

**ATER**

Azienda Territoriale
Edilizia Residenziale
Piazza della Concordia, 15 - 55100 Lucca
Tel 0583.441411 - P.IVA 00230630469

Indagine conoscitiva 2003 Sintesi dei risultati

L'indagine, effettuata da 18 rilevatori esterni, ha interessato 3.358 alloggi a locazione gestiti dall'ATER e abitati da un totale di 10.773 persone. Alle nostre domande hanno risposto 2.774 utenti, pari all'83% del totale. Oltre 158.000 risposte fornite direttamente dalla nostra utenza su servizi, situazioni oggettive e giudizi, qualità progettata, erogata, percepita e attesa, sono adesso un patrimonio conoscitivo che dovrà essere attentamente valutato e preso in considerazione da chiunque intenda operare nel difficile campo dell'Edilizia Residenziale Pubblica della provincia di Lucca. I risultati di questa indagine, essendo l'esatta fotografia della realtà, spesso dimostrano quanto alcuni pregiudizi siano lontani dalla verità.

1. L'interlocutore medio referente per la compilazione dei questionari è risultato essere: donna (71%), assegnatario/a (55%), di età superiore a 50 anni (65%) e con istruzione a livello di scuola elementare (54%) seguita dalla scuola media inferiore (33%) e da un diploma di scuola media superiore (8%); una piccola percentuale (5%) ha dichiarato di non essere in possesso di alcun titolo di studio mentre una quantità irrilevante, è risultata in possesso di un diploma di laurea.
2. All'interno delle famiglie, purtroppo, sono ancora presenti situazioni di analfabetismo (5%) e inoltre, paragonando le attuali frequenze scolastiche con il livello di istruzione rilevato, appare evidente il fatto che non è certamente in corso un deciso e progressivo innalzamento del livello culturale. Solo per esempio, la percentuale rilevata sulla presenza di diploma di laurea (2%) è solo leggermente inferiore alle frequenze universitarie riscontrate attualmente (3%) e quindi, come dimostrato da altre statistiche, frequentare non significa raggiungere la laurea...
3. La superficie dell'alloggio è generalmente ritenuta buona o sufficiente (81%) alle esigenze abitative della famiglia e la maggioranza degli intervistati (74%) non accetterebbe il cambio gratuito con un alloggio più piccolo o più grande. La nostra utenza, in percentuale rilevante, considera il canone di affitto basso o medio basso (65%), le indicazioni sulla bolletta risultano chiare e complete praticamente per tutti gli intervistati (91%) e solo una piccola parte vorrebbe pagare con addebito automatico su conto corrente (13%).
4. I rapporti informativi con gli uffici istituzionali del proprio Comune non sono molto frequenti ma l'insoddisfazione delle risposte ricevute è minima (9%) anche se esistono rilevanti differenze in funzione del Comune preso in esame.
5. Per la soluzione dei problemi legati alla "casa" i contatti vengono instaurati prevalentemente con la sede centrale dell'Ater (71%) mentre gli accessi alle sedi distaccate presenti in alcuni Comuni raggiungono percentuali molto diverse tra loro (dal 6% al 46%). Tra coloro che hanno avuto la necessità di richiedere servizi o informazioni presentandosi di persona nella nostra sede (54%), solo una piccola percentuale (14%) si è dichiarata insoddisfatta dei servizi ricevuti. La percentuale di insoddisfazione diminuisce nei casi di richieste telefoniche (11%) e si riduce ulteriormente quando avviene per corrispondenza (6%).
6. E' interessante notare come esista anche una larga parte di utenza che, nell'ultimo anno, non ha mai avuto la necessità di presentarsi in Azienda (41%), oppure non ha mai telefonato (58%) e/o non ha mai scritto (79%).

**ATER**

Azienda Territoriale
Edilizia Residenziale
Piazza della Concordia, 15 - 55100 Lucca
Tel 0583.441411 - P.IVA 00230630469

Indagine conoscitiva 2003 Sintesi dei risultati

7. I giudizi espressi sul proprio quartiere hanno evidenziato qualche insoddisfazione a causa della rumorosità esterna (30%), le aree a verde pubblico (28%), la sicurezza nel quartiere (27%), i trasporti pubblici nella zona (24%) e la presenza di parcheggi (24%).
8. In merito allo stato di conservazione del complesso fabbricato/alloggio, il giudizio dei nostri utenti sulla loro abitazione è risultato molto più benevolo di quello dichiarato per l'edificio e per il quale, soggettivamente, vengono sentite esigenze manutentive ad iniziare dall'intonaco e coloriture (54%) per passare poi agli infissi esterni (41%), le canaline discendenti (38%) ed in ultimo il tetto (36%) e l'area condominiale (30%).
9. Le carenze maggiormente segnalate per gli alloggi sono la presenza di condensa (48%), lo stato di conservazione della pavimentazione (26%), degli infissi interni (24%), dell'impianto idrico sanitario (21%), della tinteggiatura (20%) e dell'impianto elettrico (16%). Nonostante questi risultati, nel loro complesso, non siano indice di grandi insoddisfazioni e preso atto che i rilevatori hanno giudicato sufficiente o buono lo stato di conservazione di quasi tutti gli alloggi visitati (85%), il giudizio sulle opere di manutenzione da noi effettuate è ancora ritenuto insufficiente da una larga parte di utenza (50%).
10. L'impianto di riscaldamento, prevalentemente di tipo singolo (67%) a metano (79%), durante la stagione invernale viene utilizzato da tre a sei ore giornaliere (45%) con un'efficienza che viene valutata sufficiente o buona (82%) anche se esiste ancora un diffuso utilizzo della classica stufa (23%).
11. Nella maggioranza delle famiglie intervistate è presente almeno un cellulare (74%) mentre per quanto riguarda la presenza di personal computer, la grande maggioranza ne è sprovvista (79%) e quasi nessuno ha dichiarato prossime intenzioni di acquisto (1%). Ancora pochi conoscono l'esistenza del nostro sito (22%) e solo una piccola parte di essi (2%), via Internet, effettua regolarmente l'accesso all'area riservata.
12. In ultimo, gli intervistati, nel sostenere di avere tempo libero a sufficienza (67%), in percentuale diversa tra donne (48%) e uomini (19%), ritengono di non essere abbastanza informati sulle nostre attività (68%). Una parte gradirebbe ricevere notizie periodiche con un giornalino (57%) ed un'altra attraverso una trasmissione TV (11%).

Servizio Organizzazione e Metodi