

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



**Nome**

**Cognome**

**Indirizzo**

**Località**

**Numero di telefono**

Gentile Signora/re,

al fine di migliorare i nostri servizi ed offrire prestazioni sempre più efficienti, le chiediamo di dare un giudizio, rispondendo ad un breve questionario, sul suo livello di soddisfazione riguardo alcuni aspetti della prestazione ricevuta da ATER. Le sue risposte saranno ritenute strettamente confidenziali.

Chi risponde sarà l'assegnatario o un componente del nucleo familiare (che però ha rapporto con l'Ente).

---

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



## SESSO

- MASCHIO
- FEMMINA

## ETA'

- Minore di 50
- Maggiore di 50

## PROVENIENZA

- Italia
- Resto del mondo

## LUOGO DELL'IMMOBILE

- Padova città
- Provincia

## COMPOSIZIONE FAMILIARE

- 1 o 2 persona
  - Più di 1 o 2 persone
-

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



---

Risponda alle seguenti domande dando un punteggio in una scala da 1 a 5 dove 1 = "per niente soddisfatto" e 5 = "molto soddisfatto"

## MANUTENZIONE

**Come valuta i tempi di attesa per le riparazioni e/o gli interventi?**

① ② ③ ④ ⑤

**Come valuta la disponibilità e il comportamento tenuto dalle ditte e dagli operatori che lavorano per ATER nei confronti degli inquilini?**

① ② ③ ④ ⑤

**Come valuta la prontezza dei controlli effettuati da parte di ATER sullo stato attuale dell'alloggio in caso di richiesta di intervento?**

① ② ③ ④ ⑤

## CANONI

**Come valuta la chiarezza nelle comunicazioni dell'ATER? (Ad es. gli avvisi, le informazioni agli utenti, etc.)**

① ② ③ ④ ⑤

**Come valuta i tempi di attesa agli sportelli o presso gli uffici aperti al pubblico?**

① ② ③ ④ ⑤

---

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



---

**Sarebbe favorevole ad un'organizzazione basata su appuntamenti?**

- SI
- NO

**Nel caso fosse favorevole preferirebbe una prenotazione (più di una risposta)**

- Telefonica
- Di persona
- Tramite sito web [Aterpadova.com](http://Aterpadova.com)

## **INQUILINATO**

**Ritiene necessaria e utile la presenza di un amministratore condominiale?**

- SI
- NO

**Nel suo condominio è presente un amministratore?**

- SI
- NO

**Se si come valuta la sua efficienza?**

- ① ② ③ ④ ⑤

## **GENERALE**

**Come valuta i tempi di attesa telefonica?**

- ① ② ③ ④ ⑤
-

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



---

**Come valuta la competenza e la disponibilità del personale di contatto dell'Ater?**

- ① ② ③ ④ ⑤

**Come valuta il sito internet come strumento di informazione e consultazione?**

- ① ② ③ ④ ⑤

**E' a conoscenza dell'esistenza della carta dei servizi dell'Ater di Padova?**

- SI  
 NO

## CONTESTO ABITATIVO

**Come si trova nell'immobile in cui vive?**

- ① ② ③ ④ ⑤

**Perché?**

---

**Ritiene che la zona in cui risiede sia sufficientemente sicura e tutelata dal punto di vista della sicurezza?**

- SI  
 NO

---

# QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION



**Se no quali misure ritiene che gli enti competenti addetti alla sicurezza devono adottare??**

- Installazione di telecamere**
- Predisposizione/aumento di luci esterne**
- Azioni di vigilanza**

**Eventuali considerazioni e/o osservazioni utili per migliorare il servizio**

---

**Cosa indicherebbe come punto di forza dell'ATER? Qualcosa di cui si reputa decisamente soddisfatto.**

---