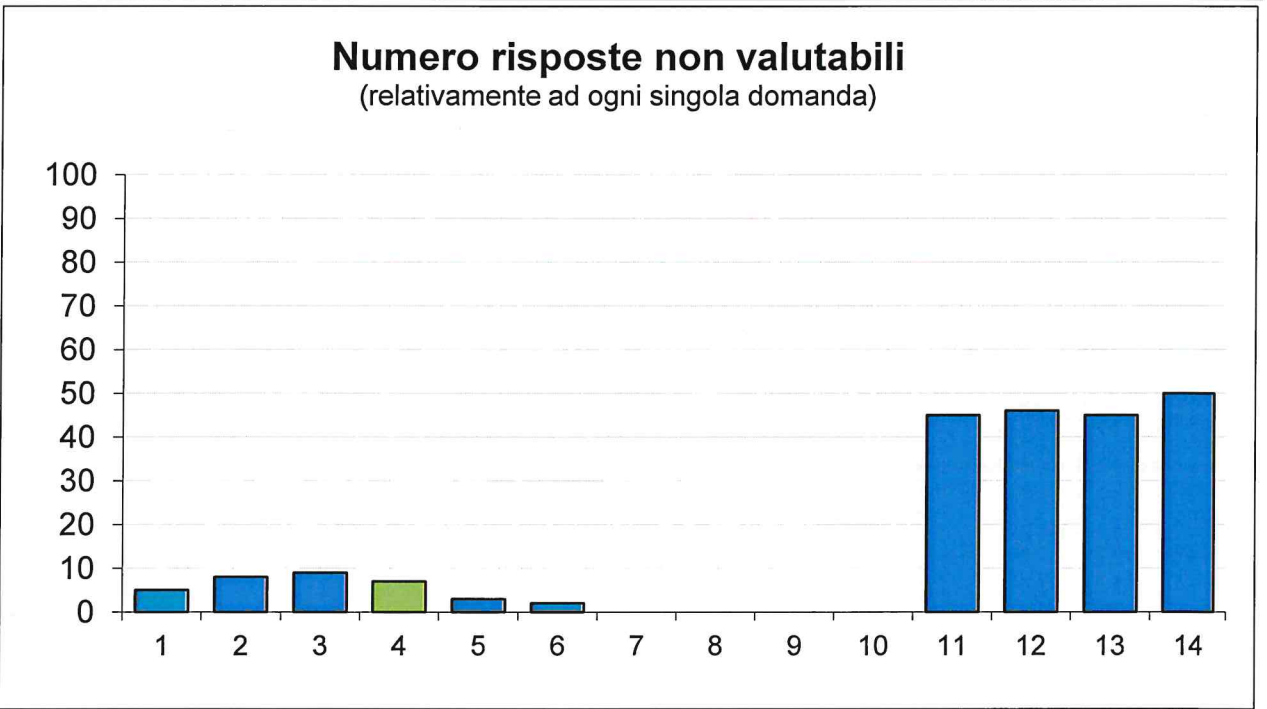
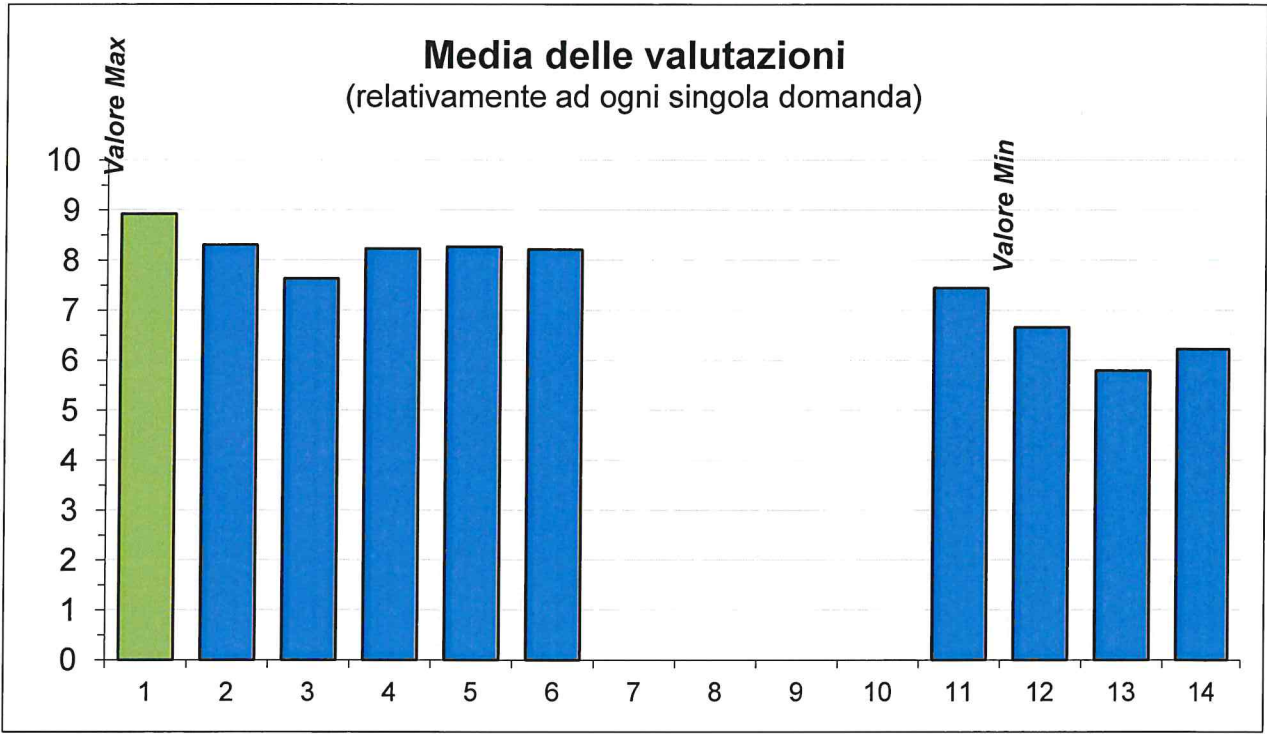


Domande Questionario ISO su clienti

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	
5	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)	
6	Come valuta le modalità di pagamento del canone	
7	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it	S/N
8	Conosce il nuovo strumento/app on-line utile alla prenotazione di appuntamenti, denominato HousingPlus	S/N
9	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?	S/N
10	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno	S/N
11	Cortesia al momento della richiesta	
12	Professionalità nel verificare il da farsi	
13	Tempestività nel risolvere il problema	
14	Soddisfazione sul lavoro svolto	

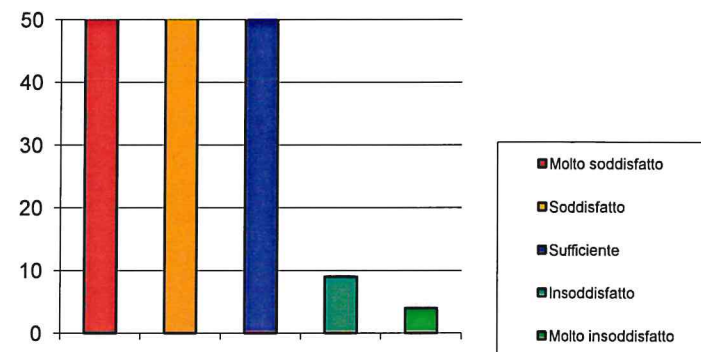
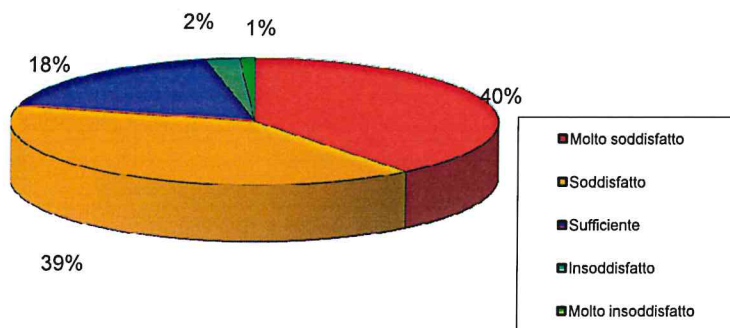


**RESPONSO QUESTIONARIO
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA**

		Voto	% SI	% NO	Non valutabile
1	Come valuta la cortesia del personale allo sportello	8,93			
2	Come valuta la completezza delle informazioni telefoniche	8,31			
3	Come valuta i tempi di attesa al telefono	7,63			
4	Come valuta la capacità del personale di fornire risposte rapide alla sue domande	8,23			
5	Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)	8,27			
6	Come valuta le modalità di pagamento del canone	8,22			
7	Ha visitato il sito dell'Azienda: www.aterbl.it		24,7	67,1	8,2
8	Conosce il nuovo strumento/app on-line utile alla prenotazione di appuntamenti, denominato HousingPlus?		11,8	75,3	12,9
9	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?		16,5	14,1	69,4
10	Ha richiesto l'intervento dell'ufficio manutenzioni durante lo scorso anno		47,1	51,8	1,2
11	Cortesia al momento della richiesta	7,45			
12	Professionalità nel verificare il da farsi	6,67			
13	Tempestività nel risolvere il problema	5,80			
14	Soddisfazione sul lavoro svolto	6,23			
		7,57			

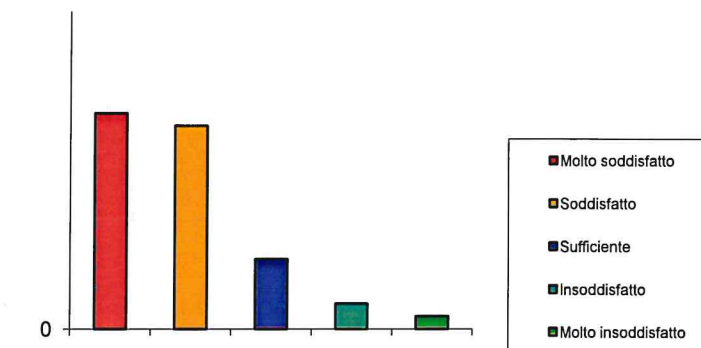
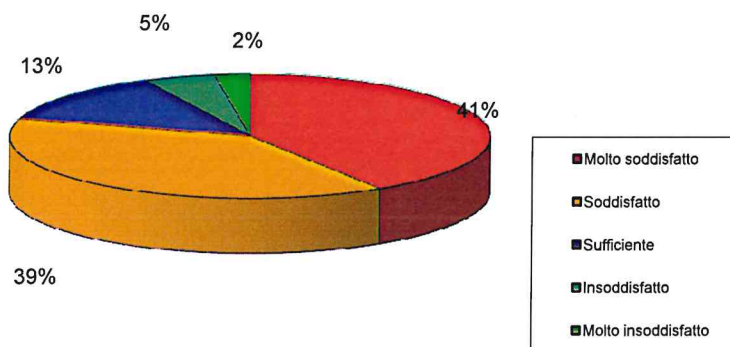
Cortesia e disponibilità del personale

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	155
Soddisfatto	155
Sufficiente	70
Insoddisfatto	9
Molto insoddisfatto	4
Non valutabile	32
	425



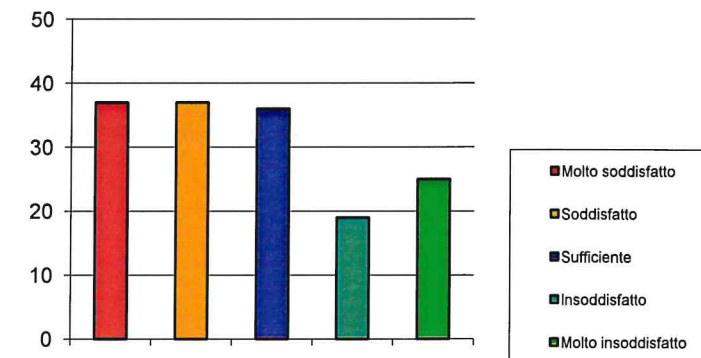
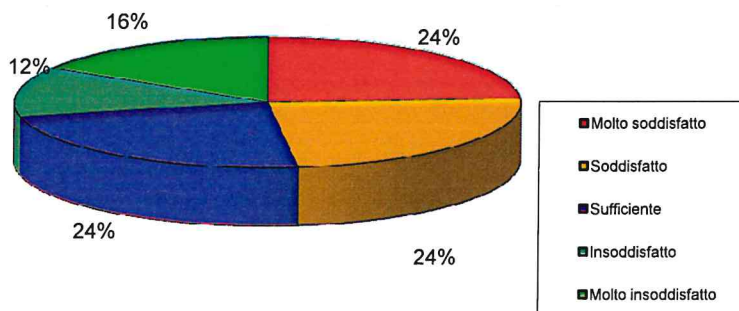
RAPPORTI CON L'AZIENDA

Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	34
Soddisfatto	32
Sufficiente	11
Insoddisfatto	4
Molto insoddisfatto	2
Non valutabile	2
	85



Valutazioni sul servizio di manutenzioni

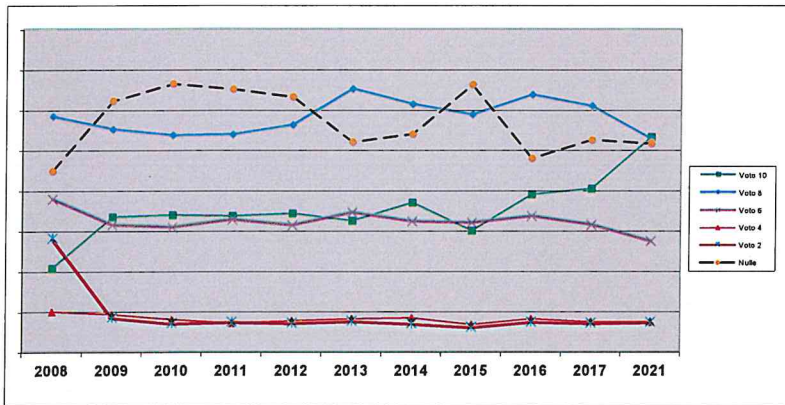
Descrizione	Cont.
Molto soddisfatto	37
Soddisfatto	37
Sufficiente	36
Insoddisfatto	19
Molto insoddisfatto	25
Non valutabile	186
	340



Risposte positive	567
Risposte totali (anche nulle)	850
Risposte date	630
% positive sul totale	66,7
% positive sulle risp. date	90,0

CONFRONTO NUMERO DI RISPOSTE VALUTATE

Voto	2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015		2016		2017		2018		2020		2021	
	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%
Nulle	3.084	22,5	4.874	31,2	5.151	33,3	5.009	32,6	4.744	31,7	1.619	26,1	2.346	27,1	2.358	33,2	2.202	24,1	2.148	26,3	621	22,4	69	21,6	220	25,9
2	1.052	14,1	654	4,2	539	3,5	562	3,7	528	3,5	233	3,8	297	3,4	213	3,0	335	3,7	288	3,5	123	4,4	5	1,6	31	3,6
4	4.727	5,0	732	4,7	629	4,1	557	3,6	583	3,9	256	4,1	370	4,3	244	3,4	377	4,1	307	3,8	111	4,0	10	3,1	32	3,8
6	5.944	19,0	2.465	15,8	2.396	15,5	2.523	16,4	2.356	15,7	1.075	17,3	1.404	16,2	1.141	16,1	1.545	16,9	1.289	15,8	445	16,1	33	10,3	117	13,8
8	1.930	29,1	4.302	27,5	4.144	26,8	4.129	26,9	4.204	28,1	2.020	32,5	2.657	30,6	2.086	29,4	2.912	31,8	2.483	30,4	811	29,3	87	27,2	224	26,4
10	5.313	10,3	2.605	16,7	2.613	16,9	2.580	16,8	2.561	17,1	1.005	16,2	1.598	18,4	1.062	14,9	1.781	19,5	1.645	20,2	657	23,7	116	36,3	226	26,6
	22.050		15.632		15.472		15.360		14.976		6.208		8.672		7.104		9.152		8.160		2.768		320		850	



CONFRONTI ANNI dal 2012

	D.	2012	D.	2013	D.	2014	D.	2015	D.	2016	D.	2017	D.	2018	D.	2020
Questionari pervenuti		936		388		542		444		572		510		173		85
Media assoluta di tutte le domande		7,41		7,31		7,45		7,39		7,51		7,56		7,59		8,35
Cortesìa e disponibilità del personale		8,08		8,09		8,07		7,99		7,98		8,08		8,18		8,68
Rapporti con l'Azienda		7,69		7,67		7,69		7,64		7,68		7,71		7,62		8,27
Valutazione sulle manutenzioni		6,97		6,65		6,98		6,71		6,82		6,86		6,87		8,17
Come valuta la cortesia del personale allo sportello	1	8,52	1	8,48	1	8,57	1	8,52	1	8,55	1	8,67	1	8,70	1	8,90
Come valuta i tempi di attesa allo sportello	2	8,04	2	8,10	2	8,12	2	7,92	2	7,92	2	8,08	2	8,35	2	8,78
Come valuta la completezza delle informazioni telefoniche	3	7,99	3	7,95	3	7,95	3	7,88	3	7,90	3	7,94	3	8,04	3	8,59
Come valuta i tempi di attesa al telefono	4	7,80	4	7,84	4	7,81	4	7,62	4	7,56	4	7,64	4	7,64	4	8,35
Come valuta la capacità del personale di fornire risposte rapide alle sue domande	5	8,07	5	8,09	5	7,92	5	7,99	5	7,96	5	8,07	5	8,18	5	8,78
Come valuta le informazioni che l'Azienda rilascia allegate al bollettino (voci, morosità, scadenza)	6	8,03	6	7,99	6	8,10	6	8,03	6	8,08	6	8,04	6	8,02	6	8,35
Come valuta le modalità di pagamento del canone	8	8,08	8	8,14	8	8,19	8	8,07	8	8,15	20	8,07	20	7,10	20	8,21
Come valuta il rapporto con gli altri inquilini	9	7,14	9	6,95	9	7,04	9	7,01	9	6,93	21	7,20	21	7,10	21	8,00
Come valuta il suo impianto di riscaldamento per economicità	23	5,89	23	5,78	22	6,18	22	6,17	22	6,26	22	6,31	22	6,42	22	7,68

- Mantenuto buono il numero di risposte se pur leggermente calato rispetto al 2016
- Aumentate tutte le valutazioni medie, sia generale, sia nelle domande singole
- Aumentate soprattutto le risposte ritenute "Molto soddisfatto"
- Ridotte le risposte di non sufficienti