

## Risultati questionario customer satisfaction Avviso Investimenti Innovativi 2019

Nell'ottica del soddisfacimento dei bisogni e delle aspettative dei beneficiari dell'Avviso Investimenti innovativi 2019, è stato ritenuto utile rilevare il loro grado di soddisfazione attraverso la predisposizione di un questionario di gradimento.

Questo strumento di autoanalisi e autovalutazione è stato ritenuto una risorsa fondamentale con la quale individuare le giuste strategie per migliorare il sistema di gestione dell'Avviso nella sua totalità.

L'indagine infatti, attraverso la somministrazione agli utenti finali che hanno partecipato all'Avviso, ha avuto come obiettivo il desiderio di misurare il grado di soddisfazione degli utenti non solamente nella fase di presentazione della domanda ma anche in quella di rendicontazione delle spese e richiesta di erogazione del relativo contributo.

A seguito dell'approvazione con D.D. n. 1716 del 14/11/2022 si è proceduto in data 16/11/2022 all'invio via email del link per la compilazione online di un questionario, creato attraverso l'applicativo Google moduli, in forma strettamente anonima ai 68 beneficiari di contributo a valere sull'Avviso in questione.

Il link per poter partecipare al questionario è stato reso disponibile fino alle ore 14,30 del 16/12/2022. Dei 12 questionari ricevuti i risultati ottenuti sono i seguenti:

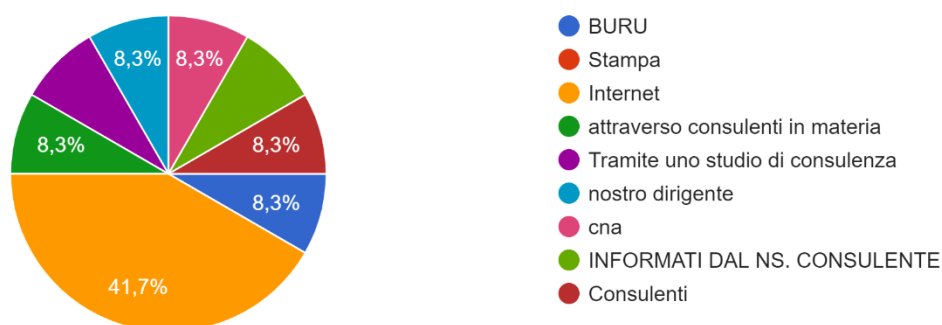
### A. Per quanto riguarda la "Parte informativa generale"

Al fine della conoscenza degli Avvisi, sono risultati molto utili l'utilizzo di internet (5 risposte) e gli studi di consulenza/categoria (5 risposte).

Dai risultati ricevuti è emerso che oltre il 90% delle imprese aveva già partecipato ad Avvisi pubblicati dalla Regione Umbria ed il 75% aveva già partecipato all'Avviso Investimenti Innovativi. La totalità dei partecipanti ritiene utile destinare risorse al sostegno degli investimenti delle imprese finalizzati all'introduzione di innovazioni di prodotto/processo e all'ampliamento della capacità produttiva.

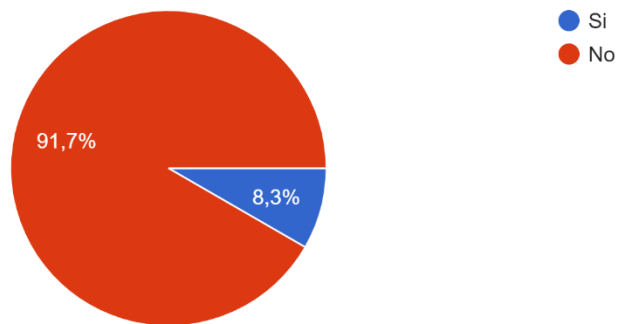
Come è venuto a conoscenza dell'Avviso Investimenti innovativi 2019?

12 risposte



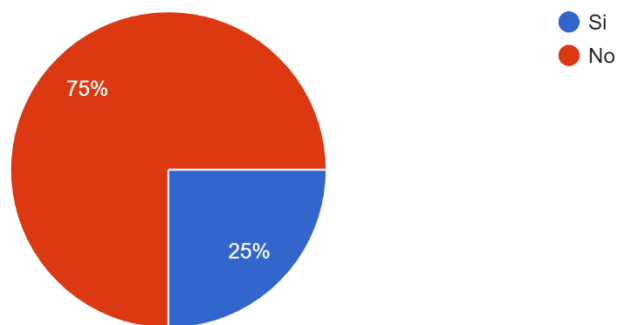
È la prima volta che fa domanda su Avvisi pubblicati dalla Regione Umbria?

12 risposte



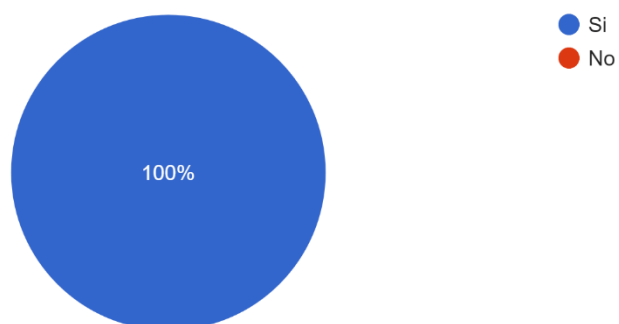
È la prima volta che fa domanda sugli Avvisi Investimenti innovativi?

12 risposte



Ritiene utile destinare risorse al sostegno degli investimenti delle imprese finalizzati all'introduzione di innovazioni di prodotto/processo e all'ampliamento della capacità produttiva?

12 risposte



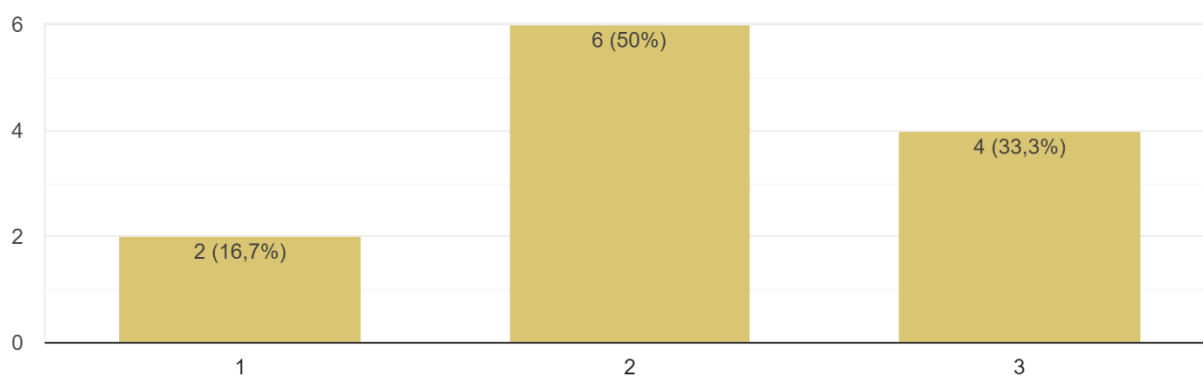
B. Per quanto riguarda la parte relativa all'“Avviso a sostegno degli investimenti innovativi 2019”

La maggior parte degli intervistati (6 risposte) si è ritenuto “abbastanza soddisfatto” rispetto alla dotazione finanziaria disponibile con l'Avviso, ed il 66,7% “molto soddisfatto” delle informazioni presenti nell'Avviso, ritenendole chiare, complete ed adeguate.

Rispetto all'interlocuzione con i referenti regionali invece, il 75% ha ritenuto gli eventuali chiarimenti forniti dagli uffici regionali completi e tempestivi, mentre oltre l'83% si è ritenuto “molto soddisfatto” relativamente alla competenza, cortesia e disponibilità di questi.

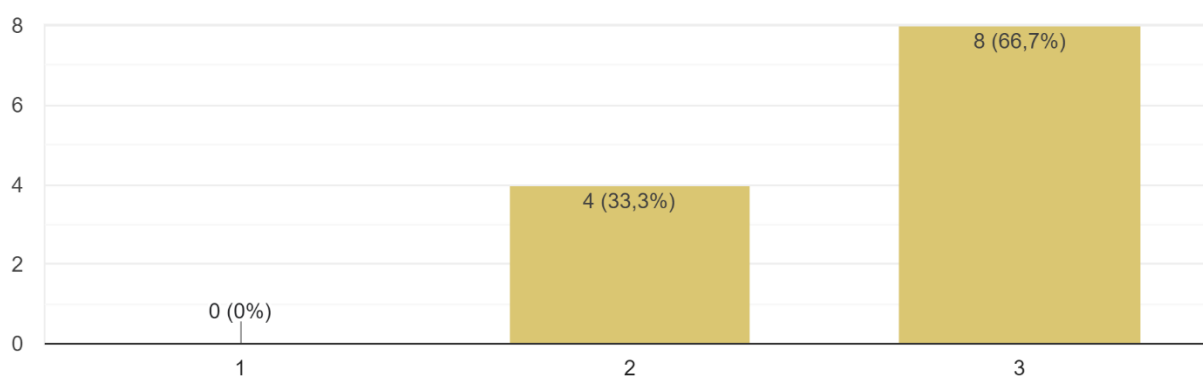
Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla dotazione finanziaria dell'Avviso (€ 5.000.000)?

12 risposte



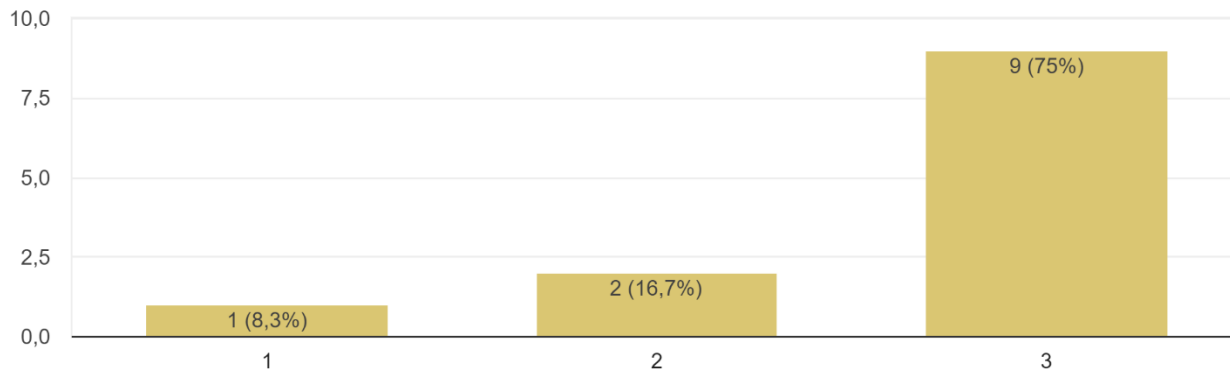
Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione in termini di chiarezza, completezza e adeguatezza delle informazioni presenti nell'Avviso?

12 risposte



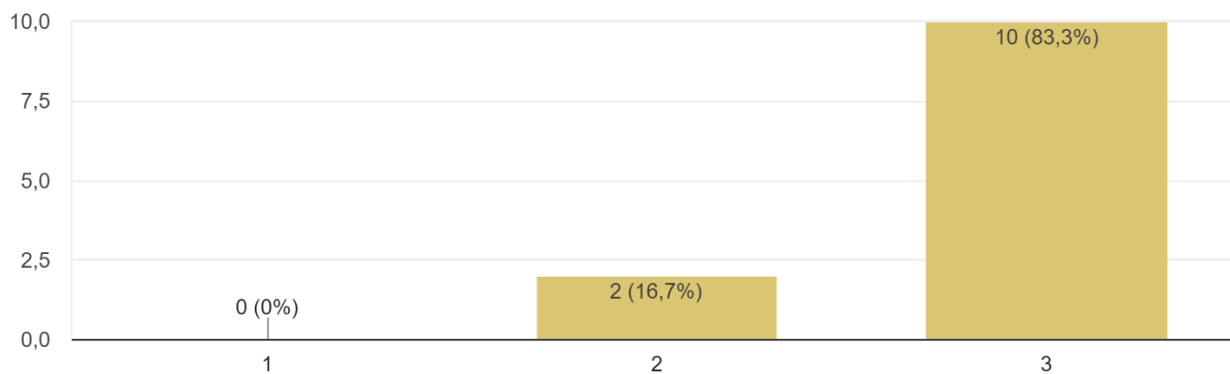
Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alle indicazioni e richieste di chiarimenti (se richiesti) forniti dagli uffici region...i completezza e tempestività delle risposte fornite?

12 risposte



Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione rispetto all'eventuale interlocuzione con i referenti regionali per l'Avviso in termini di competenza, cortesia e disponibilità?

12 risposte



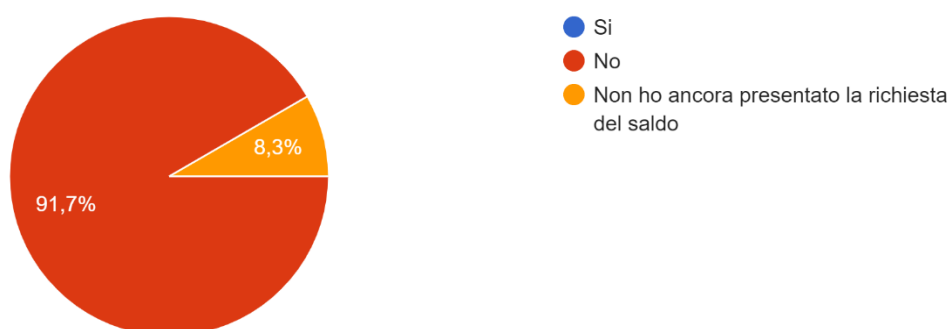
C. Per quanto riguarda la parte relativa all’“Piattaforma informatica per la rendicontazione della spesa”

Per quanto riguarda l’erogazione del contributo, solo uno degli intervistati non ha ancora presentato la richiesta del saldo, mentre il 50% di questi si è ritenuto “abbastanza soddisfatto” in termini di usabilità della piattaforma utilizzata *SMG FESR 2014-2020*, mentre solo 1 non è “per niente soddisfatto”.

Nessuno ha dato motivazioni relativamente ad eventuali problemi riscontrati in fase di rendicontazione nel portale.

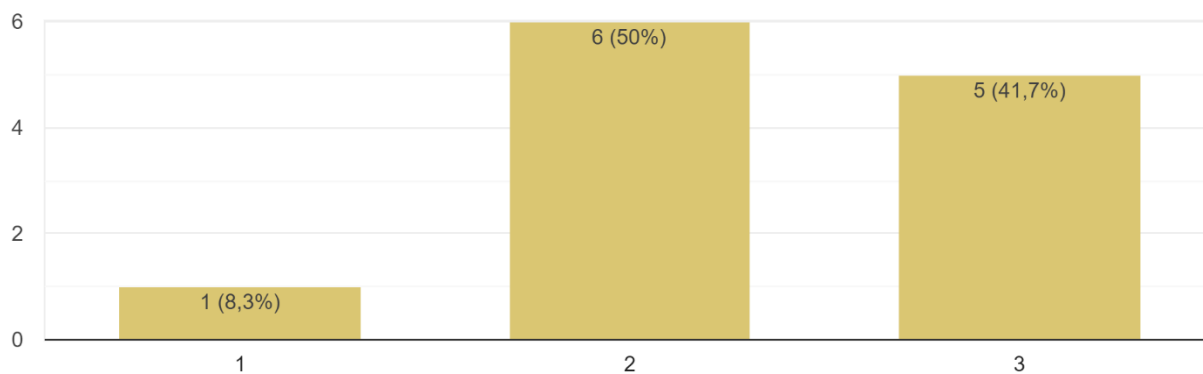
Ha avuto difficoltà nell’invio della richiesta di erogazione saldo e rendicontazione della spesa?

12 risposte



Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione rispetto al portale di rendicontazione (<http://smg2014.regione.umbria.it/home>) in termini ...bilità, comprensibilità dei contenuti informativi)?

12 risposte



D. Per quanto riguarda la parte relativa al “Miglioramento del servizio”

Relativamente al grado di soddisfazione in relazione all’Avviso a sostegno degli Investimenti Innovativi 2019, il 58,3% si è ritenuto “molto soddisfatto” mentre il restante 41,7% “abbastanza soddisfatto”.

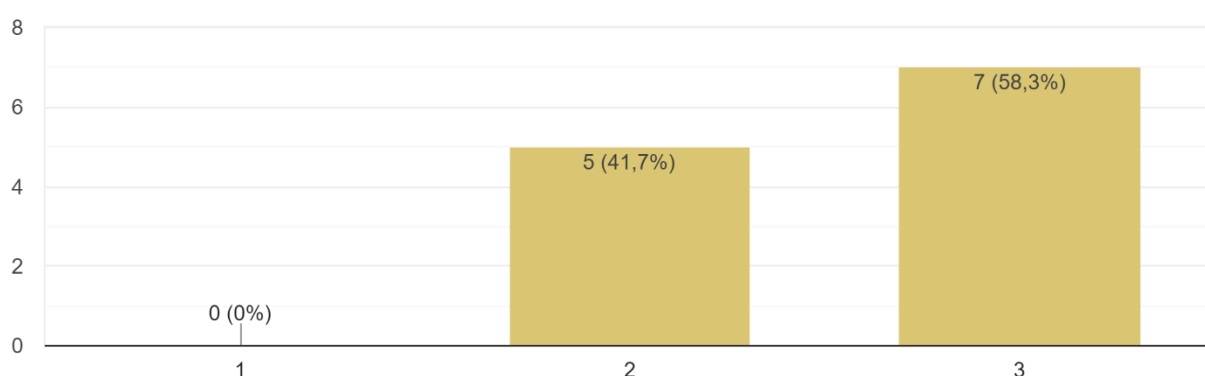
Infine sono state fatte due domanda a risposta aperta chiedendo dei suggerimenti su come possa essere migliorato l’Avviso a sostegno degli Investimenti Innovativi ed eventuali suggerimenti/osservazioni relative al servizio offerto.

Dai suggerimenti ottenuti, quello che evince è la necessità di un maggior tempo disponibile per la realizzazione dell'intervento, dato che spesso le tempistiche di realizzazione sono condizionate da molti fattori esterni che non dipendono dal beneficiario. Sempre relativamente alle tempistiche, è stata suggerita una maggiore celerità dalla domanda all'erogazione del saldo in quanto in questo lasso di tempo le strategie aziendali potrebbero mutare.

Infine tra i suggerimenti proposti vi è la richiesta di poter far partecipare le imprese preventivamente alla stesura delle linee guida della misura, così da valutare al meglio le esigenze aziendali e di favorire le collaborazioni con centri di ricerca e università.

Complessivamente, qual è il suo grado di soddisfazione in relazione all'Avviso a sostegno degli Investimenti Innovativi 2019?

12 risposte



## CONCLUSIONI

Quello che si evince dal questionario è che l'Avviso a sostegno degli Investimenti Innovativi è un servizio ritenuto dalle imprese molto importante e soddisfacente e per il quale una maggiore disponibilità finanziaria e flessibilità di tempistiche potrebbero essere utili.

La richiesta da parte degli intervistati alla stesura delle linee guida dell'Avviso è infatti un'ulteriore conferma della sua utilità e della necessità di una maggiore collaborazione tra gli uffici regionali e i beneficiari finali al fine del perfezionamento dei servizi offerti.

Dai risultati ottenuti, si evince infine che gli intervistati sono rimasti complessivamente molto soddisfatti dell'operato della sezione "Sostegno ai processi di innovazione ricerca nelle imprese".

Si ringraziano tutti i partecipanti al questionario per averci aiutato nella realizzazione di tale iniziativa volta al miglioramento del servizio erogato.