

CUSTOMER SATISFACTION

Analisi dei risultati - 2025

17 FEBBRAIO 2026



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

SOMMARIO	1
PREMESSA.....	3
INDAGINE 2025	3
CANALI DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE E SERVIZI IN RETE.....	3
FEEDBACK PAGINE SITO WEB DGCA	4
ANALISI DEI RISULTATI.....	5
CANALI DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE	5
Frequenza d'uso.....	5
Livello di esaustività	6
Livello di soddisfazione	6
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	7
SERVIZI IN RETE.....	9
PIATTAFORMA DGCOL	9
Facilità d'uso	9
Gradimento complessivo	9
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	10
MODULISTICA ONLINE	11
Chiarezza e struttura.....	11
Gradimento complessivo	12
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	13
STRUMENTI DI ASSISTENZA.....	15
Frequenza d'uso.....	15
Livello di soddisfazione	15
Gradimento complessivo	16
Osservazioni e suggerimenti degli utenti	17
FEEDBACK PAGINE SITO WEB DGCA	19
Pagine più valutate	19
Informazioni presenti sulla pagina	19



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Presenza delle informazioni ricercate	19
Caratteristiche delle informazioni	19
Linguaggio della pagina	20
Valutazione complessiva della pagina	21
Ulteriori osservazioni degli utenti	21
CONCLUSIONI.....	22
CANALI DI COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE E SERVIZI IN RETE.....	22
FEEDBACK SITO WEB DGCA	22

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 2025 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 web DGCA, 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.).

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 2025 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.

INDAGINE 2025

CANALI DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE E SERVIZI IN RETE

L'indagine tramite questionario è stata realizzata nell'arco temporale di 9 mesi, in un periodo compreso tra il 1° aprile 2025 e il 31 dicembre 2025.

Hanno preso parte alla rilevazione **1.796 utenti**, corrispondenti ciascuno ad un singolo account iscritto a DGCOL.

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.

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 nata nel 2017.

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.

Gli utenti sono stati chiamati a dichiarare, oltre al gradimento complessivo, la loro opinione in relazione a:

- la frequenza d'uso e il livello di esaustività dei **canali di informazione e comunicazione** utilizzati;
- la facilità d'uso delle **procedure previste dalla piattaforma online** attraverso la quale vengono gestite tutte le domande di contributo (DGCOL);
- la chiarezza e struttura della **modulistica online**;
- la frequenza d'uso e il livello di soddisfazione per le risposte fornite dagli **strumenti di assistenza** forniti dalla DGCA.

Il **questionario comprende 13 domande** a risposta chiusa, integrate, in sei 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 presentati per ambito tematico e, all'interno di ciascun ambito, articolati per singola domanda, con il supporto di rappresentazioni grafiche. Le risposte alle domande aperte sono state infine oggetto di un'analisi per cluster tematici, di cui vengono restituiti esclusivamente quelli a maggiore ricorrenza.

FEEDBACK PAGINE SITO WEB DGCA

La rilevazione dei dati raccolti tramite le schede di feedback integrate nel sito web DGCA è stata realizzata nell'arco temporale di **12 mesi**, nel periodo compreso tra il **1° gennaio** e il **31 dicembre 2025**.

Nel complesso sono state registrate **163 risposte**, riferite a **82 diverse pagine del sito**, raccolte da **161 utenti distinti**; **2** di questi hanno compilato più di una scheda di feedback, configurandosi pertanto come **utenti multipli**.

All'interno delle schede di feedback, gli utenti hanno potuto dichiarare, oltre al livello di soddisfazione, la propria opinione in relazione 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.

I risultati dell'analisi sono presentati per ambito tematico e per singola domanda, con il supporto di rappresentazioni grafiche. Le risposte all'unica domanda aperta sono state oggetto di un'analisi per cluster tematici al fine di restituire esclusivamente i risultati più ricorrenti.

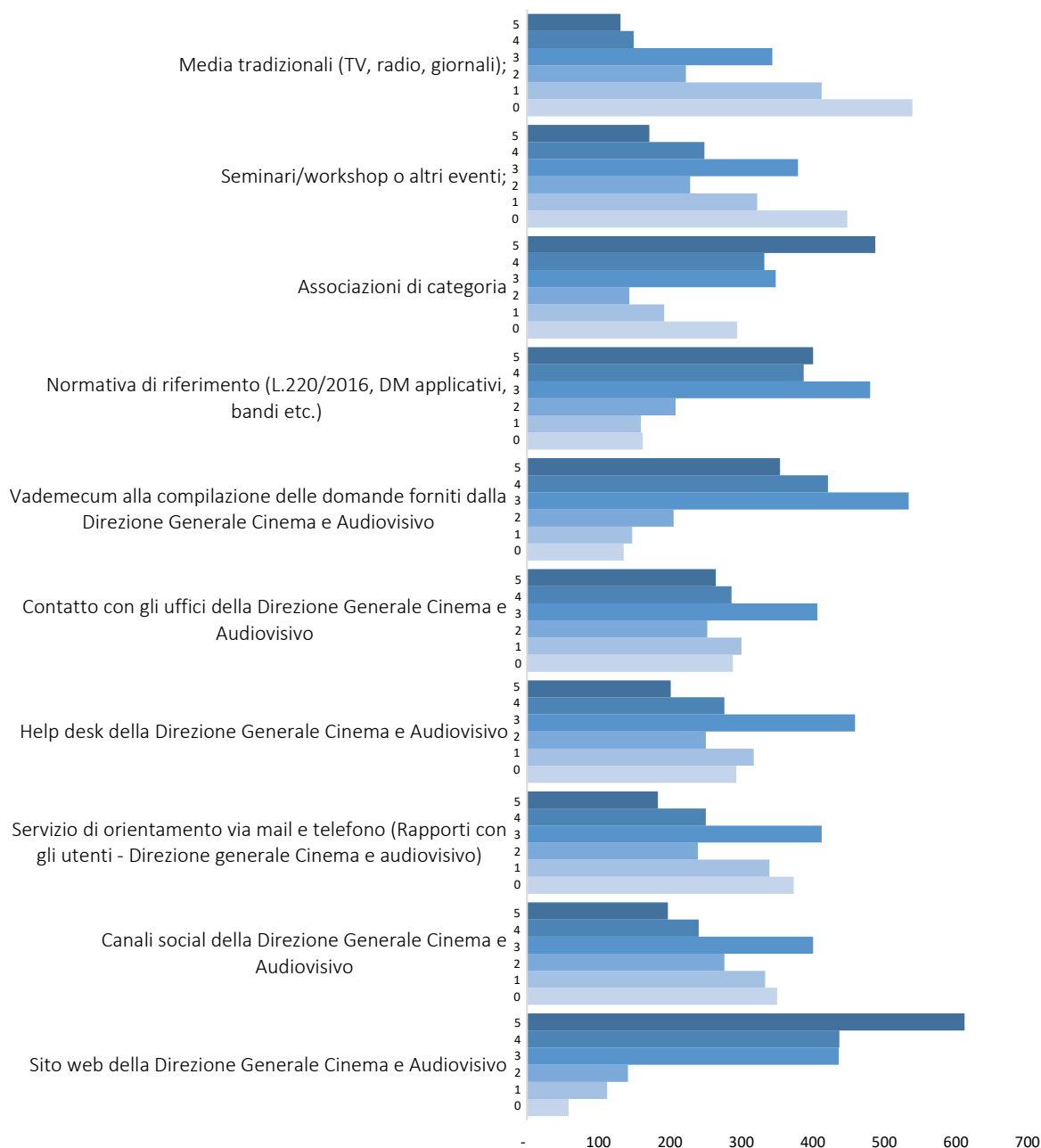
ANALISI DEI RISULTATI

CANALI DI INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE

Frequenza d'uso

La prima sezione del questionario ha inteso indagare la **frequenza con cui gli utenti hanno utilizzato i canali di informazione e comunicazione** della DGCA, al fine di conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento previste dalla Legge 220/2016. Nello specifico, il grado di utilizzo è stato rilevato mediante una scala da 0 a 5, in cui 0 corrisponde al “Non utilizzo” del canale e 5 a un suo “Utilizzo assiduo”.

“Quali canali utilizza e con quale frequenza per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?”



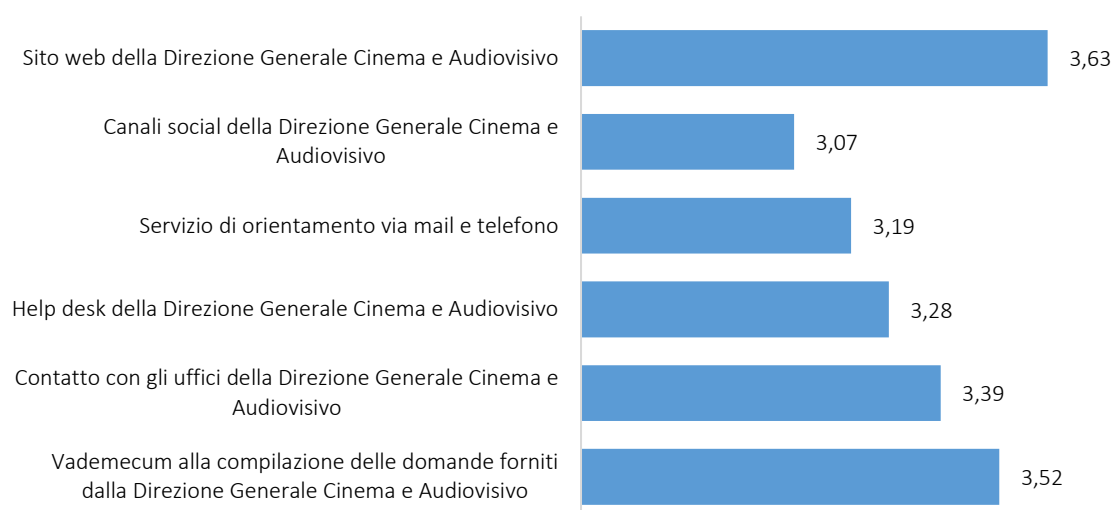
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

Come mostra la figura soprastante, il **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo risulta essere il **canale utilizzato con maggiore assiduità** dai rispondenti: **612** utenti hanno infatti attribuito il valore massimo pari a 5. Seguono le **associazioni di categoria** (487 utenti), la consultazione della **normativa di riferimento** (400 utenti) e la lettura dei **vademecum predisposti dalla Direzione** (354 utenti). Viceversa, dall'analisi delle risposte fornite, emerge che i canali di comunicazione meno frequentemente utilizzati sono i **media tradizionali** (539 utenti), i **seminari/workshop o altri eventi** (448 utenti), il **servizio di orientamento** relativo alle possibilità previste dalla Legge 220/2016 (373 utenti) e i **canali social** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo (350 utenti).

Livello di esaustività

La rilevazione ha permesso di indagare anche il **livello di esaustività dei contenuti** degli strumenti di comunicazione messi a disposizione dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo mediante una scala di valutazione, in cui il valore 1 corrisponde al grado minimo di esaustività ("Per niente esaustivo") e il valore 5 al grado massimo ("Molto esaustivo"). Nel grafico sottostante sono riportati i valori medi attribuiti a ciascuno degli strumenti oggetto di analisi, al netto dei rispondenti che hanno dichiarato il loro mancato utilizzo.

"Le informazioni fornite tramite i canali di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo ritiene che siano esaustive?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

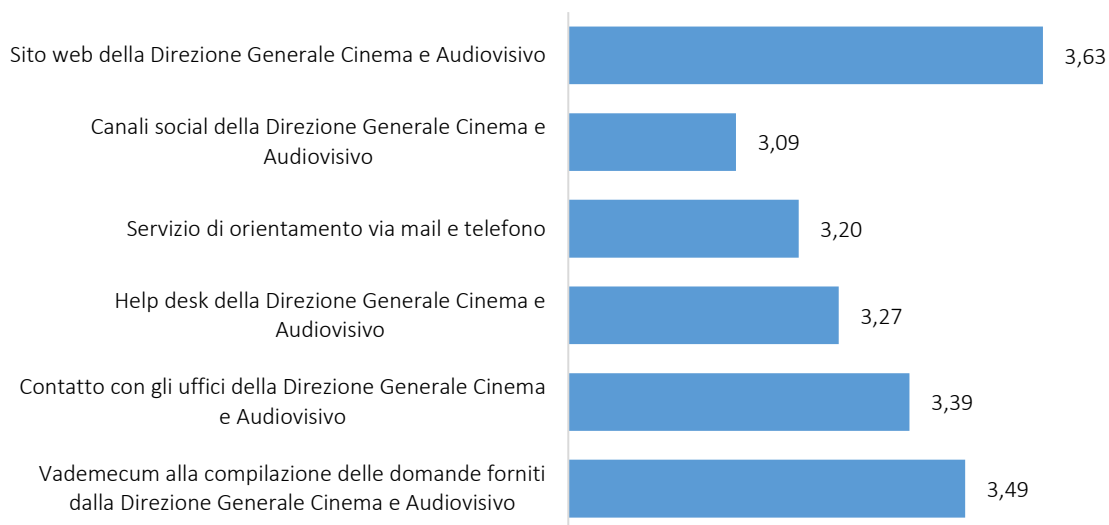
Nel complesso, la **valutazione espressa dai rispondenti risulta positiva**, attestandosi su un **valore medio superiore a 3**. In particolare, gli utenti individuano come più esaustivi i contenuti forniti dal **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo (3,63), seguito dai **vademecum a supporto della compilazione delle domande** (3,52) e dal **contatto diretto con gli uffici** (3,39). Un livello di esaustività analogo è attribuito anche al servizio di **Help Desk** (3,28) e al **servizio di orientamento** sulle opportunità previste dalla Legge 220/2016 (3,19), mentre i **contenuti ritenuti meno esaustivi** risultano quelli veicolati attraverso i **canali social della Direzione** (3,07).

Livello di soddisfazione

Analogamente agli aspetti indagati in precedenza, il questionario ha consentito di rilevare anche il **livello di soddisfazione** rispetto agli strumenti di comunicazione, mediante una scala di valutazione in cui il valore 1 corrisponde a "Per niente soddisfacenti" e il valore 5 a "Molto soddisfacenti". Anche in questo

caso ciascun valore medio è stato calcolato al netto dei rispondenti che non hanno utilizzato il canale di comunicazione oggetto di valutazione.

“I canali di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo ritiene che siano soddisfacenti?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite questionario

In coerenza con quanto emerso in precedenza, lo **strumento di comunicazione ritenuto di più soddisfacente** è il **sito web** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo (valutazione media pari a 3,63), seguito dai **vademecum a supporto della compilazione delle domande** (3,49) e dal **contatto diretto con gli uffici** (3,39). Valutazioni analoghe in termini di soddisfazione sono attribuite anche al servizio di **Help Desk** (3,27) e al **servizio di orientamento** sulle opportunità previste dalla Legge 220/2016 (3,20). Infine, in coerenza con quanto emerso in precedenza, i rispondenti individuano nei **canali social della Direzione** lo strumento che, oltre a risultare il meno utilizzato e il meno completo in termini informativi, registra anche il **livello di soddisfazione più basso** (3,09).

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Come anticipato in premessa, gli utenti hanno potuto **fornire ulteriori osservazioni o suggerimenti** rispetto ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA tramite la presenza di tre domande a risposta aperta. Le risposte così raccolte sono state successivamente **clusterizzate sulla base della tipologia di osservazione e/o suggerimento fornito**.

Nel complesso, al netto dei rispondenti che non hanno formulato ulteriori osservazioni o che hanno espresso un riscontro complessivamente positivo, sono state analizzate **116 risposte**. La maggior parte dei feedback raccolti hanno evidenziato in modo ricorrente la necessità di:

- **migliorare la chiarezza e qualità dei contenuti informativi**, data la presenza di contenuti ritenuti troppo generici o eccessivamente tecnici, che rende difficile comprendere con chiarezza regole, requisiti e modalità di accesso alle misure (ad es. istruzioni poco operative, rinvii continui tra decreti, documentazione lunga e dispersiva, linguaggio amministrativo poco accessibile ai nuovi utenti, etc.). Viene inoltre evidenziata la necessità di rafforzare e aggiornare gli strumenti di supporto informativo (ad es. FAQ, vademecum, guide operative) e di migliorare l'indicizzazione e la visibilità dei contenuti, inclusi quelli veicolati sui canali social;
- **difficoltà nell'orientamento, accessibilità e usabilità dei canali**, dovuta alla percezione diffusa di difficoltà nell'orientarsi tra i contenuti e nell'utilizzare in modo efficace i canali disponibili (ad es.

portale bandi percepito come poco intuitivo, sito “labirintico”, pagine difficili da trovare, procedure onerose e affaticanti, etc.). Tali criticità risultano accentuate per utenti alla prima esperienza o con minore alfabetizzazione digitale e contribuiscono a una percezione complessiva di scarsa usabilità e inadeguatezza dei canali rispetto agli attuali standard digitali (ad es. necessità di una navigazione più fluida, interfacce più chiare, percorsi guidati e maggiore velocità del sito, etc.);

- **necessità di ampliare il supporto help desk e la contattabilità degli uffici**, per ottemperare alle difficoltà riscontrate dagli utenti nella contattabilità e nei tempi di risposta degli uffici, in particolare tramite canale telefonico (es. numeri non presidiati, difficoltà a parlare con un referente, ricorso obbligato all’email). Viene inoltre evidenziata l’esigenza di rafforzare l’efficacia dell’help desk e il supporto operativo su casi specifici, accompagnata da una richiesta di modalità di assistenza più strutturate e dirette (es. guide step-by-step, esempi di compilazione, strumenti multimediali, assistenza dedicata, possibilità di confronto diretto o in presenza).

SERVIZI IN RETE

PIATTAFORMA DGCOL

Facilità d'uso

Nell'ambito della seconda sezione del questionario, è stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione in relazione alla **facilità di utilizzo delle funzionalità della piattaforma DGCOL**. I rispondenti hanno potuto esprimere la propria opinione attraverso una scala di valutazione da 1 a 5, in cui il valore 1 corrisponde al grado minimo di facilità ("Per niente d'accordo") e il valore 5 al grado massimo ("Pienamente d'accordo"). I risultati sono stati espressi tramite valori medi attribuiti a ciascuna delle funzionalità oggetto di analisi, escludendo i rispondenti che hanno dichiarato il loro mancato utilizzo.

"Ritiene che le seguenti funzionalità della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

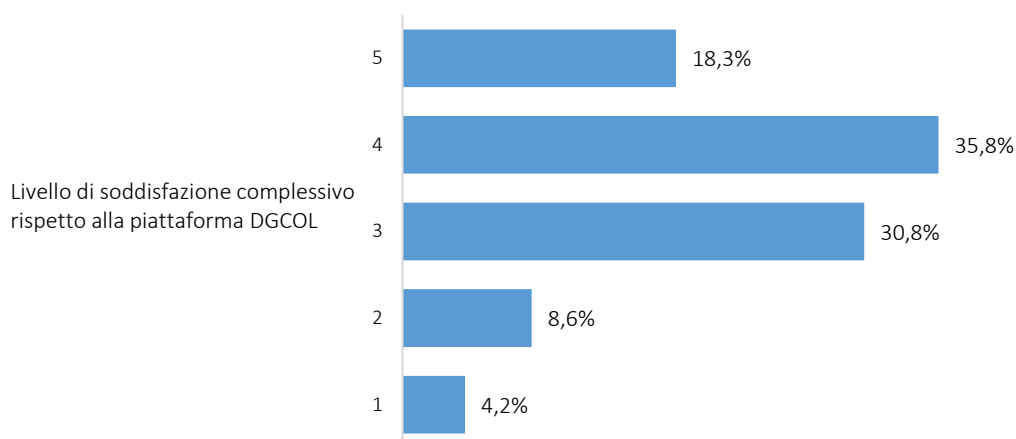
Come illustrato nella figura precedente, la facilità di utilizzo della piattaforma online si attesta su un **livello complessivamente positivo**, poiché i valori medi rilevati per ciascuna funzionalità risultano superiori a 3,35.

In particolare, i rispondenti individuano nella **compilazione dell'anagrafica del soggetto** e nella **registrazione alla piattaforma** le **funzionalità di più semplice utilizzo**, con punteggi medi pari rispettivamente a **3,80** e **3,77**. Seguono le **procedure di invio delle domande** (3,70) e l'**accesso alle domande già presentate con i relativi allegati** (3,69). La **registrazione delle opere, delle sale e delle iniziative di promozione**, così come la **compilazione delle domande di riconoscimento e di contributo**, ottengono invece valutazioni medie leggermente inferiori (rispettivamente 3,54 e 3,53). Per ultimo, gli utenti segnalano come meno agevoli l'**utilizzo della funzione di delegato** e la **compilazione delle domande di iscrizione come revisore**, alle quali sono attribuiti punteggi medi pari a 3,38 e 3,37.

Gradimento complessivo

Agli utenti è stato chiesto di indicare il **grado complessivo di soddisfazione** rispetto alla piattaforma DGCOL, mediante una scala di valori da 1 a 5, in cui il valore 5 corrisponde al livello massimo di soddisfazione ("Pienamente soddisfacente") e il valore 1 al livello minimo ("Per niente soddisfacente").

“Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla piattaforma DGCOL?”



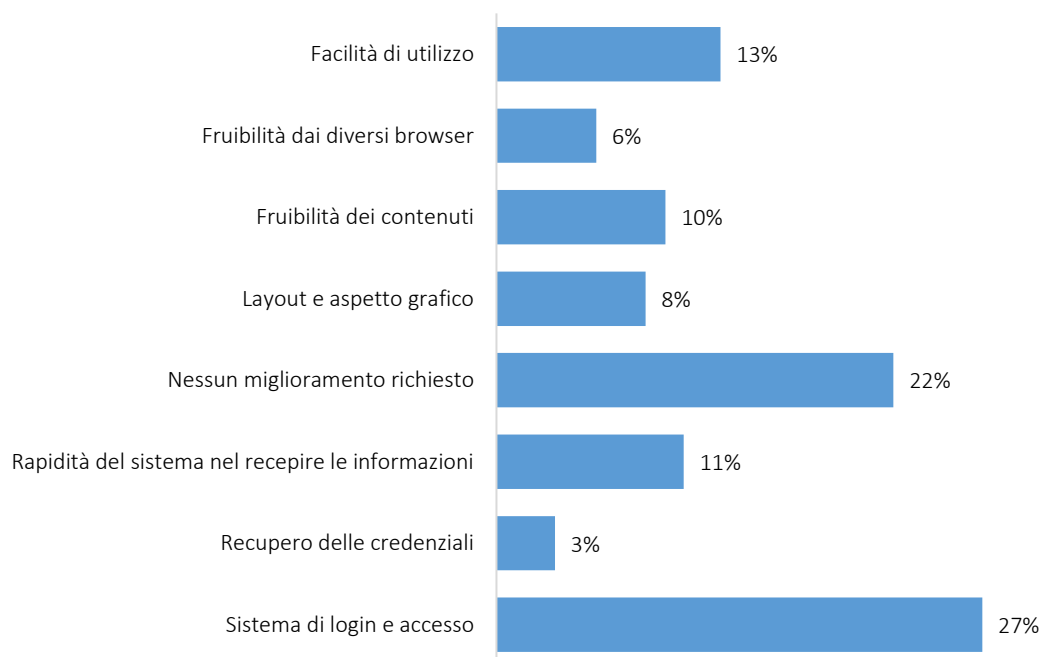
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Dall’analisi delle risposte fornite dagli utenti emerge che, nel 2025, il **grado complessivo di soddisfazione nei confronti della piattaforma DGCOL risulta positivo**, attestandosi ad un valore medio pari a **3,57**, in lieve diminuzione rispetto all’anno precedente (3,60 nel 2024). Si precisa che tale valore è stato calcolato al netto dei rispondenti che non hanno espresso alcuna valutazione, pari al 2,3% del totale. In particolare, circa un terzo dei rispondenti (35,8%) hanno valutato la piattaforma come soddisfacente (4 su 5), mentre una quota molto contenuta, pari al 4,2%, li ha assegnato la valutazione minima (1 su 5).

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Per ultimo, è stato chiesto agli utenti – tramite un **quesito a risposta multipla** - di indicare alcuni **aspetti** che, secondo il loro parere, **potrebbe essere migliorati**.

“Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come illustrato nella figura soprastante, una **quota significativa di utenti**, pari al **22%**, dichiara che **non siano necessari interventi di miglioramento**, confermando una valutazione complessivamente positiva dell'utilizzo della piattaforma online. Dall'analisi emergono tuttavia alcuni ambiti che, secondo i rispondenti, presentano margini di miglioramento. In particolare, l'aspetto maggiormente segnalato riguarda il **sistema di accesso e di login alla piattaforma** (27% dei rispondenti), seguito dalla **facilità di utilizzo complessiva della piattaforma** (13%), la **rapidità del sistema nel recepire e gestire le informazioni** (11%) e la **fruibilità dei contenuti** (10%). In misura più contenuta, i rispondenti segnalano invece il **layout e l'aspetto grafico dell'interfaccia** (8%), la **fruibilità da diversi browser** (6%) e le **procedure di recupero delle credenziali di accesso** (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 dei rispondenti che non hanno formulato ulteriori osservazioni o che hanno espresso un riscontro complessivamente positivo, sono state analizzate **68 risposte**, dalle quali è stato possibile individuare in modo ricorrente le seguenti tematiche:

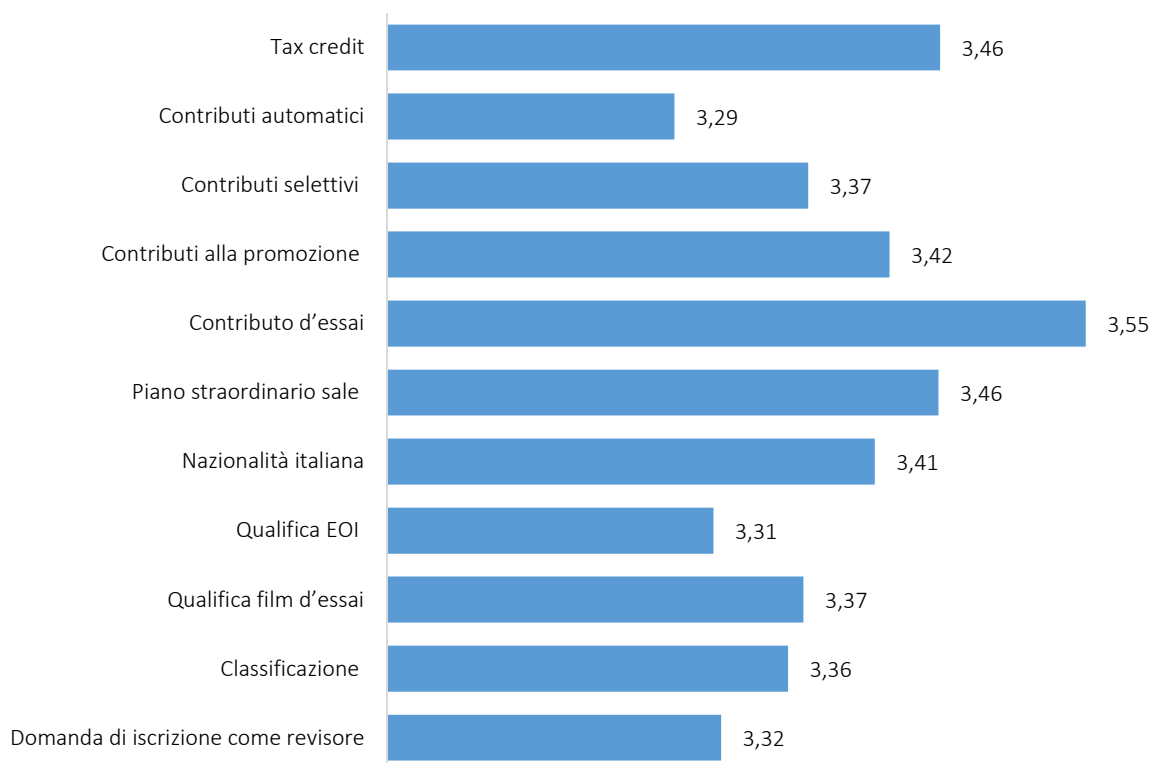
- **necessità di maggiore automazione, interoperabilità e gestione dei dati** (ad es. riuso dei dati anagrafici e di progetto, precompilazione automatica dei campi, caricamento massivo di fatture e rendiconti via Excel/CSV, integrazione con banche dati esterne come SIAE, automatismi contabili, etc.), a cui si affianca una percezione di limitata trasparenza nei meccanismi di calcolo automatico e una generale esigenza di aggiornamento tecnologico della piattaforma;
- **esigenza di semplificare i processi e ridurre la ridondanza** delle procedure percepite come complesse, rigide e ripetitive (ad es. richieste informative ridondanti, allegati da caricare più volte, limitata autonomia nella gestione delle pratiche, rigidità nella gestione delle anagrafiche, etc.);
- **criticità di natura tecnologica** che incidono sull'operatività (ad es. bug ricorrenti, blocchi del sistema, problemi di salvataggio dei dati, instabilità in fase di compilazione o rendicontazione, difficoltà nella generazione di output e stampe, etc.), spesso compensate dal ricorso al supporto umano, ma percepite come un limite strutturale della piattaforma;
- **difficoltà diffusa nell'orientamento e nella navigazione della piattaforma** (ad es. riconducibile a processi di onboarding e registrazione poco intuitivi, a una gestione complessa delle credenziali, a una struttura frammentata delle sezioni e a passaggi poco fluidi tra le diverse schede, etc.), a cui si affianca una **limitata fruibilità da dispositivi mobili**, dovuta alla parziale inaccessibilità di alcune funzionalità e alla non piena compatibilità mobile.

MODULISTICA ONLINE

Chiarezza e struttura

Nella terza sezione del questionario, è stata indagata la **chiarezza e la struttura della modulistica disponibile sulla piattaforma DGCOL**, in relazione ai principali ambiti di finanziamento e di riconoscimento. A tal riguardo, è stato chiesto agli utenti di esprimere il proprio giudizio mediante una scala di valutazione da 1 a 5, in cui il valore 1 corrisponde a un livello minimo di chiarezza e comprensibilità ("Per nulla chiara e di difficile comprensione") e il valore 5 al livello massimo ("Molto chiara e di semplice comprensione"). Analogamente a quanto effettuato nelle sezioni precedenti, per ciascun ambito di finanziamento e/o riconoscimento, i valori medi sono stati calcolati escludendo i rispondenti che hanno dichiarato il mancato utilizzo della modulistica oggetto di valutazione.

“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

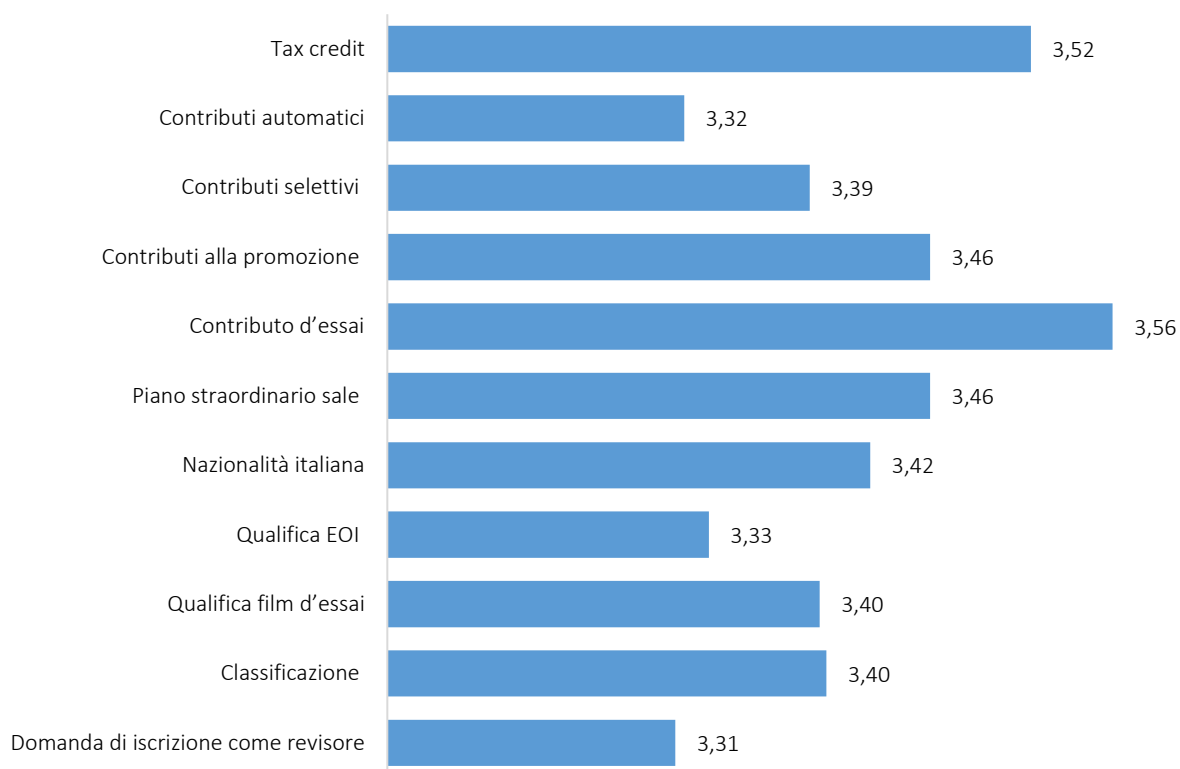
Dall'analisi delle risposte fornite dagli utenti, emerge una **valutazione complessivamente positiva** della chiarezza e struttura della modulistica online, con **punteggi medi tutti superiori a 3,25**.

In particolare, l'ambito di finanziamento e/o riconoscimento per il quale la modulistica di riferimento ottiene la **valutazione media più elevata** è quello relativo ai **contributi per le sale d'essai** (3,55), seguito dal **credito d'imposta** e dal **piano straordinario sale** (entrambi con un valore medio pari a 3,46), dai **contributi alla promozione** (3,42) e dal procedimento di riconoscimento della **nazionalità italiana** delle opere (3,41). Al contrario, secondo i rispondenti risultano **meno chiari** la domanda di **iscrizione alla piattaforma come revisore** (3,32), il **riconoscimento della qualifica EOI** (3,31) e la modulistica relativa ai **contributi automatici** (3,29).

Gradimento complessivo

In aggiunta, agli utenti è stato chiesto di indicare il **grado complessivo di soddisfazione** rispetto alla modulistica online. Anche in questo caso, la valutazione è stata espressa mediante una scala di valori da 1 a 5, in cui il valore 5 corrisponde al livello massimo di soddisfazione ("Pienamente soddisfatto") e il valore 1 al livello minimo ("Per niente soddisfatto"). Nel grafico sottostante sono riportati i valori medi attribuiti a ciascuna tipologia di modulistica analizzata, al netto dei rispondenti che hanno dichiarato di non averne fatto utilizzo.

“Qual è il suo grado complessivo di soddisfazione rispetto alla modulistica online?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

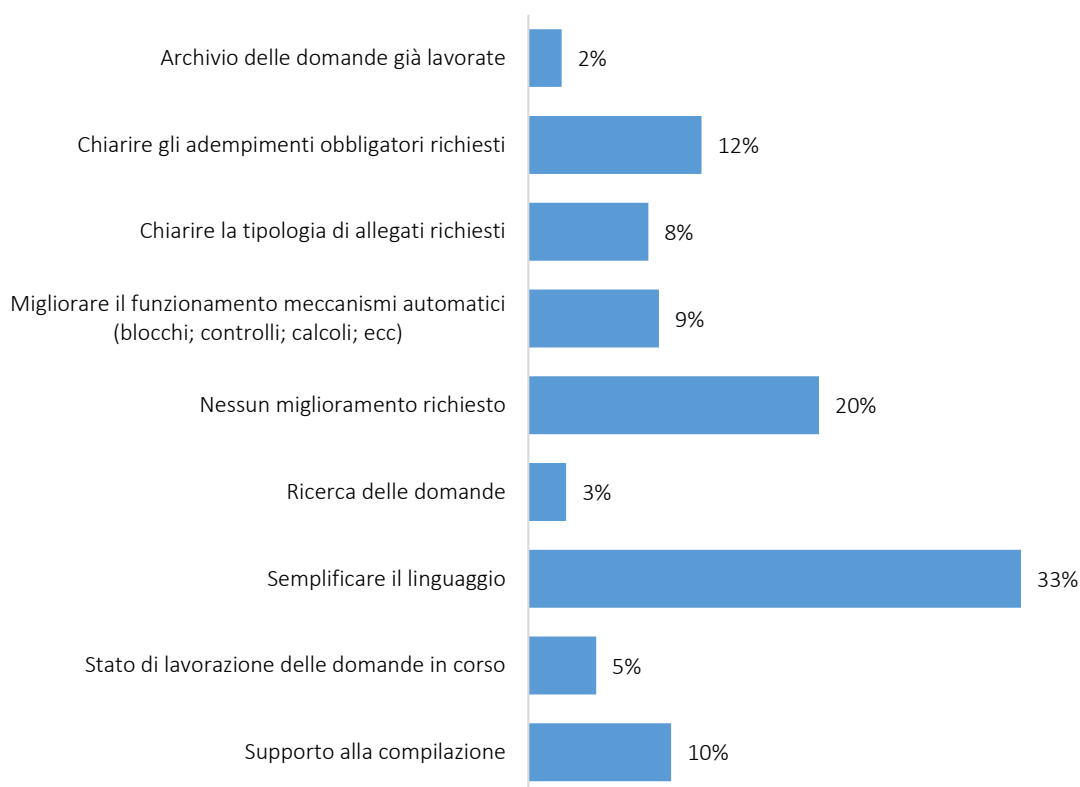
Confermando quanto osservato nei paragrafi precedenti, gli **utenti si dichiarano complessivamente soddisfatti** della modulistica presente su DGCOL. Per ciascun ambito di finanziamento e/o riconoscimento indagato, infatti, vengono assegnate **punteggi medi superiori a 3,30**.

Nello specifico, le valutazioni più alte in termini di gradimento complessivo sono registrate in relazione alla modulistica per i **contributi alle sale d'essai** (3,56) e per il **credito d'imposta** (3,52), seguiti a poca distanza da quella per i **contributi alla promozione** e per il **piano straordinario sale** (entrambe 3,46). Risultano, invece, meno immediati i passaggi da svolgere per **iscriversi come revisore** (3,31), la **modulistica per ottenere la qualifica EOI** (3,33) e quella per i **contributi automatici** (3,35).

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

A completamento di quanto rilevato in precedenza, gli utenti hanno potuto fornire – tramite un quesito a risposta multipla – **ulteriori osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare la modulistica** presente sulla piattaforma DGCOL.

“Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Sebbene un numero significativo di utenti (20%) abbia selezionato l’opzione “Nessun miglioramento richiesto”, vi sono diversi aspetti che, secondo i rispondenti, necessitano di maggiore attenzione. Tra questi, la **semplificazione del linguaggio** è l’elemento per cui i rispondenti ritengono che ci siano margini di miglioramento più ampi (33% dei rispondenti). Le risposte sottolineano, inoltre, la necessità di agire per **chiarire gli adempimenti obbligatori richiesti** (12%), **fornire più supporto la compilazione** della modulistica (10%), **migliorare il funzionamento dei meccanismi automatici** (9%) e **chiarire la tipologia di allegati richiesti** (8%). Risultano, invece, di **minore interesse** interventi relativi allo **stato di lavorazione delle domande in corso** (5%), alla **ricerca delle domande sulla piattaforma** (3%) e all’**archivio delle domande già inviate** (2%).

Infine, è stato chiesto ai rispondenti, tramite un **box a risposta aperta**, di fornire eventuali ulteriori osservazioni e/o suggerimenti. In totale, sono state analizzate le risposte di **63 utenti**, dalle quali emergono le seguenti tematiche ricorrenti:

- **richiesta di una maggiore automazione e integrazione dei dati**, per ridurre l’inserimento manuale delle informazioni e le ripetizioni (ad es. riuso dei dati già inseriti, precompilazione automatica dei campi, caricamento massivo dei file, integrazione con banche dati esterne come SIAE, automatismi contabili e strumenti digitali avanzati, etc.);
- **criticità nella chiarezza delle informazioni e delle istruzioni**, spesso percepite come troppo tecniche o poco coerenti con il funzionamento della piattaforma (ad es. documentazione lunga e complessa, richieste poco comprensibili per utenti non specialisti, scarsa evidenza dei documenti più rilevanti, etc.);

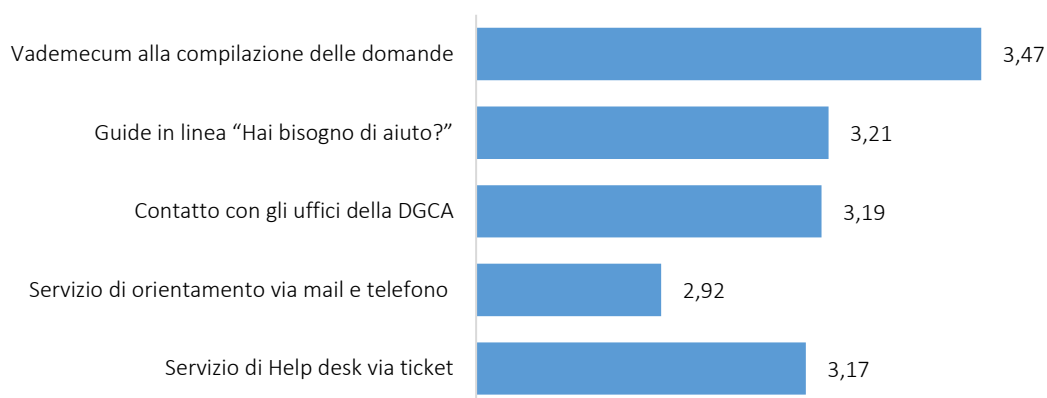
- **esigenza di semplificare il linguaggio e le modalità di compilazione**, per ridurre la percezione di eccessiva burocratizzazione e rendere la modulistica più accessibile, soprattutto per operatori di piccole dimensioni o meno esperti (ad es. istruzioni più sintetiche, indicazioni operative chiare e maggiore coerenza tra moduli e decreti, etc.);
- **necessità di rafforzare il supporto agli utenti**, attraverso strumenti di orientamento più strutturati e canali di assistenza diretti e tempestivi (ad es. guide step-by-step, videoguide, FAQ, assistenza dedicata nelle fasi di compilazione e verifica, etc.);
- **richiesta di maggiore trasparenza sui procedimenti**, in particolare rispetto alle tempistiche, allo stato di avanzamento delle pratiche e agli esiti delle valutazioni (ad es. un calendario più stabile delle finestre di domanda, aggiornamenti sullo stato delle pratiche, maggiore chiarezza sulle fasi di valutazione e sui tempi di erogazione, etc.).

STRUMENTI DI ASSISTENZA

Frequenza d'uso

L'ultima sezione del questionario ha indagato l'**utilizzo** da parte degli utenti degli **strumenti di assistenza** forniti dalla Direzione Generale Cinema e Audiovisivo a supporto della modulistica. I rispondenti 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 suo "Utilizzo assiduo". Anche in questo caso i risultati sono stati espressi tramite valori medi attribuiti a ciascuno strumento oggetto di analisi, escludendo i rispondenti che hanno dichiarato il loro mancato utilizzo.

"Quali strumenti di assistenza utilizza e con quale frequenza?"



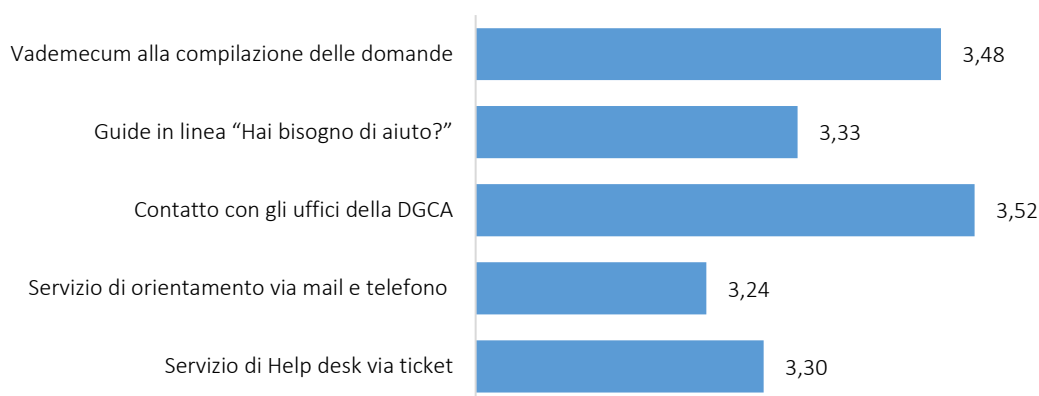
Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Come mostra la figura precedente, lo **strumento più frequentemente utilizzato** sono i **vademecum di supporto alla compilazione delle domande**, che registrano una frequenza media di utilizzo pari a 3,47. Seguono i tutorial **"Hai bisogno di aiuto?"** presenti nelle diverse schede che compongono la modulistica (3,21), il **contatto con gli uffici** (3,19) e il servizio di **Help Desk** (3,17). Il **servizio di orientamento via mail e telefono** risulta, invece, lo strumento **meno frequentemente utilizzato** dai rispondenti (2,92).

Livello di soddisfazione

Il questionario ha inoltre rilevato il **grado di soddisfazione per le risposte ottenute tramite gli strumenti di assistenza** messi a disposizione dalla Direzione, attraverso una scala di valutazione da 1 a 5, in cui 1 indica il livello minimo ("Per niente soddisfatto") e 5 il livello massimo ("Molto soddisfatto"). Di seguito vengono riportati i valori medi attribuiti a ciascuno degli strumenti di assistenza oggetto di analisi, al netto dei rispondenti che hanno dichiarato di non averne fatto utilizzo.

“Le risposte ottenute tramite gli strumenti di assistenza sono risultate soddisfacenti?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

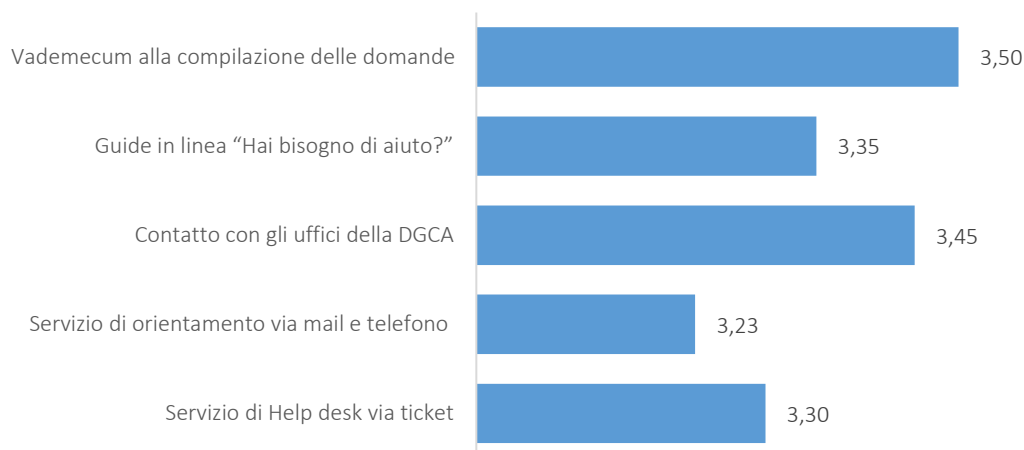
Complessivamente, gli utenti dichiarano di essere soddisfatti per le risposte ricevute; tutti gli strumenti di assistenza hanno infatti ottenuto una **valutazione media superiore a 3,20**.

Nello specifico, secondo i rispondenti le risposte più soddisfacenti sono state fornite tramite il **contatto diretto con gli uffici** (3,52) e i **vademecum alla compilazione** (3,48). Seguono, le risposte ricevute tramite l'utilizzo delle **guide "Hai bisogno di aiuto?"** disponibili all'interno delle schede della modulistica (3,33) e il servizio di **Help desk** erogato tramite ticket (3,30). Lo strumento considerato meno soddisfacente è, invece, il **servizio di orientamento via mail e telefono** sulla Legge 220/2016, valutato con una media di 3,24 su 5. Tale risultato, tuttavia, deve essere letto alla luce del limitato livello di utilizzo del servizio.

Gradimento complessivo

Un ulteriore ambito di indagine ha riguardato il **gradimento complessivo percepito dagli utenti in relazione agli strumenti di assistenza forniti dalla DGCA**. In particolare, ai rispondenti è stato chiesto di indicare il proprio livello di soddisfazione mediante una scala di valutazione da 1 a 5, in cui il valore 1 corrisponde al livello minimo ("Per niente soddisfatto") e il valore 5 al livello massimo ("Pienamente soddisfatto"). Coerentemente con quanto effettuato in precedenza, i valori medi attribuiti a ciascuno degli strumenti di assistenza, sono stati calcolati considerando esclusivamente i rispondenti che hanno dichiarato il loro utilizzo.

Figura 1 - "Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?"



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

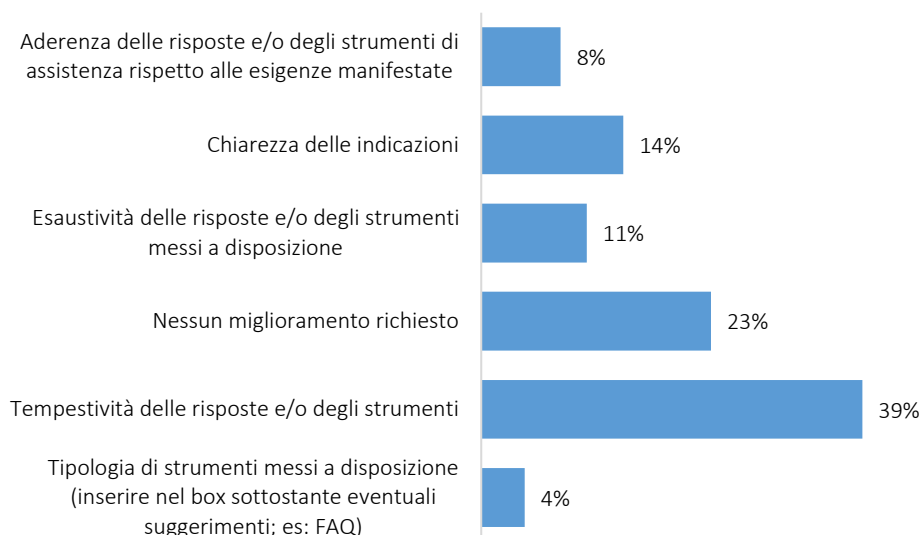
Anche in questo caso, a conferma di quanto riscontrato nei precedenti paragrafi, il giudizio espresso di rispondenti risulta **complessivamente positivo**, con un **livello di gradimento superiore a 3,20** per tutti gli strumenti presi in esame.

In particolare, gli strumenti maggiormente apprezzati dagli utenti risultano i **vademecum alla compilazione** (gradimento complessivo medio pari a 3,50) e il **contatto con gli uffici** (3,45), seguiti a poca distanza dai tutorial **“Hai bisogno di aiuto?”** presenti sulle schede della modulistica (3,35) e dal servizio di **Help Desk** (3,30). Infine, in coerenza con quanto emerso in precedenza, i rispondenti individuano nel **servizio di orientamento via mail e telefono** lo strumento che, oltre a risultare il meno utilizzato e il meno soddisfacente in termini informativi, registra anche il **livello di soddisfazione più basso** (3,23).

Osservazioni e suggerimenti degli utenti

In ultima istanza, il questionario ha rilevato la presenza di eventuali **aspetti suscettibili di miglioramento** in relazione agli strumenti di assistenza, offrendo ai rispondenti la possibilità di selezionare più opzioni attraverso una domanda a risposta multipla.

“Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?”



Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite il questionario

Analogamente a quanto emerso nelle altre domande a risposta multipla dell'indagine, una quota significativa di rispondenti (**23%**) ha indicato l'opzione **“Nessun miglioramento richiesto”**. Al contempo, l'ambito che presenta i **maggiori margini di miglioramento** riguarda la **tempestività delle risposte e/o degli strumenti**, segnalata dal 39% degli utenti. L'analisi evidenzia inoltre la necessità di intervenire sulla **chiarezza delle indicazioni** (14%) e di rafforzare la **completezza delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione degli utenti** (11%). Risultano invece **meno rilevanti** gli interventi volti a rendere **maggiormente aderenti le risposte e/o gli strumenti di assistenza alle esigenze espresse dagli utenti** (8%) e quelli finalizzati a **migliorare le tipologie di strumenti disponibili** (4%).

Infine, sono state analizzate le risposte di **51 utenti** che hanno indicato in un apposito box ulteriori osservazioni e/o suggerimenti relativi al miglioramento degli strumenti di assistenza forniti dalla Direzione. A tal riguardo i temi più ricorrenti segnalati dagli utenti sono stati i seguenti:

- **esigenza di maggiore chiarezza comunicativa e operativa**, attraverso istruzioni preventive e complete, un linguaggio più diretto e comprensibile e indicazioni pratiche supportate da esempi

pratici (ad es. chiarimenti *ex ante* sulle modalità di compilazione, casi tipo, spiegazioni affiancate ai decreti e non solo rinviate ad essi, etc.).

- **criticità percepite nei canali di assistenza e nella contattabilità degli uffici**, con particolare riferimento alla lentezza e discontinuità dei riscontri e alla difficoltà di attivare un contatto diretto (ad es. tempi di risposta prolungati via email o ticket, assenza di conferme di presa in carico, numeri telefonici non sempre presidiati, limitata possibilità di fissare colloqui o appuntamenti, etc.).
- **richiesta di un rafforzamento complessivo del sistema di assistenza**, sia in termini di risorse che di strumenti, orientato a modalità più sincrone e multicanale e a una maggiore integrazione tra supporto tecnico e amministrativo, per una gestione più efficace dei casi complessi e delle fasi istruttorie più articolate (ad es. assistenza dedicata, canali di confronto immediato, etc.).

FEEDBACK PAGINE SITO WEB DGCA

Pagine più valutate

Tra il 1° gennaio e il 31 dicembre 2025, sono state raccolte **163 risposte a 82 schede di feedback** presenti sulle pagine del sito web della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo. Le pagine che hanno ricevuto più valutazioni sono:

- “Cinema Revolution”: dal 13 giugno 2025 film italiani e europei in sala a 3,50 euro;
- Bandi per la concessione di contributi selettivi – Anno 2025;

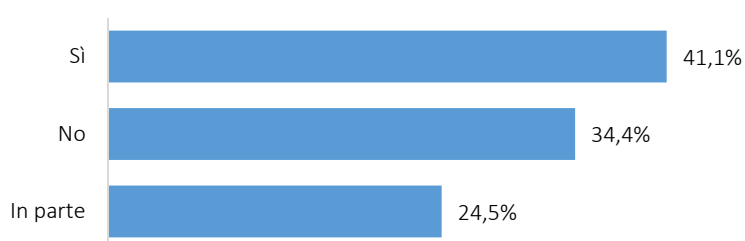
a cui si affiancano le sezioni **Bandi di concorso, Materiali utili DGCOL e Policy Privacy**.

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.

“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 nella figura precedente, nel 2025 poco meno della **metà dei rispondenti (41,1%) dichiara di aver trovato quanto ricercato** all'interno della pagina, mentre il restante 34,4% e 24,5% degli utenti affermano rispettivamente di non aver avuto esito positivo nella propria ricerca e di aver trovato le informazioni solo in parte.

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).

“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

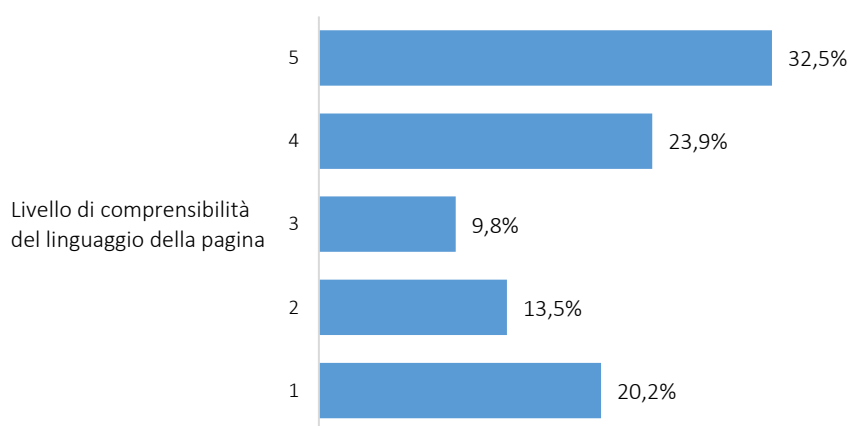
Nel 2025 i rispondenti hanno espresso una **valutazione mediamente positiva** sia in relazione alla **correttezza** delle informazioni fornite (**3,32 su 5**) sia al **grado di aggiornamento** dei dati disponibili sul sito (**3,02 su 5**). Valutazioni lievemente inferiori emergono invece per quanto riguarda il livello di **esaustività** (**2,82 su 5**) e la **facilità di reperimento** delle informazioni (**2,88 su 5**).

Nel complesso, tuttavia, come evidenziato dalla figura 15, per tutti e quattro i parametri analizzati le valutazioni espresse dagli utenti si collocano in prossimità del valore mediano della scala di riferimento, restituendo un giudizio tendenzialmente positivo.

Linguaggio della pagina

Un ulteriore ambito oggetto di valutazione riguarda la **comprensibilità del linguaggio** utilizzato nelle diverse pagine del sito. Tale dimensione è stata indagata chiedendo ai rispondenti di esprimere un giudizio attraverso una scala di valutazione da 1 (“Non comprensibile”) a 5 (“Molto comprensibile”).

“Il linguaggio era facilmente comprensibile?”

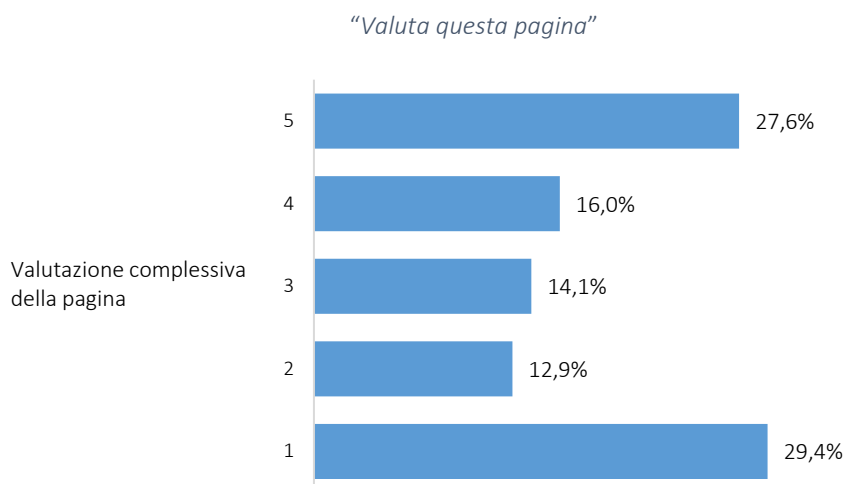


Fonte: nostra elaborazione su dati raccolti tramite le schede di feedback presenti nelle pagine del sito

Le risposte raccolte nel 2025 evidenziano complessivamente un **livello di soddisfazione leggermente superiore alla media** rispetto alla **chiarezza del linguaggio** adottato dal sito, con un punteggio medio pari a **3,35 su 5**. In particolare, circa un terzo dei rispondenti (32,5%) ha valutato il linguaggio delle pagine come molto comprensibile (5 su 5), mentre una quota più contenuta, pari al 20,2%, lo ha giudicato poco comprensibile (1 su 5).

Valutazione complessiva della pagina

Per ultimo, è stato chiesto ai rispondenti di esprimere il **livello di soddisfazione rispetto al sito nel suo complesso**, attraverso un valore su una scala da 1 (valore minimo) a 5 (valore massimo).



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

la rilevazione restituisce un **livello di soddisfazione complessivamente prossimo al valore medio (2,99 su 5)**. Nello specifico, come illustrato dalla figura soprastante, le risposte degli utenti appaiono fortemente polarizzate: il 57% dei rispondenti ha infatti espresso una valutazione collocata agli estremi della scala, indicando un livello di soddisfazione massimo (29,4%) o, viceversa, minimo (27,6%).

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 web della Direzione**. In totale, sono state analizzate 68 note. Tra queste, **la maggior parte (15)** si riferiscono a **dubbi o necessità di chiarimenti su diversi argomenti riguardanti i bandi e i contributi** (scadenze, tempistiche, ammissibilità, adempimenti, procedure da seguire, etc.). Le restanti osservazioni hanno riguardato prioritariamente la necessità di:

- **aggiornare regolarmente i contenuti del sito web della DGCA;**
- **migliorare la chiarezza delle informazioni** contenute al suo interno (ad es. pubblicando FAQ dedicate ai bandi, integrando le linee guida con casi pratici e esempi concreti, rendere il linguaggio meno burocratico, etc.);
- **pubblicare l’elenco delle sale aderenti all’iniziativa “Cinema Revolution”.**

CONCLUSIONI

CANALI DI COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE E SERVIZI IN RETE

Nel **2025**, l'analisi del grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai canali di informazione e comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, alla piattaforma DGCOL, alla modulistica online e agli strumenti di assistenza ha restituito un **quadro complessivamente positivo**.

Tra gli **strumenti di comunicazione** attivati dalla Direzione, il **sito web** emerge come il **canale maggiormente utilizzato** e percepito come il **più completo ed efficace** sotto il profilo informativo. Valutazioni positive sono state espresse anche in relazione ai vademecum di supporto alla compilazione e al contatto diretto con gli uffici. Al contempo, dalle risposte raccolte emergono alcuni ambiti di miglioramento, con particolare riferimento alla necessità di rafforzare la chiarezza e la coerenza delle informazioni su tutti i canali, migliorare l'orientamento e la navigabilità della piattaforma e ampliare le modalità di contattabilità e di assistenza diretta agli utenti.

Con riferimento alle **funzionalità della piattaforma DGCOL**, queste risultano nel complesso di **facile utilizzo e soddisfacenti** e, per una quota significativa di utenti, non richiedono interventi di miglioramento. Accanto a questa valutazione positiva, emergono tuttavia indicazioni puntuali di miglioramento, che riguardano soprattutto il potenziamento dell'automazione e dell'interoperabilità dei dati, la semplificazione dei processi e il rafforzamento della stabilità tecnica e dell'usabilità complessiva della piattaforma.

Anche la **modulistica disponibile sulla piattaforma** riceve una valutazione mediamente positiva, sia in termini di **chiarezza e struttura** sia di **gradimento complessivo**. In particolare, i punteggi più elevati riguardano la modulistica per i contributi alle sale d'essai e per il credito d'imposta, mentre risultano meno immediati alcuni passaggi relativi all'iscrizione come revisore, all'ottenimento della qualifica EOI e alla richiesta dei contributi automatici. I suggerimenti migliorativi raccolti si concentrano principalmente sulla semplificazione del linguaggio, sul rafforzamento dell'automazione dei processi e su una maggiore chiarezza informativa e di supporto all'utenza, con l'obiettivo di rendere la piattaforma e la modulistica più accessibili e trasparenti.

Infine, gli **strumenti di assistenza** messi a disposizione dalla Direzione sono **valutati in modo generalmente positivo**. In particolare, i vademecum alla compilazione delle domande e il contatto con gli uffici competenti risultano gli strumenti più utilizzati e apprezzati dall'utenza. Al contrario, il servizio di orientamento via mail e telefono appare meno utilizzato e, di conseguenza, meno risolutivo. Pur in presenza di un giudizio complessivamente favorevole, emergono indicazioni di miglioramento soprattutto in termini di tempestività delle risposte, chiarezza delle informazioni e rafforzamento di forme di assistenza più dirette e integrate, a supporto delle fasi procedurali più complesse.

FEEDBACK SITO WEB DGCA

Con riferimento ai **feedback** raccolti tramite le apposite schede presenti all'interno delle pagine **web del sito** della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo, i giudizi espressi dagli utenti, rispetto agli ambiti oggetto di valutazione, risultano **mediamente positivi**. In particolare, si segnala oltre il 40% dei rispondenti dichiara di aver trovato le informazioni ricercate all'interno delle pagine, mentre circa il 25% sostiene di averle trovate solo in parte. Con riferimento alle caratteristiche delle informazioni, queste risultano tendenzialmente aggiornate e corrette, sebbene non allo stesso livello in termini di esaustività e facilità di reperimento. La comprensibilità del linguaggio, invece, si attesta ad un valore leggermente superiore alla media, pari a 3,35 su 5.