

Indagine valutativa

La tua opinione conta

Questionario sulla soddisfazione degli utenti dei
portali Fesr, Imprese e dello Sportello Imprese

La presente relazione offre un'analisi dei risultati emersi da due questionari intitolati **La tua opinione conta**, somministrati agli utenti entrati in contatto con lo Sportello Imprese, il [portale Fesr](#) e il [portale Imprese](#) della Regione Emilia-Romagna.

Gli obiettivi dei questionari sono stati:

- monitorare l'esperienza utente sui due portali regionali
- monitorare il grado di soddisfazione degli utenti dello Sportello Imprese
- raccogliere suggerimenti per eventuali miglioramenti

Entrambi i questionari hanno mantenuto l'anonimato delle risposte al fine di garantire una partecipazione aperta e sincera.

I questionari erano suddivisi in 4 sezioni:

1. **Informazioni anagrafiche e profilo utente:** comprende le informazioni demografiche e il profilo degli utenti, come età, occupazione, provenienza geografica.
2. **Esperienza utente sui portali:** riguarda le valutazioni dei partecipanti sui portali, la facilità di navigazione, l'usabilità complessiva e la chiarezza dei contenuti. Include domande relative alle modalità con cui si è venuti a conoscenza dei portali, della frequenza di consultazione e dei suggerimenti di contenuti con cui implementarli.
3. **Valutazione dei servizi offerti dal portale Imprese:** comprende domande riguardanti l'esperienza degli utenti con servizi specifici come i podcast e i video presenti sul portale Imprese.
4. **Valutazione dello Sportello Imprese:** si concentra sullo Sportello Imprese della Regione Emilia-Romagna, valutandone l'efficacia, l'utilità e raccogliendo eventuali suggerimenti per miglioramenti futuri. Include domande specifiche riguardanti la conoscenza dello sportello.

Nel prosieguo di questa relazione, saranno esaminati in dettaglio i risultati dei questionari al fine di identificare punti di forza, aree di miglioramento e suggerimenti emersi dalla valutazione degli utenti.

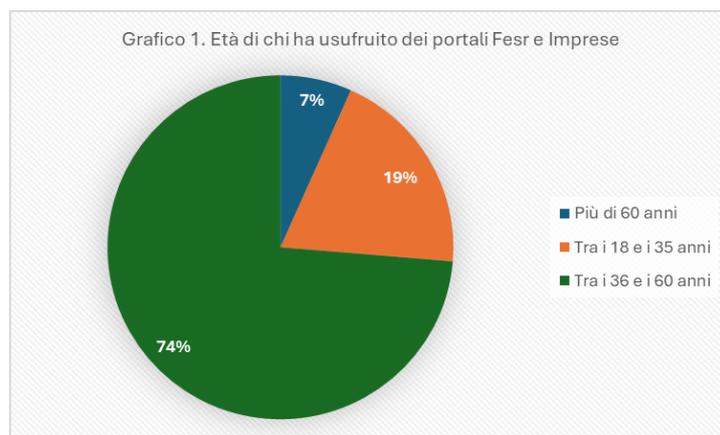
Dati quantitativi

I questionari sono stati compilati da un totale di **479 partecipanti**, offrendo un'importante panoramica sulle opinioni e le esperienze degli utenti.

Il questionario è stato somministrato attraverso:

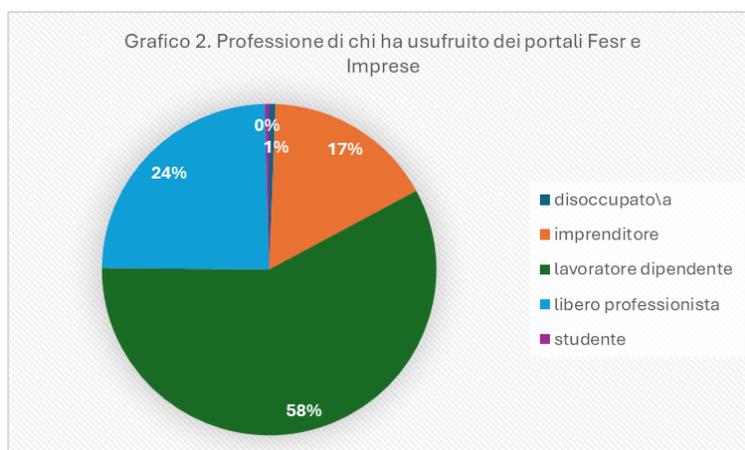
- il **portale Imprese**, con **73 risposte** nel periodo tra il 19 maggio 2023 e il 21 febbraio 2024
- il **sito Fesr**, con **406 risposte** nel periodo tra il 19 settembre 2023 al 23 aprile 2024.

Da un'analisi dei dati anagrafici, notiamo che la **netta maggioranza** degli interessati, **353**, appartiene a una fascia d'età **tra i 36 e i 60 anni; 94 tra i 18 e i 35 anni e 32 sopra i 60 anni.**



Rispetto alla residenza, **417 persone** abitano in **Emilia-Romagna**, **52** hanno rapporti di **lavoro** o di **studio**, **10** non appartengono a **nessuna** delle due categorie. Il dato appare totalmente in linea con i requisiti di accesso che generalmente richiedono i bandi.

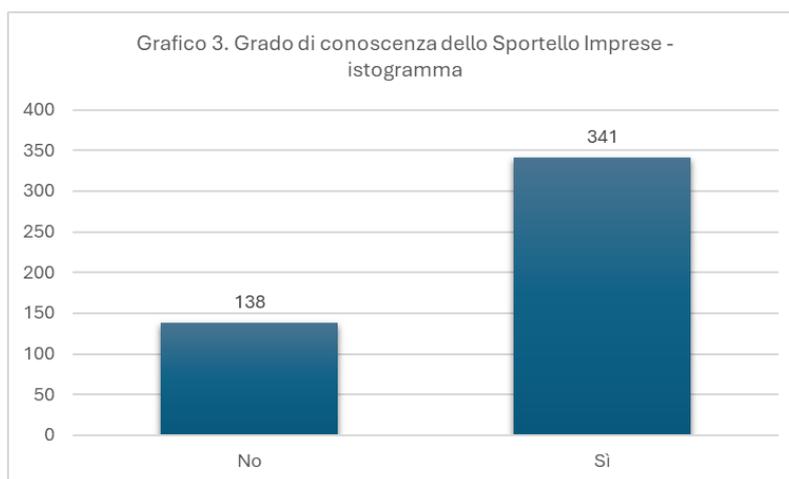
Analizzando i dati sulla base delle professioni che hanno usufruito dei servizi troviamo che **278** risultano essere **lavoratori dipendenti**, **117 liberi professionisti**, e **79 imprenditori**, trascurabile invece la presenza di **studenti**, **2**, e **disoccupati**, **3**.



I risultati del questionario sullo Sportello Imprese

Nato nel 2001 con l'obiettivo di centralizzare le richieste di informazioni relative ai bandi, lo Sportello Imprese è il servizio informativo dedicato a beneficiari potenziali ed effettivi per le opportunità rivolte a imprese, sistema della ricerca e dell'innovazione e strategie di sviluppo territoriale della Regione Emilia-Romagna. Fornisce supporto tramite telefono ed e-mail, agevolando l'accesso alle opportunità di finanziamento e assistendo nella realizzazione dei progetti. È certificato in qualità Iso 9001 dal 2009.

Su **479** persone coinvolte nell'indagine **oltre il 70%** ha indicato di **conoscere lo Sportello Imprese**.



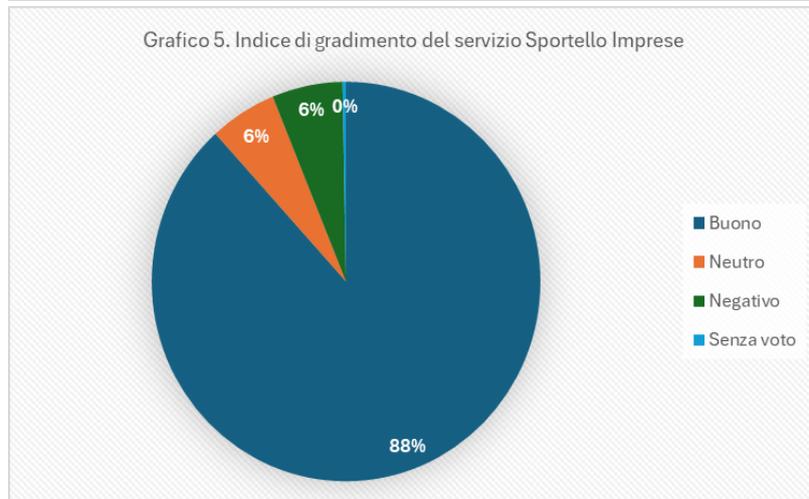
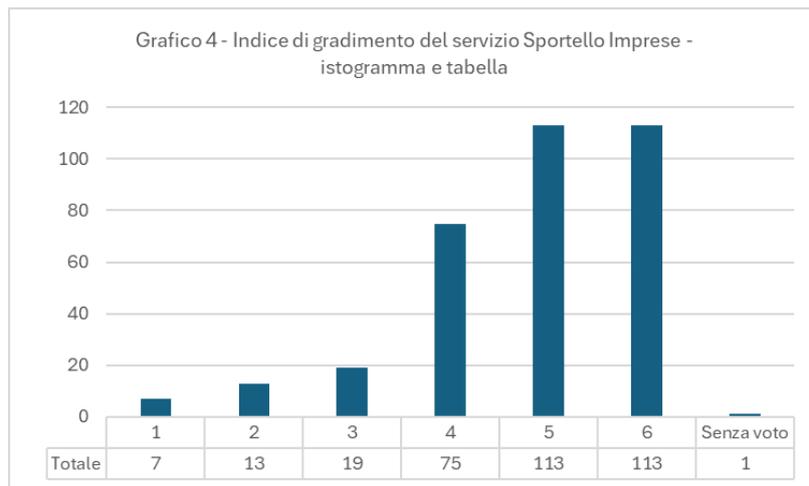
Tra queste **il 58%** sono **lavoratori dipendenti**, **26%** **liberi professionisti**, **14%** **imprenditori**, e **lo 0,5%** **disoccupati**.

Da notare che quasi la totalità degli intervistati, il 98,5%, abita o ha rapporti di lavoro in Emilia-Romagna.

Indice di gradimento

Le persone hanno espresso il loro gradimento con una scala di valori che va da 1= "per niente soddisfacente" a 6="molto soddisfacente".

Oltre l'88% si sono espresse con **valutazioni positive** (da 4 a 6); in particolare, circa **un quarto** ha indicato il **punteggio massimo**, "molto soddisfacente", manifestando un **apprezzamento significativo** per il lavoro svolto, e sempre **un quarto** ha dato **5 come giudizio**. Un **parere neutro** è stato espresso dal **6% delle persone** e, anche i **giudizi negativi** ricorrono solamente **nel 6% dei casi**, a conferma dell'efficienza e della qualità percepite.



Analisi dei commenti e dei suggerimenti

Prendiamo in esame le risposte, effettuando un'analisi per comprendere cosa pensano gli utenti del servizio fornito ed eventuali problematiche.

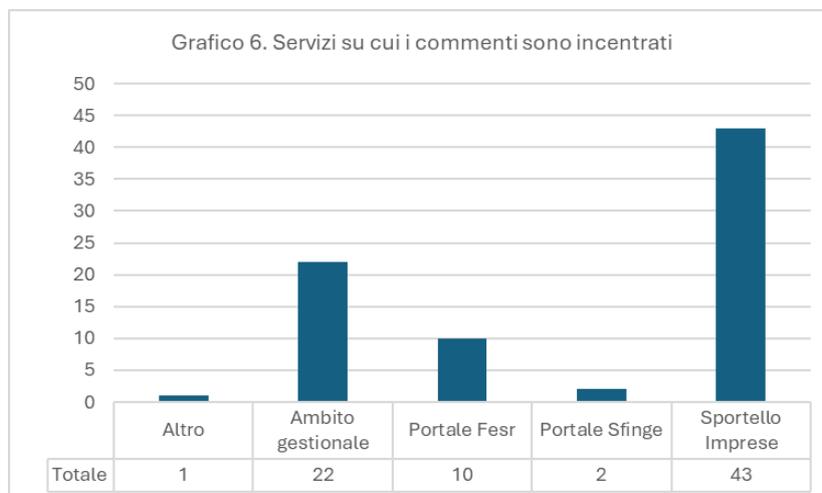
74 persone, il 15%, sul campione complessivo **hanno scritto un commento**. Tra questi, 6 non sono stati ritenuti degni di nota, in quanto non significativi (es. "nessun suggerimento").

Pertanto, prenderemo in considerazione un insieme di **68 utenti**, 10 dei quali, pur indicando di non essere a conoscenza dello Sportello Imprese, hanno lasciato un commento che sarà oggetto di analisi.

È possibile suddividere i commenti in categorie in base agli argomenti trattati. Da notare che la somma dei dati che vedremo è superiore a quella dei commenti complessivi poiché alcuni di essi contengono più di un argomento.

Categorie individuate e numero di risposte:

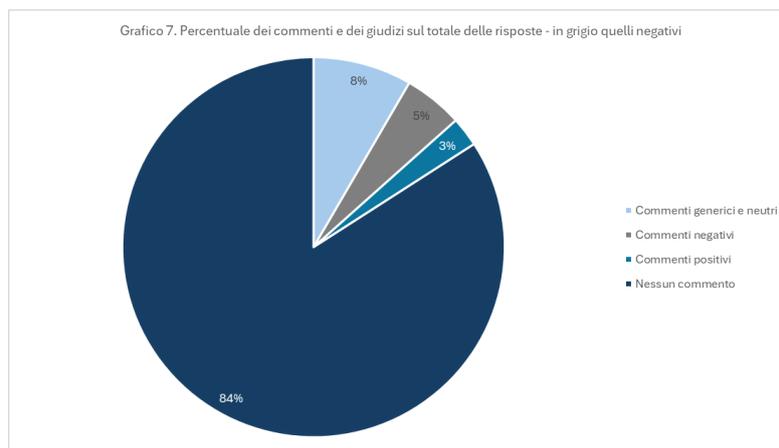
- Sportello Imprese, 43 risposte;
- ambito gestionale, 22;
- portale Fesr, 10;
- Sfinge2020, 2.



43 utenti hanno incentrato il proprio commento sullo **Sportello Imprese**:

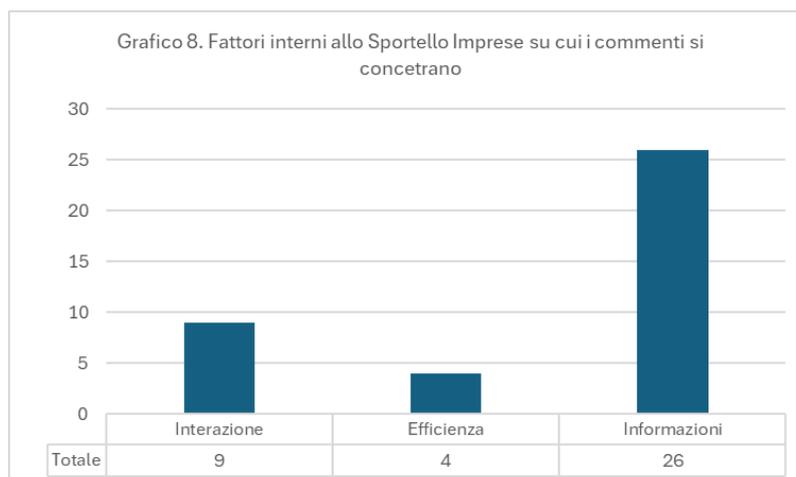
- **12 sono positivi;**
- **6 neutrali;**
- **24, circa il 5% degli intervistati complessivi, sono negativi.**

Questo dato risulta significativo poiché ci aspetteremmo più commenti negativi, dal momento che l'utenza tende a commentare principalmente per osservare criticità e problematiche. Invece, oltre al basso numero di pareri critici - meno di un terzo tra chi ha commentato - si osserva anche un **numero elevato di elogi e complimenti**.



Distinguiamo, inoltre, i commenti tra **fattori interni**, connessi alla qualità del servizio, e **fattori gestionali**, relativi alle procedure di programmazione e gestione dei bandi, che si dividono tra quelli che **coinvolgono lo Sportello** e quelli **esterni**. I commenti sui portali Fesr e Sfinge2020 riguardano tutti aspetti al di fuori del controllo dello Sportello.

39 commenti fanno riferimento a **fattori interni**, come l'efficienza del personale, l'interazione con gli utenti e le informazioni date in risposta agli utenti.



Osserviamo ora nello specifico le considerazioni degli utenti per ciascuno dei fattori.

Fattori interni al servizio

26 utenti hanno concentrato i propri commenti e suggerimenti sulle **informazioni fornite dallo Sportello**. Di questi:

- **7** giudicano il servizio in modo particolarmente **positivo**, elogiando la **rapidità e l'esaustività** nelle risposte: “sono sempre stato soddisfatto della tempestività e della chiarezza nelle risposte (sia via mail che al telefono)”;
- **8** evidenziano **criticità** in modo costruttivo e senza mostrare giudizi negativi.

Rispetto alla competenza e professionalità del personale, su **9** pareri si osservano:

- **4** commenti **positivi**, “al momento posso solo ringraziare per la professionalità e la cortesia con cui sono stata supportata”;
- **4** commenti **neutri** e costruttivi.

4 risposte sono inerenti all'**efficienza del servizio**, intesa come numero di operatori e orari di reperibilità, con:

- **1** commento **positivo**;
- **3** commenti **neutri** che propongono suggerimenti: “più operatori”, “sarebbe ottimo che lo sportello sia raggiungibile telefonicamente non solo di mattina ma anche al pomeriggio”.

21 commenti incentrati sullo Sportello Imprese contengono considerazioni su aspetti relativi al **rapporto** con i servizi che redigono i bandi e i loro **referenti**, su cui non sussiste una effettiva responsabilità diretta. Di essi:

- **9** parlano della **velocità nella risposta**: **4** di questi sono **positivi**, “rispondono alle domande di assistenza con tempestività” e **1** è **neutro**;
- **12** riguardano **aspetti comunicativi** non gestibili dal servizio, come quelli inerenti al contatto con i referenti e alla consulenza.

Fattori esterni al servizio

10 commenti toccano **ambiti gestionali**, non riferibili allo Sportello, facendo riferimento alla formulazione dei bandi e alle procedure di partecipazione, valutazione, approvazione delle graduatorie ed erogazione dei contributi:

- **3** si concentrano sugli **aspetti burocratici**: **uno** sulla **formulazione** dei testi dei bandi, un altro sui **requisiti di accesso**: “i bandi per il terzo settore di fatto escludono molte realtà che non hanno come attività principale il commercio”.
- **7** risposte si riferiscono ai **tempi delle procedure amministrative**, facendo emergere la necessità di conoscere in anticipo la cronologia e le tempistiche di approvazione delle graduatorie e le modalità di rendicontazione.

10 risposte riguardano il portale Fesr:

- **3** sono inerenti le **FAQ sul sito**;
- **7** si incentrano sul **funzionamento** del portale: di esse **una** considerazione è particolarmente **entusiasta**.

Conclusioni

Il quadro complessivo dei commenti mostra dunque una prevalenza di **pareri positivi** in ogni ambito affrontato, confermando il voto degli utenti sull'elevata qualità del servizio offerto e del lavoro svolto dagli operatori. A partire da questo quadro positivo, notiamo anche alcune criticità emerse in modo residuale e proponiamo alcune possibili soluzioni.

Una delle considerazioni fa riferimento **all'eccessivo rimando ai testi dei bandi** e a informazioni già presenti sul sito (FAQ). Il numero di commenti suggerisce che riportare i testi del bando, se da un lato può essere giustificato dal fatto che l'utenza non ne conosce a sufficienza i contenuti, dall'altro dovrebbe attivare negli operatori una maggior attenzione nel riferire certi estratti, eventualmente integrandoli con **informazioni aggiuntive**.

Rispetto alla nota sulla **velocità** con cui lo Sportello risponde ai quesiti, evidenziamo che non è un fattore imputabile direttamente al servizio ma ha a che fare con il miglioramento delle relazioni con i referenti dei bandi.

Dal questionario si nota che **alcuni** dimostrano di aver **equivocato** le **funzioni** dello Sportello Imprese e di aspettarsi **risposte di tipo consulenziale**, con quesiti che si collocano prevalentemente nella fase di analisi istruttoria e di valutazione, oppure un **contatto diretto con i referenti dei bandi**. In proposito si consideri che:

- lo Sportello eroga esclusivamente un servizio informativo per **rispondere a quesiti ed eventuali dubbi interpretativi** inerenti ai testi dei bandi di finanziamento. Pertanto, non può accompagnare l'utenza alla partecipazione con consigli o risposte su questioni valutative, ma può fornire spiegazioni sui requisiti di accesso e altri elementi che caratterizzano la candidatura della proposta da parte degli utenti; il criterio di oggettività è necessario per fornire un servizio uguale per tutti ed evitare personalismi e differenze di trattamento;
- l'**intermediazione** è **necessaria** per mantenere l'opportuno distacco tra chi ha redatto il bando e chi richiede informazioni per partecipare, e pover contattare i responsabili renderebbe i tempi di risposta molto più dilatati.

Le azioni di intervento:

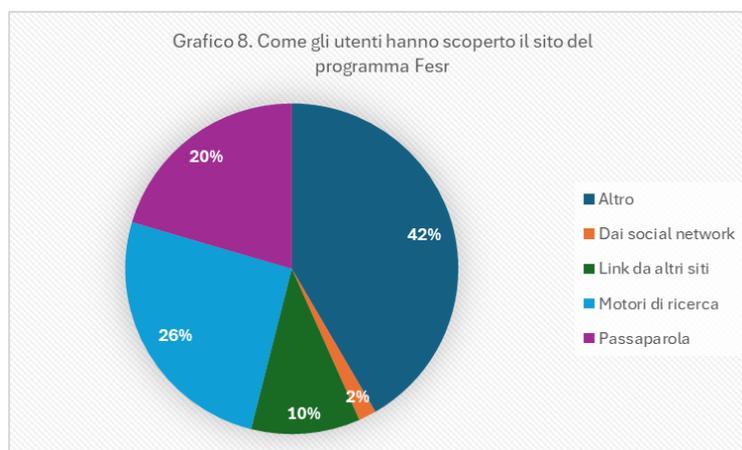
- a partire dal 2020 sono stati implementati i **webinar online** come modalità per interfacciarsi più direttamente con il beneficiario e dare risposte dirette e immediate ai quesiti; anche in questi casi il servizio non può rispondere a domande specifiche e ad personam;
- per il futuro, proponiamo di **comunicare** in modo più puntuale le **funzioni** dello Sportello Imprese, predisponendo **messaggi** chiari da inviare a conclusione delle **mail** e da inserire sui siti dei portali Fesr e Imprese, ricordando questi aspetti in webinar e incontri. A partire dalla presente analisi, saranno predisposte azioni di **informazione e comunicazione** riguardanti il servizio.

Rispetto alle **procedure amministrative**, i risultati saranno sottoposti ai referenti e ai Responsabili unici dei procedimenti (Rup), perché possano elaborare e mettere in pratica soluzioni alle criticità emerse.

Il portale Fesr

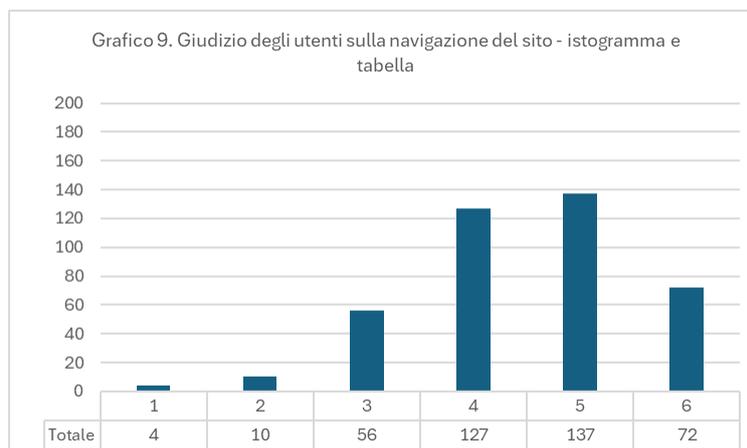
Il portale del Programma regionale Fesr è il canale prioritario della comunicazione ai beneficiari, è costantemente aggiornato attraverso la pubblicazione di notizie, comunicati stampa, appuntamenti, documenti, risultati. Offre panoramiche e approfondimenti su tutti gli argomenti di competenza della programmazione 2021-2027 e di quelle passate.

L'analisi sul gradimento del sito Fesr è strutturata su un campione di 406 persone che hanno risposto al questionario dedicato. Alcune informazioni molto interessanti emergono già dalla lettura dei dati riguardanti il modo in cui gli utenti hanno scoperto il sito. Solo **7** provengono dai **social network**, mentre **83** arrivano al sito tramite **passaparola**, e **104** tramite **motori di ricerca**. È importante notare come il dato sia viziato da un numero elevato di 169 risposte "Altro", che costituiscono la maggioranza relativa. 43 il numero di persone provenienti da link di altri siti.



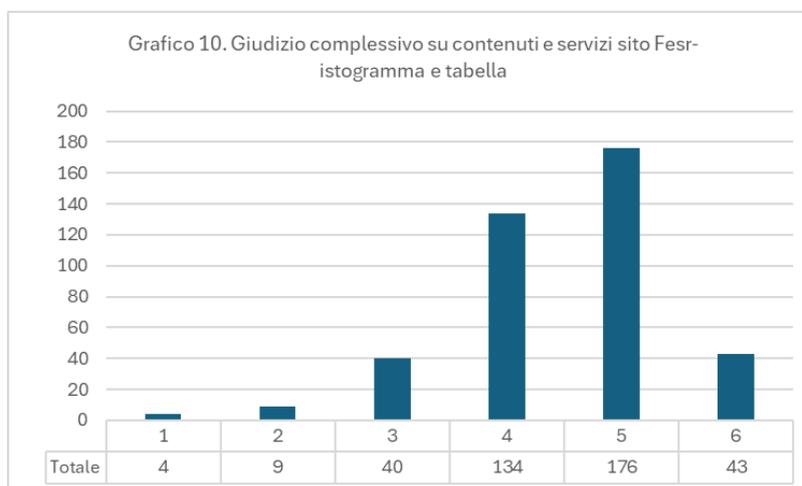
Il dato sulla **frequenza** di utilizzo del sito evidenzia un impiego per lo più **periodico** da parte di 241 persone, mentre progressivamente diventa più sporadico l'uso settimanale e quotidiano.

Il questionario ha chiesto agli utenti un **giudizio** (con una scala di valori da un minimo di 1 a un massimo di 6 dove 1="difficile" e 6="molto facile"), circa la comodità e la chiarezza della navigazione del sito. Il riscontro è **molto positivo**: notiamo come ci sia una bassa presenza dei due giudizi più negativi, mentre la gran parte dei voti si attesti su valori che vanno oltre la sufficienza.



Un altro indicatore riguarda la **chiarezza e l'eshaustività dei contenuti**. Anche in questo caso i giudizi negativi appaiono molto bassi, mentre **più dell'80%** sono oltre la sufficienza.

Il giudizio complessivo su contenuti e servizi mostra un andamento analogo e quelli sopra esposti, confermando le buone performance del portale, e la capacità nel fornire agli utenti risposte puntuali e precise.



Dalla domanda posta agli utenti riguardo ai contenuti desiderati sul sito del programma Fesr, emergono diverse richieste che possono arricchire l'esperienza degli utenti e rendere il sito più informativo e coinvolgente.

357 intervistati hanno espresso il desiderio di trovare **informazioni dettagliate sui bandi**, sui finanziamenti disponibili e sulle opportunità offerte dal programma Fesr. Questo indica una forte richiesta di trasparenza e chiarezza riguardo alle possibilità di finanziamento e di sostegno alle imprese presenti sul territorio.

Inoltre, **82** persone hanno manifestato l'interesse per la **presenza di notizie**, suggerendo la necessità di aggiornamenti costanti riguardo agli sviluppi e agli eventi legati al programma Fesr e alle attività delle imprese beneficiarie.

50 partecipanti richiedono **racconti di imprese e sulle imprese**. Questo suggerisce che gli utenti desiderano leggere storie di successo, testimonianze ed esperienze dirette di imprenditori che hanno beneficiato dei finanziamenti e delle opportunità offerte dal programma Fesr, al fine di trarre ispirazione e comprendere meglio le potenzialità offerte.

Infine, c'è un interesse per i contenuti multimediali, come i video, citati da **27** persone. Questo suggerisce che gli utenti apprezzeranno la presenza di materiali audiovisivi che possano illustrare in modo chiaro e coinvolgente i temi legati al programma Fesr e alle esperienze delle imprese.

Tra i commenti per migliorare il servizio troviamo:

- “Sarebbero gradite info su programmazione bandi a medio termine, tipo previsione emissione bandi nei prossimi 6 mesi.”

- “Creare un motore di ricerca più semplice e fruibile su tutte le tematiche impresa in tema di finanza agevolata. È troppo dispersivo a volte cercare le iniziative.”
- “La cronologia di pubblicazione bandi [...] è di fondamentale importanza.”
- “In passato ho avuto difficoltà a ritrovare la pagina dedicata ai bandi più significativi [...]. Magari potrebbero essere messi maggiormente in evidenza, o con filtri per imprese/laboratori.”

Alcune possibili soluzioni per andare incontro ai suggerimenti ricevuti potrebbero essere le seguenti:

- aumentare la **conoscenza** della **sezione dedicata ai bandi** in corso all'interno del sito Fesr: per ampliare la platea di fruitori è stata inserita una **firma con link** alla mail dello Sportello Imprese ed è in studio una **strategia sui social** dedicati alla programmazione Fesr; per un accesso più comodo e immediato da parte dell'utenza, la pagina è stata aggiornata con un **titolo** più accattivante ed esplicito;
- migliorare l'**indicizzazione** del sito sui **motori di ricerca** a seguito di un'analisi SEO approfondita;
- creare una migliore **distinzione** tra i bandi ancora **aperti** e quelli **chiusi** o in **rendicontazione**, spostando tutti quelli degli anni passati in una pagina archivio ed eventualmente indicando lo stato anche nel titolo.