

## Portale E-R Imprese

### Report questionario di gradimento online

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 online: sono alcuni dei risultati ottenuti dal questionario di gradimento per gli 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 sull'utilità 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. Gli utenti che hanno risposto sono stati 60.



The screenshot shows the ER Imprese website interface. At the top, there is a navigation bar with the ER logo and the text 'Imprese'. Below this, there is a search bar and a date indicator 'Giovedì 08.02.2018'. The main content area is divided into several sections: 'Servizi online' (Sportello unico attività produttive, Startup imprese innovative, Calendario fieristico, Fiere su aree pubbliche, Mercati su aree pubbliche), 'Temi' (Commercio, Green economy, Industria artigianato cooperazione servizi, Internazionalizzazione, Responsabilità sociale d'impresa, Ricerca e innovazione, Semplificazione e sportello unico, Turismo), 'Invest in Emilia-Romagna', 'Programma operativo regionale Fesr', and 'Portale energia'. There are also news articles, a multimedia section, and a calendar for February 2018.

## Il questionario

Realizzato dalla Struttura Comunicazione della Direzione generale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa, il questionario ha proposto 8 quesiti, l'ultimo dei quali a risposta aperta, gli stessi della precedente rilevazione, effettuata nel 2015.

1. Come valuti il portale E-R Imprese?

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

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

### **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

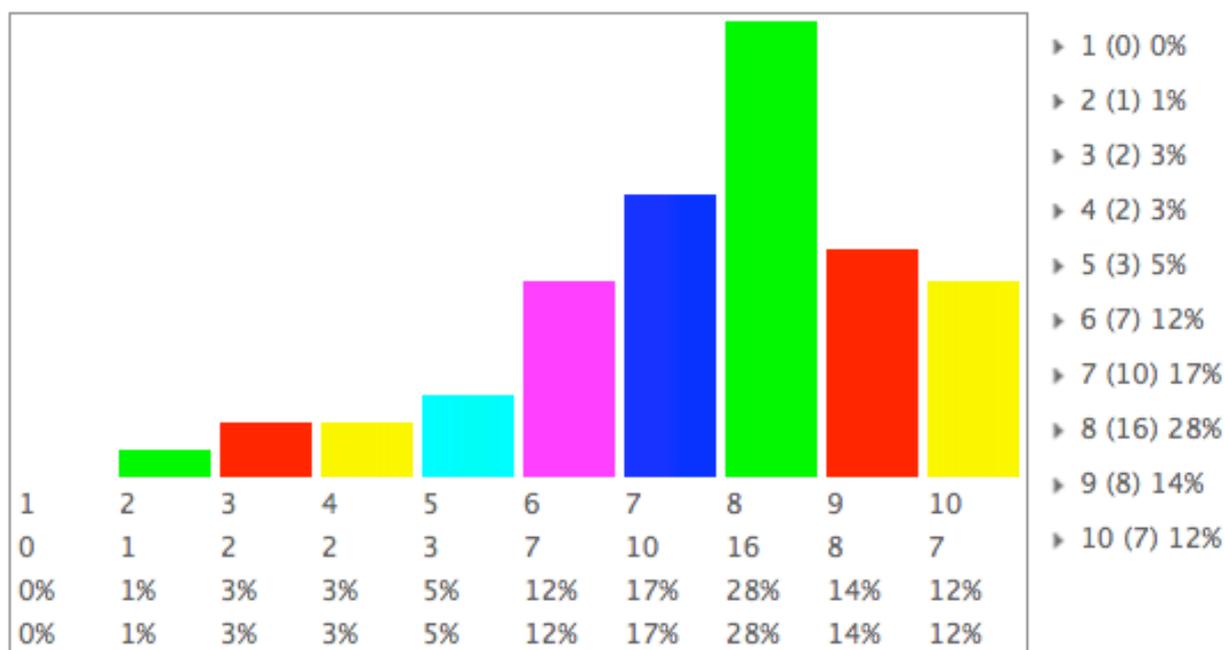
Al questionario di gradimento del portale E-R Imprese hanno risposto 60 utenti, la maggioranza donne (56%) e di età compresa tra 41 e 55 anni (46%). Le professioni più diffuse sono impiegato e libero professionista. Tra le criticità da segnalare, il fatto che all'iniziativa abbia partecipato un numero 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?

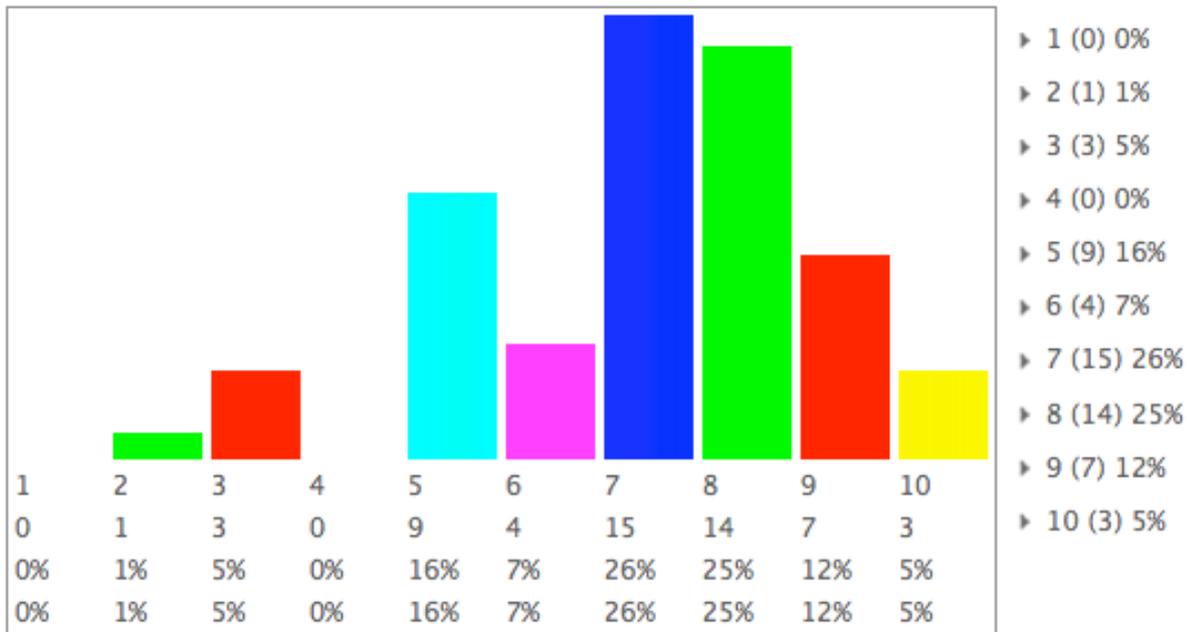
Contenuti e linguaggio sono considerati chiari dalla maggioranza degli utenti (il 17% ha assegnato punteggio 7, il 28% punteggio 8, il 14% punteggio 9 e il 12% punteggio 10), il 12% ha valutato sufficiente l'aspetto della chiarezza e una minoranza ha attribuito punteggi da 2 a 5.

### Totali per I contenuti e il linguaggio sono chiari?:



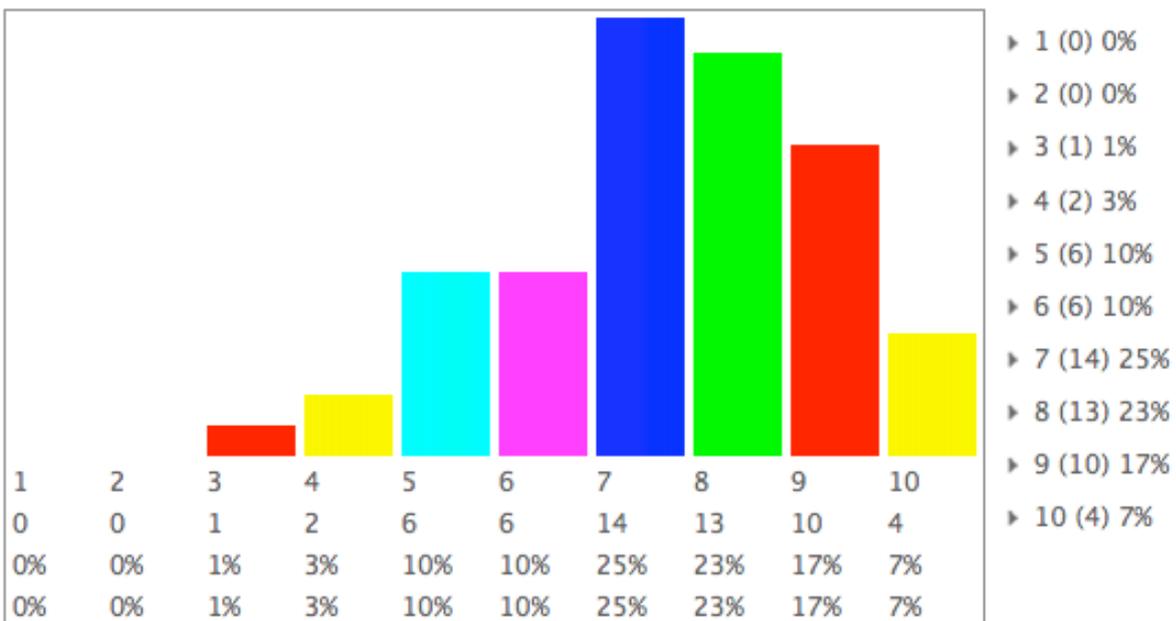
I contenuti multimediali sono considerati utili (valutazione di 7 e 8 attribuita da oltre il 50% delle persone), anche se una parte indicativa (il 16%) ha espresso parere negativo assegnando un voto di 5.

### Totale per I contenuti multimediali sono utili?:



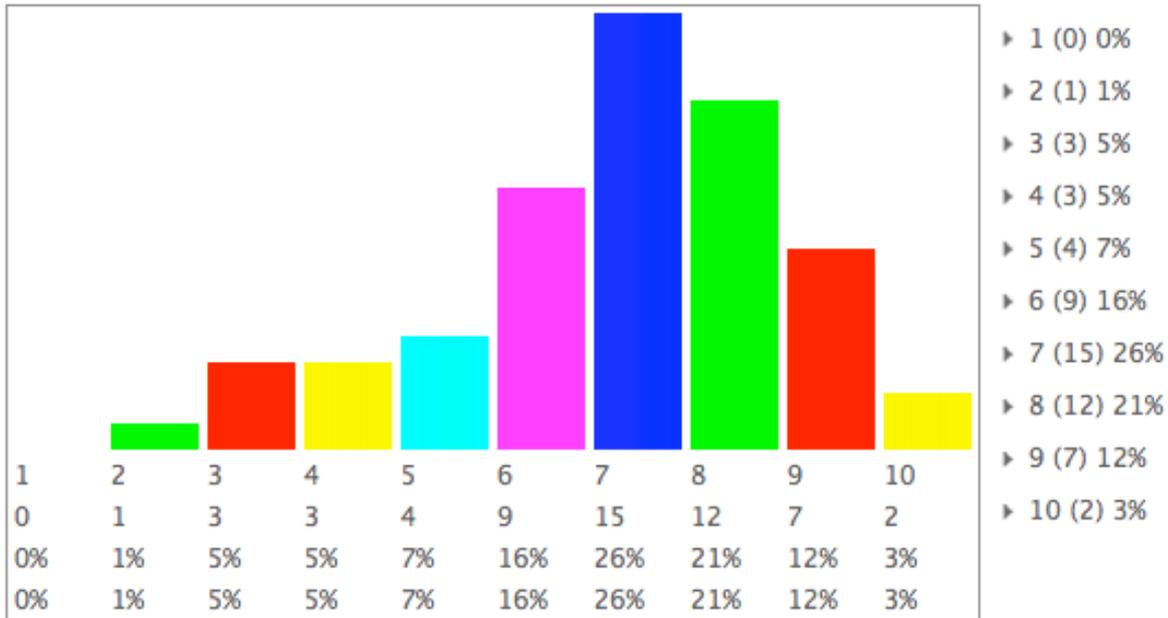
Le informazioni soddisfano generalmente il requisito della completezza: il 10% ha assegnato un punteggio di 6, il 25% un punteggio di 7, il 23% un punteggio di 8, il 17% un punteggio di 9 e il 7% un punteggio di 10. Un 10% di utenti ha attribuito un punteggio di 5.

### Totale per Le informazioni sono complete?:



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.

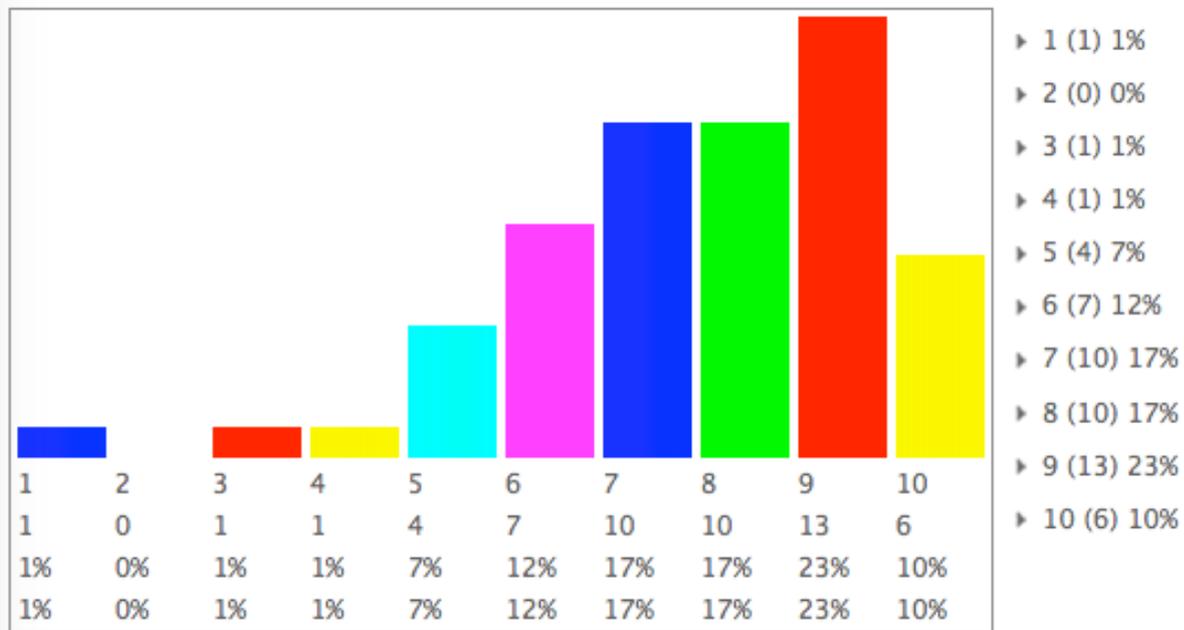
**Totali per Le informazioni sono facilmente reperibili?:**



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.

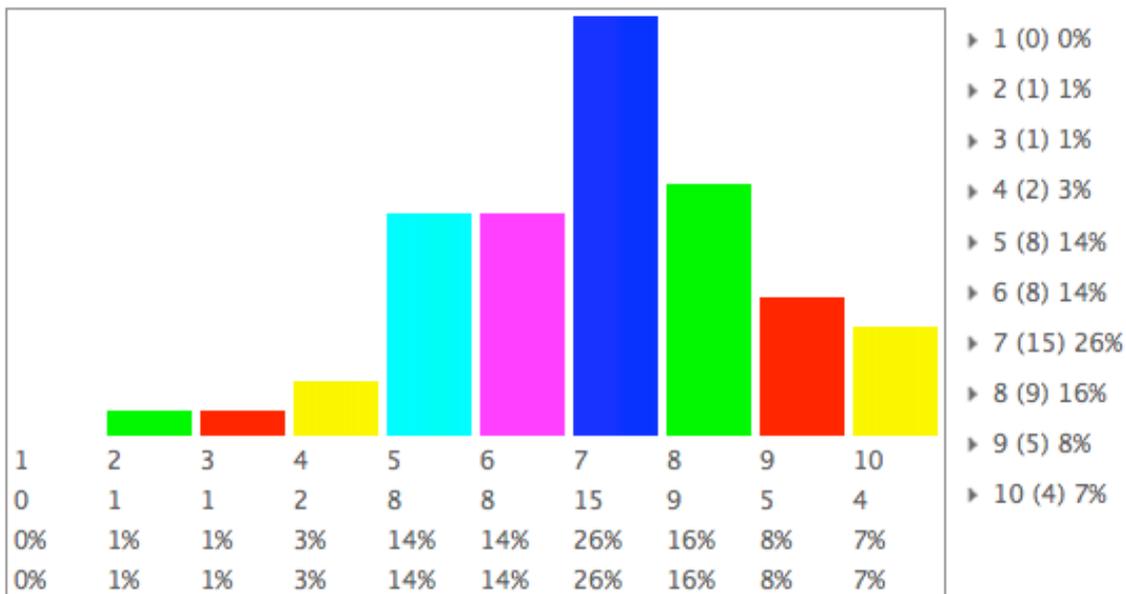
Le notizie sono risultate particolarmente interessanti, infatti il 23% degli utenti ha assegnato un punteggio di 9 e il 10% punteggio di 10. Inferiore al 7% il numero di utenti che non ha mostrato interesse per questo tipo di contenuto.

## Totali per Notizie:



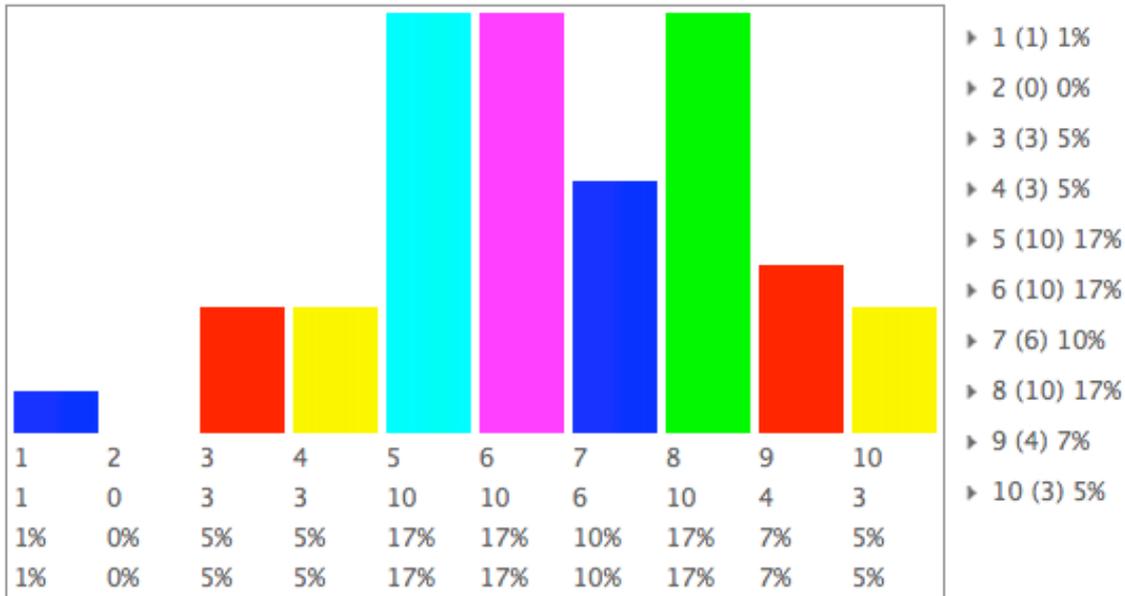
Per gli eventi si distingue un notevole 26% di utenti che hanno assegnato punteggio 7, rivelando un interesse nei confronti di questo contenuto ma l'esigenza probabilmente di migliorarne la fruibilità (da evidenziare infatti anche un 28% che assegna punteggio sufficiente o quasi sufficiente).

## Totali per Eventi:



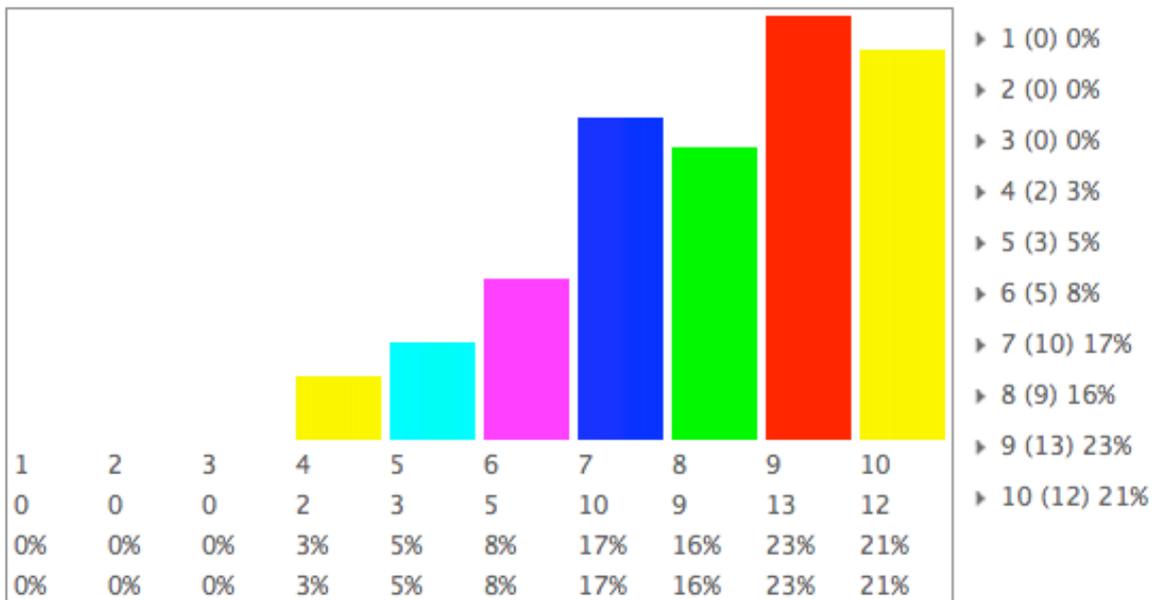
La sezione Multimedia presenta un quadro più irregolare, con il 17% degli utenti che assegna punteggio 6 e altrettanti punteggio 5, oltre a un altro 17% che attribuisce punteggio 8 ai video inseriti nella playlist E-R Imprese del canale YouTube della Regione Emilia-Romagna.

### Totale per Sezione Multimedia:



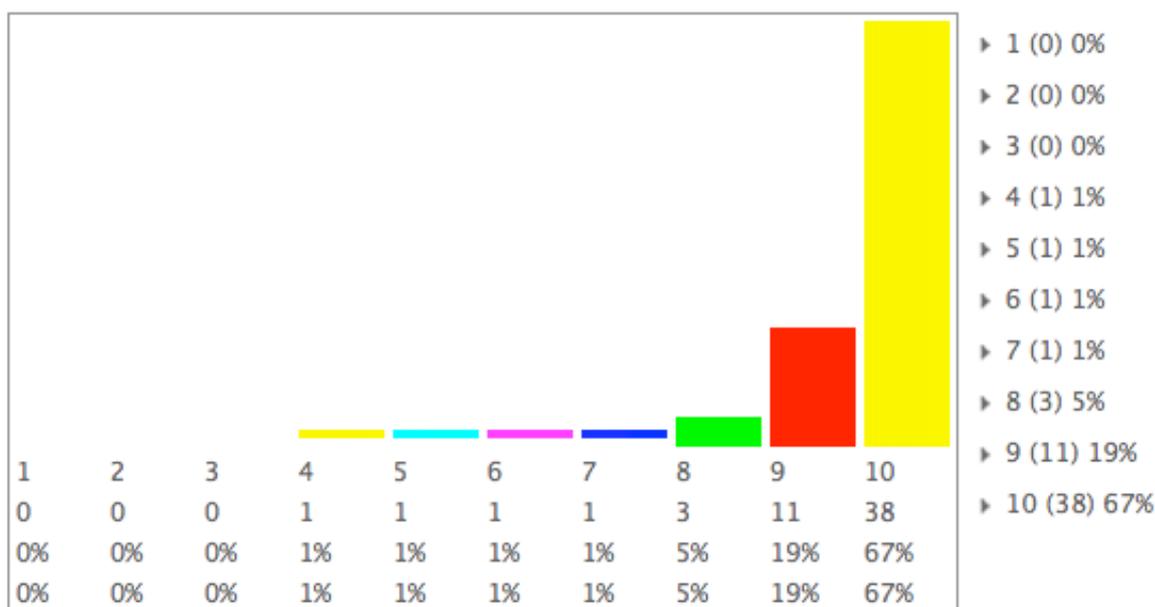
I servizi online riscontrano buona attenzione e i punteggi sono sostanzialmente alti, da 7 a 10 per il 77% degli utenti.

### Totale per Servizi online:



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

## Totali per Bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali:



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.