

Alla Presidente dell'ATER

S E D E

Oggetto: sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza 2022/2023. Analisi dei dati raccolti.

Come noto, l'Azienda conduce annualmente un sondaggio di opinione rivolto all'utenza finalizzato a misurarne il livello di soddisfazione in relazione ai servizi erogati.

Come di consueto il questionario di cui trattasi (unito alla presente) è stato consegnato agli assegnatari di edilizia sovvenzionata a fine anno, contestualmente all'invio della lettera di richiesta di aggiornamento dell'attestazione ISEE (attività strumentale alla corretta rideterminazione dei canoni di locazione).

Il numero dei questionari restituiti (110) è aumentato rispetto alle rilevazioni svolte negli anni precedenti. E' possibile ricondurre tale positiva dinamica alle parziali modifiche del metodo di recapito del questionario stesso, al quale abbiamo pensato di abbinare una busta preaffrancata (sperimentalmente per i soli assegnatari residenti in Comune di Belluno), con l'intento di agevolare la restituzione ponendo a carico dell'ATER gli oneri di postali connessi. La gratuità del servizio postale parrebbe allora aver permesso di incrementare la percentuale di restituzione dei questionari, negli ultimi anni risultata insoddisfacente, forse anche a causa delle limitazioni d'accesso agli uffici comportate dall'emergenza sanitaria.

Atteso quanto sopra, si potrebbe allora valutare di ampliare le modalità di somministrazione del questionario includendovi il canale digitale (innovazione che peraltro potrà essere resa possibile dalla prossima rivisitazione del sito web aziendale, prevista nel corrente anno). Ritengo valida la summenzionata proposta, pur tenuta in debita considerazione la scarsa familiarità con gli strumenti informatici palesata dagli inquilini ATER (come infatti desumibile dalle risposte date ai quesiti nn.5 e 6, oltre i 2/3 degli inquilini non frequenta il sito web aziendale), probabilmente correlata all'elevata età media dei conduttori.

Nello specifico, l'indagine è stata declinata in 12 quesiti, riconducibili alle cinque macro-categorie di informazioni riportate qui di seguito:

- cortesia e disponibilità del personale;
- rapporti con l'azienda e gli altri inquilini;
- sito web istituzionale dell'Ente;
- servizio manutenzioni;
- impianto di riscaldamento.

Il metodo seguito è improntato a garantire l'anonimato della compilazione, a garanzia della maggiore libertà di espressione nelle valutazioni. Ad ogni quesito posto è stata associato un punteggio, e la scala dei possibili giudizi (che va da "molto soddisfatto" a "molto insoddisfatto", prevedendo anche il giudizio "non valutabile") è stata esplicitata in premessa nei questionari somministrati.

Il livello di soddisfazione medio conseguito relativo all'indagine nel suo complesso è stato abbastanza lusinghiero (seppur in lieve calo rispetto alle precedenti rilevazioni), avendo registrato una percentuale di **consensi positivi pari all' 80,78%**.

La categoria d'indagine che ha evidenziato un livello di soddisfazione inferiore alla media è quella relativa all'**impianto di riscaldamento**. Tale criticità è nota all'Azienda, che già da numerosi anni sta intervenendo sullo stato dell'impiantistica e nella riqualificazione energetica degli edifici, ora anche grazie alle risorse stanziare con il PNRR ed il relativo fondo complementare. Non ha di certo giovato la grande preoccupazione diffusa nella popolazione dai recenti rialzi di prezzo registrati nei mercati dell'energia e dei combustibili.

Vengono unite alle presente le elaborazioni (anche grafiche) dei dati raccolti.

Belluno, 16 marzo 2023

IL Responsabile per la Qualità
dott. Alberto Pinto





ATER BL

AZIENDA TERRITORIALE
EDILIZIA RESIDENZIALE
DELLA PROVINCIA DI BELLUNO
Ente Pubblico Economico

Questionario sulla soddisfazione dell'utenza anno 2022/2023

Rilevazione conclusa il 09/03/2022, ore 8:30.



QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo la cortesia di compilare il seguente questionario di valutazione sulla qualità dei servizi erogati dall'ATER di Belluno, al fine di monitorare il servizio reso e con l'intento di raccogliere utili suggerimenti di miglioramento.

Questa scheda può essere fatta pervenire all'ATER per posta ordinaria (senza costi a Suo carico, riutilizzando la busta preaffrancata con la quale Le abbiamo trasmesso la presente) oppure via e-mail, all'indirizzo info@aterbl.it: i dati forniti saranno trattati in forma anonima e usati esclusivamente a fini statistici.

La ringraziamo per la collaborazione.

Distinti saluti.

Le chiediamo di indicare con una crocetta la valutazione desiderata.



LEGENDA:

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

CORTESIA E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE

☺ 👍 √ 👎 ☹

► **Come valuta il servizio fornito allo sportello?**

(orari di apertura al pubblico, qualità delle informazioni ricevute, gentilezza del personale aziendale, ...)

Eventuali suggerimenti

.....

► **Come valuta il servizio fornito telefonicamente?**

☺ 👍 √ 👎 ☹

(fasce orarie di ricevimento delle telefonate, qualità delle informazioni ricevute, gentilezza del personale aziendale, ...)

Eventuali suggerimenti

.....

RAPPORTI CON L'AZIENDA

☺ 👍 √ 👎 ☹

► **Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce?**

Eventuali suggerimenti

.....

☺ 👍 √ 👎 ☹ n.v.

► **Come valuta il rapporto con gli altri inquilini?**

CONTINUA SUL RETRO >>

SI NO n.v.

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

▶ Ritieni complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?

Eventuali suggerimenti

.....
.....

IL SERVIZIO MANUTENZIONI

SI NO

▶ Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?

Se SI, Le chiediamo 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

Eventuali suggerimenti:

▶ Come valuta il suo impianto di riscaldamento?
(economicità, modalità di gestione, ...)

Eventuali suggerimenti:

.....
.....
.....

E' possibile consultare l'informativa aziendale relativa al trattamento della privacy sul sito web dell'ATER di Belluno, all'indirizzo:
<http://www.aterbl.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti/privacy.html>.

AZIENDA TERRITORIALE PER L'EDILIZIA RESIDENZIALE DELLA PROVINCIA DI BELLUNO

Via B. Castellani, 2 - 32100 BELLUNO - tel. 0437.935911 - fax 0437.935860 - E-mail: info@aterbl.it
ater.belluno@pecmx.it - www.aterbl.it - PIVA e C.F. 00092050251 - Reg. imprese CCIAA di Belluno - sez.ord. 92321/1996



Domande del questionario sulla soddisfazione dell'utenza, anno 2022/2023

| | | |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1 | Come valuta il servizio fornito allo sportello? | |
| 2 | Come valuta il servizio fornito telefonicamente? | |
| 3 | Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce? | |
| 4 | Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? | |
| 5 | Ha visitato il sito internet dell'Azienda: www.aterbl.it ? | SI/NO |
| 6 | Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale? | SI/NO |
| 7 | Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni? | SI/NO |
| 8 | Cortesia al momento della richiesta | |
| 9 | Professionalità nel verificare il da farsi | |
| 10 | Tempestività nel risolvere il problema | |
| 11 | Soddisfazione sul lavoro svolto | |
| 12 | Come valuta il suo impianto di riscaldamento? | |

| | | | | | | | | | | | | |
|-------------|------|------|------|------|--|--|------|------|------|------|------|------|
| Somma | 259 | 296 | 248 | 308 | | | 408 | 436 | 464 | 464 | 338 | |
| Risp. nulle | 4 | 6 | 2 | 10 | | | 43 | 42 | 42 | 47 | 3 | Min |
| Media | 2,22 | 2,50 | 2,19 | 2,48 | | | 2,24 | 2,71 | 3,12 | 2,89 | 2,99 | Max |
| | | | | | | | | | | | | 2,19 |
| | | | | | | | | | | | | 3,12 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|--|------|------|------|------|------|------|------|
| Voto teorico | 7,57 | 7,00 | 7,63 | 7,04 | | | 7,52 | 6,59 | 5,76 | 6,22 | 6,02 | 6,82 | |
| Voto per gruppi | 7,29 | | | | 7,34 | | | | 6,52 | | | | 6,02 |

Num. questionari: 110

| Domanda n. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
|---------------------|------|------|------|------|------|---|---|------|------|------|------|------|------|
| Molto soddisfatto | 25 | 21 | 26 | 27 | | | | 22 | 15 | 13 | 13 | 16 | 178 |
| Soddisfatto | 43 | 31 | 51 | 21 | | | | 17 | 15 | 8 | 10 | 21 | 217 |
| Sufficiente | 31 | 37 | 20 | 36 | | | | 20 | 21 | 19 | 23 | 37 | 244 |
| Insoddisfatto | 4 | 9 | 7 | 9 | | | | 6 | 9 | 14 | 5 | 14 | 77 |
| Molto insoddisfatto | 3 | 6 | 4 | 7 | | | | 2 | 8 | 14 | 12 | 19 | 75 |
| Non valutabile | 4 | 6 | 2 | 10 | | | | 43 | 42 | 42 | 47 | 3 | 199 |
| Media | 7,57 | 7,00 | 7,63 | 7,04 | | | | 7,52 | 6,59 | 5,76 | 6,22 | 6,02 | 6,82 |
| Media per gruppi | 7,28 | | | | 7,33 | | | | 6,52 | | | | 6,02 |

PERCENTUALE DEI CONSENSI POSITIVI:

80,78%

| | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | |
|----------------|----|----|----|----|-------|------|------|---|---|----|----|----|-----|
| Si % | | | | | 23,64 | 19,1 | 62,7 | | | | | | 105 |
| No % | | | | | 68,18 | 2,7 | 36,4 | | | | | | 107 |
| Non valutabile | | | | | 8,18 | 78,2 | 0,9 | | | | | | 87 |



| Val. quest. | Voto |
|-------------|------|
| 1 | 10 |
| 2 | 8 |
| 3 | 6 |
| 4 | 4 |
| 5 | 2 |
| 6 | n.v. |

In giallo: la valutazione dell'impianto di riscaldamento, è l'argomento di indagine (per gruppo di domande) con giudizio più negativo.

**RESPONSO QUESTIONARIO
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA**

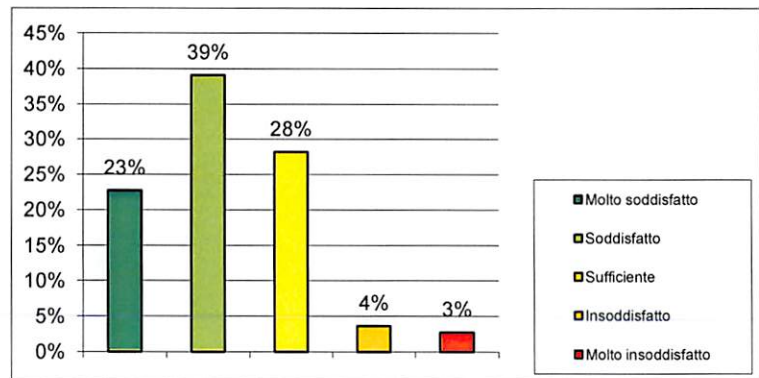
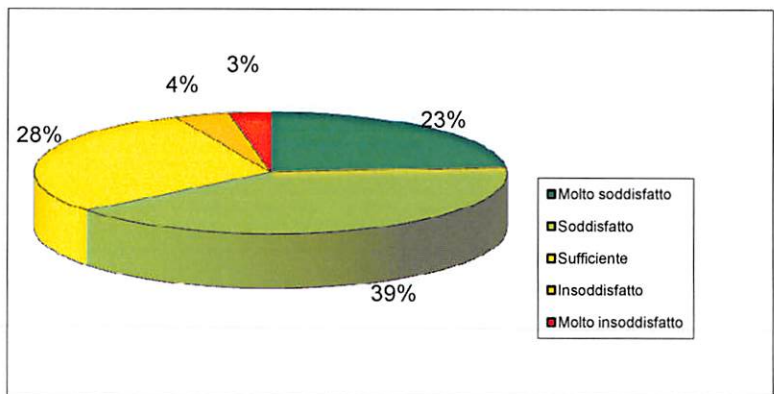
| | | Voto | % SI | % NO | Non valutabile | Controllo |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|------|----------------|-----------|
| 1 | Come valuta il servizio fornito allo sportello? | 7,57 | | | | |
| 2 | Come valuta il servizio fornito telefonicamente? | 7,00 | | | | |
| 3 | Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce? | 7,63 | | | | |
| 4 | Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? | 7,04 | | | | |
| 5 | Ha visitato il sito internet dell'Azienda: www.aterbl.it ? | | 23,6 | 68,2 | 8,2 | 100 |
| 6 | Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale? | | 19,1 | 2,7 | 78,2 | 100 |
| 7 | Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni? | | 62,7 | 36,4 | 0,9 | 100 |
| 8 | Cortesia al momento della richiesta | 7,52 | | | | |
| 9 | Professionalità nel verificare il da farsi | 6,59 | | | | |
| 10 | Tempestività nel risolvere il problema | 5,76 | | | | |
| 11 | Soddisfazione sul lavoro svolto | 6,22 | | | | |
| 12 | Come valuta il suo impianto di riscaldamento? | 6,02 | | | | |
| Media delle valutazioni: | | 6,82 | | | | |

1

Come valuta il servizio fornito allo sportello? Valutazione ottenuta: 7,57

| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 23% | 25 |
| Soddisfatto | 39% | 43 |
| Sufficiente | 28% | 31 |
| Insoddisfatto | 4% | 4 |
| Molto insoddisfatto | 3% | 3 |
| Non valutabile | 4% | 4 |

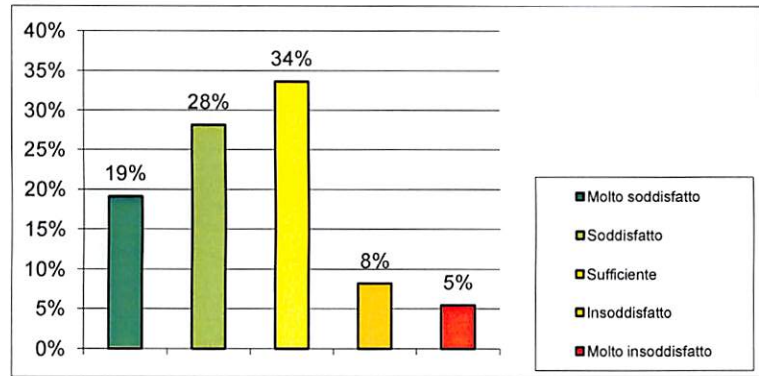
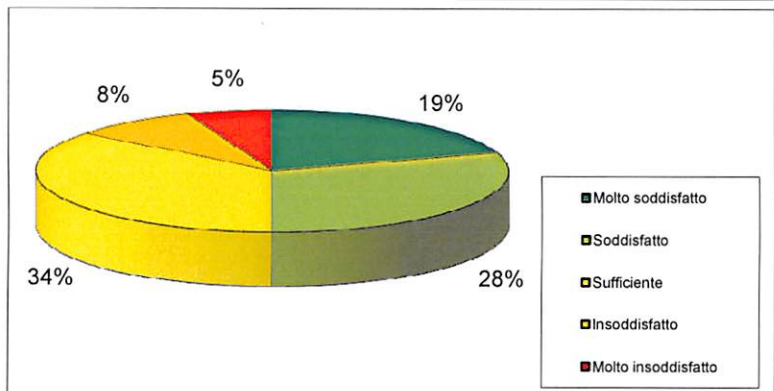
110



2

Come valuta il servizio fornito telefonicamente? Valutazione ottenuta: 7

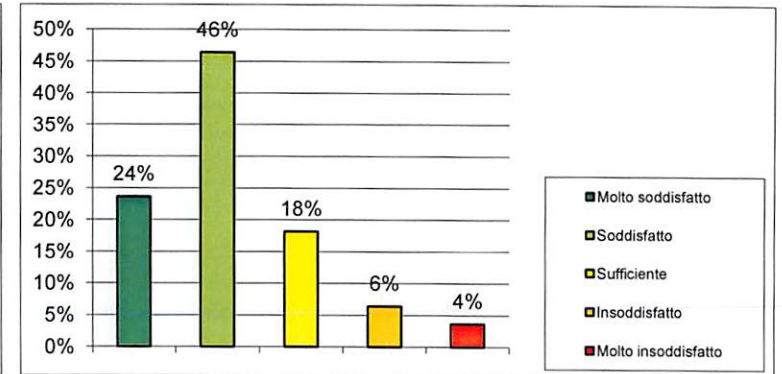
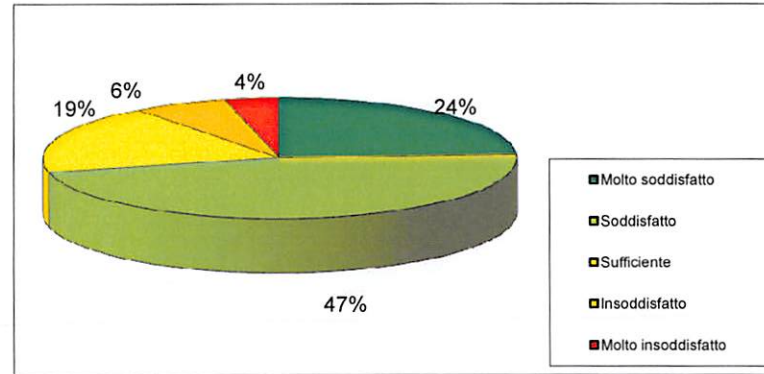
| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 19% | 21 |
| Soddisfatto | 28% | 31 |
| Sufficiente | 34% | 37 |
| Insoddisfatto | 8% | 9 |
| Molto insoddisfatto | 5% | 6 |
| Non valutabile | 5% | 6 |



3

Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce?
Valutazione ottenuta: 7,63

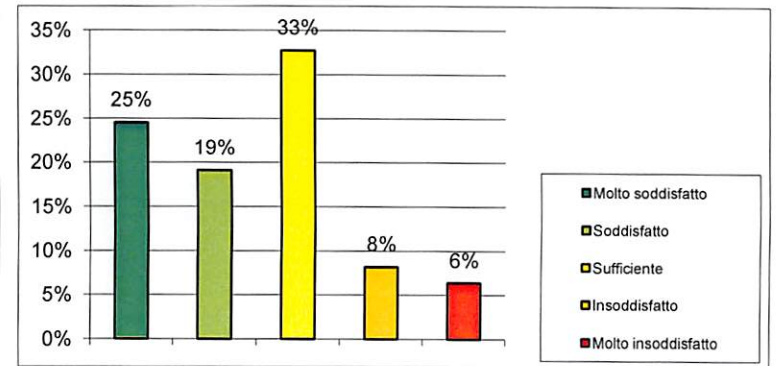
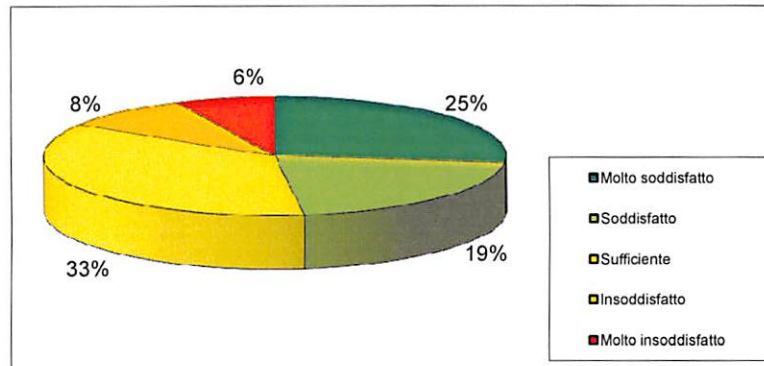
| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 24% | 26 |
| Soddisfatto | 46% | 51 |
| Sufficiente | 18% | 20 |
| Insoddisfatto | 6% | 7 |
| Molto insoddisfatto | 4% | 4 |
| Non valutabile | 2% | 2 |



4

Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? Valutazione ottenuta: 7,04

| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 25% | 27 |
| Soddisfatto | 19% | 21 |
| Sufficiente | 33% | 36 |
| Insoddisfatto | 8% | 9 |
| Molto insoddisfatto | 6% | 7 |
| Non valutabile | 9% | 10 |



7
Manutenzioni:

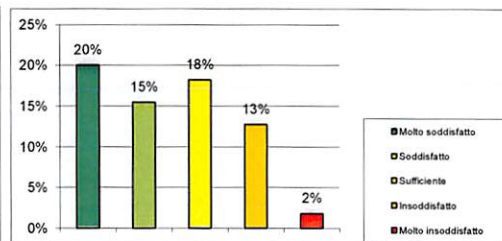
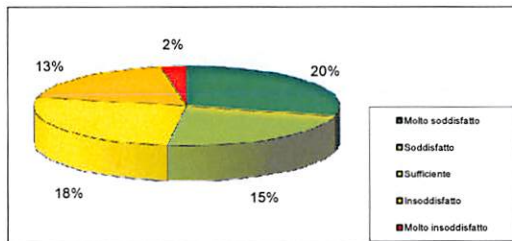
Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?

| Descrizione | Percent. | Cont. |
|----------------|----------|-------|
| SI | 62,7 | 62,7 |
| No | 36,4 | 36,4 |
| Non valutabile | 0,9 | 0,9 |

8

Cortesia al momento della richiesta Valutazione ottenuta: 7,52

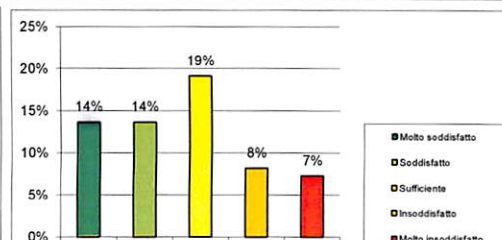
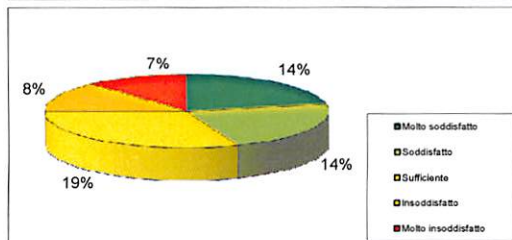
| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 20% | 22 |
| Soddisfatto | 15% | 17 |
| Sufficiente | 18% | 20 |
| Insoddisfatto | 13% | 14 |
| Molto insoddisfatto | 2% | 2 |
| Non valutabile | 39% | 43 |



9

Professionalità nel verificare il da farsi Valutazione ottenuta: 6,59

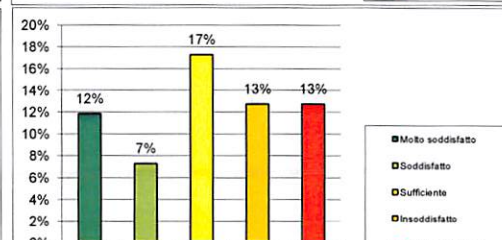
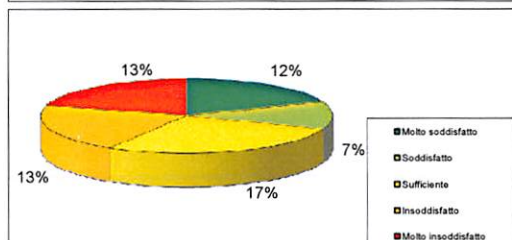
| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 14% | 15 |
| Soddisfatto | 14% | 15 |
| Sufficiente | 19% | 21 |
| Insoddisfatto | 8% | 9 |
| Molto insoddisfatto | 7% | 8 |
| Non valutabile | 38% | 42 |



10

Tempestività nel risolvere il problema Valutazione ottenuta: 5,76

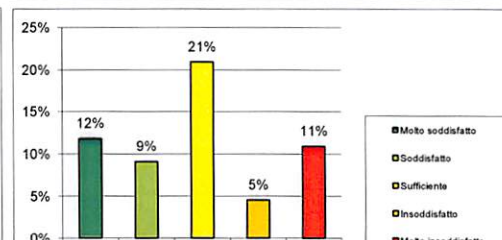
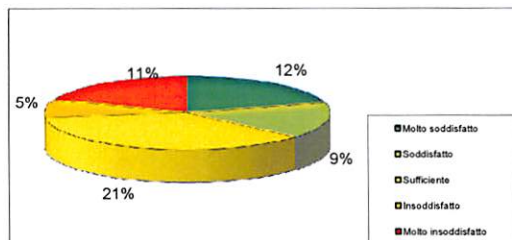
| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 12% | 13 |
| Soddisfatto | 7% | 8 |
| Sufficiente | 17% | 19 |
| Insoddisfatto | 13% | 14 |
| Molto insoddisfatto | 13% | 14 |
| Non valutabile | 38% | 42 |



11

Soddisfazione sul lavoro svolto Valutazione ottenuta: 6,22

| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 12% | 13 |
| Soddisfatto | 9% | 10 |
| Sufficiente | 21% | 23 |
| Insoddisfatto | 5% | 5 |
| Molto insoddisfatto | 11% | 12 |
| Non valutabile | 43% | 47 |

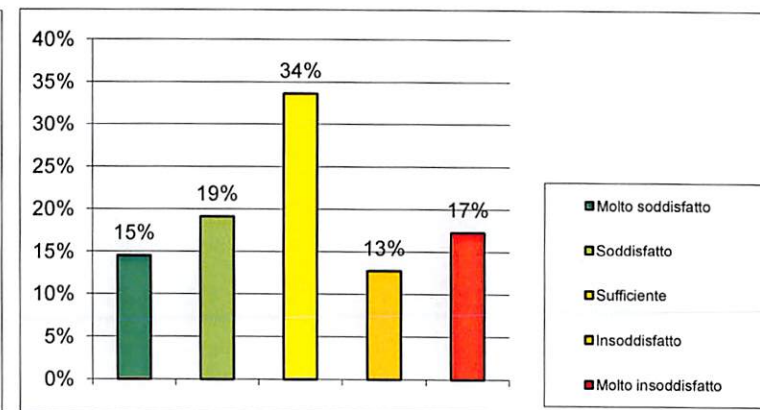
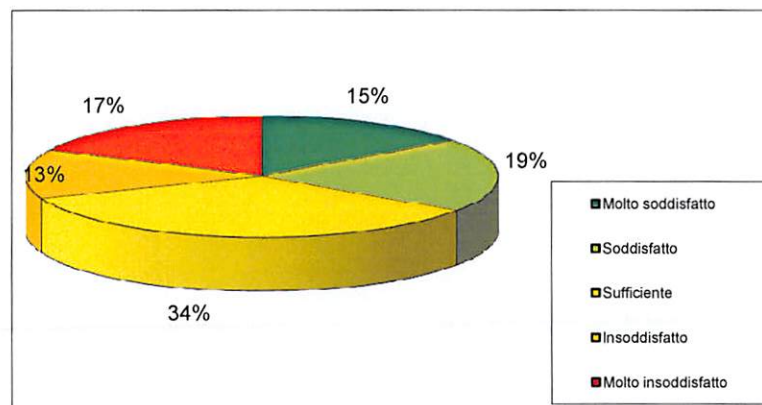


12

Riscaldamento:

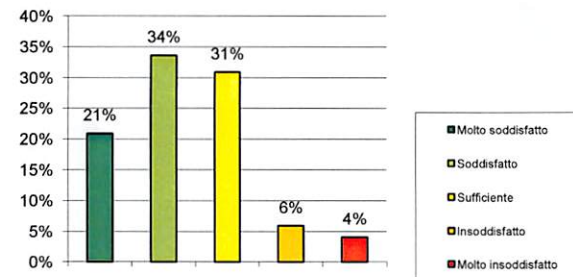
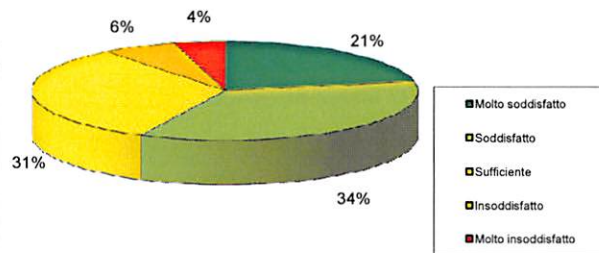
Come valuta il suo impianto di riscaldamento? Valutazione
ottenuta: 6,02

| Descrizione | Percent. | Cont. |
|---------------------|----------|-------|
| Molto soddisfatto | 15% | 16 |
| Soddisfatto | 19% | 21 |
| Sufficiente | 34% | 37 |
| Insoddisfatto | 13% | 14 |
| Molto insoddisfatto | 17% | 19 |
| Non valutabile | 3% | 3 |



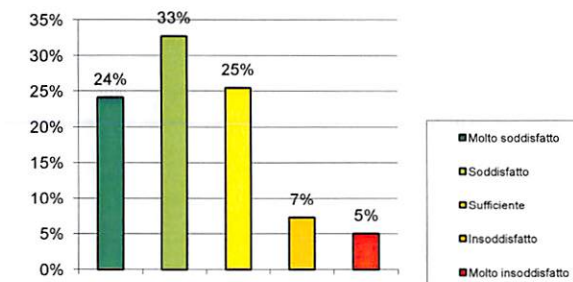
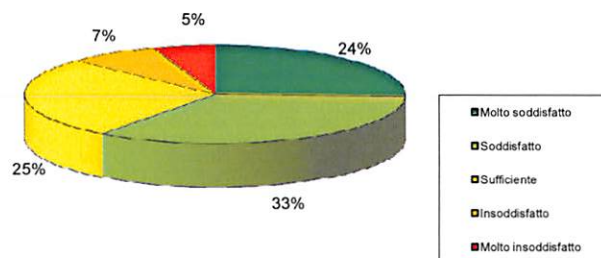
Cortesia e disponibilità del personale (domande 1 e 2)

| Descrizione | Percentuale | Cont. |
|---------------------|-------------|-------|
| Molto soddisfatto | 21% | 46 |
| Soddisfatto | 34% | 74 |
| Sufficiente | 31% | 68 |
| Insoddisfatto | 6% | 13 |
| Molto insoddisfatto | 4% | 9 |
| Non valutabile | 5% | 10 |
| | 100% | 220 |



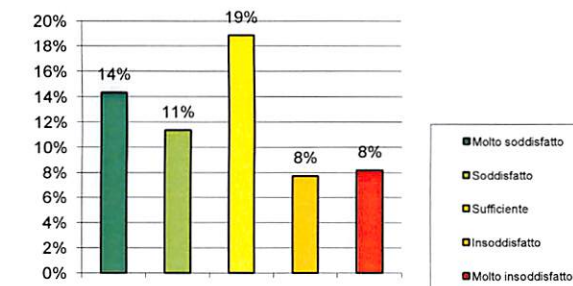
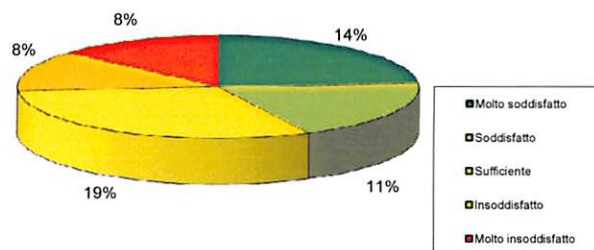
Rapporti con l'Azienda e gli altri inquilini (domande 3 e 4)

| Descrizione | Percentuale | Cont. |
|---------------------|-------------|-------|
| Molto soddisfatto | 24% | 53 |
| Soddisfatto | 33% | 72 |
| Sufficiente | 25% | 56 |
| Insoddisfatto | 7% | 16 |
| Molto insoddisfatto | 5% | 11 |
| Non valutabile | 5% | 12 |
| | 100% | 220 |



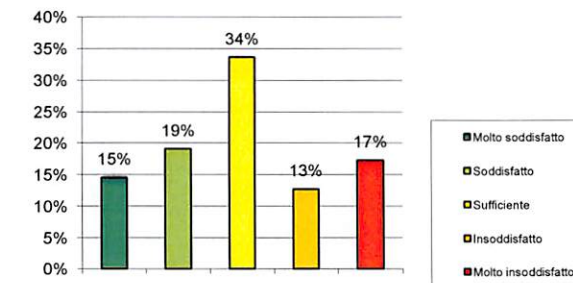
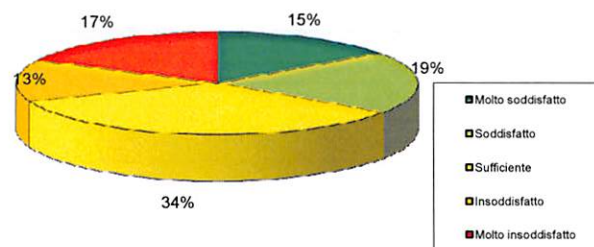
Valutazioni sul servizio di manutenzioni (domande 8-11)

| Descrizione | Percentuale | Cont. |
|---------------------|-------------|-------|
| Molto soddisfatto | 14% | 63 |
| Soddisfatto | 11% | 50 |
| Sufficiente | 19% | 83 |
| Insoddisfatto | 8% | 34 |
| Molto insoddisfatto | 8% | 36 |
| Non valutabile | 40% | 174 |
| | 100% | 440 |



Valutazioni sull'impianto di riscaldamento (domanda 12)

| Descrizione | Percentuale | Cont. |
|---------------------|-------------|-------|
| Molto soddisfatto | 15% | 16 |
| Soddisfatto | 19% | 21 |
| Sufficiente | 34% | 37 |
| Insoddisfatto | 13% | 14 |
| Molto insoddisfatto | 17% | 19 |
| Non valutabile | 3% | 3 |
| | 100% | 110 |

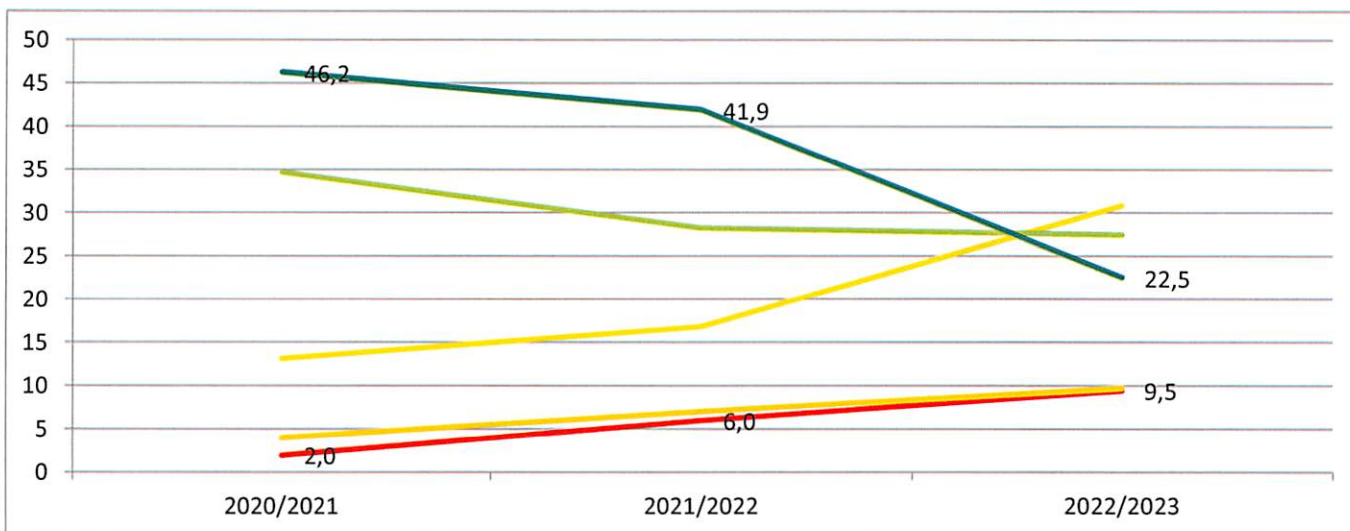


| | |
|-------------------------------|------|
| Risposte positive | 639 |
| Risposte totali (anche nulle) | 990 |
| Risposte date | 791 |
| % positive sul totale | 64,5 |
| % positive sulle risp. date | 80,8 |



CONFRONTO NUMERO DI RISPOSTE VALUTATE NELL'ULTIMO TRIENNIO

| Giudizio espresso | 2020/2021 | | 2021/2022 | | 2022/2023 | |
|-----------------------|------------|---------------|------------|---------------|------------|---------------|
| | 20 | | 51 | | 110 | |
| | Qta | % | Qta | % | Qta | % |
| <i>Non valutabile</i> | 69 | | 130 | | 199 | |
| Molto insoddisfatto | 5 | 2,0 | 29 | 6,0 | 75 | 9,5 |
| Insoddisfatto | 10 | 4,0 | 34 | 7,1 | 77 | 9,7 |
| Sufficiente | 33 | 13,1 | 81 | 16,8 | 244 | 30,8 |
| Soddisfatto | 87 | 34,7 | 136 | 28,2 | 217 | 27,4 |
| Molto soddisfatto | 116 | 46,2 | 202 | 41,9 | 178 | 22,5 |
| Riepilogo | 320 | 100,00 | 612 | 100,00 | 990 | 100,00 |



Protocollo n°: 0001613 del 24-03-2023

Movimento: Interno

Tipo Spedizione:

Oggetto: SONDAGGIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA 2022/2023. ANALISI DEI DATI RACCOLTI

Corrispondenti

| Denominazione | Indirizzo E-mail/PEC |
|---------------|----------------------|
|---------------|----------------------|

Assegnazioni

| Assegnato a: | Assegnato da: | Data: |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|
| FIABANE FABRIZIO - UFFICIO AFFARI GENERALI - SEGRETERIA - PROTOCOLLO | DAL MAGRO TIZIANA | 24/03/2023 09:28:07 |

Allegati

**L'operatore
DAL MAGRO TIZIANA**