

“DOCUMENTO INFORMATIVO COMPLETO”, in ottemperanza al regolamento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (delibera 153/02/CSP, allegato A, art. 3, pubblicato su G.U. 185 del 8/8/2002) in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi di comunicazione di massa.

Nota metodologica

Ai sensi dell’art. 3 della delibera n. 153/02/csp dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Oggetto del sondaggio: “CUSTOMER SATISFACTION ATER UDINE 2009”

Soggetto realizzatore: Alan Normann Comunicazione srl di Udine

Committente e acquirente: Ater di Udine – Azienda Territoriale per l’Edilizia Residenziale

Universo di riferimento: cittadini maggiorenni residenti in alloggi Ater a Udine e nella Bassa Friulana (circa 7.000 intestatari di contratto)

Tipo di rilevazione: sondaggio demoscopico mediante interviste telefoniche tramite somministrazione di questionario strutturato

Numero di interviste nette: 700

Numero di rifiuti/sostituzioni: 1478

Margine di massimo errore statistico: (al livello fiduciario del 95%): +/- 3,6%

Periodo di realizzazione: dal giorno 1 al giorno 12 dicembre 2009

Testo integrale delle domande di diffusione pubblica

1) In generale, nel complesso, quanto è soddisfatto/a del servizio dell’ATER Udine? (Valutazione da 1 a 10).

non sa / non risponde (0,0%)

2) Per quanto riguarda i tempi di attesa per le riparazioni e gli interventi, ritiene che il servizio prestato da ATER sia in linea con le sue aspettative, al di sotto delle aspettative o oltre le sue aspettative? (Nota per l’intervistatore: se non ha avuto modo di testare il driver: “non sa / non risponde”)

al di sotto

in linea

al di sopra

non sa / non risponde (0%)

3) Per quanto riguarda la manutenzione dell’alloggio a carico dell’ATER, ritiene che il servizio prestato da ATER sia in linea con le sue aspettative, al di sotto delle aspettative o oltre le sue aspettative? (Nota per l’intervistatore: se non ha avuto modo di testare il driver: “non sa / non risponde”)

al di sotto

in linea

al di sopra

non sa / non risponde (4,7%)

4) Per quanto riguarda la presenza e cura degli spazi verdi, ritiene che il servizio prestato da ATER sia in linea con le sue aspettative, al di sotto delle aspettative o oltre le sue aspettative? (Nota per l'intervistatore: se non ha avuto modo di testare il driver: "non sa / non risponde")

- al di sotto
- in linea
- al di sopra
- non sa / non risponde (0,0%)

5) Per quanto riguarda i tempi di attesa agli sportelli / presso gli uffici al pubblico, ritiene che il servizio prestato da ATER sia in linea con le sue aspettative, al di sotto delle aspettative o oltre le sue aspettative? (Nota per l'intervistatore: se non ha avuto modo di testare il driver: "non sa / non risponde")

- al di sotto
- in linea
- al di sopra
- non sa / non risponde (0,0%)

6) Per quanto riguarda la gentilezza e disponibilità del personale, ritiene che il servizio prestato da ATER sia in linea con le sue aspettative, al di sotto delle aspettative o oltre le sue aspettative? (Nota per l'intervistatore: se non ha avuto modo di testare il driver: "non sa / non risponde")

- al di sotto
- in linea
- al di sopra
- non sa / non risponde (0,5%)

7) Lei sa che all'interno della struttura dell'Ater esiste un UFFICIO ISPETTIVO?

- Si
- No
- Non sa / non risponde (1,0%)

8) (Fra chi conosce) L'Ufficio Ispettivo ha il compito di vigilare sulle occupazioni abusive e di risolvere le eventuali situazioni di contenzioso tra vicinanti. Lei ha mai avuto occasione di rivolgersi a questo ufficio?

- Si
- No
- Non sa / non risponde (1,4%)

Comuni presso i quali è stato somministrato il questionario:

VILLA VICENTINA
VISCO
UDINE
VARMO
TORVISCOSA
TRICESIMO
TAVAGNACCO
TERZO DI AQUILEIA
SEDEGLIANO
TARCENTO
SAN GIORGIO DI NOGARO
SAN GIOVANNI AL NATISONE
RUDA
SAN DANIELE DEL FRIULI
RIVIGNANO
RONCHIS
REANA DEL ROIALE
REMANZACCO
POCENIA
PRADAMANO
PASIAN DI PRATO
PAVIA DI UDINE
PALAZZOLO DELLO STELLA
PALMANOVA
MUZZANA DEL TURGNANO
NIMIS
MANZANO
MARTIGNACCO
LIGNANO SABBIADORO
MAJANO
LATISANA
LESTIZZA
FIUMICELLO
GONARS
CIVIDALE DEL FRIULI
CODROIPO
CASTIONS DI STRADA
CERVIGNANO DEL FRIULI
BUTTRIO
CAMPOFORMIDO
AQUILEIA
BAGNARIA ARSA
AIELLO DEL FRIULI