

Sito POR FESR Emilia-Romagna Customer satisfaction

Analisi del sondaggio sul grado di soddisfazione degli utilizzatori del sito
www.regione.emilia-romagna.it/fesr, realizzato nel periodo 26 aprile-31 luglio

Bologna, 18 ottobre 2016



La ricerca

Nell'ottica di monitorare il livello di soddisfazione dei fruitori del sito della Regione Emilia Romagna per la sezione del Programma operativo regionale - Fondo europeo di sviluppo regionale, Regione Emilia-Romagna ha realizzato una survey di Customer Satisfaction.

Il field della survey è stato effettuato nel periodo dal 26 aprile al 31 luglio. Nel periodo considerato, il sito è stato visitato da oltre 21.000 utenti. Il link alla ricerca è stato visitato da 297 persone, 143 hanno compilato il questionario.

Il campione, dunque, benché non statisticamente rappresentativo dei visitatori del sito, è numericamente rilevante e consente valutazioni di dettaglio sul grado di soddisfazione del sito. In particolare, può ritenersi rilevante la componente dei beneficiari, cui l'indagine era in prevalenza indirizzata e che sono stati coinvolti attraverso azioni di comunicazioni dirette (mailing list di circa 1.000 destinatari).

Il questionario, della durata di 5 minuti, era composto da domande a risposta sia chiusa sia aperta, per permettere all'intervistato di fornire anche un feedback qualitativo sulla sua esperienza all'interno del sito.

La somministrazione delle interviste è avvenuto con metodologia CAWI (Computer Assisted Web Interview).

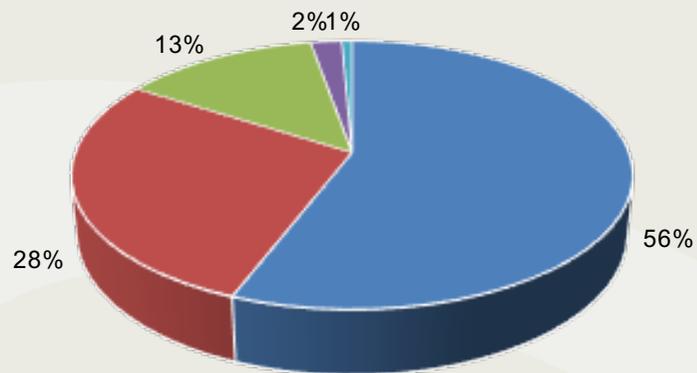
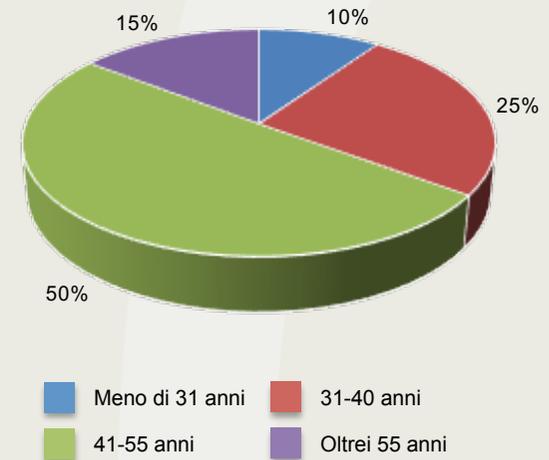
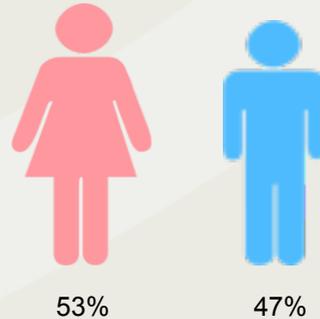
Parametri di valutazione

Per una miglior lettura dei risultati, si segnala che:

- nell'ambito delle tradizionali analisi di Customer Satisfaction la **soddisfazione** – dunque l'obiettivo cui tendere – è posizionata ad un punteggio $>7,5$ (dato diverso dalla sufficienza, posizionata sul >6)
- le **risposte aperte** sono state in questo caso fornite solo dagli utenti che hanno espresso un giudizio inferiore alla sufficienza, dunque riportano unicamente gli elementi di criticità

Il profilo degli intervistati

143 interviste



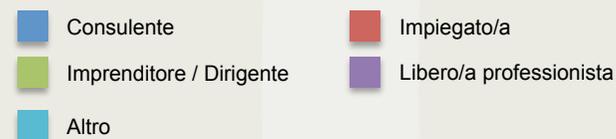
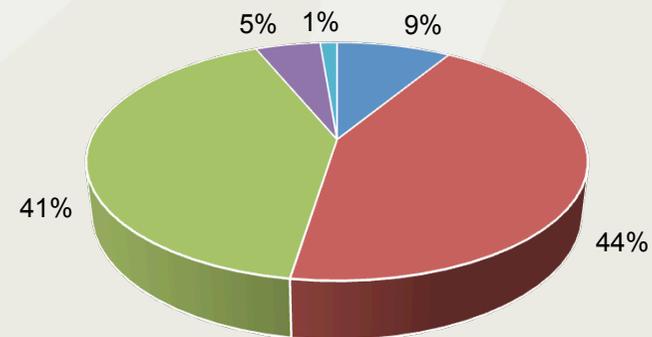
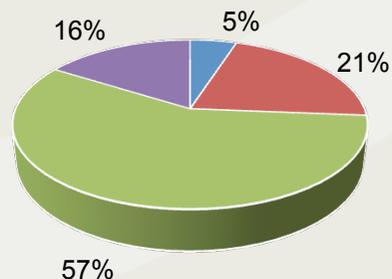
- Beneficiario/a di finanziamenti
- Potenziale beneficiario/a di finanziamenti
- Cittadino/a
- Stampa/Media
- Dipendente Reg. Emilia-Romagna

Le categorie di intervistati più rappresentate sono quelle dei beneficiari (che costituiscono più della metà del campione, per esattezza il 56%) e dei potenziali beneficiari (28%). Un dato in linea con quelli che sono stati individuati come principali beneficiari del sito. Un ulteriore 13% è rappresentato da cittadini.

Il profilo degli intervistati: beneficiari e potenziali beneficiari di finanziamenti

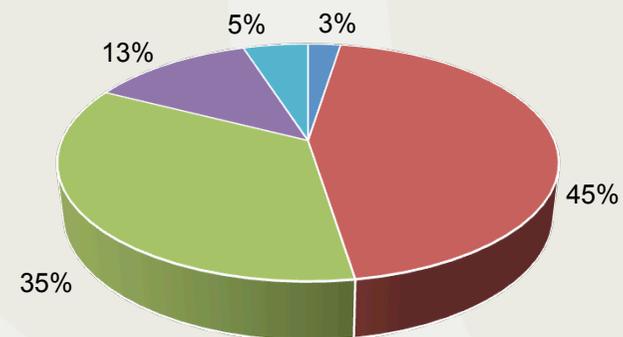
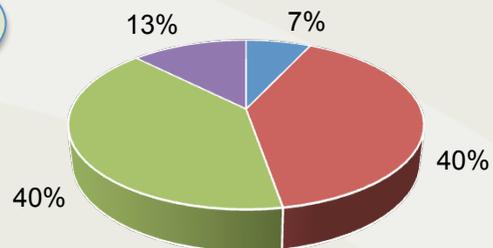
Beneficiari

56%
(80 int.)



Potenziali beneficiari

28%
(40 int.)



Il profilo degli intervistati: beneficiari e potenziali beneficiari di finanziamenti

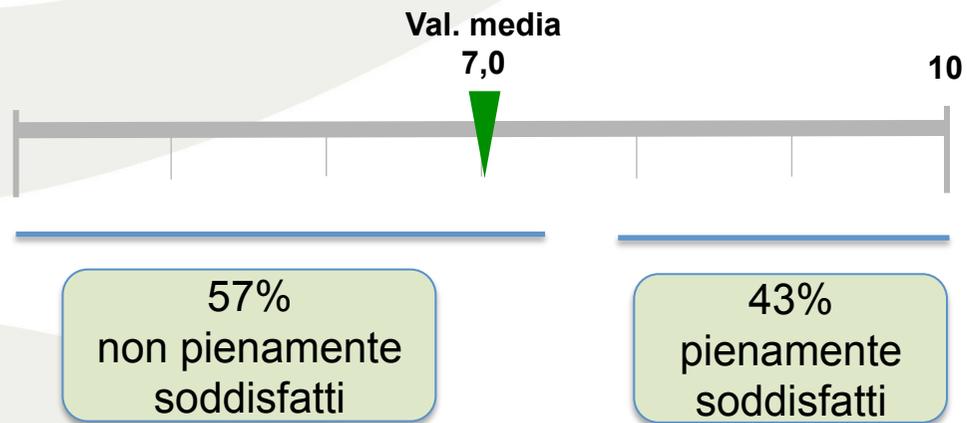
Nella slide precedente si analizza la composizione per età e tipologia di professione dei due principali target della ricerca (e del sito stesso), ovvero beneficiari e potenziali beneficiari, le cui risposte saranno analizzate puntualmente anche nelle slide successive).

Imprenditori e impiegati sono le principali professioni del campione intervistato, che rappresentano l'85% nel caso dei beneficiari e l'80% nel caso dei potenziali beneficiari.

Da segnalare una preponderanza maggiore della categoria Liberi professionisti tra i potenziali beneficiari (13% vs. 5%), che risultano anche proporzionalmente più giovani (solo il 26% dei beneficiari ha meno di 40 anni, mentre nel caso dei potenziali beneficiari sale al 47% il numero degli under 40).

Usabilità del sito (domanda 1) > totale campione

Alla domanda: “**Hai trovato il sito semplice da usare?**”, il campione intervistato ritiene che il sito POR-FESR raggiunga pienamente la sufficienza (valore medio 7,0), ma non si mostra totalmente soddisfatto dell’usabilità. Il campione si spacca in due, e un 57% dà al sito una votazione media inferiore al 7,5.



Ai fruitori che hanno attribuito votazioni non sufficienti (19 persone sulla domanda 1, pari al 13,3% del campione), è stato chiesto di fornire spontaneamente un feedback qualitativo. Nel farlo, essi hanno sottolineato come il sito non si ponga nell’ottica dell’utente finale, non permettendo percorsi differenziati per tipologie d’impresa. Si rappresenta il sito come poco lineare e di non immediato utilizzo.

Usabilità del sito > beneficiari di finanziamenti

Alla domanda: **“Hai trovato il sito semplice da usare?”**, i beneficiari si sono mostrati non pienamente soddisfatti dell’usabilità del sito del POR-FESR, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.

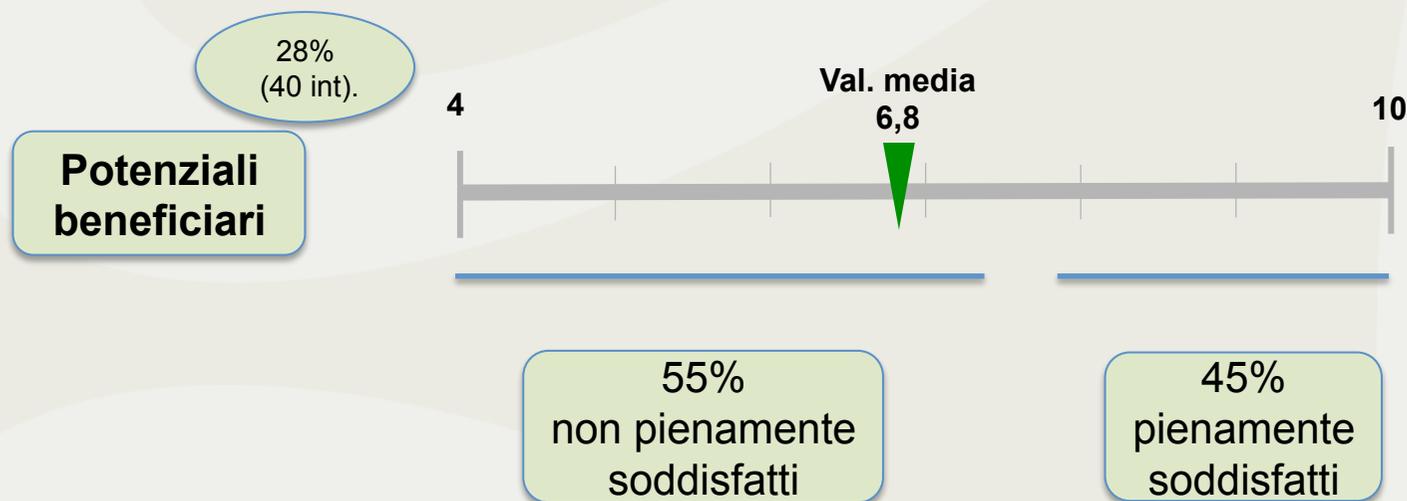


La valutazione media dell’usabilità del sito, per i beneficiari di finanziamenti non si discosta dalla media generale.

Il 50% degli intervistati di questo target ha fornito valutazione ”6” o ”7”, pertanto, con i dovuti miglioramenti, sarà possibile soddisfarli pienamente in futuro.

Usabilità del sito > potenziali beneficiari

Alla domanda: **“Hai trovato il sito semplice da usare?”**, il target di riferimento si è mostrato non soddisfatto pienamente dell’usabilità del sito del POR-FESR, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.

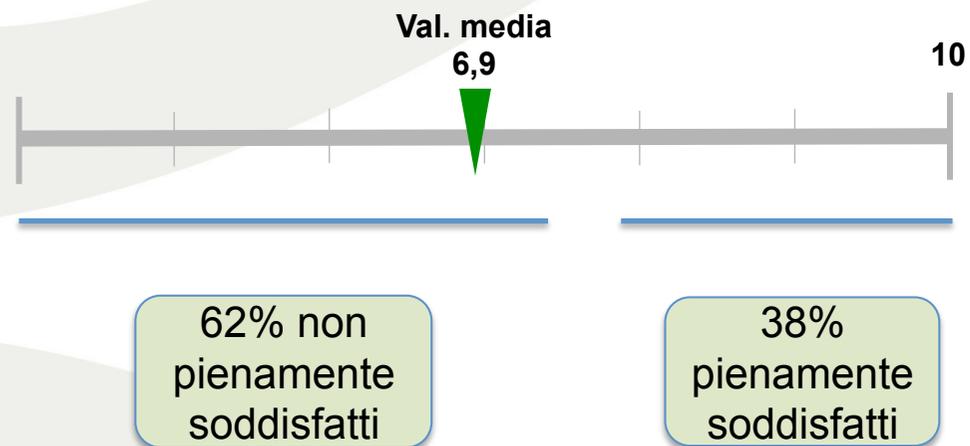


La valutazione media dell’usabilità del sito, anche per i potenziali beneficiari di finanziamenti, non si discosta dalla media generale.

Il 50% degli intervistati di questo target ha fornito valutazione “6” o “7”, pertanto con i dovuti aggiustamenti, sarà possibile soddisfarli in futuro.

Le informazioni ricercate (domanda 2) > totale campione

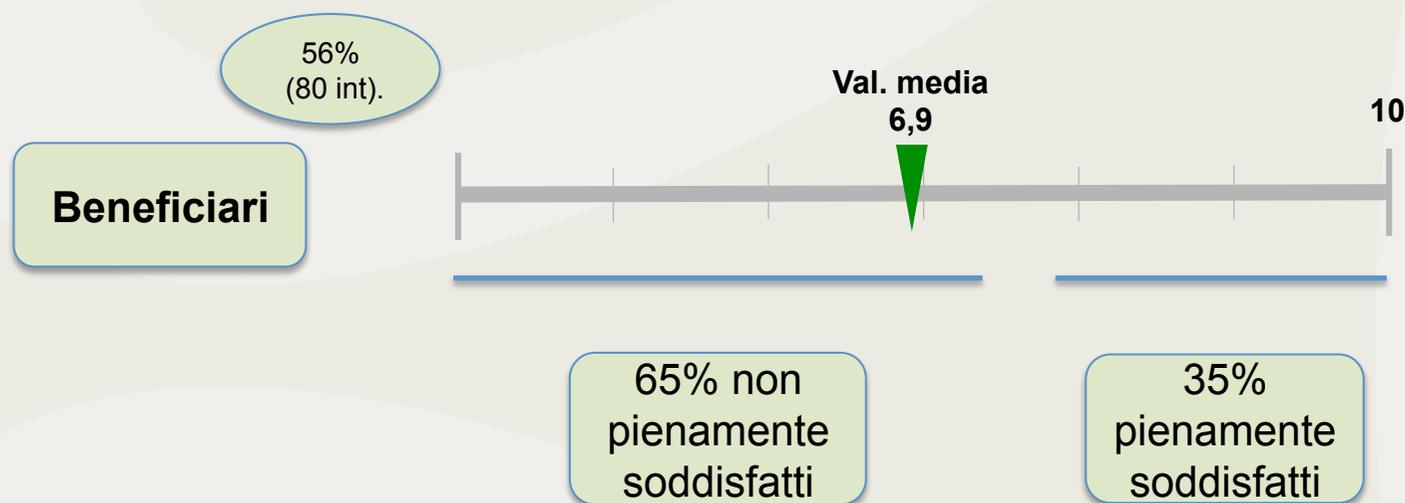
Alla domanda: “**Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi?**”, il campione intervistato si è mostrato non pienamente soddisfatto delle potenzialità del sito, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



I fruitori che non hanno attribuito un punteggio sufficiente (21 persone sulla domanda 2, pari al 14,7% del campione) hanno sottolineato come il sito non permetta di trovare facilmente i contenuti ricercati. In particolare pongono l'accento sui troppi link inutili o passati che costringono in alcuni casi ad ovviare al problema telefonicamente.

Le informazioni ricercate > beneficiari

Alla domanda: **“Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi?”**, i fruitori di riferimento si sono mostrati non soddisfatti pienamente delle potenzialità del sito, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.

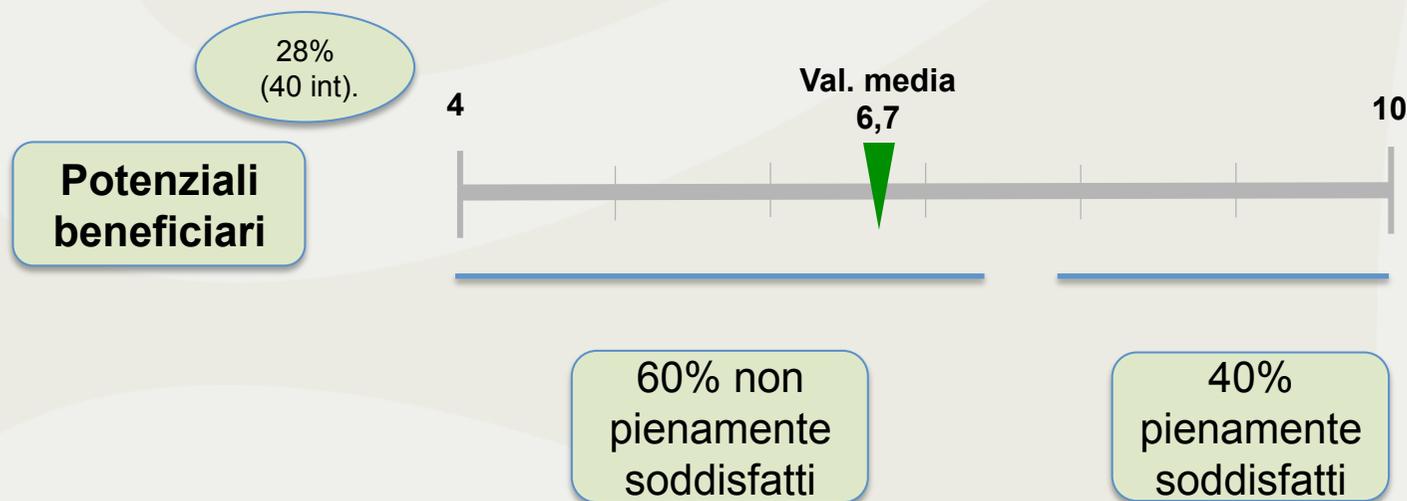


Per i beneficiari di finanziamenti, la valutazione media sull'aspetto indagato è la medesima del campione generale.

Il 30% del target di riferimento si attesta su una valutazione pari a 6. L'aspetto indagato è giudicato deficitario per la loro attività sul sito e rappresenta dunque uno dei punti da prendere più in considerazione in un'ottica di miglioramento.

Le informazioni ricercate > potenziali beneficiari

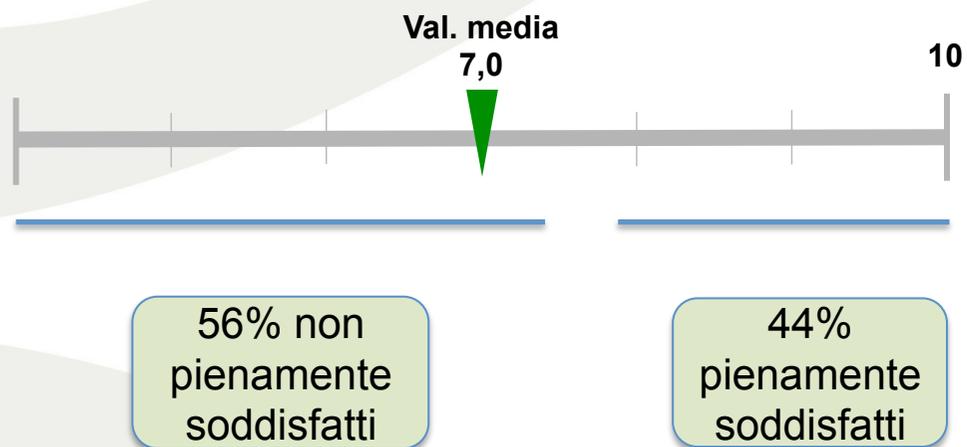
Alla domanda: “**Hai trovato facilmente le informazioni che cercavi?**”, i fruitori di riferimento si sono mostrati non soddisfatti delle potenzialità del sito, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



I potenziali beneficiari sono ancora più critici sulle potenzialità del sito per la ricerca di informazioni dei bandi, e infatti la valutazione media è più bassa di quella dei beneficiari e del campione in generale.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni (domanda 3) > totale campione

Alla domanda: **“Hai trovato le informazioni espresse in modo chiaro e facilmente comprensibile?”**, il campione intervistato si è mostrato non pienamente soddisfatto della chiarezza delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.

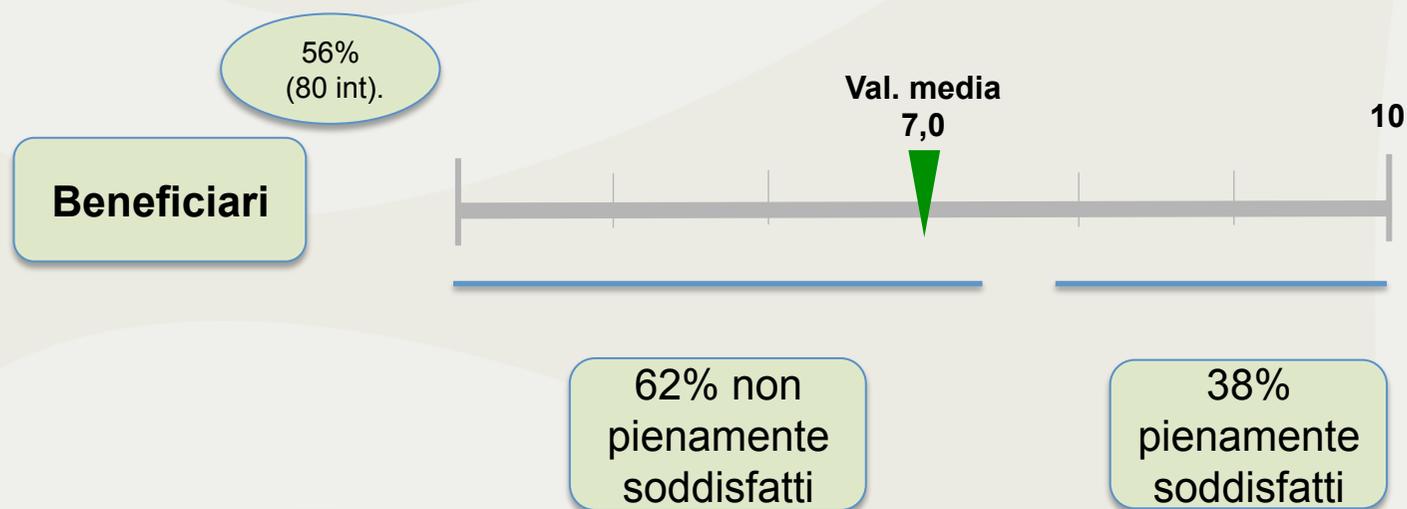


I fruitori che non hanno attribuito un punteggio sufficiente (20 persone sulla domanda 3, pari al 14% del campione), criticano in particolar modo il linguaggio, giudicato troppo “burocratico”, e le sezioni poco chiare.

Il servizio telefonico o le mail inviate si rivelano molto più efficienti.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni > beneficiari

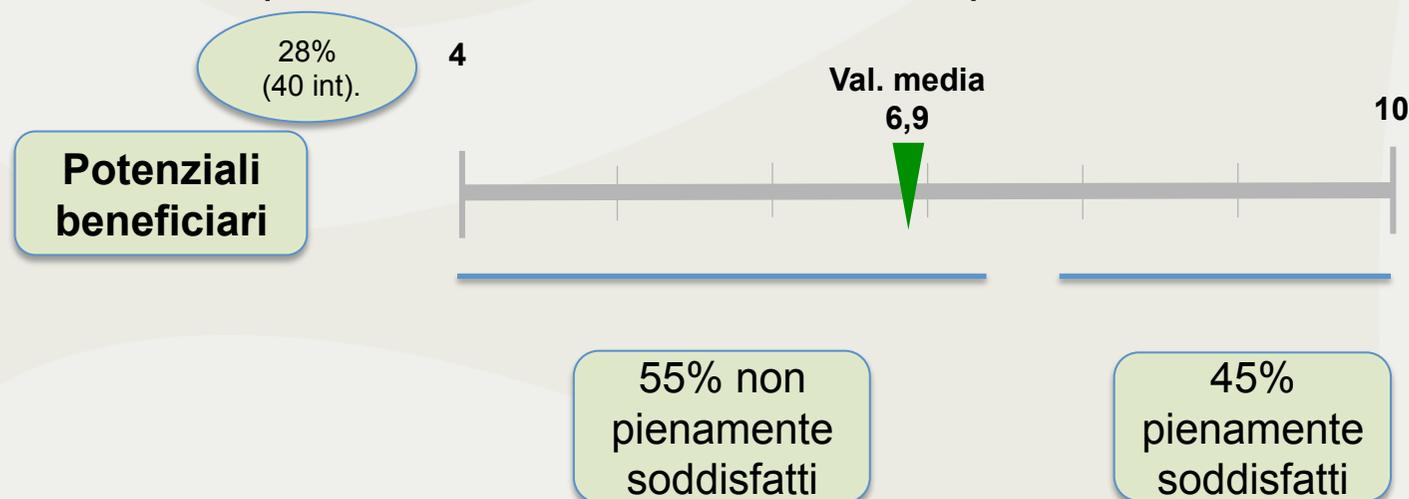
Alla domanda: **“Hai trovato le informazioni espresse in modo chiaro e facilmente comprensibile?”**, i beneficiari si sono mostrati non pienamente soddisfatti della chiarezza delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



La chiarezza e la comprensibilità delle informazioni non sono pienamente soddisfacenti per i beneficiari di finanziamenti. Un lavoro sul linguaggio, soprattutto della sezione opportunità, potrebbe rivelarsi risolutivo.

Chiarezza e comprensibilità delle informazioni > potenziali beneficiari

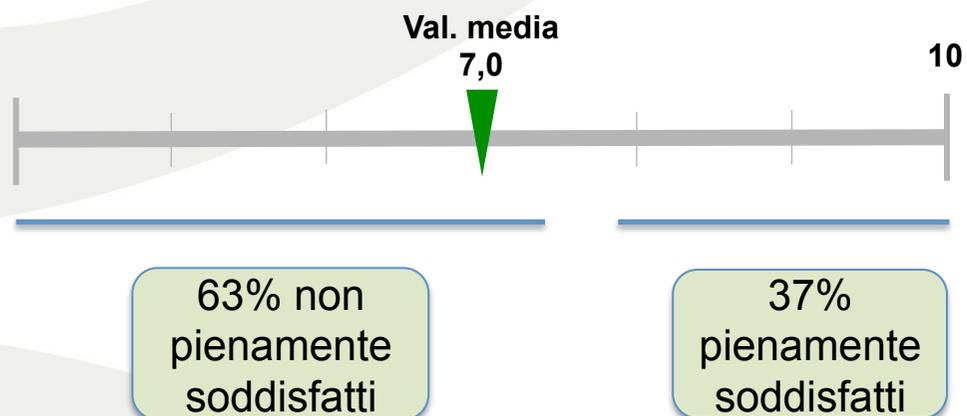
Alla domanda: “**Hai trovato le informazioni espresse in modo chiaro e facilmente comprensibile?**”, i potenziali beneficiari si sono mostrati non pienamente soddisfatti della chiarezza delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



La chiarezza e la comprensibilità delle informazioni non sono pienamente soddisfacenti per i potenziali beneficiari di finanziamenti. Un lavoro sul linguaggio, soprattutto della sezione opportunità, potrebbe rivelarsi risolutivo.

Quantità delle informazioni (domanda 4) > totale campione

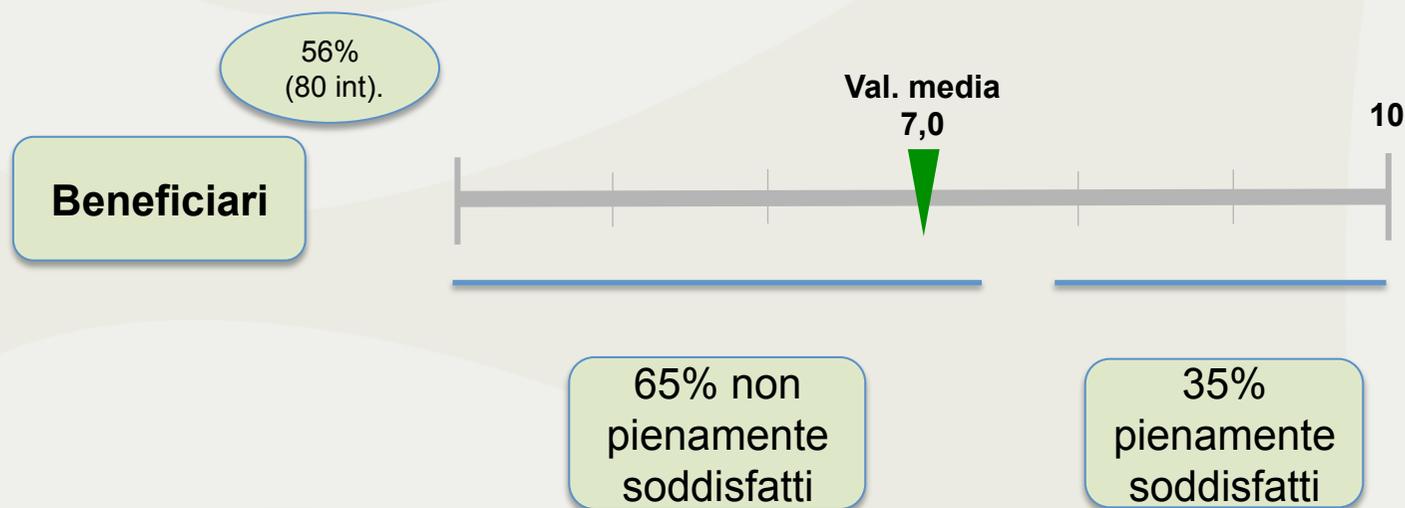
Alla domanda: “**Ritieni che nel sito siano contenute tutte le informazioni essenziali?**”, il campione intervistato si è mostrato non pienamente soddisfatto della quantità delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



I fruitori che non attribuiscono un punteggio sufficiente (15 persone sulla domanda 4, pari al 10,5% del campione) sottolineano che le informazioni non sono sempre puntuali e aggiornate. Inoltre, le indicazioni sulla compilazione dei bandi risultano sommarie per svolgere compiutamente tutto il processo di iscrizione. Un dato che potrà essere migliorato attraverso l'attività di semplificazione della manualista, cui la Regione sta già lavorando.

Quantità delle informazioni > beneficiari

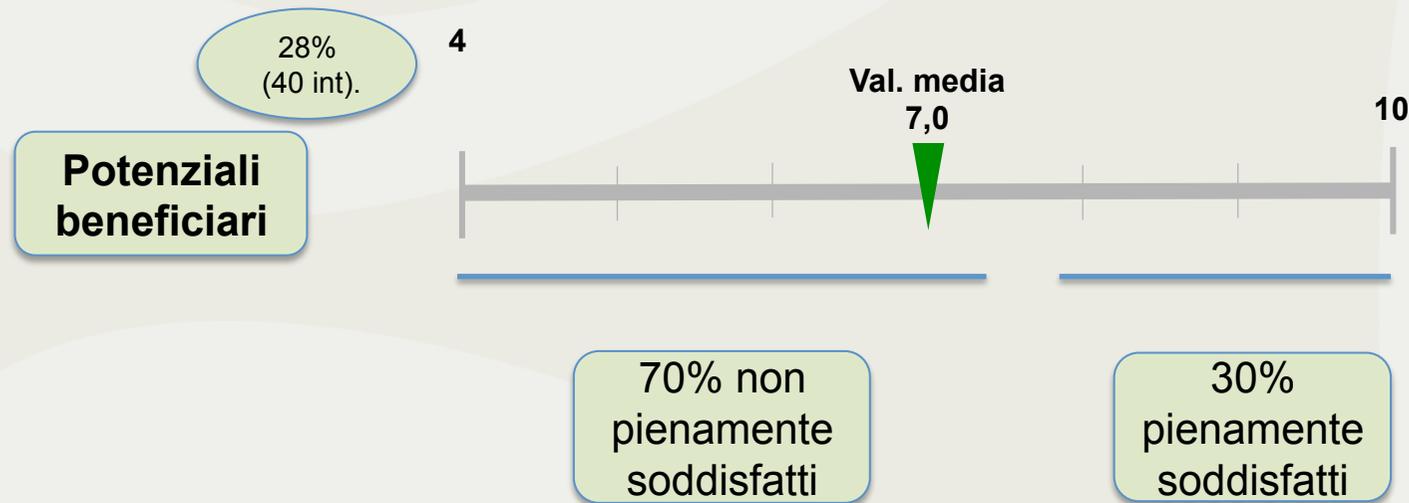
Alla domanda: “**Ritieni che nel sito siano contenute tutte le informazioni essenziali?**”, i beneficiari si sono mostrati non pienamente soddisfatti della quantità delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



Il 30% del target di riferimento si attesta su una valutazione pari a 6. Le informazioni per il target di riferimento non sono essenziali e dovrebbero essere superiori per quantità e qualità.

Quantità delle informazioni > potenziali beneficiari

Alla domanda: “**Ritieni che nel sito siano contenute tutte le informazioni essenziali?**”, i potenziali beneficiari si sono mostrati non pienamente soddisfatti della quantità delle informazioni trovate, pur ponendosi anche in questo caso abbondantemente sopra la sufficienza.



Anche per i potenziali beneficiari di finanziamenti le informazioni risultano non essenziali e necessarie di integrazione di contenuti.

La soddisfazione nell'utilizzo del sito

Alla luce dei risultati osservati sin qui risulta chiaro che gli aspetti indagati per valutare la soddisfazione dei fruitori del sito POR-FESR possano essere passibili di miglioramento per il prossimo futuro.

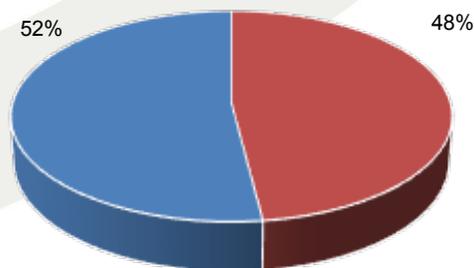
La non soddisfazione, infatti, seppur presente non è netta: con i dovuti aggiustamenti sarà dunque possibile ottenere maggiori consensi da parte dei target principali, beneficiari e potenziali beneficiari dei finanziamenti.

Da ulteriore elaborazione dei dati è possibile inoltre evidenziare che:

- La valutazione fornita dai rispondenti rimaneva sempre in un “contorno” di 2/3 voti di scostamento. Pertanto l'esperienza d'uso sul sito è giudicata, nei diversi aspetti tutto sommato simile per i diversi parametri indagati.
- Il target dei **cittadini** è risultato il più soddisfatto nell'utilizzo del sito (**val. media 7,8**). Le **esigenze informative dei cittadini sono dunque soddisfatte pienamente dal sito**. Un dato confortante, anche se occorre considerare che per un target non professionale potrebbe essere minore l'aspettativa nell'approccio al sito POR-FESR.

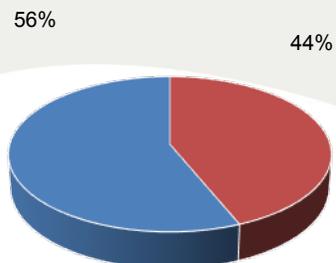
Sportello imprese

Alla domanda **“Hai utilizzato lo Sportello Imprese, il Servizio che fornisce informazioni su finanziamenti?”** il campione intervistato ha risposto:

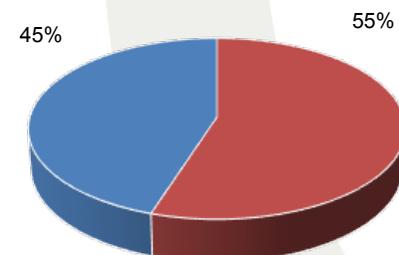


■ Si ■ No

Beneficiari

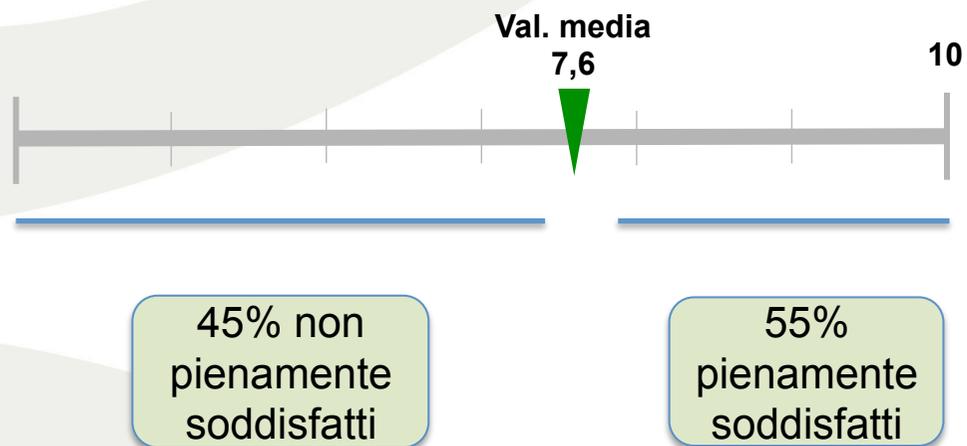


Potenziali beneficiari



La qualità di Sportello Imprese > totale campione

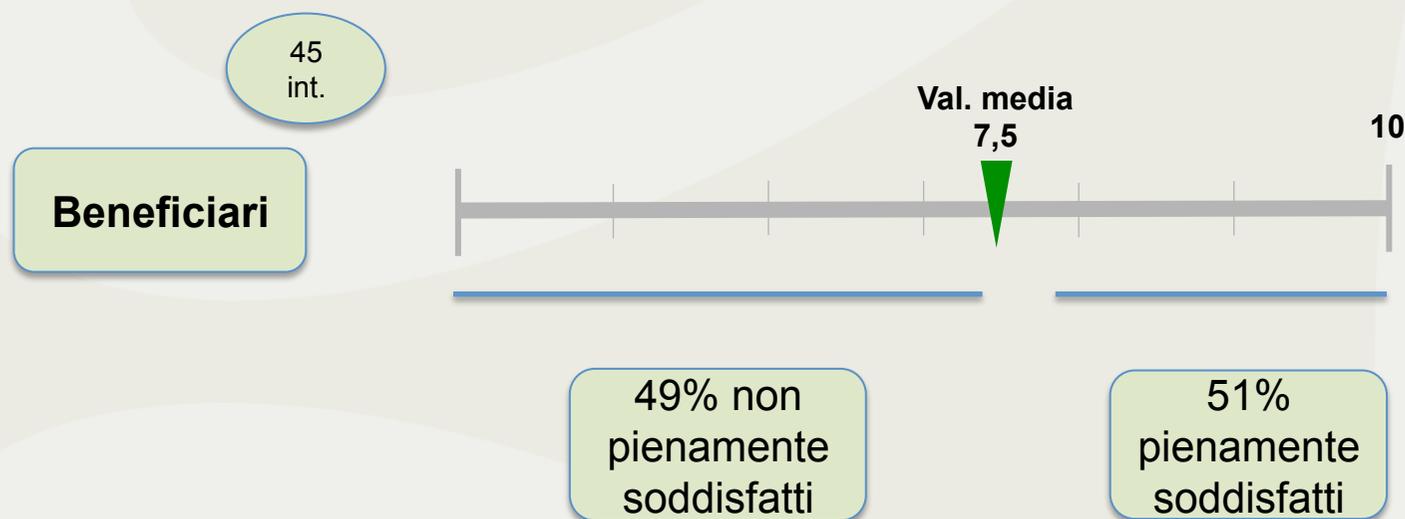
Alla domanda: “**Come valuti la qualità del servizio Sportello Imprese?**”, il campione intervistato (pari ad un totale di 75 persone) si è mostrato **pienamente soddisfatto**.



Gli utilizzatori che hanno criticato il servizio (8 persone, pari al 10,7% del campione) lo hanno definito “impersonale”, oppure hanno segnalato che “non viene incontro alle esigenze inquadrate” e che “le informazioni non sono sempre puntuali”. Il personale inoltre, è stato giudicato da 2 utenti poco preparato e incline a ripetere ciò che è trascritto sui manuali.

La qualità di Sportello Imprese > beneficiari

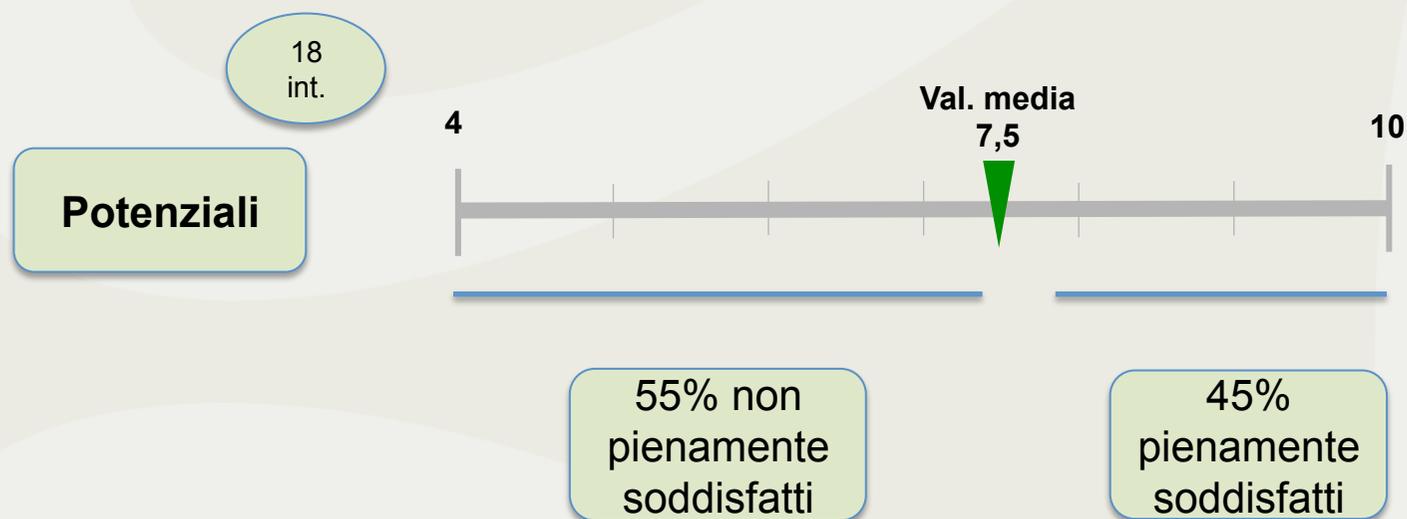
Alla domanda: “Come valuti la qualità del servizio Sportello Imprese?”, i beneficiari si sono mostrati soddisfatti.



Il target è spaccato in due tra soddisfatti e insoddisfatti. Potenziando la qualità delle informazioni e la formazione del personale, i beneficiari riusciranno a trarre maggior soddisfazione dell'utilizzo del servizio.

La qualità di Sportello Imprese > potenziali beneficiari

Alla domanda: “Come valuti la qualità del servizio Sportello Imprese?”, i potenziali beneficiari si sono mostrati pienamente soddisfatti.



Nel caso dei potenziali beneficiari, il numero di insoddisfatti è superiore a quello dei soddisfatti.

La soddisfazione sul servizio Sportello Imprese

In questa sezione della presentazione abbiamo osservato come il servizio di Sportello Imprese incontri la soddisfazione degli intervistati in misura maggiore del sito POR-FESR.

Le potenzialità di miglioramento sono state evidenziate spontaneamente da alcuni intervistati.

Da ulteriori elaborazione dei dati è possibile inoltre evidenziare che:

- coloro che si sono mostrati soddisfatti del sito POR-FESR, lo sono anche del servizio di Sportello Imprese (solo 2 casi di insoddisfazione rilevata).
- viceversa, 11 "non soddisfatti" del sito di POR-FESR, hanno fornito un giudizio più che positivo nei confronti dello Sportello Imprese

Conclusioni

- I fruitori del sito POR-FESR esprimono una valutazione (media) sempre superiore alla sufficienza, ma la soddisfazione completa (<7,5) non è sempre pienamente raggiunta.
- I principali utilizzatori del sito, beneficiari e potenziali beneficiari di finanziamento, hanno espresso simili valutazioni per gli aspetti indagati
- Il fruitore “medio” lamenta in particolare la difficoltà nel ritrovare le informazioni ricercate e la poca intuitività del sito
- La funzione di ricerca avanzata permetterebbe una miglior fruizione del sito, riducendo le tempistiche e aumentando la soddisfazione
- Il target cittadino risulta invece soddisfatto del sito
- Lo sportello imprese soddisfa gli intervistati che hanno utilizzato il servizio
- In futuro potrebbe essere utile sfruttare metodologie, quali i focus group, per comprendere meglio il processo di utilizzo dei target professionali all'interno del sito.
- Si suggerisce di attivare ulteriori release di Customer Satisfaction al termine di eventuali aggiornamenti del sito per verificare la miglior usabilità del sito