



Assessorato Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile, economia verde, edilizia, autorizzazione unica integrata
Direzione Generale Programmazione territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni internazionali
Servizio Politiche Abitative.

OSSERVATORIO REGIONALE del SISTEMA ABITATIVO

Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

BOZZA

a cura di



Committente:

Amministrazione Regionale dell'Emilia-Romagna

Assessorato	Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile, economia verde, edilizia, autorizzazione unica integrata
Direzione Generale	Programmazione Territoriale e negoziata, intese. Relazioni europee e relazioni internazionali
Servizio	Politiche Abitative

Unità di Ricerca O.R.S.A.:

Raffaele Lungarella	Regione Emilia-Romagna - Responsabile del Servizio Politiche Abitative <i>Responsabile del Progetto ORSA per la Regione Emilia-Romagna</i>
Anna Baldisserri	NuovaQuasco – ricercatrice
Elena Bortolotti	NuovaQuasco – ricercatrice senior
Sara Brondelli	NuovaQuasco – rilevatrice
Carlo Foresti	NuovaQuasco – coordinatore delle rilevazioni del progetto O.R.S.A.
Daniela Saverino	Regione Emilia-Romagna
Flavia Spinelli	Regione Emilia-Romagna
Daniele Ganapini	NuovaQuasco - Responsabile Area Politiche Abitative e Qualità Edilizia <i>Responsabile del Progetto ORSA per NuovaQuasco</i>

Si ringraziano per il loro contributo le ACER dell'Emilia-Romagna, e in particolare i tecnici e funzionari partecipanti:

- *alle attività di rilevazione e l'analisi dell'Anagrafe ERP: Silvia Ascari, Mikoll Bali, Massimo Bertaccini, Marco Casadio, Maria Annunziata Fabbri, Patrizia Faggiani, Stefano Luccaroni, Vasco Maggi, Federica Navarra, Andrea Santi, Alessandro Scardova, Gigliola Schwarz, Giuliano Veneziani, Simone Venieri.*
- *alle attività di rilevazione e analisi sulla soddisfazione dell'utenza: Mauro Bonacini, Massimiliano Coli, Maria Annunziata Fabbri, Gianfranco Guerzoni, Laura Lelli, Michela Pancaldi, Alice Tassi.*

Si ringraziano inoltre le Amministrazioni Municipali per la cortesia nella fornitura dei dati relativi alle domande ERP pervenute ai rispettivi Uffici competenti per la Casa.

Documento a cura di NuovaQuasco – Area Politiche Abitative e Qualità Edilizia

Versione bozza del mese di dicembre 2011

INTRODUZIONE

PARTE PRIMA

ELABORAZIONI DEI DATI SU ALLOGGI, UTENZE E CANONI RELATIVA ALLA GESTIONE ERP ASSEGNATA ALLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA

in collaborazione con le ACER Emilia-Romagna

PARTE SECONDA

LE DOMANDE DI ERP E DEL FONDO SOCIALE PER L'AFFITTO

in collaborazione con le Amministrazioni Municipali

PARTE TERZA

LIVELLI DI SODDISFAZIONE DELLE UTENZE ERP PRESSO UN CAMPIONE DI UTENTI DELLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA

in collaborazione con le ACER Emilia-Romagna

INTRODUZIONE

Il presente documento tratta aspetti relativi all'Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione e presenta informazioni provenienti da tre distinte attività di rilevazione e analisi.

La prima riguarda la consistenza del patrimonio gestito dalle ACER Emilia-Romagna e una serie di elaborazioni relative all'utenza di tali aziende.

Le nove ACER esistenti in Emilia-Romagna gestiscono la quasi totalità del patrimonio destinato all'edilizia residenziale pubblica in locazione e forniscono i dati attualmente raccolti dal competente Servizio regionale sulle Politiche Abitative relativamente all'anagrafe dell'utenza.

Le modalità di raccolta, elaborazione e restituzione di questa attività di rilevazione e analisi ricalcano, per quanto possibile, quelle in uso per i "Rapporti E.R.P. in Locazione" già redatti negli anni passati dal suddetto Servizio. Il documento, oltre a aggiornare al 31/12/2010 le medesime tabelle del "Rapporto 2002", propone però anche significativi confronti fra tre momenti di rilievo nella storia della Legge Regionale 8 agosto 2001 n. 24 "Disciplina generale dell'intervento pubblico nel settore abitativo".

A dieci anni dall'entrata in vigore di questo provvedimento, è infatti interessante esaminare insieme ai dati recenti, quelli immediatamente antecedenti l'applicazione della legge (al 31/12/2001 quando gli effetti della L.R. 20/01 non erano ancora tangibili) e quelli risalenti a una data intermedia, per es. dopo cinque anni di esecutività della stessa, per meglio comprendere l'operatività e gli effetti del dispositivo.

La seconda parte del rapporto riguarda invece informazioni raccolte presso le Amministrazioni Municipali e si riferisce alle domande valide presentate a questi enti relativamente ai due principali canali d'intervento in materia di sostegno delle famiglie in locazione.

Grazie a questa attività di indagine sono disponibili dati sulle domande ERP pervenute in 54 comuni, rappresentanti circa il 60% della popolazione regionale, selezionati in quanto comuni classificati ad alta tensione abitativa o ritenuti di particolare interesse per dimensione demografica o per le specifiche condizioni del fenomeno abitativo. Tali amministrazioni risultano interessate, in autunno 2011, da oltre 29mila domande valide a fronte di un numero di nuove assegnazioni nei primi nove mesi dell'anno di appena un migliaio di unità. Il patrimonio ERP esistente in quegli stessi comuni ammonta a circa 44mila alloggi, per la gran parte però già assegnati a altri residenti e in alcuni casi momentaneamente non disponibili, come già analizzato nel precedente capitolo.

La terza rilevazione e analisi propone infine i risultati aggregati delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza realizzata nel 2010 per conto di quattro ACER Emilia-Romagna, che si ringraziano per il permesso a pubblicare in forma aggregati i dati rilevati nelle province di Forlì-Cesena, Modena, Parma e Reggio Emilia (su un campione di 850 utenti).

Si tratta di una attività di ricerca che NuovaQuasco svolge da diversi anni su richiesta degli IACP prima e delle ACER oggi, e che ha rappresentato la prima e più importante esperienza di questo

tipo in Italia, operata in stretto contatto con organizzazioni impegnate in percorsi di certificazione di qualità ai sensi delle ISO 9000 e che si è sviluppata in relazione alle modifiche nella mission di questi enti e al perseguimento di ulteriori obiettivi di miglioramento di loro specifico o comune interesse.

PARTE PRIMA

**ELABORAZIONI DEI DATI SU ALLOGGI, UTENZE E CANONI RELATIVA ALLA GESTIONE ERP
ASSEGNATA ALLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA**

dati al 31.12.2010

in collaborazione con le Aziende Casa di:
Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Parma,
Piacenza, Ravenna, Reggio Emilia e Rimini

Nota introduttiva alle elaborazioni

Il presente documento consiste nella elaborazione dei dati dell'anagrafe utenza E.R.P. raccolti dal Servizio Politiche Abitative della Regione Emilia Romagna e riferiti al 31/12/2010.

L'elaborazione ricalca la struttura predisposta nei "Rapporti E.R.P. in Locazione" redatti, negli anni passati, dal suddetto Servizio dell'Amministrazione Regionale. Il documento, pertanto, contiene le medesime tabelle del "Rapporto 2002", l'ultimo disponibile, aggiornate con i dati più recenti.

Si fa rilevare che alcune elaborazioni non sono state possibili a causa delle mutate condizioni di proprietà del patrimonio e della relativa gestione introdotte dalla legge regionale 24/01, in particolare non si è potuto replicare le elaborazioni inerenti il patrimonio E.R.P. dei comuni gestito dagli stessi in quanto i dati, conferiti dalle Aziende Casa Emilia Romagna, riguardano esclusivamente il patrimonio gestito dalle Aziende.

Le tabelle elaborate per questa edizione del documento sono:

Tab. 1 - Stock di fabbricati per provincia

Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Tab. 4 – Distribuzione degli alloggi per numero di occupanti per provincia

Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

Tab. 6 – Alloggi gestiti per provincia e disponibilità

Tab. 7 - Specifica alloggi non assegnati per provincia

Tab. 8 – Stima dei canoni medi annuali per provincia

Tab. 9 – Stima dei canoni medi annuali per provincia, area e fascia di canone

Tab. 10 - Alloggi per fasce di canone per provincia

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia

Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia

Tab. 13 - Introiti da canoni mensili per provincia

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia

Tab. 16 - Dimensione media degli alloggi (mq) per classe demografica del comune per provincia

Tab. 17 - Stock di alloggi per classi di superficie per provincia

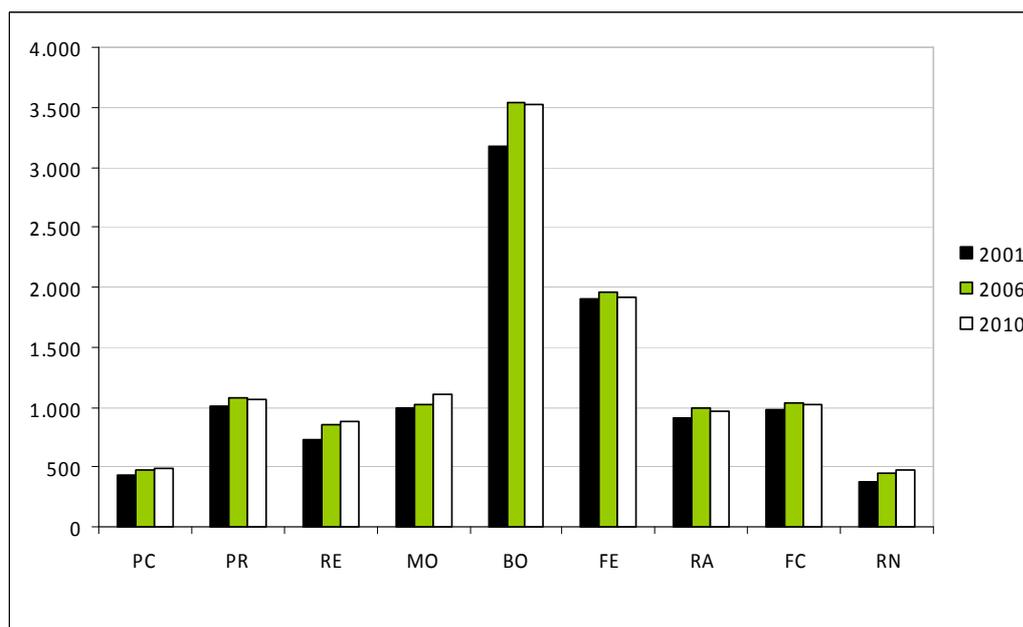
Tab. 1 - Stock di fabbricati per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2010					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var. 06 %	var.01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	435	4,14%	482	4,23%	47	10,80%	492	4,30%	10	2,07%	57	13,10%
Parma	1.011	9,62%	1.075	9,44%	64	6,33%	1.061	9,27%	-14	-1,30%	50	4,95%
Reggio Emilia	723	6,88%	857	7,52%	134	18,53%	888	7,76%	31	3,62%	165	22,82%
Modena	995	9,47%	1.018	8,94%	23	2,31%	1.108	9,68%	90	8,84%	113	11,36%
Bologna	3.177	30,23%	3.536	31,04%	359	11,30%	3.523	30,78%	-13	-0,37%	346	10,89%
Ferrara	1.898	18,06%	1.956	17,17%	58	3,06%	1.917	16,75%	-39	-1,99%	19	1,00%
Ravenna	914	8,70%	988	8,67%	74	8,10%	968	8,46%	-20	-2,02%	54	5,91%
Forli-Cesena	983	9,35%	1.030	9,04%	47	4,78%	1.020	8,91%	-10	-0,97%	37	3,76%
Rimini	373	3,55%	450	3,95%	77	20,64%	469	4,10%	19	4,22%	96	25,74%
Regione	10.509	100%	11.392	100%	883	8,40%	11.446	100,00%	54	0,47%	937	8,92%

Al 31.12.2010, il patrimonio E.R.P. in locazione gestito dai nove ACER dell'Emilia-Romagna risulta ubicato all'interno di 11.446 fabbricati (tab. 1): il complesso dei fabbricati è cresciuto a livello regionale di 937 unità rispetto al 2001 (+8,9%) e di 54 rispetto al 2006 (0,5%), con una dinamica maggiore relativamente agli alloggi (cresciuti, come si vede più avanti, solo del 5,7%), anche se la tendenza alla frammentazione, originata in modo significativo dai processi di vendita, si è leggermente invertita negli anni successivi al 2006.

Va precisato che, sia per quanto concerne gli alloggi non assegnati in gestione alle ACER che i fabbricati in cui sono situati, non sono disponibili informazioni aggiornate in quanto non oggetto di questa specifica rilevazione. La quasi totalità delle Amministrazioni Municipali, e comunque tutti i Comuni di maggior dimensione, risultano però aver sottoscritto convenzioni/concessioni di assegnazione della gestione degli alloggi ERP agli ACER territorialmente competenti

Fig. 1 – Numero di fabbricati E.R.P. per anno e provincia



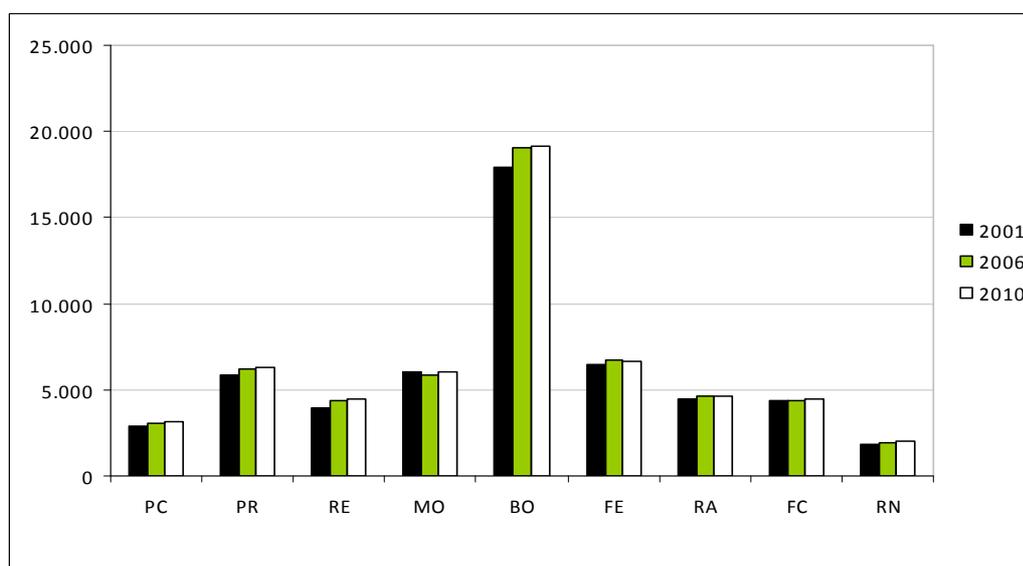
Tab. 2 - Stock di alloggi per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2010					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var.06 %	var. 01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	2.911	5,42%	3.038	5,40%	127	4,36%	3.109	5,48%	71	2,34%	198	6,80%
Parma	5.816	10,82%	6.209	11,04%	393	6,76%	6.308	11,11%	99	1,59%	492	8,46%
Reggio Emilia	3.972	7,39%	4.412	7,85%	440	11,08%	4.451	7,84%	39	0,88%	479	12,06%
Modena	6.023	11,21%	5.836	10,38%	-187	-3,10%	6.025	10,61%	189	3,24%	2	0,03%
Bologna	17.909	33,33%	19.085	33,94%	1.176	6,57%	19.140	33,71%	55	0,29%	1.231	6,87%
Ferrara	6.448	12,00%	6.690	11,90%	242	3,75%	6.670	11,75%	-20	-0,30%	222	3,44%
Ravenna	4.429	8,24%	4.623	8,22%	194	4,38%	4.624	8,14%	1	0,02%	195	4,40%
Forlì-Cesena	4.410	8,21%	4.390	7,81%	-20	-0,45%	4.450	7,84%	60	1,37%	40	0,91%
Rimini	1.814	3,38%	1.948	3,46%	134	7,39%	2.005	3,53%	57	2,93%	191	10,53%
Regione	53.732	100%	56.231	100%	2.499	4,65%	56.782	100,00%	551	0,98%	3.050	5,68%

Alla medesima data sono 56.782 alloggi (Tab. 2) appunto ubicati negli 11.446 fabbricati censiti, con un incremento di 3.050 unità (5,7%) rispetto al 2001 e di 551 rispetto al 2006, pari all'1%. L'incremento del numero degli alloggi assume maggior significato in considerazione delle alienazioni avvenute, prima in applicazione della Legge 560/93, poi dei piani di vendita promossi dai e i cui proventi sono destinati alla costruzione di nuovi alloggi o a interventi di manutenzione e recupero del patrimonio esistente.

Il numero complessivo degli alloggi comprende, oltre alle abitazioni occupate, sia quelle disponibili per la locazione ma ancora non assegnate per vari motivi (cfr la tabella 7), sia quelle unità destinate all'emergenza abitativa.

Fig. 2 – Numero di alloggi E.R.P. per anno e provincia



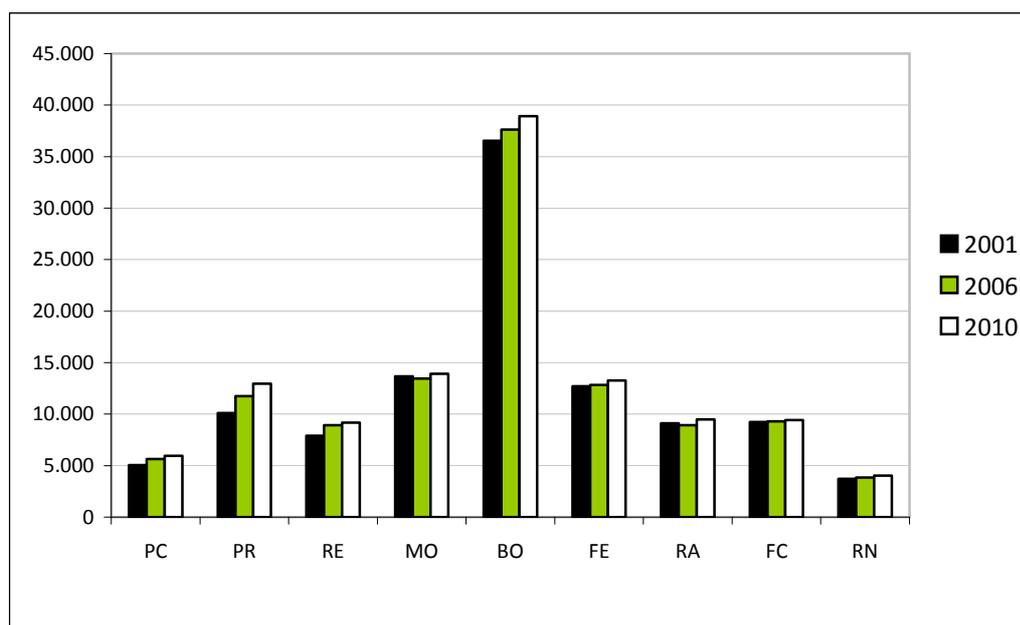
Tab. 3 - Numero di utenti per provincia

Province	Al 31/12/2001		Al 31/12/2006				Al 31/12/2010					
	v.a.	%	v.a.	%	var. 01 v.a.	var. 01 %	v.a.	%	var. 06 v.a.	var. 06 %	var.01 v.a.	var. 01 %
Piacenza	5.061	4,68%	5.627	5,01%	566	11,18%	5.956	5,09%	329	5,85%	895	17,68%
Parma	10.095	9,34%	11.750	10,47%	1.655	16,39%	12.953	11,06%	1.203	10,24%	2.858	28,31%
Reggio Emilia	7.903	7,31%	8.911	7,94%	1.008	12,75%	9.183	7,84%	272	3,05%	1.280	16,20%
Modena	13.682	12,66%	13.459	11,99%	-223	-1,63%	13.920	11,89%	461	3,43%	238	1,74%
Bologna	36.545	33,82%	37.610	33,51%	1.065	2,91%	38.912	33,23%	1.302	3,46%	2.367	6,48%
Ferrara	12.719	11,77%	12.816	11,42%	97	0,76%	13.256	11,32%	440	3,43%	537	4,22%
Ravenna	9.109	8,43%	8.924	7,95%	-185	-2,03%	9.484	8,10%	560	6,28%	375	4,12%
Forlì-Cesena	9.239	8,55%	9.289	8,28%	50	0,54%	9.417	8,04%	128	1,38%	178	1,93%
Rimini	3.713	3,44%	3.842	3,42%	129	3,47%	4.034	3,44%	192	5,00%	321	8,65%
Regione	108.066	100%	112.228	100%	4.162	3,85%	117.115	100%	4.887	4,35%	9.049	8,37%

Il complesso degli utenti, inteso come l'aggregato di quanti fruiscono degli alloggi gestiti e non solo gli assegnatari in senso stretto, raggiunge al 31.12.2010 le 117.115 unità (Tab. 3) con incrementi percentuali rispetto al 2001 pari al 8,4% e del 4,3% rispetto al 2006. Sul numero degli utenti oltre a valere quanto già affermato per alloggi e fabbricati (il contenimento degli incrementi a causa delle alienazioni) occorre considerare come negli ultimi anni si assista al fenomeno della contrazione delle dimensioni familiari, sia per una riduzione generale nel numero dei figli per donna in età fertile sia per l'invecchiamento della popolazione (fenomeni significativamente ma solo parzialmente contrastati dai processi d'immigrazione).

A livello provinciale gli incrementi più consistenti spettano alle province occidentali (Parma, Piacenza e Reggio Emilia con aumenti sul 2001 rispettivamente corrispondenti al 28,3%, 17,7% e 16,2%) mentre tra le rimanenti province si distingue quella di Rimini (8,6%).

Fig. 3 – Utenti E.R.P. per anno e provincia



Tab. 4 - Distribuzione degli alloggi per numero di occupanti per provincia

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2010													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.169	43,41%	696	25,84%	338	12,55%	221	8,21%	155	5,76%	114	4,23%	2.693	100%
Parma	2.495	42,40%	1.616	27,46%	707	12,01%	541	9,19%	321	5,45%	205	3,48%	5.885	100%
Reggio Emilia	1.423	37,20%	1.000	26,14%	525	13,73%	439	11,48%	265	6,93%	173	4,52%	3.825	100%
Modena	1.983	35,35%	1.486	26,49%	765	13,64%	670	11,95%	386	6,88%	319	5,69%	5.609	100%
Bologna	6.683	38,17%	5.445	31,10%	2.547	14,55%	1.443	8,24%	814	4,65%	577	3,30%	17.509	100%
Ferrara	2.517	39,86%	2.048	32,43%	903	14,30%	482	7,63%	241	3,82%	124	1,96%	6.315	100%
Ravenna	1.809	40,92%	1.320	29,86%	617	13,96%	354	8,01%	200	4,52%	121	2,74%	4.421	100%
Forlì-Cesena	1.508	36,04%	1.345	32,15%	639	15,27%	357	8,53%	203	4,85%	132	3,15%	4.184	100%
Rimini	778	40,46%	608	31,62%	281	14,61%	143	7,44%	71	3,69%	42	2,18%	1.923	100%
Regione	20.365	38,89%	15.564	29,72%	7.322	13,98%	4.650	8,88%	2.656	5,07%	1.807	3,45%	52.364	100%

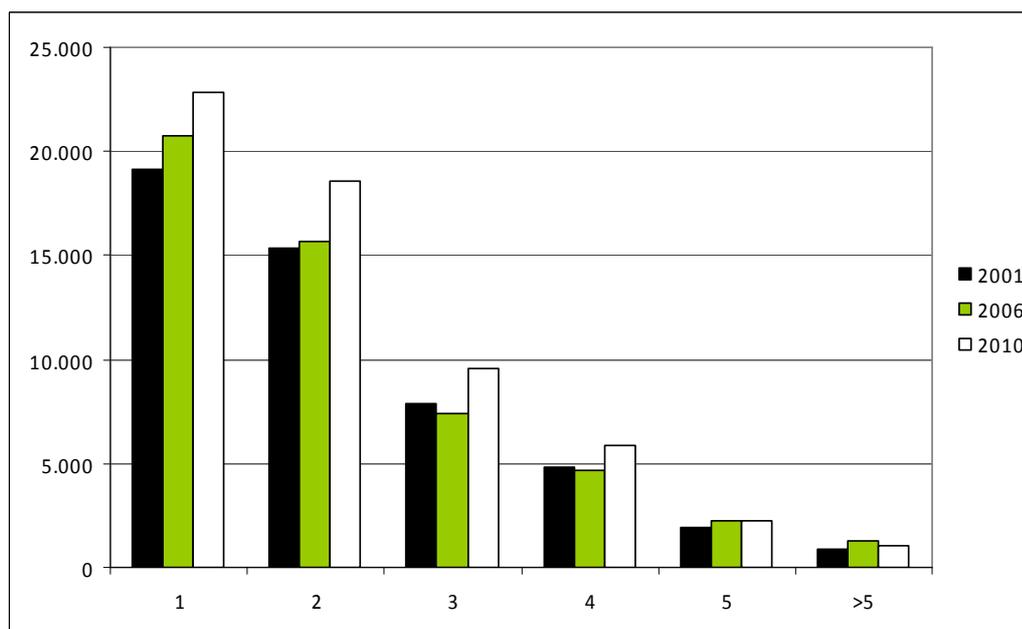
Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2006													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.143	43,02%	751	28,26%	351	13,21%	220	8,28%	129	4,86%	63	2,37%	2.657	100%
Parma	2.650	46,12%	1.612	28,05%	648	11,28%	443	7,71%	255	4,44%	138	2,40%	5.746	100%
Reggio Emilia	1.518	39,16%	1.053	27,17%	509	13,13%	418	10,78%	241	6,22%	137	3,53%	3.876	100%
Modena	1.997	35,91%	1.475	26,52%	795	14,30%	698	12,55%	359	6,46%	237	4,26%	5.561	100%
Bologna	6.791	38,83%	5.561	31,80%	2.567	14,68%	1.503	8,59%	668	3,82%	398	2,28%	17.488	100%
Ferrara	2.412	39,12%	2.049	33,24%	929	15,07%	488	7,92%	193	3,13%	94	1,52%	6.165	100%
Ravenna	1.942	44,11%	1.313	29,82%	586	13,31%	326	7,40%	156	3,54%	80	1,82%	4.403	100%
Forlì-Cesena	1.548	36,67%	1.321	31,30%	694	16,44%	400	9,48%	169	4,00%	89	2,11%	4.221	100%
Rimini	713	39,13%	565	31,01%	301	16,52%	152	8,34%	64	3,51%	27	1,48%	1.822	100%
Regione	20.714	39,88%	15.700	30,23%	7.380	14,21%	4.648	8,95%	2.234	4,30%	1.263	2,43%	51.939	100%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Province	Numero degli occupanti – Al 31/12/2001													
	1		2		3		4		5		>5		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	1.202	47,08%	666	26,09%	373	14,61%	200	7,83%	78	3,06%	34	1,33%	2.553	100%
Parma	2.652	49,05%	1.542	28,52%	607	11,23%	371	6,86%	160	2,96%	75	1,39%	5.407	100%
Reggio Emilia	1.336	37,86%	1.031	29,22%	475	13,46%	409	11,59%	184	5,21%	94	2,66%	3.529	100%
Modena	2.043	35,43%	1.617	28,04%	853	14,79%	717	12,43%	364	6,31%	173	3,00%	5.767	100%
Bologna	5.961	35,75%	5.467	32,79%	2.758	16,54%	1.550	9,30%	620	3,72%	317	1,90%	16.673	100%
Ferrara	2.216	37,27%	1.848	31,08%	1.071	18,01%	559	9,40%	175	2,94%	77	1,29%	5.946	100%
Ravenna	1.737	40,25%	1.293	29,97%	671	15,55%	401	9,29%	140	3,24%	73	1,69%	4.315	100%
Forlì-Cesena	1.462	34,71%	1.365	32,41%	762	18,09%	429	10,19%	137	3,25%	57	1,35%	4.212	100%
Rimini	513	31,65%	535	33,00%	299	18,45%	185	11,41%	67	4,13%	22	1,36%	1.621	100%
Regione	19.122	38,23%	15.364	30,71%	7.869	15,73%	4.821	9,64%	1.925	3,85%	922	1,84%	50.023	100%

Fig. 4 – Distribuzione degli alloggi per numero di occupanti per anno e provincia



La successiva Tabella 5 presenta la situazione del patrimonio alloggi, dal punto di vista della titolarità delle assegnazioni, nei tre momenti di analisi dall'entrata in vigore della L.R. 24/01.

Nella parte riferita al 31.12.2001 si osservi come quasi due terzi del patrimonio risultasse di proprietà delle A.C.E.R. e la consistenza del patrimonio demaniale fosse pari a circa l'11% del totale.

Al 31.12.2006 (seconda parte della tabella 5) la quasi totalità del patrimonio demaniale e delle A.C.E.R. passa in carico ai comuni: restano in carico alle A.C.E.R. solamente 3.405 alloggi (corrispondenti al 6,06% del totale) mentre il demanio mantiene 216 alloggi (corrispondenti allo 0,38% dell'intero patrimonio).

Alla data successiva, il 31.12.2010, cui corrisponde la prima parte della tabella, il patrimonio di proprietà A.C.E.R. si riduce ulteriormente (rimangono in carico ad A.C.E.R. solo 2.001 alloggi, pari al 3,52% del totale) così come quello demaniale (il demanio mantiene 170 alloggi pari allo 0,30% dell'intero stock di alloggi).

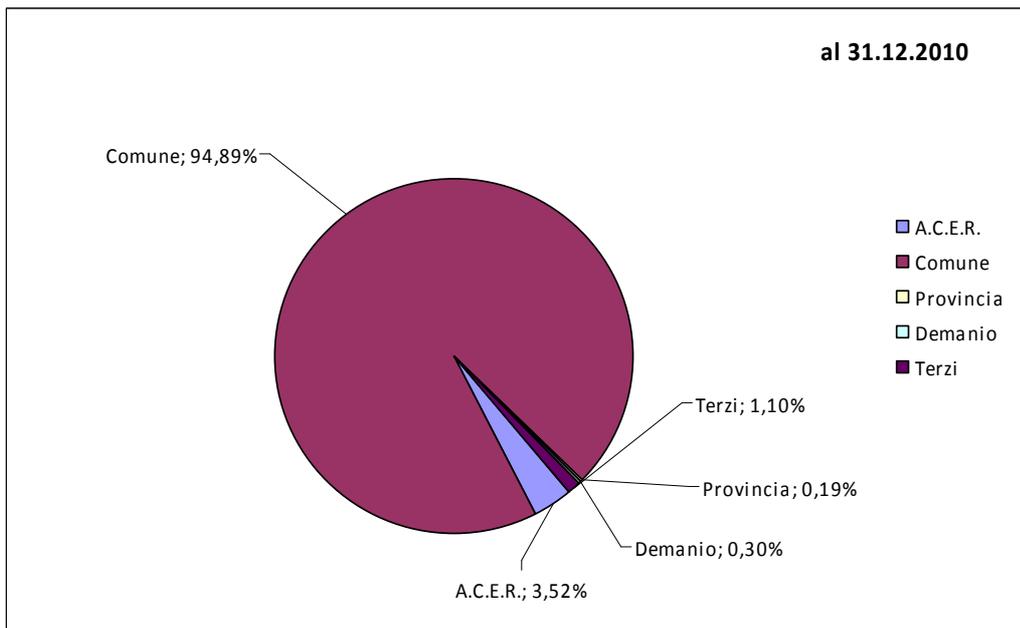
Tab. 5 - Stock di alloggi per ente proprietario per provincia

AI 31/12/2010									
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Piacenza	34	1,09%	3.051	98,13%			24	0,77%	3.109
Parma	171	2,71%	5.785	91,71%	2	0,03%	154	2,44%	6.308
Reggio Emilia	151	3,39%	4.276	96,07%			16	0,36%	4.451
Modena	223	3,70%	5.768	95,73%	19	0,32%	15	0,25%	6.025
Bologna	1.170	6,11%	17.601	91,96%	80	0,42%	289	1,51%	19.140
Ferrara	125	1,87%	6.539	98,04%	6	0,09%			6.670
Ravenna	10	0,22%	4.534	98,05%			80	1,73%	4.624
Forli-Cesena	50	1,12%	4.396	98,79%			4	0,09%	4.450
Rimini	67	3,34%	1.932	96,36%			6	0,30%	2.005
Regione	2.001	3,52%	53.882	94,89%	107	0,19%	170	0,30%	56.782

AI 31/12/2006									
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Piacenza	30	0,99%	3.008	99,01%					3.038
Parma	335	5,40%	5.569	89,69%	30	0,48%	185	2,98%	6.209
Reggio Emilia	180	4,08%	4.216	95,56%			16	0,36%	4.412
Modena	228	3,91%	5.551	95,12%	35	0,60%	22	0,38%	5.836
Bologna	2.178	11,41%	16.710	87,56%	83	0,43%	15	0,08%	19.085
Ferrara	125	1,87%	6.559	98,04%	6	0,09%			6.690
Ravenna	7	0,15%	4.552	98,46%			64	1,38%	4.623
Forli-Cesena	228	5,19%	4.160	94,76%			2	0,05%	4.390
Rimini	94	4,83%	1.848	94,87%			6	0,31%	1.948
Regione	3.405	6,06%	52.173	92,78%	154	0,27%	216	0,38%	56.231

AI 31/12/2001									
Province	A.C.E.R.		Comune		Provincia		Terzi		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	
Piacenza	2.107	72,38%	505	17,35%			299	10,27%	2.911
Parma	3.695	63,53%	1.522	26,17%	30	0,52%	557	9,58%	5.816
Reggio Emilia	2.813	70,82%	559	14,07%			600	15,11%	3.972
Modena	4.653	77,25%	1.000	16,60%	37	0,61%	333	5,53%	6.023
Bologna	10.935	61,06%	5.155	28,78%	108	0,60%	1.684	9,40%	17.909
Ferrara	3.766	58,41%	1.464	22,70%			1.218	18,89%	6.448
Ravenna	2.355	53,17%	1.460	32,96%			504	11,38%	4.429
Forli-Cesena	2.560	58,05%	1.439	32,63%			405	9,18%	4.410
Rimini	1.180	65,05%	266	14,66%			368	20,29%	1.814
Regione	34.064	63,40%	13.370	24,88%	175	0,33%	5.968	11,11%	53.732

Fig. 5 - Alloggi per ente proprietario al 31.12.2010



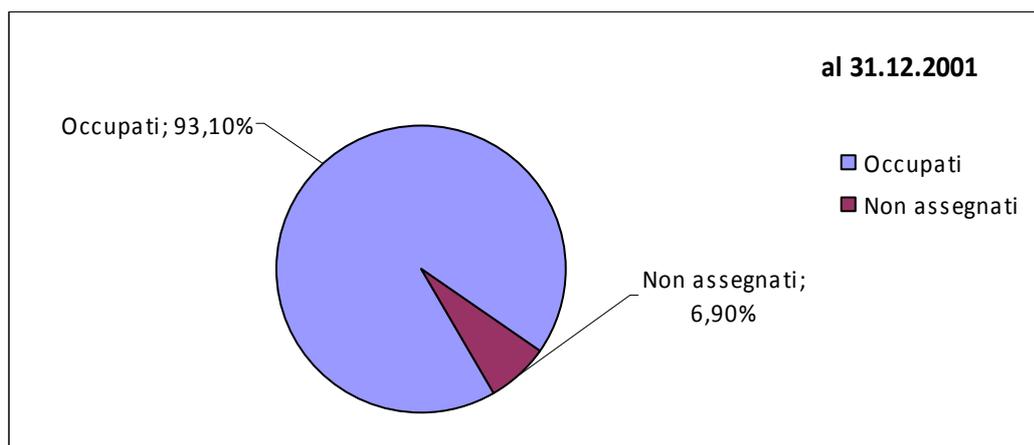
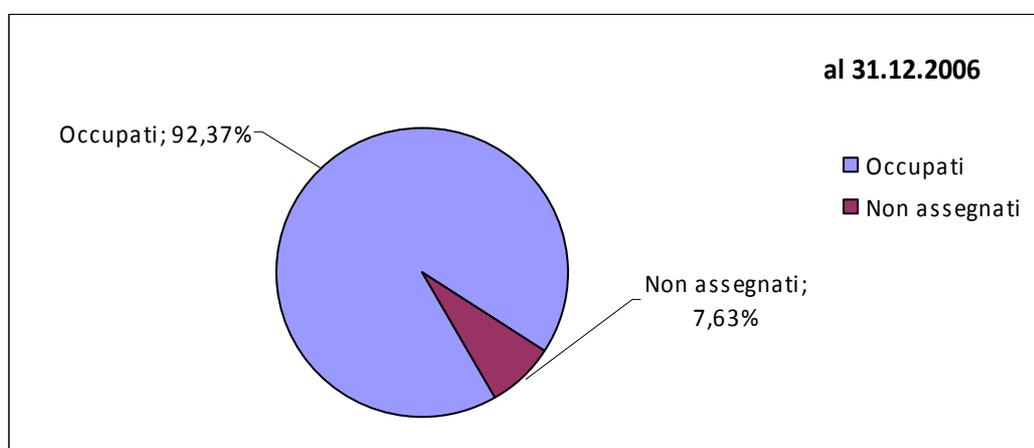
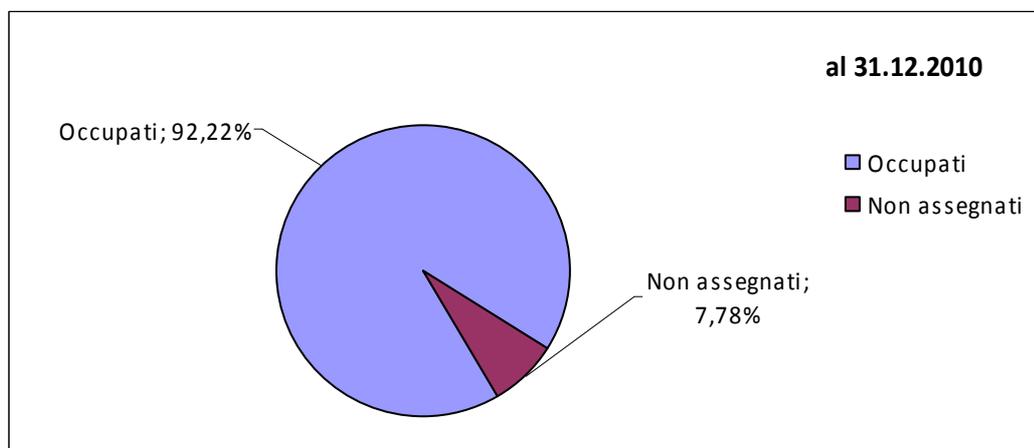
Tab. 6 – Alloggi gestiti per provincia e disponibilità

AI 31/12/2010						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.693	86,62%	416	13,38%	3.109	100%
Parma	5.885	93,29%	423	6,71%	6.308	100%
Reggio Emilia	3.825	85,94%	626	14,06%	4.451	100%
Modena	5.609	93,10%	416	6,90%	6.025	100%
Bologna	17.509	91,48%	1.631	8,52%	19.140	100%
Ferrara	6.315	94,68%	355	5,32%	6.670	100%
Ravenna	4.421	95,61%	203	4,39%	4.624	100%
Forlì-Cesena	4.184	94,02%	266	5,98%	4.450	100%
Rimini	1.923	95,91%	82	4,09%	2.005	100%
Regione	52.364	92,22%	4.418	7,78%	56.782	100%

AI 31/12/2006						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.657	87,46%	381	12,54%	3.038	100%
Parma	5.746	92,54%	463	7,46%	6.209	100%
Reggio Emilia	3.876	87,85%	536	12,15%	4.412	100%
Modena	5.561	95,29%	275	4,71%	5.836	100%
Bologna	17.488	91,63%	1.597	8,37%	19.085	100%
Ferrara	6.165	92,15%	525	7,85%	6.690	100%
Ravenna	4.403	95,24%	220	4,76%	4.623	100%
Forlì-Cesena	4.221	96,15%	169	3,85%	4.390	100%
Rimini	1.822	93,53%	126	6,47%	1.948	100%
Regione	51.939	92,37%	4.292	7,63%	56.231	100%

AI 31/12/2001						
Province	Occupati		Non assegnati		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.553	87,70%	358	12,30%	2.911	100%
Parma	5.407	92,97%	409	7,03%	5.816	100%
Reggio Emilia	3.529	88,85%	443	11,15%	3.972	100%
Modena	5.767	95,75%	256	4,25%	6.023	100%
Bologna	16.673	93,10%	1.236	6,90%	17.909	100%
Ferrara	5.946	92,21%	502	7,79%	6.448	100%
Ravenna	4.315	97,43%	114	2,57%	4.429	100%
Forlì-Cesena	4.212	95,51%	198	4,49%	4.410	100%
Rimini	1.621	89,36%	193	10,64%	1.814	100%
Regione	50.023	93,10%	3.709	6,90%	53.732	100%

Fig. 6°, 6b, 6c – Disponibilità degli alloggi per anno (31.12.2010, 31.12.2006 e 31.12.2001)



Al 31.12.2010 gli alloggi non assegnati ammontano a 4.418 unità, il 7,8% del totale. Tale incidenza appare quasi stabile nel tempo tanto da poter essere ipotizzata come “fisiologica” ma il leggero aumento registrato spinge a considerare come tale quota possa essere invece ridotta.

Tab. 7 – Specifica alloggi non assegnati per provincia

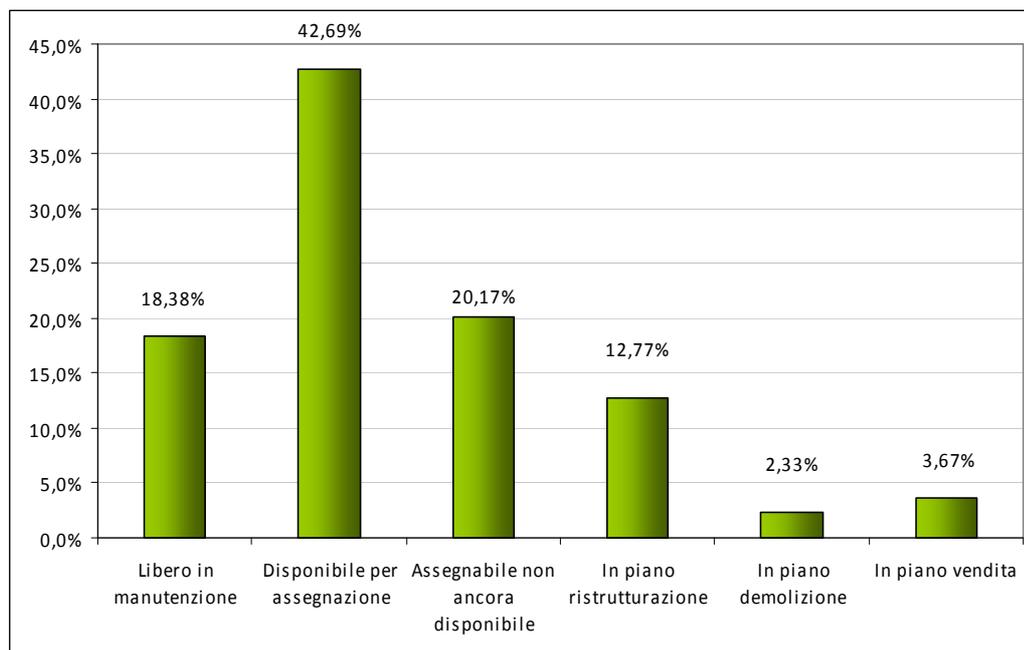
AI 31/12/2010													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	39	9,38%	109	26,20%	80	19,23%	188	45,19%					416
Parma	7	1,65%	238	56,26%	129	30,50%	21	4,96%			28	6,62%	423
Reggio Emilia			73	11,66%	499	79,71%	54	8,63%					626
Modena	26	6,25%	245	58,89%	34	8,17%	94	22,60%	16	3,85%	1	0,24%	416
Bologna	435	26,67%	900	55,18%	88	5,40%	81	4,97%	66	4,05%	61	3,74%	1.631
Ferrara	148	41,69%	101	28,45%	14	3,94%	49	13,80%	14	3,94%	29	8,17%	355
Ravenna	151	74,38%	33	16,26%	2	0,99%	17	8,37%					203
Forlì-Cesena			163	61,28%	44	16,54%	14	5,26%	2	0,75%	43	16,17%	266
Rimini	6	7,32%	24	29,27%	1	1,22%	46	56,10%	5	6,10%			82
Regione	812	18,38%	1.886	42,69%	891	20,17%	564	12,77%	103	2,33%	162	3,67%	4.418

AI 31/12/2006													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	16	4,20%	82	21,52%	80	21,00%	203	53,28%					381
Parma	8	1,73%	270	58,32%	68	14,69%	101	21,81%			16	3,46%	463
Reggio Emilia			186	34,70%	209	38,99%	141	26,31%					536
Modena	23	8,36%	157	57,09%	45	16,36%	50	18,18%					275
Bologna	432	27,05%	656	41,08%	53	3,32%	197	12,34%	251	15,72%	8	0,50%	1.597
Ferrara	149	28,38%	158	30,10%	54	10,29%	84	16,00%	51	9,71%	29	5,52%	525
Ravenna	220	100%											220
Forlì-Cesena	2	1,18%	115	68,05%	10	5,92%	3	1,78%	8	4,73%	31	18,34%	169
Rimini	47	37,30%	44	34,92%	21	16,67%	11	8,73%	3	2,38%			126
Regione	897	20,90%	1.668	38,86%	540	12,58%	790	18,41%	313	7,29%	84	1,96%	4.292

AI 31/12/2001													
Province	Libero in manutenzione		Disponibile per assegnazione		Assegnabile non ancora disponibile (*)		In piano ristrutturazione		In piano demolizione		In piano vendita		Totale
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	32	8,94%	57	15,92%	63	17,60%	161	44,97%	45	12,57%			358
Parma	44	10,76%			289	70,66%	76	18,58%					409
Reggio Emilia	78	17,61%	35	7,90%	64	14,45%	263	59,37%			3	0,68%	443
Modena	51	19,92%	116	45,31%	15	5,86%	7	2,73%			67	26,17%	256
Bologna	611	49,43%	228	18,45%	148	11,97%	129	10,44%	117	9,47%	3	0,24%	1.236
Ferrara	112	22,31%	44	8,76%	48	9,56%	57	11,35%	36	7,17%	205	40,84%	502
Ravenna	14	12,28%	56	49,12%	21	18,42%	23	20,18%					114
Forlì-Cesena			172	86,87%	1	0,51%	25	12,63%					198
Rimini			138	71,50%					55	28,50%			193
Regione	942	25,40%	846	22,81%	649	17,50%	741	19,98%	253	6,82%	278	7,50%	3.709

(*) Assegnabile non ancora disponibile: procedure di assegnazione non ancora perfezionate e altri motivi

Fig. 7 – Specifica alloggi non assegnati al 31.12.2010



In questo aggregato ricadono infatti gli alloggi vuoti perché in corso di recupero o manutenzione, quelli in assegnazione, quelli non ancora assegnati per pratiche in corso, quelli inagibile, ecc..

Quello degli alloggi non assegnati è un tema delicato che merita l'approfondimento proposto nella tabella 7 e rappresentato graficamente in figura 7. Dei 4.418 alloggi non assegnati al 31.12.2010, una quota pari a circa il 31,1% (1.376 unità) risulta interessata da interventi di manutenzione dove con questa accezione si intendono tutti gli interventi sull'esistente: ristrutturazione, recupero, riqualificazione ma anche interventi meno pesanti quali la semplice ritinteggiatura o rifacimento degli impianti (in dettaglio sono 564 alloggi in piano di ristrutturazione e 812 quelli in manutenzione).

Segue una quota pari al 6,0% del totale destinata ad uscire dal sistema dell'E.R.P. perché in piano di demolizione (103 alloggi, pari al 2,3%) o in piano di vendita (162 alloggi, 3,7%).

Tab. 8 – Stima dei canoni medi annuali per provincia, Comuni capoluogo e altri Comuni, variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2010			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.262,40	1.173,52	1.237,59
Parma	1.519,18	1.475,60	1.503,35
Reggio Emilia	1.591,27	1.541,01	1.569,89
Modena	1.798,83	1.657,17	1.719,56
Bologna	1.463,67	1.305,96	1.411,83
Ferrara	1.554,73	1.544,91	1.549,90
Ravenna	1.498,41	1.316,61	1.399,92
Forli-Cesena	1.539,92	1.604,51	1.581,40
Rimini	1.489,40	1.802,13	1.629,49
Regione	1.512,08	1.473,07	1.495,31

Al 31/12/2006			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.280,01	1.208,33	1.260,78
Parma	1.460,99	1.283,29	1.398,36
Reggio Emilia	1.553,32	1.507,54	1.534,32
Modena	1.626,93	1.573,64	1.597,45
Bologna	1.436,41	1.307,57	1.394,64
Ferrara	1.467,47	1.454,83	1.461,16
Ravenna	1.488,47	1.302,05	1.388,48
Forli-Cesena	1.370,86	1.320,55	1.338,48
Rimini	1.446,74	1.698,82	1.556,28
Regione	1.457,99	1.389,60	1.428,95

Al 31/12/2001			
Province	Capoluogo	Altri comuni	Totale
Piacenza	1.138,14	1.140,62	1.138,76
Parma	1.239,73	1.088,86	1.186,71
Reggio Emilia	1.324,22	1.320,54	1.323,05
Modena	1.517,27	1.411,15	1.464,88
Bologna	1.211,29	1.047,38	1.161,94
Ferrara	1.217,01	1.160,99	1.189,70
Ravenna	1.073,46	920,30	992,07
Forli-Cesena	1.330,84	1.083,57	1.170,22
Rimini	1.178,74	1.228,10	1.198,16
Regione	1.244,94	1.133,70	1.200,24

Province	Variazioni in valore assoluto								
	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06-'01	'10-'01	'10-'06	'06-'01	'10-'01	'10-'06	'06-'01	'10-'01	'10-'06
Piacenza	141,87	124,26	-17,61	67,71	32,90	-34,81	122,02	98,83	-23,19
Parma	221,26	279,45	58,19	194,43	386,74	192,31	211,65	316,64	104,99
Reggio Emilia	229,1	267,05	37,95	187	220,47	33,47	211,27	246,84	35,57
Modena	109,66	281,56	171,90	162,49	246,02	83,53	132,57	254,68	122,11
Bologna	225,12	252,38	27,26	260,19	258,58	-1,61	232,7	249,89	17,19
Ferrara	250,46	337,72	87,26	293,84	383,92	90,08	271,46	360,20	88,74
Ravenna	415,01	424,95	9,94	381,75	396,31	14,56	396,41	407,85	11,44
Forlì-Cesena	40,02	209,08	169,06	236,98	520,94	283,96	168,26	411,18	242,92
Rimini	268	310,66	42,66	470,72	574,03	103,31	358,12	431,33	73,21
Regione	213,05	267,14	54,09	255,90	339,37	83,47	228,71	295,07	66,36

Province	Variazioni percentuali								
	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06-'01	'10-'01	'10-'06	'06-'01	'10-'01	'10-'06	'06-'01	'10-'01	'10-'06
Piacenza	12,46%	9,84%	-1,38%	5,94%	2,88%	-2,88%	10,72%	8,68%	-1,84%
Parma	17,85%	18,40%	3,98%	17,86%	35,52%	14,99%	17,84%	26,68%	7,51%
Reggio Emilia	17,30%	16,78%	2,44%	14,16%	16,70%	2,22%	15,97%	18,66%	2,32%
Modena	7,23%	15,65%	10,57%	11,51%	17,43%	5,31%	9,05%	17,39%	7,64%
Bologna	18,59%	17,24%	1,90%	24,84%	24,69%	-0,12%	20,03%	21,51%	1,23%
Ferrara	20,58%	21,72%	5,95%	25,31%	33,07%	6,19%	22,82%	30,28%	6,07%
Ravenna	38,66%	28,36%	0,67%	41,48%	43,06%	1,12%	39,96%	41,11%	0,82%
Forlì-Cesena	3,01%	13,58%	12,33%	21,87%	48,08%	21,50%	14,38%	35,14%	18,15%
Rimini	22,74%	20,86%	2,95%	38,33%	46,74%	6,08%	29,89%	36,00%	4,70%
Regione	17,11%	21,46%	3,71%	22,57%	29,93%	6,01%	19,06%	24,58%	4,64%

Le tabelle 8, 9 e 10 forniscono un'panoramica sui canoni medi annui adottati nei Comuni Capoluogo e negli altri Comuni delle province. Il valore dei canoni è forse la parte che maggiormente risente delle novità introdotte dalla L.R. 24/01 e dal fatto che i tre momenti (il 31.12.2001, il 31.12.2006 ed il 31.12.2010) cui sono riferite le elaborazioni rappresentano effettivamente situazioni non solo cronologicamente diverse ma, come già accennato in precedenza, contraddistinte da regole antecedenti la promulgazione della L.R. 24/01, conseguenti la fase di prima applicazione e lo stato di fatto consolidato a dieci anni dall'introduzione.

I valori dei canoni riferiti al 31.12.2001 derivano dall'applicazione della L.R. 13/95, che si fonda sostanzialmente sul requisito soggettivo dell'incidenza del canone sul reddito e della legge 392/78 ("equo canone", poi sostituita dalla legge 431/98) che si basa invece sul requisito oggettivo relativo alla tipologia dell'alloggio.

I valori dei canoni riferiti al 31.12.2006 e 31.12.2010 fanno invece riferimento alla L.R. 24/01 e successivi aggiornamenti ed alle delibere regionali con i criteri di riferimento per la

determinazione dei canoni. Le disposizioni contenute nell'art. 35 del dispositivo normativo stabiliscono, infatti, che il canone di locazione degli alloggi E.R.P. è determinato dal Comune sulla base dei criteri dettati dal Consiglio Regionale. Con la L.R. 24/01 il limite di reddito per la individuazione della fascia di appartenenza viene determinato in relazione alla situazione reddituale dei nuclei familiari, con riferimento all'indicatore della situazione economica (ISE) definito dal D. Lgs 109/98 e successive modificazioni. Per la collocazione dei nuclei familiari all'interno delle rispettive fasce di appartenenza si applica, invece, l'indicatore della situazione economica equivalente (ISEE).

La diversa impostazione nella determinazione dei canoni, introdotta dalla legge regionale per mezzo degli indicatori ISE ed ISEE, mirava ad una maggior equità nella valutazione delle condizioni economiche delle famiglie assegnatarie e teneva conto dei nuclei familiari con presenza di minori, con situazioni disagiate o composti da un più elevato numero di persone. Il conseguente allargamento dell'area di accesso comporta, nelle intenzioni della legge, la collocazione nell'area della stragrande maggioranza delle famiglie assegnatarie (inizialmente stimate nell'ordine dell'80%) ed una minore differenziazione tra le condizioni economiche di chi ha diritto ad accedere e chi permane nell'E.R.P.

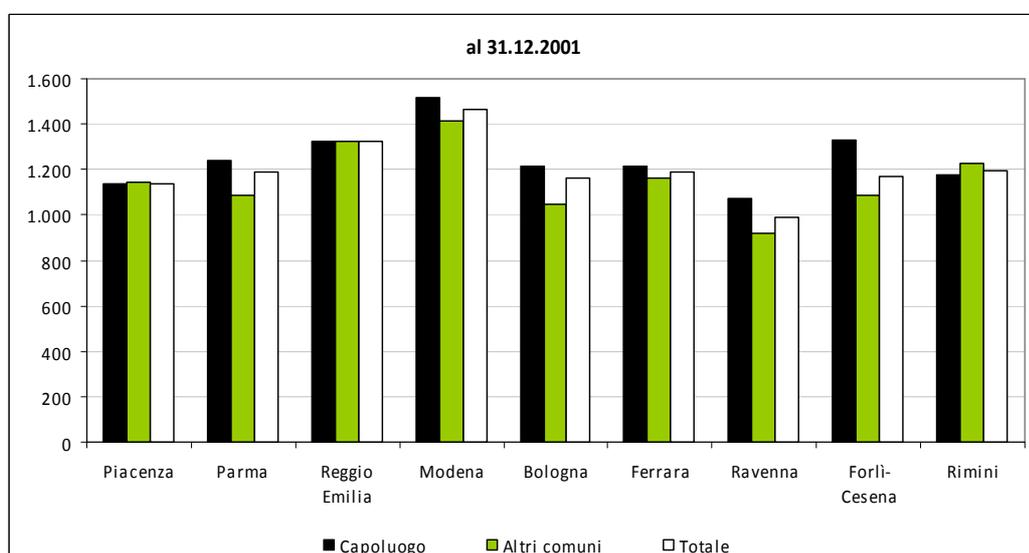
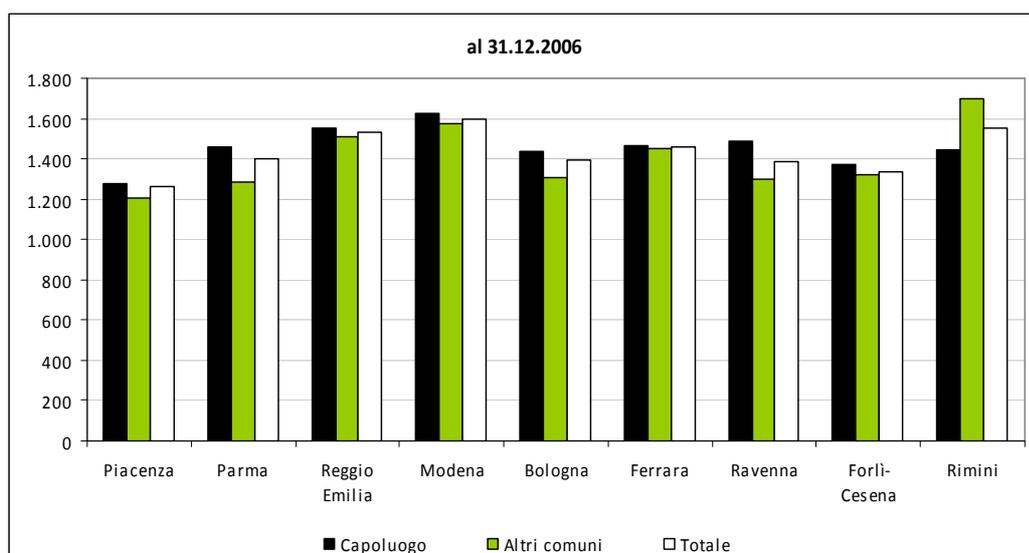
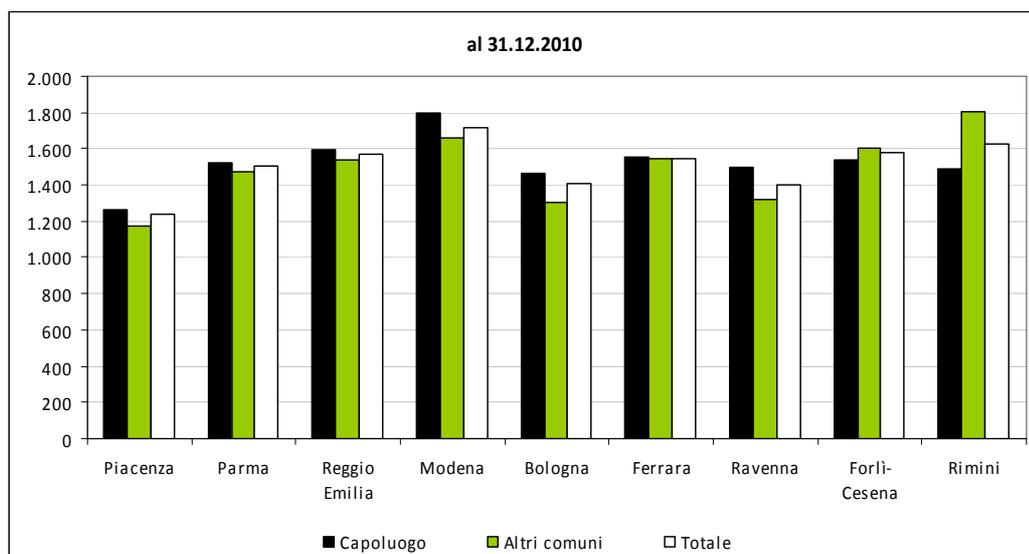
Entrando nel dettaglio delle elaborazioni, nella tabella 8, sono indicati i canoni medi per provincia, suddivisi tra comuni capoluogo e non, nei tre anni di riferimento. A livello regionale il canone medio passa dai 1.200,2 euro del 31.12.2001 ai 1.428,9 euro del 31.12.2006 per superare i 1.512 al 31.12.2010.

A livello provinciale si osservi la variabilità delle variazioni percentuali che, tra il 2010 ed il 2001, oscillano tra l'8,7% di Piacenza ed il 41,1% di Ravenna, mediamente pari al 24,6%. L'incremento percentuale più elevato in assoluto lo si ritrova nei comuni della provincia di Ravenna dove corrisponde al 43,1%. A fronte dell'entità degli aumenti dei canoni è bene tener presente che al 31.12.2001 la provincia di Ravenna era quella con i canoni più modesti (992,07 euro l'anno, mediamente inferiori ad 83 euro al mese) e che al 2010 permangono ancora tra i meno elevati (1.399,92 euro l'anno, mediamente 117 euro al mese), valori che paragonati ai canoni di mercato, ma anche a quelli concordati ex Legge 431/98, paiono inconsistenti.

Seguono le tavole sui canoni per i quali diamo alcune indicazioni per la consultazione. Fino all'entrata in vigore della L.R. 24/01 erano infatti valide le fasce previste dalla L.R. 13/95 che distinguevano: una fascia a canone sociale per redditi inferiori a 2.213 euro (A), cinque fasce da A1 a C per redditi compresi tra 2.213 e 58.101 euro per lavoratori dipendenti (abbassato a 34.860 nel caso di lavoratori autonomi), più la fascia di decadenza D per redditi superiori.

In base ai criteri della L.R. 24/01, le fasce vengono modificate e quindi le tabelle più recenti non risultano perfettamente comparabili. In particolare, le nuove fasce di riferimento sono: esonero parziale o totale (AE), canone minimo (AM), canone di protezione (AP), canone misto (AC), canone base (PB) e canoni di decadenza (DB e DE); viene infine rilevato anche il canone non ERP (NE) relativo agli assegnatari di alloggi pubblici che non rientrano nell'edilizia residenziale pubblica in senso stretto.

Fig. 8 – Stima dei canoni medi annuali per provincia, Comune capoluogo e altri Comuni per anno (31.12.2010, 31.12.2006 e 31.12.2001)



Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Tab. 9 – Stima dei canoni medi annuali per provincia, area e fascia di canone – Variazioni in valore assoluto e percentuale

AI 31/12/2010										
Province	AC	AE	AM	AP	DB	DE	NE	PB	n.d.	Media
Piacenza	1.622,48		300,00	873,71	2.255,92	3.145,86		2.642,48		1.237,59
Parma	1.989,20		310,96	1.019,28	3.063,02	4.561,57	3.355,17	2.869,54		1.503,35
Reggio Emilia	1.937,17		412,98	1.045,90	3.625,49	6.086,81	2.257,44	3.253,43	4.023,96	1.569,89
Modena	2.492,02		457,15	1.207,47	6.368,47	4.864,62	2.730,49	4.194,40	3.568,77	1.719,56
Bologna	1.526,03		300,00	750,55	3.942,75	4.506,86	3.826,75	2.824,40		1.411,83
Ferrara	1.913,55		233,91	998,27	4.725,19	6.044,79	5.462,58	3.758,98		1.549,90
Ravenna	1.915,71		360,00	1.017,47	3.230,58	3.452,59	1.675,34	3.007,68		1.399,92
Forlì-Cesena	1.921,86	528,70	465,62	1.102,37	4.410,00	4.890,73		4.144,85	2.426,53	1.581,40
Rimini	2.339,74		700,13	1.244,43	3.804,76	6.649,03		2.973,15		1.629,49
Regione	1.831,96	205,21	355,98	978,13	3.905,47	4.667,98	3.741,17	3.158,44	3.144,05	1.495,31

AI 31/12/2006										
Province	AC	AE	AM	AP	DB	DE	NE	PB	n.d.	Media
Piacenza	1.613,83		300,00	857,44	2.508,04	3.130,35		2.674,71		1.260,78
Parma	1.838,35		312,10	944,55	3.063,53	4.544,66	2.748,00	2.759,07		1.398,36
Reggio Emilia	1.782,23		426,41	987,91	4.368,55	5.809,33	2.257,44	2.965,33	3.773,85	1.534,32
Modena	1.999,03		385,89	1.018,30	6.340,28	6.348,66	2.472,02	3.721,97	2.674,03	1.597,45
Bologna	1.417,22		300,00	725,98	4.206,51	4.778,90	2.594,44	2.696,17		1.394,64
Ferrara	1.789,05		233,96	939,21	3.960,14	5.960,79	4.173,58	3.372,95		1.461,16
Ravenna	1.807,37		360,00	885,32	3.110,91	3.639,16		3.013,31	2.694,90	1.388,48
Forlì-Cesena	1.559,05	317,66	216,50	787,59	4.230,99	7.136,75		3.148,92	2.223,99	1.338,48
Rimini	2.115,73		481,37	1.166,68	3.190,98	7.048,35		2.776,54		1.556,28
Regione	1.669,27	81,29	319,24	882,57	4.139,35	4.944,59	2.780,17	2.932,60	3296,68	1.428,95

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

AI 31/12/2001							
Province	A	A1	B1	B2	B3	C	D
Piacenza	251,56	608,53	1.201,04	1.452,79	1.971,74	2.647,74	3.756,60
Parma	255,81	611,19	1.350,13	1.514,60	1.989,13	2.930,60	3.669,96
Reggio Emilia	258,41	604,36	1.331,33	1.659,25	2.279,64	3.226,66	4.068,49
Modena	291,88	643,21	1.349,40	1.726,27	2.434,39	3.487,04	4.222,21
Bologna	248,34	570,18	1.091,89	1.278,36	1.697,57	2.880,40	3.628,33
Ferrara	237,48	606,23	1.195,67	1.449,03	1.842,57	2.897,85	3.782,92
Ravenna	267,72	565,68	1.098,31	1.276,19	1.650,51	2.637,78	3.606,92
Forlì-Cesena	347,15	559,64	1.098,69	1.298,85	1.794,35	2.894,23	4.160,65
Rimini	335,55	607,41	1.304,05	1.688,37	2.221,38	2.829,11	8.961,96
Regione	267,31	593,29	1.196,72	1.431,01	1.900,06	2.940,89	3.777,51

Legenda delle fasce in base alla L.R. 24/01 e alla D.C.R. 395/02 Allegato A e s.m.i.:

AC : Canone misto – ex L.R. 24/0

AE : Esonero parziale o totale - ex L.R. 24/01

AM : Canone minimo - ex L.R. 24/01

AP : Canone fascia di protezione - ex L.R. 24/01

DB : Canone base per decadenza in fase di dichiarazione - ex L.R. 24/01

DE : Canone maggiorato - ex L.R. 24/01

NE : Canone non E.R.P., fuori dai criteri di canone sociale - ex L.R. 24/01

PB : Canone base - ex L.R. 24/01

n.d. : dato non disponibile

Legenda delle fasce antecedenti la L.R. 24/01 ex L.R. 13/95:

A : Canone sociale per redditi inferiori a 2.213,01 euro o non computabili. - ex L.R. 13/95

A1 : Canone per redditi compresi tra 2.213,01 euro e 11.386,84 euro - ex L.R. 13/95

B1 : Canone per redditi compresi tra 11.386,84 euro e 15.493,70 euro se lavoratori dipendenti, tra 0 e 9.296,22 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B2 : Canone per redditi compresi tra 15.493,70 euro e 21.303,84 euro se lavoratori dipendenti, tra 9.296,22 euro e 12.782,30 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B3 : Canone per redditi compresi tra 21.303,84 euro e 38.734,26 euro se lavoratori dipendenti, tra 12.782,30 e 23.240,56 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

C : Canone per redditi compresi tra 38.734,26 euro e 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti, tra 23.240,56 e 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

D : Canone decadenza per redditi superiori a 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti ed a 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Variazione '10 - '06 - Valori assoluti

Province	AC	AE	AM	AP	DB	DE	NE	PB	n.d.	Media
Piacenza	8,65		0	16,27	-252,12	15,51		-32,23		-23,19
Parma	150,85		-1,14	74,73	-0,51	16,91	607,17	110,47		104,99
Reggio Emilia	154,94		-13,43	57,99	-743,06	277,48	0,00	288,10	250,11	35,57
Modena	492,99		71,26	189,17	28,19	-1.484,04	258,47	472,43	894,74	122,11
Bologna	108,81		0	24,57	-263,76	-272,04	1.232,31	128,23		17,19
Ferrara	124,50		-0,05	59,06	765,05	84,00	1.289,00	386,03		88,74
Ravenna	108,34		0,00	132,15	119,67	-186,57		-5,63	-2.694,90	11,44
Forlì-Cesena	362,81	-317,66	249,12	314,78	179,01	-2.246,02		995,93	202,54	242,92
Rimini	224,01		218,76	77,75	613,78	-399,32		196,61		73,21
Regione	162,69	123,92	36,74	95,56	-233,88	-276,61	961,00	225,84	-152,63	66,36

Variazione '10 - '06 - Valori percentuali

Province	AC	AE	AM	AP	DB	DE	NE	PB	n.d.	Media
Piacenza	0,54%		0,00%	1,90%	-10,05%	0,50%		-1,21%		-1,84%
Parma	8,21%		-0,36%	7,91%	-0,02%	0,37%	22,10%	4,00%		7,51%
Reggio Emilia	8,69%		-3,15%	5,87%	-17,01%	4,78%	0%	9,72%	6,63%	2,32%
Modena	24,66%		18,47%	18,58%	0,44%	-23,38%	10,46%	12,69%	33,46%	7,64%
Bologna	7,68%		0%	3,38%	-6,27%	-5,69%	47,50%	4,76%		1,23%
Ferrara	6,96%		-0,02%	6,29%	19,32%	1,41%	30,88%	11,44%		6,07%
Ravenna	5,99%		0%	14,93%	3,85%	-5,13%		-0,19%	-100%	0,82%
Forlì-Cesena	23,27%	-100%	115,07%	39,97%	4,23%	-31,47%		31,63%	9,11%	18,15%
Rimini	10,59%		45,44%	6,66%	19,23%	-5,67%		7,08%		4,70%
Totale	9,75%	152,44%	11,51%	10,83%	-5,65%	-5,59%	34,57%	7,70%	-4,63%	4,64%

La tabella 9 restituisce i canoni medi annui per provincia e per fascia di canone secondo la normativa vigente nei tre periodi temporali di riferimento e le variazioni 2010-2006 in valore assoluto e percentuale.

Le fasce di canone antecedenti l'entrata in vigore della L.R. 24/01 (la normativa di riferimento era costituita dalla L.R. 13/95) sono differenti da quelle definite dall'attuale dispositivo normativo e pertanto non è possibile operare confronti con l'elaborazione riferita al 31.12.2001. A quella data la legge regionale era stata già promulgata ma i canoni venivano determinati con le modalità previste dalla L.R. 13/95 in quanto il Consiglio Regionale non aveva ancora emesso la Delibera inerente i criteri generali per la loro determinazione. Se in precedenza gli assegnatari venivano collocati su tre diverse fasce reddituali, denominate A, B, C, a seconda della misura del reddito percepito nell'ultima dichiarazione fiscalmente utile, ora gli assegnatari sono distribuiti su tre aree (area di accesso, area di permanenza ed area della decadenza) all'interno delle quali vengono costituite delle fasce omogenee di utenza individuate tramite l'indicatore ISEE.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Tab. 10 - Alloggi per fasce di canone per provincia

AI 31/12/2010																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Media	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
n.d.	416	13,38%	423	6,71%	731	16,42%	420	6,97%	1.631	8,52%	355	5,32%	203	4,39%	391	8,79%	94	4,69%	4.664	8,21%
AC	728	23,42%	1.540	24,41%	1159	26,04%	1.643	27,27%	6.279	32,81%	2.038	30,55%	1.377	29,78%	1.423	31,98%	432	21,55%	16.619	29,27%
AE		0%	2	0,03%		0%		0%		0%	183	2,74%	1	0,02%	118	2,65%		0%	304	0,54%
AM	408	13,12%	649	10,29%	444	9,98%	709	11,77%	2.003	10,46%	662	9,93%	606	13,11%	633	14,22%	221	11,02%	6.335	11,16%
AP	1.109	35,67%	2.823	44,75%	1.719	38,62%	2.815	46,72%	6.007	31,38%	2.687	40,28%	1.983	42,88%	1.512	33,98%	1.081	53,92%	21.736	38,28%
DB	34	1,09%	36	0,57%	50	1,12%	22	0,37%	62	0,32%	56	0,84%	4	0,09%	4	0,09%	13	0,65%	281	0,49%
DE	18	0,58%	44	0,70%	20	0,45%	2	0,03%	121	0,63%	9	0,13%	23	0,50%	10	0,22%	18	0,90%	265	0,47%
NE	85	2,73%	255	4,04%	2	0,04%	50	0,83%	918	4,80%	103	1,54%	46	0,99%		0%		0%	1.459	2,57%
PB	311	10,00%	536	8,50%	326	7,32%	364	6,04%	2.119	11,07%	577	8,65%	381	8,24%	359	8,07%	146	7,28%	5.119	9,02%
Totale	3.109	100%	6.308	100%	4.451	100%	6.025	100%	19.140	100%	6.670	100%	4.624	100%	4.450	100%	2.005	100%	56.782	100%

AI 31/12/2006																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Media	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
n.d.					99	2,56%	7	0,13%					16	0,36%	31	0,73%			153	0,30%
AC	802	30,65%	1.650	28,72%	1.072	27,71%	1.541	27,78%	5.496	31,61%	2.060	33,41%	1.516	34,44%	1.261	29,87%	458	25,19%	15.856	30,62%
AE			18	0,31%							171	2,77%			65	1,54%			254	0,49%
AM	382	14,60%	605	10,53%	410	10,60%	577	10,40%	1.828	10,51%	598	9,70%	592	13,45%	383	9,07%	189	10,40%	5.564	10,75%
AP	1.070	40,89%	2.689	46,80%	1.758	45,44%	2.693	48,54%	5.956	34,25%	2.570	41,69%	1.768	40,16%	1.864	44,16%	946	52,04%	21.314	41,17%
DB	47	1,80%	50	0,87%	91	2,35%	63	1,14%	241	1,39%	41	0,67%	33	0,75%	19	0,45%	6	0,33%	591	1,14%
DE	22	0,84%	54	0,94%	15	0,39%	2	0,04%	110	0,63%	23	0,37%	17	0,39%	20	0,47%	9	0,50%	272	0,53%
NE			158	2,75%	2	0,05%	71	1,28%	802	4,61%	127	2,06%							1.160	2,24%
PB	294	11,23%	522	9,08%	422	10,91%	594	10,71%	2.956	17,00%	575	9,33%	460	10,45%	578	13,69%	210	11,55%	6.611	12,77%
Totale	2.617	100%	5.746	100%	3.869	100%	5.548	100%	17.389	100%	6.165	100%	4.402	100%	4.221	100%	1.818	100%	51.775	100%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Al 31/12/2001																				
Province	Piacenza		Parma		Reggio Emilia		Modena		Bologna		Ferrara		Ravenna		Forlì-Cesena		Rimini		Media	
Fasce	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
n.d.	51	2,00%	107	1,98%	49	1,39%	55	0,95%	337	2,02%	104	1,75%	119	2,76%	56	1,33%	13	0,80%	891	1,78%
A	399	15,63%	777	14,37%	463	13,12%	445	7,72%	2.038	12,22%	722	12,14%	776	17,98%	582	13,82%	320	19,74%	6.522	13,04%
A1	584	22,88%	1.321	24,43%	788	22,33%	1.438	24,93%	3.392	20,34%	1.301	21,88%	1.085	25,14%	794	18,85%	367	22,64%	11.070	22,13%
B1	555	21,74%	1.140	21,08%	801	22,70%	1.354	23,48%	3.256	19,53%	1.244	20,92%	729	16,89%	981	23,29%	368	22,70%	10.428	20,85%
B2	439	17,20%	1.026	18,98%	689	19,52%	1.072	18,59%	2.971	17,82%	1.175	19,76%	727	16,85%	670	15,91%	250	15,42%	9.019	18,03%
B3	434	17%	866	16,02%	601	17,03%	1.183	20,51%	3.657	21,93%	1.166	19,61%	719	16,66%	912	21,65%	268	16,53%	9.806	19,60%
C	81	3,17%	158	2,92%	126	3,57%	199	3,45%	869	5,21%	216	3,63%	147	3,41%	195	4,63%	34	2,10%	2.025	4,05%
D	10	0,39%	12	0,22%	12	0,34%	21	0,36%	153	0,92%	18	0,30%	13	0,30%	22	0,52%	1	0,06%	262	0,52%
Totale	2.553	100%	5.407	100%	3.529	100%	5.767	100%	16.673	100%	5.946	100%	4.315	100%	4.212	100%	1.621	100%	50.023	100%

Legenda delle fasce in base alla L.R. 24/01 e alla D.C.R. 395/02 Allegato A e s.m.i.:

AC : Canone misto – ex L.R. 24/0

AE : Esonero parziale o totale - ex L.R. 24/01

AM : Canone minimo - ex L.R. 24/01

AP : Canone fascia di protezione - ex L.R. 24/01

DB : Canone base per decadenza in fase di dichiarazione - ex L.R. 24/01

DE : Canone maggiorato - ex L.R. 24/01

NE : Canone non E.R.P., fuori dai criteri di canone sociale - ex L.R. 24/01

PB : Canone base - ex L.R. 24/01

n.d. : dato non disponibile

Legenda delle fasce antecedenti la L.R. 24/01 ex L.R. 13/95:

A : Canone sociale per redditi inferiori a 2.213,01 euro o non computabili. - ex L.R. 13/95

A1 : Canone per redditi compresi tra 2.213,01 euro e 11.386,84 euro - ex L.R. 13/95

B1 : Canone per redditi compresi tra 11.386,84 euro e 15.493,70 euro se lavoratori dipendenti, tra 0 e 9.296,22 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

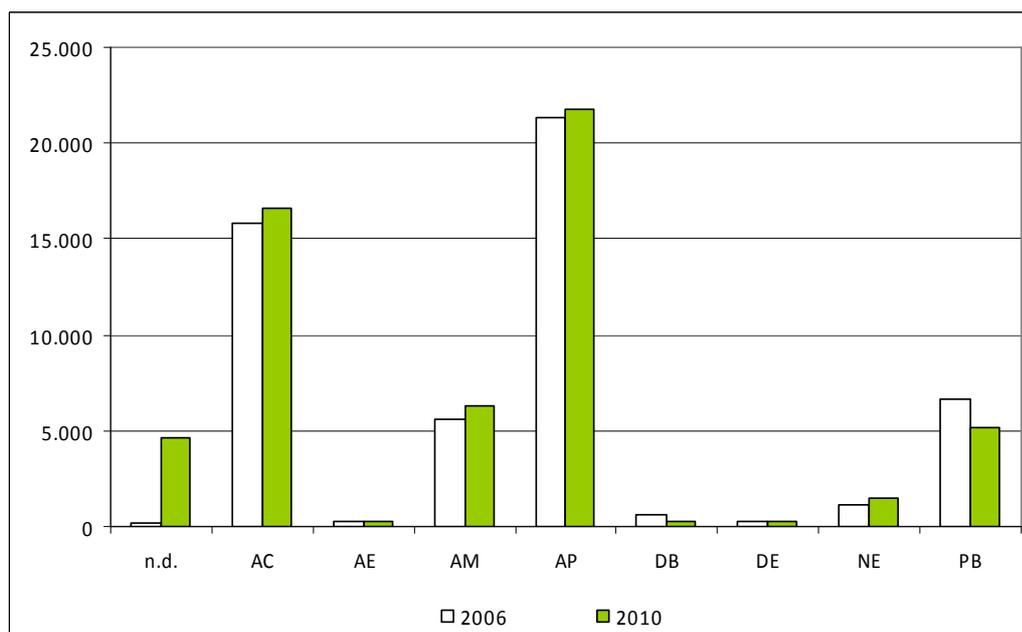
B2 : Canone per redditi compresi tra 15.493,70 euro e 21.303,84 euro se lavoratori dipendenti, tra 9.296,22 euro e 12.782,30 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

B3 : Canone per redditi compresi tra 21.303,84 euro e 38.734,26 euro se lavoratori dipendenti, tra 12.782,30 e 23.240,56 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

C : Canone per redditi compresi tra 38.734,26 euro e 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti, tra 23.240,56 e 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

D : Canone decadenza per redditi superiori a 58.101,40 euro se lavoratori dipendenti ed a 34.860,84 euro se lavoratori autonomi - ex L.R. 13/95

Fig. 10 – Alloggi per fasce di canone – Anni 2009 e 2006



Le tabelle 10 restituiscono la ripartizione degli alloggi per provincia e fascia di canone nei tre periodi di osservazione del presente documento, anche in questo caso il confronto con il 2001 non è operabile a causa della modifica delle fasce di canone introdotte dalla L.R. 24/01.

E' tuttavia possibile, in prima battuta, l'allargamento della fascia d'accesso. In effetti, assumendo che le attuali fasce AE (Esonero parziale o totale), AM (Canone Minimo) e AP (Fascia di protezione) possano essere appropriatamente assimilate alle fasce A ed A1 della L.R. 13/95, si rileva un incremento della quota di alloggi, e pertanto di assegnatari, che vi ricadono: dal 35,17% del 2001 (A 13,04% e A1 22,13%) al 49,98% del 2010 (rispettivamente AE 0,54%, AM 11,16% e AP 38,28%).

Tab. 11 - Rendita catastale del patrimonio per provincia, Comune capoluogo e altri Comuni – Variazioni in valore assoluto e percentuale

Al 31/12/2010						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	675.629,86	4,67%	191.185,58	2,45%	866.815,44	3,89%
Parma	1.306.018,25	9,03%	888.841,17	11,38%	2.194.859,42	9,85%
Reggio Emilia	929.566,07	6,42%	579.200,43	7,42%	1.508.766,50	6,77%
Modena	1.027.284,41	7,10%	1.088.295,15	13,94%	2.115.579,56	9,50%
Bologna	7.220.149,71	49,90%	1.929.778,75	24,71%	9.149.928,46	41,07%
Ferrara	1.550.204,71	10,71%	1.198.537,01	15,35%	2.748.741,72	12,34%
Ravenna	808.478,06	5,59%	574.153,80	7,35%	1.382.631,86	6,21%
Forlì-Cesena	612.165,24	4,23%	1.056.914,02	13,53%	1.669.079,26	7,49%
Rimini	341.122,44	2,36%	302.188,71	3,87%	643.311,15	2,89%
Regione	14.470.618,75	100%	7.809.094,62	100%	22.279.713,37	100%

Al 31/12/2006						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	608.333,55	5,17%	195.236,67	2,66%	803.570,22	4,21%
Parma	1.236.112,67	10,51%	770.382,82	10,50%	2.006.495,49	10,50%
Reggio Emilia	894.360,71	7,60%	556.344,64	7,58%	1.450.705,35	7,59%
Modena	882.559,82	7,50%	1.026.370,41	13,99%	1.908.930,23	9,99%
Bologna	4.850.479,21	41,22%	1.642.463,81	22,39%	6.492.943,02	33,99%
Ferrara	1.532.966,82	13,03%	1.200.556,11	16,36%	2.733.522,93	14,31%
Ravenna	807.698,42	6,86%	551.292,41	7,51%	1.358.990,83	7,11%
Forlì-Cesena	612.561,58	5,21%	1.107.433,08	15,09%	1.719.994,66	9,00%
Rimini	341.182,58	2,90%	287.033,36	3,91%	628.215,94	3,29%
Regione	11.766.255,36	100%	7.337.113,31	100%	19.103.368,67	100%

Al 31/12/2001						
Province	Capoluogo		Altri comuni		Totale	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	565.716,88	4,97%	199.494,26	2,92%	765.211,14	4,20%
Parma	1.081.107,26	9,50%	720.877,05	10,55%	1.801.984,31	9,89%
Reggio Emilia	885.217,45	7,78%	416.544,88	6,09%	1.301.762,33	7,15%
Modena	1.008.342,05	8,86%	1.023.837,65	14,98%	2.032.179,70	11,16%
Bologna	4.687.666,08	41,20%	1.518.926,44	22,22%	6.206.592,52	34,08%
Ferrara	1.388.998,71	12,21%	1.107.594,98	16,20%	2.496.593,69	13,71%
Ravenna	737.577,00	6,48%	495.361,53	7,25%	1.232.938,53	6,77%
Forlì-Cesena	617.678,51	5,43%	1.071.734,56	15,68%	1.689.413,07	9,28%
Rimini	405.754,00	3,57%	281.552,00	4,12%	687.306,00	3,77%
Regione	11.378.057,94	100%	6.835.923,35	100%	18.213.981,29	100%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Variazioni in valore assoluto									
Province	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06
Piacenza	42.616,67	109.912,98	67.296,31	-4.257,59	-8.308,68	-4.051,09	38.359,08	101.604,30	63.245,22
Parma	155.005,41	224.910,99	69.905,58	49.505,77	167.964,12	118.458,35	204.511,18	392.875,11	188.363,93
Reggio Emilia	9.143,26	44.348,62	35.205,36	139.799,76	162.655,55	22.855,79	148.943,02	207.004,17	58.061,15
Modena	-125.782,23	18.942,36	144.724,59	2.532,76	64.457,50	61.924,74	-123.249,47	83.399,86	206.649,33
Bologna	162.813,13	2.532.483,63	2.369.670,50	123.537,37	410.852,31	287.314,94	286.350,50	2.943.335,94	2.656.985,44
Ferrara	143.968,11	161.206,00	17.237,89	92.961,13	90.942,03	-2.019,10	236.929,24	252.148,03	15.218,79
Ravenna	70.121,42	70.901,06	779,64	55.930,88	78.792,27	22.861,39	126.052,30	149.693,33	23.641,03
Forlì-Cesena	-5.116,93	-5.513,27	-396,34	35.698,52	-14.820,54	-50.519,06	30.581,59	-20.333,81	-50.915,40
Rimini	-64.571,42	-64.631,56	-60,14	5.481,36	20.636,71	15.155,35	-59.090,06	-43.994,85	15.095,21
Regione	388.197,42	3.092.560,81	2.704.363,39	501.189,96	973.171,27	471.981,31	889.387,38	4.065.732,08	3.176.344,70

Variazioni in percentuale									
Province	Capoluogo			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06	'06 - '01	'10 - '01	'10 - '06
Piacenza	7,53%	19,43%	11,06%	-2,13%	-4,16%	-2,07%	5,01%	13,28%	7,87%
Parma	14,34%	20,80%	5,66%	6,87%	23,30%	15,38%	11,35%	21,80%	9,39%
Reggio Emilia	1,03%	5,01%	3,94%	33,56%	39,05%	4,11%	11,44%	15,90%	4,00%
Modena	-12,47%	1,88%	16,40%	0,25%	6,30%	6,03%	-6,06%	4,10%	10,83%
Bologna	3,47%	54,02%	48,85%	8,13%	27,05%	17,49%	4,61%	47,42%	40,92%
Ferrara	10,36%	11,61%	1,12%	8,39%	8,21%	-0,17%	9,49%	10,10%	0,56%
Ravenna	9,51%	9,61%	0,10%	11,29%	15,91%	4,15%	10,22%	12,14%	1,74%
Forlì-Cesena	-0,83%	-0,89%	-0,06%	3,33%	-1,38%	-4,56%	1,81%	-1,20%	-2,96%
Rimini	-15,91%	-15,93%	-0,02%	1,95%	7,33%	5,28%	-8,60%	-6,40%	2,40%
Regione	3,41%	27,18%	22,98%	7,33%	14,24%	6,43%	4,88%	22,32%	16,63%

Nelle tabelle 11 sono rappresentati i valori della rendita catastale degli alloggi E.R.P., per provincia (suddivisi tra Comune capoluogo e non capoluogo) e per anno con le relative variazioni in valore assoluto e percentuale. Tali valori sono utili per una stima del valore del patrimonio E.R.P. finalizzata a quantificare la dimensione economica dell'azione di sostegno alle famiglie più che a fini immobiliari in senso stretto.

Al 31.12.2010 la rendita catastale dell'insieme degli alloggi E.R.P. esistenti in regione ammonta a 22.279.713,37 euro, con incremento che rispetto al 2006 è mediamente pari al 16,63% mentre rispetto al 2001 è pari al 22,32%. A tale valore, con le dovute approssimazioni e semplificazioni, corrisponde un valore immobiliare di oltre 2,2 miliardi di euro (mediamente, il valore immobiliare al 31.12.2006 era stimato in 2 miliardi di euro e quello al 31.12.2001 in 1,9).

Tab. 12 - Rendita catastale media per alloggio per provincia – Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	Importi medi		
	AL 31/12/2010	AL 31/12/2006	AL 31/12/2001
Piacenza	300,14	298,28	271,31
Parma	347,95	323,16	291,55
Reggio Emilia	379,28	370,08	332,54
Modena	351,78	327,77	330,89
Bologna	522,14	493,61	385,66
Ferrara	413,10	409,70	427,56
Ravenna	299,01	293,96	359,12
Forli-Cesena	375,07	391,80	398,16
Rimini	337,87	338,66	366,62
Regione	409,98	387,17	360,17

Province	Variazioni in valore assoluto		
	'06 - '01	10 - '01	10 - '06
Piacenza	26,97	28,83	1,86
Parma	31,61	56,40	24,79
Reggio Emilia	37,54	46,74	9,20
Modena	-3,12	20,89	24,01
Bologna	107,95	136,48	28,53
Ferrara	-17,86	-14,46	3,40
Ravenna	-65,16	-60,11	5,05
Forli-Cesena	-6,36	-23,09	-16,73
Rimini	-27,96	-28,75	-0,79
Regione	27,00	49,81	22,81

Province	Variazioni in percentuale		
	'06 - '01	10 - '01	10 - '06
Piacenza	9,94%	10,63%	0,62%
Parma	10,84%	19,34%	7,67%
Reggio Emilia	11,29%	14,05%	2,49%
Modena	-0,94%	6,31%	7,32%
Bologna	27,99%	35,39%	5,78%
Ferrara	-4,18%	-3,38%	0,83%
Ravenna	-18,14%	-16,74%	1,72%
Forli-Cesena	-1,60%	-5,80%	-4,27%
Rimini	-7,63%	-7,84%	-0,23%
Regione	7,50%	13,83%	5,89%

Tab. 13 – Proiezioni annuali di canoni mensili per provincia – Variazioni in valore assoluto e percentuale

Province	Al 31/12/2010		Al 31/12/2006		Al 31/12/2001	
	Importi	%	Importi	%	Importi	%
Piacenza	3.227.643,96	4,14%	3.299.459,40	4,46%	2.907.243,48	4,84%
Parma	8.847.225,00	11,35%	8.034.982,80	10,86%	6.416.548,08	10,68%
Reggio Emilia	5.996.977,80	7,69%	5.936.286,72	8,02%	4.669.026,79	7,77%
Modena	9.608.882,04	12,33%	8.862.650,40	11,98%	8.461.536,36	14,09%
Bologna	24.567.267,84	31,51%	24.251.448,48	32,78%	19.373.107,32	32,26%
Ferrara	9.787.609,20	12,56%	9.008.070,60	12,18%	7.073.943,48	11,78%
Ravenna	6.189.053,16	7,94%	6.112.103,04	8,26%	4.280.799,05	7,13%
Forlì-Cesena	6.616.576,20	8,49%	5.649.739,08	7,64%	4.928.978,35	8,21%
Rimini	3.113.948,04	3,99%	2.829.320,16	3,82%	1.942.222,97	3,23%
Regione	77.955.183,24	100%	73.984.060,68	100%	60.053.405,88	100%

Nota: Proiezione su una assegnazione ipotetica degli alloggi per tutti i 12 mesi dell'anno allo stesso valore di riferimento del canone (vedi testo).

Province	Variazioni					
	Valori assoluti			Valori %		
	'06 - '01	10 - '01	10 - '06	'06 - '01	10 - '01	10 - '06
Piacenza	392.215,92	320.400,48	-71.815,44	13,49%	11,02%	-2,18%
Parma	1.618.434,72	2.430.676,92	812.242,20	25,22%	37,88%	10,11%
Reggio Emilia	1.267.259,93	1.327.951,01	60.691,08	27,14%	28,44%	1,02%
Modena	401.114,04	1.147.345,68	746.231,64	4,74%	13,56%	8,42%
Bologna	4.878.341,16	5.194.160,52	315.819,36	25,18%	26,81%	1,30%
Ferrara	1.934.127,12	2.713.665,72	779.538,60	27,34%	38,36%	8,65%
Ravenna	1.831.303,99	1.908.254,11	76.950,12	42,78%	44,58%	1,26%
Forlì-Cesena	720.760,73	1.687.597,85	966.837,12	14,62%	34,24%	17,11%
Rimini	887.097,19	1.171.725,07	284.627,88	45,67%	60,33%	10,06%
Regione	13.930.654,80	17.901.777,36	3.971.122,56	23,20%	29,81%	5,37%

Nota: Proiezione su una assegnazione ipotetica degli alloggi per tutti i 12 mesi dell'anno allo stesso valore di riferimento del canone (vedi testo).

Si segnala che i valori riportati in tabella 13 sono una sovrastima degli introiti effettivamente percepiti dalle A.C.E.R.. La proiezione annuale assume infatti come dato di riferimento i canoni mensili registrati per ogni alloggio occupato a prescindere dall'effettivo utilizzo del medesimo in ogni mese dell'anno. Nella realtà, invece, diversi alloggi per i quali si dispone di un canone di riferimento risultano non assegnati in alcuni periodi, con un minor incasso rispetto a quanto ipotizzato in tabella. È opportuno ricordare, inoltre, che i canoni possono essere modificati anche nel corso di uno stesso anno a seconda delle specifiche condizioni del nucleo assegnatario.

Le tabelle 13, in particolare, riportano il monte canoni complessivo degli alloggi esistenti in regione stimato come sopra descritto, suddivisi per provincia alle tre date di riferimento e con le variazioni in valore assoluto e percentuale.

L'ammontare complessivo corrisponde ad un canone medio annuo dell'ordine di 1,5 migliaia di euro (si veda la tabella 8) che confrontato con un canone medio di mercato ipotizzato in 6.000 euro annui rende conto della dimensione dell'intervento pubblico alle famiglie assegnatarie di E.R.P.. Operando una stima speditiva al fine di ottenere una quantificazione, anche molto

approssimata, degli introiti ipotizzabili qualora il patrimonio E.R.P. venisse locato a valori di libero mercato è sufficiente moltiplicare il canone di mercato ipotizzato per il numero degli alloggi occupati ottenendo così un introito ipotetico da canoni di mercato pari a 314.184.000 euro. Tale valore posto a confronto col valore effettivo degli introiti E.R.P. rappresenta la quota di socialità che viene distribuita agli assegnatari attraverso l'utilizzo degli alloggi E.R.P.

Tab. 14 - Alloggi per classe demografica del comune per provincia – Variazioni in valore assoluto e percentuale

AI 31/12/2010	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000<<20.000		>20.000			
	Province	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	228	7,33%	606	19,49%	2.275	73,17%	3.109	100%
Parma	344	5,45%	1.192	18,90%	4.772	75,65%	6.308	100%
Reggio Emilia	72	1,62%	1.435	32,24%	2.944	66,14%	4.451	100%
Modena	211	3,50%	1.259	20,90%	4.555	75,60%	6.025	100%
Bologna	480	2,51%	3.784	19,77%	14.876	77,72%	19.140	100%
Ferrara	656	9,84%	1.314	19,70%	4.700	70,46%	6.670	100%
Ravenna	132	2,85%	1.010	21,84%	3.482	75,30%	4.624	100%
Forlì-Cesena	633	14,22%	1.140	25,62%	2.677	60,16%	4.450	100%
Rimini	179	8,93%	416	20,75%	1.410	70,32%	2.005	100%
Regione	2.935	5,17%	12.156	21,41%	41.691	73,42%	56.782	100%

AI 31/12/2006	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000<<20.000		>20.000			
	Province	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	195	6,42%	581	19,12%	2.262	74,46%	3.038	100%
Parma	305	4,91%	1.078	17,36%	4.826	77,73%	6.209	100%
Reggio Emilia	79	1,79%	1.363	30,89%	2.970	67,32%	4.412	100%
Modena	224	3,84%	1.220	20,90%	4.392	75,26%	5.836	100%
Bologna	572	3,00%	3.706	19,42%	14.807	77,58%	19.085	100%
Ferrara	658	9,84%	1.330	19,88%	4.702	70,28%	6.690	100%
Ravenna	130	2,81%	1.015	21,96%	3.478	75,23%	4.623	100%
Forlì-Cesena	637	14,51%	1.148	26,15%	2.605	59,34%	4.390	100%
Rimini	164	8,42%	380	19,51%	1.404	72,07%	1.948	100%
Regione	2.964	5,27%	11.821	21,02%	41.446	73,71%	56.231	100%

AI 31/12/2001	Numero di abitanti						Totale	
	<5.000		5.000<<20.000		>20.000			
	Province	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.
Piacenza	231	7,94%	450	15,46%	2.230	76,61%	2.911	100%
Parma	370	6,36%	1.015	17,45%	4.431	76,19%	5.816	100%
Reggio Emilia	146	3,68%	863	21,73%	2.963	74,60%	3.972	100%
Modena	270	4,48%	1.018	16,90%	4.735	78,62%	6.023	100%
Bologna	732	4,09%	3.448	19,25%	13.729	76,66%	17.909	100%
Ferrara	646	10,02%	1.180	18,30%	4.622	71,68%	6.448	100%
Ravenna	111	2,51%	922	20,82%	3.396	76,68%	4.429	100%
Forlì-Cesena	718	16,28%	1.132	25,67%	2.560	58,05%	4.410	100%
Rimini	82	4,52%	452	24,92%	1.280	70,56%	1.814	100%
Regione	3.306	6,15%	10.480	19,50%	39.946	74,34%	53.732	100%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Variazioni in valore assoluto												
Province	< 5.000			5.000 < < 20.000			> 20.000			Totale		
	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06
Piacenza	-36	-3	33	131	156	45	32	45	13	127	198	71
Parma	-65	-26	39	63	177	341	395	341	-54	393	492	99
Reggio Emilia	-67	-74	-7	500	572	-19	7	-19	-26	440	479	39
Modena	-46	-59	-13	202	241	-180	-343	-180	163	-187	2	189
Bologna	-160	-252	-92	258	336	1.147	1.078	1.147	69	1.176	1.231	55
Ferrara	12	10	-2	150	134	78	80	78	-2	242	222	-20
Ravenna	19	21	2	93	88	86	82	86	4	194	195	1
Forlì-Cesena	-81	-85	-4	16	8	117	45	117	72	-20	40	60
Rimini	82	97	15	-72	-36	130	124	130	6	134	191	57
Regione	-342	-371	-29	1.341	1.676	1.745	1.500	1.745	245	2.499	3.050	551

Variazioni in percentuale												
Province	< 5.000			5.000 < < 20.000			> 20.000			Totale		
	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06
Piacenza	-15,58%	-1,30%	16,92%	29,11%	34,67%	7,75%	1,43%	2,02%	0,57%	4,36%	6,80%	2,34%
Parma	-17,57%	-7,03%	12,79%	6,21%	17,44%	31,63%	8,91%	7,70%	-1,12%	6,76%	8,46%	1,59%
Reggio Emilia	-45,89%	-50,68%	-8,86%	57,94%	66,28%	-1,39%	0,24%	-0,64%	-0,88%	11,08%	12,06%	0,88%
Modena	-17,04%	-21,85%	-5,80%	19,84%	23,67%	-14,75%	-7,24%	-3,80%	3,71%	-3,10%	0,03%	3,24%
Bologna	-21,86%	-34,43%	-16,08%	7,48%	9,74%	30,95%	7,85%	8,35%	0,47%	6,57%	6,87%	0,29%
Ferrara	1,86%	1,55%	-0,30%	12,71%	11,36%	5,86%	1,73%	1,69%	-0,04%	3,75%	3,44%	-0,30%
Ravenna	17,12%	18,92%	1,54%	10,09%	9,54%	8,47%	2,41%	2,53%	0,12%	4,38%	4,40%	0,02%
Forlì-Cesena	-11,28%	-11,84%	-0,63%	1,41%	0,71%	10,19%	1,76%	4,57%	2,76%	-0,45%	0,91%	1,37%
Rimini	100%	118,29%	9,15%	-15,93%	-7,96%	34,21%	9,69%	10,16%	0,43%	7,39%	10,53%	2,93%
Regione	-10,34%	-11,22%	-0,98%	12,80%	15,99%	14,76%	3,76%	4,37%	0,59%	4,65%	5,68%	0,98%

I dati in tabella 14 indicano che il patrimonio di Edilizia Residenziale Pubblica è concentrato nelle realtà territoriali ha più alta concentrazione abitativa, cioè laddove una maggiore domanda di alloggi a reso necessari interventi più consistenti.

Circa il 73% del patrimonio pubblico si concentra infatti nei comuni con più di 20.000 abitanti mentre il 21% ricade nei comuni compresi tra 5.000 e 20.000 abitanti. Rispetto al passato è diminuita la quota di alloggi presente nei comuni di piccole dimensioni (quelli con meno di 5.000 abitanti) e quella dei comuni di grandi dimensioni (maggiori di 20.000 abitanti) a favore dei comuni di medie dimensioni (tra 5.000 e 20.000 abitanti). In tal senso sembra che la distribuzione del patrimonio E.R.P. abbia in qualche modo reagito ai fenomeni demografici prevalenti degli ultimi anni: lo spopolamento delle città e dei comuni di piccole dimensioni della montagna a favore dei comuni di cintura dei capoluoghi.

Tab. 15 - Localizzazione del patrimonio per provincia, Comuni capoluogo e altri Comuni – Variazioni in valore assoluto e percentuale

AL 31/12/2010						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.275	73,17%	834	26,83%	3.109	100%
Parma	3.948	62,59%	2.360	37,41%	6.308	100%
Reggio Emilia	2.617	58,80%	1.834	41,20%	4.451	100%
Modena	2.631	43,67%	3.394	56,33%	6.025	100%
Bologna	12.745	66,59%	6.395	33,41%	19.140	100%
Ferrara	3.411	51,14%	3.259	48,86%	6.670	100%
Ravenna	2.094	45,29%	2.530	54,71%	4.624	100%
Forlì-Cesena	1.582	35,55%	2.868	64,45%	4.450	100%
Rimini	1.105	55,11%	900	44,89%	2.005	100%
Regione	32.408	57,07%	24.374	42,93%	56.782	100%

AL 31/12/2006						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.262	74,46%	776	25,54%	3.038	100%
Parma	3.985	64,18%	2.224	35,82%	6.209	100%
Reggio Emilia	2.657	60,22%	1.755	39,78%	4.412	100%
Modena	2.600	44,55%	3.236	55,45%	5.836	100%
Bologna	12.817	67,16%	6.268	32,84%	19.085	100%
Ferrara	3.396	50,76%	3.294	49,24%	6.690	100%
Ravenna	2.087	45,14%	2.536	54,86%	4.623	100%
Forlì-Cesena	1.567	35,69%	2.823	64,31%	4.390	100%
Rimini	1.106	56,78%	842	43,22%	1.948	100%
Regione	32.477	57,76%	23.754	42,24%	56.231	100%

AL 31/12/2001						
Province	Capoluoghi		Altri comuni		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	2.230	76,61%	681	23,39%	2.911	100%
Parma	3.735	64,22%	2.081	35,78%	5.816	100%
Reggio Emilia	2.783	70,07%	1.189	29,93%	3.972	100%
Modena	3.075	51,05%	2.948	48,95%	6.023	100%
Bologna	12.408	69,28%	5.501	30,72%	17.909	100%
Ferrara	3.347	51,91%	3.101	48,09%	6.448	100%
Ravenna	2.067	46,67%	2.362	53,33%	4.429	100%
Forlì-Cesena	1.554	35,24%	2.856	64,76%	4.410	100%
Rimini	1.146	63,18%	668	36,82%	1.814	100%
Regione	32.345	60,20%	21.387	39,80%	53.732	100%

Variazioni in valore assoluto									
Province	Capoluoghi			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06
Piacenza	32	45	13	95	153	58	127	198	71
Parma	250	213	-37	143	279	136	393	492	99
Reggio Emilia	-126	-166	-40	566	645	79	440	479	39
Modena	-475	-444	31	288	446	158	-187	2	189
Bologna	409	337	-72	767	894	127	1.176	1.231	55
Ferrara	49	64	15	193	158	-35	242	222	-20
Ravenna	20	27	7	174	168	-6	194	195	1
Forli-Cesena	13	28	15	-33	12	45	-20	40	60
Rimini	-40	-41	-1	174	232	58	134	191	57
Regione	132	63	-69	2.367	2.987	620	2.499	3.050	551

Variazioni in percentuale									
Province	Capoluoghi			Altri comuni			Totale		
	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06	'06 - '01	10-'01	10 -'06
Piacenza	1,43%	2,02%	0,57%	13,95%	22,47%	7,47%	4,36%	6,80%	2,34%
Parma	6,69%	5,70%	-0,93%	6,87%	13,41%	6,12%	6,76%	8,46%	1,59%
Reggio Emilia	-4,53%	-5,96%	-1,51%	47,60%	54,25%	4,50%	11,08%	12,06%	0,88%
Modena	-15,45%	-14,44%	1,19%	9,77%	15,13%	4,88%	-3,10%	0,03%	3,24%
Bologna	3,30%	2,72%	-0,56%	13,94%	16,25%	2,03%	6,57%	6,87%	0,29%
Ferrara	1,46%	1,91%	0,44%	6,22%	5,10%	-1,06%	3,75%	3,44%	-0,30%
Ravenna	0,97%	1,31%	0,34%	7,37%	7,11%	-0,24%	4,38%	4,40%	0,02%
Forli-Cesena	0,84%	1,80%	0,96%	-1,16%	0,42%	1,59%	-0,45%	0,91%	1,37%
Rimini	-3,49%	-3,58%	-0,09%	26,05%	34,73%	6,89%	7,39%	10,53%	2,93%
Regione	0,41%	0,19%	-0,21%	11,07%	13,97%	2,61%	4,65%	5,68%	0,98%

In tabella 15 lo stock di alloggi E.R.P. è suddiviso tra comuni capoluogo e resto dei comuni della provincia, si deduce così che, nonostante le variazioni di distribuzione degli alloggi osservate nella tabella precedente, nei capoluoghi si concentra circa oltre il 57% del patrimonio. La quota di alloggi ricadente negli altri comuni delle province sale, tuttavia, dal 39,80% del 2001 al 42,93% del 2010.

Tab. 16 – Dimensione media degli alloggi (mq) per classe demografica del comune per provincia

Province	Classi demografiche dei comuni – AI 31/12/2010			
	< 5.000	5.000 < 20.000	> 20.000	Totale
Piacenza	66	63	61	61
Parma	72	71	72	72
Reggio Emilia	72	70	75	74
Modena	71	75	72	73
Bologna	60	64	67	66
Ferrara	78	76	75	75
Ravenna	64	67	72	71
Forlì-Cesena	73	74	75	74
Rimini	71	77	74	74
Regione	70	71	71	71

Province	Classi demografiche dei comuni - AI 31/12/2006			
	< 5.000	5.000 < 20.000	> 20.000	Totale
Piacenza	70	64	61	62
Parma	73	71	72	72
Reggio Emilia	71	71	75	73
Modena	73	75	72	72
Bologna	61	64	67	66
Ferrara	79	76	75	76
Ravenna	67	67	72	71
Forlì-Cesena	75	74	75	75
Rimini	71	78	74	74
Regione	72	70	70	70

Province	Classi demografiche dei comuni - AI 31/12/2001			
	< 5.000	5.000 < 20.000	> 20.000	Totale
Piacenza	71	64	61	62
Parma	63	60	62	62
Reggio Emilia	64	61	64	63
Modena	61	63	61	61
Bologna	57	60	63	62
Ferrara	67	66	64	64
Ravenna	53	55	60	59
Forlì-Cesena	61	61	63	62
Rimini	58	66	60	61
Regione	62	61	62	62

Alcune differenze territoriali possono essere osservate anche in riferimento alle caratteristiche dimensionali degli alloggi (tabella 16): tali differenze pur se esistenti, paiono tutto sommato modeste sia in riferimento all'articolazione provinciale che a quella dimensionale dei comuni. La dimensione media regionale di un alloggio E.R.P. consiste in circa 71 mq, valore che mediamente non si modifica in modo apprezzabile tra le diverse tipologie dimensionali dei comuni ma che invece varia in modo percettibile tra le province (dai 61 mq di Piacenza ai 75 mq di Ferrara).

Tab. 17 - Stock di alloggi per classi di superficie per provincia

Province	Classi di superficie – Al 31/12/2010															
	<46		46<<60		60<<75		75<<95		95<<110		>110		n.d.		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	621	19,97%	783	25,18%	662	21,29%	547	17,59%	74	2,38%	7	0,23%	415	13,35%	3.109	100%
Parma	133	2,11%	1.468	23,27%	2.158	34,21%	1.507	23,89%	288	4,57%	127	2,01%	627	9,94%	6.308	100%
Reggio Emilia	85	1,91%	948	21,30%	1.159	26,04%	1.128	25,34%	324	7,28%	76	1,71%	731	16,42%	4.451	100%
Modena	205	3,40%	1.401	23,25%	1.474	24,46%	1.838	30,51%	475	7,88%	132	2,19%	500	8,30%	6.025	100%
Bologna	1.004	5,25%	5.531	28,90%	6.516	34,04%	3.001	15,68%	436	2,28%	138	0,72%	2.514	13,13%	19.140	100%
Ferrara	224	3,36%	1.341	20,10%	1.820	27,29%	2.021	30,30%	680	10,19%	229	3,43%	355	5,32%	6.670	100%
Ravenna	264	5,71%	1.274	27,55%	1.165	25,19%	1.148	24,83%	328	7,09%	200	4,33%	245	5,30%	4.624	100%
Forli-Cesena	197	4,43%	1.074	24,13%	956	21,48%	1.295	29,10%	414	9,30%	179	4,02%	335	7,53%	4.450	100%
Rimini	52	2,59%	500	24,94%	473	23,59%	643	32,07%	200	9,98%	43	2,14%	94	4,69%	2.005	100%
Regione	2.785	4,90%	14.320	25,22%	16.383	28,85%	13.128	23,12%	3.219	5,67%	1.131	1,99%	5.816	10,24%	56.782	100%

Province	Classi di superficie – Al 31/12/2006															
	<46		46<<60		60<<75		75<<95		95<<110		>110		n.d.		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	586	19,29%	683	22,48%	714	23,50%	581	19,12%	83	2,73%	10	0,33%	381	12,54%	3.038	100%
Parma	128	2,06%	1.288	20,74%	2.102	33,85%	1.644	26,48%	340	5,48%	140	2,25%	567	9,13%	6.209	100%
Reggio Emilia	93	2,11%	964	21,85%	1.007	22,82%	1.257	28,49%	363	8,23%	86	1,95%	642	14,55%	4.412	100%
Modena	199	3,41%	1.345	23,05%	1.472	25,22%	1.794	30,74%	533	9,13%	129	2,21%	364	6,24%	5.836	100%
Bologna	1.030	5,40%	5.172	27,10%	6.451	33,80%	3.281	17,19%	490	2,57%	163	0,85%	2.498	13,09%	19.085	100%
Ferrara	208	3,11%	1.164	17,40%	1.707	25,52%	2.143	32,03%	705	10,54%	238	3,56%	525	7,85%	6.690	100%
Ravenna	265	5,73%	1.159	25,07%	1.207	26,11%	1.205	26,07%	353	7,64%	209	4,52%	225	4,87%	4.623	100%
Forli-Cesena	188	4,28%	988	22,51%	989	22,53%	1.331	30,32%	448	10,21%	212	4,83%	234	5,33%	4.390	100%
Rimini	44	2,26%	386	19,82%	499	25,62%	659	33,83%	173	8,88%	57	2,93%	130	6,67%	1.948	100%
Regione	2.741	4,87%	13.149	23,38%	16.148	28,72%	13.895	24,71%	3.488	6,20%	1.244	2,21%	5.566	9,90%	56.231	100%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Province	Classi di superficie – Al 31/12/2001															
	<46		46<<60		60<<75		75<<95		95<<110		>110		n.d.		Totale	
	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%	v.a.	%
Piacenza	668	22,95%	741	25,46%	749	25,73%	638	21,92%	97	3,33%	18	0,62%			2.911	100%
Parma	1.096	18,84%	1.876	32,26%	1.732	29,78%	917	15,77%	132	2,27%	59	1,01%	4	0,07%	5.816	100%
Reggio Emilia	808	20,34%	975	24,55%	1.238	31,17%	775	19,51%	145	3,65%	31	0,78%			3.972	100%
Modena	1.203	19,97%	1.944	32,28%	1.588	26,37%	1.096	18,20%	164	2,72%	26	0,43%	2	0,03%	6.023	100%
Bologna	3.813	21,29%	4.694	26,21%	5.186	28,96%	3.523	19,67%	519	2,90%	174	0,97%			17.909	100%
Ferrara	1.070	16,59%	1.895	29,39%	1.607	24,92%	1.416	21,96%	428	6,64%	31	0,48%	1	0,02%	6.448	100%
Ravenna	1.246	28,13%	1.317	29,74%	1.057	23,87%	639	14,43%	156	3,52%	14	0,32%			4.429	100%
Forlì-Cesena	1.052	23,85%	1.042	23,63%	1.159	26,28%	917	20,79%	192	4,35%	48	1,09%			4.410	100%
Rimini	470	25,91%	442	24,37%	493	27,18%	317	17,48%	85	4,69%	7	0,39%			1.814	100%
Regione	11.426	21,26%	14.926	27,78%	14.809	27,56%	10.238	19,05%	1.918	3,57%	408	0,76%	7	0,01%	53.732	100%

In tabella 17 è rappresentato un'ulteriore elaborazione in merito alle caratteristiche dimensionali degli alloggi che sono stati ripartiti per provincia ed alcune classi dimensionali convenzionali.

PARTE SECONDA

LE DOMANDE DI ERP E DEL FONDO SOCIALE PER L'AFFITTO

in collaborazione con le
Amministrazioni Municipali

Nota introduttiva

Nella pagina che segue, prima di passare all'analisi delle domande di fondo sociale, è inserita una tabella risalente ad una indagine svolta da Nuovaquasco: si tratta di una rilevazione svolta presso le Amministrazioni comunali per determinare l'entità delle domande E.R.P. in graduatoria, riferita all'autunno 2011 svolta nei comuni ad alta tensione abitativa e in altri comuni.

Dalla tabella si osserva che il numero delle domande inserite in graduatoria, quindi di cittadini aventi diritto ad una assegnazione E.R.P. ma in attesa di un alloggio, ammonta a 29.004 unità mentre risultano appena superiori al migliaio (1.285) le assegnazioni effettuate nei corsi dei primi nove mesi del 2011.

Il numero delle domande posto a confronto con la popolazione residente rivela un'incidenza pari a circa lo 1,06% (equivalente a 1 domanda ogni cento abitanti) ed in confronto al numero delle famiglie residenti un'incidenza pari al 2,31%.

Confrontando il numero delle domande con la dotazione di alloggi E.R.P. dei corrispondenti comuni si nota come mediamente le domande rappresentino il 65,47% degli alloggi esistenti, ma se si osserva il dato a livello comunale si rilevano situazioni di maggior criticità dove il numero delle domande sopravanza quello degli alloggi E.R.P.. In altre parole, anche qualora tutti gli alloggi E.R.P. esistenti si rendessero disponibili per l'assegnazione vi sarebbe comunque una quota consistente di aventi diritto destinata a permanere in attesa.

Riferendosi ai soli comuni ad alta tensione abitativa (ex Delibera CIPE n. 87 del 13/11/2003), il numero delle domande inserite in graduatoria ammonta complessivamente a 27.321 unità. Nella maggior parte dei Comuni le graduatorie sono state aggiornate o formulate nell'arco dell'ultimo biennio ma vi sono Comuni in cui la graduatoria delle domande E.R.P. è precedente al 2008.

Il numero delle domande posto a confronto con la popolazione residente rivela un'incidenza leggermente superiore alla precedente e pari a circa l'1,10% ,anche in confronto al numero delle famiglie residenti l'incidenza è superiore (pari al 2,40%), infine confrontando il numero delle domande con la dotazione di alloggi E.R.P. dei corrispondenti comuni anche in questo caso si nota mediamente un valore lievemente superiore, le domande rappresentano il 65,74% degli alloggi esistenti.

Graduatorie di assegnazione E.R.P. nei capoluoghi e in altri Comuni della regione Emilia-Romagna (dati al 30/09/2011)

Dati ancora in corso di aggiornamento

Comuni	N° di domande valide inserite in graduatoria				N° di assegnazioni in corso nel 2010	N° di assegnazioni in corso nel 2011	Popolazione al 01/01/2011	Famiglie al 31/12/2010	N° alloggi ERP e non ERP al 31/12/2010
	2008 e precedenti	2009	2010	2011					
Piacenza				700		24	103.206	47.275	2.268
Castel San Giovanni				61		2	13.943	5.806	121
Fiorenzuola d'Arda				93		17	15.204	6.605	210
Parma			1.673			144	186.690	89.017	3.962
Fidenza			262			16	26.196	11.584	659
Salsomaggiore T.			133			8	20.051	9.263	153
Reggio Emilia				951	67		170.086	77.371	2.639
Casalgrande				100		3	18.785	7.440	89
Correggio				140		19	25.396	10.372	261
Guastalla				91		16	15.191	6.340	169
Montecchio Emilia	53					4 ⁽¹⁾	10.416	4.213	38
Rubiera				90		2	14.559	6.051	83
Scandiano				234		1	25.099	10.224	67
Modena			1.059		80		184.663	83.898	2.600
Campogalliano			70			5	8.650	3.563	92
Carpi				599 ⁽²⁾		22	69.021	28.955	589
Castelfranco Emilia				282		7	32.102	13.296	247
Castelnuovo R.				90		2	14.324	5.731	27
Castelvetro di M.				95		1	11.165	4.475	19
Formigine			141			3	33.832	13.562	115
Mirandola				105		12	24.602	10.221	284
Sassuolo				267		7	41.290	16.785	526
Savignano sul P.				82		1	9.452	3.773	22
Vignola				223		5	24.802	10.244	150
Bologna				9.525		446	380.181	202.684	12.744
Anzola dell'E.			123			5	11.988	5.157	164
Calderara di Reno				153 ⁽³⁾		14	13.163	5.720	92
Casalecchio di Reno				719		7	35.761	17.321	519
Castenaso			147			4	14.315	6.362	151
Castel Maggiore				249		5	17.466	7.782	173
Granarolo dell'Emilia			126			5 ⁽⁴⁾	10.653	4.705	100
Imola				412		30	69.112	30.393	1.040
Pianoro				390		7	17.268	7.736	308
San Giovanni In P.				76		6	27.267	11.865	204
San Lazzaro di Savena				542		3	31.457	14.528	270
Sasso Marconi				128		14	14.721	6.542	180
Zola Predosa				234		4	18.314	8.238	153
Ferrara				1.968		101	135.369	64.940	3.411
Argenta				162		19	22.575	9.718	471
Cento				322		10	35.582	14.569	287
Comacchio				310		10	23.122	10.924	532
Copparo				122		8	17.245	7.769	228
Ravenna				1.021		129	158.739	73.078	2.150
Cervia				168		3	29.180	13.515	175
Faenza			611			16	58.150	25.355	889
Lugo			332			9	32.777	14.325	317
Forlì		898				29	118.167	51.316	1.581
Cesena				399		31	97.056	41.116	884
Cesenatico		171				4	25.633	11.117	204
Forlimpopoli		93				2	13.063	5.878	99
Rimini				1.358		43	143.310	62.143	1.137
Cattolica				153		4	16.897	7.513	141
Riccione		432				4	35.780	16.194	172
Sant'Arcangelo di R.				170		1	21.415	8.348	133
Totale	53	1.594	5.684	21.673	80	1.285	2.744.451	1.252.915	44.299
di cui ad alta tensione	53	1.501	4.544	21.223	147	1.196	2.482.543	1.139.251	41.558

Fonte dati: elaborazione NuovaQuasco su dati Amministrazioni Comunali, Statistica Self-Service Regione Emilia-Romagna e demo-ISTAT

Nota: i comuni ad alta tensione sono in corsivo

Note relative ai dati riportati in tabella

- ⁽¹⁾ Le 4 assegnazioni riportate si dividono in: 3 cambi alloggi e 1 assegnazione in deroga
- ⁽²⁾ Il dato riportato è relativo alle domande raccolte che sono in fase di controllo
- ⁽³⁾ Il dato riportato riguarda il n. complessivo di domande inserite in graduatoria di cui nel 2011 ne sono state inserite 45
- ⁽⁴⁾ Le 5 assegnazioni riportate si dividono in: 3 definitive e 2 provvisorie

Le domande ammesse al Fondo Sociale per l’Affitto

Indice delle tabelle:

Tab. 1 – Domande ammesse a contributo per fascia e provincia – Anno 2011

Tab. 2 - Domande derivanti da famiglie monocomponente per fascia e due classi d’età, per provincia – Anno 2011

Tab. 2a - Totale domande ammesse, domande derivanti da ultra sessantacinquenni singles, domande derivanti da ultra sessantacinquenni singles residenti nei capoluoghi, per provincia – Anno 2011

Tab. 2b - Totale domande ammesse, domande derivanti da ultra settantacinquenni singles, domande derivanti da ultra settantacinquenni singles residenti nei capoluoghi, per provincia – Anno 2011

Tab. 3 - Domande segnalate come presentate da extracomunitari per fascia e provincia – Anno 2011

Tab. 3a - Domande segnalate come presentate da extracomunitari aggregate per comune capoluogo e provincia – Anno 2011

Tab. 4 - Domande ammesse per fascia di reddito e provincia – Anno 2011

Tab. 5 - Domande ammesse per fascia di canone e provincia – Anno 2011

Tab. 6 - Domande ammesse per classi di incidenza del canone sull’ISE e provincia – Anno 2011

Ancora in tema di intervento pubblico, in queste pagine alcune sintetiche elaborazioni inerenti il Fondo Sociale per l’Affitto, strumento che eroga contributi a sostegno del pagamento del canone di locazione a soggetti in possesso di determinati requisiti di reddito.

Il fondo istituito per la prima volta nel 1978 da una legge dello Stato (Legge n. 392/78), successivamente abrogata dalla Legge n. 431/98 il cui art. 11 esplicita le disposizioni attualmente vigenti. Ogni anno, con la Legge Finanziaria, il Governo definisce i fondi che andrà ad attribuire alle regioni. La Regione Emilia-Romagna a sua volta ha provveduto a regolamentare il fondo per l’affitto con una propria normativa (Legge Regionale n. 24/01, artt. 38 e 39) ed ogni anno approva una delibera di Giunta con la quale si stabiliscono i criteri di ripartizione delle risorse tra gli Enti comunali, i requisiti per poter accedere al contributo e i termini di apertura dei bandi che i comuni dovranno emanare. La Regione ripartisce quindi i fondi fra i Comuni, i quali a loro volta li integrano con risorse proprie ed erogano il contributo alle famiglie ammesse.

Per l’anno 2010 la D.G.R. 28 dicembre 2009, n. 2430 definisce le disposizioni per il funzionamento e l’erogazione del fondo regionale per il sostegno all’accesso alle abitazioni in locazione, stabilendo i seguenti parametri:

Fasce	Valore ISEE	Valore ISE (Euro)	Incidenza Canone/Valore ISE
Fascia A		Fino a 11.920,00	Non inferiore al 14%
Fascia B	Non superiore a 17.155,00	Da 11.920,01 a 34.310,00	Non inferiore al 24%

Fonte dati: DGR 28 dicembre 2009, n. 2.430

Legenda:

Fascia A: il contributo è tale da ridurre l’incidenza al 14% per un massimo di Euro 3.100,00

Fascia B: il contributo è tale da ridurre l’incidenza al 24% per un massimo di Euro 2.325,00

Valore ISE: Indicatore della Situazione Economica

Valore ISEE: Indicatore della Situazione Economica Equivalente

La fascia A è costituita da i nuclei familiari con un valore ISE non eccedente l’importo di due pensioni minime INPS (nel 2005 pari a 10.710 euro ed aggiornato a 11.920), di cui almeno il 14,0% assorbito dal canone. La fascia B comprende quei nuclei familiari in cui l’ISE risulta compresa tra l’importo della fascia e quello massimo definito dalla Regione per l’assegnazione di alloggi E.R.P.. I nuclei ricadenti nella fascia B devono utilizzare almeno il 24,0% dell’ISE al pagamento del canone e devono avere un valore ISEE comunque non superiore a 17.155 euro.

Per la definizione del contributo vengono inoltre riconosciute tre soglie massime di canone indicate di seguito:

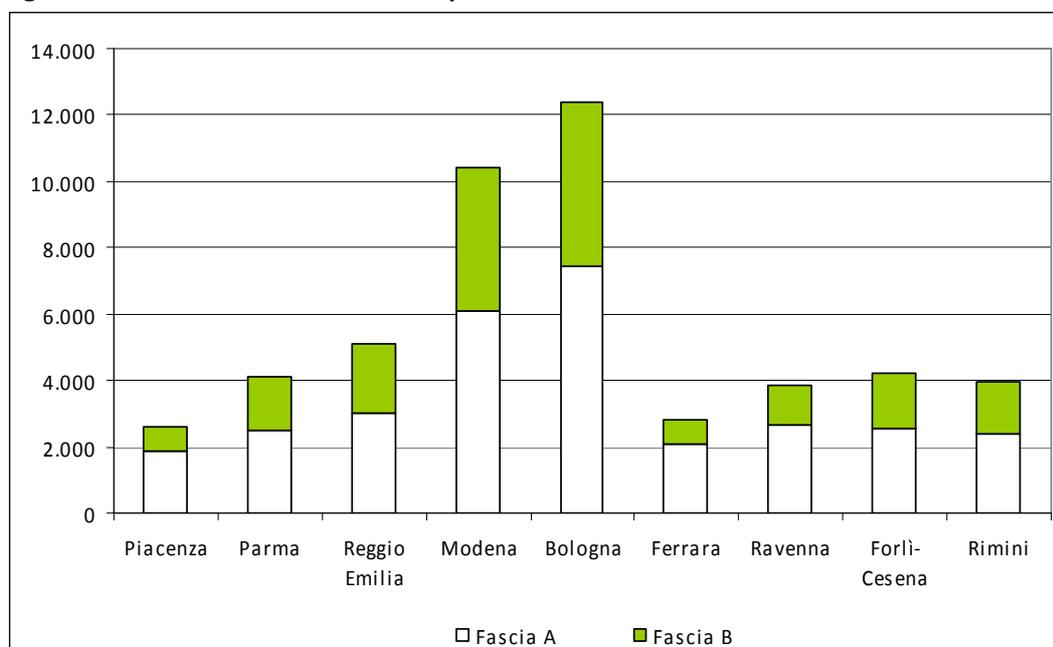
Dimensione anagrafica comunale	Canone massimo mensile (Euro)
Inferiore ai 20.000 abitanti	580,00
Compreso tra 20.000 e 200.000 abitanti	680,00
Superiore a 200.000 abitanti e comuni capoluogo di provincia	850,00

Fonte dati: DGR 28 dicembre 2009, n. 2.430

Tab. 1 – Domande ammesse a contributo per fascia e provincia – Anno 2011

Province	Fascia								
	A			B			Totale		
	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov
Piacenza	1.870	6,12%	72,42%	712	3,78%	27,58%	2.582	5,23%	100%
Parma	2.507	8,20%	61,30%	1.583	8,41%	38,70%	4.090	8,28%	100%
Reggio Emilia	2.996	9,80%	58,93%	2.088	11,09%	41,07%	5.084	10,29%	100%
Modena	6.077	19,87%	58,26%	4.353	23,12%	41,74%	10.430	21,11%	100%
Bologna	7.433	24,31%	60,09%	4.937	26,22%	39,91%	12.370	25,04%	100%
Ferrara	2.071	6,77%	73,36%	752	3,99%	26,64%	2.823	5,71%	100%
Ravenna	2.644	8,65%	68,76%	1.201	6,38%	31,24%	3.845	7,78%	100%
Forlì-Cesena	2.573	8,41%	60,88%	1.653	8,78%	39,12%	4.226	8,55%	100%
Rimini	2.408	7,87%	60,85%	1.549	8,23%	39,15%	3.957	8,01%	100%
Regione	30.579	100%	61,89%	18.828	100%	38,11%	49.407	100%	100%

Fig. 1 – Domande di Fondo Sociale per l'affitto – Anno 2011



Le domande ammesse al contributo del Fondo Sociale per l'affitto nell'anno 2011 in Emilia Romagna sono 49.407 unità, esse si dividono per il 61,89% in domande di Fascia A (30.579 casi) e per il 38,11% in Fascia B (18.828 casi). In tabella 1 è indicata la ripartizione per territorio e fascia di ogni provincia.

Il numero complessivo delle domande risulta lievemente inferiore a quello dell'anno precedente quando se ne contavano 52.888, ciò anche a causa della riduzione dell'ammontare del contributo degli ultimi anni: i fondi erogati da parte dello stato sono andati diminuendo di anno in anno, a ciò hanno fatto fronte gli incrementi dei fondi erogati da parte della Regione Emilia-Romagna e delle Amministrazioni comunali, ma il numero sempre crescente delle domande presentate ha comunque prodotto una contrazione del contributo medio unitario.

Il numero delle domande accolte raffrontato a quello delle famiglie residenti (all'1/01/11 pari a 1.970.813) rivela una incidenza del 2,51%, quindi analoga a quella delle domande E.R.P. osservata nelle pagine precedenti.

Tab. 2 – Domande derivanti da famiglie monocomponente per fascia e due classi d'età, per provincia – Anno 2011

Province	Fascia	da 66 a 75 anni		oltre 75 anni		Totale	
		v.a.	% su tot	v.a.	% su tot	v.a.	% su tot
Piacenza	A	111	2,07%	245	4,58%	356	6,65%
	B	8	0,15%	14	0,26%	22	0,41%
	Totale	119	2,22%	259	4,84%	378	7,07%
Parma	A	126	2,36%	237	4,43%	363	6,79%
	B	30	0,56%	44	0,82%	74	1,38%
	Totale	156	2,92%	281	5,25%	437	8,17%
Reggio Emilia	A	130	2,43%	204	3,81%	334	6,24%
	B	28	0,52%	34	0,64%	62	1,16%
	Totale	158	2,95%	238	4,45%	396	7,40%
Modena	A	254	4,75%	523	9,78%	777	14,52%
	B	78	1,46%	118	2,21%	196	3,66%
	Totale	332	6,21%	641	11,98%	973	18,19%
Bologna	A	368	6,88%	769	14,37%	1.137	21,25%
	B	105	1,96%	183	3,42%	288	5,38%
	Totale	473	8,84%	952	17,79%	1.425	26,64%
Ferrara	A	121	2,26%	235	4,39%	356	6,65%
	B	29	0,54%	49	0,92%	78	1,46%
	Totale	150	2,80%	284	5,31%	434	8,11%
Ravenna	A	119	2,22%	239	4,47%	358	6,69%
	B	12	0,22%	31	0,58%	43	0,80%
	Totale	131	2,45%	270	5,05%	401	7,50%
Forlì-Cesena	A	118	2,21%	250	4,67%	368	6,88%
	B	8	0,15%	14	0,26%	22	0,41%
	Totale	126	2,36%	264	4,93%	390	7,29%
Rimini	A	164	3,07%	275	5,14%	439	8,21%
	B	29	0,54%	48	0,90%	77	1,44%
	Totale	193	3,61%	323	6,04%	516	9,64%
Regione	A	1.511	28,24%	2.977	55,64%	4.488	83,89%
	B	327	6,11%	535	10,00%	862	16,11%
	Totale	1.838	34,36%	3.512	65,64%	5.350	100%

La tabella 2a rappresenta un approfondimento sul numero delle domande derivanti da una particolare fascia di popolazione, nello specifico gli ultra sessantacinquenni.

Tab. 2a – Totale domande ammesse, domande derivanti da ultra sessantacinquenni singles, domande derivanti da ultra sessantacinquenni singles residenti nei capoluoghi, per provincia – Anno 2011

Province	Totale domande ammesse	> 65 anni	> 65 anni su totale ammesse	> 65 anni capoluogo	> 65 capoluogo su > 65 anni totale
Piacenza	2.582	378	14,64%	189	50,00%
Parma	4.090	437	10,68%	220	50,34%
Reggio Emilia	5.084	396	7,79%	144	36,36%
Modena	10.430	973	9,33%	336	34,53%
Bologna	12.370	1.425	11,52%	629	44,14%
Ferrara	2.823	434	15,37%	242	55,76%
Ravenna	3.845	401	10,43%	123	30,67%
Forli-Cesena	4.226	390	9,23%	174	44,62%
Rimini	3.957	516	13,04%	361	69,96%
Regione	49.407	5.350	10,83%	2.418	45,20%

Tab. 3 – Domande segnalate come presentate da extracomunitari per fascia e provincia – Anno 2011

Province	A			B			Totale		
	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov
Piacenza	277	4,50%	66,91%	137	3,47%	33,09%	414	4,10%	100%
Parma	1.160	18,84%	61,02%	741	18,76%	38,98%	1.901	18,81%	100%
Reggio Emilia	763	12,39%	57,76%	558	14,13%	42,24%	1.321	13,07%	100%
Modena	850	13,81%	57,90%	618	15,65%	42,10%	1.468	14,52%	100%
Bologna	979	15,90%	57,52%	723	18,30%	42,48%	1.702	16,84%	100%
Ferrara	632	10,26%	76,33%	196	4,96%	23,67%	828	8,19%	100%
Ravenna	523	8,49%	68,37%	242	6,13%	31,63%	765	7,57%	100%
Forli-Cesena	740	12,02%	57,19%	554	14,03%	42,81%	1.294	12,80%	100%
Rimini	233	3,78%	56,28%	181	4,58%	43,72%	414	4,10%	100%
Regione	6.157	100%	60,92%	3.950	100%	39,08%	10.107	100%	100%

Nella tabella 3 vengono esaminate le sole domande derivanti da cittadini extracomunitari, in totale sono 10.107 e valgono circa il 20,46% del totale delle domande. La ripartizione tra fasce vede il 60,92% delle domande degli stranieri ricadere nella Fascia A, dal punto di vista dei requisiti quella economicamente meno agiata.

Tab. 3a – Domande segnalate come presentate da extracomunitari aggregate per comune capoluogo e provincia – Anno 2011

Province	Totale domande	Domande extracomunitari	di cui nel capoluogo	Extracomunitari su totale	Extracomunitari capoluogo su extracomunitari totale
Piacenza	2.582	414	n.d.	16,03%	n.d.
Parma	4.090	1.901	1.119	46,48%	58,86%
Reggio Emilia	5.084	1.321	n.d.	25,98%	n.d.
Modena	10.430	1.468	n.d.	14,07%	n.d.
Bologna	12.370	1.702	n.d.	13,76%	n.d.
Ferrara	2.823	828	555	29,33%	67,03%
Ravenna	3.845	765	n.d.	19,90%	n.d.
Forlì-Cesena	4.226	1.294	583	30,62%	45,05%
Rimini	3.957	414	n.d.	10,46%	n.d.
Regione	49.407	10.107	2.257	20,46%	22,33%

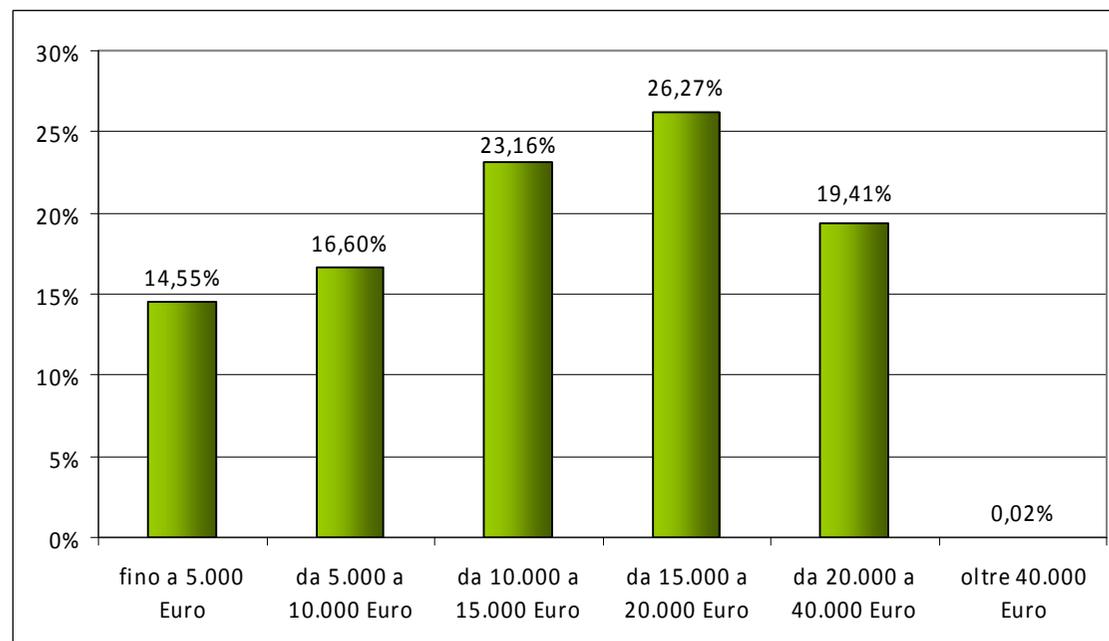
Le tabelle 4, 5 e 6 mostrano alcune elaborazioni sul numero delle domande rispettivamente in relazione alle fasce di reddito dei cittadini che le hanno presentate, alle fasce di canone in cui gli stessi cittadini ricadono e all'incidenza del canone sull'ISE degli stessi.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

Tab. 4 – Domande ammesse per fascia di reddito e provincia – Anno 2011

Province	fino a 5.000 Euro			da 5.000 a 10.000 Euro			da 10.000 a 15.000 Euro			da 15.000 a 20.000 Euro			da 20.000 a 40.000 Euro			oltre 40.000 Euro			Totale		
	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov
Piacenza	257	3,58%	9,95%	619	7,55%	23,97%	748	6,54%	28,97%	672	5,18%	26,03%	285	2,97%	11,04%	1	10,00%	0,04%	2.582	5,23%	100%
Parma	322	4,48%	7,87%	694	8,46%	16,97%	1.040	9,09%	25,43%	1.180	9,09%	28,85%	854	8,91%	20,88%	0	0	0	4.090	8,28%	100%
Reggio Emilia	505	7,03%	9,93%	806	9,83%	15,85%	1.178	10,29%	23,17%	1.536	11,84%	30,21%	1.059	11,04%	20,83%	0	0	0	5.084	10,29%	100%
Modena	2.282	31,75%	21,88%	1.445	17,62%	13,85%	1.998	17,46%	19,16%	2.587	19,94%	24,80%	2.117	22,08%	20,30%	1	10,00%	0,01%	10.430	21,11%	100%
Bologna	1.381	19,22%	11,16%	2.050	25,00%	16,57%	2.901	25,35%	23,45%	3.334	25,69%	26,95%	2.700	28,15%	21,83%	4	40,00%	0,03%	12.370	25,04%	100%
Ferrara	489	6,80%	17,32%	622	7,59%	22,03%	744	6,50%	26,35%	619	4,77%	21,93%	349	3,64%	12,36%	0	0	0	2.823	5,71%	100%
Ravenna	1.280	17,81%	33,29%	555	6,77%	14,43%	790	6,90%	20,55%	752	5,79%	19,56%	468	4,88%	12,17%	0	0	0	3.845	7,78%	100%
Forlì-Cesena	302	4,20%	7,15%	681	8,30%	16,13%	1.086	9,49%	25,72%	1.307	10,07%	30,96%	846	8,82%	20,04%	0	0	0	4.222	8,55%	100%
Rimini	369	5,13%	9,32%	728	8,88%	18,38%	958	8,37%	24,19%	990	7,63%	24,99%	912	9,51%	23,02%	4	40,00%	0,10%	3.961	8,02%	100%
Regione	7.187	100%	14,55%	8.200	100%	16,60%	11.443	100%	23,16%	12.977	100%	26,27%	9.590	100%	19,41%	10	100%	0,02%	49.407	100%	100%

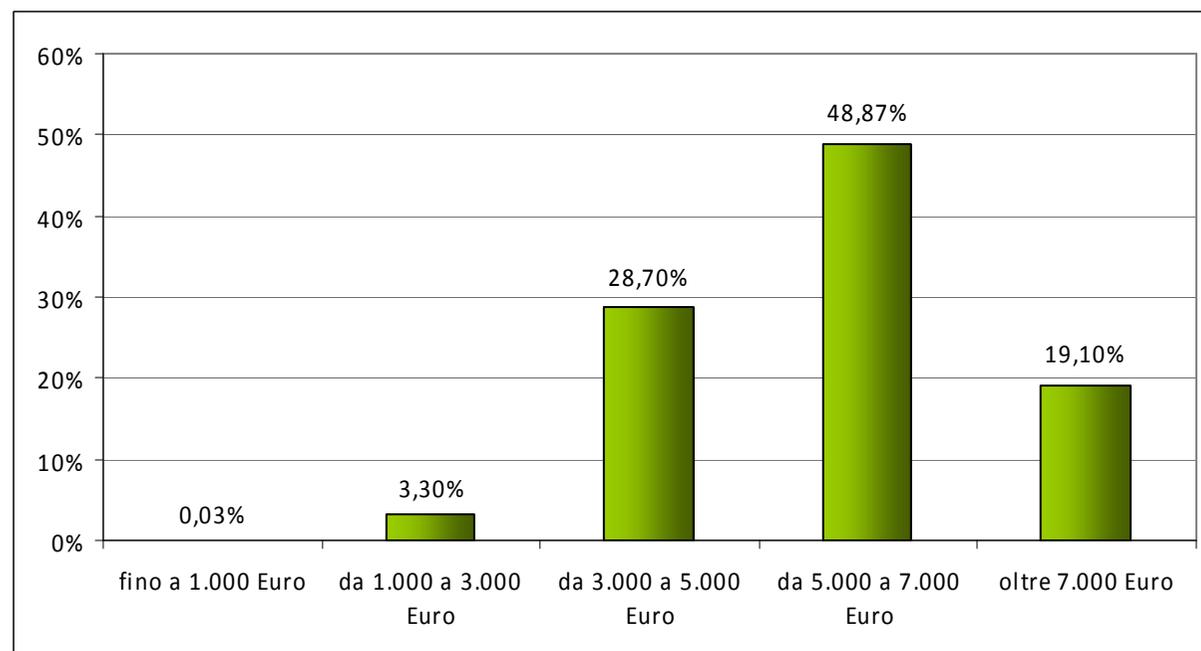
Fig. 2 – Percentuale di domande ammesse per fascia di reddito in regione – Anno 2011



Tab. 5 – Domande ammesse per fascia di canone e provincia – Anno 2011

Provincia	fino a 1.000 Euro			da 1.000 a 3.000 Euro			da 3.000 a 5.000 Euro			da 5.000 a 7.000 Euro			oltre 7.000 Euro			Totale		
	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov
Piacenza	4	26,67%	0,15%	169	10,38%	6,55%	1.541	10,87%	59,68%	827	3,43%	32,03%	41	0,43%	1,59%	2.582	5,23%	100%
Parma	0	0	0	145	8,91%	3,55%	1.299	9,16%	31,76%	2.089	8,65%	51,08%	557	5,90%	13,62%	4.090	8,28%	100%
Reggio Emilia	1	6,67%	0,02%	159	9,77%	3,13%	1.747	12,32%	34,36%	2.914	12,07%	57,32%	263	2,79%	5,17%	5.084	10,29%	100%
Modena	3	20,00%	0,03%	193	11,86%	1,85%	2.452	17,29%	23,51%	5.961	24,69%	57,15%	1.821	19,29%	17,46%	10.430	21,11%	100%
Bologna	6	40,00%	0,05%	508	31,20%	4,11%	2.954	20,83%	23,88%	5.292	21,92%	42,78%	3.610	38,25%	29,18%	12.370	25,04%	100%
Ferrara	0	0	0	180	11,06%	6,38%	1.260	8,89%	44,63%	1.266	5,24%	44,85%	117	1,24%	4,14%	2.823	5,71%	100%
Ravenna	1	6,67%	0,03%	80	4,91%	2,08%	1.285	9,06%	33,42%	2.033	8,42%	52,87%	446	4,73%	11,60%	3.845	7,78%	100%
Forlì-Cesena	0	0	0	134	8,23%	3,17%	1.013	7,14%	23,97%	2.231	9,24%	52,79%	848	8,98%	20,07%	4.226	8,55%	100%
Rimini	0	0	0	60	3,69%	1,52%	630	4,44%	15,92%	1.532	6,34%	38,72%	1.735	18,38%	43,85%	3.957	8,01%	100%
Regione	15	100%	0,03%	1.628	100%	3,30%	14.181	100%	28,70%	24.145	100%	48,87%	9.438	100%	19,10%	49.407	100%	100%

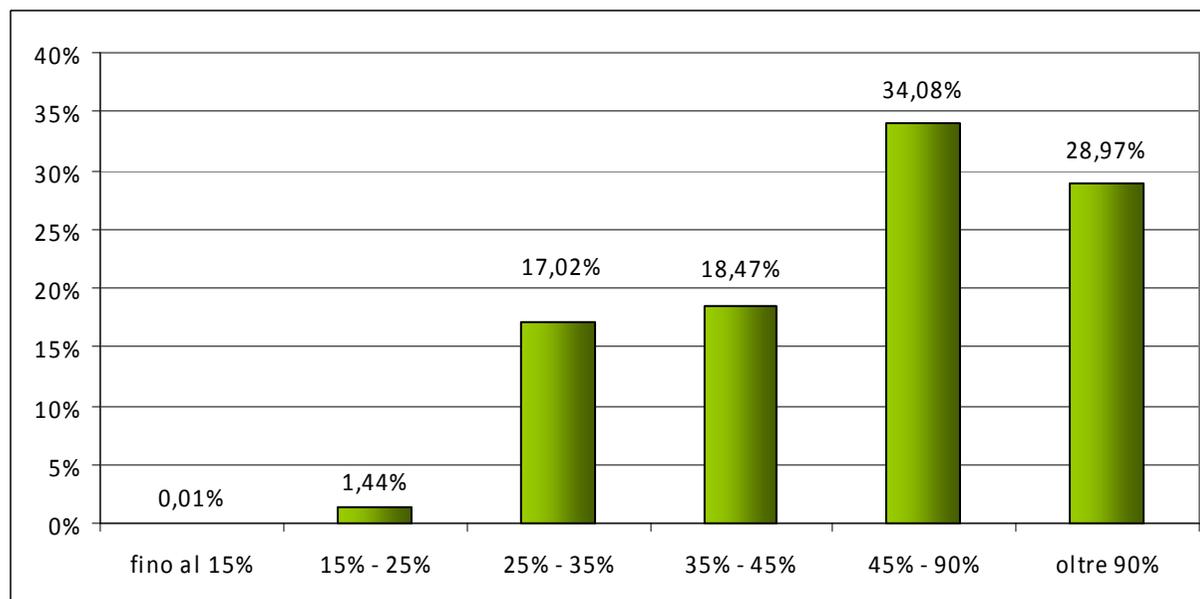
Fig. 3 - Percentuale di domande ammesse per fascia di canone in regione – Anno 2011



Tab. 6 – Domande ammesse per classi di incidenza del canone sull'ISE e provincia – Anno 2011

Province	fino al 15%			15% - 25%			25% - 35%			35% - 45%			45% - 90%			oltre 90%			Totale		
	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov	v.a.	% rer	% prov
Piacenza	1	14,29%	0,04%	77	10,80%	2,98%	520	6,18%	20,14%	509	5,58%	19,71%	794	4,72%	30,75%	681	4,76%	26,37%	2.582	5%	100%
Parma	0	0	0%	44	6,17%	1,08%	766	9,11%	18,73%	840	9,20%	20,54%	1.410	8,37%	34,47%	1.030	7,20%	25,18%	4.090	8%	100%
Reggio Emilia	2	28,57%	0,04%	84	11,78%	1,65%	1.052	12,51%	20,69%	1.054	11,55%	20,73%	1.615	9,59%	31,77%	1.277	8,92%	25,12%	5.084	10%	100%
Modena	0	0	0%	146	20,48%	1,40%	1.812	21,55%	17,37%	2.030	22,24%	19,46%	3.582	21,27%	34,34%	2.860	19,98%	27,42%	10.430	21%	100%
Bologna	2	28,57%	0,02%	177	24,82%	1,43%	2.002	23,81%	16,18%	2.176	23,84%	17,59%	4.368	25,94%	35,31%	3.645	25,46%	29,47%	12.370	25%	100%
Ferrara	0	0	0%	32	4,49%	1,13%	461	5,48%	16,33%	459	5,03%	16,26%	826	4,91%	29,26%	1.045	7,30%	37,02%	2.823	6%	100%
Ravenna	0	0	0%	49	6,87%	1,27%	591	7,03%	15,37%	626	6,86%	16,28%	1.230	7,30%	31,99%	1.349	9,42%	35,08%	3.845	8%	100%
Forlì-Cesena	2	28,57%	0,05%	72	10,10%	1,70%	696	8,28%	16,47%	779	8,54%	18,43%	1.626	9,66%	38,48%	1.051	7,34%	24,87%	4.226	9%	100%
Rimini	0	0	0%	32	4,49%	0,81%	508	6,04%	12,84%	653	7,16%	16,50%	1.388	8,24%	35,08%	1.376	9,61%	34,77%	3.957	8%	100%
Regione	7	100%	0,01%	713	100%	1,44%	8.408	100%	17,02%	9.126	100%	18,47%	16.839	100%	34,08%	14.314	100%	28,97%	49.407	100%	100%

Fig. 4 - Percentuale di domande ammesse classi di incidenza del canone in regione – Anno 2011



PARTE TERZA

<p>LIVELLI DI SODDISFAZIONE DELLE UTENZE ERP PRESSO UN CAMPIONE DI UTENTI DELLE AZIENDE CASA EMILIA-ROMAGNA</p>
--

Rilevazione 2010

Risultati complessivi dell'indagine di Customer Satisfaction sull'utenza ERP per conto e in collaborazione con le Aziende Casa di:
Forlì-Cesena, Modena,
Parma e Reggio Emilia

PREMESSA

Il presente documento contiene i risultati dell'indagine 2010 di customer satisfaction sull'utenza E.R.P., realizzata fra maggio e novembre su un campione di 850 utenti residenti in quattro province.

Le Aziende Casa Emilia-Romagna coerentemente alle proprie politiche della qualità hanno inteso condurre una nuova indagine finalizzata a monitorare il livello di soddisfazione degli utenti, rilevando ed analizzando i livelli di qualità percepita e attesa relativi a differenti aspetti dell'erogazione dei servizi. Tale valutazione si è avvalsa di informazioni rilevate per mezzo di intervista telefonica su un campione casuale e rappresentativo della popolazione di riferimento.

Il documento, dopo la nota metodologica che esplica le modalità di realizzazione dell'indagine e le modifiche introdotte in questa campagna di rilevazione, propone i risultati a livello regionale, il cui campione corrisponde all'aggregazione complessiva di quelli delle singole A.C.E.R. partecipanti all'indagine.

Per l'analisi è stato calcolato un indice sintetico di customer satisfaction da assumere come riferimento per tutte le analisi e le comparazioni - il CSI Totale - poi suddiviso in due indici di customer satisfaction parziali, il CSI 1 per le attività a carattere gestionale ed il CSI 2 per quelle a carattere relazionale, al fine di individuare con maggior determinazione le possibili aree di intervento o miglioramento nell'erogazione dei servizi.

NOTA METODOLOGICA

Dal punto di vista metodologico l'indagine del 2010 si differenzia dalle precedenti per modifiche concernenti la composizione del campione, le informazioni raccolte e le modalità di utilizzo del questionario di rilevazione.

Le variabili utilizzate per la stratificazione del campione e la conseguente estrazione casuale dei nominativi da intervistare sono ridotte a due: la fascia di canone che distingue gli utenti in fascia di protezione da quelli appartenenti alle altre fasce di canone e la tipologia del comune di residenza che distingue gli utenti del capoluogo da quelli residenti negli altri comuni della provincia. Le modifiche metodologiche consentono di ottenere uno snellimento delle procedure di estrazione ma soprattutto una maggiore rappresentatività dei gruppi che ora, essendo in numero minore, risultano più popolati e quindi maggiormente rappresentativi.

L'estrazione casuale dei nominativi è quindi avvenuta, in modo proporzionale alla composizione dell'universo di riferimento su quattro gruppi di utenti distinti come di seguito descritto:

- 301 utenti in fascia di protezione e residenti nel capoluogo
- 150 utenti in altre fasce di canone e residenti nel capoluogo
- 251 utenti fascia di protezione e residenti in altri comuni della provincia
- 148 utenti in altre fasce di canone e residenti in altri comuni della provincia

Rispetto alla campagna d'indagine del 2009 sono stati adottati alcuni accorgimenti finalizzati a contenere il numero delle mancate risposte, è stato così sovvertito l'ordine di somministrazione delle domande ponendo ai primi posti proprio quegli indicatori che nel 2009 avevano conseguito maggiori defezioni.

Di seguito riportiamo per esteso le domande contenute nel nuovo questionario.

ASPETTI SULLA QUALITÀ NEI RAPPORTI CON IL PERSONALE DELL'A.C.E.R.

1	Si ritiene soddisfatto della cortesia e sull'educazione del personale dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste) Come considera questo aspetto?		
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia stato gentile con Lei (per es. nel caso di richieste di informazioni)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale sia educato e cortese?</i>		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale	

Cosa perdo usando la versione semplice: è maggiormente personalizzata

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R

2	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) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Ritiene che il personale di ACER sia preparato e che mantenga gli impegni? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che il personale ACER sia preparato e mantenga gli impegni?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di affidabilità è più ampio

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

ASPETTI SULLA TRASPARENZA DEI SERVIZI EROGATI

3	Si ritiene soddisfatto della trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R. ? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando ha avuto bisogno di ACER, Le hanno spiegato in modo chiaro quali sono i diritti e i doveri degli inquilini. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che diano informazioni precise sui servizi che eroga ACER?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: il concetto di trasparenza, che riguarda anche la responsabilità

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA R.

4	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso telefonico ai servizi ? (ad esempio centralinista o risponditore automatico) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando telefona a ACER è semplice riuscire a parlare con gli uffici dei quali ha bisogno? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei riuscire a contattare al telefono gli operatori ACER?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER, si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

5	Si ritiene soddisfatto della modalità di accesso diretto ai servizi ? (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Quando si reca personalmente a ACER, all'ingresso vengono date indicazioni precise? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere già all'ingresso indicazioni precise?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la domanda si concentra solo su alcuni aspetti

NON risponde perché: non ha mai avuto occasione/bisogno, si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER,

si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

ASPETTI SULLA QUALITÀ DEGLI INTERVENTI MANUTENTIVI

6	Si ritiene soddisfatto della tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni? (pronto intervento) Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Se ha avuto guasti improvvisi negli ultimi due anni (tubi, scarichi, caldaia rotta), è rimasta soddisfatta della velocità di riparazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che per i guasti improvvisi si intervenga rapidamente?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento, non sa/non si ricorda

7	Si ritiene soddisfatto dell' efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>E' contento degli interventi di manutenzione (pitture, infissi, grondaie) realizzati negli ultimi 2 anni. Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante che gli interventi di manutenzione siano effettuati bene?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni, non sa/non si ricorda

ASPETTI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO ABITATIVO

8	Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la qualità del suo alloggio? Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Considerato quanto paga di affitto, è contento della sua abitazione? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei la Casa in cui abita?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: la relazione col mercato

9	Si ritiene soddisfatto dell' accessibilità del suo alloggio? (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Si raggiunge bene la sua abitazione (ci sono problemi: scale ripide, ascensore piccolo, ingresso scomodo)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei un buon accesso alla sua abitazione?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE RELAZIONI INTERNE AI FABBRICATI

10	Si ritiene soddisfatto dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?		
<input type="checkbox"/> v.s.?	Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinari?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale	

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

11	Si ritiene soddisfatto della sicurezza degli spazi comuni presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione? <i>Negli spazi comuni (per es. solai, scale, ingresso) si sente sicuro (gli spazi sono ben illuminati e vi è poco pericolo di essere importunati)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni siano protetti e bene illuminati?</i>		
<input type="checkbox"/> v.s.?	Gli spazi comuni (cortile, scale, cantine) sono tenuti bene e vengono utilizzati come dovrebbero? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che gli spazi comuni vengano tenuti puliti e ordinari?		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale	

Cosa perdo usando la versione semplice: ci si concentra troppo sull'efficacia che sulla soddisfazione

12	Si ritiene soddisfatto dell'informazione che Acer (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali ? Come considera questo aspetto?		
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>ACER si impegna a informare bene gli inquilini sul rispetto dei regolamenti? Che voto darebbe? Quanto è importante per Lei che ACER informi tutti gli inquilini sul rispetto dei regolamenti?</i>		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale	

Cosa perdo usando la versione semplice: la capacità di finalizzare l'informazione, e non solo di darla

ASPETTI SULLA QUALITÀ DELLE ATTIVITÀ GESTIONALI

13	Si ritiene soddisfatto della rendicontazione delle spese comuni ? (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?		
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>Secondo Lei sono calcolate bene le spese comuni (condominiali)? Quanto è soddisfatto, che voto darebbe? Quanto è importante per Lei avere chiarezza delle spese comuni?</i>		
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	<input type="checkbox"/> irrilevante <input type="checkbox"/> poco importante	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	<input type="checkbox"/> molto importante <input type="checkbox"/> fondamentale	

Cosa perdo usando la versione semplice: il saper spiegare l'informazioni e il dare evidenza dell'attività, non solo l'esattezza del calcolo

NON risponde perché:

non le paga, è un altro familiare che se ne occupa, si affida a un'altra persona, NON SA RISPONDERE

DOMANDA OVERALL

14	Infine, considerando tutte le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto? Che giudizio darebbe?	
<input type="checkbox"/> v.s.?	<i>In base a tutto quello di cui abbiamo parlato sinora, è soddisfatto di ACER? Che voto può darebbe?</i>	
<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco soddisfatto ←-----→ Molto soddisfatto	
<input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 Poco insoddisfatto ←-----→ Molto insoddisfatto	

I RISULTATI DEL CAMPIONE REGIONALE

In questa prima parte del documento vengono presentati i risultati conseguiti dal campione regionale, composto da 850 utenti appartenenti alle A.C.E.R. aderenti all'indagine (150 A.C.E.R. di Modena, 200 A.C.E.R. di Forlì-Cesena, 250 A.C.E.R. di Parma, e 250 A.C.E.R. di Reggio-Emilia).

Agli utenti è stato sottoposto telefonicamente un questionario costituito da 13 domande (indicatori) riguardante i diversi aspetti dell'erogazione dei servizi, più una domanda overall (la numero 14) nella quale si chiede di esprimere una valutazione complessiva sull'insieme delle attività di A.C.E.R.. Per ogni domanda (indicatore) gli utenti hanno dovuto esprimere la propria soddisfazione o insoddisfazione (Sì oppure No), il livello di soddisfazione o insoddisfazione su una scala da 1 a 5 in cui 1 rappresenta "poco" (soddisfatto o insoddisfatto) e 5 rappresenta "molto" (soddisfatto o insoddisfatto) ed infine un giudizio di importanza sul tema oggetto della domanda attraverso una scala di quattro valori (Irrilevante, Poco importante, Molto importante, Fondamentale).

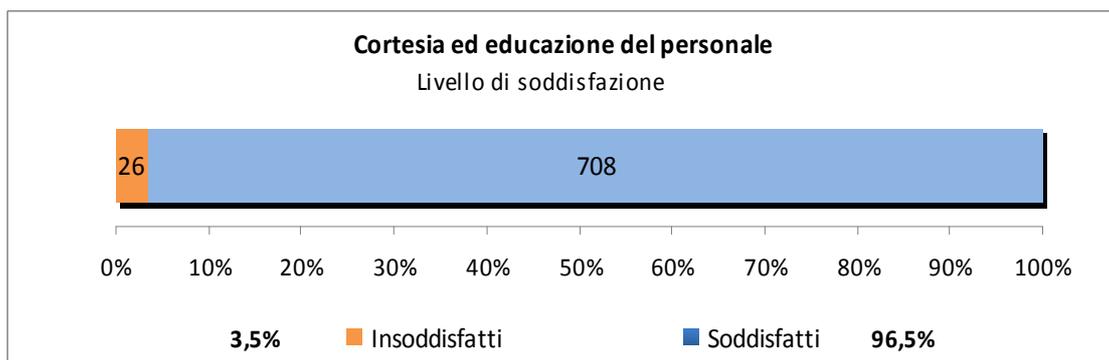
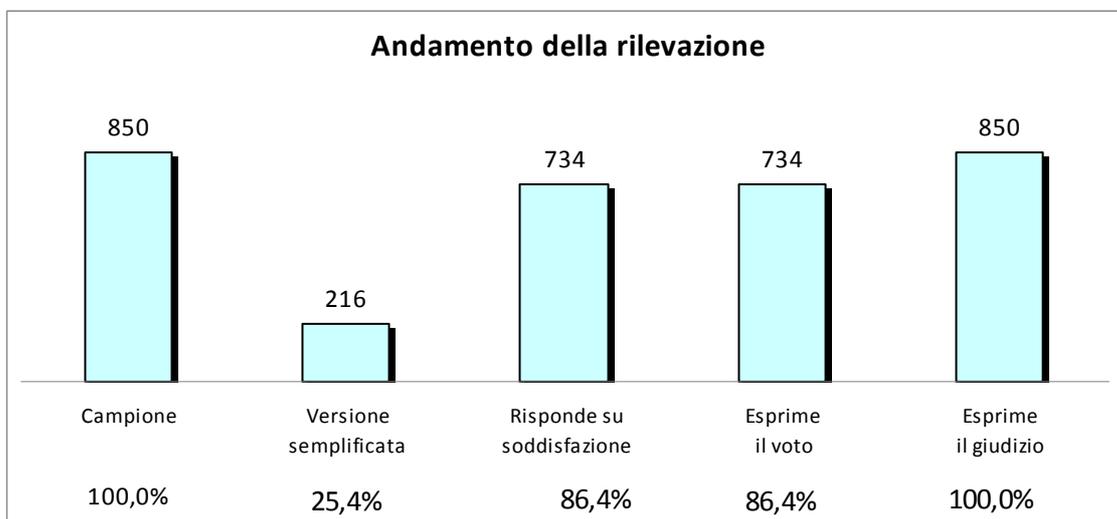
Le risposte sono state elaborate in forma grafica e tabellare evidenziando i gruppi nei quali è stratificato il campione:

148	utenti	Altre fasce di canone – Altri Comuni
150	utenti	Altre fasce di canone – Capoluogo
251	utenti	Fascia di protezione – Altri Comuni
301	utenti	Fascia di protezione – Capoluogo

Per ogni domanda del questionario si riporta una prima elaborazione grafica di sintesi riferita all'andamento della rilevazione (numero di utenti che hanno scelto la versione semplificata della domanda, numero di utenti che hanno risposto sulla soddisfazione, numero di utenti che hanno espresso il voto e il giudizio, quanti forniscono spiegazioni) ed al livello di soddisfazione espresso in termini assoluti e percentuali. Si prosegue poi con l'elaborazione riferita alla qualità percepita in cui il campione è ripartito in base al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e al grado di soddisfazione (voto attribuito). La terza elaborazione riguarda infine la qualità attesa dove il campione è ripartito in base al tipo (soddisfatti/insoddisfatti) e al giudizio di importanza espresso in riferimento al servizio erogato.

Indicatore n° 1

Si ritiene soddisfatto della **cortesia e sull'educazione del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasioni di eventuali richieste) Come considera questo aspetto?

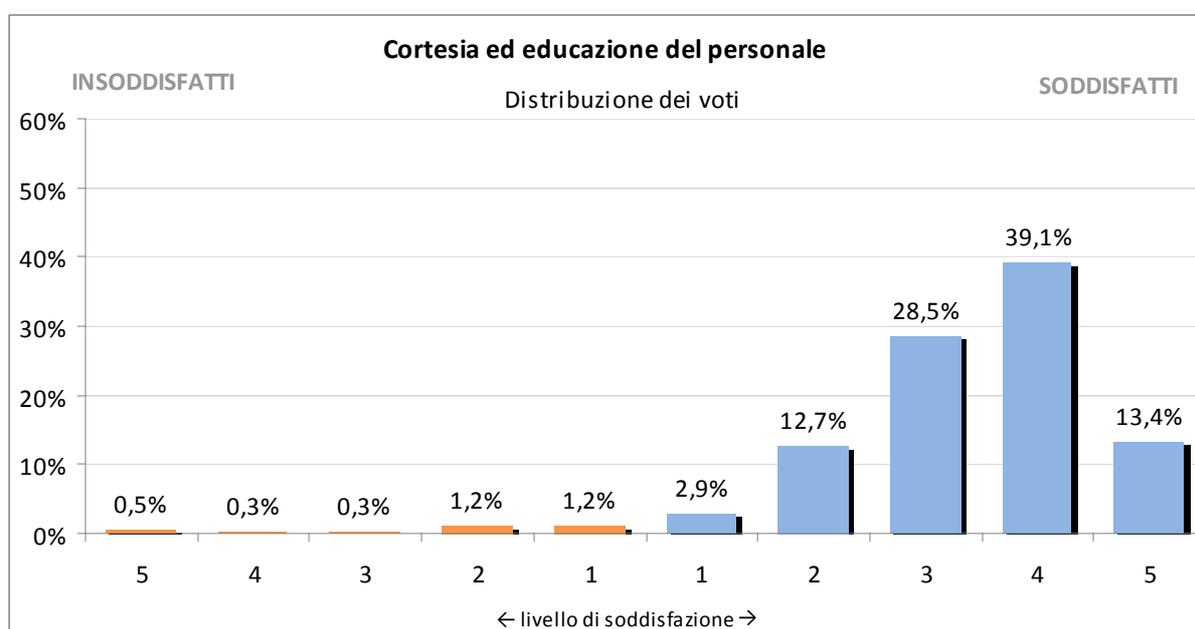


Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	16	9		29	54
E' un altro familiare che se ne occupa		1	5	4	10
Si affida ad un'altra persona	4	12	6	25	47
Non sa rispondere	1	1	1	2	5
Totale	21	23	12	60	116

Alla prima domanda del questionario hanno risposto 734 utenti i quali si dividono tra un 3,5% di insoddisfatti ed un 96,5% di soddisfatti. Sono 116 gli utenti che non hanno risposto: le risposte si dividono tra coloro che dichiarano di non averne mai avuto bisogno di rivolgersi al personale di ACER (54 utenti) e coloro, 57 utenti, che dichiarano di affidarsi ad altre

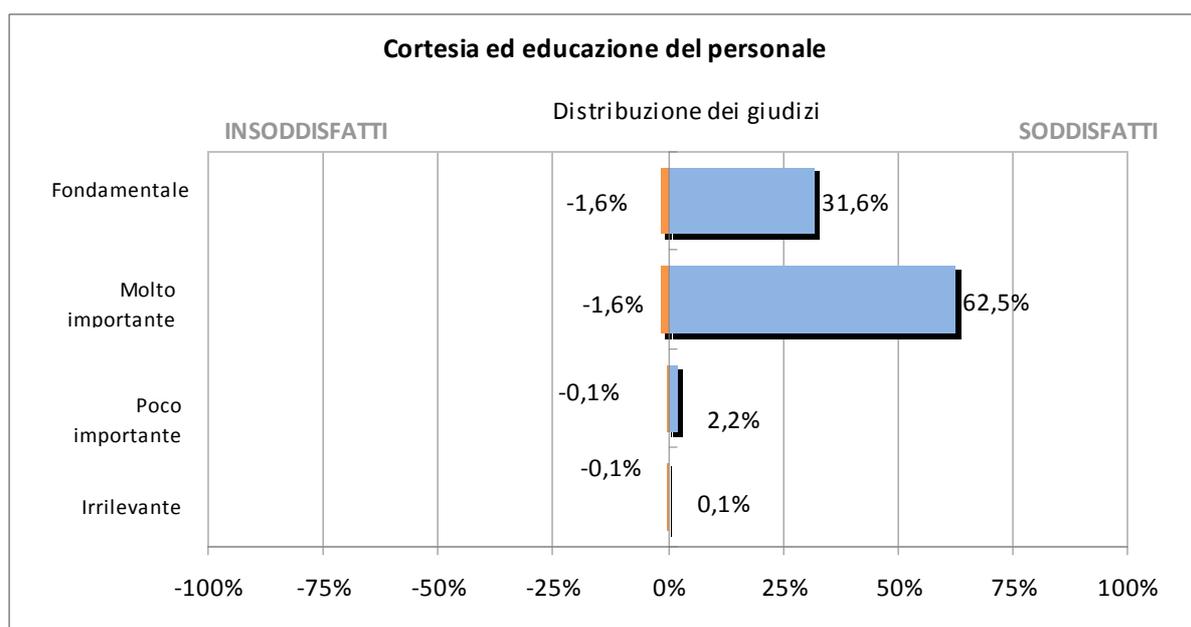
persone (familiari e/o conoscenti). L'utilizzo della versione semplificata della domanda si è reso necessario nel 25,4% dei casi.

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	2	1	2	2		7	4	19	36	37	26	122	21	129
Altre Fasce - Non Capoluogo	2		1	2		5	2	2	32	48	36	120	23	125
Protezione - Capoluogo		1	1	3	4	9	3	18	91	138	30	280	12	289
Protezione - Non Capoluogo				2	3	5	12	54	50	64	6	186	60	191
Totale	4	2	2	9	9	26	21	93	209	287	98	708	116	734



Relativamente agli utenti soddisfatti la qualità percepita è buona con la prevalenza dei voti che si concentra su valori medio- alti: 4 (39,1%) e 3 (28,5%).

Gruppo	Cortesia ed educazione del personale										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	1	3	3		7	1	72	49		122	21	129
Altre Fasce - Non Capoluogo			2	3	5	1	2	82	35	120	23	125
Protezione - Capoluogo		1	6	2	9	12	193	75		280	12	289
Protezione - Non Capoluogo			1	4	5	1	112	73		186	60	191
Totale	1	1	12	12	26	1	16	459	232	708	116	734

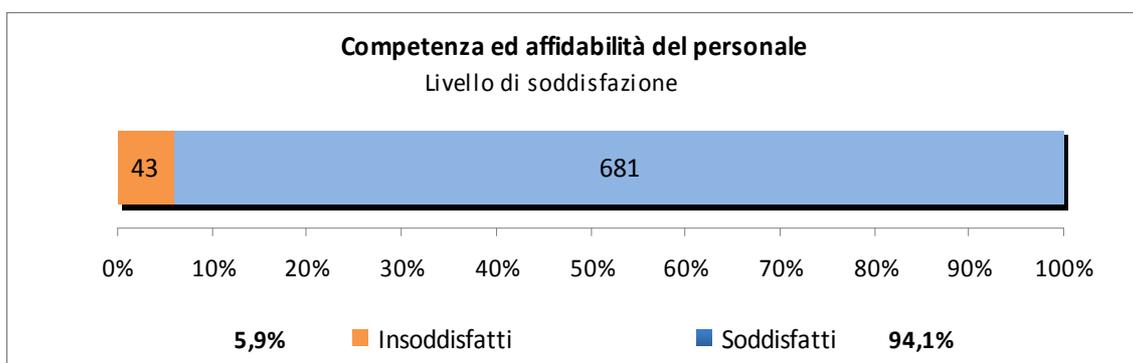
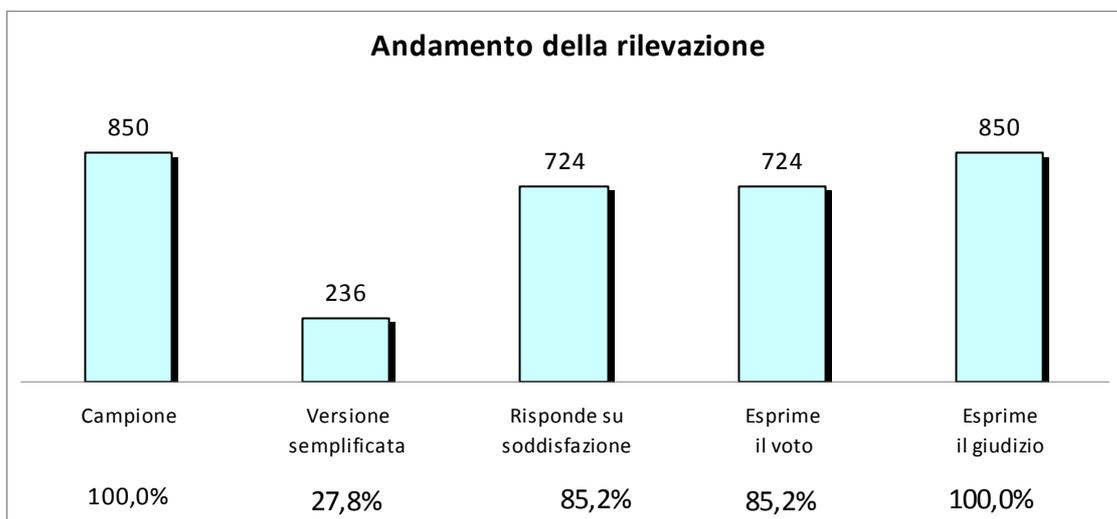


Il 62,5% degli utenti intervistati che si sono dichiarati soddisfatti considerano l'aspetto relativo alla cortesia ed educazione del personale "molto importante", mentre il 31,6% lo considera addirittura "fondamentale".

Dei 26 utenti insoddisfatti, 12 ritengono questo aspetto "molto importante" e 12 "fondamentale".

Indicatore n° 2

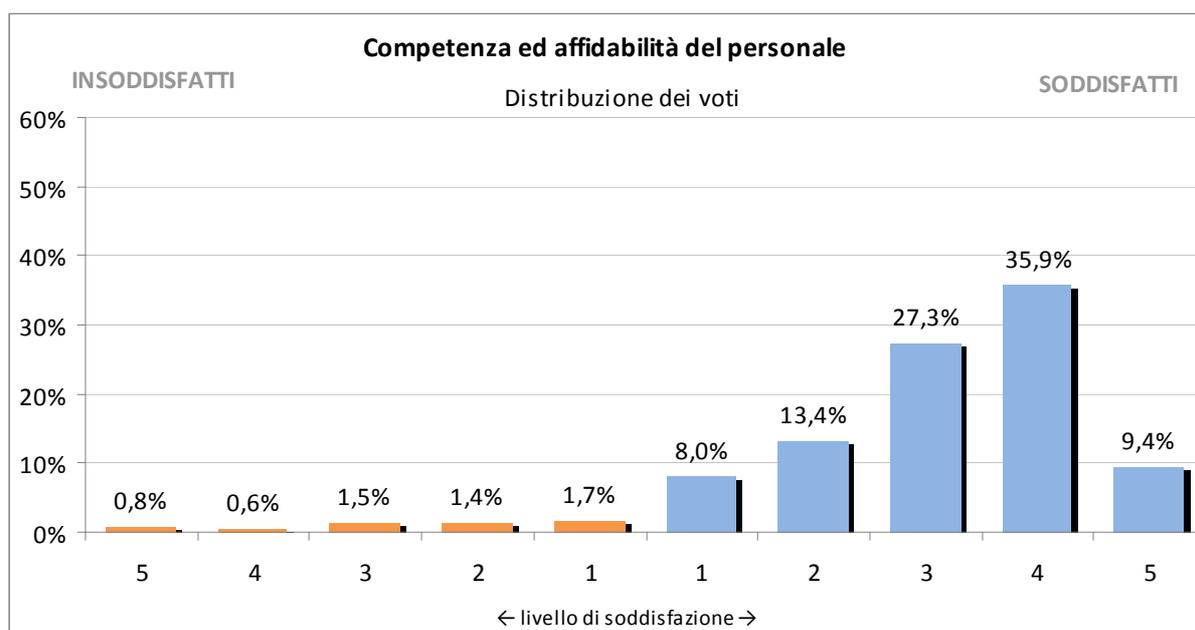
Si ritiene soddisfatto della **competenza e affidabilità del personale** dell'A.C.E.R.? (ad esempio in occasione di richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello)
Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	16	9		28	53
E' un altro familiare che se ne occupa		2	7	4	13
Si affida ad un'altra persona	4	13	6	26	49
Non sa rispondere	4	4	1	2	11
Totale	24	28	14	60	126

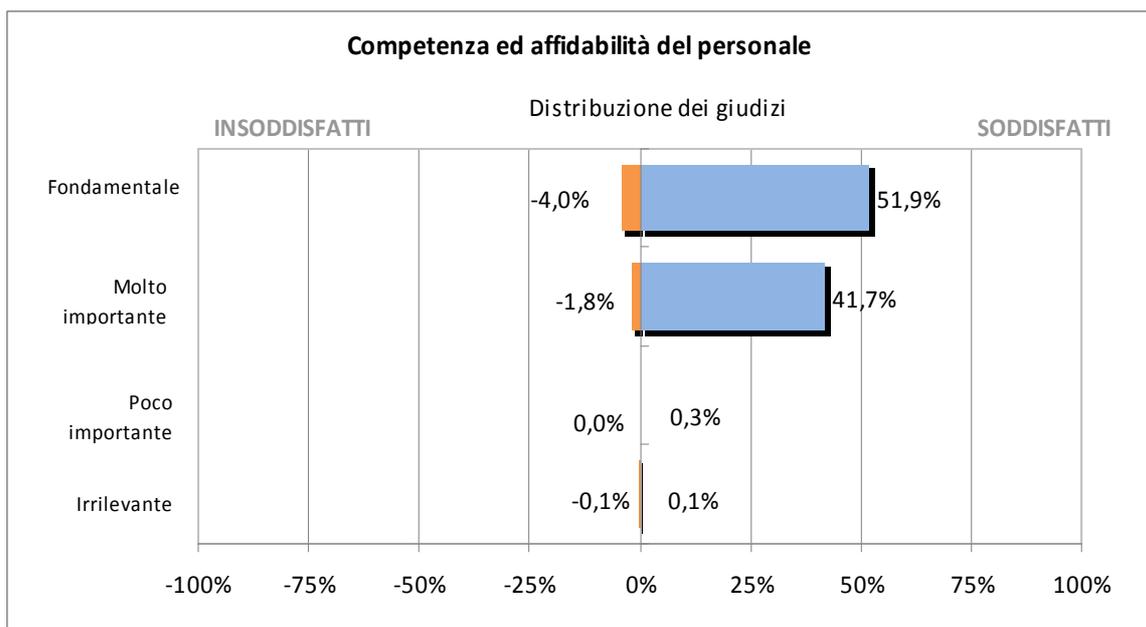
Rispetto alla competenza e affidabilità del personale di A.C.E.R. hanno risposto alla domanda 724 intervistati. Il numero di utenti che ha espresso soddisfazione conta 681 persone, pari al 94,1% del totale del campione.

Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti						Soddisfatti							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
Altre Fasce - Capoluogo	3	2	4	2	6	17	9	22	29	35	14	109	24	126
Altre Fasce - Non Capoluogo	3	1	3		1	8	3	4	23	43	39	112	28	120
Protezione - Capoluogo		1	4	4	2	11	10	15	101	136	14	276	14	287
Protezione - Non Capoluogo				4	3	7	36	56	45	46	1	184	60	191
Totale	6	4	11	10	12	43	58	97	198	260	68	681	126	724



La qualità percepita espressa dagli utenti soddisfatti si attesta ad un livello buono. Il voto più frequente è infatti il 4 (35,9% di casi) mentre livelli più bassi di soddisfazione sono stati espressi dal 27,3% degli utenti che ha votato 3 e dal 13,4% che si è espresso con un 2.

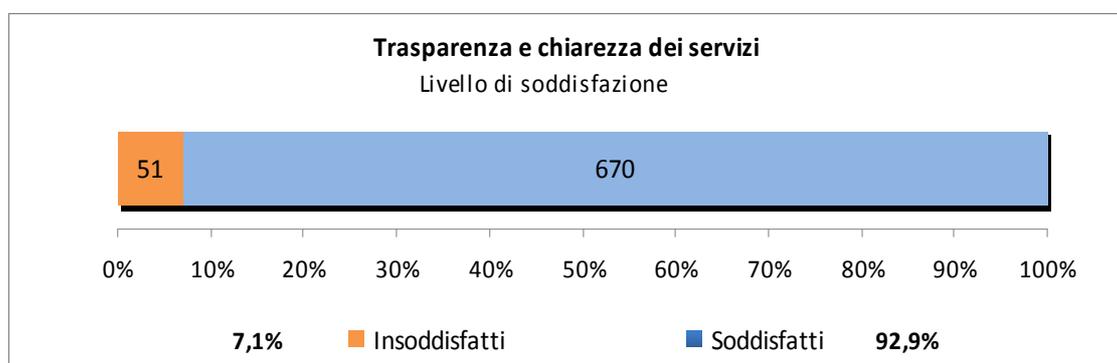
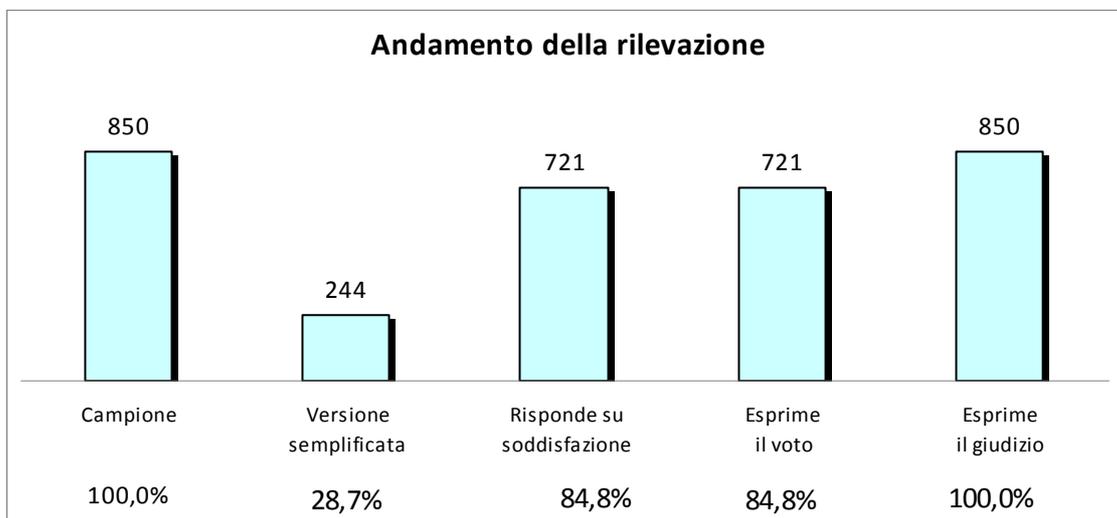
Gruppo	Competenza ed affidabilità del personale										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	1	7	9		17	1	62	46		109	24	126
Altre Fasce - Non Capoluogo			3	5	8	1	47	64		112	28	120
Protezione - Capoluogo			2	9	11		100	176		276	14	287
Protezione - Non Capoluogo			1	6	7	1	93	90		184	60	191
Totale	1	13	29		43	1	2	302	376	681	126	724



Il 55,9% degli utenti soddisfatti intervistati ritiene che la competenza ed affidabilità del personale sia “Fondamentale”, mentre il 43,5% lo ritiene “Molto Importante”. Complessivamente solo lo 0,2% lo ritiene un aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 3

Si ritiene soddisfatto della **trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R.**? (ad esempio in occasione delle richieste di chiarimenti, di informazioni o per servizi di sportello)
Come considera questo aspetto?

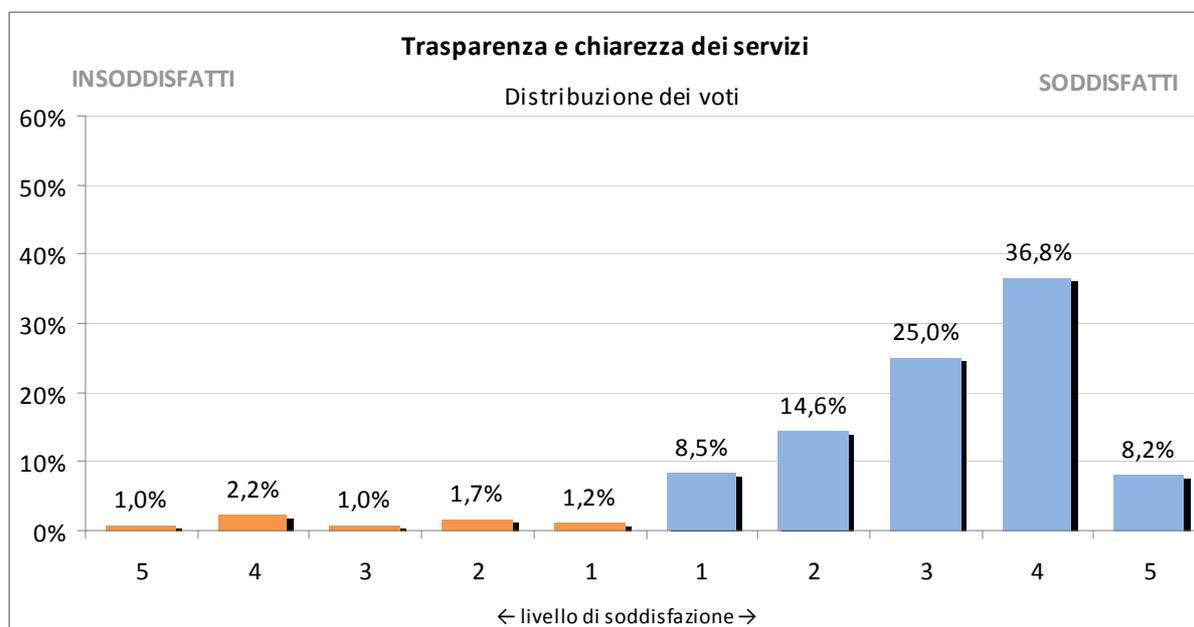


Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	16	9		28	53
E' un altro familiare che se ne occupa		2	6	6	14
Si affida ad un'altra persona	4	12	6	24	46
Non sa rispondere	6	6	2	2	16
Totale	26	29	14	60	129

L'84,8% degli utenti risponde alla domanda e la maggior parte (il 92,9%) risulta essere soddisfatto, mentre la percentuale di coloro che dichiarano di essere insoddisfatti è pari al 7,1%. Relativamente alla versione semplificata della domanda, si è reso necessario utilizzarla

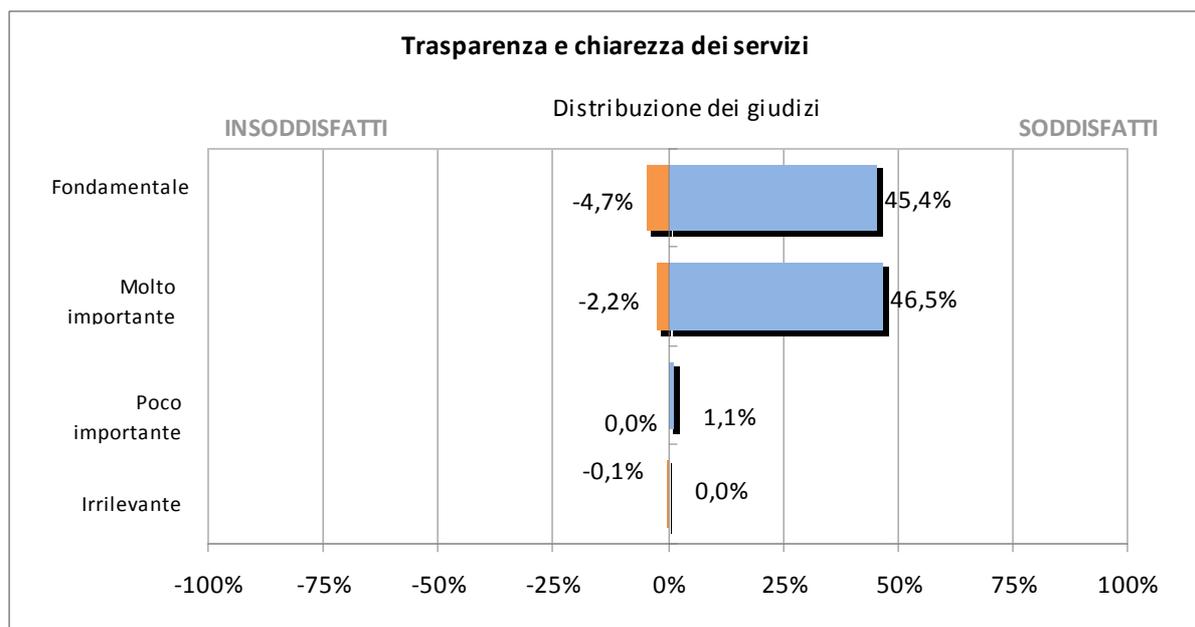
244 volte, il 28,7% del totale. Le ragioni della mancata risposta sono dovute nella maggioranza dei casi (60 utenti) al fatto che ci si affida ad altra persona (familiare o conoscente). Mentre sono 53 gli utenti che dichiarano di non avere mai avuto bisogno.

Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	5	4	4	3	2	18	16	19	18	37	16	106	26	124
Altre Fasce - Non Capoluogo	1		3	5	1	10	2	10	26	42	29	109	29	119
Protezione - Capoluogo	1	5		3	2	11	6	23	88	146	13	276	14	287
Protezione - Non Capoluogo		7		1	4	12	37	53	48	40	1	179	60	191
Totale	7	16	7	12	9	51	61	105	180	265	59	670	129	721



La distribuzione dei voti degli utenti soddisfatti si concentra soprattutto sul voto 4 (36,8%) e il voto 3 (25%).

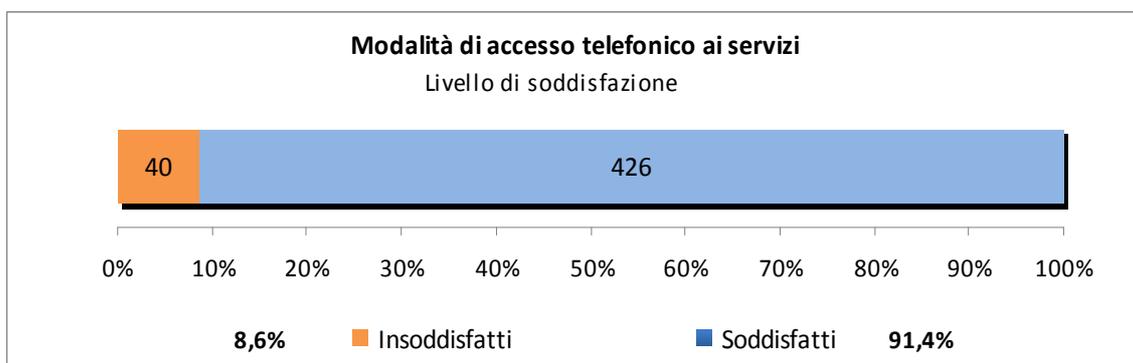
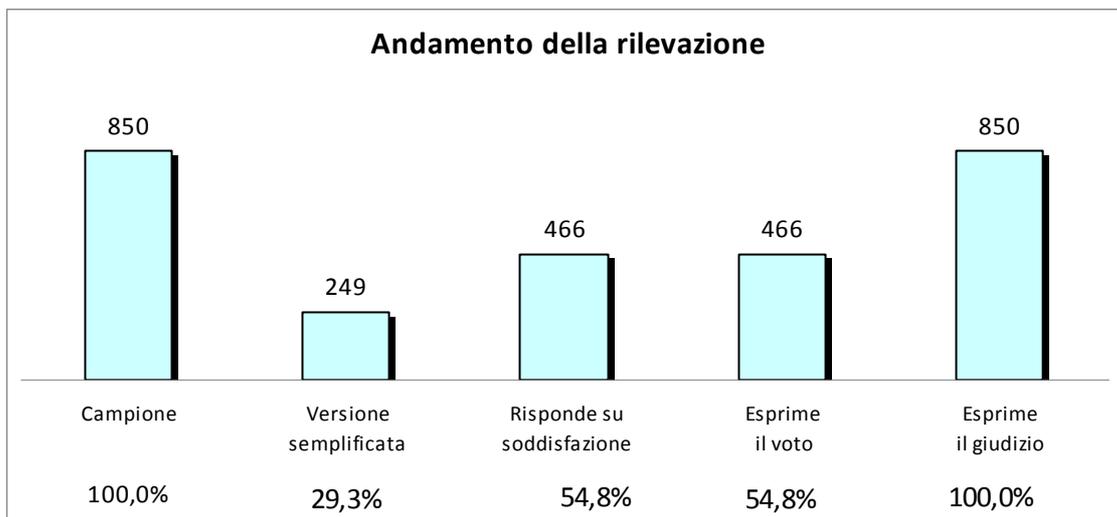
Gruppo	Trasparenza e chiarezza dei servizi									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4			Totale
Altre Fasce - Capoluogo	1	7	10		18	4	59	43		106	26	124
Altre Fasce - Non Capoluogo			4	6	10	2	60	47		109	29	119
Protezione - Capoluogo			3	8	11		129	147		276	14	287
Protezione - Non Capoluogo			2	10	12	2	87	90		179	60	191
Totale	1	16	34		51	8	335	327		670	129	721



Il livello di qualità attesa rispetto a questo aspetto è molto alto: “Molto importante” per il 48,7% degli utenti e “Fondamentale” per il 50,1%.

Indicatore n° 4

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso telefonico ai servizi?** (ad esempio centralinista o risponditore automatico) Come considera questo aspetto?



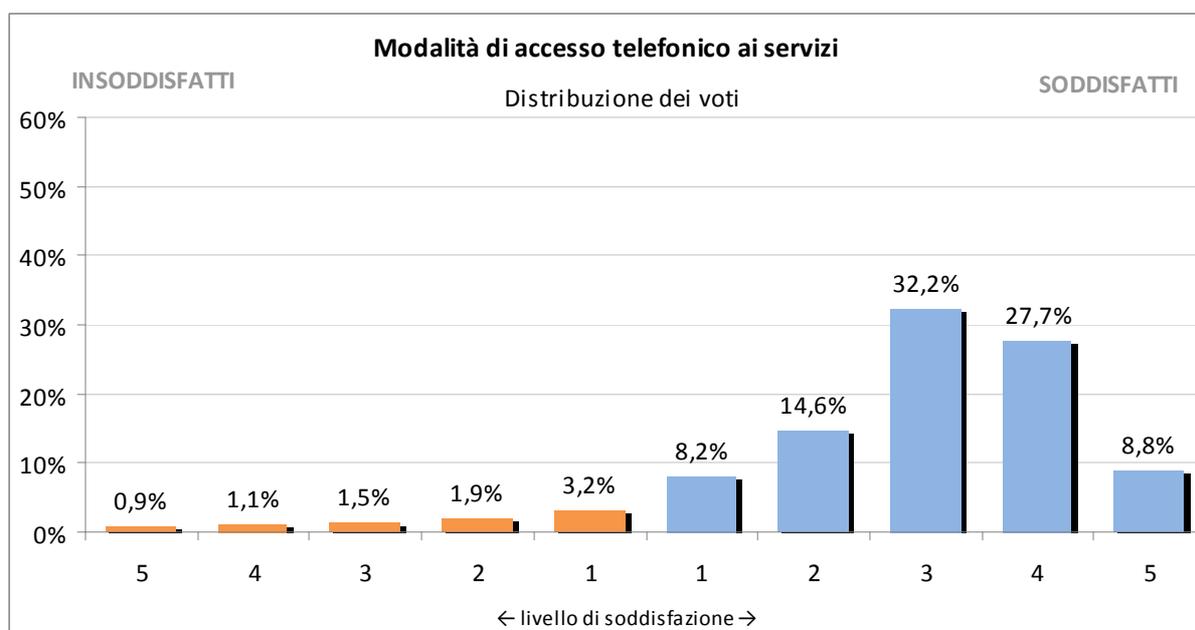
Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	35	31	62	42	170
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	37	12	11	81	141
Si affida ad un'altra persona	5	12	21	28	66
Non sa rispondere	2	3	1	1	7
Totale	79	58	95	152	384

Il numero di persone intervistate che non risponde a questa domanda è pari al 45,2% del totale del campione. Le ragioni della mancata risposta sono da ricercare nel 44,3% dei casi nel fatto che non vi è mai stata l'occasione di accedere telefonicamente ai servizi, mentre nel

36,7% dei casi la modalità prevalente di contatto è diretta. Rappresentano invece il 17,2% coloro che dichiarano di affidarsi ad altra persona.

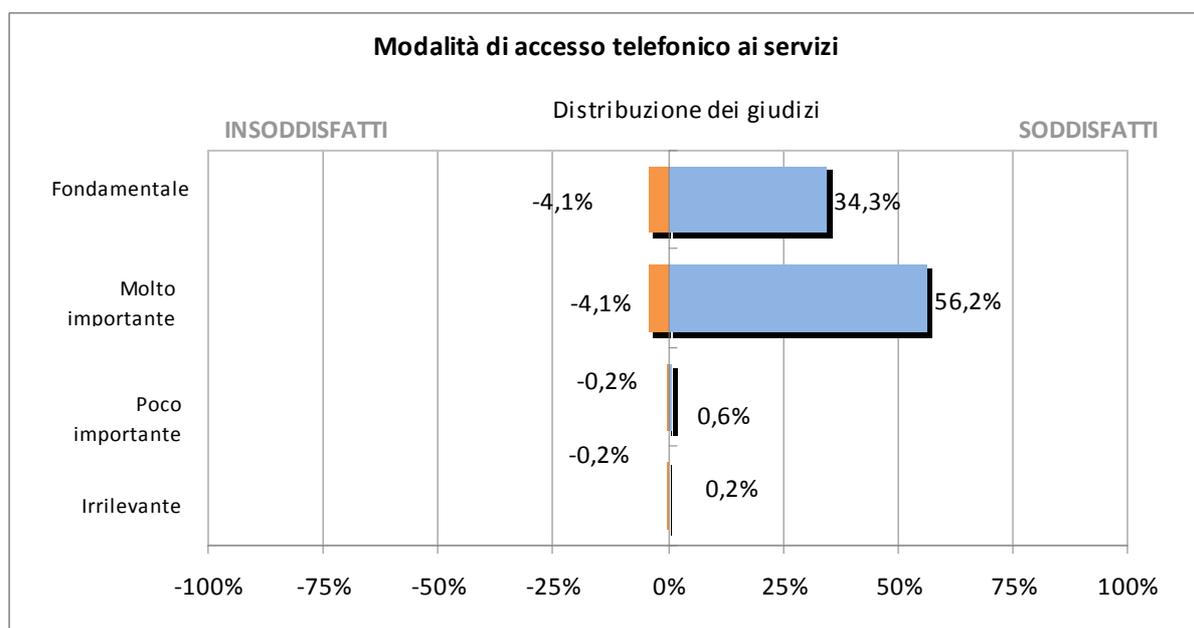
La percentuale di soddisfazione è pari al 91,4%, con i voti che si concentrano soprattutto sul valore 3 (32,2%) e 4 (27,7%). Gli insoddisfatti rappresentano invece l'8,6% del campione.

Gruppo	Modalità di accesso telefonico ai servizi											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	2	1	1	2	3	9	4	5	20	18	15	62	79	71
Altre Fasce - Non Capoluogo	2	4	1		2	9	4	7	18	28	24	81	58	90
Protezione - Capoluogo			2	3	3	8	9	37	93	59		198	95	206
Protezione - Non Capoluogo			3	4	7	14	21	19	19	24	2	85	152	99
Totale	4	5	7	9	15	40	38	68	150	129	41	426	384	466



I voti degli utenti soddisfatti si distribuiscono soprattutto tra il 3 e il 4, con percentuali oscillanti rispettivamente tra il 32,2% e il 27,7%. Tra coloro che risultano essere insoddisfatti, i voti si distribuiscono lungo tutta la scala di valori con una prevalenza del voto 1, con il 3,2% di indicazioni.

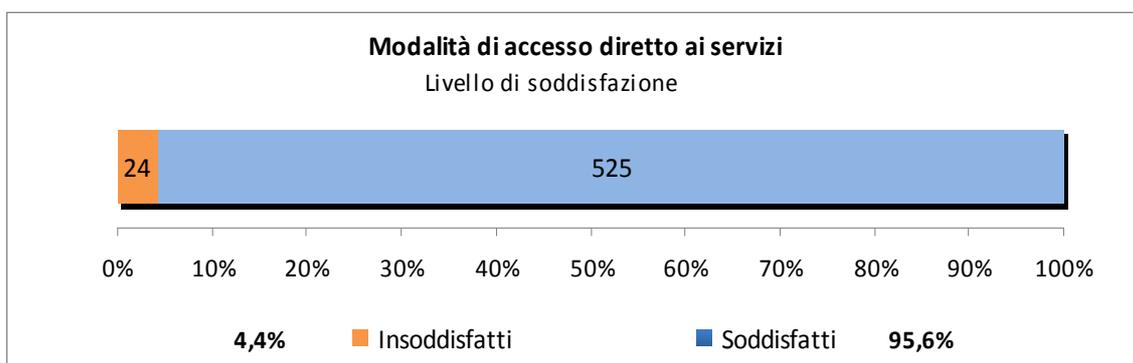
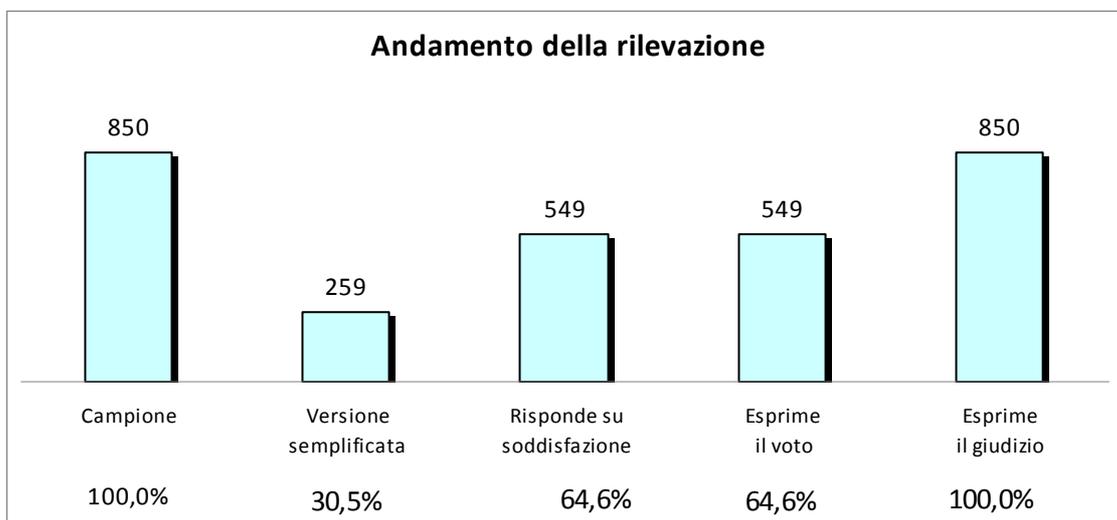
Gruppo	Modalità di accesso telefonico ai servizi									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti				Soddisfatti							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4			Totale
Altre Fasce - Capoluogo	1	5	3		9	1	44	17		62	79	71
Altre Fasce - Non Capoluogo		1	4	4	9		47	34		81	58	90
Protezione - Capoluogo			5	3	8	2	131	65		198	95	206
Protezione - Non Capoluogo			5	9	14	1	40	44		85	152	99
Totale	1	1	19	19	40	1	3	262	160	426	384	466



Il 56,2% degli utenti soddisfatti ritiene la modalità di accesso telefonico ai servizi sia un aspetto “Molto Importante”, mentre il 34,3% lo ritiene “Fondamentale”. Complessivamente solo lo 0,4% degli utenti lo ritiene un aspetto “Irrilevante”.

Indicatore n° 5

Si ritiene soddisfatto della **modalità di accesso diretto ai servizi?** (ad esempio allo sportello o con il funzionario preposto) Come considera questo aspetto?

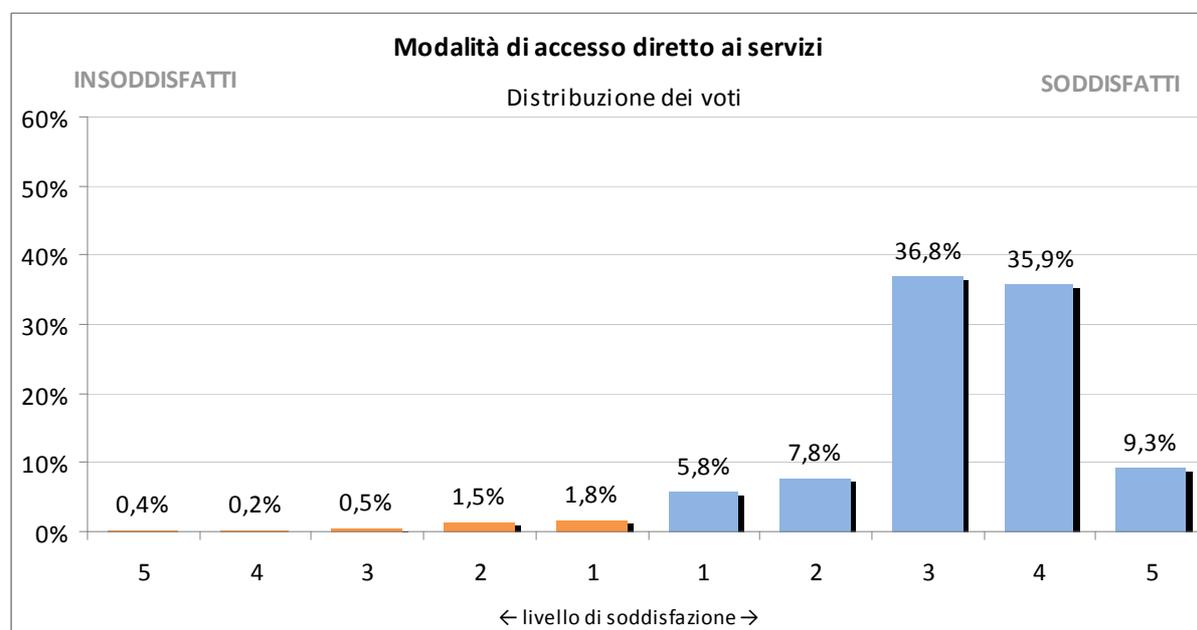


Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non ha mai avuto occasione/bisogno	14	30	15	32	91
Si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER	44	14	3	82	143
Si affida ad un'altra persona	7	9	15	26	57
Non sa rispondere	2	4	1	3	10
Totale	67	57	34	143	301

Risponde a questa domanda il 64,6% degli utenti intervistati. Il 95,6% si ritiene soddisfatto mentre il 4,4% non lo è. Il ricorso alla versione semplificata della domanda coinvolge 259 utenti pari al 30,5% del campione. Il motivo della mancata risposta deve ricercarsi nel 30,2% dei casi nel fatto che gli utenti dichiarano di non avere mai avuto occasione e/o bisogno,

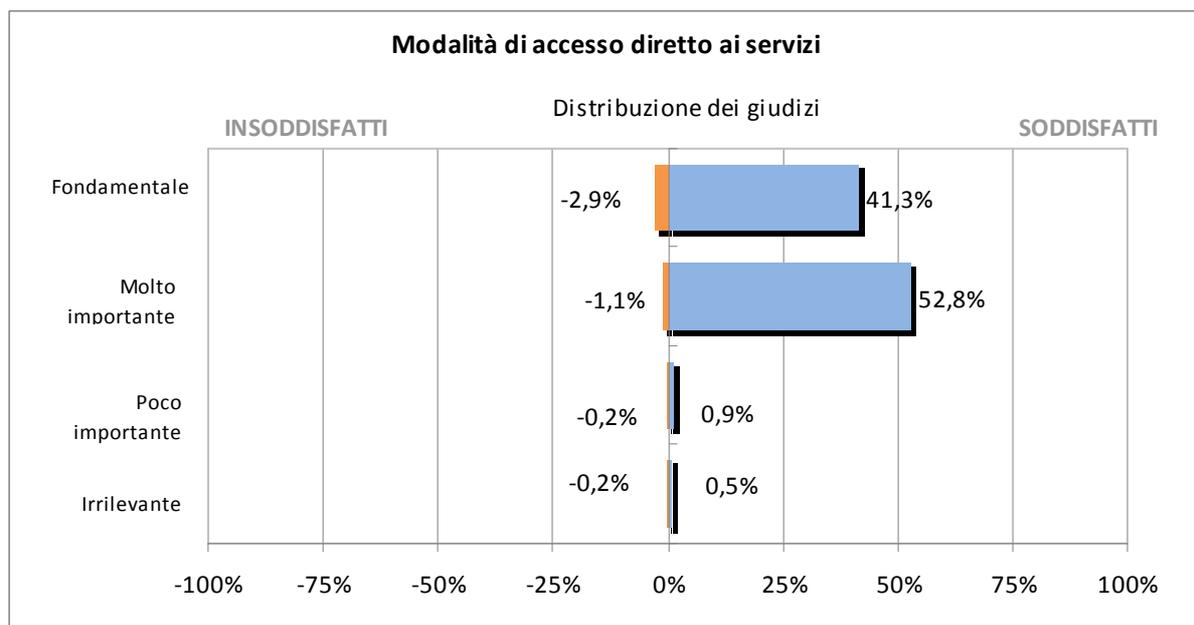
mentre nel 47,5% dei casi l'utente si rivolge direttamente a qualcuno dell'ACER. Infine una percentuale pari circa al 19% si affida ad altra persona. Coloro che non sanno rispondere rappresentano il 3,3%.

Gruppo	Modalità di accesso diretto ai servizi											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4				5
Altre Fasce - Capoluogo	1	1	3	2		7	5	3	21	31	16	76	67	83
Altre Fasce - Non Capoluogo	1		1	1	2	5	1	4	25	27	29	86	57	91
Protezione - Capoluogo			2	2		4	5	19	129	105	5	263	34	267
Protezione - Non Capoluogo				2	6	8	21	17	27	34	1	100	143	108
Totale	2	1	3	8	10	24	32	43	202	197	51	525	301	549



Relativamente ai soli utenti soddisfatti la qualità percepita è medio-alta con la maggior parte dei voti che si colloca tra il 3 (36,8%) e il 4 (35,9%).

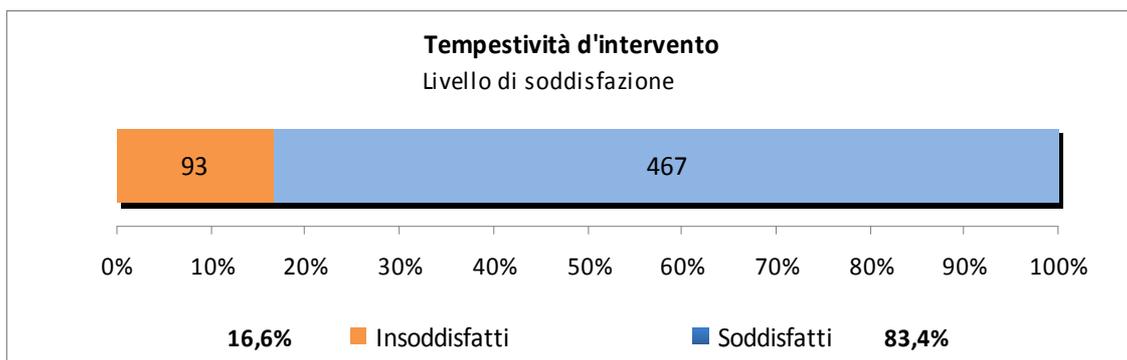
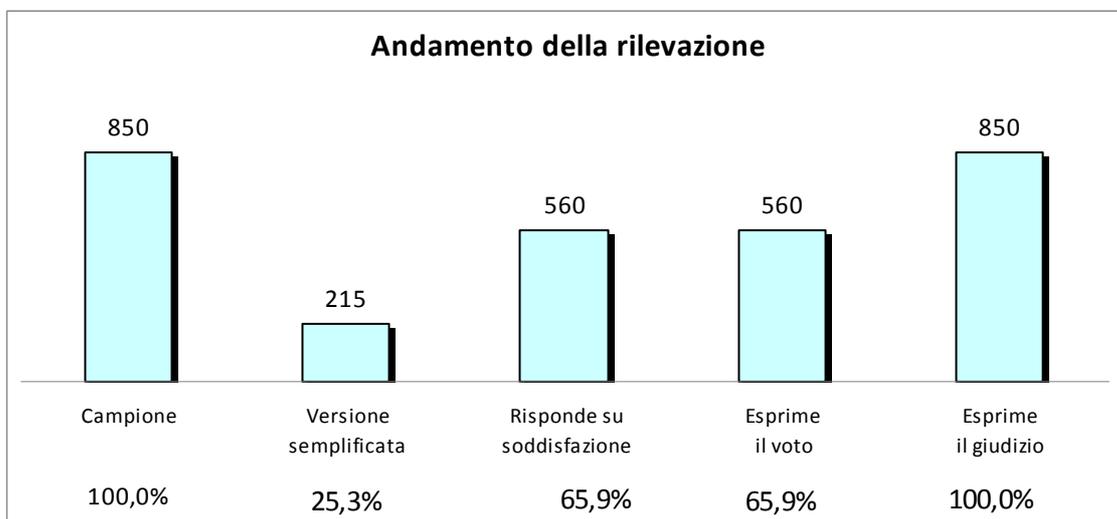
Gruppo	Modalità di accesso diretto ai servizi									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti				Soddisfatti				Totale			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
Altre Fasce - Capoluogo	1		3	3	7	2	55	19		76	67	83
Altre Fasce - Non Capoluogo			2	3	5	1	1	49	35	86	57	91
Protezione - Capoluogo			1	3	4	1	131	131		263	34	267
Protezione - Non Capoluogo			1	7	8	2	1	55	42	100	143	108
Totale	1	1	6	16	24	3	5	290	227	525	301	549



La qualità attesa dagli utenti soddisfatti si attesta sul giudizio “molto importante” per il 52,8% e “fondamentale” per il 41,3%; tra gli utenti insoddisfatti, una parte, pari al 2,9%, lo ritiene un aspetto “fondamentale” mentre l’1,1% lo considera “molto importante”.

Indicatore n°6

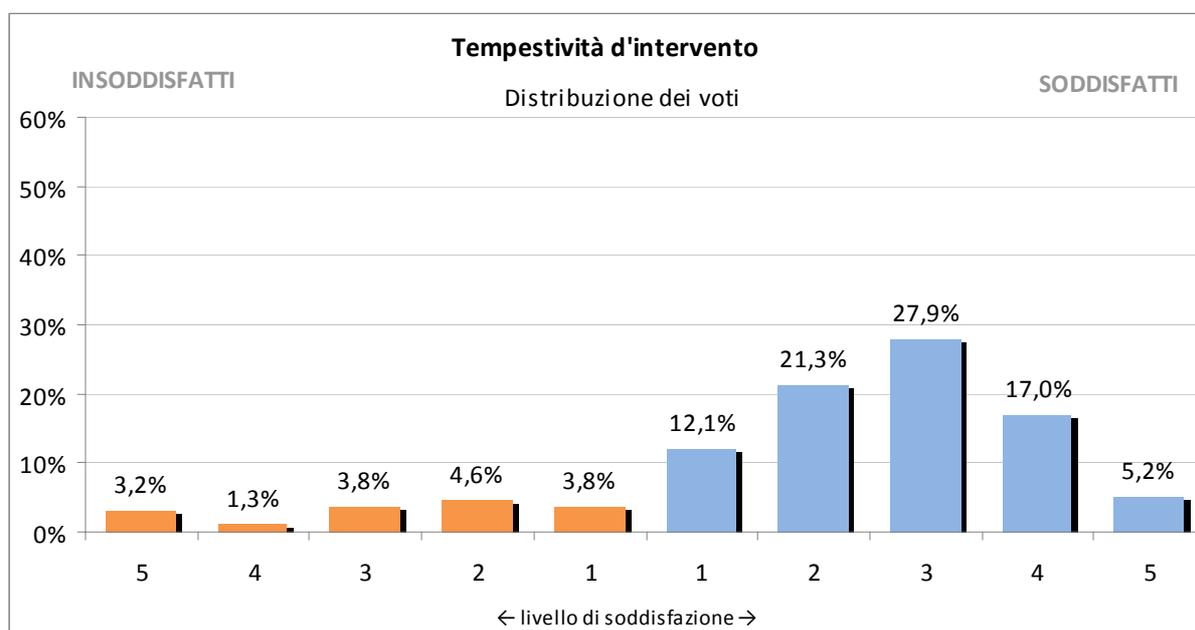
Si ritiene soddisfatto della **tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasto negli ultimi 2 anni?** (pronto intervento) Come considera questo aspetto?



Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
non ci sono stati guasti che richiedessero pronto intervento	51	55	99	59	264
non sa/non ricorda	1	6	14	5	26
Totale	52	61	113	64	290

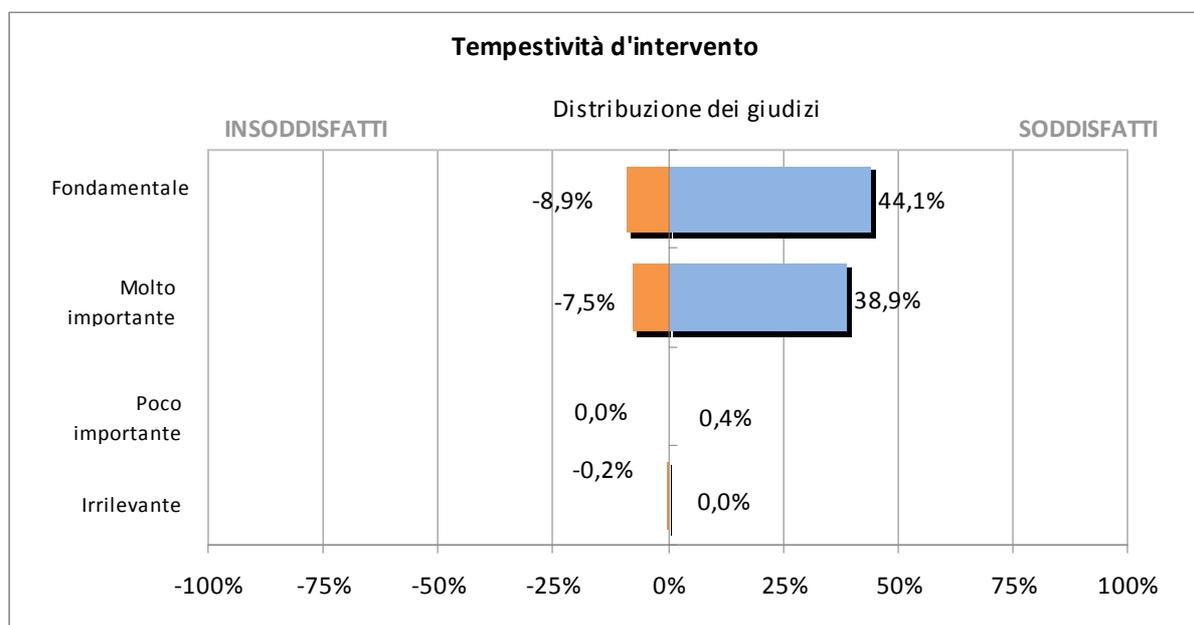
Alla domanda sulla tempestività d'intervento A.C.E.R. in caso di guasti, hanno espresso il loro voto 560 utenti, mentre i giudizi sulla qualità attesa sono stati 850. Complessivamente gli utenti soddisfatti rappresentano l'83,4% di coloro che hanno espresso una valutazione in tal senso.

Gruppo	Tempestività d'intervento											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti						Soddisfatti							
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5			Totale
Altre Fasce - Capoluogo	8	2	2	4	3	19	12	19	20	14	14	79	52	98
Altre Fasce - Non Capoluogo	10	2	3	4	1	20	7	5	21	21	13	67	61	87
Protezione - Capoluogo		3	13	7	3	26	15	37	70	38	2	162	113	188
Protezione - Non Capoluogo			3	11	14	28	34	58	45	22		159	64	187
Totale	18	7	21	26	21	93	68	119	156	95	29	467	290	560



L'analisi degli utenti soddisfatti vede la prevalenza del voto 3, espressa nel 27,9% dei casi. Segue poi il voto 2 con il 21,3% di indicazioni.

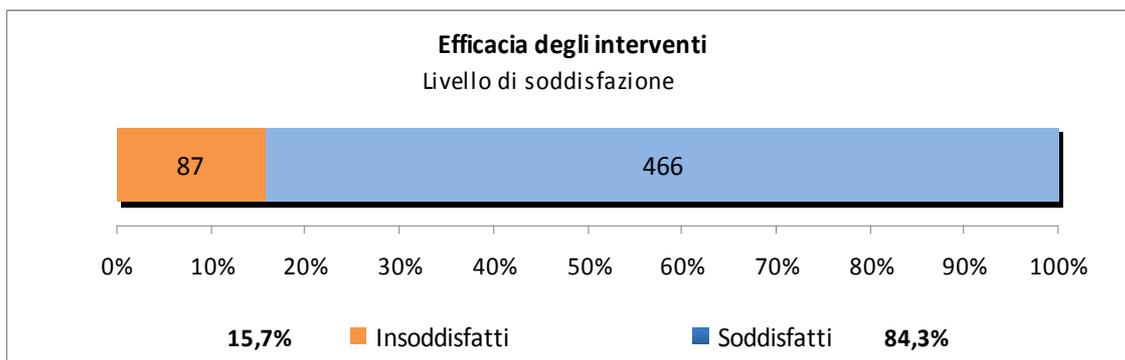
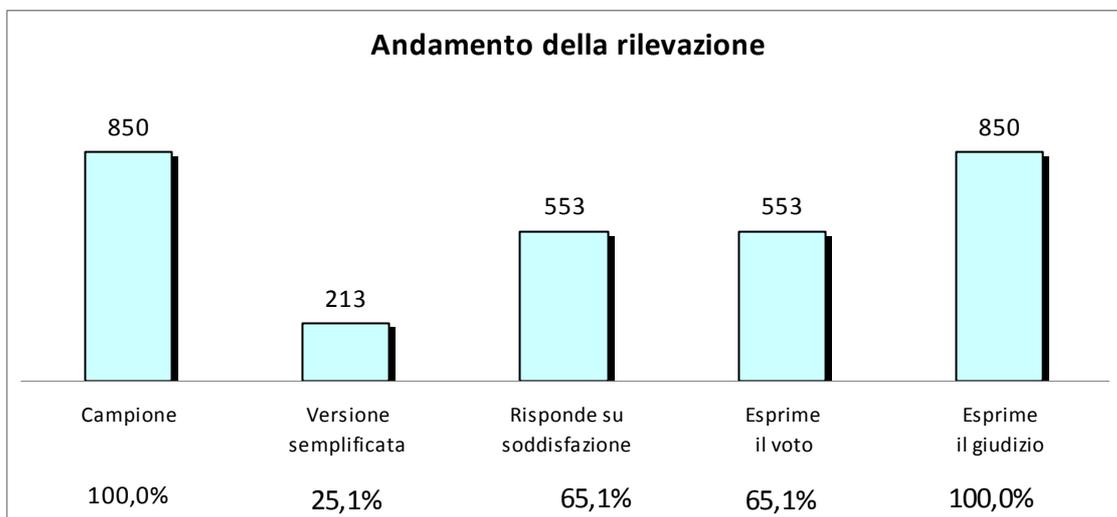
Gruppo	Tempestività d'intervento									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti				Soddisfatti				Totale			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
Altre Fasce - Capoluogo	1	10	8		19		38	41		79	52	98
Altre Fasce - Non Capoluogo			9	11	20		37	30		67	61	87
Protezione - Capoluogo			9	17	26	1	59	102		162	113	188
Protezione - Non Capoluogo			14	14	28	1	84	74		159	64	187
Totale	1	42	50		93	2	218	247		467	290	560



Il livello di qualità attesa tra gli utenti soddisfatti si attesta sulla prevalenza del giudizio “Fondamentale” (44,1%), segue poi un 38,9% che ritiene questo aspetto “Molto Importante”. Tra gli utenti insoddisfatti i giudizi si concentrano tra “Fondamentale” (8,9%) e “Molto Importante” (7,5%).

Indicatore n° 7

Si ritiene soddisfatto dell'efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'A.C.E.R. nel corso degli ultimi due anni? Come considera questo aspetto?



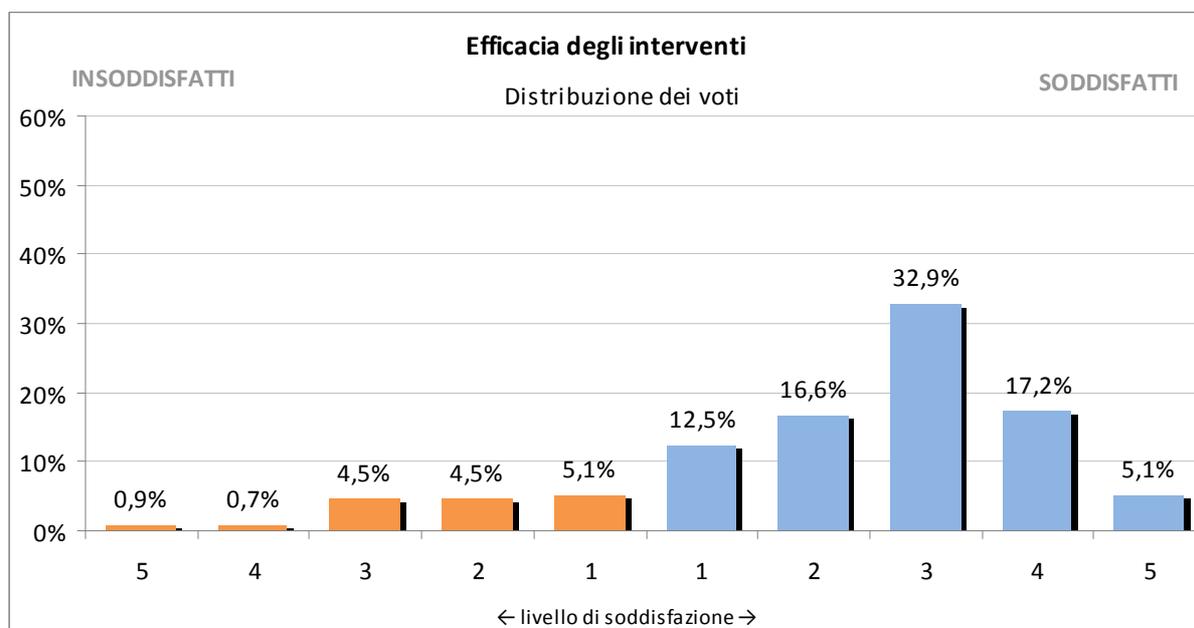
Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni	46	52	99	59	256
non sa/non ricorda	7	16	14	4	41
Totale	53	68	113	63	297

Dei 553 utenti che si sono espressi sulla soddisfazione rispetto all'efficacia degli interventi di manutenzione eseguiti dall'Acer, l'84,3% risulta soddisfatto dell'erogazione del servizio, mentre coloro che si ritengono insoddisfatti rappresentano il 15,7% degli intervistati. Gli

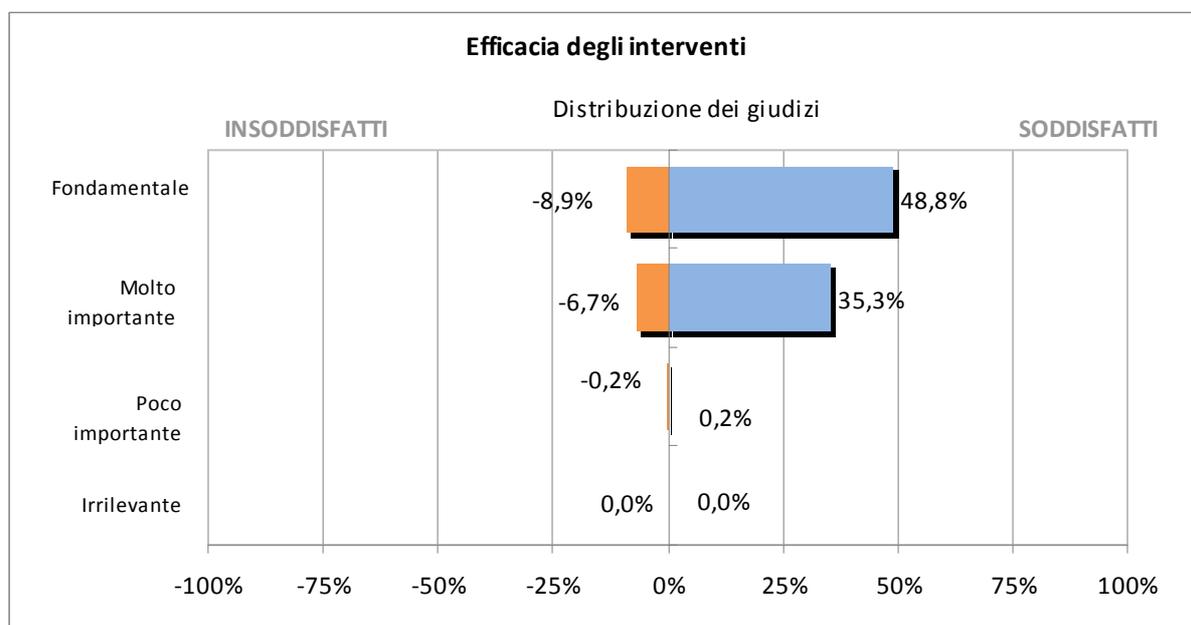
utenti che non rispondono alla domanda sono 297 e la ragione principale si riferisce al fatto che non sono stati realizzati interventi negli ultimi 2 anni (86% dei casi).

I voti degli utenti soddisfatti sono distribuiti su tutti i valori della scala di valutazione, ma si concentrano soprattutto sul livello 3 (32,9%).

Gruppo	Efficacia degli interventi										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4			5	Totale
Altre Fasce - Capoluogo	2	2	3	3		10	10	17	29	16	15	87	53	97
Altre Fasce - Non Capoluogo	3	1	4	4	5	17	6	7	22	17	11	63	68	80
Protezione - Capoluogo		3	14	10	2	29	10	22	86	39	2	159	113	188
Protezione - Non Capoluogo			5	8	18	31	43	46	45	23		157	63	188
Totale	5	4	25	25	28	87	69	92	182	95	28	466	297	553



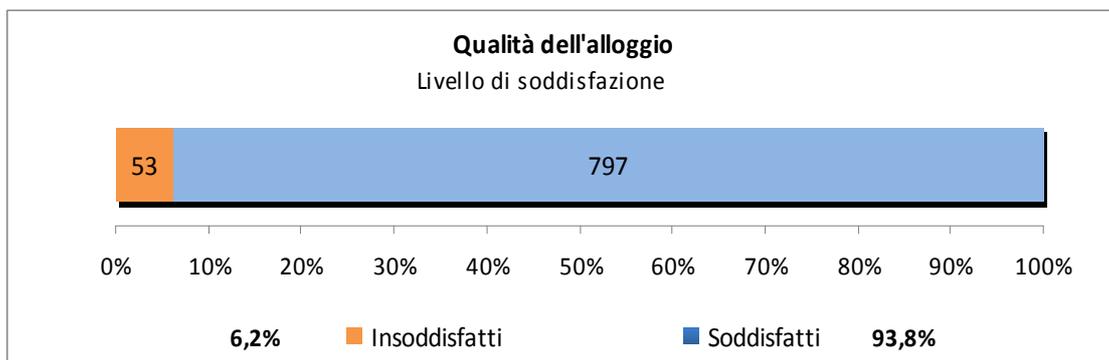
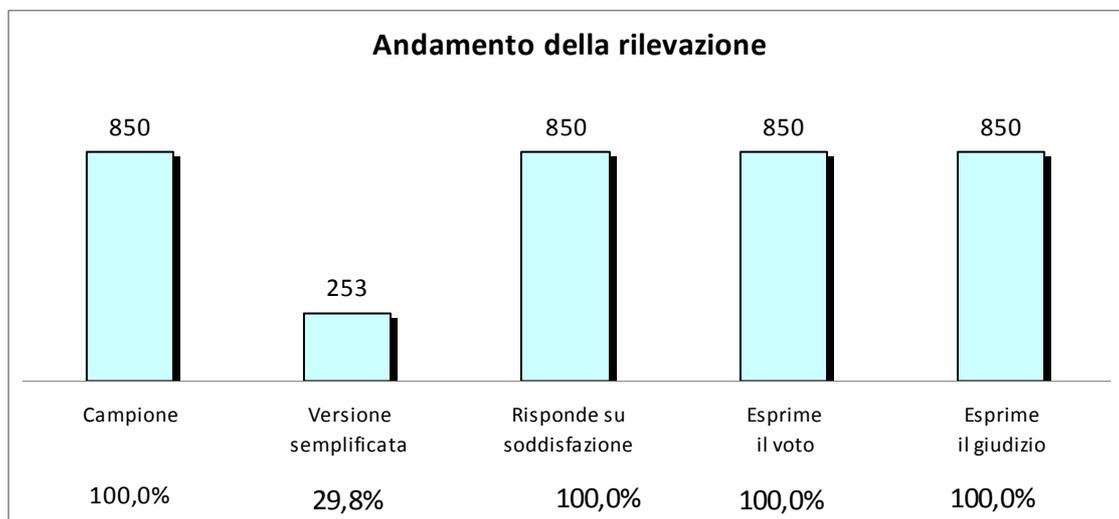
Gruppo	Efficacia degli interventi										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo			5	5	10			50	37	87	53	97
Altre Fasce - Non Capoluogo			12	5	17			28	35	63	68	80
Protezione - Capoluogo			5	24	29			39	120	159	113	188
Protezione - Non Capoluogo	1	15	15		31	1	78	78		157	63	188
Totale	1	37	49		87	1	195	270		466	297	553



Anche la qualità attesa registra dei giudizi molto alti, tra gli utenti soddisfatti il 48,8% ritiene questo aspetto “fondamentale” e il 35,3% lo ritiene “molto importante”. Tra gli utenti insoddisfatti l’8,9% lo ritiene “fondamentale” e il 6,7% “molto importante”.

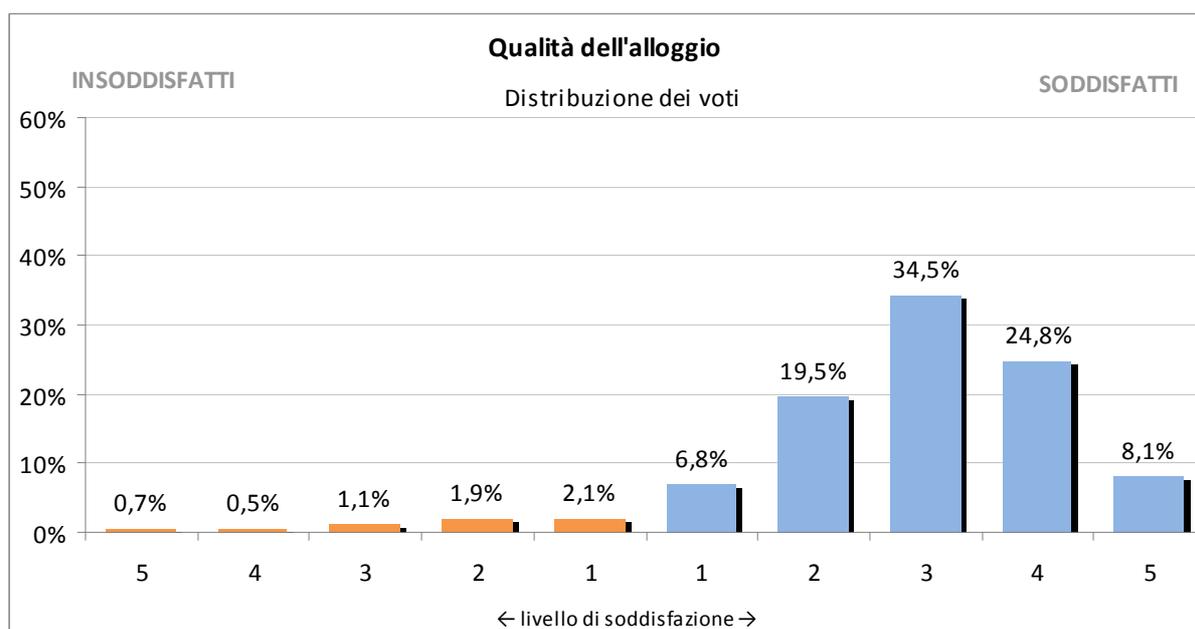
Indicatore n° 8

Considerando l'attuale livello degli affitti sul mercato lei si ritiene soddisfatto per la **qualità del suo alloggio**? Come considera questo aspetto della sua abitazione?



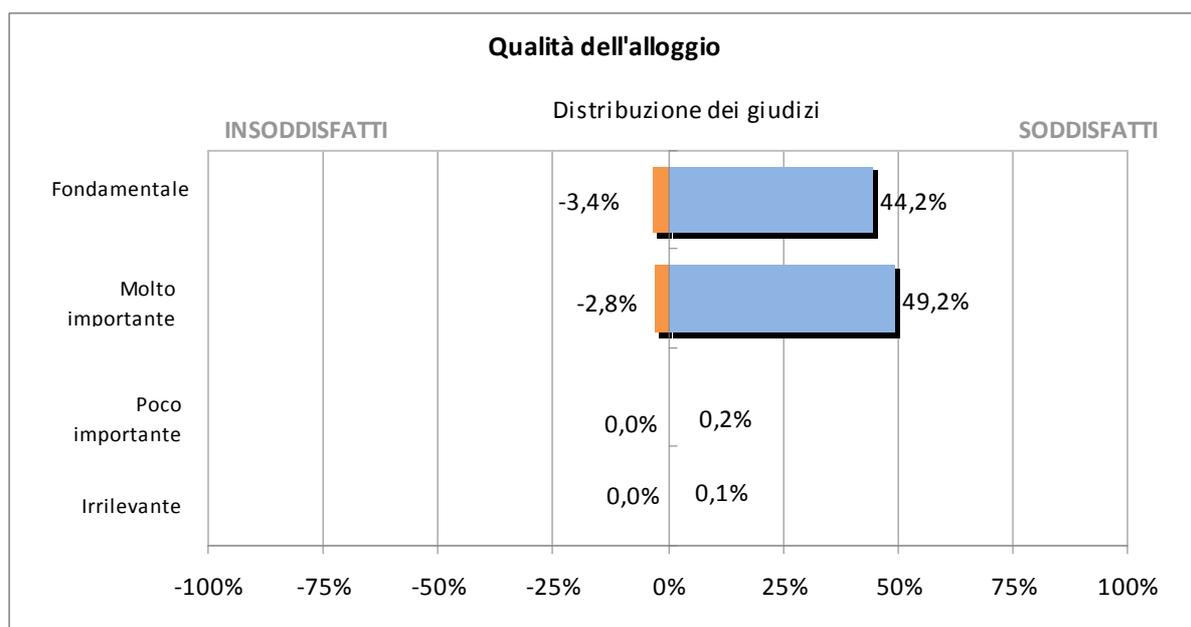
Tutti gli utenti hanno risposto al quesito sulla qualità dell'alloggio e il 93,8% dichiara di essere soddisfatto. Il ricorso alla versione semplificata della domanda si è reso necessario nel 29,8% dei casi.

Gruppo	Qualità dell'alloggio										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	3	2	2	2	4	13	11	23	42	34	27	137	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	3	1	3	3	4	14	6	13	31	45	39	134	0	148
Protezione - Capoluogo		1	4	7	6	18	12	60	137	72	2	283	0	301
Protezione - Non Capoluogo				4	4	8	29	70	83	60	1	243	0	251
Totale	6	4	9	16	18	53	58	166	293	211	69	797	0	850



La distribuzione dei voti degli utenti che hanno espresso soddisfazione si concentra soprattutto sui valori 3 (34,5%) e 4 (24,8%).

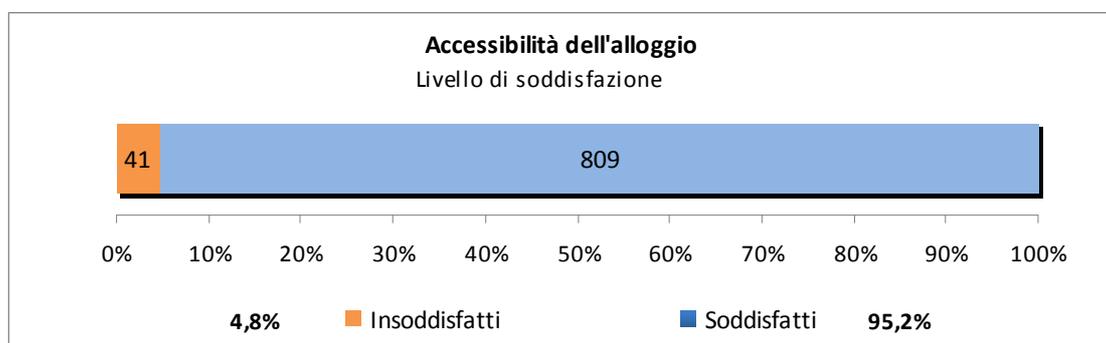
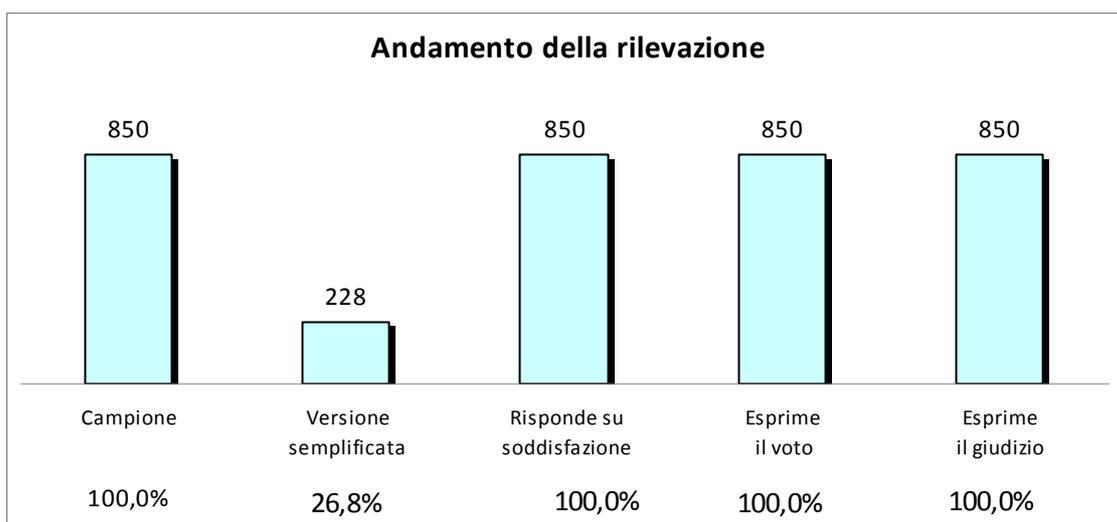
Gruppo	Qualità dell'alloggio									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4			Totale
Altre Fasce - Capoluogo			8	5	13			78	59	137	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo			8	6	14	1		73	60	134	0	148
Protezione - Capoluogo			4	14	18	1	1	125	156	283	0	301
Protezione - Non Capoluogo			4	4	8			142	101	243	0	251
Totale			24	29	53	1	2	418	376	797	0	850



Anche in riferimento alla qualità attesa la qualità dell'alloggio è ritenuto elemento "molto importante" dal 52% degli utenti e "fondamentale" dal 47,6%.

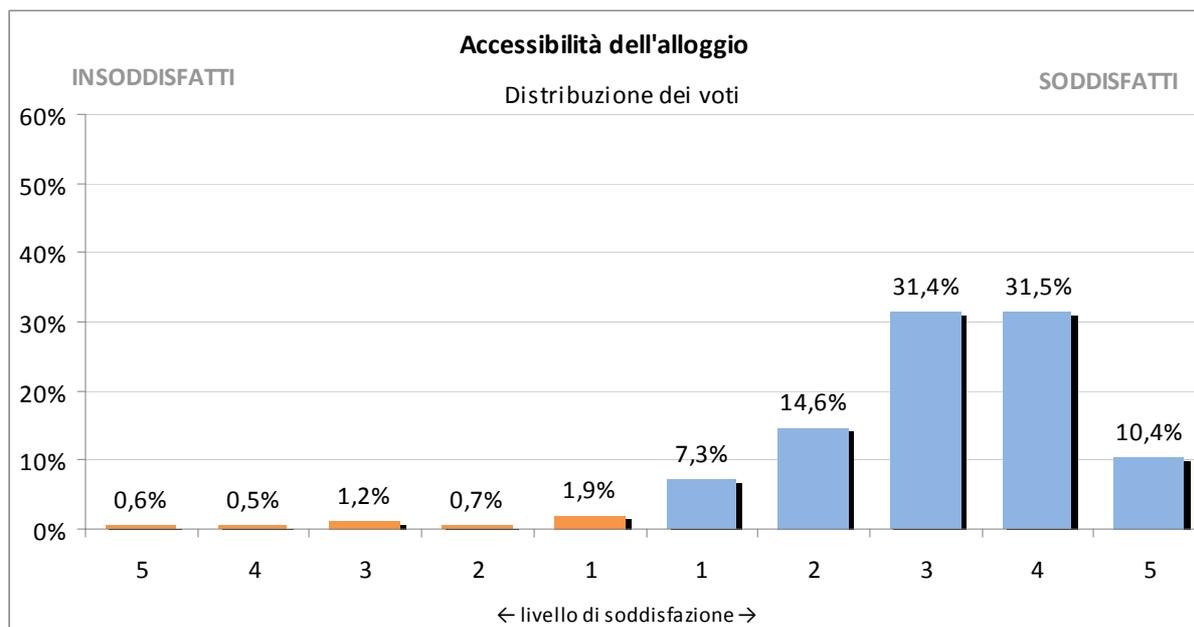
Indicatore n° 9

Si ritiene soddisfatto dell'**accessibilità del suo alloggio?** (ad esempio: ingresso del fabbricato, comodità delle scale, accesso ai piani, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?



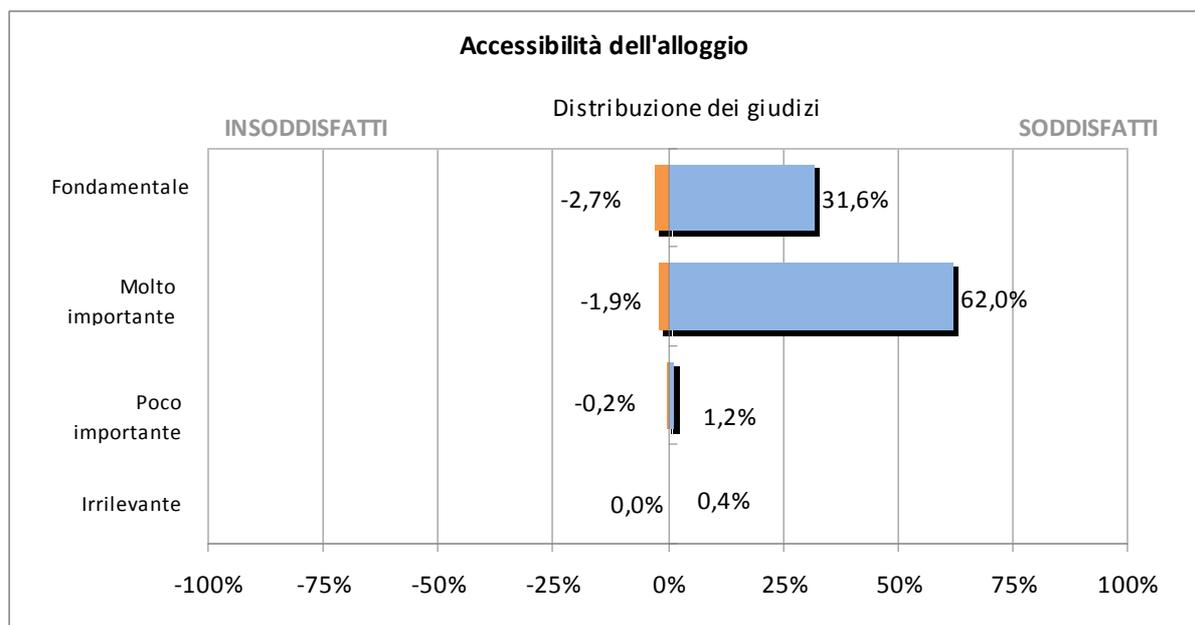
Anche alla domanda sulla soddisfazione rispetto all'accessibilità dell'alloggio hanno risposto tutti gli utenti intervistati, e nel 95,2% dei casi dichiarano di essere soddisfatti. Il ricorso alla versione semplificata della domanda è avvenuto per 228 utenti (il 26,8% dei casi).

Gruppo	Accessibilità dell'alloggio										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	2	1	2		3	8	11	27	37	32	35	142	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	3	2	4	2	4	15	11	6	26	51	39	133	0	148
Protezione - Capoluogo		1	2	2	3	8	8	24	127	121	13	293	0	301
Protezione - Non Capoluogo			2	2	6	10	32	67	77	64	1	241	0	251
Totale	5	4	10	6	16	41	62	124	267	268	88	809	0	850



Le valutazioni riferite dagli utenti soddisfatti manifestano differenti livelli di percezione, ma si concentrano soprattutto sul voto 3, espresso dal 31,4% degli utenti e sul voto 4, espresso dal 31,5% degli utenti.

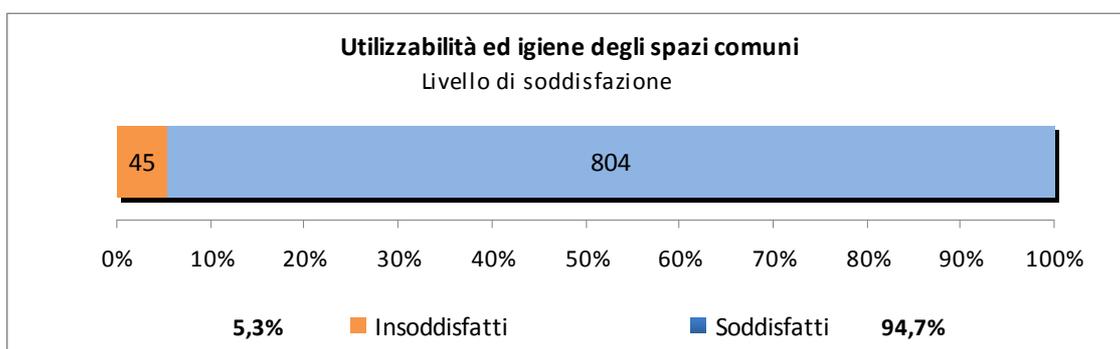
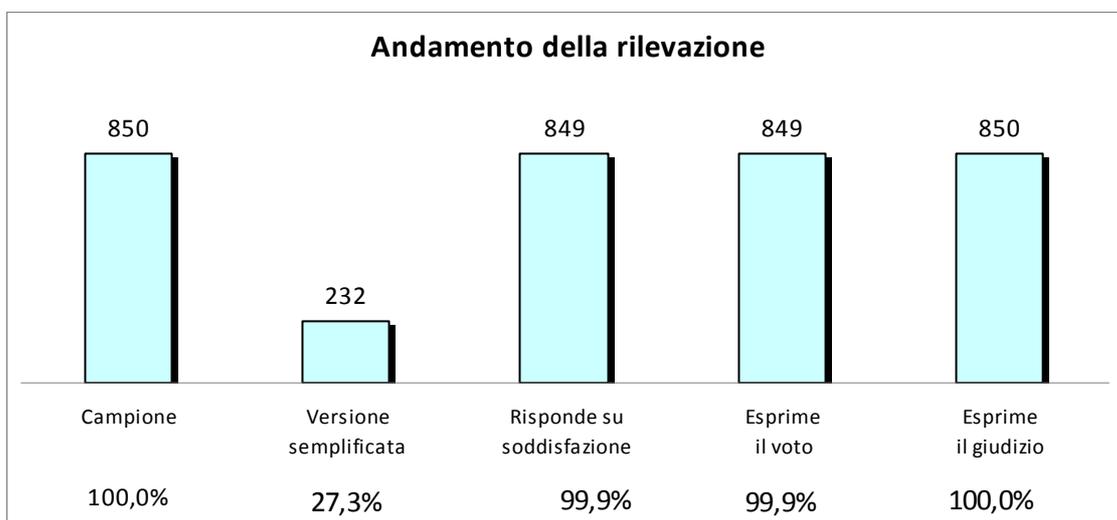
Gruppo	Accessibilità dell'alloggio									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti				Soddisfatti							
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4			Totale
Altre Fasce - Capoluogo			5	3	8	1	3	91	47	142	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	1	5	9		15	2	1	91	39	133	0	148
Protezione - Capoluogo			4	4	8		2	192	99	293	0	301
Protezione - Non Capoluogo	1	2	7		10	4	153	84	241	0	251	
Totale	2	16	23		41	3	10	527	269	809	0	850



La qualità attesa vede la prevalenza del giudizio “Molto Importante” espresso da circa il 64% degli utenti che hanno risposto sulla soddisfazione, a seguire il giudizio “Fondamentale” assegnato dal 34,3% degli intervistati. Coloro che invece ritengono tale aspetto poco importante rappresentano l’1,4% degli intervistati.

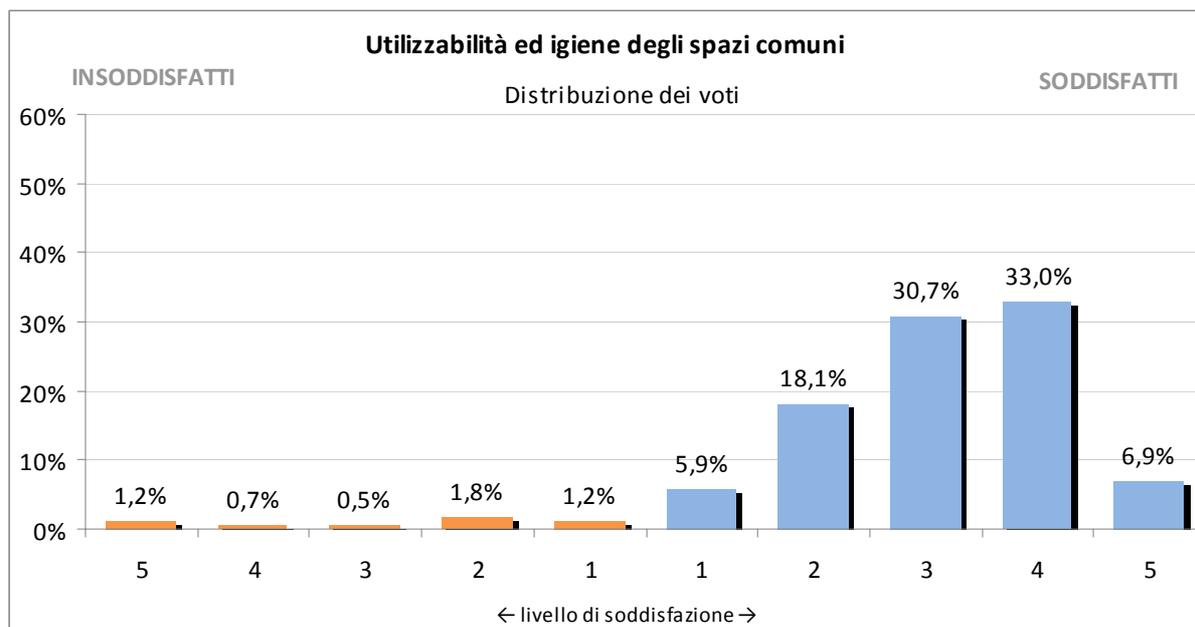
Indicatore n° 10

Si ritiene soddisfatto **dell'utilizzabilità e dell'igiene degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?



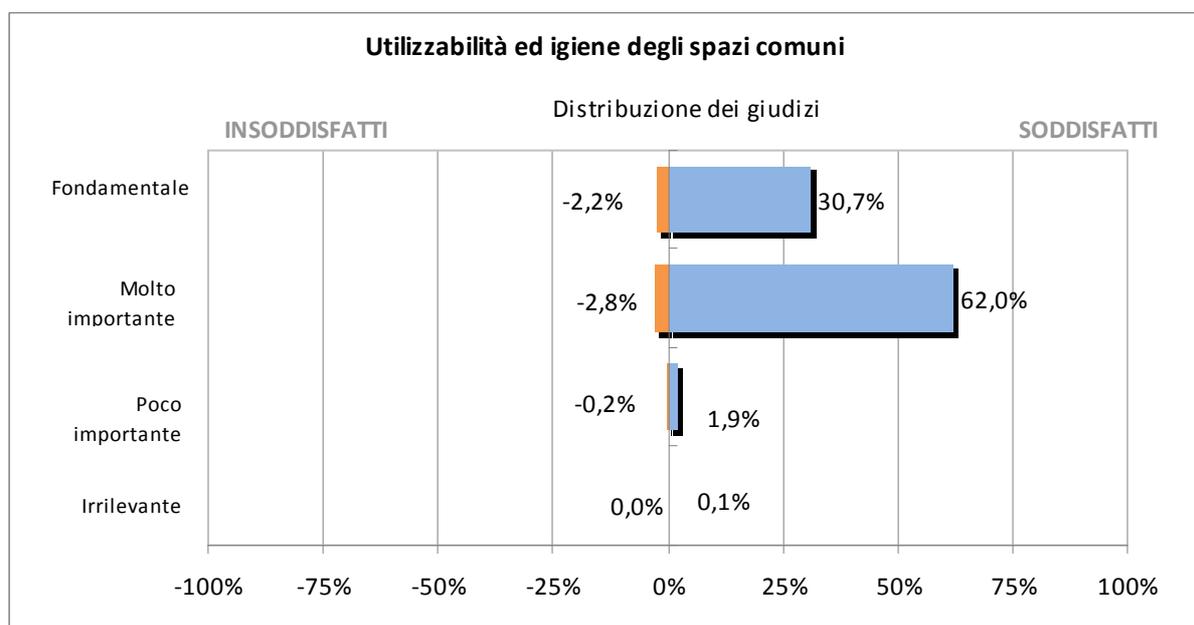
Solo un utente non ha risposto alla domanda inerente alla soddisfazione sull'utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni. La maggior parte (il 94,7%) risulta essere soddisfatto, mentre la percentuale di coloro che dichiarano di essere insoddisfatti è pari al 5,3%. Relativamente alla versione semplificata della domanda, si è reso necessario utilizzarla in 232 casi, pari al 27,3% del totale.

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4				5
Altre Fasce - Capoluogo	4	2	1	3	3	13	5	33	47	30	22	137	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	6	4		2	3	15	5	11	28	63	25	132	1	147
Protezione - Capoluogo			1	5		6	8	30	116	130	11	295	0	301
Protezione - Non Capoluogo			2	5	4	11	32	80	70	57	1	240	0	251
Totale	10	6	4	15	10	45	50	154	261	280	59	804	1	849



I voti espressi dalle persone soddisfatte si concentrano nei valori medio-alti (voti 3-4). Il livello di insoddisfazione, dichiarato da 45 utenti, si distribuisce equamente tra tutti i voti, con una leggera prevalenza del voto 2 (1,8% dei casi).

Gruppo	Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo			9	4	13	5	95	37		137	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo			11	4	15	1	5	91	35	132	1	147
Protezione - Capoluogo	1			5	6	2	182	111		295	0	301
Protezione - Non Capoluogo	1	4		6	11	4	158	78		240	0	251
Totale	2	24	19		45	1	16	526	261	804	1	849



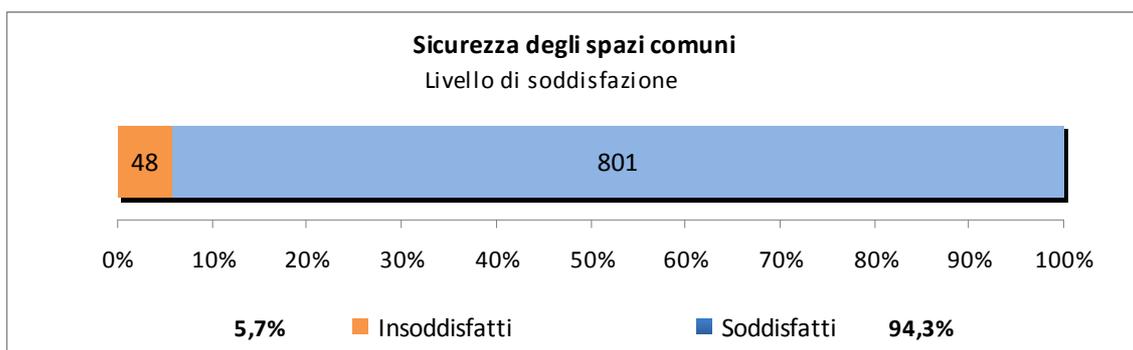
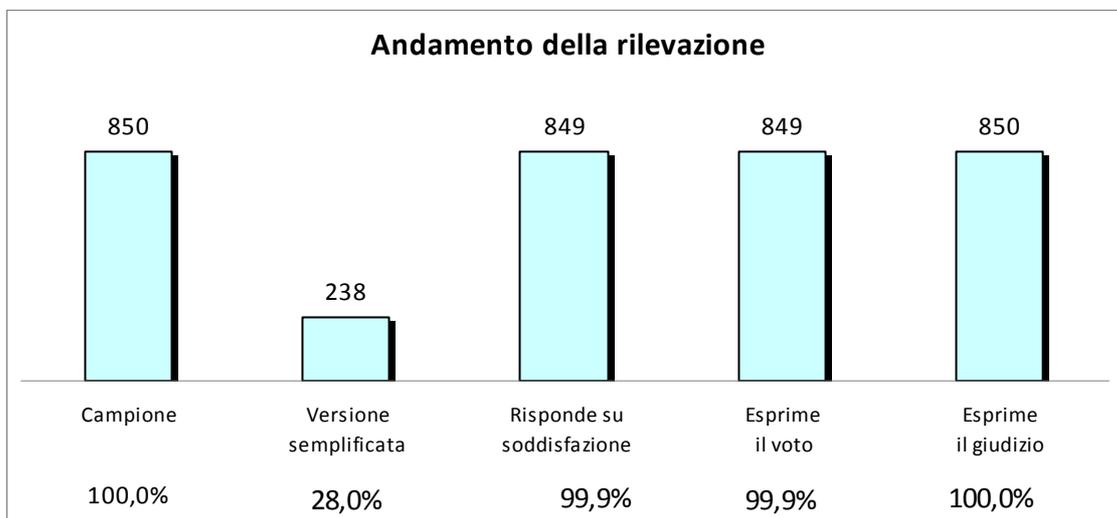
I giudizi di importanza espressi dagli utenti soddisfatti rilevano: “Molto Importante” per il 62% delle risposte valide e “Fondamentale” per il 30,7%.

Per gli utenti insoddisfatti il livello di qualità attesa vede la prevalenza del giudizio “Molto Importante” (2,8%) seguito da “Fondamentale” (2,2%).

Complessivamente rappresentano il 2,1% degli utenti intervistati coloro che considerano questo indicatore “Poco Importante”.

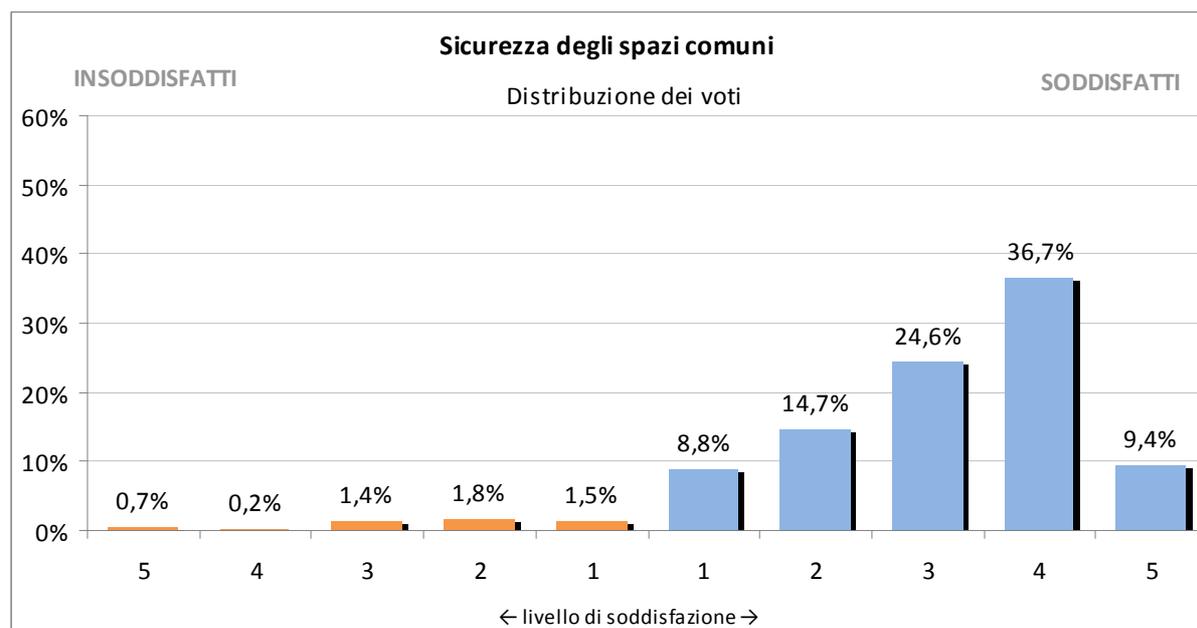
Indicatore n° 11

Si ritiene soddisfatto della **sicurezza degli spazi comuni** presenti nel fabbricato? (ad esempio cortile o giardino, vani scala e cantine, sale comuni o per riunioni, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?



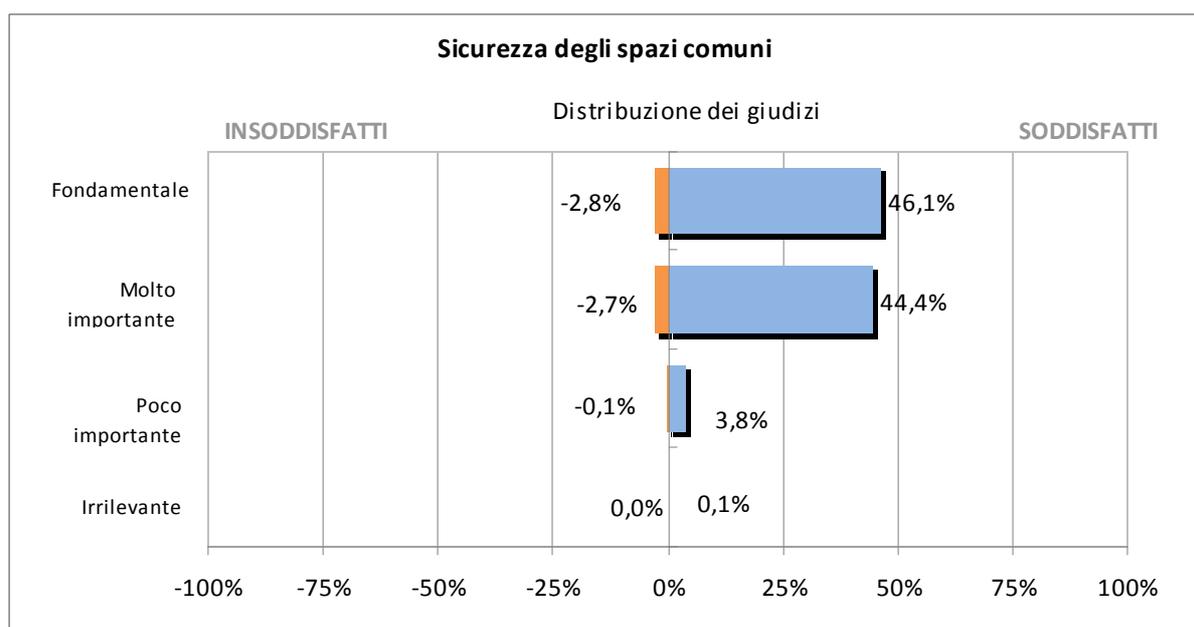
Anche in questo caso un solo utente non ha risposto alla domanda sulla soddisfazione rispetto alla sicurezza degli spazi comuni. Il 94,3% risulta soddisfatto, mentre il 5,7% non lo è. Per una percentuale pari al 28% di utenti si è fatto ricorso alla versione semplificata.

Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni											Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti					Soddisfatti					Totale			
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	3	1	5	3	6	18	10	27	35	36	24	132	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	2	1	2	3	1	9	4	10	31	58	35	138	1	147
Protezione - Capoluogo	1		2	4	1	8	8	14	90	161	20	293	0	301
Protezione - Non Capoluogo			3	5	5	13	53	74	53	57	1	238	0	251
Totale	6	2	12	15	13	48	75	125	209	312	80	801	1	849



La qualità percepita espressa dagli utenti soddisfatti si attesta ad un livello medio-alto. Il voto più frequente è il 4 (36,7% di casi), seguito dal 3 (24,6% di casi).

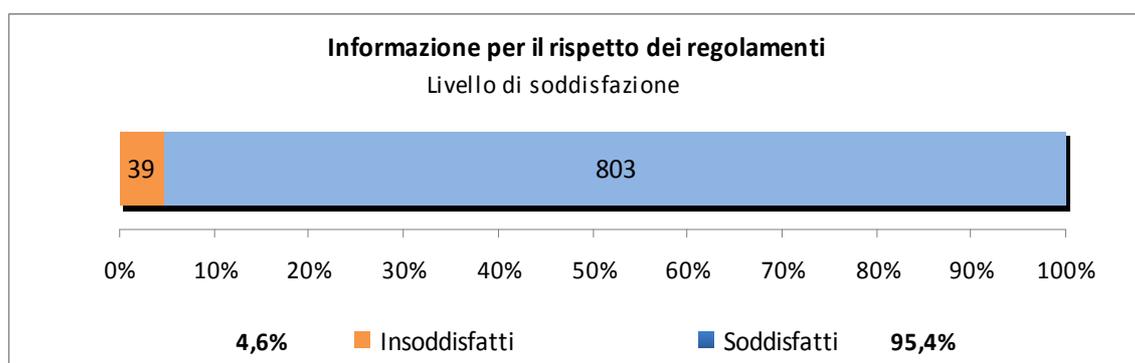
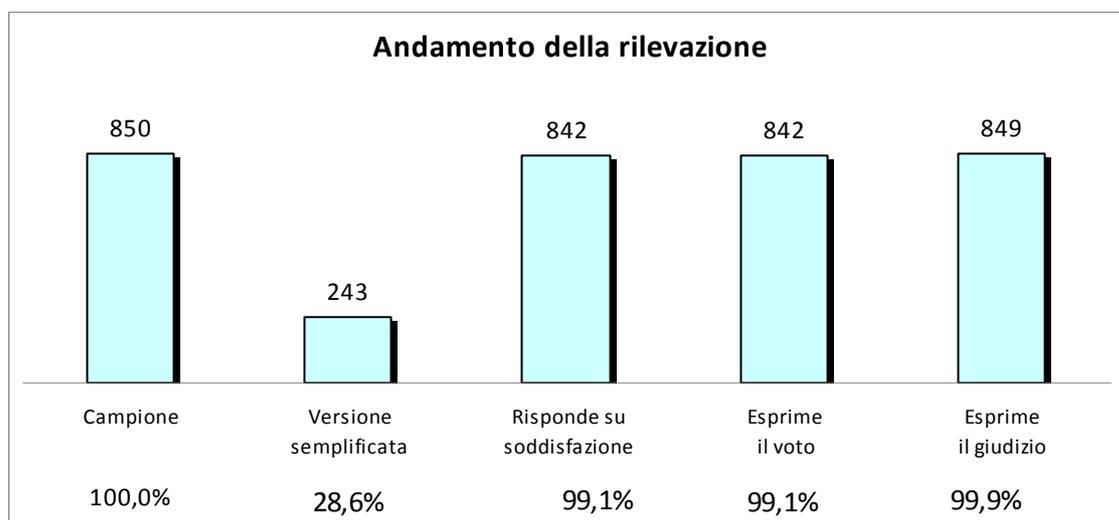
Gruppo	Sicurezza degli spazi comuni										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo			12	6	18	8	79	45		132	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo			5	4	9	1	8	81	48	138	1	147
Protezione - Capoluogo			2	6	8	2	87	204		293	0	301
Protezione - Non Capoluogo	1	4	8		13	14	130	94		238	0	251
Totale	1	23	24		48	1	32	377	391	801	1	849



Anche la qualità attesa registra dei giudizi alti, infatti il 48,9% degli utenti intervistati ritiene questo aspetto “Fondamentale” e il 47,1% lo ritiene “Molto Importante”. Tra i 48 utenti insoddisfatti, il 2,8% esprime il giudizio “Fondamentale” e il 2,7% “Molto Importante”.

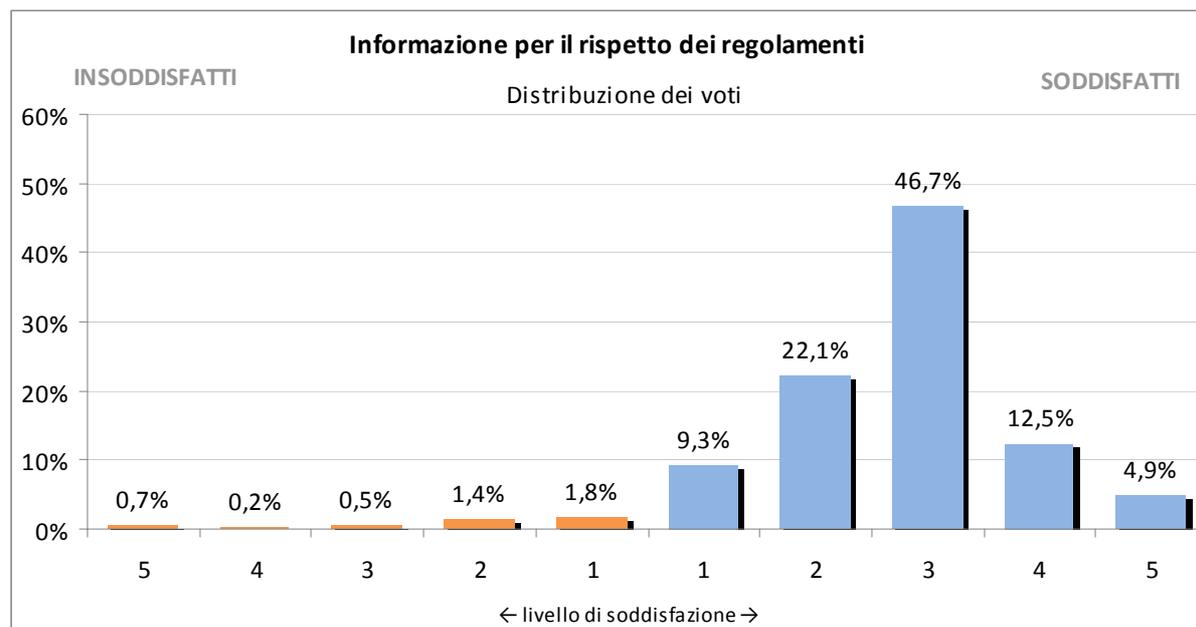
Indicatore n° 12

Si ritiene soddisfatto **dell'informazione che Acer** (tramite comunicati, diffide, articoli sul proprio periodico) **effettua per indurre gli assegnatari a rispettare i regolamenti d'uso e condominiali?** Come considera questo aspetto?



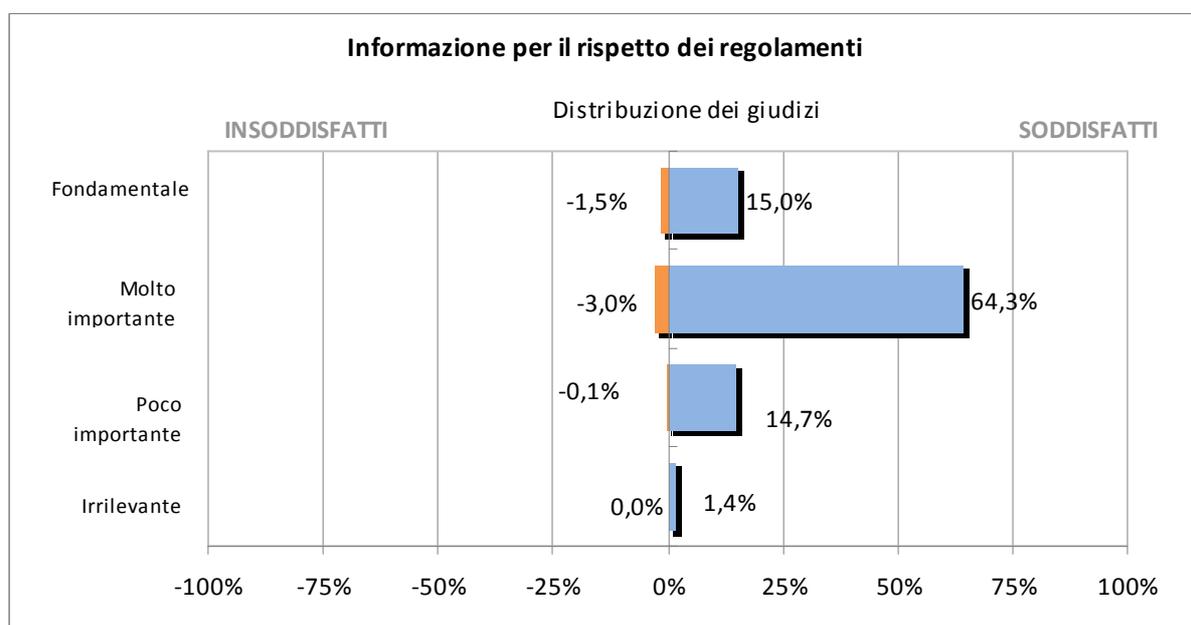
A questa domanda hanno risposto in termini di soddisfazione 842 utenti, mentre sono 849 coloro che hanno espresso un giudizio sulla qualità attesa. Il 95,4% degli utenti che ha risposto si ritiene soddisfatto, mentre il 4,6% non lo è.

Gruppo	Informazione per il rispetto dei regolamenti										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4			5	Totale
Altre Fasce - Capoluogo	2	1	3	4	5	15	16	33	45	28	10	132	3	147
Altre Fasce - Non Capoluogo	4	1		3	4	12	9	24	45	28	25	131	5	143
Protezione - Capoluogo				2	3	5	4	48	209	29	6	296	0	301
Protezione - Non Capoluogo			1	3	3	7	49	81	94	20		244	0	251
Totale	6	2	4	12	15	39	78	186	393	105	41	803	8	842



Gli utenti soddisfatti dell'erogazione del servizio esprimono valutazioni che ci concentrano per il 46,7% su valori medi (voto 3), anche se è da valutare che 264 persone pari al 31,4% degli intervistati, esprimono un livello di soddisfazione basso (voti 1 e 2).

Gruppo	Informazione per il rispetto dei regolamenti									Non risponde	Risposte valide	
	Insoddisfatti				Soddisfatti				Totale			
	1	2	3	4	1	2	3	4				
Altre Fasce - Capoluogo		12	3		15	2	17	89	24	132	3	147
Altre Fasce - Non Capoluogo		8	4		12	4	22	90	15	131	5	143
Protezione - Capoluogo	1	2	2		5	4	61	199	32	296	0	301
Protezione - Non Capoluogo		3	4		7	2	24	163	55	244	0	251
Totale	1	25	13		39	12	124	541	126	803	8	842

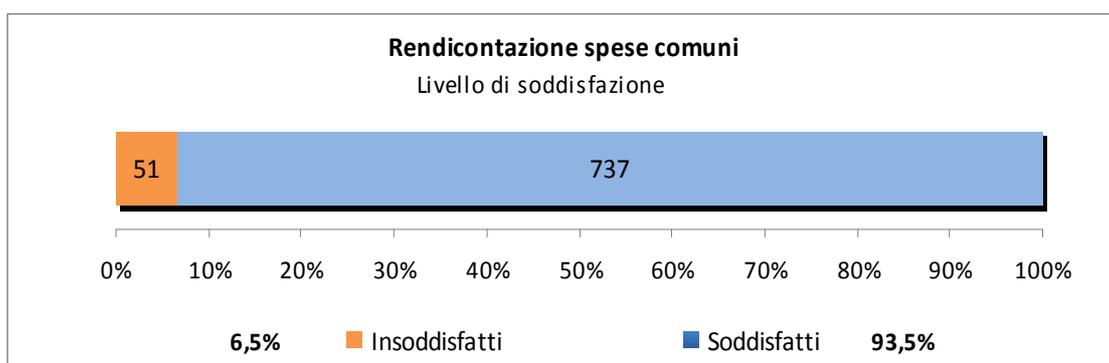
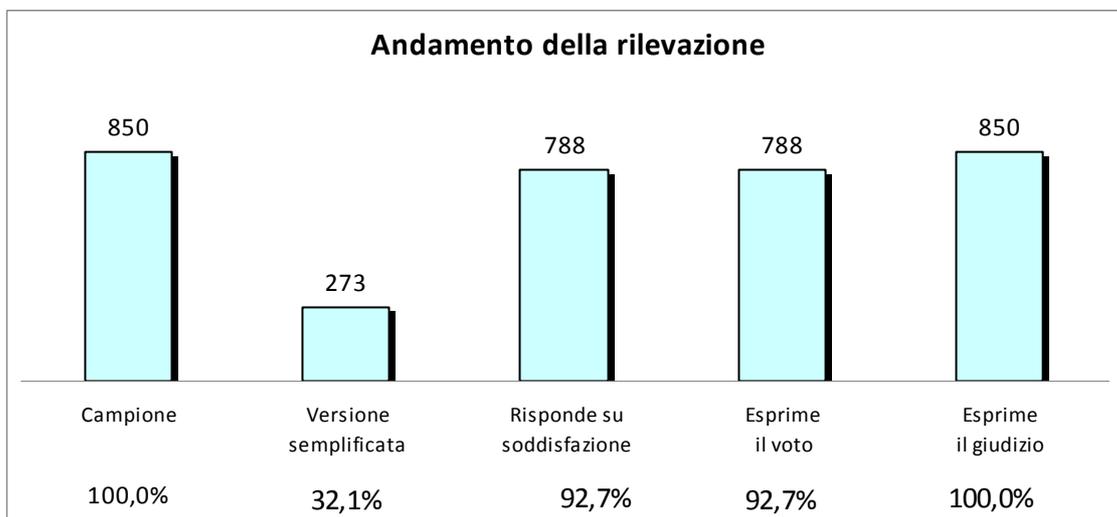


In relazione ai giudizi di importanza attribuiti dagli utenti soddisfatti si rileva: “Molto Importante” per il 64,3% delle risposte valide, “Fondamentale” per il 15%. Da segnalare il 14,7% di utenti che ritiene questo aspetto “Poco Importante” e l’1,4% “Irrilevante”.

Per quanto riguarda invece gli utenti insoddisfatti, il livello di qualità attesa risulta “Molto Importante” per il 3% e “Fondamentale” per l’1,5%.

Indicatore n° 13

Si ritiene soddisfatto **della rendicontazione delle spese comuni**? (ad es.: pulizia delle parti comuni, ascensore, aree verdi, ecc.) Come considera questo aspetto della sua abitazione?

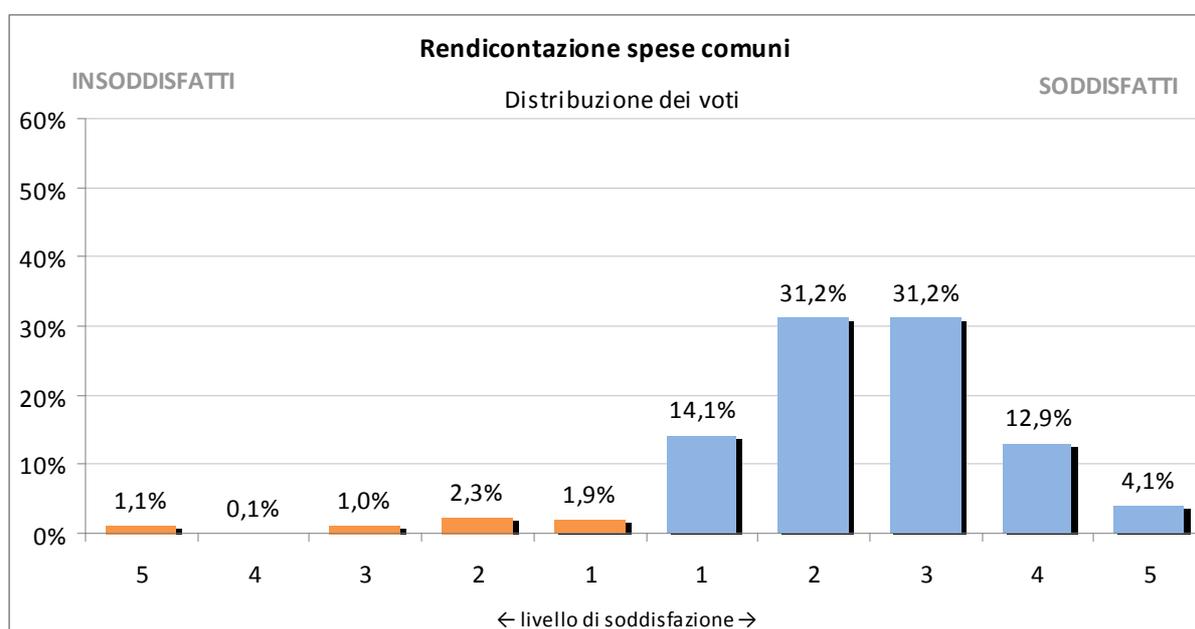


Motivo della mancata risposta	Altre fasce Capoluogo	Altre fasce Non Capoluogo	Protezione Capoluogo	Protezione Non Capoluogo	Totale
Non le paga	1	12	7	6	26
E' un altro familiare che se ne occupa		2	2	1	5
Si affida ad un'altra persona			3		3
Non sa rispondere	7	5	12	4	28
Totale	8	19	24	11	62

Dei 788 utenti che si sono espressi sulla soddisfazione il 93,5% (737 utenti) risulta soddisfatto dell'erogazione del servizio, mentre coloro che si ritengono insoddisfatti rappresentano il 6,5% degli intervistati con 51 casi. Le ragioni della mancata risposta sono da ricercare nel 41,9% dei casi nel fatto che gli utenti non pagano le spese, mentre 28 utenti,

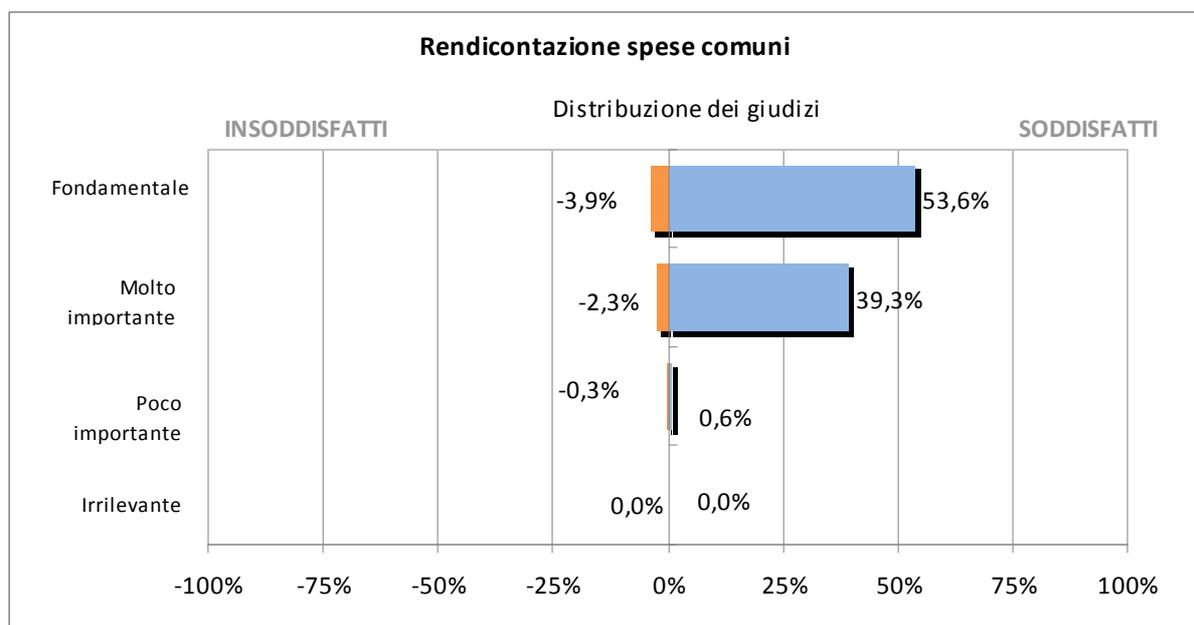
pari al 45,2%, dichiarano di non saper rispondere. Sono poi 8 gli utenti che si rivolgono ad altre persone (familiare o conoscente).

Gruppo	Rendicontazione spese comuni										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo	3	1	4	3	6	17	15	27	42	28	13	125	8	142
Altre Fasce - Non Capoluogo	6		1	2	2	11	12	23	32	34	17	118	19	129
Protezione - Capoluogo			3	9	6	18	43	107	93	15	1	259	24	277
Protezione - Non Capoluogo				4	1	5	41	89	79	25	1	235	11	240
Totale	9	1	8	18	15	51	111	246	246	102	32	737	62	788



Il livello di soddisfazione degli utenti ricade in prevalenza sui voti 2 e 3, entrambi con percentuali del 31,2%. Gli utenti che per contro non trovano soddisfazione assegnano voti su tutti i livelli di insoddisfazione con una prevalenza del voto 2 (2,3%).

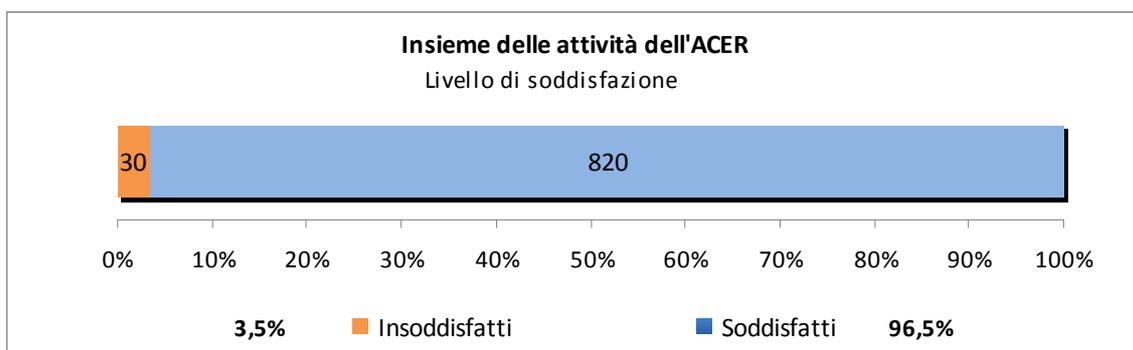
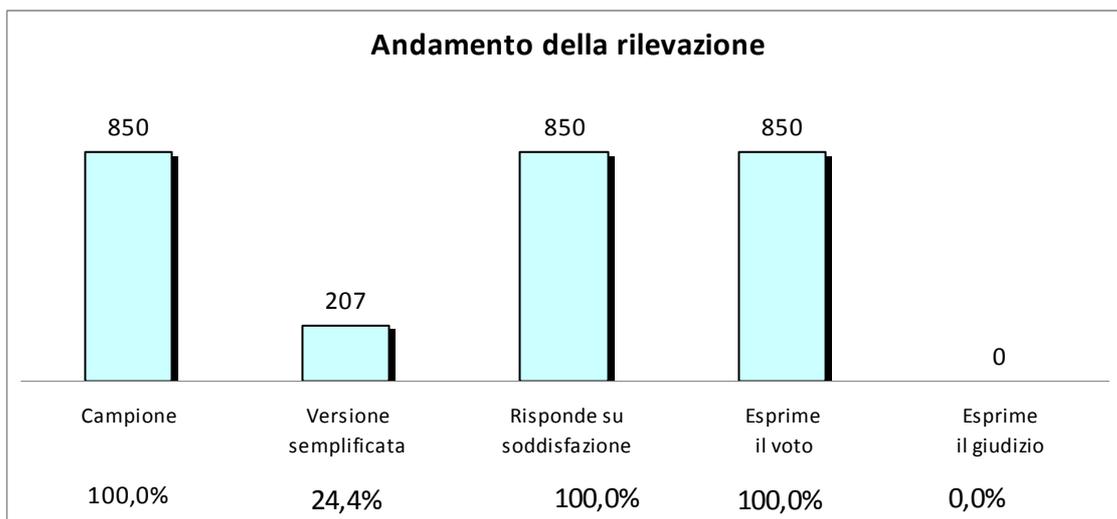
Gruppo	Rendicontazione spese comuni										Non risponde	Risposte valide
	Insoddisfatti					Soddisfatti						
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Altre Fasce - Capoluogo		10	7		17	1	81	43		125	8	142
Altre Fasce - Non Capoluogo	1	6	4		11		66	52		118	19	129
Protezione - Capoluogo	1	1	16		18	1	37	221		259	24	277
Protezione - Non Capoluogo		1	4		5	3	126	106		235	11	240
Totale	2	18	31		51	5	310	422		737	62	788



Il giudizio di importanza evidenzia un livello di attesa molto alto, composto dal 57,5% di utenti che lo ritiene “fondamentale” seguito dal 41,6% che lo ritiene “molto importante”.

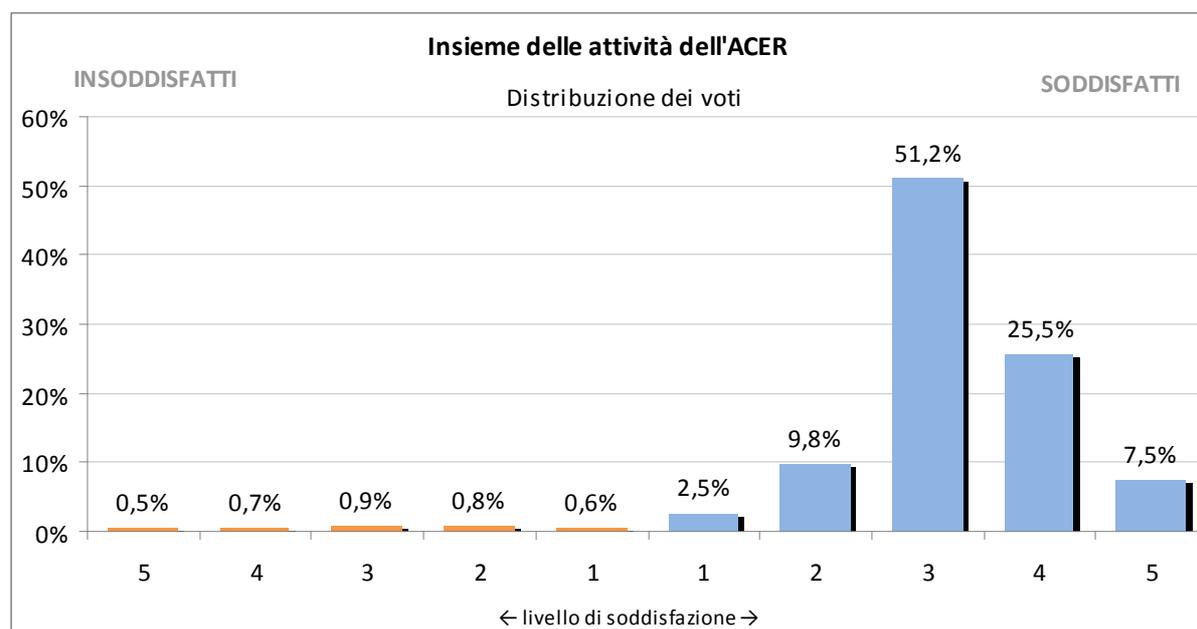
Indicatore n° 14

Infine, considerando tutte le attività dell'A.C.E.R. nel loro insieme, lei si ritiene soddisfatto?
 Che giudizio darebbe?



Tutti gli utenti hanno risposto a quest'ultima domanda e 820 utenti, pari al 96,5%, hanno espresso la loro soddisfazione nei confronti dell'insieme delle attività realizzate dall'Acer. Solo 30 utenti, pari al 3,5%, si sono dichiarati insoddisfatti.

Gruppo	Insieme delle attività dell'ACER										Non risponde	Risposte valide		
	Insoddisfatti					Soddisfatti								
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4			5	Totale
Altre Fasce - Capoluogo	2	4	3	2	2	13	2	12	60	36	27	137	0	150
Altre Fasce - Non Capoluogo	2	2		1		5	4	11	44	54	30	143	0	148
Protezione - Capoluogo			4	3	2	9	3	16	208	63	2	292	0	301
Protezione - Non Capoluogo			1	1	1	3	12	44	123	64	5	248	0	251
Totale	4	6	8	7	5	30	21	83	435	217	64	820	0	850



Il livello di soddisfazione dichiarato si concentra sul voto 3, che raccoglie il 51,2% di indicazioni; segue poi il 4 con una percentuale pari al 25,5%.

RIEPILOGO DEI RISULTATI E DETERMINAZIONE DEL CSI DEL CAMPIONE REGIONALE

In sintesi, come si può constatare nelle tabelle successive che riepilogano i risultati delle due campagne di rilevazione svolte nell'ambito di questa fase d'indagine (quella del 2009 e quella del 2010 relativa al presente documento), si rileva un miglioramento dei risultati già positivi.

Per effetto della modifica all'ordine degli indicatori del questionario è sceso il numero delle mancate risposte, che passano dal 21,7% al 14,4% delle domande. Gli indicatori che ora risultano ai primi posti del questionario ne evidenziano un netto calo ad esclusione di tre di essi che permangono su livelli di defezione piuttosto elevati, seppure inferiori a quelli dello scorso anno: si tratta delle domande inerenti le modalità di accesso ai servizi, sia telefonica che diretta e la tempestività di intervento.

Anche in riferimento alla quota di utenti soddisfatti si rileva un miglioramento: complessivamente la quota di utenti soddisfatti passa dal 88,3% del 2009 al 93,4% del 2010.

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

2010	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
VOTI	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Cortesia ed educazione del personale	4	2	2	9	9	26	21	93	209	287	98	708	116	734
Competenza ed affidabilità del personale	6	4	11	10	12	43	58	97	198	260	68	681	126	724
Trasparenza e chiarezza dei servizi	7	16	7	12	9	51	61	105	180	265	59	670	129	721
Modalità di accesso telefonico ai servizi	4	5	7	9	15	40	38	68	150	129	41	426	384	466
Modalità di accesso diretto ai servizi	2	1	3	8	10	24	32	43	202	197	51	525	301	549
Tempestività d'intervento	18	7	21	26	21	93	68	119	156	95	29	467	290	560
Efficacia degli interventi	5	4	25	25	28	87	69	92	182	95	28	466	297	553
Qualità dell'alloggio	6	4	9	16	18	53	58	166	293	211	69	797	0	850
Accessibilità dell'alloggio	5	4	10	6	16	41	62	124	267	268	88	809	0	850
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	10	6	4	15	10	45	50	154	261	280	59	804	1	849
Sicurezza degli spazi comuni	6	2	12	15	13	48	75	125	209	312	80	801	1	849
Informazione per il rispetto dei regolamenti	6	2	4	12	15	39	78	186	393	105	41	803	8	842
Rendicontazione spese comuni	9	1	8	18	15	51	111	246	246	102	32	737	62	788
Insieme delle attività dell'ACER	4	6	8	7	5	30	21	83	435	217	64	820	0	850
Somma degli indicatori	92	64	131	188	196	671	802	1701	3381	2823	807	9514	1715	10185
2010	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
VOTI (%)	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Cortesia ed educazione del personale	0,5%	0,3%	0,3%	1,2%	1,2%	3,5%	2,9%	12,7%	28,5%	39,1%	13,4%	96,5%	13,6%	86,4%
Competenza ed affidabilità del personale	0,8%	0,6%	1,5%	1,4%	1,7%	5,9%	8,0%	13,4%	27,3%	35,9%	9,4%	94,1%	14,8%	85,2%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	1,0%	2,2%	1,0%	1,7%	1,2%	7,1%	8,5%	14,6%	25,0%	36,8%	8,2%	92,9%	15,2%	84,8%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,9%	1,1%	1,5%	1,9%	3,2%	8,6%	8,2%	14,6%	32,2%	27,7%	8,8%	91,4%	45,2%	54,8%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,4%	0,2%	0,5%	1,5%	1,8%	4,4%	5,8%	7,8%	36,8%	35,9%	9,3%	95,6%	35,4%	64,6%
Tempestività d'intervento	3,2%	1,3%	3,8%	4,6%	3,8%	16,6%	12,1%	21,3%	27,9%	17,0%	5,2%	83,4%	34,1%	65,9%
Efficacia degli interventi	0,9%	0,7%	4,5%	4,5%	5,1%	15,7%	12,5%	16,6%	32,9%	17,2%	5,1%	84,3%	34,9%	65,1%
Qualità dell'alloggio	0,7%	0,5%	1,1%	1,9%	2,1%	6,2%	6,8%	19,5%	34,5%	24,8%	8,1%	93,8%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	0,6%	0,5%	1,2%	0,7%	1,9%	4,8%	7,3%	14,6%	31,4%	31,5%	10,4%	95,2%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	1,2%	0,7%	0,5%	1,8%	1,2%	5,3%	5,9%	18,1%	30,7%	33,0%	6,9%	94,7%	0,1%	99,9%
Sicurezza degli spazi comuni	0,7%	0,2%	1,4%	1,8%	1,5%	5,7%	8,8%	14,7%	24,6%	36,7%	9,4%	94,3%	0,1%	99,9%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,7%	0,2%	0,5%	1,4%	1,8%	4,6%	9,3%	22,1%	46,7%	12,5%	4,9%	95,4%	0,9%	99,1%
Rendicontazione spese comuni	1,1%	0,1%	1,0%	2,3%	1,9%	6,5%	14,1%	31,2%	31,2%	12,9%	4,1%	93,5%	7,3%	92,7%
Insieme delle attività dell'ACER	0,5%	0,7%	0,9%	0,8%	0,6%	3,5%	2,5%	9,8%	51,2%	25,5%	7,5%	96,5%	0,0%	100,0%
Somma degli indicatori	0,9%	0,6%	1,3%	1,8%	1,9%	6,6%	7,9%	16,7%	33,2%	27,7%	7,9%	93,4%	14,4%	85,6%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

2009 VOTI	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
	5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale		
Qualità dell'alloggio	33	14	24	21	28	120	35	172	472	505	146	1330	0	1450
Accessibilità dell'alloggio	29	15	14	20	32	110	78	298	464	336	164	1340	0	1450
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	53	17	29	40	36	175	95	335	408	312	122	1272	3	1447
Sicurezza degli spazi comuni	51	15	23	33	55	177	135	339	369	293	126	1262	11	1439
Informazione per il rispetto dei regolamenti	47	19	28	49	66	209	157	312	359	268	118	1214	27	1423
Rendicontazione spese comuni	39	12	23	30	52	156	94	306	413	258	101	1172	122	1328
Cortesìa ed educazione del personale	19	4	6	20	23	72	79	165	198	209	209	860	518	932
Competenza ed affidabilità del personale	23	8	17	25	34	107	89	170	180	191	165	795	548	902
Trasparenza e chiarezza dei servizi	19	10	22	28	32	111	85	169	220	187	127	788	551	899
Modalità di accesso telefonico ai servizi	22	3	14	18	19	76	33	103	160	127	119	542	832	618
Modalità di accesso diretto ai servizi	11	8	13	4	9	45	37	95	169	167	135	603	802	648
Tempestività d'intervento	44	26	42	41	56	209	104	183	211	205	74	777	464	986
Efficacia degli interventi	40	22	31	40	75	208	113	156	213	189	61	732	510	940
Insieme delle attività dell'ACER	22	11	25	12	10	80	27	165	565	437	165	1359	11	1439
Somma degli indicatori	452	184	311	381	527	1855	1161	2968	4401	3684	1832	14046	4399	15901
2009 VOTI (%)	Insoddisfatti						Soddisfatti						Non risponde	Risposte valide
5	4	3	2	1	Totale	1	2	3	4	5	Totale			
Qualità dell'alloggio	2,3%		1,7%	1,4%	1,9%	8,3%	2,4%	11,9%	32,6%	34,8%	10,1%	91,7%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	2,0%	1,0%	1,0%	1,4%	2,2%	7,6%	5,4%	20,6%	32,0%	23,2%	11,3%	92,4%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	3,7%	1,2%	2,0%	2,8%	2,5%	12,1%	6,6%	23,2%	28,2%	21,6%	8,4%	87,9%	0,2%	99,8%
Sicurezza degli spazi comuni	3,5%	1,0%	1,6%	2,3%	3,8%	12,3%	9,4%	23,6%	25,6%	20,4%	8,8%	87,7%	0,8%	99,2%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	3,3%	1,3%	2,0%	3,4%	4,6%	14,7%	11,0%	21,9%	25,2%	18,8%	8,3%	85,3%	1,9%	98,1%
Rendicontazione spese comuni	2,9%	0,9%	1,7%	2,3%	3,9%	11,7%	7,1%	23,0%	31,1%	19,4%	7,6%	88,3%	8,4%	91,6%
Cortesìa ed educazione del personale	2,0%	0,4%	0,6%	2,1%	2,5%	7,7%	8,5%	17,7%	21,2%	22,4%	22,4%	92,3%	35,7%	64,3%
Competenza ed affidabilità del personale	2,5%	0,9%	1,9%	2,8%	3,8%	11,9%	9,9%	18,8%	20,0%	21,2%	18,3%	88,1%	37,8%	62,2%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	2,1%	1,1%	2,4%	3,1%	3,6%	12,3%	9,5%	18,8%	24,5%	20,8%	14,1%	87,7%	38,0%	62,0%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	3,6%	0,5%	2,3%	2,9%	3,1%	12,3%	5,3%	16,7%	25,9%	20,6%	19,3%	87,7%	57,4%	42,6%
Modalità di accesso diretto ai servizi	1,7%	1,2%	2,0%	0,6%	1,4%	6,9%	5,7%	14,7%	26,1%	25,8%	20,8%	93,1%	55,3%	44,7%
Tempestività d'intervento	4,5%	2,6%	4,3%	4,2%	5,7%	21,2%	10,5%	18,6%	21,4%	20,8%	7,5%	78,8%	32,0%	68,0%
Efficacia degli interventi	4,3%	2,3%	3,3%	4,3%	8,0%	22,1%	12,0%	16,6%	22,7%	20,1%	6,5%	77,9%	35,2%	64,8%
Insieme delle attività dell'ACER	1,5%	0,8%	1,7%	0,8%	0,7%	5,6%	1,9%	11,5%	39,3%	30,4%	11,5%	94,4%	0,8%	99,2%
Somma degli indicatori	2,8%	1,2%	2,0%	2,4%	3,3%	11,7%	7,3%	18,7%	27,7%	23,2%	11,5%	88,3%	21,7%	78,3%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

2010 GIUDIZI	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Cortesìa ed educazione del personale	1	1	12	12	26	1	16	459	232	708	116	734
Competenza ed affidabilità del personale	1		13	29	43	1	2	302	376	681	126	724
Trasparenza e chiarezza dei servizi	1		16	34	51		8	335	327	670	129	721
Modalità di accesso telefonico ai servizi	1	1	19	19	40	1	3	262	160	426	384	466
Modalità di accesso diretto ai servizi	1	1	6	16	24	3	5	290	227	525	301	549
Tempestività d'intervento	1		42	50	93		2	218	247	467	290	560
Efficacia degli interventi		1	37	49	87		1	195	270	466	297	553
Qualità dell'alloggio			24	29	53	1	2	418	376	797	0	850
Accessibilità dell'alloggio		2	16	23	41	3	10	527	269	809	0	850
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni		2	24	19	45	1	16	526	261	804	1	849
Sicurezza degli spazi comuni		1	23	24	48	1	32	377	391	801	1	849
Informazione per il rispetto dei regolamenti		1	25	13	39	12	124	541	126	803	8	842
Rendicontazione spese comuni		2	18	31	51		5	310	422	737	62	788
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	6	12	275	348	641	24	226	4760	3684	8694	1715	9335
2010 GIUDIZI (%)	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Cortesìa ed educazione del personale	0,1%	0,1%	1,6%	1,6%	3,5%	0,1%	2,2%	62,5%	31,6%	96,5%	13,6%	86,4%
Competenza ed affidabilità del personale	0,1%	0,0%	1,8%	4,0%	5,9%	0,1%	0,3%	41,7%	51,9%	94,1%	14,8%	85,2%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,1%	0,0%	2,2%	4,7%	7,1%	0,0%	1,1%	46,5%	45,4%	92,9%	15,2%	84,8%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,2%	0,2%	4,1%	4,1%	8,6%	0,2%	0,6%	56,2%	34,3%	91,4%	45,2%	54,8%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,2%	0,2%	1,1%	2,9%	4,4%	0,5%	0,9%	52,8%	41,3%	95,6%	35,4%	64,6%
Tempestività d'intervento	0,2%	0,0%	7,5%	8,9%	16,6%	0,0%	0,4%	38,9%	44,1%	83,4%	34,1%	65,9%
Efficacia degli interventi	0,0%	0,2%	6,7%	8,9%	15,7%	0,0%	0,2%	35,3%	48,8%	84,3%	34,9%	65,1%
Qualità dell'alloggio	0,0%	0,0%	2,8%	3,4%	6,2%	0,1%	0,2%	49,2%	44,2%	93,8%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	0,0%	0,2%	1,9%	2,7%	4,8%	0,4%	1,2%	62,0%	31,6%	95,2%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,0%	0,2%	2,8%	2,2%	5,3%	0,1%	1,9%	62,0%	30,7%	94,7%	0,1%	99,9%
Sicurezza degli spazi comuni	0,0%	0,1%	2,7%	2,8%	5,7%	0,1%	3,8%	44,4%	46,1%	94,3%	0,1%	99,9%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,0%	0,1%	3,0%	1,5%	4,6%	1,4%	14,7%	64,3%	15,0%	95,4%	0,9%	99,1%
Rendicontazione spese comuni	0,0%	0,3%	2,3%	3,9%	6,5%	0,0%	0,6%	39,3%	53,6%	93,5%	7,3%	92,7%
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori			2,9%	3,7%	6,9%	0,3%	2,4%	51,0%	39,5%	93,1%	15,5%	84,5%

Osservatorio Regionale del Sistema Abitativo
Rapporto Edilizia Residenziale Pubblica in Locazione 2011

2009 GIUDIZI	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	2	5	73	40	120	2	13	713	602	1330	0	1450
Accessibilità dell'alloggio		4	61	45	110	9	47	829	455	1340	0	1450
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	2	3	105	65	175	7	36	757	471	1271	4	1446
Sicurezza degli spazi comuni		3	84	90	177	7	47	670	537	1261	12	1438
Informazione per il rispetto dei regolamenti	7	11	105	87	210	19	69	698	426	1212	28	1422
Rendicontazione spese comuni	2	1	91	62	156	10	27	725	410	1172	122	1328
Cortesìa ed educazione del personale	1	1	42	28	72	2	23	526	308	859	519	931
Competenza ed affidabilità del personale	4	1	58	44	107	2	10	481	302	795	548	902
Trasparenza e chiarezza dei servizi	1	1	71	38	111	1	26	473	287	787	552	898
Modalità di accesso telefonico ai servizi	2	4	46	24	76	4	19	340	183	546	828	622
Modalità di accesso diretto ai servizi	1		26	18	45	5	20	402	178	605	800	650
Tempestività d'intervento	1	1	105	102	209	2	10	483	282	777	464	986
Efficacia degli interventi	1		99	108	208	2	6	439	284	731	511	939
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	24	35	966	751	1776	72	353	7536	4725	12686	4388	14462
2009 GIUDIZI (%)	Insoddisfatti					Soddisfatti					Non risponde	Risposte valide
	1	2	3	4	Totale	1	2	3	4	Totale		
Qualità dell'alloggio	0,1%	0,3%	5,0%	2,8%	8,3%		0,9%	49,2%	41,5%	91,7%	0,0%	100,0%
Accessibilità dell'alloggio	0,0%	0,3%	4,2%	3,1%	7,6%	0,6%	3,2%	57,2%	31,4%	92,4%	0,0%	100,0%
Utilizzabilità ed igiene degli spazi comuni	0,1%	0,2%	7,3%	4,5%	12,1%	0,5%	2,5%	52,4%	32,6%	87,9%	0,3%	99,7%
Sicurezza degli spazi comuni	0,0%	0,2%	5,8%	6,3%	12,3%	0,5%	3,3%	46,6%	37,3%	87,7%	0,8%	99,2%
Informazione per il rispetto dei regolamenti	0,5%	0,8%	7,4%	6,1%	14,8%	1,3%	4,9%	49,1%	30,0%	85,2%	1,9%	98,1%
Rendicontazione spese comuni	0,2%	0,1%	6,9%	4,7%	11,7%	0,8%	2,0%	54,6%	30,9%	88,3%	8,4%	91,6%
Cortesìa ed educazione del personale	0,1%	0,1%	4,5%	3,0%	7,7%	0,2%	2,5%	56,5%	33,1%	92,3%	35,8%	64,2%
Competenza ed affidabilità del personale	0,4%	0,1%	6,4%	4,9%	11,9%	0,2%	1,1%	53,3%	33,5%	88,1%	37,8%	62,2%
Trasparenza e chiarezza dei servizi	0,1%	0,1%	7,9%	4,2%	12,4%	0,1%	2,9%	52,7%	32,0%	87,6%	38,1%	61,9%
Modalità di accesso telefonico ai servizi	0,3%	0,6%	7,4%	3,9%	12,2%	0,6%	3,1%	54,7%	29,4%	87,8%	57,1%	42,9%
Modalità di accesso diretto ai servizi	0,2%	0,0%	4,0%	2,8%	6,9%	0,8%	3,1%	61,8%	27,4%	93,1%	55,2%	44,8%
Tempestività d'intervento	0,1%	0,1%	10,6%	10,3%	21,2%	0,2%	1,0%	49,0%	28,6%	78,8%	32,0%	68,0%
Efficacia degli interventi	0,1%	0,0%	10,5%	11,5%	22,2%	0,2%	0,6%	46,8%	30,2%	77,8%	35,2%	64,8%
Insieme delle attività dell'ACER												
Somma degli indicatori	0,2%	0,2%	6,7%	5,2%	12,3%	0,5%	2,4%	52,1%	32,7%	87,7%	23,3%	76,7%

Il reale indicatore di sintesi dell'indagine è costituito dal CSI, presentato nelle pagine che seguono. Il CSI (*Customer Satisfaction Index*) è un indice sintetico costruito a partire dai giudizi espressi dagli utenti nei confronti dei servizi erogati e fornisce una valutazione puntuale della soddisfazione della clientela, attraverso la ponderazione di tali giudizi con le aspettative (da 1 = irrilevante a 4 = fondamentale). In pratica, il CSI offre una sintesi del livello individuale di soddisfazione all'interno delle particolari dimensioni della qualità individuate nel contesto abitativo. Il metodo consente poi, per aggregazioni successive, di passare da un livello di analisi individuale a livelli sempre più generali, fino ad arrivare al calcolo di un indice medio di soddisfazione dell'intera utenza.

Questa tecnica di sintesi poggia tuttavia su di una base probabilistica, in quanto la rilevazione dei dati ha natura campionaria e i risultati sono affetti dall'incertezza aleatoria di ogni campione. Ciò nonostante, è noto che le rilevazioni parziali sono a volte più efficienti di quelle totali: possono avere contenuti più approfonditi e, a parità di costo, margini di errori accettabili, oltre ad essere più flessibili e sollecite.

Dal punto di vista pratico, il calcolo degli indici CSI applicato all'utenza E.R.P. presenta due ordini di difficoltà preliminari:

- il controllo dei dati parzialmente mancanti entro la miscela di variabili che determina il CSI,
- la confrontabilità con indici degli anni precedenti.

Relativamente al controllo dei dati parzialmente mancanti, talvolta si verifica che alcuni utenti non rispondano relativamente a determinati aspetti del questionario (perché non hanno avuto modo di sperimentare i servizi o più semplicemente perché non si sentono di esprimere giudizi), il CSI può essere calcolato inserendo a posteriori gli eventuali dati mancanti oppure considerando il solo sottoinsieme dei casi ad intervista completa. Mentre in passato era possibile ricorrere al completamento dei dati sostituendo le lacune con dei valori medi opportunamente calcolati, il nuovo questionario, a causa della variabile dicotomica sulla soddisfazione (Sì oppure No), permette l'imputazione dei dati mancanti solamente nel caso in cui l'utente intervistato abbia almeno dichiarato se è soddisfatto o meno dal servizio in questione. Proprio per tale ragione, in fase di intervista, si è posta particolare attenzione al completamento delle risposte sollecitando gli utenti a fornire indicazioni complete.

Nel seguito del documento, per ogni indicatore e per ogni variabile sono indicati, i valori registrati, i *missing* imputati, i *missing* non imputati ed i valori medi.

Cortesia ed educazione del personale ACER

Indicatore 1	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	734	734	850	116
Valori mancanti	116	116		
Soddisfatti	708			
Insoddisfatti	26			
% soddisfatti	96,5%			
% insoddisfatti	3,5%			
Voto medio		8,32		
Giudizio medio			3,30	

Competenza ed affidabilità del personale ACER

Indicatore 2	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	724	724	850	126
Valori mancanti	126	126		
Soddisfatti	681			
Insoddisfatti	43			
% soddisfatti	94,1%			
% insoddisfatti	5,9%			
Voto medio		7,98		
Giudizio medio			3,55	

Trasparenza e chiarezza dei servizi

Indicatore 3	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	721	721	850	129
Valori mancanti	129	129		
Soddisfatti	670			
Insoddisfatti	51			
% soddisfatti	92,9%			
% insoddisfatti	7,1%			
Voto medio		7,89		
Giudizio medio			3,49	

Modalità di accesso telefonico

Indicatore 4	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	466	466	850	384
Valori mancanti	384	384	0	
Soddisfatti	426			
Insoddisfatti	40			
% soddisfatti	91,4%			
% insoddisfatti	8,6%			
Voto medio		7,77		
Giudizio medio			3,37	

Modalità di accesso diretto

Indicatore 5	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	549	549	850	301
Valori mancanti	301	301	0	
Soddisfatti	525			
Insoddisfatti	24			
% soddisfatti	95,6%			
% insoddisfatti	4,4%			
Voto medio		8,17		
Giudizio medio			3,42	

Tempestività di intervento

Indicatore 6	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	560	560	850	290
Valori mancanti	290	290	0	0
Soddisfatti	467			
Insoddisfatti	93			
% soddisfatti	83,4%			
% insoddisfatti	16,6%			
Voto medio		7,03		
Giudizio medio			3,52	

Efficacia degli interventi

Indicatore 7	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	553	553	850	297
Valori mancanti	297	297	0	
Soddisfatti	466			
Insoddisfatti	87			
% soddisfatti	84,3%			
% insoddisfatti	15,7%			
Voto medio		7,19		
Giudizio medio			3,57	

Qualità dell'alloggio

Indicatore 8	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	850	850	850
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	797		
Insoddisfatti	53		
% soddisfatti	93,8%		
% insoddisfatti	6,2%		
Voto medio		7,81	
Giudizio medio			3,47

Accessibilità dell'alloggio

Indicatore 9	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	850	850	850
Valori mancanti	0	0	0
Soddisfatti	809		
Insoddisfatti	41		
% soddisfatti	95,2%		
% insoddisfatti	4,8%		
Voto medio		8,02	
Giudizio medio			3,32

Utilizzabilità ed igiene spazi comuni

Indicatore 10	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	849	849	850
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	804		
Insoddisfatti	45		
% soddisfatti	94,7%		
% insoddisfatti	5,3%		
Voto medio		7,92	
Giudizio medio			3,31

Sicurezza degli spazi comuni

Indicatore 11	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	849	849	850
Valori mancanti	1	1	0
Soddisfatti	801		
Insoddisfatti	48		
% soddisfatti	94,3%		
% insoddisfatti	5,7%		
Voto medio		7,98	
Giudizio medio			3,45

Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti

Indicatore 12	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)
Valori presenti	842	842	849
Valori mancanti	8	8	1
Soddisfatti	803		
Insoddisfatti	39		
% soddisfatti	95,4%		
% insoddisfatti	4,6%		
Voto medio		7,62	
Giudizio medio			2,99

Rendicontazione delle spese comuni

Indicatore 13	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)	Giudizio (Qualità attesa)	Motivo della mancata risposta
Valori presenti	788	788	850	62
Valori mancanti	62	62	0	
Soddisfatti	737			
Insoddisfatti	51			
% soddisfatti	93,5%			
% insoddisfatti	6,5%			
Voto medio		7,33		
Giudizio medio			3,57	

Insieme delle attività dell'ACER (Domanda Overall)

Indicatore 14	Soddisfazione Si/No	Voto (Qualità percepita)
Valori presenti	850	850
Valori mancanti	0	0
Soddisfatti	820	
Insoddisfatti	30	
% soddisfatti	96,5%	
% insoddisfatti	3,5%	
Voto medio		8,08

CSI 1	Indicatori	CSI 2
	1 - Cortesia ed educazione del personale	✓
	2 - Competenza ed affidabilità del personale	✓
	3 - Trasparenza e chiarezza dei servizi	✓
	4 - Modalità di accesso telefonico	✓
	5 - Modalità di accesso diretto	✓
	6 - Tempestività d'intervento	✓
✓	7 - Efficacia degli interventi	
✓	8 - Qualità dell'alloggio	
✓	9 - Accessibilità dell'alloggio	
✓	10 - Utilizzabilità ed igiene spazi comuni	
✓	11 - Sicurezza spazi comuni	
	12 - Informazione di ACER per il rispetto dei regolamenti	✓
	13 - Rendicontazione spese comuni	✓
	14 - Insieme delle attività dell'ACER	
CSI 1	CSI Totale	CSI 2
78,44	78,00	77,52

La scelta di adottare un unico CSI, il CSI Totale, deriva dalla sua stessa natura che, essendo un indicatore di sintesi, non è in grado di rappresentare risultati di dettaglio. In virtù del fatto che gli indicatori possono essere ricondotti ad attività gestionali o ad attività relazionali, a titolo di approfondimento, si è optato per la definizione dei due CSI "secondari", il CSI 1 ed il CSI 2. Fermo restando il fatto che l'unico indice di riferimento è il CSI Totale, questi ulteriori indici possono tornare utili nell'individuazione di opportunità di miglioramento o di eventuali criticità.

Oltre al CSI è possibile valutare il *gap* esistente tra *qualità attesa* e *qualità percepita* per ogni singolo indicatore del questionario, al fine di individuare le *aree di eccellenza* e *di criticità* dei servizi analizzati, è infatti di fondamentale importanza correlare le aspettative o priorità degli utenti con ciò che invece essi percepiscono nel momento in cui viene erogato un determinato servizio.

Ciascun indicatore viene collocato in un sistema di riferimento cartesiano utilizzando come ascissa il giudizio medio in merito all'importanza dello stesso e come ordinata il voto medio attribuito. Il significato del posizionamento dei diversi attributi è più chiaro considerando il grafico diviso in quattro quadranti che, partendo dalla posizione in alto a destra e procedendo in senso antiorario, si individuano nell'ordine:

Quadrante I - *Items d'eccellenza*, è la porzione del grafico caratterizzata da elevata qualità attesa unitamente ad un altrettanto elevato livello di soddisfazione, attestando così un risultato fortemente positivo e fortemente richiesto.

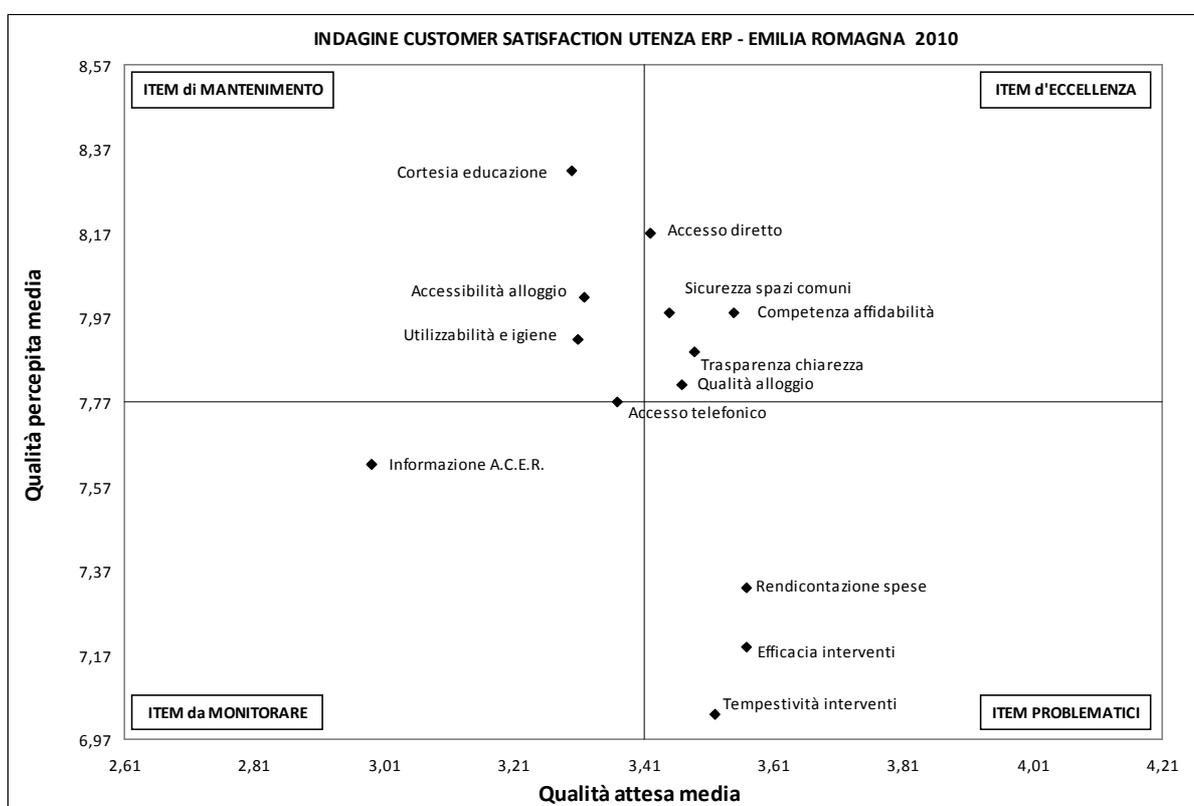
Quadrante II - *Items di mantenimento*, individua la porzione del grafico a cui corrisponde una elevata valutazione in termini di percezioni caratterizzata da modeste aspettative da parte degli utenti. Gli indicatori posizionati all'interno di questo

quadrante, presumibilmente, daranno luogo a minori problemi in caso di flessione delle percezioni.

Quadrante III - *Items da monitorare*, è la porzione di grafico definita da bassa importanza e bassa soddisfazione percepita, dove l'allineamento tra percezioni e attese avviene a livelli inferiori rispetto a quanto accade nel primo quadrante.

Quadrante IV - *Items problematici*, è la porzione del grafico in cui ricadono quegli indicatori ai quali gli utenti riconoscono una forte aspettativa che tuttavia non trova riscontri adeguati nel versante delle percezioni.

Di seguito si riporta il grafico con l'indicazione del posizionamento dei diversi items.



Un indicatore (Modalità di accesso telefonico ai servizi) risulta posizionato sull'asse orizzontale, ciò evidenzia che variazioni di giudizio, anche minime, possono modificarne il posizionamento.

Relativamente al posizionamento degli altri indicatori se ne osservano cinque chiaramente inseriti nel quadrante degli items d'eccellenza (Modalità di accesso diretto ai servizi, Sicurezza degli spazi comuni, Competenza ed affidabilità del personale A.C.E.R., Trasparenza e chiarezza dei servizi gestiti dall'A.C.E.R. e Qualità dell'alloggio). Da evidenziare per quanto riguarda l'indicatore relativo alle modalità di accesso diretto ai servizi, che questo è posizionato quasi in coincidenza dell'asse verticale centrale del diagramma, ciò evidenzia come ad una seppur lieve variazione

della qualità attesa da parte degli utenti possa corrispondere una sensibile modificazione del posizionamento dell'indicatore.

Vi sono poi tre indicatori ben posizionati nel quadrante degli items di mantenimento (Accessibilità dell'alloggio, Cortesia ed educazione del personale e Utilizzabilità e igiene degli spazi comuni), su questi non si rende necessario intervenire con azioni migliorative o correttive.

Vi è poi un indicatore nel quadrante degli items da monitorare (Informazione dell'A.C.E.R. per il rispetto dei regolamenti), questo risulta caratterizzato da scarso interesse da parte degli utenti unitamente ad uno scarso apprezzamento sulla qualità del servizio.

Infine tre indicatori posizionati nel quadrante degli items problematici (Rendicontazione delle spese comuni, Tempestività degli interventi ed Efficacia degli interventi), caratterizzati da forte attenzione, ma scarso giudizio; sono quelli in cui vi è più ampia necessità di intervento ed opportunità di miglioramento.

Di seguito, per le comparazioni, si riporta il grafico con il posizionamento degli indicatori ottenuto nella precedente campagna di rilevazione, nel confronto si ponga attenzione alle differenti scale di riferimento dei grafici.

