



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

CUSTOMER SATISFACTION 2021

RISULTATI DELL'INDAGINE RELATIVA AL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
RISPETTO AI SERVIZI IN RETE DELLA DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

27 Gennaio 2022



Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM
+39 066723.3235-3400-3401
PEC: dg-ca.servizio2@mailcert.beniculturali.it



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Sommario

1	PREMESSA.....	1
2	INDAGINE 2021.....	1
3	ANALISI DEI RISULTATI.....	1
3.1	Canali di informazione e comunicazione.....	1
3.1.1	Frequenza d'uso	1
3.1.2	Gradimento complessivo.....	2
3.1.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	2
3.2	SERVIZI IN RETE - PIATTAFORMA DGCOL	3
3.2.1	Facilità d'uso	3
3.2.2	Gradimento complessivo.....	4
3.2.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	4
3.3	SERVIZI IN RETE - MODULISTICA ONLINE	5
3.3.1	Chiarezza della struttura.....	5
3.3.2	Gradimento complessivo.....	5
3.3.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	6
3.4	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE	7
3.4.1	Frequenza d'uso	7
3.4.2	Utilità degli strumenti.....	8
3.4.3	Gradimento complessivo.....	8
3.4.4	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	9
4	CONCLUSIONI	10



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

1 PREMESSA

Nel corso del **2021** la **Direzione Generale Cinema e Audiovisivo** ha inteso proseguire il percorso, iniziato nel 2018, di monitoraggio e valutazione del **livello di soddisfazione** degli utenti circa le modalità e gli strumenti di interazione con i propri utenti, con particolare riferimento al grado di soddisfazione rispetto ai servizi in rete.

In particolare, attraverso un questionario, l'Amministrazione ha rilevato direttamente il livello di soddisfazione degli utenti in relazione sia agli strumenti di informazione e comunicazione adottati, sia in relazione agli strumenti per l'invio e gestione delle domande di contributo (piattaforma DGCOL, modulistica, ecc.), nonché di supporto alla loro compilazione (vademecum, servizio di orientamento alla Legge 220/2016, help desk, ecc.).

Così come ideato e configurato, il questionario ha permesso un'analisi (qualitativa e quantitativa) dei livelli di **gradimento e di frequenza di utilizzo** espressi dai **fruitori del servizio erogato**, il cui fine ultimo è quello di individuare azioni di intervento per il miglioramento dei servizi offerti in termini di accessibilità ed efficacia.

Nello specifico, a partire dalle indicazioni rilevate dalla stessa analisi condotta nel 2020, nel corso del 2021 l'Amministrazione ha:

- intrapreso un **progetto di rinnovamento del sito istituzionale**, che sarà online nelle prime settimane del 2022. Il sito è stato realizzato seguendo le linee guida Agid e pensato per una migliore fruizione, con l'aggiunta di sezioni dedicate al monitoraggio delle scadenze e al reperimento delle informazioni principali relative alle opportunità di finanziamento;
- **potenziato il supporto online della piattaforma DGCOL** con l'inserimento di maggiori informazioni per la compilazione (guide online);
- **aggiornato il sito web nella pagina dei materiali utili** (nel corso del 2021, sono stati elaborati **28 vademecum di supporto alla compilazione** della modulistica, di cui 20 creati ex-novo e 8 in aggiornamento della precedente versione del documento);
- predisposto all'interno del sito web una pagina dedicata al reperimento dei **contatti e delle informazioni di orientamento**: [link alla pagina dedicata](#).



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

2 INDAGINE 2021

La rilevazione è stata realizzata nell'arco temporale di circa 7 mesi, nel periodo compreso dal **04 giugno 2021** al **31 dicembre 2021**.

Il numero degli utenti che hanno preso parte rispondendo all'indagine è di **2610**, ciascuno corrispondente ad una singola anagrafica; tale campione risulta rappresentativo dell'universo degli utenti iscritti alla piattaforma.

Il questionario è stato somministrato in **modalità CAWI** (Computer-Assisted Web Inter-view) per garantire la massimizzazione dell'ampiezza del campione e la minimizzazione degli errori nelle operazioni di raccolta e data entry. Le indagini CAWI rappresentano un metodo di raccolta di dati che consente di acquisire e gestire un ampio numero di informazioni standardizzate in riferimento a un determinato campo di indagine.

La somministrazione è avvenuta attraverso **la piattaforma DGCOL¹** al fine di garantire massima accessibilità e partecipazione.

I soggetti beneficiari sono stati chiamati a dichiarare il livello di soddisfazione e la loro opinione in relazione a:

- canali di informazione e comunicazione utilizzati;
- le procedure della piattaforma online attraverso la quale vengono gestite tutte le domande di contributo (DGCOL);
- chiarezza e la struttura della modulistica online;
- strumenti di supporto alla compilazione della modulistica online;
- servizi di assistenza forniti dall'Amministrazione.

Il questionario si compone di **12 domande**, è stato strutturato su quesiti a risposta chiusa ai quali, in alcuni casi, si aggiunge una domanda aperta per lasciare agli utenti la possibilità di fornire suggerimenti o osservazioni di maggior dettaglio.

I risultati del lavoro vengono presentati per argomento e, all'interno di ogni argomento, per singola domanda anche con l'ausilio di rappresentazioni grafiche.

Infine, le risposte alle domande aperte sono state analizzate raggruppando le indicazioni degli utenti per argomento, nella relazione sono riportati solo quelli più frequenti.

¹ La piattaforma DGCOL è il sistema informatico utilizzato dalla DGCA per il recepimento e la gestione delle richieste di riconoscimento e contributo in capo all'Amministrazione. Nata nel 2017, conta ad oggi circa 13.000 utenti attivi.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

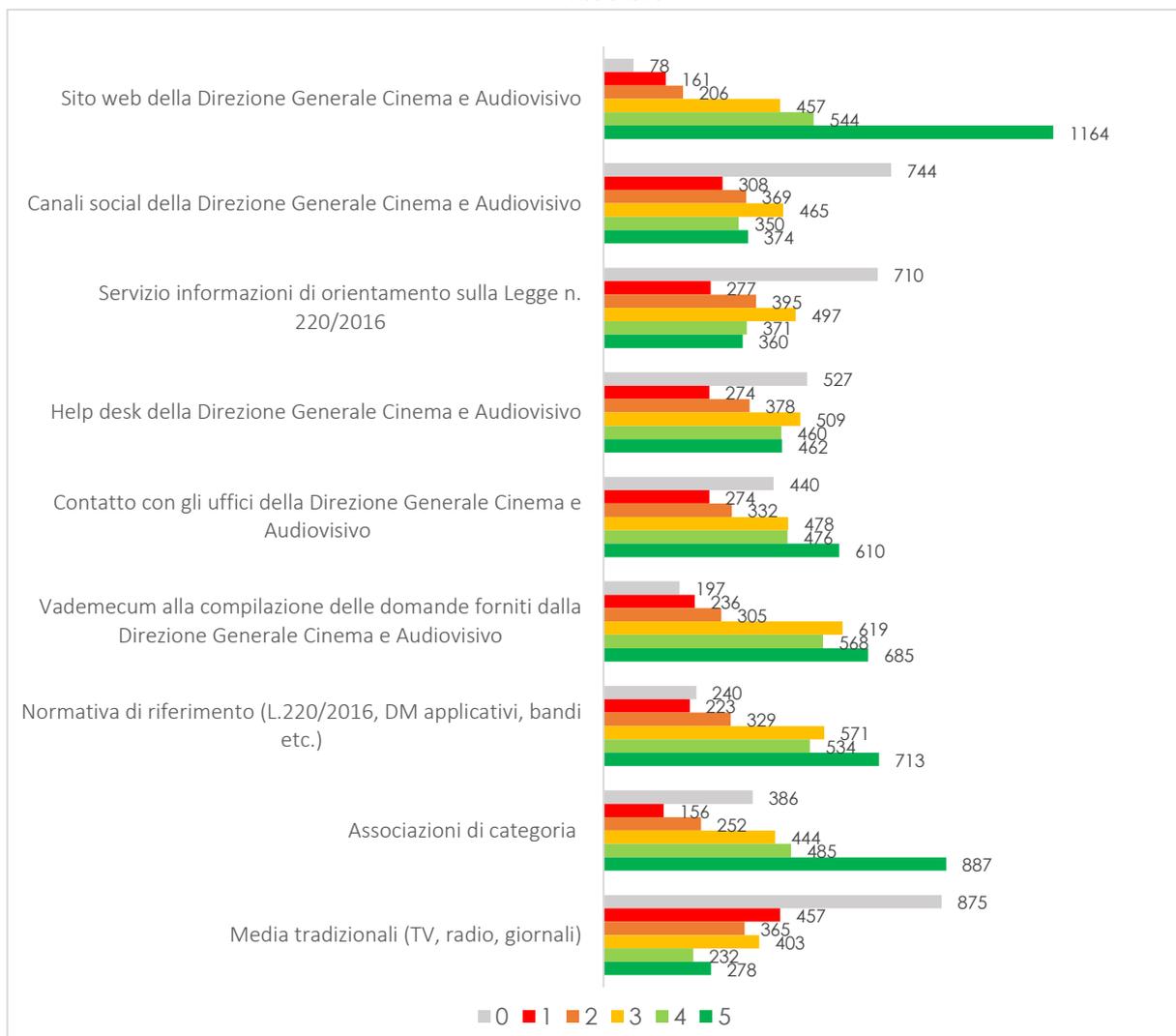
3 ANALISI DEI RISULTATI

3.1 Canali di informazione e comunicazione

3.1.1 Frequenza d'uso

È stato richiesto all'utenza di indicare quali canali utilizza con maggior frequenza per avere informazioni circa le opportunità di finanziamento della DGCA; 0 è il valore minimo ("mai utilizzato") e 5 il valore massimo ("utilizzato sempre").

Figura 1 - Quali canali utilizza per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Come si può evincere dalla figura 1, il canale informativo più utilizzato dall'utenza è il sito web della DGCA, seguono gli strumenti informativi delle diverse associazioni di categoria. I canali meno utilizzati sono: i social media (il 29% degli utenti non ha mai utilizzato questo canale) ed i media tradizionali (TV, web e giornali) (il 34% degli utenti del campione non ha mai utilizzato quest'ultimo strumento).



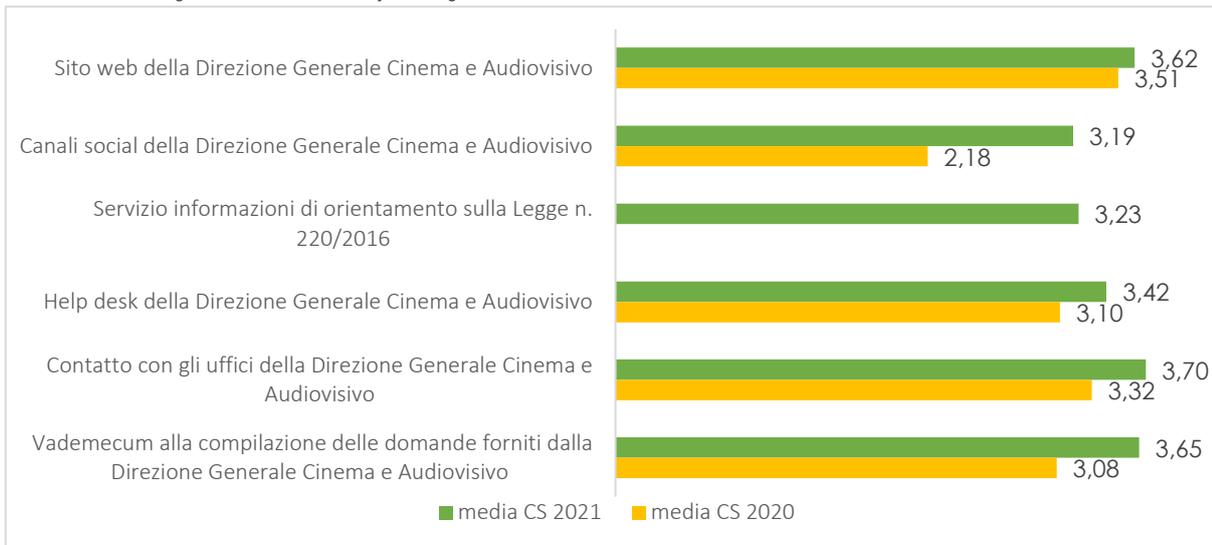
Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.1.2 Gradimento complessivo

È stato richiesto all'utenza di esprimere il livello di gradimento circa gli strumenti di informazione e comunicazione messi a disposizione dell'Amministrazione. È stato, quindi, richiesto di esprimere una valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il grado di soddisfazione minimo ("per niente soddisfatto") e 5 il grado di soddisfazione massimo ("pienamente soddisfatto").

Figura 2 - Si ritiene soddisfatto degli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Dal grafico di figura 2 si può constatare che l'utenza è mediamente soddisfatta dei servizi di comunicazione offerti dalla DGCA, seppur si intravedono potenziali margini di miglioramento. In particolare, nella rilevazione dell'anno 2021 i **servizi più apprezzati sono il contatto con gli uffici della DGCA e i vademecum alla compilazione** con una valutazione media pari rispettivamente a **3,70** e **3,65**, mentre decisamente **meno apprezzati sono i canali social** che ottengono una valutazione media pari a **3,19**. Come si può agevolmente constatare dal grafico di figura 2 tutti i valori medi risultano in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2020, in particolare si segnala l'aumento di gradimento dei **vademecum alla compilazione delle domande** che per l'indagine 2021 registrano una valutazione di 3,65 (contro 3,08 della precedente annualità).

3.1.3 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Al fine di poter migliorare il servizio e recepire le osservazioni ed i suggerimenti dei suoi fruitori è stato dato apposito spazio, all'interno del questionario, a domande aperte alle quali gli utenti hanno potuto rispondere in forma libera.

Dall'analisi dei rispondenti, al netto di coloro che non hanno dato risposte pertinenti in relazione al quesito, si possono categorizzare le seguenti osservazioni e/o suggerimenti relativi ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA:

- implementazione di una **Newsletter informativa** delle scadenze e dei nuovi procedimenti pubblicati;



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

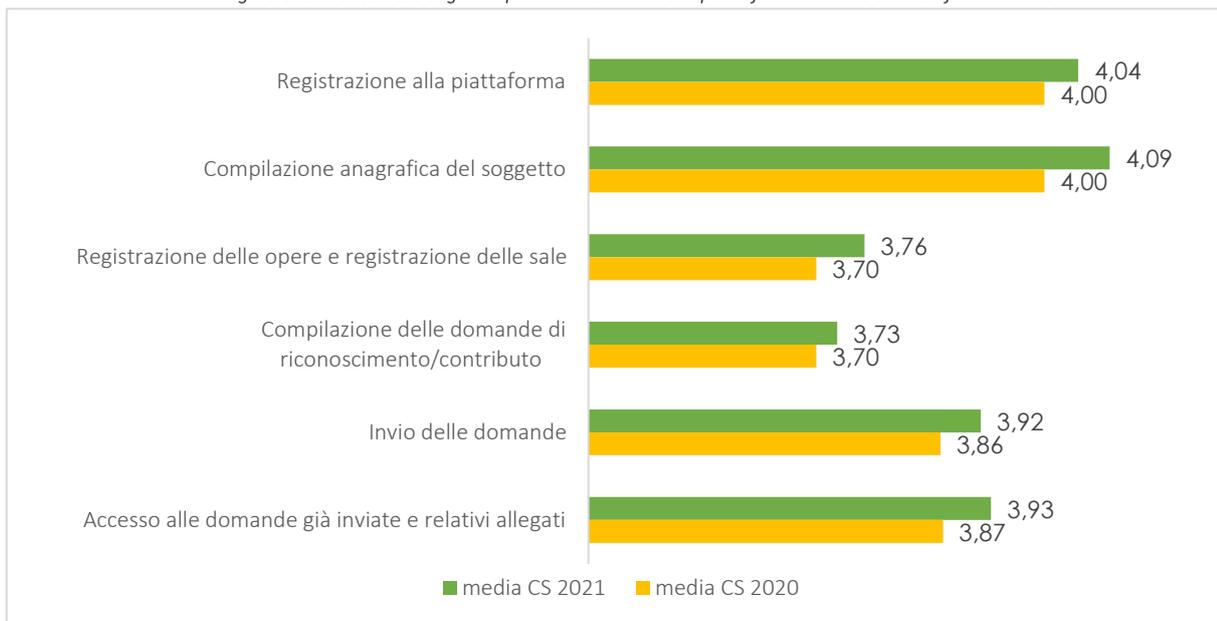
- **miglioramento del sito web della DGCA**, che sebbene ampiamente utilizzato, presenta delle difficoltà nella ricerca delle comunicazioni e della documentazione²;
- potenziare il **contatto diretto con gli uffici della DGCA**. Gli utenti hanno espresso apprezzamenti relativi alla professionalità dei funzionari addetti, ma hanno riscontrato limiti di reperibilità dovuti all'emergenza sanitaria.

3.2 SERVIZI IN RETE - PIATTAFORMA DGCOL

3.2.1 Facilità d'uso

È stato richiesto ai fruitori del servizio di esprimere la loro valutazione in merito alla semplicità di utilizzo di alcune procedure della piattaforma DGCOL su una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresentava il valore minimo ("per niente d'accordo") e 5 il valore massimo ("pienamente d'accordo"). Qualora i rispondenti non fossero in grado di esprimere una valutazione è stato possibile selezionare il campo "0".

Figura 3 - Ritieni che le seguenti procedure online della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

La valutazione è risultata positiva rispetto a tutte le procedure oggetto di valutazione. Entrando nel dettaglio, si può constatare che gli utenti ritengono che siano di maggior facilità di utilizzo i procedimenti propedeutici e preliminari alla compilazione delle domande di riconoscimento/contributo.

Nello specifico, la **registrazione alla piattaforma e la compilazione della anagrafica del soggetto** risultano essere i campi con media più alta, pari rispettivamente a **4,04** e a **4,09**. Si segnala anche la facilità d'uso per i soggetti rispondenti delle procedure di **invio della domanda e accesso alle domande già inviate e relativi allegati**, che registrano una valutazione pari a **3,92** e **3,93**. La **registrazione delle opere e delle sale** e la compilazione delle **domande di riconoscimento/contributo** hanno ricevuto un valore medio lievemente più basso pari rispettivamente a **3,76** e **3,73**.

² Si precisa che nella prima parte del 2022 è previsto il rilascio del nuovo sito web della DGCA.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Infine, si segnala che rispetto alla rilevazione effettuata nell'anno 2020, nell'anno 2021 si registra un, seppur lieve, aumento dei valori medi per tutte le categorie indicando un **miglioramento della facilità d'uso delle procedure online** legate alla piattaforma DGCOL.

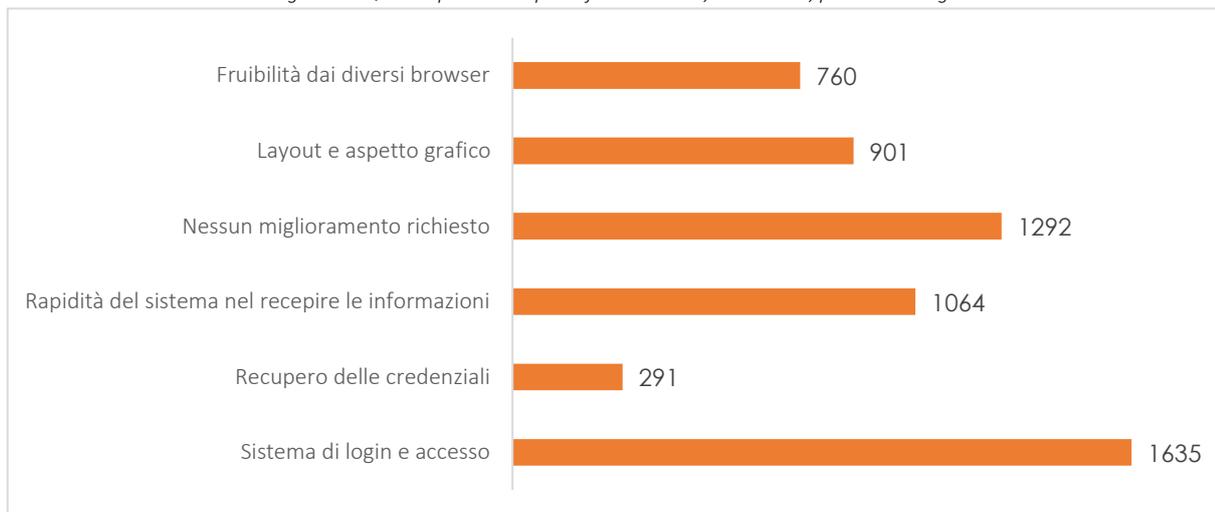
3.2.2 Gradimento complessivo

L'indagine di Customer Satisfaction ha rivelato un buon livello di soddisfazione media rispetto alla piattaforma DGCOL, utilizzata dalla DGCA per la gestione delle domande di contributo. I rispondenti hanno dimostrato un livello di soddisfazione media pari a **3,76**. Il dato è stato calcolato al netto di coloro che non hanno espresso una valutazione, che rappresentano appena il **2%** del totale dei rispondenti.

3.2.3 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

In relazione alla piattaforma DGCOL, è stato richiesto all'utenza di esprimere il loro interesse a migliorare alcuni aspetti indicati per mezzo di opzioni a risposta multipla. Come si può vedere dal grafico sottostante, **1292 utenti**, circa il 22%, non ritengono necessari interventi migliorativi, ciò ad indicare un buon funzionamento della piattaforma. Tuttavia, tra le segnalazioni di miglioramento che hanno ottenuto maggior attenzione da parte degli utenti, in **1635** casi, è stato indicato di **sistema di accesso e login** alla piattaforma, seguono: **rapidità del sistema** nel recepire le informazioni, con 1064 preferenze, **layout e aspetto grafico**, con 901 preferenze, **fruibilità dai diversi browser**, con 760 preferenze, **recupero credenziali**, con 291 preferenze.

Figura 4 – Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Inoltre, ai rispondenti al questionario è stato richiesto di indicare in uno spazio aperto di 550 caratteri, suggerimenti e/o osservazioni relative alla piattaforma DGCOL. Le risposte su un totale di **271** rispondenti possono essere raggruppate nelle seguenti principali indicazioni:

- **semplificare la struttura delle domande** di contributo e/o riconoscimento. In particolare, da vari utenti è stato richiesto di semplificare la struttura del piano dei costi e del piano finanziario;
- rendere la piattaforma **maggiormente fruibile da dispositivi mobili** e più "user friendly" anche mediante una grafica più accattivante;
- **migliorare la procedura di richiesta degli acconti** per i Contributi Selettivi;
- inserire **campi di conteggio automatico del numero massimo di battute disponibili**.



Ministero della cultura

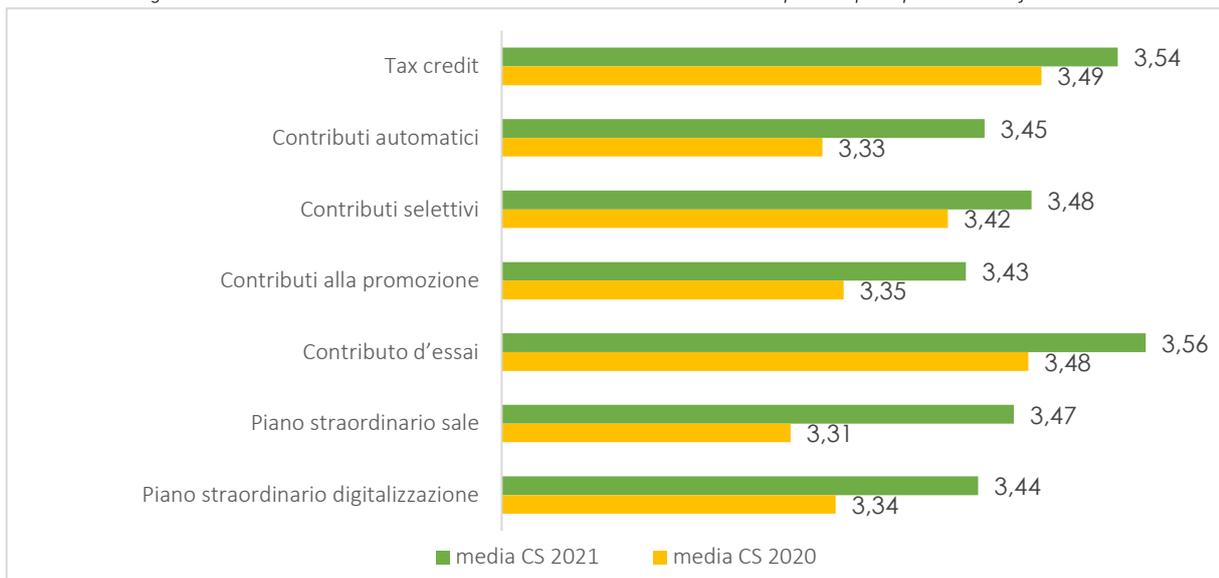
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.3 SERVIZI IN RETE - MODULISTICA ONLINE

3.3.1 Chiarezza della struttura

È stato richiesto agli utenti di esprimere una valutazione in merito alla chiarezza e alla struttura della modulistica online rispetto ai diversi ambiti di finanziamento, attraverso una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo (“per nulla chiara e di difficile comprensione”) e 5 il valore massimo (“molto chiara e di semplice comprensione”), coloro che erano in grado di esprimere una valutazione potevano selezionare il campo “0”.

Figura 5 - Come valuta la chiarezza e la struttura della modulistica online rispetto ai principali ambiti di finanziamento?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Gli ambiti di finanziamento che ottengono la valutazione migliore sono i **contributi d'essai** con una valutazione media di **3,56** ed il **tax credit** con una valutazione di **3,54**. Le modulistiche meno chiare e che possono richiedere, secondo le indicazioni degli utenti, una revisione sono i **contributi alla promozione** ed il **piano straordinario digitalizzazione**.

Infine, si segnala che rispetto alla rilevazione effettuata nell'anno 2020, nell'anno 2021 si registra un aumento dei valori medi per tutte le categorie indicando un **miglioramento della chiarezza della struttura della modulistica per le varie linee di intervento**.

3.3.2 Gradimento complessivo

È stato richiesto all'utenza di esprimere il grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online attraverso una valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il grado di soddisfazione minimo (“per niente soddisfatto”) e 5 il grado di soddisfazione massimo (“pienamente soddisfatto”).



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 6 - Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online?



Fonte:

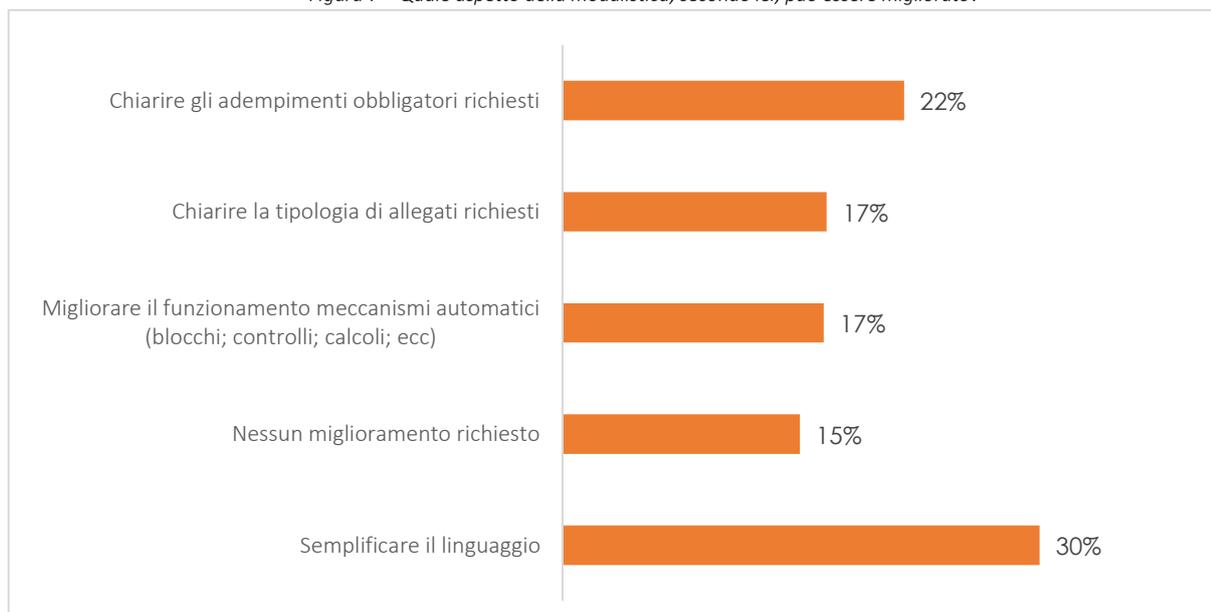
nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Analogamente a quanto indicato dall'utenza circa il grado di chiarezza anche il grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online è più alto per il **tax credit (3,59)** e **contributi d'essai (3,57)**. La modulistica online con un livello di gradimento lievemente più basso risulta quella dei **contributi automatici** che registra un livello di soddisfazione medio pari a **3,47**.

3.3.3 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Al fine di implementare i giusti correttivi all'interno della piattaforma, in relazione alla modulistica è stato chiesto agli utenti di indicare, tra quelli in elenco, quali potevano essere gli aspetti oggetto di interventi migliorativi. Ne è emerso che **la principale esigenza è rappresentata da una semplificazione del linguaggio**, che ha registrato il 30% delle preferenze, seguono: chiarire gli adempimenti obbligatori richiesti (22%), migliorare il funzionamento dei meccanismi automatici (17%), chiarire la tipologia di allegati richiesti (17%), nessun miglioramento (15%).

Figura 7 – Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Infine, ai rispondenti è stato richiesto di indicare, in una domanda aperta, suggerimenti e/o osservazioni relative alla modulistica online presente sulla piattaforma DGCOL. Le risposte, su un totale di **202** rispondenti, possono essere raggruppate nelle seguenti principali indicazioni:

- rendere disponibili i modelli di allegati per ciascuna tipologia di documenti richiesti;
- chiarire meglio le informazioni richieste nei campi all'interno dei tutorial online presenti sulla piattaforma e inserire delle guide alla compilazione direttamente sui campi.

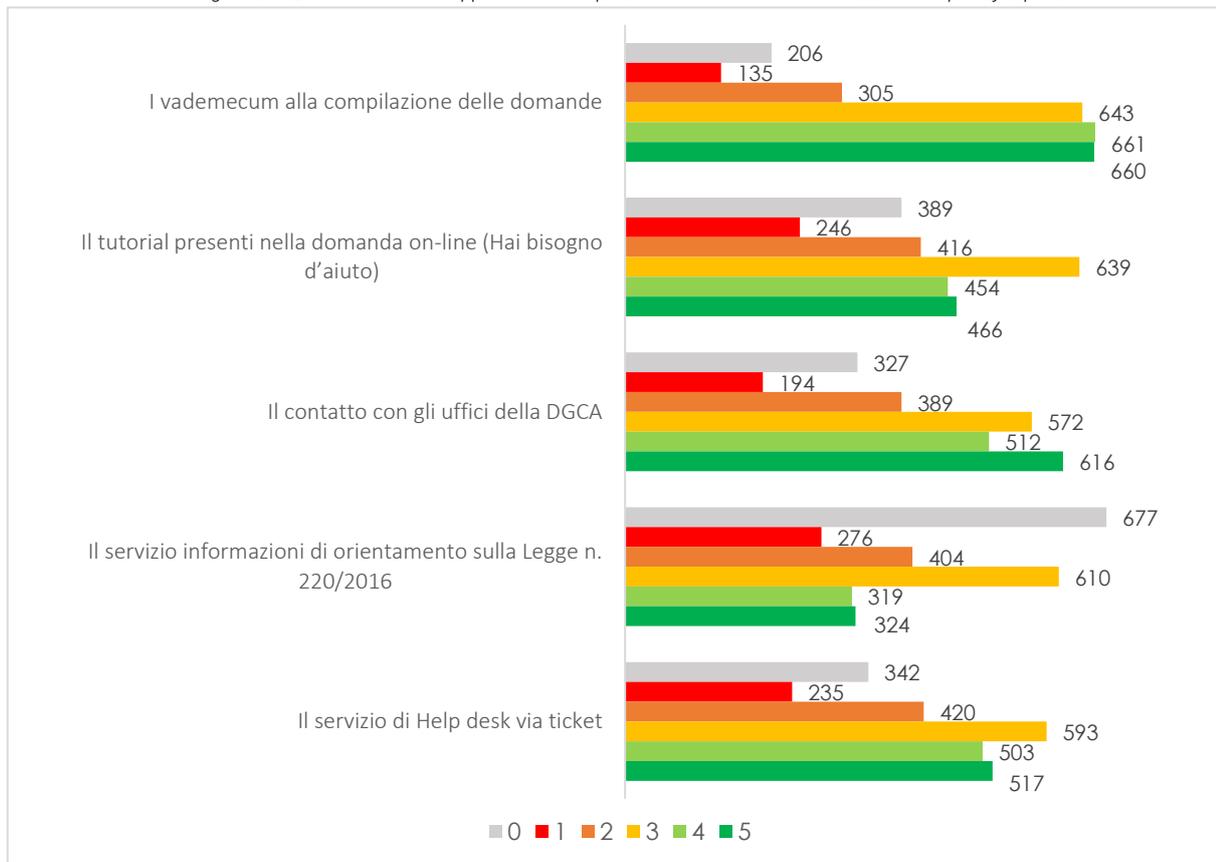
Altre indicazioni di dettaglio riguardano: rendere più chiare le tempistiche inserendo la scadenza di una linea di finanziamento direttamente in piattaforma; indicare il limite di battute in tempo reale durante la compilazione.

3.4 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE

3.4.1 Frequenza d'uso

È stato richiesto all'utenza di indicare quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizza con maggior frequenza su una scala di valutazione da 0 a 5, in cui 0 è il valore minimo ("mai utilizzato") e 5 il valore massimo ("utilizzato sempre").

Figura 8 - Quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizza e con quale frequenza?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Dal grafico precedente si può notare che gli strumenti di supporto più utilizzati, considerando i valori 4 e 5 come utilizzo assiduo, siano il contatto con gli uffici della DG e i vademecum alla compilazione, entrambi,



Ministero della cultura

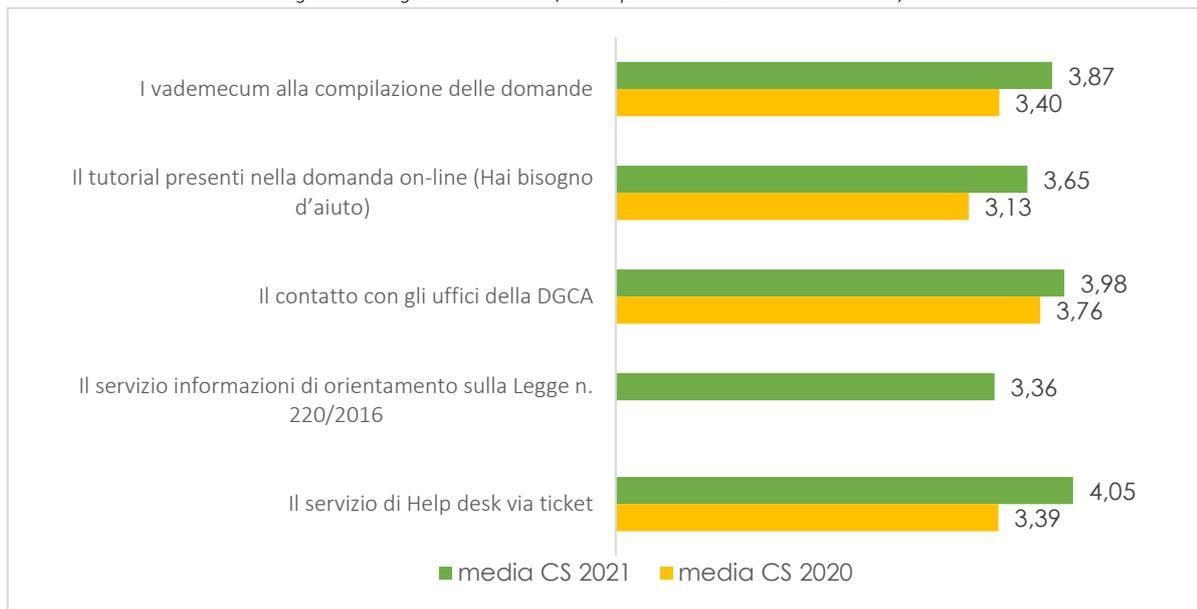
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

infatti, sono utilizzati frequentemente da oltre il 40% dei rispondenti. Si segnala invece lo strumento meno usato è il servizio di orientamento alla Legge 220/2016.

3.4.2 Utilità degli strumenti

È stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione in relazione all'utilità degli strumenti utilizzati dalla DG per supportare gli utenti in base ad una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo ("per niente") e 5 il valore massimo ("molto"), mentre "0" poteva essere usato nel caso in cui non era possibile esprimere una valutazione.

Figura 9 – I seguenti strumenti e/o le risposte ottenute sono risultati utili/risolutivi?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Come si può constatare dal grafico di figura 9, i rispondenti hanno mostrato un gradimento medio piuttosto elevato per tutti gli strumenti. **Lo strumento giudicato maggiormente risolutivo è il servizio di help desk via ticket** con un punteggio medio di 4,05, seguito dal **contatto diretto con gli uffici competenti della DGCA**, con un punteggio medio di 3,98.

Da ultimo è da segnalare che rispetto alla rilevazione effettuata nell'anno 2020, nell'anno 2021 si registra un aumento dei valori medi per tutte le categorie, ad esclusione del servizio di orientamento che non era ancora attivo nel 2020, indicando **un miglioramento dell'utilità complessiva dei vari strumenti messi a disposizione dall'Amministrazione.**

3.4.3 Gradimento complessivo

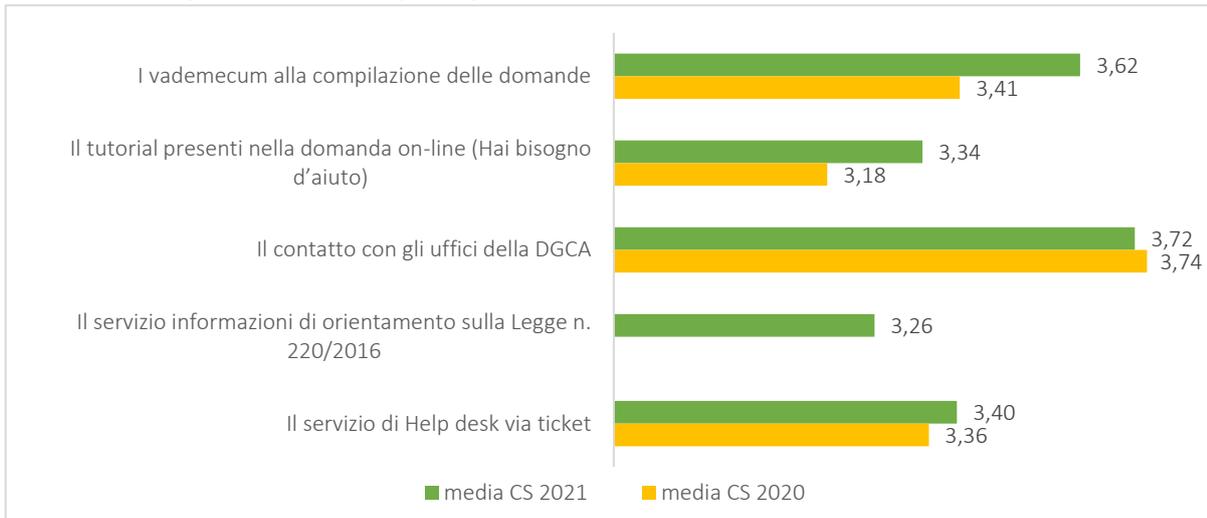
In relazione agli strumenti di assistenza si è chiesto agli utenti di indicare il loro livello di soddisfazione generale attraverso una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo ("per niente soddisfatto") e 5 il valore massimo ("pienamente soddisfatto") mentre, il campo "0" poteva essere selezionato qualora per l'utente non fosse stato possibile esprimere una valutazione.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 10 - Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Dall'analisi delle risposte emerge un livello di soddisfazione generale sufficiente rispetto ai diversi strumenti. Nello specifico **il supporto degli uffici** ha ottenuto il punteggio più alto (3,72 su 5), seguono **i vademecum** (3,62 su 5) e **l'help desk** (3,42 su 5) da ultimi i **tutorial on-line** (3,34 su 5) e il **servizio informazioni di orientamento alla Legge n. 220/2016** (3,26 su 5). Come si può agevolmente constatare dal grafico di figura 10, tutti i valori medi risultano in aumento rispetto alla rilevazione dell'anno 2020, ad eccezione del **contatto con gli uffici che risulta avere un livello di soddisfazione alto e sostanzialmente stabile** fra le indagini delle due annualità 2020-2021.

3.4.4 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Ai rispondenti è stato richiesto come potrebbe essere migliorata la modulistica, scegliendo fra le seguenti opzioni vincolate: aderenza delle risposte e/o strumenti di assistenza rispetto alle esigenze manifestate, esaustività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione, tempestività delle risposte e/o degli strumenti, chiarezza delle indicazioni, nessun miglioramento richiesto. Come si può costatare dal grafico di figura 11, **1974** utenti indicano come aspetto di **miglioramento la tempestività delle risposte e/o degli strumenti di supporto alla compilazione delle domande**, mentre **1002** utenti **non ha indicazioni di miglioramento**. Rispetto alle alte opzioni proposte, si segnala che gli utenti ritengono opportuno un intervento migliorativo in merito a: chiarezza delle indicazioni, esaustività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione, l'aderenza delle risposte e/o degli strumenti.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 11 – Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte:

nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Infine, è stato richiesto, ai partecipanti all'indagine, di indicare, in un campo aperto, suggerimenti e/o osservazioni relative agli strumenti di assistenza forniti dalla DGCA. Dall'analisi dei **187** rispondenti, al netto di coloro che non hanno fornito risposte pertinenti, si possono categorizzare i seguenti gruppi di osservazioni/suggerimenti:

- **riscontro rapido ai ticket di assistenza;**
- **maggior reperibilità telefonica** degli uffici o la possibilità di un numero di contatto per l'assistenza alla compilazione;
- **semplificazione del linguaggio** nelle risposte di assistenza;
- sostituire il sistema ticket con un sistema **via chat** o un **numero verde**.

4 CONCLUSIONI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati nei paragrafi precedenti, emerge un **buon livello di soddisfazione generale** da parte dell'utenza (in lieve aumento rispetto alla passata indagine customer satisfaction 2020), pari a **3,8**.

Gli utenti si dichiarano soddisfatti dei servizi di assistenza tecnica ed amministrativa forniti dalla DG Cinema attraverso l'help desk e i vademecum alla compilazione delle domande, ma anche rispetto alla piattaforma DGCOL, anche se ritenuta in alcuni casi da rinnovare nella sua veste grafica e renderla più fruibile da dispositivi mobili. Il servizio più utilizzato risulta essere il sito web istituzionale della DGCA, che ciò nonostante presenta delle difficoltà per l'utenza nella ricerca in particolare degli avvisi più datati e dei bandi passati. Il servizio di orientamento è risultato essere lo strumento meno conosciuto ed utilizzato dagli utenti che hanno proposto di pubblicizzarlo maggiormente.

Dall'analisi delle risposte in forma aperta, risulta frequente **la richiesta di maggiore disponibilità ai recapiti telefonici** e una riorganizzazione delle sezioni del sito per renderlo più funzionale e di più facile fruizione. A tale proposito l'utenza ha suggerito di implementare un servizio di **newsletter** con avvisi delle scadenze e dei procedimenti attivati ed è stata richiesto l'invio di una mail automatica per ogni variazione di stato di un procedimento. Infine, sebbene il servizio Helpdesk sia stato apprezzato, gli utenti richiedono riscontro in tempi più rapidi.