

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION

MODULISTICA FUS ON LINE

INTRODUZIONE

Il presente documento ha la finalità di illustrare alla Direzione Generale Spettacolo dal vivo il livello di *customer satisfaction* degli utenti e dei cittadini in relazione ai servizi erogati in occasione della modulistica on line per la richiesta di concessione di contributi FUS, attraverso la piattaforma FUSONLINE. A tal fine nel mese di febbraio 2018, al termine della compilazione delle richieste di contributo, è stato somministrato un breve questionario per misurare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto a tre dimensioni:

	<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

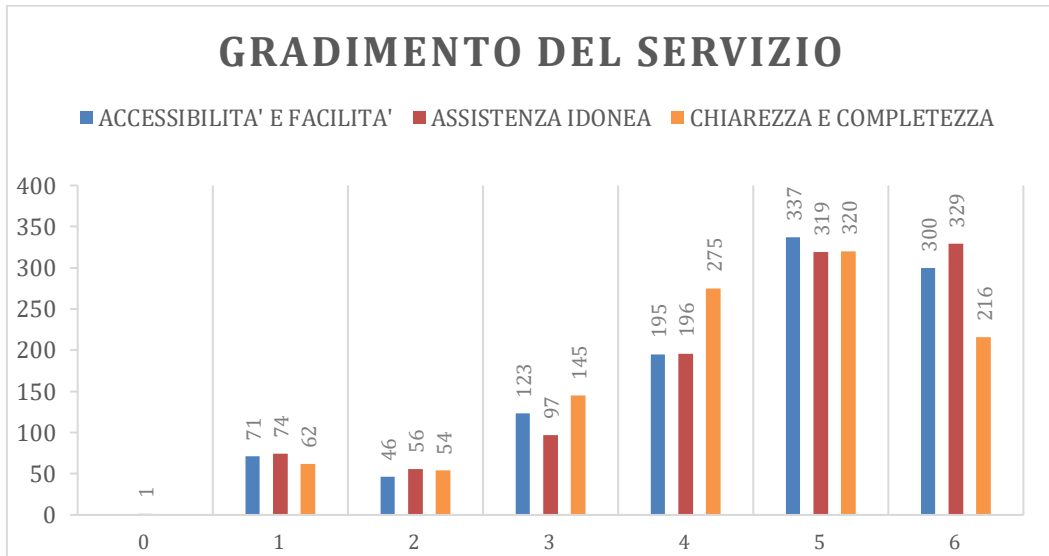
Il grado di soddisfacimento è stato espresso tramite Scala Likert con valori da 1 (per niente d'accordo) a 6 (completamente d'accordo). Infine, l'ultimo quesito, facoltativo, chiedeva di fornire eventuali suggerimenti migliorativi.

ANALISI DELLE RISPOSTE

Gli utenti che hanno risposto al questionario sono 1.076, ma ai fini dell'analisi qualitativa non sono stati presi in considerazione i questionari "cloni", ovvero inviati più volte dallo stesso utente. Le risposte prese in

considerazione ai fini della presente analisi sono quelle di 1.072 utenti. Il livello di soddisfazione degli utenti, rispetto alle tre dimensioni d'indagine sopraelencate, presenta un risultato positivo.

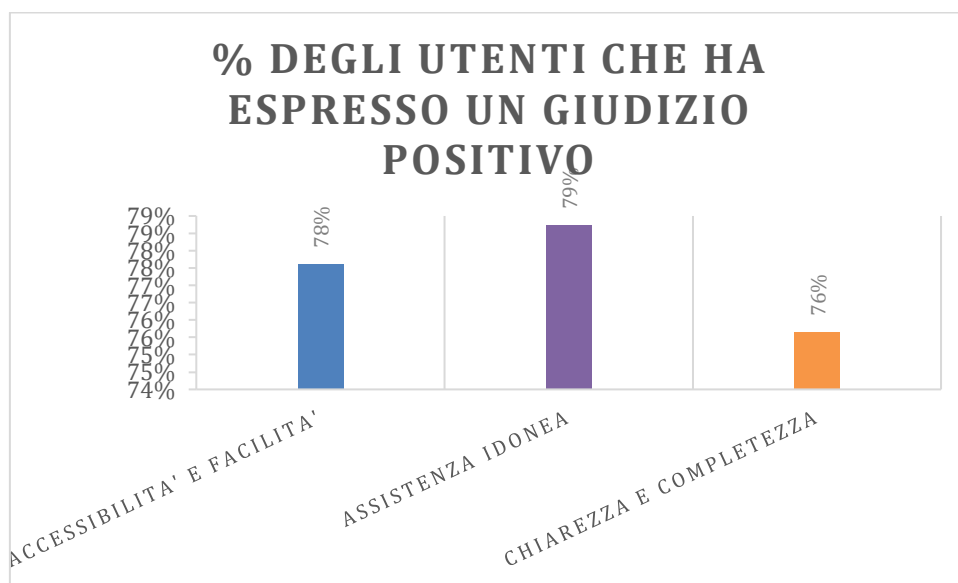
Figura 1



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Infatti, considerando come 'positive' le risposte dal valore 4 in su, l'incidenza degli utenti che ha espresso un giudizio positivo si attesta al 77% sul totale dei rispondenti. In particolare, il 78 % degli utenti si dichiara soddisfatto rispetto all'accessibilità e alla facilità di compilazione delle domande, il 79% rispetto al servizio di assistenza offerto dalla DG attraverso l'help desk, i vademecum, le FAQ e gli ulteriori materiali esplicativi, infine il 76% afferma di ritenere chiara e completa la modulistica. Il 23% degli utenti, invece, ha espresso un parere negativo, in particolare il 22% non risulta soddisfatto rispetto all'accessibilità, il 21% rispetto all'assistenza ricevuta e infine il 24% ha dichiarato di non reputare chiara e completa la modulistica fornita dalla DG.

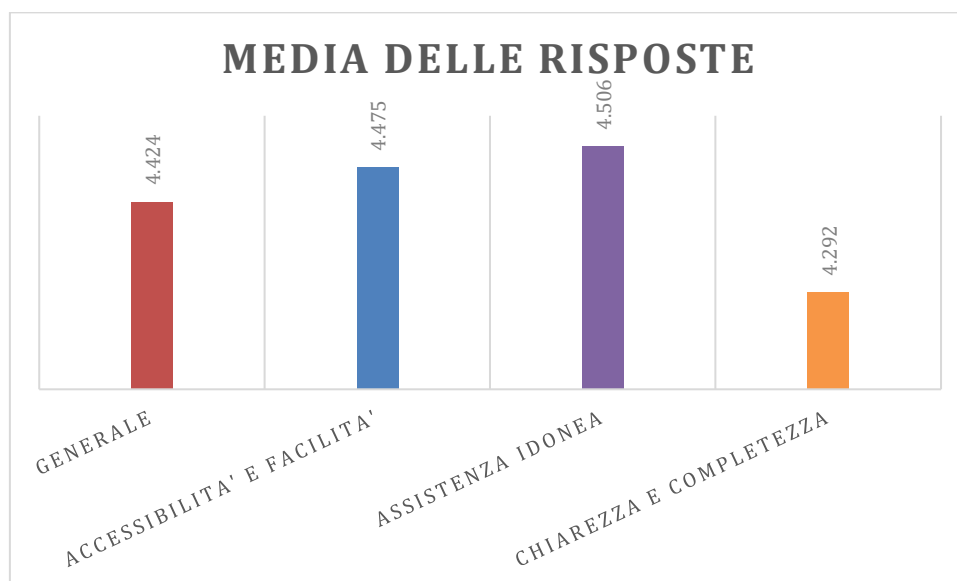
Figura 2



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Osservando il valore medio delle risposte fornite la media generale delle risposte si attesta su 4,42.

Figura 3



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Gli utenti che hanno fornito suggerimenti migliorativi sono 306, ovvero il 29% dei rispondenti.

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi emerge un risultato complessivamente positivo. Si rileva inoltre che dai suggerimenti forniti dagli utenti, emergono elementi rilevanti e spunti interessanti rispetto alla modulistica e all'insieme dei materiali esplicativi di supporto alla compilazione. Nonostante la percentuale di gradimento espressa dagli utenti, un discreto numero di 'suggerimenti' lamentano tempi di risposta non rapidi dal servizio di assistenza. Inoltre, molti utenti hanno fornito suggerimenti in merito alla piattaforma online, che presenta rallentamenti e inefficienze nel salvataggio e nel calcolo automatico dei dati in prossimità delle scadenze.