

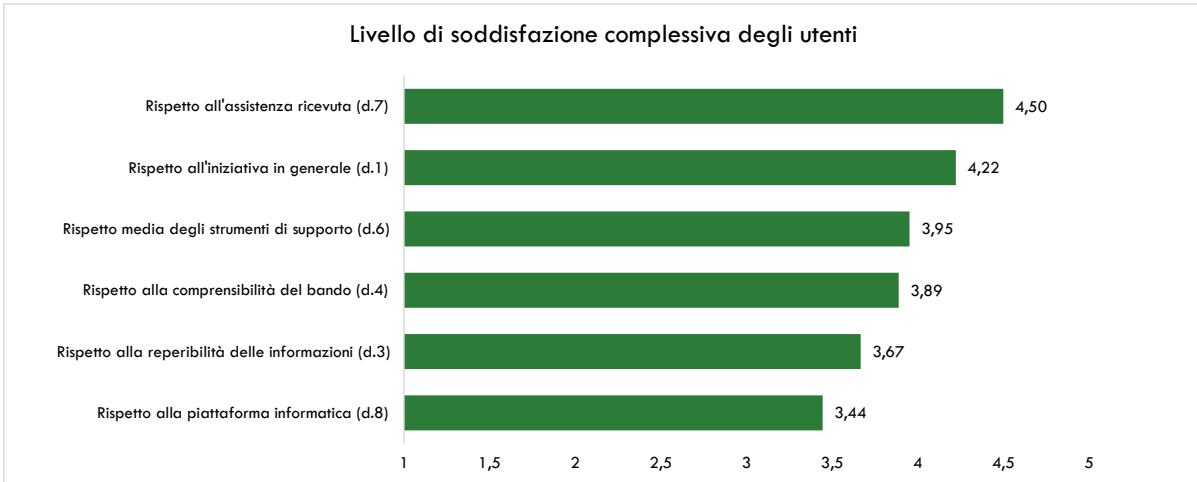
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Carceri 2021' - Fase di adesione

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%
Giudizio sintetico	4,22

3. Pubblicizzazione del bando

D2. Come ha saputo del bando

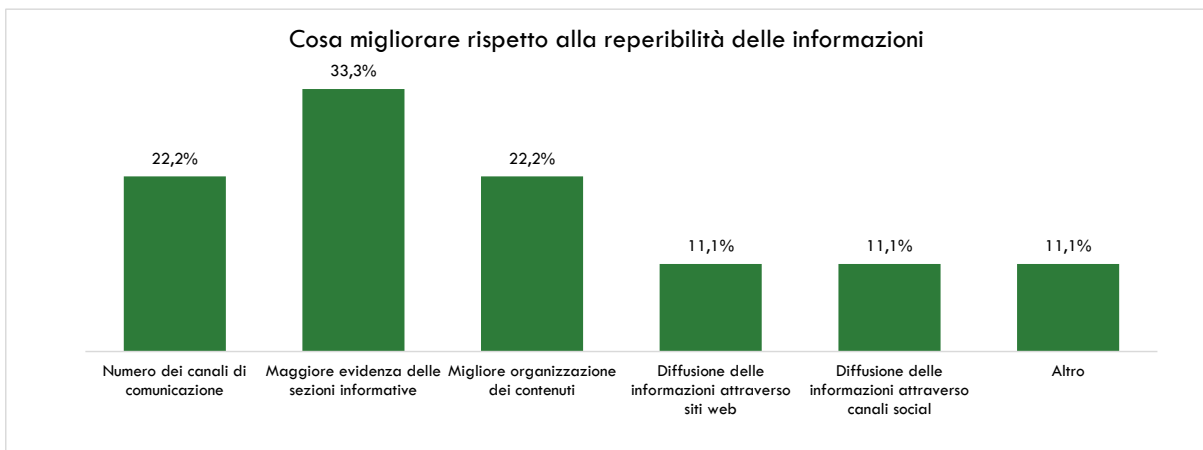
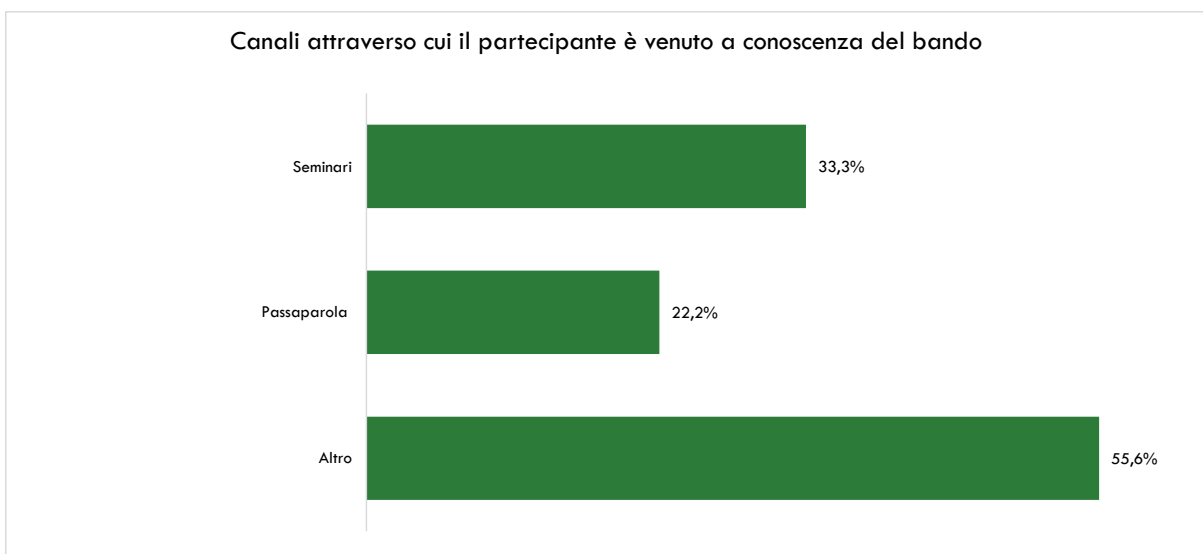
Seminari	33,3%
Media tradizionali	0,0%
Siti web	0,0%
Intermediari	0,0%
Materiale pubblicitario	0,0%
Sportelli informativi/call center	0,0%
Passaparola	22,2%
Altro	55,6%

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%
Giudizio sintetico	3,67

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%



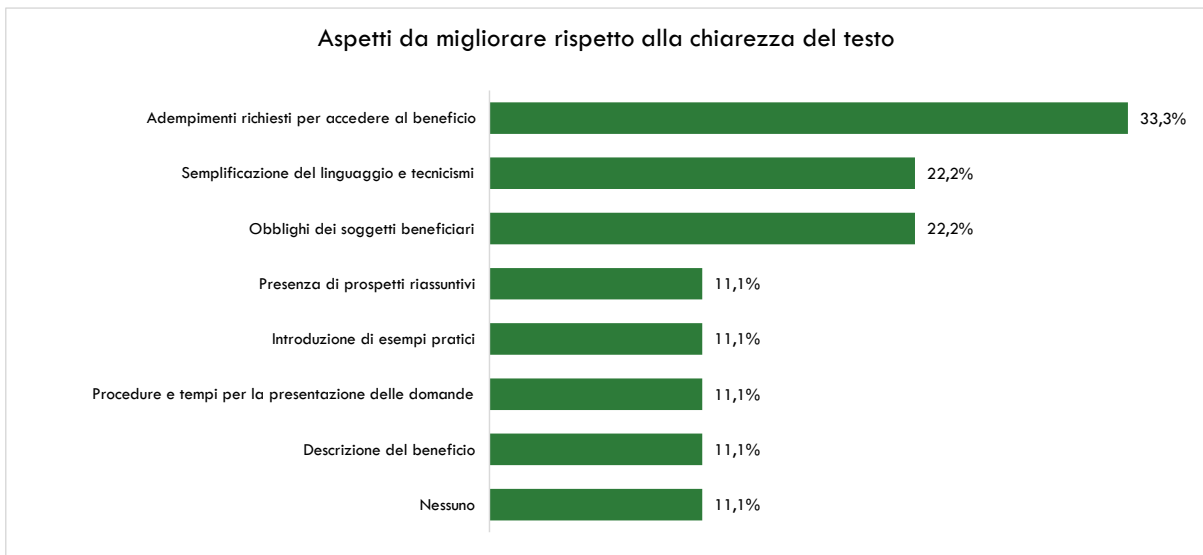
4. Chiarezza del bando

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%
Giudizio sintetico	3,89

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

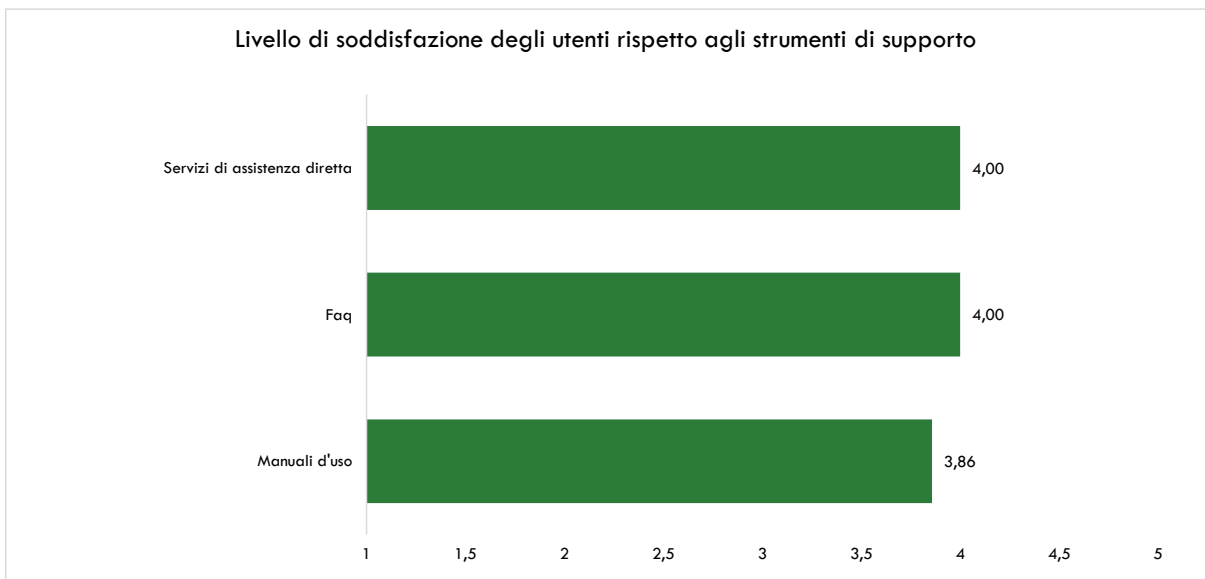
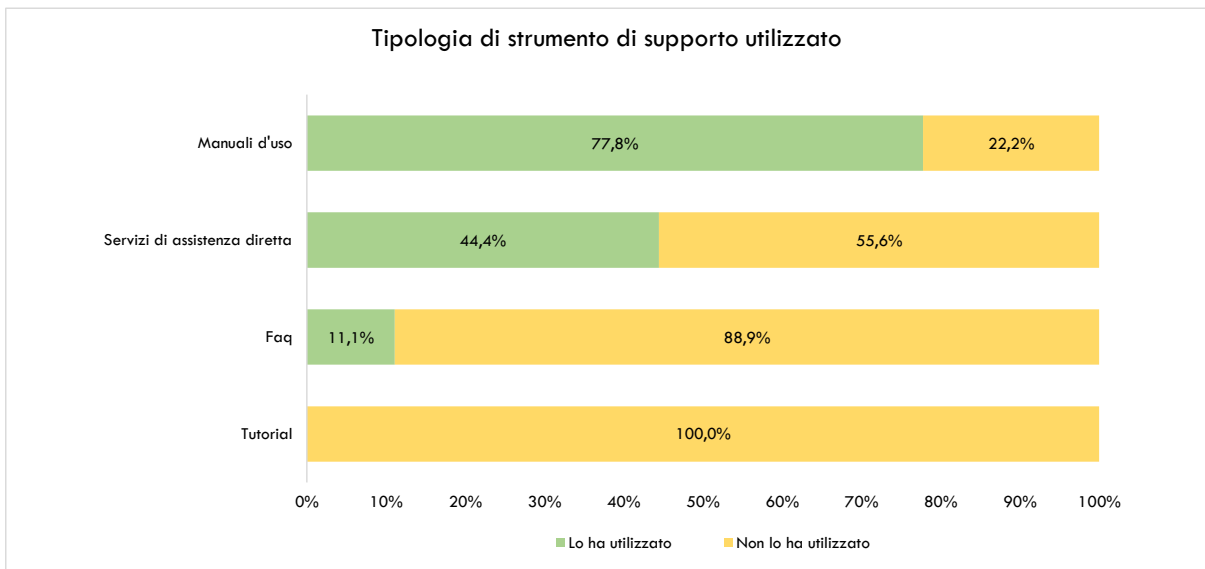
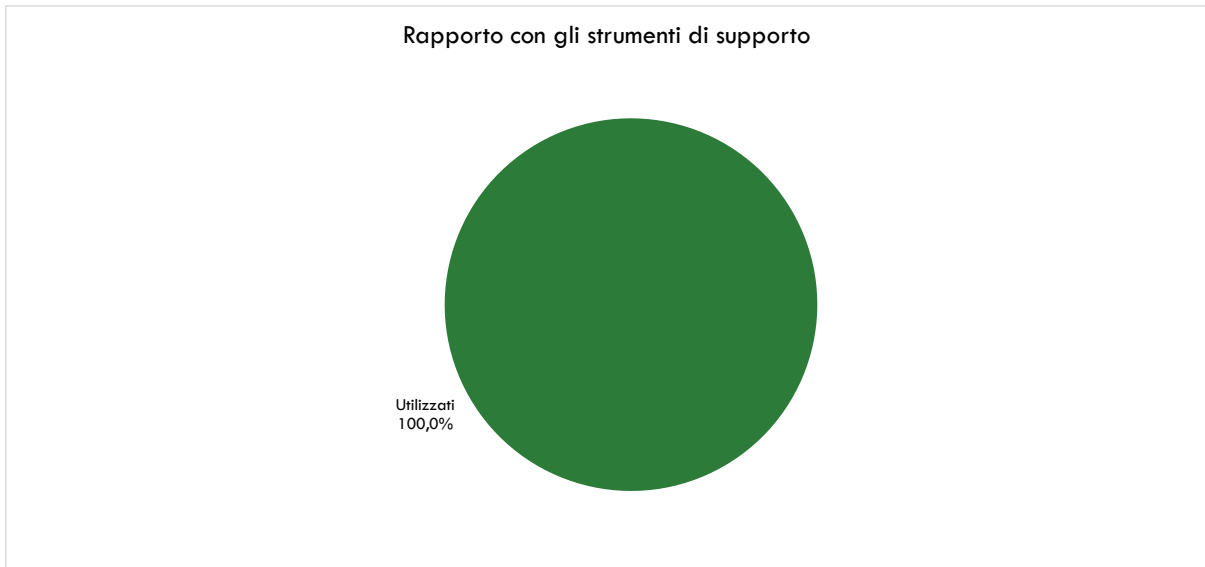
Utilizzati	100,0%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	0,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	0,0%
Totale	100,0%

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%
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	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%

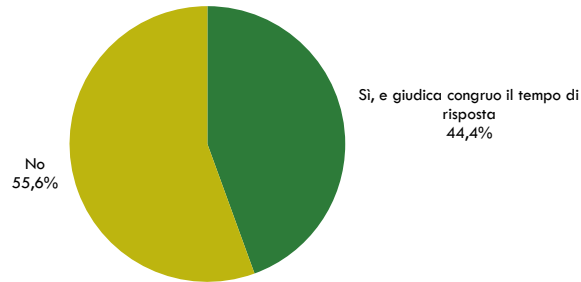
D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	100,0%
No	0,0%
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"	11,1%	25%
Frequenza voto "4"	0,0%	0%
Frequenza voto "5"	33,3%	75%
Giudizio sintetico	4,50	0%

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



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



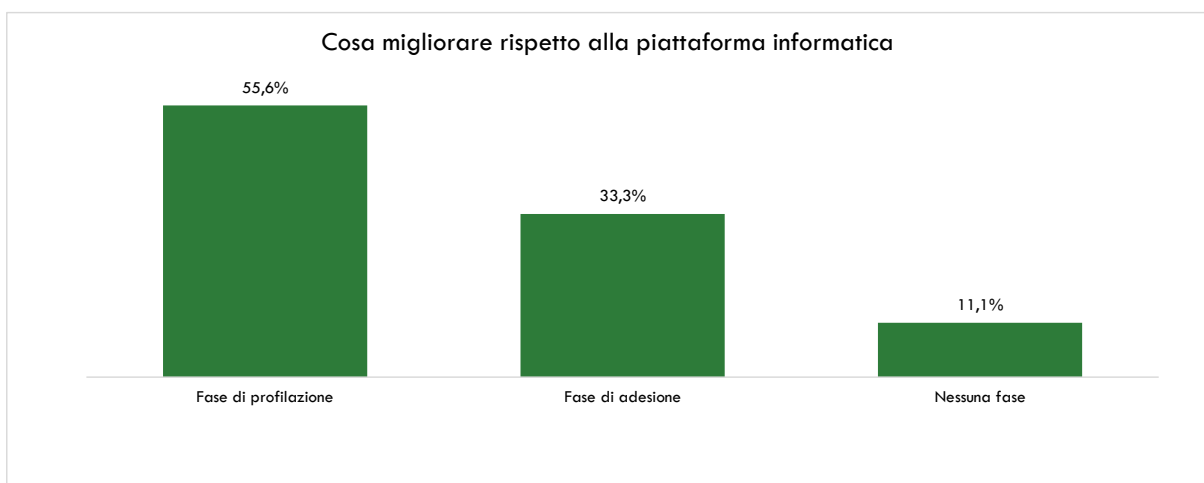
7. Piattaforma informatica

D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata

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

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