



Ministero per i beni e le attività culturali

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2019

MODULISTICA FUS ONLINE

INTRODUZIONE

Il presente documento ha il fine di rappresentare il livello di *customer satisfaction* espresso dai beneficiari dei contributi erogati dalla Direzione Generale Spettacolo del Ministero per i Beni e le Attività Culturali per il Triennio 2018 – 2020, e dai nuovi utenti accreditati nel 2019 (domande FUS annuali), in relazione alla modulistica presente nella piattaforma Internet FUS online, utilizzata per la presentazione delle relative istanze di contribuzione.

A tal fine è stato riproposto agli utenti coinvolti nell'indagine il medesimo questionario utilizzato nel 2018, per misurare il grado di soddisfazione espresso dagli stessi rispetto alle tre dimensioni di seguito indicate:

	<i>Domanda</i>	<i>Dimensione indagata</i>
1	Ritengo di essere complessivamente soddisfatto rispetto all'accessibilità del portale FUSONLINE e alla facilità di compilazione della modulistica per la richiesta di contributo	Accessibilità e facilità di compilazione della modulistica
2	La modulistica e le informazioni presenti per il supporto alla compilazione risultano chiare e complete	Chiarezza e completezza della modulistica
3	Ritengo che il supporto fornito dall'Amministrazione, in occasione di problematiche o richieste di chiarimenti, sia risultato idoneo (help desk, vademecum, FAQ, risposte all'utenza, etc.	Adeguatezza del servizio di assistenza tramite help desk, vademecum, FAQ

Il grado di soddisfacimento è stato manifestato tramite l'assegnazione di punteggi sulla base della Scala Likert con valori da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). L'ultimo quesito, facoltativo, chiedeva di fornire eventuali osservazioni e/o suggerimenti migliorativi.

Nella presente analisi, sono stati oggetto di valutazione i questionari compilati dagli utenti accreditati nel 2019 e da quelli di coloro che, già accreditati nel 2018, non avevano ancora espresso il loro giudizio.



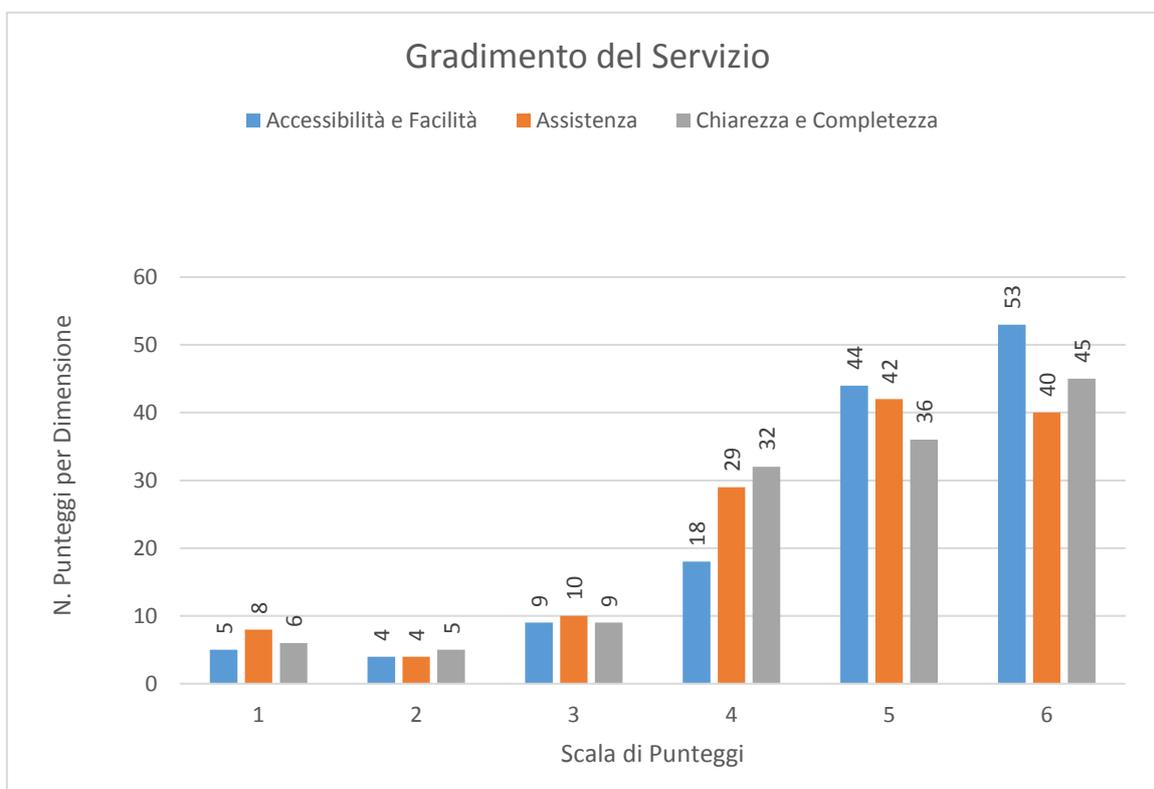
Ministero per i beni e le attività culturali

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari analizzati nel 2019 sono stati 133. Il livello di gradimento del servizio prestato attraverso l'utilizzo della piattaforma FUS online, anche nell'anno 2019, rispetto alle tre dimensioni d'indagine esaminate, supera il risultato positivo ottenuto nell'anno precedente, così come evidenziato nell'istogramma che segue in figura 1.

Figura 1



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Infatti, considerando come 'positive' le risposte valorizzate attraverso i punteggi dal numero 4 in su nel questionario proposto, l'incidenza degli utenti che ha espresso un giudizio positivo è pari all'85% circa sul totale dei rispondenti.



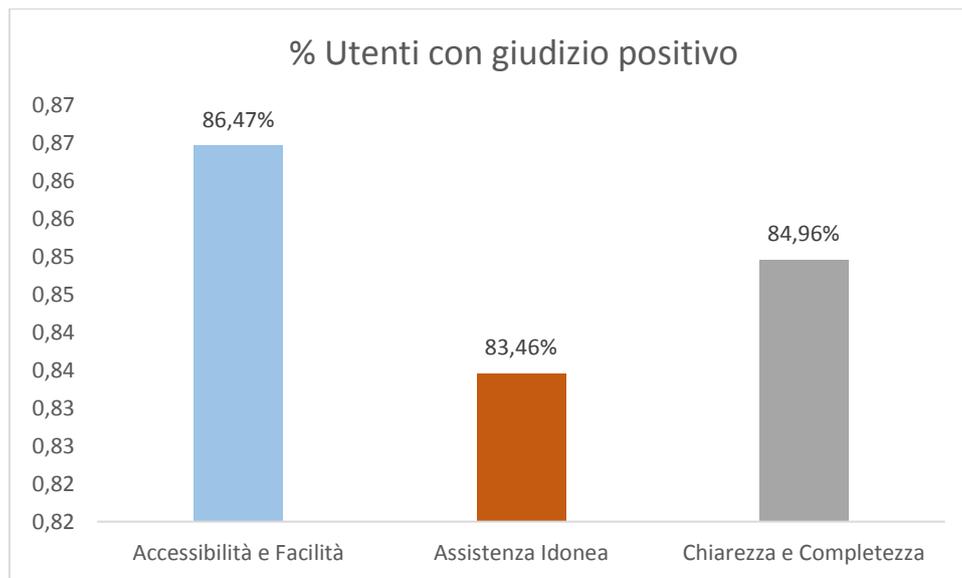
Ministero per i beni e le attività culturali

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

In particolare, l'86 % degli utenti si dichiara soddisfatto rispetto all'accessibilità e alla facilità di compilazione delle domande, l'83 % rispetto al servizio di assistenza offerto attraverso l'help desk, i vademecum, le FAQ e gli ulteriori materiali esplicativi, l'85% conferma di ritenere chiara e completa la modulistica.

La media degli utenti che ha espresso, al contrario, un parere negativo è stata del 15 %; nello specifico, il 14 % non risulta soddisfatto rispetto all'accessibilità e facilità di compilazione della modulistica, il 17% rispetto all'assistenza ricevuta ed infine il 15 % ha dichiarato di non reputare chiara e completa la modulistica fornita.

Figura 2



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

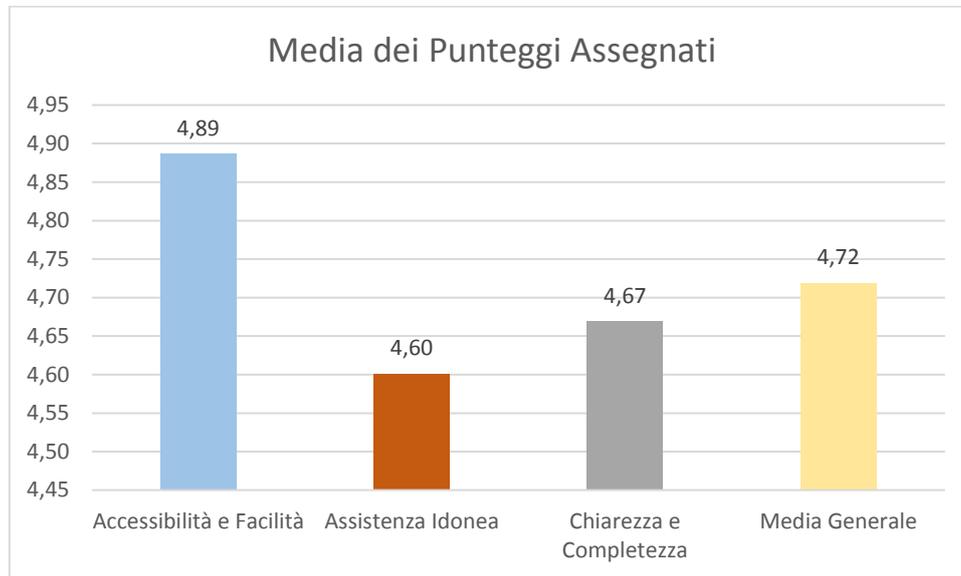
Osservando il valore medio delle risposte fornite dai beneficiari di contributo nella valutazione delle tre dimensioni esaminate, la media generale delle risposte si attesta su un punteggio pari a 4,72.



Ministero per i beni e le attività culturali

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Figura 3



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Gli utenti che hanno fornito suggerimenti migliorativi sono stati 15, pari all'11% dei rispondenti. A corredo della presente analisi si riporta, altresì, l'andamento del numero dei ticket di assistenza, relativi agli anni 2014 - 2019, aperti ed evasi dal supporto tecnico della piattaforma internet utilizzata per la presentazione delle domande di contribuzione, a valere sul Fondo Unico per lo Spettacolo per i Trienni 2015 - 2017 e 2018 - 2020.

Anno	Ticket
2014	314
2015	1789
2016	1161
2017	967
2018	2462
2019	1347

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati, anche per l'annualità 2019, emerge un livello di soddisfazione dell'utenza, in relazione all'utilizzo della piattaforma FUS online, sicuramente positivo. E' opportuno, altresì, sottolineare come, dall'esame della consistenza dei questionari pervenuti a codesta Direzione Generale nel 2019 tramite il portale FUS online, il numero degli stessi sia stato inferiore rispetto a quello rilevato nell'anno precedente. La ragione risiede certamente nel criterio



Ministero per i beni e le attività culturali

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

adottato dall'Amministrazione in questo Triennio, secondo cui ai soggetti che hanno compilato il questionario somministrato il primo anno non è stato riproposto il medesimo nell'annualità di contribuzione successiva. I dati così raccolti sono stati, pertanto, identificati come provenienti da utenti nuovi del portale, ovvero dai richiedenti di contributi annuali FUS, o da utenti che, già accreditati nel 2018, hanno espresso successivamente il loro giudizio.

In aggiunta, la diminuzione del numero di questionari rilevata, per gli utenti già presenti sul portale, è da correlarsi sia all'elevato numero dei questionari compilati nel primo anno di contribuzione, sia alla logica della continuità triennale dei servizi telematici offerti per il Triennio 2018-2020, che stimola gli utenti ad esprimere le proprie considerazioni all'atto della prima compilazione, piuttosto che negli anni successivi. Si può verosimilmente ritenere che il sistema di contribuzione triennale, previsto da codesta Direzione Generale, generi un rapporto più diretto e continuativo con gli uffici nel corso delle procedure e porti a contenere l'esigenza di esprimere pareri nei confronti dello strumento, ormai percepito come consolidato.

In particolare, seppur basandosi su un numero inferiore di questionari pervenuti nel 2019 rispetto al 2018, il punteggio medio attribuito alle tre dimensioni indagate è migliorato rispetto all'anno precedente. Il livello di gradimento del servizio offerto si attesta, quindi, su una valutazione ancora più incoraggiante per l'Amministrazione. Nello specifico, poi, la dimensione relativa all'accessibilità del portale e alla facilità di compilazione della modulistica è stata apprezzata maggiormente rispetto a quella della chiarezza e completezza della modulistica, nonché rispetto a quella dell'adeguatezza del servizio di assistenza online.

Il numero in percentuale degli utenti che ha giudicato positivamente le tre dimensioni indagate nella presente analisi, rispetto al numero dei questionari compilati nel 2019, è stato indubbiamente superiore rispetto all'anno passato. Ciò induce a rilevare un trend di crescita nel livello di gradimento del sistema telematico adottato, in relazione alla popolazione degli utenti fruitori del servizio Fus online.

Analizzando, invece, i Ticket aperti nelle prime annualità dei Trienni 2015 - 2017 e 2018 - 2020, è possibile notare come il numero degli stessi negli anni successivi risulti essere sempre inferiore rispetto a quello delle prime annualità. A tal proposito, è opportuno rilevare sia il minor numero dei nuovi utenti generalmente accreditati per la contribuzione del secondo anno rispetto a quello del primo, sia la maggiore conoscenza delle procedure di accreditamento ed inoltro delle relative istanze di finanziamento da parte degli utenti già accreditati.

Infine, dalle osservazioni riportate dall'utenza nei questionari compilati nel 2019, sono state registrate delle criticità riguardanti la congestione del sistema a ridosso delle scadenze e l'impossibilità di caricare materiale audiovisivo a completamento delle relazioni artistiche riguardanti i progetti ed i programmi presentati nella medesima annualità.