



CONSIGLIO NAZIONALE GEOMETRI
PRESSO MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

Prot. n. 10215
(citare nella risposta)

29 NOV. 2007

00187 Roma.....
VIA BARBERINI, 68 - C.F. 80053430585
Tel. +39 06.420.31.61. - Fax +39 06.48912336
Url: <http://www.cng.it> E-Mail: cng@cng.it

Serv. MB Div. 4-1

Rifer del

Allegati come da testo

Oggetto: Agenzia del Territorio – Direzione Centrale
Osservatorio mercato immobiliare – Indagine
di customer satisfaction

Ai Presidenti dei Consigli dei
Collegi dei Geometri

LORO SEDI

Ai Presidenti dei Comitati Regionali
dei Geometri

LORO SEDI

Egr. Geom.
Fausto SAVOLDI
Presidente Cassa Italiana
Previdenza ed Assistenza Geometri
Lungotevere A. da Brescia, 4

00196 ROMA

La Direzione Centrale dell'Osservatorio del mercato immobiliare ha chiesto la nostra collaborazione per svolgere un'indagine conoscitiva per monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza circa i servizi offerti dall'Osservatorio del mercato immobiliare.

A tal uopo ha trasmesso un questionario finalizzato a raccogliere informazioni e suggerimenti volti a migliorare i predetti servizi.

Poiché riteniamo che siano soprattutto i diretti fruitori dei suddetti servizi, a conoscerne il meccanismo di utilizzazione ed eventualmente a suggerire i miglioramenti da apportare per renderlo più funzionale, preghiamo i signori Presidenti in indirizzo di voler diffondere tra i propri iscritti l'allegato questionario, al fine di raccogliere le informazioni richieste e di trasmetterle secondo le istruzioni contenute nella nota allegata, alla Direzione Centrale OMI.

Con i migliori saluti

IL PRESIDENTE
(Geom. Piero Ranunzi)

1



agenzia del
Territorio

Direzione Centrale Osservatorio mercato immobiliare

Spett. li Ordini Professionali

LORO SEDI

Roma, 16/11/2007

Prot. n° 89794

Allegati

Oggetto: Agenzia del Territorio – Osservatorio del Mercato Immobiliare: Indagine di *customer satisfaction*

L'Agenzia del Territorio gestisce l'Osservatorio del mercato immobiliare (OMI) che costituisce una rilevante fonte di informazioni relative al mercato immobiliare nazionale, proponendosi come un utile strumento per tutti gli operatori del mercato, per i ricercatori e gli studiosi del settore immobiliare, per istituti di ricerca pubblici e privati, per la pubblica amministrazione ed in generale per i singoli cittadini.

La fruizione di questa fonte informativa e dei relativi servizi avviene mediante il sito internet dell'Agenzia del territorio di seguito riportato:

http://www.agenziaterritorio.it/servizi/osservatorioimmobiliare/pubblicazioni_gratuite.htm.

Si rinvia a questo sito per la descrizione dei servizi informativi resi tra cui, in particolare, la consultazione delle quotazioni immobiliari (prezzi in €/m²) per zona comunale e per tipologia.

Lo sviluppo dell'OMI ha imposto la necessità di condurre un'indagine conoscitiva nei confronti dei possibili utilizzatori dei propri prodotti e servizi al fine di valutare e successivamente di monitorare il livello di soddisfazione dell'utenza, e per avere i suggerimenti volti, ove possibile, ad integrare, migliorare e rendere più fruibili le informazioni rese disponibili.

Per ottenere questi risultati e svolgere quindi l'indagine conoscitiva occorre però la vostra collaborazione: si tratta di compilare un questionario le cui risposte daranno modo a noi di conseguire gli obiettivi anzidetti. Le domande del questionario vertono sui seguenti aspetti:

- grado di interesse verso il servizio erogato dall'OMI, anche in termini ipotetici, qualora l'interlocutore non utilizzi il servizio;
- utilità associata alle informazioni acquisite o acquisibili;
- criticità percepite;

Il questionario, allegato alla presente, richiederà non più di 15 minuti per la sua compilazione. Una volta compilato potrà essere inviato tramite e mail, per posta ordinaria, o mezzo fax, unitamente alla trasmessa informativa in materia di protezione dei dati personali a:

- **indirizzo e mail:** DC_OMI@agenziaterritorio.it;
- **fax:** 06-47775236;
- **indirizzo postale:** Agenzia del territorio- Direzione Centrale OMI- Largo Leopardi 5 00185 Roma.

Si precisa che i seguenti dirigenti e funzionari saranno disponibili per fornire informazioni più dettagliate sull'attività dell'OMI e sulle modalità di compilazione del questionario inviato.

ing. Massimo Curatolo: dirigente capo area Tel.: 06-47775293
ing. Sandro Ciappetta : dirigente Tel.: 06-47775453
ing. Claudio Trucchi Tel.: 06-47775592
sig. Licia Palladino Tel.: 06-47775356

Ovviamente, in ottemperanza al D.Leg.vo n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, si assicura che i dati personali contenuti nell'allegato questionario saranno utilizzati ai soli fini statistici ed ad uso esclusivo della Direzione Centrale OMI e che, in nessun modo e per nessuna ragione, le informazioni verranno comunicate a terzi

Il Direttore Centrale

Dr. Gianni Guerrieri



agenzia del Territorio
direzione centrale
Osservatorio Mercato Immobiliare

**Questionario informativo sul grado di conoscenza e gradimento
dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare**

Denominazione Amministrazione	
Ufficio	
Funzionario responsabile	
Tel	
Indirizzo e mail	

Sezione A – Attività svolte dall'Amministrazione

1 - Quali sono le attività di competenza di codesta amministrazione/struttura svolte nell'ambito del settore immobiliare? (fornire anche più di una risposta)

- Acquisti
- Locazioni
- Gestioni di patrimoni immobiliari
- Analisi di mercato e studi di settore
- Altro
- Nessuna

2 - Le attività da Voi indicate costituiscono

- Funzione prevalente di codesta struttura
- Funzione poco rilevante e saltuaria
- Attività complementare ad altre funzioni

3 - L'Ambito geografico di svolgimento delle attività è

- Nazionale
- Regionale
- Locale

Sezione B – Grado di conoscenza dell'OMI

1 - La conoscenza dell'Osservatorio del Mercato Immobiliare dell'Agenzia del Territorio è avvenuta tramite:

- canali istituzionali
- internet
- stampa di settore
- partecipazione a convegni e similari

2 - La visita del sito internet OMI avviene in modo:

- frequente
- saltuario
- raramente

3 - Quale è il grado di conoscenza dei servizi offerti dall'Osservatorio Mercato Immobiliare?

- Elevato
- Buono
- Scarso
- per niente

4 - Come giudica la grafica del sito internet dell'OMI?

- di immediata comprensione
- di buona comprensione
- di scarsa comprensione
- migliorabile in

Sezione C – Conoscenza dei servizi e prodotti dell'OMI

1 - Quale tra i servizi/prodotti dell'Osservatorio Mercato Immobiliare sono da voi conosciuti?

1.1 - ► **Consultazione dei servizi in nel sito internet OMI:** (fornire anche più di una risposta)

- Valori immobiliari di compravendita
- Valori di Locazione
- Rapporti immobiliari sull'andamento del mercato locale
- Analisi dei volumi di compravendita
- Valori agricoli medi

1.2 - ► **Acquisto degli archivi:**

- Valori di mercato
- Volumi di compravendita

1.3 - ► **Consultazione dei documenti metodologici per la rilevazione del mercato immobiliare**

- Manuale operativo
- Glossario dei termini
- Documento per la misurazione e calcolo delle superfici degli immobili urbani

Sezione D – Efficienza del sito Internet

1 - Ritenete che gli strumenti attraverso i quali sono offerti i servizi OMI sono sufficienti alle vostre esigenze:
(una sola risposta)

mettere una 'X' nello spazio sotto la risposta selezionata

Pienamente
soddisfacenti

Sufficienti

Insufficienti

Del tutto
insufficienti

1.1 - ► *Interrogazione sul sito internet*

1.2 - ► *Acquisto di banche dati su CD*

1.3 - ► *Altre esigenze (esprimere e eventuali esigenze, download di dati, connessione/integrazione tra sistemi o banche dati, etc..)*

2 - Quanto si ritiene soddisfatto dal sito internet dell'Osservatorio: (una sola risposta)

- Facilità di navigazione
- Facilità di individuazione dei contenuti d'interesse
- Comprensione dei contenuti
- Modalità di erogazione dei servizi di interrogazione (di interrogazione/stampa dei dati)

3 - Quanto si ritiene soddisfatto complessivamente dalle modalità di erogazione del servizio OMI sul sito internet? (una sola risposta)

- Totalmente
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

4 - In cosa potrebbe migliorare il sito? (massimo due risposte)

- Gradevolezza estetica
- Facilità di navigazione
- Maggiori contenuti
- Interattività multimediale
- Maggiori possibilità di scambi con l'utente
- Velocità di interconnessione
- Altro
- Va bene così

5 - Quanto vi ritenete soddisfatti del servizio complessivo fornito dall'OMI? (una sola risposta)

- Totalmente
- Abbastanza
- Poco
- Per niente

Sezione E – Qualità dei prodotti O.M.I.

1- Come valutate i seguenti prodotti/servizi forniti dall'OMI? (una sola risposta a prodotto) mettere una 'X' nello spazio sotto la risposta selezionata

- 1.1 - ► *Zone OMI e microzone e loro caratteristiche di omogeneità*
- 1.2 - ► *Completezza delle tipologie e informazioni*
- 1.3 - ► *Quotazioni valori di mercato*
- 1.4 - ► *Quotazioni valori di locazione*
- 1.5 - ► *Volumi di compravendita*
- 1.6 - ► *Rapporti di ricerca*
- 1.7 - ► *Documentazione metodologica*
- 1.8 - ► *Valori agricoli medi*

Pienamente soddisfacenti	Sufficienti	Insufficienti	Del tutto insufficienti

2 - Quanto ritiene che i servizi/prodotti forniti dall'OMI siano utili alle vostre esigenze istituzionali. (una sola risposta a prodotto) mettere una 'X' nello spazio sotto la risposta selezionata

- 2.1 - ► *Zone OMI e microzone e loro caratteristiche di omogeneità*
- 2.2 - ► *Completezza delle tipologie e informazioni*
- 2.3 - ► *Quotazioni valori di mercato*
- 2.4 - ► *Quotazioni valori di locazione*
- 2.5 - ► *Volumi di compravendita*
- 2.6 - ► *Rapporti di ricerca*
- 2.7 - ► *Documentazione metodologica*
- 2.8 - ► *Valori agricoli medi*

Totalmente	Molto	Abbastanza	Poco

3 - Quale utilizzo dei servizi OMI viene fatto ai fini istituzionali dell'utenza (più di una risposta)

- Acquisti
- Locazioni
- Gestioni di patrimoni immobiliari
- Analisi di mercato e studi di settore
- Altro

4 - In cosa potrebbe migliorare l'OMI: (massimo due risposte)

- *Zone OMI e microzone loro caratteristiche di omogeneità*
- *Completezza delle tipologie e informazioni*
- *Quotazioni valori di mercato*
- *Quotazioni valori di locazione*
- *Volumi di compravendita*
- *Rapporti di ricerca*
- *Documentazione metodologica*
- *Valori agricoli medi*
- Altro

.....

.....

.....

**INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL DECRETO LEGISLATIVO N. 196/2003,
"CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"**

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali"), che i dati comunicati formano oggetto di trattamento da parte dell'Agenzia del Territorio, nel rispetto della normativa citata.

Per trattamento si intende qualunque operazione o complesso di operazioni concernenti "la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati".

I dati verranno trattati in adempimento degli obblighi legali e convenzionali ed il trattamento è effettuato, anche attraverso l'ausilio di strumenti elettronici, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, nel rispetto del Codice e delle prescrizioni contenute nel Documento Programmatico sulla Sicurezza dell'Agenzia del Territorio.

Ai sensi dell'art. 13, 1° comma lett. b) e c), si evidenzia che il trattamento dei dati da parte dell'Agenzia del Territorio è essenziale per l'adempimento degli obblighi di legge o convenzionali e che, pertanto, il mancato conferimento di tali dati può impedire l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto convenzionale con l'Agenzia stessa.

Si sottolinea che i dati verranno comunicati a terzi esclusivamente in adempimento di specifici obblighi di legge, ovvero qualora tale comunicazione risulti necessaria o funzionale alla gestione della Convenzione.

Si precisa, inoltre, che "Titolare" del trattamento dei dati è l'Agenzia del Territorio con sede in Roma, L. go Leopardi n. 5, CAP 00185.

Il "Responsabile" del trattamento è il Responsabile della Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi Informativi.

Si informa, infine, che l'art. 7 del Decreto Legislativo n. 196/2003, riportato di seguito integralmente, attribuisce all'interessato specifici diritti a garanzia della corretta acquisizione e del corretto utilizzo dei dati trattati ed in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:
 - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Per presa visione
(Firma e data)