

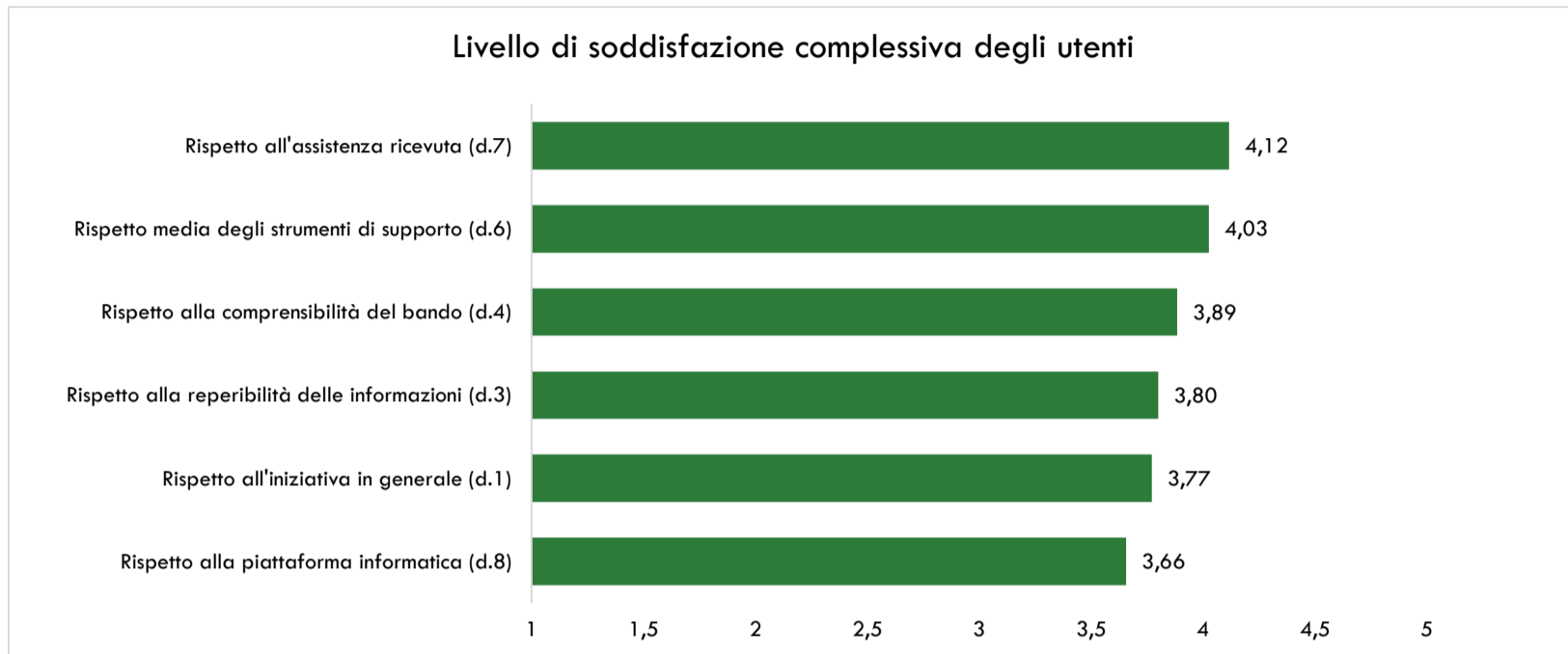
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'RIVIVI LOMBARDIA ANNO 2020' - Fase di adesione

1. Informazioni di compilazione

D0. Questionari compilati

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	35 su 104	33,7%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	2:51	

2. Valutazione del bando in fase di adesione



Il giudizio rispetto agli strumenti di supporto è dato dalla media del giudizio rispetto ai singoli item
Sono evidenziati di colore differente i giudizi inferiori a 3

D1. Valutazione dell'iniziativa

	Esempio risposte
Frequenza voto "1"	2,9%
Frequenza voto "2"	2,9%
Frequenza voto "3"	28,6%
Frequenza voto "4"	45,7%
Frequenza voto "5"	20,0%
Giudizio sintetico	3,77

3. Pubblicizzazione del bando

D2. Come ha saputo del bando

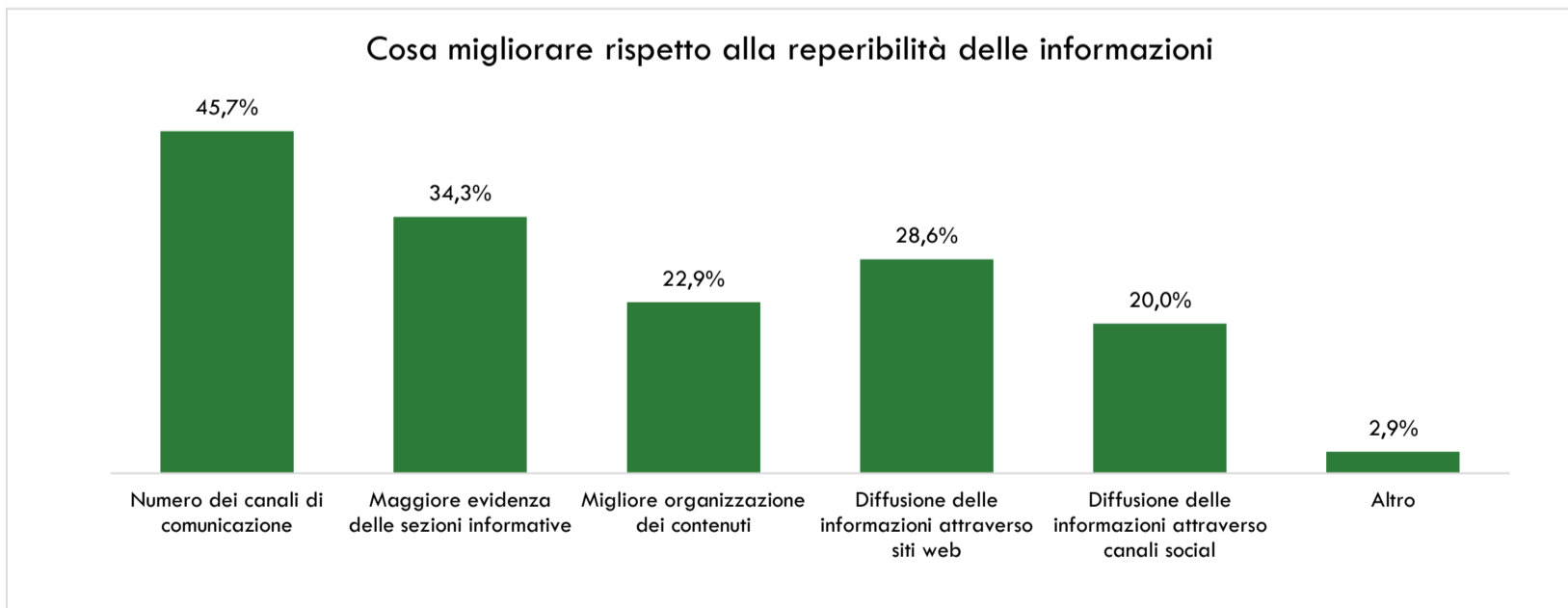
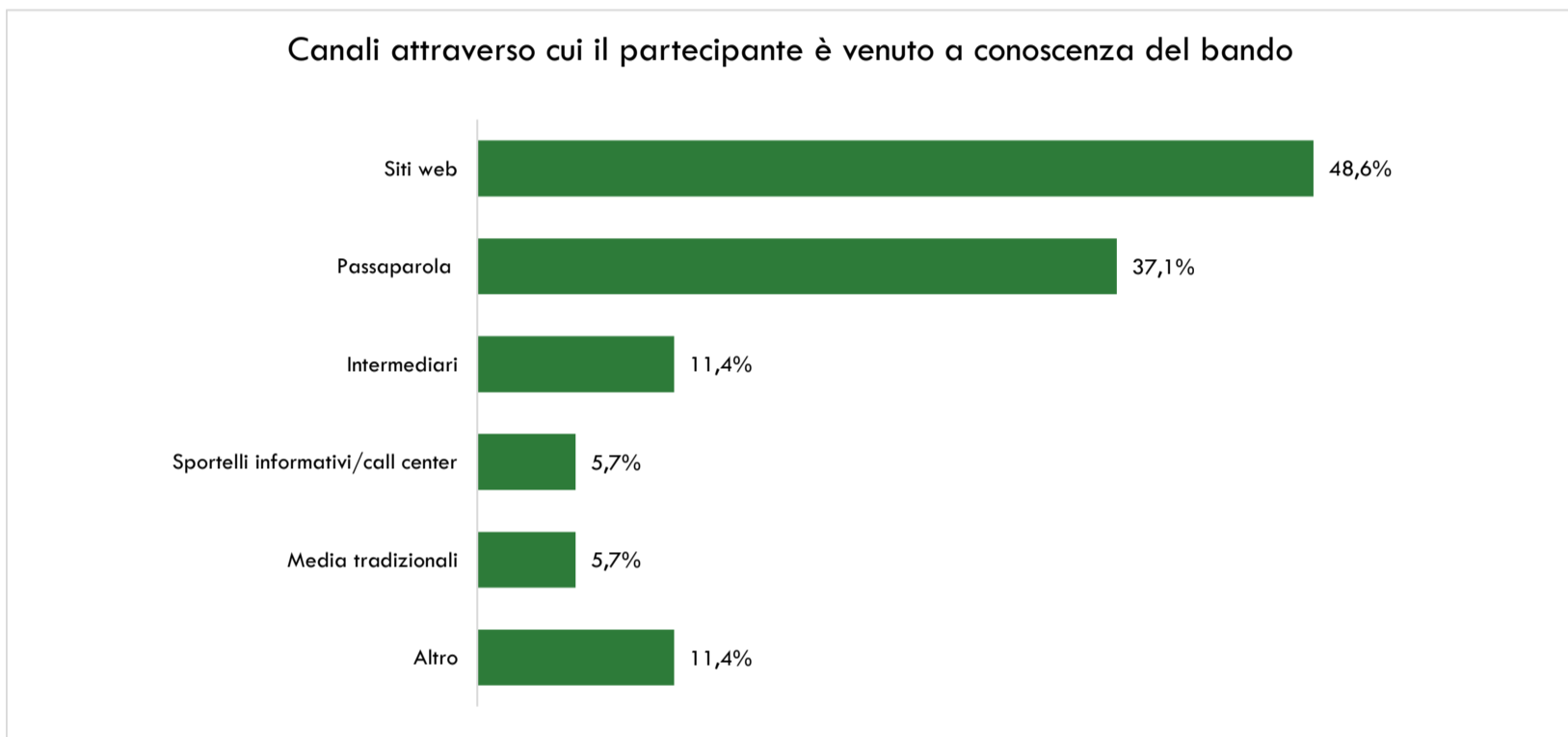
Seminari	0,0%
Media tradizionali	5,7%
Siti web	48,6%
Intermediari	11,4%
Materiale pubblicitario	0,0%
Sportelli informativi/call center	5,7%
Passaparola	37,1%
Altro	11,4%

D3. Reperibilità delle informazioni

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	5,7%
Frequenza voto "3"	34,3%
Frequenza voto "4"	34,3%
Frequenza voto "5"	25,7%
Giudizio sintetico	3,80

D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

Numero dei canali di comunicazione	45,7%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	34,3%
Migliore organizzazione dei contenuti	22,9%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	28,6%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	20,0%
Altro	2,9%



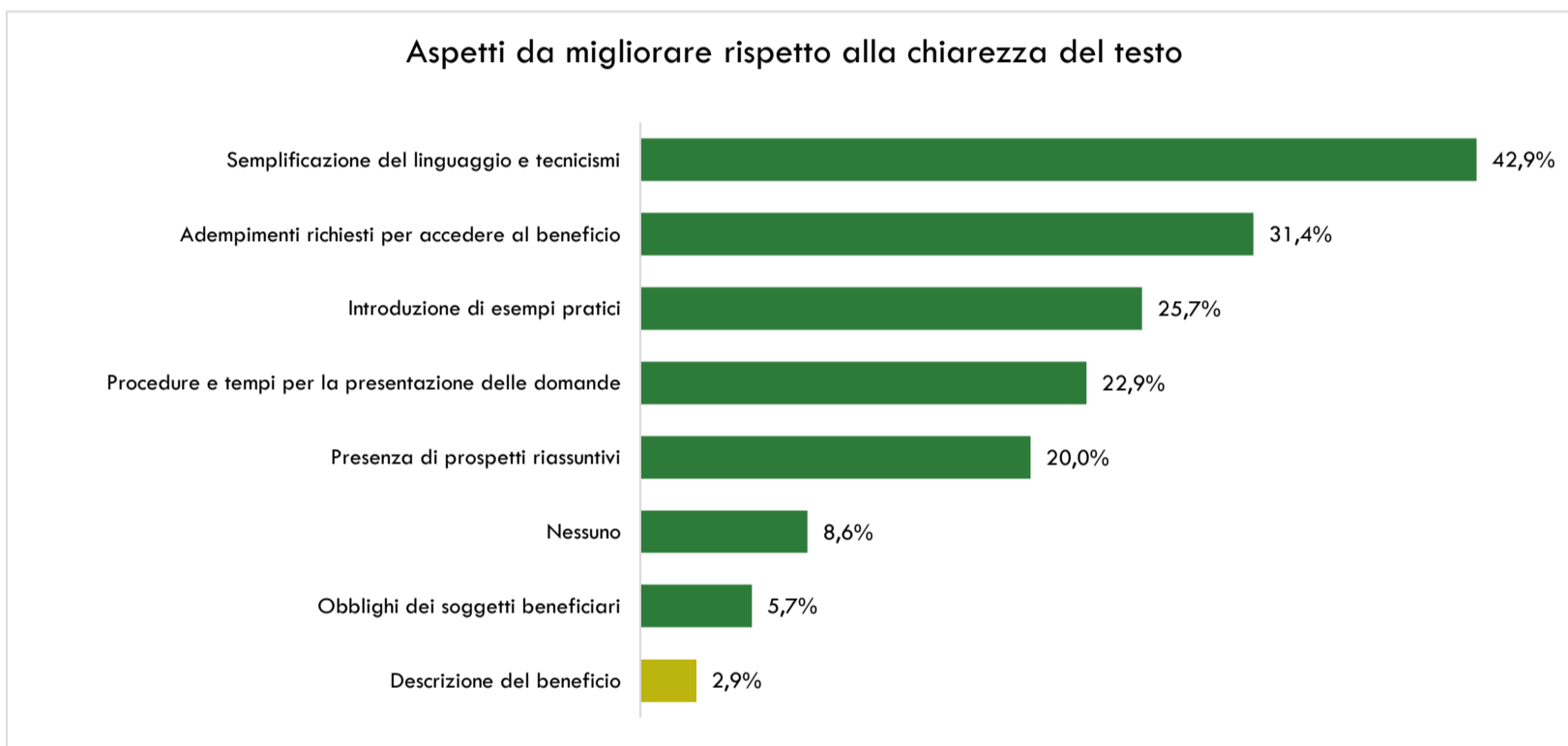
4. Chiarezza del bando

D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	2,9%
Frequenza voto "2"	2,9%
Frequenza voto "3"	17,1%
Frequenza voto "4"	57,1%
Frequenza voto "5"	20,0%
Giudizio sintetico	3,89

D5. Aspetti da migliorare rispetto alla chiarezza del testo del bando

Descrizione del beneficio	2,86%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	22,86%
Obblighi dei soggetti beneficiari	5,71%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	31,43%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	42,86%
Introduzione di esempi pratici	25,71%
Presenza di prospetti riassuntivi	20,00%
Nessuno	8,57%



5. Strumenti di supporto

D6a. Rapporto con gli strumenti di supporto

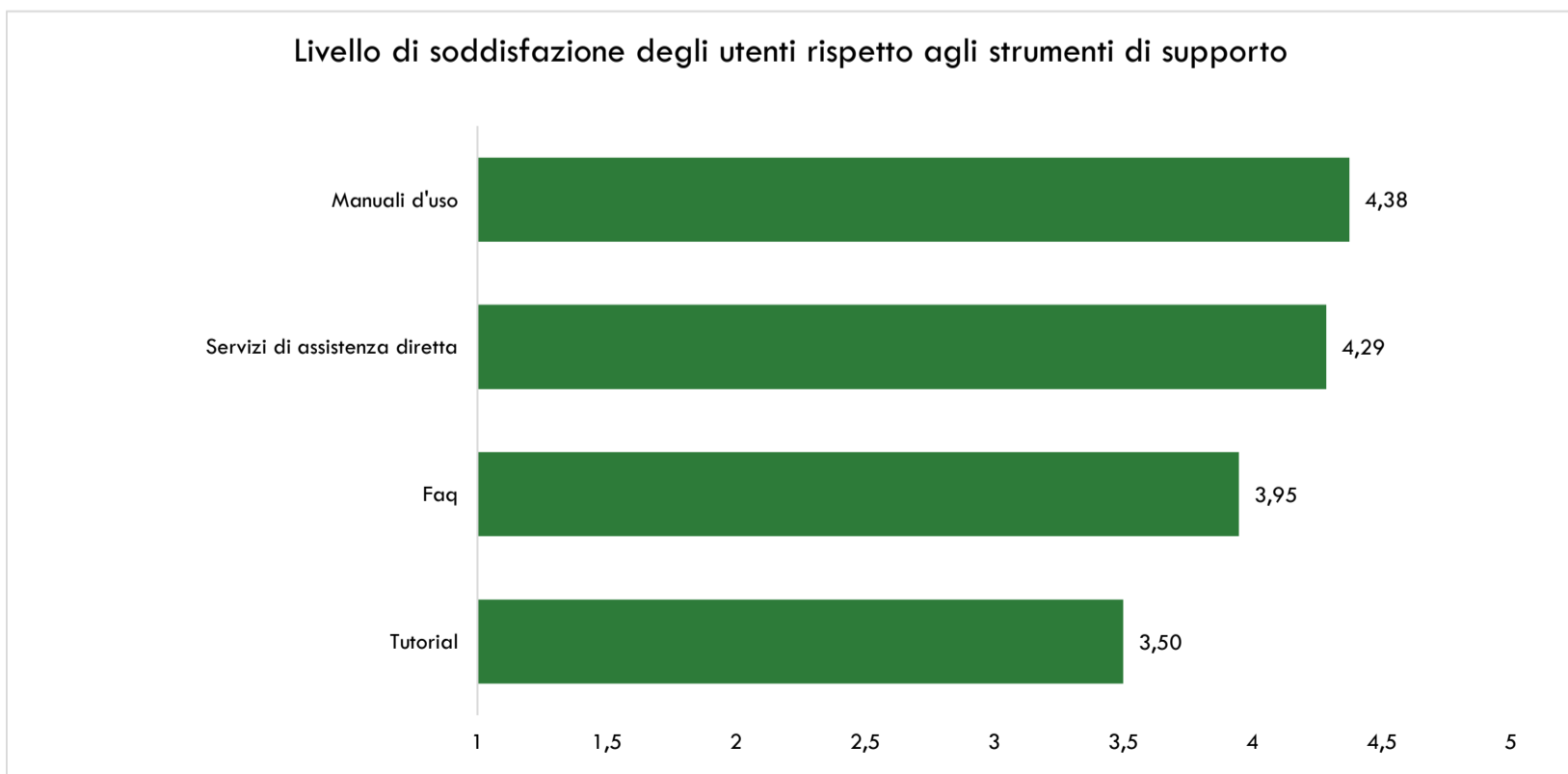
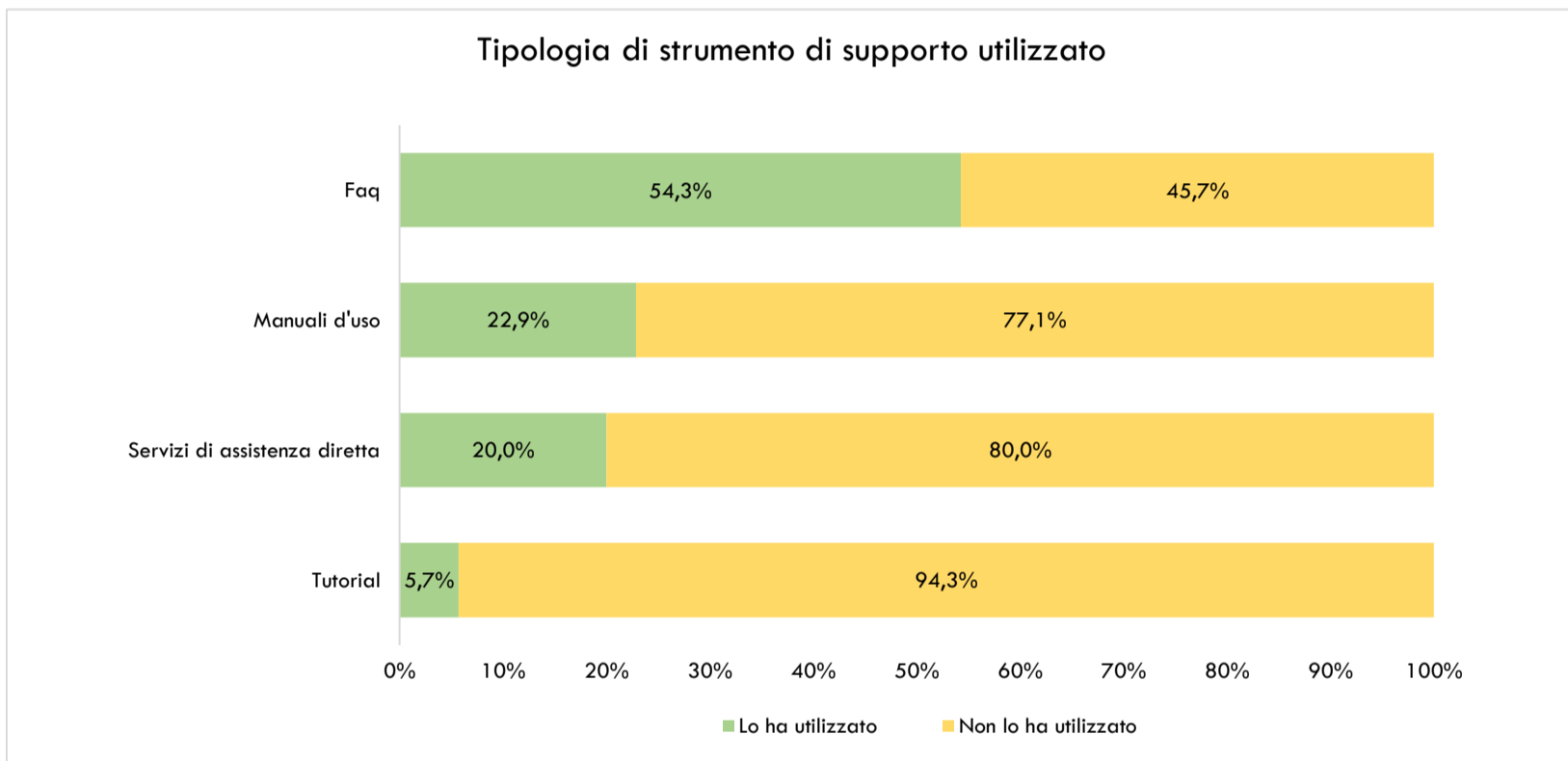
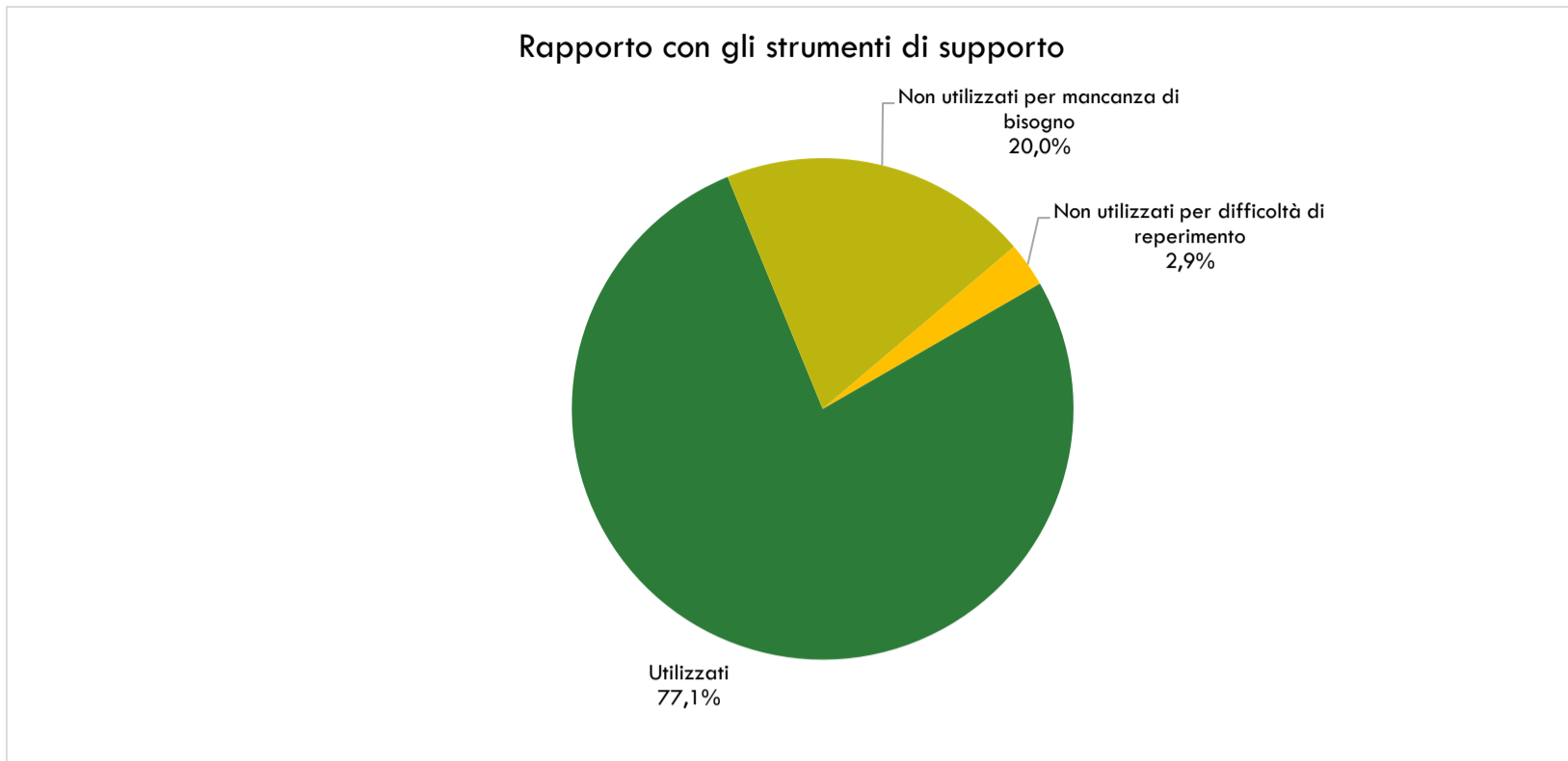
Utilizzati	77,1%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	20,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	2,9%
Totale	100,0%

D6b. Strumenti di supporto utilizzati (val. % su totale rispondenti)

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	22,9%	77%
Tutorial	5,7%	94%
Faq	54,3%	46%
Servizi di assistenza diretta	20,0%	80%

D6c. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	4,38
Tutorial	3,50
Faq	3,95
Servizi di assistenza diretta	4,29



6. Servizi di assistenza

D7a. Richiesta di assistenza

Sì	48,6%
No	51,4%
Totale	100,0%

D7b. Soggetto al quale ci si è rivolti per chiedere assistenza (val. %)

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Referente indicato nel bando	42,9%	88,2%
Call center	5,7%	11,8%
Associazioni di Categoria	0,0%	0,0%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	2,9%	5,9%
SpazioRegione	2,9%	5,9%

D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	88,2%
No	11,8%
Totale	100,0%

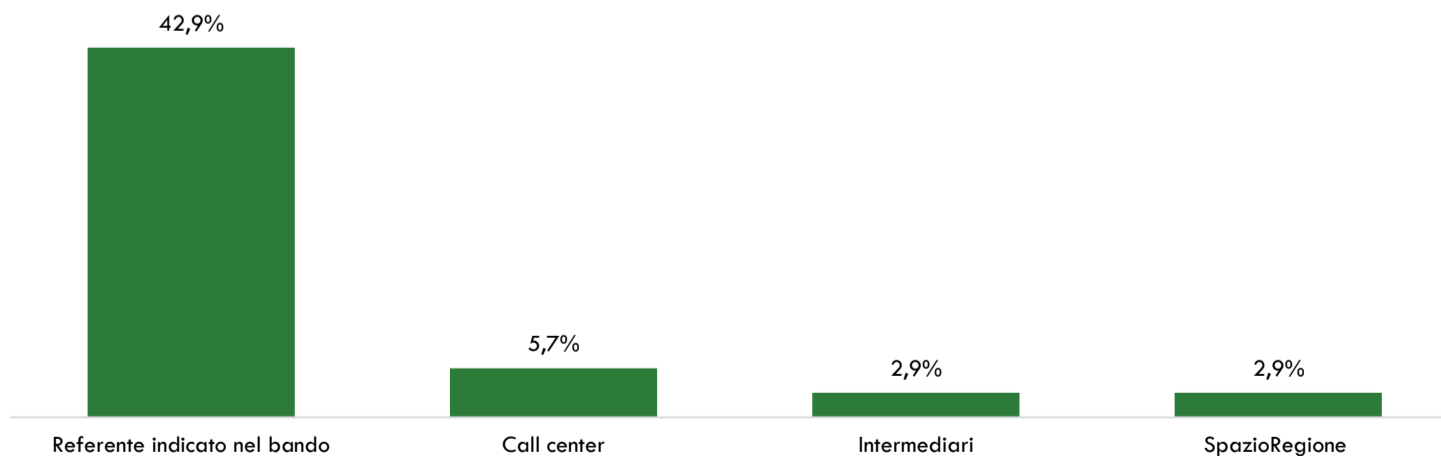
D7d. Giudizio sul livello di assistenza ricevuta

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Frequenza voto "1"	2,9%	6%
Frequenza voto "2"	5,7%	12%
Frequenza voto "3"	0,0%	0%
Frequenza voto "4"	14,3%	29%
Frequenza voto "5"	25,7%	53%
Giudizio sintetico	4,12	4,12

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



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



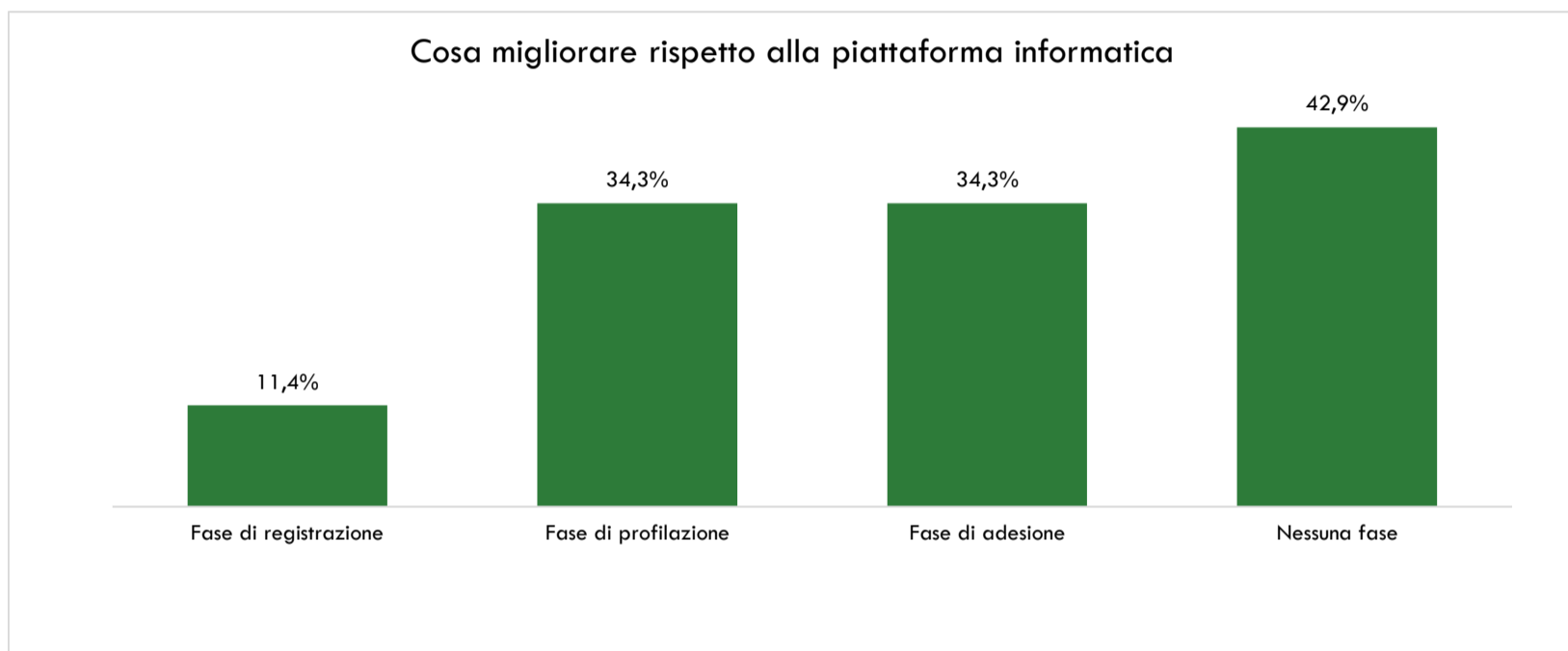
7. Piattaforma informatica

D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata

Frequenza voto "1"	2,9%
Frequenza voto "2"	14,3%
Frequenza voto "3"	14,3%
Frequenza voto "4"	51,4%
Frequenza voto "5"	17,1%
Giudizio sintetico	3,66

D8. Fase della procedura online che possono essere migliorate (val. % su totale rispondenti)

Registrazione	11,4%
Profilazione	34,3%
Adesione	34,3%
Nessuna	42,9%



Appendice: dettaglio risposte aperte**D2. Come ha saputo del bando**

Si fornisce l'elenco delle specifiche indicate per "altro":

Bandi online

sito di Regione Lombardia

BURL

mail regione

D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

Si fornisce l'elenco delle specifiche indicate per "altro":

creare un amailing list bandi regione lombardia ed essere informati