Domande Questionario ISO su clienti

1	Come valuta il servizio fornito allo sportello?	
2	Come valuta il servizio fornito telefonicamente?	
3	Come valuta la completezza delle informazioni fornite dal personale aziendale?	
4	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (termini di pagamento, comunicazioni, morosità)?	
5	Come valuta nel suo complesso l'operatività dell'ATER quale Ente preposto alla gestione dell'edilizia residenziale pubblica?	
6	Come valuta le modalità di pagamento del canone?	
7	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini?	
8	Ritiene soddisfacente le modalità di accesso allo sportello di Belluno? Ritiene comodo il servizio di prenotazione degli appuntamenti offerto (tramite telefono, app e sito web)?	S/N
9	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it ?	S/N
10	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?	S/N
11	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno?	S/N
12	Cortesia al momento della richiesta?	
13	Professionalità nel verificare il da farsi?	
14	Tempestività nel risolvere il problema?	
15	Soddisfazione sul lavoro svolto?	
16	Come valuta il suo impianto di riscaldamento (economicità, modalità di gestione, ...)?	

Num. questionari: **51**

Domanda n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Molto soddisfatto	23	19	22	22	13	20	16					18	15	10	11	13	202
Soddisfatto	9	17	14	18	14	23	10					7	4	5	5	10	136
Sufficiente	7	8	6	7	14	6	15					2	2	4	1	9	81
Insoddisfatto	1	0	3	1	6	0	3					0	4	5	4	7	34
Molto insoddisfatto	1	1	2	0	1	0	3					1	2	5	5	8	29
Non valutabile	10	6	4	3	3	2	4					23	24	22	25	4	130
Media (10)	8,70	8,57	8,43	8,75	7,63	8,81	7,64					9,09	8,22	7,12	7,44	6,98	8,11

Valutazioni positive

PERCENTUALE DEI CONSENSI POSITIVI: 86,93%

	01	02	03	04	05	06	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
Si %								58,8	27,5	25,5	60,8						173
No %								15,7	56,9	17,6	37,3						127
Non valutabile								25,5	15,7	56,9	2,0						100
								100	100	100	100						

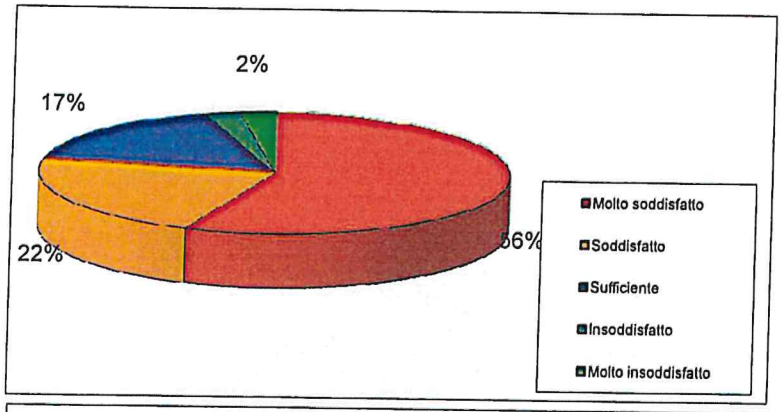
RESPONSO QUESTIONARIO
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA

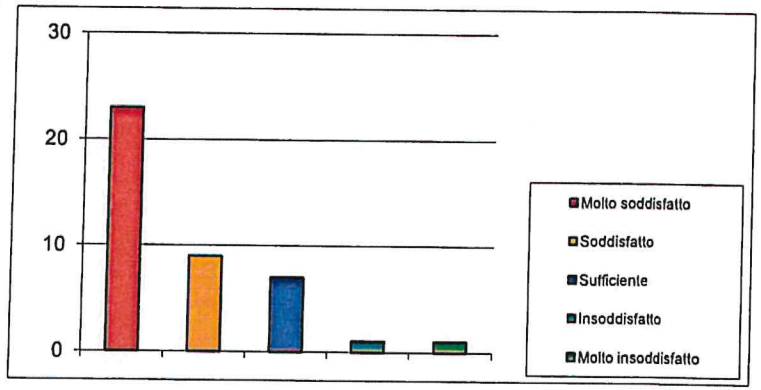
		Voto	% SI	% NO	Non valutabile	Controllo
1	Come valuta il servizio fornito allo sportello	8,70				
2	Come valuta il servizio fornito telefonicamente	8,57				
3	Come valuta la completezza delle informazioni fornite dal personale aziendale	8,43				
4	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (termini di pagamento, comunicazioni, morosità)	8,75				
5	Come valuta nel suo complesso l'operatività dell'ATER quale Ente preposto alla gestione dell'edilizia residenziale pubblica	7,63				
6	Come valuta le modalità di pagamento del canone	8,81				
7	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini	8,75				
8	Ritiene soddisfacente le modalità di accesso allo sportello di Belluno? Ritiene comodo il servizio di prenotazione degli appuntamenti offerto (tramite telefono, app e sito web)?		58,8	15,7	25,5	100
9	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it		27,5	56,9	15,7	100
10	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?		25,5	17,6	56,9	100
11	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno?		60,8	37,3	2,0	100
12	Cortesia al momento della richiesta	9,09				
13	Professionalità nel verificare il da farsi	8,22				
14	Tempestività nel risolvere il problema	7,12				
15	Soddisfazione sul lavoro svolto	7,44				
16	Come valuta il suo impianto di riscaldamento (economicità, modalità di gestione, ...)?	6,98				
	Media delle valutazioni:	**8,21**				

1

Come valuta il servizio fornito allo sportello? > 8,7

Descrizione	New
Molto soddisfatto	23
Soddisfatto	9
Sufficiente	7
Insoddisfatto	1
Molto insoddisfatto	1
Non valutabile	10

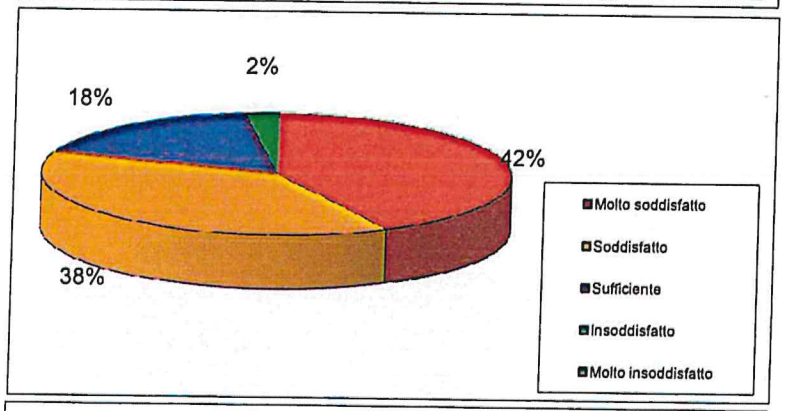


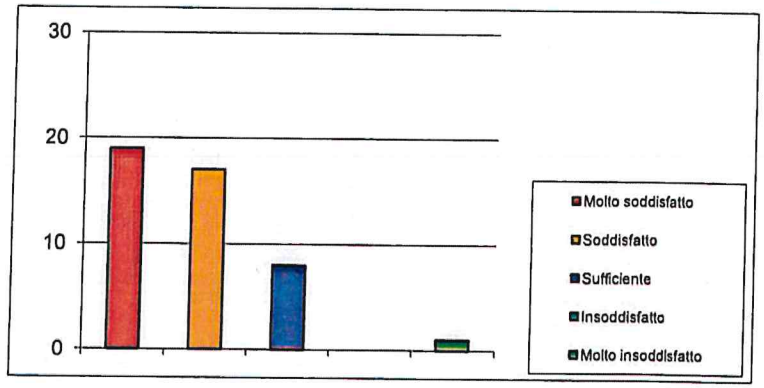


2

Come valuta il servizio fornito telefonicamente? > 8,57

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	19
Soddisfatto	17
Sufficiente	8
Insoddisfatto	0
Molto insoddisfatto	1
Non valutabile	6

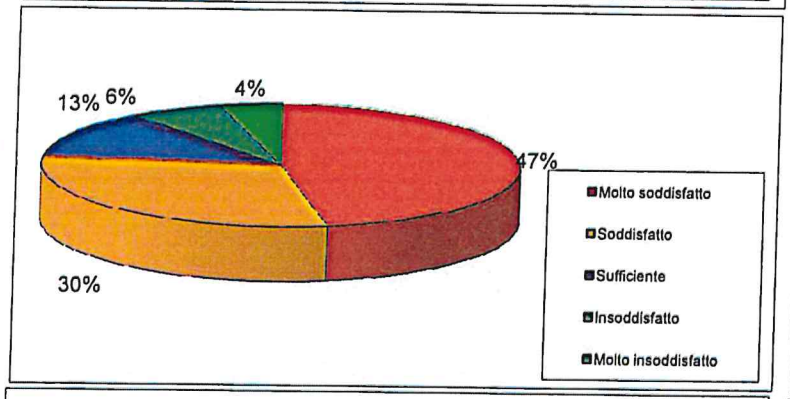


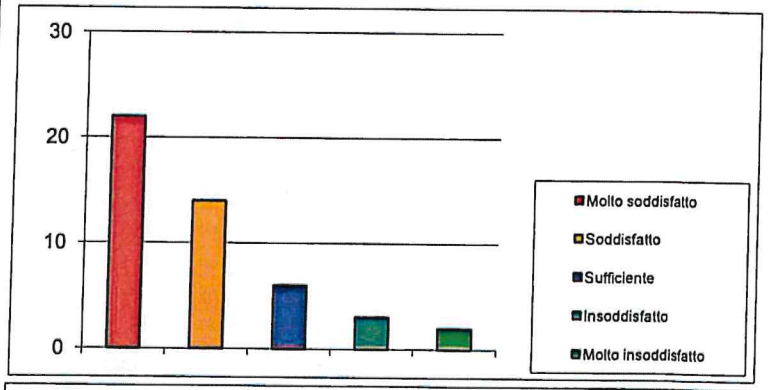


3

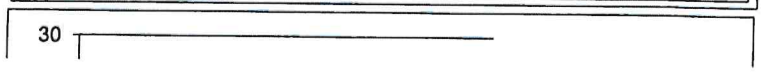
Come valuta la completezza delle informazioni fornite dal personale aziendale? > 8,43

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	22
Soddisfatto	14
Sufficiente	6
Insoddisfatto	3
Molto insoddisfatto	2
Non valutabile	4



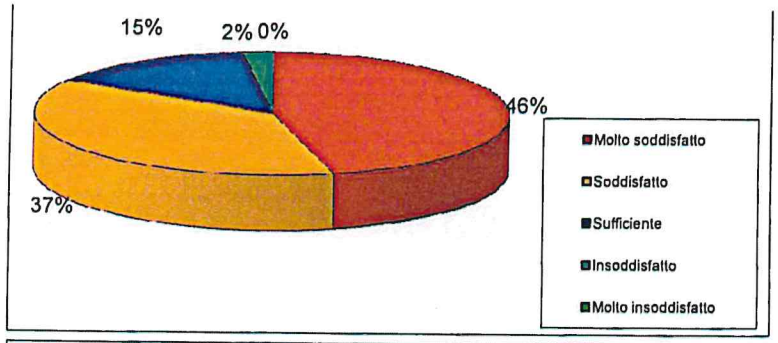


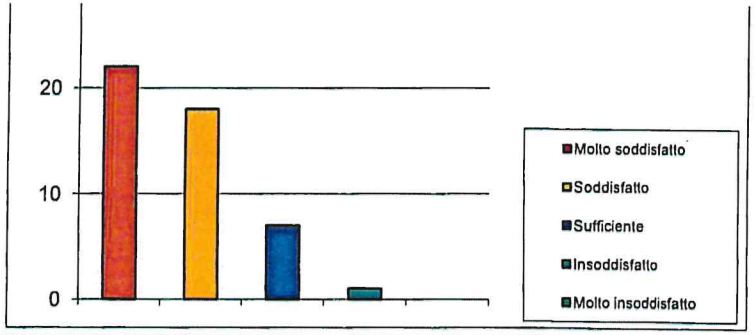
4



Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (termini di pagamento, comunicazioni, morosità)? > 8,75

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	22
Soddisfatto	18
Sufficiente	7
Insoddisfatto	1
Molto insoddisfatto	0
Non valutabile	3

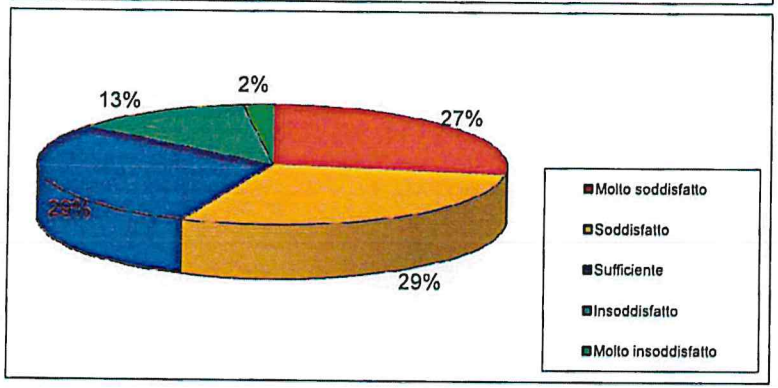


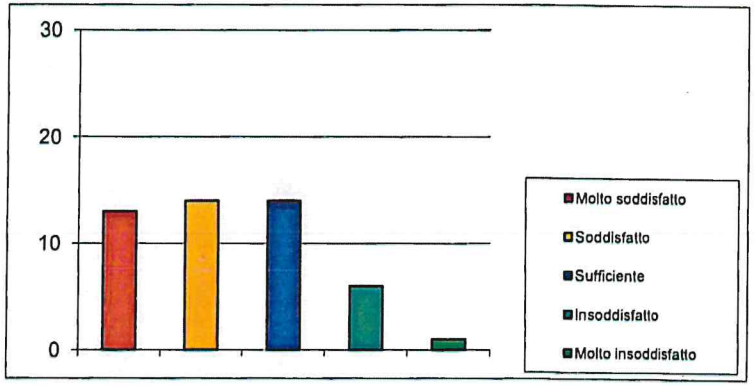


5

Come valuta nel suo complesso l'operatività dell'ATER quale Ente preposto alla gestione dell'edilizia residenziale pubblica? > 7,63

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	14
Sufficiente	14
Insoddisfatto	6
Molto insoddisfatto	1
Non valutabile	3

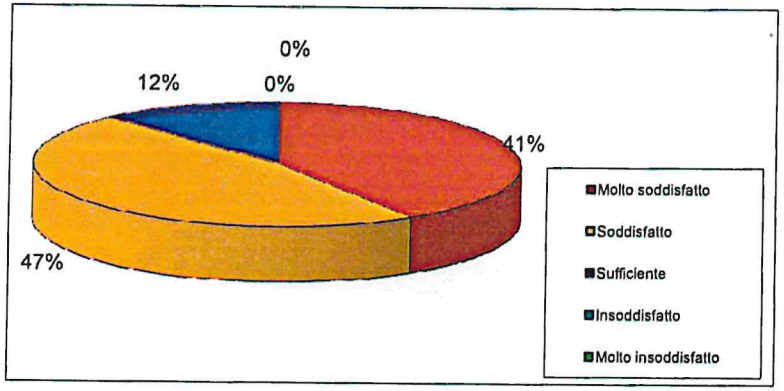


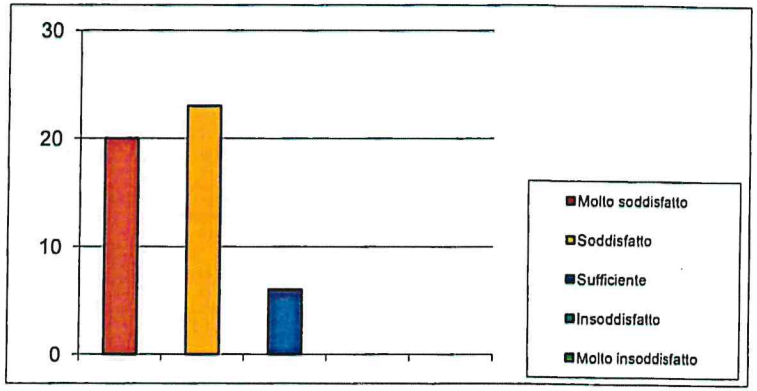


6

Come valuta le modalità di pagamento del canone? > 8,81

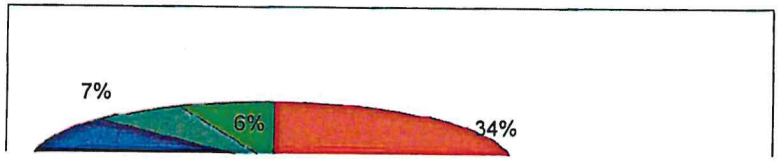
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	20
Soddisfatto	23
Sufficiente	6
Insoddisfatto	0
Molto insoddisfatto	0
Non valutabile	2

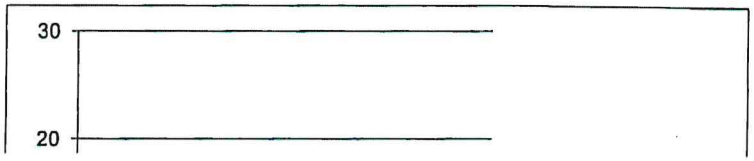




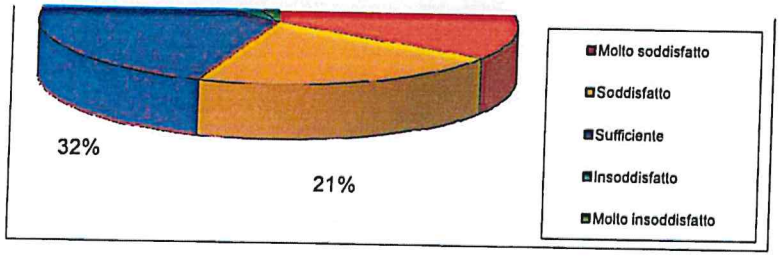
7

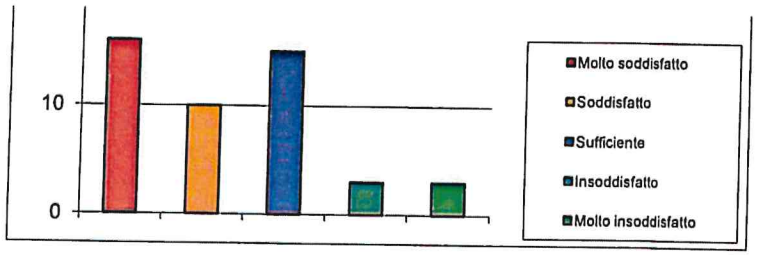
Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? > 7,64





Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	16
Soddisfatto	10
Sufficiente	15
Insoddisfatto	3
Molto insoddisfatto	3
Non valutabile	4

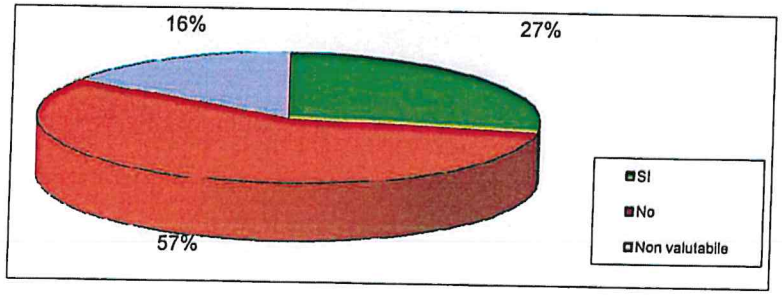




8

Ritiene soddisfacente le modalità di accesso allo sportello di Belluno? Ritiene comodo il servizio di prenotazione degli appuntamenti offerto (tramite telefono, app e sito web)?

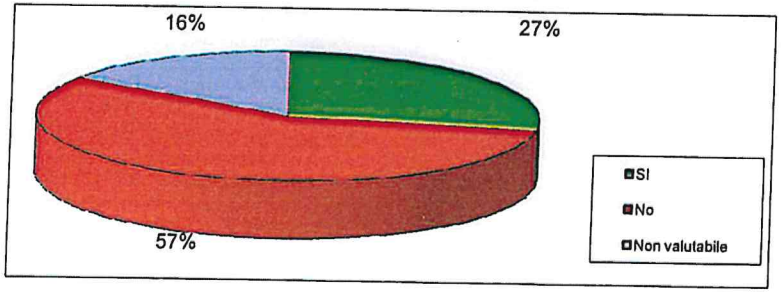
Descrizione	Cont.
SI	58,8
No	15,7
Non valutabile	25,5



9

Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it ?

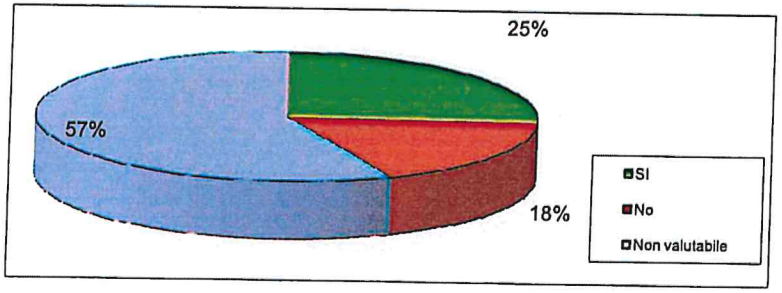
Descrizione	Cont.
SI	27,5
No	56,9
Non valutabile	15,7



10

Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?

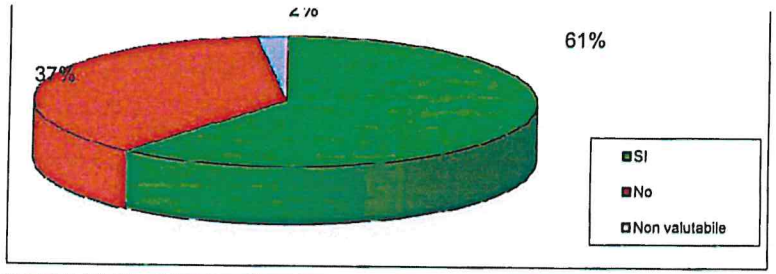
Descrizione	Cont.
SI	25,5
No	17,6
Non valutabile	56,9



11

Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno?

Descrizione	Cont.
SI	60,8
No	37,3
Non valutabile	2,0

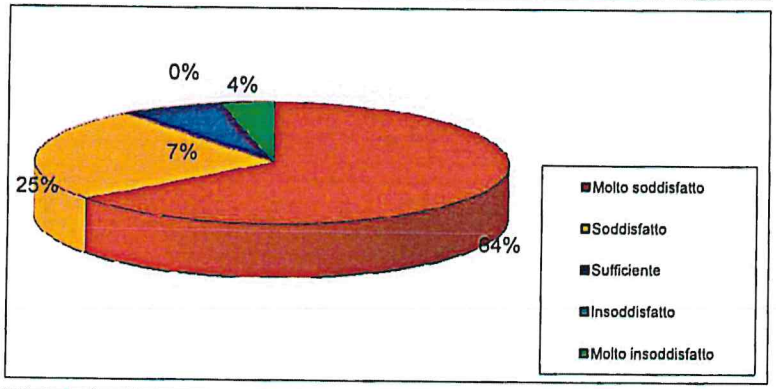


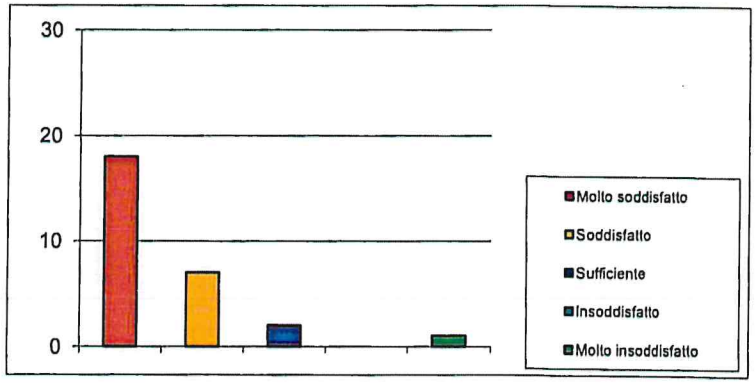
12

Manutenzioni:

Cortesia al momento della richiesta? > 9,09

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	18
Soddisfatto	7
Sufficiente	2
Insoddisfatto	0
Molto insoddisfatto	1
Non valutabile	23

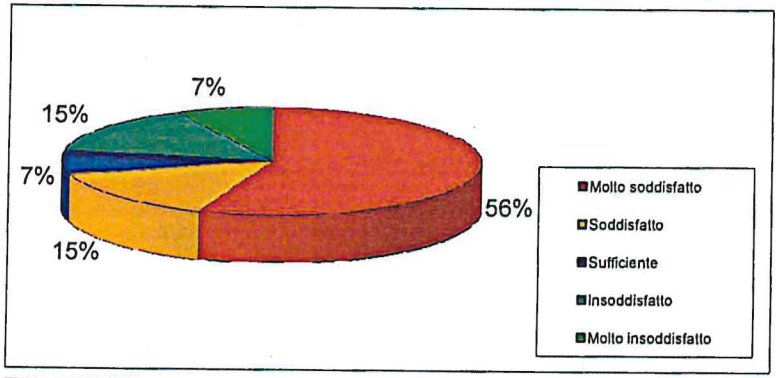


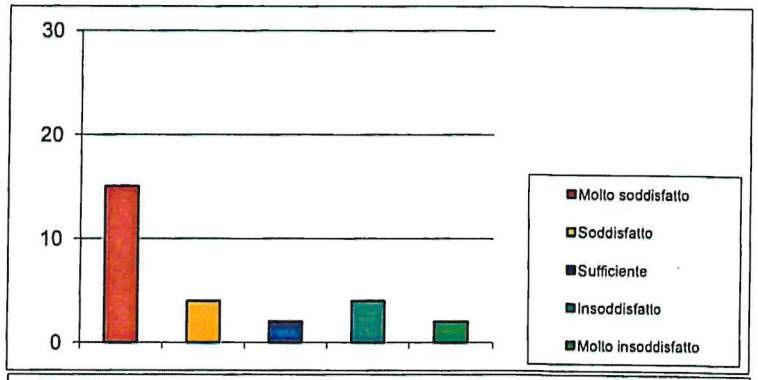


13

Professionalità nel verificare il da farsi? > 8,22

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	15
Soddisfatto	4
Sufficiente	2
Insoddisfatto	4
Molto insoddisfatto	2
Non valutabile	24

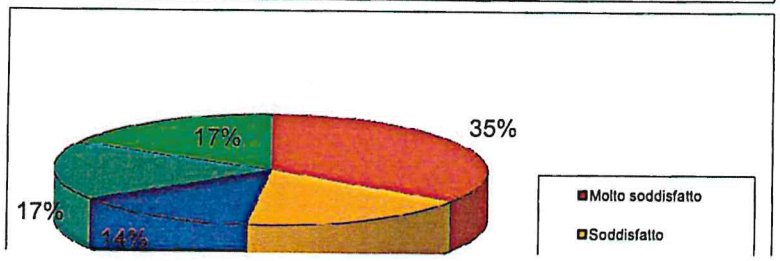


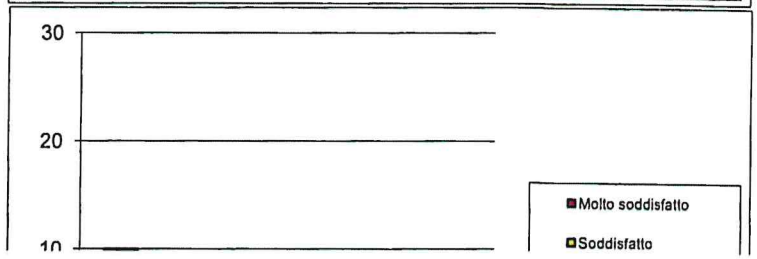


14

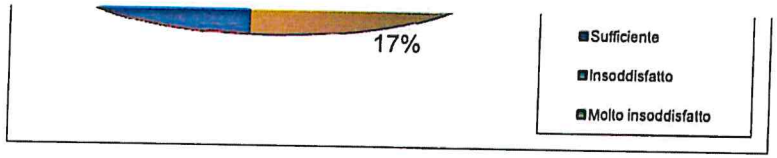
Tempestività nel risolvere il problema? > 7,12

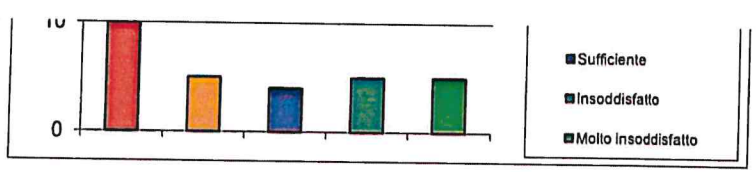
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	10
Soddisfatto	5





Sufficiente	4
Insoddisfatto	5
Molto insoddisfatto	5
Non valutabile	22

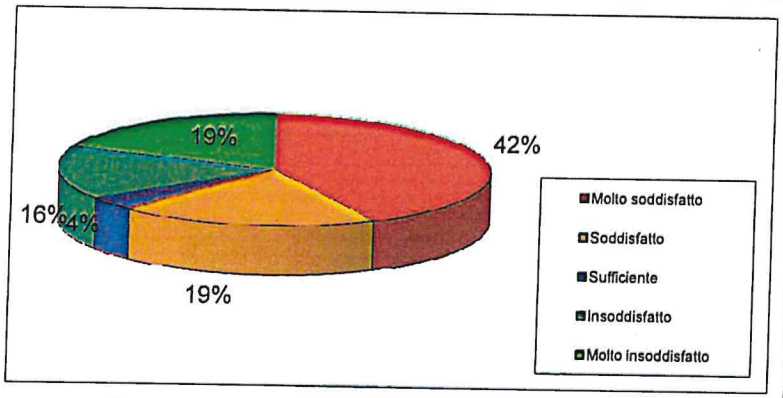


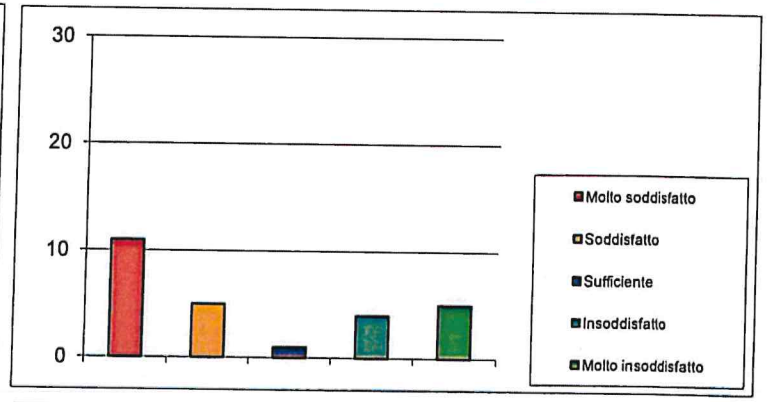


15

Soddisfazione sul lavoro svolto? > 7,44

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	11
Soddisfatto	5
Sufficiente	1
Insoddisfatto	4
Molto insoddisfatto	5
Non valutabile	25

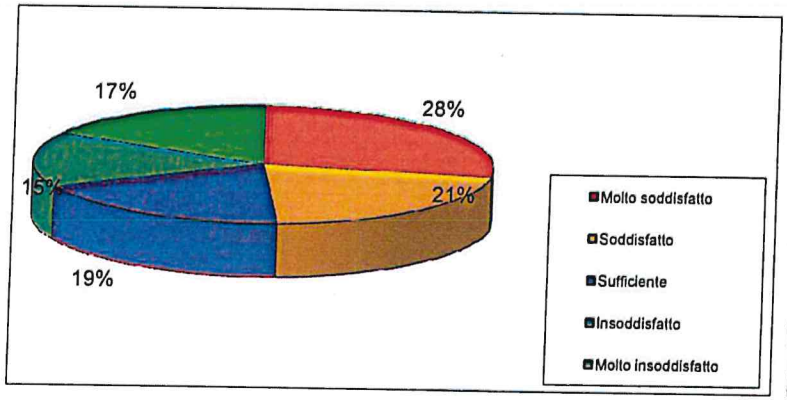


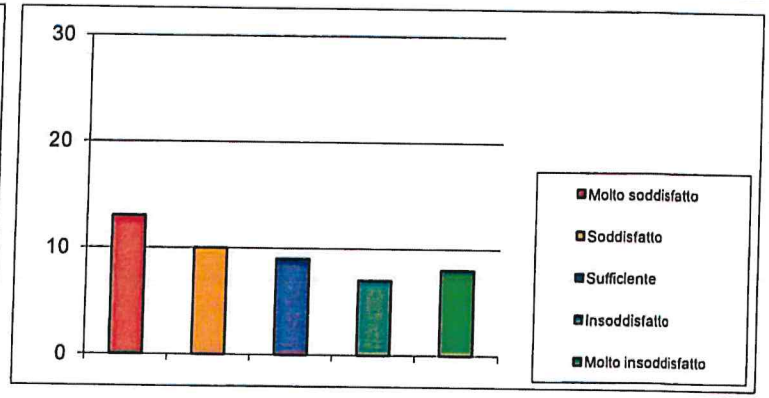


16

Come valuta il suo impianto di riscaldamento (economicità, modalità di gestione, ...)? > 6,98

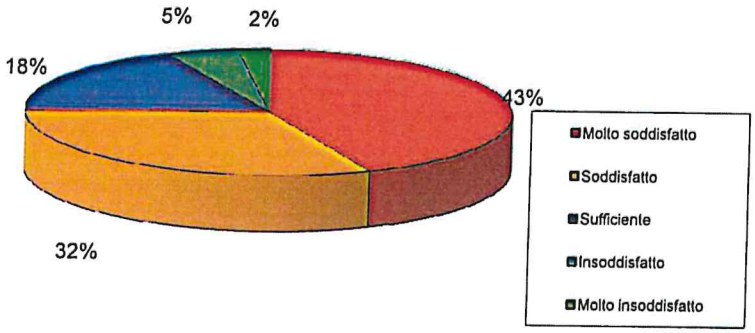
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	13
Soddisfatto	10
Sufficiente	9
Insoddisfatto	7
Molto insoddisfatto	8
Non valutabile	4

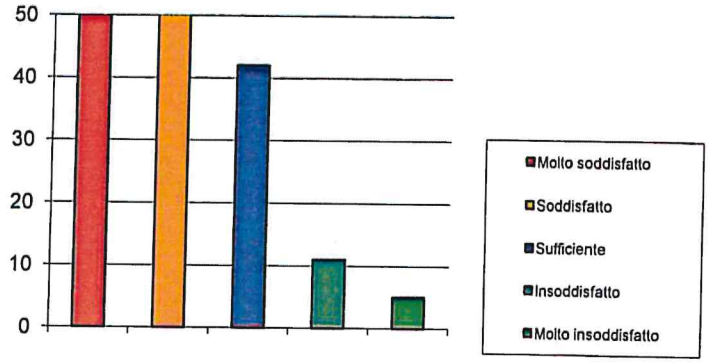




Cortesia e disponibilità del personale

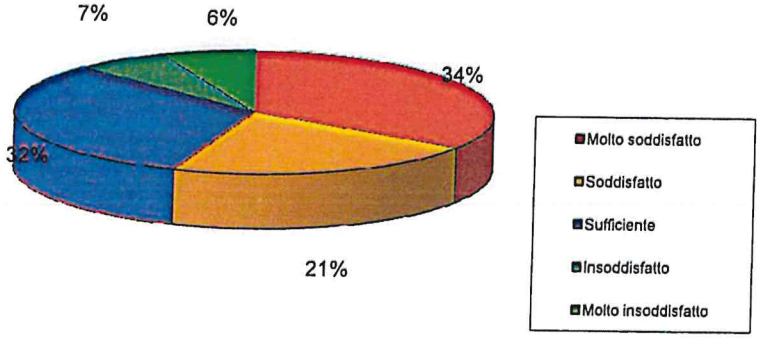
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	99
Soddisfatto	72
Sufficiente	42
Insoddisfatto	11
Molto insoddisfatto	5
Non valutabile	26
	255

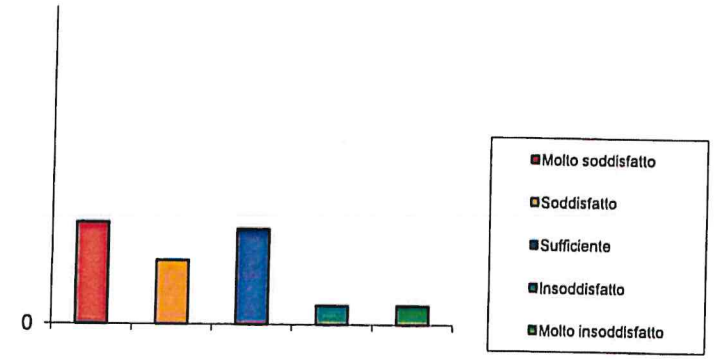




RAPPORTI CON L'AZIENDA

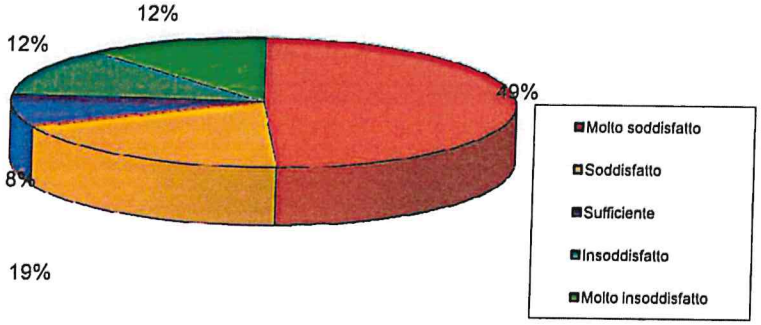
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	16
Soddisfatto	10
Sufficiente	15
Insoddisfatto	3
Molto insoddisfatto	3
Non valutabile	4
	51

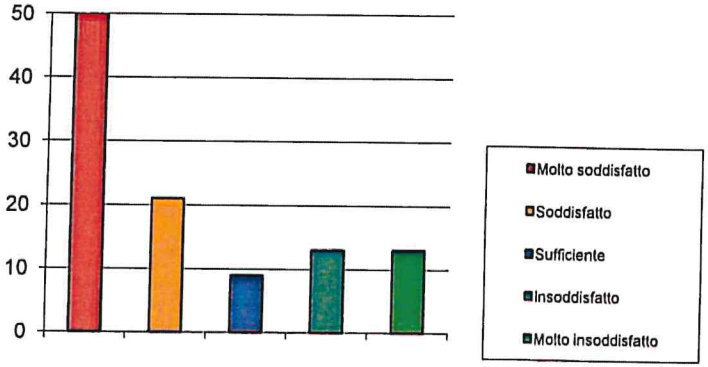




Valutazioni sul servizio di manutenzioni

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	54
Soddisfatto	21
Sufficiente	9
Insoddisfatto	13
Molto insoddisfatto	13
Non valutabile	94
	204





Risposte positive	338
Risposte totali (anche nulle)	510
Risposte date	386
% positive sul totale	**66,3**
% positive sulle risp. date	**87,6**