



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

31 gennaio 2023

CUSTOMER SATISFACTION 2022

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



Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM
+39 066723.3235-3400-3401
PEC: dg-ca@pec.cultura.gov.it
PEO: dg-ca@cultura.gov.it



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Sommario

1	PREMESSA.....	1
2	INDAGINE 2022.....	1
2.1	INDAGINE 2022 - QUESTIONARIO	1
2.2	ANALISI FEEDBACK SITO INTERNET	2
3	ANALISI DEI RISULTATI – QUESTIONARIO.....	3
3.1	CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	3
3.1.1	Frequenza d’uso	3
3.1.2	Gradimento complessivo.....	4
3.1.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	5
3.2	SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL.....	5
3.2.1	Facilità d’uso.....	5
3.2.2	Gradimento complessivo.....	6
3.2.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	6
3.3	SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE.....	8
3.3.1	Chiarezza della struttura.....	8
3.3.2	Gradimento complessivo.....	9
3.3.3	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	10
3.4	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE	11
3.4.1	Frequenza d’uso	11
3.4.2	Utilità degli strumenti.....	12
3.4.3	Gradimento complessivo.....	12
3.4.4	Osservazioni e suggerimenti degli utenti	13
4	Analisi dei risultati – feedback sito internet.....	15
4.1	PAGINE PIU’ VALUTATE	15
4.2	INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA	15
4.2.1	Presenza delle informazioni ricercate	15
4.2.2	Caratteristiche delle informazioni	16
4.3	LINGUAGGIO DELLA PAGINA	16
4.4	VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PAGINA	17
4.5	ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI.....	17
5	CONCLUSIONI	17
5.1	CONCLUSIONI ANALISI QUESTIONARI	17
5.2	CONCLUSIONI ANALISI SITO	18



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

1 PREMESSA

Nel corso del **2022** 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 disponibili per l'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 inteso rilevare il livello di soddisfazione degli utenti in relazione:

- agli strumenti di informazione e comunicazione adottati (sito internet, ecc.);
- agli strumenti per l'invio e gestione delle domande di contributo (piattaforma DGCOL1, modulistica, ecc.);
- agli strumenti a supporto della compilazione delle domande di contributo (vademecum, servizio di orientamento alla Legge 220/2016, help desk, ecc.).

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

Inoltre, in seguito al **rinnovamento del sito** intervenuto nel corso del 2022, realizzato secondo le linee guida Agid e pensato per una migliore più agevole navigazione, è stata effettuata anche **un'analisi dei feedback degli utenti** alle pagine del sito. Questa analisi ha restituito un quadro chiaro sulla **soddisfazione degli utenti** circa il livello le **informazioni presenti** nelle pagine del sito e la comprensibilità del **linguaggio utilizzato**.

2 INDAGINE 2022

2.1 INDAGINE 2022 - QUESTIONARIO

La rilevazione dei **questionari** è stata realizzata nell'arco temporale di circa 6 mesi, nel periodo compreso tra il **15 luglio 2022** e il **31 dicembre 2022**.

Il numero di utenti che hanno preso parte rispondendo all'indagine è di **1.878**, ciascuno corrispondente ad una singola anagrafica; tale campione risulta rappresentativo dell'universo degli utenti iscritti alla piattaforma.

Come nel 2021, 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 entry².

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 nato nel 2017.

² 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.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

La somministrazione è avvenuta attraverso la piattaforma DGCOL, 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 era composto da **12 domande**, ed è stato strutturato su quesiti a risposta chiusa corredati, in alcuni casi, da una domanda aperta per lasciare agli utenti la possibilità di fornire suggerimenti o osservazioni di maggior dettaglio.

I risultati del lavoro vengono di seguito 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 clusterizzando le indicazioni degli utenti per argomento; nella relazione sono riportati solo quelli più frequenti.

2.2 ANALISI FEEDBACK SITO INTERNET

La rilevazione dei dati derivanti dalle schede di feedback del sito internet è stata realizzata nell'arco temporale di circa 6 mesi, nel periodo compreso tra il **15 luglio 2022** e il **31 dicembre 2022**.

Sono state registrate **157 risposte** differenti, riferite a **84 pagine** del sito. Gli utenti che hanno espresso la propria opinione in merito alle pagine del sito sono stati invece **144**. **13** utenti hanno compilato la scheda di feedback su più pagine diverse.

Gli utenti sono stati chiamati a dichiarare il loro livello di soddisfazione e la loro opinione rispetto a:

- una valutazione complessiva della pagina;
- la correttezza, sufficienza, aggiornamento e reperibilità delle informazioni;
- la comprensibilità del linguaggio.

La pagina di feedback si compone di 5 domande: Quattro domande sono a risposta chiusa, una domanda è a risposta aperta, per dare modo agli utenti di indicare note e osservazioni personali.

Dal momento che i dati rispetto a ciascuna pagina non sono ritenuti un campione rappresentativo si è deciso di mantenere l'analisi a livello globale. I risultati dell'analisi vengono presentati per argomento e per singole domande, con l'ausilio di rappresentazioni grafiche. Mentre, le risposte all'unica domanda aperta sono state analizzate clusterizzando le indicazioni degli utenti per argomento; nella relazione sono riportati solo quelli più frequenti.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

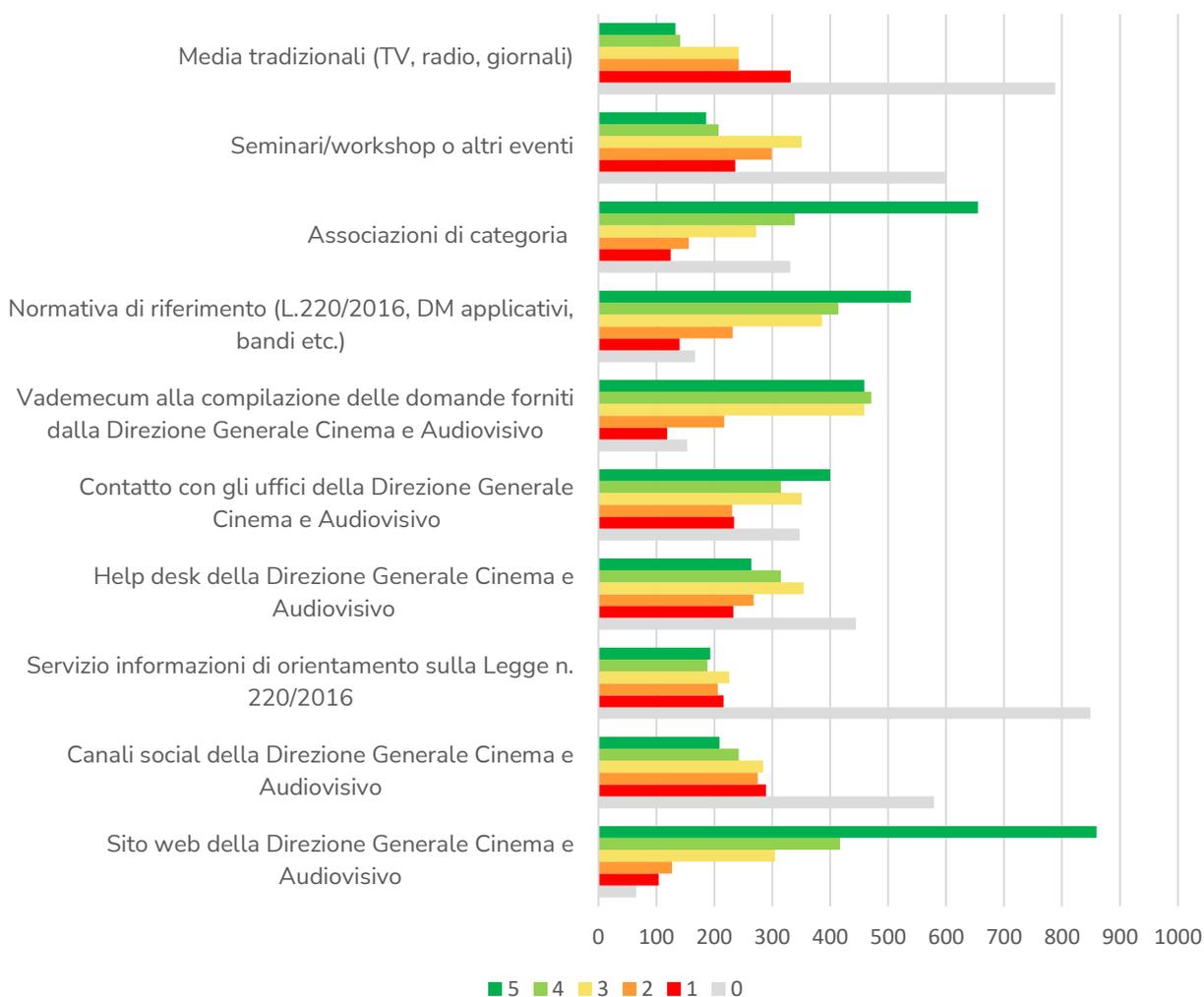
3 ANALISI DEI RISULTATI – QUESTIONARIO

3.1 CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

3.1.1 Frequenza d'uso

È stato richiesto agli utenti beneficiari di indicare quali canali hanno utilizzato per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. I soggetti hanno potuto esprimere il grado di utilizzo tramite una scala da 0 a 5, in cui 0 corrisponde al non utilizzo del canale, mentre 5 ad un utilizzo assiduo.

Figura 3.1 Quali canali utilizza per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario



Ministero della cultura

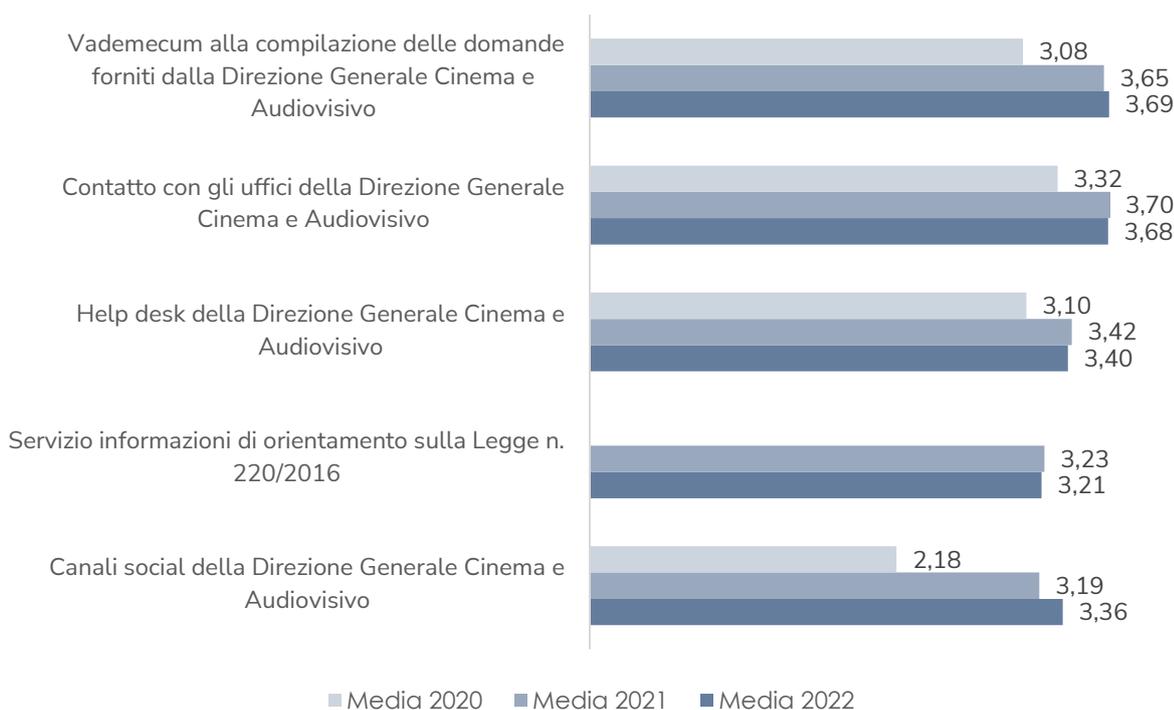
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Come si evince dalla figura 3.1, il **canale più utilizzato** dagli utenti è il **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, al quale 860 utenti hanno assegnato il valore 5, seguito dalle **associazioni di categoria**, con 665 risposte per il valore 5, e dalla **normativa di riferimento**, con 539 risposte. Tra i canali **meno utilizzati**, si trovano il servizio di orientamento sulla **Legge n.220/2016**, che non è mai stato utilizzato da 849 utenti, i **media tradizionali**, mai utilizzati da 788 utenti, e i **canali social** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, mai utilizzati da 579 utenti.

3.1.2 Gradimento complessivo

È stato richiesto all'utente di indicare il proprio livello di gradimento rispetto agli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Gli utenti hanno potuto esprimere la propria soddisfazione tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde grado di soddisfazione minimo ("per niente soddisfatto") e 5 al grado massimo di soddisfazione ("pienamente soddisfatto"). Nel grafico seguente si riporta la media del punteggio ottenuto nelle diverse annualità.

Figura 3.2 Si ritiene soddisfatto degli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

Nel 2022, gli utenti hanno indicato di essere abbastanza **soddisfatti** degli strumenti di comunicazioni offerti dalla Direzione Cinema e Audiovisivo. Infatti, **tutte le categorie** analizzate indicano un **livello di soddisfazione medio superiore a 3,20**. Nonostante questo, si può constatare la presenza di margini di miglioramento dei servizi di comunicazione offerti.

Analizzando nello specifico i risultati, si può notare come il servizio **più apprezzato** sia rappresentato dai **vademecum alla compilazione delle domande**, con una valutazione media pari a **3,69**, seguito dal **contatto con gli uffici** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, che ha ricevuto una valutazione media pari a **3,68**.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Inoltre, i dati derivanti dall'analisi del 2022 sono stati messi a confronto con i dati del 2021 e del 2020. Si può osservare come i **valori medi** dei livelli di valutazione siano rimasti stabili **nelle ultime annualità**. I valori registrati nel 2022 hanno superato quelli registrati nel 2021 in merito ai vademecum alla compilazione e ai canali social della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Nonostante i valori del 2022 abbiamo superato quelli registrati per l'anno 2020, rispetto al 2021 vi sono state delle valutazioni che hanno subito un lieve calo per quanto riguarda il contatto con gli uffici, l'help desk e il servizio informazioni di orientamento sulla Legge n.220/2016.

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 espresso ulteriori osservazioni o suggerimenti o che hanno dato un feedback pienamente positivo, si possono categorizzare le seguenti osservazioni e/o suggerimenti relativi ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA:

- **l'implementazione di una newsletter** che contenga informazioni aggiornate su nuovi bandi, scadenze e approfondimenti relativi alle iniziative della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo;
- il **potenziamento della comunicazione** diretta con gli uffici della Direzione Generale Cinema e audiovisivo. Infatti, gli utenti hanno sottolineato la competenza e la professionalità dei funzionari addetti, ma anche la difficoltà crescente nel poterli raggiungere per riscontri puntali circa le loro richieste di chiarimento;
- la **promozione dei canali social**, al fine di reperire facilmente informazioni circa le novità e la pubblicazione degli esiti dei bandi.

3.2 SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL

3.2.1 Facilità d'uso

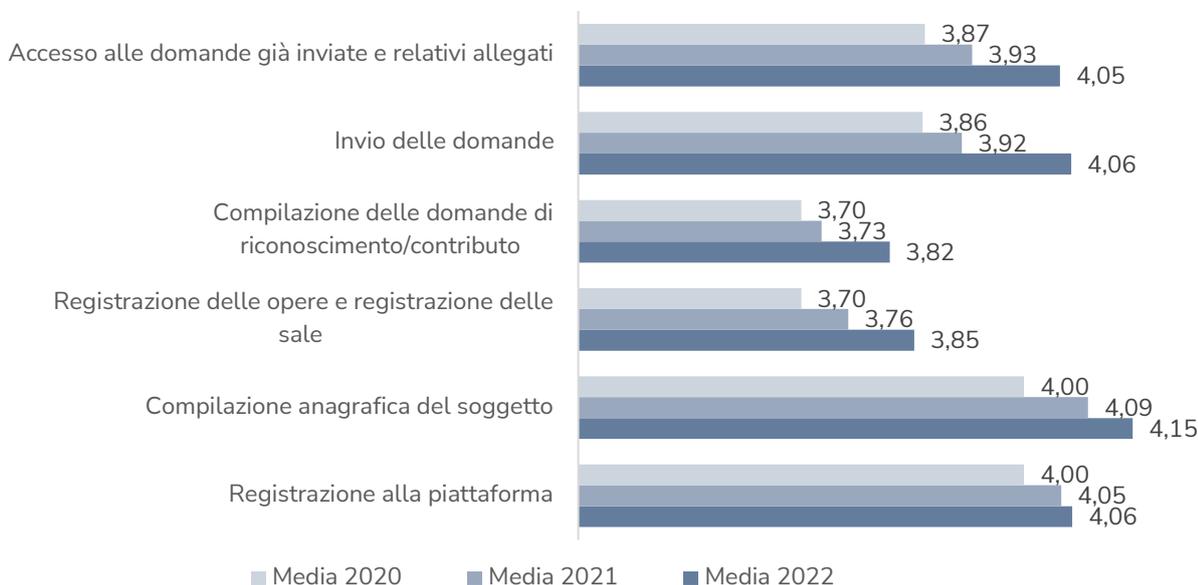
In questa sezione del questionario, gli utenti hanno risposto al quesito: "Ritiene che le seguenti procedure online della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?". I fruitori hanno potuto esprimere la propria opinione tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde al grado di facilità minimo ("per niente d'accordo") e 5 al grado massimo di facilità ("pienamente d'accordo").



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 3.3 Ritiene che le seguenti procedure on-line della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come indicato nella figura 3.3, la **valutazione sul livello di facilità** delle procedure online si attesta su un **valore medio-alto**, con tutte le categorie rappresentate da un valore superiore a **3,80** e **tutte con un valore superiore** a quello delle annualità precedenti. Le procedure ritenute **più facili** sono la **compilazione anagrafica del soggetto**, con un valore medio di **4,15**, l'**invio delle domande** e la **registrazione sulla piattaforma**, con un valore medio di **4,06**. Le procedure alle quali è associata una minore facilità di utilizzo, nonostante abbiano registrato anche esse punteggi medio-alti, sono la **compilazione delle domande di riconoscimento/contributo**, con un valore medio di **3,82**, e la **registrazione delle opere e delle sale**, con un valore medio di **3,85**.

Anche in questo caso, i valori derivanti dall'analisi del 2022 sono stati messi a confronto con le medie risultati dall'analisi degli anni 2021 e 2020. È importante notare come **i valori del 2022 siano superiori a tutti i valori registrati nel biennio precedente** per le sei categorie oggetto di osservazione. La crescita di apprezzamento è particolarmente evidente per le procedure di accesso alle domande già inviate e relativi allegati, con un aumento tra il 2021 e il 2022 di 0,12 nel valore medio, e per le procedure di invio delle domande, con un aumento tra il 2021 e il 2022 di 0,14.

3.2.2 Gradimento complessivo

In generale, l'analisi ha restituito un **buon livello di gradimento complessivo rispetto alla piattaforma DGCOL** per il 2022, con un **valore medio** tra le risposte pari a **3,88**. Il valore, calcolato al netto degli utenti che non hanno espresso una valutazione (1% del totale rispondenti), è **in aumento rispetto al 2021**, in cui si era registrato un valore medio di **3,77**.

3.2.3 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

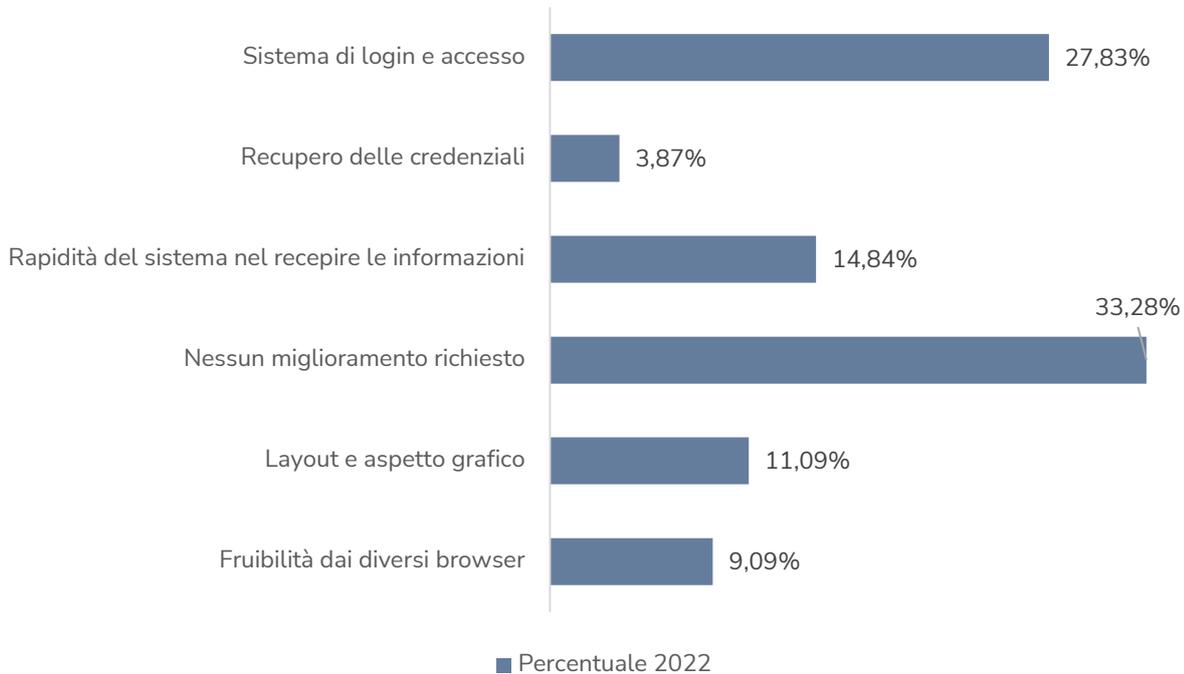
È stato richiesto ai fruitori di indicare alcuni aspetti della piattaforma DGCOL che potrebbero essere, a loro parere, migliorati, tramite opzioni a risposta multipla.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 3.4: 5. Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

L'opzione **maggiormente selezionata** è stata **"Nessun miglioramento richiesto"**, selezionata **1.875 volte**, ovvero il **33%** delle risposte totali. Questo risultato, particolarmente positivo, è in linea con i buoni risultati riportati circa la facilità delle procedure online e il livello di gradimento complessivo. In aggiunta, gli utenti hanno indicato la **necessità di un miglioramento** per il **sistema di login e accesso**, risposta selezionata 1.568 volte (27,83%), la **rapidità del sistema nel recepire le informazioni**, selezionato 836 volte (14,84%), e il **layout e aspetto grafico**, selezionato 625 volte (11,09%).

Le opzioni **meno selezionate**, invece, sono state il **recupero delle credenziali** (3,87%) e la **fruibilità dai diversi browser** (9,09%).

Inoltre, al fine di poter migliorare il servizio e recepire le osservazioni ed i suggerimenti specifici, è stata data la possibilità di integrare quanto indicato nella risposta multipla tramite una domanda aperta.

Al netto di coloro che non hanno espresso ulteriori osservazioni o che hanno dato un riscontro pienamente positivo, sono state analizzate le risposte di 112 utenti.

Gli elementi che hanno ricevuto un maggiormente numero di segnalazioni hanno riguardato:

- la **risoluzione di alcuni bug** che rendono difficoltoso il salvataggio dei dati inseriti e l'aggiornamento delle modifiche;
- la **semplificazione della consultazione di domande inviate**;
- lo **snellimento di alcuni passaggi della compilazione delle domande**, soprattutto riferito a informazioni e allegati ripetitivi.



Ministero della cultura

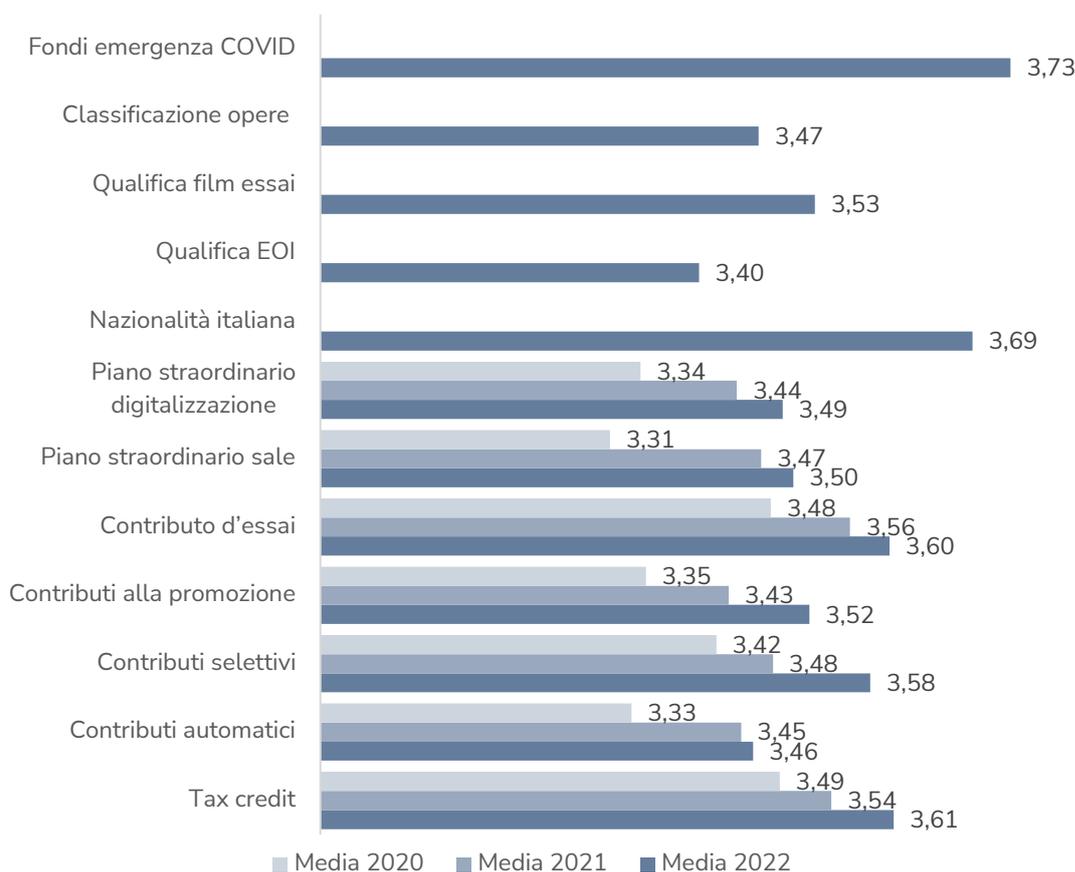
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.3 SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE

3.3.1 Chiarezza della struttura

In questa sezione del questionario, i rispondenti hanno fornito la loro valutazione circa la chiarezza e la struttura della modulistica presente in piattaforma DGCOL, rispetto ai principali ambiti di finanziamento/riconoscimento. I fruitori hanno potuto esprimere la propria opinione tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde grado di chiarezza e comprensibilità minimo (“per nulla chiara e di difficile comprensione”) e 5 al grado massimo di chiarezza e comprensibilità (“molto chiara e di semplice comprensione”). Rispetto alle analisi riferite al 2021 e al 2020, nel 2022 sono aumentati gli ambiti di finanziamento/riconoscimento oggetto di indagine.

Figura 3.5 Come valuta la chiarezza e la struttura della modulistica online rispetto ai principali ambiti di finanziamento/riconoscimento?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Dalla figura 3.5 si evince un **livello di valutazione** circa la chiarezza e la struttura della modulistica online **medio-alta**, dal momento che tutti i principali ambiti di finanziamento/riconoscimento presentano **valori medi uguali o superiori a 3,40**.

Nello specifico, i principali ambiti ritenuti **maggiormente chiari e semplici** sono i **fondi per l'emergenza COVID**, con un valore medio di **3,73**, la **nazionalità italiana**, con un valore pari a **3,69**, e il **tax credit**, con un valore medio di **3,61**. Al contrario, i principali ambiti di finanziamento/riconoscimento ritenuti **meno chiari e semplici**



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

dai rispondenti sono la **qualifica EOI**, con un valore medio pari a **3,40**, i **contributi automatici**, con un valore medio pari a **3,46**, e la **classificazione opere**, con un valore medio pari a **3,47**.

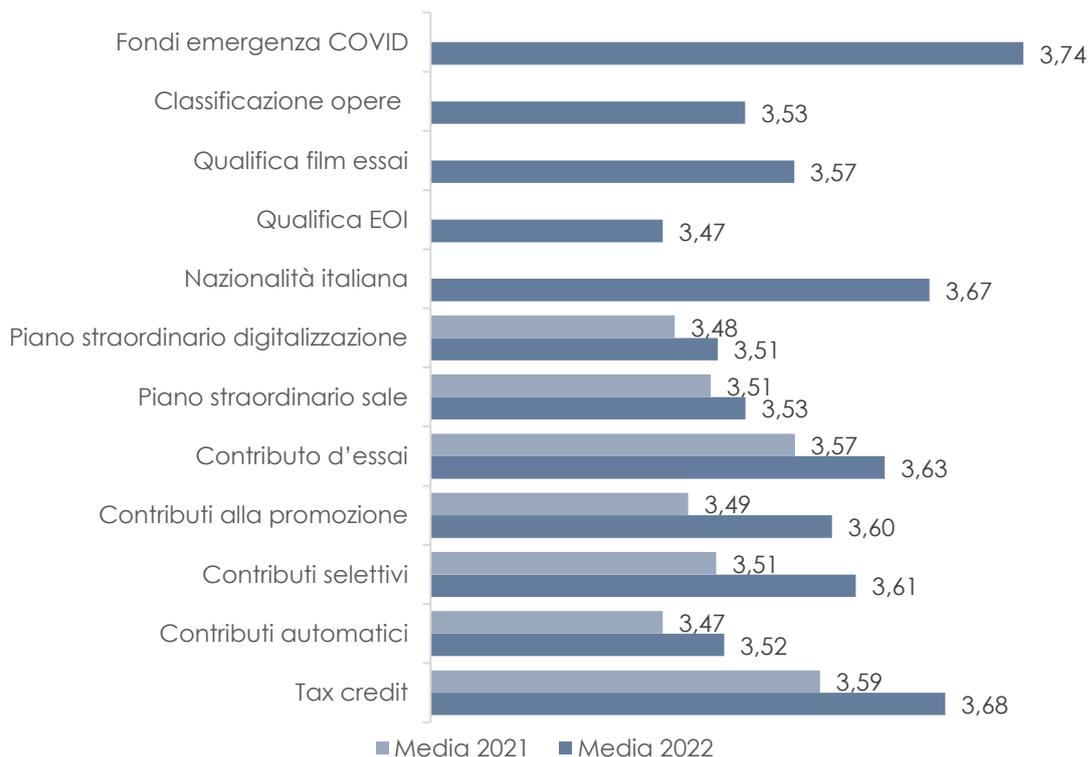
Anche in questo caso, i dati relativi alle rilevazioni degli anni 2021 e 2020 sono stati messi a confronto con i risultati dell'anno 2022. Si evince che vi è stata una **crescita costante durante il triennio** nella valutazione degli utenti sulla chiarezza e struttura della modulistica online. Ciò dimostra l'efficacia dei miglioramenti messi in atto dalla Direzione Cinema e Audiovisivo in questi anni.

La crescita è particolarmente evidente per la modulistica riferita ai contributi selettivi, per i contributi alla promozione e per il tax credit.

3.3.2 Gradimento complessivo

Agli utenti è stato anche richiesto di indicare il grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online, tramite l'utilizzo di una scheda di valori tra 1 e 5, in cui 1 corrisponde al valore minimo ("per niente soddisfatto") e 5 al valore massimo ("pienamente soddisfatto").

Figura 3.6 Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

In generale, nel 2022 si è registrato un **buon livello di soddisfazione** rispetto alla modulistica online. Infatti, tutti i principali ambiti di finanziamento/riconoscimento elencati hanno ricevuto un **punteggio medio superiore a 3,50**.

Come per la chiarezza della struttura della modulistica, anche in merito al grado complessivo di soddisfazione **i fondi per l'emergenza COVID (3,74)**, il **tax credit (3,68)** e la **nazionalità italiana (3,67)** mostrano **valori medi maggiori** rispetto agli altri ambiti. Invece, rispetto agli ambiti che hanno ricevuto un punteggio lievemente



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

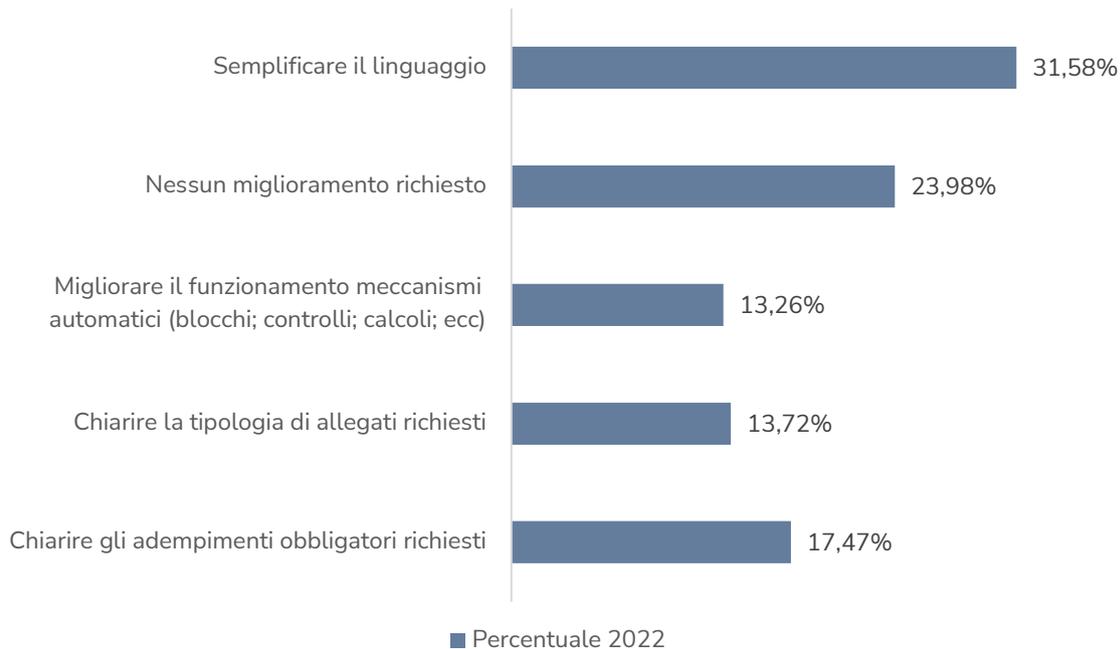
minore in termini di soddisfazione complessiva, troviamo la qualifica EOI (3,47), il piano straordinario di digitalizzazione (3,51) e i contributi automatici (3,52).

Infine, rispetto ai dati registrati nel 2021, anche in questo caso si evidenzia una crescita nel valore medio di gradimento. Questa crescita risulta particolarmente evidente per quanto riguarda i contributi alla promozione, con un aumento di 0,11, i contributi selettivi, con un aumento di 0,10, e il Tax Credit, con un aumento di 0,09.

3.3.3 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Sempre rispetto alla modulistica presente all'interno della piattaforma DGCOL, è stato chiesto agli utenti di indicare possibili aspetti da migliorare, tramite la somministrazione di una domanda a risposta multipla.

Figura 3.7 Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come prima evidenziato, si può notare che il 23,98% degli utenti non evidenzia necessità di miglioramenti. Circa, invece, gli ambiti che potrebbero necessitare di un **ulteriore miglioramento** il **31,58%** delle risposte degli utenti ha selezionato l'opzione **"Semplificare il linguaggio"**. Seguono la **necessità di chiarire gli adempimenti obbligatori richiesti**, con una percentuale pari al **17,47%** del totale delle risposte registrate, l'opportunità di **chiarire la tipologia di allegati richiesti** (con **17,47%** delle risposte totali) e di **migliorare il funzionamento dei meccanismi automatici**, con il **13,26%** delle risposte totali.

Inoltre, è stata data la possibilità, tramite una domanda aperta con massimo 550 caratteri, di integrare quanto indicato precedentemente con ulteriori osservazioni e suggerimenti.

Sono state analizzate in tutto le risposte di **62 utenti**. Tra le osservazioni maggiormente indicate dagli utenti, troviamo:



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

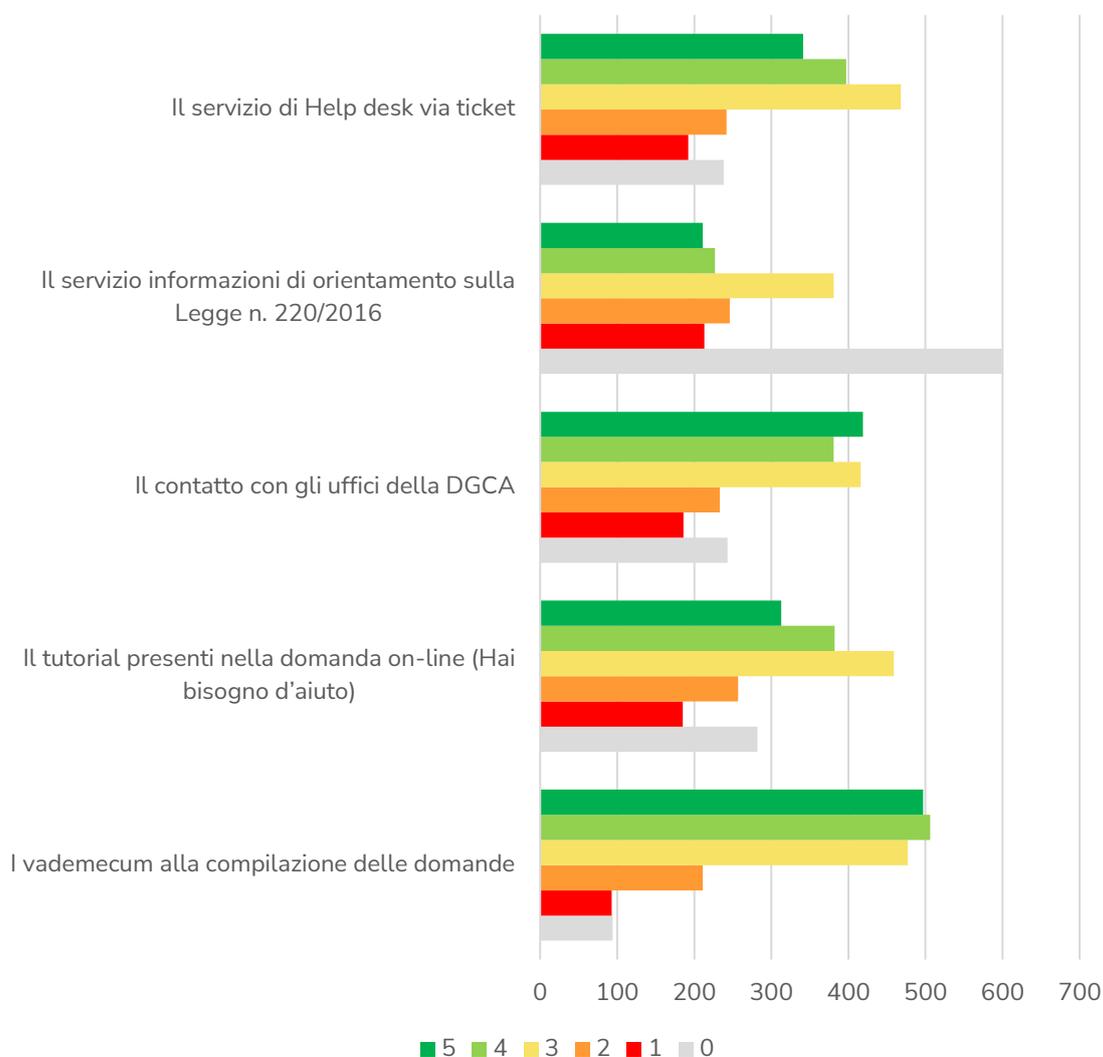
- una **migliore gestione degli allegati**. Gli utenti, infatti, hanno indicato sia la necessità di avere facsimili per tutte le tipologie di allegati, sia la possibilità di allegare una sola volta in una sezione generica “allegati” che vengono richiesti per più tipologie di domande;
- la **semplificazione generale delle procedure** che, risultano, a volte, complesse.

3.4 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE

3.4.1 Frequenza d'uso

In questa sezione del questionario, gli utenti hanno indicato quali strumenti a supporto della modulistica abbiamo maggiormente utilizzato nel corso del 2022. I soggetti hanno potuto esprimere il grado di utilizzo tramite una scala da 0 a 5, in cui 0 corrisponde al non utilizzo del canale, mentre 5 ad un utilizzo assiduo.

Figura 3.8 Quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizzata e con quale frequenza?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

La figura 3.8 evidenzia che lo **strumento più utilizzato** dai beneficiari corrisponde ai **vademecum alla compilazione delle domande**, indicati con un valore pari a 5 da **497 utenti**. Altri due strumenti molto utilizzati



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

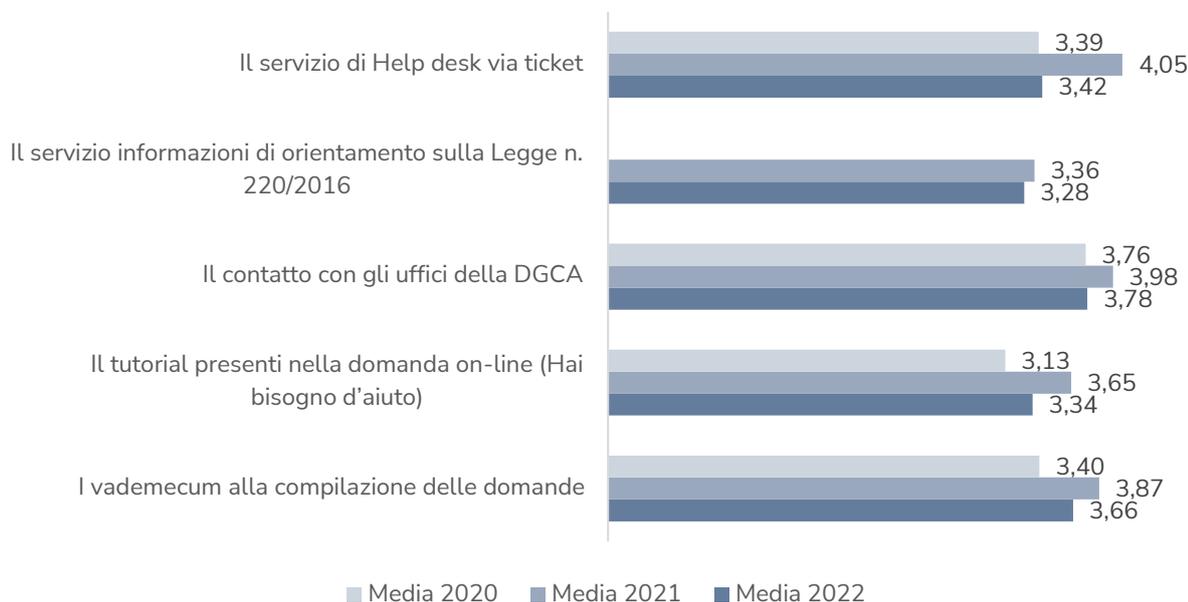
sono i **contatti con gli uffici**, utilizzati in maniera assidua da **419 utenti**, e il **servizio di Help Desk**, a cui hanno assegnato il valore 5 **341** fruitori.

Invece, lo strumento **meno utilizzato** risulta essere il **servizio di informazioni di orientamento sulla Legge n.220/2016**.

3.4.2 Utilità degli strumenti

All'interno del questionario, è stato chiesto ai fruitori di indicare se gli strumenti si sono rivelati utili e/o risolutivi. Anche in questa sezione, gli utenti hanno potuto esprimere il livello di utilità degli strumenti tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde al valore minimo ("per niente") e 5 al valore massimo ("molto").

Figura 3.9 I seguenti strumenti e/o le risposte ottenute sono risultati utili/risolutivi?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Rispetto ai risultati dell'indagine riferita all'anno 2022, si evidenzia un **grado di utilità e/o risolutezza medio-alto**, con punteggi medi sempre maggiori di **3,20**. Nello specifico, lo strumento che ha ricevuto un **valore medio maggiore** è il **contatto con gli uffici della DGCA**, con un valore medio di **3,78**, mentre lo strumento che è stato valutato con il **valore medio inferiore** è il **servizio informazioni di orientamento sulla Legge n.220/2016** (3,28).

I risultati dell'analisi del 2022 sono stati comparati con quanto emerso durante le analisi del 2020 e del 2021. Si può notare come i valori medi del 2022 siano tendenzialmente simili ai valori del 2020, ma **tra il 2021 e il 2022 si registra una diminuzione del valore medio** per tutti gli strumenti in oggetto seppur la valutazione generale risulti positiva.

3.4.3 Gradimento complessivo

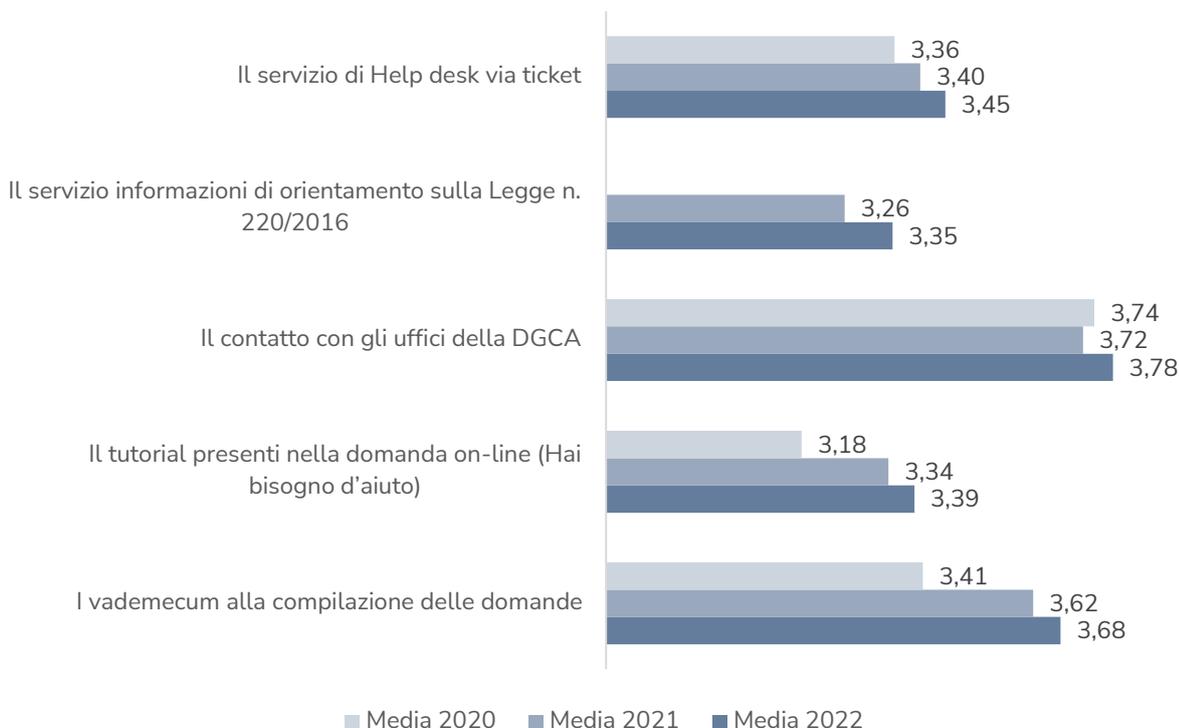
Il gradimento complessivo indicato dagli utenti in termini di soddisfazione per gli strumenti di assistenza della Direzione Cinema e Audiovisivo è stato un altro ambito indagato tramite il questionario. I soggetti partecipanti hanno potuto indicare il proprio livello di soddisfazione tramite una scala tra 1 e 5, in cui 1 corrisponde al valore minimo ("per niente soddisfatto"), mentre 5 corrisponde al valore massimo ("pienamente soddisfatto").



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 3.10 Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

In linea con quanto rilevato nel paragrafo precedente, anche rispetto al grado complessivo di soddisfazione lo strumento che ha ricevuto una valutazione media maggiore, pari a **3,78**, è il **contatto con gli uffici della Direzione Cinema e Audiovisivo**. Seguono, con un valore medio pari a **3,68**, i **vademecum alla compilazione delle domande**. Inoltre, troviamo sempre con valori superiori a 3,30 il **servizio di Help Desk** via ticket (**3,45**), i **tutorial presenti nella domanda on-line** (**3,39**) e il **servizio informazioni di orientamento sulla Legge n.220/2016** (**3,35**).

Rispetto ai risultati derivanti dall'analisi del biennio precedente, **i valori registrati nel corso del 2022 sono tutti in crescita rispetto all'annualità precedente**, dimostrando un aumento della soddisfazione generale degli utenti per tutti gli strumenti di assistenza resi disponibili dalla Direzione Generale.

3.4.4 Osservazioni e suggerimenti degli utenti

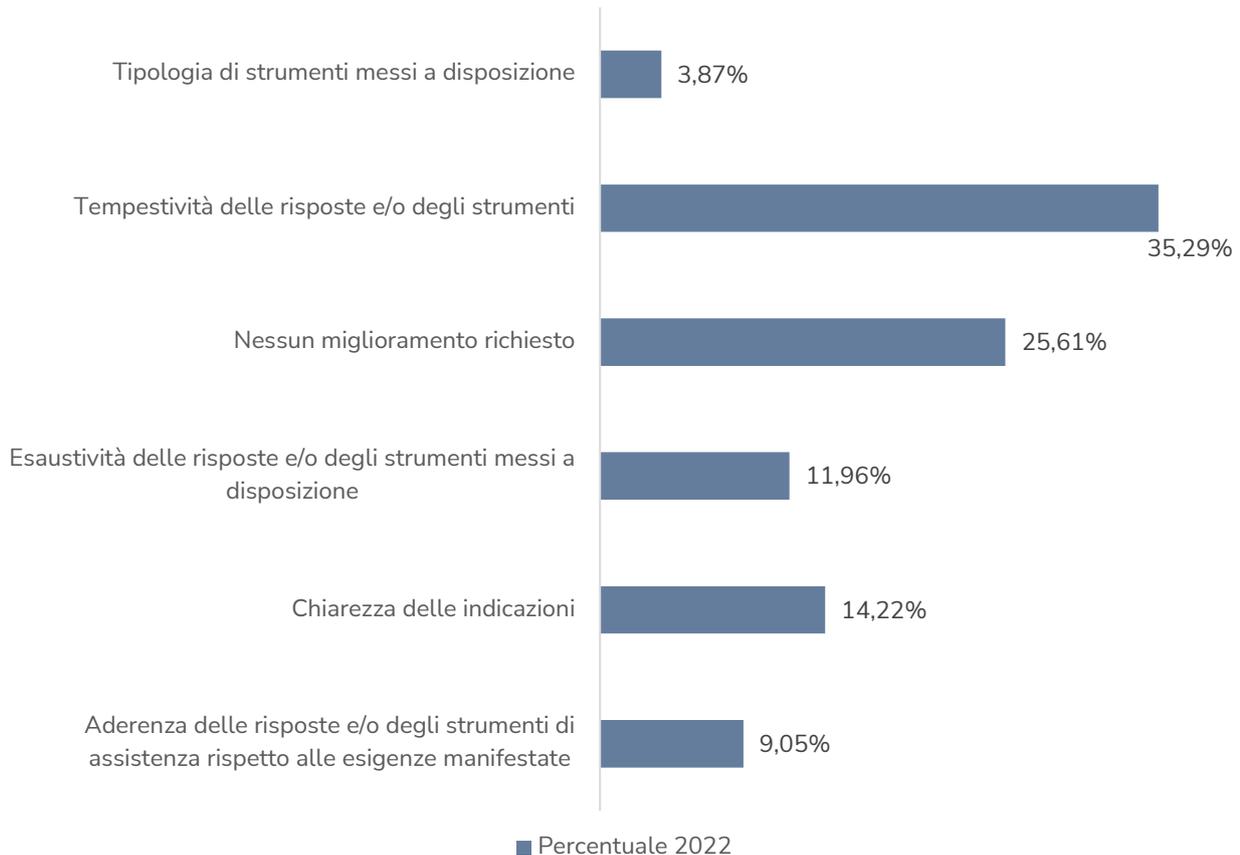
In un'ottica di continuo miglioramento degli strumenti di assistenza forniti, è stato richiesto agli utenti di indicare tramite una domanda a risposta multipla quale aspetto potesse essere migliorato.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 3.11 Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Un'alta percentuale di utenti, il **25,61%**, ha dichiarato di **non ritenere necessario nessun miglioramento**. Nonostante ciò, il **35,29%** ha dichiarato di ritenere necessari **miglioramenti** circa la **tempestività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione**. La seconda opzione di miglioramento maggiormente selezionata dagli utenti beneficiari è relativa alla **chiarezza delle indicazioni che ricevono**, con il **14,22%**. Seguono l'**esaustività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione (11,96%)** e l'**aderenza delle risposte e/o degli strumenti di assistenza rispetto alle esigenze manifestate (9,05%)**.

Un minor numero di utenti, invece, pensano che sia necessario svolgere miglioramenti circa la tipologia di strumenti messi a disposizione (3,87%).

Inoltre, agli utenti è stata data la possibilità di integrare le risposte del quesito precedente attraverso una domanda aperta. Gli utenti che hanno indicato osservazioni e suggerimenti aggiuntivi sono stati **52**. Le tematiche maggiormente emergenti sono:

- il miglioramento della sezione FAQ;
- l'implementazione di un sistema di assistenza telefonico;
- risposte più rapide ed esaustive, soprattutto per quanto riguarda il servizio di Help Desk.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

4 ANALISI DEI RISULTATI – FEEDBACK SITO INTERNET

4.1 PAGINE PIU' VALUTATE

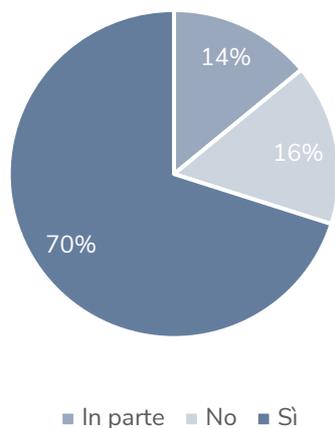
Le 157 risposte alle pagine di feedback hanno riguardato in totale 84 pagine del sito. Focalizzando l'analisi rispetto alle pagine che sono state valutate, le più risultanti sono la pagina **“Avviso agli utenti – Customer Satisfaction 2022”** con **18 valutazioni**, la pagina **“Home”** con **10 valutazioni**, e la pagina **“Avviso agli utenti – Fondo emergenza per le sale cinematografiche – DM 4 marzo 2022 n85”** con **7 valutazioni**.

4.2 INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA

4.2.1 Presenza delle informazioni ricercate

Gli utenti fruitori del sito internet hanno indicato, all'interno delle sezioni di feedback, se avessero trovato o meno le informazioni da loro ricercate.

Figura 4.1: Hai trovato quello che cercavi?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

La restituzione dell'analisi è positiva; il **70%** dei rispondenti ha indicato di **aver trovato** nelle pagine consultate **le informazioni** ricercate. Solo il **16%** degli utenti ha segnalato di **non aver trovato le informazioni** ricercate, mentre il **14%** ha indicato di averle trovate **solo in parte**.



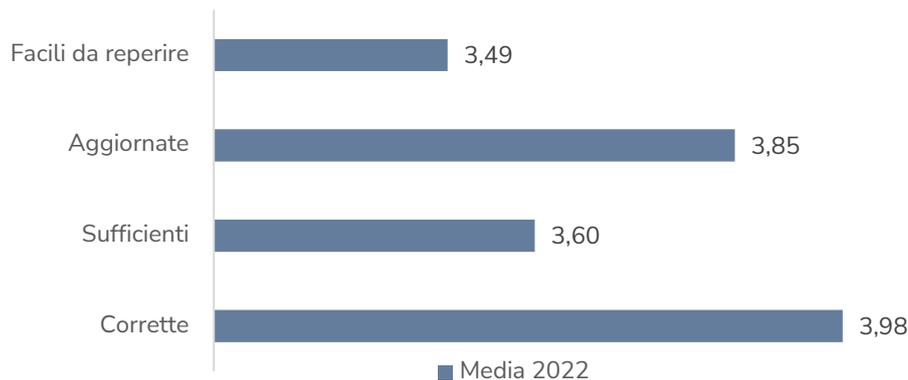
Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

4.2.2 Caratteristiche delle informazioni

È stato richiesto agli utenti del sito di indicare quanto le informazioni presenti all'interno delle pagine del sito fossero, secondo loro, facili da reperire, aggiornate, sufficienti e corrette. Per esprimere la loro opinione, gli utenti hanno potuto utilizzare una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresenta il valore minimo, mentre 5 il valore massimo.

Figura 4.2 Le informazioni erano facili da reperire, aggiornate, sufficienti, corrette?



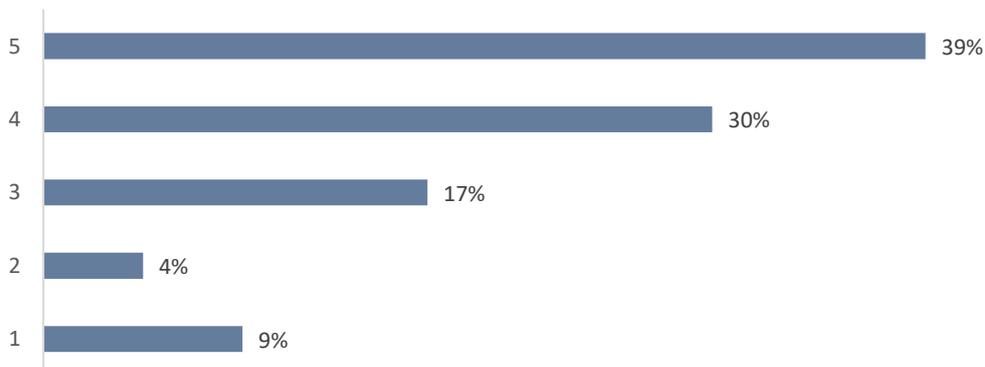
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

Come si evince dalla figura 4.2, il **livello generale di soddisfazione** circa le informazioni presenti nelle varie pagine del sito è **medio-alto**, con tutti i **valori medi superiori a 3,40**. Nello specifico, la caratteristica **“Corrette”** ha ottenuto il **punteggio medio più alto**, ovvero **3,98**. Segue la caratteristica **“Aggiornate”**, con un valore medio di 3,85. Inoltre, gli utenti ritengono che le informazioni siano anche sufficienti (valore medio pari a 3,60) e facili da reperire (valore medio pari a 3,49).

4.3 LINGUAGGIO DELLA PAGINA

Gli utenti hanno anche espresso una valutazione rispetto alla comprensibilità del linguaggio utilizzato nella pagina. Per esprimere la propria opinione, hanno segnato i valori tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresenta il valore minimo, mentre 5 il valore massimo.

Figura 4.3 Il linguaggio era facilmente comprensibile?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

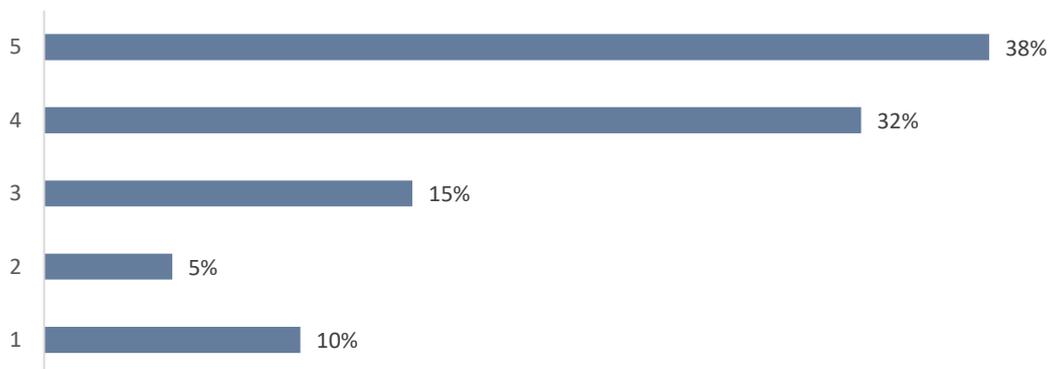
L'analisi, come rappresentato nella figura 4.3, ha restituito **risultati positivi**. Infatti, 62 rispondenti su 157, quindi il **39%**, ha risposto selezionando il **valore massimo 5**, mentre il **30%** ha indicato il **valore 4**. 27 utenti considerano il linguaggio mediamente comprensibile e hanno indicato il valore centrale della scala, 3. Infine, solo il 13% ha dato lasciato una valutazione tra 1 e 2. Il valore medio registrato è 3,89, dimostrando quindi un valore generale di chiarezza del linguaggio medio-alto.

4.4 VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PAGINA

Agli utenti è stato anche richiesto di indicare una valutazione complessiva della pagina tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresenta il valore minimo, mentre 5 rappresenta il valore massimo.

Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

Figura 4.4 Valuta questa pagina



Anche in questo caso, i risultati mostrano un **quadro positivo** della valutazione complessiva delle pagine. Il **38%** e il **32%** dei rispondenti hanno indicato rispettivamente i due valori più alti, **5 e 4**. Inoltre, il 15% ha assegnato alle pagine una valutazione pari a 3; solo il 15% ha indicato i valori tra 2 e 1.

4.5 ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

È stata data la possibilità agli utenti del sito di indicare ulteriori osservazioni all'interno di un box a risposta aperta. Tra i rispondenti, 117 non hanno fornito nessuna nota aggiuntiva, 6 hanno fornito un feedback positivo rispetto alle pagine utilizzate, mentre 34 hanno fornito ulteriori informazioni. Tra le tematiche più ricorrenti vi sono:

- la presenza di **indirizzi mail non corretti**;
- la presenza di **link non funzionanti** che rimandano a pagine non trovate;
- la presenza di **informazioni parzialmente corrette o incomplete**.

5 CONCLUSIONI

5.1 CONCLUSIONI ANALISI QUESTIONARI

L'analisi dei valori di valutazione esaminati nei paragrafi precedenti ha evidenziato un livello di soddisfazione generale da parte dell'utenza.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Gli utenti si dichiarano soddisfatti dei vademecum alla compilazione delle domande forniti dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo e dal contatto con gli uffici. Le procedure presenti sulla piattaforma DGCOL hanno ricevuto tutte punteggi di gradimento alto, in costante crescita rispetto a quanto evidenziato nel 2021 e nel 2020, anche se gli utenti auspicano per miglioramenti legati al sistema di login e di accesso e, ad esempio, alla risoluzione di alcuni bug per le funzioni di salvataggio di dati e modifiche. La chiarezza della modulistica online è stata confermata dall'analisi, anche in questo caso con un livello di apprezzamento da parte degli utenti in crescita rispetto agli anni precedenti. Gli strumenti di supporto alla compilazione delle domande hanno ricevuto valori medi rispetto alla loro utilità/risolutezza leggermente inferiori rispetto al 2021, ma la soddisfazione complessiva per gli stessi strumenti è in aumento rispetto al biennio precedente.

Dall'analisi delle risposte in forma aperta è emersa, ad esempio, la necessità di un contatto diretto con gli uffici della Direzione Cinema e Audiovisivo, particolarmente apprezzati, ma ancora percepiti come difficilmente reperibili dagli utenti e l'implementazione di una newsletter per gli utenti che contenga aggiornamenti rispetto ai bandi e alle iniziative. Inoltre, gli utenti hanno spesso espresso la necessità di ricevere risposte più rapide e pratiche, anche dal servizio di Help Desk.

5.2 CONCLUSIONI ANALISI SITO

L'analisi dei dati raccolti tramite le schede di feedback situate in fondo alle pagine del sito ha restituito un quadro ampiamente positivo di apprezzamento dello stesso.

La larga maggioranza degli utenti ha indicato di aver trovato le informazioni ricercate all'interno delle pagine consultate. Inoltre, le informazioni risultano facili da reperire, aggiornate, sufficienti e corrette tra coloro che hanno lasciato un feedback. Il linguaggio risulta chiaro e le valutazioni complessive assegnate alle pagine consultate hanno riportato un punteggio medio pari a 3,8.