

Direzione Generale Economia della conoscenza,
del lavoro e dell'impresa

PORTALE ER IMPRESE

Report questionario di gradimento on line

Aprile 2017 - Gennaio 2018

Premessa

I contenuti e il linguaggio sono chiari e utili per la maggioranza degli utenti, le informazioni su bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali sono le più ricercate, le notizie e gli eventi sono elementi d'interesse, così come i servizi on line: sono alcuni dei risultati ottenuti dal questionario di gradimento sottoposto agli utenti del portale E-R Imprese. Il questionario è stato pubblicato il 26 aprile 2017 e promosso attraverso i canali di comunicazione della Regione Emilia-Romagna, con l'obiettivo di ricevere un feedback dagli utenti sulla varietà e la qualità delle informazioni e dei servizi presenti online. Il questionario si è confermato uno strumento utile a individuare gli elementi più interessanti e i possibili margini di miglioramento. Il questionario del portale E-R Imprese, compilato da un totale di 60 utenti, è stato mantenuto on line fino al 24 gennaio 2018.



The screenshot shows the E-R Imprese website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'ER Imprese' and a search bar. Below the navigation bar, there is a main content area with several sections:

- Servizi online:** A list of services including 'Sportello unico attività produttive', 'Startup Imprese Innovative', 'Calendario fieristico', 'Fiere su aree pubbliche', and 'Mercati su aree pubbliche'.
- Temi:** A list of topics including 'Commercio', 'Green economy', 'Industria artigianato cooperazione servizi', 'Internazionalizzazione', 'Responsabilità sociale d'impresa', 'Ricerca e innovazione', 'Semplificazione e sportello unico', and 'Turismo'.
- Invest in Emilia-Romagna:** A section for investment opportunities.
- Programma operativo regionale Fesr:** A section for regional development programs.
- Portale energia:** A section for energy-related information.
- Comunicati stampa:** A section for press releases.

The main content area also features several news articles and multimedia content:

- Rapporto 2017 sull'economia dell'Emilia-Romagna, prima regione per crescita:** A news article about the regional economic report.
- Italy-Hong Kong Innovation Road: nuove opportunità commerciali:** A news article about trade opportunities.
- L'Emilia-Romagna a Expo Dubai 2020:** A news article about the region's participation in the 2020 Expo.
- Presentata al Mise la Relazione annuale 2017 sulle startup e pmi innovative:** A news article about the annual report on startups and SMEs.
- Voucher digitalizzazione, invio delle domande:** A news article about digitalization vouchers.
- Prevenzione della corruzione, al via consultazione pubblica nella provincia di Reggio Emilia:** A news article about anti-corruption measures.

At the bottom right, there is a calendar for February 2018 and a section for 'Per informazioni' (For information) with contact details for the Sportello Imprese.

Il questionario

Il questionario, realizzato dalla Struttura Comunicazione del portale E-R Imprese con il supporto della redazione esterna, ha proposto - come nella precedente edizione - n°8 quesiti, l'ultimo dei quali a risposta aperta:

1. Come valuti il portale ER Imprese?
 - I contenuti e il linguaggio sono chiari?
 - Le informazioni sono facilmente reperibili?
 - Le informazioni sono complete?
 - I contenuti multimediali sono utili?

2. Quali contenuti del portale web ti interessano maggiormente?
 - Notizie
 - Eventi
 - Sezione Multimedia
 - Servizi online
 - Bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali

3. Conosci lo Sportello Imprese che fornisce informazioni e assistenza per l'accesso ai finanziamenti?

4. Se sì, come valuti la qualità del servizio?

5. Genere

- Donna
- Uomo

6. Fascia d'età

- <18
- 18 – 30
- 31 – 40
- 41 – 55
- > 55

7. Professione

- Libero professionista
- Impiegato
- Commerciante/artigiano
- Imprenditore/dirigente
- Consulente
- Altro

8. Suggerimenti per migliorare i nostri servizi
(quest'ultimo era l'unico quesito a risposta aperta)

Le attività di comunicazione

Per promuovere il questionario e invitare gli utenti a rispondere alle domande sono state realizzate specifiche attività di comunicazione che hanno previsto la pubblicazione di banner, newsletter, notizie e contenuti dedicati – testuali e visual - sui principali social network (Facebook e Twitter) della Regione Emilia-Romagna.



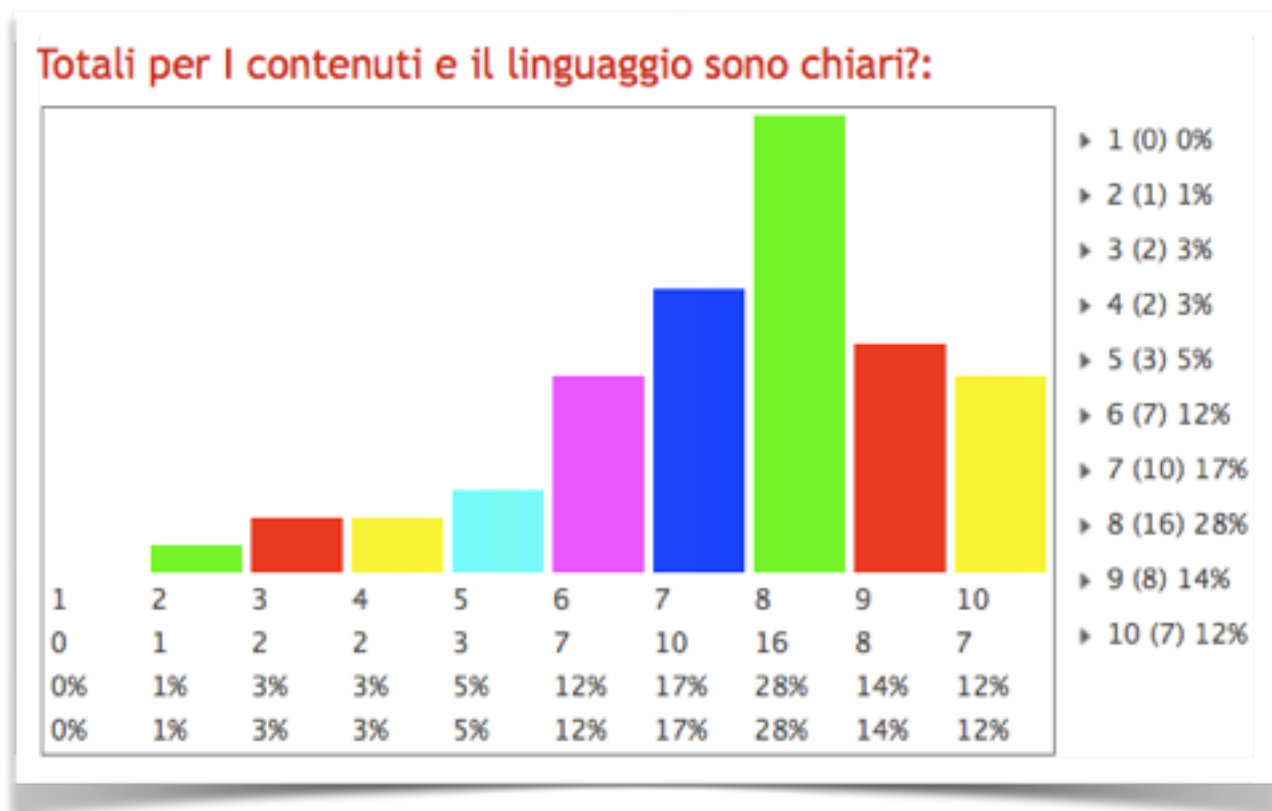
I risultati

Al questionario di gradimento del portale E-R Imprese hanno risposto 60 utenti, la maggioranza donne (56%) e di età compresa tra 41 e 55 anni (46%). Le professioni più diffuse sono impiegato e libero professionista. Tra le criticità da segnalare, il fatto che all'iniziativa abbia partecipato un numero relativamente basso di persone, nonostante la promozione effettuata attraverso il portale, i social network della Regione Emilia-Romagna e i contatti telefonici con gli utenti dello Sportello Imprese.

Il primo quesito, Come valuti il portale E-R Imprese, prevedeva l'assegnazione di un punteggio da 1 (negativo) a 10 (molto positivo) a 4 domande:

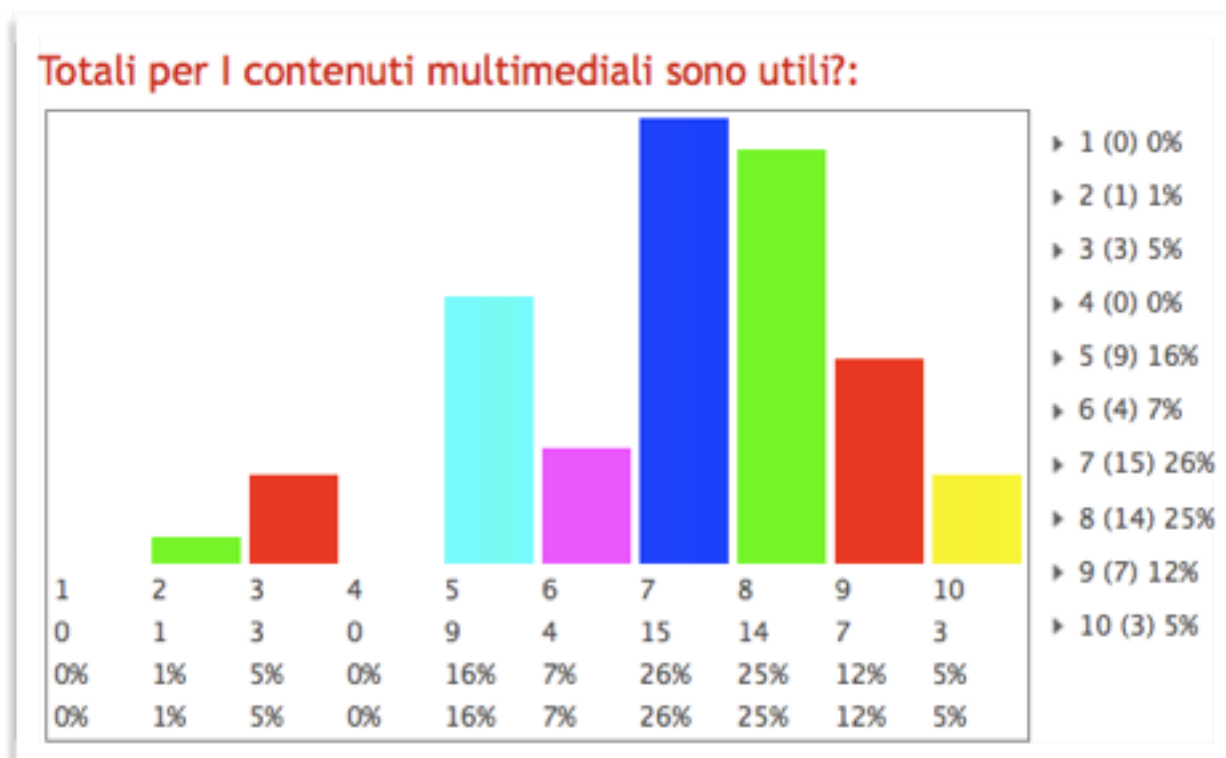
- I contenuti e il linguaggio sono chiari?
- I contenuti multimediali sono utili?
- Le informazioni sono complete?
- Le informazioni sono facilmente reperibili?

I contenuti e il linguaggio sono chiari?



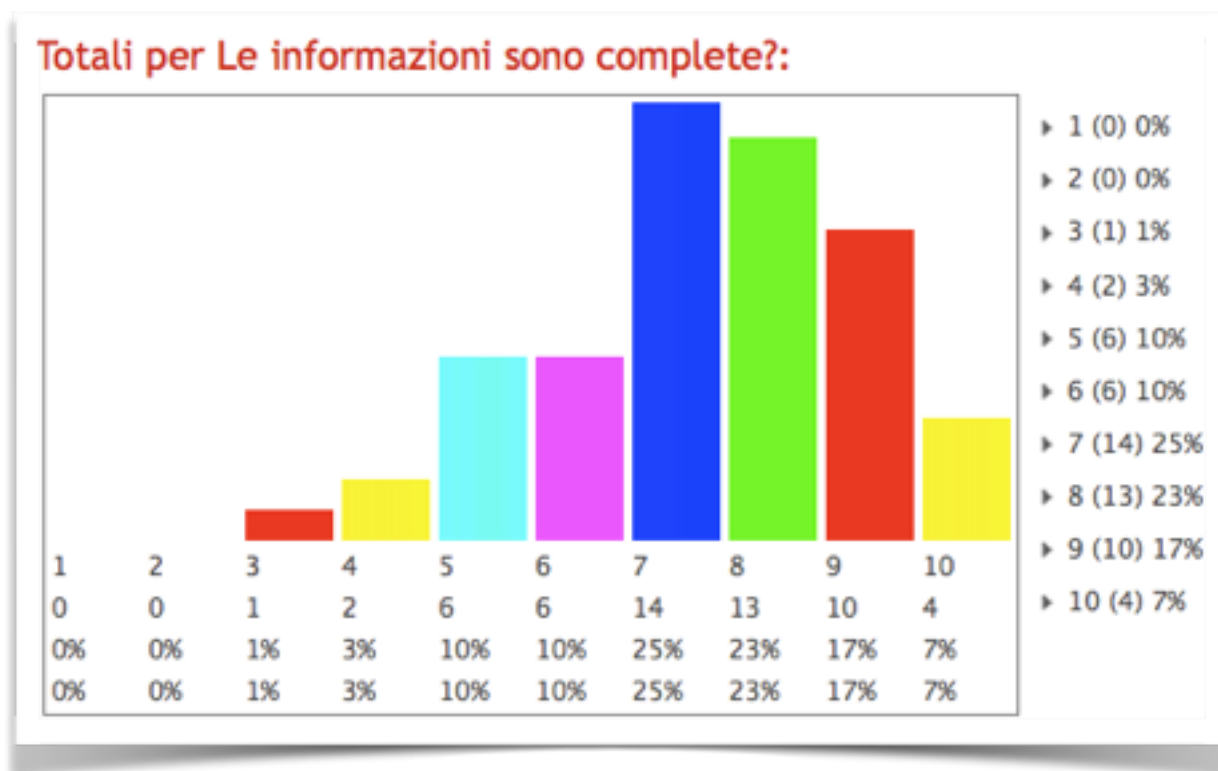
Contenuti e linguaggio sono considerati chiari dalla maggioranza degli utenti (il 17% ha assegnato punteggio 7, il 28% punteggio 8, il 14% punteggio 9 e il 12% punteggio 10), il 12% ha valutato sufficiente l'aspetto della chiarezza e una minoranza ha attribuito punteggi da 2 a 5.

I contenuti multimediali sono utili?



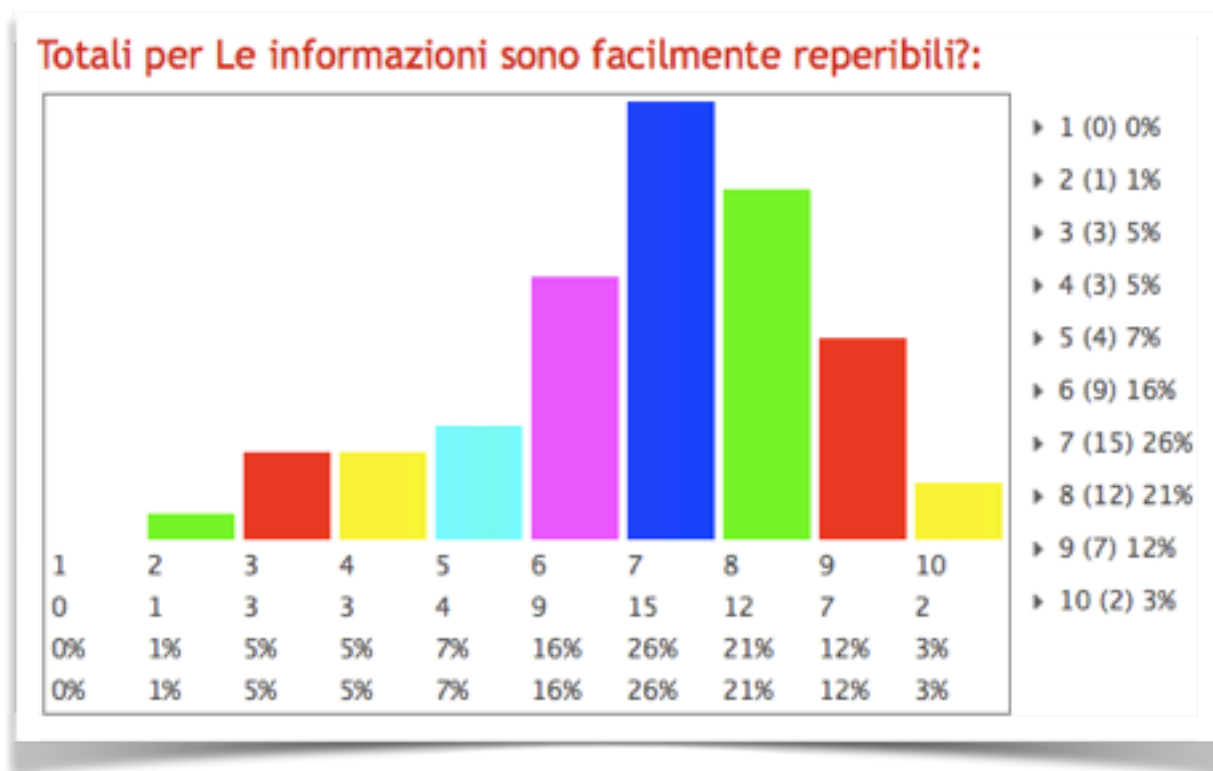
I contenuti multimediali sono considerati utili (valutazione di 7 e 8 attribuita da oltre il 50% delle persone), anche se una parte indicativa (il 16%) ha espresso parere negativo assegnando un voto di 5.

Le informazioni sono complete?



Le informazioni soddisfano generalmente il requisito della completezza: il 10% ha assegnato un punteggio di 6, il 25% un punteggio di 7, il 23% un punteggio di 8, il 17% un punteggio di 9 e il 7% un punteggio di 10. Un 10% di utenti ha attribuito un punteggio di 5.

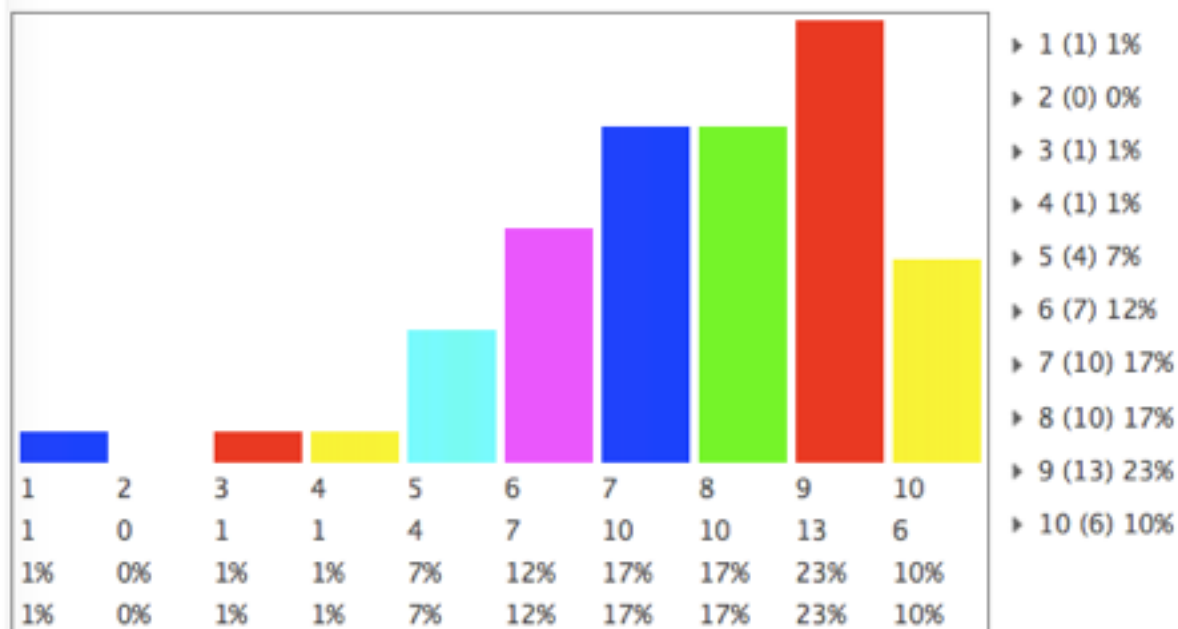
Le informazioni sono facilmente reperibili?



Le informazioni risultano facilmente reperibili dalla maggior parte dei visitatori del portale E-R Imprese: il 26% ha assegnato punteggio 7, il 21% punteggio 8, il 16% punteggio 6, il 12% punteggio 9 e il 7% punteggio 5.

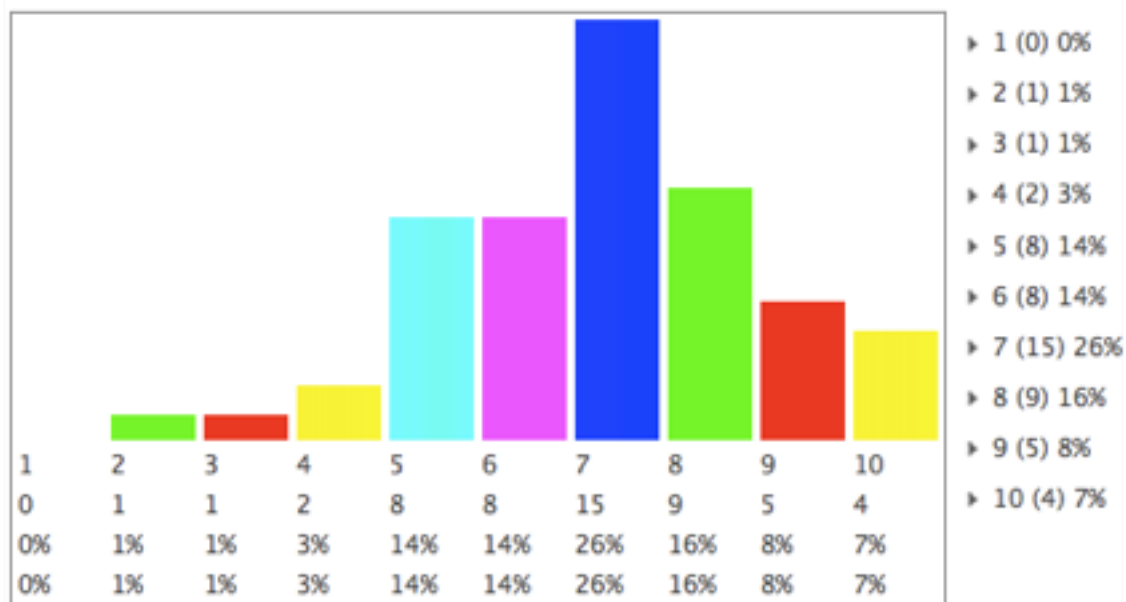
Il secondo quesito, **Quali contenuti del portale web ti interessano maggiormente**, ha messo in luce gli elementi più importanti o comunque più visualizzati in rete.

Totali per Notizie:



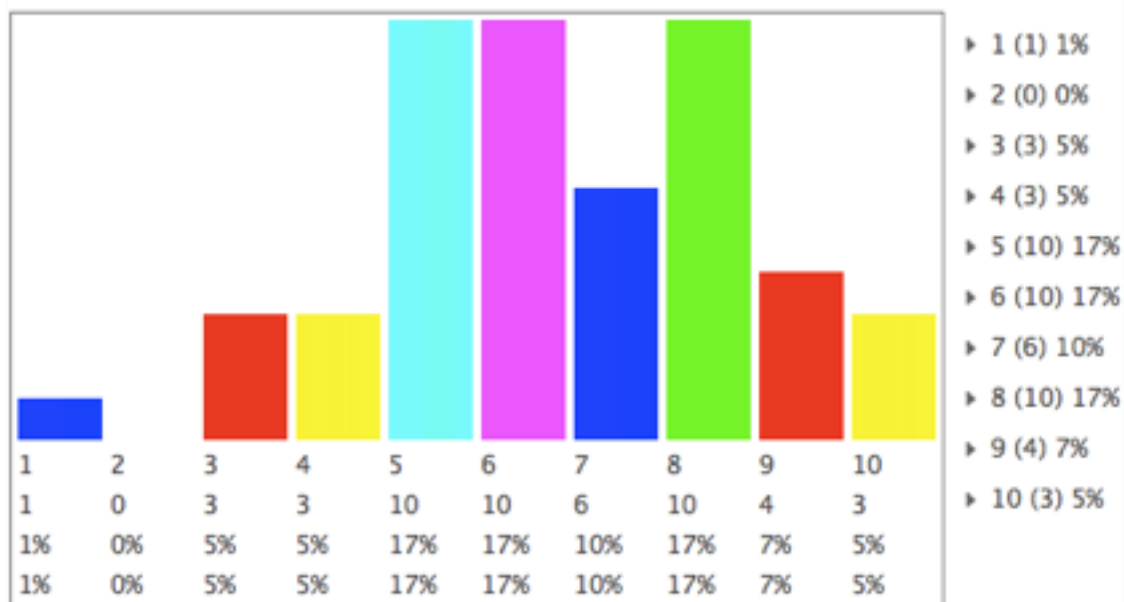
Le notizie sono risultate particolarmente interessanti, infatti il 23% degli utenti ha assegnato un punteggio di 9 e il 10% punteggio di 10. Inferiore al 7% il numero di utenti che non ha mostrato interesse per questo tipo di contenuto.

Totali per Eventi:



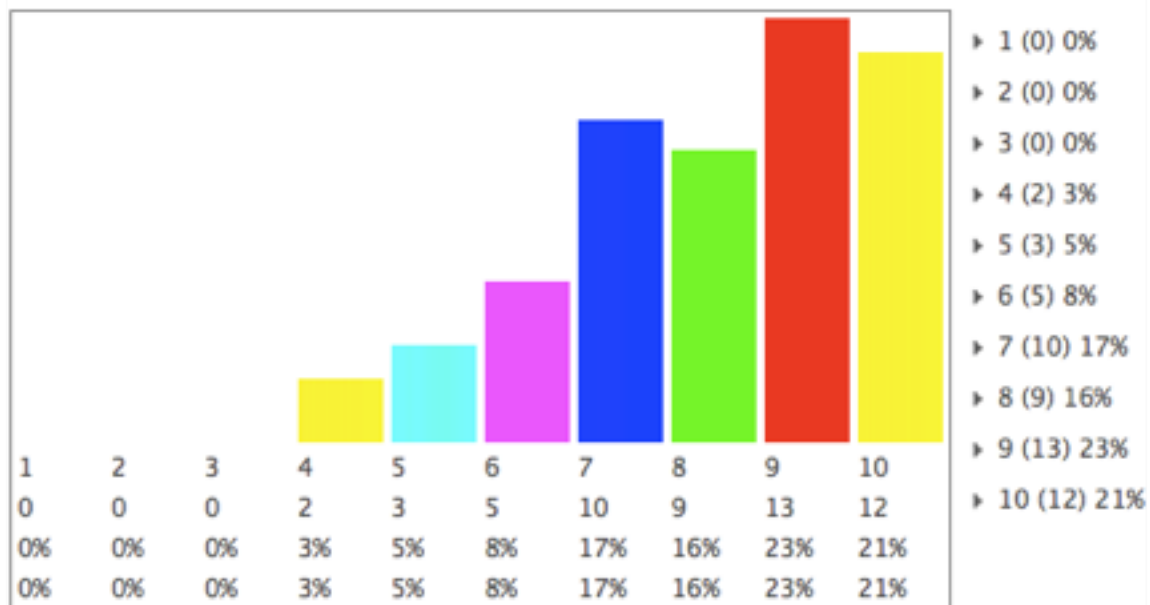
Per gli eventi si distingue un notevole 26% di utenti che hanno assegnato punteggio 7, rivelando un interesse nei confronti di questo contenuto ma l'esigenza probabilmente di migliorarne la fruibilità (da evidenziare infatti anche un 28% che assegna punteggio sufficiente o quasi sufficiente).

Totali per Sezione Multimedia:



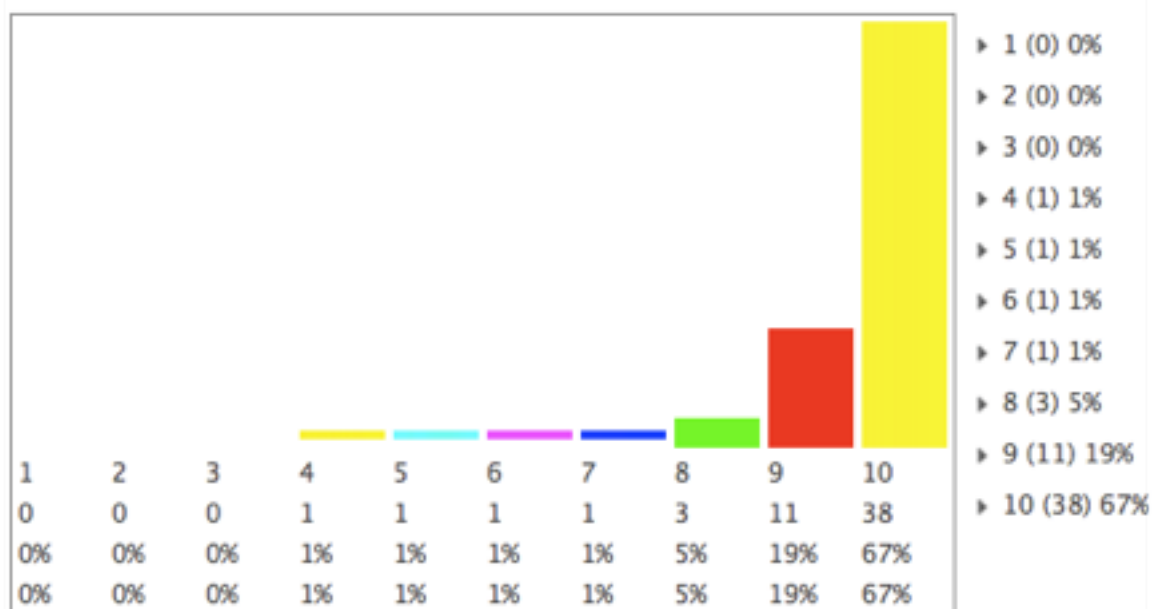
La sezione Multimedia presenta un quadro più irregolare, con il 17% degli utenti che assegna punteggio 6 e altrettanti punteggio 5, oltre a un altro 17% che attribuisce punteggio 8 ai video inseriti nella playlist E-R Imprese del canale YouTube della Regione Emilia-Romagna.

Totali per Servizi online:



I servizi online riscontrano buona attenzione e i punteggi sono sostanzialmente alti, da 7 a 10 per il 77% degli utenti.

Totali per Bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali:



Sempre ottime infine le performance della sezione relativa a bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali, con il 67% degli utenti che attribuisce punteggio massimo.

Lo Sportello Imprese è conosciuto dall'82% degli utenti che hanno risposto al questionario e il relativo servizio è valutato positivamente (il 28% ha attribuito punteggio 10).

Segnalazioni e suggerimenti degli utenti

Le risposte alle domande aperte fornite da coloro che hanno compilato il questionario si rivelano utili per individuare possibili punti deboli e aree sulle quali concentrare l'attenzione per valutare un eventuale miglioramento. Tra i suggerimenti degli utenti si annoverano la proposta di introdurre

“rubriche tematiche con approfondimenti e best practices”, l’inserimento delle determinazioni di approvazione della giunta regionale tra i documenti da scaricare su bandi e finanziamenti; l’inserimento nella newsletter anche di una sezione su bandi “in programmazione”; la possibilità di rendere più visibile la sezione bandi e finanziamenti regionali. Alcuni utenti hanno sottolineato inoltre la velocità di risposta via email alle richieste d’informazione, ma alcune difficoltà sul servizio telefonico.