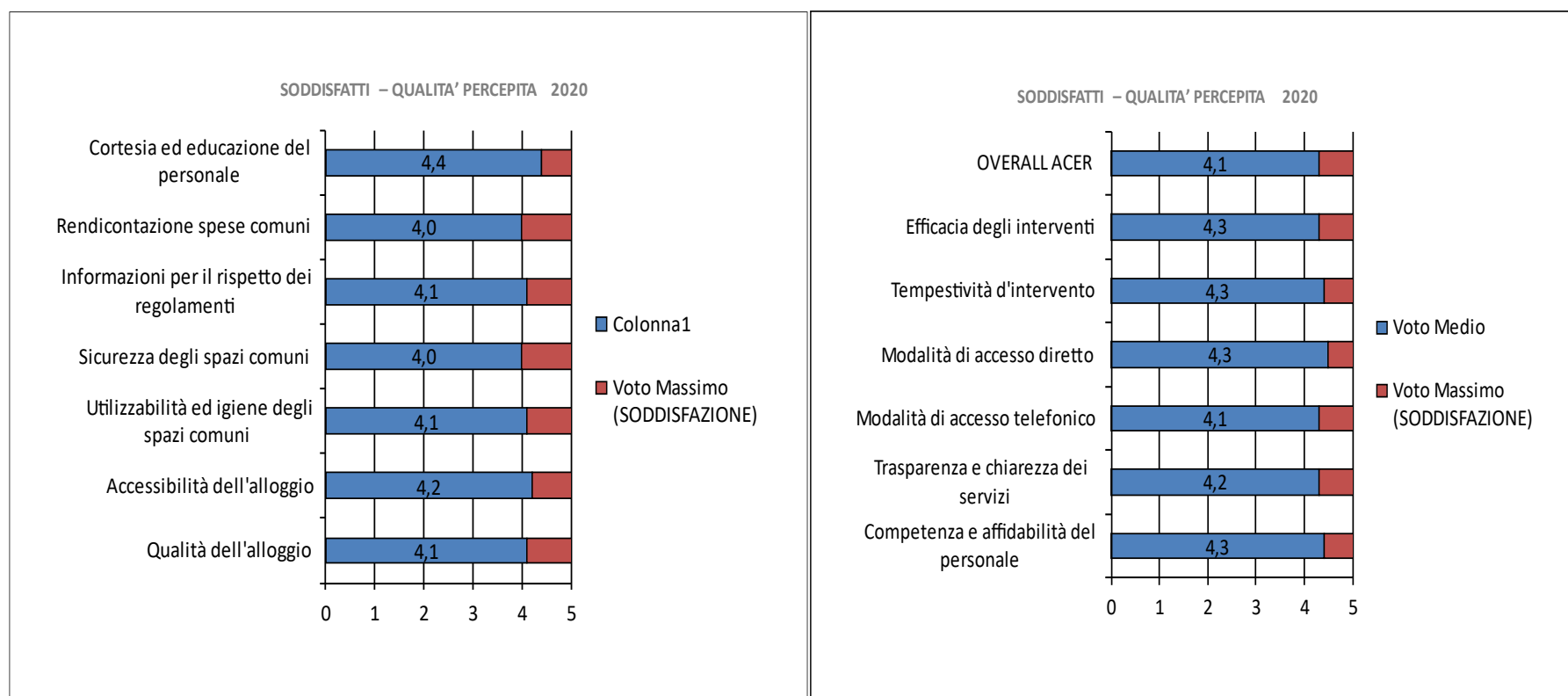
TABELLA QUALITA' ATTESA (IN PERCENTUALE)
C.S. ACER PARMA 2020

	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non
Giudizi (valori % su risposte valide)	1	2	3	4	TOTALE	1	2	3	4	TOTALE	risponde
Qualità dell'alloggio	0,0%	0,0%	8,5%	8,3%	16,8%	0,0%	0,0%	44,3%	39,0%	83,3%	0,0%
Accessibilità dell'alloggio	0,0%	0,0%	7,0%	5,5%	12,5%	0,0%	0,5%	59,3%	27,8%	87,5%	0,0%
Utilizzabilità degli spazi comuni	0,0%	0,3%	7,5%	7,8%	15,5%	0,0%	3,3%	61,5%	19,8%	84,5%	0,0%
Igiene degli spazi comuni	0,0%	0,0%	10,3%	7,0%	17,3%	0,0%	0,3%	54,3%	28,3%	82,8%	0,0%
Sicurezza degli spazi comuni	0,0%	0,0%	15,0%	11,8%	26,8%	0,0%	0,3%	48,3%	24,8%	73,3%	0,0%
Informazioni per il rispetto dei regolamenti	0,0%	0,3%	6,3%	3,0%	9,5%	0,0%	0,8%	68,8%	21,0%	90,5%	0,0%
Rendicontazione spese comuni	0,0%	0,3%	11,1%	3,5%	14,9%	0,0%	6,7%	53,1%	25,4%	85,1%	6,8%
Cortesìa ed educazione del personale	0,0%	0,0%	3,0%	2,5%	5,5%	0,0%	0,0%	55,6%	38,9%	94,5%	4,2%
Competenza e affidabilità del personale	0,0%	0,0%	4,5%	3,4%	7,9%	0,0%	0,0%	58,1%	34,0%	92,1%	5,6%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,0%	0,0%	3,9%	1,2%	5,1%	0,0%	0,0%	62,3%	24,7%	87,0%	11,3%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,0%	0,0%	6,5%	3,2%	9,7%	0,0%	0,3%	58,7%	31,6%	90,6%	10,8%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,0%	0,0%	1,4%	0,7%	2,2%	0,0%	0,0%	77,1%	20,8%	97,8%	14,5%
Tempestività d'intervento	0,0%	0,0%	3,2%	16,8%	20,0%	0,0%	0,0%	34,1%	45,9%	80,0%	25,7%
Efficacia degli interventi	0,0%	0,0%	7,6%	20,1%	27,7%	0,0%	0,0%	33,0%	39,3%	72,3%	21,1%
Insieme delle attività di ACER											
SOMMA DEGLI INDICATORI	0,0%	0,1%	6,1%	5,3%	11,5%	0,0%	0,8%	47,8%	25,0%	73,6%	14,9%

1 = IRRILEVANTE
2 = POCO IMPORTANTE
3 = MOLTO IMPORTANTE
4 = FONDAMENTALE

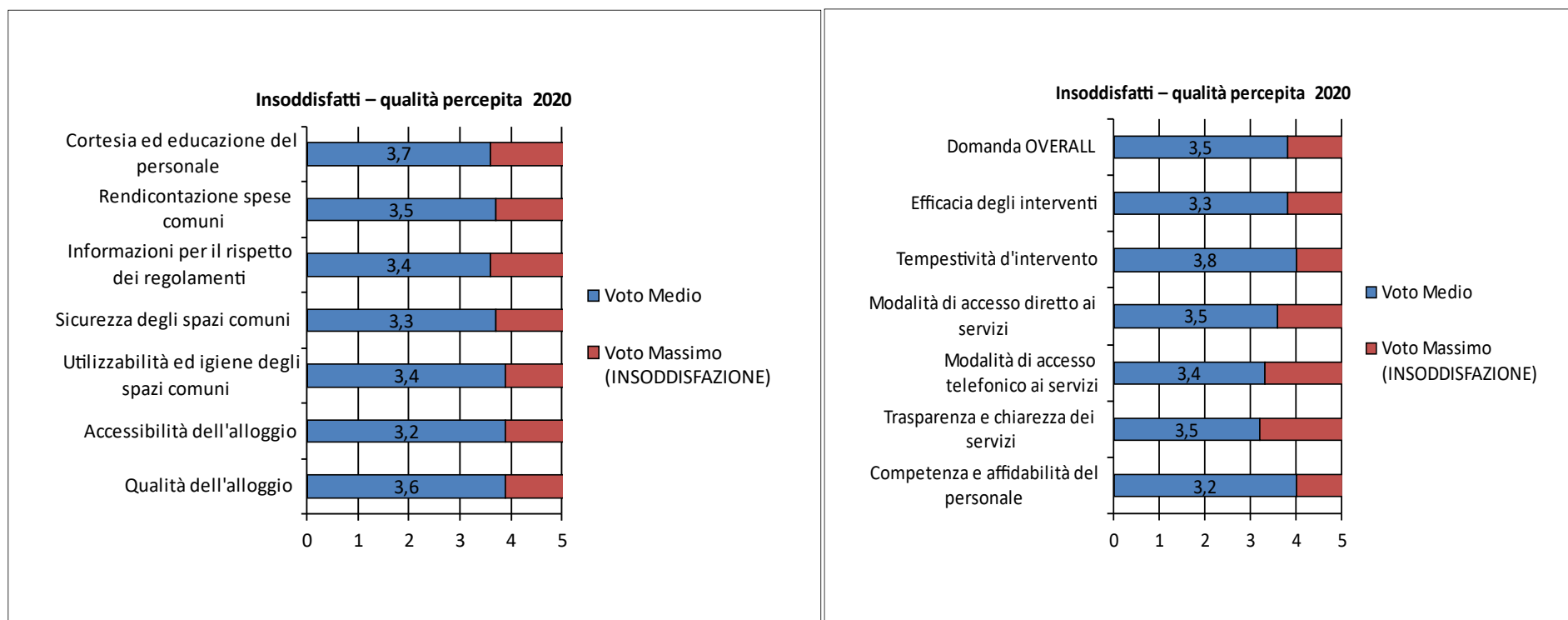
Con le rappresentazioni grafiche che riportiamo di seguito vogliamo invece mettere in evidenza i **VOTI MEDI** per ogni indicatore e cioè il valore medio della qualità percepita e della qualità attesa distinti tra soddisfatti e insoddisfatti.

VOTO MEDIO QUALITA' PERCEPITA - SODDISFATTI



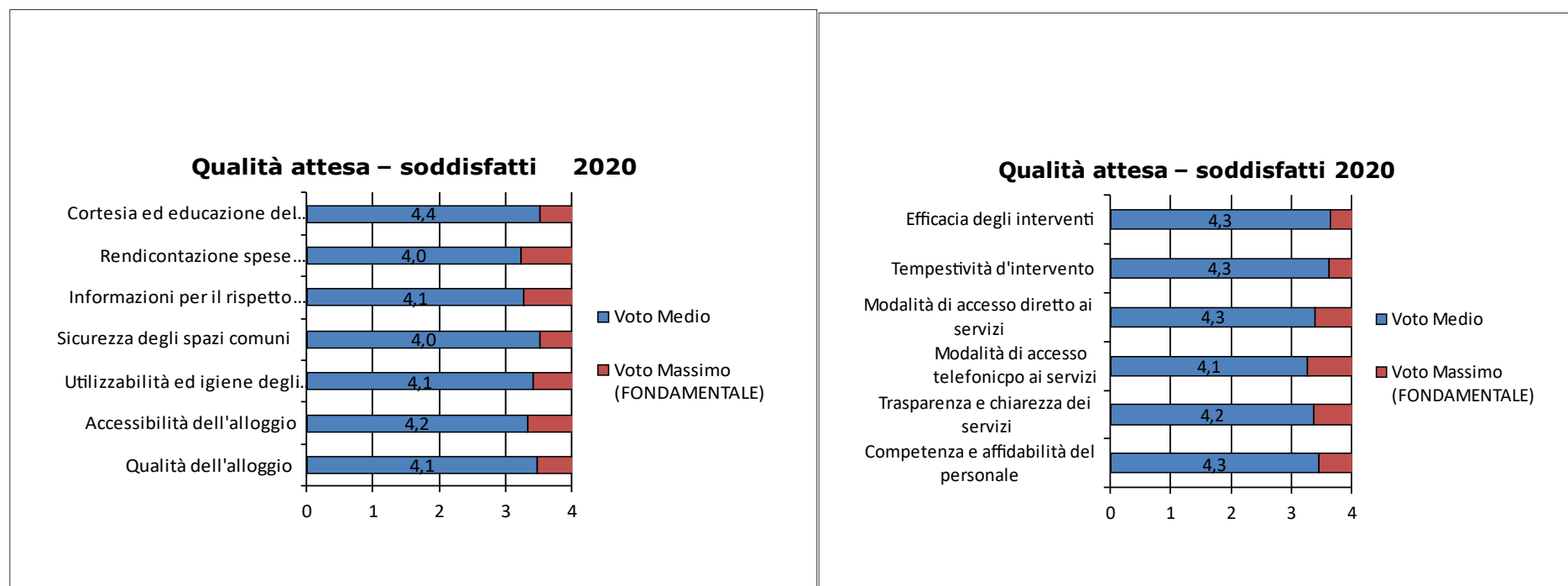
L'analisi del voto attribuito dagli utenti soddisfatti evidenzia il posizionamento per quasi tutti gli indicatori **sul voto 4,2** con punte più elevate per quanto riguarda: **la cortesia e l'educazione del personale ACER (4,4)**, **la competenza e affidabilità del personale (4,3)**, **la modalità di accesso diretto (4,3)**, **la tempestività e l'efficacia degli interventi (4.3)**.

VOTO MEDIO QUALITA' PERCEPITA – INSODDISFATTI



Per quanto riguarda il voto espresso dagli insoddisfatti relativamente alla qualità percepita, esso si attesta sul **voto medio 3,4** con punte più elevate relativamente alla qualità alloggio (3,6), alla cortesia ed educazione del personale (3,7), alla tempestività degli interventi (3,8).

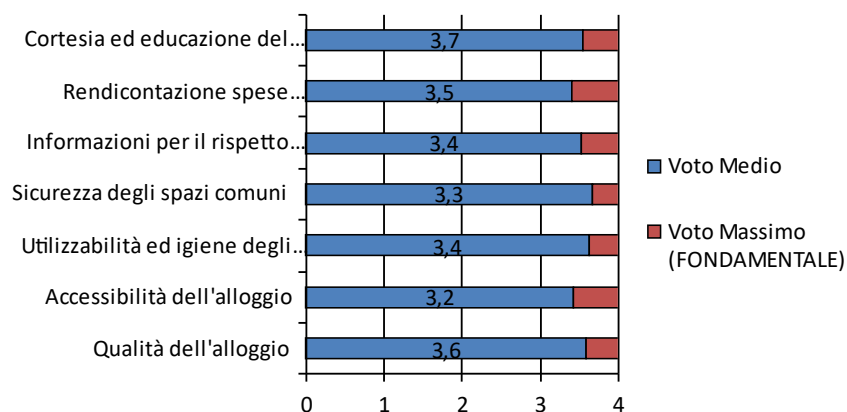
VOTO MEDIO QUALITA' ATTESA - SODDISFATTI



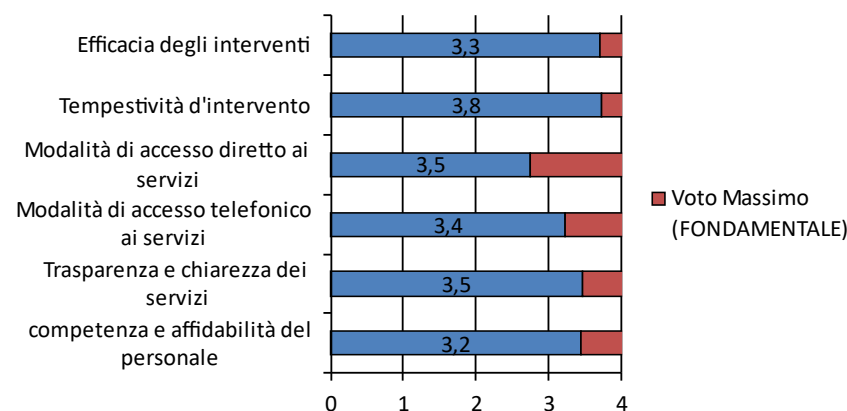
I voti, **relativamente alla qualità attesa**, per i soddifatti, si concentrano tutti **ben al di sopra del livello 4** e questo rafforza il valore degli indicatori utilizzati per l'analisi della qualità.

VOTO MEDIO QUALITA' ATTESA - INSODDISFATTI

Qualità attesa – insoddisfatti 2019



Qualità attesa – insoddisfatti 2019



Anche per gli insoddisfatti il voto della qualità attesa si attesta ben oltre **il livello 3 (= molto importante)**.

Il processo di elaborazione dei risultati si può sintetizzare con **un indice di Customer Satisfaction** che, come già detto nella nota metodologica, 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**.

Il CSI totale calcolato con il metodo sopraindicato per 2019 è pari a 78,04

Si riporta nella tabella sotto indicata il riepilogo dei voti medi totali attribuiti agli indicatori per la qualità percepita e per la qualità attesa

Indicatori	Qualità percepita (voto)	Qualità attesa (voto)
1. Qualità dell'alloggio	4.1	3.47
2. Accessibilità dell'alloggio	4.2	3.31
3. Utilizzabilità degli spazi comuni	3,9	3,20
4. Igiene degli spazi comuni	4.1	3.34
5. Sicurezza degli spazi comuni	4.0	3.33
6. Informazioni per il rispetto dei regolamenti	4.1	3.22
7. Rendicontazione spese comuni	4.0	3.22
8. Cortesia ed educazione del personale	4.4	3.41
9. Competenza e affidabilità del personale	4.3	3.37
10. Trasparenza e chiarezza dei servizi	4.2	3.28
11. Modalità di accesso telefonico ai servizi	4.1	3.36
12. Modalità di accesso diretto ai servizi	4.3	3.21
13. Tempestività d'intervento	4.3	3.57
14. Efficacia degli interventi	4.3	3.54
15. Insieme delle attività di ACER	4.1	//

CONFRONTO TRA I RISULTATI DELL'INDAGINE DEL 2020 CON I RISULTATI DELL'INDAGINE DEL 2019.

Anche quest'anno riteniamo interessante procedere al confronto dei risultati della Customer Satisfaction del 2020 con quella del 2019 in primis e poi anche con le indagini dei due anni precedenti.

Pur essendo consapevoli che gli utenti intervistati non sono gli stessi , che da una anno all'altro possono cambiare, anche sensibilmente, le condizioni sociali ed economiche e quindi le esigenze degli stessi utenti, il confronto temporale e la continuità delle rilevazioni crediamo che consentano all'ACER di verificare gli scostamenti in positivo e in negativo emersi tra un anno e l'altro nell'erogazione dei propri servizi, ma anche di conoscere e comprendere le esigenze e le attese dei propri utenti ,che possono anche cambiare ed evolvere.

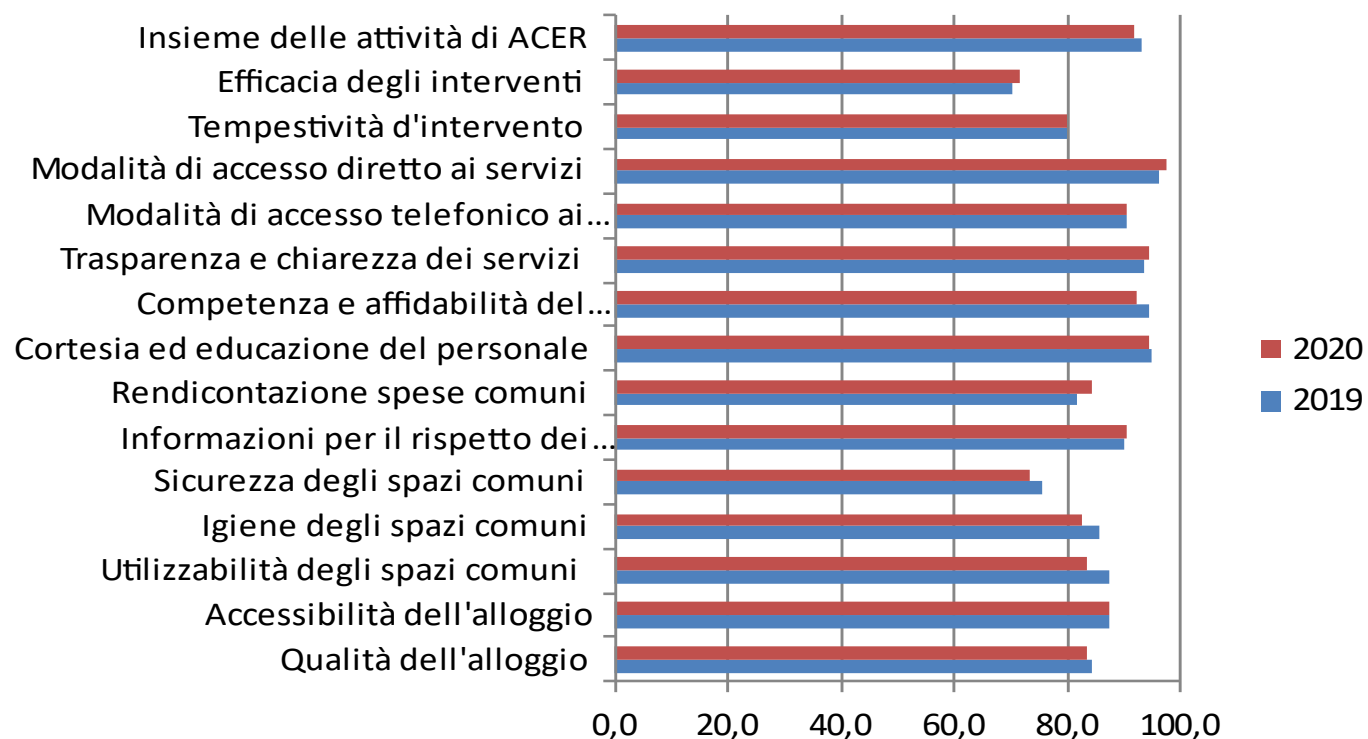
La continuità di rilevazione nel tempo fornisce infatti la possibilità all'ACER di capire in quale misura le azioni correttive adottate si sono tradotte in risultati positivi in quanto percepite positivamente dagli utenti . Ma non solo, consente all'ACER di coinvolgere un numero sempre maggiore di utenti (non sono mai gli stessi nelle diverse rilevazioni) che si sentono sempre più ascoltati e tenuti in considerazione. E quindi si dimostrano invogliati a fornire informazioni, pareri , critiche e osservazioni.

Proprio per favorire il confronto si è mantenuta l'identità del questionario, con qualche integrazione e si è provveduto ad elaborare i dati anche per il 2020 con la stessa metodologia adottata per il 2019.

CONFRONTO SODDISFAZIONE TRA 2020 E 2019

Confronto Soddisfatti

dati in %



Il confronto delle valutazioni degli utenti soddisfatti non evidenzia scostamenti eclatanti né in positivo né in negativo in tutti indicatori.

Gli scostamenti **in positivo** riguardano:

- rendicontazione delle spese comuni (+3,2%)
- modalità di accesso diretto ai servizi (+1,7%)
- l'efficacia degli interventi (+1%)
- trasparenza e chiarezza dei servizi (+1%)
- informazioni per il rispetto dei regolamenti(+0,5)
- accessibilità dell'alloggio (+0,2%)

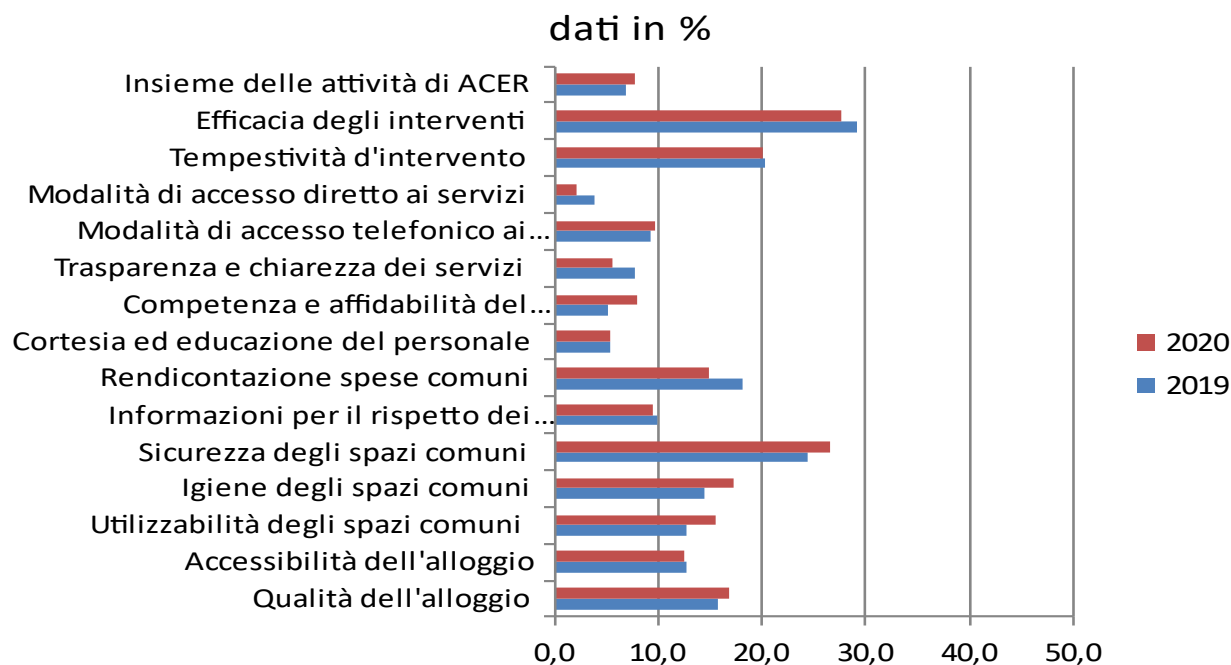
Anche gli scostamenti in negativo non sono molto significativi:

- utilizzabilità spazi comuni (-2,8 %)
- Igiene degli spazi comuni (-2,7%)
- competenza e affidabilità del personale (-2,4%)
- Sicurezza degli spazi comuni (-2,2%)
- qualità dell'alloggio (-1%)
- Modalità di accesso telefonico ai servizi (-0,4%)
- tempestività di intervento (-0,2%)
- cortesia ed educazione del personale (-0,2%)

Infine anche sull'insieme delle attività (OVER ALL)non si registrano differenze sostanziali = **- 0,8%**

A completamento delle informazioni fornite riportiamo anche il confronto degli insoddisfatti del 2019 con quelli del 2018, attraverso il seguente grafico:

Confronto Insoddisfatti



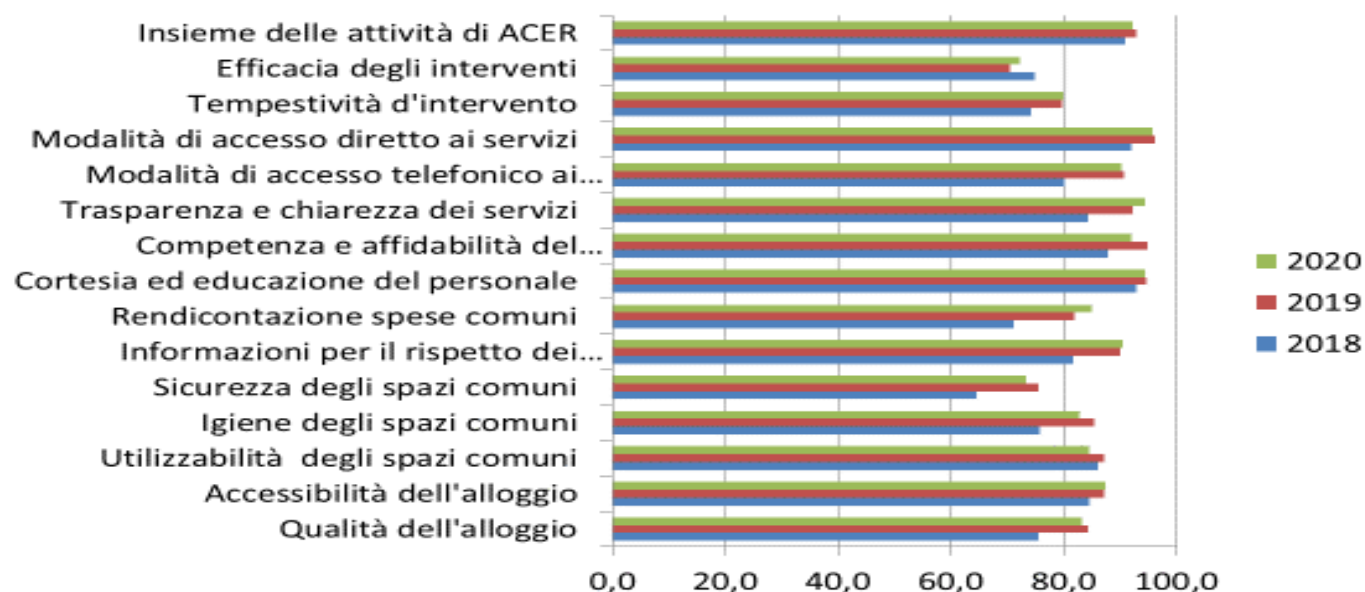
Come si evidenzia dal grafico l'insoddisfazione è più elevata sulla competenza ed affidabilità del personale (+2,8)sull'utilizzabilità degli spazi comuni (+2,7%), sull'igiene degli spazi comuni (2,7%) sull'efficacia degli interventi (+1,4%)sulla sicurezza (+2%), sulla modalità di accesso ai servizi (+1,7%).

I dati più significativi in positivo sono sulla rendicontazione delle spese comuni (-3,2%) e sulla trasparenza e chiarezza dei servizi (-2,2%) sull'efficacia degli interventi (-1,4%)e sulla modalità di accesso ai servizi (-1,7%).

Per avere un quadro più completo abbiamo esteso il confronto anche alla Customer Satisfaction dei 2 anni precedenti (2018 e 2019) da cui risulta visibile l'allineamento dei risultati di quest'anno con quelli del 2019 e il notevole recupero di risultati degli ultimi 2 anni rispetto al 2018 , anno in cui si era registrato un calo abbastanza significativo del livello di soddisfazione.

Confronto Soddisfatti

2018-2019-2020 dati in %



INDICATORI	2020	2019	2018
Qualità dell'alloggio	83,3	84,3	75,5
Accessibilità dell'alloggio	87,5	87,3	84,5
Utilizzabilità degli spazi comuni	84,5	87,3	86,0
Igiene degli spazi comuni	82,8	85,5	75,8
Sicurezza degli spazi comuni	73,2	75,5	64,5
Informazioni per il rispetto dei regolamenti	90,5	90,0	81,8
Rendicontazione spese comuni	85,1	81,9	71,2
Cortesìa ed educazione del personale	94,5	94,7	92,9
Competenza e affidabilità del personale	92,1	94,9	87,8
Trasparenza e chiarezza dei servizi	94,4	92,2	84,3
Modalità di accesso telefonico ai servizi	90,3	90,7	80,2

Modalità di accesso diretto ai servizi	97,8	96,1	92,1
Tempestività d'intervento	80,0	79,8	74,3
Efficacia degli interventi	73,3	70,4	74,8
Insieme delle attività di ACER	92,2	93,0	91,0

3. CONFRONTO CSI

Riprendendo quanto già anticipato nella nota metodologica, il calcolo del CSI per il 2020 è pari a 78,04

CSI 2018	CSI 2019	CSI 2020
77,18	78,20	78,04

CONCLUSIONI

Il risultato ottenuto nel 2020 presenta un trend molto simile e quasi allineato a quello dello scorso anno, pur essendo il 2020 un anno molto speciale rispetto ai precedenti per effetto della pandemia che ha costretto a misure straordinarie, in generale, nel mondo del lavoro. Il lockdown effettuato per diversi mesi, l'obbligo del distanziamento, il divieto di assembramenti ha imposto anche ad ACER modifiche consistenti sia nell'organizzazione interna che nel ricevimento del pubblico presso i propri uffici.

Nonostante tutto ciò, come abbiamo visto nell'ultimo grafico, quasi tutti gli indicatori non hanno subito, nel 2020, sostanziali modifiche rispetto all'anno precedente.

In ogni caso, entrando nel dettaglio, si possono evidenziare le seguenti e specifiche considerazioni :

- 1) risultano leggermente peggiorati gli indicatori che di solito si sono sempre rivelati i più critici: qualità alloggio (-1), utilizzabilità degli spazi comuni (-2,8) e igiene (-2,7) e sicurezza degli spazi comuni (-2,3)

Sicuramente tutte le iniziative intraprese negli ultimi anni da ACER PARMA per creare migliori condizioni di sicurezza e di igiene che avevano di fatto migliorato sensibilmente i risultati dal 2018 al 2019 vanno intensificate per responsabilizzare sempre di più inquilini e amministratori condominiali e ridurre i disagi ancora esistenti (porte e cancelli sempre aperti, illuminazione non sempre funzionante, sporcizia e ingombri nei luoghi comuni).

- 2) Ancora una volta gli indicatori che hanno mantenuto un elevato livello di soddisfazione , sono quelli che riguardano di più i comportamenti organizzativi di ACER :

- rendicontazione delle spese comuni (+3,2%)
- modalità di accesso diretto ai servizi (+1,7%)
- modalità di accesso telefonico ai servizi (=)
- trasparenza e chiarezza dei servizi (+2,2%)

- informazioni per il rispetto dei regolamenti (=)
- cortesia ed educazione del personale (=)

Mentre sulla cortesia ed educazione del personale il numero dei soddisfatti si equivale a quello dell'anno precedente, sulla competenza c'è stato un calo dei soddisfatti. (-2,8). Normalmente questi due indicatori hanno sempre riscontrato giudizi positivi. Quest'anno si sono sentite più lamentele su una minore disponibilità del personale e una difficoltà maggiore a risolvere i problemi. E' possibile che le restrizioni e le difficoltà create dal COVID abbiano condizionato questi giudizi.

- 3) Anche sui 2 indicatori relativi alla manutenzione (efficacia e tempestività degli interventi) quest'anno i risultati evidenziano un miglioramento per quanto riguarda l'efficacia (+ 2,9) e un pareggio nel giudizio sulla tempestività. Pur avendo impostato il lavoro delle interviste in modo da includere nel campione "casuale" da intervistare, un numero significativo (50%) di utenti che avessero avuto interventi di manutenzione nel proprio alloggio da parte di ACER, è emerso ancora un numero elevato di chi non ha risposto perché ha detto di non avere mai avuto guasti o perché si è attivato per proprio conto a risolvere i problemi di manutenzione. Pertanto riteniamo che si debba continuare ad attuare a margine un'indagine mirata sul pronto intervento per avere informazioni più dettagliate e specifiche relative alle tipologie e ai settori di interventi richiesti e praticati.

In conclusione dalle interviste fatte quest'anno si è confermato un elevato livello di soddisfazione sull'operato generale di ACER PARMA e questo è dimostrato dal voto generale su tutti i servizi **(92,2 %)**.