



**ATER**  
**BL**

AZIENDA TERRITORIALE  
EDILIZIA RESIDENZIALE  
DELLA PROVINCIA DI BELLUNO  
Ente Pubblico Economico

## Questionario sulla soddisfazione dell'utenza anno 2024/2025

Rilevazione conclusa il 26/03/2025



Alla Presidente  
dell'ATER di Belluno  
S E D E

Oggetto: sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza 2024/2025. 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).

Il **numero dei questionari restituiti (65)** è diminuito rispetto alla rilevazione svolta l'anno precedente. A tal proposito va ricordato che lo scorso anno la rilevazione aveva suscitato maggiore interesse negli assegnatari, forse perché raggiunti anche da uno specifico questionario, predisposto in collaborazione con l'Università IUAV di Venezia, di analisi sul benessere abitativo negli edifici di ERP.

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.

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 (analoghe valutazioni medie rispetto alla precedente rilevazione), avendo registrato una percentuale di **consensi positivi pari all'82,4%**.

È pervenuta qualche valutazione non pienamente positiva in relazione al **servizio telefonico**: tale criticità era stata già notata dalla dirigenza aziendale, che aveva disposto la sostituzione dell'ormai vetusto centralino. Si sta inoltre avviando una trattativa per la gestione del rapporto telefonico dell'azienda con l'utenza tramite un servizio di automazione conversazionale, da implementare in aree strategiche dell'Ente.

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 rivisitazione della Carta dei Servizi, approvata nel dicembre '23 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). 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 nel prossimo futuro. Il temporaneo ampliamento della dotazione organica in forza agli uffici tecnici (con l'aggiunta di 2 dipendenti assunti a tempo determinato) dovrebbe portare ad un miglioramento della capacità aziendale di dare tempestiva risposta ai problemi manutentivi legati all'invecchiamento del patrimonio edilizio.

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

Belluno, 26 marzo 2025

Il Responsabile per la Qualità  
dott. Alberto Pinto



## QUESTIONARIO SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Signora, Egregio Signore,

Le chiediamo la cortesia di compilare il seguente questionario di valutazione della 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 oppure via e-mail, all'indirizzo [info@aterbl.it](mailto: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 contenute nelle note allegate alle fatture?**

Eventuali suggerimenti .....

.....



► **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](http://www.aterbl.it) ?

▶ Ritiene 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:

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

*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/>*



**Domande del questionario sulla soddisfazione dell'utenza, anno 2024/2025**

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: <a href="http://www.aterbl.it">www.aterbl.it</a> ?
6	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?
7	Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?
8	Cortesia al momento della richiesta
9	Professionalità nel verificare il da farsi
10	Tempestività nel risolvere il problema
11	Soddisfazione sul lavoro svolto

SI/NO

SI/NO/n.v.

SI/NO

DATI RACCOLTI DALL'UFFICIO PROTOCOLLO (RILEVAZIONE CONCLUSA IL 26/03/2025)

Cont	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11
1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2
2	2	2	2	2	1	1	2	6	6	6	6
3	2	3	3	2	1	2	2	6	6	6	6
4	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	2
5	3	3	3	3	1	3	6	6	5	5	5
6	3	3	2	3	2	3	1	2	2	4	4
7	3	3	3	6	2	3	1	3	3	3	2
8	1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1
9	2	2	2	3	2	3	2	6	6	6	6
10	3	4	3	6	2	3	1	3	4	5	6
11	3	4	3	3	1	1	1	3	4	5	3
12	1	1	2	1	1	1	2	6	6	6	6
13	4	5	3	2	2	3	1	3	5	5	5
14	1	3	1	3	1	2	1	1	2	2	2
15	6	2	2	2	2	3	1	2	2	6	6
16	1	1	3	3	2	3	2	6	6	6	6
17	4	4	3	3	2	3	1	5	6	6	6
18	2	4	3	6	2	3	1	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
20	1	2	1	3	2	1	1	1	1	3	3
21	5	4	4	4	1	1	2	6	6	6	6
22	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3
23	2	3	2	2	2	3	2	6	6	6	6
24	1	1	1	6	1	1	2	1	1	1	1
25	3	3	2	1	2	1	1	4	5	5	5
26	1	3	3	3	2	3	2	6	6	6	6
27	2	2	1	2	2	3	2	6	6	6	6
28	2	2	1	4	2	3	1	2	2	3	3
29	4	4	6	6	2	3	1	1	1	1	1
30	5	5	3	5	2	3	1	5	5	5	5
31	1	1	1	1	1	3	2	6	6	6	6
32	2	2	2	2	2	3	2	6	6	6	6
33	3	6	2	6	2	2	2	1	3	3	2
34	3	4	2	3	2	3	1	2	2	2	2
35	1	1	1	1	2	3	2	1	6	1	1
36	3	3	3	5	2	2	2	3	3	2	3
37	3	4	2	4	2	3	1	2	4	5	6
38	2	3	1	3	2	3	2	2	2	2	1
39	1	2	1	1	2	3	1	6	6	6	6
40	6	6	6	1	2	3	2	6	6	6	6
41	3	3	2	3	1	1	1	3	3	5	6
42	3	3	2	6	2	3	1	3	3	3	3
43	6	1	1	1	2	3	6	2	2	1	2
44	6	6	2	2	2	3	2	6	6	6	6
45	2	2	2	1	2	2	1	2	4	4	4
46	1	1	3	1	2	3	2	6	6	6	6
47	1	1	1	2	1	1	2	6	6	6	6
48	2	3	2	2	2	3	2	6	6	6	6
49	2	2	1	1	1	1	2	6	6	6	6
50	2	3	1	1	1	3	1	2	1	2	1
51	3	5	3	6	1	2	1	5	5	5	5
52	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	2
53	1	1	1	1	2	3	2	6	6	6	6
54	4	4	1	5	2	3	2	6	6	6	6
55	1	5	1	3	1	2	1	2	5	5	2
56	1	6	6	6	2	2	1	1	5	5	5
57	2	3	2	3	2	3	1	2	3	5	5
58	2	3	2	3	2	3	2	6	6	3	6
59	1	1	1	5	2	3	1	1	1	1	1
60	1	6	1	1	2	3	1	1	1	1	1
61	1	2	1	3	2	3	2	2	3	3	6
62	1	2	1	1	2	3	2	6	6	6	6
63	1	1	1	2	2	3	2	6	6	6	6
64	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2
65	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1

Somma  
Risp. nulle  
Media

153  
4  
2,11

183  
5  
2,55

135  
3  
1,89

189  
9  
2,41

239  
25  
2,23

264  
26  
2,77

272  
25  
3,05

274  
30  
2,69

Min  
1,89

Max  
3,05

Voto teorico	7,77	6,90	8,23	7,18			7,55	6,46	5,90	6,63
Voto per gruppi	7,34		7,71				6,64			

Caffetteria del personale

Rapporti con azienda e inquinanti

Sito internet

Interventi manutenzione

Num. questionari: 65

7,08

Domanda n.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Molto soddisfatto	21	13	23	15				12	9	9	9
Soddisfatto	20	18	24	14				15	10	7	10
Sufficiente	14	16	14	20				8	8	9	6
Insoddisfatto	4	9	1	3				2	5	3	3
Molto insoddisfatto	2	4	0	4				3	7	12	7
Non valutabile	4	5	3	9				25	26	25	30
Media	7,77	6,90	8,23	7,18				7,55	6,46	5,90	6,63
Media per gruppi	7,34		7,70					6,64			
	<i>Cortesia del personale</i>		<i>Rapporti con azienda e inquilini</i>		<i>Sito internet</i>			<i>Interventi manutentivi</i>			

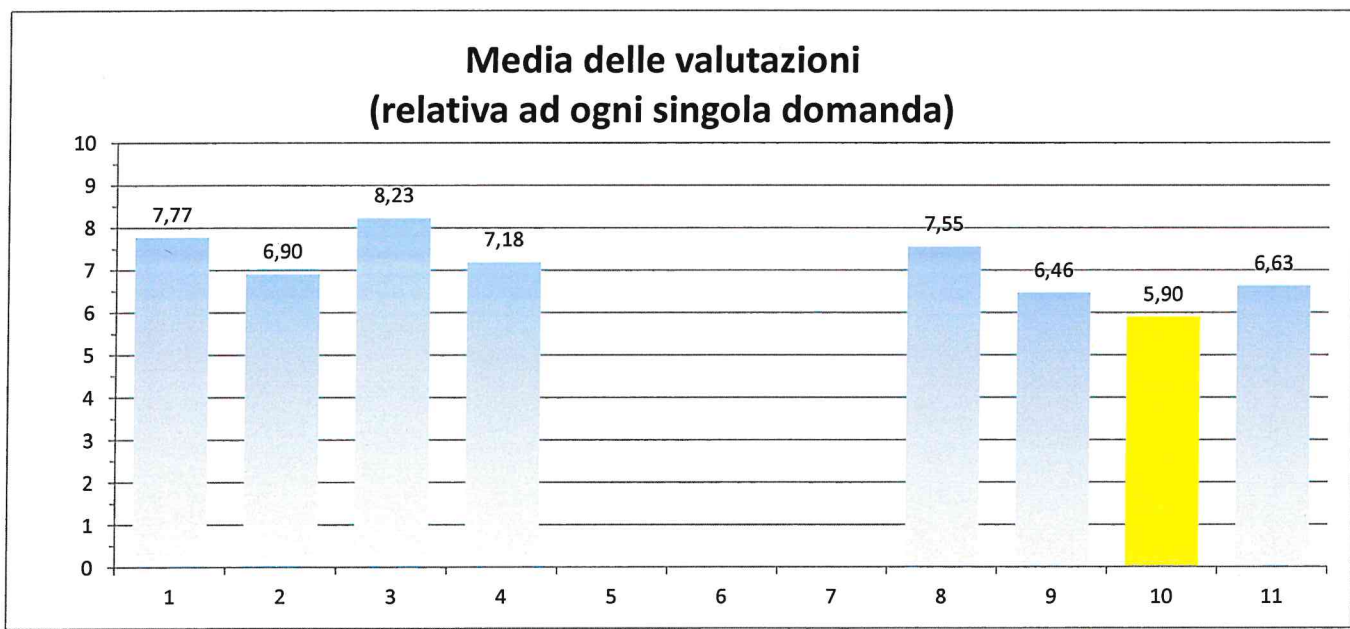
111  
118  
95  
30  
39  
127  
7,08

} Valutazioni positive

PERCENTUALE DEI CONSENSI POSITIVI: **82,44%**

	01	02	03	04	05	06	7	8	9	10	11
Si %					23,08	15,4	47,7				
No %					73,85	12,3	49,2				
Non valutabile					3,08	72,3	3,1				
					100	100	100				

86  
135  
78



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

La valutazione media più bassa registrata (5,90) è relativa della **tempestività** degli interventi manutentivi.



**RESPONSO QUESTIONARIO  
DETTAGLIATO PER SINGOLA DOMANDA**

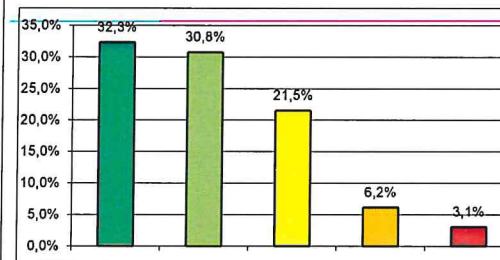
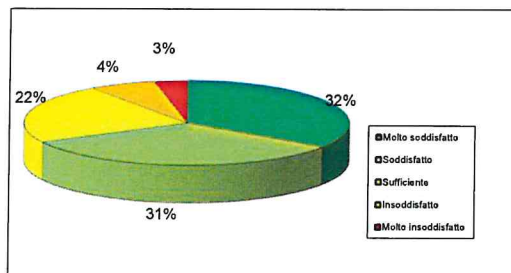
		Voto	% SI	% NO	Non valutabile	Controllo
1	Come valuta il servizio fornito allo sportello?	7,77				
2	Come valuta il servizio fornito telefonicamente?	6,90				
3	Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce?	8,23				
4	Come valuta il rapporto con gli altri inquilini?	7,18				
5	Ha visitato il sito internet dell'Azienda: <a href="http://www.aterbl.it">www.aterbl.it</a> ?		23,1	73,8	3,1	100
6	Ritiene complete ed esaustive le informazioni presenti nel sito internet aziendale?		15,4	12,3	72,3	100
7	Ha richiesto di recente l'intervento dell'Ufficio manutenzioni?		47,7	49,2	3,1	100
8	Cortesìa al momento della richiesta	7,55				
9	Professionalità nel verificare il da farsi	6,46				
10	Tempestività nel risolvere il problema	5,90				
11	Soddisfazione sul lavoro svolto	6,63				
<b>Media delle valutazioni:</b>		<b>7,08</b>				

## ELABORAZIONE STATISTICA SULLA VALUTAZIONE A LIVELLO DI SINGOLE DOMANDE

1

Come valuta il servizio fornito allo sportello? Valutazione ottenuta: 7,77

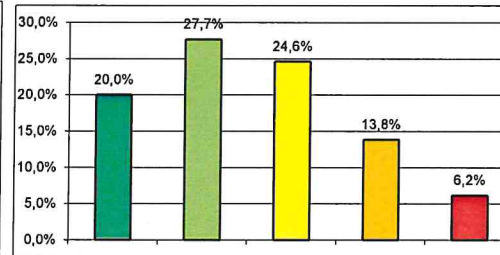
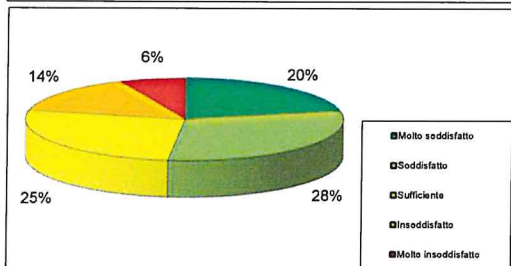
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	32,3%	21
Soddisfatto	30,8%	20
Sufficiente	21,5%	14
Insoddisfatto	6,2%	4
Molto insoddisfatto	3,1%	2
Non valutabile	6,2%	4
	100,0%	65



2

Come valuta il servizio fornito telefonicamente? Valutazione ottenuta: 6,9

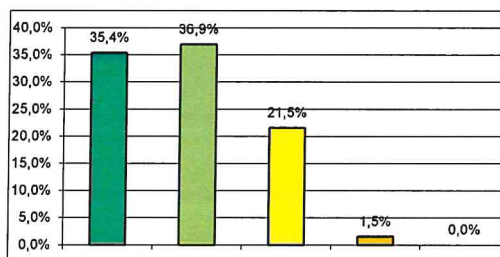
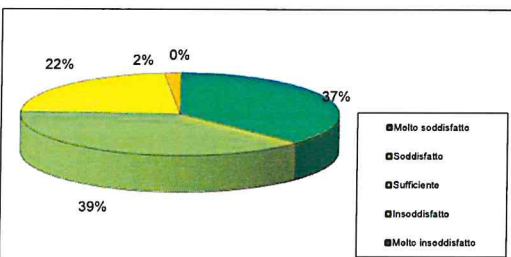
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	20,0%	13
Soddisfatto	27,7%	18
Sufficiente	24,6%	16
Insoddisfatto	13,8%	9
Molto insoddisfatto	6,2%	4
Non valutabile	7,7%	5
	100,0%	65



3

Come valuta le modalità di pagamento del canone e le informazioni allegate al bollettino che l'ATER fornisce? Valutazione ottenuta: 8,23

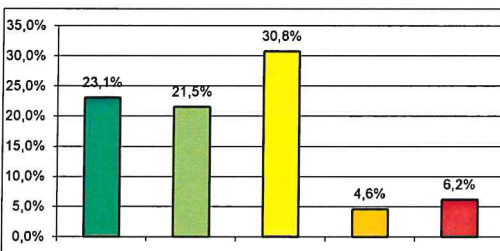
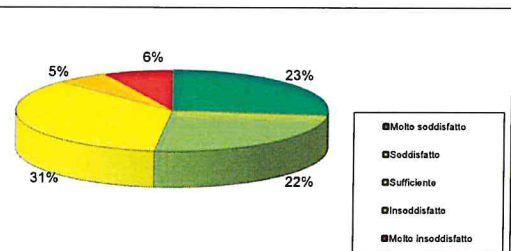
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	35,4%	23
Soddisfatto	36,9%	24
Sufficiente	21,5%	14
Insoddisfatto	1,5%	1
Molto insoddisfatto	0,0%	0
Non valutabile	4,6%	3
	100,0%	65



4

Come valuta il rapporto con gli altri inquilini? Valutazione ottenuta: 7,18

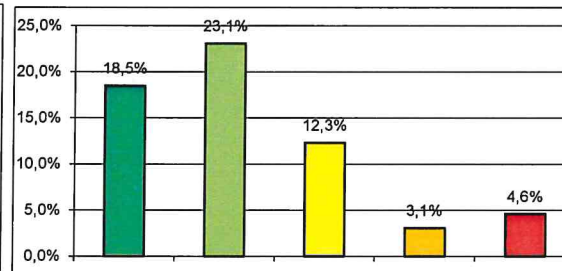
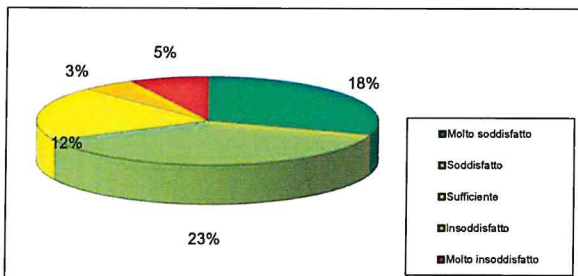
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	23,1%	15
Soddisfatto	21,5%	14
Sufficiente	30,8%	20
Insoddisfatto	4,6%	3
Molto insoddisfatto	6,2%	4
Non valutabile	13,8%	9
	100,0%	65



8

Cortesia al momento della richiesta Valutazione ottenuta: 7,55

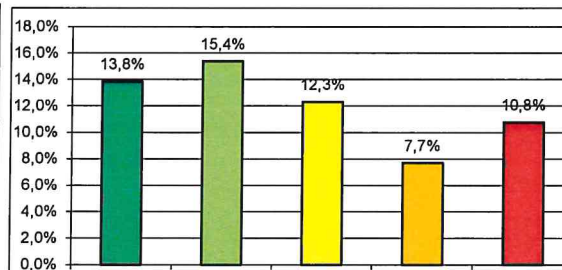
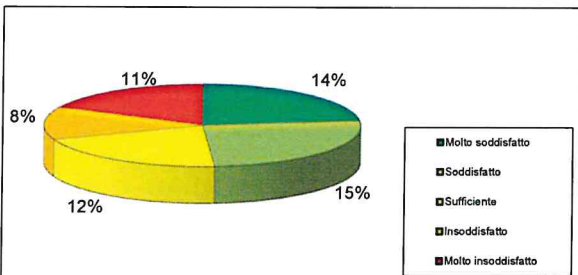
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	18,5%	12
Soddisfatto	23,1%	15
Sufficiente	12,3%	8
Insoddisfatto	3,1%	2
Molto insoddisfatto	4,6%	3
Non valutabile	38,5%	25
	100,0%	65



9

Professionalità nel verificare il da farsi Valutazione ottenuta: 6,46

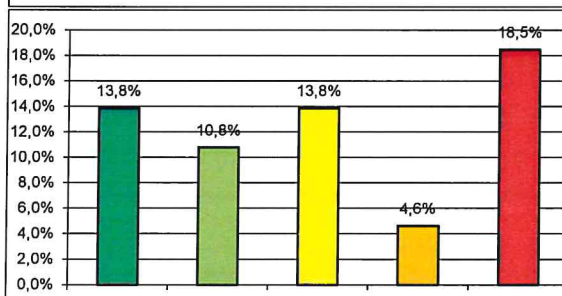
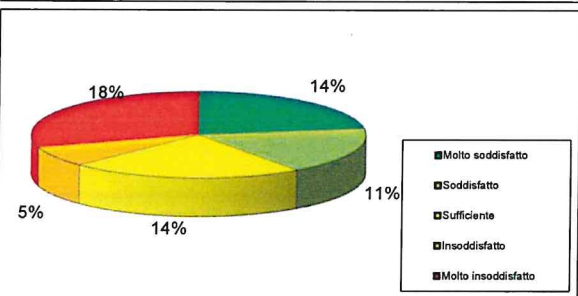
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	13,8%	9
Soddisfatto	15,4%	10
Sufficiente	12,3%	8
Insoddisfatto	7,7%	5
Molto insoddisfatto	10,8%	7
Non valutabile	40,0%	26
	100,0%	65



10

Tempestività nel risolvere il problema Valutazione ottenuta: 5,9

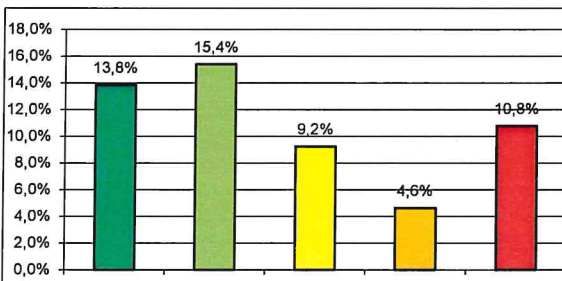
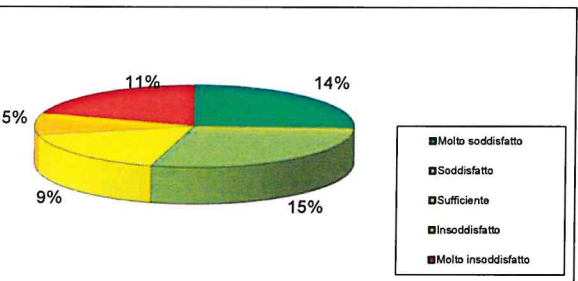
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	13,8%	9
Soddisfatto	10,8%	7
Sufficiente	13,8%	9
Insoddisfatto	4,6%	3
Molto insoddisfatto	18,5%	12
Non valutabile	38,5%	25
	100,0%	65



11

Soddisfazione sul lavoro svolto Valutazione ottenuta: 6,63

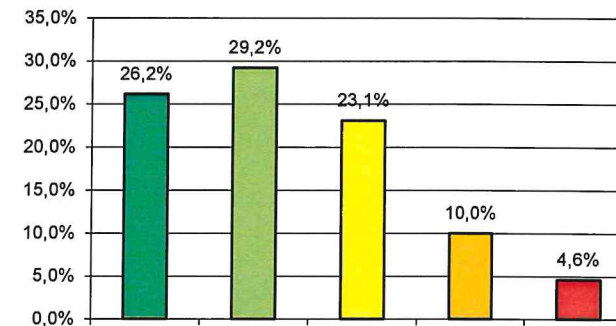
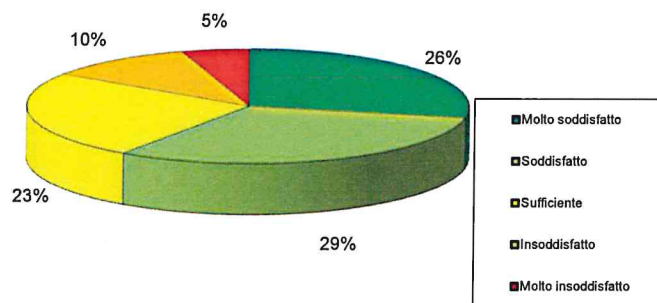
Descrizione	Percent.	Cont.
Molto soddisfatto	13,8%	9
Soddisfatto	15,4%	10
Sufficiente	9,2%	6
Insoddisfatto	4,6%	3
Molto insoddisfatto	10,8%	7
Non valutabile	46,2%	30
	100,0%	65



## ELABORAZIONE STATISTICA SULLA VALUTAZIONE A LIVELLO DI DOMANDE RAGGRUPPATE PER CATEGORIE

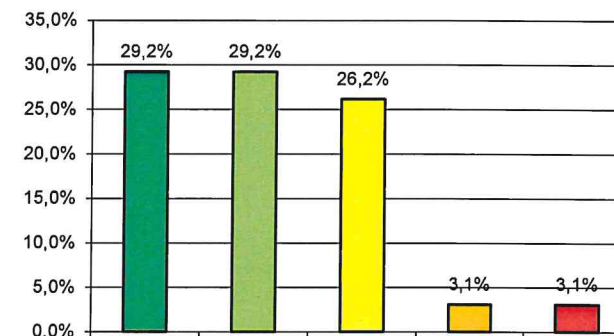
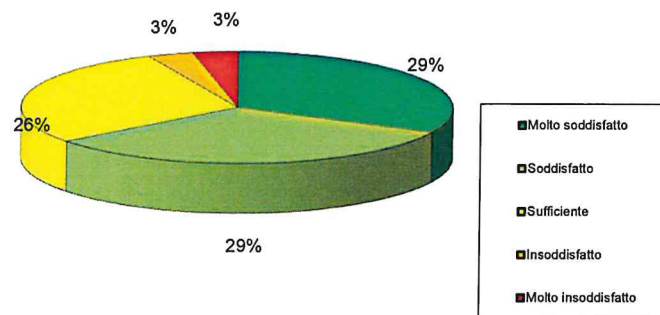
### Cortesía e disponibilità del personale (domande 1 e 2)

Descrizione	Percentuale	Cont.
<b>Molto soddisfatto</b>	26,2%	34
<b>Soddisfatto</b>	29,2%	38
<b>Sufficiente</b>	23,1%	30
<b>Insoddisfatto</b>	10,0%	13
<b>Molto insoddisfatto</b>	4,6%	6
<b>Non valutabile</b>	6,9%	9
	100,0%	130



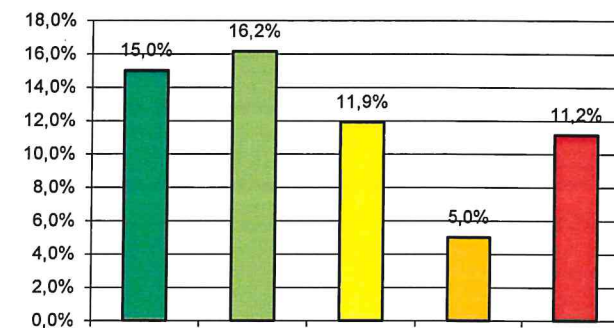
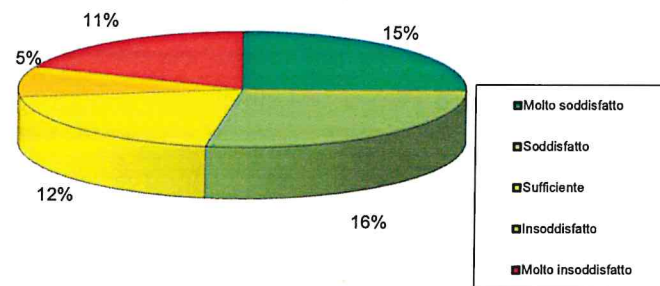
### Rapporti con l'Azienda e gli altri inquilini (domande 3 e 4)

Descrizione	Percentuale	Cont.
<b>Molto soddisfatto</b>	29,2%	38
<b>Soddisfatto</b>	29,2%	38
<b>Sufficiente</b>	26,2%	34
<b>Insoddisfatto</b>	3,1%	4
<b>Molto insoddisfatto</b>	3,1%	4
<b>Non valutabile</b>	9,2%	12
	100,0%	130



### Valutazioni sul servizio di manutenzioni (domande 8-11)

Descrizione	Percentuale	Cont.
<b>Molto soddisfatto</b>	15,0%	39
<b>Soddisfatto</b>	16,2%	42
<b>Sufficiente</b>	11,9%	31
<b>Insoddisfatto</b>	5,0%	13
<b>Molto insoddisfatto</b>	11,2%	29
<b>Non valutabile</b>	40,8%	106
	100,0%	260



Risposte positive 324  
 Risposte totali (anche nulle) 520  
 Risposte date 393  
 % positive sul totale 62,3  
**% positive sulle risp. date 82,4 %**

**CONFRONTO SUL NUMERO DI RISPOSTE OGGETTO DI VALUTAZIONE NELL'ULTIMO QUINQUENNIO**

Giudizio espresso	2020/2021		2021/2022		2022/2023		2023/2024		2024/2025	
	20		51		110		265		65	
	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%	Qta	%
<i>Non valutabile</i>	69		130		199		554		127	
Molto insoddisfatto	5	2,0	29	6,0	75	9,5	130	8,3	39	9,9
Insoddisfatto	10	4,0	34	7,1	77	9,7	130	8,3	30	7,6
Sufficiente	33	13,1	81	16,8	244	30,8	361	23,1	95	24,2
Soddisfatto	87	34,7	136	28,2	217	27,4	527	33,7	118	30,0
Molto soddisfatto	116	46,2	202	41,9	178	22,5	418	26,7	111	28,2
<b>Riepilogo</b>	<b>320</b>	<b>100,0</b>	<b>612</b>	<b>100,0</b>	<b>990</b>	<b>100,0</b>	<b>2.120</b>	<b>100,0</b>	<b>520</b>	<b>100,0</b>

} 82,44%

