



**INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION
ALL'UTENZA DI ACER PARMA
ANNO 2022**

INDICE DEL DOCUMENTO

- **NOTA METODOLOGICA.....**
- **RISULTATI DELL'INDAGINE REALIZZATA.....**
- **REPORT DEI RISULTATI E CALCOLO DEL CSI.....**
- **CONFRONTO TRA I RISULTATI DELL'INDAGINE DEL 2022 E QUELLA DEL 2021 e 2020**
- **APPENDICE: QUESTIONARIO.....**

Nota metodologica

Anche nel 2022, come già da diversi anni, ACER PARMA ha provveduto ad effettuare un'indagine di Customer Satisfaction presso un numero sempre diverso di propri utenti, per conoscere il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti.

Infatti la Customer Satisfaction rappresenta da sempre uno strumento strategico di grande valore per un'organizzazione come ACER che opera rapportandosi quotidianamente con la propria utenza e che deve misurare la sua efficacia attraverso la capacità di far fronte concretamente alle esigenze di quanti impiegano i servizi forniti.

La rilevazione sistematica della qualità percepita e attesa dagli utenti, ripetuta ogni anno, consente infatti ad ACER di:

- definire nuove modalità di erogazione dei servizi e interventi di miglioramento di quelle esistenti, dimensionandone le caratteristiche tecniche alle effettive esigenze dei propri utenti;
- favorire il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti stessi nelle fasi di accesso, di fruizione e di valutazione dei servizi, in modo da rafforzare il reciproco rapporto di fiducia;
- creare inoltre l'opportunità di cogliere idee, suggerimenti per innovare i servizi e definire nuove risposte ai bisogni.

La Customer Satisfaction che ogni anno viene aggiornata ed integrata con ulteriori spazi di analisi e di ricerca, rappresenta uno strumento molto importante per l'ACER PARMA non solo come momento di verifica della validità dei suoi servizi e della rispondenza alle aspettative dei suoi utenti, ma anche come occasione di approfondimento e di condivisione delle informazioni e dei risultati al proprio interno tra gli stessi funzionari, coinvolti in un percorso di miglioramento continuo.

Anche quest'anno (2022) che risente meno delle problematiche vissute nei due anni precedenti contrassegnati dalla pandemia dovuta al COVID e caratterizzati da restrizioni e limitazioni diffuse, la Customer Satisfaction effettuata da ACER PARMA, pur evidenziando ancora inevitabili lamentele per i disagi vissuti, si è rivelata uno strumento in grado di coinvolgere più intensamente gli utenti, rafforzando la relazione e l'ascolto degli stessi, dimostrando di dare valore al loro punto di vista.

Infatti le persone selezionate dall'elenco fornito da ACER PARMA, debitamente preavvertite dall'azienda, hanno in generale accolto favorevolmente l'opportunità di rispondere alle

domande dell'intervista che è molto articolata per poter essere esaustiva, dimostrandosi collaborativi e interessati.

QUESTIONARIO

La Customer Satisfaction , anche quest'anno, è stata affidata allo Studio Concentra di Parma che ha proceduto alla rilevazione dei voti, dei giudizi e delle informazioni tramite un **QUESTIONARIO** somministrato per via telefonica ad un campione di 400 utenti, selezionati casualmente da un elenco di n. **4.498 utenti**, fornito da ACER PARMA, con l'avvertenza di contattare persone distribuite un po' in tutte le zone della provincia e possibilmente non residenti allo stesso indirizzo.

Anche per il 2022 si è ritenuto necessario effettuare il confronto con le indagini dei due anni precedenti, seppure la straordinarietà degli stessi, dovuta alla diffusione del COVID e alla necessità per ACER di limitare l'affluenza di pubblico nei propri uffici e di operare spesso a distanza , poteva quest'anno evidenziare una situazione diversa e giustificare una netta differenza di giudizi da parte degli intervistati.

Per poter confrontare i dati di quest'anno con quelli precedenti, le domande contenute nel questionario hanno riguardato gli stessi **14 fattori di valutazione** che comunque sono sempre giudicati anche dagli stessi intervistati i fattori più significativi, per una valutazione complessiva dell'operato di ACER PARMA.

I **14 indicatori/ITEM** contenuti nel questionario 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.A Sicurezza degli spazi comuni (pericolo di furti e intrusioni)
4.B Sicurezza degli spazi comuni (più legata a rischi derivanti da problemi strutturali o ambientali)
5. Informazioni per il rispetto dei regolamenti
6. Rendicontazione delle 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 di manutenzione
13. Efficacia degli interventi di manutenzione
14. Insieme di tutte le attività dell'ACER

Anche nell'indagine del 2022 si è voluto incentrare il giudizio degli utenti su due **elementi**: da un lato **la percezione** di qualità dei servizi utilizzati e dall'altro l' **aspettativa** 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 espressa dall'utente sulla qualità dei servizi forniti da ACER e da lui utilizzati, descritti nei diversi ITEM soprariportati.

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 all'importanza attribuita ad ognuno di essi, attraverso **una scala articolata su 4 livelli: fondamentale, molto importante, poco importante, irrilevante.**

-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.

INTERVISTE

Nell'organizzazione della Customer Satisfaction di quest'anno, prima di avviare le interviste, abbiamo analizzato e considerato tutte le osservazioni, le esigenze di chiarimento emerse nel momento di presentazione della Customer Satisfaction dell'anno precedente, attinte dai Responsabili e funzionari ACER e si è ulteriormente proceduto alla semplificazione di termini e concetti per favorire la chiarezza anche a chi non ha padronanza della lingua italiana e alla scomposizione e integrazione di indicatori per acquisire più elementi possibili e coerenti nelle risposte.

In particolare si è deciso, anche per esperienza delle intervistatrici, 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, rischio molto elevato dal momento che chi ha dei problemi da evidenziare tende a richiamare subito l'attenzione a ciò che gli interessa di più. Inoltre, una volta superata la diffidenza iniziale con la rassicurazione di essere le intervistatrici delegate da ACER, gli utenti dimostrano poi, in generale, una grande voglia di parlare e di essere ascoltati;

- formulare le domande da parte degli intervistatori in modo chiaro, preciso e ricorrendo a sinonimi al posto di parole non di uso comune per persone straniere;
- proprio per tale motivo anche quest'anno, abbiamo scorporato la domanda **4 in 4 A e 4 B** perché la domanda sulla **sicurezza** faceva emergere anche nelle indagini precedenti la duplice interpretazione di sicurezza intesa, in un caso, come condizione per evitare il rischio di furti o presenza di intrusi e nell'altro per evitare pericoli derivanti dal precario mantenimento dell'edificio.
- Per lo stesso motivo si sono confermate le domande già sdoppiate in precedenza perché rischiavano di ingenerare confusione (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)
- Inoltre abbiamo ancora introdotto la domanda **“ha avuto guasti negli ultimi 2 anni che abbiano richiesto l'intervento diretto di Acer?”** includendo tra le risposte non solo SI e **NO** ma anche **“HO PROVVEDUTO PER MIO CONTO”** perché gli anni scorsi, non avendo prevista questa terza opzione, non c'era consentito di chiarire la distinzione tra chi non era ricorso all'intervento diretto di ACER in caso di rotture, avendo provveduto per proprio conto e chi non si era rivolto ad ACER perché proprio non aveva avuto rotture.
- Sempre quest'anno, come già negli anni precedenti, all'ITEM 10 è stato mantenuto un sottoindicatore (10A) relativo a: **“modalità di accesso ai canali on line e/o social”**
- 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 aggiunto in questa stessa domanda (**11A**) un giudizio di gradimento **sugli orari di apertura degli uffici al pubblico**
- E' stata inserita anche quest'anno la domanda finalizzata a conoscere se l'amministrazione condominiale a cui gli utenti devono fare riferimento, sia ACER o un professionista esterno o se l'amministrazione condominiale sia in autogestione .

- 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 comportato più tempo all’intervista.
- Si precisa tuttavia che 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.

SCelta DEL CAMPIONE

La **scelta del campione** è stata anche quest’anno casuale. Per l’intervista sono stati individuati ed estrapolati **400 nominativi** all’interno del campione di n. **4.498 utenti** fornito da ACER PARMA, 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:

PARMA	278
FIDENZA	19
PROVINCIA	103
TOTALE	400

ITALIANI	316
STRANIERI	84

PAESI COMUNITARI	327
PAESI EXTRACOMUNITARI	73
TOTALE	400

Paesi Extracomunitari:

- 7 ALBANIA
- 1 BRASILE
- 1 BURKINA FASO
- 1 CAPO VERDE
- 6 COSTA D'AVORIO
- 1 ECUADOR
- 1 ETIOPIA
- 1 FILIPPINE
- 1 GHANA
- 2 INDIA
- 1 IUGOSLAVIA
- 2 MACEDONIA
- 7 MAROCCO
- 9 MOLDAVIA
- 14 NIGERIA
- 2 PAKISTAN
- 1 PERU'
- 1 REPUBBLICA DOMENICANA
- 1 RUSSIA
- 1 SOMALIA
- 9 TUNISIA
- 2 UCRAINA
- 1 VENEZUELA

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

NUCLEO FAMILIARE :	
1	129
2	99
3	68
4	56
5	28
6	15
7	4
8	0
9	1
TOTALE	400

Per la realizzazione delle interviste sono state effettuate **977** telefonate, in **8 casi** il numero di telefono contenuto nel database dell'Azienda risultava errato ed in **76 casi** inesistente.

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

In **399 casi** gli utenti risultavano irreperibili (dopo 2 tentativi in giorni o orari diversi).

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

Alla fine hanno accettato di rispondere 400 persone.

TOTALE TELEFONATE	977
NUMERO INESISTENTE	76
NUMERO ERRATO	8
NON DESIDERA ESSERE INTERVISTATO	93
NON REPERIBILE	399
NON PIU' ASSEGNATARI, MA IN ELENCO	1
INTERVISTATI	400

Il questionario è riportato in APPENDICE.

Responsabile del Progetto di Customer Satisfactio ACER PARMA è la Dott.ssa Emanuela Montanari titolare dello STUDIO CONCENTRA di Parma.

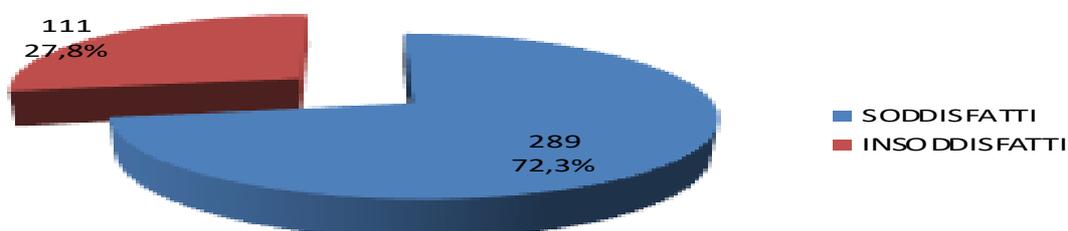
La somministrazione del questionario e la raccolta delle risposte è stata opera di rilevatori esperti in indagini telefoniche.

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^a domanda del questionario hanno risposto tutti gli utenti e di questi **289 (72,3%)** si sono dichiarati soddisfatti e **111 (27,8%)** insoddisfatti.

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Qualità alloggio	49	29	19	2	12	111	3	5	50	109	122	289	0	400	400

Il livello di qualità percepita è abbastanza elevato. Tra gli utenti soddisfatti il 30,5% assegna il voto 5 e il 27,3% il voto 4.

Gli utenti insoddisfatti che rappresentano in totale il 27,8%, si concentrano tra il voto 5 (12,3%), il 4 (7,3%) e il 3 (4,8%).

Tra gli insoddisfatti **25** lamentano un affitto troppo alto, o eccessivamente aumentato

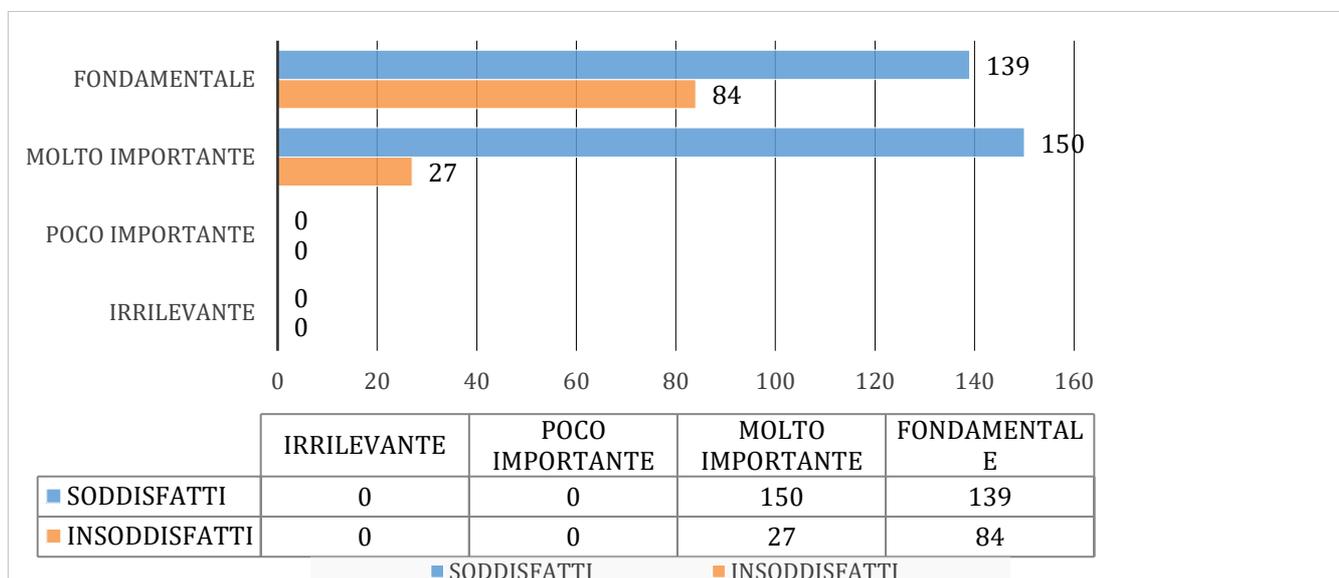
24 sono insoddisfatti perché l'alloggio assegnato è troppo piccolo rispetto al numero dei componenti familiari o inadeguato per la mancanza di ascensore necessario per la presenza in famiglia di persone invalidi

23 si lamentano perché l'alloggio non era idoneo al momento della consegna e alcuni hanno avuto la necessità di effettuare lavori prima di occupare l'alloggio

39 utenti si lamentano di problemi insorti durante la permanenza.

I problemi denunciati più diffusi sono: perdite d'acqua, presenza di muffa e di umidità per effetto di infiltrazioni d'acqua (**36**), porte, finestre e tapparelle rotte, caldaie non funzionanti, porte d'ingresso mal funzionanti, presenza di insetti , scarafaggi e topi, necessità di disinfestazioni, impianti elettrici non idonei e in alcuni casi ritenuti pericolosi, necessità di manutenzione per deterioramento dell'immobile.

QUALITA' ATTESA



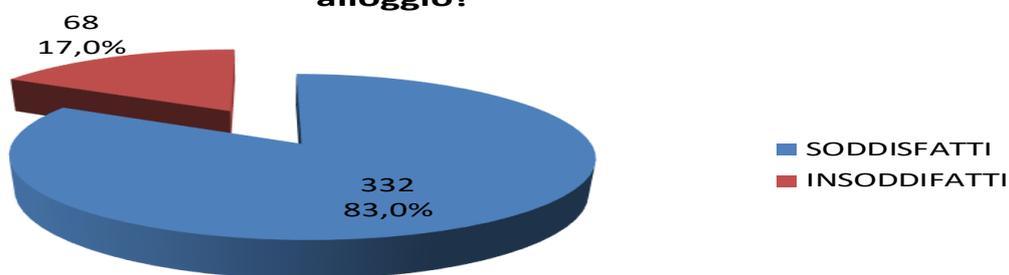
Il valore della qualità dell'alloggio è elevato per tutti. Per 289 soddisfatti dell'alloggio il giudizio si concentra sul fondamentale (34,8%) e sul molto importante (37,5%).

Anche per gli insoddisfatti la qualità dell'alloggio è fondamentale (21,0%) e molto importante (6,8%)

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.

332 si dichiarano soddisfatti (83,0%). 68 si ritengono insoddisfatti (17,0%)

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	19	17	19	3	10	68	2	2	36	133	159	332	0	400	400

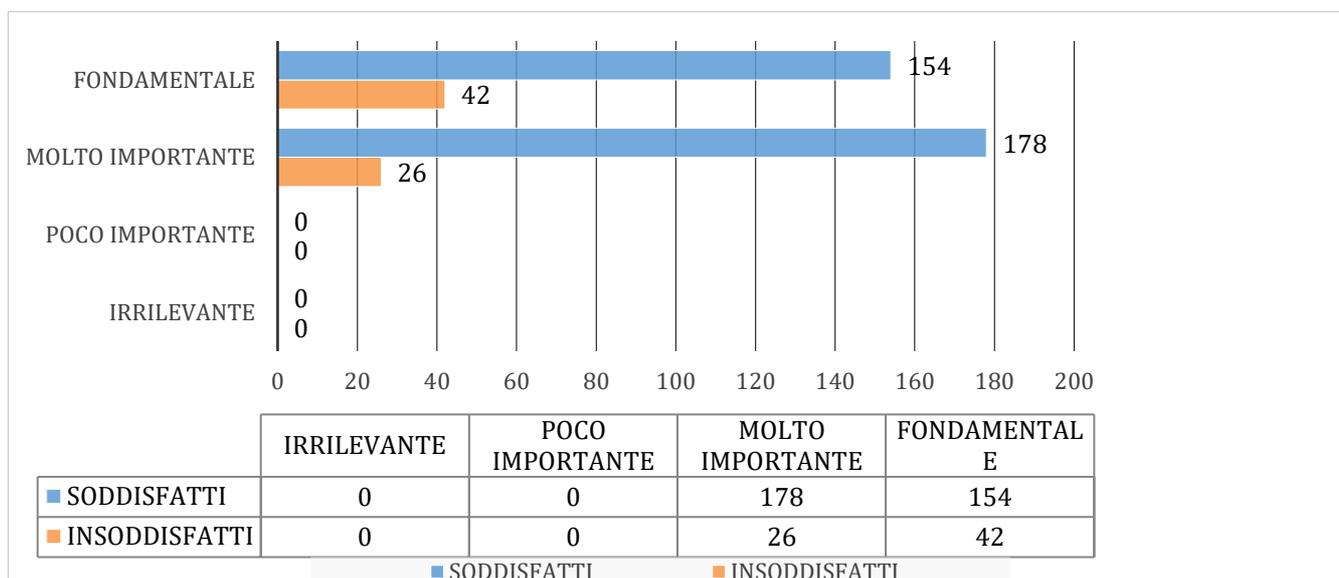
Va evidenziato che il 39,8% dei soddisfatti assegna il voto 5 e il 33,3% il voto 4.

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

Le motivazioni addotte da chi ha espresso un voto di insoddisfazione sono in gran parte riconducibili alla mancanza di un ascensore o alla frequenza di rotture degli ascensori con gravi disagi per raggiungere i piani alti, soprattutto per chi ha in famiglia persone disabili **(36)**

32 utenti poi lamentano la presenza di scale rotte e pericolanti, porte e cancelli di ingresso mancanti o rotti che richiederebbero interventi di manutenzione, citofoni non funzionanti, pavimentazione di cortili e garage dissestata.

QUALITA' ATTESA



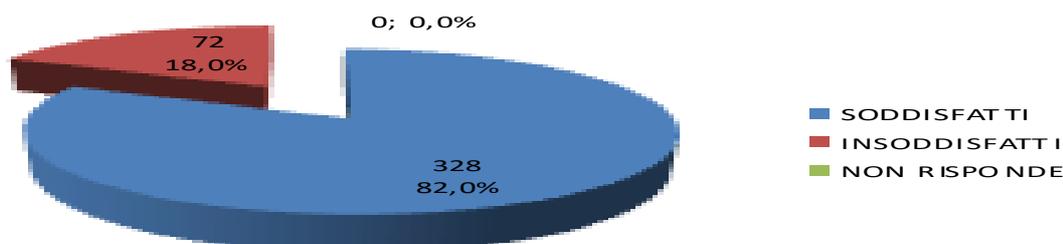
Anche relativamente al 2° indicatore, 178 (44,5%) dei 332 soddisfatti ritiene che l'accessibilità dell'alloggio sia molto importante, mentre 154 (38,5%) la ritiene fondamentale.

Dei 68 insoddisfatti il 10,5% valuta questo fattore fondamentale e il 6,5% 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 **328 (82,0%)** si ritengono **soddisfatti**, mentre **insoddisfatti** sono **72 (18,0%)**.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Utilizzabilità spazi comuni	16	17	16	6	17	72	0	2	75	144	107	328	0	400	400

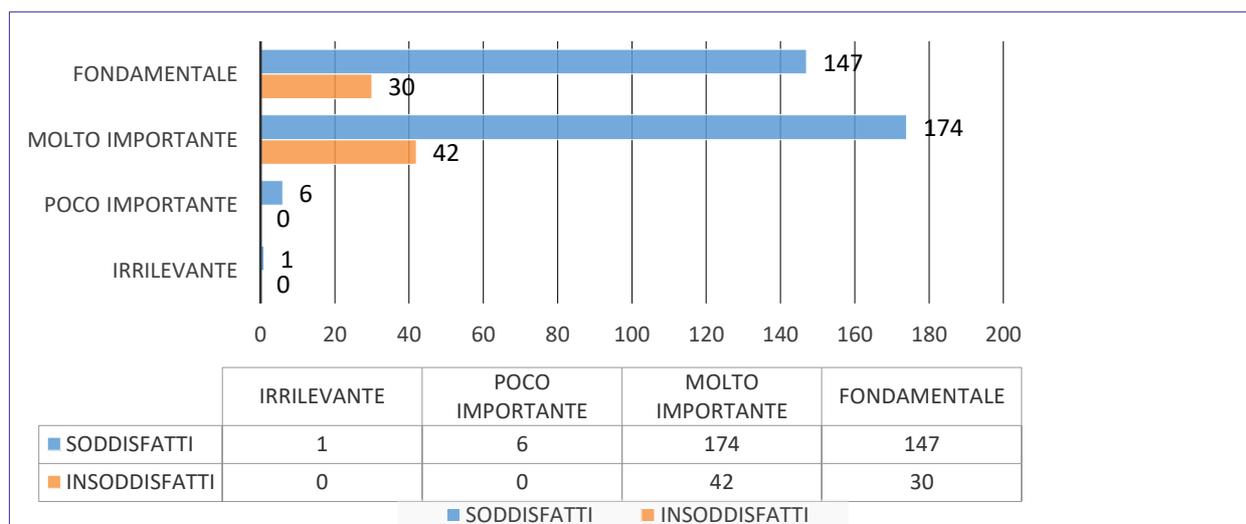
Dei 328 utenti soddisfatti, il 26,8% esprime il voto 5, il 36,0% il 4 e il 18,8% il 3.

Dei 72 insoddisfatti il 4,0% si concentra sul 5, il 4,3% sul 4 e il 4,0% sul 3.

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

quasi tutti si lamentano di vicini che non hanno né cura, né rispetto di regolamenti e degli spazi comuni, utilizzati spesso come depositi o peggio come discariche dove tanti collocano oggetti personali (lavanderia e altri spazi comuni pieni di biciclette rotte, spazzatura abbandonata nei cortili, sporcizia diffusa, parcheggi occupati abusivamente da esterni, auto da rottamare lasciate per tanto tempo , mancanza posti auto, ecc)

QUALITA' ATTESA



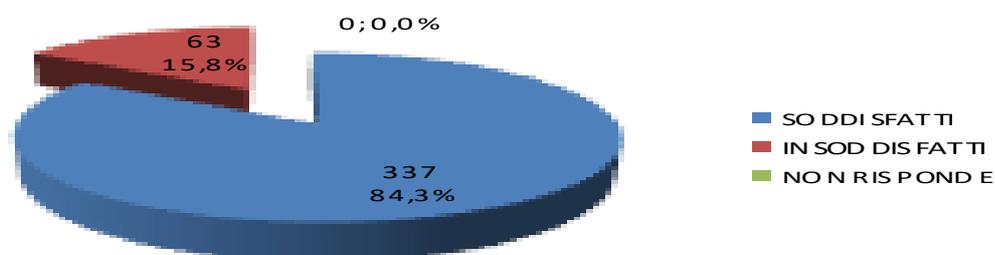
Come si evince bene dal grafico sia i soddisfatti che gli insoddisfatti concentrano i loro giudizi sulle due voci:

molto importante (43,5% soddisfatti e 10,5% insoddisfatti) **fondamentale** (36,8% soddisfatti e 7,5% insoddisfatti).

INDICATORE N.3

3 B - Igiene degli spazi comuni

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



Su questo indicatore 337 (84,3%) si sono dichiarati soddisfatti e 63(15,8%) 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	21	16	15	6	5	63	2	5	60	144	126	337	0	400	400

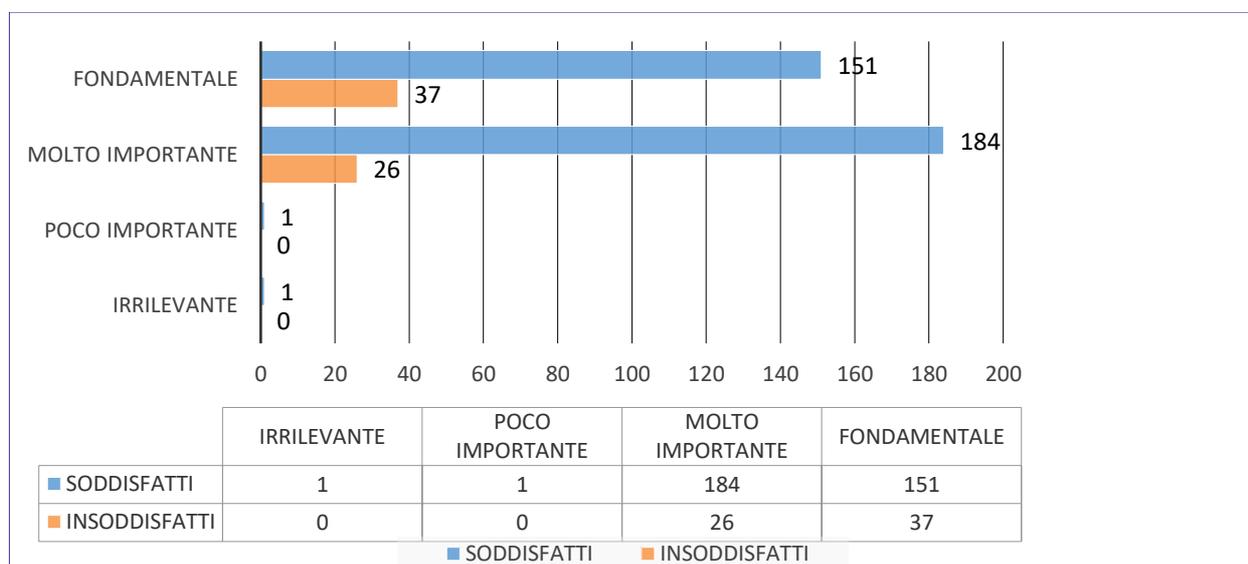
Su 337 utenti soddisfatti, il 31,5% esprime il voto 5, il 36,0% il 4 e il 15,0% il 3.

Dei 63 insoddisfatti il 5,3% si concentra sul voto 5 e il 4,0% sul 4 e il 3,8% sul 3.

NOTA= Anche nella C.S. di quest'anno le lamentele sia sull'utilizzabilità che sull'igiene degli spazi comuni sono tutte da ricondurre a indisciplina e a scarso rispetto degli spazi comuni da parte dei vicini di casa: scale, pianerottoli, cortili e giardini molto sporchi, sale comuni piene di oggetti da buttare, giardini non curati, cartacce, lattine, mozziconi di sigarette, rifiuti vari abbandonati nelle scale e nei cortili, cassonetti mai lavati.

In tanti denunciano la difficoltà tra inquilini dello stesso immobile a collaborare e 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, sporcizia nelle cantine, presenza di ragnatele, topi e scarafaggi ,escrementi di cani e gatti e piccioni davanti ai garage, e nei cortili e di mozziconi di sigarette e altra spazzatura lanciata dalle finestre.

QUALITA' ATTESA



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

molto importante (46,0% soddisfatti e 6,5% insoddisfatti)

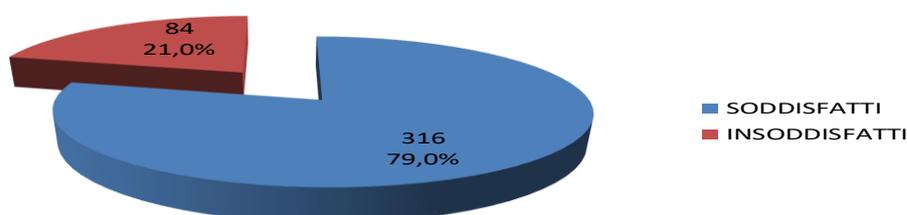
fondamentale (37,8% soddisfatti e 9,3% insoddisfatti).

INDICATORE N. 4

Anche nella Customer Satisfaction di quest'anno, abbiamo scorporato l'indicatore sulla sicurezza in 4A (=sicurezza dal rischio furti, intrusioni, ecc.) e in 4B (=sicurezza dai rischi dovuti al deterioramento dell'edificio) in quanto negli anni precedenti, un gran numero di intervistati attribuiva alla domanda sulla sicurezza degli spazi comuni o l'una o l'altra interpretazione.

4a- SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI=rischi furti,intrusioni

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



SI = 316

NO= 84

Tutti gli insoddisfatti hanno denunciato di avere subito più furti, soprattutto di biciclette perché i portoni e i cancelli sono lasciati sempre aperti per indisciplinazione dei vicini di casa, le porte d'ingresso sono rotte o fragili, le serrature vecchie, le porte di casa sottili e non blindate, gli infissi, in molti casi sono deteriorati e da cambiare, c'è mancanza di luce e visibilità sui pianerottoli.

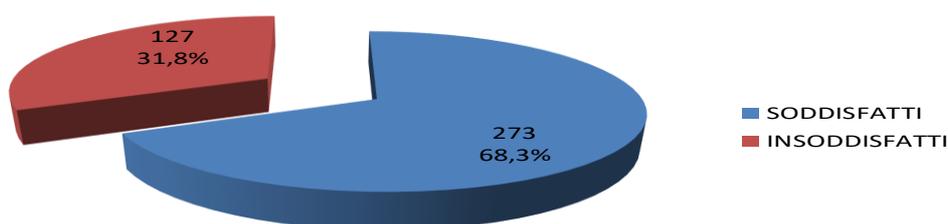
QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Giudizi (valori assoluti)															
Sicurezza degli spazi comuni	23	32	21	5	3	84	4	5	49	137	121	316	0	400	400

I soddisfatti si concentrano sui voti 5 (30,3%) e 4 (34,3%) e gli insoddisfatti sul 5 (5,8%) e sul 4 (8,0%)

4b- SICUREZZA DEGLI SPAZI COMUNI=rischi a livello strutturale

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



SI = 273

NO = 127

75 utenti hanno denunciato crepe sui muri del palazzo, scale rotte, pavimentazione dei cortili sconnessi e dissestati, caduta di calcinacci e di intonaco per infiltrazioni d'acqua nei muri esterni, sulle scale, nelle cantine, perdite d'acqua anche dai tetti, cancelli rotti.

27 utenti hanno evidenziato necessità di effettuare manutenzione ai balconi (scrostati, danneggiati, pericolanti, con presenza di crepe, ringhiere arrugginite e ferri esposti)

25 utenti hanno segnalato la necessità di interventi di manutenzione straordinaria, soprattutto ai tetti, nelle scale e nei balconi poiché gli edifici in cui risiedono sono molto vecchi.

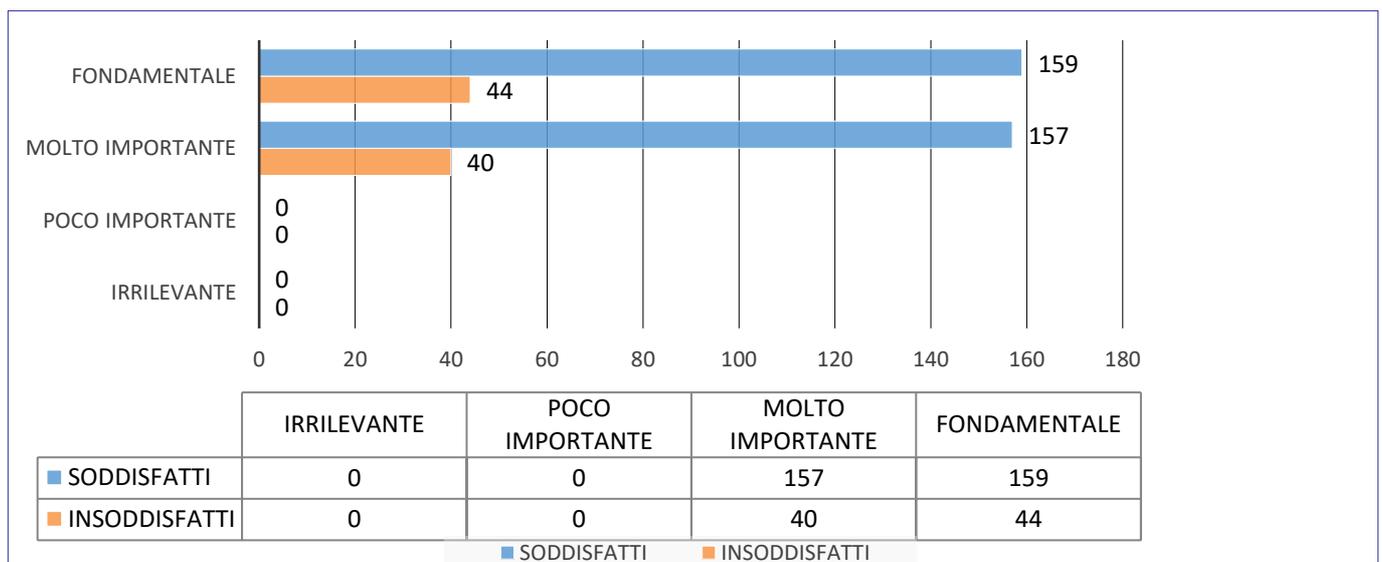
QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Giudizi (valori assoluti)															
Sicurezza degli spazi comuni	42	32	28	7	18	127	4	7	72	121	69	273	0	400	400

I 273 soddisfatti si concentrano sui voti 4, 3 e 5

Gli insoddisfatti si distribuiscono su tutti i livelli di voto.

QUALITA' ATTESA



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

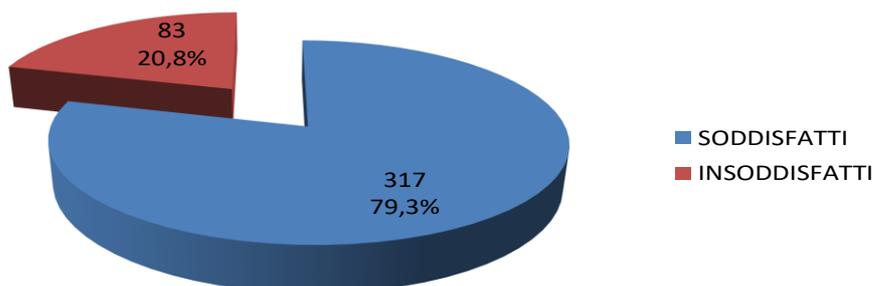
tra i soddisfatti il 39,8 la ritiene fondamentale, il 39,3 la considera molto importante.

Tra gli insoddisfatti l'11% la valuta fondamentale e il 10% molto importante.

INDICATORE N. 5

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

A- ACER si impegna ad informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?



SODDISFATTI= 317

INSODDISFATTI = 83

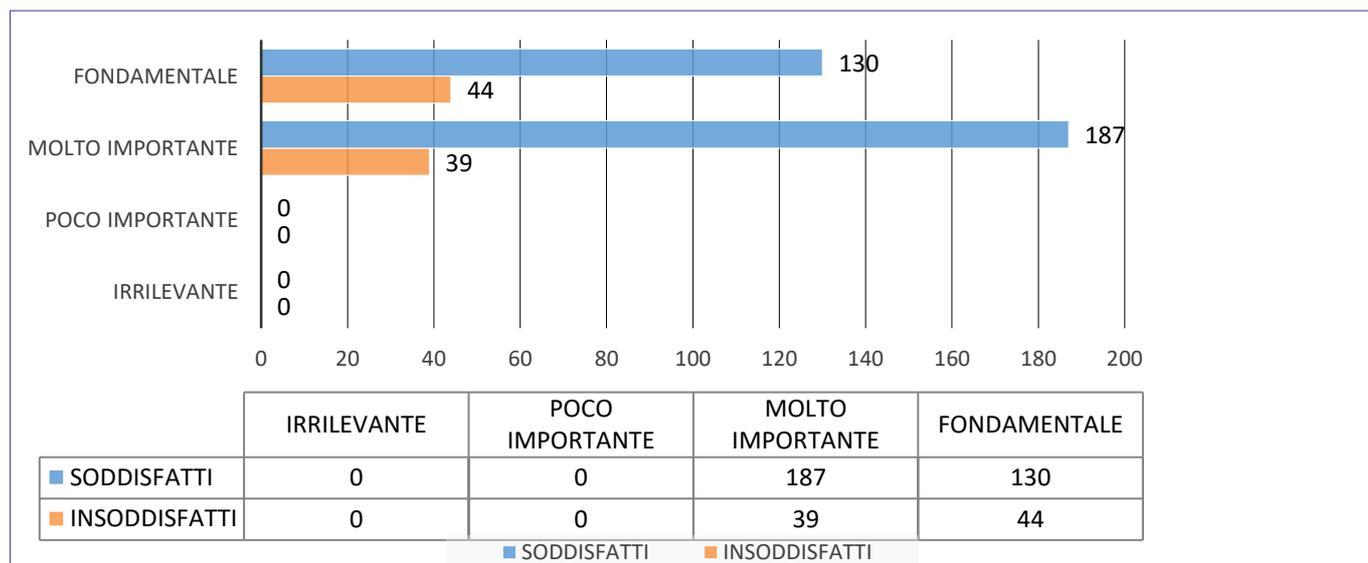
Rispetto a questo indicatore, le risposte hanno evidenziato che il 79,3% degli intervistati è soddisfatto mentre il 20,8% è insoddisfatto.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Informazione rispetto dei regolamenti	25	28	16	3	11	83	1	5	69	143	99	317	0	400	400

Su 317 utenti soddisfatti, 99 (24,8%) hanno espresso il voto 5 e 143 (35,8%) il voto 4. Degli insoddisfatti il 6,3% si attesta sul voto 5, il 7% sul 4 e il 4% sul 3.

NOTA = Tutti gli insoddisfatti che hanno espresso esplicitamente critiche su questo servizio, lamentano che ACER non interviene quando le vengono segnalati contrasti o scorrettezze da parte di alcuni inquilini. Diversi utenti vorrebbero che ACER fosse più presente, che controllasse con più rigore per imporre il rispetto delle regole condominiali a vicini di casa molto indisciplinati. In diversi ritengono che Acer dovrebbe essere più efficace nella comunicazione delle regole, intervenendo direttamente per sanare situazioni conflittuali, esponendo cartelli più chiari e in diverse lingue e facendo anche incontri tra inquilini, dove serve.

QUALITA' ATTESA



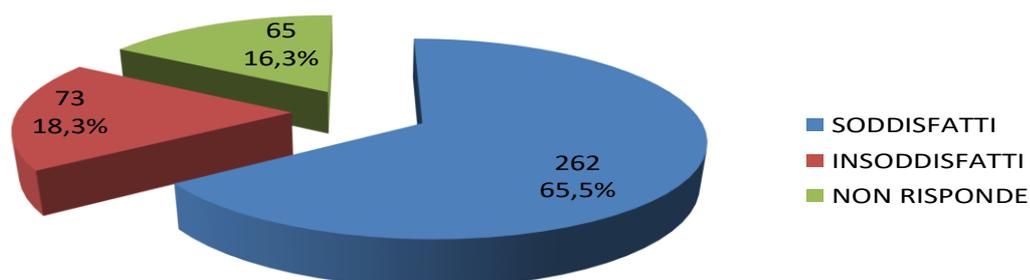
Tra i soddisfatti, per 187 l'informazione di ACER relativa al rispetto dei regolamenti d'uso e condominiali è molto importante (46,8%) e per altri 130 è fondamentale (32,5%).

Ma anche tra gli insoddisfatti, 39 considerano questo elemento molto importante (9,8%) e 44 fondamentale (11,0%).

INDICATORE N. 6

6- Qualità delle attività gestionali. Calcolo delle spese comuni

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



SODDISFATTI = 262

INSODDISFATTI = 73

NON RISPONDE = 65

Va precisato che quest'anno **n.65** persone intervistate non hanno espresso alcun giudizio con la seguente motivazione:

n.28 non pagano spese, **n.37** non si occupano direttamente della questione che delegano ad altri.

I soddisfatti rappresentano comunque il 78,2% delle risposte valide.

Gli insoddisfatti sono il 21,8% delle risposte valide.

Tutti gli insoddisfatti lamentano di avere spese troppo alte e, secondo alcuni, non giustificate rispetto ai servizi ricevuti. Per qualcun altro sono stati praticati aumenti molto elevati rispetto a prima. In diversi hanno poi lamentato il fatto che non vengono fornite da Acer spiegazioni chiare e dettagliate delle spese e a quali servizi o interventi si riferiscano (secondo alcuni manca il dettaglio dei conteggi, i preventivi e i resoconti, secondo altri si riferiscono a servizi che loro non utilizzano).

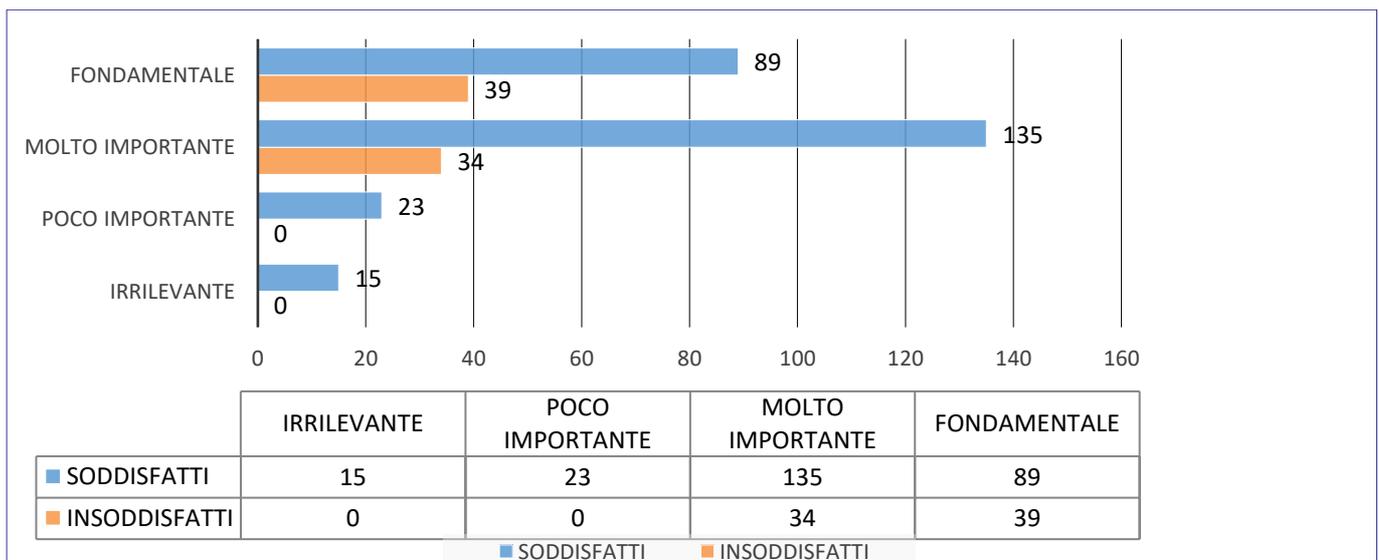
QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Giudizi (valori assoluti)															
Rendicontazione spese comuni	22	18	15	3	15	73	4	3	58	134	63	262	65	335	400

Su 262 utenti soddisfatti, il 18,8% ha espresso il voto 5 e il 40% il voto 4 e il 17,3% il voto 3.

Gli insoddisfatti (21,8%) si attestano sul voto 5 (6,6%), sul 4 (5,4%) e sul 3 (4,5%)

QUALITA' ATTESA



Per il 40,3% dei soddisfatti (135) la rendicontazione delle spese comuni è molto importante e per il 26,6% degli stessi (89) è fondamentale.

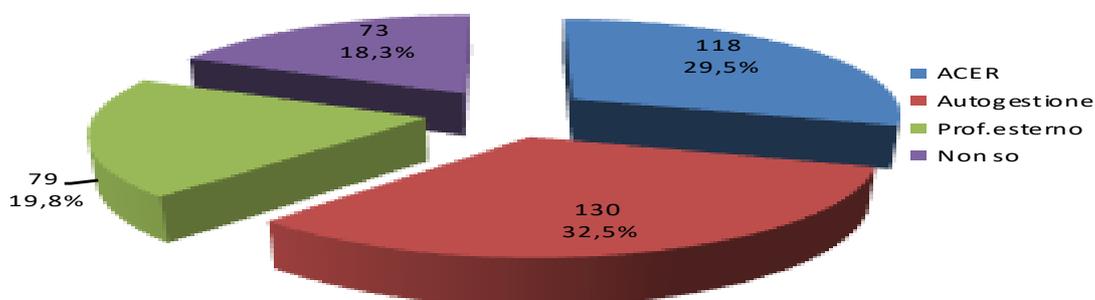
Tra gli insoddisfatti il 10,1% considera questo elemento molto importante e l'11,6% fondamentale.

NOTA INTEGRATIVA

Anche quest'anno (2022) il questionario è stato integrato con questa domanda :

L'Amministrazione condominiale è gestita: da Acer? da un professionista esterno?
o è in Autogestione?

AMMINISTRAZIONE CONDOMINIALE

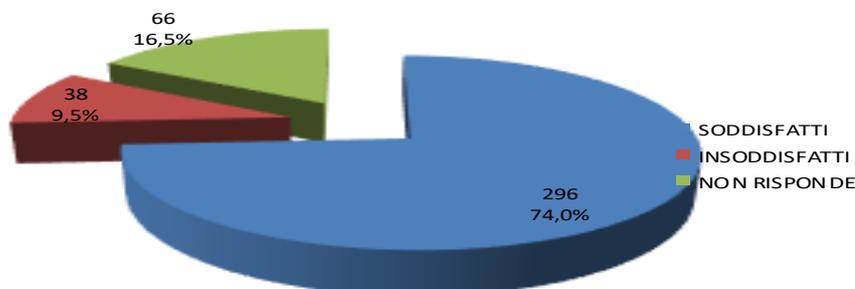


Amministratore ACER	=	118
Autogestione	=	130
Professionista esterno	=	79
Non so	=	73

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 l'88,6% delle risposte valide e sono 296.

Gli insoddisfatti sono 38 (l'11,4%)

Chi non risponde (= 66) dice di non avere mai avuto l'occasione di rivolgersi ad Acer o di delegare questo compito ad altra persona.

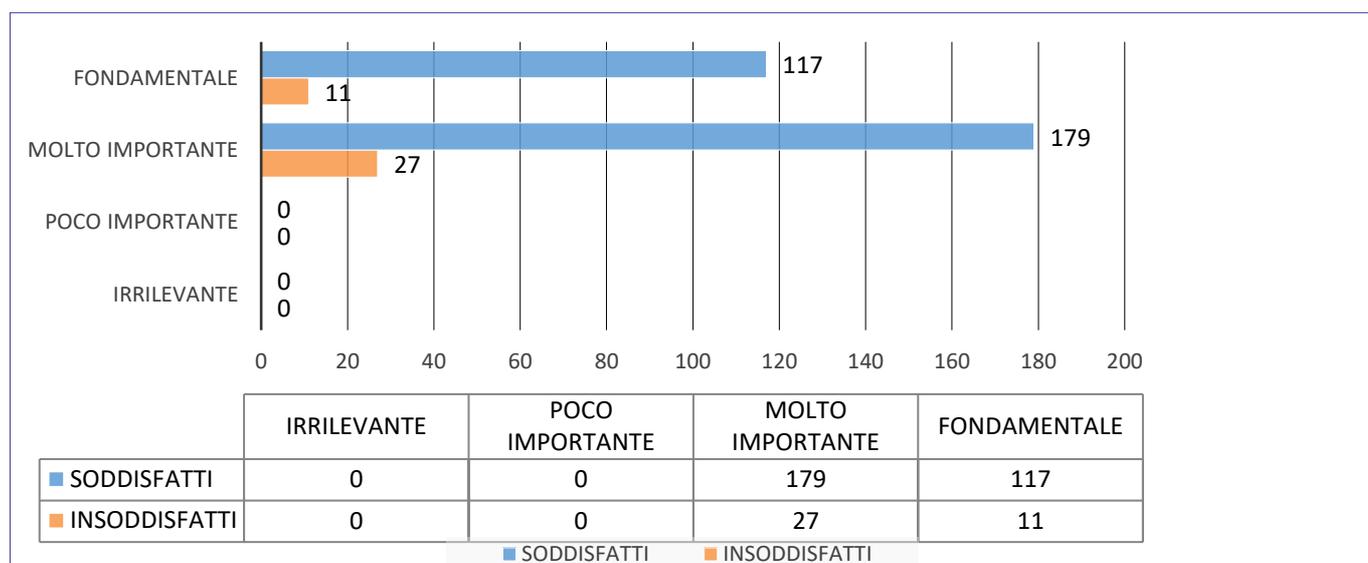
QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Cortesia ed educazione personale	8	9	12	5	4	38	3	3	42	105	143	296	66	334	400

Il livello di soddisfazione si posiziona sul voto 5 per il 42,8% e sul voto 4 per il 31,4%.

Gli insoddisfatti (11,4%) hanno riferito di avere ricevuto risposte fornite in maniera sgarbata ed arrogante, in particolare da alcuni operatori Acer poco disponibili ad ascoltare e risolvere le problematiche a loro sottoposte.

QUALITA' ATTESA

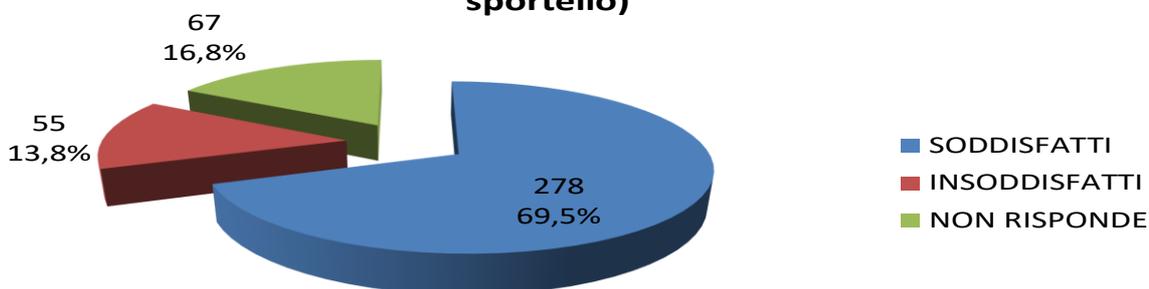


Per tutti il livello di qualità attesa per questo indicatore è molto elevato. Per 179 soddisfatti (53,6%) e per 27 insoddisfatti (8,1%) è considerato molto importante e per 117 soddisfatti (35,0%) e per 11 insoddisfatti (3,3%) è fondamentale.

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)



278 (83,5% delle risposte valide) hanno dichiarato di essere soddisfatti della competenza del personale ACER.

55 intervistati (16,5% delle risposte valide) si ritengono insoddisfatti.

67 persone hanno dichiarato di non avere mai avuto bisogno di rivolgersi ad ACER o che, in caso di necessità, hanno delegato altri familiari per accedere ai servizi di ACER e quindi non sono stati in grado di esprimere un giudizio.

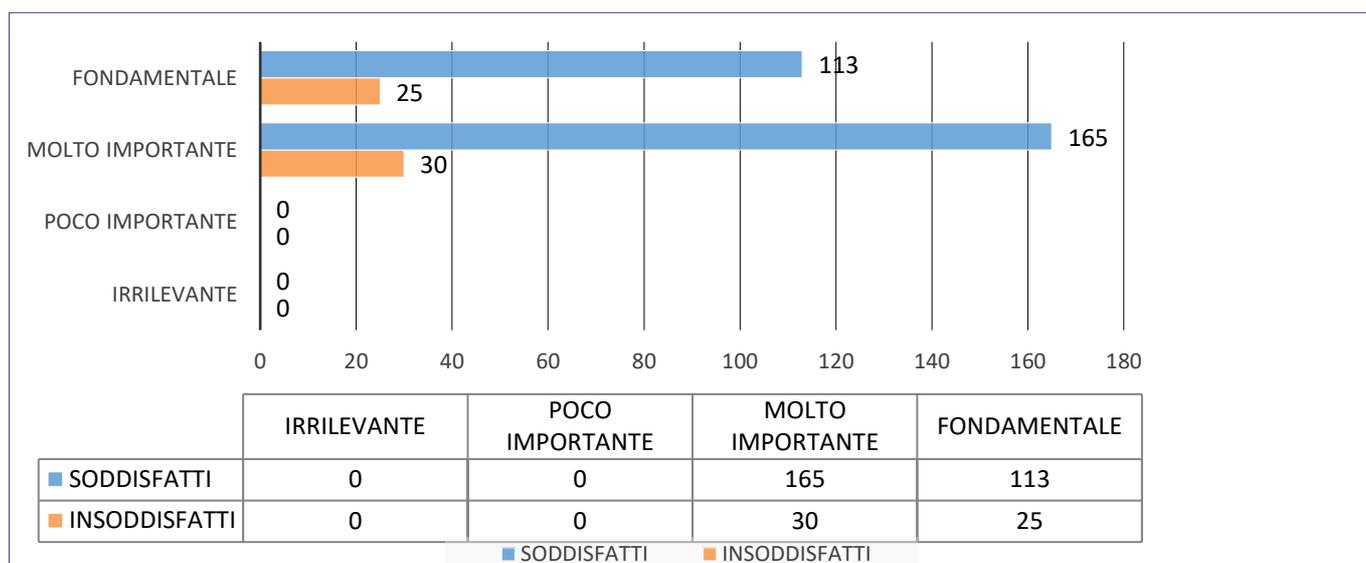
Tra i 55 utenti insoddisfatti a cui è stato chiesto di spiegare le motivazioni del loro malcontento, hanno lamentato la scarsa disponibilità di Acer ad ascoltare le esigenze espresse. Secondo loro, alcuni operatori si rimpallano i quesiti l'un con l'altro e nessuno interviene, sono evasivi, non sono chiari, tendono a procrastinare gli interventi e a non risolvere i problemi, nonostante diversi solleciti e quasi tutti hanno parlato di richieste rimaste senza risposta.

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	18	14	16	1	6	55	1	4	44	107	122	278	67	333	400

Il livello di soddisfazione sulla competenza e affidabilità del personale ACER si posiziona sul voto 5 (36,6% dei soddisfatti) e sul voto 4 (il 32,1% dei soddisfatti)

Chi è insoddisfatto si esprime maggiormente con il voto 5 (5,4%), con il voto 4 (4,2%), con il voto 3 (4,8%).

QUALITA' ATTESA

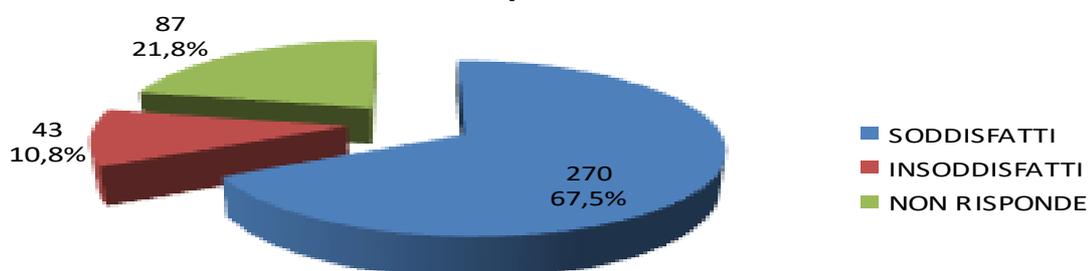


Anche per questo indicatore la totalità delle risposte si attesta sul valore molto importante (49,5% dei soddisfatti e il 9,0% degli insoddisfatti) e su fondamentale (33,9% dei soddisfatti e 7,5% degli insoddisfatti)

INDICATORE N. 9

9-Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'ACER

A. Quando ha avuto bisogno di ACER Le hanno spiegato in modo chiaro quali sono i diritti e i doveri degli inquilini?



270 intervistati (86,3% delle risposte valide) dichiarano di essere soddisfatti della chiarezza delle informazioni ricevute dall'ACER.

Il 13,7% di chi ha risposto (=43) dice di non essere soddisfatto.

Gli 87 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 altra persona.

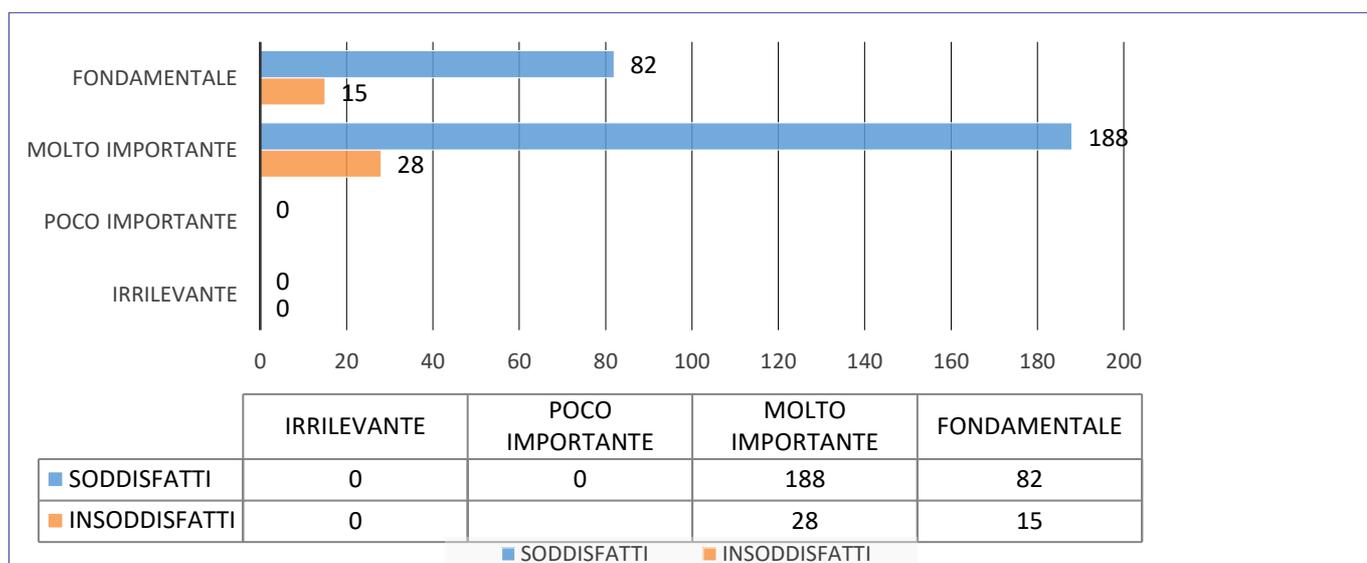
Gli insoddisfatti a cui è stato chiesto di motivare il giudizio hanno confermato quanto già esposto alle 2 domande precedenti e cioè che a volte gli operatori Acer non hanno fornito le spiegazioni richieste o non hanno risolto i problemi e che le comunicazioni di Acer non sempre sono state chiare e complete.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	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	13	14	9	1	6	43	3	4	46	117	100	270	87	313	400

Il livello di soddisfazione sulla trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti da ACER si posiziona, per i soddisfatti, sul voto 5 (31,9%) e sul voto 4 (il 37,4%)

Chi è insoddisfatto si concentra sul voto 4 (4,5%), sul 5 (4,2%), sul 3 (2,9%).

QUALITA' ATTESA

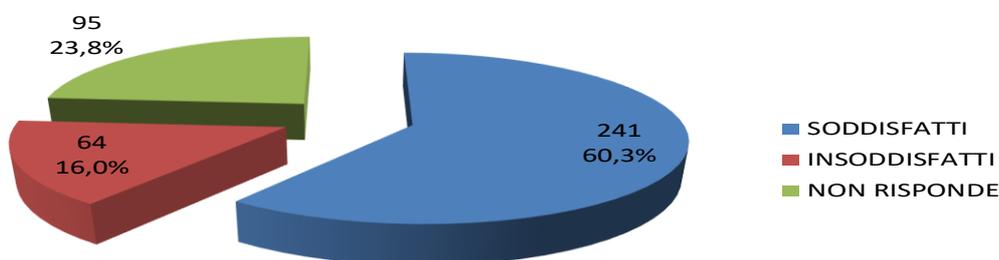


Il 60,1% dei soddisfatti ritiene molto importante questo indicatore e il 26,2% fondamentale. L'8,9% degli insoddisfatti lo giudica molto importante e il 4,8% fondamentale.

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?



Nell'indagine del 2022, la domanda sulla modalità di accesso telefonico registra 241 soddisfatti pari al 79,0% e 64 insoddisfatti e cioè il 21,0% e n. 95 di mancate risposte pari

all'11,6 %. Chi non ha risposto, ha fornito come giustificazione la mancata esigenza dell'utilizzo del servizio fino ad oggi o la delega ad altri famigliari o l'abitudine a rivolgersi al personale del Comune di residenza.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Modalità di accesso telefonico ai servizi	18	19	14	4	9	64	1	5	49	118	68	241	95	305	400

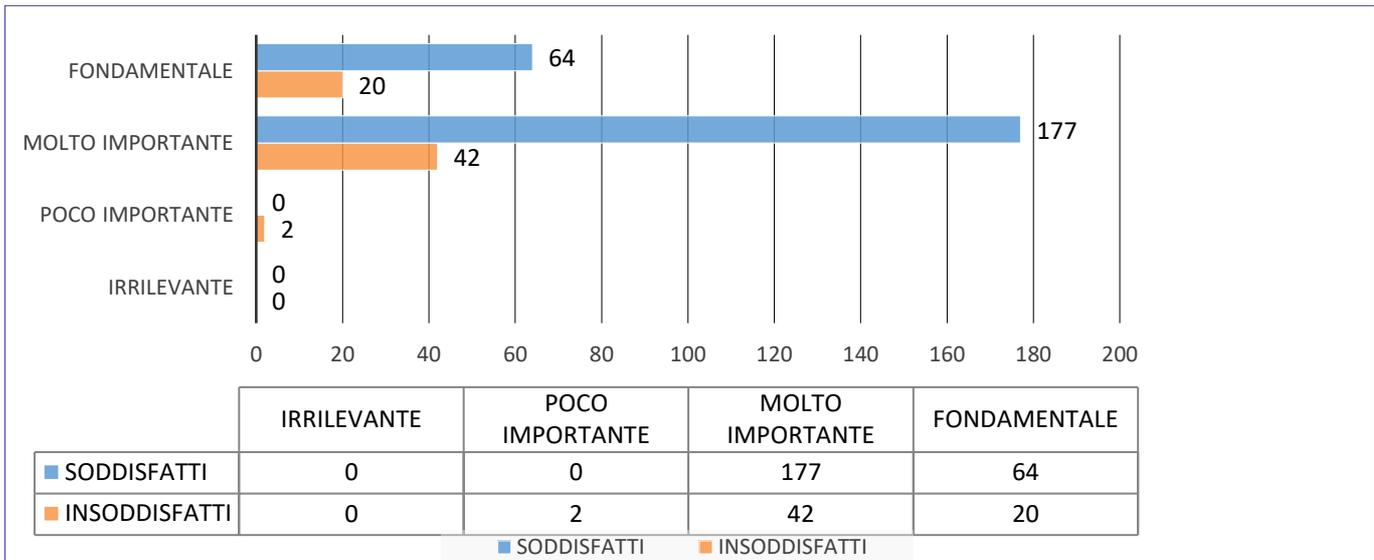
Il giudizio dei soddisfatti si concentra sul voto 5 (22,3%) e sul voto 4 (38,7%).

Quello degli insoddisfatti sul voto 4 (6,2%), sul voto 5 (5,9%) e sul 3 (4,6%).

Gli insoddisfatti lamentano prevalentemente che:

- le attese sono molto lunghe
- spesso bisogna richiamare più volte
- a volte in ACER nessuno risponde o scatta la segreteria telefonica, pur chiamando negli orari indicati
- non sempre si riesce a parlare con gli uffici interni richiesti o con il funzionario preposto
- ci sono diversi passaggi prima di arrivare all'ufficio giusto, i funzionari si passano i problemi dall'uno all'altro

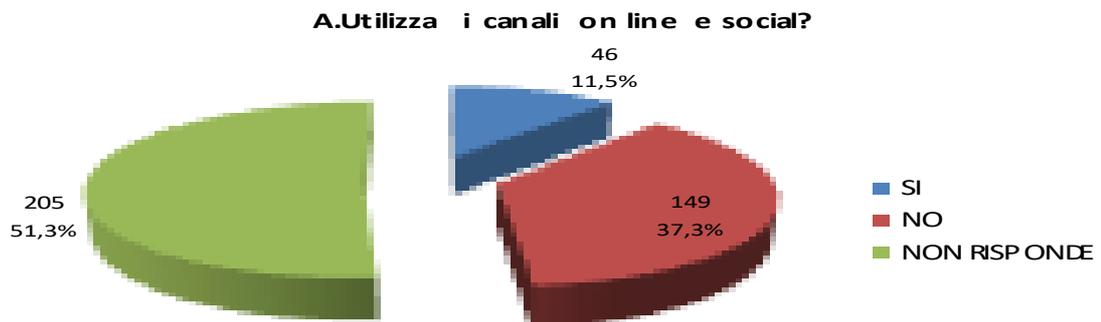
QUALITA' ATTESA



Tra tutti gli intervistati, il 58,0% dei soddisfatti e il 13,8% degli insoddisfatti ritiene molto importante l'accesso telefonico ad Acer, il 21,0 dei soddisfatti e il 6,6% degli insoddisfatti lo ritiene fondamentale.

INDICATORE 10 B

UTILIZZO CANALI ON LINE



SI = 46

NO = 149

NON RISPONDE = 205

	NUMERO DI ACCESSI				RISPOSTE POSITIVE	RISPOSTE NEGATIVE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5/10	10/20	20/50	+50					
2020	20	0	10	0	30	181	189	189	400
2021	23	0	17	0	40	158	202	198	400
2022	27	0	17	2	46	149	205	195	400

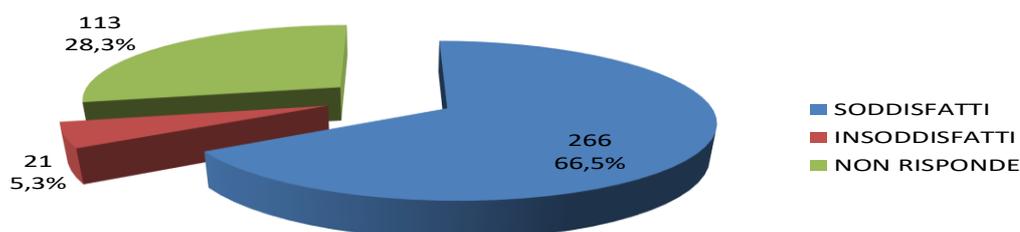
	Irrelevante	Poco importante	Molto importante	Fondamentale
2020	218	130	29	23
2021	239	84	53	24
2021	219	85	76	20

Nonostante il lockdown facesse pensare all'avvio e alla diffusione di un ricorso più diffuso dei social, tra gli utenti di ACER anche quest'anno l'uso dei canali on line risulta molto limitato e poco significativo. Tra le motivazioni addotte ci sono: la mancata conoscenza del sito di Acer e soprattutto la poca dimestichezza con PC e con Internet, trattandosi di utenti un po' anziani.

INDICATORE N. 11

11- Modalità di accesso diretto ai servizi.

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



SODDISFATTI = 266 (92,7%)

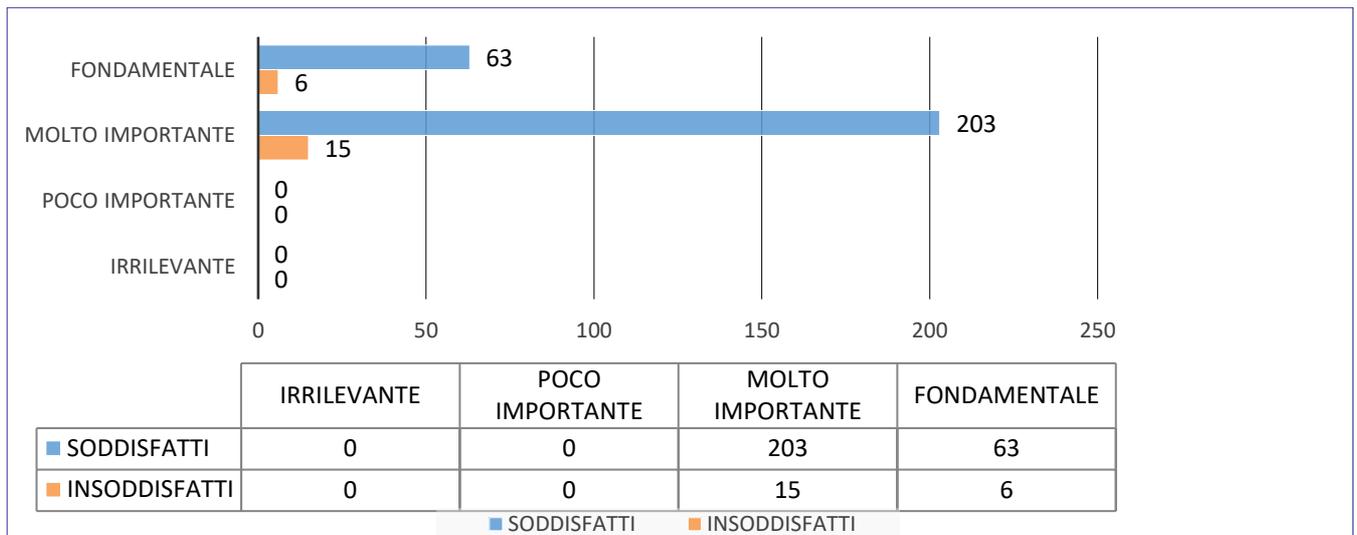
INSODDISFATTI = 21 (7,3%)

Anche in questo caso, i 21 insoddisfatti si lamentano del fatto che a volte nella sede di ACER c'è confusione, non sempre trovano i funzionari che cercano o comunque non vengono facilitati nella soluzione dei loro problemi. Qualcuno dice che a volte tra gli operatori ACER si scaricano l'un con l'altro le responsabilità e a volte sono di fretta e danno risposte vaghe e non precise. In 113 non hanno risposto perché hanno riferito di non aver avuto bisogno o di non aver potuto accedere direttamente ai servizi dell'Acer e di non essere in grado di esprimere un giudizio su questo indicatore.

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Modalità di accesso diretto ai servizi	3	13	3	0	2	21	2	6	57	134	67	266	113	287	400

Il livello di qualità percepita, tra gli utenti soddisfatti, si concentra sui valori più alti della scala di soddisfazione e cioè sui voti 4 (46,7%), 5 (23,3%) e 3 (19,9%). Gli insoddisfatti esprimono prevalentemente il voto 4(4,5%)

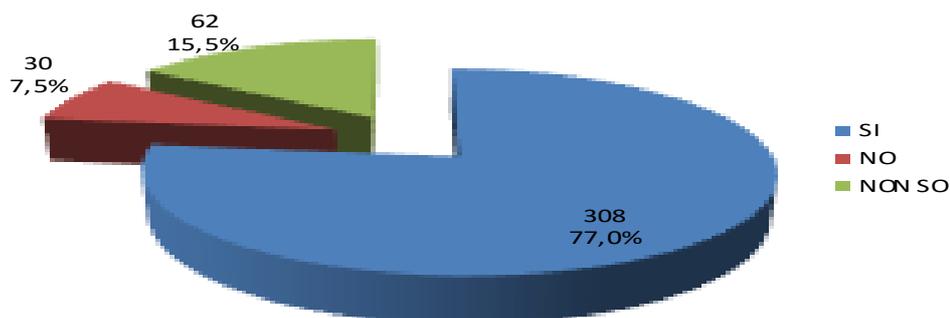
QUALITA' ATTESA



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

INDICATORE 11 B

Gli orari di accesso agli uffici le sono comodi?



SI = 308

NO = 30

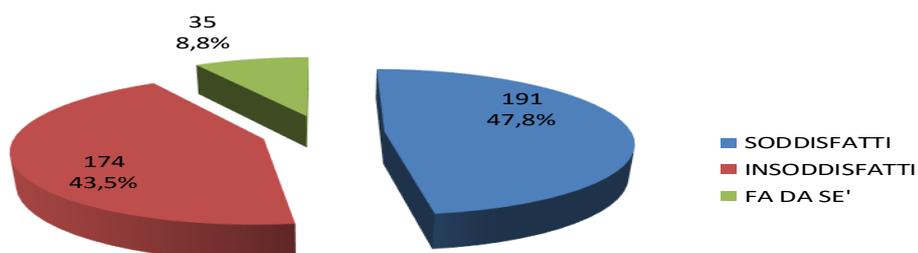
NON SA = 62

Gli utenti insoddisfatti hanno detto in diversi che le fasce orarie non sono comode (10) ma alla maggior parte di loro non sta bene soprattutto la rigidità dell'apertura nei giorni fissi e stabiliti ((17)

NOTA INTEGRATIVA

Anche quest'anno il questionario è stato integrato con questa domanda:

Ha avuto guasti negli ultimi 2 anni con interventi ACER?



SI = 191

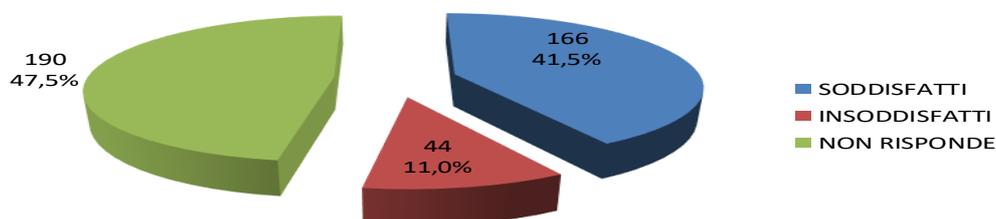
NO = 174

HA PROVVEDUTO DA SE' = 35

INDICATORE N. 12

12- Tempestività degli interventi manutentivi

Si ritiene soddisfatto della tempestività di intervento Acer in caso di guasto?



166 intervistati (92,7 % delle interviste valide) si dichiarano **soddisfatti**

44 (21,0% delle schede valide) si ritengono **insoddisfatti**.

190 su 400 non hanno risposto perché:

- 174 hanno dichiarato di non aver avuto guasti negli ultimi 2 anni che richiedessero l'intervento di Acer.
- I rimanenti sono tra quelli che hanno dichiarato di avere spesso provveduto per proprio conto e che, su indicazione di ACER, hanno contattato autonomamente artigiani indicati da ACER o artigiani propri, presentando successivamente la fattura per il rimborso.

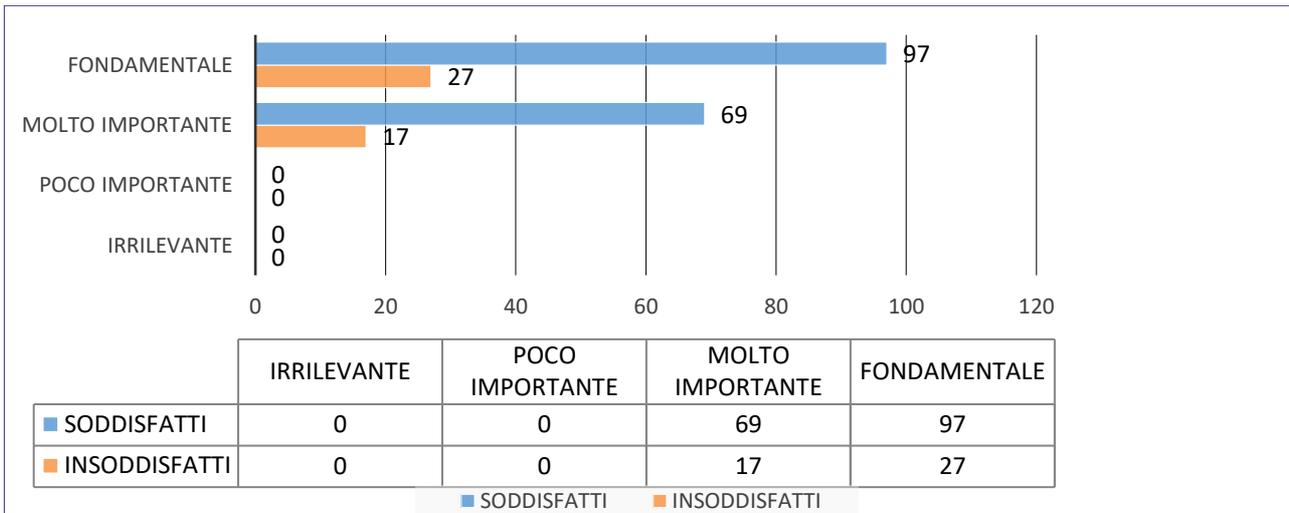
QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Tempestività d'intervento	10	14	12	8	0	44	1	2	18	59	86	166	190	210	400

Tra coloro che hanno risposto, gli utenti soddisfatti concentrano il grado di soddisfazione sul voto 5 (41,0%) e sul 4 (28,1%).

Gli insoddisfatti si distribuiscono maggiormente tra il 5 (4,8 %), il 4 (6,7%) e il 3 (5,7%)

Gli insoddisfatti lamentano soprattutto la scarsa tempestività e tempi molto lunghi prima di effettuare gli interventi richiesti. In diversi casi gli utenti dicono che sono ancora in attesa che Acer provveda alle manutenzioni segnalate, spesso dopo avere già fatto un sopralluogo da molto tempo. Alcuni poi ammettono che le attese lunghe o il non intervento di Acer derivi dal fatto che toccherebbe a loro anticipare o farsi carico direttamente del costo della manutenzione, ma che il basso livello del loro reddito non lo consente.

QUALITA' ATTESA

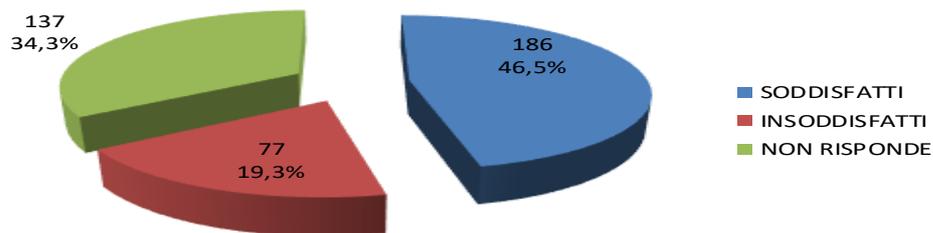


Tutti gli utenti intervistati ritengono che la tempestività con cui vengono realizzati gli interventi di manutenzione sia fondamentale (il 46,2% dei soddisfatti e il 12,9% degli insoddisfatti) e molto importante (il 32,9% dei soddisfatti e l'8,1% degli insoddisfatti)

INDICATORE N. 13

13 Efficacia degli interventi di manutenzione

Si ritiene soddisfatto della qualità dell'intervento Acer in caso di guasto?



Gli utenti soddisfatti sono 186 e rappresentano l'83,4 % delle schede valide, gli insoddisfatti sono 77 e cioè il 34,5% degli utenti.

Anche rispetto a questo indicatore 137 intervistati non rispondono perché hanno dichiarato di non avere avuto interventi di manutenzione negli ultimi 2 anni, oppure di avere provveduto per proprio conto.

Quasi tutti gli insoddisfatti lamentano nei confronti di ACER problemi lasciati in sospeso e irrisolti, lavori fatti male, riparazioni inefficaci, o lavori fatti a più riprese e non completati (prevalentemente relativi a manutenzione caldaie (15) a lavori idraulici ed elettrici, ad infissi e porte, a interventi di edilizia). Una trentina di utenti dice che Acer non è mai intervenuta, in diversi casi perché Acer ritiene che non siano lavori di sua competenza e che spettino all'utente, che li ritiene spesso troppo onerosi.

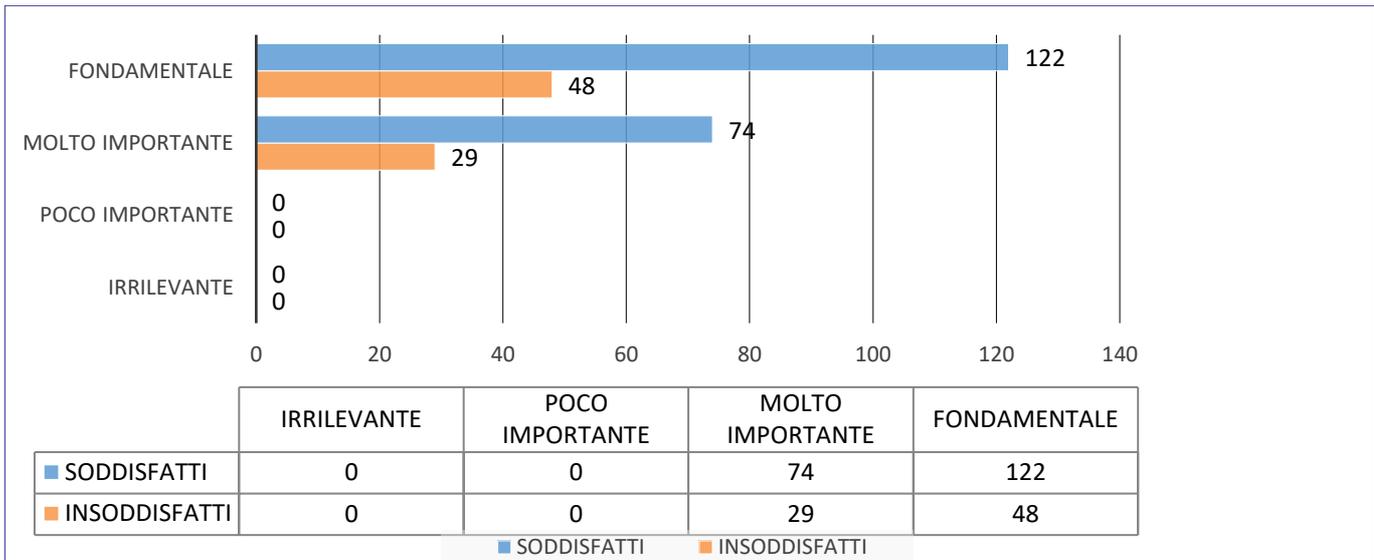
QUALITA' PERCEPITA

QUALITA' PERCEPITA															
	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	NON RISPONDE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
Giudizi (valori assoluti)	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5				
Efficacia degli interventi	23	11	24	11	8	77	1	6	22	66	91	186	137	223	400

Gli utenti soddisfatti concentrano il grado di soddisfazione sul voto 5 (40,8%) e su 4 (29,6%)

Gli insoddisfatti si distribuiscono maggiormente tra il 5 (10,3%), il 3 (10,8%) e il 4 (4,9%)

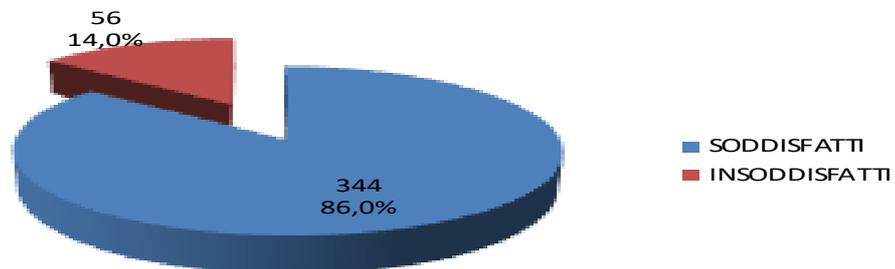
QUALITA' ATTESA



Anche in questo caso sia i soddisfatti che gli insoddisfatti hanno concentrato i loro giudizi sulla efficacia degli interventi sul livello "molto importante" e sul livello "fondamentale".

INDICATORE N. 14

14 Domanda OVERALL: valutazione complessiva di ACER



SODDISFATTI = 344 (86,0%)

INSODDISFATTI = 56 (14,0%)

QUALITA' PERCEPITA

	INSODDISFATTI					TOTALE	SODDISFATTI					TOTALE	RISPOSTE VALIDE	CAMPIONE
	5	4	3	2	1		1	2	3	4	5			
Giudizi (valori assoluti)														
Insieme delle attività di ACER	22	16	10	3	5	56	2	11	79	133	119	344	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 elevato, pari all'86,0%**.

I soddisfatti attribuiscono all'insieme dei servizi dell'ACER prevalentemente il voto 5 (29,8%) e 4 (33,3%). Gli insoddisfatti si distribuiscono tra il 5 (5,5%) e il 4 (4,0%).

Gli insoddisfatti ribadiscono le motivazioni già espresse nelle risposte precedenti: in prevalenza dicono di non essere ascoltati, né aiutati da Acer che a loro avviso non si fa carico dei problemi di manutenzione come loro vorrebbero, tarda ad intervenire o non è ancora intervenuta nell'esecuzione dei lavori, non controlla i condomini nonostante le segnalazioni che loro fanno sull'indisciplina dei loro vicini di casa, non assegna gli alloggi tenendo conto delle reali esigenze familiari, applica aumenti di affitto molto onerosi.
