



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

RELAZIONE CUSTOMER SATISFACTION 2025 MODULISTICA DOS-CULTURA

INTRODUZIONE

La presente relazione ha come obiettivo la rappresentazione dei livelli di gradimento espressi dai fruitori del servizio erogato tramite *DOS-Cultura* per la compilazione e l'invio delle domande di contribuzione inerenti alle linee di finanziamento attive nel 2025 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:

1. Ritengo di essere complessivamente soddisfatto rispetto all'accessibilità del portale DOS-Cultura 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 (<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 2025. Le richieste di contributo prese in carico sul portale telematico, nell'arco temporale oggetto della presente analisi, sono relative al primo anno di contribuzione triennale dell'Amministrazione per il Triennio 2025 – 2027 a valere sul Fondo per lo Spettacolo.



DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM

+39 066723.3202-3314

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

PEO: dg-s@cultura.gov.it



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

ANALISI DELLE RISPOSTE

I questionari analizzati nel 2025 sono stati 613. Il livello di gradimento del servizio prestato attraverso l'utilizzo della piattaforma *DOS-Cultura*, anche nell'anno 2025, 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 76,0% e l'83,0% 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 *DOS-Cultura* e la facilità di compilazione della modulistica per la richiesta di contributo, l'83,03% si dichiara soddisfatto;
2. per la modulistica e le informazioni presenti per il supporto alla compilazione risultano chiare e complete, il 76,02% 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 76,02% dichiara di ritenersi soddisfatto.

Il valore medio delle risposte fornite dai beneficiari si attesta tra il 4,0 e il 4,2.

Gli utenti che hanno fornito suggerimenti sono 65, alcuni dei quali per confermare il buon funzionamento della procedura.

CONSIDERAZIONI FINALI

Dall'analisi dei punteggi di valutazione esaminati emerge, anche per l'annualità 2025, un elevato livello di soddisfazione dell'utenza. È opportuno evidenziare come il numero dei questionari pervenuti e analizzati risulti particolarmente consistente, a conferma della significatività dei dati raccolti. A rafforzare il risultato complessivo, certamente incoraggiante per la Pubblica Amministrazione e conseguito anche grazie al crescente utilizzo del portale telematico per l'accesso alle diverse forme di finanziamento statale gestite dalla Direzione generale Spettacolo, contribuiscono le positive percentuali registrate nelle valutazioni delle due dimensioni indagate: "Accessibilità e facilità di compilazione" e "Chiarezza e completezza" della modulistica disponibile sul portale. Tali evidenze confermano l'impegno progressivamente rafforzato dell'Amministrazione nel migliorare la qualità della comunicazione con l'utenza attraverso il canale telematico.

Per quanto concerne l'impatto dei contenuti relativi a "supporti e finanziamenti" sui canali social (Facebook e Instagram) della Direzione generale Spettacolo, si registra in generale un riscontro positivo.

I contenuti in esame generano buoni livelli di visualizzazioni e impression. Questo valore tende a crescere gradualmente nelle 48/72 ore successive alla pubblicazione. Un andamento coerente con la crescita, per il 2025, del numero di condivisioni tra gli utenti e salvataggi dei contenuti. Il post con il maggior numero di condivisioni afferisce alla categoria "supporti e finanziamenti".

Le pubblicazioni riguardanti i servizi erogati dalla DGS non solo ottengono buone performance in termini di visibilità, ma mostrano una dinamicità crescente anche nei livelli di partecipazione attiva.



DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM

+39 066723.3202-3314

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

PEO: dg-s@cultura.gov.it



Ministero della cultura

DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO

Nel corso del 2025 la progettazione dei contenuti ha puntato su divulgazione e supporto operativo dell'utente, spiegando con chiarezza procedure e informazioni di base. Si tratta di una linea editoriale che ha dato ottimi riscontri nell'intercettare il target interno di riferimento.

A differenza del passato, dove l'interazione appariva contenuta a favore della sola consultazione, i dati più recenti evidenziano un'inversione di tendenza in merito ai livelli di engagement, con un aumento significativo di reazioni positive in termini di like. Anche per questo segmento di dati, il post che ha registrato valori più elevati rientra nella categoria tematica di "supporti e finanziamenti".

Roma, 27 gennaio 2026

IL DIRETTORE GENERALE
dott. Antonio Parente



DIPARTIMENTO PER LE ATTIVITÀ CULTURALI
DIREZIONE GENERALE SPETTACOLO
Piazza Santa Croce in Gerusalemme, 9/a 00185 Roma RM
+39 066723.3202-3314
PEC: dg-s@pec.cultura.gov.it
PEO: dg-s@cultura.gov.it