



ATER
BL

AZIENDA TERRITORIALE
EDILIZIA RESIDENZIALE
DELLA PROVINCIA DI BELLUNO
Ente Pubblico Economico

Questionario sulla soddisfazione dell'utenza anno 2023/2024

Rilevazione conclusa il 21/03/2024



Alla Presidente
dell'ATER di Belluno

S E D E

Oggetto: sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza 2023/2024. Analisi dei dati raccolti.

Gentile dott.ssa Rento,

come a Lei noto, l'Azienda conduce annualmente un sondaggio di opinione rivolto all'utenza finalizzato a misurarne il livello di soddisfazione in relazione ai servizi erogati: con la presente, vogliamo fornire una sintetica analisi statistica della rilevazione effettuata.

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).

Peraltro ATER ha recentemente avviato una proficua collaborazione con l'Università IUAV di Venezia, finalizzata ad individuare le più idonee soluzioni tecniche da adottare per il miglioramento della qualità ambientale interna degli edifici, in prospettiva di possibili futuri interventi di manutenzione straordinaria sul patrimonio edilizio aziendale. Nell'ambito di tale collaborazione è stato appunto somministrato ai conduttori pure un questionario di valutazione dell'alloggio, la cui elaborazione sarà oggetto di valutazione da parte della summenzionata Università.

Il **numero dei questionari restituiti (265)** è significativamente aumentato rispetto alle rilevazioni svolte negli anni precedenti. E' possibile ricondurre tale positiva dinamica anche alla parziale modifica 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 agevolarne la restituzione ponendo a carico dell'ATER gli oneri postali connessi. La gratuità del servizio postale parrebbe dunque aver permesso di incrementare la percentuale di restituzione dei questionari, negli ultimi anni risultata insoddisfacente.

Nello specifico, l'indagine è stata declinata in 11 quesiti, riconducibili alle quattro 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.

Si è ritenuto di omettere le domande relative all'impianto di riscaldamento che storicamente vengono poste nella rilevazione, atteso che detta materia è stata specificamente trattata nel questionario predisposto dallo IUAV.

Il metodo seguito è improntato a tutelare l'anonimato della compilazione, a garanzia della maggiore libertà di espressione nelle valutazioni. Ad ogni quesito posto è stato 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 (in lieve miglioramento rispetto alla precedente rilevazione), avendo registrato una percentuale di **consensi positivi pari all'83,4%**.

Va menzionato che l'esclusione dall'ambito di indagine delle domande inerenti all'**impianto di riscaldamento** (che storicamente rappresenta il punto di maggior insoddisfazione verso l'operato aziendale), potrebbe avere in qualche misura inciso sulla valutazione media. In relazione a questo argomento, evidenziamo la diffusa preoccupazione dell'utenza comportata dai recenti rialzi di prezzo registrati nei mercati dell'energia e dei combustibili: purtroppo però dobbiamo registrare che le proposte aziendali per ottenere, ad esempio, la metanizzazione del quartiere popolare di Levego, non hanno portato i risultati sperati. Ricordiamo inoltre che l'Azienda 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.

E' pervenuta qualche valutazione non pienamente positiva in relazione al **servizio telefonico**: tale criticità era stata già notata dalla dirigenza aziendale, che ha disposto la sostituzione dell'ormai vetusto centralino. Il nuovo centralino telefonico recentemente implementato in Azienda, completamente digitale, ha consentito una migliore distribuzione del flusso delle

telefonate (che ora vengono automaticamente smistate ai vari uffici, sulla base di un percorso guidato ritenuto ottimale), nonché l'installazione di una segreteria telefonica personalizzata in ogni postazione di lavoro.

L'unico quesito ad aver ricevuto una valutazione non pienamente sufficiente è inerente alla **tempestività degli interventi manutentivi**. Detta criticità è nota, e l'andamento dell'attività manutentiva verrà monitorato nel prossimo futuro: l'impegno dell'Azienda al rispetto dei tempi procedurali è stato del resto pure riaffermato nella recente rivisitazione della Carta dei Servizi, approvata nel dicembre u.s. dal Consiglio di Amministrazione. L'Area tecnica peraltro sta affrontando un eccezionale carico di lavoro, attesi i cospicui finanziamenti pervenuti nell'ambito del PNRR (e relativo fondo complementare), dovendo al contempo adeguare le proprie procedure al mutato contesto normativo (il riferimento è al nuovo Codice degli appalti). Va allora letta in questa prospettiva la decisione aziendale di potenziare la deficitaria dotazione organica assegnata al settore tecnico, con il previsto inserimento di due collaboratori a tempo determinato.

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

Belluno, 22 marzo 2024



Il Responsabile per la Qualità
dott. Alberto Pinto



I
- - -
U
- - -
A
- - -
V

Università Iuav
di Venezia

Gentile Signora / Egregio Signore,

abbiamo il piacere di informarLa che l'ATER di Belluno ha avviato una proficua collaborazione con l'Università IUAV di Venezia, finalizzata ad individuare le migliori soluzioni tecniche da adottare per il miglioramento della qualità ambientale interna degli edifici, in prospettiva di possibili futuri interventi di manutenzione straordinaria sul patrimonio edilizio aziendale.

Nell'ambito di tale collaborazione è stato ritenuto opportuno richiedere direttamente ai conduttori degli alloggi alcune informazioni, la cui elaborazione statistica sarà tenuta in adeguata considerazione nella programmazione dei lavori. Con queste finalità, ci permettiamo allora di sottoporre alla Sua attenzione i questionari uniti alla presente, la cui compilazione contribuirà al positivo esito dell'iniziativa summenzionata.

Le chiederemmo pertanto di compilare e far pervenire all'ATER entrambi i questionari allegati, il primo, predisposto dall'Università IUAV di Venezia, di valutazione dell'alloggio in cui risiede, il secondo, predisposto da ATER, relativo ai servizi erogati dall'Ente.

I questionari compilati potranno essere restituiti ad ATER per posta ordinaria (senza costi a Suo carico, riutilizzando la busta preaffrancata con la quale Le abbiamo trasmesso la presente) oppure via mail, all'indirizzo info@aterbl.it.

I dati forniti saranno trattati in forma anonima e usati esclusivamente a fini statistici da ATER e IUAV. Per ogni miglior informazione relativa al trattamento dei dati, potrà consultare le informative pubblicate online, all'indirizzo <https://www.aterbl.it/amm-trasparente/privacy/>.

La ringraziamo per la collaborazione.

Distinti saluti.



La Presidente
dell'ATER di Belluno
dott. ing. Ilenia Rento

Ilenia Rento

I Università Iuav
- - - di Venezia
U
- - - Dipartimento di Culture del Progetto
A *Francesca Cappelletti*
- - -
V francesca.cappelletti@iuav.it

Venezia, 6 dicembre 2023

Agli assegnatari degli alloggi di Ater Belluno

Questionario per la ricerca sulla qualità del microclima del patrimonio edilizio residenziale pubblico

Gentile Signora, Egregio Signore,

L'Università IUAV di Venezia sta svolgendo una ricerca in collaborazione con ATER Belluno per valutare la qualità del microclima del patrimonio edilizio residenziale di proprietà pubblica e il benessere degli inquilini che vi abitano.

Le chiediamo pertanto la cortesia di compilare il presente questionario, al fine di valutare l'alloggio in cui risiede.

La presente scheda può essere fatta pervenire all'ATER unitamente al questionario sulla soddisfazione dell'utente inviatole nella stessa busta da ATER, per posta ordinaria oppure via e-mail, all'indirizzo info@aterbl.it.

I dati forniti saranno trattati in forma anonima secondo l'informativa consultabile al link,

https://drive.google.com/file/d/1rekV-nOgHaYp-RwsB_5UzgvMZKvt4P3z/view?usp=drive_link

o inquadrando con la fotocamera del cellulare il QR-code che trova in basso a sinistra.

Inviando il questionario compilato, Lei dichiara di aver letto l'informativa e di acconsentire al trattamento dei dati raccolti.

La ringraziamo per la collaborazione.

Distinti saluti.

Francesca Cappelletti

Francesca Cappelletti



Gentile Signora, Egregio Signore, dopo aver inserito l'indirizzo completo dell'abitazione, Le chiediamo di rispondere scegliendo l'opzione più attinente. Grazie.

Via/strada/piazza _____ N.civico _____ Interno _____

A) Caratteristiche del nucleo familiare:

A1 Nazionalità:
 Italiana straniera mista (almeno un inquilino maggiorenne di origine straniera)

A2 Numero di persone che vive in questa abitazione
 1 2 3 4 5 6 più di 6

A3 Composizione del nucleo familiare che vive nell'alloggio:
 persona singola coppia senza figli coppia con figlio/i madre/padre con figlio/i

A4 Età dell'assegnatario dell'alloggio:
 18-30 31-40 41-50 51-60 61-70 71-80 >80

A5 Titolo di studio dell'assegnatario dell'alloggio:
 licenza elementare licenza media diploma scuola superiore laurea o titoli superiori

A6 Occupazione dell'assegnatario dell'alloggio:
 occupato disoccupato o inoccupato pensionato pensione di invalidità

A7 Tra gli abitanti dell'alloggio sono presenti persone con disabilità?
 Sì No

B) Caratteristiche e gestione impianto

B1 L'impianto di riscaldamento è centralizzato o autonomo?
 centralizzato autonomo non so

B2 **Se autonomo**, che tipo di generatore (caldaia) avete?
 tradizionale a condensazione a pompa di calore non so

B3 **Se autonomo**, quale combustibile utilizza il generatore di calore?
 metano gasolio GPL pellet legna non so

B4 Da quanti vani riscaldati è composta l'abitazione?
 1 2 3 4 5 6 7 o più

B4 Tenete stanze non riscaldate o con temperatura più bassa?
 no una due più di due

B5 Quale dei seguenti terminali di riscaldamento avete nell'abitazione?
 termosifoni termosifoni con valvole termostatiche ventilconvettori
 pavimento/soffitto radiante altro non so

- B6 Se è presente un termostato, a quanti gradi, generalmente, impostate la temperatura?
 17°C o meno 18°C 19°C 20°C 21°C 22°C 23°C o più
- B7 Per quante ore è acceso generalmente il riscaldamento?
 < di 2 ore 2 - 4 ore 4 - 6 ore 6 - 8 ore > di 8 ore sempre in funzione
- B8 Avete una stufa?
 Sì, a legna Sì, a pellet Sì, elettrica No
- B9 La Sua gestione dell'impianto è condizionata da aspetti economici?
 Sì No Non so

C) Gestione e benessere all'interno dell'abitazione nella stagione INVERNALE

- C1 Durante il periodo invernale, riuscite a mantenere la vostra abitazione adeguatamente calda?
 sempre spesso qualche volta raramente mai
- C2 Con quale frequenza e per quale durata aprite le finestre giornalmente?
 quando: mai una volta al giorno 2 volte al giorno > 2 volte al giorno
 per: meno di un'ora tra una e due ore >2 ore
- C3 Rispetto alla temperatura dell'aria che avete in casa, generalmente sentite:

molto freddo	freddo	leggermente freddo	né caldo né freddo	leggermente caldo	caldo	molto caldo
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- C4 Rispetto all'umidità dell'aria che avete in casa, generalmente sentite che è:

secca	leggermente secca	né secca né umida	leggermente umida	umida
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- C5 Nel vostro alloggio sono presenti casi di muffa o pareti/soffitti umidi?
 No Sì, muffa Sì, pareti/soffitti umidi
- C6 Siete soddisfatti dell'ambiente termico nella vostra abitazione?
 sì leggermente insoddisfatto insoddisfatto decisamente insoddisfatto
- C7 Rispetto alla qualità dell'aria che sentite in casa, generalmente percepite l'aria:
 fresca leggermente viziata viziata molto viziata
- C8 Siete soddisfatti della qualità dell'aria nell'abitazione?
 sì leggermente insoddisfatto insoddisfatto decisamente insoddisfatto

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



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

CONTINUA SUL RETRO >>

SI NO n.v.

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

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

Eventuali suggerimenti

.....
.....

SI NO

IL SERVIZIO MANUTENZIONI

▶ 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:

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

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

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
aterbelluno@pecmx.it - www.aterbl.it - P.IVA e C.F. 00092050251 - Reg. imprese CCIAA di Belluno - sez.ord. 92321/1996



Domande del questionario sulla soddisfazione dell'utenza, anno 2023/2024

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 nuovo sito internet dell'Azienda: www.aterbl.it ?	SI/NO
6	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?	SI/NO/n.v.
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	

DATI RACCOLTI DALL'UFFICIO PROTOCOLLO (RILEVAZIONE CONCLUSA IL 21/03/2024)

Cont	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
1	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
2	1	2	1	1	1	3	2	6	6	6	6
3	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
4	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
5	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1
6	6	6	2	2	2	3	2	6	6	6	6
7	3	4	2	1	2	3	2	6	6	6	6
8	2	2	2	6	2	3	1	1	1	2	1
9	1	3	1	1	2	3	1	5	5	5	6
10	3	3	3	4	2	3	2	6	6	6	6
11	2	2	2	6	2	3	1	3	3	3	3
12	3	3	3	1	1	1	1	1	2	6	5
13	2	2	2	1	1	1	2	6	6	6	6
14	1	1	1	1	2	2	1	6	6	6	6
15	2	2	2	2	2	3	1	2	4	5	6
16	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	2	3	1	3	4	5	5
18	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2
19	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1
20	5	5	5	2	2	3	1	4	2	2	6
21	3	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2
22	3	3	2	2	2	3	2	6	6	6	6
23	1	1	1	5	2	3	1	1	1	5	5
24	1	1	1	3	2	3	2	6	6	6	6
25	5	5	5	6	2	3	1	2	3	5	4
26	2	2	2	4	2	3	1	4	4	4	4
27	2	2	1	3	2	3	2	2	1	1	1
28	4	6	4	2	1	1	1	3	5	5	5
29	3	3	2	1	2	3	1	2	6	6	6
30	1	1	2	2	3	3	1	1	2	1	1
31	3	3	1	3	2	3	1	6	6	6	6
32	2	1	1	1	2	3	1	2	5	5	6
33	1	1	1	1	3	2	1	6	6	6	6
34	1	1	1	1	2	3	1	1	6	6	6
35	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
36	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
37	2	2	2	5	1	1	1	1	1	1	2
38	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
39	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
40	6	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2
41	1	6	1	5	3	3	1	1	5	5	4
42	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
43	2	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1
44	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
45	2	2	2	2	1	1	2	6	6	6	6
46	3	5	2	3	2	3	1	2	2	2	2
47	6	4	1	2	2	3	2	6	6	5	6
48	2	2	1	1	1	1	2	6	6	6	6
49	2	2	1	6	1	1	1	2	1	1	1
50	2	2	2	2	1	1	1	2	2	4	4
51	3	4	4	4	2	3	1	3	3	4	3
52	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
53	1	1	1	5	2	3	2	6	6	6	6
54	1	2	1	2	2	3	2	6	6	6	6
55	1	6	1	3	2	3	2	6	6	6	6
56	4	6	6	6	2	3	2	6	6	6	6
57	3	3	3	4	2	3	1	6	6	5	6
58	3	4	2	1	2	3	1	4	4	4	6
59	1	1	1	1	3	3	2	6	6	6	6
60	4	4	1	3	2	2	1	1	1	3	3
61	2	3	2	3	2	3	2	6	6	6	6
62	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1	1
63	2	3	1	3	2	3	2	6	6	6	6
64	2	2	1	1	2	3	1	5	5	5	6
65	3	3	2	3	1	1	1	5	5	5	5
66	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2
67	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	2	2	2	3	3	3	1	2	4	4	4
70	2	2	1	6	2	3	2	1	2	3	6
71	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1
72	1	2	1	6	1	1	1	2	2	2	2
73	2	3	2	3	2	3	1	6	6	2	2
74	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
75	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
76	6	3	3	2	2	3	1	2	2	5	6
77	6	6	3	3	2	3	1	1	6	6	1
78	6	3	2	2	2	3	1	1	5	5	5
79	6	3	6	6	2	3	1	3	3	3	3
80	1	1	6	2	3	3	2	6	6	6	6
81	3	3	2	5	1	3	2	6	6	6	6
82	5	4	5	6	2	3	2	6	6	6	6
83	3	1	1	2	1	3	1	2	4	4	4
84	3	4	3	4	2	3	1	3	3	5	3
85	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2
86	2	2	2	3	2	3	1	2	3	4	4
87	1	3	1	6	2	3	1	1	1	1	4
88	3	6	2	2	2	3	2	6	6	6	6
89	6	3	2	2	2	3	1	6	6	6	6
90	2	6	2	1	3	3	6	6	6	6	6

91	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
92	2	2	2	5	2	3	2	6	6	6	6
93	2	2	2	2	2	3	1	2	3	4	4
94	4	4	5	4	1	2	1	4	4	4	4
95	2	2	4	2	2	3	2	6	6	6	6
96	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
97	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
98	3	3	3	4	2	3	2	6	6	6	6
99	1	1	1	1	2	3	1	2	3	3	1
100	2	4	2	2	2	3	2	6	6	6	6
101	1	1	1	2	2	3	2	6	6	6	6
102	6	6	2	3	2	3	2	6	6	6	6
103	1	1	2	2	1	1	2	6	6	6	6
104	1	2	1	6	2	3	1	2	4	4	4
105	6	6	3	3	2	3	1	2	6	6	6
106	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
107	2	2	2	5	2	3	2	6	6	6	6
108	2	2	1	3	2	3	1	1	1	1	1
109	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1
110	3	5	3	3	2	3	2	6	6	6	6
111	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2
112	4	4	2	2	2	2	1	4	4	4	4
113	2	3	3	4	1	3	2	6	6	6	6
114	3	3	6	4	2	2	1	3	5	5	5
115	2	2	1	1	2	3	2	6	6	6	6
116	1	2	2	3	2	3	1	3	3	5	5
117	3	3	1	3	2	2	1	6	3	3	3
118	6	6	2	3	2	3	1	1	1	1	1
119	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	2
120	6	6	6	1	2	3	1	4	4	4	4
121	2	2	2	6	2	3	2	6	6	6	6
122	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1
123	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	2
124	2	2	1	1	2	3	2	6	6	6	6
125	2	2	1	3	2	3	2	6	6	6	6
126	2	6	4	6	2	3	2	6	6	6	6
127	1	1	1	1	2	3	1	2	6	5	1
128	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
129	3	5	3	3	2	3	2	6	6	6	6
130	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4
131	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
132	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
133	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
134	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
135	3	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2
136	2	3	2	2	2	3	1	2	2	3	6
137	3	3	2	4	1	1	1	2	3	4	3
138	1	2	1	1	2	3	1	1	1	5	5
139	6	2	2	2	2	3	1	2	3	5	6
140	3	3	2	2	2	3	2	6	6	6	6
141	2	2	1	3	2	3	2	6	6	6	6
142	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
143	1	2	2	1	2	3	2	6	6	6	6
144	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2
145	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
146	2	2	4	3	2	3	2	6	6	6	6
147	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
148	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
149	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3
150	4	4	2	5	2	3	1	2	2	3	3
151	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3
152	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
153	4	4	4	4	2	2	1	6	3	6	6
154	3	3	4	4	2	3	1	1	1	1	1
155	2	2	2	2	2	3	1	5	4	4	5
156	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1
157	2	3	2	1	2	3	1	6	6	6	6
158	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2
159	2	5	1	2	1	1	2	6	6	6	6
160	1	2	2	5	2	3	1	1	1	1	1
161	1	6	3	3	2	3	1	2	2	3	3
162	2	1	1	2	2	3	1	1	1	6	6
163	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
164	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	6
165	1	6	1	6	2	3	1	1	3	1	1
166	4	4	2	5	2	3	1	2	4	4	4
167	2	4	4	4	3	1	6	1	1	4	5
168	2	3	2	6	2	3	2	6	6	6	6
169	2	3	2	6	2	3	2	6	6	6	6
170	1	2	2	2	3	3	2	6	6	6	6
171	3	5	3	3	2	3	1	3	2	2	3
172	2	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
173	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
174	6	3	3	2	2	3	1	2	3	3	3
175	1	1	1	3	2	3	1	2	2	5	5
176	3	3	3	2	2	3	1	2	5	5	6
177	5	5	2	3	2	3	1	4	5	5	3
178	5	5	5	4	3	3	2	6	6	6	6
179	1	1	1	4	2	3	1	1	1	1	1
180	1	1	1	2	1	1	2	6	6	6	6
181	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
182	2	3	2	3	2	3	1	2	2	4	3
183	2	2	2	1	2	3	2	6	6	6	6

184	2	2	3	1	1	1	1	2	2	5	5
185	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
186	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
187	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
188	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
189	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6	6
190	2	2	2	4	2	3	1	2	4	5	5
191	3	3	3	4	2	3	1	3	1	1	3
192	2	2	1	3	2	3	2	6	6	6	6
193	2	1	1	6	1	1	1	2	2	3	6
194	6	5	2	3	2	3	1	5	3	5	6
195	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
196	2	2	1	1	2	3	2	6	6	6	6
197	6	1	3	3	2	3	2	6	6	6	6
198	1	1	2	3	2	3	1	3	3	3	2
199	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
200	3	3	3	5	1	1	1	3	3	5	5
201	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	6
202	2	2	2	3	2	2	1	2	2	5	5
203	6	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
204	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3
205	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
206	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
207	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1
208	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
209	1	2	1	1	2	3	1	3	5	5	5
210	4	5	1	6	1	1	1	6	6	6	6
211	5	5	2	2	2	3	1	3	3	5	5
212	3	4	2	1	2	3	2	2	4	5	4
213	2	2	2	4	2	3	2	6	6	6	6
214	3	3	3	3	2	3	1	3	3	4	3
215	2	2	2	2	2	3	1	2	4	5	2
216	2	2	1	2	2	3	2	6	6	6	6
217	1	1	1	3	2	1	1	1	3	3	4
218	1	1	1	1	1	1	2	6	6	6	6
219	3	4	1	4	1	1	2	6	6	6	6
220	2	2	2	2	1	1	2	2	6	6	6
221	3	5	3	1	2	3	2	6	6	6	6
222	2	2	2	2	1	1	1	4	4	4	4
223	6	6	2	2	2	3	2	6	6	6	6
224	6	6	2	2	2	3	2	6	6	6	6
225	2	2	2	2	2	3	1	2	3	5	5
226	2	4	1	2	2	2	2	6	6	6	6
227	2	3	1	2	2	3	2	3	6	6	6
228	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
229	3	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1
230	1	1	1	2	2	3	1	5	5	5	6
231	3	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
232	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
233	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
234	3	3	2	2	2	3	1	2	3	4	2
235	3	3	3	3	2	3	1	1	3	5	3
236	2	3	2	2	2	3	1	4	6	6	6
237	3	2	2	3	3	3	1	6	2	3	2
238	1	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3
239	2	3	1	6	2	3	1	3	5	5	5
240	3	3	1	3	2	3	2	6	6	6	6
241	3	3	1	3	1	1	2	6	6	6	6
242	2	2	4	3	2	3	1	5	3	5	4
243	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3
244	2	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
245	6	5	2	3	2	3	1	3	5	5	5
246	4	5	2	4	2	3	1	4	4	5	6
247	1	3	2	4	2	3	2	6	6	6	6
248	2	2	1	3	2	3	2	6	6	6	6
249	2	2	2	1	2	3	2	6	6	6	6
250	2	2	2	1	2	3	2	6	6	6	6
251	2	2	2	2	2	3	1	2	3	5	6
252	2	2	2	2	2	2	2	6	6	6	6
253	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
254	3	3	3	5	2	3	1	2	5	5	5
255	6	3	3	5	2	3	1	3	4	4	4
256	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2
257	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1
258	3	3	2	3	2	3	1	2	6	6	6
259	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	2
260	3	4	2	3	2	3	1	3	5	5	4
261	6	6	1	1	2	2	2	6	1	1	1
262	5	5	5	3	2	3	2	6	6	6	6
263	2	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2
264	1	2	1	1	2	3	2	2	2	2	2
265	1	1	1	1	2	3	1	4	6	6	6

Somma	648	704	534	711			1013	1091	1171	1177
Risp. nulle	22	18	5	19			114	120	119	137
Media	2,12	2,41	1,94	2,43			2,18	2,56	3,13	2,77

Min 1,94 Max 3,13

Voto teorico	7,75	7,17	8,12	7,15			7,64	6,88	5,74	6,45
Voto per gruppi	7,46		7,64				6,68			

7,11

Num. questionari: 265

Somma	648	704	534	711			1013	1091	1171	1177
Risp. nulle	22	18	5	19			114	120	119	137
Media	2,12	2,41	1,94	2,43			2,18	2,56	3,13	2,77

Min 1,94 Max 3,13

Voto teorico	7,75	7,17	8,12	7,15			7,64	6,88	5,74	6,45
Voto per gruppi	7,46		7,64				6,68			

7,11

Num. questionari: 265

Domanda n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Molto soddisfatto	68	50	93	57				44	40	31	35
Soddisfatto	101	95	111	76				61	34	25	24
Sufficiente	57	68	41	78				28	37	26	26
Insoddisfatto	10	18	9	21				11	18	22	21
Molto insoddisfatto	7	16	6	14				7	16	42	22
Non valutabile	22	18	5	19				114	120	119	137

418
527
361
130
130
554

} Valutazioni positive

Media	7,75	7,17	8,12	7,15			7,64	6,88	5,74	6,45
Media per gruppi	7,46		7,63				6,68			

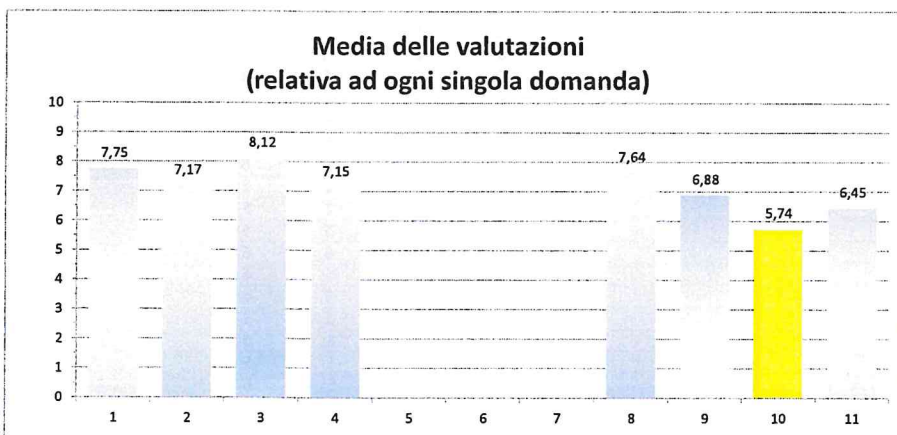
7,11

PERCENTUALE DEI CONSENSI POSITIVI:

83,40%

	01	02	03	04	05	06	7	8	9	10	11
Si %					15,09	15,1	52,8				
No %					80,00	6,4	46,0				
Non valutabile					4,91	78,5	1,1				

83
132
85



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

La valutazione media più bassa registrata (5,74) è relativa della tempestività degli interventi manutentivi.

**RESPONSO QUESTIONARIO
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA**

		Voto	% SI	% NO	Non valutabile	Controllo
1	Come valuta il servizio fornito allo sportello?	7,75				
2	Come valuta il servizio fornito telefonicamente?	7,17				
3	Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce?	8,12				
4	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini?	7,15				
5	Ha visitato il sito internet dell'Azienda: www.aterbl.it ?		15,1	80,0	4,9	100
6	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?		15,1	6,4	78,5	100
7	Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?		52,8	46,0	1,1	100
8	Cortesia al momento della richiesta	7,64				
9	Professionalità nel verificare il da farsi	6,88				
10	Tempestività nel risolvere il problema	5,74				
11	Soddisfazione sul lavoro svolto	6,45				
Media delle valutazioni:		7,11				

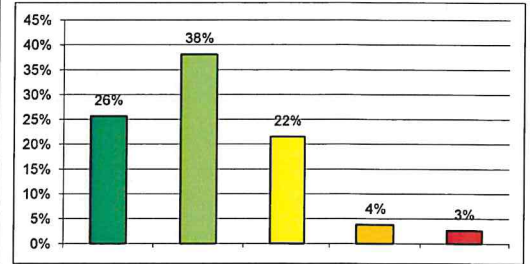
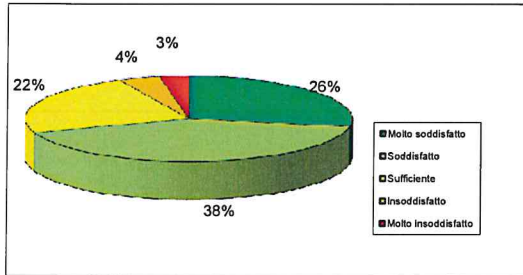
ELABORAZIONE STATISTICA SULLA VALUTAZIONE A LIVELLO DI SINGOLE DOMANDE

1

Come valuta il servizio fornito allo sportello? Valutazione ottenuta: 7,75

Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	26%	68
Soddisfatto	38%	101
Sufficiente	22%	57
Insoddisfatto	4%	10
Molto insoddisfatto	3%	7
Non valutabile	8%	22

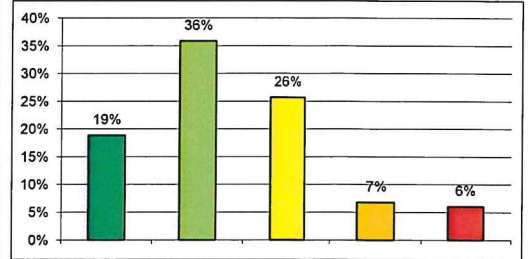
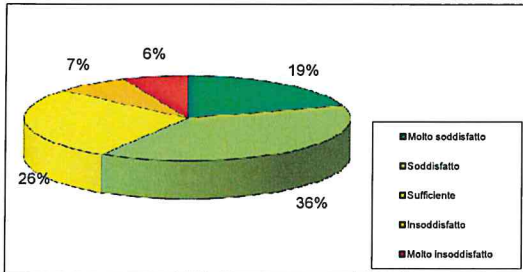
265



2

Come valuta il servizio fornito telefonicamente? Valutazione ottenuta: 7,17

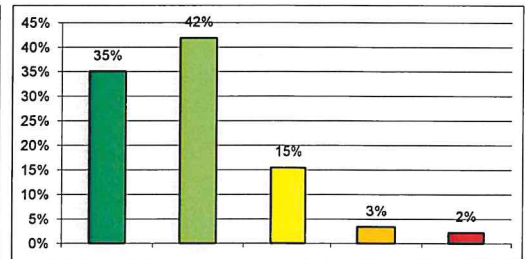
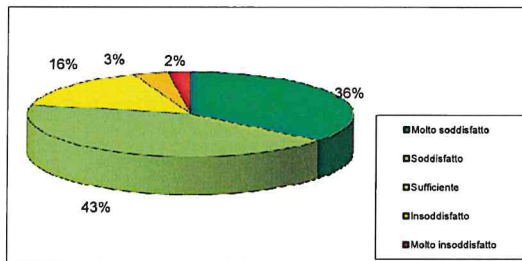
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	19%	50
Soddisfatto	36%	95
Sufficiente	26%	68
Insoddisfatto	7%	18
Molto insoddisfatto	6%	16
Non valutabile	7%	18



3

Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce? Valutazione ottenuta: 8,12

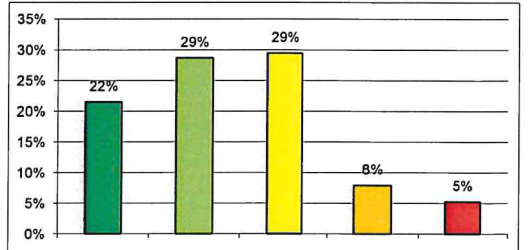
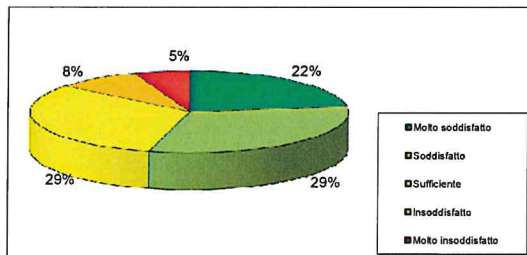
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	35%	93
Soddisfatto	42%	111
Sufficiente	15%	41
Insoddisfatto	3%	9
Molto insoddisfatto	2%	6
Non valutabile	2%	5



4

Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? Valutazione ottenuta: 7,15

Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	22%	57
Soddisfatto	29%	76
Sufficiente	29%	78
Insoddisfatto	8%	21
Molto insoddisfatto	5%	14
Non valutabile	7%	19



5

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

Descrizione	Percent.	Cont.
SI	15,1	15,1
No	80,0	80,0
Non valutabile	4,9	4,9

6

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

Descrizione	Percent.	Cont.
SI	15,1	15,1
No	6,4	6,4
Non valutabile	78,5	78,5

7

Manutenzioni:

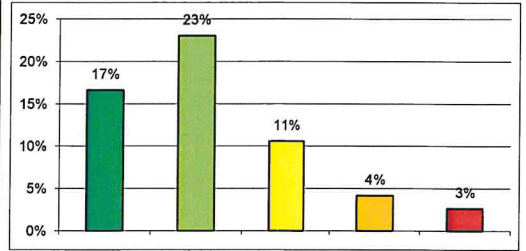
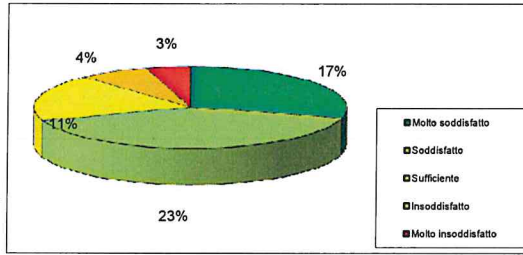
Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?

Descrizione	Percent.	Cont.
SI	52,8	52,8
No	46,0	46,0
Non valutabile	1,1	1,1

8

Cortesía al momento della richiesta Valutazione ottenuta: 7,64

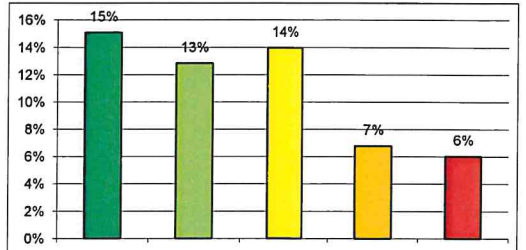
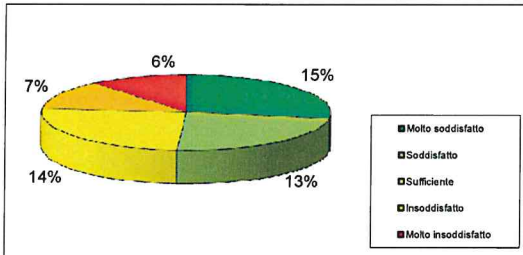
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	17%	44
Soddisfatto	23%	61
Sufficiente	11%	28
Insoddisfatto	4%	11
Molto insoddisfatto	3%	7
Non valutabile	43%	114



9

Professionalità nel verificare il da farsi Valutazione ottenuta: 6,88

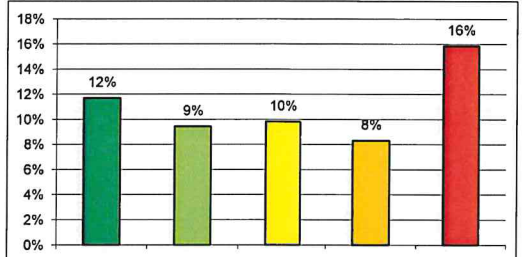
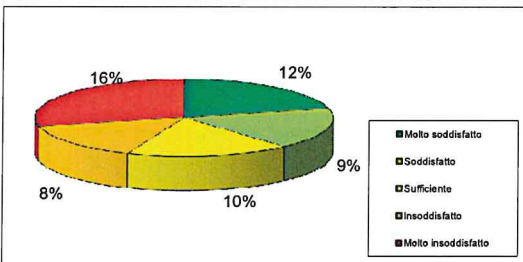
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	15%	40
Soddisfatto	13%	34
Sufficiente	14%	37
Insoddisfatto	7%	18
Molto insoddisfatto	6%	16
Non valutabile	45%	120



10

Tempestività nel risolvere il problema Valutazione ottenuta: 5,74

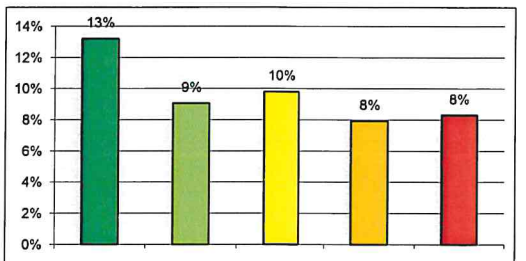
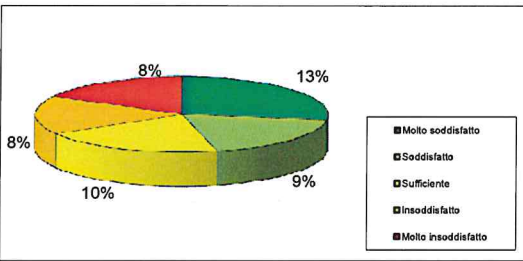
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	12%	31
Soddisfatto	9%	25
Sufficiente	10%	26
Insoddisfatto	8%	22
Molto insoddisfatto	16%	42
Non valutabile	45%	119



11

Soddisfazione sul lavoro svolto Valutazione ottenuta: 6,45

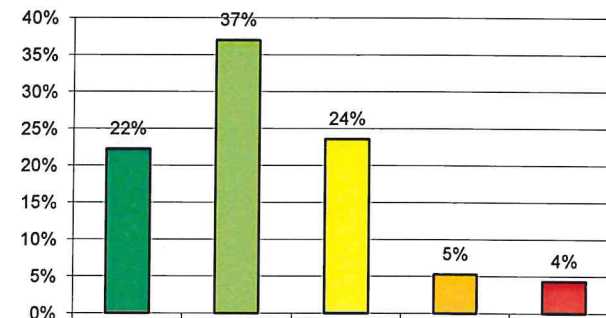
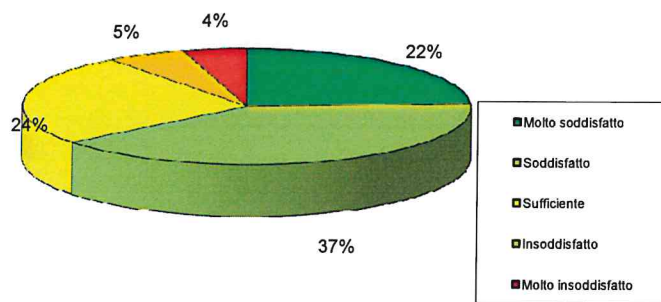
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	13%	35
Soddisfatto	9%	24
Sufficiente	10%	26
Insoddisfatto	8%	21
Molto insoddisfatto	8%	22
Non valutabile	52%	137



ELABORAZIONE STATISTICA SULLA VALUTAZIONE A LIVELLO DI DOMANDE RAGGRUPPATE PER CATEGORIE

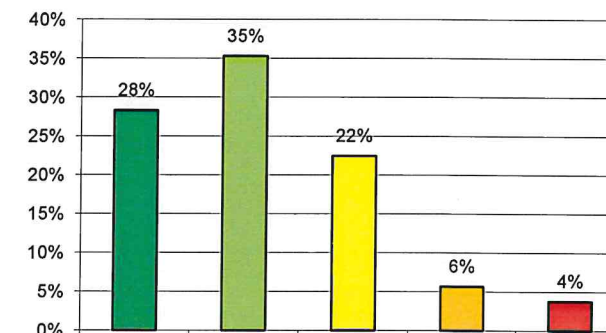
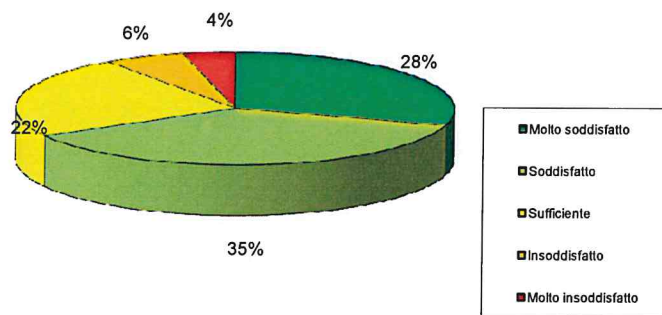
Cortesia e disponibilità del personale (domande 1 e 2)

Descrizione	Percentuale	Cont.
Molto soddisfatto	22%	118
Soddisfatto	37%	196
Sufficiente	24%	125
Insoddisfatto	5%	28
Molto insoddisfatto	4%	23
Non valutabile	8%	40
	100%	530



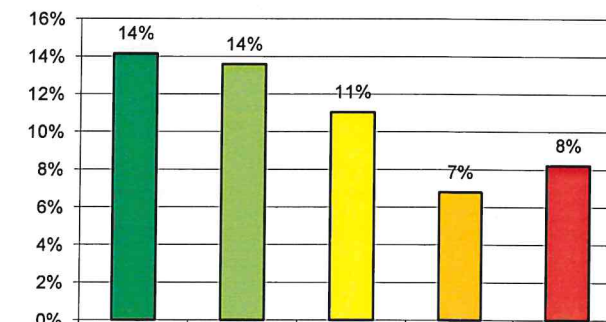
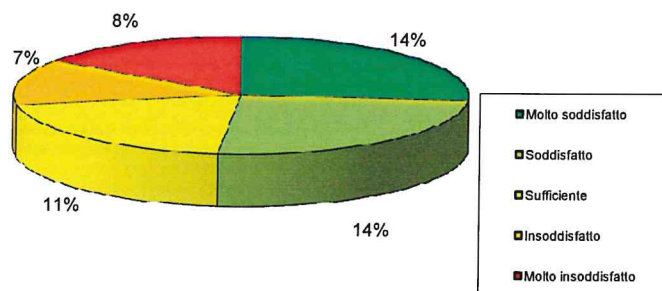
Rapporti con l'Azienda e gli altri inquilini (domande 3 e 4)

Descrizione	Percentuale	Cont.
Molto soddisfatto	28%	150
Soddisfatto	35%	187
Sufficiente	22%	119
Insoddisfatto	6%	30
Molto insoddisfatto	4%	20
Non valutabile	5%	24
	100%	530



Valutazioni sul servizio di manutenzioni (domande 8-11)

Descrizione	Percentuale	Cont.
Molto soddisfatto	14%	150
Soddisfatto	14%	144
Sufficiente	11%	117
Insoddisfatto	7%	72
Molto insoddisfatto	8%	87
Non valutabile	46%	490
	100%	1.060



Risposte positive	1.306
Risposte totali (anche nulle)	2.120
Risposte date	1.566
% positive sul totale	61,6
% positive sulle risp. date	83,4 %

CONFRONTO SUL NUMERO DI RISPOSTE OGGETTO DI VALUTAZIONE NELL'ULTIMO QUADRIENNIO

Giudizio espresso	2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024	
	20		51		110		265	
	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%
<i>Non valutabile</i>	69		130		199		554	
Molto insoddisfatto	5	2,0	29	6,0	75	9,5	130	8,3
Insoddisfatto	10	4,0	34	7,1	77	9,7	130	8,3
Sufficiente	33	13,1	81	16,8	244	30,8	361	23,1
Soddisfatto	87	34,7	136	28,2	217	27,4	527	33,7
Molto soddisfatto	116	46,2	202	41,9	178	22,5	418	26,7
Riepilogo	320	100,00	612	100,00	990	100,00	2.120	100,00

} 83,40%

