

RELAZIONE SULLE RILEVAZIONI EFFETTUATE NEL 2018

La rilevazione sui servizi in rete della Direzione generale Cinema è stata effettuata con la seguente metodica:

- modalità operative di svolgimento e i risultati delle rilevazioni effettuate tra il 2018 e il 2019;
- dati di sintesi relativi all'utilizzo dei servizi in rete;
- prospettive future di sviluppo del sistema di rilevazione e valutazione.

RILEVAZIONI 2018/2019: MODALITA' DI SVOLGIMENTO E RISULTATI

In un'ottica di semplificazione e miglioramento della fruizione dei servizi dell'Amministrazione, la DG Cinema ha provveduto a realizzare, nel corso dell'anno 2017, **una nuova piattaforma online (DGCOL) per la gestione digitale di tutti i procedimenti collegati alla L. 220/2016.**

Tale processo, tutt'ora in corso, ha portato ad oggi alla creazione di oltre **170 moduli informatici** per la gestione delle istanze.

La **rilevazione sulla soddisfazione da parte degli utenti** rispetto alla **qualità dei servizi in rete** è stata condotta tramite la predisposizione di **apposito questionario**, consegnato in forma cartacea ad ogni visitatore e teso a rilevare il livello di soddisfazione, osservazioni e suggerimenti relativi ai servizi erogati dalla DG Cinema. Si rileva, altresì, che l'utenza non sembra aver usufruito di tale strumento di feedback, dal momento **che non è stata ricevuta dall'Amministrazione alcuna risposta al questionario;**

Nell'ambito della realizzazione della **relazione annuale sullo stato di attuazione degli interventi di cui all'art. 12, comma 6, della legge n.220/2016**, è stata realizzata **un'indagine sul livello generale di gradimento da parte degli utenti relativamente alla piattaforma DGCOL.**

L'analisi - condotta tramite interviste a testimoni privilegiati selezionati dalla società appaltante in coordinamento con l'Amministrazione - ha evidenziato, nonostante la presenza di alcune importanti criticità legate soprattutto alla novità dello strumento e alla complessità della normativa di settore (di recente riformata), che:

1. la piattaforma DGCOL sia percepita come uno strumento utile e funzionale per la consultazione e l'archiviazione di tutte le istanze presentate alla DG Cinema;
2. gli strumenti di supporto alla compilazione delle domande (assistenza amministrativa e tecnica, guide alla compilazione, chiarimenti, etc.) siano ritenuti validi ed efficaci ausili;
3. l'utenza abbia rilevato, nel tempo, un progressivo e costante miglioramento delle funzionalità della piattaforma DGCOL, con particolare riferimento alla semplificazione nella compilazione delle domande.

Da un'**analisi quantitativa e qualitativa delle segnalazioni pervenute** nell'arco del secondo semestre del 2018, tramite lo sportello di assistenza per la compilazione della modulistica online per l'accesso ai contributi erogati dalla DG Cinema, si evince come **le segnalazioni di refusi e anomalie tecniche relative alla piattaforma DGCOL** costituiscano solo il 55% della totalità dei ticket inviati all'Amministrazione, che per il restante 45% riguardano, invece, richieste di chiarimento relative alla normativa.

Più nel dettaglio, un'ulteriore quantitativa delle segnalazioni pervenute tra ottobre 2018 e febbraio 2019 in merito alle anomalie della piattaforma DGCOL riscontrate nella compilazione delle **sole domande di credito di imposta** evidenzia come tali segnalazioni, rilevate a **ottobre 2018 nel 26%** delle domande pervenute, siano diminuite nel corso del tempo, assestandosi al **22% a marzo 2019** ed evidenziando un sostanziale miglioramento nel servizio digitale, anche a fronte di un maggiore numero di domande gestite dalla piattaforma.

STATISTICHE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI IN RETE

Le statistiche relative all'utilizzo dei servizi in rete, riportano i seguenti dati di sintesi relativi in particolare all'utilizzo della piattaforma DGCOL:

- **numero di domande di contributo o riconoscimento pervenute** tramite la nuova piattaforma DGCOL nel periodo novembre 2017 - marzo 2019: **n.22.863**;
- **numero di account** (utenti) registrati sulla piattaforma DGCOL a marzo 2019: **n.7.200**;
- **numero di segnalazioni** pervenute e processate nel periodo giugno - dicembre 2018 al servizio di assistenza per la compilazione della modulistica online e l'utilizzo della piattaforma DGCOL: **n.4.833**;
- **tempo medio di processamento** delle richieste di assistenza e di risoluzione dei problemi: **1 gg.**

PROSPETTIVE FUTURE

La Direzione generale Cinema intende attuare la **somministrazione obbligatoria di un questionario di gradimento tramite la piattaforma DGCOL**. Il questionario sarà reso disponibile per la compilazione da parte di tutti gli utenti (a prescindere, quindi, dalla registrazione sulla piattaforma DGCOL) anche all'interno del **sito web della Direzione Generale Cinema**.