

V SETTORE “SVILUPPO ECONOMICO E TECNOLOGICO”

SPORTELLO UNICO ATTIVITA' PRODUTTIVE (S.U.A.P.)

Sistema di controllo sulla qualità anno 2022 - Report sulla “VALUTAZIONE PARTECIPATIVA ANNO 2022”

Anche nel 2022 è stato somministrato il questionario di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, consistente nelle seguenti 5 domande, da compilarsi telematicamente come passo facoltativo delle richieste di procedimento online da presentare al SUAP, con relativo valore da attribuire (da 1 a 5) per ciascuna di esse:

Indice dei passi (18)



Customer Satisfaction Raccolta Dati

CARATTERISTICA	VALORE DA ATTRIBUIRE (1=pessimo, 5=ottimo)
Facilità di accesso al servizio on line (Registrazione e Accesso)	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Ricerca della domanda di istanza desiderata	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Chiarezza dei singoli passi dell'istanza	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Completezza della modulistica	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Facilità di utilizzo dell'istanza in corso	Seleziona una scelta <input type="button" value="v"/>
Suggerimenti	<input type="text"/>

Su 1147 domande on line avviate sono stati compilati 189 questionari, dai quali sono emerse le seguenti **valutazioni medie**:

- Facilità di accesso al servizio (Registrazione e accesso) **4,33**
- Ricerca della domanda di istanza desiderata **4,32**
- Chiarezza dei singoli passi dell'istanza **4,21**
- Completezza della modulistica **4,27**
- Facilità di utilizzo dell'istanza in corso **4,22**

Inoltre sono stati formulati i seguenti suggerimenti:

- *Sarebbe utile se i moduli scaricati contenessero all'inizio del nome del file il numero corrispondente al passo in cui dovranno essere caricati una volta compilati.*
- *si ripetono mille volte le stesse cose*
- **RIDURRE I PASSAGGI E CHIARIRE CON UN TUTORIAL**
- *Dettagliare meglio le richieste delle documentazioni (chi firma cosa , tipologia di documento da inserire)*