



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

RELAZIONE SULLA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI IN RETE ANNO 2019

1. CONTENUTO DEL DOCUMENTO

La rilevazione sui servizi in rete della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo è stata effettuata utilizzando le seguenti informazioni:

- risultati della **customer satisfaction**, relativa all'utilizzo della piattaforma DGCOL, strumento informatico creato nel 2017 per la gestione delle domande online relative ai procedimenti introdotti ai sensi della legge 220/2016, sono un abstract del lavoro statistico effettuato dall'RTI Università cattolica e PTS CLAS S.p.A, per realizzazione del documento sulla valutazione di impatto economico.
- **dati statistici** relativi all'utilizzo dei servizi in rete.

2. L'INDAGINE SULLA CUSTOMER SATISFACTION

2.1 Perimetro e oggetto dell'indagine

L'indagine è stata condotta nell'ambito del servizio reso dall'RTI Università cattolica e PTS CLAS S.p.A per la realizzazione della valutazione di impatto economico, industriale ed occupazione delle misure previste dalla legge 14 novembre 2016, n. 220 per gli anni 2017-2018.

La ricerca è stata condotta tramite la somministrazione in via telematica, tramite la piattaforma DGCOL di un questionario contenente 3 domande a risposta chiusa (metodologia della scala Likert con assegnazione di punteggi da 1 a 5, dove 1 indica il minor livello di gradimento e 5 il maggior livello di gradimento).

In particolare, i soggetti beneficiari sono stati interrogati rispetto al livello di soddisfazione generale in relazione a:

- 1) l'**utilizzo della piattaforma** online attraverso la quale vengono gestite tutte le domande di contributo (DGCOL);
- 2) **servizi di assistenza** forniti dall'Amministrazione;
- 3) **chiarezza della modulistica** per la gestione delle comunicazioni e delle trasmissioni con la DG cinema.

Il questionario è stato somministrato a 578 beneficiari nel **periodo di agosto – settembre 2019** e ha raccolto il feedback di un totale di 481 rispondenti.

2.1 Risultati

L'indagine di *customer satisfaction* ha rivelato un buon livello di soddisfazione media.



Ministero
per i beni e le
attività culturali
e per il turismo

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM

+39 066723.3235-3400-3401

PEC: mbac-dg-c.servizio2@mailcert.beniculturali.it

PEO: dg-c.servizio2@beniculturali.it



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

In particolare, gli utenti si dichiarano soddisfatti dei servizi di assistenza tecnica ed amministrativa forniti dalla DG Cinema attraverso l'help desk e i vademecum alla compilazione delle domande, ma anche rispetto alla piattaforma DGCOL, ritenuta *user friendly*.

La domanda in relazione alla chiarezza della modulistica ha registrato un livello di soddisfazione leggermente inferiore, benché comunque positiva.

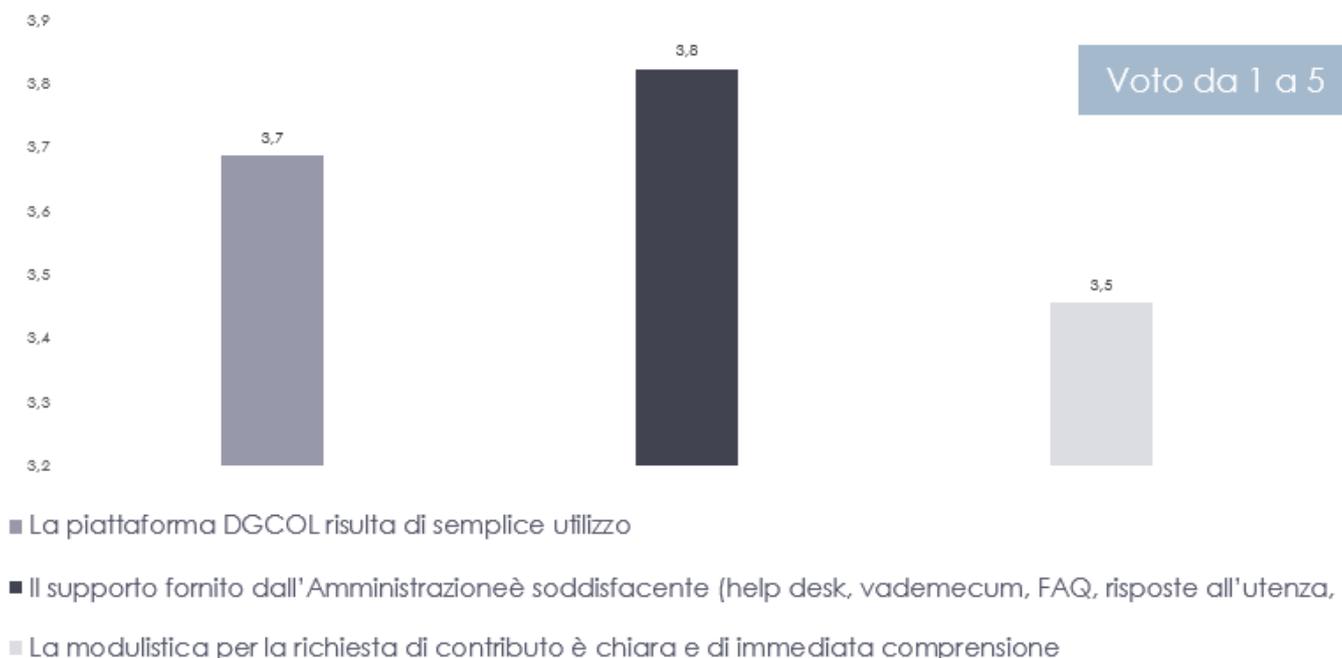


Figura 1: Customer satisfaction. Fonte: RTI Università Cattolica e PTS Clas S.p.A. - "Valutazione di impatto della legge Cinema e Audiovisivo - Anni 2017/2018"

3. STATISTICHE SULL'UTILIZZO DEI SERVIZI IN RETE

Per quanto riguarda le **statistiche relative all'utilizzo dei servizi in rete**, si riportano i seguenti dati di sintesi relativi in particolare all'utilizzo della piattaforma DGCOL.

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

La tabella riportata mette a confronto i risultati registrati alla data di settembre 2019 con quelli dei precedenti periodi osservati (ultima rilevazione effettuata a marzo 2019): si rileva che, nonostante il graduale aumento della numerosità dei procedimenti gestiti, e degli utenti coinvolti, il numero di



Ministero
per i beni e le
attività culturali
e per il turismo

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM

+39 066723.3235-3400-3401

PEC: mbac-dg-c.servizio2@mailcert.beniculturali.it

PEO: dg-c.servizio2@beniculturali.it



Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

segnalazioni relative a malfunzionamenti del sistema e il numero di richieste di assistenza pervenute telematicamente sono diminuiti, a testimonianza di un sensibile miglioramento, tra le due annualità, del servizio digitale offerto dalla DGCA.

ELEMENTO CONSIDERATO	2018	2019
numero di domande di contributo o riconoscimento pervenute tramite la nuova piattaforma DGCOL	22.863 (registrati a marzo 2019)	29.799 (registrati a settembre 2019)
numero di account (utenti) registrati sulla piattaforma DGCOL	7.200 (registrati a marzo 2019)	8.300 (registrati a settembre 2019)
numero di procedimenti attivati sulla piattaforma DGCOL (servizi telematici attivati nell'anno per la richiesta di contributo/sostegno o riconoscimento)	116	122
numero massimo di settori gestiti contemporaneamente sulla piattaforma DGCOL	53	75
numero di segnalazioni pervenute e processate	4.092 segnalazioni relative a problematiche tecniche 3.561 richieste di supporto nella compilazione delle domande online	2.790 segnalazioni relative a problematiche tecniche 2.597 richieste di supporto nella compilazione delle domande online

Figura 2: tabella riepilogativa dei principali dati statistici relativi all'utilizzo della piattaforma DGCOL



Ministero
per i beni e le
attività culturali
e per il turismo

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM
+39 066723.3235-3400-3401

PEC: mbac-dg-c.servizio2@mailcert.beniculturali.it

PEO: dg-c.servizio2@beniculturali.it