

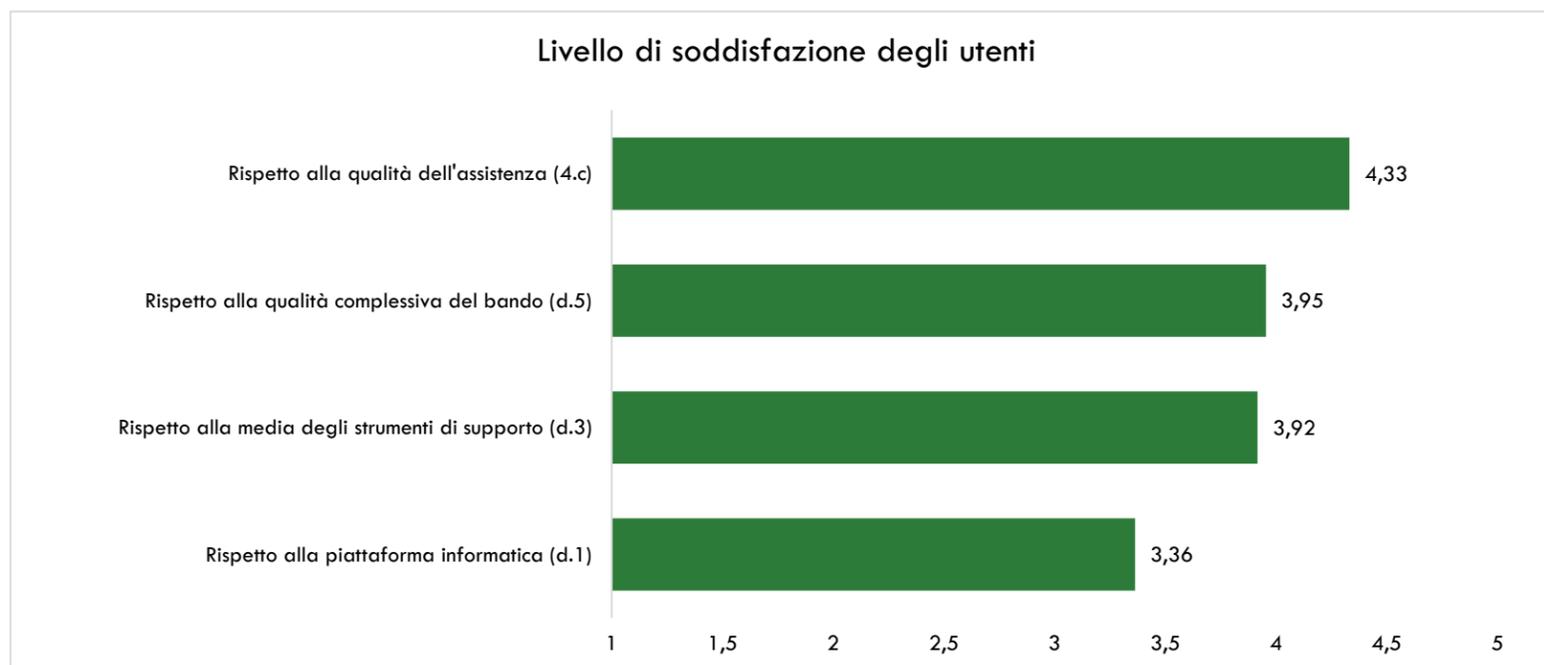
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'RIVIVI LOMBARDIA ANNO 2020' - Fase di rendicontazione

1. Informazioni di compilazione

D0. Questionari compilati

Questionari compilati	22
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	1:56

2. Valutazione del bando in fase di rendicontazione



D5. Giudizio complessivo in merito al bando e alla sua gestione

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	4,5%
Frequenza voto "3"	18,2%
Frequenza voto "4"	54,5%
Frequenza voto "5"	22,7%
Giudizio sintetico	3,95

D5a. Elementi su cui si basa il giudizio complessivo in merito al bando

Abbiamo riscontrato tanti problemi con la piattaforma bandi on line nella fase di rendicontazione.

Buono, ma qualche problema nel portale per la rendicontazione di facile utilizzo, anche se alcune funzioni non sono facilmente intuibili facile da compilare e molto intuitivo

I funzionari si sono dimostrati disponibili e gentili

il bando è scritto in modo piuttosto chiaro e l'assistenza via mail è sempre presente

Intuitivo e risposte celeri.

La procedura di inserimento dati è molto poco logica

La sezione di rendicontazione deve essere ampiamente migliorata nella sua usabilità. I passaggi di salvataggio dei dati amministrativi non sono chiari

La tempistica delle varie fasi è stata buona, ottima l'assistenza del Referente, chiari i moduli da compilare on line.

Molte chiare le modalità.

Molto articolato e complesso l'inserimento dei dati di rendicontazione, tuttavia al tempo stesso ci si sente guidati nella procedura e questo tranquillizza l'operatore

Ottimo il rapporto con i referenti del bando, molto disponibili e veloci nel rispondere alle richieste. Il sistema online invece non è sempre intuitivo e non riporta chiaramente i riepiloghi dei documenti caricati e delle cifre indicate.

poche risorse messe a disposizione

Stesura e richieste chiare, intervento puntuale ed efficace

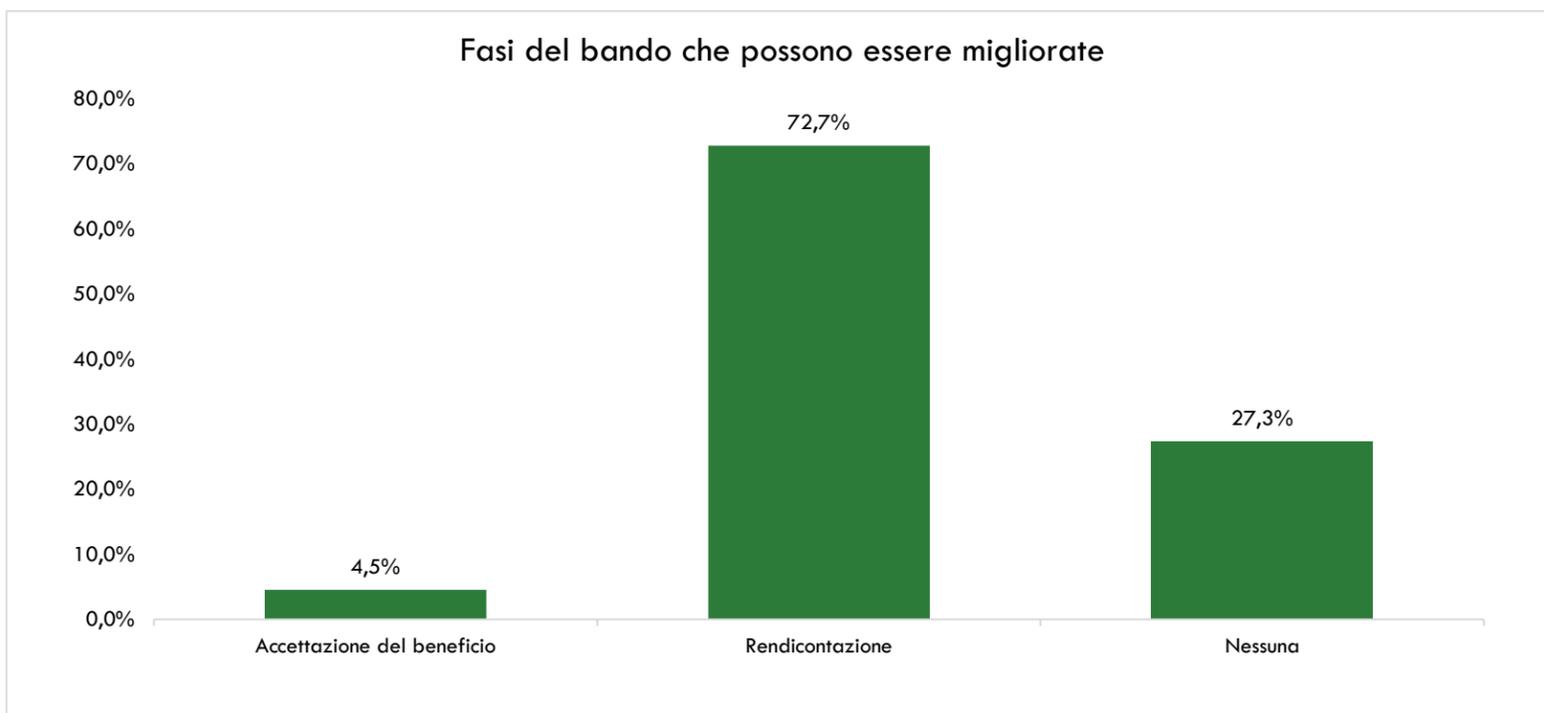
3. Piattaforma informatica

D1. Valutazione della piattaforma

Item	
Frequenza voto "1"	4,5%
Frequenza voto "2"	13,6%
Frequenza voto "3"	31,8%
Frequenza voto "4"	40,9%
Frequenza voto "5"	9,1%
Giudizio sintetico	3,36

D2. Quale fase online può essere migliorata?

Item	
Accettazione del beneficio	4,5%
Rendicontazione	72,7%
Nessuna	27,3%



4. Strumenti di supporto

D3. Utilizzo degli strumenti di supporto

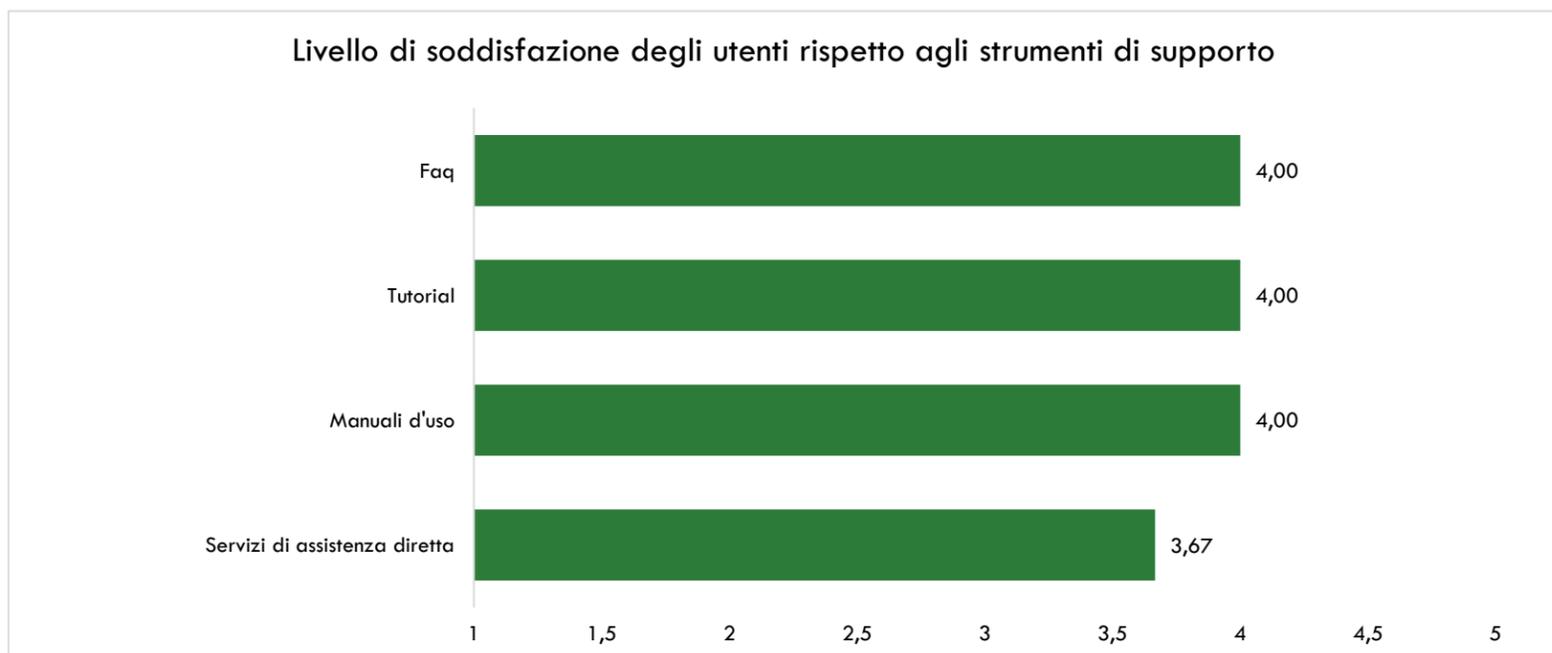
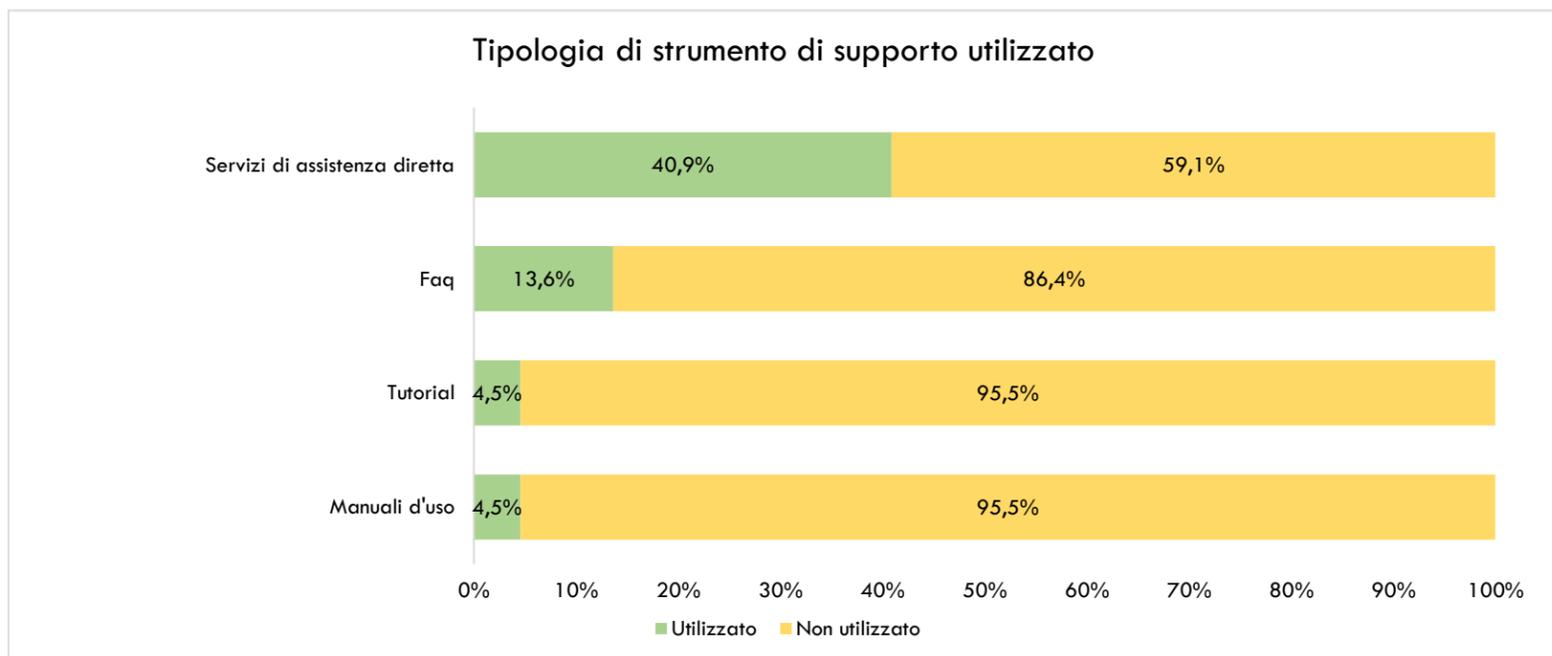
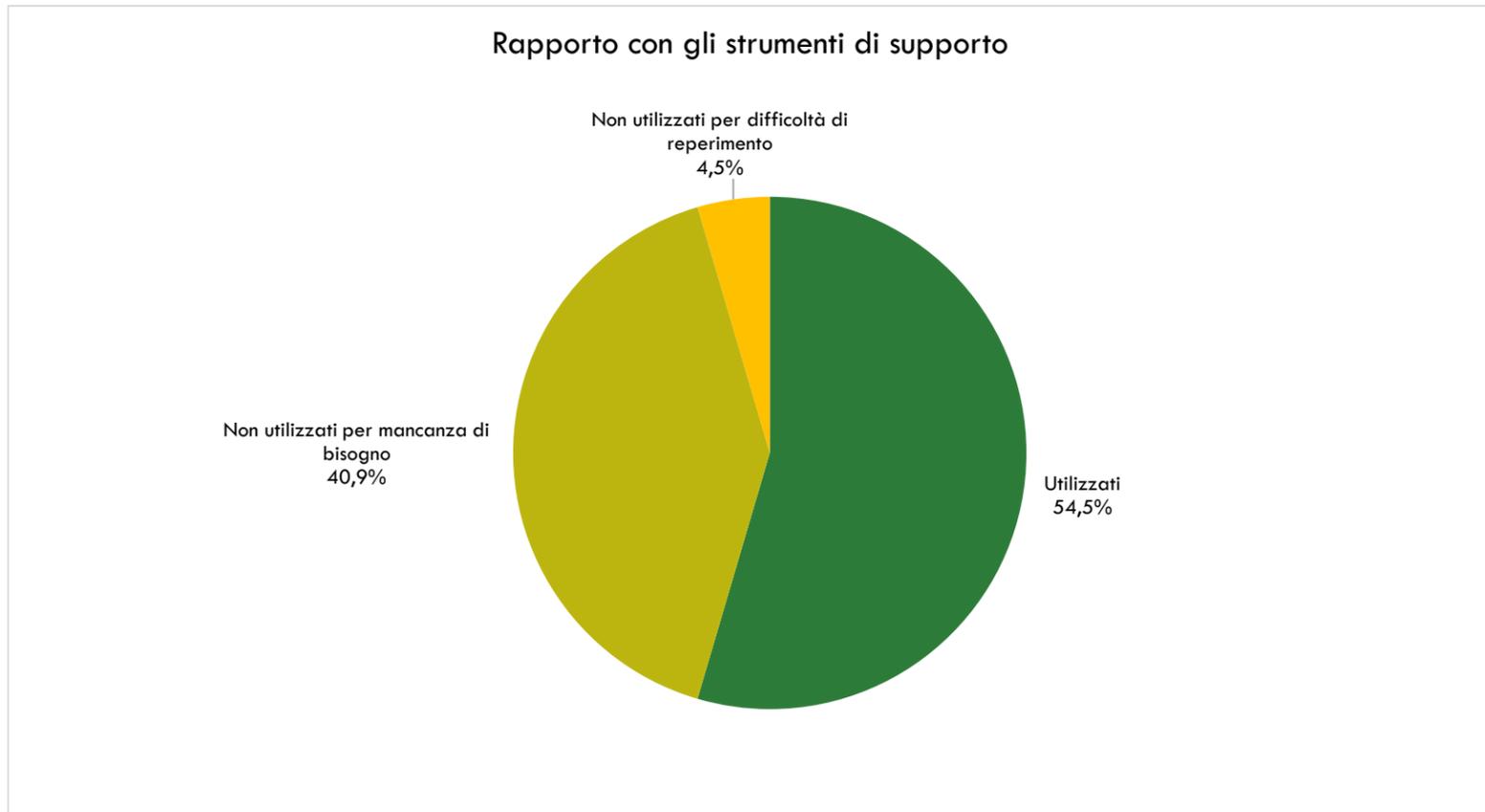
Utilizzati	54,5%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	40,9%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	4,5%
Totale	100%

D3. Strumenti di supporto utilizzati (val. % su totale rispondenti)

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	4,5%	95,5%
Tutorial	4,5%	95,5%
Faq	13,6%	86,4%
Servizi di assistenza diretta	40,9%	59,1%

D3a. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	4,00
Tutorial	4,00
Faq	4,00
Servizi di assistenza diretta	3,67



5. Canali di assistenza

D4. Richieste di assistenza

Sì	54,5%
No	45,5%

D4a. A chi si è rivolto

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Referente indicato	40,9%	75,0%
Call center	4,5%	8,3%
Associazioni di categoria	0,0%	0,0%
Intermediari (professionisti, consulenti...)	13,6%	25,0%
SpazioRegione	0,0%	0,0%

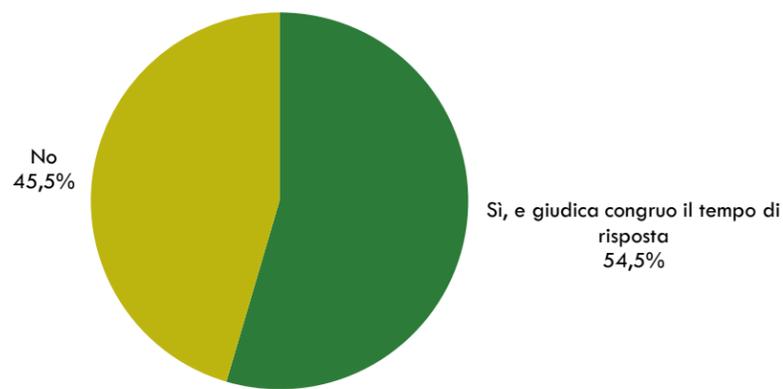
D4b. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	100,00%
No	0,00%

D4c. Qualità dell'assistenza

Frequenza voto "1"	0,00%
Frequenza voto "2"	4,55%
Frequenza voto "3"	4,55%
Frequenza voto "4"	13,64%
Frequenza voto "5"	31,82%
Giudizio sintetico	4,33

Fruizione del servizio di assistenza e giudizio sulla congruità dei tempi di risposta



Destinatari delle richieste di assistenza (val.% sul totale dei rispondenti)

