



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2023 MODULISTICA FUSONLINE

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 alle linee di finanziamento attive nel 2023 sul portale della Direzione generale Spettacolo del Ministero della cultura, di seguito denominata Amministrazione. A tal fine è stato proposto agli utenti coinvolti nell'indagine un apposito questionario per monitorare il grado di soddisfazione espresso dagli stessi rispetto alle tre dimensioni di seguito elencate:

DOMANDA	DIMENSIONE INDAGATA
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.	Chiarezze e completezza della modulistica.
3. Ritengo che il supporto fornito dall'amministrazione, in occasione di problematiche o richieste di chiarimenti, sia risultato idoneo (<i>help desk</i> , <i>vademecum</i> , FAQ, risposte all'utenza, etc.)	Adeguatezza del servizio di assistenza tramite <i>help desk</i> , <i>vademecum</i> , 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 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 dagli utenti accreditati nel 2023. Le richieste di contributo prese in carico sul portale telematico, nell'arco temporale oggetto della presente analisi, sono relative al secondo anno di contribuzione triennale dell'Amministrazione per il Triennio 2022 – 2024 a valere sul Fondo per lo Spettacolo.



Piazza Santa Croce in Gerusalemme 9/A – 00185 ROMA

+39 06 6723 3202 – 3314

PEC: dg-s@pec.cultura.gov.it

PEO: dg-s@cultura.gov.it



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari analizzati nel 2023 sono stati 2182. Il livello di gradimento del servizio prestato attraverso l'utilizzo della piattaforma *FUSonline*, anche nell'anno 2023, rispetto alle tre dimensioni d'indagine esaminate, consegue un risultato largamente positivo.

Considerando come positive le risposte valorizzate attraverso punteggi dal 4 in su nel questionario proposto, l'incidenza degli utenti che ha espresso un risultato positivo oscilla tra il 78,4% e l'81,9% circa sul totale dei rispondenti.

In particolare, valorizzando punteggi di soddisfazione alti (dal 4 in su), si evince che:

1. per l'accessibilità del portale *FUSonline* e la facilità di compilazione della modulistica per la richiesta di contributo, l'81,9% si dichiara soddisfatto;
2. per la modulistica e le informazioni presenti per il supporto alla compilazione risultano chiare e complete, il 78,4% ha espresso giudizio positivo;
3. rispetto al supporto fornito dall'Amministrazione, in occasione di problematiche o richieste di chiarimenti, sia risultato idoneo (*help desk*, *vademecum*, FAQ, risposte all'utenza, *etc.*), il 79,6% dichiara di ritenersi soddisfatto.

Il valore medio delle risposte fornite dai beneficiari si attesta tra il 4,23 e il 4,51.

Gli utenti che hanno fornito suggerimenti sono 392, alcuni dei quali per confermare il buon funzionamento della procedura.

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati, anche per l'annualità 2023, emerge un alto livello di soddisfazione dell'utenza. È opportuno sottolineare come, dall'esame della consistenza dei questionari pervenuti ed oggetto della presente analisi, il numero degli stessi sia stato molto elevato. 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 i buoni risultati percentuali registrati nelle valutazioni delle due dimensioni indagate "Accessibilità e facilità di compilazione" e "Chiarezza e completezza" della modulistica sul portale. Questo evidenzia l'impegno crescente dimostrato dall'Amministrazione sul versante della comunicazione con l'utente attraverso il canale telematico proposto.

Infine, per quanto concerne l'impatto dei contenuti "supporti e finanziamenti" sui canali *social* (FB e Instagram) della Direzione generale Spettacolo, le pubblicazioni che riguardano i servizi erogati dalla DGS registrano un buon *feedback* nelle visualizzazioni. Fenomeno la cui misurazione varia proporzionalmente rispetto alla platea di utenti/target del singolo contenuto.

I contenuti in esame generano livelli alti di visualizzazioni e *impression*, vale a dire il numero di volte in cui compare il *post* nei profili degli utenti. Valore che tende a crescere nell'arco di 2/3 giorni dal momento della pubblicazione, fenomeno che ipotizziamo sia riconducibile alla condivisione tra utenti delle informazioni pubblicate.

Risulta, invece, scarsa l'interazione (*engagement*) con i contenuti, al contrario di quanto accade per le rubriche culturali. Riteniamo che la mancanza di *engagement* sia un dato prevedibile per le pubblicazioni istituzionali e tecniche che per la natura stessa dei messaggi non sollecitano



Piazza Santa Croce in Gerusalemme 9/A – 00185 ROMA

+39 06 6723 3202 – 3314

PEC: dg-s@pec.cultura.gov.it

PEO: dg-s@cultura.gov.it



Ministero della cultura

DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

l'interazione ma la condivisione tra gli utenti. Ipotesi avvalorata da un elevato *reach*, il numero di persone raggiunte con un *post*, che tali contenuti hanno generato. In molti casi alle pubblicazioni su supporti e finanziamenti si associa l'acquisizione di nuovi *follower*.

Roma, 20 maggio 2024

IL DIRETTORE GENERALE
dott. Antonio Parente



Piazza Santa Croce in Gerusalemme 9/A – 00185 ROMA

+39 06 6723 3202 – 3314

PEC: dg-s@pec.cultura.gov.it

PEO: dg-s@cultura.gov.it