



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

CUSTOMER SATISFACTION 2020

RISULTATI DELL'INDAGINE RELATIVA AL GRADO DI SODDISFAZIONE
DELL'UTENZA RISPETTO AI SERVIZI DIGITALI OFFERTI DALLA DIREZIONE
GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

24 MARZO 2021



MINISTERO
DELLA
CULTURA

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-ca.servizio2@beniculturali.it



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Sommario

SOMMARIO	1
1. PREMESSA	2
2. L'INDAGINE	2
3. ANALISI DEI RISULTATI	3
3.1. Canali di informazione e comunicazione	3
3.1.1. Frequenza d'uso	3
3.1.2. Gradimento complessivo	4
3.1.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti	4
3.2. Piattaforma DGCOL	5
3.2.1. Facilità d'uso	5
3.2.2. Gradimento complessivo	5
3.2.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti	6
3.3. Modulistica online	6
3.3.1. Chiarezza della struttura	6
3.3.2. Gradimento complessivo	7
3.3.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti	7
3.4. Strumenti di supporto alla compilazione della modulistica	8
3.4.1. Frequenza d'uso	8
3.4.2. Utilità degli strumenti	9
3.4.3. Gradimento complessivo	9
3.4.4. Osservazioni e suggerimenti degli utenti	10
4. CONCLUSIONI	11



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

1. PREMESSA

Nel corso del **2020** la **Direzione Generale Cinema e Audiovisivo** ha reso disponibile un questionario finalizzato a rilevare il **livello di soddisfazione** degli utenti in relazione ai servizi digitali offerti e in particolare agli strumenti di informazione e comunicazione adottata, agli strumenti per l'invio e gestione delle domande di contributo previste dalla L. 220/2016 (Piattaforma DGCOL, modulistica, ecc.) e ai canali attivati per il supporto alla compilazione (Vademecum, help desk, ecc.) per l'invio delle domande di contributo.

Così come ideato e configurato, il questionario ha permesso un'analisi descrittiva (qualitativa e quantitativa) dei livelli di **gradimento e di frequenza di utilizzo** espressi dai **fruitori del servizio erogato**.

2. L'INDAGINE

La rilevazione è stata realizzata nell'arco temporale di circa 5 mesi, nel periodo compreso dal **23 luglio 2020** al **31 dicembre 2020**.

Il numero degli utenti che hanno preso parte rispondendo all'indagine è di **2038**, ciascuno corrispondente ad una singola anagrafica; tale campione risulta rappresentativo dell'universo degli utenti iscritti alla piattaforma.

Il questionario è stato somministrato in **modalità CAWI** (Computer-Assisted Web Inter-view) per garantire la massimizzazione dell'ampiezza del campione e alla minimizzazione degli errori nelle operazioni di raccolta e data entry. 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.

La somministrazione è avvenuta attraverso **la piattaforma DGCOL** al fine di garantire massima accessibilità e partecipazione.

I soggetti beneficiari sono stati chiamati a dichiarare il livello di soddisfazione e la loro opinione in relazione a:

- canali di informazione e comunicazione utilizzati;
- le procedure della piattaforma online attraverso la quale vengono gestite tutte le domande di contributo (DGCOL);
- chiarezza e la struttura della modulistica;
- strumenti di supporto alla compilazione della modulistica;
- servizi di assistenza forniti dall'Amministrazione.

Il questionario è stato strutturato su quesiti a risposta chiusa ai quali si aggiunge una domanda aperta per lasciare agli utenti la possibilità di lasciare suggerimenti o osservazioni di maggior dettaglio in relazione a ciascuna sezione di analisi, per un totale di **12** domande.

I risultati del lavoro vengono presentati per argomento e all'interno di ogni argomento per domanda attraverso una rappresentazione per lo più tramite istogrammi e grafici a barre.

Infine, le risposte alle domande aperte sono state analizzate raggruppando per categoria di contenuto i suggerimenti degli utenti e presentando in questa relazione le categorie più frequenti.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

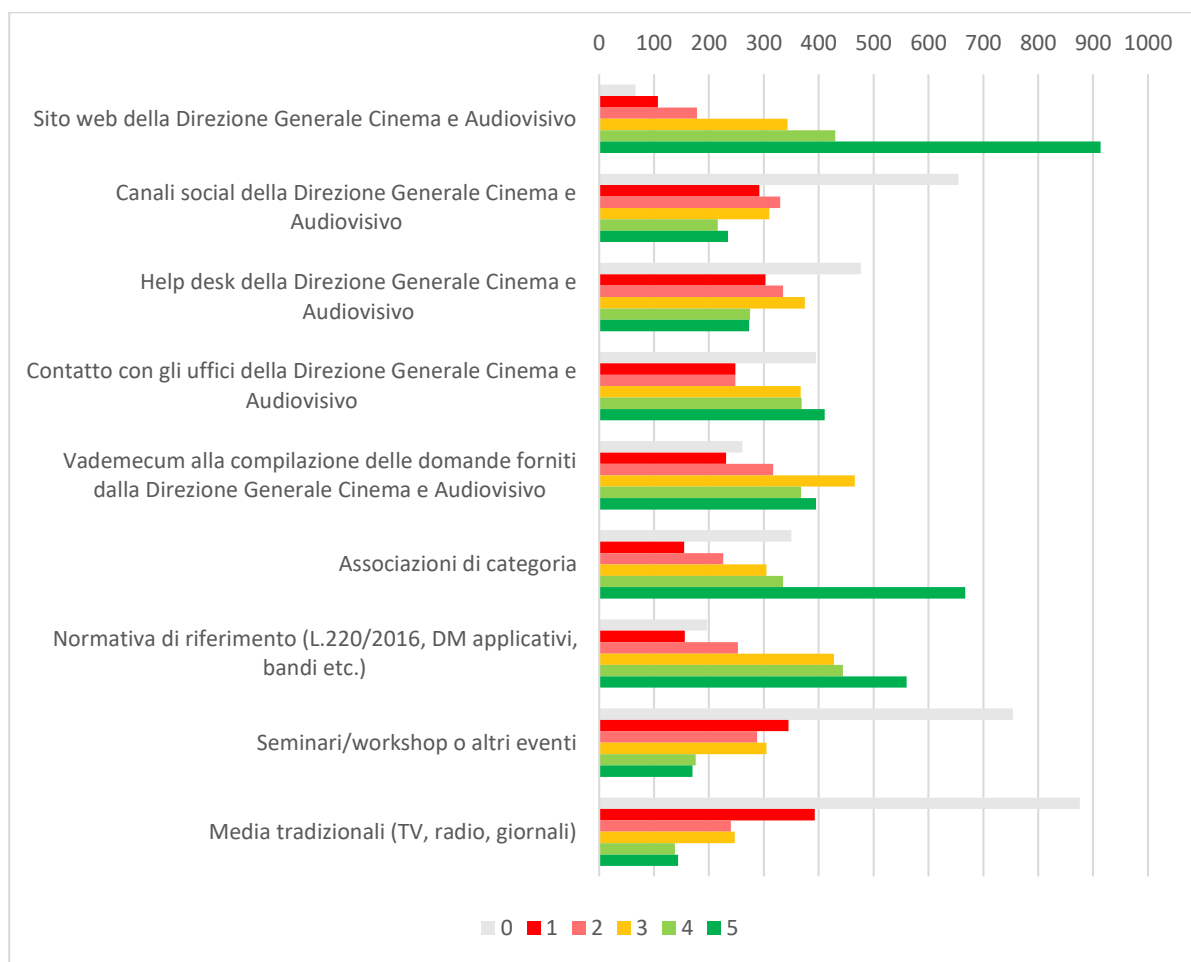
3. ANALISI DEI RISULTATI

3.1. Canali di informazione e comunicazione

3.1.1. Frequenza d'uso

È stato richiesto all'utenza di indicare quali canali utilizza con maggior frequenza per la raccolta di informazioni circa le opportunità di finanziamento della DGCA, in cui 0 è il valore minimo ("mai utilizzato") e 5 il valore massimo ("utilizzato sempre").

Figura 1 - Quesito: Quali canali utilizza per conoscere e approfondire le informazioni circa le opportunità di finanziamento della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Come si può vedere dal grafico di figura 1, il canale informativo più utilizzato dall'utenza è il sito web della DGCA, seguono gli strumenti informativi utilizzati dalle diverse associazioni di categoria. I canali meno utilizzati sono i social media, seminari/workshop ed i media tradizionali (TV, web e giornali) che nella maggior parte dei casi risultano utilizzati da un basso numero di utenti.



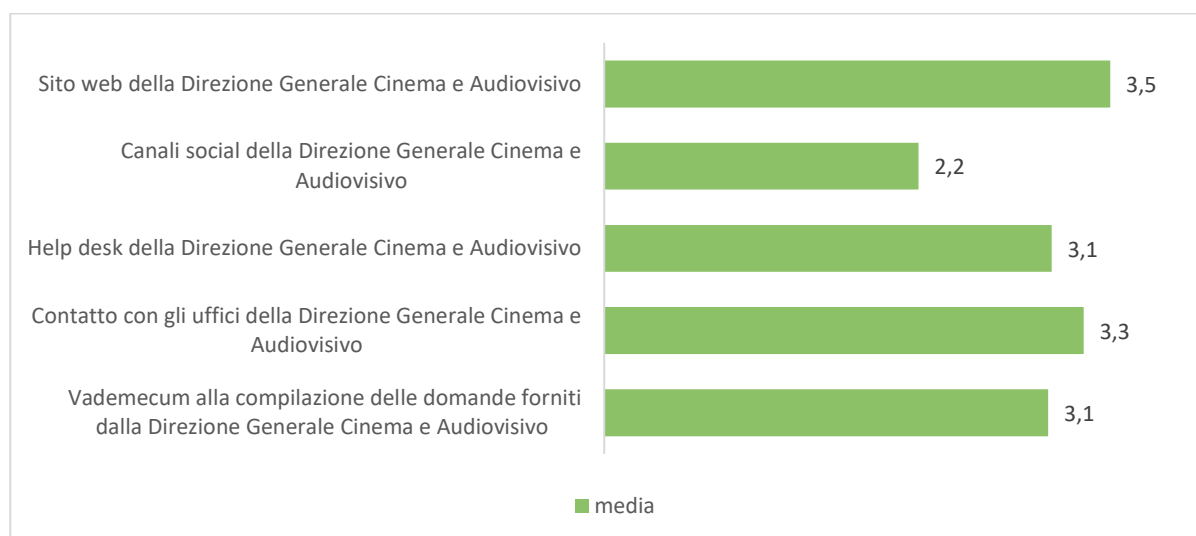
Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.1.2. Gradimento complessivo

È stato chiesto agli utenti di esprimere il livello di gradimento circa gli strumenti di informazione e comunicazione messi a disposizione dell'Amministrazione. È stato quindi richiesto di esprimere una valutazione da 1 a 5, dove 1 rappresenta il grado di soddisfazione minimo (per niente soddisfatto) e 5 il grado di soddisfazione massimo (pienamente soddisfatto).

Figura 2 - Si ritiene soddisfatto degli strumenti di comunicazione della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Dal grafico di figura 2 si può constatare che l'utenza è mediamente soddisfatta dei servizi di comunicazione offerti dalla DGCA, seppur si intravedono potenziali margini di miglioramento, in particolare: **il servizio più apprezzato risulta essere il sito web della DGCA con una valutazione media 3,5** mentre decisamente **meno apprezzati sono i canali social** che ottengono una valutazione media pari a **2,2**.

3.1.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Al fine di poter migliorare il servizio e recepire le osservazioni ed i suggerimenti dei suoi fruitori è stato dato apposito spazio, all'interno del questionario, a domande aperte alle quali gli utenti hanno potuto rispondere in forma libera.

Dall'analisi dei rispondenti, al netto di coloro che non hanno dato risposte pertinenti in relazione al quesito, si possono categorizzare le seguenti osservazioni e/o suggerimenti relativi ai canali di comunicazione utilizzati dalla DGCA:

- implementazione di una **Newsletter informativa** delle scadenze e dei nuovi procedimenti pubblicati;
- **Sviluppo del sito web della DGCA**, che sebbene ampiamente utilizzato, presenta delle difficoltà nella ricerca delle comunicazioni e della documentazione;
- maggior reperibilità per i **contatti telefonici degli uffici**;
- potenziamento **canali social** della DGCA;
- **semplificazione del linguaggio** sui canali di comunicazione e nei vademecum;
- organizzazione di **infoday e workshop**;
- costruzione di una **chat per servizi di assistenza**.

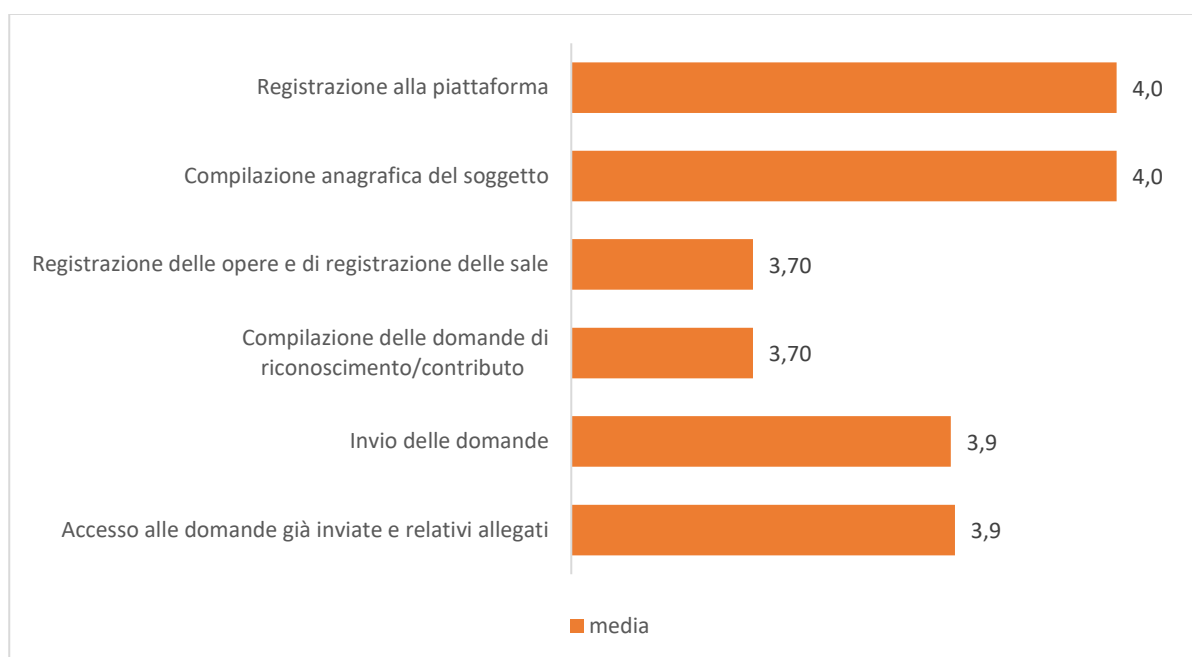


3.2. Piattaforma DGCOL

3.2.1. Facilità d'uso

È stato richiesto ai fruitori del servizio di esprimere la loro valutazione in merito alla semplicità di utilizzo di alcune procedure della piattaforma DGCOL su una scala da 1 a 5, in cui 1 rappresentava il valore minimo (per niente d'accordo) e 5 il valore massimo (pienamente d'accordo). Qualora i rispondenti non fossero in grado di esprimere una valutazione era possibile selezionare il campo "0".

Figura 3 - Quesito: Ritiene che le seguenti procedure on-line della piattaforma DGCOL siano di facile utilizzo?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

La valutazione è risultata positiva rispetto a tutte le procedure oggetto di valutazione. Entrando nel dettaglio, si può constatare che gli utenti ritengono che siano di maggior facilità di utilizzo i procedimenti propedeutici e preliminari alla compilazione delle domande di riconoscimento/contributo. Nello specifico, la **registrazione alla piattaforma e la compilazione della anagrafica del soggetto** risultano essere i campi con media più alta, pari a **4,0** e quindi di maggior facilità d'uso per i soggetti rispondenti, le procedure vi **invio della domanda e accesso alle domande già inviate** registrano una valutazione pari a 3,9, infine, la **registrazione delle opere** e la compilazione delle **domande di riconoscimento/contributo** ha ricevuto un valore medio lievemente più basso pari a **3,7**.

3.2.2. Gradimento complessivo

L'indagine di Customer Satisfaction ha rivelato un buon livello di soddisfazione media rispetto alla piattaforma, DGCOL, utilizzata dalla DG per la gestione delle domande di contributo. I rispondenti hanno dimostrato un livello di soddisfazione media pari a **3,7**. Il dato è stato calcolato al netto di coloro che non hanno espresso una valutazione, e perciò hanno indicato il campo "0", che rappresentano appena il **2%** dei rispondenti.



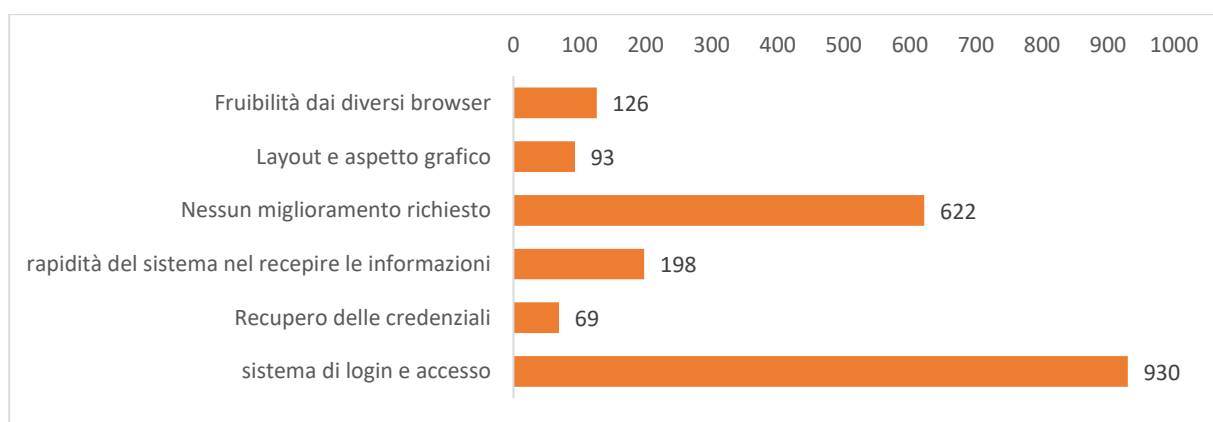
Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.2.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Sempre in relazione alla piattaforma DGCOL, è stato richiesto all'utenza di esprimersi il loro interesse a migliorare alcuni aspetti indicati in termini di punto elenco. Come si può vedere dal grafico sottostante, **622 utenti**, circa il 30%, non ritengono necessari interventi migliorativi, ciò ad indicare un buon funzionamento della piattaforma. Tuttavia, tra le segnalazioni di miglioramento che hanno ottenuto maggior attenzione da parte degli utenti, in **930** casi, è stato indicato di **sistema di accesso e login** alla piattaforma, seguono: **rapidità del sistema** nel recepire le informazioni, con 198 preferenze, **fruibilità dai diversi browser**, con 126 preferenze, **layout e aspetto grafico**, con 93 preferenze, **recupero credenziali**, con 69 preferenze.

Figura 4 - Quale aspetto della piattaforma DGCOL, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Inoltre, ai rispondenti al questionario è stato richiesto di indicare in uno spazio aperto di 550 caratteri, suggerimenti e/o osservazioni relative alla piattaforma DGCOL. Le risposte su un totale di **202** rispondenti, di cui **25** non pertinenti o non coerenti con la richiesta, possono essere raggruppate nelle seguenti principali indicazioni:

- **semplificare la struttura delle domande** di contributo e/o riconoscimento;
- rendere la piattaforma meno lenta e più **"user friendly"** anche mediante una grafica più accattivante.

Altre indicazioni più puntuali riguardano la richiesta di: semplificare la procedura **cambio email** associata all'account e di eliminazione delle domande, migliorare l'inserimento dei dati di budget, sviluppare l'help desk, ecc.

3.3. Modulistica online

3.3.1. Chiarezza della struttura

È stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione in merito alla chiarezza e alla struttura della modulistica online rispetto ai diversi ambiti di finanziamento, attraverso una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo (per nulla chiara e di difficile comprensione) e 5 il valore massimo (molto chiara e di semplice comprensione), coloro che erano in grado di esprimere una valutazione potevano selezionare il campo "0".

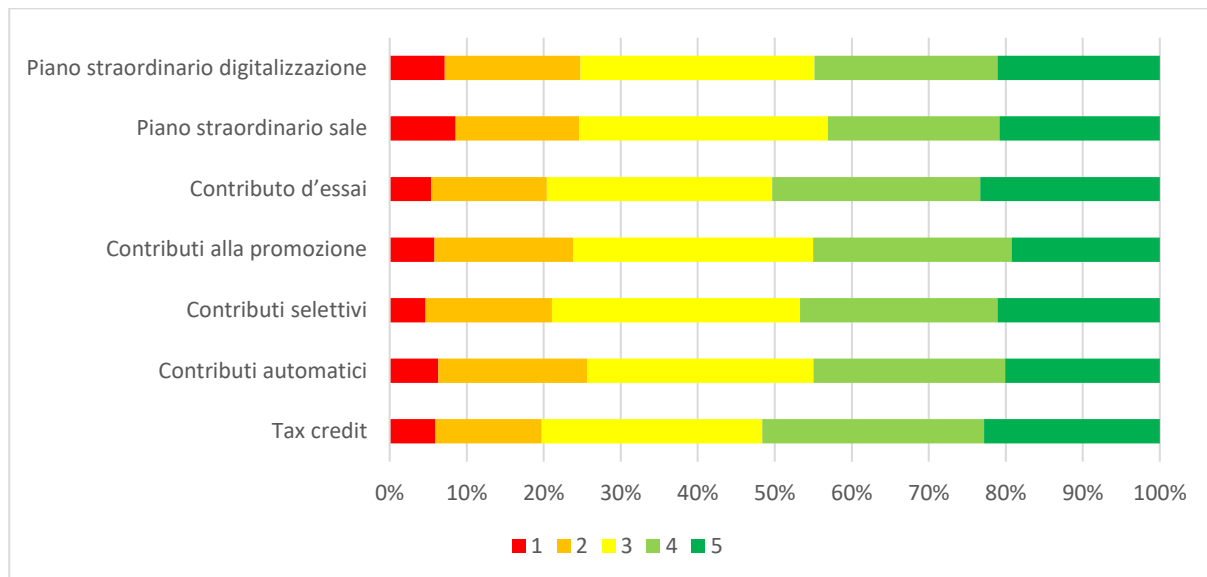
Le linee che ottengono una valutazione positiva dalla maggior parte degli utenti sono **tax credit e contributi automatici**, che sono considerate modulistiche chiare da oltre il 50% degli utenti, per le altre prevale una valutazione media/negativa.

Figura 5 - Come valuta la chiarezza e la struttura della modulistica online rispetto ai principali ambiti di finanziamento?



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

3.3.2. Gradimento complessivo

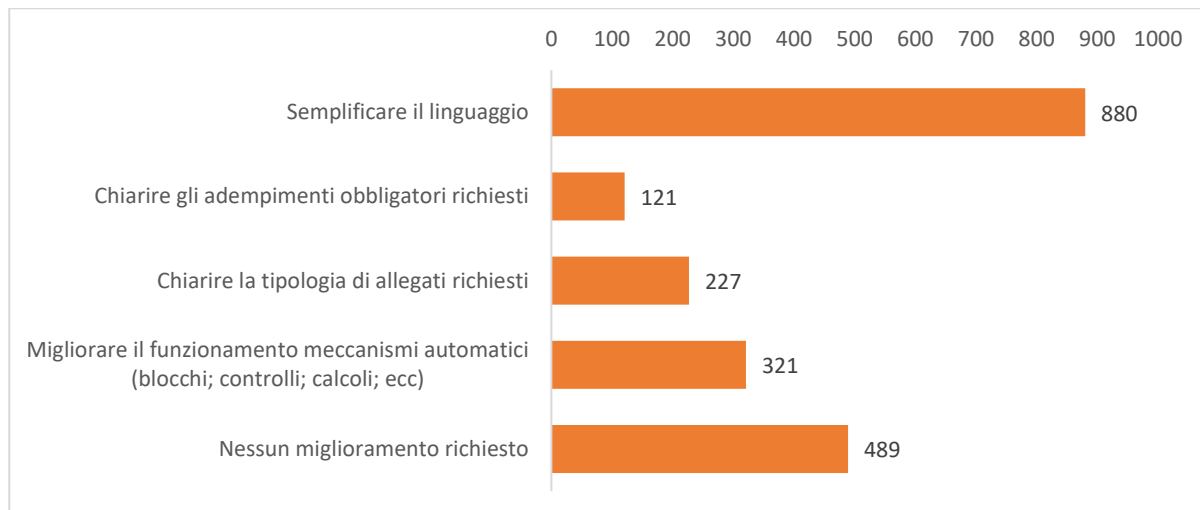
La **modulistica** on line ha registrato un **livello di soddisfazione** complessivo leggermente inferiore a quello della piattaforma DGCOL, **pari a 3,4**. Il dato è stato calcolato al netto di coloro che non hanno ritenuto di esprimersi indicando "0" che rappresentano il **39%** del totale dei rispondenti.

3.3.3. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Al fine di implementare i giusti correttivi all'interno della piattaforma, in relazione alla modulistica è stato chiesto agli utenti di indicare, tra quelli in elenco, quali potevano essere gli aspetti oggetto di interventi migliorativi.

Ne è emerso che la principale esigenza è rappresentata da una semplificazione del linguaggio, che ha registrato il 43% delle preferenze, seguono: nessun miglioramento (24%), migliorare il funzionamento dei meccanismi automatici (16%), Chiarire la tipologia di allegati richiesti (11%), Chiarire gli adempimenti obbligatori richiesti (6%).

Figura 6 - Quale aspetto della modulistica, secondo lei, può essere migliorato?





Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Infine, ai rispondenti è stato richiesto di indicare, in una domanda aperta, suggerimenti e/o osservazioni relative alla modulistica online presente sulla piattaforma DGCOL. Le risposte, su un totale di **96** rispondenti, di cui **41** non pertinenti o non coerenti con la richiesta, possono essere raggruppate nelle seguenti principali indicazioni:

- **semplificare le modulistiche dei procedimenti;**
- **chiarire meglio le informazioni richieste nei campi e/o i documenti da allegare.**

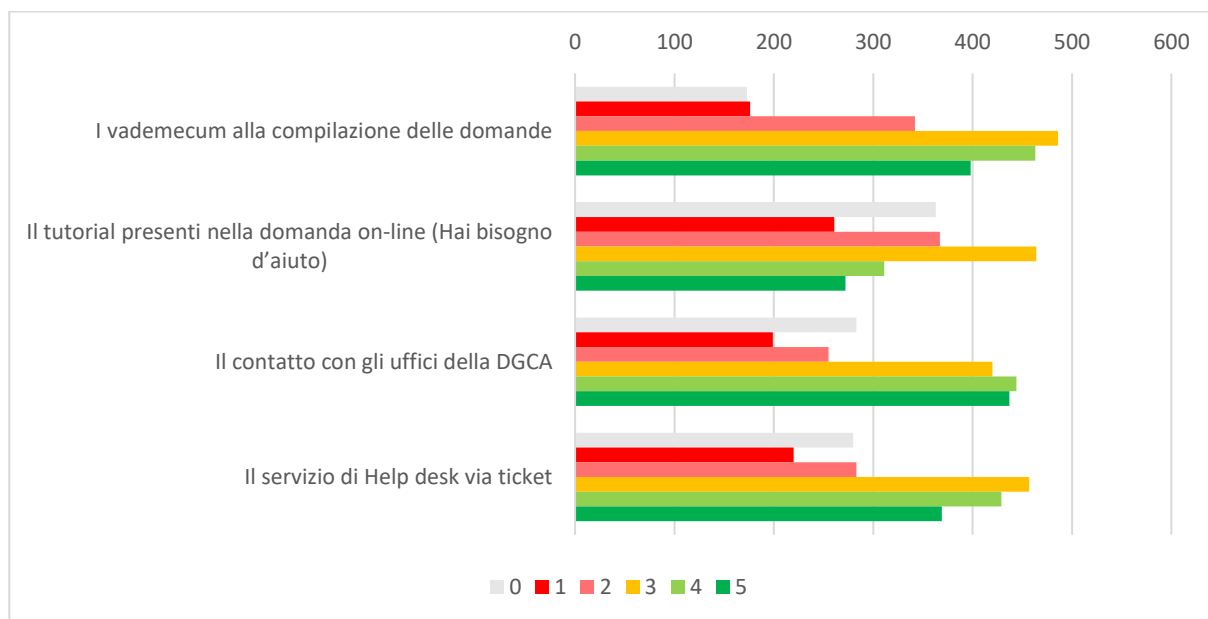
Altre indicazioni di dettaglio riguardano: rendere più chiare le tempistiche e i documenti richiesti; rendere disponibili allegati precompilati; limite di battute in tempo reale durante la compilazione; possibilità di inserire allegati facoltativi.

3.4. Strumenti di supporto alla compilazione della modulistica

3.4.1. Frequenza d'uso

È stato richiesto all'utenza di indicare quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizza con maggior frequenza su una scala di valutazione da 0 a 5, in cui 0 è il valore minimo (mai utilizzato) e 5 il valore massimo (utilizzato sempre).

Figura 7 - Quali strumenti di supporto alla compilazione della modulistica utilizza e con quale frequenza?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Dal grafico precedente si può notare che lo strumento di supporto più utilizzato, considerando i valori 4 e 5 come utilizzo assiduo sono il contatto con gli uffici della DG e i vademecum alla compilazione, entrambi, infatti, sono utilizzati frequentemente da oltre il 40% dei rispondenti, segue, poco distante il servizio di help desk mentre meno usato è lo strumento dei tutorial presenti nella domanda on line.



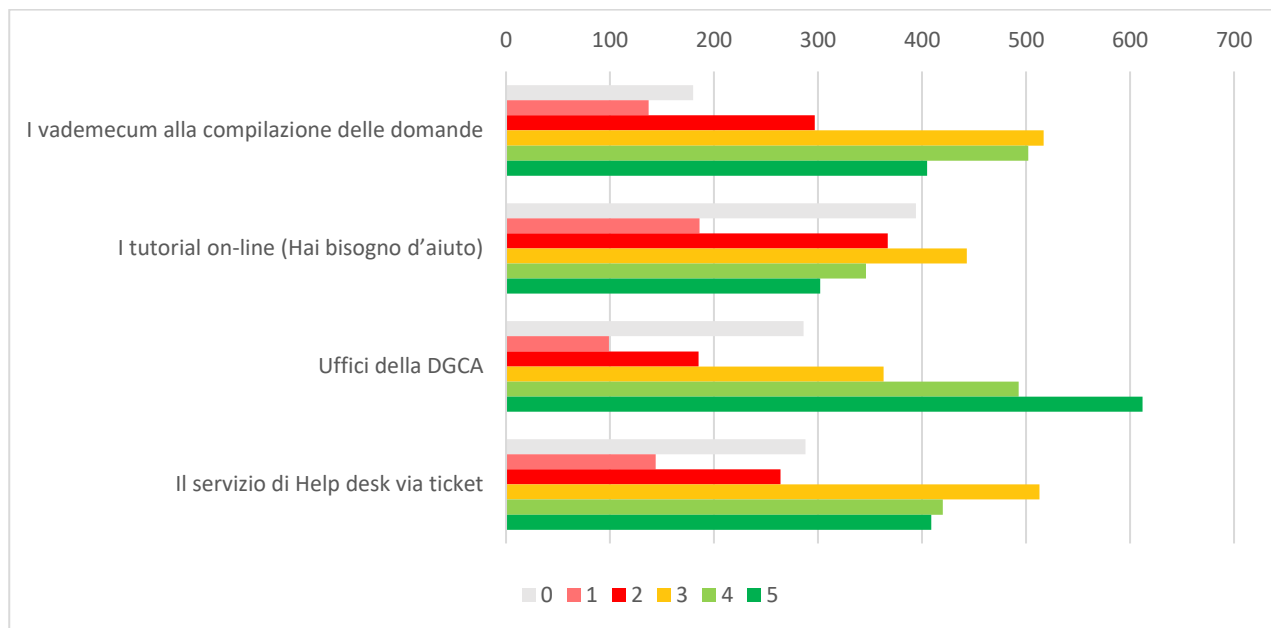
Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

3.4.2. Utilità degli strumenti

È stato chiesto agli utenti di esprimere una valutazione in relazione all'utilità degli strumenti utilizzati dalla DG per supportare gli utenti in base ad una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo (per niente) e 5 il valore massimo (molto), mentre "0" poteva essere usato nel caso in cui non era possibile esprimere una valutazione.

Figura 8 - I seguenti strumenti e/o le risposte ottenute sono risultati utili/risolutivi?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

Come si può constatare dal grafico precedente, sempre considerando esclusivamente le valutazioni pari a 4 e 5, si evince che lo strumento ritenuto più efficace è il contatto con gli Uffici della DGCA (che supera il 50%), seguono i vademecum (45%), l'help desk (41%) e, infine, i tutorial (32%). Lo strumento meno efficace, da questa valutazione, sembrano essere i tutorial on line.

3.4.3. Gradimento complessivo

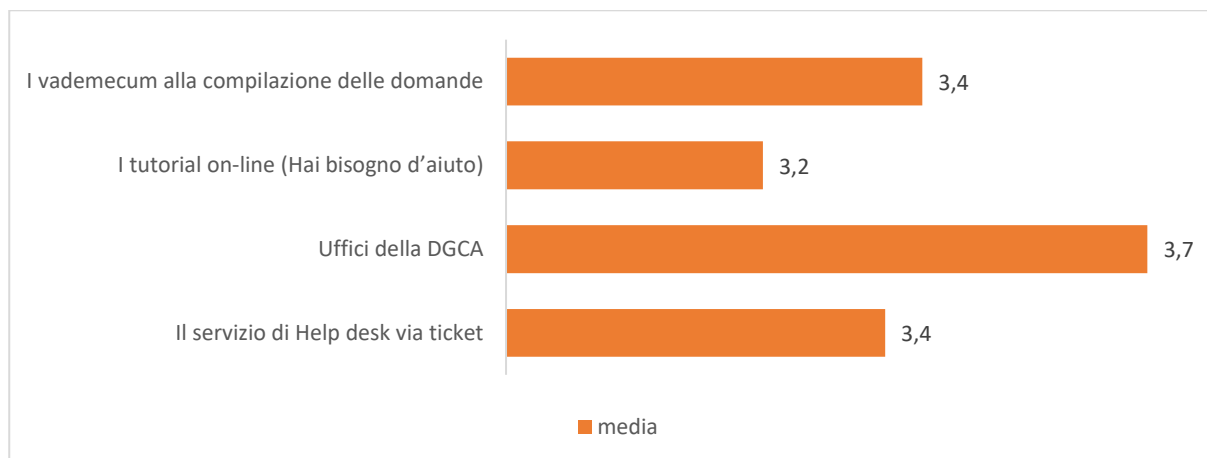
In relazione agli strumenti di assistenza si è chiesto agli utenti di indicare il loro livello di soddisfazione generale attraverso una scala da 1 a 5, in cui 1 è il valore minimo (per niente soddisfatto) e 5 il valore massimo (pienamente soddisfatto) mentre, il campo "0" poteva essere selezionato qualora per l'utente non fosse stato possibile esprimere una valutazione.

Figura 9 - Si ritiene soddisfatto degli strumenti di assistenza della Direzione Generale Cinema e Audiovisivo?



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.

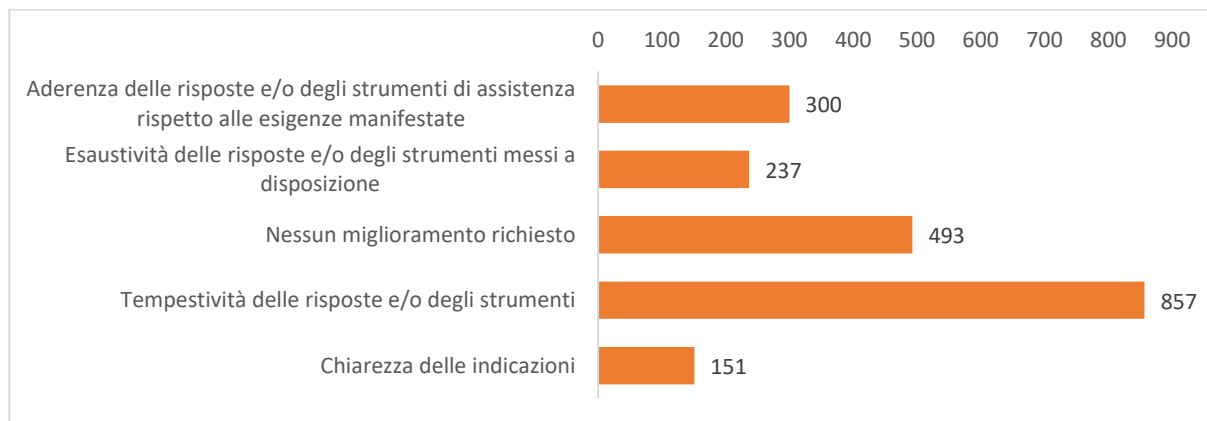
Dall'analisi delle risposte emerge un livello di soddisfazione generale sufficiente rispetto ai diversi strumenti, nello specifico il supporto degli uffici ha ottenuto il punteggio più alto (3,7 su 5), seguono i vademecum e l'help desk (3,4 su 5) da ultimi i tutorial on-line (3,2 su 5).

3.4.4. Osservazioni e suggerimenti degli utenti

Ai rispondenti è stato richiesto come potrebbe essere migliorata la modulistica, scegliendo fra le seguenti opzioni vincolate: aderenza delle risposte e/o strumenti di assistenza rispetto alle esigenze manifestate, esaustività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione, tempestività delle risposte e/o degli strumenti, chiarezza delle indicazioni, nessun miglioramento richiesto.

Come si può costatare dal grafico sottostante **857** utenti, che corrisponde al 42% rispondenti, indica come aspetto di miglioramento la tempestività delle risposte e/o degli strumenti di supporto alla compilazione delle domande, mentre il 24% degli utenti (493) non ha indicazioni di miglioramento. Rispetto alle alte opzioni proposte si segnala che ritiene opportuno un intervento migliorativo in merito a: l'aderenza delle risposte e/o degli strumenti il 15% dei rispondenti, esaustività delle risposte e/o degli strumenti messi a disposizione il 12%, chiarezza delle indicazioni il 7%.

Figura 10 - Quale aspetto degli strumenti di assistenza, secondo lei, può essere migliorato?



Fonte: nostra rielaborazione su dati raccolti tramite questionario.



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE CINEMA E AUDIOVISIVO

Infine, è stato richiesto, ai partecipanti all'indagine, di indicare, in uno campo aperto, suggerimenti e/o osservazioni relative agli strumenti di assistenza forniti dalla DGCA. Dall'analisi dei rispondenti, al netto di coloro che non hanno fornito risposte pertinenti, si possono categorizzare i seguenti gruppi di osservazioni/suggerimenti:

- **Riscontro rapido ai ticket di assistenza;**
- **Maggior reperibilità telefonica** degli uffici o la possibilità di un numero di contatto per l'assistenza alla compilazione;
- **Semplificazione del linguaggio** nelle risposte di assistenza;
- Sostituire il sistema ticket con un sistema via **chat**.

4. CONCLUSIONI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati nei paragrafi precedenti, emerge un **buon livello di soddisfazione generale** da parte dell'utenza, mantenendo il livello di soddisfazione generale media dell'anno precedente pari a **3,7**.

Gli utenti si dichiarano soddisfatti dei servizi di assistenza tecnica ed amministrativa forniti dalla DG Cinema e audiovisivo attraverso l'help desk e i vademecum alla compilazione delle domande, ma anche rispetto alla piattaforma DGCOL, anche se ritenuta in alcuni casi da rinnovare nella sua veste grafica e rendere più "user friendly". Il servizio più utilizzato risulta essere il sito web istituzionale della DGCA, che ciò nonostante presenta delle difficoltà per l'utenza nella ricerca in particolare degli avvisi più datati e dei bandi. Mentre, la domanda in relazione alla chiarezza della modulistica ha registrato un livello di soddisfazione leggermente più basso.

Dall'analisi delle risposte in forma aperta, risulta frequente **la richiesta di maggiore disponibilità ai recapiti telefonici** e una riorganizzazione delle sezioni del sito per renderlo più funzionale e di più facile fruizione. A tale proposito l'utenza ha suggerito di implementare un servizio di **newsletter** con avvisi delle scadenze e dei procedimenti attivati. Infine, sebbene il servizio Helpdesk sia stato apprezzato, gli utenti richiedono riscontro in tempi più rapidi.