

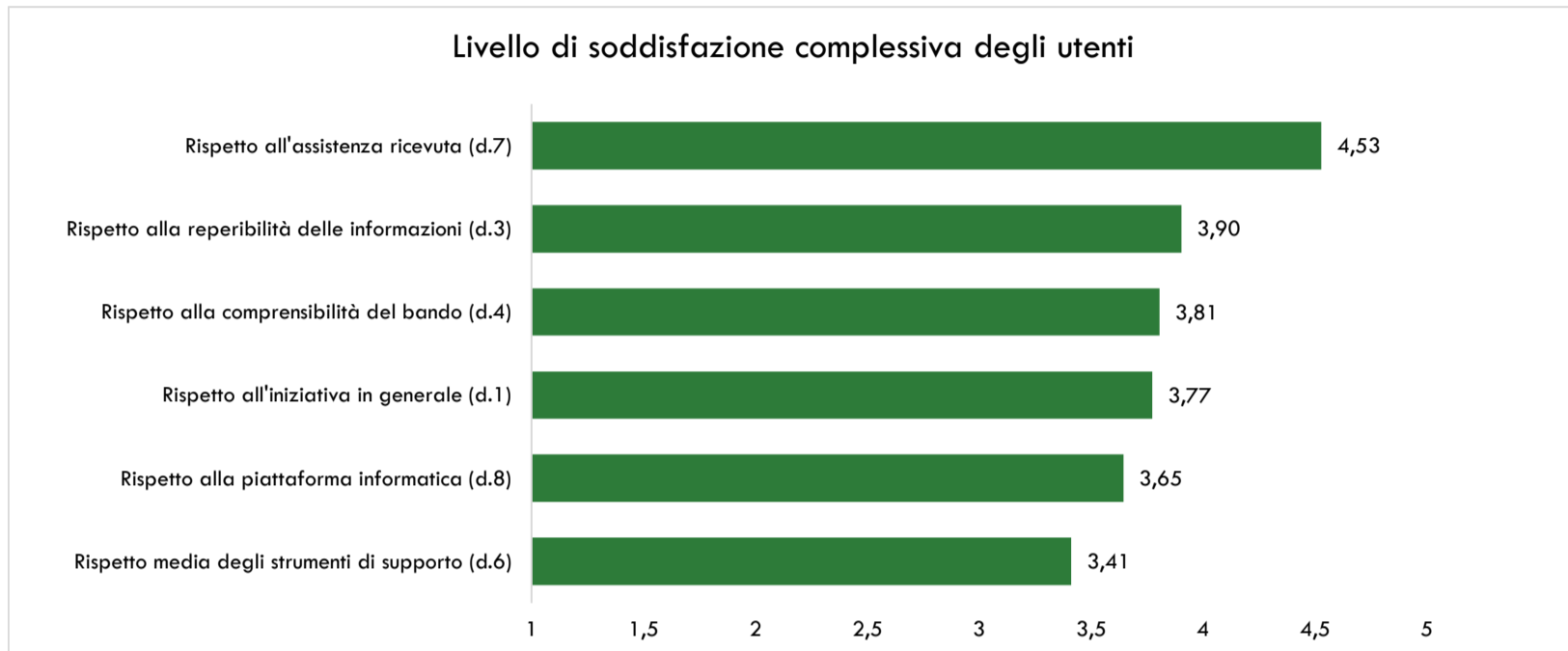
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Aggiornamento elenco regionale rifugi' - Fase di adesione

1. Informazioni di compilazione

D0. Questionari compilati

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	31 su 177	17,5%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	3:5	

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"	9,7%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	19,4%
Frequenza voto "4"	45,2%
Frequenza voto "5"	25,8%
Giudizio sintetico	3,77

3. Pubblicizzazione del bando

D2. Come ha saputo del bando

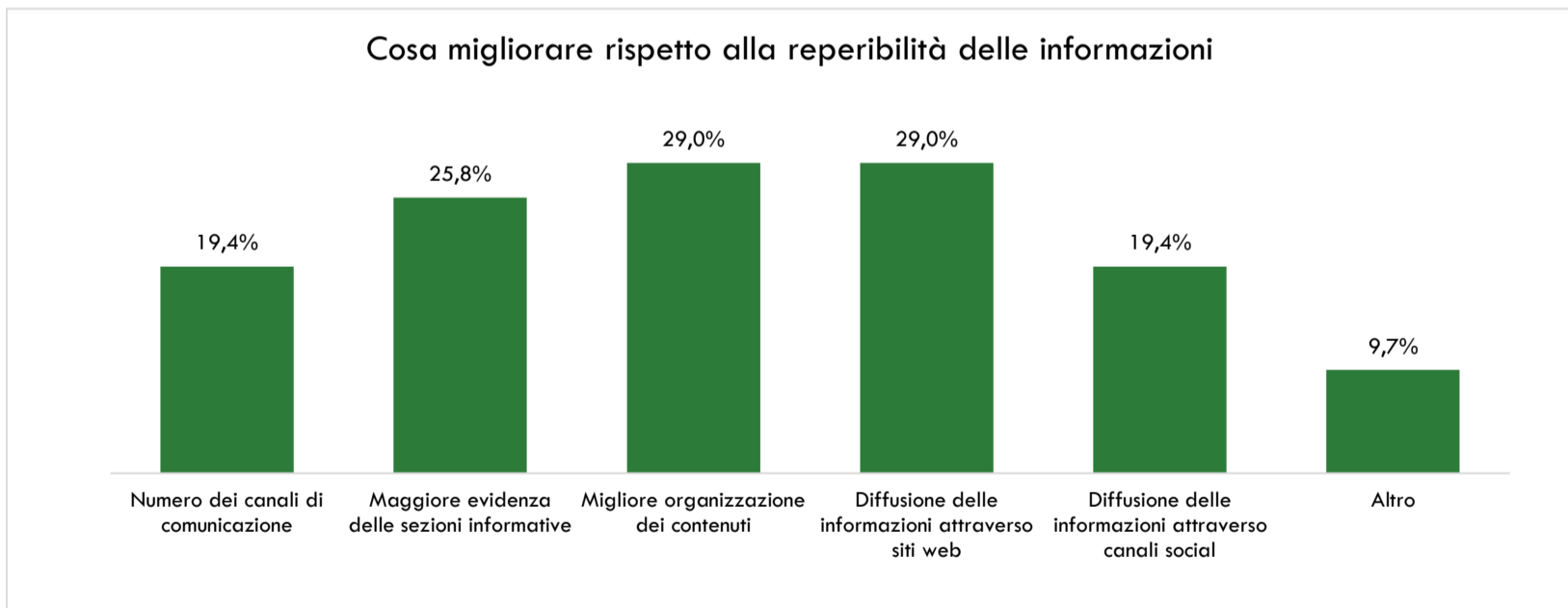
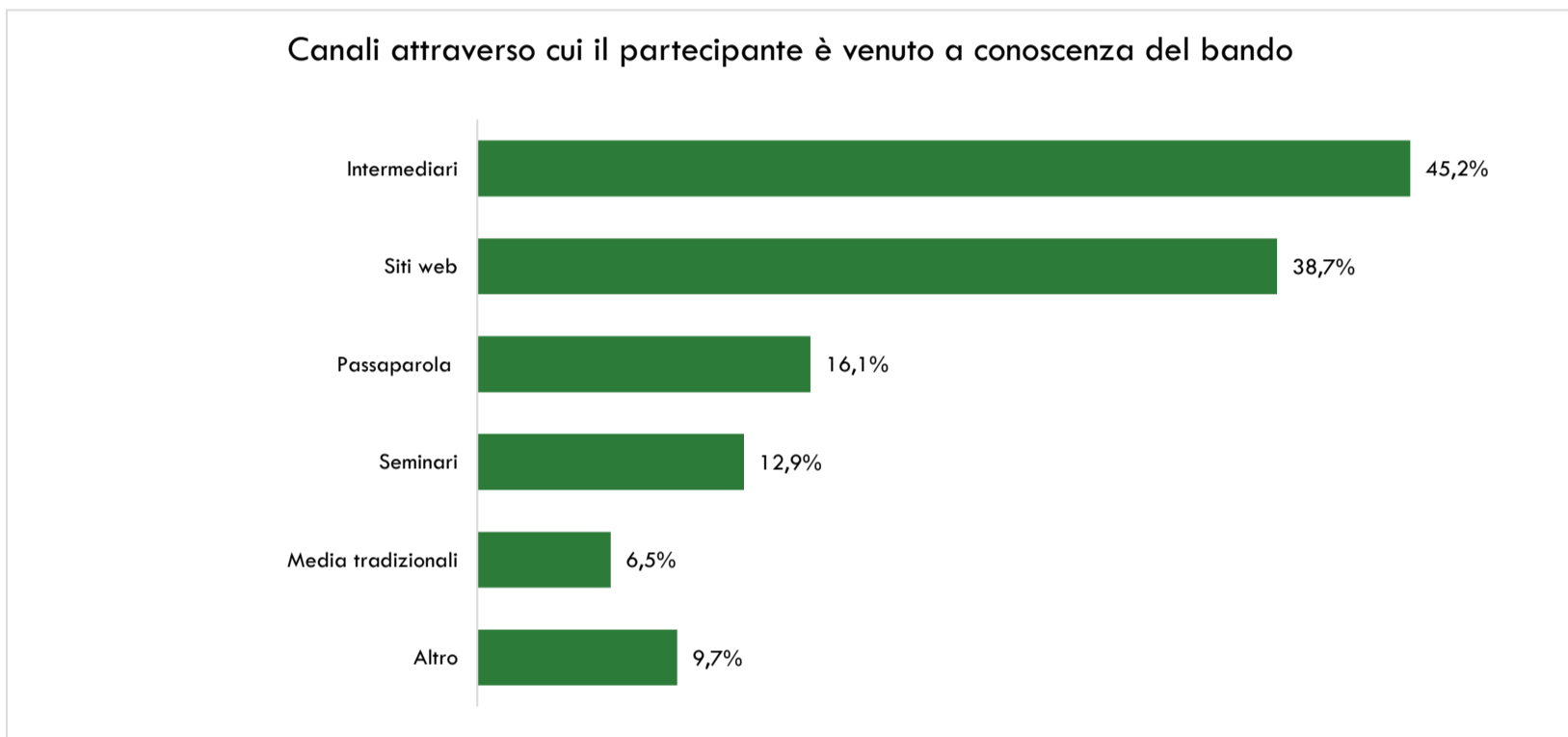
Seminari	12,9%
Media tradizionali	6,5%
Siti web	38,7%
Intermediari	45,2%
Materiale pubblicitario	0,0%
Sportelli informativi/call center	0,0%
Passaparola	16,1%
Altro	9,7%

D3. Reperibilità delle informazioni

Frequenza voto "1"	3,2%
Frequenza voto "2"	3,2%
Frequenza voto "3"	25,8%
Frequenza voto "4"	35,5%
Frequenza voto "5"	32,3%
Giudizio sintetico	3,90

D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

Numero dei canali di comunicazione	19,4%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	25,8%
Migliore organizzazione dei contenuti	29,0%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	29,0%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	19,4%
Altro	9,7%



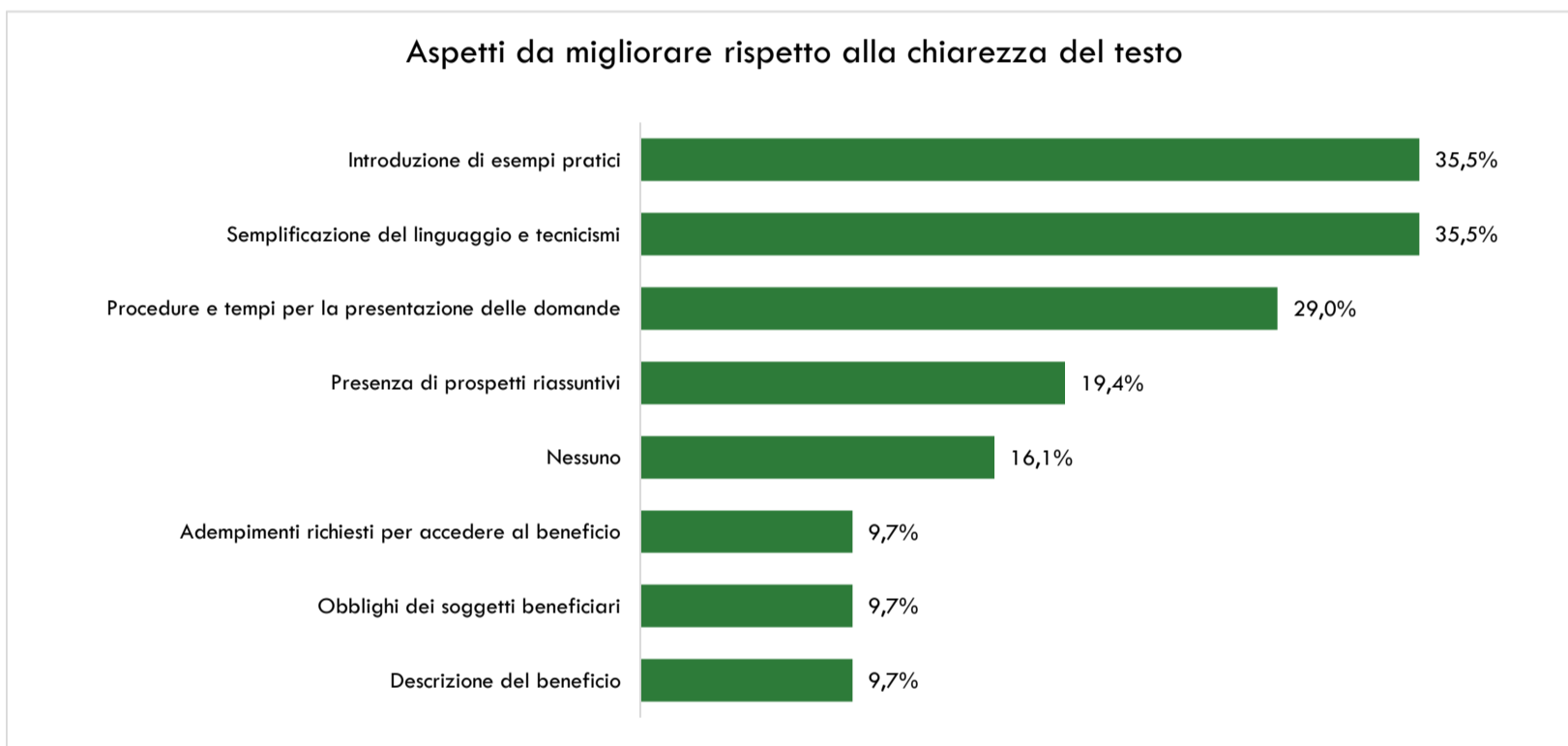
4. Chiarezza del bando

D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	6,5%
Frequenza voto "2"	9,7%
Frequenza voto "3"	16,1%
Frequenza voto "4"	32,3%
Frequenza voto "5"	35,5%
Giudizio sintetico	3,81

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

Descrizione del beneficio	9,68%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	29,03%
Obblighi dei soggetti beneficiari	9,68%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	9,68%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	35,48%
Introduzione di esempi pratici	35,48%
Presenza di prospetti riassuntivi	19,35%
Nessuno	16,13%



5. Strumenti di supporto

D6a. Rapporto con gli strumenti di supporto

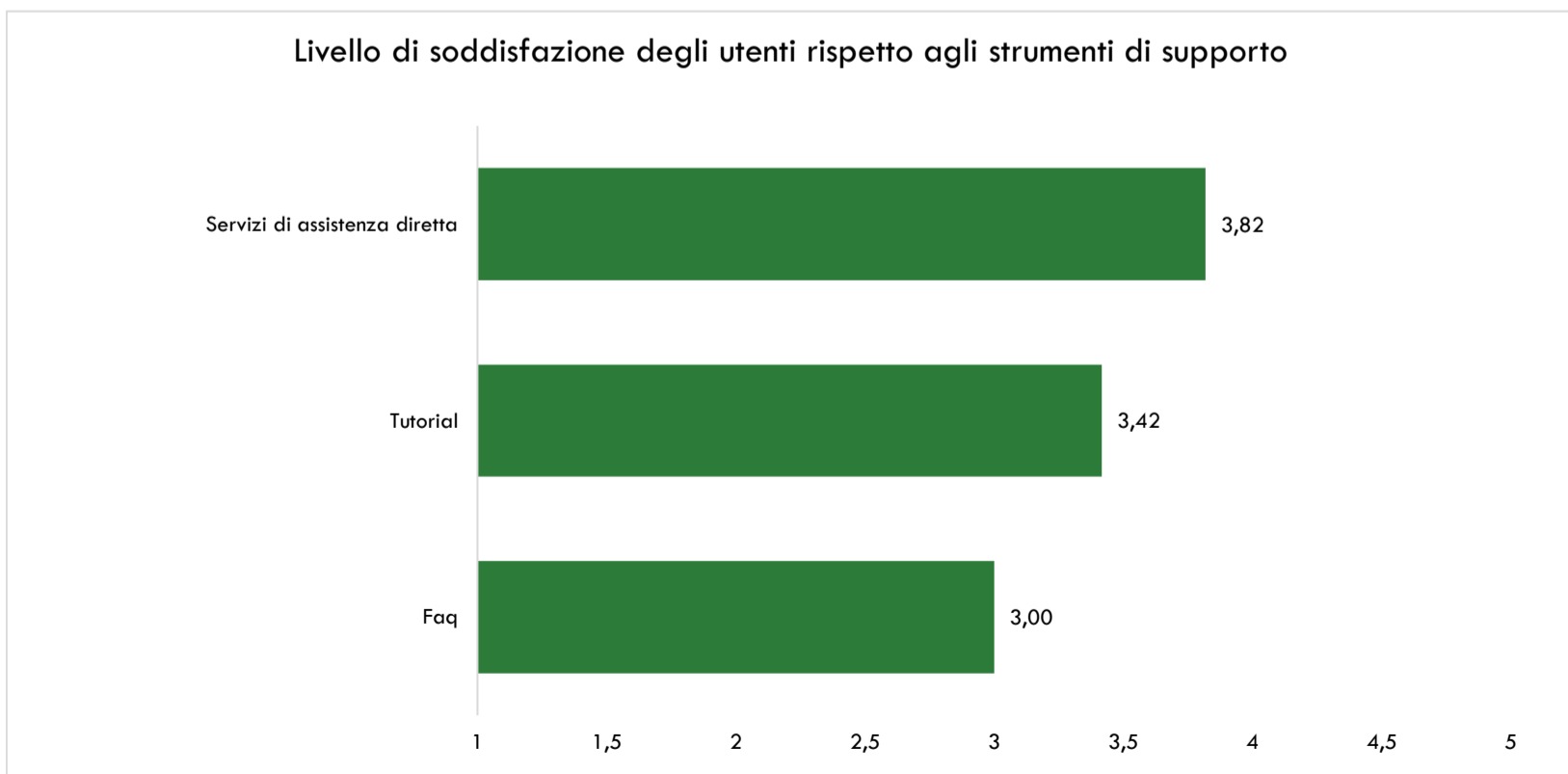
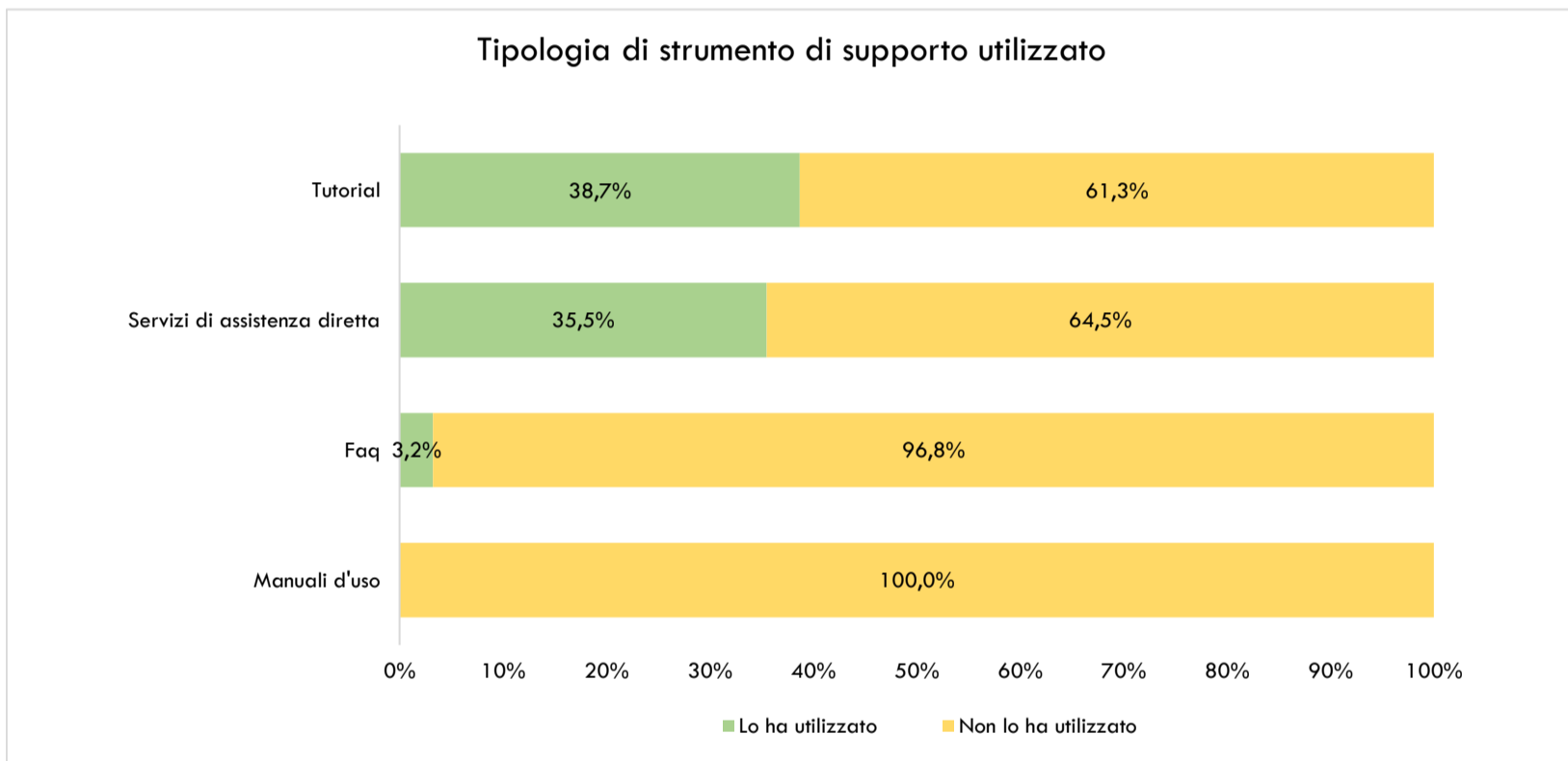
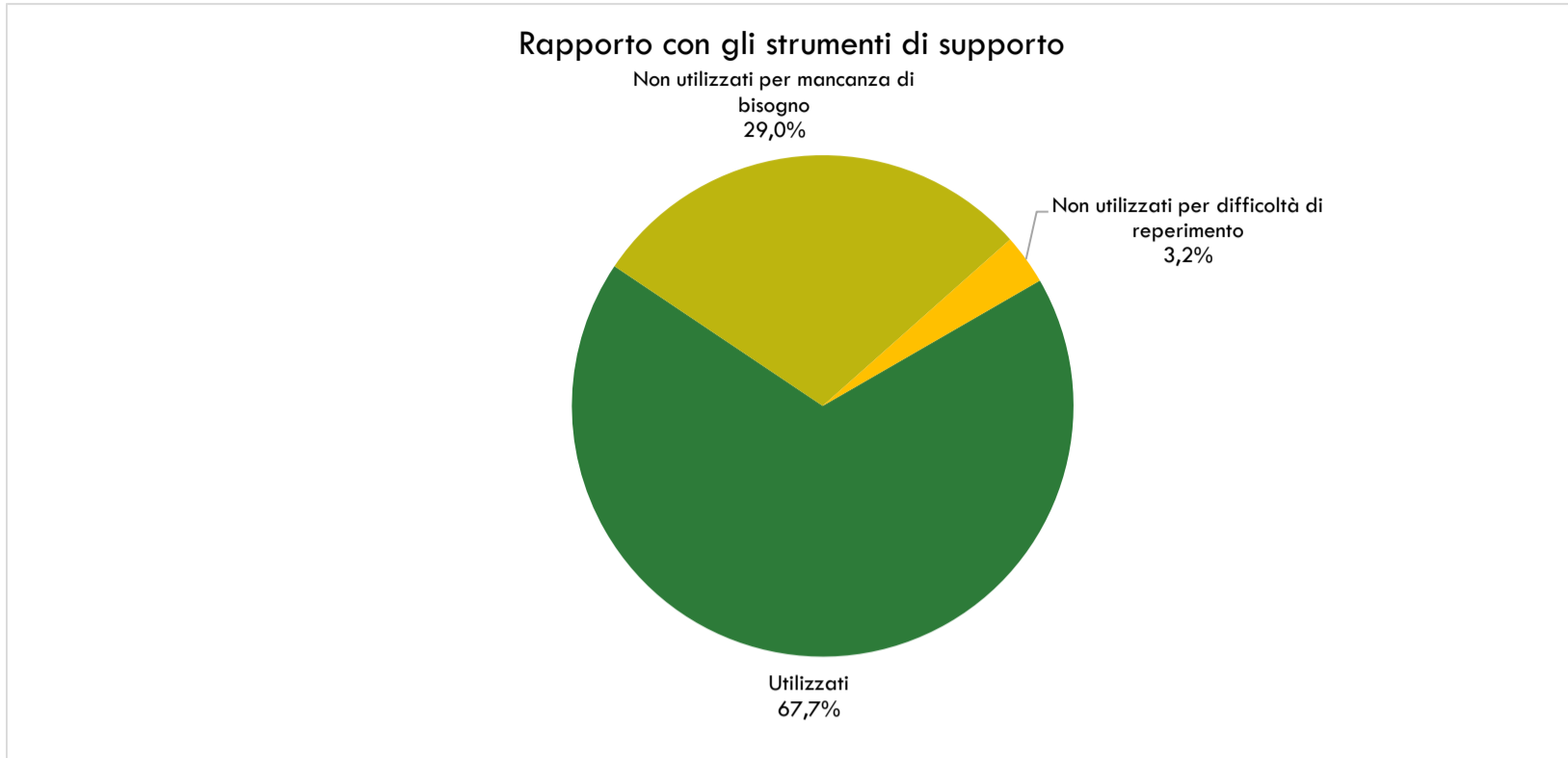
Utilizzati	67,7%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	29,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	3,2%
Totale	100,0%

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

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	0,0%	100%
Tutorial	38,7%	61%
Faq	3,2%	97%
Servizi di assistenza diretta	35,5%	65%

D6c. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	
Tutorial	3,42
Faq	3,00
Servizi di assistenza diretta	3,82



6. Servizi di assistenza

D7a. Richiesta di assistenza

Sì	54,8%
No	45,2%
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	16,1%	29,4%
Call center	9,7%	17,6%
Associazioni di Categoria	25,8%	47,1%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	12,9%	23,5%
SpazioRegione	0,0%	0,0%

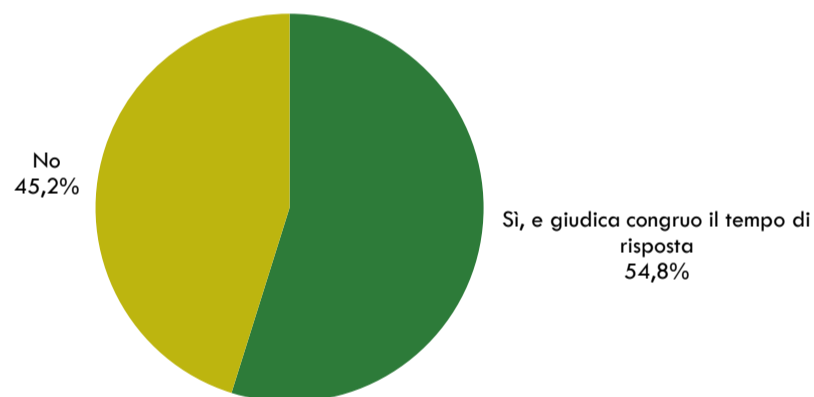
D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	100,0%
No	0,0%
Totale	0,0%

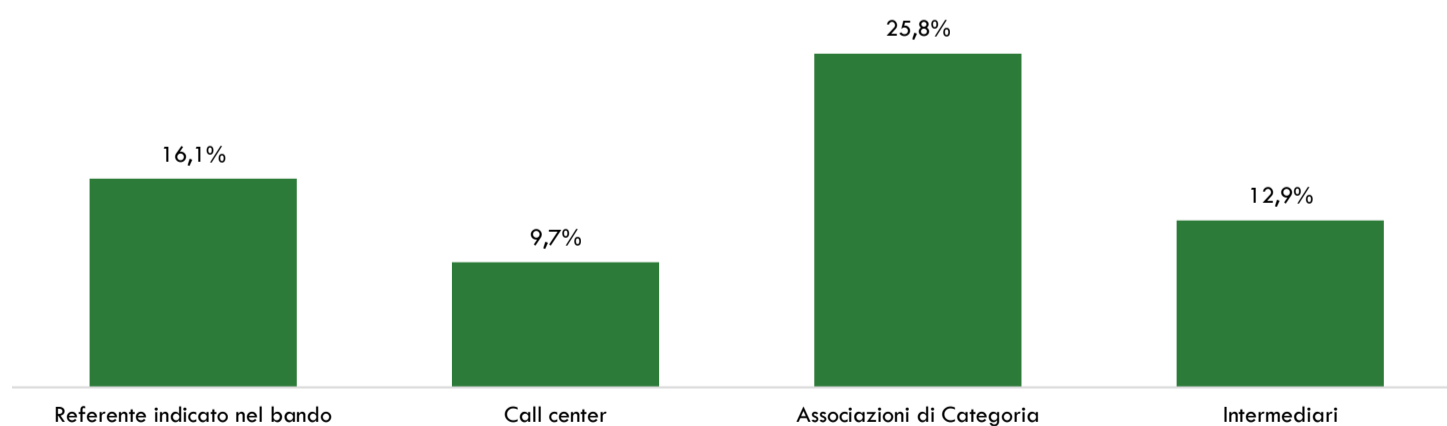
D7d. Giudizio sul livello di assistenza ricevuta

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Frequenza voto "1"	0,0%	0%
Frequenza voto "2"	0,0%	0%
Frequenza voto "3"	6,5%	12%
Frequenza voto "4"	12,9%	24%
Frequenza voto "5"	35,5%	65%
Giudizio sintetico	4,53	0%

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



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



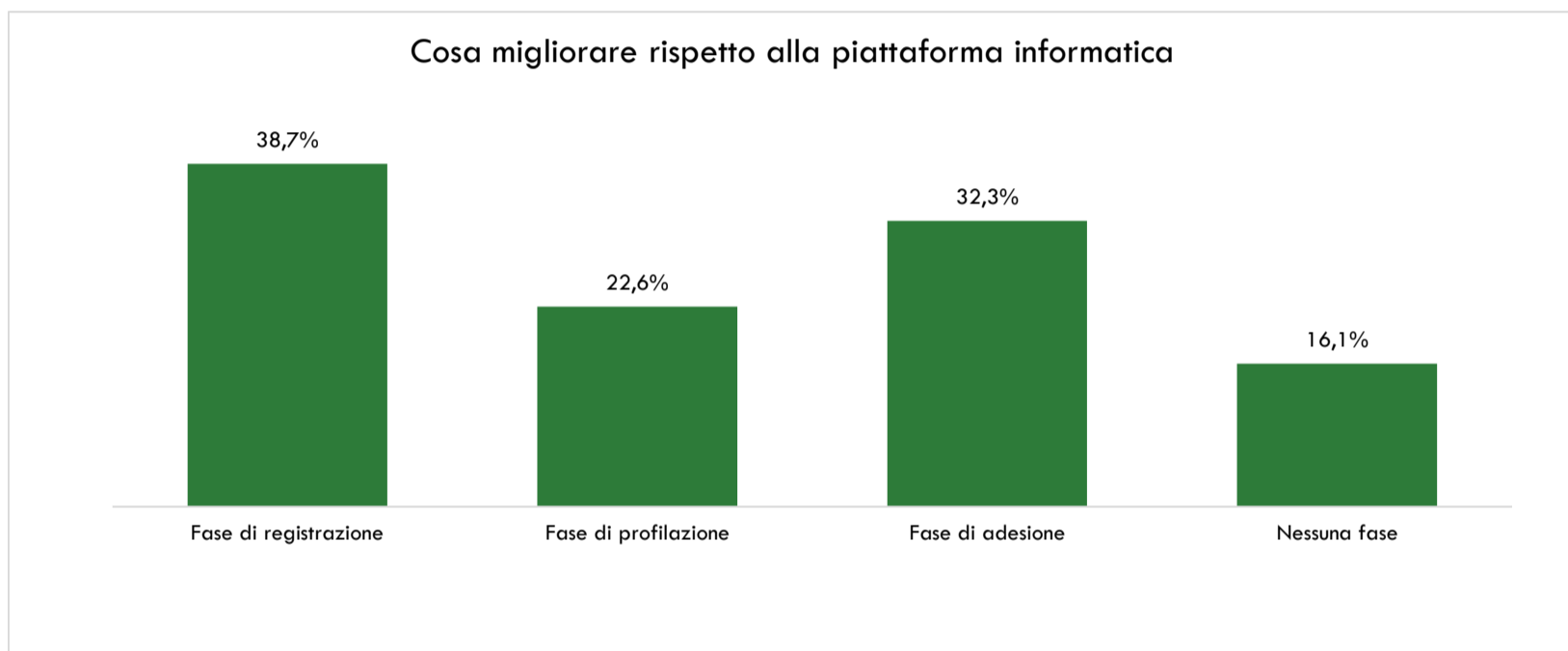
7. Piattaforma informatica

D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata

Frequenza voto "1"	3,2%
Frequenza voto "2"	6,5%
Frequenza voto "3"	29,0%
Frequenza voto "4"	45,2%
Frequenza voto "5"	16,1%
Giudizio sintetico	3,65

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

Registrazione	38,7%
Profilazione	22,6%
Adesione	32,3%
Nessuna	16,1%



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

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

sono stata contattata tramite mail da ersaf

Email ersaf

domanda a partecipazione obbligatoria

D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

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

Informativa diretta agli interessati

Nulla da migliorare