



**GIUNTA REGIONALE DELLA CAMPANIA**  
**A.G.C. LL. PP. OO.PP. - ATTUAZIONE – ESPROPRIAZIONE**  
**SETTORE PROVINCIALE DEL GENIO CIVILE DI CASERTA**

**QUESTIONARIO PER IL RILEVAMENTO DELLA CUSTOMER  
SATISFACTION RELATIVA AL SERVIZIO “DIFESA DAL  
RISCHIO SISMICO”**

**Gentile Professionista,**  
questo Settore, nell'intento di migliorare il rapporto con l'utenza e di soddisfare le aspettative di efficienza del Servizio "Difesa dal rischio sismico", sta conducendo un'indagine per valutare la soddisfazione dei servizi offerti.

Il suddetto Servizio si compone di due Sezioni di cui una cura il deposito dei progetti strutturali, delle relazioni a strutture ultimate e dei certificati di collaudo; l'altra Sezione cura i controlli sulla progettazione strutturale nonché i controlli sull'esecuzione delle opere strutturali. Le domande poste nella parte III del questionario riguardano la Sezione Deposito mentre quelle della parte IV riguardano la Sezione Controlli.

La Sua opinione è per noi preziosa. Vorremmo, pertanto, chiederle di rispondere alle domande contenute in questo questionario.

La preghiamo di restituire il questionario nelle apposite cassette predisposte presso gli uffici del suddetto Servizio.

La informiamo che il seguente questionario non deve essere firmato.

La ringraziamo per l'attenzione e Le auguriamo buon lavoro.

**Il Dirigente del Settore  
Ing. Pietro Angelino**

Per rispondere al questionario sarà sufficiente fare una croce sul numero corrispondente alla risposta scelta, tenendo presente che la scala esprime un valore crescente da **1** a **10**, come nei voti scolastici.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## PARTE I

### 1) DATI DEL RISPONDENTE

**1.1 Sesso**                       M                                               F

**1.2 Nazionalità** \_\_\_\_\_

**1.3 Professione**                       Architetto                                               Ingegnere  
 Geologo                                               Agronomo  
 Geometra                                               Perito edile  
 Altro \_\_\_\_\_

**1.4 Et **                                       fino a 30                                               da 30 a 45  
 da 46 a 60                                               oltre 61

**1.5 Possiede o pu  utilizzare un personal computer con accesso ad Internet.**

SI                                               NO

**Se SI ha mai consultato il sito [www. regione.campania.it](http://www.regione.campania.it) seguendo il percorso: cittadini – Lavori Pubblici Opere, Pubbliche**

SI                                               NO

## PARTE II

### 2.1 Gli orari di apertura

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 2.2 La facilit  di accesso (scale, porte, barriere)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 2.3 Gli arredi e l'ambiente degli uffici

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 2.4 La chiarezza delle indicazioni e della cartellonistica esterna ed interna

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 2.5 Lo spazio a disposizione

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

# PARTE III

Di seguito sono riportate le domande relative alla **sezione che cura il deposito** dei progetti strutturali, delle relazioni a strutture ultimate (R.S.U.) e dei certificati di collaudo.

## 3.1 La capacità degli impiegati di far sentire “a proprio agio” le persone

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.2 La flessibilità del personale nel capire le esigenze dell’utente e sforzarsi di soddisfare

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.3 La cortesia del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.4 La disponibilità di fornire informazioni telefoniche

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.5 La capacità di offrire una consulenza personalizzata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.6 La competenza e la preparazione del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.7 La chiarezza delle spiegazioni fornite all’accettazione

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.8 La disponibilità di documentazione illustrativa

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.9 La chiarezza della modulistica

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.10 La facilità di compilazione della modulistica

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.11 La disponibilità della modulistica presso gli uffici o su Internet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 3.12 La velocità e precisione nel fornire risposte alle domande dell’utenza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.13 La capacità del personale di gestire gli eventuali disservizi**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.14 La capacità di gestire le code**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.15 Il rispetto degli orari e dei giorni di apertura**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.16 I tempi per l'ottenimento dell'attestazione di avvenuto deposito**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.17 I tempi per l'ottenimento di certificazioni**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.18 Le modalità di ottenimento del servizio o documento richiesto**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.19 La riservatezza allo sportello**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.20 La possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.21 Qual è l'aspetto che l'ha negativamente impressionato?**

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

**3.22 Qual è l'aspetto che l'ha favorevolmente impressionato?**

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

**3.23 In definitiva qual è la Sua valutazione complessiva sulla Sezione deposito?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**3.24 Desidera esprimere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?**

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

## PARTE IV

Di seguito sono riportate le domande relative alla **sezione che cura il controllo** sulla progettazione e sulla esecuzione delle opere strutturali.

### 4.1 La capacità degli impiegati di far sentire “a proprio agio” le persone

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.2 La flessibilità del personale nel capire le esigenze dell’utente e sforzarsi di soddisfare

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.3 La cortesia del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.4 La disponibilità di fornire informazioni telefoniche

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.5 La capacità di offrire una consulenza personalizzata

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.6 La competenza e la preparazione del personale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.7 La chiarezza delle spiegazioni fornite

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.8 La disponibilità di informazioni presso gli uffici o su Internet

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.9 La velocità e precisione nel fornire risposte alle domande dell’utenza

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.10 La capacità del personale di gestire gli eventuali disservizi

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.11 La capacità di gestire le code

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.12 Il rispetto degli orari e dei giorni di apertura

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.13 In quale misura ritieni sia migliorata la progettazione strutturale

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

### 4.14 In quale misura ritieni sia migliorata l’esecuzione delle opere strutturali

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**4.15 Le modalità di ottenimento del servizio controllo sulla progettazione strutturale**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**4.16 Le modalità di ottenimento del servizio controllo sull'esecuzione delle opere strutturali**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**4.17 La possibilità di ottenere diverse informazioni in un unico ufficio**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**4.18 Qual è l'aspetto che l'ha negativamente impressionato?**

.....

.....

.....

.....

**4.19 Qual è l'aspetto che l'ha favorevolmente impressionato?**

.....

.....

.....

.....

**4.20 In definitiva qual è la Sua valutazione complessiva sulla Sezione controllo?**

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

**4.21 Desidera esprimere suggerimenti per migliorare la qualità del servizio?**

.....

.....

.....

.....

.....