



La soddisfazione dell'utente ALER

Esito dell'indagine di customer satisfaction 2019

1. OBIETTIVI DELL'INDAGINE

Obiettivo dell'indagine di customer satisfaction è il miglioramento della qualità dei servizi ALER. Rilevare la soddisfazione dell'utente è, per l'ente pubblico, un modo per uscire dalla propria autoreferenzialità, rafforzando la relazione e l'ascolto dei cittadini ed è un'occasione per rivedere le modalità di erogazione dei servizi sulla base dei bisogni reali dei destinatari di tali attività, adottando le opportune azioni correttive di miglioramento.

2. PIANIFICAZIONE DELL'INDAGINE

Modalità	Indagine senza campionamento, con questionario somministrato agli sportelli ALER, da imbucare in apposita cassetta delle lettere collocata all'ingresso delle quattro U.O.G. – Cartelli affissi presso gli sportelli per promuovere l'indagine.
Periodo	01/08/2019 – 30/11/2019
Destinatari	Tutti i cittadini destinatari dei servizi ALER: inquilini, cittadini in cerca di una casa, altro (con possibilità di specificare la tipologia di rapporto con ALER).
Questionario	Composto da: una prima parte con due dati identificativi del tipo di utente intervistato (fascia di età e tipo di relazione con ALER) e una parte per la valutazione dei servizi, composta da 14 domande a risposta chiusa, con possibilità di note o suggerimenti in chiusura.
Scala di valutazione	Numerica, da 1 a 5, con esposizione in ordine decrescente: 5= molto buono; 4= buono; 3= sufficiente; 2= scarso; 1= insufficiente.

La locandina affissa agli sportelli



3. ANALISI DEI DATI

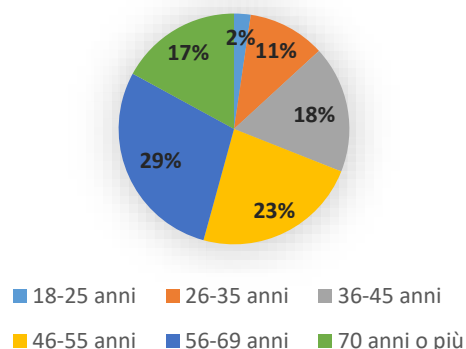
Sono stati raccolti 129 questionari, di cui: 10 a Varese, 34 a Como, 66 a Monza e 19 a Busto Arsizio. 6 questionari risultano compilati parzialmente.

3.1. Fascia di età

La valutazione dei servizi è stata effettuata prevalentemente da soggetti dai 46 anni in su (69%), con invece una bassa partecipazione dei giovani fino a 35 anni (13%) e una discreta partecipazione della fascia "giovani adulti" 36-45 anni (18%).

Questo dato si può ritenere rappresentativo della tipologia di utenti che preferiscono rivolgersi ad ALER direttamente allo sportello

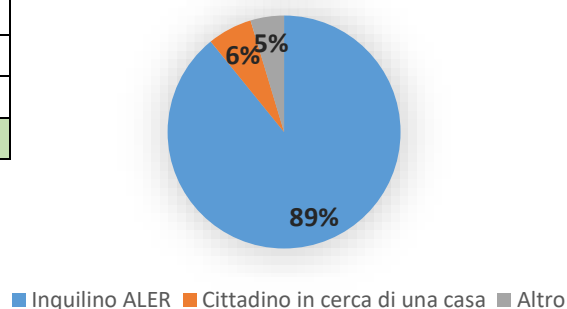
18-25 anni	3	2%
26-35 anni	14	11%
36-45 anni	23	18%
46-55 anni	30	23%
56-69 anni	37	29%
70 anni o più	22	17%
Tot.	129	100%



3.2. Tipologia di utente

Hanno risposto al questionario prevalentemente utenti già assegnatari di alloggi gestiti da ALER, in grado pertanto di valutare tutti gli aspetti somministrati.

Inquilino ALER	115	89%
Cittadino in cerca di una casa	8	6%
Altro	6	5%
Tot.	129	100%

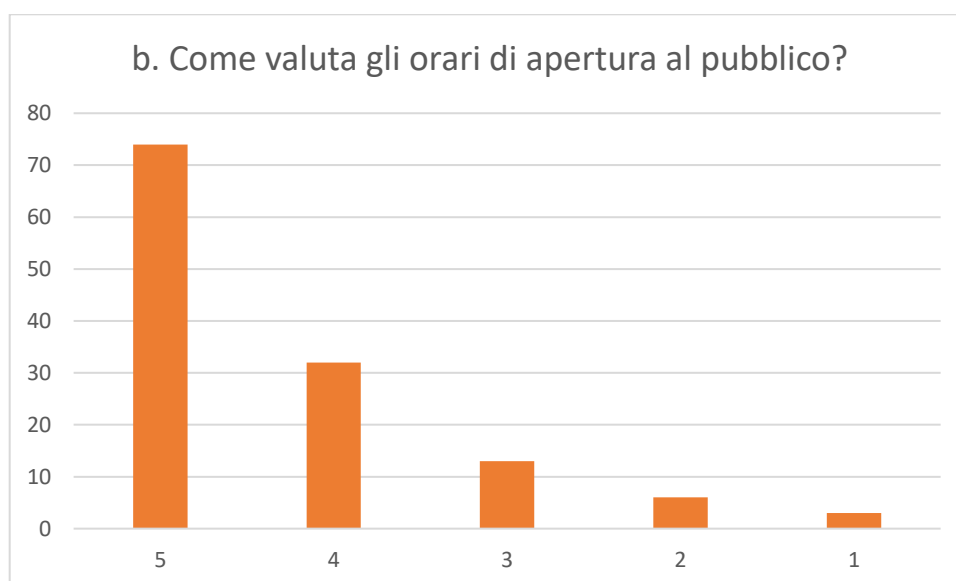
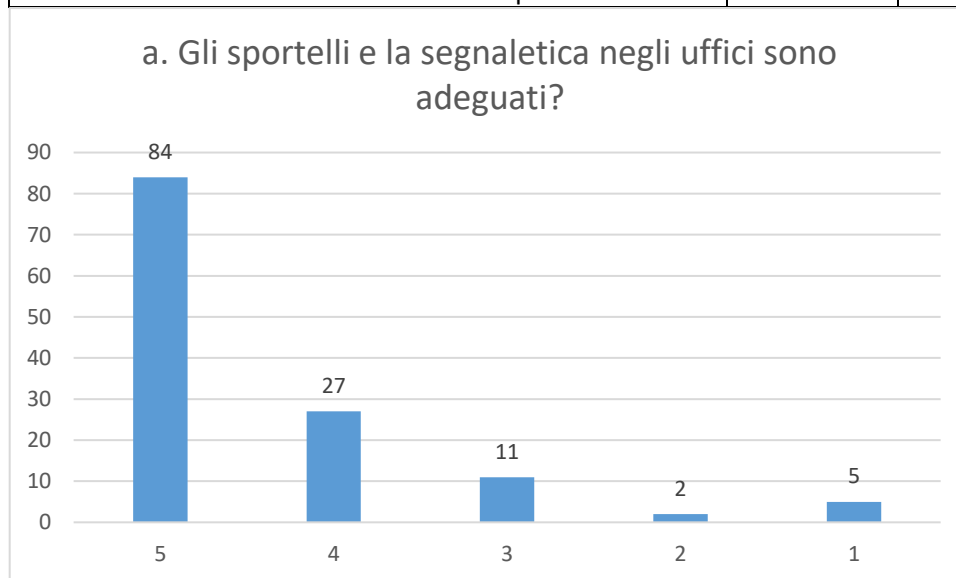


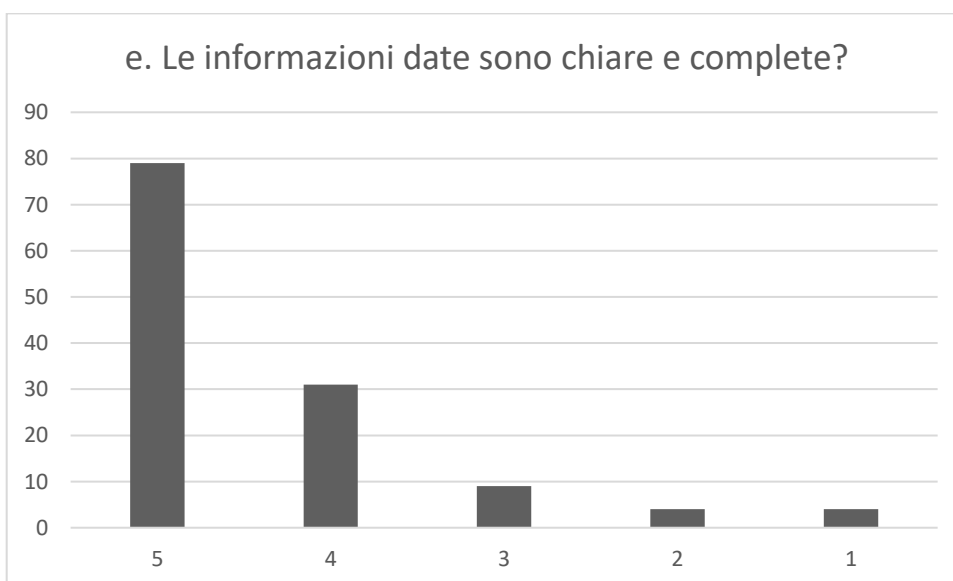
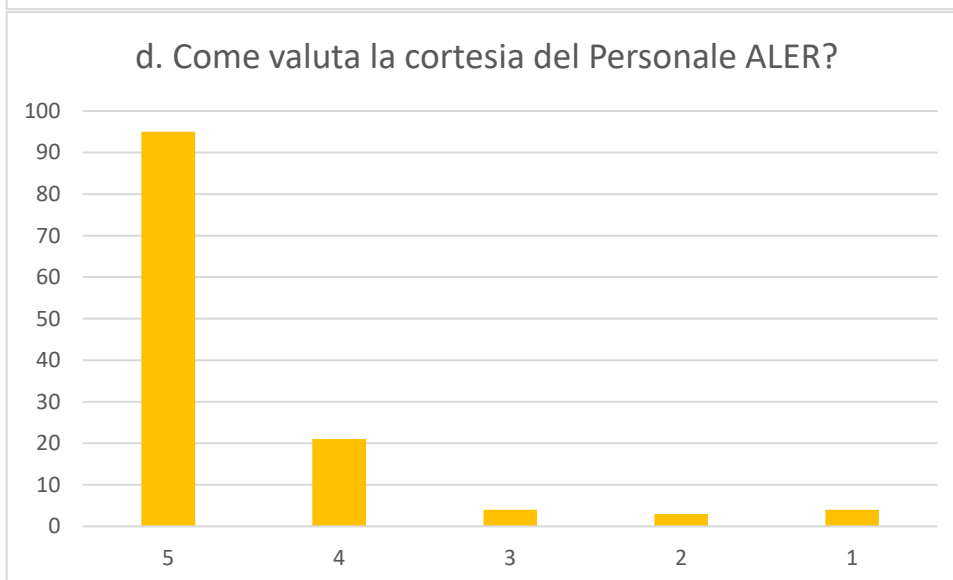
3.3. Accoglienza utenti

Sono stati sottoposti a valutazione alcuni aspetti riguardanti la struttura fisica degli sportelli e la cartellonistica, gli orari di apertura al pubblico, i tempi e la comprensibilità delle risposte nonché la cortesia del Personale.

La votazione media ottenuta è di 4 (= buono).

	N. RISPOSTE	MEDIA VOTO
a. Gli sportelli e la segnaletica negli uffici sono adeguati?	129	4
b. Come valuta gli orari di apertura al pubblico?	128	4
c. Come sono i tempi di attesa allo sportello?	127	4
d. Come valuta la cortesia del Personale ALER?	127	5
e. Le informazioni date sono chiare e complete?	127	4



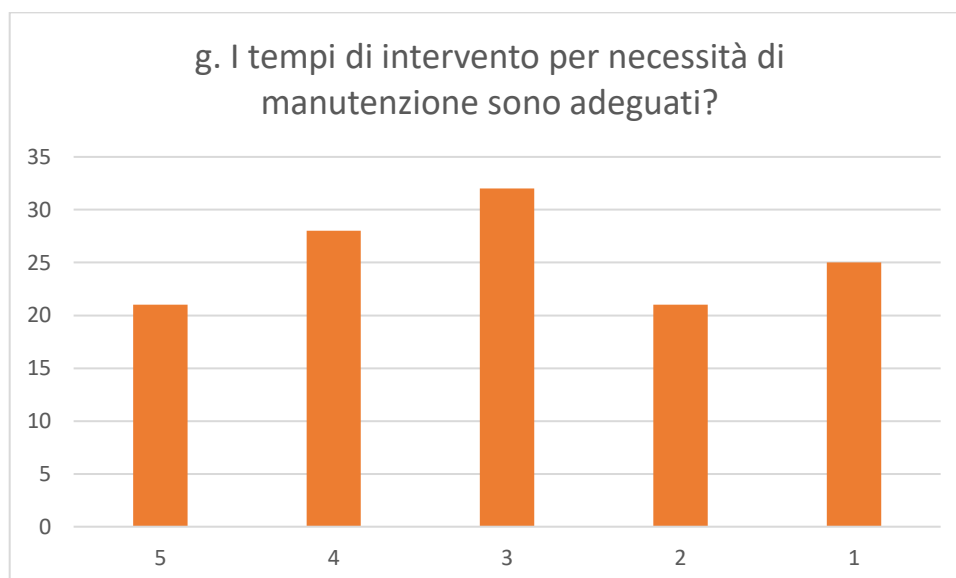
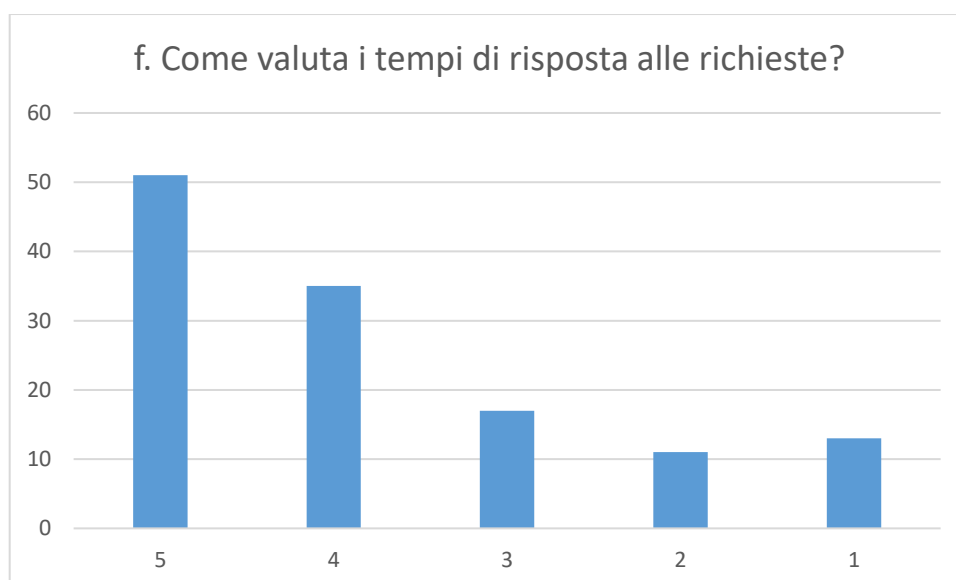


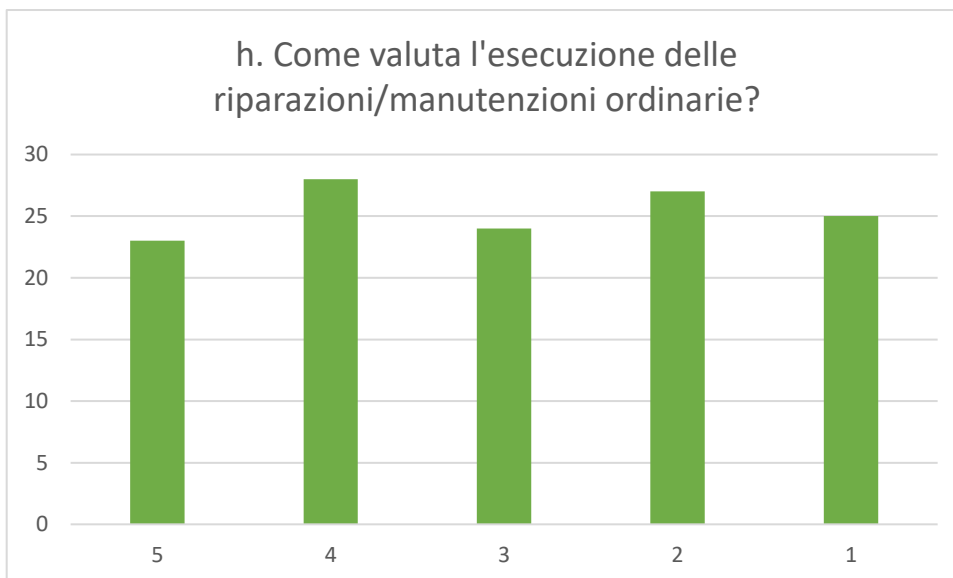
3.4. Servizi

È stata richiesta un'opinione sulle tempistiche di risposta, con riferimento alle istanze amministrative, e un'opinione sulle tempistiche di esecuzione degli interventi manutentivi e sulla relativa qualità.

La media dei voti conferma un risultato buono per quanto riguarda i tempi di risposta alle richieste mentre giudica con una sufficienza i tempi e l'esecuzione delle riparazioni ordinarie.

	N. RISPOSTE	MEDIA VOTO
f. Come valuta i tempi di risposta alle richieste?	127	4
g. I tempi di intervento per necessità di manutenzione sono adeguati?	127	3
h. Come valuta l'esecuzione delle riparazioni/manutenzioni ordinarie?	127	3





3.5. Comunicazione

Prima buona regola del servizio al cittadino è quella di ascoltare e farsi capire.

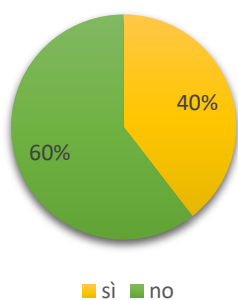
A tal proposito sono sottoposti a valutazione: la comprensibilità della modulistica, la chiarezza delle indicazioni sulle modalità di pagamento e delle risposte telefoniche in generale. Il risultato è buono (media del 4).

È stata inoltre sondata la conoscenza del sito istituzionale e la relativa chiarezza: il 60% degli intervistati non ha mai visitato il sito e il 40% che lo hanno visitato ne valutano buona la chiarezza.

	N. RISPOSTE	MEDIA VOTO
i. I moduli di richiesta sono chiari e comprensibili?	127	4
l. Le indicazioni relative alle modalità di pagamento sono chiare e comprensibili?	127	4
k. Come valuta le risposte telefoniche degli uffici?	127	4

	sì	no
l. Ha mai visitato il nostro sito Internet?	51 (40%)	78 (60%)
Se sì, come ne valuta la chiarezza?	4	

Utenti intervistati che hanno visitato il sito www.alervarese.com



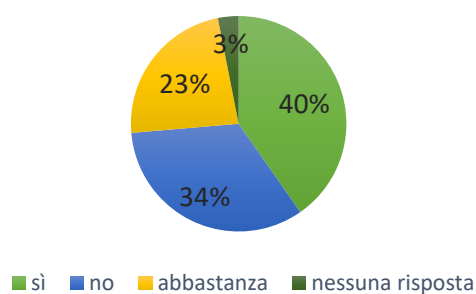


3.6. Opinioni

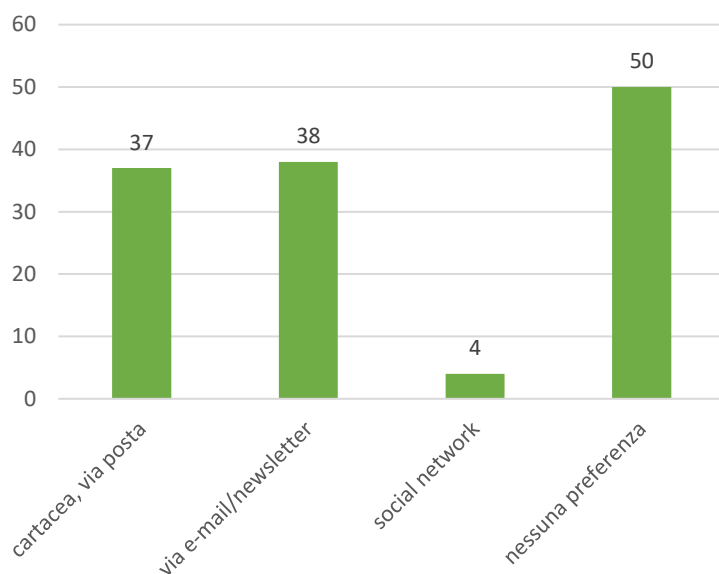
Al fine di promuovere il dialogo con gli utenti e la conoscenza dell'impegno di ALER attraverso un'adeguata azione comunicativa, è stato sondato l'interesse a ricevere notizie, con preferenza sulla modalità.

L'esito evidenzia un interesse non proprio marcato, infatti solo il 40% degli intervistati hanno risposto "assolutamente sì", il 23% "abbastanza", il 33% non sono interessati e un 3% non ha dato risposta al quesito.

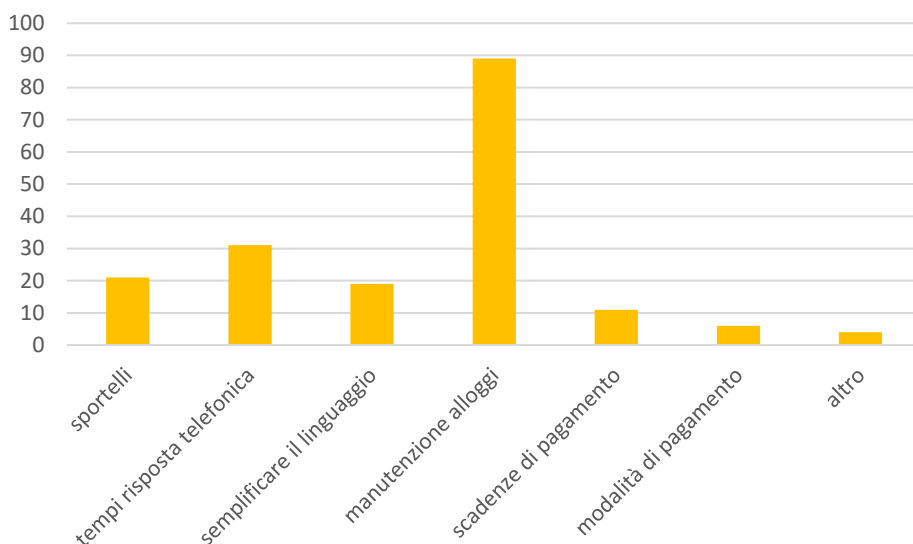
m. Le interesserebbe ricevere notizie sulle attività ALER?	n. risp.	%
assolutamente sì	52	40%
no	43	33%
abbastanza	30	23%
nessuna risposta	4	3%
Tot.	129	100%



Se sì, con quale modalità?	n. risp.	%
cartacea, via posta	37	29%
via e-mail/newsletter	38	29%
social network	4	3%
nessuna preferenza	50	39%
Tot.	129	100%



n. Quali aspetti suggerirebbe ad ALER di migliorare?	n. risp.	%
Sportelli	21	12%
Tempi di risposta telefonica	31	17%
Semplificare il linguaggio	19	10%
Manutenzione alloggi	89	49%
Scadenze di pagamento	11	6%
Modalità di pagamento	6	3%
Altro / precisazioni / ulteriori suggerimenti	4	2%
Tot.	181	100%



Precisazioni e ulteriori suggerimenti:

- ascensore: è fondamentale oltre il 2° piano
- ascensori per anziani negli alloggi
- ricevere le comunicazioni via e-mail
- contribuire nelle spese di manutenzione per nuclei in difficoltà
- impianti elettrici vecchi, da sostituire.

4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

A fronte della popolazione di utenti ALER, assegnatari di alloggi (circa 17.000), emerge una scarsa partecipazione all'indagine di customer satisfaction effettuata con questionari agli sportelli e dunque la necessità di ripensarla con un'impronta più incisiva, puntando su un maggior coinvolgimento del personale di front-office, eventualmente anche aumentando la motivazione con un'apposita formazione.

Dopo il periodo di indagine programmato, i questionari sono stati lasciati comunque a disposizione degli utenti presso gli sportelli, senza tuttavia un migliore esito, in termini di partecipazione, anche a causa delle difficoltà e delle misure restrittive legate alla pandemia Covid-19, che hanno stravolto le consuete modalità di contatto con il pubblico, rendendo necessarie azioni emergenziali di elevato impatto sulla gestione ordinaria.

Anche alla luce di questa esperienza, è importante verificare le modalità alternative di conduzione della customer satisfaction nell'ambito di un'attenta pianificazione organizzativa e compatibilmente con le risorse a disposizione dell'Azienda.

L'opinione espressa dagli intervistati rappresenta un valore aggiunto per ALER, che si impegna a individuare, attraverso gli uffici competenti per tipologia di servizio, le criticità e le opportune azioni di miglioramento da mettere in atto.

Varese, 4 giugno 2020