



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2020

MODULISTICA FUS ONLINE

INTRODUZIONE

La presente relazione ha come obiettivo la rappresentazione dei livelli di gradimento espressi dai fruitori del servizio erogato tramite il Fusonline per la compilazione e l'invio delle domande di contribuzione inerenti le linee di finanziamento attive nel 2020 sul portale della Direzione generale Spettacolo del Ministero per i beni e le attività culturali e per il turismo, di seguito denominata Amministrazione.

A tal fine è stato riproposto agli utenti coinvolti nell'indagine il medesimo questionario utilizzato nel 2019 e nel 2018, per monitorare il grado di soddisfazione espresso dagli stessi rispetto alle tre dimensioni di seguito elencate:

	<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



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

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 chiedeva di fornire a livello facoltativo eventuali osservazioni e/o suggerimenti migliorativi.

Per l'anno in corso sono stati oggetto di valutazione i questionari compilati dai nuovi utenti accreditati nel 2020, ed i questionari pervenuti all'Amministrazione dagli utenti accreditati nel triennio 2018 - 2020 non inviati in precedenza.

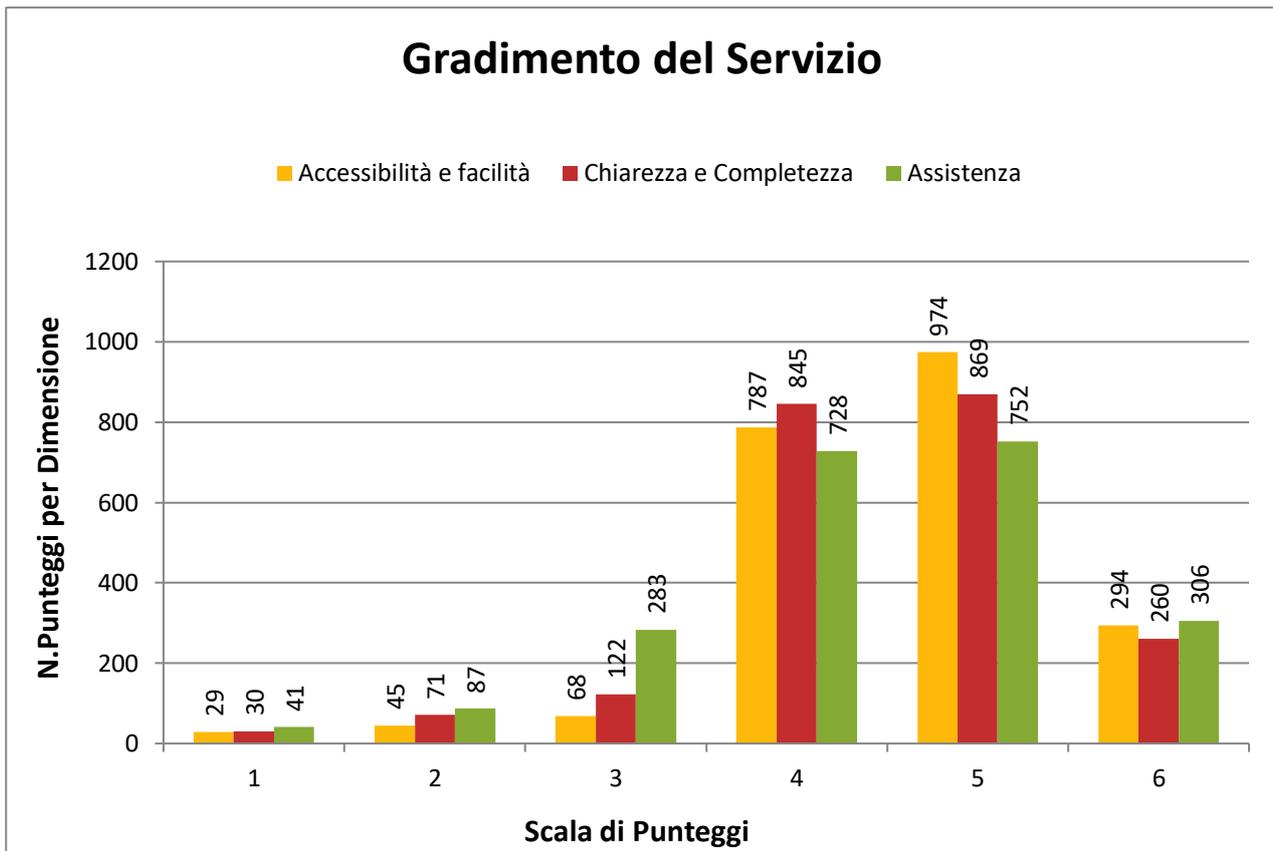
Le richieste di contributo prese in carico sul portale telematico, nell'arco temporale oggetto della presente analisi, sono relative sia all'ultimo anno di contribuzione triennale dell'Amministrazione per il Triennio 2018 - 2020, a valere sul Fondo Unico per lo Spettacolo, sia alle contribuzioni annuali a valere sul FUS o su altri Fondi gestiti dall'Amministrazione come quelli di cui al riparto di quota parte del Fondo emergenze di parte corrente, di cui all'articolo 89 del decreto-legge n. 18 del 2020, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, al Fondo Nazionale per le Rievocazioni storiche, Boarding Pass, ecc.

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari analizzati nel 2020 sono stati 2197. Il livello di gradimento del servizio prestato attraverso l'utilizzo della piattaforma FUS online, anche nell'anno 2020, 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’88% circa sul totale dei rispondenti.

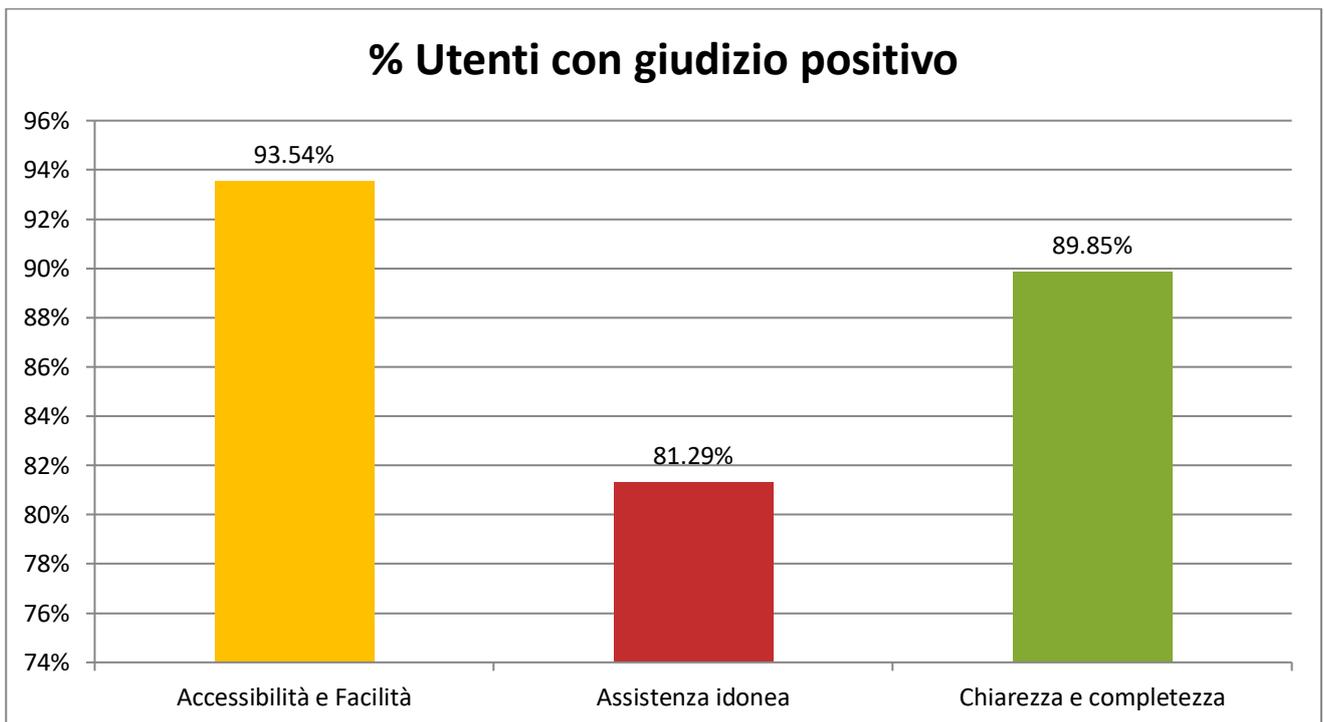
In particolare, il 94% degli utenti si dichiara soddisfatto rispetto all’accessibilità e alla facilità di compilazione delle domande, l’81% rispetto al servizio di assistenza offerto attraverso l’help desk, i vademecum, le FAQ e gli ulteriori materiali esplicativi, infine il 90% conferma di ritenere chiara e completa la modulistica. Il 12% degli utenti in media ha espresso, al contrario, un parere negativo; nello specifico, il 6% non risulta soddisfatto rispetto all’accessibilità e facilità di compilazione della modulistica, il 19% rispetto all’assistenza ricevuta ed infine il 10% ha dichiarato di non reputare chiara e completa la modulistica fornita.



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Figura 2



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

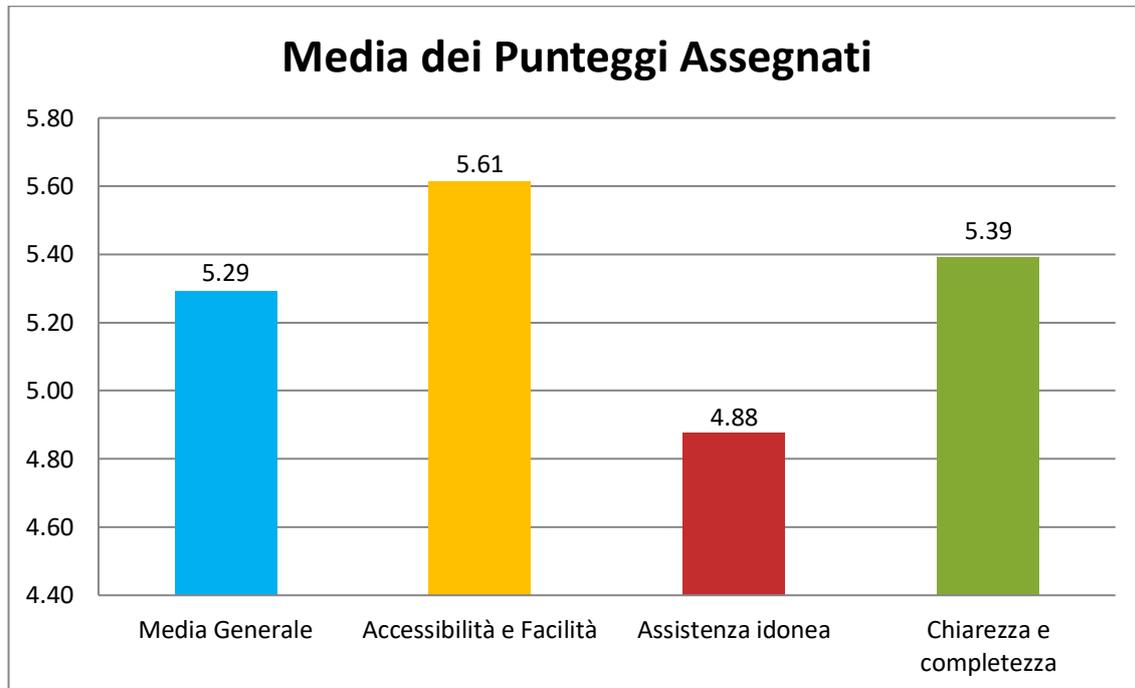
Osservando il valore medio delle risposte fornite dai beneficiari di contributo nella valutazione delle tre dimensioni esaminate, la media generale delle risposte si attesta su un punteggio pari a 5,29.



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Figura 3



Fonte: ns elaborazione sui dati raccolti tramite i questionari

Gli utenti che hanno fornito suggerimenti migliorativi sono stati 187, pari all'8.5% dei rispondenti.

Per l'analisi sin qui esposta, risulta altresì opportuno riportare l'andamento del numero dei ticket di assistenza helpdesk del triennio 2018 - 2020, aperti ed evasi per la finalizzazione delle domande di contribuzione sul portale.

Anno	Ticket
2018	2462
2019	1347
2020	3702



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati, anche per l'annualità 2020, emerge un alto livello di soddisfazione dell'utenza, superiore a quello registrato nell'anno precedente. Si è infatti passati da un punteggio medio assegnato alle tre dimensioni indicate nello studio, pari a 4,72 nel 2019 su 133 questionari pervenuti, ad un punteggio medio di risposta di 5,29 nell'analisi dell'anno in corso, calcolato sulla media dei punteggi assegnati nei 2.197 questionari compilati ed inviati all'Amministrazione, e su un valore massimo raggiungibile di 6.

Certamente anche in quest'ultimo anno del Triennio 2018-2020, il questionario proposto è stato somministrato a tutte le utenze che non lo avevano mai compilato o che, seppur finanziati nei due anni precedenti, non lo avevano ancora inviato. I dati così raccolti sono stati identificati come provenienti da utenti nuovi del portale o da utenti che, già accreditati nel Triennio 2018- 2020 , hanno espresso successivamente la loro valutazione.

E' opportuno sottolineare come, dall'esame della consistenza dei questionari pervenuti ed oggetto della presente analisi, il numero degli stessi sia stato molto elevato: nel solo anno 2020, infatti, si è avuto un riscontro diretto di 16.5 volte superiore a quello ottenuto nel 2019. E' possibile evidenziare come siano state attivate anche molte linee di finanziamento aggiuntive a quelle ordinarie a valere sul Fondo Unico per lo Spettacolo, a causa della pandemia da Covid 19 e che hanno visto crescere il numero e la tipologia dei richiedenti il contributo nell'ambito delle attività di spettacolo dal vivo, sia per l'attività ordinaria , sia a ristoro delle perdite subite a causa della crisi pandemica.

Ad avvalorare il risultato complessivo, certamente incoraggiante per la Pubblica Amministrazione ed ottenuto grazie al sempre maggior utilizzo del portale telematico per tutte le possibilità di finanziamento statale gestite dalla Direzione generale Spettacolo, sono gli incrementi percentuali registrati da un anno all'altro nelle valutazioni delle due dimensioni indagate "Accessibilità e facilità di compilazione" e "Chiarezza e completezza" della modulistica sul portale. Tali incrementi percentuali risultano essere enfatizzati altresì dal consistente numero di questionari inviati, di gran lunga maggiore rispetto al 2019, che quindi confermano le migliorie apportate nella modulistica predisposta.

In riferimento all'adeguatezza del servizio di assistenza online, invece, c'è da effettuare una doppia valutazione; se è vero da un lato che il gradimento rispetto a questo aspetto è sceso di 2 punti percentuali rispetto all'anno precedente (passando dall'83% all'81% - considerando come utili al calcolo percentuale il totale dei punteggi assegnati dal 4 in su - (dato comunque positivo in termini generali), dall'altro bisogna sottolineare come il punteggio medio assegnato all'assistenza online sia aumentato da 4,60 nel 2019 a 4,88 nel 2020. Questo evidenzia l'impegno crescente dimostrato dall'Amministrazione sul versante della comunicazione con l'utente attraverso il canale telematico proposto, ed avvalorato dal fatto che i ticket aperti nel solo 2020 raggiungono la somma di quelli avuti tra il 2018 e il 2019; quindi, a fronte di una mole di lavoro decisamente più elevata, la valutazione positiva dell'utenza rispetto all'assistenza ricevuta è sicuramente maggiore rispetto a quella degli anni precedenti.



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

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Come si evince inoltre dalle osservazioni a carattere facoltativo rinvenute nei questionari o durante i contatti in assistenza agli utenti nella procedura di compilazione e invio delle domande, il numero e la tipologia di ticket aperti nel 2020 è collegato in parte al passaggio dell'invio delle richieste di contribuzione in firma digitale, così come previsto dal D.M. 27 luglio 2017 e come implementato effettivamente nell'anno in esame.

Sempre dalle osservazioni riportate dall'utenza nei questionari compilati nel 2020, sono state registrate delle criticità riguardanti la congestione del sistema a ridosso delle scadenze, la necessità di avere delle Faq più specifiche ed inerenti ogni singola linea di finanziamento, la proposta di avere una linea telefonica dedicata per una maggiore percezione di un contatto diretto con la Pubblica Amministrazione nella comprensione e nella risoluzione dei quesiti connessi con la compilazione dei format presenti online per alcune tipologie di contribuzione.

Infine, nella maggior parte dei questionari, si rileva una chiara percezione della piattaforma telematica come strumento di invio delle domande facilmente intuibile, chiaro ed immediato nel suo funzionamento.

I risultati ottenuti, pertanto, confermano l'importanza della collaborazione dell'utenza per la valutazione del servizio proposto tramite l'utilizzo del portale telematico Fusonline.