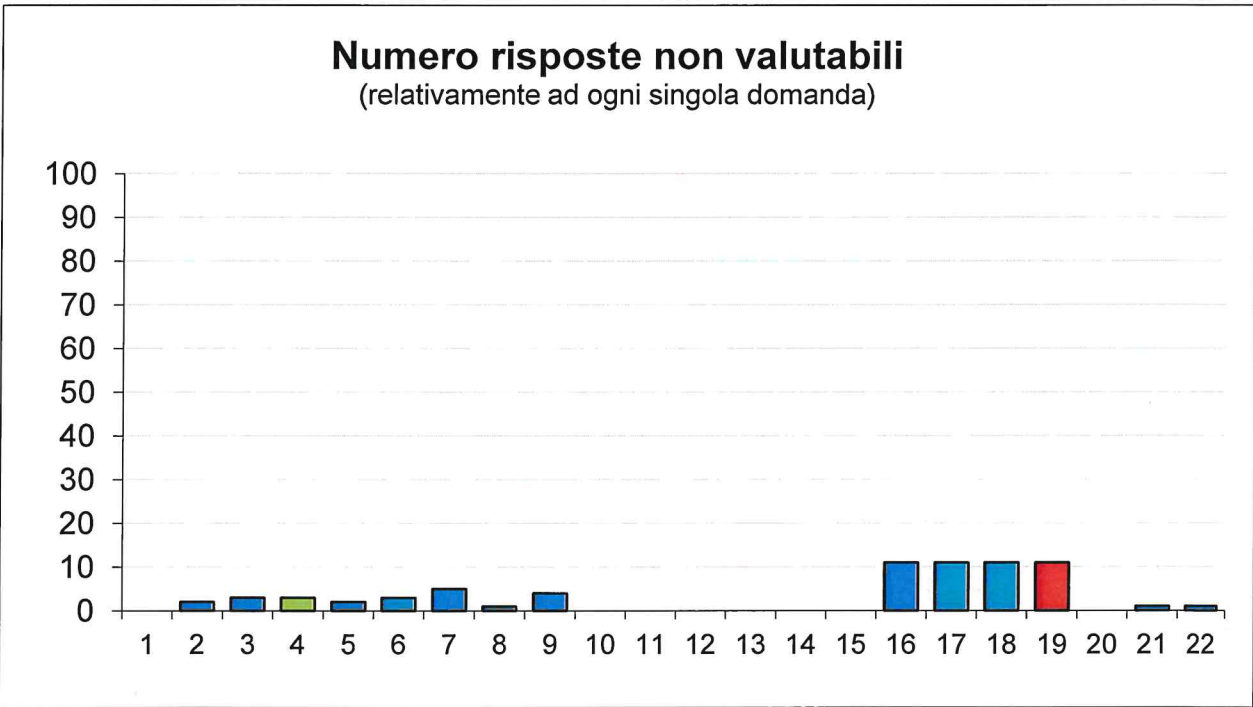
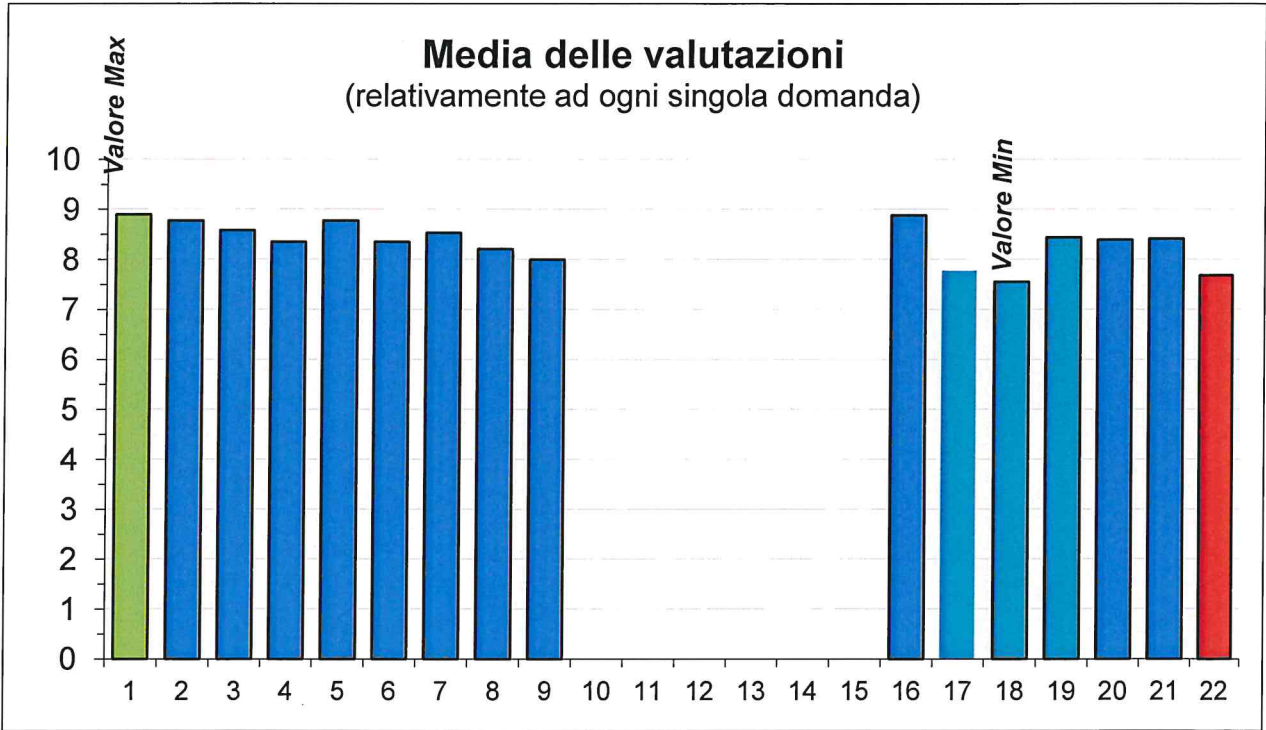


Domande Questionario ISO su clienti

1	Come valuta la cortesia del personale allo sportello	
2	Come valuta la completezza delle informazioni telefoniche	
3	Come valuta i tempi di attesa al telefono	
4	Come valuta la capacità del personale di fornire risposte rapide alla sue domande	
6	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)	
7	Come valuta l'operatività dell'ATER quale Ente preposto alla gestione dell'Edilizia Residenziale	
8	Come valuta le modalità di pagamento del canone	
9	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini	
		S/N
11	Ritiene soddisfacente l'orario di apertura dello sportello di Belluno (dalle 10:00 alle 12.00, da lunedì a venerdì)?	S/N
		S/N
13	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it	S/N
14	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?	S/N
15	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno	S/N
16	Cortesia al momento della richiesta	
17	Professionalità nel verificare il da farsi	
18	Tempestività nel risolvere il problema	
19	Soddisfazione sul lavoro svolto	
20	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per efficienza	
21	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per modalità di gestione	
22	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per economicità	

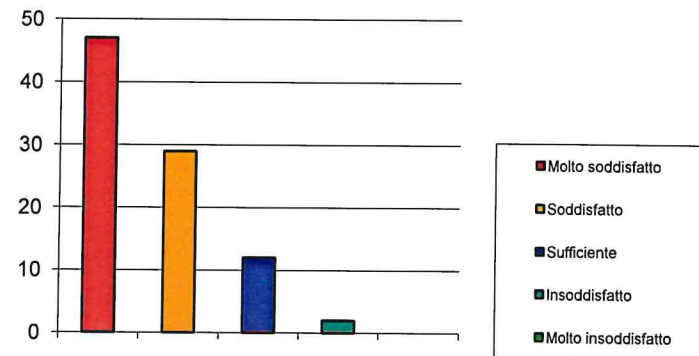
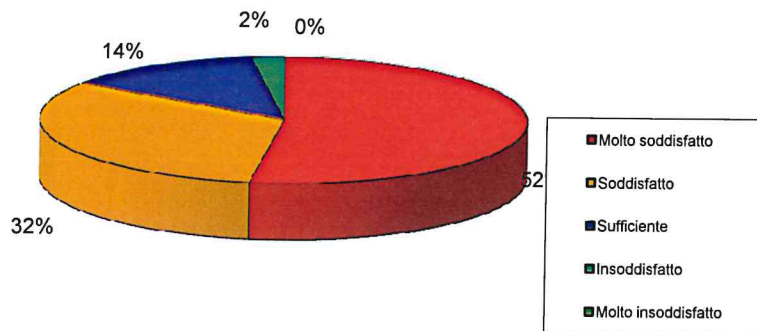


**RESPONSO QUESTIONARIO
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA**

		Voto	% SI	% NO
1	Come valuta la cortesia del personale allo sportello	8,90		
2	Come valuta i tempi di attesa allo sportello	8,78		
3	Come valuta la completezza delle informazioni telefoniche	8,59		
4	Come valuta i tempi di attesa al telefono	8,35		
5	Come valuta la capacità del personale di fornire risposte rapide alla sue domande	8,78		
6	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)	8,35		
7	Come valuta l'operatività dell'ATER quale Ente preposto alla gestione dell'Edilizia Residenziale	8,53		
8	Come valuta le modalità di pagamento del canone	8,21		
9	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini	8,00		
10				
11	Ritiene soddisfacente l'orario di apertura dello sportello di Belluno (dalle 10:00 alle 12.00, da lunedì a venerdì)?		80,0	10,0
12				
13	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it		20,0	50,0
14	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?			
15	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno			
16	Cortesia al momento della richiesta	8,89		
17	Professionalità nel verificare il da farsi	7,78		
18	Tempestività nel risolvere il problema	7,56		
19	Soddisfazione sul lavoro svolto	8,44		
20	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per efficienza	8,40		
21	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per modalità di gestione	8,42		
22	Come valuta il suo impianto di riscaldamento per economicità	7,68		

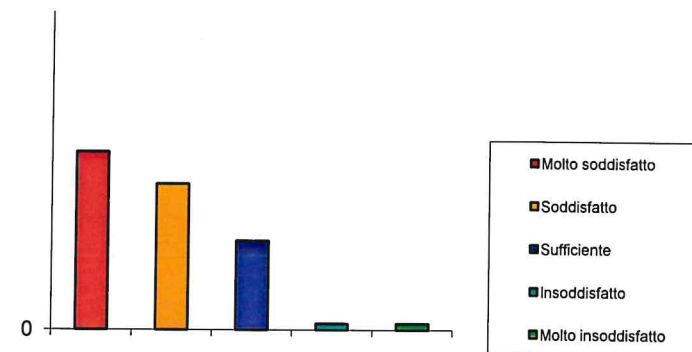
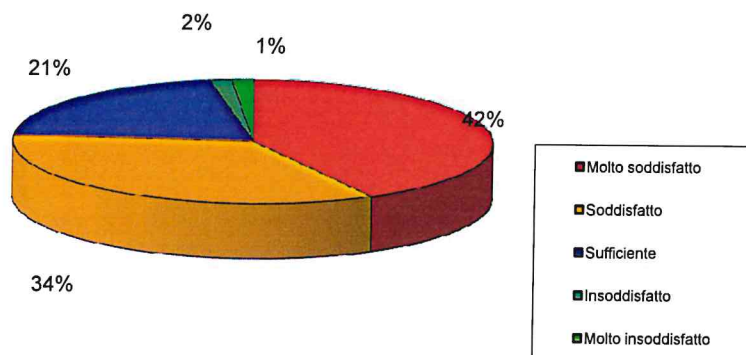
Cortesìa e disponibilit  del personale

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	47
Soddisfatto	29
Sufficiente	12
Insoddisfatto	2
Molto insoddisfatto	0
Non valutabile	10
Totale	100



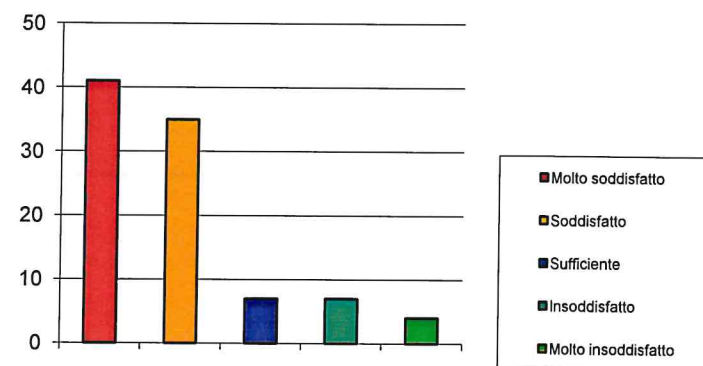
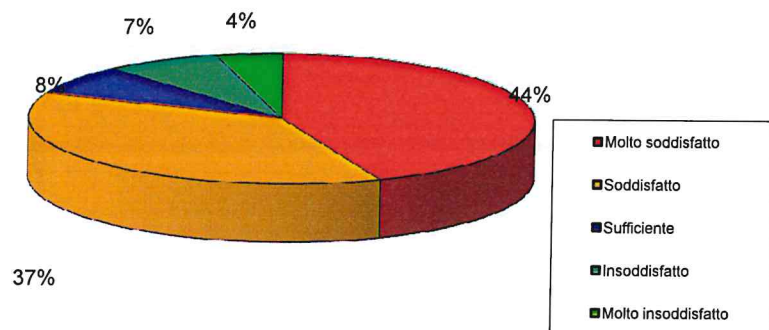
RAPPORTI CON L'AZIENDA

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	28
Soddisfatto	23
Sufficiente	14
Insoddisfatto	1
Molto insoddisfatto	1
Non valutabile	13
Totale	80



Valutazioni sul servizio di manutenzioni

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	41
Soddisfatto	35
Sufficiente	7
Insoddisfatto	7
Molto insoddisfatto	4
Non valutabile	46
Totale	140



Risposte positive	236
Risposte totali (anche nulle)	320
Risposte date	251
% positive sul totale	73,8
% positive sulle risp. date	94,0