

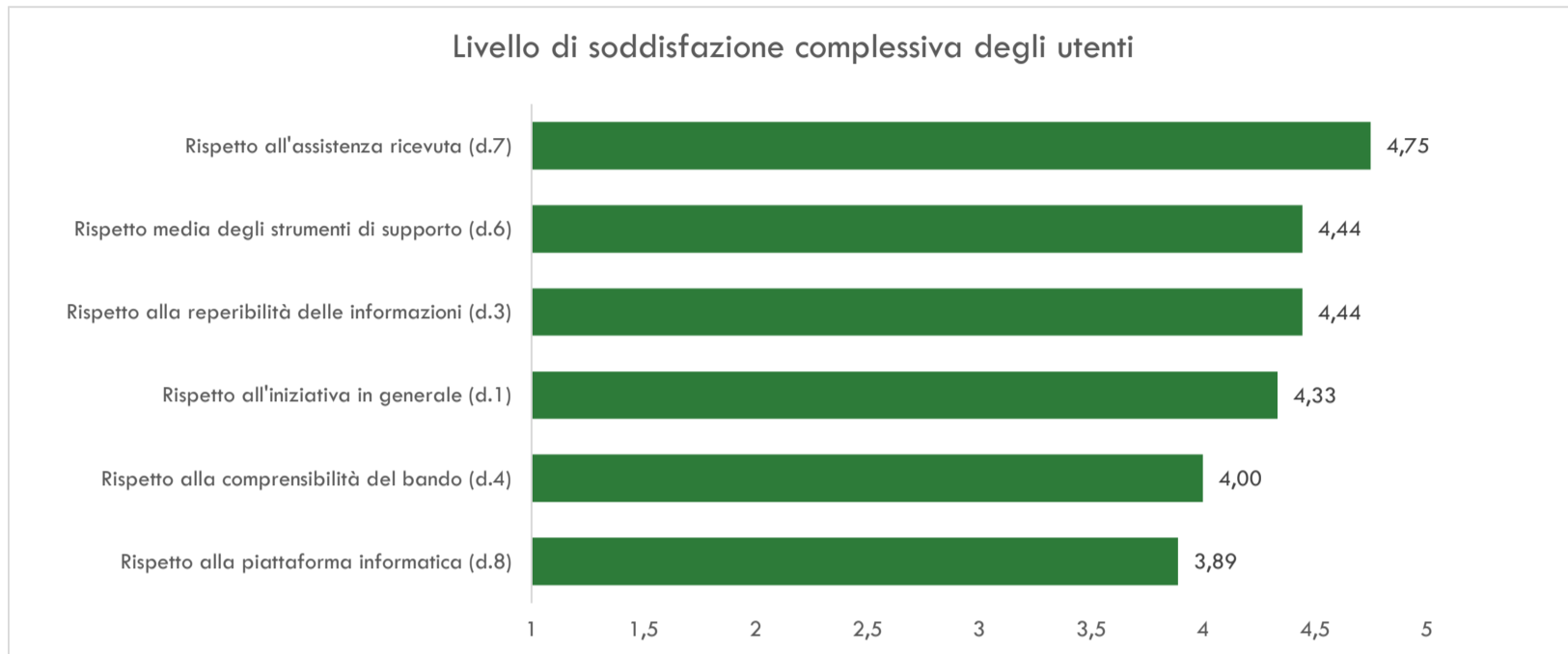
**Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'La Lombardia è dei giovani 2020' - Fase di adesione**

**1. Informazioni di compilazione**

**D0. Questionari compilati**

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	9 su 51	17,6%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	2:9	

**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"	11,1%
Frequenza voto "4"	44,4%
Frequenza voto "5"	44,4%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,33</b>

**3. Pubblicizzazione del bando**

**D2. Come ha saputo del bando**

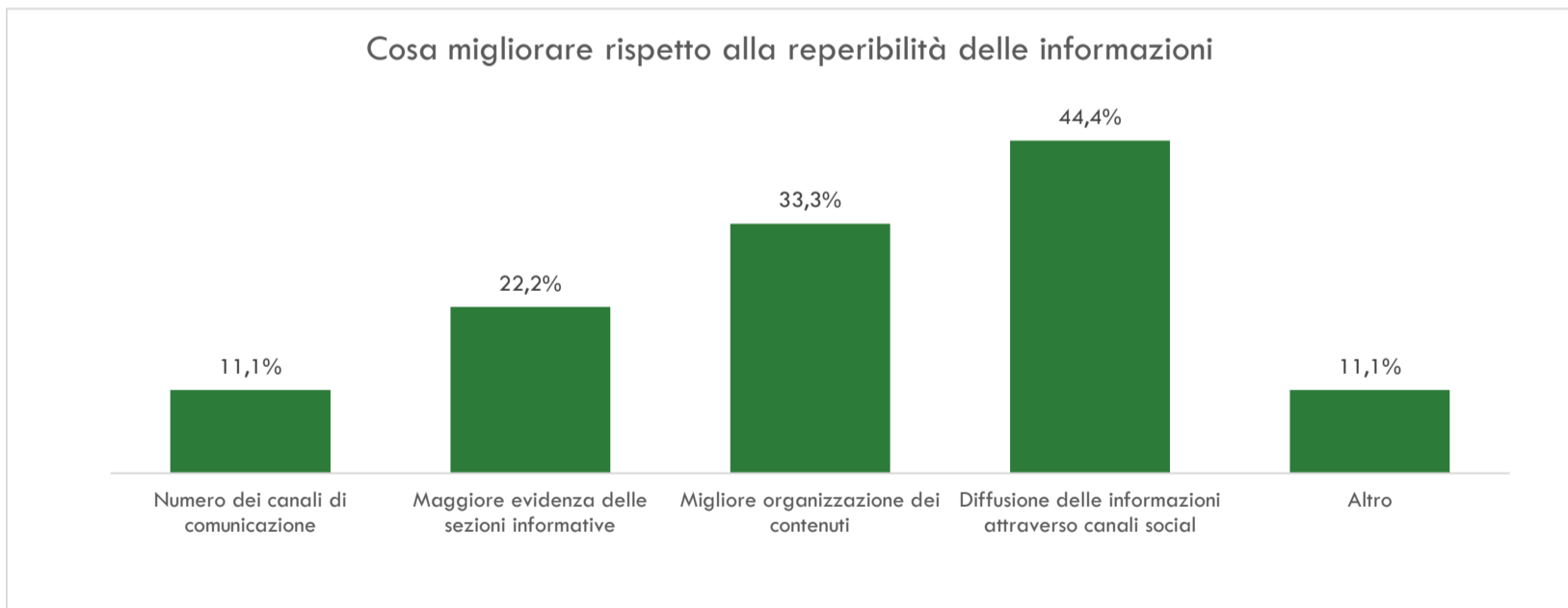
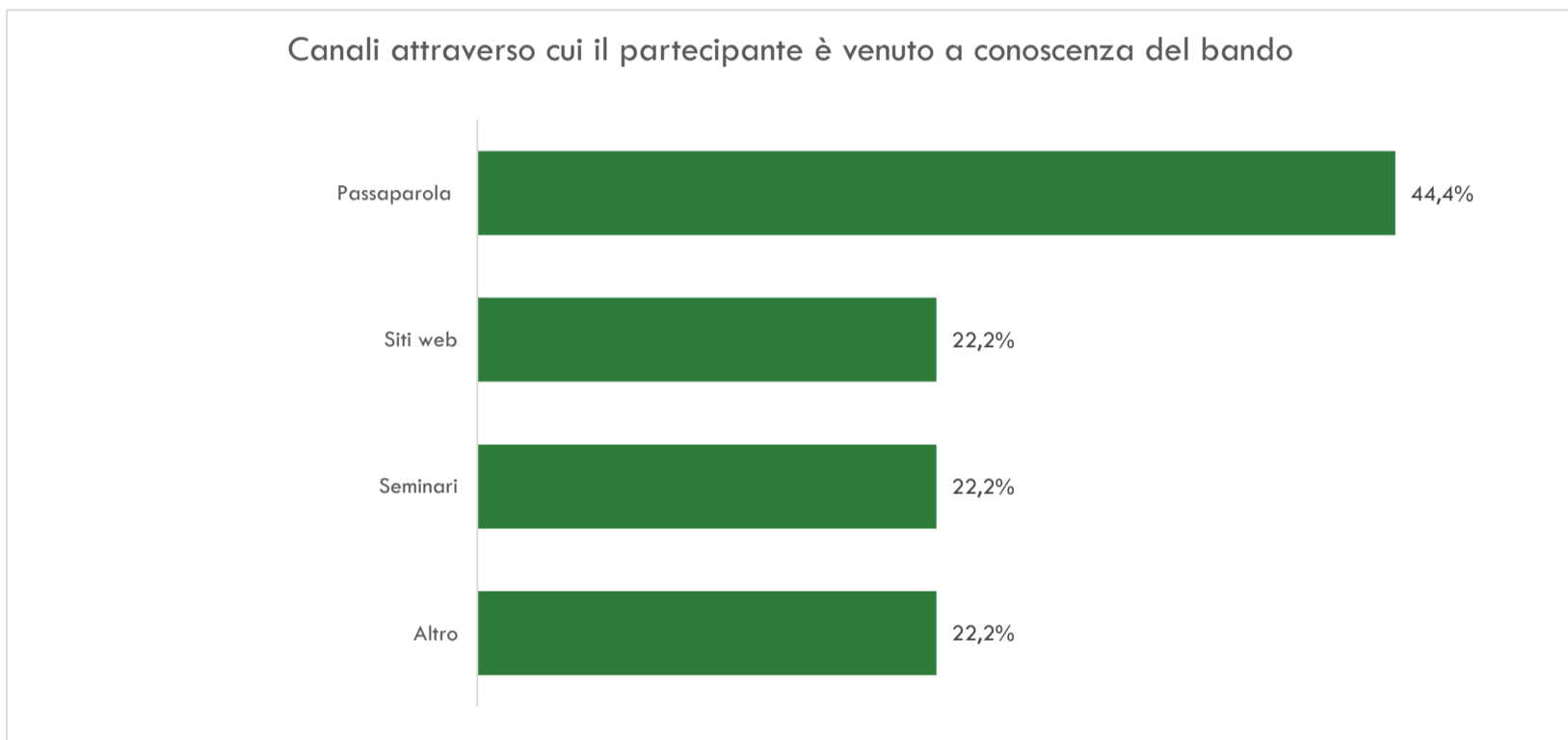
Seminari	22,2%
Media tradizionali	0,0%
Siti web	22,2%
Intermediari	0,0%
Materiale pubblicitario	0,0%
Sportelli informativi/call center	0,0%
Passaparola	44,4%
Altro	22,2%

**D3. Reperibilità delle informazioni**

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	22,2%
Frequenza voto "4"	11,1%
Frequenza voto "5"	66,7%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,44</b>

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

Numero dei canali di comunicazione	11,1%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	22,2%
Migliore organizzazione dei contenuti	33,3%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	0,0%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	44,4%
Altro	11,1%



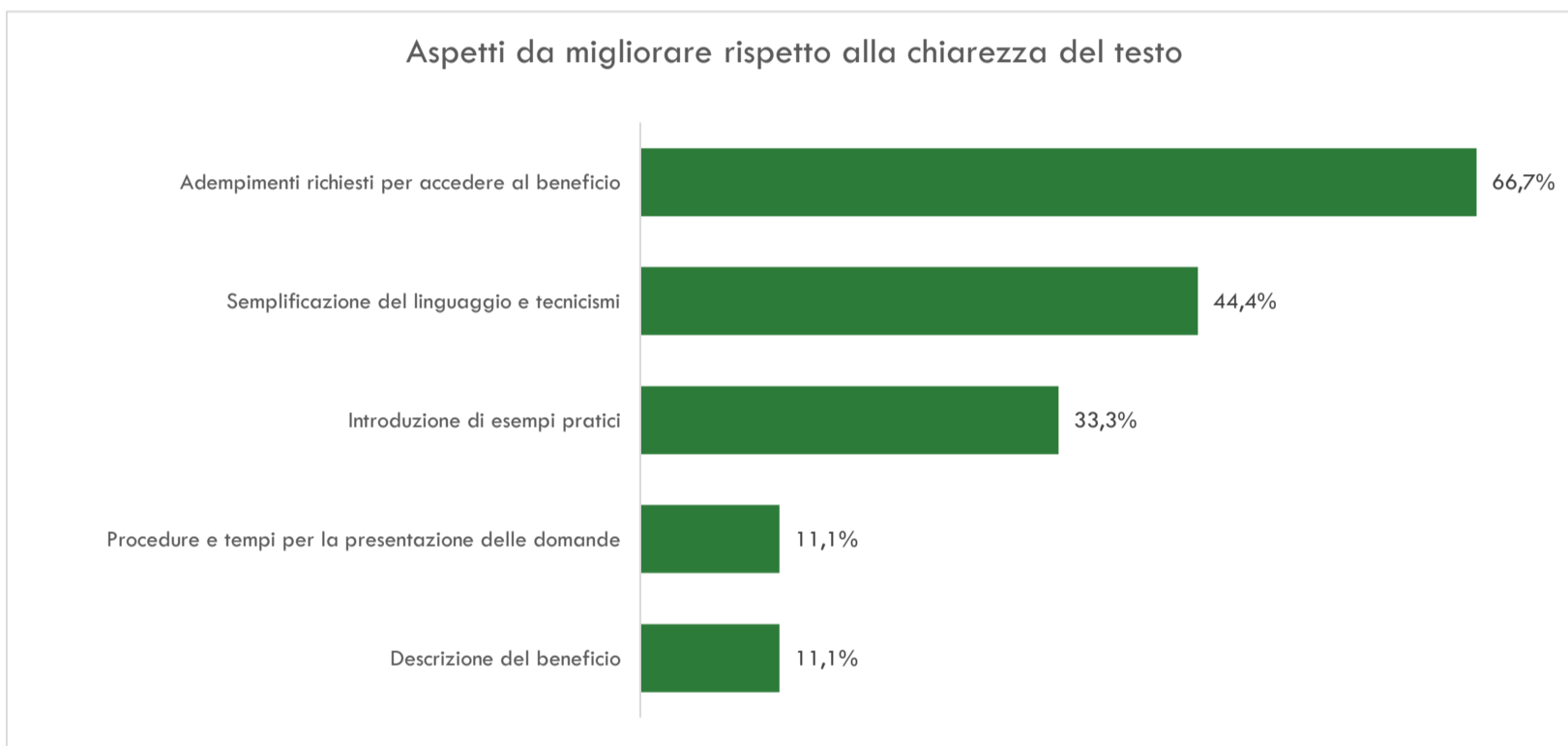
#### 4. Chiarezza del bando

##### D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	44,4%
Frequenza voto "4"	11,1%
Frequenza voto "5"	44,4%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,00</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	0,00%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	66,67%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	44,44%
Introduzione di esempi pratici	33,33%
Presenza di prospetti riassuntivi	0,00%
Nessuno	0,00%



#### 5. Strumenti di supporto

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

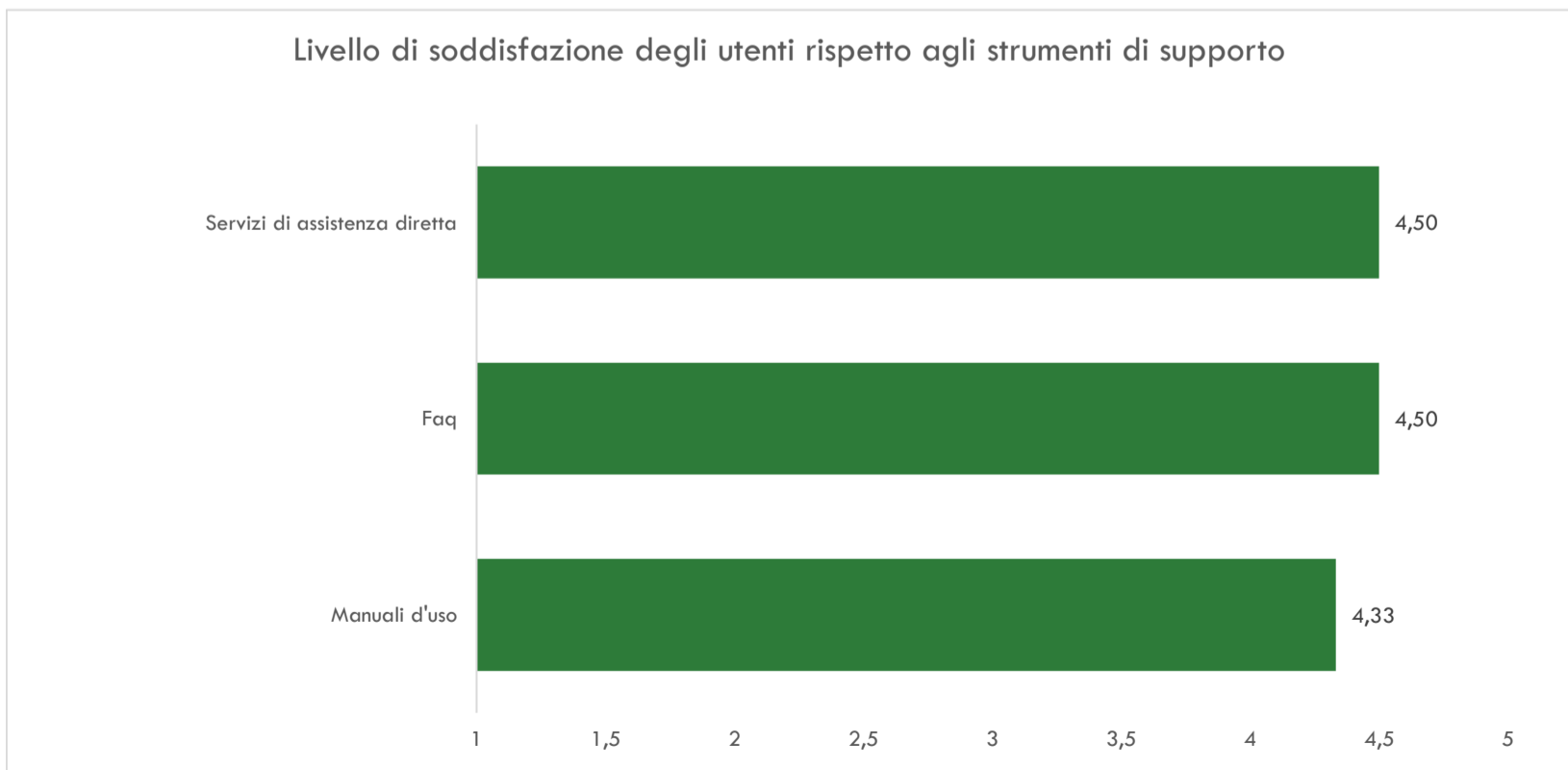
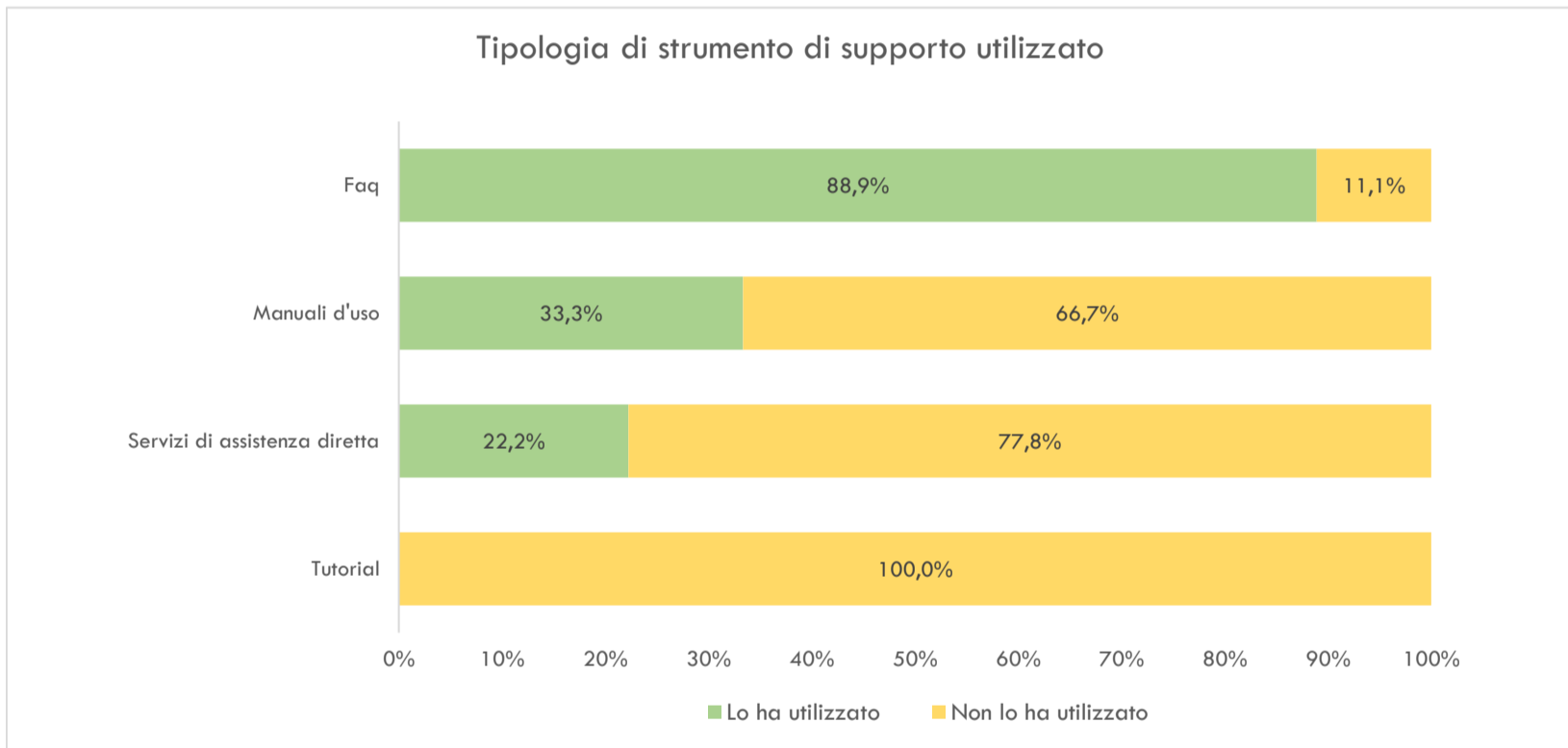
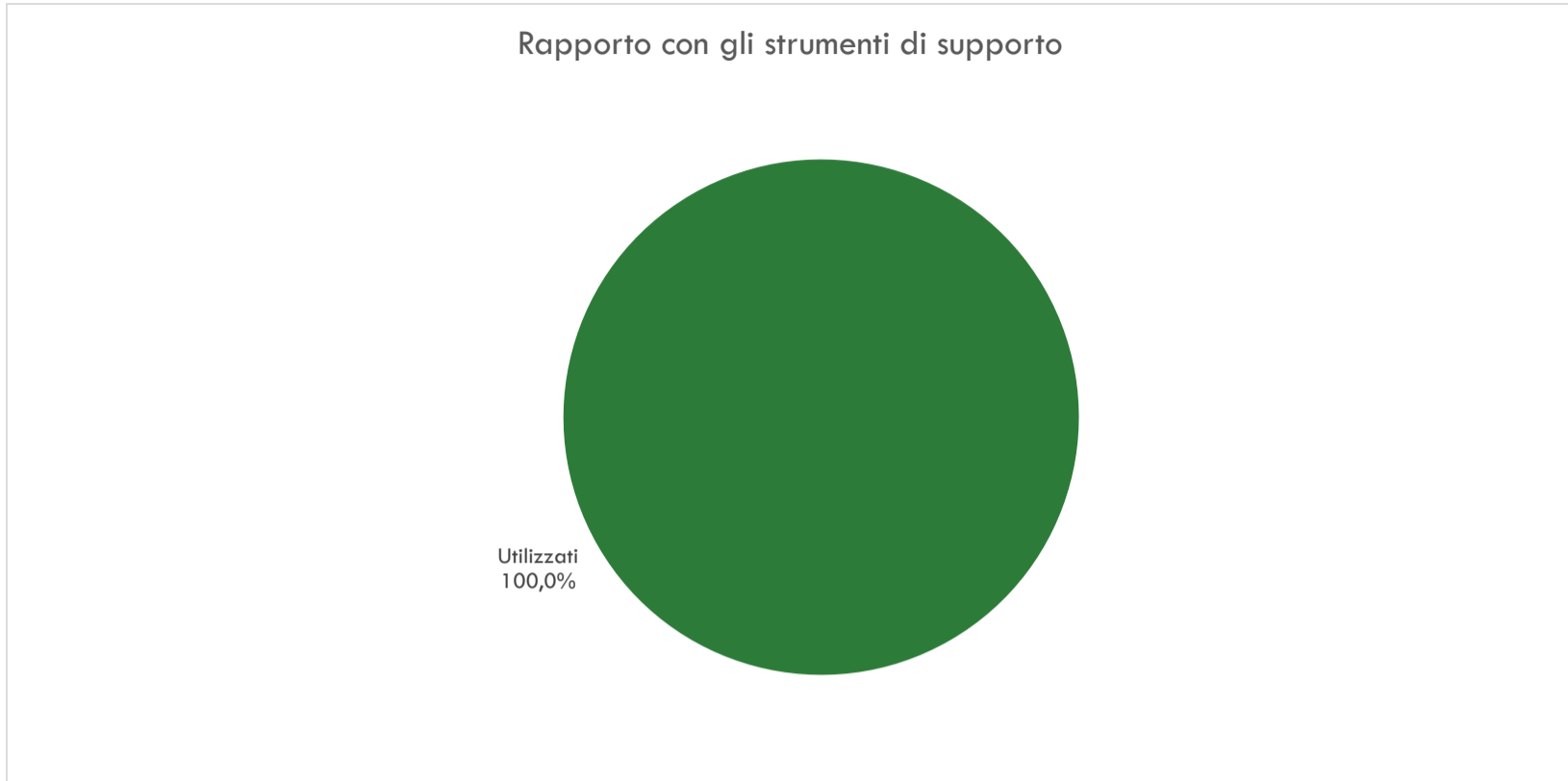
Utilizzati	100,0%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	0,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

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

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	33,3%	67%
Tutorial	0,0%	100%
Faq	88,9%	11%
Servizi di assistenza diretta	22,2%	78%

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

Manuali d'uso	4,33
Tutorial	
Faq	4,50
Servizi di assistenza diretta	4,50



**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	44,4%	100,0%
Call center	11,1%	25,0%
Associazioni di Categoria	0,0%	0,0%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	0,0%	0,0%
SpazioRegione	0,0%	0,0%

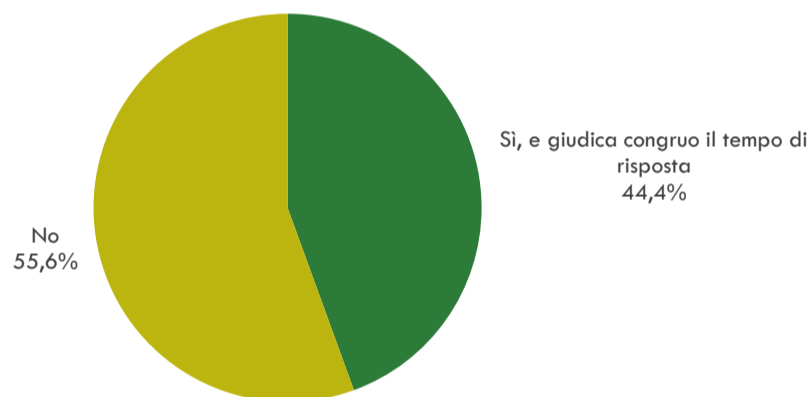
**D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)**

Sì	100,0%
No	0,0%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</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"	0,0%	0%
Frequenza voto "4"	11,1%	25%
Frequenza voto "5"	33,3%	75%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,75</b>	<b>4,75</b>

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



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



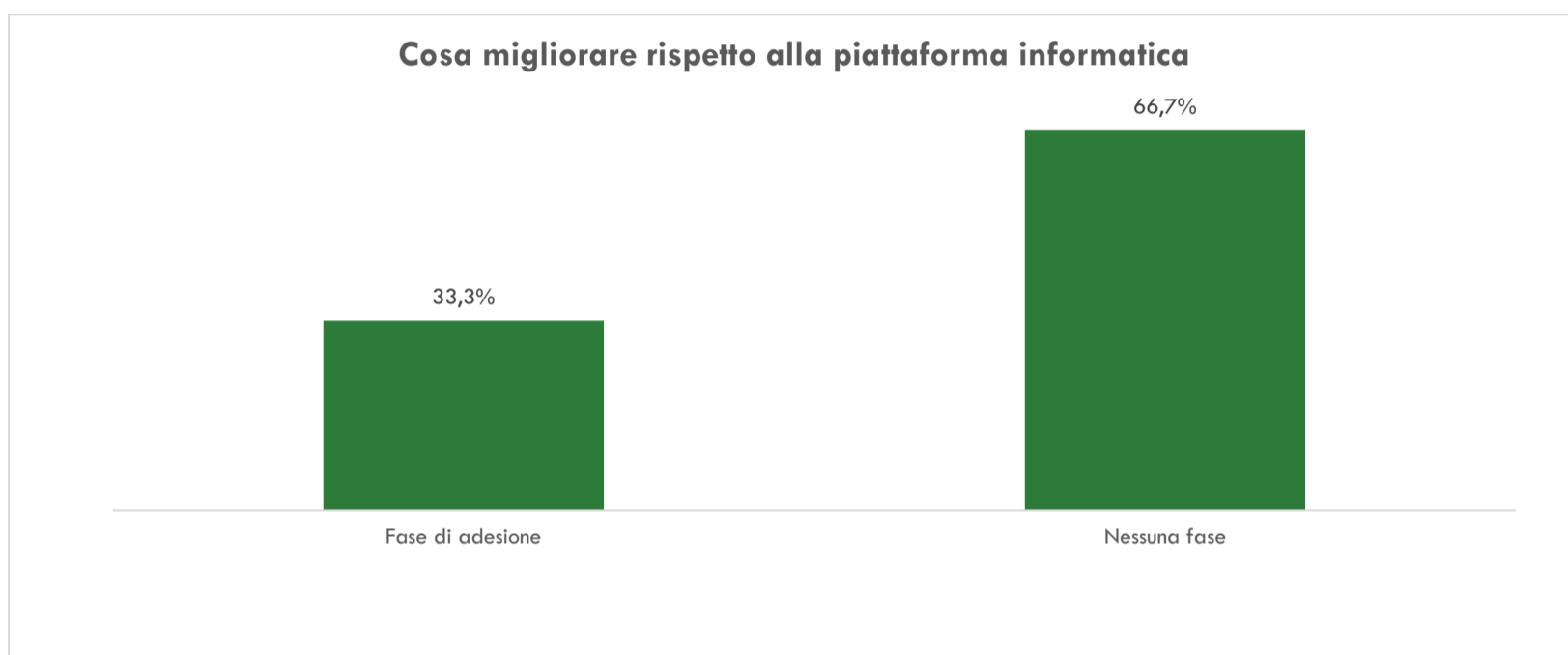
## 7. Piattaforma informatica

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

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	11,1%
Frequenza voto "3"	22,2%
Frequenza voto "4"	33,3%
Frequenza voto "5"	33,3%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>3,89</b>

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

Registrazione	0,0%
Profilazione	0,0%
Adesione	33,3%
Nessuna	66,7%



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

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

Assessore alla Cultura

Conoscevo il precedente

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

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

va bene così