

Il questionario sarà utilizzato per il rilevamento statistico della soddisfazione degli associati per i servizi offerti da Federcasa. Andrà compilato in forma anonima, rispondendo a tutte le domande. Vi ringraziamo per il tempo che ci dedicherete e per i vostri suggerimenti tesi a migliorare la nostra attività.

1 IDENTIFICAZIONE

1.1 Tipologia dell'organismo/ente associato

- a. Iacp (Aler, Ater, Atc....)
- b. Comune
- c. Altro (.....)

1.2 Dimensione dell'ente

- a. < 10 addetti
- b. 10-100 addetti
- c. > 101 addetti

1.3 Ruolo all'interno dell'ente

- a. Direttore generale
- b. Dirigente amministrativo
- c. Dirigente tecnico
- d. Amministratore (Presidente/Consigliere/Commissario)
- e. Altro (.....)

2 USO DEI SERVIZI

2.1 Con quale frequenza utilizza o ha utilizzato i seguenti servizi offerti da Federcasa?

	1	2	3	4	5
a. Circolari (quante circolari ha letto nell'ultimo anno?)	nessuna <input type="checkbox"/>	meno di 10 volte l'anno <input type="checkbox"/>	fra 11 e 50 volte l'anno <input type="checkbox"/>	fra 50 e 100 volte l'anno <input type="checkbox"/>	tutte <input type="checkbox"/>
b. Giornate di studio, seminari (a quanti ha partecipato negli ultimi tre anni?)	nessuno <input type="checkbox"/>	da 1 a 2 <input type="checkbox"/>	da 3 a 5 <input type="checkbox"/>	oltre 5 <input type="checkbox"/>	
c. corsi di formazione (a quanti ha partecipato negli ultimi tre anni?)	nessuno <input type="checkbox"/>	da 1 a 2 <input type="checkbox"/>	oltre 3 <input type="checkbox"/>		
d. Viaggi di studio (a quanti ha partecipato negli ultimi tre anni?)	mai <input type="checkbox"/>	1 volta <input type="checkbox"/>			
e. pareri scritti (quanti pareri ha richiesto negli ultimi tre anni?)	nessuno <input type="checkbox"/>	da 1 a 2 <input type="checkbox"/>	da 3 a 5 <input type="checkbox"/>	oltre 5 <input type="checkbox"/>	
f. pareri telefonici (quanti pareri ha richiesto negli ultimi tre anni?)	nessuno <input type="checkbox"/>	da 1 a 2 <input type="checkbox"/>	da 3 a 5 <input type="checkbox"/>	oltre 5 <input type="checkbox"/>	
g. gestione anagrafe tributaria (quante volte accede?)	mai <input type="checkbox"/>	1 volta l'anno <input type="checkbox"/>	2 o 3 volte l'anno <input type="checkbox"/>	oltre 3 volte l'anno <input type="checkbox"/>	
h. Sito internet (quante volte lo consulta al mese)	mai <input type="checkbox"/>	1 volta al mese <input type="checkbox"/>	2 o 3 volte al mese <input type="checkbox"/>	Una volta a settimana <input type="checkbox"/>	Più di una volta a settimana <input type="checkbox"/>
g. Servizio statistica (quante volte lo ha consultato in un anno?)	mai <input type="checkbox"/>	meno di 2 volte l'anno <input type="checkbox"/>	fra 3 e 10 volte l'anno <input type="checkbox"/>	Oltre 10 volte l'anno <input type="checkbox"/>	

2.2 Avete visitato la sede di Federcasa negli ultimi sei mesi?

Sì

No

Se sì, rispondete alle seguenti domande, barrando le caselle corrispondenti alla vostra valutazione

Come considerate la sede?

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. E' adeguata a rappresentare l'Associazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. I locali sono puliti ed ordinati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. I diversi servizi sono facilmente identificabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. L'accoglienza è cortese ed il personale è disponibile nei vostri confronti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.3 Avete avuto occasione di telefonare a Federcasa negli ultimi sei mesi?

- Si
No

Se sì, come considerate l'accoglienza telefonica?

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. L'accoglienza è cortese ed il personale è disponibile nei vostri confronti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. I tempi di attesa sono ridotti al minimo indispensabile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. I diversi servizi sono facilmente identificabili	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Le risposte ottenute sono esaurienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2.4 Qual è il vostro giudizio globale sulla sede

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
In generale la sede è adeguata e il personale cortese e disponibile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3 QUALITÀ DEI SERVIZI

Vi preghiamo di esprimere una valutazione sui vari servizi Federcasa, barrando le caselle corrispondenti alla vostra valutazione

3.1 Circolari

Come valutate le circolari emanate da Federcasa ?

	moltissimo	molto	abbastanz a	poco	per nulla
a. Sono tempestive rispetto alla diffusione dell'informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Sono chiare ed esaurienti rispetto all'argomento trattato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Coprono le problematiche di interesse del suo ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. E' chiaramente identificabile l'oggetto e quindi l'ufficio destinatario dell'informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. Sono trasmesse con modalità veloci ed efficienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. In generale le circolari sono interessanti per l'ente e trasmesse con efficacia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci sono altri temi che vorreste venissero trattati nelle circolari?

- Si
No

Se sì, quali?

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

3.2 Seminari, giornate di studio, corsi di formazione

Le attività di formazione/informazione organizzate da Federcasa a vostro parere

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. Coprono le problematiche di interesse del suo ente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. I contenuti sono normalmente sviluppati con chiarezza e competenza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'organizzazione (prenotazioni, assistenza in loco) è efficace e professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Il materiale distribuito è completo e chiaro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. In generale i seminari ecc. sono interessanti ed organizzati con efficienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ritiene che le iniziative di formazione/informazione di Federcasa offrano agli associati un servizio più qualificato e personalizzato rispetto a quello offerto da altre iniziative tecniche del settore?

moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci sono altri temi che vorreste venissero trattati nelle iniziative di formazione/informazione?

Si

No

Se sì, quali?

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

Qual è l'ultimo seminario (o corso di formazione o giornata di studio) cui ha partecipato?

.....
(data)

.....
(argomento)

3.3 Viaggi di studio

I viaggi di studio organizzati da Federcasa a vostro parere

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. Sono organizzati in luoghi interessanti dal punto di vista professionale dei vostri enti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. i dossier di documentazione sono chiari ed esaurienti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. L'organizzazione (prenotazioni, viaggio, assistenza in loco) è efficace e professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. Le visite e gli incontri professionali sono interessanti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f. In generale i viaggi di studio sono interessanti ed organizzati con efficienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci sono altri temi o paesi che vorreste fossero oggetto di viaggi di studio?

Si

No

Se sì, quali?

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

Qual è l'ultimo viaggio di studio cui ha partecipato?

.....
(data)

.....
(Paese)

3.4 Informazione

Sito internet. Considera che il sito internet di federcasa risponda alle esigenze di informazione e documentazione degli associati:

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. per completezza dell'informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. per chiarezza della consultazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. per aderenza all'attualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. per qualità della documentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e. in generale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ci sono altri temi che vorreste venissero trattati nel sito internet?

Si

No

Se sì, quali?

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

Ritiene che il sito internet di federcasa offra agli associati un servizio più personalizzato rispetto a quello offerto da altri siti di settore?

moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quali aspetti del sito ritiene dovrebbero essere migliorati?

Grafica	<input type="checkbox"/>
Sezioni tematiche	<input type="checkbox"/>
Documenti scaricabili	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>

Con quali strumenti editoriali ritiene debbano essere trattati gli argomenti di interesse ?
Collegare i singoli argomenti (righe) con lo strumento (colonne) secondo voi più adatto a veicolare l'informazione contrassegnando con una X l'incrocio della la riga con la colonna.

	Newsletters periodiche (settimanali, quindicinali)	Pubblicazioni su Internet	Notiziari	Periodici o Annuari con cadenza semestrale/annuale
Politiche della casa				
- Vita e attività dell'Associazione				
- Esempi di buone pratiche degli Associati e operatori affini				
- Politiche nazionali sulla casa				
- Politiche europee				
Informazione tecnica				
- Normative tecniche, pubblicazioni, esempi di esperienze e tecniche costruttive				
- Riqualificazione urbana, accordi pubblico-privato, ecc.				
- Appalti				
- Informazione su questioni finanziarie (opportunità di finanziamento, ingegneria finanziaria)				
Gestione				
- Organizzazione degli enti				
- Organizzazione del rapporto con gli utenti				
- Sistemi di qualificazione				
- Strumenti gestionali (assicurazioni, outsourcing, società miste ecc)				
- Modalità di gestione (condomini, autogestioni ecc)				
Informazione su questioni fiscali e di bilancio				
Altro (.....)				

3.5 Pareri

Considerate i pareri espressi da Federcasa

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. qualificati ed autorevoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. rispondenti al ruolo dell'Associazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. la risposta è tempestiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. l'interazione con chi ha posto il quesito è efficace	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Indicate qual è l'ultima volta che avete richiesto un parere scritto

- Mai
Da oltre un mese
Da meno di un mese

3.6 Gestione Anagrafe tributaria

Avete usufruito del servizio dell'Anagrafe tributaria?

- Si
No

Se sì, considerate che l'Anagrafe tributaria gestita da Federcasa sia rispondente agli obiettivi:

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. per la professionalità con cui è svolto il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. per l'affidabilità organizzativa (rispetto della privacy)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. per il rispetto dei programmi di lavoro concordati	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. globalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se no, intendete avvalervene nel futuro?

- Si
No

Se no, perché?

- a. non lo ritengo affidabile
b. ho risolto autonomamente il problema
c. altro motivo (.....)

3.7 Relazioni sindacali (gestione contratto dipendenti) e rapporti internazionali

Ritenete che Federcasa assolva i suoi compiti statutari di rappresentanza e difesa a livello nazionale degli interessi degli associati con efficacia?

	moltissimo	molto	abbastanz a	poco	per nulla
a. per la professionalità con cui è svolto il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. per l'affidabilità organizzativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. per la capacità di gestione dei rapporti con il governo nazionale e locale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. globalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se la risposta è “per nulla” o “poco”, indicate un esempio delle situazioni in cui ritenete che l’azione di rappresentanza di Federcasa sia stata inefficace:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Ritenete che Federcasa assolva i suoi compiti statutari di rappresentanza a livello internazionale degli interessi degli associati con efficacia?

	moltissimo	molto	abbastanz a	poco	per nulla
a. per la professionalità con cui è svolto il servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. per l'affidabilità organizzativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. per la capacità di gestione dei rapporti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. globalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Se la risposta è “per nulla” o “poco”, indicate un esempio delle situazioni in cui ritenete che l’azione di rappresentanza di Federcasa sia stata inefficace:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3.8 Servizio statistica

Ritenete che il servizio statistica di Federcasa risponda alle esigenze di conoscenza del settore da parte degli associati?

	moltissimo	molto	abbastanza	poco	per nulla
a. Facilità di accesso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b. Aggiornamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c. Completezza e affidabilità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d. globalmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3.9 Suggerimenti per migliorare l'attività

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....