

2024

CUSTOMER SATISFACTION

Analisi dei risultati - 2024

31 GENNAIO 2025



Direzione Generale
CINEMA e
AUDIOVISIVO



DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
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

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Sommario

PREMESSA.....	3
INDAGINE 2024	3
FEEDBACK DGCOL E MODULISTICA.....	3
FEEDBACK SITO	4
ANALISI DEI RISULTATI – DGCOL E MODULISTICA.....	6
CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	6
Frequenza d’uso.....	6
Livello di esaustività	7
Livello di facilità dell’utilizzo.....	7
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	8
SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL	10
Facilità d’uso	10
Gradimento complessivo	11
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	11
NUOVA DGCOL.....	14
Soddisfazione complessiva.....	14
Miglioramenti effettuati	14
SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE	16
Chiarezza della struttura	16
Gradimento complessivo	17
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	18
STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE	20
Frequenza d’uso.....	20
Utilità degli strumenti	21
Gradimento complessivo	22
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	23
ANALISI DEI RISULTATI – FEEDBACK SITO INTERNET	25
PAGINE PIU’ VALUTATE.....	25
INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA.....	25



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Presenza delle informazioni ricercate	25
Caratteristiche delle informazioni	26
Linguaggio della pagina	26
Valutazione complessiva della pagina	27
ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI	27
CONCLUSIONI.....	29
CONCLUSIONI ANALISI DGCOL E MODULISTICA	29
CONCLUSIONI ANALISI SITO	29

PREMESSA

Come previsto dall'Articolo 7, comma 3 del Decreto Legislativo n.82 del 7 marzo 2005 e ss.mm.ii¹, la Direzione Generale Cinema e Audiovisivo monitora il livello di soddisfazione degli utenti in relazione alle modalità e gli strumenti disponibili per l'interazione tra la Direzione e i soggetti richiedenti, con particolare riferimento al grado di soddisfazione rispetto ai servizi in rete.

Nello specifico, nel 2024 la Direzione ha rilevato, tramite la somministrazione di un questionario agli utenti di DGCOL, 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 la gestione delle domande** di contributo (piattaforma DGCOL², modulistica, ecc.);
- gli **strumenti a supporto della compilazione delle domande** di contributo (vademecum, servizio di orientamento alla Legge 220/2016, Help desk, ecc.).

Inoltre, a seguito dell'aggiornamento dell'interfaccia della piattaforma DGCOL, avvenuto a **maggio 2024**, la Direzione ha raccolto il riscontro degli utenti anche in relazione alle modifiche e ai **miglioramenti implementati sulla piattaforma**.

La struttura e la configurazione del questionario hanno permesso di **verificare i livelli di frequenza** e di utilizzo nonché analizzare il **grado di soddisfazione e gradimento** dei fruitori dei servizi e degli strumenti messi a disposizione dalla Direzione, con il fine ultimo di **individuare eventuali azioni migliorative** rispetto agli strumenti offerti, in termini di usabilità ed efficacia.

In aggiunta, il report restituisce l'analisi dei **feedback** forniti dagli utenti sulle **pagine del sito** della DGCA, rinnovato nel corso del 2022 secondo le linee guida di Agid. L'analisi si focalizza, oltre che sulla verifica dei livelli di **gradimento e soddisfazione** degli utenti circa le **informazioni presenti** nelle pagine del sito, anche sulla **chiarezza del linguaggio** utilizzato.

In generale, le risposte ottenute nel corso del 2024 mostrano un livello di **soddisfazione** tendenzialmente **positivo**, con particolare riferimento ai Vademecum alla compilazione forniti dalla DGCA e il contatto con gli uffici competenti dei diversi procedimenti, anche se rimangono presenti margini di miglioramento, anche rispetto all'ultimo aggiornamento effettuato sull'interfaccia della piattaforma DGCOL.

INDAGINE 2024

FEEDBACK DGCOL E MODULISTICA

L'indagine tramite questionario è stata realizzata nell'arco temporale di circa 4 mesi, in un periodo compreso tra il 12 settembre 2024 e il 31 dicembre 2024.

Hanno preso parte alla rilevazione **1.314 utenti**, corrispondenti ciascuno ad un singolo account iscritto a DGCOL.

¹ Il Decreto è disponibile al seguente link: [DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82 - Normattiva](#)

² 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.

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 dati³.

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

Gli utenti 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);
- **modifiche** apportate all'interfaccia di **DGCOL** nel corso del **2024**;
- **chiarezza e struttura della modulistica online**;
- **strumenti di supporto alla compilazione** della modulistica online;
- **servizi di assistenza** forniti dalla DGCA.

Il **questionario comprende 15 domande** a risposta chiusa, integrate, in quattro casi, da un quesito a risposta aperta, per dare la possibilità agli utenti di fornire suggerimenti o osservazioni maggiormente specifiche.

I risultati dell'analisi sono di seguito presentati per argomento e, all'interno di ogni argomento, per singola domanda, tramite l'ausilio di grafici. Infine, le risposte alle domande aperte sono state analizzate creando dei raggruppamenti per argomento, di cui si riportano solo i più frequenti.

FEEDBACK SITO

La rilevazione dei dati raccolti tramite le schede di feedback integrate nel sito internet è stata realizzata nell'arco temporale di **12 mesi**, nel periodo compreso tra il **1° gennaio** e il **31 dicembre 2024**.

Sono state registrate **167 risposte** differenti, riferite a **81 pagine** del sito da parte di **156** utenti che hanno inteso esprimere la loro opinione; **8** di questi rappresentano **utenti multipli** perché hanno compilato più schede di feedback.

All'interno delle schede di feedback, gli utenti hanno potuto dichiarare il proprio livello di soddisfazione e la propria opinione riguardo a:

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

Ogni scheda di feedback comprende 5 domande, di cui quattro a risposta chiusa e una a risposta aperta, per dare la possibilità agli utenti di fornire suggerimenti, 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.

³ 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.

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.

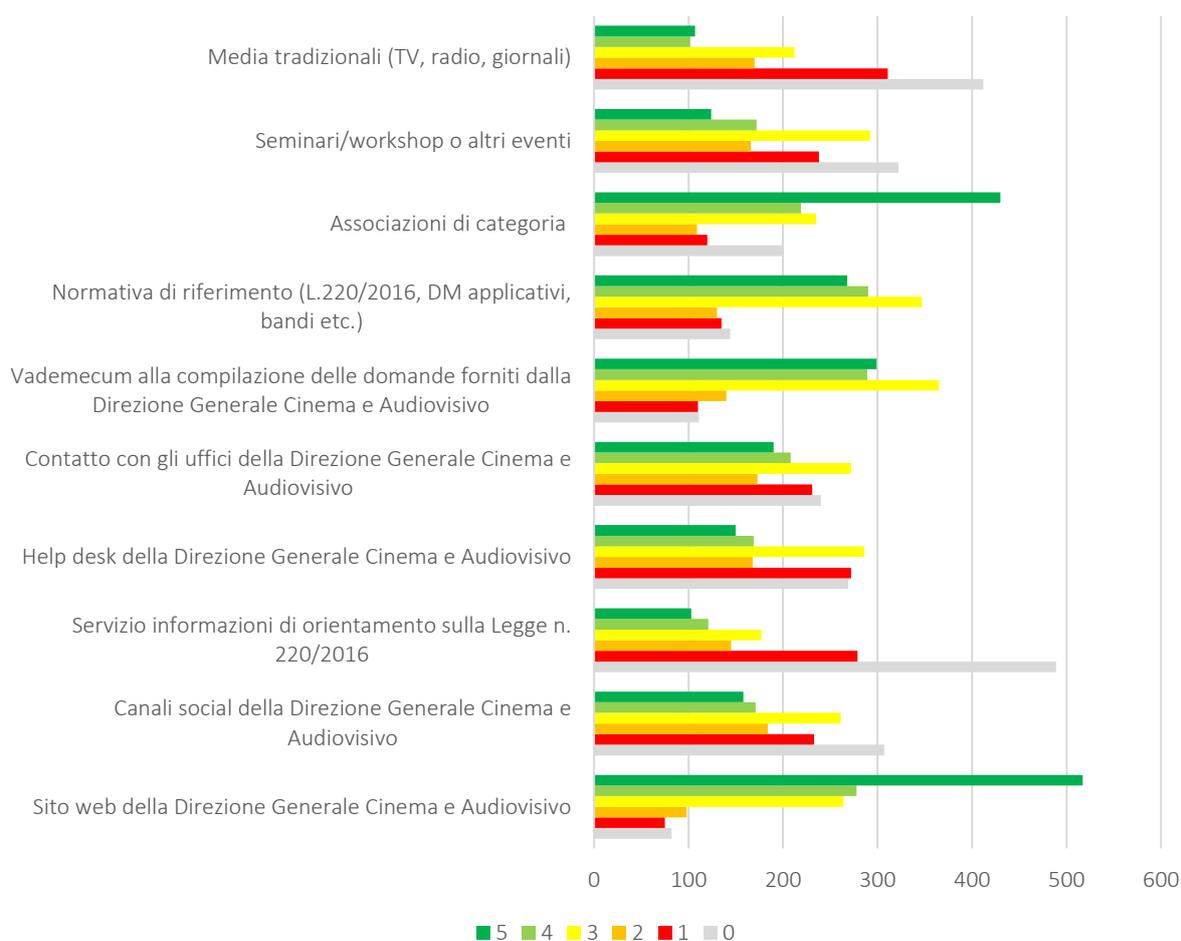
ANALISI DEI RISULTATI – DGCOL E MODULISTICA

CANALI DI INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Frequenza d'uso

I soggetti iscritti alla piattaforma hanno indicato quali canali hanno maggiormente utilizzato nel corso del 2024 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.

Figura 1 Risposte fornite alla domanda “Quali canali utilizza per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?” su una scala da 0 (non utilizzo) a 5 (utilizzo assiduo)



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

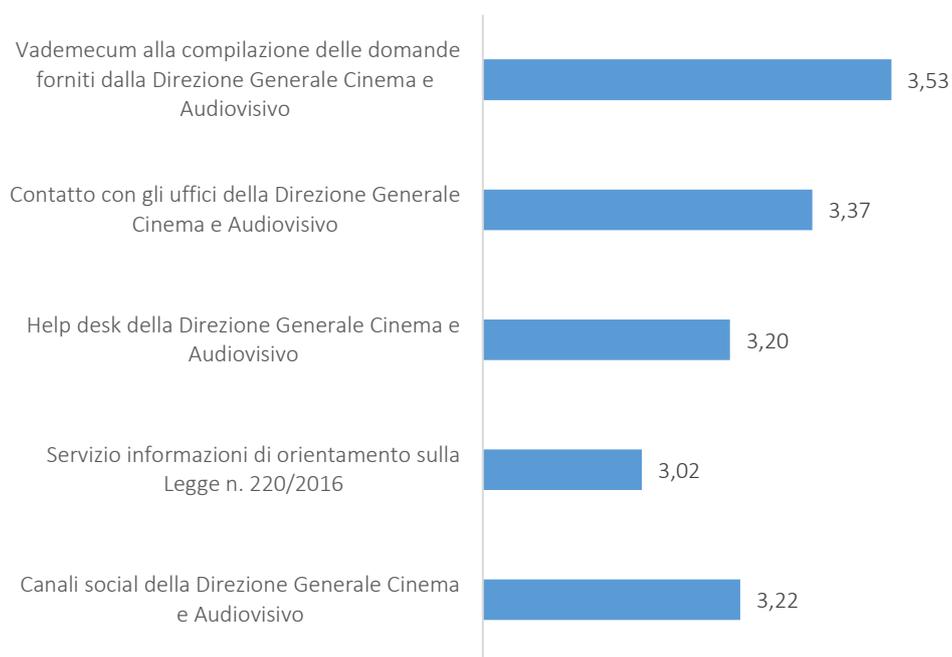
Come riscontrabile dalla figura soprastante, il **canale maggiormente utilizzato** dagli utenti in relazione alla comunicazione è il **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, a cui **517 utenti hanno assegnato il valore più alto, 5**. Seguono le **associazioni di categoria**, alle quali **430 utenti** hanno assegnato un valore pari a 5, la **consultazione dei vademecum** forniti dalla Direzione, con **299 risposte pari a 5**, e la lettura della **normativa di riferimento**, che è stata utilizzata con alta frequenza da **268 soggetti**. Al contrario, tra i canali **meno utilizzati** dai fruitori vi sono il **servizio di orientamento** relativo alle possibilità previste dalla Legge 220/2016, con **489 risposte pari a 0**, la **comunicazione fornita dai media tradizionali**,

per cui 412 utenti hanno indicato di non utilizzarla affatto, e i **canali sociali della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo**, mai utilizzati da 307 utenti.

Livello di esaustività

All'interno del questionario, il **livello di esaustività** rispetto agli strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo è stato rilevato tramite l'utilizzo di una **scala di valori**, in cui la selezione del valore 1 corrisponde al grado di soddisfazione minimo ("Per niente esaustivo"), mentre il valore 5 al grado massimo di soddisfazione ("Molto esaustivo").

Figura 2 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Ritiene che gli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo siano esaustivi nei contenuti?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

Il livello di esaustività degli strumenti di comunicazione offerti dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo si attesta su un **punteggio positivo**, con tutti i canali che ottengono un **valore medio di soddisfazione superiore a 3**. Nello specifico, gli utenti ritengono che lo **strumento più esaustivo** siano i **vademecum alla compilazione** forniti dalla Direzione (3,53), seguiti dal **contatto con gli uffici** (3,37). Un livello di esaustività simile è raggiunto dai canali social della direzione (3,22) e dal servizio di help desk (3,20). Infine, lo strumento giudicato **meno esaustivo** dai fruitori è il **servizio di orientamento sulle possibilità previste dalla Legge 220/2016** (3,02).

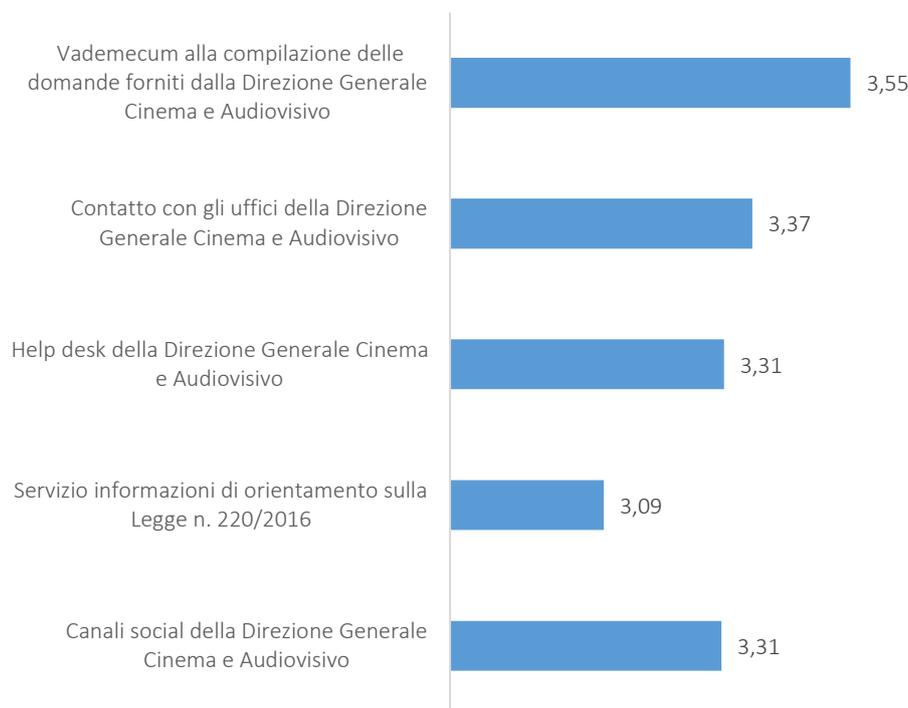
Nonostante il livello generale medio-alto, l'analisi restituisce la presenza di **margini di miglioramento su cui intervenire**, al fine di rendere i canali di comunicazione ancora più esaustivi e, quindi, d'aiuto per gli utenti.

Livello di facilità dell'utilizzo

Anche il livello di **facilità dell'utilizzo** degli strumenti di comunicazione è stato rilevato tramite l'utilizzo di una scala di valori, in cui il valore 1 corrisponde a "Per niente facile" e il valore 5 corrisponde a "Molto

facile". Nel grafico sottostante sono raffigurati i valori medi indicati per ogni strumento di comunicazione oggetto di indagine.

Figura 3. Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Ritiene che gli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo siano di facile utilizzo?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

Anche in relazione alla facilità di utilizzo, si riscontra lo stesso ordine riscontrato per il livello di esaustività degli strumenti. Infatti, anche in questo caso il canale di comunicazione ritenuto **più facilmente utilizzabile** è rappresentato dai **vademecum alla compilazione**, che ottengono un **punteggio medio pari a 3,55**, seguiti dal **contatto con gli uffici della Direzione**, caratterizzati da un punteggio medio pari a **3,37**. Di seguito si riscontra lo stesso punteggio medio (**3,31**) per il **servizio di help desk** e i **canali social ufficiali della Direzione** Generale Cinema e Audiovisivo. **Da ultimo**, il **servizio di orientamento** relativo alle possibilità previste dalla Legge 220/2016 ottiene un punteggio medio rispetto alla facilità di utilizzo pari a **3,09**.

Si riscontra, quindi, a livello generale un **punteggio positivo**, con valori tutti superiori a 3, che al contempo denotano la possibilità di effettuare modifiche o integrazioni che rendano ancora di più facile utilizzo gli strumenti di comunicazione forniti dalla Direzione.

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Nella presente sezione del questionario, gli utenti hanno potuto **fornire ulteriori osservazioni o suggerimenti** rispetto ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA grazie alla presenza di una domanda a risposta aperta.

Al fine di effettuare un'analisi puntuale, le risposte raccolte sono state **clusterizzate sulla base della tipologia di osservazione o dei suggerimenti forniti**. Si riportano di seguito quelli **maggiormente ricorrenti**:

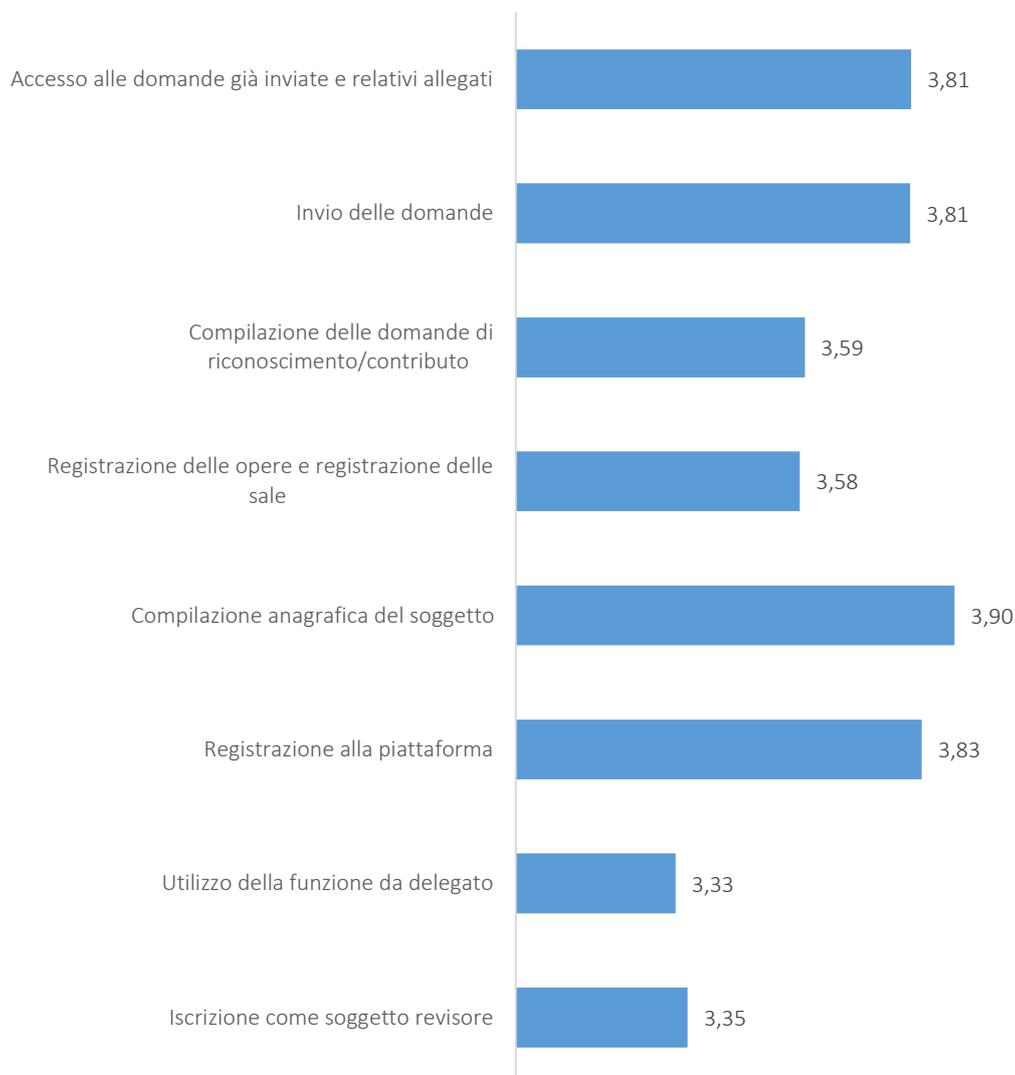
- **potenziamento del contatto diretto con gli uffici** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, specialmente telefonicamente, per accedere velocemente ad informazioni necessarie al completamento e all'invio delle domande sulla piattaforma;
- **migliorare i canali di comunicazione**, tramite l'uso di **contenuti ed interfacce più user friendly**, la **semplificazione del linguaggio** e l'**aggiornamento tempestivo dei documenti** veicolati tramite questi canali, come, a titolo esemplificativo, i Vademecum alla compilazione delle domande online;
- **implementare una comunicazione via posta elettronica**, anche sotto forma di **newsletter**, per raccogliere in una sola mail più informazioni aggiornate possibili in merito, ad esempio, alle tempistiche di apertura e chiusura delle finestre, alla pubblicazione di nuovi bandi e all'approfondimento delle procedure per accedere ai contributi.

SERVIZI IN RETE – PIATTAFORMA DGCOL

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 4 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda “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 4, il livello di facilità delle procedure online si attesta su un **valore complessivamente positivo**, dal momento che i valori medi indicati per ogni singola procedura sono **superiori a 3,30**.

Analizzando più nello specifico la facilità rispetto alle procedure online, è possibile riscontrare che gli utenti valutano **maggiormente semplici** le procedure di compilazione dell'**anagrafica soggetto**, che ha ottenuto un punteggio medio pari a **3,90**, e di **registrazione a DGCOL**, con un punteggio medio pari a

3,83. Ottengono lo stesso punteggio medio, pari a **3,81**, la procedura di **invio delle domande** e l'**accesso a domande già inviate** e ai relativi allegati. Seguono poi la **compilazione delle domande di riconoscimento e/o contributo**, per la quale i fruitori hanno espresso un punteggio medio di facilità di utilizzo pari a **3,59**, e la **registrazione delle opere e delle sale**, con un punteggio pari a **3,58**. Infine, le due categorie che risultano **meno facili** per gli utenti sono la **procedura di iscrizione a DGCOL per soggetti revisori**, con un punteggio medio pari a **3,35**, e l'utilizzo della **funzione di delegato** sulla piattaforma, a cui gli utenti hanno assegnato un punteggio medio pari a **3,33**.

Gradimento complessivo

Nel 2024, si assiste ad un **gradimento complessivo** riferito alla piattaforma DGCOL **positivo seppur in diminuzione**. Infatti, il **livello di soddisfazione medio**, calcolato sulla base delle risposte fornite dagli utenti, è pari a **3,60**. Questo valore è stato **calcolato al netto dei rispondenti che non hanno espresso alcuna valutazione** e che corrispondono al **2% del totale**.

Figura 5. Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma DGCOL?"

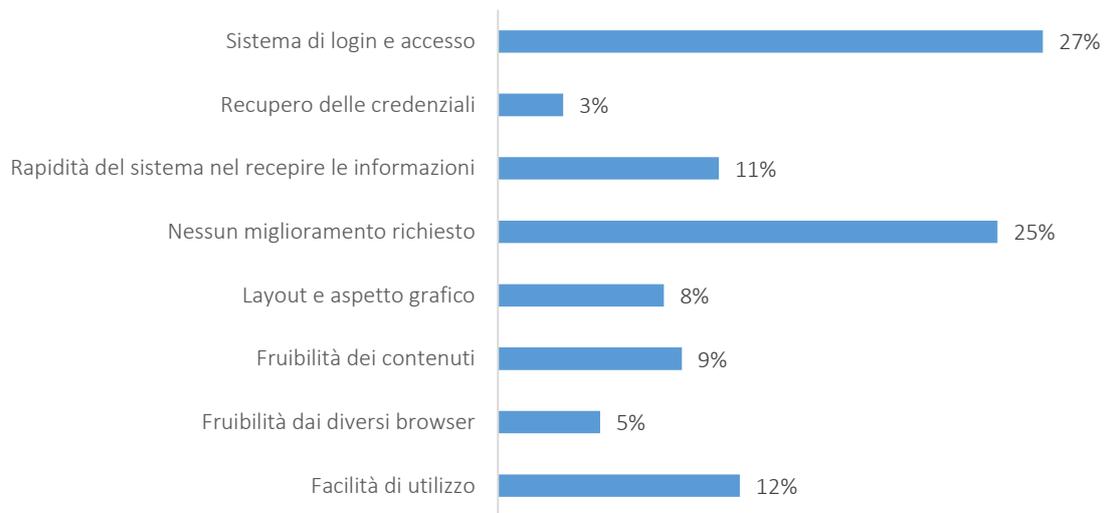


Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

In aggiunta, tramite il questionario è stato chiesto agli utenti di indicare alcuni **aspetti** della piattaforma DGCOL che, secondo il loro parere, **potrebbe essere migliorati**. In questo caso, gli utenti hanno potuto selezionare più opzioni tramite un **quesito a risposta multipla**.

Figura 6 Risposte fornite alla domanda “Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

La figura 6 evidenzia come la risposta “**Nessun miglioramento richiesto**” sia stata indicata **973 volte**, pari a circa il 25% delle risposte fornite. Questa informazione conferma il giudizio sommariamente positivo.

Allo stesso tempo, si riscontra che gli utenti **gradirebbero alcuni miglioramenti** in relazione al **sistema di login e accesso alla piattaforma**, dal momento che questa opzione è stata **selezionata 1.061 volte**, che corrispondono al **27%** delle risposte registrate. Seguono richieste relative ad **interventi per rendere la piattaforma di più facile utilizzo**, opzione selezionata **471 volte (12%)**, e per **migliorare la rapidità del sistema nel recepire le informazioni**, selezionata **430 volte nella risposta multipla (11%)**. Inoltre, si riscontra la necessità di **operare anche sulla fruibilità dei contenuti**, opzione selezionata **358 volte (9%)**, e sul **layout e l’aspetto grafico** della piattaforma, opzione selezionata **323 volte (8%)**.

Risultano, invece, **meno selezionate** le opzioni riguardanti un miglioramento a livello di **fruibilità di DGCOL da diversi browser**, selezionata **199 volte (5%)**, e la procedura per il **recupero delle credenziali**, selezionata **127 volte (3%)**.

Infine, i rispondenti hanno avuto la possibilità, tramite un box a risposta aperta, di fornire **ulteriori suggerimenti o osservazioni** circa la piattaforma DGCOL, integrando quanto precedentemente indicato.

Al netto di coloro che non hanno espresso ulteriori osservazioni o che hanno fornito un riscontro positivo, sono state analizzate **66 risposte**. Di seguito vengono riportate le **tematiche maggiormente presenti all’interno delle risposte ottenute**:

- **miglioramento del sistema di salvataggio delle informazioni**, spesso non funzionante, e, in generale, di alcuni bug che rendono la compilazione delle schede più lenta e difficoltosa per i fruitori della piattaforma;
- **adattamento del nuovo sistema a tutti i browser**, rendendolo anche facilmente **consultabile tramite smartphone**, visto il frequente uso di questi dispositivi;
- **semplificazione di alcune schede**, in particolare il Piano dei costi, trasformabile, a titolo esemplificativo, in una tabella excel, la scheda Cast/troupe, in cui si suggerisce di inserire un sistema che permette di replicare le informazioni dei soggetti indicati, e la scheda Allegati, che

potrebbe reperire allegati precedentemente inseriti per altre domande o permettere il caricamento di file più pesanti;

- **facilitazione nel reperire e consultare le domande già inviate e archiviate**, possibilmente differenziate per anni.

NUOVA DGCOL

A **maggio del 2024** sono state effettuate **importanti modifiche all'interfaccia della piattaforma DGCOL**, con l'obiettivo di renderla di più facile utilizzo per gli utenti, in linea con le linee guida Agid. Per questo motivo, all'interno del questionario sono stati inseriti **due quesiti specifici** al fine di indagare il **livello di soddisfazione** complessiva rispetto all'aggiornamento apportato e permettessero di individuare quali **aspetti** fossero **migliorati** grazie ai cambiamenti effettuati sulla piattaforma.

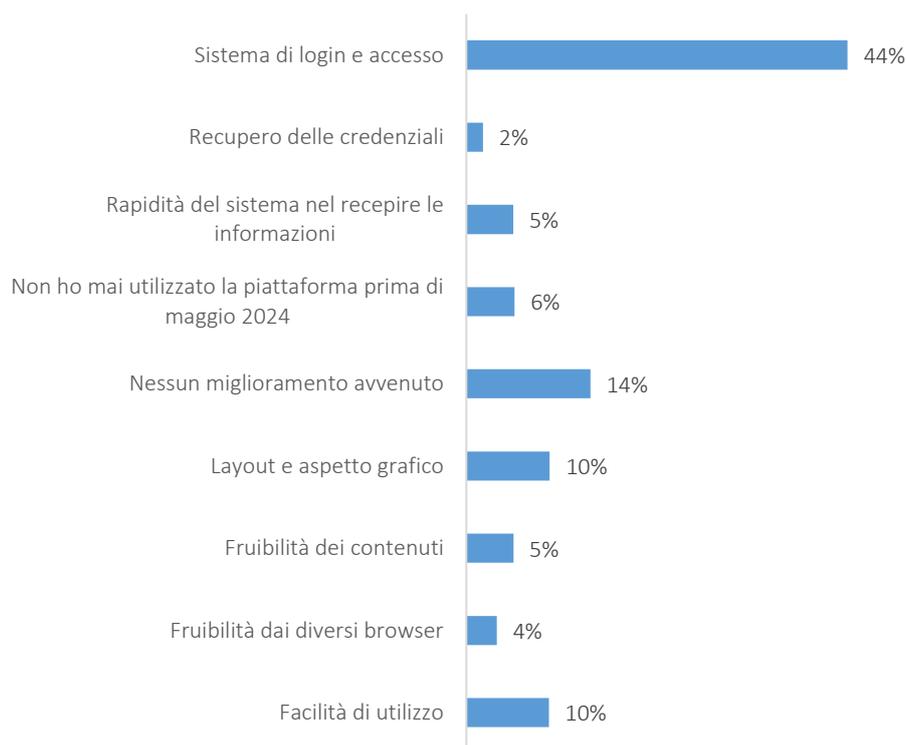
Soddisfazione complessiva

A livello complessivo, i fruitori della piattaforma appaiono **mediamente soddisfatti**. Infatti, il punteggio medio relativo alla soddisfazione generale rispetto alle modifiche apportate all'interfaccia di DGCOL risulta pari a **3,48**. Il valore è calcolato escludendo dall'analisi coloro che hanno espresso un punteggio pari a 0, che corrispondeva al mancato utilizzo della piattaforma prima delle modifiche apportate.

Miglioramenti effettuati

Rispetto, invece, agli **aspetti** che sono **migliorati a seguito dell'aggiornamento** effettuato a maggio del 2024, gli utenti hanno potuto indicare più opzioni tramite una **domanda a risposta multipla**.

Figura 7. Risposte fornite alla domanda "Quale aspetto è migliorato con l'aggiornamento della piattaforma avvenuto a maggio?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come evidenziato dalla figura 7, l'aspetto che risulta essere **maggiormente migliorato** riguarda il **sistema di login e accesso**, selezionato come risposta **1.746 volte** e corrispondente al **44% del totale delle risposte fornite**. Tale dato, se letto in sinergia con quanto mostrato nella figura 6, potrebbe indicare il gradimento rispetto agli interventi migliorativi già effettuati evidenziando allo stesso tempo l'esigenza di ulteriori sforzi al fine di semplificare la procedura. Mentre dichiarano di non aver **hanno riscontrato alcun miglioramento 568 utenti**. Ulteriori aspetti che, a seguito degli aggiornamenti, hanno subito un

perfezionamento sono relativi al **layout e all'aspetto grafico**, opzione selezionata **382 volte (10%)**, e alla **facilità di utilizzo della piattaforma**, opzione selezionata **378 volte (10%)**. Seguono le opzioni relative alla **rapidità del sistema nel recepire le informazioni e alla fruibilità dei contenuti**, selezionate rispettivamente **215 e 216 volte (5%)**.

Non emergono, invece, **miglioramenti significativi** in termini di **fruibilità della piattaforma da diversi browser**, opzione selezionata **140 volte (4%)**, e **recupero delle credenziali**, opzione selezionata **76 volte (2%)**.

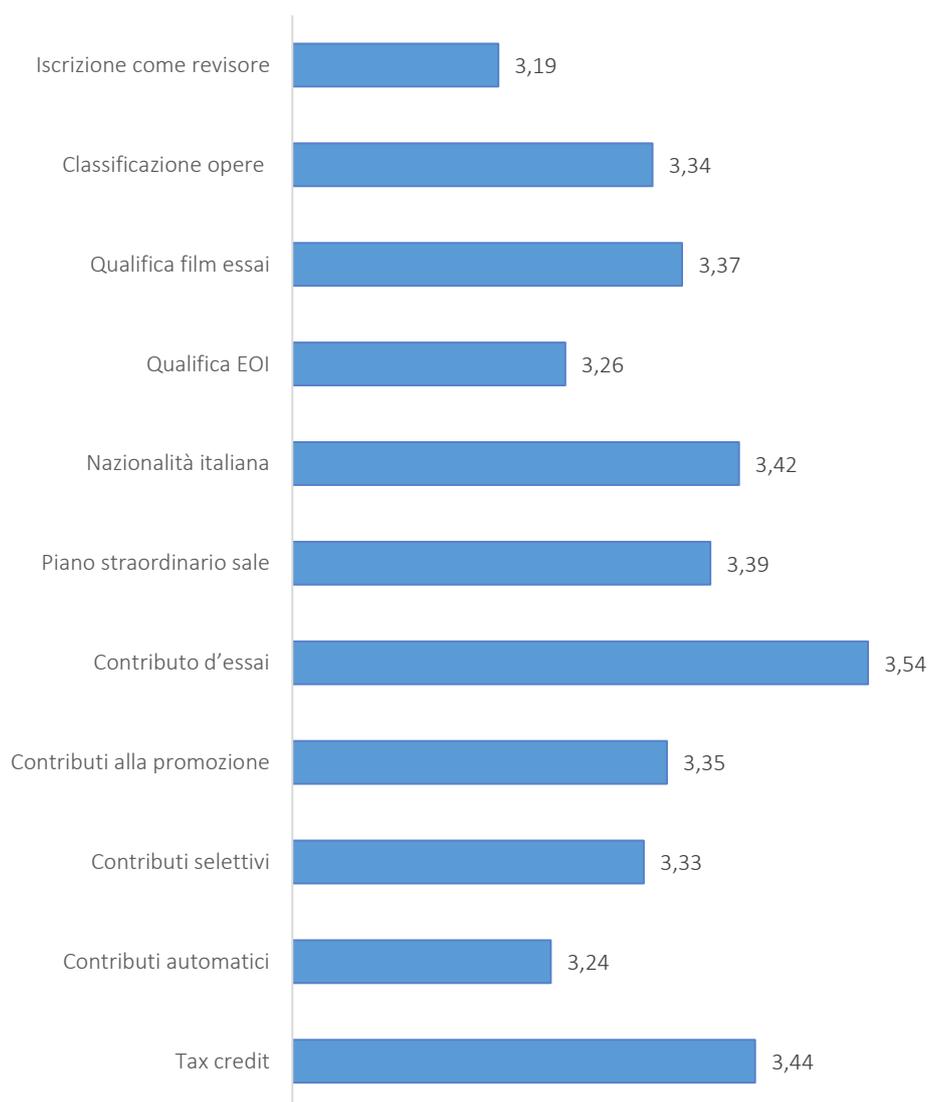
Infine, l'opzione "Non ho mai utilizzato la piattaforma prima di maggio 2024" è stata selezionata **221 volte (6%)**, evidenziando l'impossibilità di questi utenti di fornire un giudizio in merito agli aggiornamenti intercorsi durante l'anno.

SERVIZI IN RETE – MODULISTICA ONLINE

Chiarezza della struttura

La presente sezione del questionario è servita ad indagare la **chiarezza e la struttura della modulistica disponibile sulla piattaforma DGCOL**, relativa ai principali ambiti di finanziamento e riconoscimento. I rispondenti hanno potuto esprimere il proprio giudizio 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”).

Figura 8 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda “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

Come precedentemente riscontrato, la **chiarezza della struttura** della modulistica viene valutata **positivamente da parte dei fruitori** della piattaforma, con punteggi medi tutti superiori a **3,10**.

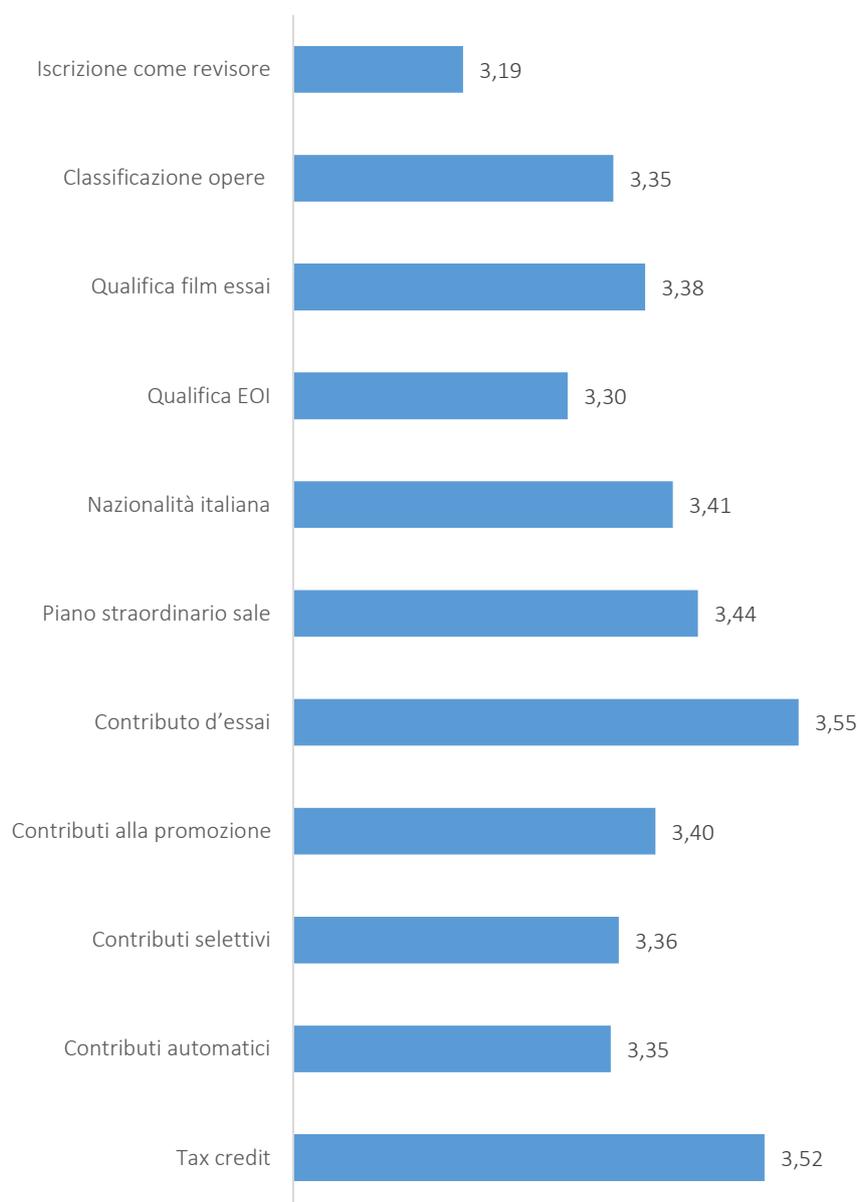
In particolare, i principali ambiti di finanziamento e/o riconoscimento caratterizzati dai **valori più alti** sono i **contributi per le sale d'essai**, valutati in media **3,54**, il **credito d'imposta** e la **nazionalità italiana**,

rispettivamente caratterizzati da un valore medio pari a **3,44** e **3,42**. Al contrario, tra i procedimenti di finanziamento e/o riconoscimenti ritenuti **meno chiari** dagli utenti si trovano l'**iscrizione alla piattaforma come revisore (3,19)**, il riconoscimento della **qualifica EOI (3,26)** e i **contributi automatici (3,24)**.

Gradimento complessivo

In aggiunta, è stato richiesto agli utenti di indicare il **grado complessivo di soddisfazione** rispetto alla modulistica online. Anche in questo caso, gli utenti hanno potuto rispondere al quesito utilizzando una scala di valori compresi tra 5 e 1, in cui 5 corrisponde al valore massimo "pienamente soddisfatto", mentre 1 corrisponde al valore minimo "per niente soddisfatto".

Figura 9 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

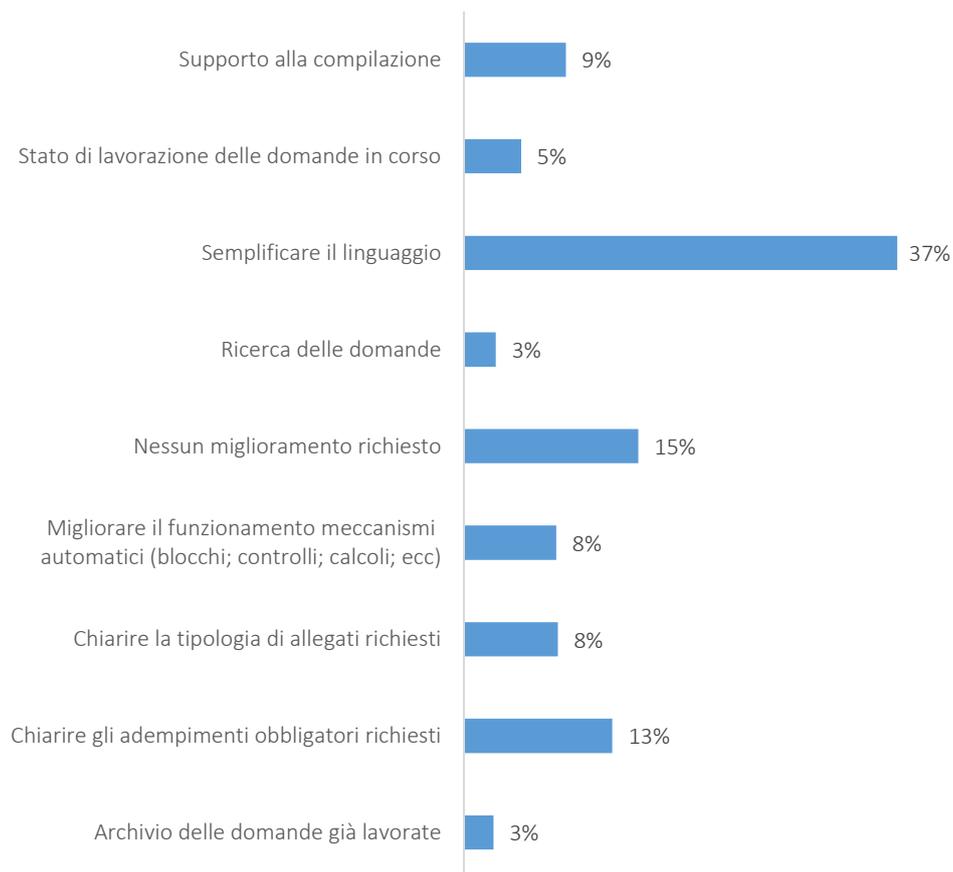
Confermando quanto esposto nel paragrafo precedente, il gradimento complessivo rispetto alla modulistica presente su DGCOL si attesta su un **valore mediamente positivo**. Infatti, tutti i **punteggi medi** derivanti dall'analisi del questionario e riferiti ai principali ambiti di finanziamento e/o riconoscimento risultano **superiori a 3,10**.

Come riscontrabile dalla figura 9, i punteggi maggiormente alti in termini di gradimento complessivo sono stati assegnati alla modulistica per i **contributi alle sale d'essai (3,55)**, alla **modulistica del credito d'imposta (3,52)** e quella per i contributi alla promozione (**3,40**). Risultano, invece, meno immediati i passaggi da svolgere per **isciversi come revisore (3,19)**, la **modulistica per ottenere la qualifica EOI (3,30)** e quella per la **classificazione delle opere (3,35)**.

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Gli utenti hanno potuto, infine, fornire **suggerimenti rispetto a possibili aspetti della modulistica da migliorare**. In questo caso, gli utenti hanno potuto indicare più opzioni, tramite una domanda a risposta multipla i cui risultati sono riportati di seguito.

Figura 10 Risposte fornite alla domanda "Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

In primo luogo, la figura 10 mostra come l'opzione "Nessun miglioramento richiesto" sia stata selezionata il 15% delle volte. Allo stesso tempo però, una percentuale maggiore (**37%**) è relativa alla **semplificazione del linguaggio della modulistica**, opzione selezionata **1.469** volte (su 3942) da parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine. Le risposte sottolineano, inoltre, la necessità di agire per

ottenere una **maggiore chiarezza degli adempimenti obbligatori (13%**, opzione selezionata 503 volte) e **fornire più supporto alla compilazione (9%**, opzione selezionata 346 volte). Risultano, invece, di **minore interesse** interventi relativi all'**archivio delle domande già inviate** e alla **ricerca delle domande sulla piattaforma**, entrambe caratterizzate da una percentuale di selezione pari al **3%**.

Infine, è stato chiesto ai rispondenti, tramite un **box a risposta aperta**, di fornire eventuali ulteriori suggerimenti. Sono state analizzate le risposte di **56 utenti** e, di seguito, vengono riportate le tematiche più frequenti tra le osservazioni ricevute:

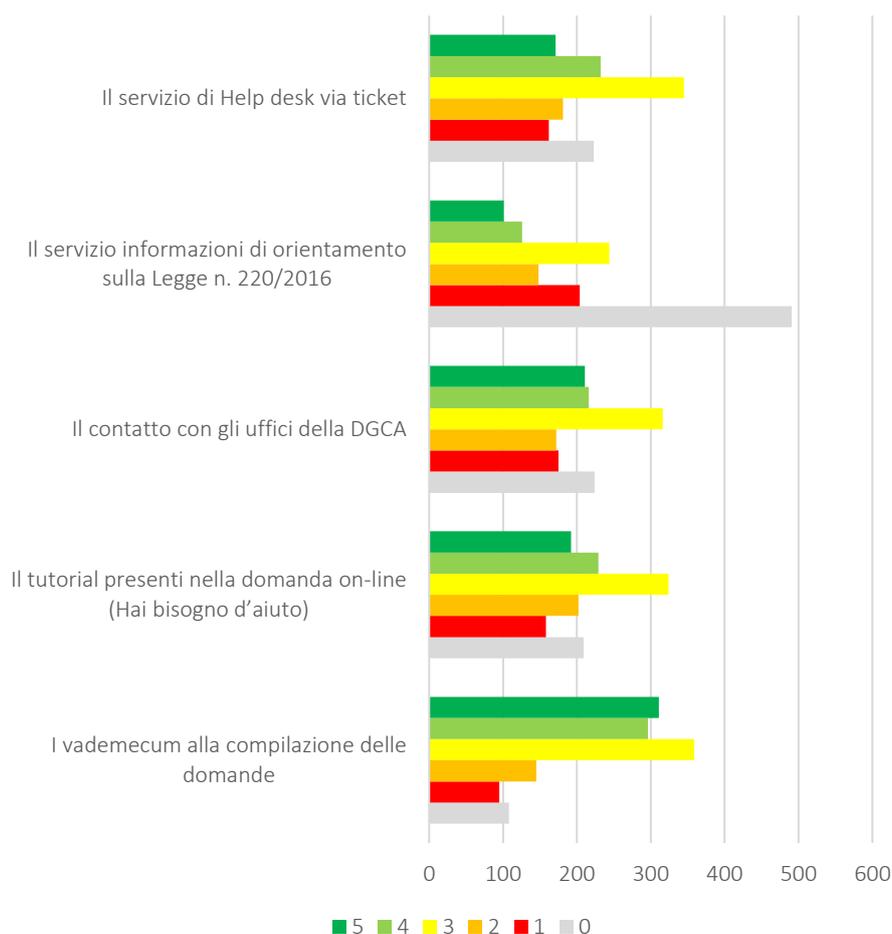
- **semplificazione della scheda Allegati**, nella quale gli utenti chiedono maggiori modelli forniti direttamente dalla Direzione e indicazioni più chiare circa l'obbligatorietà o meno dei documenti;
- **miglioramento della ricerca di film riconosciuti come film d'essai** per la compilazione di alcuni allegati;
- **inserimento in piattaforma di informazioni sulle scadenze** per l'invio delle domande e, successivamente, sulle **tempistiche relative alla fase di istruttoria** delle stesse.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLE DOMANDE

Frequenza d'uso

La presente sezione del questionario ha indagato l' **utilizzo** da parte degli utenti degli **strumenti forniti** dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo **a supporto della modulistica**. In questo caso, i soggetti hanno potuto **esprimere il grado di utilizzo dei diversi strumenti** tramite una scala di valori compresi tra 0 e 5, in cui 0 corrisponde al non utilizzo del canale, mentre 5 ad un utilizzo assiduo.

Figura 11 Risposte fornite alla domanda "Quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizzate e con quale frequenza?" su una scala da 0 (non utilizzo) a 5 (utilizzo assiduo)



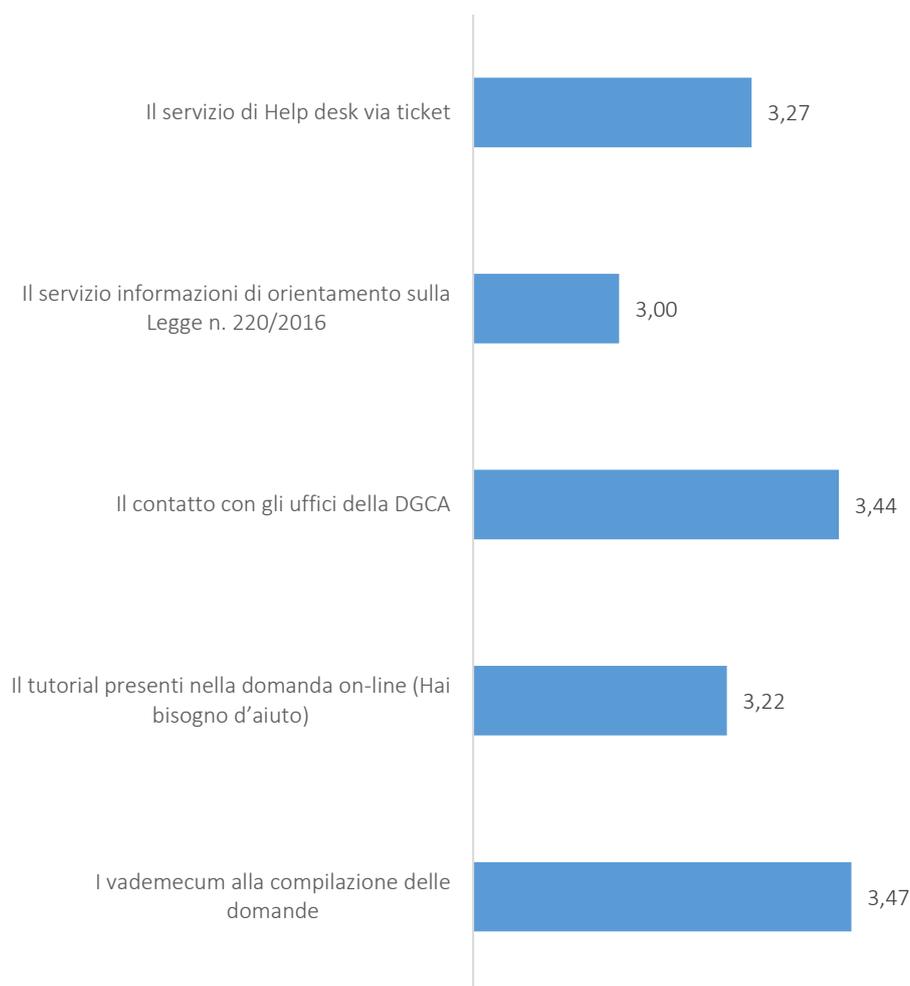
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Dal grafico soprastante si evince che lo **strumento più frequentemente utilizzato** è rappresentato dai **vademecum di supporto alla compilazione delle domande**, per i quali **311** utenti hanno indicato il **valore 5**. Seguono il **contatto con gli uffici della DG**, con **211 scelte pari a 5**, e i tutorial "Hai bisogno di aiuto?" presenti nelle diverse schede che compongono la modulistica, a cui sono stati assegnati **5 punti 192 volte**. Infine, **171** utenti hanno dichiarato di usare molto frequentemente il servizio di **Help desk tramite ticket**, mentre **101** hanno inserito un valore pari a 5 in relazione al **servizio di orientamento** rispetto alle possibilità previste dalla Legge 220/2016, che risulta, quindi, lo strumento di informazione e supporto meno utilizzato.

Utilità degli strumenti

Sempre in termini di strumenti di supporto forniti dalla Direzione, il questionario ha inteso valutare anche il **grado di utilità** degli stessi, permettendo ai rispondenti di esprimere il proprio giudizio tramite una scala di valori compresi tra 1 e 5, in cui 1 corrisponde al valore minimo (“per niente”) e 5 al valore massimo (“molto”).

Figura 12 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda “I seguenti strumenti e/o le risposte ottenute sono risultati utili/risolutivi?”



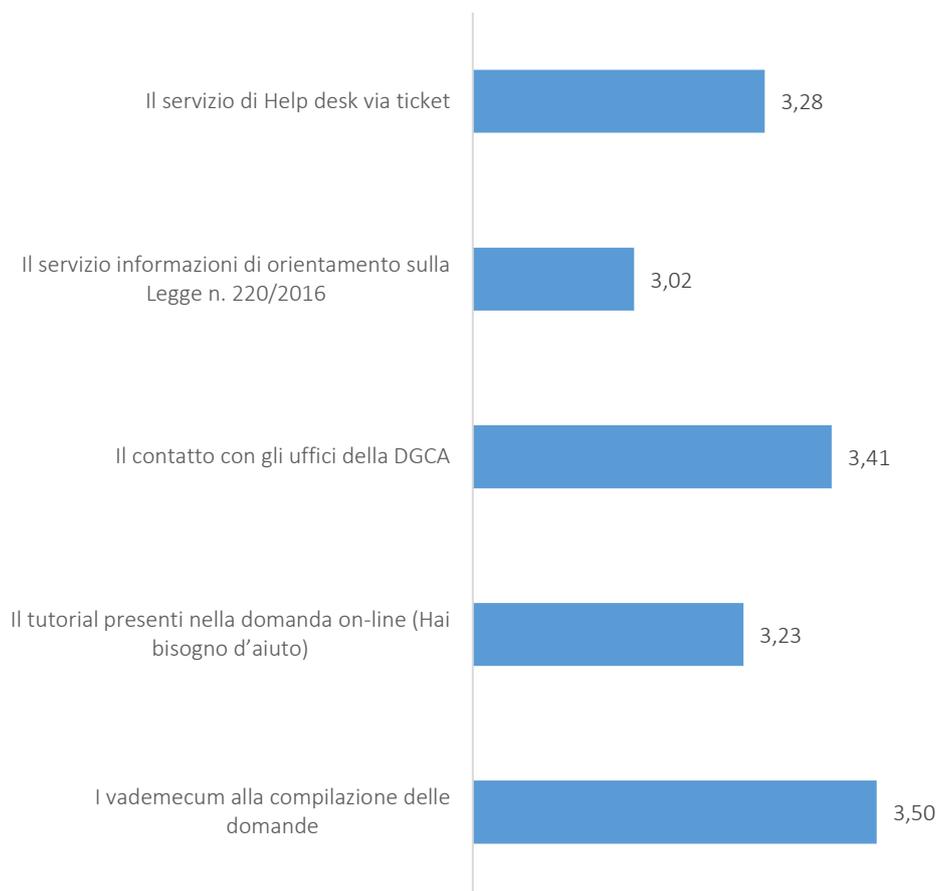
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Il grado di utilità e/o risolutezza degli strumenti di supporto è stato valutato con un **punteggio tendenzialmente positivo** da parte dei fruitori, con tutti i **valori medi** assegnati **superiori o uguali a 3**. In particolare, gli strumenti che risultano **maggiormente risolutivi e/o utili** sono i **Vademecum alla compilazione**, con un punteggio medio pari a **3,47**, e il **contatto con gli uffici della Direzione**, la cui utilità media risulta pari a **3,44 su 5**. In seguito, si riscontra che il servizio di **Help desk** erogato tramite ticket ha ottenuto un **valore pari a 3,27**, mentre i tutorial “**Hai bisogno di aiuto?**” disponibili sulle schede della modulistica sono stati valutati **3,22** dagli utenti. Lo strumento che viene considerato **meno utile e/o risolutivo** è il **servizio di orientamento** sulla Legge 220/2016, valutato con una media di 3 su 5.

Gradimento complessivo

Un ulteriore ambito indagato nella presente analisi riguarda il **gradimento complessivo percepito dagli utenti** relativamente agli strumenti di assistenza forniti dalla DGCA. In particolare, i soggetti partecipanti hanno potuto indicare il proprio livello di soddisfazione tramite una scala da 1 a 5, in cui 1 corrisponde al valore minimo (“per niente soddisfatto”), mentre 5 corrisponde al valore massimo (“pienamente soddisfatto”).

Figura 13 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda “Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?”



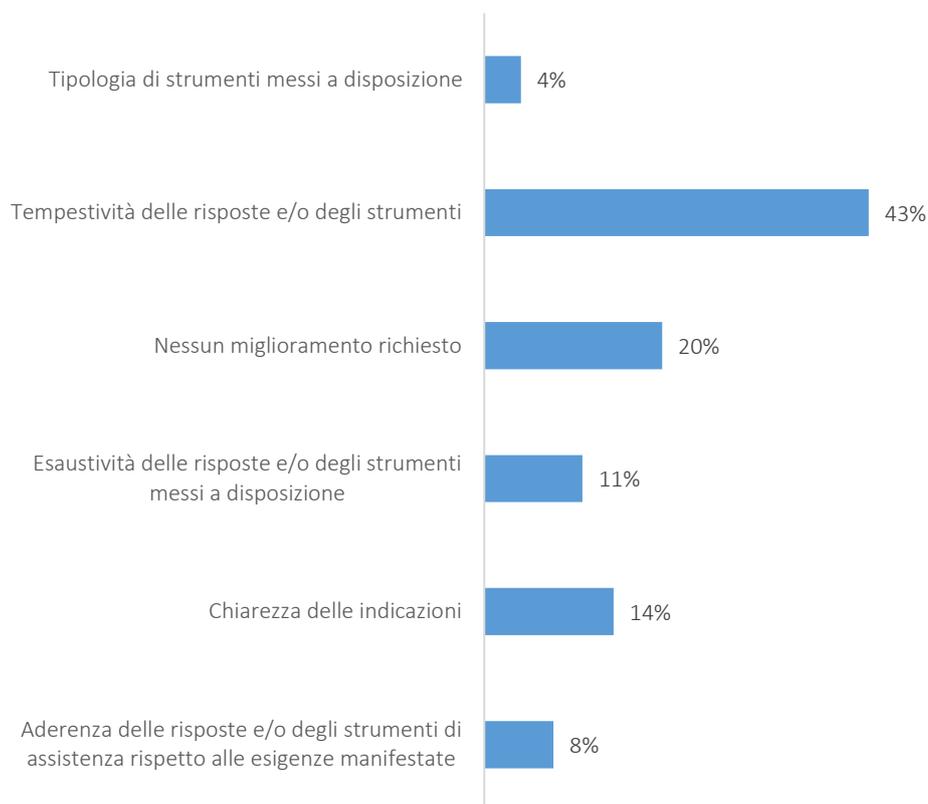
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Anche in questo caso, confermando quanto riscontrato nei precedenti paragrafi, il **livello di gradimento** indicato dagli utenti si attesta su un **grado mediamente positivo**, con tutti gli strumenti in esame caratterizzati da un **punteggio medio superiore a 3**. Anche in questo caso, gli strumenti maggiormente apprezzati dagli utenti risultano i **vademecum alla compilazione**, con un **valore medio pari a 3,61**, a cui **seguono il contatto con gli uffici della DG**, per il quale il valore medio raggiunto si attesta a **3,41**. Inoltre, il gradimento complessivo espresso nei confronti del servizio di **Help Desk** è pari a **3,28**, mentre quello relativo ai tutorial **“Hai bisogno di aiuto?”** presenti sulle schede della modulistica è **3,23**. Il servizio meno gradito dagli utenti è, invece, quello di orientamento rispetto alle possibilità previste dalla Legge 220/2016, che si attesta su un punteggio medio pari a 3,02.

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 tramite una domanda a risposta multipla.

Figura 14 Risposte fornite alla domanda "Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Nuovamente, come precedentemente avvenuto nelle altre domande a risposta multipla presenti nel questionario, l'opzione **"Nessun miglioramento richiesto"** ha ottenuto un numero cospicuo di selezioni, pari al **20% del totale**. Tuttavia, si riscontra come l'opzione maggiormente selezionata sia **"Tempestività delle risposte e/o degli strumenti"** (**43%**, opzione selezionata **1692 volte**). Allo stesso tempo, l'analisi evidenzia la necessità di apporre miglioramenti rispetto alla **chiarezza delle indicazioni** (**14%**, opzione selezionata **569 volte**) e **potenziare l'esaustività delle risposte e/o degli strumenti** messi a disposizione degli utenti (**11%**, opzione selezionata **432 volte**).

Risultano, invece, di **minore interesse** eventuali interventi volti a rendere maggiormente **aderenti le risposte e/o gli strumenti di assistenza rispetto alle esigenze manifestate** (**8%**, opzione selezionata **305 volte**) e a **migliorare le tipologie di strumenti** messi a disposizione (**4%**, opzione selezionata **161 volte**).

In aggiunta, sono state analizzate le risposte di 56 utenti che hanno indicato in un apposito box ulteriori osservazioni e/o suggerimenti relativi al miglioramento degli strumenti di assistenza forniti dalla Direzione. Si riportano di seguito i temi maggiormente presenti nelle risposte ottenute:

- **potenziamento del contatto con gli uffici competenti** del procedimento, sia via mail che tramite contatto telefonico;
- **implementazione di un servizio live di assistenza**, sia tramite chat diretta che tramite un numero verde, che possa fornire un supporto rapido in periodi di particolare criticità, come, a titolo esemplificativo, prima della chiusura di finestre per le richieste di contributo;
- **creazione di una sezione dedicata alle FAQ**, di facile consultazione per gli utenti.

Analisi dei risultati – feedback sito internet

PAGINE PIU' VALUTATE

Tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2024, sono state raccolte **167 risposte a 81 schede** di **feedback** presenti sulle pagine del sito web della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Le tre pagine che hanno ricevuto più valutazioni sono:

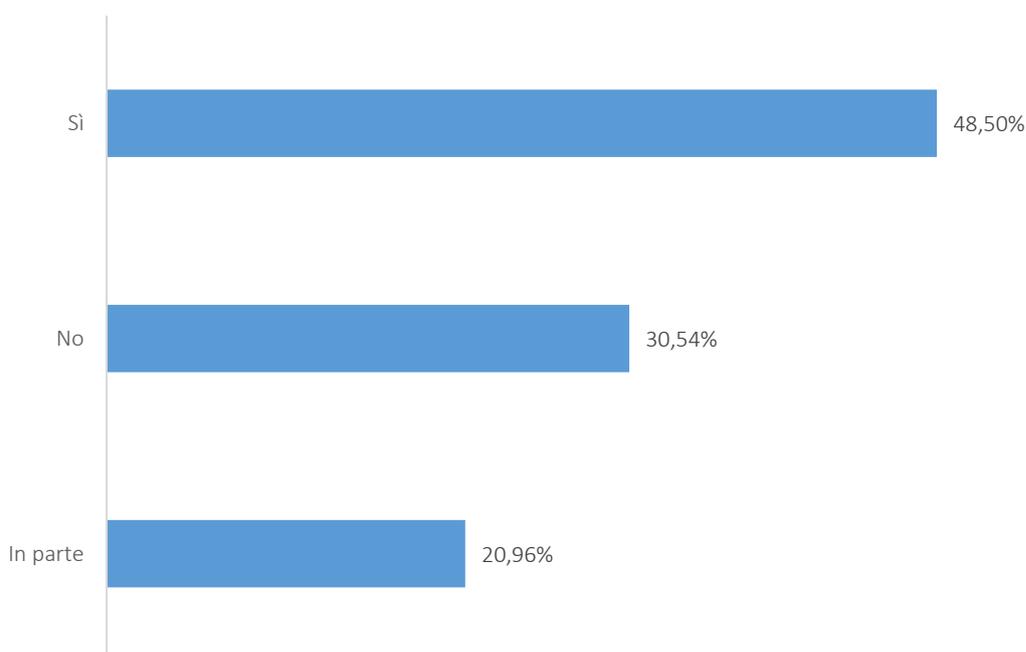
- “Cinema Revolution”: dal 14 giugno i film italiani e europei in sala a 3,50 euro;
- Bandi aperti e prossime scadenze;
- Contributi selettivi – Scrittura.

INFORMAZIONI PRESENTI SULLA PAGINA

Presenza delle informazioni ricercate

Obiettivo primario della scheda di feedback è capire se i visitatori del sito siano effettivamente riusciti a trovare le informazioni ricercate.

Figura 15 Risposte fornite alla domanda “Hai trovato quello che stavi cercando?”



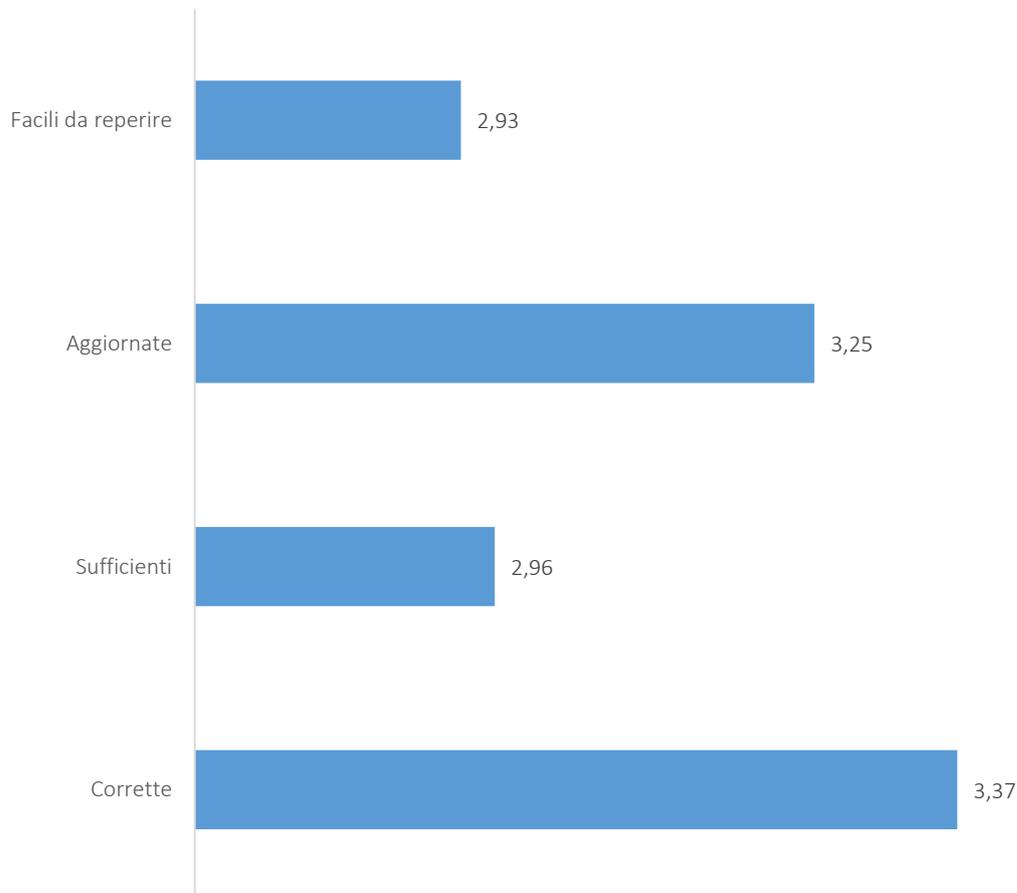
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

Secondo i risultati dell'indagine, illustrati in figura 15, nel 2024 quasi la **metà dei rispondenti** (48,5%) **dichiara di aver trovato quanto ricercato** all'interno della pagina, mentre i rimanenti 30,54% e 20,96% affermano rispettivamente di non aver avuto esito positivo nella propria ricerca e di aver trovato solo parte delle informazioni.

Caratteristiche delle informazioni

Entrando nel merito della navigazione sul sito, è stato richiesto agli utenti un riscontro circa la natura delle informazioni fornite, con particolare riguardo a facilità di reperimento, grado di aggiornamento, esaustività e correttezza. Ciascuna di queste caratteristiche è stata valutata dai rispondenti assegnando un valore numerico su una scala da 1 (valore minimo) a 5 (valore massimo).

Figura 16 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda “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 2024 i rispondenti hanno espresso una **valutazione mediamente positiva** sul **grado di aggiornamento** dei dati disponibili sul sito (**3,25 su 5**) e sulla **correttezza** degli stessi (**3,37 su 5**). Si attestano su **valutazioni lievemente inferiori** il livello di **esaustività** delle informazioni fornite (**2,96 su 5**) e la **facilità di reperimento** dei dati (**2,93 su 5**). In generale, il riscontro degli utenti si aggira attorno al valore mediano della scala di valutazione per tutti e quattro i parametri indagati, come riscontrabile dalla figura 16.

Linguaggio della pagina

Un ulteriore aspetto sottoposto alla valutazione degli utenti corrisponde alla comprensibilità del linguaggio utilizzato nelle diverse pagine del sito. Come nel precedente caso, tale campo è stato indagato chiedendo al campione di associarvi un numero su una scala da 1 (non comprensibile) a 5 (molto comprensibile)

Figura 17 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Il linguaggio era facilmente comprensibile?"



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

Le risposte raccolte nel 2024 indicano un **livello di soddisfazione medio (3,42 su 5)** rispetto alla chiarezza del linguaggio adottato dal sito. Circa un utente su tre (32,34%) ha espresso come preferenza il valore 5, mentre solo il 26,95% dei rispondenti ha indicato un valore inferiore a 3.

Valutazione complessiva della pagina

L'ultimo elemento di indagine è stato il livello di soddisfazione dei rispondenti rispetto al sito nel suo complesso, da esprimere indicando un valore su una scala da 1 (valore minimo) a 5 (valore massimo).

Figura 18 Media su valori da 1 a 5 delle risposte alla domanda "Valuta questa pagina"



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

Come illustrato in figura 18, la rilevazione restituisce una **valutazione superiore alla media (3,10 su 5)**. La valutazione degli utenti risulta, in questo caso, particolarmente polarizzata: la maggior parte dei rispondenti (52%), infatti, ha scelto come opzione il valore minimo (26%) o, viceversa, il valore massimo (26%).

ULTERIORI OSSERVAZIONI DEGLI UTENTI

Infine, sono state analizzate le risposte fornite dagli utenti in un box che fornisce la possibilità di indicare ulteriori osservazioni o suggerimenti rispetto al sito internet della Direzione. In totale, sono state analizzate 67 note aggiuntive. Tra queste, 14 si riferiscono a richieste di assistenza telefonica o chiarimenti su diversi argomenti, principalmente riguardanti il contenuto di bandi e decreti. Si segnalano, invece, le seguenti osservazioni riscontrate:

- verificare il **funzionamento dei link**;
- **inserire in maniera più puntuale e visibile informazioni circa l'apertura delle finestre** per la presentazione delle domande, con particolare riguardo a scadenze ed eventuali proroghe.

CONCLUSIONI

CONCLUSIONI ANALISI DGCOL E MODULISTICA

Nel 2024, l'**analisi** condotta in relazione al grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai canali di informazione e comunicazione utilizzati dalla Direzione Cinema e Audiovisivo, alla piattaforma DGCOL, alla modulistica online e agli strumenti di assistenza messi a disposizione dei fruitori dei servizi ha restituito valori **tendenzialmente positivi**.

In particolare, il **sito web** risulta essere il **canale maggiormente utilizzato** dagli utenti per reperire informazioni. Inoltre, i rispondenti hanno espresso un particolare apprezzamento rispetto ai Vademecum alla compilazione e al contatto con gli uffici, tra gli strumenti di comunicazione forniti dalla Direzione, anche se richiedono un maggiore aggiornamento dei primi ed un potenziamento del secondo in termini di tasso di risposte.

Le **procedure** presenti su DGCOL risultano **mediamente di facile utilizzo**, con punteggi medi compresi tra 3,30 e 3,90. Si rendono, comunque, necessari alcuni piccoli interventi per sanare bug e problemi di salvataggio, sottolineati dagli utenti tramite un box per la risposta aperta.

In relazione all'**aggiornamento** dell'interfaccia di DGCOL, avvenuto a **maggio 2024**, le **modifiche** effettuate sul sito sono state **accolte positivamente** dall'utenza, con un valore medio di soddisfazione pari a 3,48. Secondo i rispondenti, l'aspetto che più ha beneficiato di questo intervento è il sistema di login e accesso ed è stato registrato un aumento generico della facilità di utilizzo della piattaforma.

In termini di modulistica disponibile sulla piattaforma, gli utenti hanno espresso un **giudizio medio** in termini di **chiarezza delle strutture**. Le modulistiche ritenute più chiare sono quelle relative ai contributi per le sale d'essai e quelle del credito d'imposta. Si riscontra, invece, la necessità di apportare dei miglioramenti sulla modulistica per l'iscrizione dei soggetti revisori e le richieste di contributi automatici. Oltre a ciò, tra i suggerimenti raccolti in relazione al miglioramento della modulistica, gli utenti segnalano la necessità di rendere più semplice il linguaggio.

Infine, anche gli strumenti di **supporto alla compilazione** forniti dalla Direzione sono stati valutati in maniera **complessivamente positiva**. In questi termini, si distinguono i vademecum alla compilazione delle domande e il contatto con gli uffici competenti del procedimento, che sono i due strumenti più utilizzati e più apprezzati dai fruitori. Meno risolutivo è considerato, invece, il servizio di orientamento rispetto alle possibilità previste dalla Legge 220/2016. Inoltre, tra i suggerimenti più ricorrenti tra quelli raccolti, spicca l'implementazione di un servizio di assistenza "live", tramite chat o numero verde, che consenta agli utenti di ricevere assistenza puntuale e veloce durante periodi di particolare necessità, come, ad esempio, a ridosso della chiusura delle finestre per la presentazione delle domande.

CONCLUSIONI ANALISI SITO

Rispetto ai feedback raccolti tramite le apposite **schede** presenti all'interno delle **pagine web** del sito della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, gli utenti hanno espresso **giudizi di medio livello** rispetto agli ambiti indagati dalle schede. Si segnala che quasi il 50% dei rispondenti dichiara di aver trovato le informazioni ricercate all'interno delle pagine, mentre circa il 20% sostiene di averle trovate solo in parte. In termini di informazioni, queste risultano tendenzialmente aggiornate e corrette, ma, allo stesso tempo, generalmente non sufficienti e non facili da reperire. Infine, la comprensibilità del linguaggio ha ottenuto un valore medio pari a 3,42 su 5.