QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Signora, Egregio Signore,
la scheda sotto riportata va compilata in tutte le sue parti e può essere fatta pervenire all'Azienda:
- **via mail**, a info@aterbl.it;
- **a mano**, allo sportello;
- **consegnato** ai colleghi durante un eventuale sopralluogo.

L'utilizzo dei dati, anonimi, è unicamente a fini statistici e per il miglioramento del servizio erogato.
La salutiamo e ringraziamo per la collaborazione.

LEGENDA

☺	*Molto soddisfatto*	👎	*Insoddisfatto*
👍	*Soddisfatto*	☹	*Molto insoddisfatto*
√	*Sufficiente*	*n.v.*	*Non valutabile*

(indicare con una X la valutazione desiderata)

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE	☺	👍	√	👎	☹	n.v.
► Come valuta la cortesia del personale allo sportello?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
► Come valuta la completezza delle informazioni telefoniche?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
► Come valuta i tempi di attesa al telefono?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
► Come valuta la capacità del personale di fornire risposte rapide ed efficaci alla sue domande?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

RAPPORTI CON L'AZIENDA	☺	👍	√	👎	☹	n.v.
► Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
► Come valuta le modalità di pagamento del canone?	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	SI	NO	n.v.
► Ha visitato il sito dell'Azienda: *www.aterbl.it*	☐	☐	
► Conosce il nuovo strumento/app on-line utile alla prenotazione di appuntamenti, denominato HousingPlus?	☐	☐	
► Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?	☐	☐	☐

IL SERVIZIO MANUTENZIONI	**SI**	**NO**
► Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno? *Se **SI**, si chiede cortesemente di valutare i seguenti aspetti*	☐	☐

	☺	👍	√	👎	☹
► **Cortesia** al momento della richiesta	☐	☐	☐	☐	☐
► **Professionalità** nel verificare il da farsi	☐	☐	☐	☐	☐
► **Tempestività** nel risolvere il problema	☐	☐	☐	☐	☐
► **Soddisfazione** sul lavoro svolto	☐	☐	☐	☐	☐