

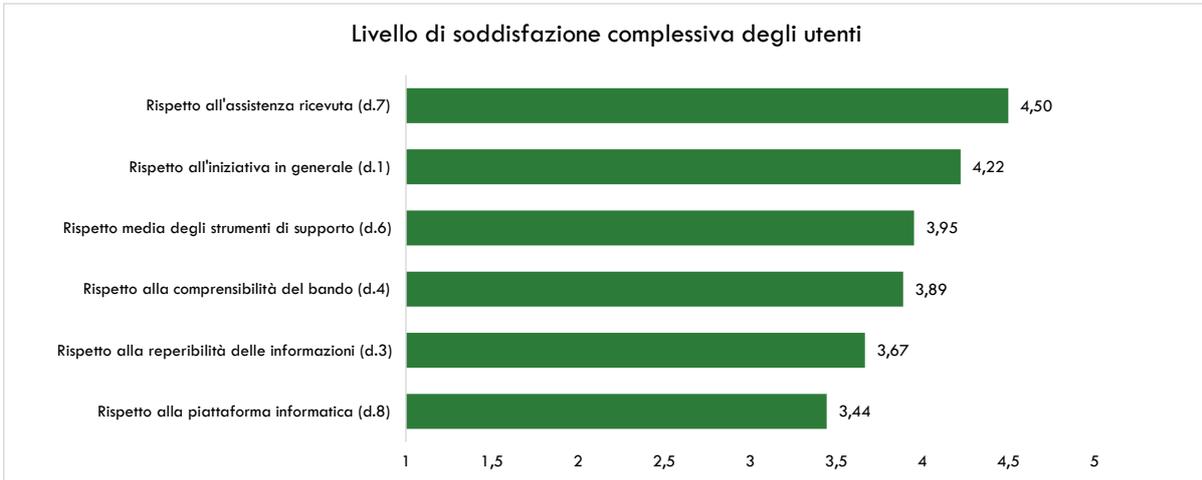
**Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Carceri 2021' - Fase di adesione**

**1. Informazioni di compilazione**

**D0. Questionari compilati**

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	9 su 37	24,3%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	11:53	

**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"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	0,0%
Frequenza voto "4"	77,8%
Frequenza voto "5"	22,2%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,22</b>

**3. Pubblicizzazione del bando**

**D2. Come ha saputo del bando**

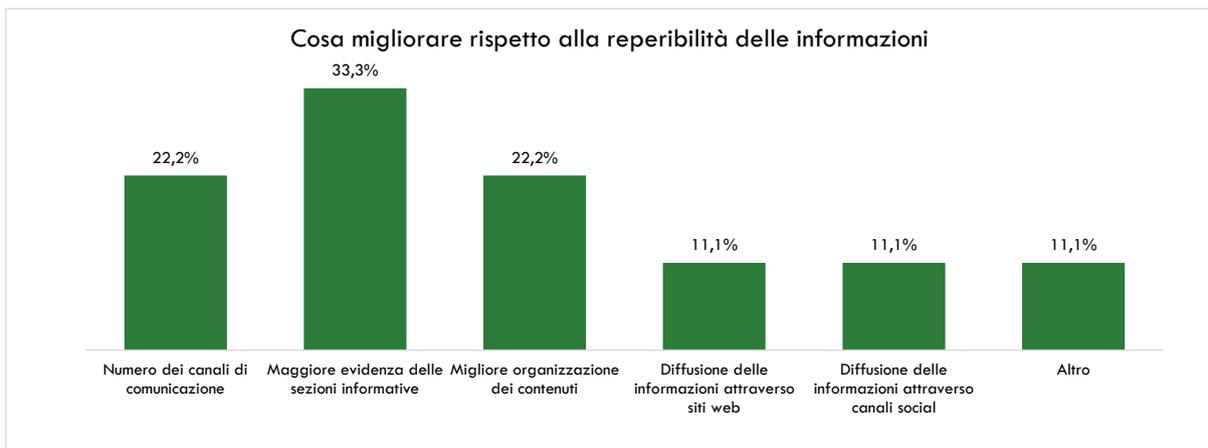
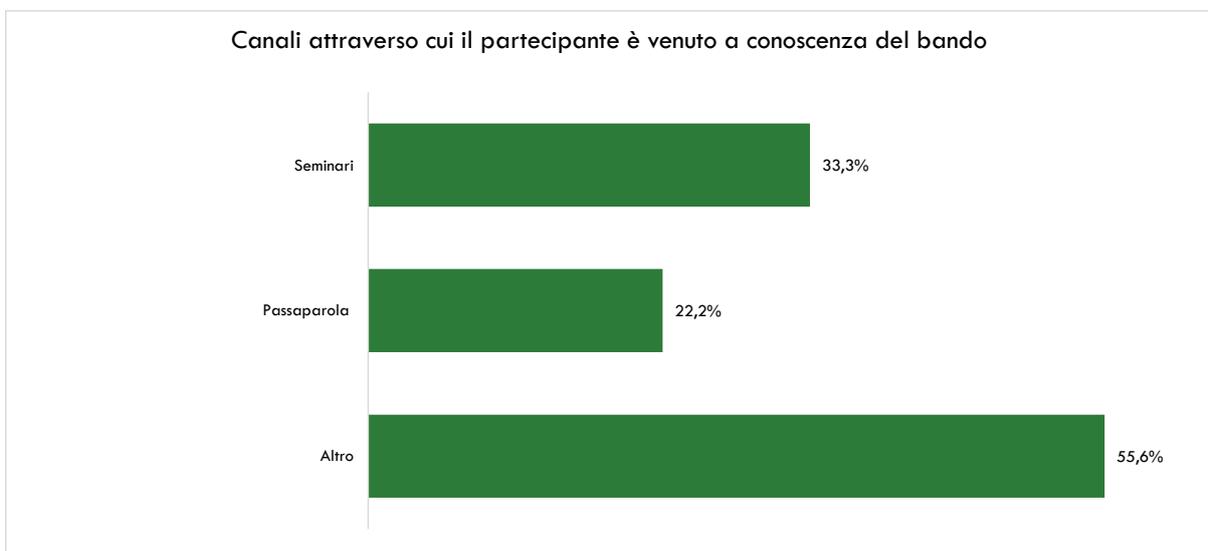
Seminari	33,3%
Media tradizionali	0,0%
Siti web	0,0%
Intermediari	0,0%
Materiale pubblicitario	0,0%
Sportelli informativi/call center	0,0%
Passaparola	22,2%
Altro	55,6%

**D3. Reperibilità delle informazioni**

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	33,3%
Frequenza voto "4"	66,7%
Frequenza voto "5"	0,0%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>3,67</b>

**D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni**

Numero dei canali di comunicazione	22,2%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	33,3%
Migliore organizzazione dei contenuti	22,2%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	11,1%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	11,1%
Altro	11,1%



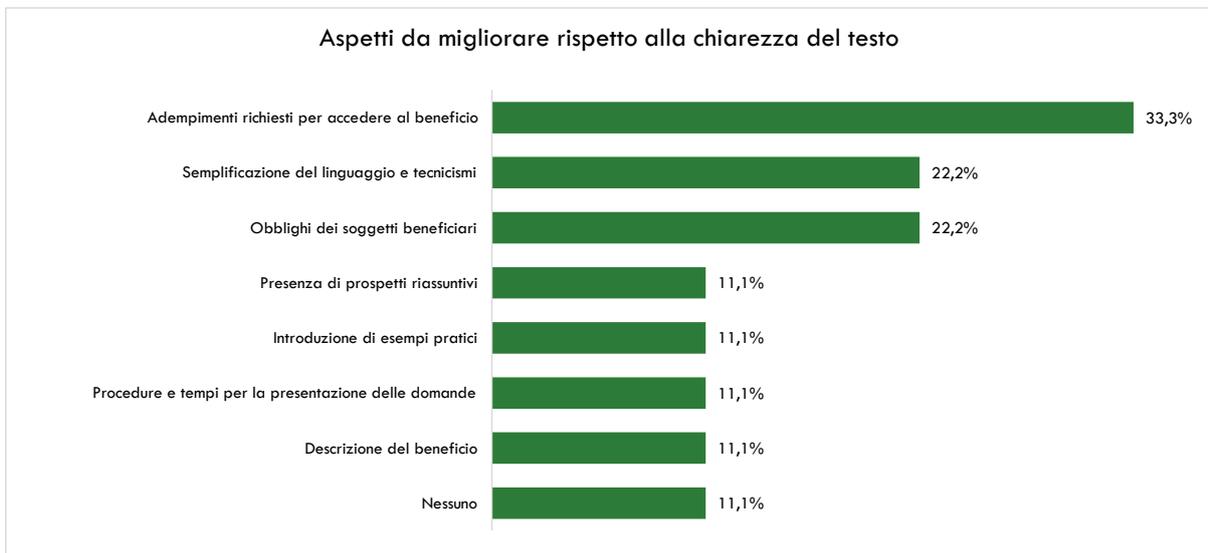
#### 4. Chiarezza del bando

##### D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	11,1%
Frequenza voto "3"	0,0%
Frequenza voto "4"	77,8%
Frequenza voto "5"	11,1%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>3,89</b>

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

Descrizione del beneficio	11,11%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	11,11%
Obblighi dei soggetti beneficiari	22,22%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	33,33%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	22,22%
Introduzione di esempi pratici	11,11%
Presenza di prospetti riassuntivi	11,11%
Nessuno	11,11%



#### 5. Strumenti di supporto

##### D6a. Rapporto con gli strumenti di supporto

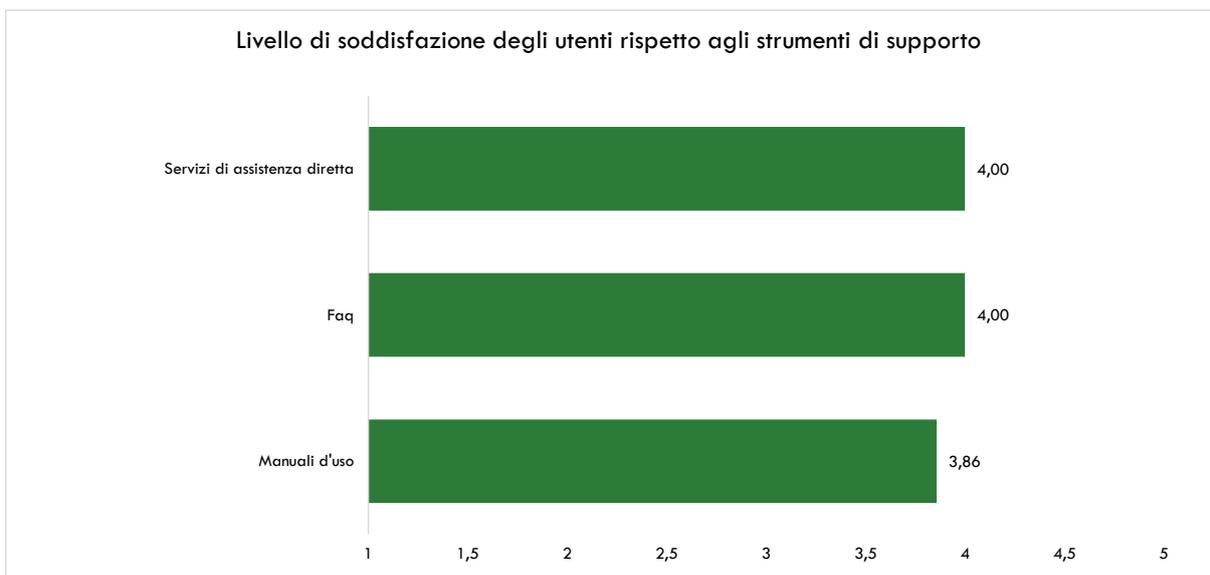
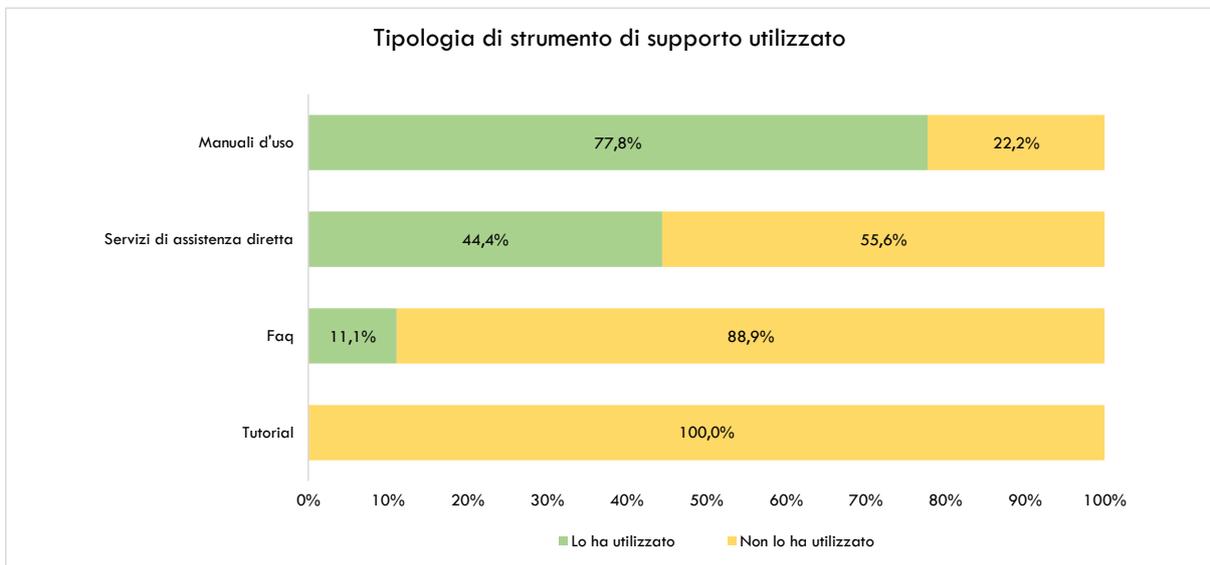
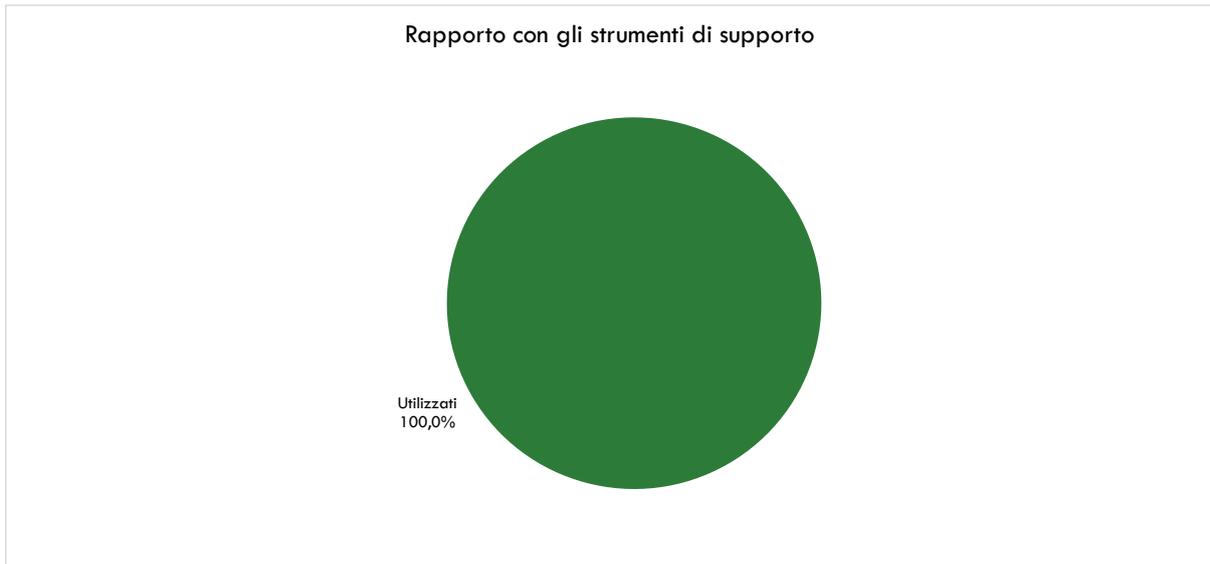
Utilizzati	100,0%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	0,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

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

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	77,8%	22%
Tutorial	0,0%	100%
Faq	11,1%	89%
Servizi di assistenza diretta	44,4%	56%

##### D6c. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	3,86
Tutorial	
Faq	4,00
Servizi di assistenza diretta	4,00



**6. Servizi di assistenza**

**D7a. Richiesta di assistenza**

Sì	44,4%
No	55,6%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

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

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Referente indicato nel bando	22,2%	50,0%
Call center	22,2%	50,0%
Associazioni di Categoria	0,0%	0,0%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	0,0%	0,0%
SpazioRegione	0,0%	0,0%

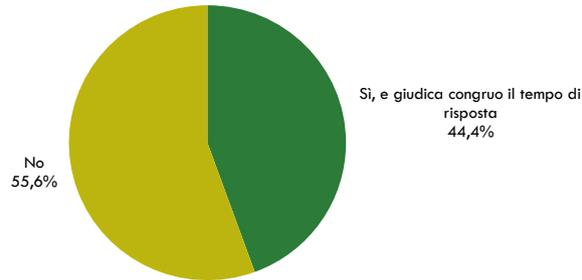
**D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)**

Sì	100,0%
No	0,0%
<b>Totale</b>	<b>0,0%</b>

**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"	11,1%	25%
Frequenza voto "4"	0,0%	0%
Frequenza voto "5"	33,3%	75%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,50</b>	<b>0%</b>

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



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



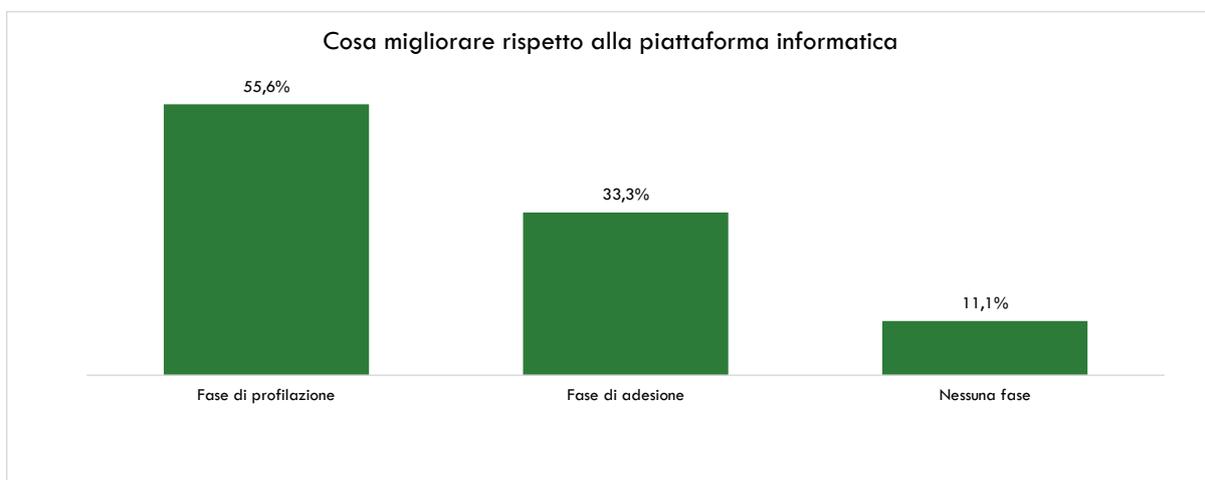
**7. Piattaforma informatica**

**D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata**

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	22,2%
Frequenza voto "3"	22,2%
Frequenza voto "4"	44,4%
Frequenza voto "5"	11,1%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>3,44</b>

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

Registrazione	0,0%
Profilazione	55,6%
Adesione	33,3%
Nessuna	11,1%



**Appendice: dettaglio risposte aperte**

---

**D2. Come ha saputo del bando**

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

avvisi via mail  
lettura della DGr specifica  
da Regione Lombardia  
MAIL DA REGIONE LOMBARDIA  
BURL

---

**D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni**

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

MEGLIO MAIL DIRETTE ALL'ENTE INTERESSATO