



*Ministero della cultura*

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

# ***COSTUMER SATISFACTION 2023***

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

31 gennaio 2024



Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM  
+39 066723.3235-3400-3401  
PEC: [dg-ca.servizio2@pec.cultura.gov.it](mailto:dg-ca.servizio2@pec.cultura.gov.it)



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

<b>0. PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
<b>1. INDAGINE 2023</b> .....	<b>2</b>
1.1. QUESTIONARIO.....	2
1.2. FEEDBACK SITO INTERNET .....	3
<b>2. ANALISI DEI RISULTATI - QUESTIONARIO</b> .....	<b>3</b>
2.1. CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE .....	3
2.1.1. Frequenza d'uso .....	3
2.1.2. Gradimento complessivo .....	4
2.1.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti.....	5
2.2. SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL.....	6
2.2.1. Facilità d'uso.....	6
2.2.2. Gradimento complessivo .....	7
2.2.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti.....	7
2.3. SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE .....	8
2.3.1. Chiarezza della struttura .....	8
2.3.2. Gradimento complessivo .....	10
2.3.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti.....	11
2.4. STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE .....	12
2.4.1. Frequenza d'uso .....	12
2.4.2. Utilità degli strumenti.....	13
2.4.3. Gradimento complessivo .....	14
2.4.4. Osservazioni e suggerimenti degli utenti.....	15
<b>3. Analisi dei risultati – feedback sito internet</b> .....	<b>17</b>
3.1. PAGINE PIU' VALUTATE .....	17
3.2. INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA.....	17
3.2.1. Presenza delle informazioni ricercate.....	17
3.2.2. Caratteristiche delle informazioni.....	18
3.3. LINGUAGGIO DELLA PAGINA .....	18
3.4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PAGINA.....	19
3.5. ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI.....	20
<b>4. CONCLUSIONI</b> .....	<b>21</b>
4.1. CONCLUSIONI ANALISI QUESTIONARI.....	21
4.2. CONCLUSIONI ANALISI SITO .....	21



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

## 0. PREMESSA

Nel 2023 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 a:

- gli **strumenti di informazione e comunicazione** adottati (sito internet, ecc.);
- gli **strumenti per l'invio e gestione delle domande** di contributo (piattaforma DGCOL<sup>1</sup>, modulistica, ecc.);
- gli **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 **frequenza di utilizzo** e di **gradimento** espressi dai **fruitori del servizio**, il cui fine ultimo è quello di individuare eventuali azioni migliorative, relativamente ai servizi offerti, in termini di accessibilità ed efficacia.

Nel 2023 è stata svolta, anche, **l'analisi dei feedback** forniti dagli utenti rispetto alle **pagine del sito, rinnovato** nel corso del **2022**, secondo le linee guida Agid. L'analisi è volta a verificare il **gradimento e la soddisfazione degli utenti** circa le **informazioni presenti** nelle pagine del sito e la comprensibilità del **linguaggio utilizzato**.

## 1. INDAGINE 2023

### 1.1. QUESTIONARIO

La rilevazione tramite **questionari** è stata realizzata nell'arco temporale di circa 6 mesi, nel periodo compreso tra il **21 luglio 2023** e il **31 dicembre 2023**.

Sono **1.436** gli utenti che hanno preso parte all'indagine, ciascuno corrispondente ad una singola anagrafica; si considera tale campione rappresentativo dell'universo degli utenti iscritti alla piattaforma DGCOL.

Come per le precedenti annualità, il questionario è stato somministrato in **modalità CAWI** (Computer-Assisted Web Interview) per garantire la massimizzazione dell'ampiezza del campione e la minimizzazione degli errori nelle operazioni di raccolta e analisi dati<sup>2</sup>.

La somministrazione è avvenuta attraverso la piattaforma DGCOL, al fine di garantire massima pubblicità, accessibilità e partecipazione alla rilevazione.

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;
- **procedure previste dalla 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;

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> 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

- **servizi di assistenza** forniti dalla DG.

Il questionario, composto da **12 domande**, è stato strutturato su quesiti a risposta chiusa corredati, in alcuni casi, da una domanda a risposta aperta per dare la possibilità agli utenti di fornire suggerimenti o osservazioni di carattere specifico.

I risultati del lavoro vengono presentati per argomento e, all'interno di ogni argomento, per singola domanda, tramite l'ausilio di rappresentazioni grafiche. Le risposte alle domande aperte sono state, infine, analizzate clusterizzando le indicazioni degli utenti per argomento di cui si riportano, nel documento, solo i più frequenti.

## 1.2. FEEDBACK SITO INTERNET

La rilevazione dei dati raccolti tramite le schede di feedback del sito internet è stata realizzata nell'arco temporale di 12 mesi, nel periodo compreso tra il **1° gennaio** e il **31 dicembre 2023**; le schede di feedback sulle pagine del sito sono, infatti, sempre compilabili nel corso dell'anno.

Sono state registrate **224 risposte** differenti, riferite a **105 pagine** del sito da parte di **198** utenti che hanno inteso esprimere la loro opinione; **17** di questi, infatti, **sono utenti multipli** perché hanno compilato più schede di feedback.

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, mentre una domanda è a risposta aperta, per dare la possibilità agli utenti di fornire note e osservazioni di dettaglio.

Dal momento che il numero di feedback raccolti rispetto a ciascuna pagina è contenuto, si è ritenuto utile, ai fini della definizione di un campione rappresentativo, mantenere l'analisi a livello complessivo.

I risultati dell'analisi vengono presentati per argomento e per singole domande, con l'ausilio di rappresentazioni grafiche. Le risposte all'unica domanda aperta sono state analizzate clusterizzando le indicazioni degli utenti per argomento; di cui si riportano, nel documento, solo i più frequenti.

## 2. ANALISI DEI RISULTATI - QUESTIONARIO

### 2.1. CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

#### 2.1.1. Frequenza d'uso

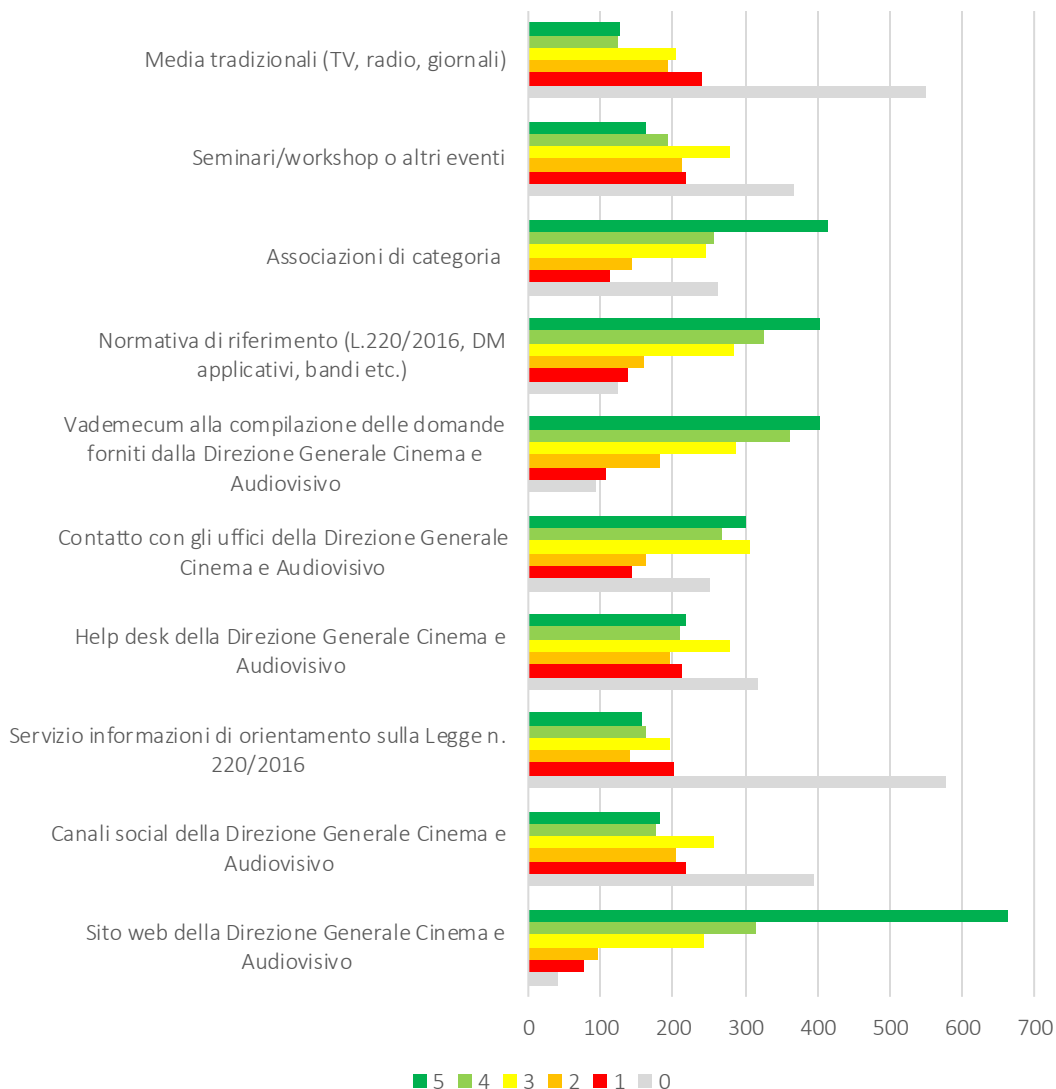
I soggetti iscritti alla piattaforma hanno indicato quali canali hanno maggiormente utilizzato nel corso del 2023 per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento offerte dalla Legge 220/2016. Per esprimere il proprio grado di utilizzo, gli utenti hanno utilizzato una scala da 0 a 5, in cui 0 corrisponde al non utilizzo del canale, mentre 5 ad un utilizzo assiduo.



# Ministero della cultura

## DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 2.1 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

Come mostrato dalla figura 3.1., il **canale più utilizzato** dagli utenti è il **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, a cui **664 utenti** hanno assegnato il valore più alto, 5. Seguono le **associazioni di categoria**, con **414** risposte pari a 5, e la consultazione dei **vademecum** forniti dalla DGCA e della **normativa di riferimento**, con rispettivamente **404** e **403** risposte con il massimo valore esprimibile. Tra i canali **meno utilizzati** si trovano, invece, il **servizio di orientamento sulla Legge 220/2016**, che non è mai stato utilizzato da 579 utenti, i **media tradizionali** e i **canali social** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, rispettivamente con 550 e 396 risposte uguali a 0.

### 2.1.2. Gradimento complessivo

Nel questionario è stato richiesto all'utente di esprimere il proprio livello di gradimento rispetto agli strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Gli utenti hanno potuto

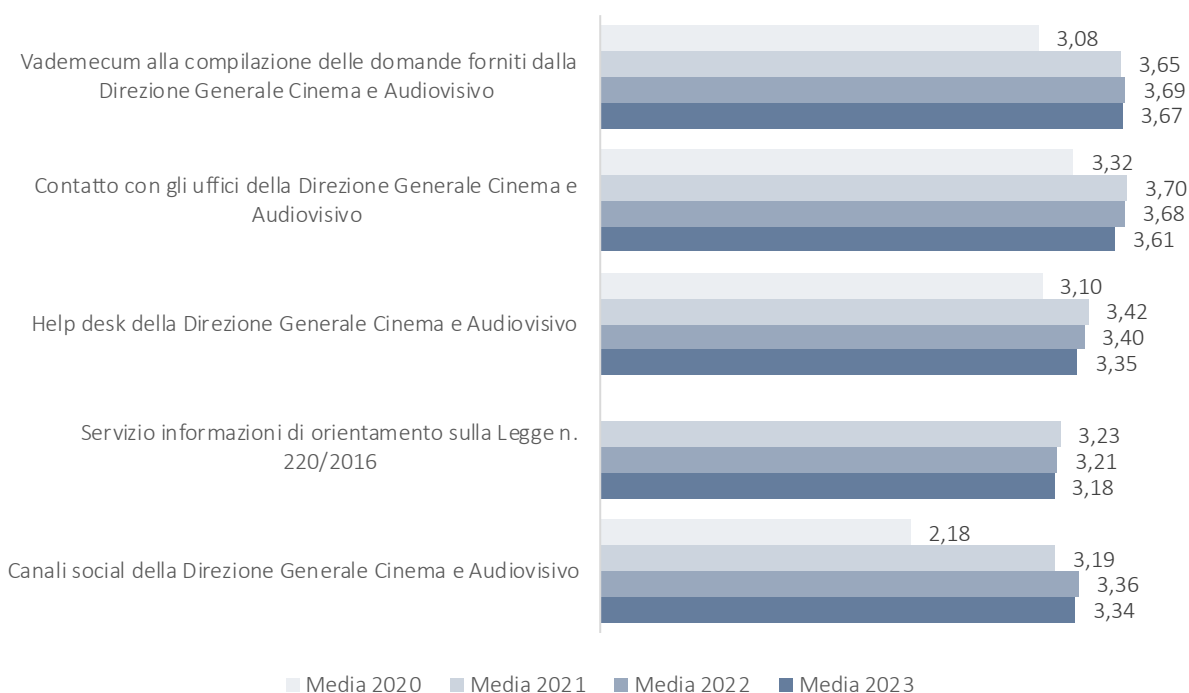


# Ministero della cultura

## DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

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



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

Nel 2023, si riscontra un **buon livello** complessivo di soddisfazione rispetto agli strumenti di comunicazione offerti dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Infatti, tutte le tipologie di strumento prese in analisi si attestano su un **punteggio medio superiore a 3,15**. Nonostante ciò, si rileva comunque la presenza di un margine di miglioramento rispetto al servizio offerto.

Analizzando puntualmente i dati, si evince che il **servizio più apprezzato** dagli utenti è rappresentato dai **vademecum alla compilazione** delle domande, che ottengono una valutazione media pari a **3,67**, seguito dal **contatto con gli uffici** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, con una valutazione media pari a **3,61**.

Confrontando, invece, l'analisi del 2023 con quanto rilevato nelle annualità precedenti, si riscontra che i **valori medi** sono rimasti tendenzialmente **in linea** con il livello di gradimento registrato tra il 2021 e il 2022.

### 2.1.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Per approfondire ulteriormente alcuni aspetti già oggetto dell'indagine al fine di individuare eventuali interventi, sono state inserite nel questionario delle domande aperte che hanno consentito di recepire osservazioni e suggerimenti.

Le risposte ottenute sono state categorizzate in base al contenuto delle osservazioni e/o dei suggerimenti ottenuti relativi ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA:



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

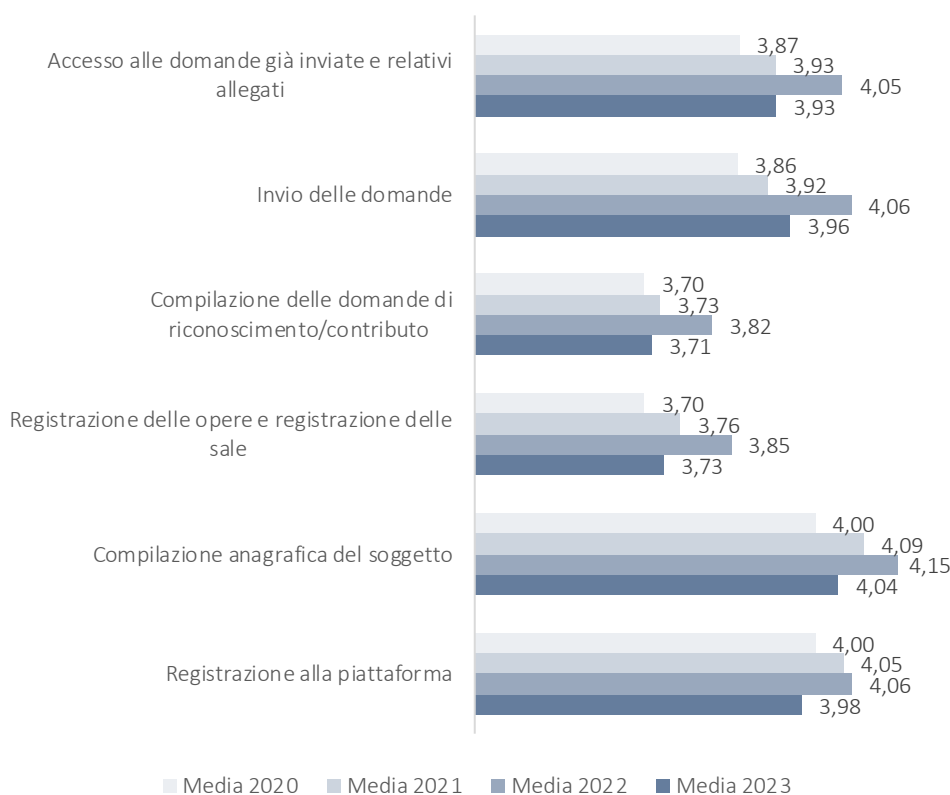
- **miglioramento dell'assistenza** fornita agli utenti, ad esempio tramite l'implementazione di un sistema di chat basato sull'intelligenza artificiale e la possibilità di ricevere assistenza fisicamente presso gli uffici della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo o telefonicamente;
- **potenziamento della comunicazione diretta con gli uffici** della Direzione Generale Cinema e audiovisivo: gli utenti hanno sottolineato la competenza e la professionalità dei funzionari addetti, ma anche la difficoltà crescente nel poterli raggiungere, soprattutto telefonicamente, per riscontri puntali circa le loro richieste di chiarimento;
- **implementazione di una newsletter** che contenga informazioni aggiornate su nuovi bandi, scadenze e approfondimenti relativi alle iniziative della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo.

## 2.2. SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL

### 2.2.1. Facilità d'uso

In questa sezione del questionario, gli utenti hanno risposto al quesito: "Ritiene che le seguenti procedure on-line 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").

Figura 2.3 Ritiene che le seguenti procedure on-line della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come riscontrabile dalla figura 3.3, la valutazione sul livello di facilità delle procedure online ha ricevuto un **giudizio complessivamente positivo**, rappresentato da un **valore medio superiore a 3,70** per tutte le categorie su cui si è concentrata l'indagine, seppur più basso del 2022 e in diversi casi anche del 2021. Nello specifico, le **procedure** che



## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

sono ritenute più semplici sono la **compilazione anagrafica del soggetto**, con un valore medio di **4,04**, la **registrazione alla piattaforma**, con un valore medio di **3,98** e l'**invio delle domande**, con un valore di **3,96**. Risultano, invece, caratterizzate da un minore punteggio medio circa la facilità di utilizzo: le procedure per la **registrazione di opere e sale**, (**3,73**), e la **compilazione delle domande di riconoscimento e/o contributo**, con un valore medio pari a (**3,71**).

Anche in questo caso, i valori derivanti dall'analisi del 2023 sono stati messi a confronto con le medie riscontrate nelle annualità precedenti. La valutazione risulta **lievemente in calo** rispetto a quanto emerso **nel 2022** per tutte le sei categorie oggetto di osservazione, ma **complessivamente in linea** con le rilevazioni effettuate nel **2021** e nel **2020**. Ciò evidenzia la presenza di alcuni margini di miglioramento dei servizi offerti, soprattutto in relazione alle difficoltà riscontrate nella *registrazione alla piattaforma DGCOL*.

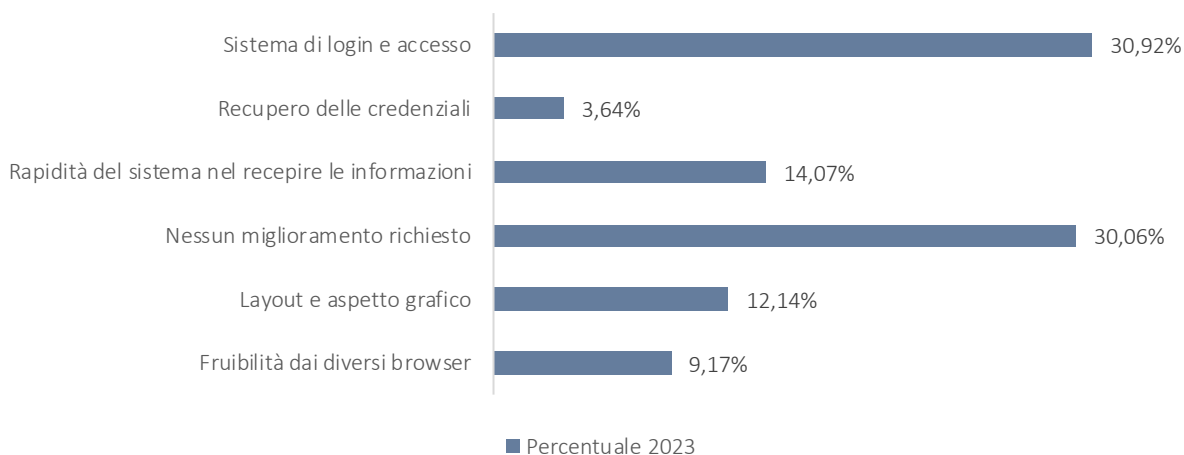
### 2.2.2. Gradimento complessivo

A livello generale, nel 2023 i rispondenti si sono dichiarati **complessivamente soddisfatti** della **piattaforma DGCOL**. Infatti, l'analisi ha restituito un **livello di soddisfazione medio** pari a **3,98**, calcolato al netto degli utenti che non hanno espresso alcuna valutazione (2% del totale dei rispondenti). Tale valore è in **aumento rispetto al 2022**, anno in cui il valore medio di soddisfazione rispetto alla piattaforma risultava pari a **3,88**.

### 2.2.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

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

Figura 2.4: Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

La figura 3.4 evidenzia come molti utenti abbiano selezionato la risposta **“Nessun miglioramento richiesto”**, indicata **1.295** volte, ovvero circa il **30%** del totale delle risposte registrate. Questo **risultato**, particolarmente **positivo**, conferma quanto già emerso nelle sezioni precedenti in relazione al livello di gradimento complessivo e alla facilità di utilizzo della piattaforma. Una percentuale di risposte leggermente superiore, pari a quasi il **31%** suggerisce di intervenire per il miglioramento del **sistema di login e di accesso**, opzione selezionata **1.332** volte. Seguono una **maggiore rapidità del sistema nel recepire le informazioni**, opzione selezionata **606** volte (**14,07%**), e interventi relativi al **layout della piattaforma**, opzione selezionata **523** volte (**12,14%**).





## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Al contrario, le **categorie** su cui si è registrato il **minor numero di risposte** sono la **fruibilità della piattaforma da diversi browser**, selezionata 395 volte (**9,17%**), e il **recupero delle credenziali**, selezionata 157 volte (**3,64%**).

Inoltre, al fine di recepire ulteriori osservazioni e/o suggerimenti specifici e migliorare il servizio, 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 80 utenti.

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

- la **risoluzione di alcuni bug**, che intervengono, a titolo esemplificativo, sui calcoli automatici effettuati dalla piattaforma o sui meccanismi come il conteggio dei caratteri e il salvataggio delle diverse schede;
- il **miglioramento di alcune schede**, in particolare quelle di riepilogo dei dati dell'opera, i piani dei costi e le schede "Allegati";
- la creazione di **alcune funzioni di supporto**, come ad esempio la presenza di un sistema di notifiche, l'implementazione di un sistema di assistenza via chat o live tramite video, e la possibilità di visualizzare le date di invio delle domande e delle relative scadenze.

## 2.3. SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE

### 2.3.1. Chiarezza della struttura

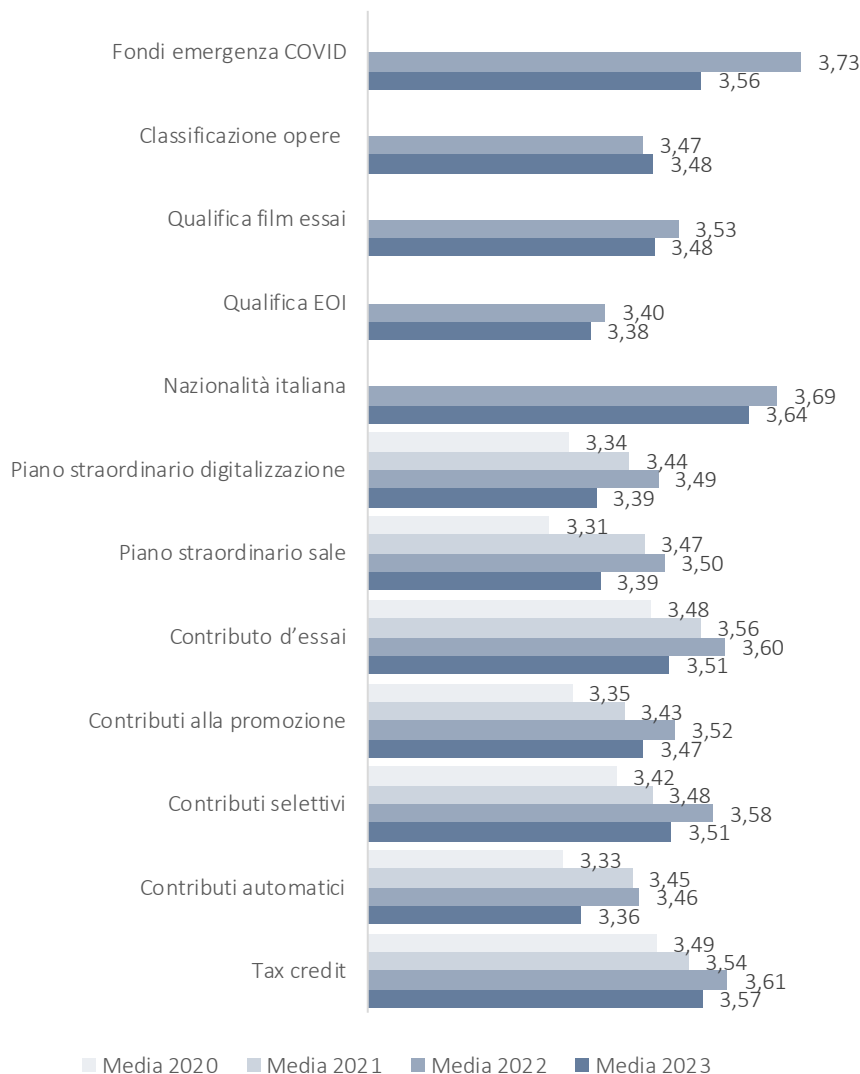
In questa sezione del questionario, i rispondenti hanno fornito la loro valutazione circa la chiarezza e la struttura della modulistica disponibile sulla piattaforma DGCOL, rispetto ai principali ambiti di finanziamento/riconoscimento. I fruitori hanno potuto esprimere la propria opinione tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde ad un 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").



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 2.5 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

Osservando la figura 3.5, è possibile riscontrare un **livello medio-alto** di valutazione in merito alla chiarezza e alla struttura della modulistica online. Infatti, **tutti i principali ambiti di finanziamento e/o riconoscimento** presi in considerazione sono caratterizzati da **valutazioni medie** pari o superiori a **3,35**.

In particolare, i principali ambiti ritenuti più chiari e semplici sono la **nazionalità italiana**, con un valore medio pari a **3,64**, e il **credito d'imposta**, con un valore medio pari a **3,57**. Al contrario, le modulistiche ritenute **meno chiare e semplici** sono quelle per il riconoscimento della **qualifica EOI**, con un valore medio pari a **3,38**, e per l'ottenimento di **contributi automatici**, con un valore medio pari a **3,36**.

In aggiunta, dal **confronto** tra i dati del 2023 e quelli del triennio precedente, emergono, come precedentemente constatato, **valori inferiori** rispetto a quanto riscontrato nel **2022**, ma allo stesso tempo **nel complesso simili** a quelli del **2020** e del **2021**. Si sottolinea, nello specifico, una **leggera flessione** sul livello di chiarezza delle modulistiche relative ai **fondi emergenza COVID**, ai **piani straordinari per la digitalizzazione e per le sale** e ai **contributi automatici**.



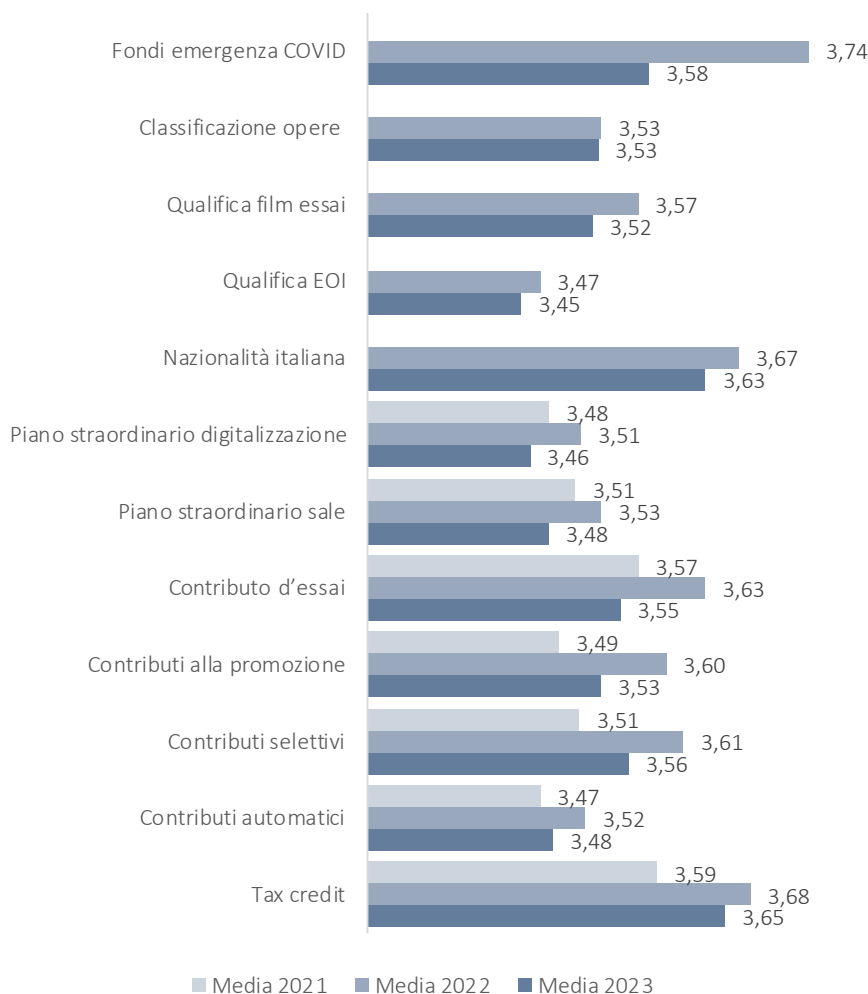
# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

## 2.3.2. 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 2.6 Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Nel 2023, la soddisfazione rispetto alla modulistica si attesta su un valore positivo. Infatti, i **punteggi medi** derivati dall'analisi del questionario riferiti ai principali ambiti di finanziamento e/o riconoscimento risultano tutti uguali o **superiori a 3,45**.

Anche in questo caso, sono il **credito d'imposta**, con un valore medio pari a **3,65**, e la **nazionalità italiana**, con un valore medio pari a **3,63**, i due procedimenti su cui è stato espresso un **maggiore grado di soddisfazione** da parte degli utenti. Invece, tra gli ambiti che hanno ricevuto un punteggio lievemente inferiore in termini di soddisfazione complessiva si trovano la **qualifica EOI**, con un valore medio pari a **3,45**, e i **contributi automatici**, con **3,48**.

Infine, il confronto con le annualità precedenti restituisce, ancora una volta, un quadro di lieve peggioramento ma **in linea con i risultati ottenuti negli anni precedenti**, con alcuni **specifici punti di attenzione**, per i quali si sottolinea



## Ministero della cultura

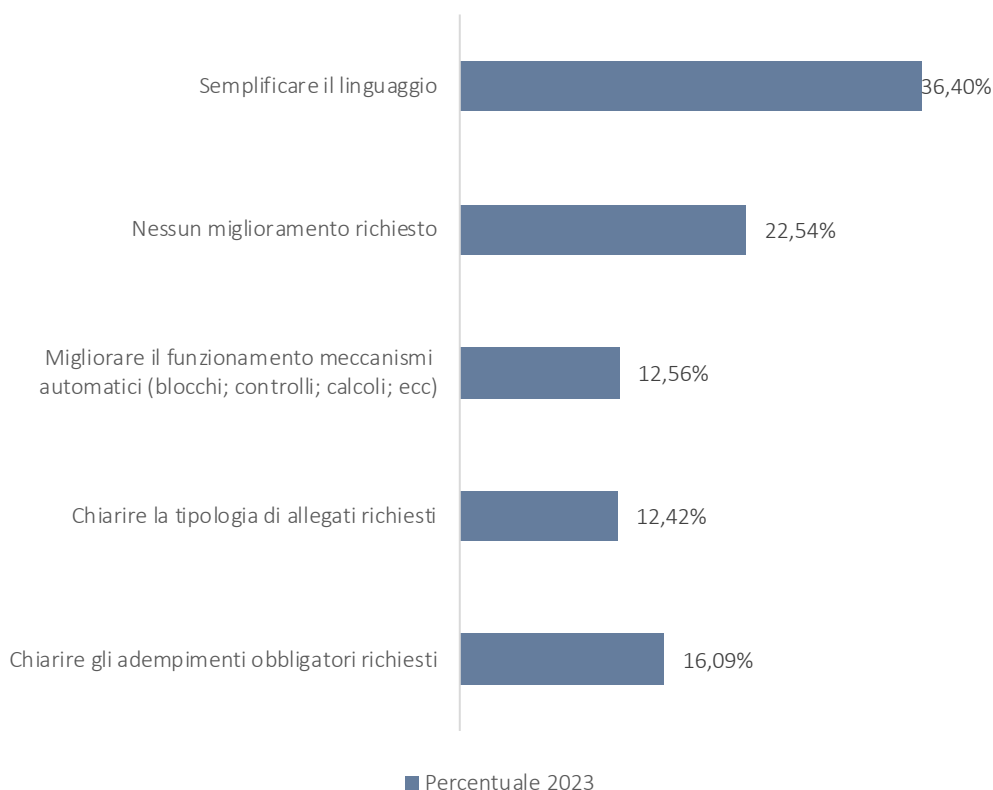
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

la presenza margini di miglioramento per l'ottimizzazione del servizio. In questo caso, si evidenzia una **lieve decrescita** nel valore medio di soddisfazione rispetto alla modulistica per i **fondi stanziati per contrastare gli effetti della pandemia**, passato da 3,74 a 3,58.

### 2.3.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Sempre in merito 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 2.7 Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come riscontrabile dal grafico, l'opzione "**Nessun miglioramento richiesto**" è stata selezionata il **22,54%** delle volte dai rispondenti al questionario. In relazione, invece, agli **ambiti** che potrebbero necessitare di un'**ottimizzazione**, le due opzioni maggiormente segnalate sono "**Semplificare il linguaggio**" (**36,40%**) e "**Chiarire gli adempimenti obbligatori richiesti**" (**16,09%**). Risultano **inferiori** le percentuali delle opzioni "**Migliorare il funzionamento dei meccanismi automatici**" (**12,56%**) e "**Chiarire la tipologia di allegati richiesti**" (**12,42%**).

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

Sono state analizzate in tutto le risposte di **54 utenti**. Tra le osservazioni maggiormente indicate dagli utenti, si trovano:



## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

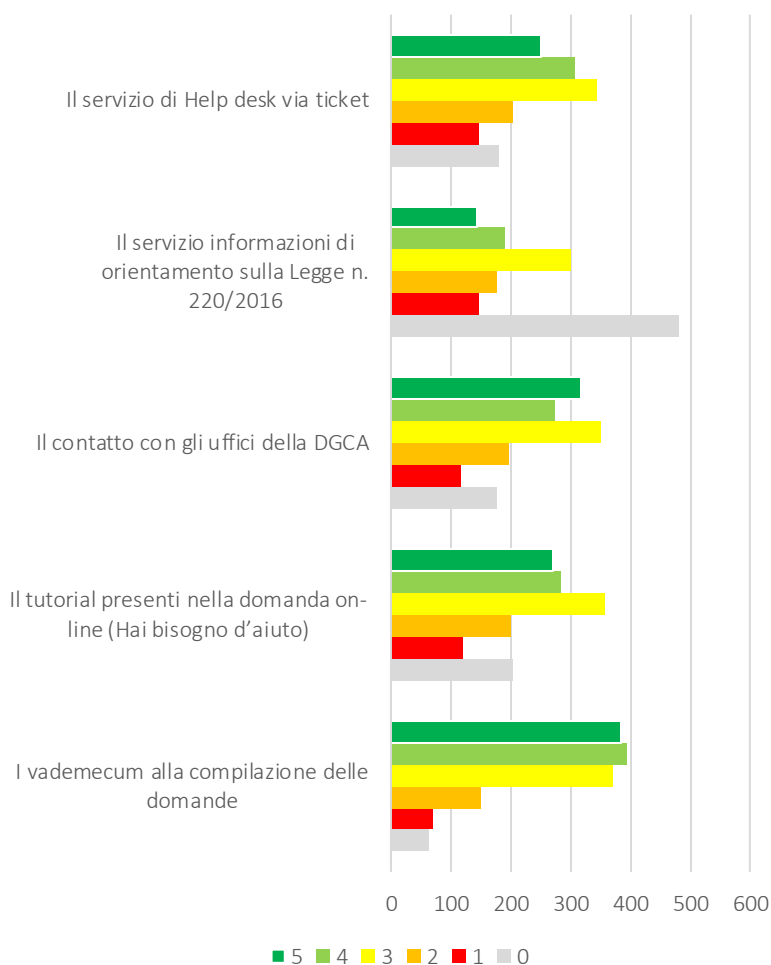
- il **miglioramento di alcune schede**, tra cui, principalmente, la scheda Piano dei costi e la scheda Allegati, soprattutto in relazione alla disponibilità di modelli modificabili o di informazioni più puntuali circa la redazione degli stessi;
- la **semplificazione delle procedure per le sale d'essai**, soprattutto in relazione alla ricerca nella stessa piattaforma di informazioni riguardanti i film che hanno ottenuto la qualifica di film d'essai;
- la **semplificazione generale della compilazione** che, risulta, a volte, complessa.

## 2.4. STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE

### 2.4.1. Frequenza d'uso

In questa sezione del questionario, gli utenti hanno indicato quali strumenti a supporto della modulistica abbiano maggiormente utilizzato nel corso del 2023. 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 2.8 Quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizzate e con quale frequenza?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

La figura 3.8 evidenzia che lo **strumento più utilizzato** (anche in relazione alla frequenza) dai beneficiari sono i **vademecum alla compilazione delle domande**, per i quali è stato espresso un valore pari a 5 da **384 utenti**. Altri due



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

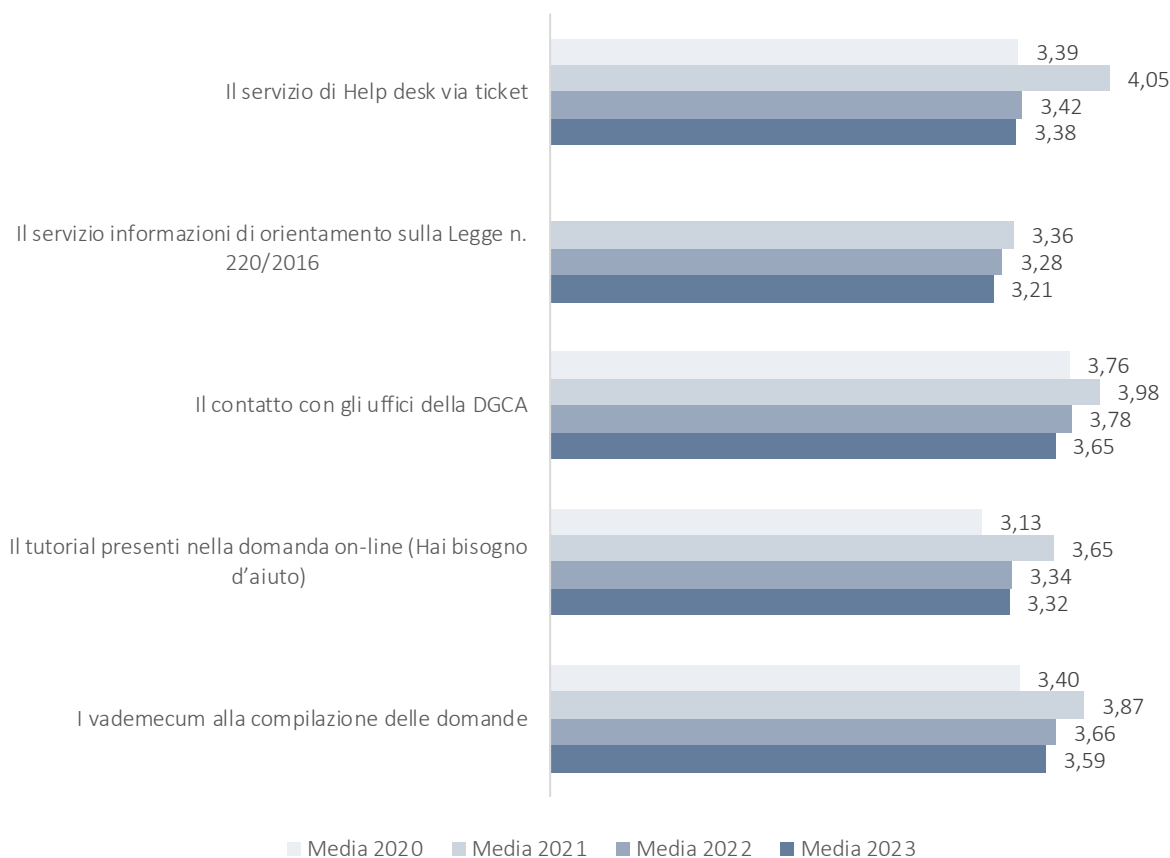
strumenti frequentemente utilizzati sono il **contatto con gli uffici**, adoperato in maniera assidua da **317 utenti**, e i **tutorial presenti nelle domande online**, che hanno ottenuto un valore pari a 5 in **271 risposte**. Segue il **servizio di Help Desk**, a cui dichiarano di rivolgersi con alta frequenza **252 utenti**.

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

## 2.4.2. 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 2.9 I seguenti strumenti e/o le risposte ottenute sono risultati utili/risolutivi?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Nel 2023, il **grado di utilità e/o risolutezza** degli strumenti di supporto messi a disposizione dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo si è attestato su un **livello positivo**, con punteggi medi sempre superiori a **3,20**. I due strumenti ritenuti più utili e/o risolutivi dagli utenti sono il **contatto con gli uffici della DGCA**, con un punteggio medio pari a **3,65**, e i **vademecum alla compilazione** delle domande, con un punteggio medio pari a **3,59**, seguiti dal servizio di **Help desk via ticket**, il cui valore medio è pari a **3,38**. Risultano, invece, pari a **3,32** e **3,21** i punteggi medi relativi ai **tutorial presenti nelle domande online** e al **servizio di orientamento sulle possibilità offerte** della Legge 220/2016.

Infine, è possibile constatare che il **livello medio di utilità e/o risolutezza**, generalmente positivo, rilevato nel 2023 è leggermente diminuito ma appare comunque in linea con quanto **riscontrato nel 2022**.



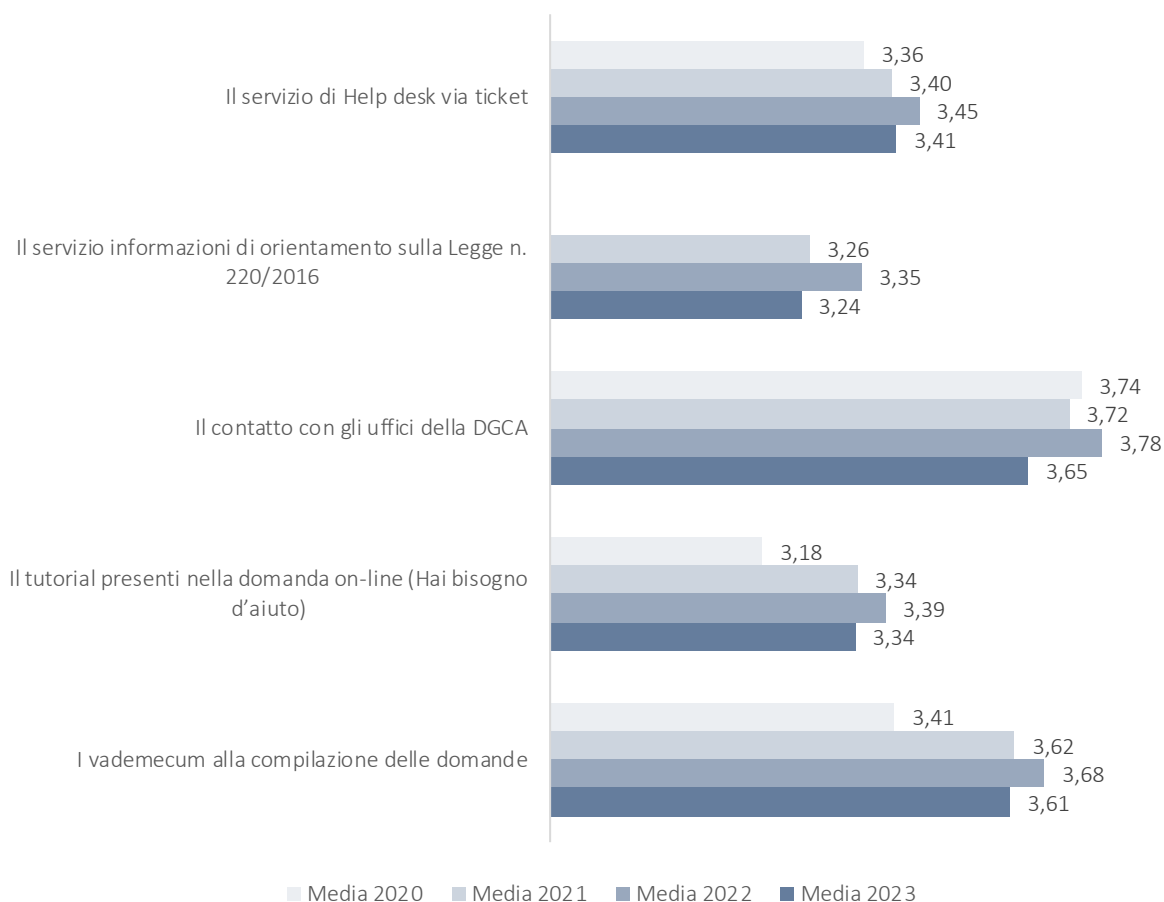
## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

### 2.4.3. 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”).

Figura 2.10 Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Il **livello medio di soddisfazione** rispetto agli strumenti di assistenza disponibili risulta, ancora una volta, **positivo**, dal momento che tutte le opzioni considerate ai fini dell'analisi presentano un punteggio medio maggiore di **3,20**. È nuovamente il **contatto con gli uffici** lo strumento di assistenza maggiormente apprezzato dai rispondenti, con un valore medio di soddisfazione pari a **3,65**. A seguire, si trovano i **vademecum alla compilazione**, caratterizzati da una valutazione media pari a **3,61**, il servizio di **Help desk tramite ticket**, con una valutazione pari a **3,41** mentre i **tutorial presenti nelle modulistiche online** ottengono un punteggio medio di **3,34**.

Inoltre, a conferma di quanto precedentemente emerso, il **servizio di orientamento sulla Legge 220/2016** risulta essere lo strumento di assistenza **meno soddisfacente** per gli utenti.

Dal confronto con il triennio precedente emerge che il **livello di soddisfazione è lievemente diminuito**, soprattutto per quanto riguarda il **contatto con gli uffici della DGCA** e il **servizio di orientamento**.



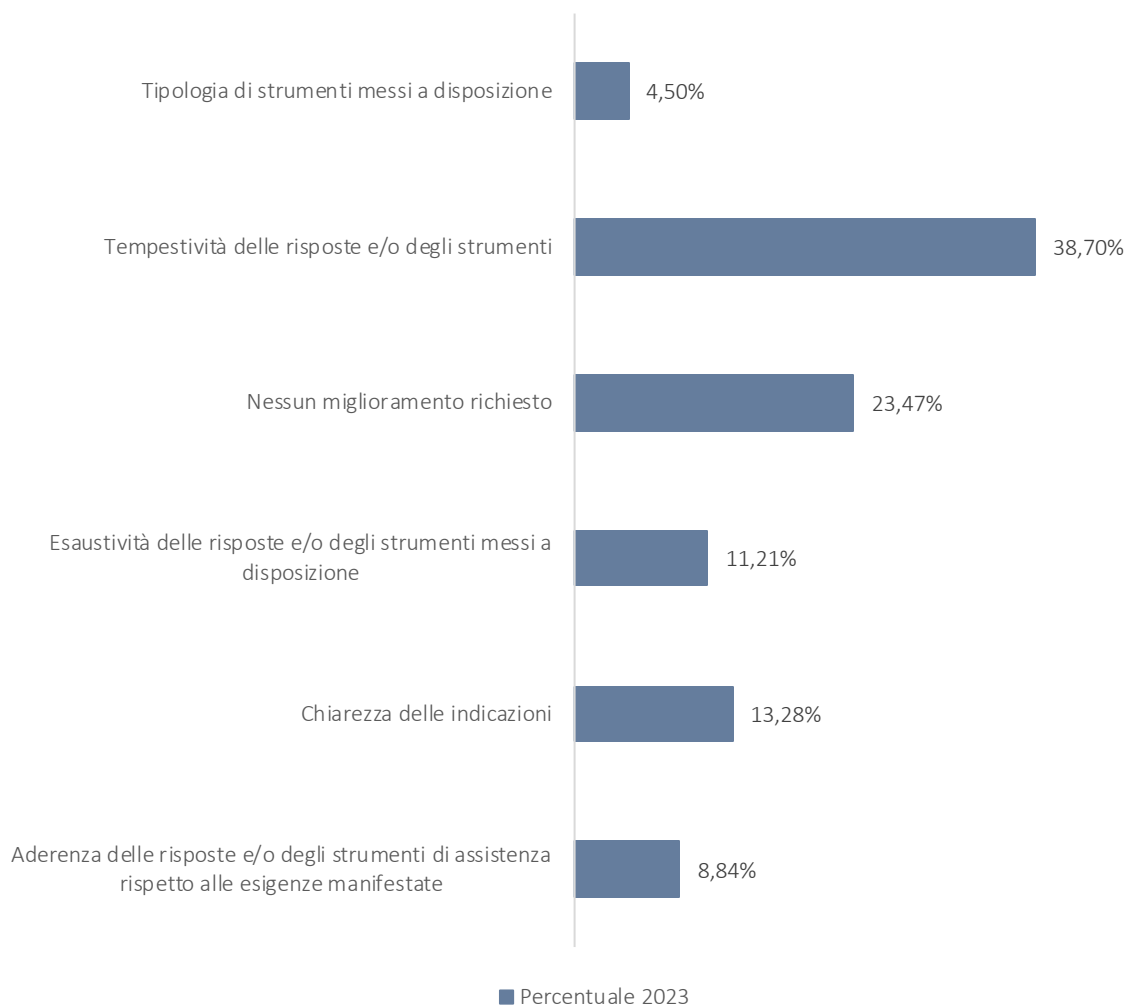
## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

### 2.4.4. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

In ultima istanza, il questionario ha indagato la presenza o meno di aspetti migliorabili in relazione agli strumenti di assistenza, dando la possibilità ai rispondenti di selezionare alcune opzioni a risposta multipla.

Figura 2.11 Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come accaduto nelle altre domande a risposta multipla, anche in questo caso l'opzione "**Nessun miglioramento richiesto**" ha ottenuto un'alta percentuale di risposte, pari al **23,47%**. Nonostante ciò, l'**opzione maggiormente selezionata (38,70%)** riguarda la **tempestività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione**. Altri margini di miglioramento sono individuati in relazione alla **chiarezza delle indicazioni**, opzione selezionata il **13,28%** delle volte, e all'**esaustività delle risposte e/o degli strumenti** messi a disposizione, selezionata l'**11,21%** delle volte.

Un minor numero di utenti ritiene, invece, necessario intervenire per **perfezionare l'aderenza delle risposte e/o degli strumenti rispetto alle esigenze manifestate (8,84%)** e la **tipologia di strumenti messi a disposizione (4,50%)**.

In aggiunta, gli utenti hanno potuto integrare quanto precedentemente indicato tramite una domanda aperta. Gli utenti che hanno indicato osservazioni e suggerimenti aggiuntivi sono stati **44** e si sono concentrati principalmente sulle seguenti tematiche:





## *Ministero della cultura*

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

- la **diversificazione dell'assistenza**, ad esempio tramite un servizio telefonico o un sistema di chat;
- il **potenziamento del contatto** con gli uffici competenti del procedimento;
- l'implementazione di una **sezione FAQ** esaustiva.



## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

### 3. Analisi dei risultati – feedback sito internet

#### 3.1. PAGINE PIU' VALUTATE

In relazione all'analisi dei risultati riguardanti le schede di feedback presenti sulle pagine del sito, nel corso del 2023 sono state fornite **208 risposte** su **105 pagine**. Le pagine che hanno ricevuto un **più alto numero di valutazioni** nel 2023 sono:

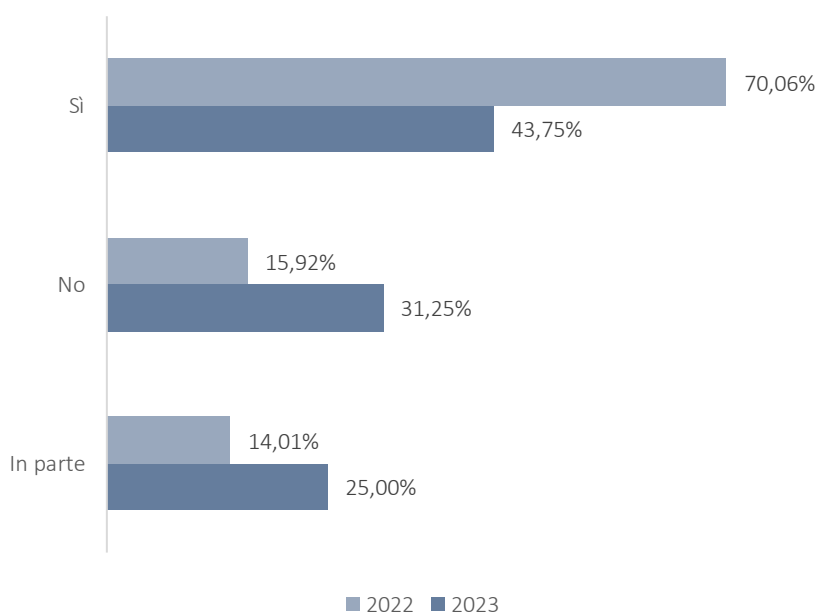
- “Tutela dei minori – Classificazione”;
- “Bando per la concessione di contributi selettivi per la scrittura, lo sviluppo e la produzione di opere cinematografiche e audiovisive – Anno 2023”;
- “Materiali utili DGCOL”.

#### 3.2. INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA

##### 3.2.1. Presenza delle informazioni ricercate

La scheda di feedback, *in primis*, è finalizzata a capire se il visitatore del sito abbia trovato o meno le informazioni da lui ricercate.

Figura 3.1: Hai trovato quello che stavi cercando?



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

Come riscontrabile dalla figura 4.1, nel 2023 il **43,75%** dei rispondenti ha dichiarato di **aver trovato** all'interno della pagina **le informazioni** ricercate. Il **31,25%**, invece, ha indicato di **non aver trovato le informazioni** cercate, mentre il **25%** di averle trovate **solo in parte**. Confrontando l'analisi con i risultati del 2022, emerge un **aumento del numero** di visitatori delle pagine che ha trovato **solo in parte o non ha trovato** le informazioni ricercate, a discapito del numero di utenti che hanno indicato “Sì”.



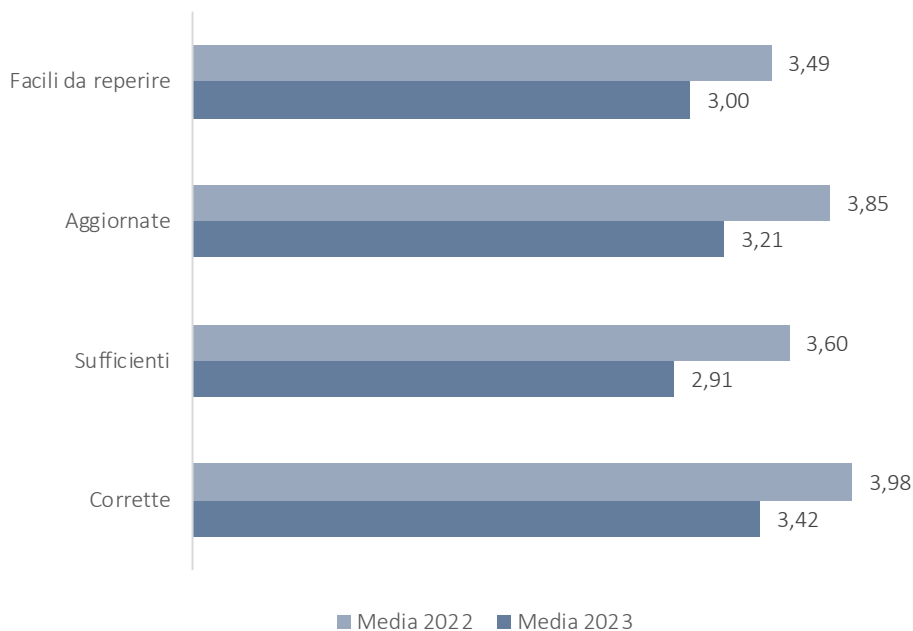
## Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

### 3.2.2. Caratteristiche delle informazioni

È stato richiesto agli utenti del sito di indicare quanto le informazioni presenti all'interno delle pagine 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 3.2 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

Nel corso del 2023, la **soddisfazione generale** per le informazioni riscontrabili dalle pagine del sito si attesta su un **livello positivo**, con **valori medi di valutazione superiori a 2,9** per tutte le caratteristiche su cui gli utenti hanno potuto esprimere il loro giudizio. In particolare, la **correttezza** è la **caratteristica maggiormente riscontrata** dai fruitori e ha ottenuto un valore medio pari a **3,42** mentre il **punteggio medio di soddisfazione** rispetto all'aggiornamento delle informazioni risulta **3,21**. Livelli **leggermente inferiori** sono stati ottenuti dalle caratteristiche **"Facili da reperire"**, caratterizzata da una valutazione media pari a **3**, e **"Sufficienti"**, con un punteggio medio pari a **2,91**.

Dal **confronto** tra le due annualità in cui è stata svolta l'indagine, risulta evidente una **lieve diminuzione nel livello di soddisfazione** generale sulle caratteristiche delle informazioni. Questa differenza risulta più marcata in relazione all'opzione **"Sufficienti"**.

### 3.3. LINGUAGGIO DELLA PAGINA

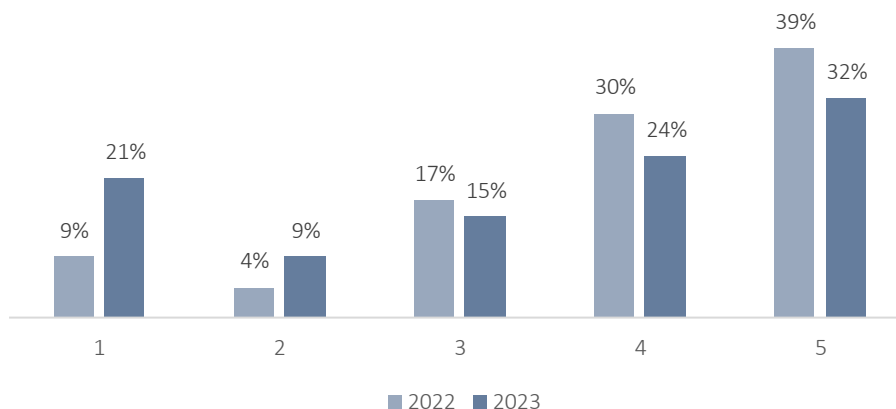
Gli utenti hanno potuto esprimere anche una valutazione circa la comprensibilità del linguaggio utilizzato sulle schede del sito internet. Per esprimere la propria opinione, hanno segnato i valori tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresenta il valore minimo (non comprensibile), mentre 5 il valore massimo (molto comprensibile).



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Figura 3.3 Il linguaggio era facilmente comprensibile?



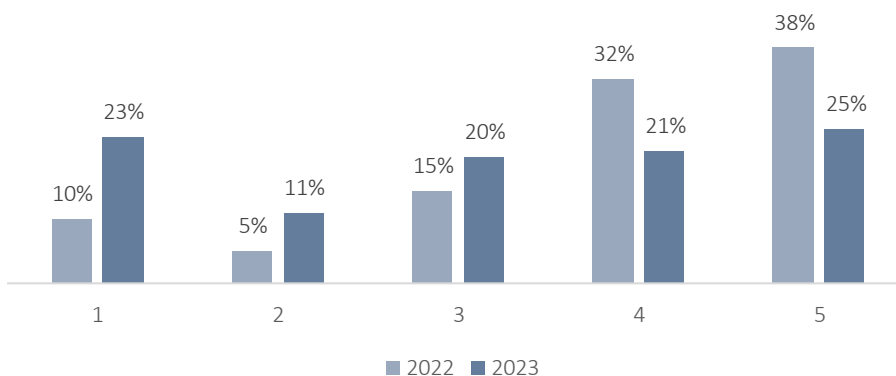
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

Come rappresentato nella figura 4.3, nel 2023 il **32%** dei rispondenti ha indicato il **valore massimo 5**, mentre il **24%** ha indicato il **valore 4**, dimostrando un buon livello di soddisfazione rispetto al linguaggio utilizzato. Proseguendo nell'analisi, il **15%** dei rispondenti ha indicato il **valore intermedio 3**, mentre il **9%** il **valore 2**. Infine, il **21%** di utenti che ha inviato feedback ha indicato il **valore più basso selezionabile**. Il valore medio risulta quindi **3,38**, in flessione rispetto a quello del 2022 (3,87).

## 3.4. VALUTAZIONE COMPLESSIVA DELLA PAGINA

Agli utenti è stato richiesto di valutare complessivamente le pagine del sito sulle quali hanno espresso un feedback tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresenta il valore minimo, mentre 5 rappresenta il valore massimo.

Figura 3.4 Valuta questa pagina



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

Nuovamente i dati restituiscono un **quadro complessivamente positivo**, dal momento che circa il **45%** dei rispondenti ha indicato i **due valori più alti della scala**, 4 e 5. Il **20%**, invece, ha espresso la propria valutazione utilizzando il **valore intermedio 3**, mentre l'**11%** ha selezionato il **valore 2**. Infine, il **23%** dei rispondenti ha indicato



## *Ministero della cultura*

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

per la valutazione complessiva della pagina il valore 1. Il **punteggio medio** di valutazione è **3,13**. Anche in questo caso, la **valutazione media** è **calata** tra il 2022, in cui il valore risultava pari a **3,82**, e il 2023.

### 3.5. ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

Infine, i visitatori delle pagine del sito hanno avuto la possibilità di indicare **ulteriori osservazioni o suggerimenti** all'interno di un box a risposta aperta. In totale, sono state fornite **108 note aggiuntive**. Tra queste, circa **50** si riferiscono a richieste di assistenza telefonica o di chiarimenti. Le altre osservazioni, invece, hanno principalmente riguardato:

- la presenza di link non funzionanti;
- la mancanza di documenti o di allegati alla pagina;
- la mancanza di alcune informazioni più specifiche, ad esempio presenti all'interno di decreti e bandi.



# Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

## 4. CONCLUSIONI

### 4.1. CONCLUSIONI ANALISI QUESTIONARI

L'indagine condotta nel 2023 tramite la somministrazione di un questionario di valutazione ha mostrato un buon livello di soddisfazione generale degli utenti rispetto ai canali di informazione e comunicazione, alla piattaforma DGCOL, alla modulistica online e agli strumenti di assistenza messi a disposizione dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo seppur con qualche elemento di flessione rispetto alle annualità precedenti.

Nello specifico, l'analisi ha evidenziato un alto livello di soddisfazione rispetto ai vademecum alla compilazione delle domande forniti dalla Direzione e al contatto con gli uffici, anche se quest'ultimo risulta alle volte difficoltoso. La valutazione delle procedure presenti sulla piattaforma DGCOL ha restituito valori medi alti, tra 3,7 e 4,1 su 5, anche se diversi utenti ritengono necessario un intervento per il miglioramento del sistema di login e accesso e la risoluzione di alcuni bug che influenzano il corretto funzionamento della piattaforma. Inoltre, per gli utenti la modulistica online disponibile per i principali ambiti di finanziamento e/o riconoscimento risulta chiara. Nonostante ciò, si sottolinea la presenza di margini di miglioramento in relazione alle modulistiche per la qualifica EOI e per i contributi automatici. Infine, anche gli strumenti di supporto alla compilazione forniti dalla Direzione hanno ottenuto un buon punteggio rispetto alla loro utilità e risolutezza, ma, allo stesso tempo, l'analisi ha restituito l'esigenza da parte degli utenti di intervenire per migliorare, a titolo esemplificativo, la tempestività delle risposte fornite.

Infine, la possibilità di indicare ulteriori suggerimenti o osservazioni tramite domande a risposta aperta ha messo in luce la necessità di potenziare la comunicazione diretta con gli uffici, di rendere disponibile un servizio di assistenza telefonico o via chat e di inserire su DGCOL alcune funzioni di supporto utili alla gestione delle domande, come, ad esempio, un sistema di notifiche o la possibilità di visualizzare informazioni aggiuntive quali la data di invio della domanda e/o date di scadenza ad essa correlate.

In generale, i risultati conseguiti nel 2023 si attestano ai livelli raggiunti nel triennio precedente, se non per qualche specifico punto di attenzione come la diminuzione della facilità di utilizzo di procedure quali la registrazione delle opere e delle sale o la diminuzione della chiarezza della modulistica per la richiesta di contributi automatici.

### 4.2. CONCLUSIONI ANALISI SITO

Anche l'analisi delle risposte alle schede di feedback presenti sulle pagine del sito ha evidenziato un livello di apprezzamento positivo. Infatti, risulta alta la percentuale di utenti che è riuscita a trovare le informazioni ricercate all'interno delle pagine consultate e le informazioni fornite sono descritte come corrette e aggiornate da parte dei visitatori del sito. In aggiunta, il linguaggio utilizzato è percepito dagli utenti come di facile comprensione e la valutazione generale delle pagine ha ottenuto un valore medio pari a 3,5.

Infine, si sottolinea un lieve scostamento tra i valori rilevati nel 2022 e quelli rilevati nel 2023. Infatti, quest'ultima indagine ha restituito valori leggermente inferiori nel 2023 rispetto a quanto indicato lo scorso anno, evidenziando la presenza di punti di attenzione su cui è possibile effettuare un ragionamento ulteriore per il perfezionamento del servizio.