

Portale E-R Energia

Report questionario di gradimento online

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.

L'iniziativa ha inteso valutare l'offerta di informazioni riguardanti eventi, iniziative e finanziamenti sul tema dell'energia in Emilia-Romagna e, conseguentemente, è stata funzionale a individuare possibili margini di miglioramento dei servizi. Al questionario del portale E-R Energia ha risposto un totale di 33 utenti.



The screenshot shows the E-R Energia portal interface. At the top, there is a navigation bar with the 'ER Energia' logo, a search bar, and a date 'Giovedì 08.02.2018'. Below the navigation bar, there are several content blocks: 'Servizi online' with links for 'Catasto impianti termici', 'Certificazione energetica', 'Accesso al credito', 'Autorizzazioni', and 'Banche dati'; 'Temi' with links for 'Low carbon economy', 'Ricerca e innovazione', 'Costruire e riqualificare', 'Vivere sostenibile', and 'Fonti energetiche'; 'Fondo Energia, nuovi termini per presentare domanda' with a deadline of 31 January 2018; 'Interventi di efficientamento energetico in tre scuole di Rimini' with a 160,000 euro investment; 'Energia elettrica, la Regione candida la sede Enea bolognese per progetto pilota' with 25 years of experimental activities; 'Risparmio energetico, torna M'illumino di meno' with the 14th edition of the initiative; and 'Premio Emas Italia 2018, pubblicato bando di partecipazione' with a competition organized by the Comitato per l'Ecolabel and l'Ecoaudit e Ispra. There are also sections for 'Multimedia' (Piano energetico regionale), 'Progetti europei', and 'Newsletters'.

Il questionario

Realizzato dalla Struttura Comunicazione della Direzione generale Economia della conoscenza, del lavoro e dell'impresa, il questionario ha proposto 6 quesiti, l'ultimo dei quali a risposta aperta.

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

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

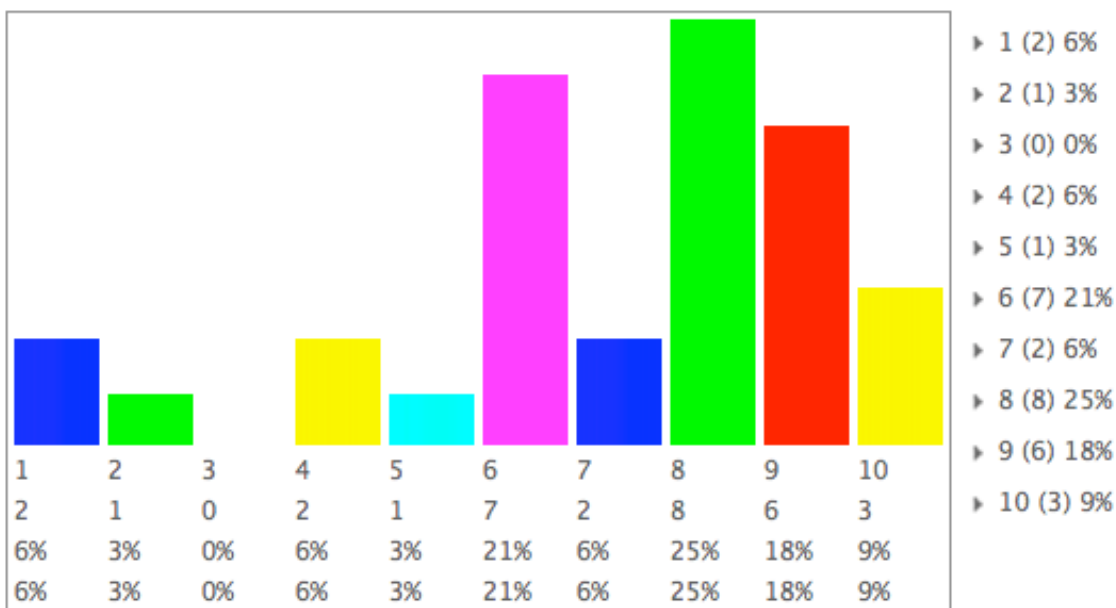
Al questionario di gradimento del portale E-R Energia hanno risposto 33 utenti, la maggioranza dei quali uomini (67%) tra i 41 e i 55 anni d'età (56%) e liberi professionisti (81%). Da segnalare il numero relativamente basso di partecipanti, nonostante l'attività di promozione effettuata.

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?

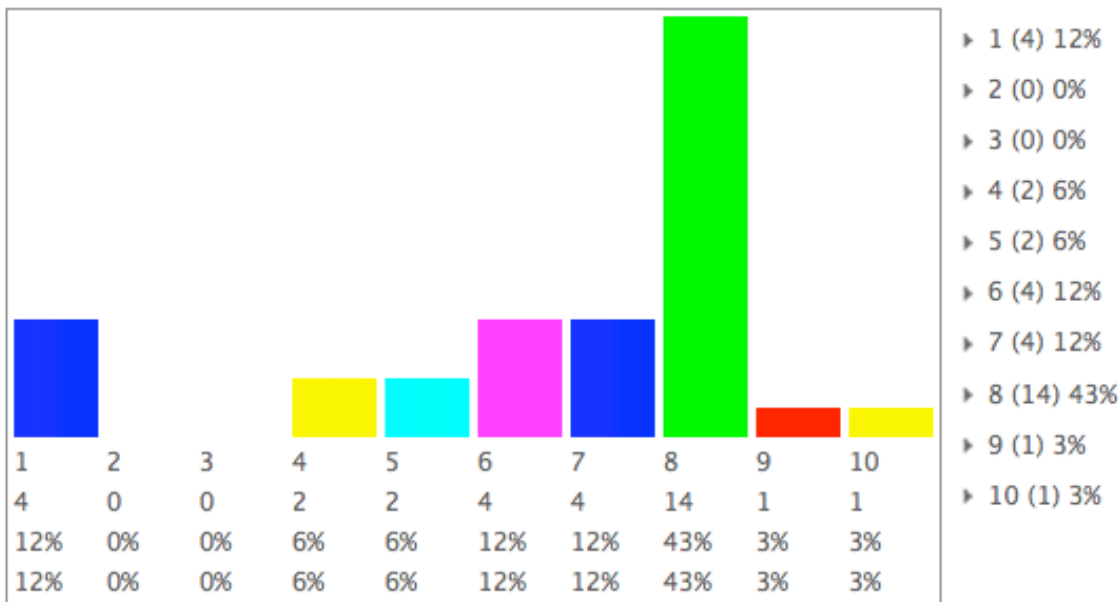
Contenuti e linguaggio sono risultati chiari alla maggioranza degli utenti che hanno compilato il questionario: il 25% ha assegnato punteggio 8, il 21% punteggio 6, il 18% punteggio 9 e il 9% punteggio 10.

Totali per I contenuti e il linguaggio sono chiari?:



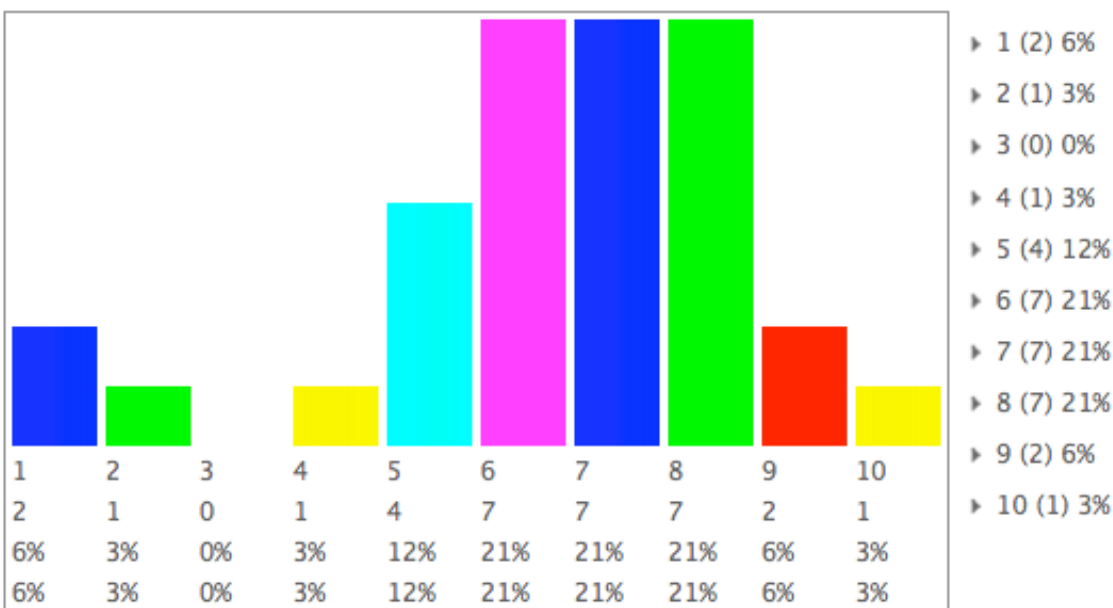
Il 43% degli utenti considera le informazioni facilmente reperibili, assegnando al quesito il punteggio 8.

Totali per Le informazioni sono facilmente reperibili?:



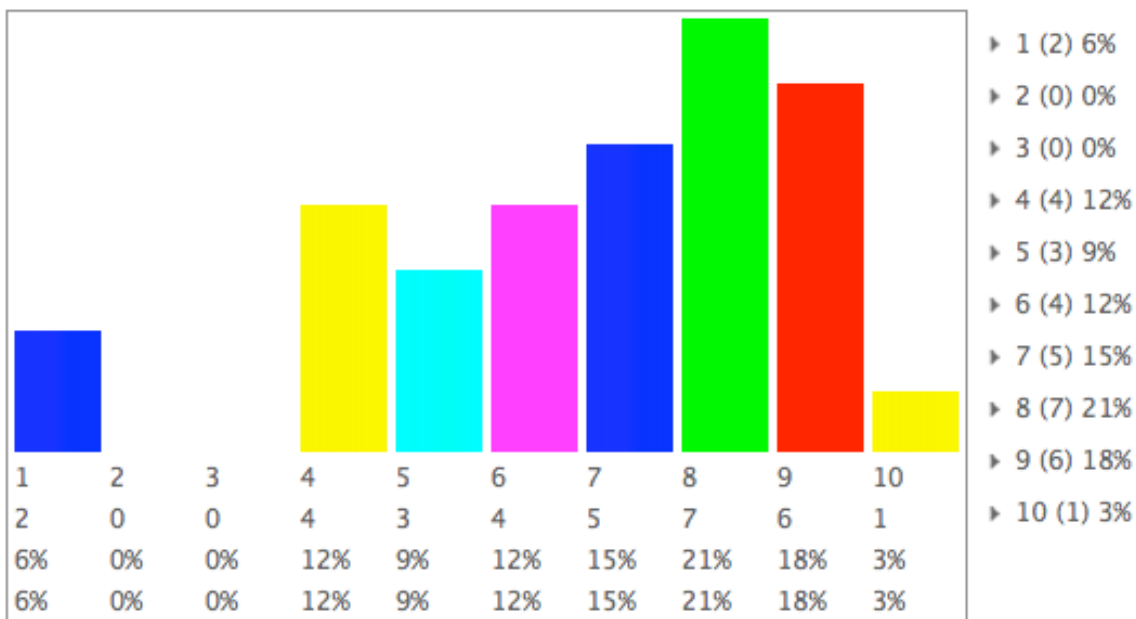
Positivo anche il riscontro sulla completezza delle informazioni, con punteggi da 6 a 8 attribuiti dal 63% degli utenti.

Totali per Le informazioni sono complete?:



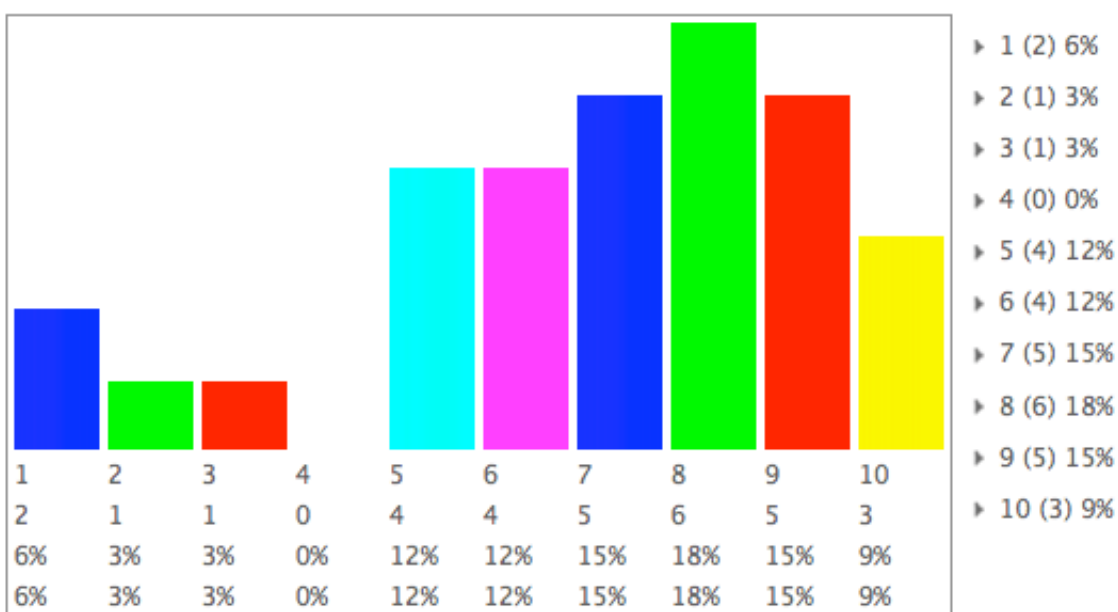
I contenuti multimediali sono considerati utili dalla maggioranza dei visitatori del portale E-R Energia (il 21% ha attribuito punteggio 8), ma bisogna tenere in considerazione il punteggio di 4 attribuito dal 12%, che potrebbe essere legato a difficoltà di visualizzazione dei video selezionati per il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

Totali per I contenuti multimediali sono utili?:

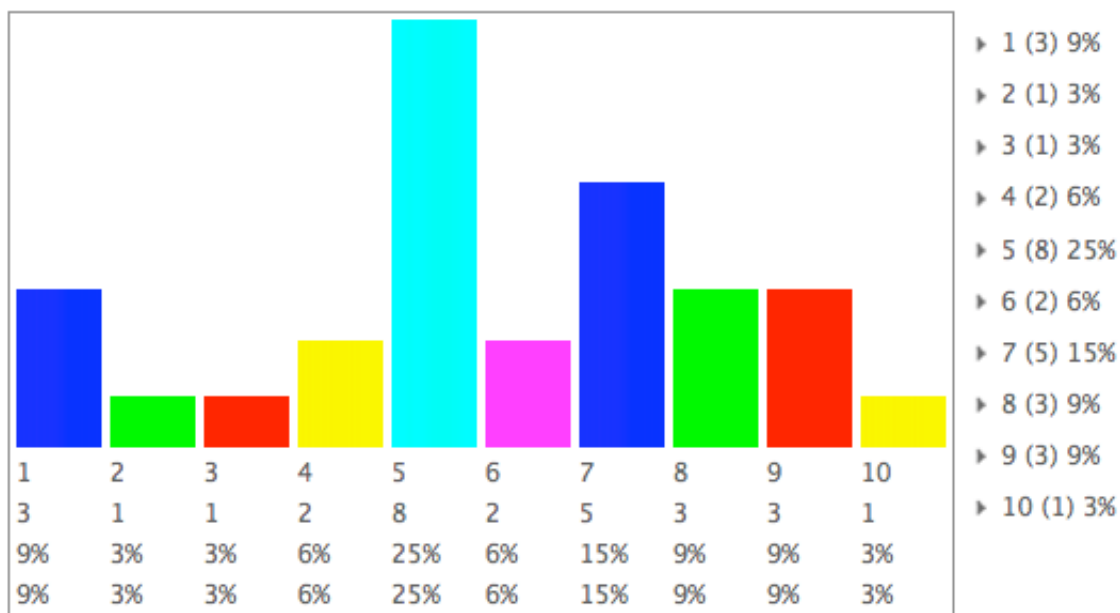


Il quesito **Quali contenuti del portale web ti interessano maggiormente?** rivela che le notizie sono apprezzate, così come la sezione Energia in Regione (il 31% ha assegnato punteggio 10) e i servizi online (il 37% ha attribuito punteggio 9); variabile il giudizio sui contenuti multimediali, dove prevale 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.

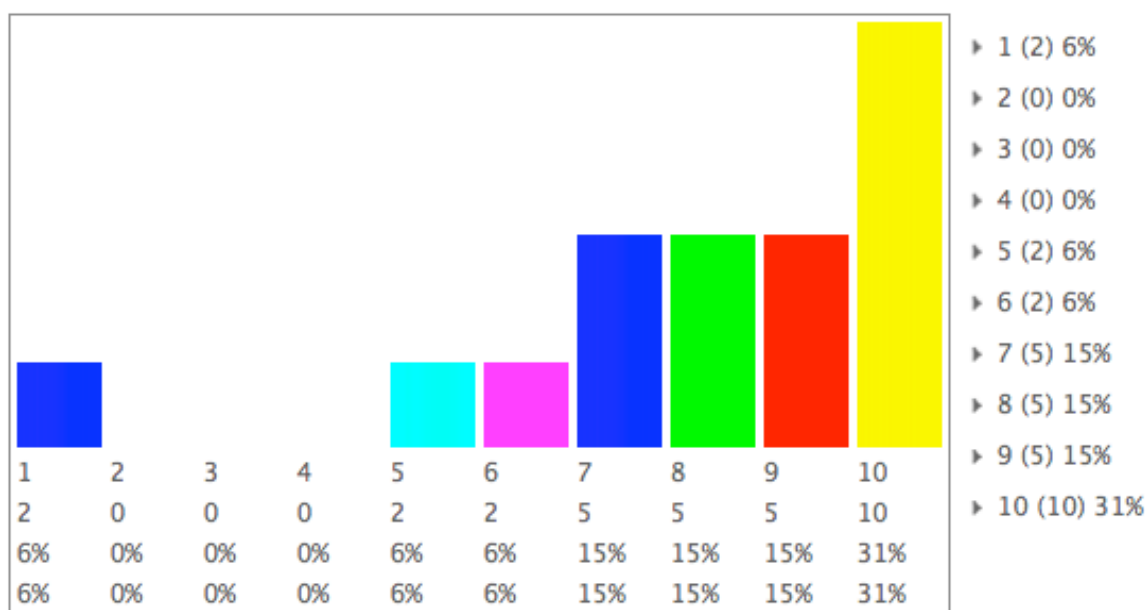
Totali per Notizie:



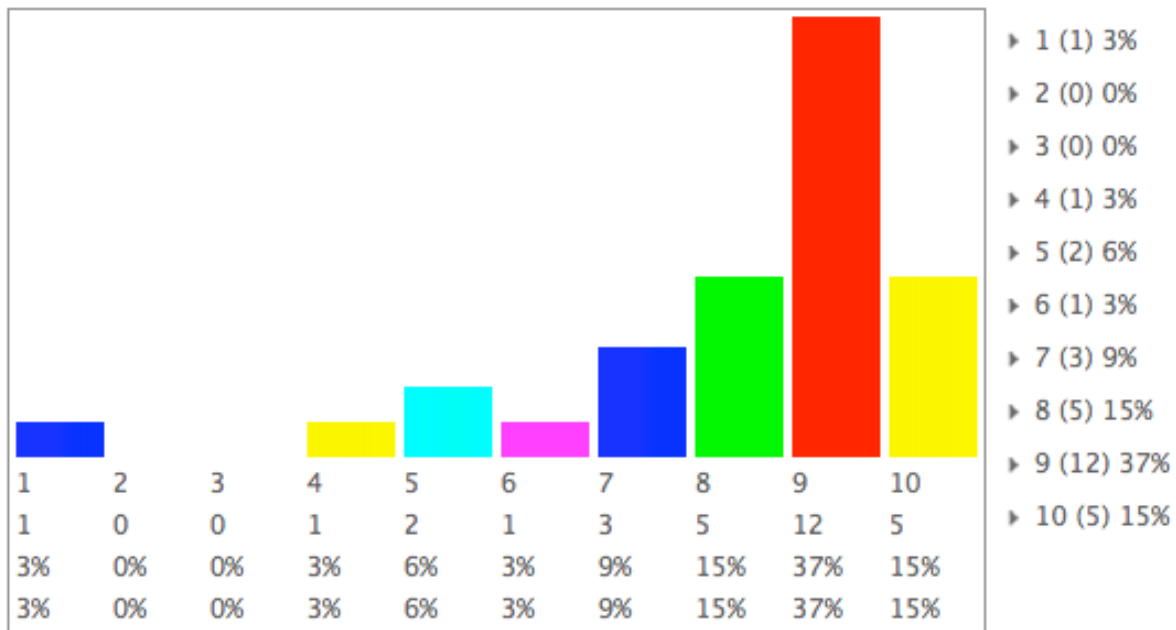
Totali per Sezione Multimedia:



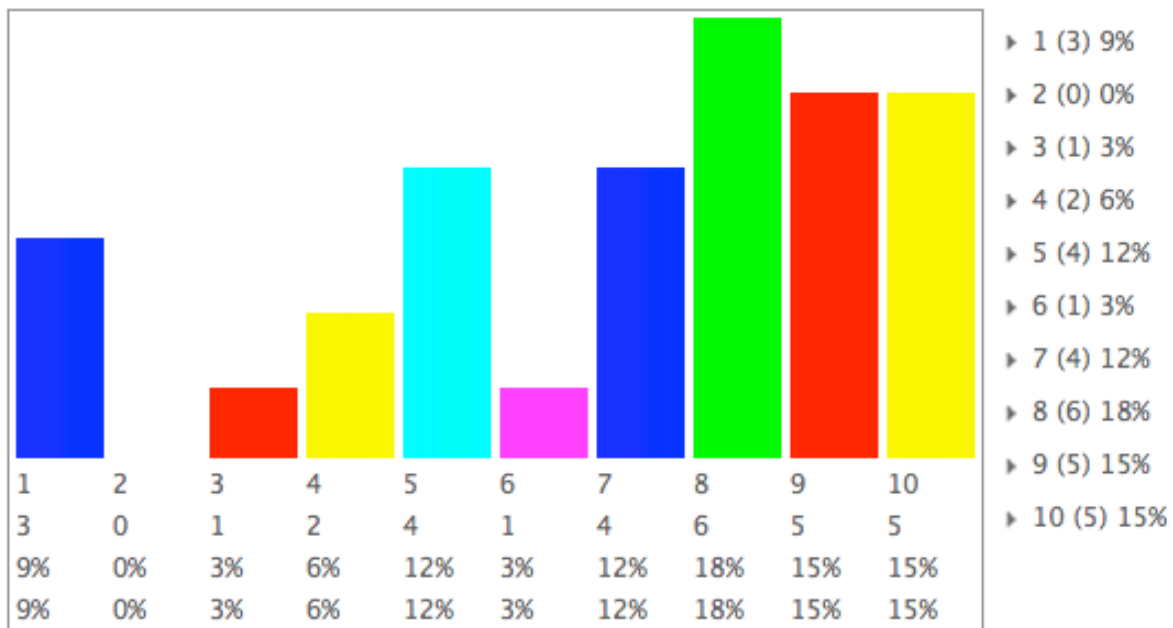
Totali per Sezione Energia in regione:



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.