

# PORTALE ER ENERGIA

Report questionario di gradimento on line

Aprile 2017 - Dicembre 2017

# Premessa

Contenuti e informazioni chiari e facilmente reperibili, notizie utili ma qualche difficoltà riscontrata nelle procedure burocratiche relative agli attestati di prestazione energetica. Sono alcuni dei risultati del questionario di gradimento del portale E-R Energia pubblicato il 26 aprile 2017 e promosso attraverso i canali di comunicazione della Regione Emilia-Romagna, con l'obiettivo di valutare l'offerta di informazioni riguardanti eventi e iniziative sul tema dell'energia in Emilia-Romagna e le azioni della Regione nel settore, oltre a individuare possibili margini di miglioramento dei servizi. Al questionario del portale E-R Energia ha risposto un totale di 33 utenti fino al 18 dicembre 2017.



# Il questionario

Il questionario, realizzato dalla Struttura Comunicazione del portale E-R Energia, ha proposto 6 quesiti, come nell'edizione precedente del questionario che risale al 2015, che sono le seguenti:

1. Come valuti il portale E-R Energia?
  - 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
  - Sezione Multimedia
  - Sezione Energia in regione
  - Servizi online
  - Bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali
  
3. Genere
  - Donna
  - Uomo

4. Fascia d'età

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

5. Professione

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

6. 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 diversi contenuti, affiancati da proposte grafiche dedicate: banner, notizie, newsletter, contenuti sui principali social network della Regione Emilia-Romagna.



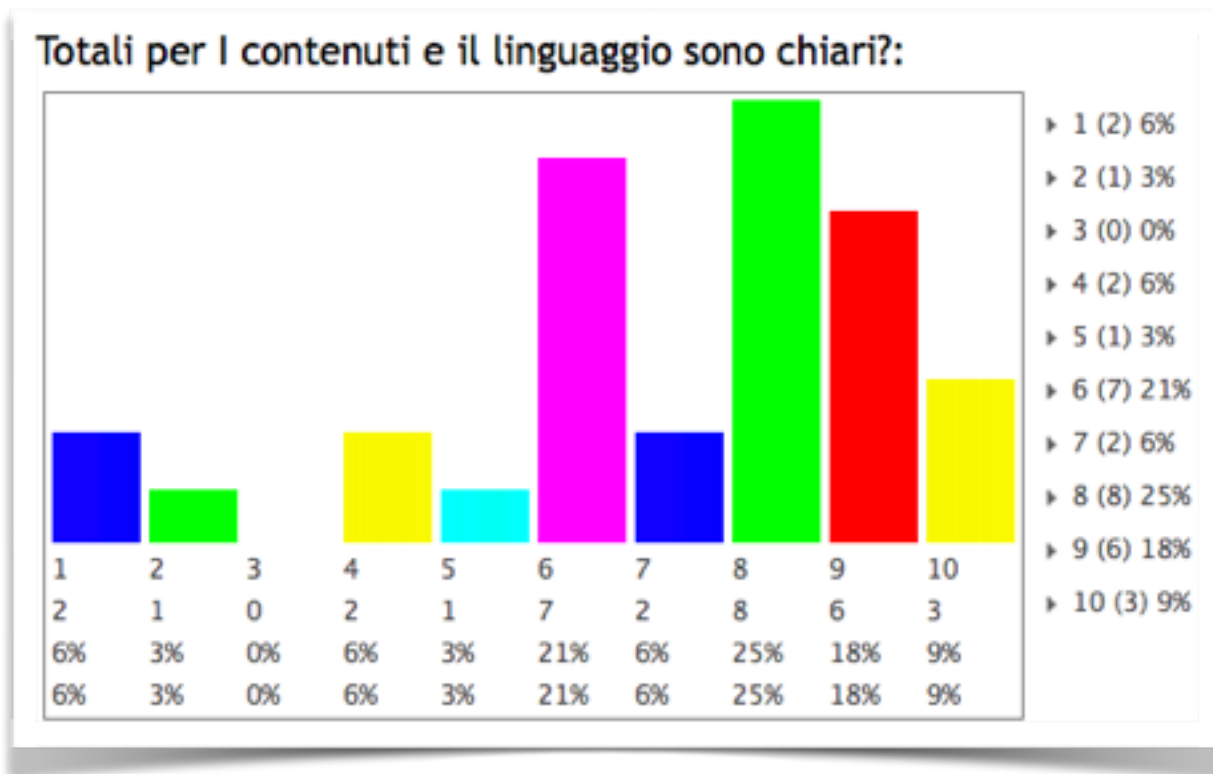
# I risultati

Al questionario di gradimento del portale E-R Energia hanno risposto 33 utenti, quindi un numero relativamente basso di partecipanti, nonostante le attività di promozione effettuate. La maggioranza dei quali uomini (67%) tra i 41 e i 55 anni d'età (56%) e liberi professionisti (81%).

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

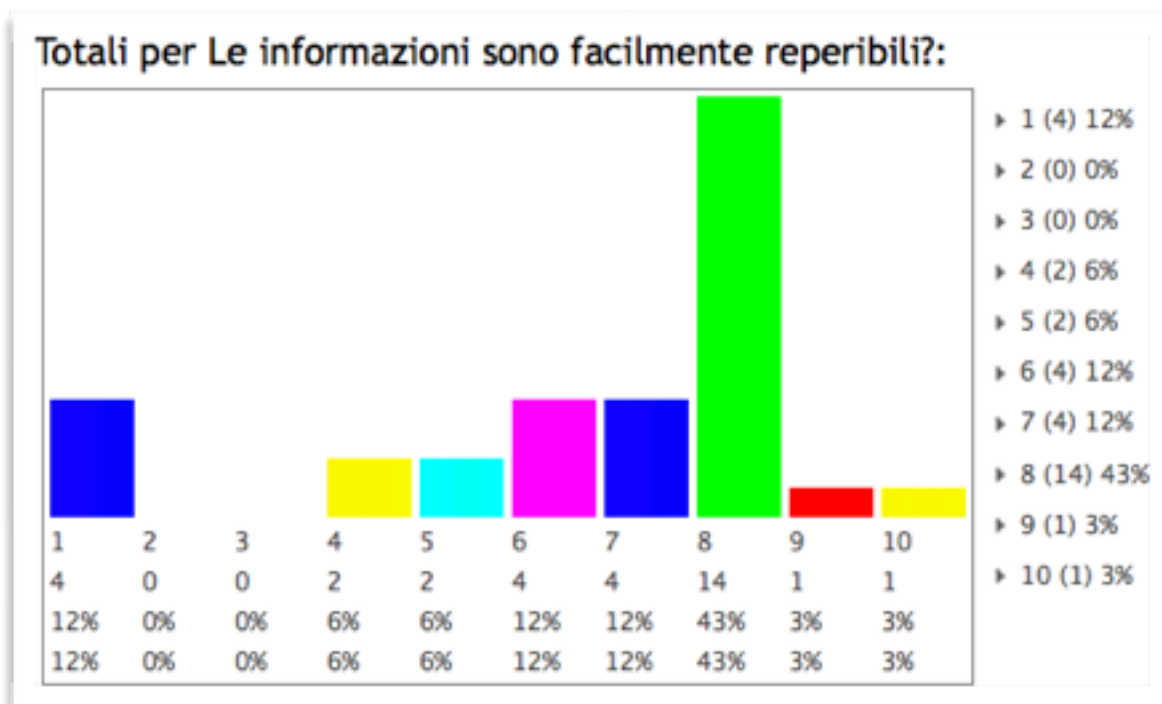
- I contenuti e il linguaggio sono chiari?
- Le informazioni sono facilmente reperibili?
- Le informazioni sono complete?
- I contenuti multimediali sono utili?

I contenuti e il linguaggio sono chiari?



Contenuti e linguaggio sono risultati chiari alla maggioranza degli utenti che hanno compilato il questionario: il 25% ha assegnato punteggio 8, il 21% punteggio 6, il 18% punteggio 9 e il 9% punteggio 10.

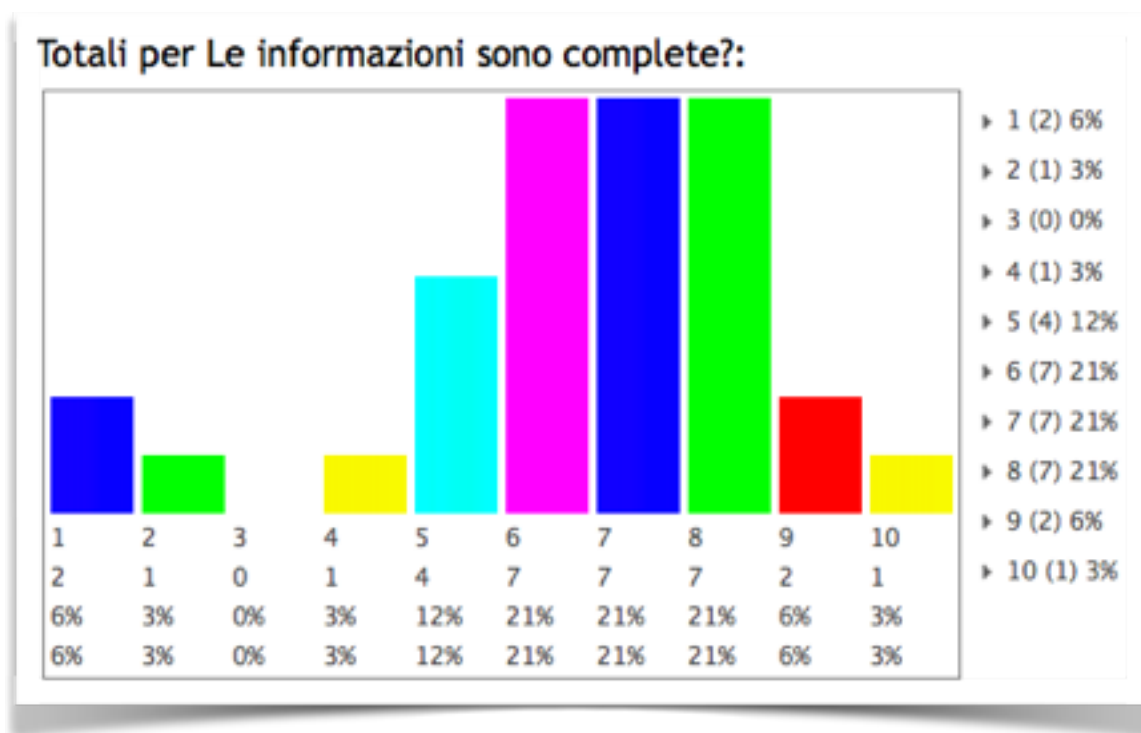
Le informazioni sono facilmente reperibili?



Il 43% degli utenti considera le informazioni facilmente reperibili, assegnando al quesito il punteggio 8.

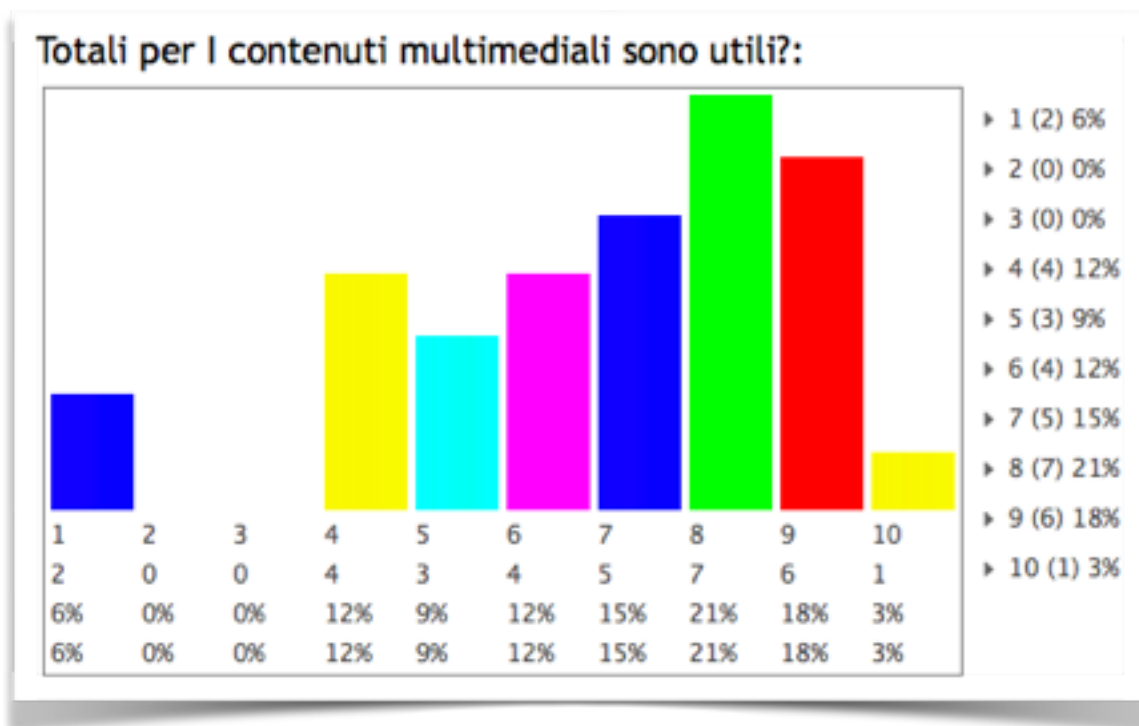


Le informazioni sono complete?



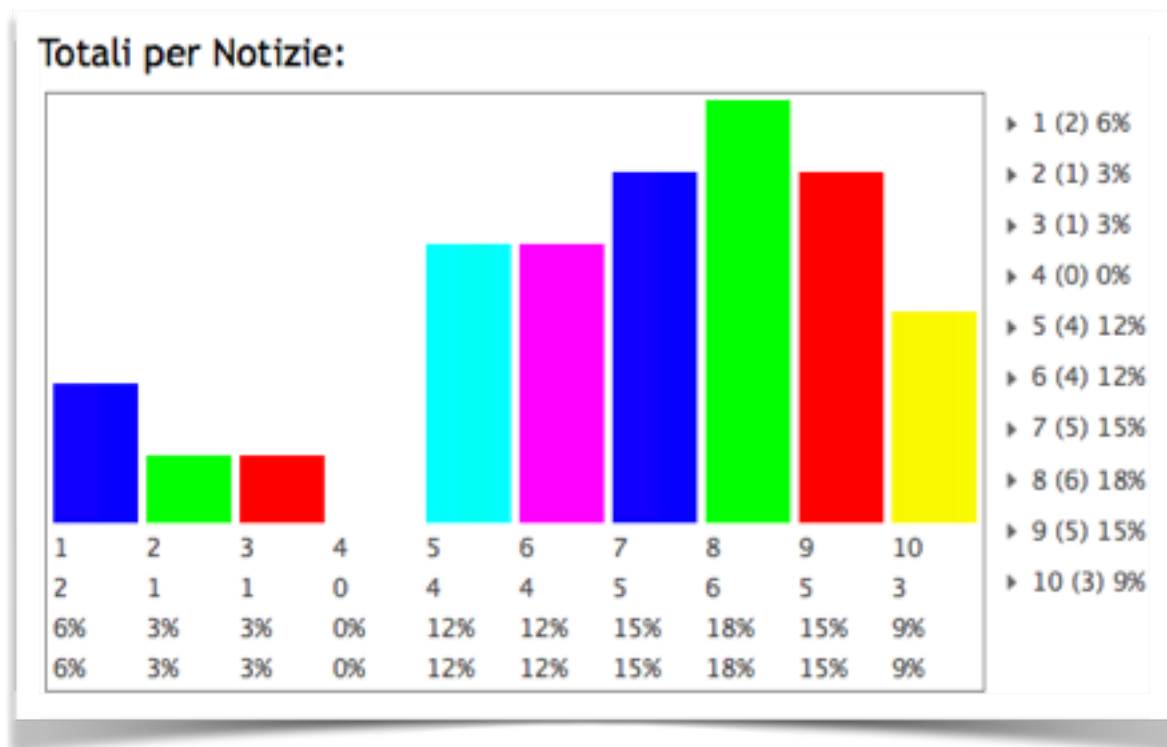
Positivo anche il riscontro sulla completezza delle informazioni, con punteggi da 6 a 8 attribuiti dal 63% degli utenti.

I contenuti multimediali sono utili?

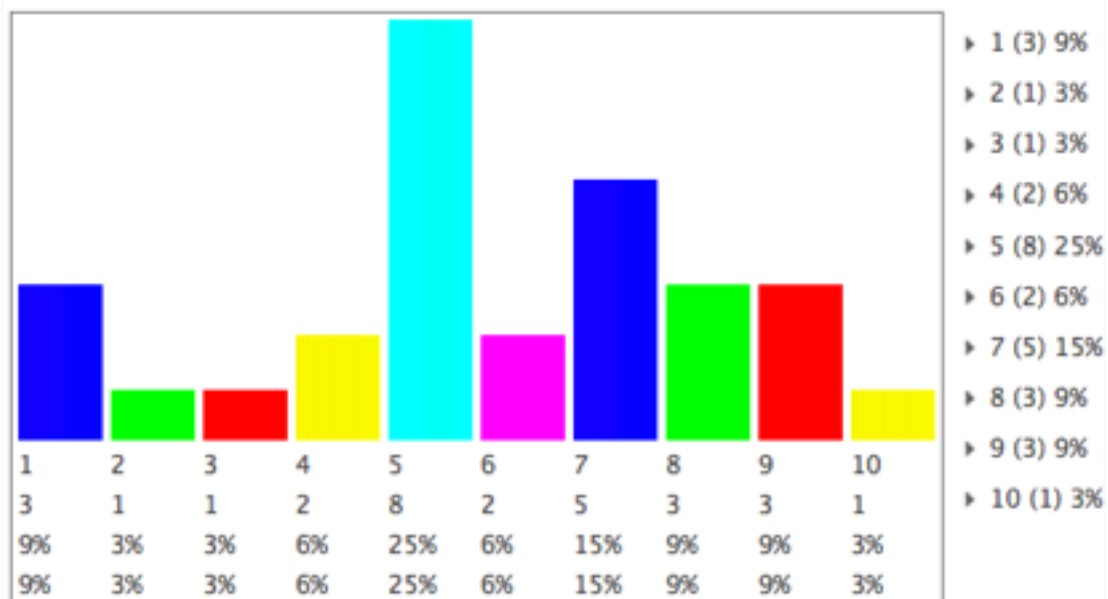


I contenuti multimediali sono considerati utili dalla maggioranza dei visitatori del portale E-R Energia (il 21% ha attribuito punteggio 8), ma bisogna tenere in considerazione il punteggio di 4 attribuito dal 12%, che potrebbe essere legato a difficoltà di visualizzazione dei video selezionati per il canale YouTube della Regione Emilia-Romagna.

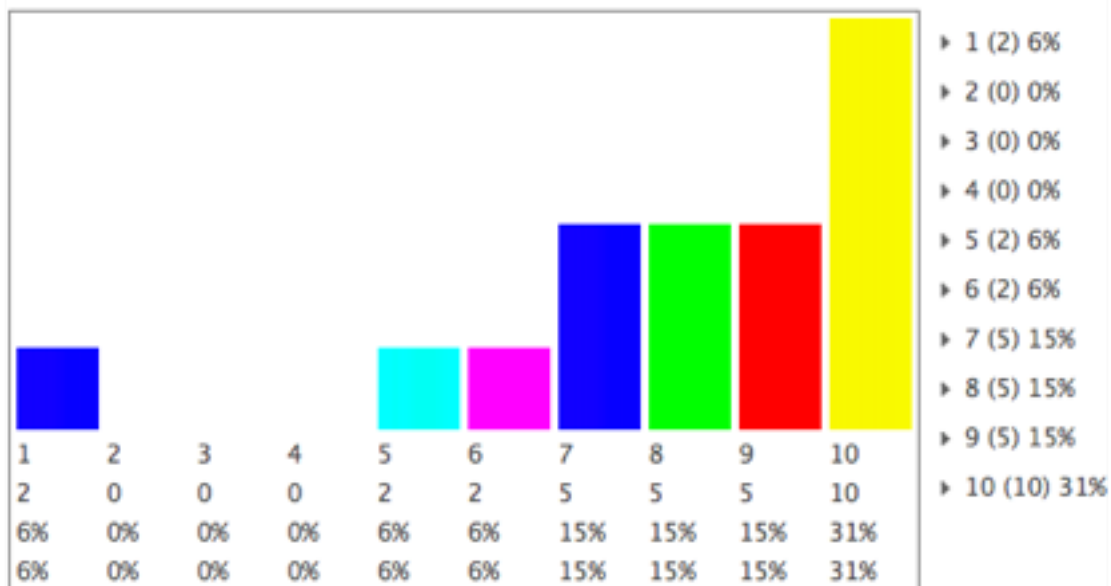
Il quesito **Quali contenuti del portale web ti interessano maggiormente?** rivela che le notizie sono apprezzate, così come la sezione Energia in Regione (il 31% ha assegnato punteggio 10) e i servizi online (il 37% ha attribuito punteggio 9); variabile il giudizio sui contenuti multimediali, dove prevale il 25% degli utenti che hanno assegnato punteggio 5, mentre è inatteso il risultato relativo a bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali, con il 12% di utenti che ha assegnato un 5 e il 9% che ha assegnato addirittura il punteggio 1.



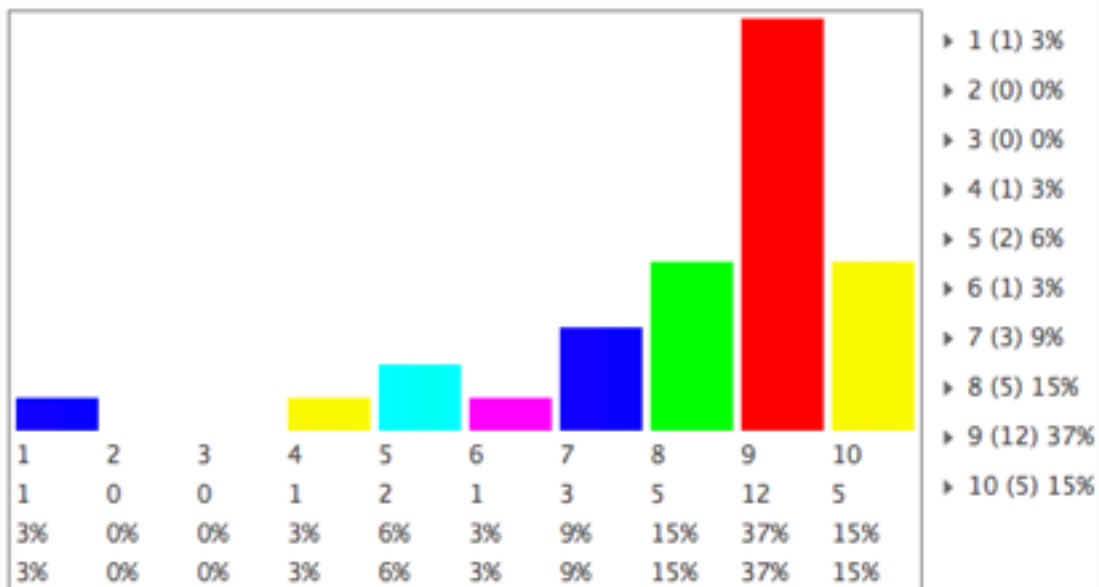
### Totali per Sezione Multimedia:



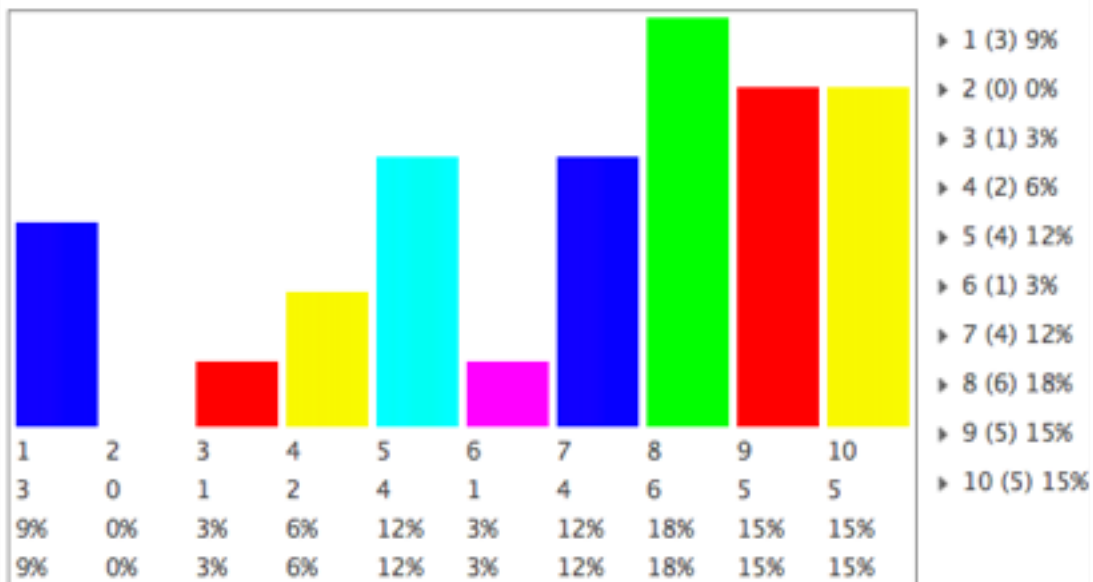
### Totali per Sezione Energia in regione:



### Totali per Servizi on line:



### Totali per Bandi, finanziamenti e agevolazioni regionali:



# Segnalazioni e suggerimenti degli utenti

Le risposte alle domande aperte fornite da coloro che hanno compilato il questionario non sono in numero sufficiente da poter consentire una valutazione, tuttavia i commenti pervenuti concentrano l'attenzione sull'eccesso di "burocrazia" delle procedure soprattutto per quanto riguarda gli attestati di prestazione energetica.