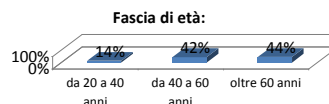


21 novembre 2011

|                              |           |     |
|------------------------------|-----------|-----|
| N.ro questionari analizzati: | 76        | 97% |
| N.ro questionari nulli:      | 2         | 3%  |
| <b>TOTALE</b>                | <b>78</b> |     |

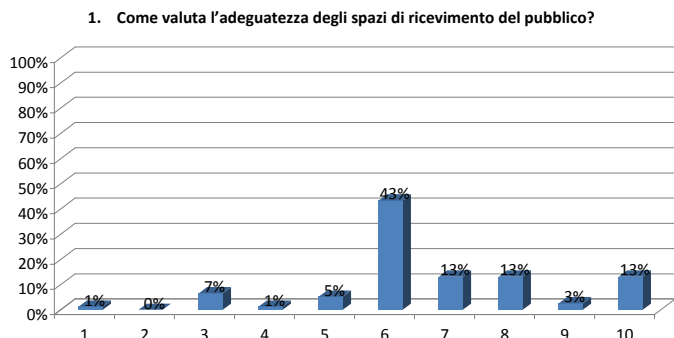
|                       |           |     |
|-----------------------|-----------|-----|
| <b>Fascia di età:</b> |           |     |
| da 20 a 40 anni       | 9         | 14% |
| da 40 a 60 anni       | 28        | 42% |
| oltre 60 anni         | 29        | 44% |
| <b>TOTALE</b>         | <b>66</b> |     |



**ASPETTI GENERALI**

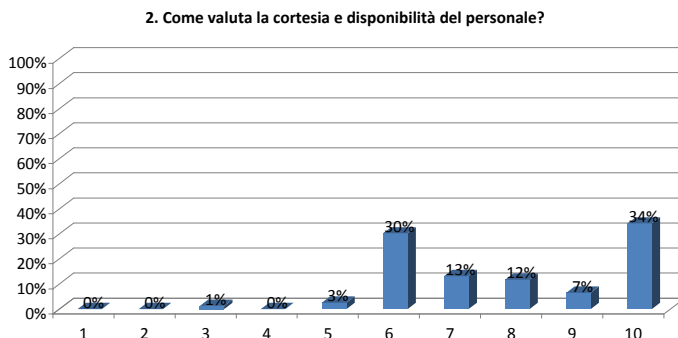
**1. Come valuta l'adeguatezza degli spazi di ricevimento del pubblico?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 1         | 1%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 5         | 7%  |
| 4             |             | 1         | 1%  |
| 5             |             | 4         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 33        | 43% |
| 7             |             | 10        | 13% |
| 8             |             | 10        | 13% |
| 9             |             | 2         | 3%  |
| 10            | Ottimo      | 10        | 13% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>76</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |



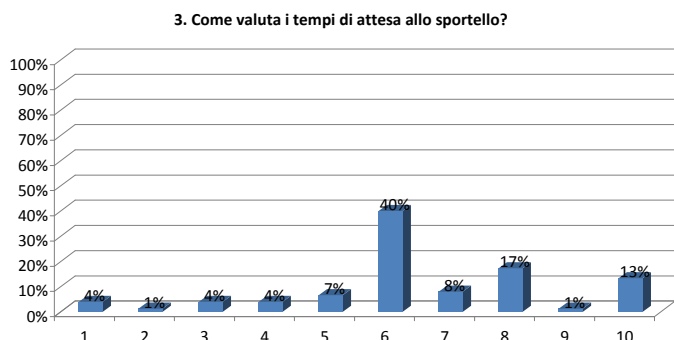
**2. Come valuta la cortesia e disponibilità del personale?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 0         |     |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 1         | 1%  |
| 4             |             | 0         |     |
| 5             |             | 2         | 3%  |
| 6             | Sufficiente | 23        | 30% |
| 7             |             | 10        | 13% |
| 8             |             | 9         | 12% |
| 9             |             | 5         | 7%  |
| 10            | Ottimo      | 26        | 34% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>76</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>8</b>  |     |



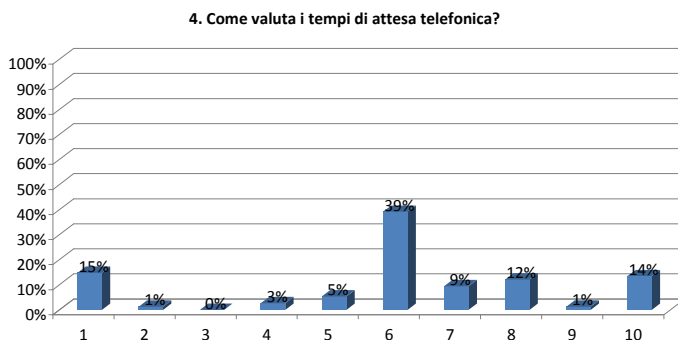
**3. Come valuta i tempi di attesa allo sportello?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 3         | 4%  |
| 2             |             | 1         | 1%  |
| 3             |             | 3         | 4%  |
| 4             |             | 3         | 4%  |
| 5             |             | 5         | 7%  |
| 6             | Sufficiente | 30        | 40% |
| 7             |             | 6         | 8%  |
| 8             |             | 13        | 17% |
| 9             |             | 1         | 1%  |
| 10            | Ottimo      | 10        | 13% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>75</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



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

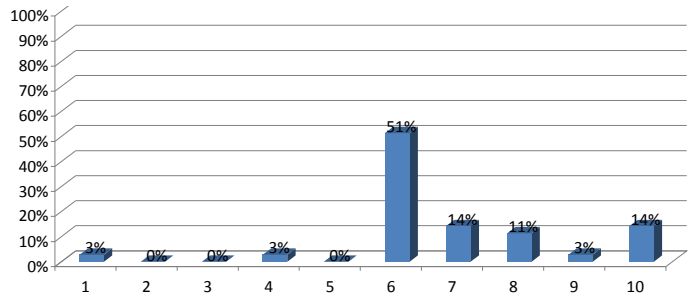
|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 11        | 15% |
| 2             |             | 1         | 1%  |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 4         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 29        | 39% |
| 7             |             | 7         | 9%  |
| 8             |             | 9         | 12% |
| 9             |             | 1         | 1%  |
| 10            | Ottimo      | 10        | 14% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>74</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**5. Come giudica la chiarezza nell'esposizione delle informazioni?**



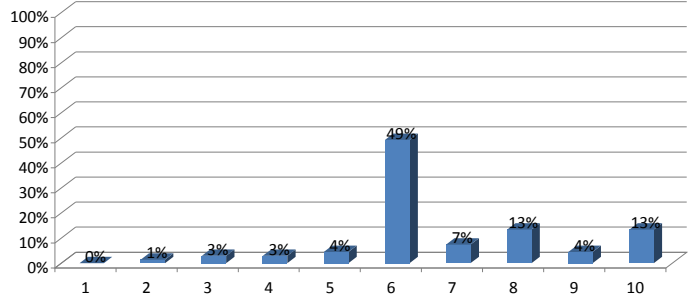
|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 2         | 3%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 0         |     |
| 6             | Sufficiente | 36        | 51% |
| 7             |             | 10        | 14% |
| 8             |             | 8         | 11% |
| 9             |             | 2         | 3%  |
| 10            | Ottimo      | 10        | 14% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>70</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |



### 6. Come giudica la chiarezza della modulistica in distribuzione?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 0         |     |
| 2             |             | 1         | 1%  |
| 3             |             | 2         | 3%  |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 3         | 4%  |
| 6             | Sufficiente | 33        | 49% |
| 7             |             | 5         | 7%  |
| 8             |             | 9         | 13% |
| 9             |             | 3         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 9         | 13% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>67</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |

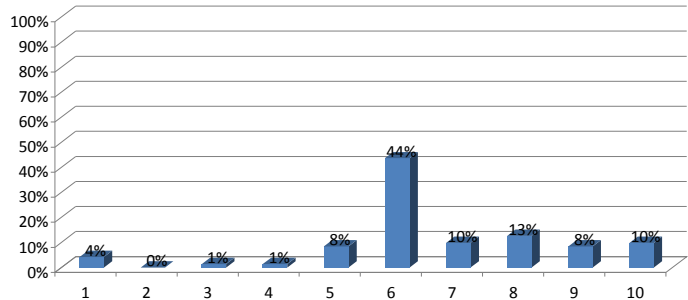
### 6. Come giudica la chiarezza della modulistica in distribuzione?



### 7. Come valuta la comodità orari di apertura al pubblico?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 3         | 4%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 1         | 1%  |
| 4             |             | 1         | 1%  |
| 5             |             | 6         | 8%  |
| 6             | Sufficiente | 31        | 44% |
| 7             |             | 7         | 10% |
| 8             |             | 9         | 13% |
| 9             |             | 6         | 8%  |
| 10            | Ottimo      | 7         | 10% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>71</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |

### 7. Come valuta la comodità orari di apertura al pubblico?



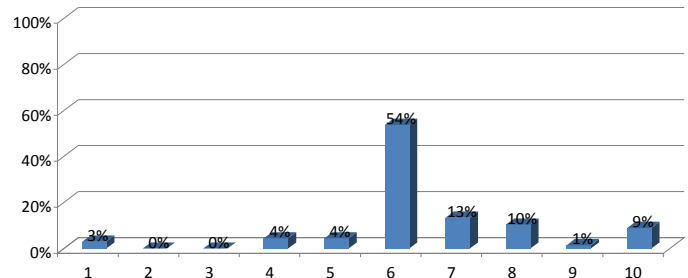
## ANAGRAFE UTENZA

Nell'ambito dell'ultima raccolta delle informazioni anagrafiche e reddituali (censimento ISEE-ERP); in relazione alla Sua esperienza Le chiediamo di rispondere alle seguenti domande:

### 1. Come giudica in termini di chiarezza la scheda di raccolta dei dati anagrafici e reddituali?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 2         | 3%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 3         | 4%  |
| 5             |             | 3         | 4%  |
| 6             | Sufficiente | 36        | 54% |
| 7             |             | 9         | 13% |
| 8             |             | 7         | 10% |
| 9             |             | 1         | 1%  |
| 10            | Ottimo      | 6         | 9%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>67</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |

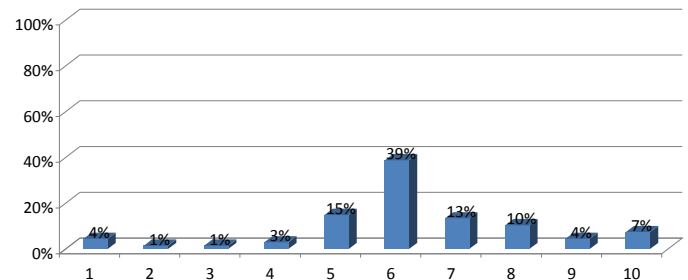
### 1. Come giudica in termini di chiarezza la scheda di raccolta dei dati anagrafici e reddituali?



### 2. Come ritiene gli spazi di attesa e di ricevimento del pubblico che sono stati attrezzati per il censimento?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 3         | 4%  |
| 2             |             | 1         | 1%  |
| 3             |             | 1         | 1%  |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 10        | 15% |
| 6             | Sufficiente | 26        | 39% |
| 7             |             | 9         | 13% |
| 8             |             | 7         | 10% |
| 9             |             | 3         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 5         | 7%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>67</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |

### 2. Come ritiene gli spazi di attesa e di ricevimento del pubblico che sono stati attrezzati per il censimento?

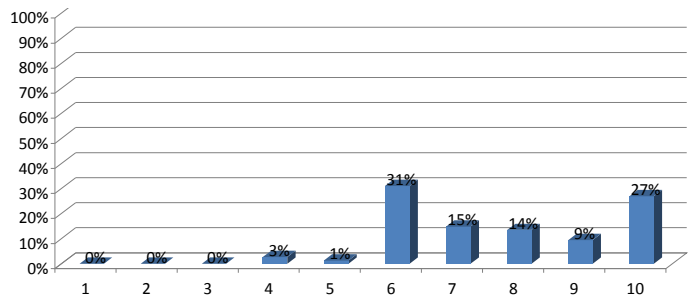


### 3. Come giudica la disponibilità dell'addetto allo sportello?

### 3. Come giudica la disponibilità dell'addetto allo sportello?



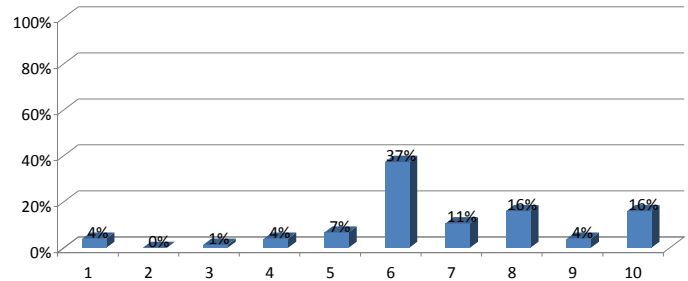
|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 0         |     |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 1         | 1%  |
| 6             | Sufficiente | 23        | 31% |
| 7             |             | 11        | 15% |
| 8             |             | 10        | 14% |
| 9             |             | 7         | 9%  |
| 10            | Ottimo      | 20        | 27% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>74</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>8</b>  |     |



**4. Come valuta l'orario di ricevimento del pubblico per la presentazione della documentazione?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 3         | 4%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 1         | 1%  |
| 4             |             | 3         | 4%  |
| 5             |             | 5         | 7%  |
| 6             | Sufficiente | 28        | 37% |
| 7             |             | 8         | 11% |
| 8             |             | 12        | 16% |
| 9             |             | 3         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 12        | 16% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>75</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |

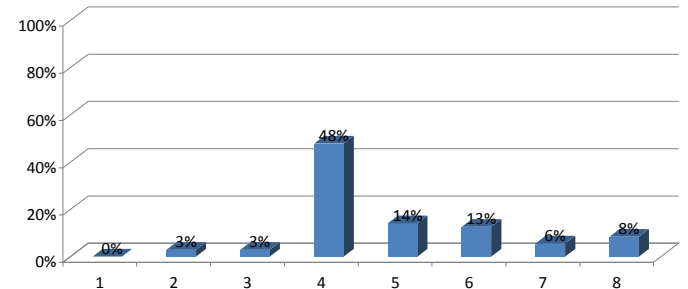
**4. Come valuta l'orario di ricevimento del pubblico per la presentazione della documentazione?**



**5. Nel complesso, se dovesse esprimere una valutazione globale sull'organizzazione dell'attività di censimento, come la giudicherebbe?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 4         | 6%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 2         | 3%  |
| 5             |             | 2         | 3%  |
| 6             | Sufficiente | 34        | 48% |
| 7             |             | 10        | 14% |
| 8             |             | 9         | 13% |
| 9             |             | 4         | 6%  |
| 10            | Ottimo      | 6         | 8%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>71</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |

**5. Nel complesso, se dovesse esprimere una valutazione globale sull'organizzazione dell'attività di censimento, come la giudicherebbe?**



**SERVIZIO CONTRATTI**

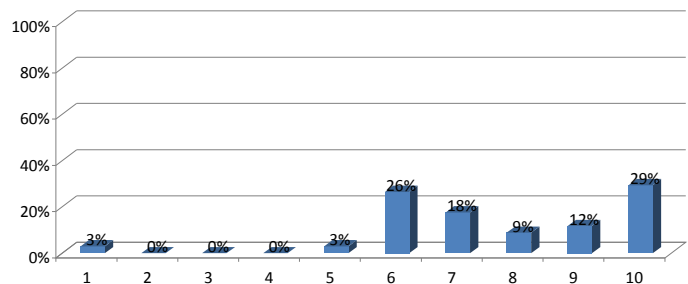
**Nel corso degli ultimi due anni ha avuto bisogno di contattare il servizio utenza per la stipula, il rinnovo o per modifiche al contratto di locazione (subentri, ampliamenti, ospitalità, riduzione del canone, ecc.):**

|               |    |           |
|---------------|----|-----------|
| SI            | 19 | 35%       |
| NO            | 35 | 65%       |
| <b>TOTALE</b> |    | <b>54</b> |

**1. In caso di risposta affermativa, come giudica la disponibilità dell'addetto allo sportello?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 1         | 3%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 0         |     |
| 5             |             | 1         | 3%  |
| 6             | Sufficiente | 9         | 26% |
| 7             |             | 6         | 18% |
| 8             |             | 3         | 9%  |
| 9             |             | 4         | 12% |
| 10            | Ottimo      | 10        | 29% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>34</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>8</b>  |     |

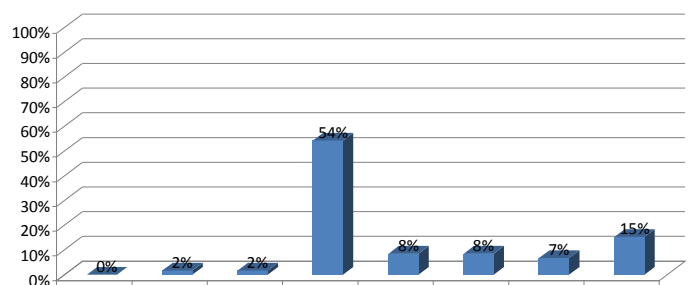
**1. In caso di risposta affermativa, come giudica la disponibilità dell'addetto allo sportello?**



**2. Come valuta la chiarezza delle informazioni che le sono state fornite?**

|    |             |    |     |
|----|-------------|----|-----|
| 1  | Pessimo     | 0  |     |
| 2  |             | 2  | 3%  |
| 3  |             | 0  |     |
| 4  |             | 1  | 2%  |
| 5  |             | 1  | 2%  |
| 6  | Sufficiente | 32 | 54% |
| 7  |             | 5  | 8%  |
| 8  |             | 5  | 8%  |
| 9  |             | 4  | 7%  |
| 10 | Ottimo      | 9  | 15% |

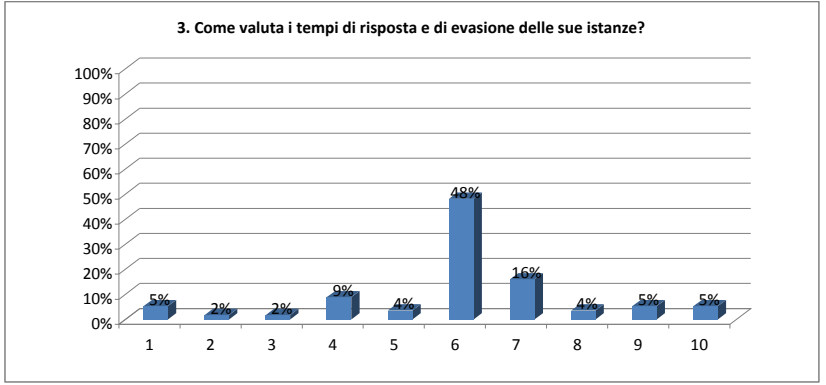
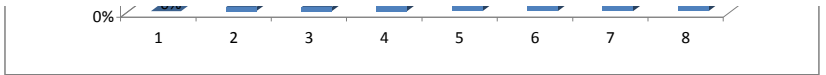
**2. Come valuta la chiarezza delle informazioni che le sono state fornite?**



|               |           |
|---------------|-----------|
| <b>TOTALE</b> | <b>59</b> |
| <b>MEDIA</b>  | <b>7</b>  |

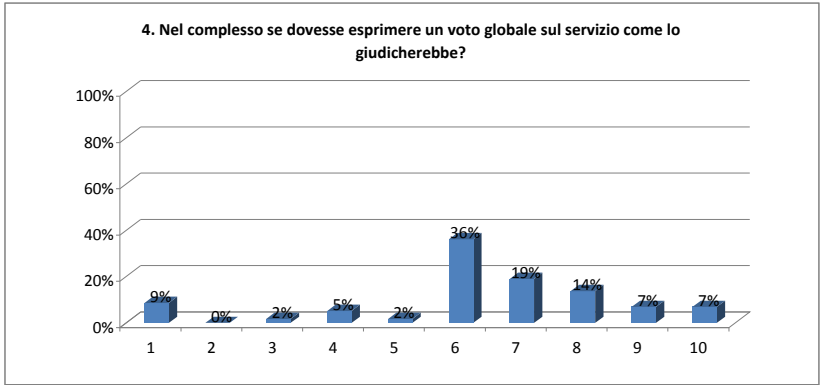
**3. Come valuta i tempi di risposta e di evasione delle sue istanze?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 3         | 5%  |
| 2             |             | 1         | 2%  |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 5         | 9%  |
| 5             |             | 2         | 4%  |
| 6             | Sufficiente | 27        | 48% |
| 7             |             | 9         | 16% |
| 8             |             | 2         | 4%  |
| 9             |             | 3         | 5%  |
| 10            | Ottimo      | 3         | 5%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>56</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**4. Nel complesso se dovesse esprimere un voto globale sul servizio come lo giudicherebbe?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 5         | 9%  |
| 2             |             | 0         | 0%  |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 3         | 5%  |
| 5             |             | 1         | 2%  |
| 6             | Sufficiente | 21        | 36% |
| 7             |             | 11        | 19% |
| 8             |             | 8         | 14% |
| 9             |             | 4         | 7%  |
| 10            | Ottimo      | 4         | 7%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>58</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**SERVIZIO MANUTENZIONE**

In relazione alla Sua esperienza Le chiediamo di rispondere cortesemente alle seguenti domande:

**1. E' a conoscenza del nuovo MANUALE DELLE RIPARTIZIONI DELLE MANUTENZIONI NEI FABBRICATI ERP in vigore dal 2005 che disciplina l'attività manutentiva indicando quali interventi siano a carico dell'ALER e quali a carico dell'assegnatario?**

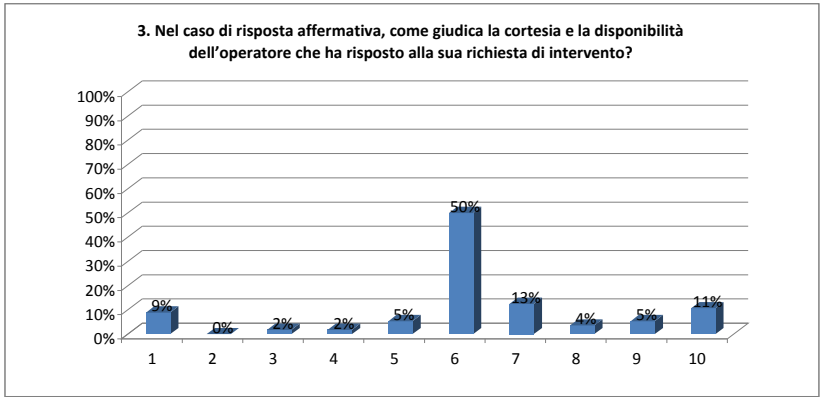
|               |  |           |     |
|---------------|--|-----------|-----|
| SI            |  | 19        | 36% |
| NO            |  | 34        | 64% |
| <b>TOTALE</b> |  | <b>53</b> |     |

**2. Si è mai rivolta al servizio manutentivo nell'ultimo anno?**

|               |  |           |     |
|---------------|--|-----------|-----|
| SI            |  | 31        | 74% |
| NO            |  | 11        | 26% |
| <b>TOTALE</b> |  | <b>42</b> |     |

**3. Nel caso di risposta affermativa, come giudica la cortesia e la disponibilità dell'operatore che ha risposto alla sua richiesta di intervento?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 5         | 9%  |
| 2             |             | 0         | 0%  |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 1         | 2%  |
| 5             |             | 3         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 28        | 50% |
| 7             |             | 7         | 13% |
| 8             |             | 2         | 4%  |
| 9             |             | 3         | 5%  |
| 10            | Ottimo      | 6         | 11% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>56</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**4. Come giudica i tempi di attesa telefonica per l'attivazione della richiesta?**

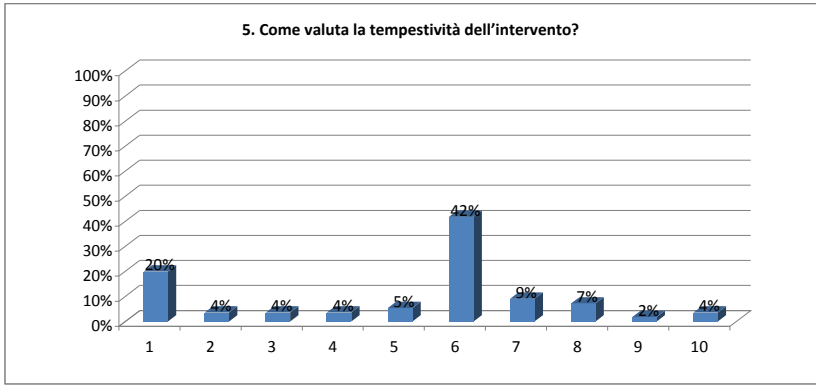
|    |             |    |     |
|----|-------------|----|-----|
| 1  | Pessimo     | 9  | 17% |
| 2  |             | 0  | 0%  |
| 3  |             | 5  | 9%  |
| 4  |             | 1  | 2%  |
| 5  |             | 3  | 6%  |
| 6  | Sufficiente | 22 | 41% |
| 7  |             | 5  | 9%  |
| 8  |             | 3  | 6%  |
| 9  |             | 3  | 6%  |
| 10 | Ottimo      | 3  | 6%  |



|               |           |
|---------------|-----------|
| <b>TOTALE</b> | <b>54</b> |
| <b>MEDIA</b>  | <b>5</b>  |

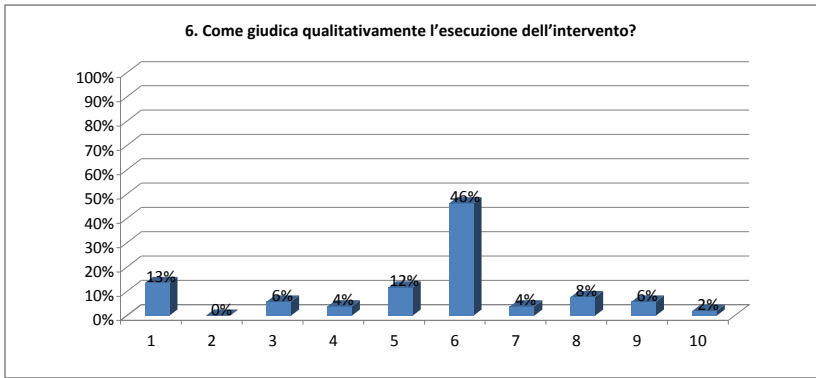
**5. Come valuta la tempestività dell'intervento?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 11        | 20% |
| 2             |             | 2         | 4%  |
| 3             |             | 2         | 4%  |
| 4             |             | 2         | 4%  |
| 5             |             | 3         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 23        | 42% |
| 7             |             | 5         | 9%  |
| 8             |             | 4         | 7%  |
| 9             |             | 1         | 2%  |
| 10            | Ottimo      | 2         | 4%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>55</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



**6. Come giudica qualitativamente l'esecuzione dell'intervento?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 7         | 13% |
| 2             |             | 0         | 0%  |
| 3             |             | 3         | 6%  |
| 4             |             | 2         | 4%  |
| 5             |             | 6         | 12% |
| 6             | Sufficiente | 24        | 46% |
| 7             |             | 2         | 4%  |
| 8             |             | 4         | 8%  |
| 9             |             | 3         | 6%  |
| 10            | Ottimo      | 1         | 2%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>52</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



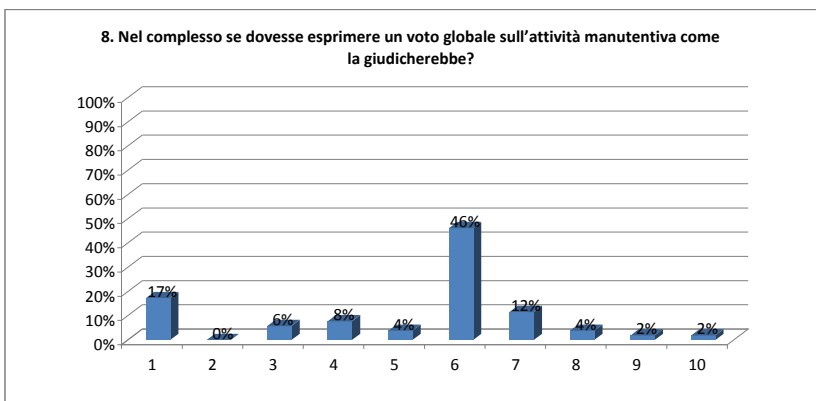
**7. Come valuta la disponibilità e la professionalità dell'addetto incaricato?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 6         | 11% |
| 2             |             | 2         | 4%  |
| 3             |             | 0         | 0%  |
| 4             |             | 2         | 4%  |
| 5             |             | 4         | 7%  |
| 6             | Sufficiente | 26        | 47% |
| 7             |             | 7         | 13% |
| 8             |             | 3         | 5%  |
| 9             |             | 2         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 3         | 5%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>55</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**8. Nel complesso se dovesse esprimere un voto globale sull'attività manutentiva come la giudicherebbe?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 9         | 17% |
| 2             |             | 0         | 0%  |
| 3             |             | 3         | 6%  |
| 4             |             | 4         | 8%  |
| 5             |             | 2         | 4%  |
| 6             | Sufficiente | 24        | 46% |
| 7             |             | 6         | 12% |
| 8             |             | 2         | 4%  |
| 9             |             | 1         | 2%  |
| 10            | Ottimo      | 1         | 2%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>52</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



**SERVIZI AL FABBRICATO**

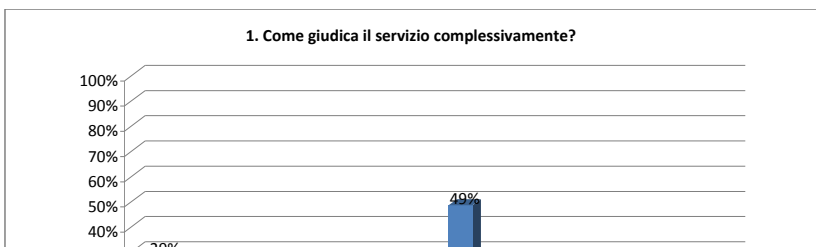
In relazione alla Sua esperienza Le chiediamo di rispondere cortesemente alle seguenti domande inerenti ai servizi al fabbricato quali, pulizia parti comuni, gestione del verde, sanificazione e derattizzazione, spurgo fosse biologiche:

**SERVIZIO PULIZIA PARTI COMUNI**

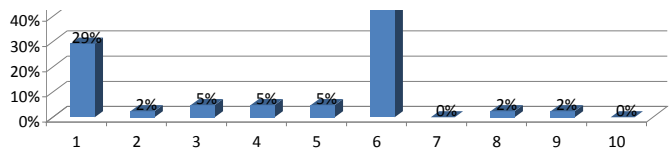
Nel caso in cui l'ALER effettui il servizio di pulizia delle parti comuni del fabbricato in cui risiede:

**1. Come giudica il servizio complessivamente?**

|   |             |    |     |
|---|-------------|----|-----|
| 1 | Pessimo     | 12 | 29% |
| 2 |             | 1  | 2%  |
| 3 |             | 2  | 5%  |
| 4 |             | 2  | 5%  |
| 5 |             | 2  | 5%  |
| 6 | Sufficiente | 20 | 49% |



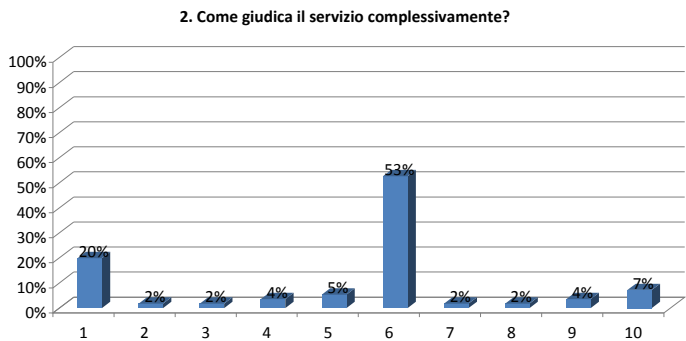
|               |        |           |    |
|---------------|--------|-----------|----|
| 7             |        | 0         |    |
| 8             |        | 1         | 2% |
| 9             |        | 1         | 2% |
| 10            | Ottimo | 0         |    |
| <b>TOTALE</b> |        | <b>41</b> |    |
| <b>MEDIA</b>  |        | <b>4</b>  |    |



Nel caso in cui il servizio di pulizia sia autogestito dagli inquilini:

### 2. Come giudica il servizio complessivamente?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 11        | 20% |
| 2             |             | 1         | 2%  |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 2         | 4%  |
| 5             |             | 3         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 29        | 53% |
| 7             |             | 1         | 2%  |
| 8             |             | 1         | 2%  |
| 9             |             | 2         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 4         | 7%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>55</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



### 3. Ritieni che l'ALER debba assumere la gestione diretta del servizio?

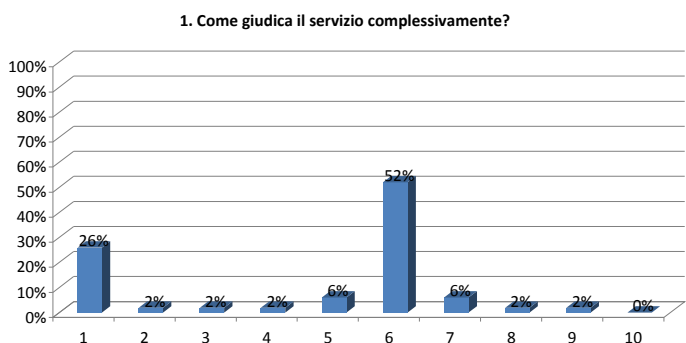
|               |  |           |     |
|---------------|--|-----------|-----|
| SI            |  | 23        | 62% |
| NO            |  | 14        | 38% |
| <b>TOTALE</b> |  | <b>37</b> |     |

## SERVIZIO DI GESTIONE DEL VERDE

Nel caso in cui l'ALER effettui il servizio di gestione del verde del fabbricato in cui risiede:

### 1. Come giudica il servizio complessivamente?

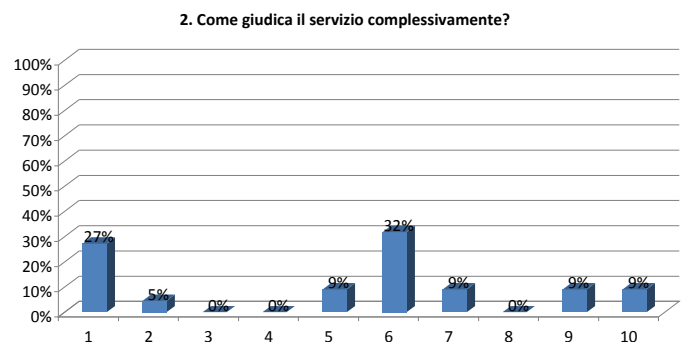
|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 13        | 26% |
| 2             |             | 1         | 2%  |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 1         | 2%  |
| 5             |             | 3         | 6%  |
| 6             | Sufficiente | 26        | 52% |
| 7             |             | 3         | 6%  |
| 8             |             | 1         | 2%  |
| 9             |             | 1         | 2%  |
| 10            | Ottimo      | 0         |     |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>50</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



Nel caso in cui il servizio di gestione del verde sia autogestito dagli inquilini:

### 2. Come giudica il servizio complessivamente?

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 6         | 27% |
| 2             |             | 1         | 5%  |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 0         |     |
| 5             |             | 2         | 9%  |
| 6             | Sufficiente | 7         | 32% |
| 7             |             | 2         | 9%  |
| 8             |             | 0         |     |
| 9             |             | 2         | 9%  |
| 10            | Ottimo      | 2         | 9%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>22</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



### 3. Ritieni che l'ALER debba assumere la gestione diretta del servizio?

|               |  |           |     |
|---------------|--|-----------|-----|
| SI            |  | 29        | 69% |
| NO            |  | 13        | 31% |
| <b>TOTALE</b> |  | <b>42</b> |     |

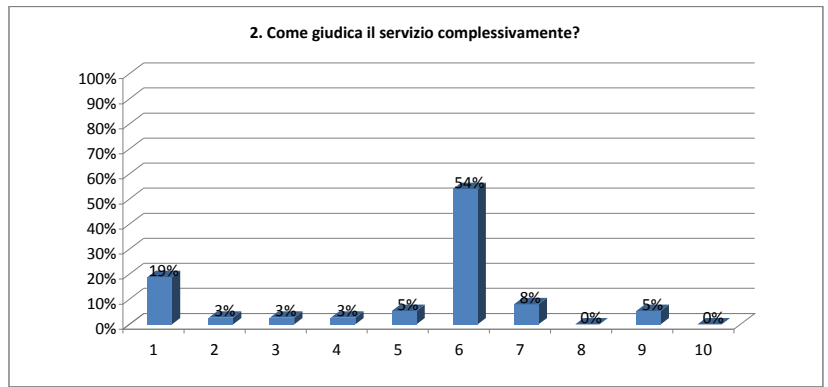
## SERVIZIO SPURGO FOSSE BIOLOGICHE

### 1. l'ALER effettua periodicamente il servizio di spurgo delle fosse biologiche; è a conoscenza di questo servizio?

|               |  |           |     |
|---------------|--|-----------|-----|
| SI            |  | 16        | 33% |
| NO            |  | 32        | 67% |
| <b>TOTALE</b> |  | <b>48</b> |     |

**2. Come giudica il servizio complessivamente?**

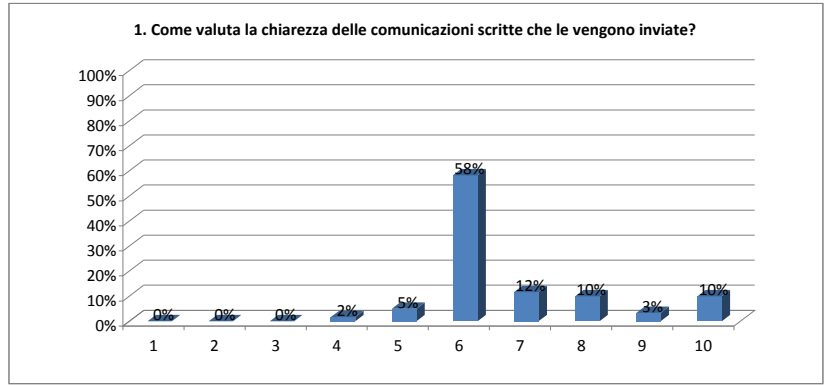
|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 7         | 19% |
| 2             |             | 1         | 3%  |
| 3             |             | 1         | 3%  |
| 4             |             | 1         | 3%  |
| 5             |             | 2         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 20        | 54% |
| 7             |             | 3         | 8%  |
| 8             |             | 0         |     |
| 9             |             | 2         | 5%  |
| 10            | Ottimo      | 0         |     |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>37</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>5</b>  |     |



**COMUNICAZIONE**

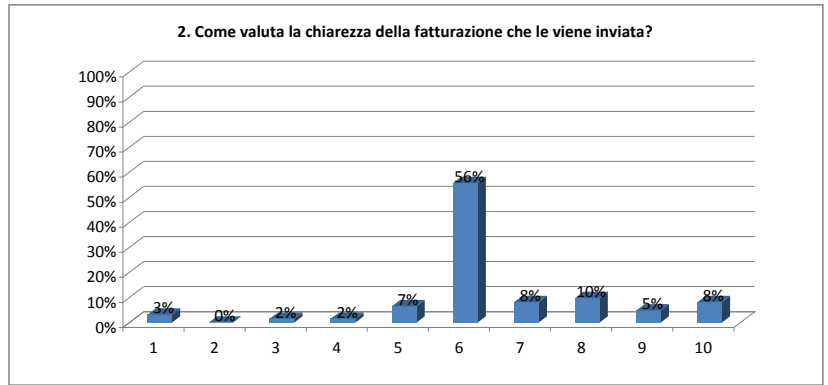
**1. Come valuta la chiarezza delle comunicazioni scritte che le vengono inviate?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 0         |     |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 1         | 2%  |
| 5             |             | 3         | 5%  |
| 6             | Sufficiente | 35        | 58% |
| 7             |             | 7         | 12% |
| 8             |             | 6         | 10% |
| 9             |             | 2         | 3%  |
| 10            | Ottimo      | 6         | 10% |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>60</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>7</b>  |     |



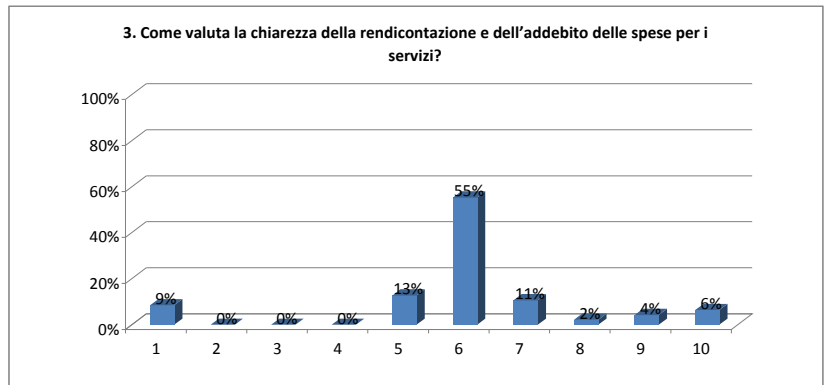
**2. Come valuta la chiarezza della fatturazione che le viene inviata?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 2         | 3%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 1         | 2%  |
| 4             |             | 1         | 2%  |
| 5             |             | 4         | 7%  |
| 6             | Sufficiente | 34        | 56% |
| 7             |             | 5         | 8%  |
| 8             |             | 6         | 10% |
| 9             |             | 3         | 5%  |
| 10            | Ottimo      | 5         | 8%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>61</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**3. Come valuta la chiarezza della rendicontazione e dell'addebito delle spese per i servizi?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 4         | 9%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 0         |     |
| 4             |             | 0         |     |
| 5             |             | 6         | 13% |
| 6             | Sufficiente | 26        | 55% |
| 7             |             | 5         | 11% |
| 8             |             | 1         | 2%  |
| 9             |             | 2         | 4%  |
| 10            | Ottimo      | 3         | 6%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>47</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |



**GIUDIZIO COMPLESSIVO**

**1. Se dovesse dare un giudizio complessivo dell'Azienda, quale sarebbe?**

|               |             |           |     |
|---------------|-------------|-----------|-----|
| 1             | Pessimo     | 2         | 3%  |
| 2             |             | 0         |     |
| 3             |             | 2         | 3%  |
| 4             |             | 1         | 2%  |
| 5             |             | 9         | 14% |
| 6             | Sufficiente | 27        | 41% |
| 7             |             | 12        | 18% |
| 8             |             | 6         | 9%  |
| 9             |             | 3         | 5%  |
| 10            | Ottimo      | 4         | 6%  |
| <b>TOTALE</b> |             | <b>66</b> |     |
| <b>MEDIA</b>  |             | <b>6</b>  |     |

