



Ministero dello Sviluppo Economico

INDAGINE SULLA *CUSTOMER SATISFACTION* DELL' "HELPDESK REACH" 2014

Sintesi dei risultati

Roma, febbraio 2015

Indice

Premessa	3
1. Introduzione	3
2. Sintesi dei risultati	6
3. L'indagine in cifre	7
3.1 Popolazione intervistata.....	7
3.2 Livello di soddisfazione complessiva iniziale	8
3.3 Livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio. 8	
3.3.1 Accessibilità	8
3.3.2 Adeguatezza delle informazioni.....	10
3.3.3 Adeguatezza dei servizi <i>on-line</i>	12
3.3.4 Trasparenza	15
3.3.5 Tempestività	15
3.3.6 Efficacia	16
3.4 Livello di soddisfazione complessiva finale	16
3.5 Importanza attribuita alle singole dimensioni della qualità	17

Premessa

L'Helpdesk REACH è lo sportello istituito nel 2007 presso il Ministero dello Sviluppo Economico ai sensi dell'art. 124 del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH). Il Regolamento REACH, attraverso un unico testo normativo, sostituisce buona parte della legislazione comunitaria in vigore al 2007 in materia di sostanze chimiche, introducendo un sistema integrato per la loro registrazione, valutazione, autorizzazione e restrizione. REACH, infatti, è l'acronimo di *Registration, Evaluation and Authorisation of Chemicals*.

L'Helpdesk REACH fornisce informazioni e assistenza tecnica a tutti i soggetti coinvolti nell'applicazione del Regolamento, principalmente imprese, in merito agli obblighi da adempiere, alle responsabilità in cui si incorre e alle procedure da seguire in caso di utilizzo, fabbricazione o importazione di sostanze chimiche.

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, nel 2014 il Ministero dello Sviluppo Economico, Direzione Generale Politica Industriale, Competitività e Piccole e Medie Imprese, Div. IX, ha condotto una *Indagine sulla soddisfazione degli utenti dell'Helpdesk nazionale REACH* finalizzata a conoscere la percezione della qualità e della soddisfazione degli utenti relativamente all'erogazione dei servizi di informazione e assistenza tecnica.

L'obiettivo complessivo dell'indagine è conoscere la valutazione dell'utenza circa la qualità e l'efficacia del servizio erogato. Lo scopo ultimo è quello di migliorare il servizio, rendendolo quanto più possibile rispondente alle effettive esigenze delle imprese.

Il presente documento ha lo scopo di illustrare in maniera sintetica i risultati emersi dall'indagine.

1. Introduzione

L'Helpdesk REACH mette a disposizione degli utenti, mediante la piattaforma informatica disponibile sul sito <http://reach.mise.gov.it>, una serie di strumenti per le imprese chiamate ad adempiere agli obblighi del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (REACH). Si tratta di informazioni sulla normativa europea per le sostanze chimiche, sulla normativa italiana di attuazione, sulle autorità coinvolte a livello nazionale e comunitario, sugli adempimenti legati alle principali procedure (registrazione, autorizzazione, etc.), su aggiornamenti a livello nazionale e comunitario rilevanti per l'attuazione della normativa.

Inoltre, l'Helpdesk REACH ha realizzato nel tempo una serie di strumenti *on-line* aggiuntivi, per facilitare alcuni adempimenti imposti dal regolamento REACH. Essi sono messi gratuitamente a disposizione delle imprese sempre mediante il sito <http://reach.mise.gov.it>. Si tratta di:

- Navigator SVHC: lo strumento aiuta il produttore, importatore, utilizzatore a valle di una sostanza inclusa in *Candidate list* o in Allegato XIV ad ottenere un profilo con gli specifici adempimenti cui è tenuto
- SEA Tool: strumento di supporto che aiuta le imprese intenzionate a presentare una richiesta di autorizzazione a predisporre un'analisi socio-economica (SEA)
- Formazione *on-line*: corso di formazione multimediale in 6 moduli, del tutto gratuito, che approfondisce gli obblighi del Regolamento REACH (in particolare per quanto

riguarda la registrazione e l'autorizzazione) e introduce il Regolamento (CE) n.1272/2008 (CLP)

- Assistenza per lo *scaling*: servizio di assistenza *on-line* alle imprese utilizzatrici a valle per verificare la conformità delle loro condizioni d'uso operative e delle misure di gestione del rischio con quelle riportate nello scenario nello scenario d'esposizione preparato dal fornitore
- Risposta a quesiti: l'Helpdesk risponde gratuitamente alle richieste di chiarimenti (cd. quesiti) inviati dalle singole imprese mediante apposito modulo sul sito <http://reach.mise.gov.it>
- E-mail funzionale: servizio di dialogo con le imprese per problemi tecnici o disservizi dell'Helpdesk REACH.

Gli utenti dell'Helpdesk REACH sono principalmente imprese coinvolte dagli obblighi del Regolamento (CE) n. 1907/2006, in quanto produttori, importatori o utilizzatori di sostanze chimiche. Talvolta si tratta invece di soggetti (istituzioni, società di consulenza, etc.) a vario titolo coinvolte in azioni di supporto alle imprese. Essi accedono allo sportello Helpdesk REACH mediante il sito <http://reach.mise.gov.it>, ove possono acquisire informazioni sulla normativa e sulla sua attuazione e usufruire degli strumenti *on-line* sopra menzionati (Navigator SVHC, SEA Tool, Formazione *on-line*, Assistenza per lo *scaling*, Risposta a quesiti, E-mail funzionale). La navigazione nelle pagine del sito è libera, mentre per l'accesso e utilizzo degli strumenti *on-line* è richiesta la registrazione, al fine di poter acquisire i dati di utilizzo dei servizi a scopi statistici. Gli utenti che, dal 2007, hanno almeno una volta avuto accesso e utilizzato almeno uno dei servizi *on-line* sono stati quantificati in 3252. Essendo, quella svolta, la prima indagine di rilevazione della soddisfazione finora realizzata, si è valutato di coinvolgere tutta la popolazione. Pertanto, il questionario è stato inviato a tutti gli utenti.

Il questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti è stato progettato sulla base delle indicazioni contenute nelle *Linee guida per l'applicazione del modello di Customer Satisfaction del sito Internet*, elaborate dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione (2010). Allo scopo è stato progettato un questionario composto di 33 domande mirate a fornire una valutazione delle seguenti dimensioni della qualità del servizio reso dall'Helpdesk REACH:



- accessibilità del sito, delle informazioni e dei servizi disponibili
- adeguatezza delle informazioni contenute nel sito (disponibilità, affidabilità, completezza, chiarezza, aggiornamento) e dei servizi offerti (Navigator SVHC, SEA Tool, Formazione *on-line*, Assistenza per lo *scaling*, Risposta a quesiti, E-mail funzionale)
- trasparenza dei processi e dell'organizzazione del servizio
- tempestività nella erogazione di alcuni servizi (tempi di risposta a quesiti, e-mail funzionale e assistenza per lo *scaling*)
- efficacia dei servizi resi.

Il questionario è stato preventivamente condiviso con le principali associazioni di categoria del settore chimico.

L'indagine è partita il 1 luglio 2014 con l'invio del questionario alla popolazione precedentemente identificata (3252 utenti), tramite e-mail. Entro il 31 luglio 2014 sono state raccolte 245 risposte.

I giudizi di soddisfazione indagati nel questionario sono misurati con una scala a 5 livelli. Si chiede quanto si sia d'accordo con ciascuna delle 33 affermazioni proposte, scegliendo una opzione tra 1 (per niente d'accordo) e 5 (completamente d'accordo).

Le classi di giudizio contigue sono state accorpate. Seguendo questa logica, i giudizi 1 e 2 sono stati uniti in un unico livello di soddisfazione negativa, il giudizio 3 esprime una soddisfazione media, i giudizi 4 e 5 sono stati uniti in uno di alta soddisfazione. Ad ogni nuova classe, è stato attribuito un colore che aiuta l'immediata visualizzazione dei giudizi espressi.

Classi	Colore	Giudizio di soddisfazione
1-2		Giudizio negativo
3		Giudizio sufficiente
4-5		Giudizio positivo

I dati ricavati forniscono una misura dei seguenti aspetti:

- le caratteristiche della popolazione che ha partecipato all'indagine
- il livello di soddisfazione complessiva nei confronti del servizio
- il livello di soddisfazione degli utenti intervistati rispetto alle componenti elementari del servizio:
 - 1) accessibilità del sito, delle informazioni e dei servizi disponibili
 - 2) adeguatezza delle informazioni e dei servizi offerti
 - 3) trasparenza di processi e organizzazione
 - 4) tempestività nella risposta agli utenti dei servizi
 - 5) efficacia dei servizi resi.
- Il giudizio di importanza che gli intervistati esprimono su specifiche dimensioni del servizio: chiarezza e completezza delle informazioni, organizzazione dei contenuti del sito, disponibilità di servizi di assistenza/strumenti *on-line* che facilitano gli adempimenti degli obblighi REACH, facilità di accesso ai servizi/strumenti *on-line*.

2. Sintesi dei risultati

Hanno risposto al questionario 245 soggetti, generalmente imprese, su 3252 utenti contattati.

Il 79% dei rispondenti rappresenta micro, piccole e medie imprese, in linea con la più ampia popolazione utente dei servizi dell'Helpdesk REACH.

Intervistati sia all'inizio che alla fine del questionario, gli utenti hanno espresso un **giudizio complessivo positivo sulla qualità del servizio di Helpdesk REACH**. I giudizi positivi sono stati, infatti, il 64% e il 60% dei giudizi espressi, rispettivamente nella fase iniziale e finale della compilazione del questionario.

In merito alle dimensioni della qualità che sono state indagate, **il sito, le informazioni in esso contenute e i servizi/strumenti on-line offerti sono considerati tutti facilmente accessibili grazie anche alle indicazioni fornite sul sito**. Il sito, inoltre, è facilmente raggiungibile per il 76% degli intervistati, ciò che è considerato positivo se si considera che è rivolto a imprese che possono non conoscerlo.

La grande maggioranza degli intervistati dà un giudizio positivo sulla facilità di navigazione e di reperimento delle informazioni nel sito dell'Helpdesk REACH (rispettivamente 64% e 54%). Molto positivo anche il giudizio espresso riguardo all'adeguatezza delle informazioni pubblicate nel sito, in particolare in quanto ad affidabilità (81%), aggiornamento dei contenuti (75%), completezza ed esaustività (72%).

Riguardo, invece, ai **servizi/strumenti on-line** dedicati a supportare specificamente le imprese per gli obblighi di registrazione e autorizzazione (Navigator SVHC, SEA Tool, Formazione *on-line*, Assistenza per lo *scaling*, Risposta a quesiti, E-mail funzionale), nel complesso viene espresso un **gradimento elevato per visibilità, facilità di utilizzo e affidabilità**.

Quando si va ad indagare il livello di utilizzo di questi servizi/strumenti, emerge che:

- **la grandissima parte degli utenti dell'Helpdesk utilizza il servizio di risposta ai quesiti (82%) e lo fa più frequentemente rispetto agli altri strumenti offerti**. Analogamente, molto utilizzato è il servizio di dialogo diretto con l'Helpdesk mediante e-mail funzionale (utilizzato dal 62% degli utenti).
- ad un gradino sotto si trovano la formazione *on-line* e il Navigator Autorizzazione (lo utilizzano mediamente il 45% degli utenti).
- meno sono utilizzati, sia per numero di utenti che per frequenza, il SEA Tool (17% degli utenti) e il servizio di assistenza allo *scaling* (12% degli utenti).

Laddove si passa al giudizio sulla tempestività di risposta nell'ambito di tre specifici servizi (risposta ai quesiti, alle e-mail inviate mediante casella funzionale e alle richieste di assistenza allo *scaling*), **gli intervistati sono generalmente molto soddisfatti per quanto riguarda i tempi di risposta** ai quesiti e all'e-mail funzionale (rispettivamente 65% e 55% di giudizi positivi), mentre è più critico il giudizio sul servizio di *scaling* (12% di giudizi positivi).

La trasparenza dei processi e dell'organizzazione che emerge dalle informazioni pubblicate sul sito dell'Helpdesk REACH viene considerata in termini positivi dal 66% degli intervistati.

Circa la capacità dell'Helpdesk di fornire assistenza a tutte le richieste pervenute, il 69% degli intervistati ritiene di avere ricevuto risposta a ciascun quesito posto, il 59% si esprime positivamente rispetto alle risposte ricevute a messaggi trasmessi sulla casella di posta funzionale, mentre il 15% si esprime positivamente riguardo alle risposte ricevute a fronte di richieste di assistenza per effettuare lo *scaling*.

Infine, dai dati raccolti emerge che le **aree cui gli utenti attribuiscono maggiore importanza, quindi gli aspetti del servizio sui quali convergono le maggiori aspettative, sono poter disporre di informazioni complete e chiare sul REACH e di servizi e strumenti *on-line* in grado di facilitare gli obblighi**. Mentre dal punto di vista delle informazioni i dati confermano un livello di soddisfazione all'altezza delle aspettative, un miglioramento potrebbe essere ottenuto sul fronte dei servizi, dove lo scostamento tra attribuzione di importanza e livello di soddisfazione è leggermente maggiore. E', pertanto, in quest'ultima area che sussistono margini di ulteriore miglioramento dell'offerta.

3. L'indagine in cifre

3.1 Popolazione intervistata

I soggetti che hanno risposto alla rilevazione sono stati classificati in funzione della propria dimensione aziendale. La classificazione segue i criteri stabiliti dalla Raccomandazione della Commissione del 6 maggio 2003 relativa alla definizione delle microimprese, piccole e medie imprese. In base alla dimensione, è emerso che:

- sul totale dei rispondenti, il 27% è costituito da micro imprese, il 30% da piccole imprese, il 22% da medie imprese e il 21% da grandi imprese (grafico n.1)
- il 79% dei rispondenti rappresenta micro, piccole e medie imprese, in linea con la più ampia popolazione utente dei servizi dell'Helpdesk REACH.

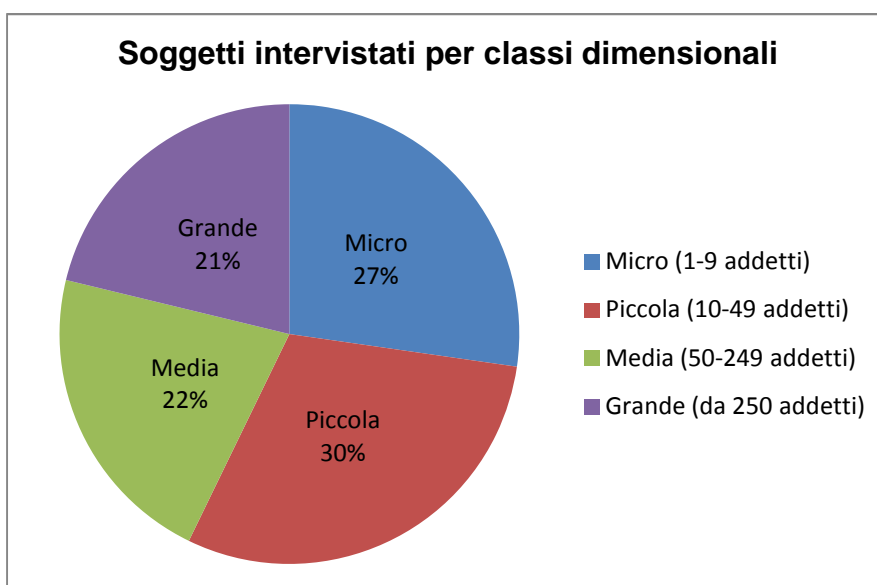


Grafico n.1

3.2 Livello di soddisfazione complessiva iniziale

Il primo giudizio richiesto è stato il grado di soddisfazione complessivo sul servizio di Helpdesk.

Il dato è stato rilevato all'inizio del questionario per ottenere una valutazione istintiva. È stato, poi, nuovamente rilevato alla fine nell'intento di ottenere un giudizio maggiormente ponderato, alla luce delle risposte fornite in precedenza (si veda paragrafo 3.4).

La rilevazione ha mostrato un livello generale di soddisfazione elevata (grafico n.2).

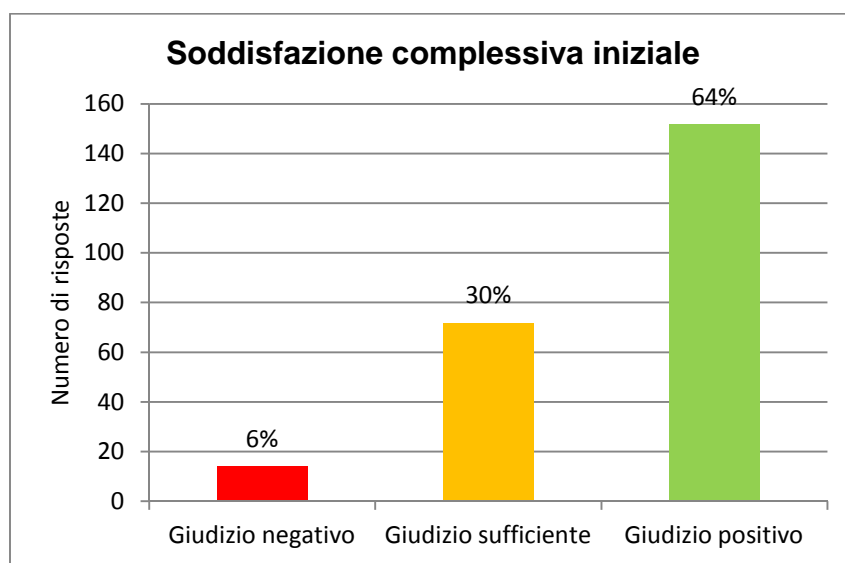


Grafico n.2

3.3 Livello di soddisfazione degli utenti rispetto alle dimensioni del servizio

3.3.1 Accessibilità

Sono state indagate le opinioni degli utenti su cinque aspetti della accessibilità del sito dell'Helpdesk REACH e dei servizi che rende disponibili. Emerge un giudizio positivo su tutti e cinque gli aspetti. Per le imprese, pertanto, il sito costituisce uno strumento facilmente individuabile in rete e altrettanto agevole è l'accessibilità dei contenuti e dei servizi *on-line*. In particolare:

- il 76% degli utenti ritiene che il sito dell'Helpdesk sia facilmente raggiungibile (grafico n. 3)
- secondo 65% degli utenti le informazioni disponibili sul sito permettono di individuare agevolmente e in modo chiaro quali servizi fornisce l'Helpdesk (ad es. offerta di formazione *on-line*, risposta a quesiti, etc.) (grafico n.4)

- il 64% degli utenti considera complessivamente facile accedere ai singoli servizi presenti sul sito (grafico n.5)
- per il 71% degli intervistati è facile effettuare la registrazione per poter usufruire dei servizi presenti sul sito (grafico n.6)
- il 62% degli utenti ritiene che sul sito siano presenti le informazioni necessarie per utilizzare i suddetti servizi (grafico n.7).

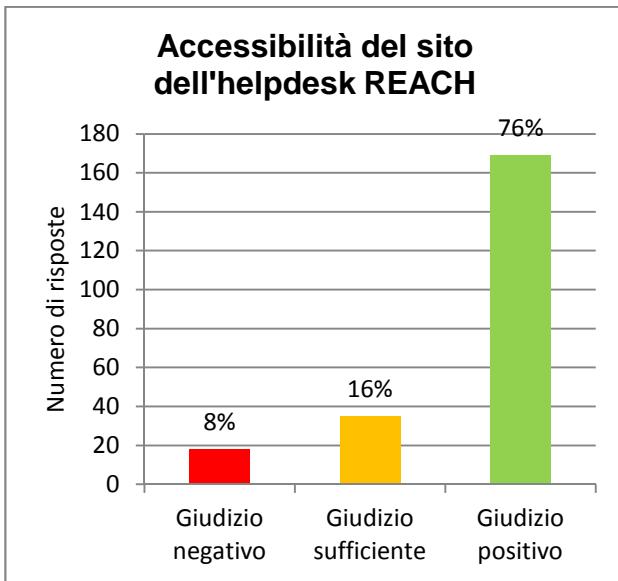


Grafico n.3

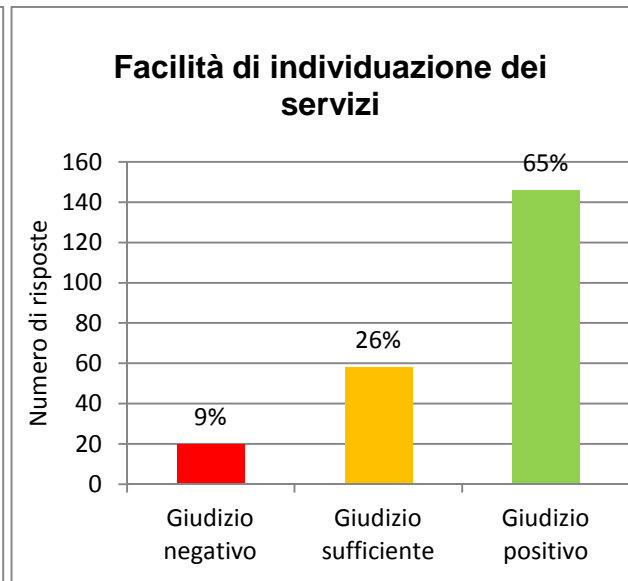


Grafico n.4

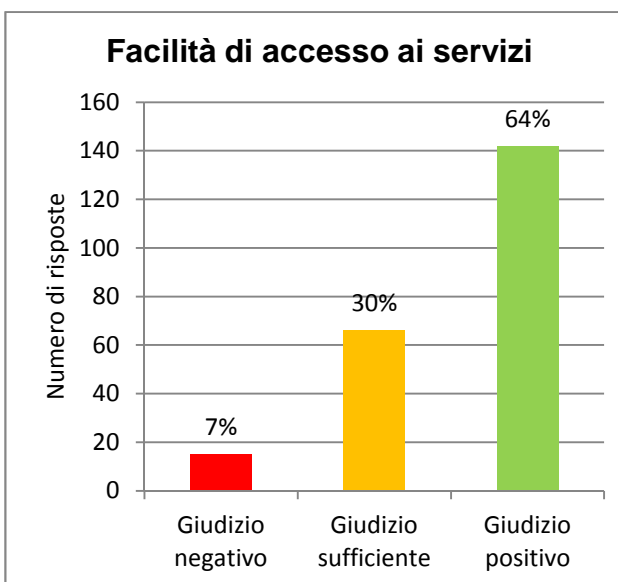


Grafico n.5

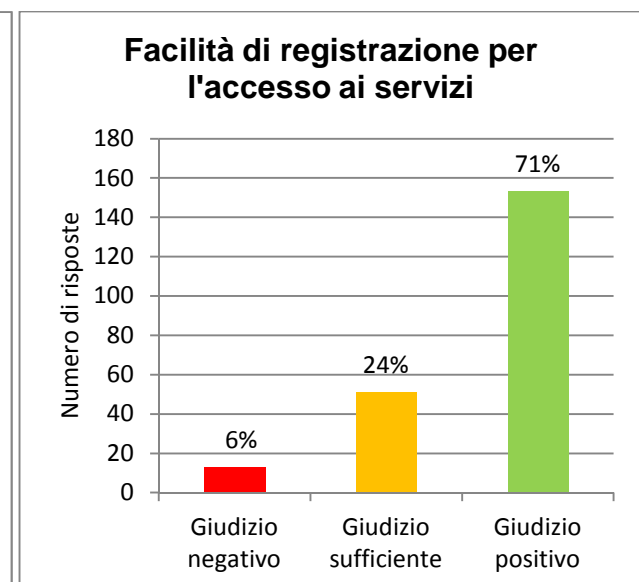


Grafico n.6

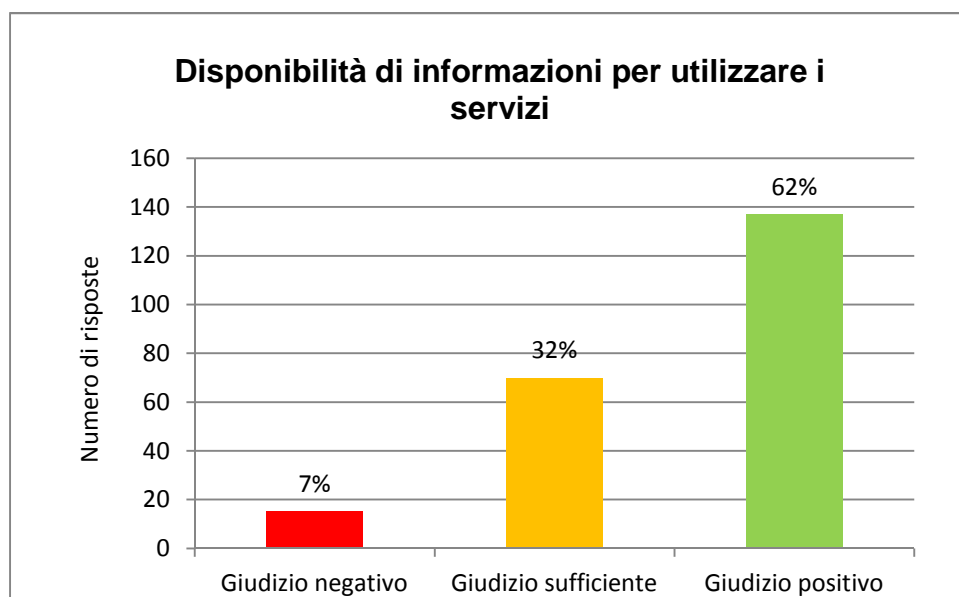


Grafico n.7

3.3.2 Adeguatezza delle informazioni

È stata indagata l'opinione delle imprese sulle informazioni presenti nel sito dell'Helpdesk REACH (normativa, spiegazione dei processi, chiarimenti specifici, approfondimenti tematici, FAQ, guide tecniche, notizie ed eventi, etc) per comprendere se risultino facilmente reperibili e gestibili. Inoltre, agli intervistati è stato chiesto di esprimere il proprio parere sulla qualità delle suddette informazioni, in termini di aggiornamento, completezza e affidabilità.

Le imprese hanno espresso una opinione complessivamente positiva, in particolare:

- il 64% degli utenti considera che la navigazione all'interno del sito internet sia semplice (grafico n.8)
- il 54% delle imprese riesce a localizzare le informazioni di cui ha bisogno con pochi click (grafico n.9)
- Per il 60% degli intervistati i contenuti del sito sono ben organizzati (grafico n.10)
- Il sito, inoltre, contiene informazioni aggiornate secondo il 75% degli utenti (grafico n.11), complete per il 72% degli intervistati (grafico n. 12) e affidabili per il 81% (grafico n.13).

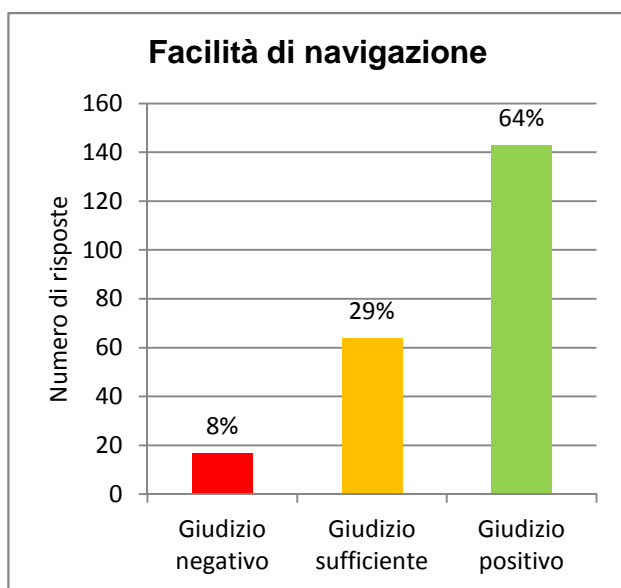


Grafico n.8

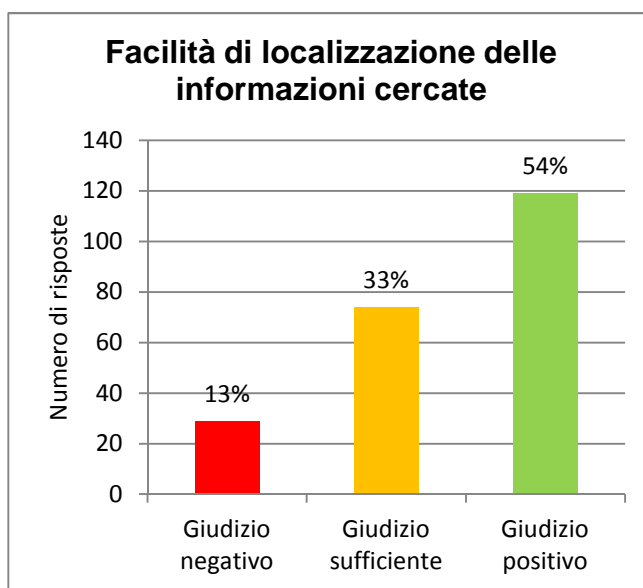


Grafico n.9

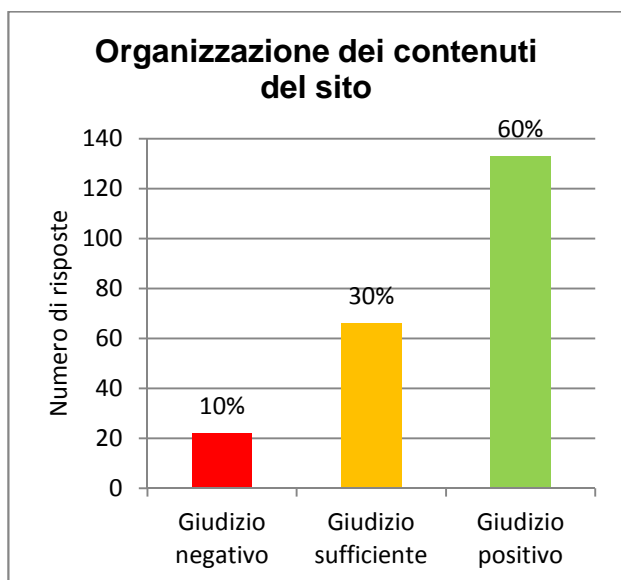


Grafico n.10

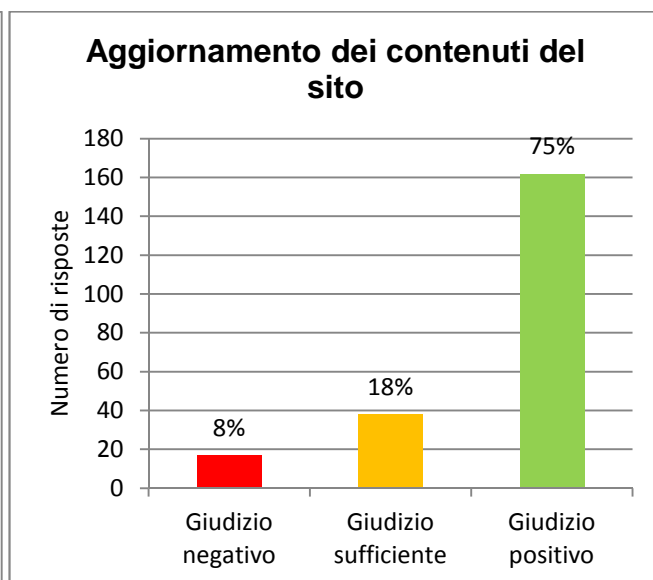


Grafico n.11

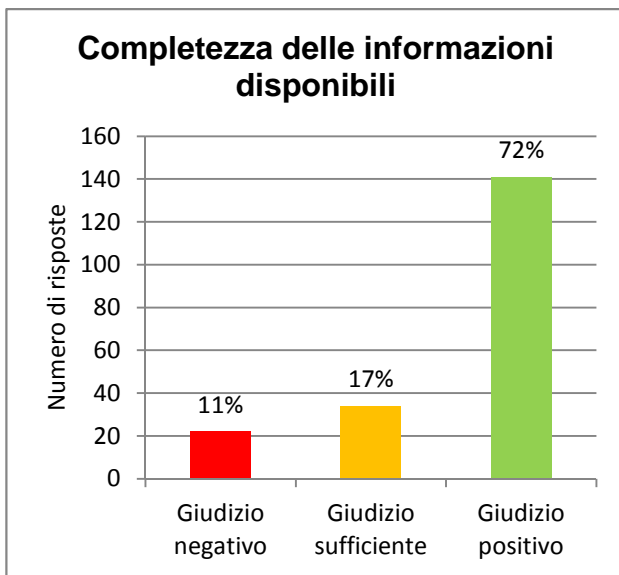


Grafico n.12

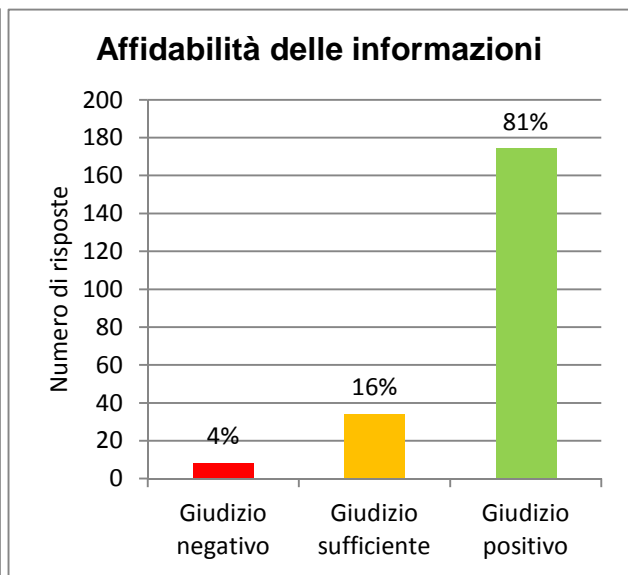


Grafico n.13

3.3.3 Adeguatezza dei servizi *on-line*

Oltre alle informazioni, il sito mette a disposizione delle imprese alcuni servizi/strumenti *on-line*, appositamente progettati per facilitare specifici adempimenti previsti dal REACH. È stato richiesto agli intervistati di esprimersi rispetto ad alcune caratteristiche generali di questi strumenti e di segnalare quale di essi hanno finora utilizzato. Il risultato complessivo denota un gradimento elevato per visibilità, facilità di utilizzo e affidabilità dei servizi/strumenti *on-line*. Emerge che la frequenza di accesso a tali servizi/strumenti è generalmente inferiore, ragionevolmente, rispetto all'accesso alle fonti di informazione precedentemente analizzate. Infatti, su un totale di 245 rispondenti, solo 190 hanno dichiarato di aver utilizzato almeno una volta uno o più servizi/strumenti *on-line*. Di essi, il servizio cui ricorre la gran parte degli utenti è quello di risposta ai quesiti (82%), il meno utilizzato è il servizio di assistenza allo *scaling* (12%). Il servizio/strumento *on-line* cui il singolo utente ricorre più frequentemente è ancora quello di risposta ai quesiti. In particolare:

- I servizi/strumenti *on-line* sono ritenuti sufficientemente visibili per il 68% delle imprese (grafico n.14), sono considerati facili da utilizzare per il 63%(grafico n.15), adeguati alle esigenze delle imprese per il 56% dei rispondenti (grafico n.16), e affidabili per il 72% di essi (grafico n.17)
- I servizi/strumenti *on-line* che sono utilizzati da un maggior numero di utenti sono: risposta ai quesiti (82%), E-mail funzionale (62%), formazione *on-line* (46%), Navigator autorizzazione (45%), SEA Tool (17%) e assistenza allo *scaling* (12%) (grafico n. 18)
- I servizi/strumenti *on-line* cui si fa ricorso più frequentemente, in ordine di preferenza, sono risposta ai quesiti e contatti con l'Helpdesk via e-mail funzionale (grafico n.19).

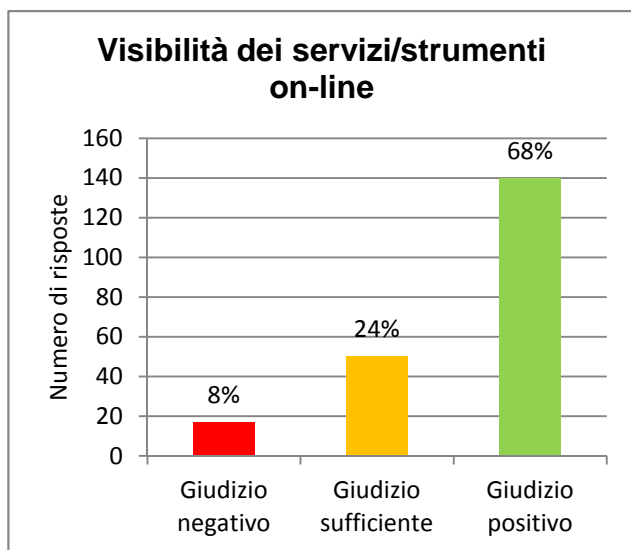


Grafico n.14

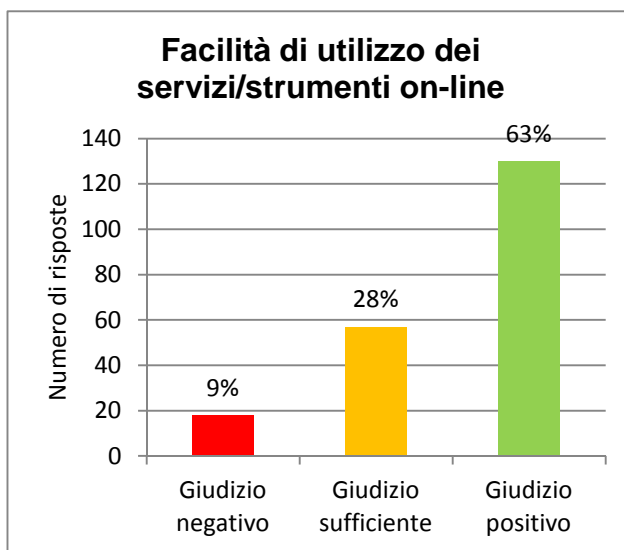


Grafico n.15

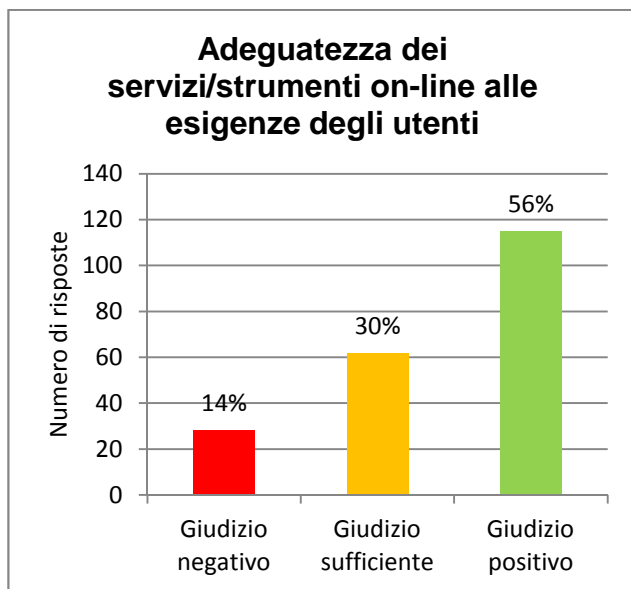


Grafico n.16

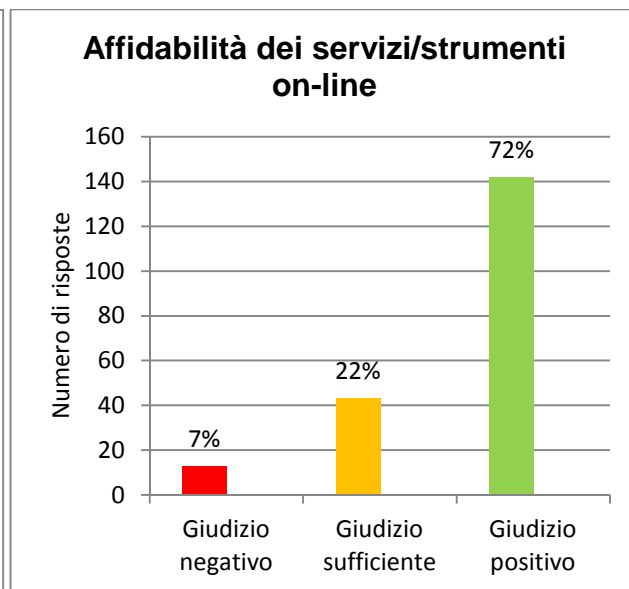


Grafico n.17

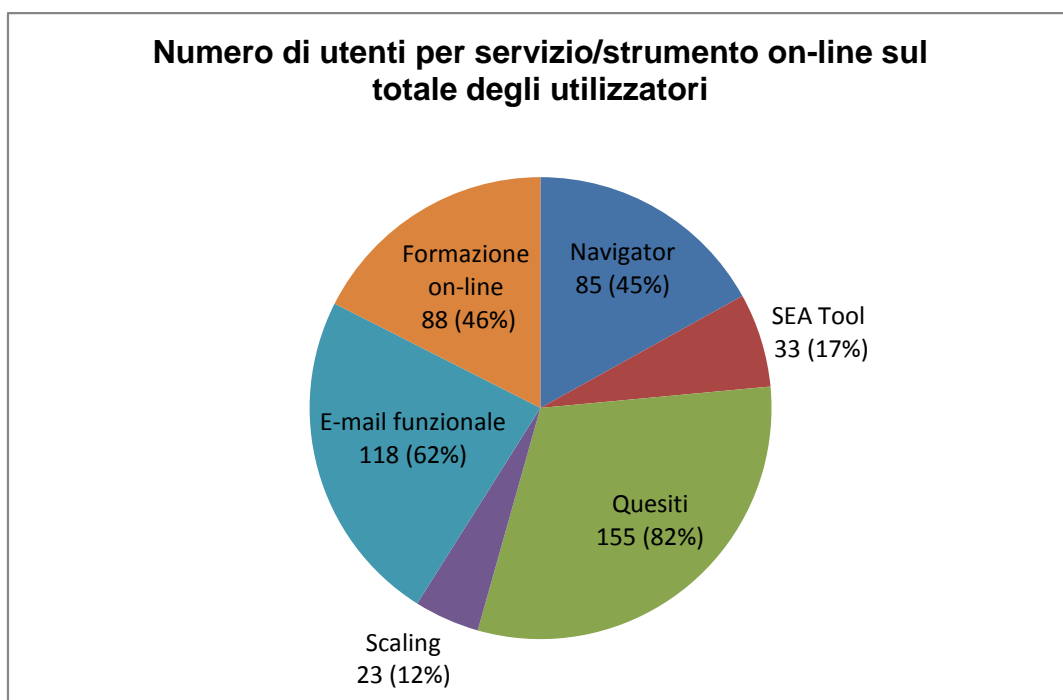


Grafico n.18

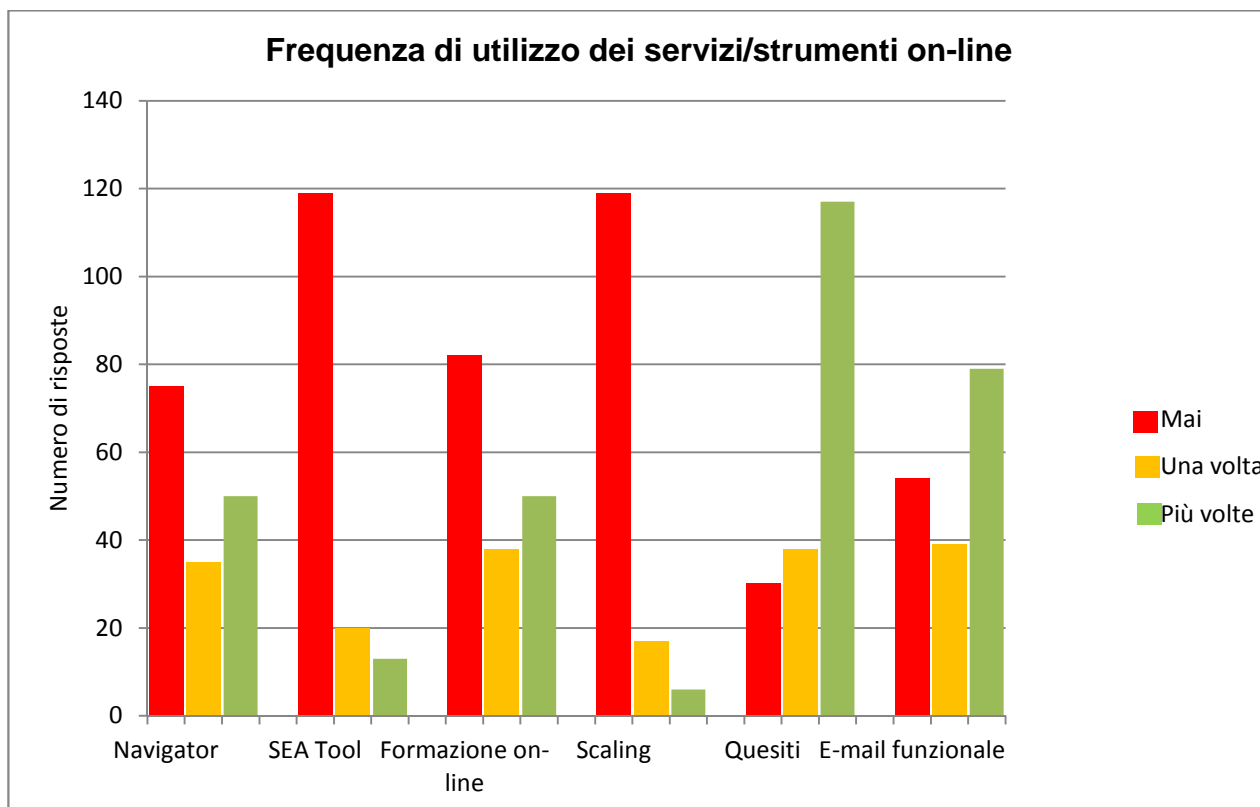


Grafico n.19

3.3.4 Trasparenza

Un'altra valutazione ha riguardato l'opinione degli utenti sulla trasparenza dei processi e dell'organizzazione del lavoro dell'Helpdesk REACH. Si è voluto rilevare il livello di trasparenza dei processi e dell'organizzazione della struttura che rende il servizio di Helpdesk (ad es. chi elabora le risposte ai quesiti, quali sono i tempi di risposta, quali sono le modalità per trasmettere reclami, etc.). Il 66% degli intervistati giudica positivamente le informazioni disponibili sul sito (grafico n.20).

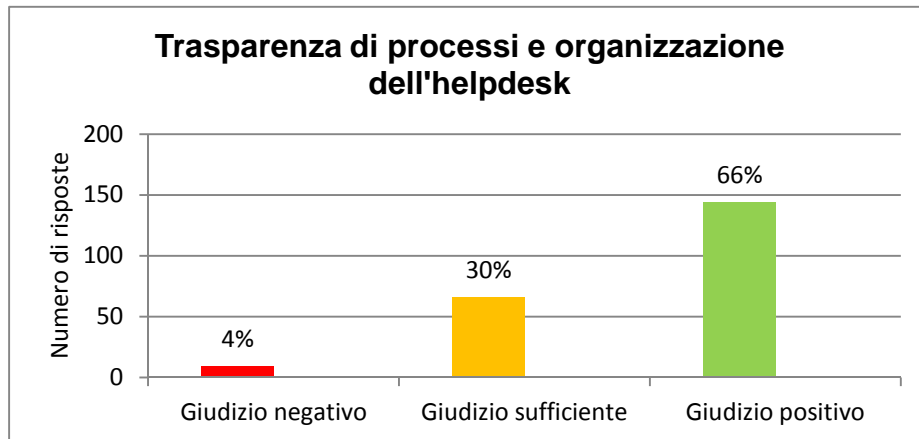


Grafico n.20

3.3.5 Tempestività

È stata rilevata la soddisfazione degli utenti rispetto alla tempestività di risposta con cui l'Helpdesk fornisce risposta ai quesiti, alle e-mail inviate mediante casella funzionale e alle richieste di assistenza allo *scaling*. I giudizi sono positivi per quanto riguarda i tempi di risposta ai quesiti e alle e-mail ricevute sulla casella funzionale dell'Helpdesk, sono critici, invece, per quanto riguarda lo *scaling* (grafico n. 21).

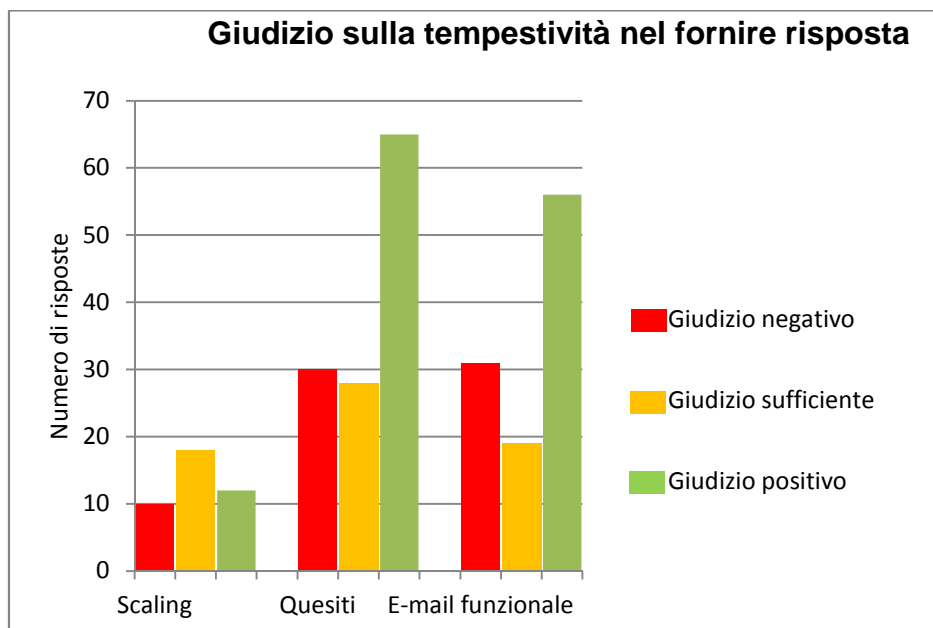


Grafico n.21

3.3.6 Efficacia

È stata, inoltre, indagata l'efficacia di tre servizi/strumenti *on-line*, in particolare quelli dipendenti dalle prestazioni di personale dedicato, al fine di identificare margini per miglioramenti. Per efficacia si intende la rispondenza del servizio a ciò che le imprese possono aspettarsi dallo stesso, declinata nelle sue dimensioni di conformità alle procedure annunciate, affidabilità rispetto alle specifiche di servizio dichiarate e completezza, ossia esaustività del servizio rispetto alle esigenze degli utenti.

L'indagine ha messo in evidenza che:

- la gran parte delle imprese dichiara di avere ricevuto risposta a tutti i quesiti posti e a tutte le richieste di assistenza trasmesse mediante l'e-mail funzionale. Sono insoddisfatte le imprese che si sono avvalse dell'assistenza allo *scaling* (grafico n. 22).

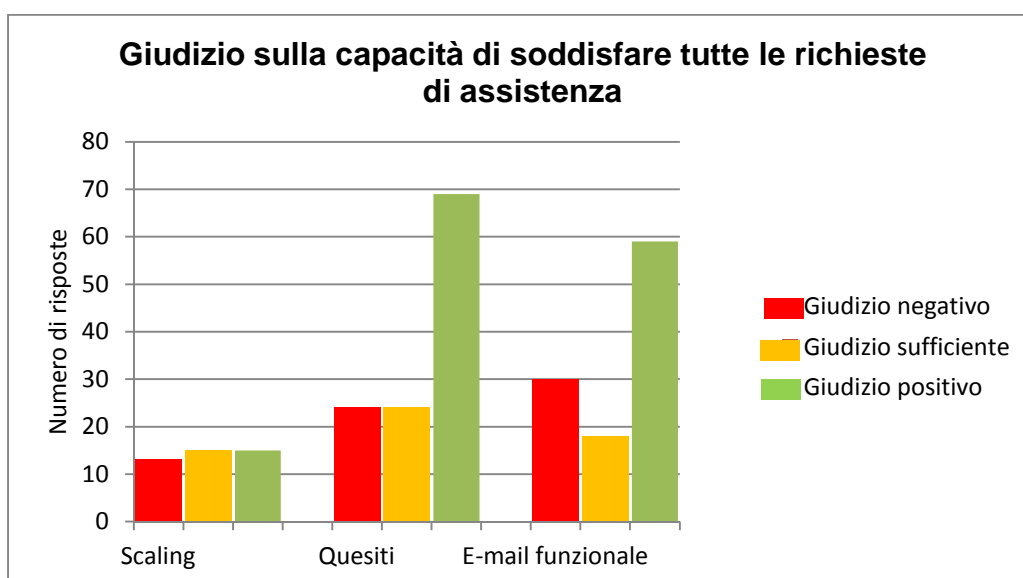


Grafico n.22

3.4 Livello di soddisfazione complessiva finale

Alla fine del questionario è stato richiesto agli utenti di esprimere un giudizio complessivo di soddisfazione rispetto ai servizi forniti dall'Helpdesk REACH mediante il sito <http://reach.mise.giov.it>. La rilevazione intende sottoporre a controprova quanto gli utenti hanno dichiarato all'inizio del questionario, quando è stata misurata la soddisfazione complessiva iniziale. Pur con un leggero scostamento in difetto, la seconda rilevazione conferma sostanzialmente l'opinione positiva delle imprese per i servizi resi dall'Helpdesk REACH (grafico n. 23).

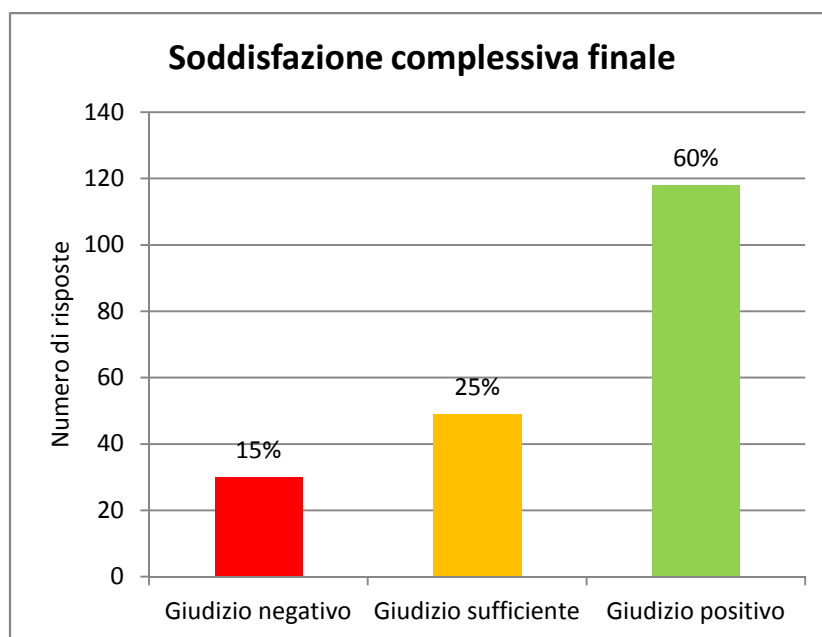


Grafico n.23

3.5 Importanza attribuita alle singole dimensioni della qualità

Al fine di poter identificare le aree di possibile miglioramento, è stato richiesto agli utenti di esprimere un giudizio di importanza rispetto a quattro aspetti rappresentativi del servizio offerto dall'Helpdesk REACH: chiarezza e completezza delle informazioni del sito, organizzazione dei contenuti del sito, disponibilità di servizi di assistenza/strumenti *on-line* che facilitino gli adempimenti degli obblighi REACH e facilità di accesso ai predetti servizi/strumenti *on-line*. I giudizi emersi sono stati successivamente confrontati con le opinioni fornite all'inizio del questionario sul servizio prestato in merito agli stessi aspetti.

È emerso che:

- gli utenti attribuiscono un livello di importanza molto simile a tutte le dimensioni indagate, con una leggera prevalenza della chiarezza e completezza delle informazioni riportate nel sito riguardo ai numerosi aspetti normativi e applicativi del Regolamento REACH (la media dei giudizi è 4,2), seguita a pari livello dalla disponibilità di servizi/strumenti *on-line* e dalla facilità di accesso agli stessi (la media dei giudizi in entrambi i casi è 4,1). All'ultimo posto figura l'organizzazione dei contenuti del sito (la media dei giudizi è 3,9) (grafico n.24)
- mettendo a confronto i dati sui giudizi di importanza sui singoli aspetti menzionati con i dati espressi all'inizio del questionario sulle stesse dimensioni, innanzitutto emerge che essi sono mediamente prossimi al livello 4 (giudizio positivo). Si evidenziano, poi, scarti molto ridotti, tra giudizi di importanza e giudizi di soddisfazione, a significare una elevata prossimità tra ciò la qualità attesa e quella percepita (grafico n.25). Lo scarto leggermente più significativo è quello tra l'importanza attribuita alla presenza di servizi/strumenti *on-line* utili per l'applicazione degli adempimenti REACH (giudizio pari a 4,1) e il livello di soddisfazione espresso dagli utenti dell'Helpdesk in proposito (giudizio pari a 3,5). Esso ammonta 0,6 punti, laddove tale scarto raggiunge livelli inferiori per gli altri tre aspetti analizzati: 0,2 punti per la chiarezza e completezza delle informazioni sul sito, 0,3 punti per l'organizzazione dei contenuti e 0,4 punti per la facilità di

accesso ai servizi. È chiaro, pertanto, che è sul fronte della disponibilità di migliori e nuovi servizi/strumenti *on-line* che occorre rafforzare l'offerta dell'Helpdesk REACH.

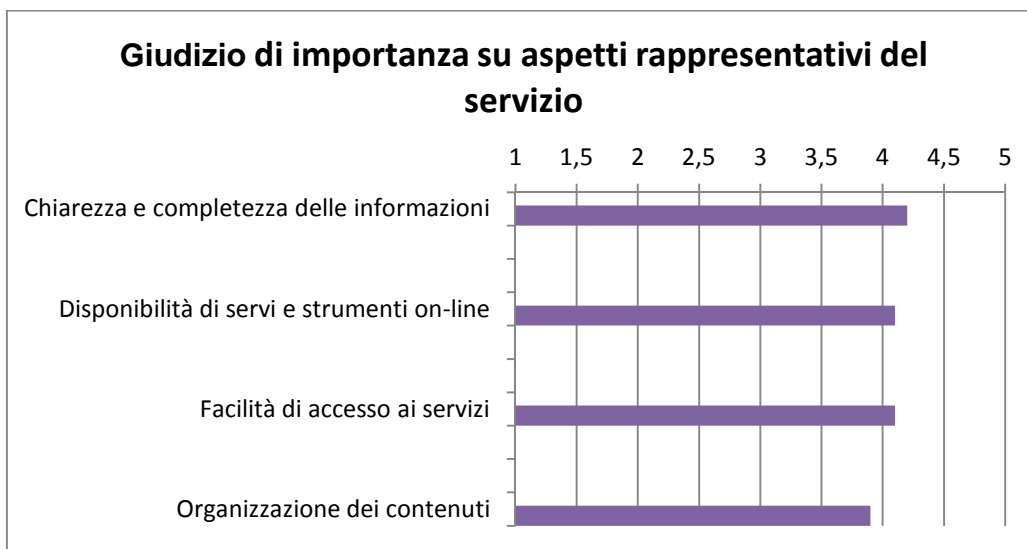


Grafico n.24

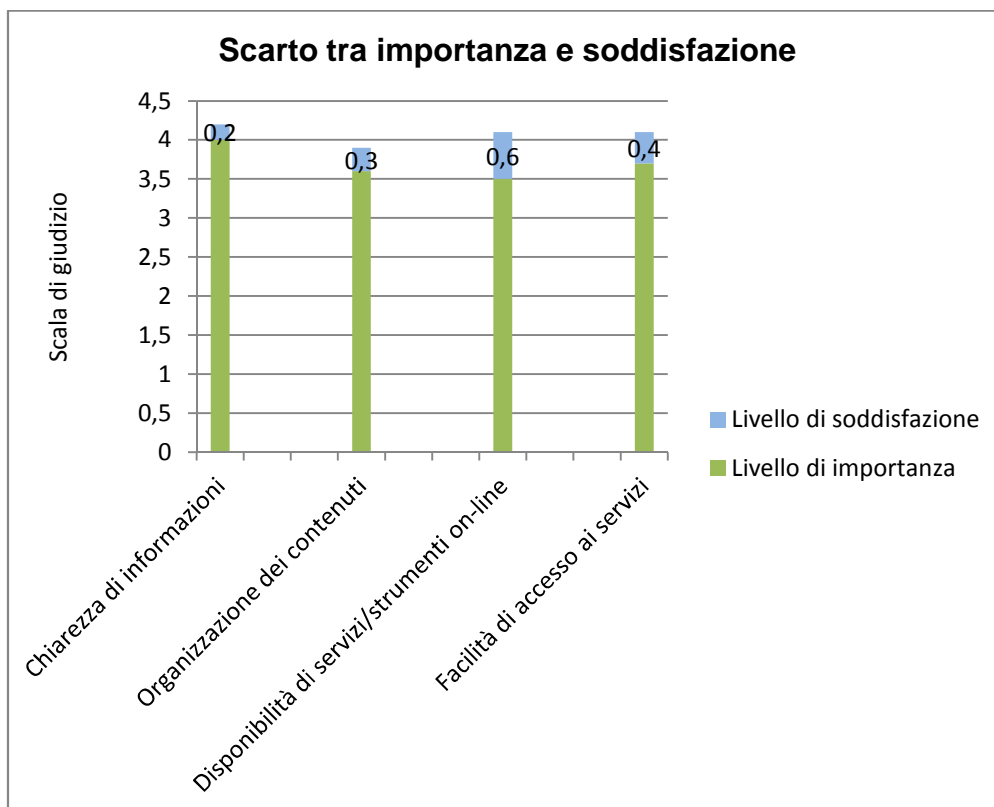


Grafico n.25