

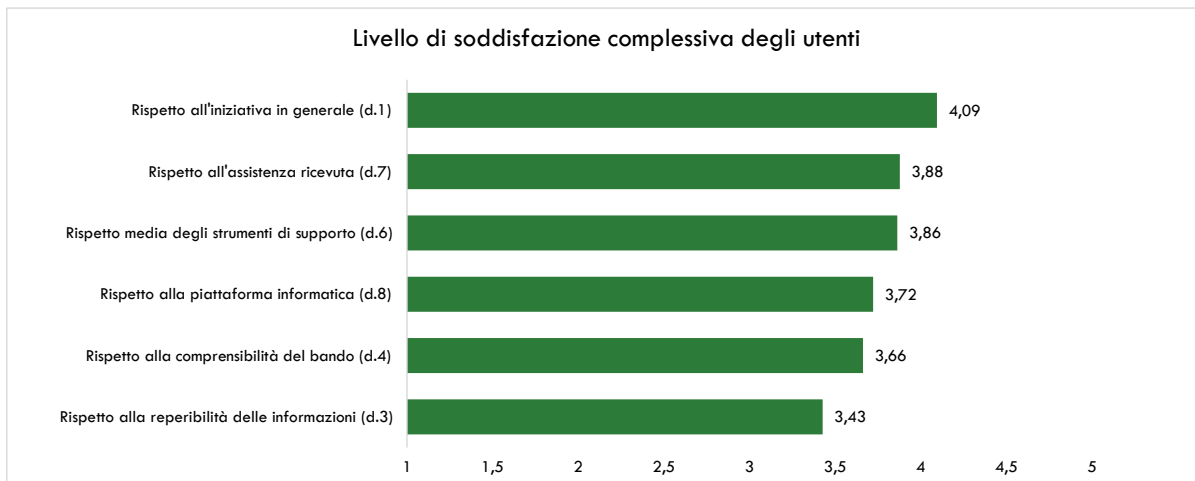
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Strumenti tecnologicamente avanzati disabili 2019' - Fase di adesione

1. Informazioni di compilazione

D0. Questionari compilati

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	1428 su 5558	25,7%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	3:51	

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"	2,8%
Frequenza voto "2"	4,4%
Frequenza voto "3"	15,3%
Frequenza voto "4"	35,6%
Frequenza voto "5"	41,9%
Giudizio sintetico	4,09

3. Pubblicizzazione del bando

D2. Come ha saputo del bando

Seminari	1,2%
Media tradizionali	4,1%
Siti web	23,5%
Intermediari	20,9%
Materiale pubblicitario	2,3%
Sportelli informativi/call center	8,0%
Passaparola	33,2%
Altro	18,2%

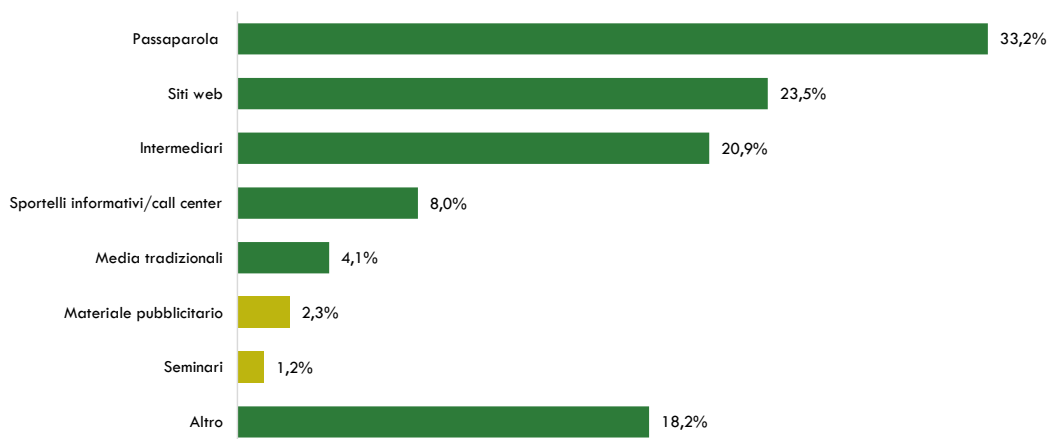
D3. Reperibilità delle informazioni

Frequenza voto "1"	5,8%
Frequenza voto "2"	13,2%
Frequenza voto "3"	31,7%
Frequenza voto "4"	31,2%
Frequenza voto "5"	18,1%
Giudizio sintetico	3,43

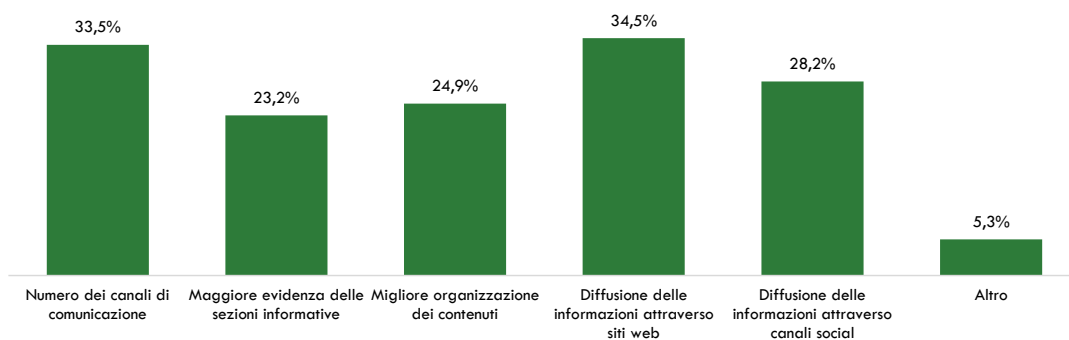
D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

Numero dei canali di comunicazione	33,5%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	23,2%
Migliore organizzazione dei contenuti	24,9%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	34,5%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	28,2%
Altro	5,3%

Canali attraverso cui il partecipante è venuto a conoscenza del bando



Cosa migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni



4. Chiarezza del bando

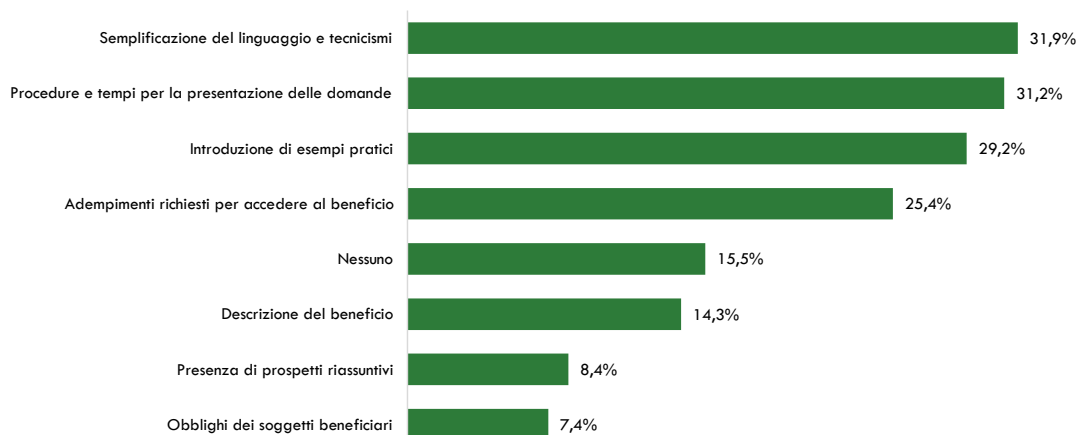
D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	5,0%
Frequenza voto "2"	9,2%
Frequenza voto "3"	24,6%
Frequenza voto "4"	37,0%
Frequenza voto "5"	24,2%
Giudizio sintetico	3,66

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

Descrizione del beneficio	14,29%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	31,16%
Obblighi dei soggetti beneficiari	7,35%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	25,35%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	31,86%
Introduzione di esempi pratici	29,20%
Presenza di prospetti riassuntivi	8,40%
Nessuno	15,55%

Aspetti da migliorare rispetto alla chiarezza del testo



5. Strumenti di supporto

D6a. Rapporto con gli strumenti di supporto

Utilizzati	47,7%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	34,8%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	17,5%
Totale	100,0%

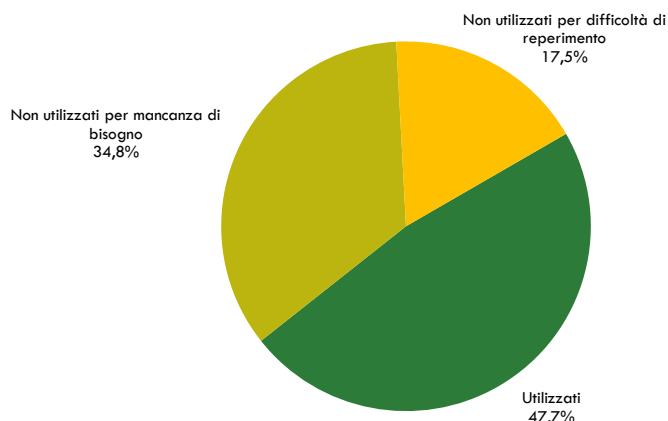
D6b. Strumenti di supporto utilizzati (val. % su totale rispondenti)

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	15,1%	85%
Tutorial	4,7%	95%
Faq	6,3%	94%
Servizi di assistenza diretta	28,0%	72%

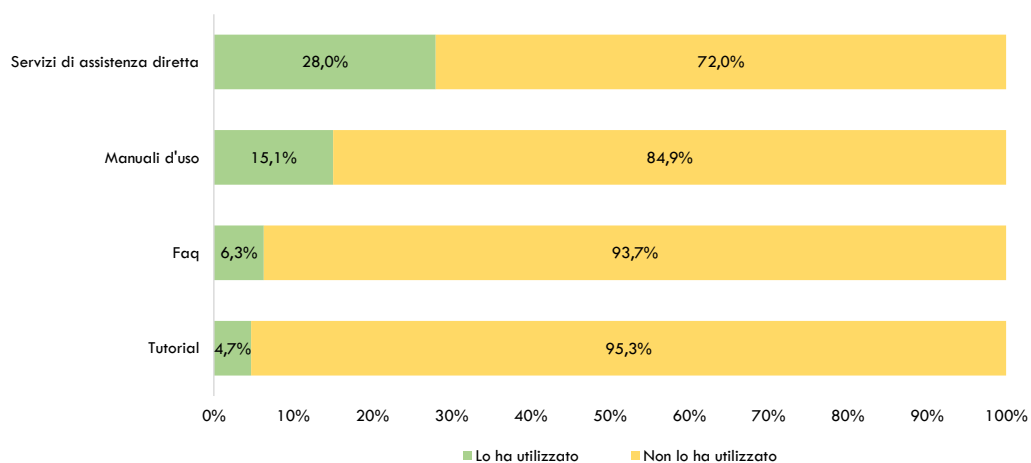
D6c. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	3,63
Tutorial	3,96
Faq	3,74
Servizi di assistenza diretta	4,12

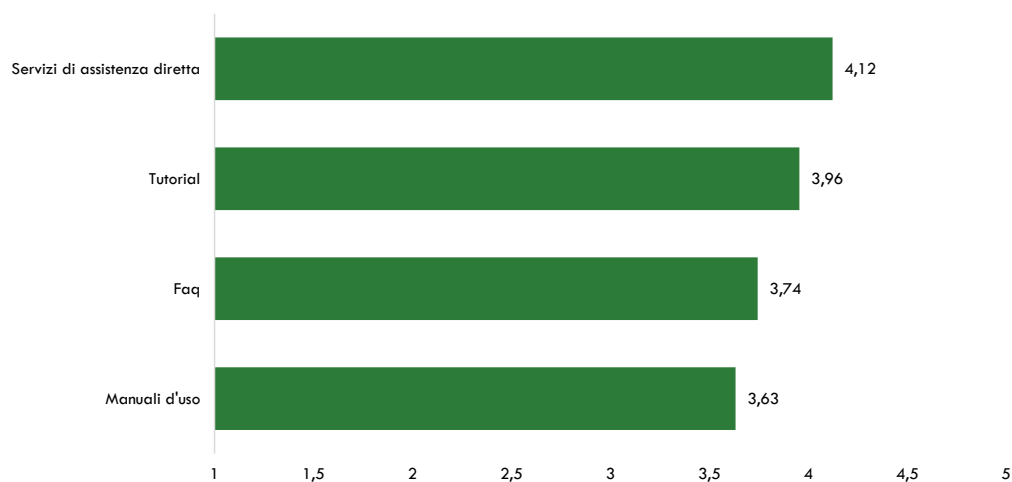
Rapporto con gli strumenti di supporto



Tipologia di strumento di supporto utilizzato



Livello di soddisfazione degli utenti rispetto agli strumenti di supporto



6. Servizi di assistenza

D7a. Richiesta di assistenza

Sì	38,4%
No	61,6%
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	13,8%	35,9%
Call center	15,4%	40,1%
Associazioni di Categoria	3,3%	8,6%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	5,0%	13,0%
SpazioRegione	7,6%	19,9%

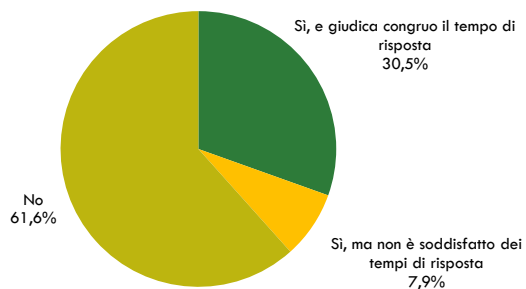
D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	79,4%
No	20,6%
Totale	0,0%

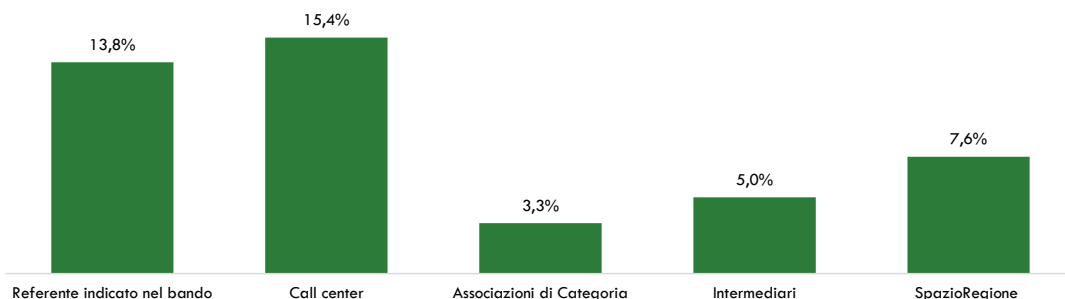
D7d. Giudizio sul livello di assistenza ricevuta

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Frequenza voto "1"	3,8%	10%
Frequenza voto "2"	2,9%	7%
Frequenza voto "3"	5,0%	13%
Frequenza voto "4"	9,4%	24%
Frequenza voto "5"	17,4%	45%
Giudizio sintetico	3,88	0%

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



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



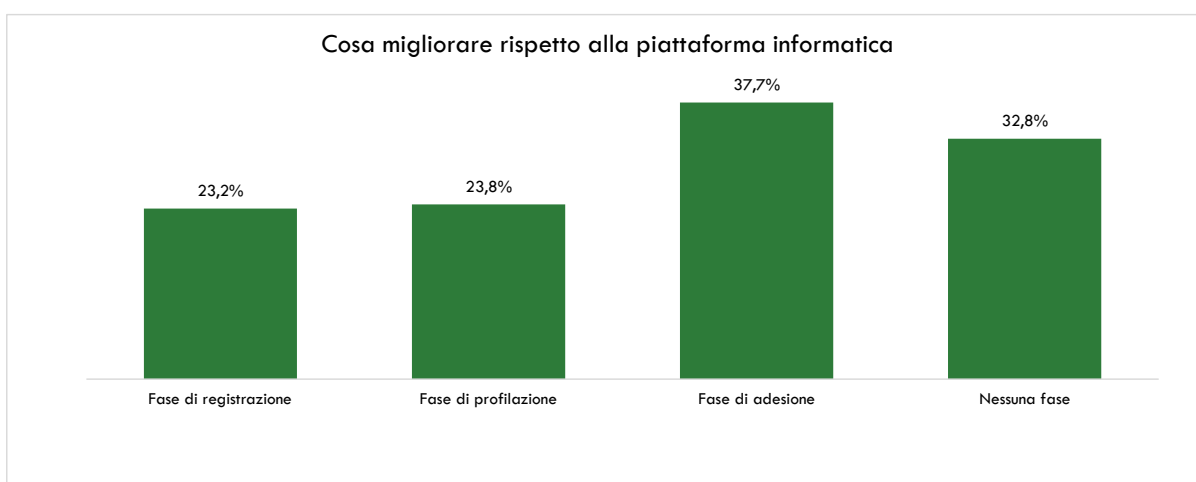
7. Piattaforma informatica

D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata

Frequenza voto "1"	4,6%
Frequenza voto "2"	7,7%
Frequenza voto "3"	23,0%
Frequenza voto "4"	40,1%
Frequenza voto "5"	24,5%
Giudizio sintetico	3,72

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

Registrazione	23,2%
Profilazione	23,8%
Adesione	37,7%
Nessuna	32,8%



Appendice: dettaglio risposte aperte

D2. Come ha saputo del bando

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

leggendo il decreto di regione lombardia
telefonando all'ATS provinciale
addetto vendita dell'automezzo che abbiamo acquistato
AID Lombardia
amici
Andando sul sito della Regione Lombardia
apparizione per un giorno su quotidiano
Asl
asl e psicoterapia infantile e uffici di pian0
ASL UONPI
Ass. AID
Assistente sociale
Assoc. DSA
ASSOCIAZIONE DSA
Associazione AID
associazione di categoria
Associazione Italiana Dislessia
associazioni disabili/regione lombardia
Asus. Anmic
Ats di competenza
cdd di frequenza
centro specializzato nel trattamento delle DSA
Cercando i bandi
Cercando in internet i
Cercando su bandi regione lombardia
Cercando su internet
CERCANDO SUL PORTALE DELLA REGIONE
cercando sul sito della regione lombardia
collegamento periodico col sito regionale
Compagni di squadra (sport Handbike)
Comune
comune dalla mia residenza
COMUNICAZIONE TRAMITE CIRCOLARE A SCUOLA
Conoscenza personale
Conosco il bando da molti anni, per assicurarmi fosse ancora attivo ho effettuato una ricerca in Google.
Consultando il portale della Regione
consultazione bandi on line
CONSULTAZIONE QUOTIDIANA BURL REGIONE LOMBARDIA
Consultazione sito regione Lombardia
CONSULTO IL BURL DI REGIONE LOMBARDIA PER MOTIVI DI LAVORO
continui controlli sul sito regione lombardia
controllando il sito siage
controllo i bandi di regione lombardia periodicamente
curiosando tra i bandi della regione
Da quelli della Linear dove ho comprato gli apparecchi
Dal bando pacchetto famiglia per l'emergenza covid
dal gruppo di assistenza a mio figlio e ufficio di piano di tirano
dal mio sindaco di Samarate
dalla neuropsichiatria infantile
Dall'agenzia LINEAR (apparecchi acustici)
dipendente pubblica, uso normalmente il portale di regione lombardia
direttamente sul sito di regione lombardia
dottoressa che segue bimba
DOTTORESSA UONPI
Dottori che seguono il figlio
Email regione Lombardia
ENS
Ente Locale
Equipe medica
ero a conoscenza per passata esperienza
Faq altro bando
Faq bando pacchetto famiglia
FORNITORE PROTESI
guardando il sito della regione
ho chiesto, avendone già usufruito
ho dovuto controllare periodicamente l'emissione del bando non avendo nessun riscontro dagli uffici preposti
In ospedale
In regione di Brescia
Incontro rappresentante ATS con Associazioni Disabili
Indagando sul sito
indicazione del medico
Informato dall'assistente sociale
Informazione avuta dalla Associazione per Nuoto per persone disabili
Inps

insegnanti scolastici
 internet
 INTERNET
 invio e-mail al mio indirizzo
 Istituto scolastico
 La nostra Famiglia
 La scuola
 LAVORO IN UN ENTE PUBBLICO E SONO NORMALMENTE IN CONTATTO COL SITO DI REGIONE LOMBARDIA
 legami con altre famiglie con disabili
 Leggendo i bandi regionali
 Leggendo il sito della Regione Lombardia
 Lho cercato io
 l'ho cercato perché ne avevo già usufruito
 Linear
 Lo conoscevo già
 lo conoscevo già avendolo già utilizzato tempo fa
 LOGOPEDISTA
 lPer la scuola di mia figlia
 Maestre
 Medico certificatore
 Medico di base
 Mi ha informato l'officina dove ho fatto i lavori per adeguare la vettura alle mie esigenze
 Mi sono informato personalmente
 mi sono ricordata di aver partecipato tanti anni fa ed ho fatto richiesta per sapere se esisteva ancora
 Mi tengo informato sul sito di Regione Lombardia
 Mia memoria storica
 Motore di ricerca
 Navigando nel sito Regione Lombardia
 Ne ero a conoscenza. Ho una figlia con disabilità e ne avevo già usufruito nel 2007
 nel sito dei bandi
 Nella bacheca della neuropsichiatria
 Neuropsichiatra
 neuropsicologa
 news letters
 Npi
 Ogni tanto guardo il sito per vedere i bandi
 Operatori dell'ATS di Mantova settore disabilità
 operatori delle modifiche alla macchina
 Per aver già partecipato nel 2006
 Per caso navigando nel sito della regione. Anzi, ho chiesto informazioni e conferma ai vari professionisti ma nessuno sapeva cosa fosse
 Per caso sul sito della regione
 per caso, mediante una telefonata ad ATS.
 personale area disabilità ATS
 Piattaforma della regione
 Polifunzionamento dove mia figlia viene seguita
 portale siage
 presentazione di un altro bando
 Professori di scuola
 Propria ricerca
 PUBBLICAZIONE SUL SITO DELLA SCUOLA
 Regione lombardia
 Ricerca autonoma
 Ricerca in internet
 Ricerca mia personale
 Ricercando su internet per detrazioni modello 730
 scavando su internet
 SCUOLA
 Segnalato dalla dottoressa che ha in cura mio figlio
 SEGNALATO DALL'INSEGNANTE A SCUOLA
 Seguo da anni sul sito regionale e ats delibere e provvedimenti riguardanti i servizi alla disabilità
 Seguo tutte le informazioni dal sito della regione
 servizi sociali
 Siamo soci aid
 Sito Bandi Regionali
 SITO DELLA REGIONE
 sito regione Lombardia-sito ATS
 Sito scolastico
 sono disabile
 Sono venuto a conoscenza dall'Unione dei Ciechi di Monza.
 spazio regione legnano
 SPAZIO REGIONE LEGNANO
 Sul sito regione Lombardia
 sul vostro sito
 tecnici addetti all'installazione del sollevatore
 tecnico installatore del sollevatore
 Terapista del disabile
 TRAMITE FUNZIONARIO ATS MONTAGNA
 Tramite la logopedista
 TRAMITE SITO A.I.D.
 Ufficio asl

UNIONE CIECHI
Università
Uonpi bergamo
Uonpia
USR LODI
vado a leggere sul sito
venditore protesi
verificando di tanto in tanto se fosse uscito
Visionando il sito
visitando il sito per la richiesta dote scuola
Web-News ATS Bergamo

D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

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

annuncio da parte degli istituti preposti (ATS nel mio caso)
applicare delle convenzioni per l'acquisto degli strumenti, avere dei riferimenti diretti per acquistare
Ass. Sociali
assistenti sociali dovrebbero conoscere i disabili del proprio comune e divulgare le info agli interessati
Attraverso associazioni o coop. Legate alla disabilità
attraverso i pediatri
Carica dei documenti e tempo di addebitare
Chiarezza
Come per gli screening mandare alle persone con disabilità comunicazione mail o posta ordinaria
comunicazione diretta ai verosimili destinatari già noti attraverso le banche dati di ATS
Diffusione attraverso le scuole
diffusione delle info attraverso canali tradizionali. stampa radio tv o tramite il comune
Diffusione dell'informativa come in questo periodo viene diffusa sui media il diritto del reddito di cittadinanza
diffusione nelle scuole
E già molto chiaro così
e mail tramite banca dati

GRADUATORIE PUBBLICHE

HO AVUTO GROSSE DIFFICOLTA' NEL RERIRE IL BANDO

I centri di valutazione potrebbero rendere più evidente l'esistenza di questo aiuto. Trovo che gli stessi centri debbano esplicitare la necessità di strumenti informatici....etc...sulla scheda di diagnosi e valutazione. Sono tornata dal medico che per scrivere un foglio con la necessità di strumenti compensativi informatici ha richiesto una ulteriore parcella....

I numeri utili x informazioni sulla compilazione non rispondono mai

Il motore di ricerca sul sito della Regione. Se ad esempio cerchi "adattamento auto disabili" non compare il bando.

indirizzamento diretto alla presentazione della domanda

Informazione più puntuale agli enti preposti sul territorioservizi socialienti di riferimento

informazioni a scuola

Informazioni alle famiglie

inviando informazioni direttamente agli interessati

INVIARE QUALCHE MAIL AI DISABILI.....capisco che sono molti ma nessuno conosce i badi,secie al Policlinico di Milano nei padiglioni dedicati con pazienti anziani e disabili con infinite patologie. Ne so qualche cosa io, che mi hanno detto di non sapere nulla di questi bandi.

Inviare SMS sui cellulari

Inviare una comunicazione a tutti quelli che potrebbero averne diritto, poiché avete un database dei disabili

invio a utenti e associazioni delle informazioni

La comunicazione potrebbe essere automatica a chi è registrato in base alle caratteristiche del cittadino. Esempio: ho un figlio disabile di x anni, una volta caricato il bando specifico, viene inoltrato al disabile.

LA MIA DOMANDA ERA STATA RESPINTA PER LA DATA FATTURA ANTICIPATA LA DATA DEL 24/10 NESSUNA COMUNICAZIONE E' ARRIVATA IN MERITO ALLA POSSIBILE RIPRESENTAZIONE DOPO UNA MODIFICA REGIONALE

le informazioni sono reperibili facilmente e chiare

locandine nelle scuole

Mandate delle mail alle persone disabili per poter accedere ai bonus, bandi, perché non tutti sappiamo come tenerci informati da noi!

Migliorare la parte dove si allegano i file in quanto non fa scrivere la descrizione dei file che alleggi e quindi non ti fa andare avanti.

migliorare la qualità di informazione

Migliore inserimento degli allegati

Nelle scuole

newsletter a utenti registrati

NON ERA BEN SPECIFICATO IN PRIMA FACCIA CHE LA DATA FATTURA DOVESSE ESSERE UGUALE O POST 28 OTTOBRE 2018, CHE E' UNA VERA INGIUSTIZIA, PERCHE' NOI CI SIAMO ATTEZZATI IN APRILE 2018, DOPO MESI DI MESSA A PUNTO DEL MEZZO.

Per bandi così importanti, a mio parere, servirebbe un colloquio preventivo con Uff. Handicap del Comune di residenza. Non è sufficiente inserire preventivi o numeri in una scheda informatica Online. Dietro un preventivo c'è un progetto di vita della persona disabile e se Regione Lombardia è disposta a dare dei soldi non dovrebbe guardare solo alla forma ma anche alla sostanza.

Per gli anziani e difficile

Per una persona non udente impossibile chiamare a telefono voce per avere informazioni

possibilità di parlare con operatore

Posta ordinaria a persone invalide

poter procedere senza i dati isee (visto che può essere fornito entro 90 giorni)

predisporre delle faq in modo tale da spiegare ogni fattispecie di problema in sede di compilazione.

Problematica nel caricare file, per insufficienza di spazio, e sito pieno di bug

pubblicità in tv o radio

quando si caricano i documenti si deve specificare la grandezza massima del file da allegare invece di sbattere fuori dal sito per dover ricompilare tutto dall'inizio

scrivo per i diversamente abili, inviare alle proprie e-mail, locandine informative sui bandi e informazioni

Scuole

SENSIBILIZZAZIONE PRESSO LE SCUOLE

Servirebbe un'informazione più attenta ai bisogni delle persone che non hanno possibilità o capacità di accesso e utilizzo di computer

Servizi Sociali Comune di residenza

spiegazioni migliori

TELEGIORNALE

Tornare alla possibilità di uno sportello per anziani non tecnologici

troppa grafica e poche cose pratiche per chi compila. Fate le cose pensando ai fruitori e non ai programmatori

troppo complicato, occorre essere giovani e informatizzati. impossibile per persone di una certa età

Una persona che ti spieghi di persona indicando il percorso giusto

Va bene così

Via email

Vista la novità del "tutto online" dovevano esserci maggiori informazioni alla soglia di apertura del bando. Ho riscontrato che c'era poca informazione riguardo alla compilazione. Prima di iniziare con la compilazione ho fatto diverse telefonate, anche allo sportello provinciale di Regione Lombardia.