

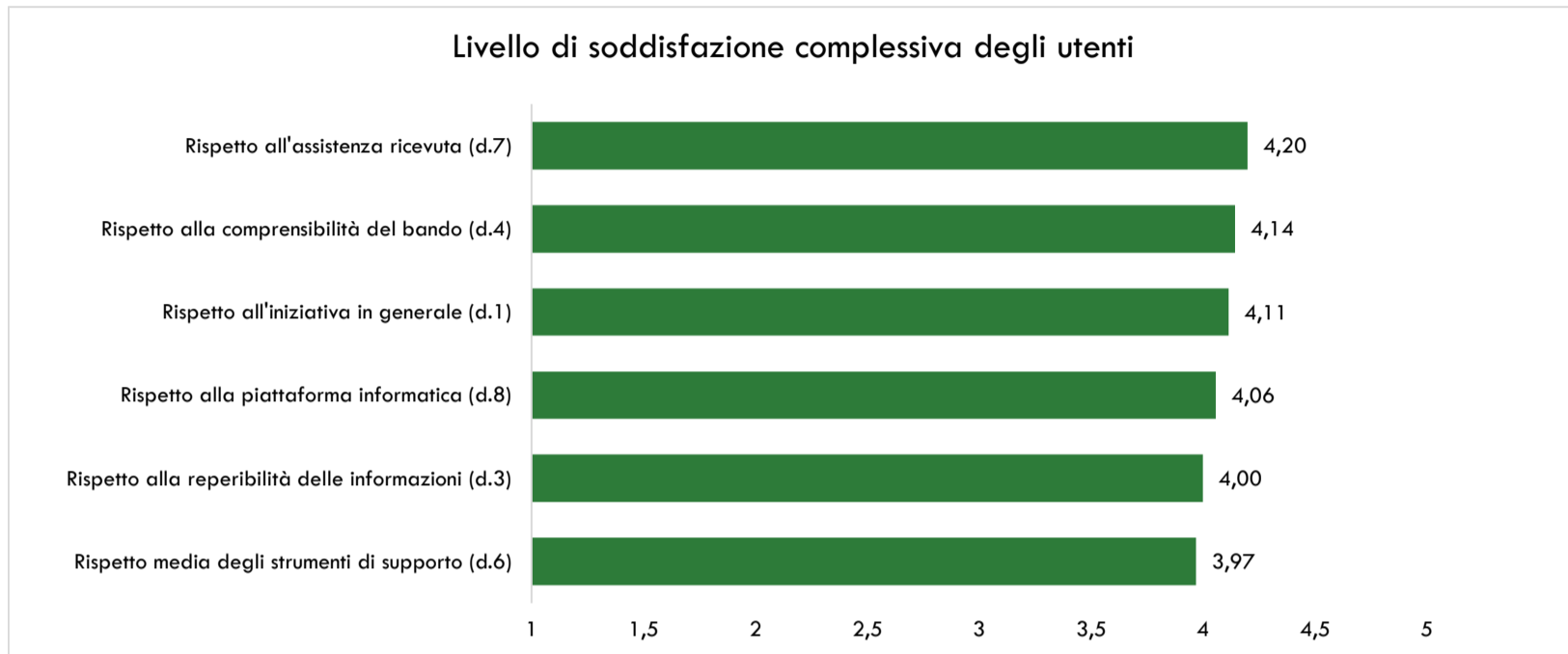
**Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Dote Scuola Disabilità 2020 2021' - Fase di adesione**

**1. Informazioni di compilazione**

**D0. Questionari compilati**

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	35 su 250	14,0%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	3:58	

**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"	2,9%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	20,0%
Frequenza voto "4"	37,1%
Frequenza voto "5"	40,0%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,11</b>

**3. Pubblicizzazione del bando**

**D2. Come ha saputo del bando**

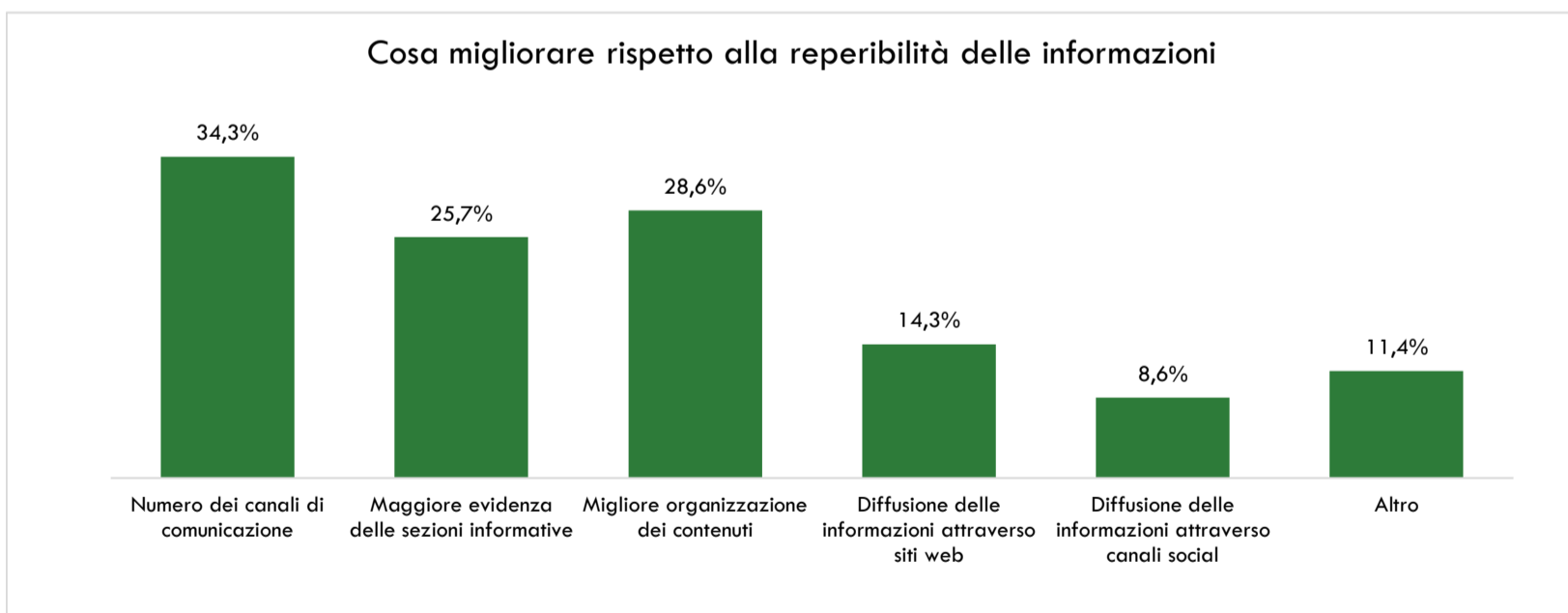
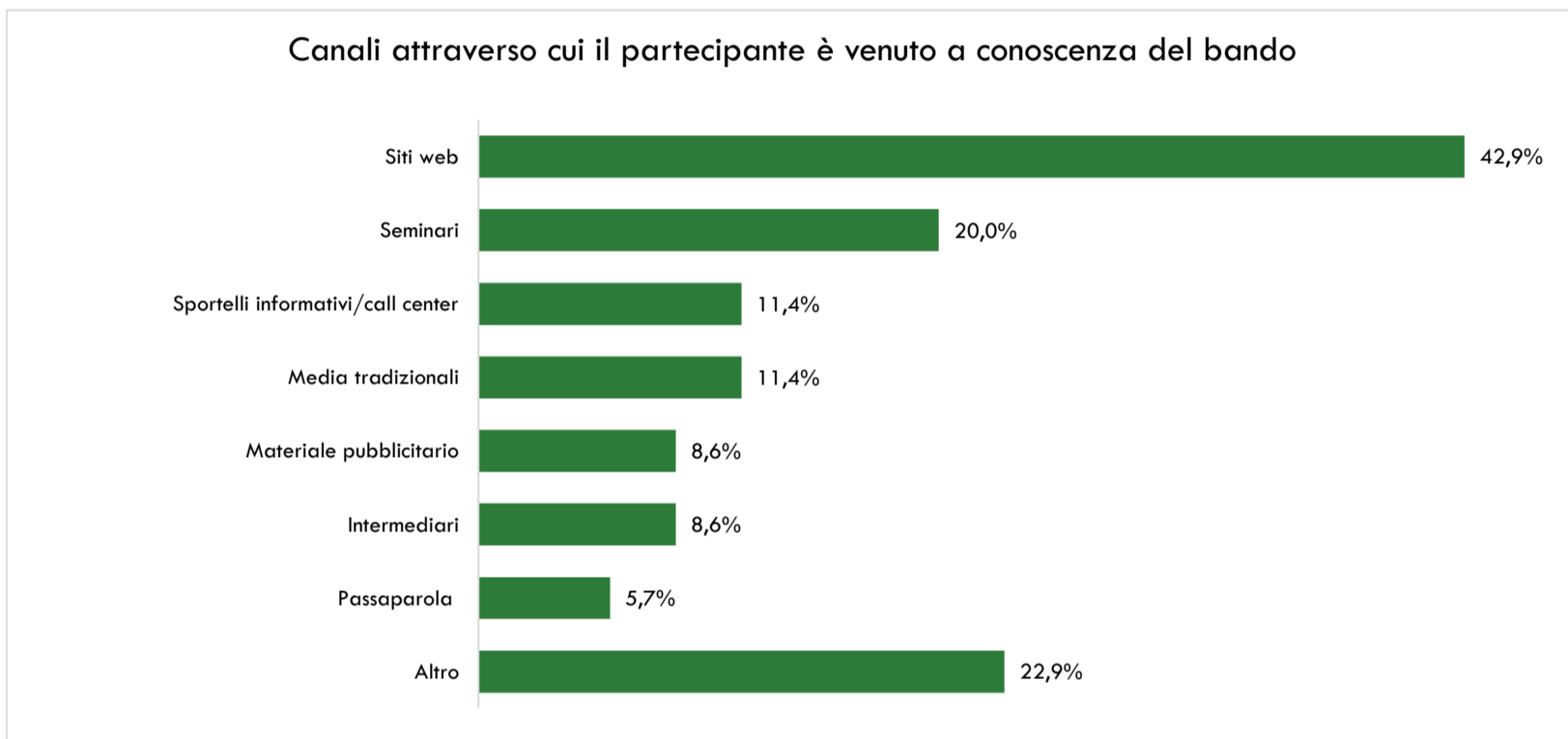
Seminari	20,0%
Media tradizionali	11,4%
Siti web	42,9%
Intermediari	8,6%
Materiale pubblicitario	8,6%
Sportelli informativi/call center	11,4%
Passaparola	5,7%
Altro	22,9%

**D3. Reperibilità delle informazioni**

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	2,9%
Frequenza voto "3"	25,7%
Frequenza voto "4"	40,0%
Frequenza voto "5"	31,4%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,00</b>

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

Numero dei canali di comunicazione	34,3%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	25,7%
Migliore organizzazione dei contenuti	28,6%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	14,3%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	8,6%
Altro	11,4%



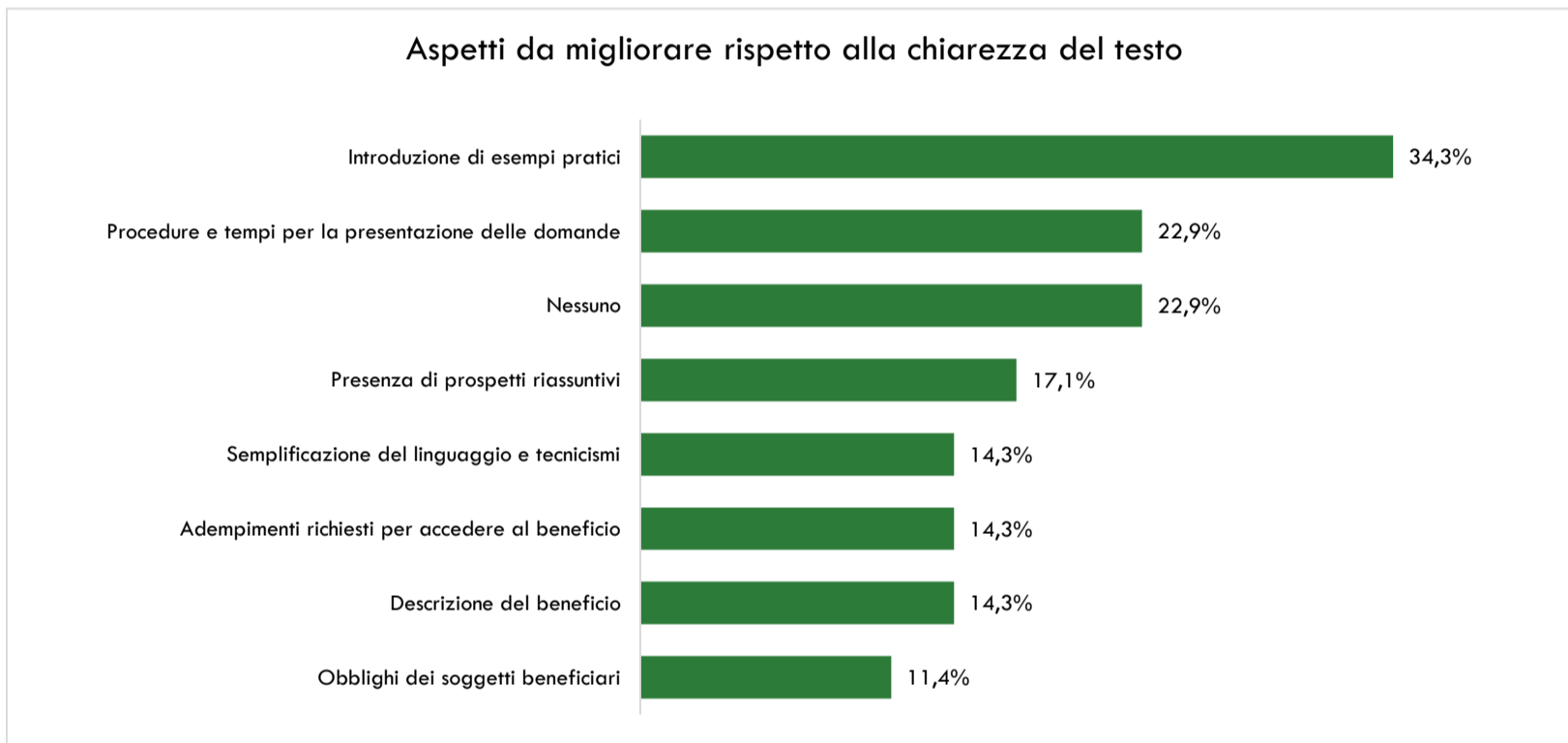
#### 4. Chiarezza del bando

##### D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	11,4%
Frequenza voto "4"	62,9%
Frequenza voto "5"	25,7%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,14</b>

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

Descrizione del beneficio	14,29%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	22,86%
Obblighi dei soggetti beneficiari	11,43%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	14,29%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	14,29%
Introduzione di esempi pratici	34,29%
Presenza di prospetti riassuntivi	17,14%
Nessuno	22,86%



#### 5. Strumenti di supporto

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

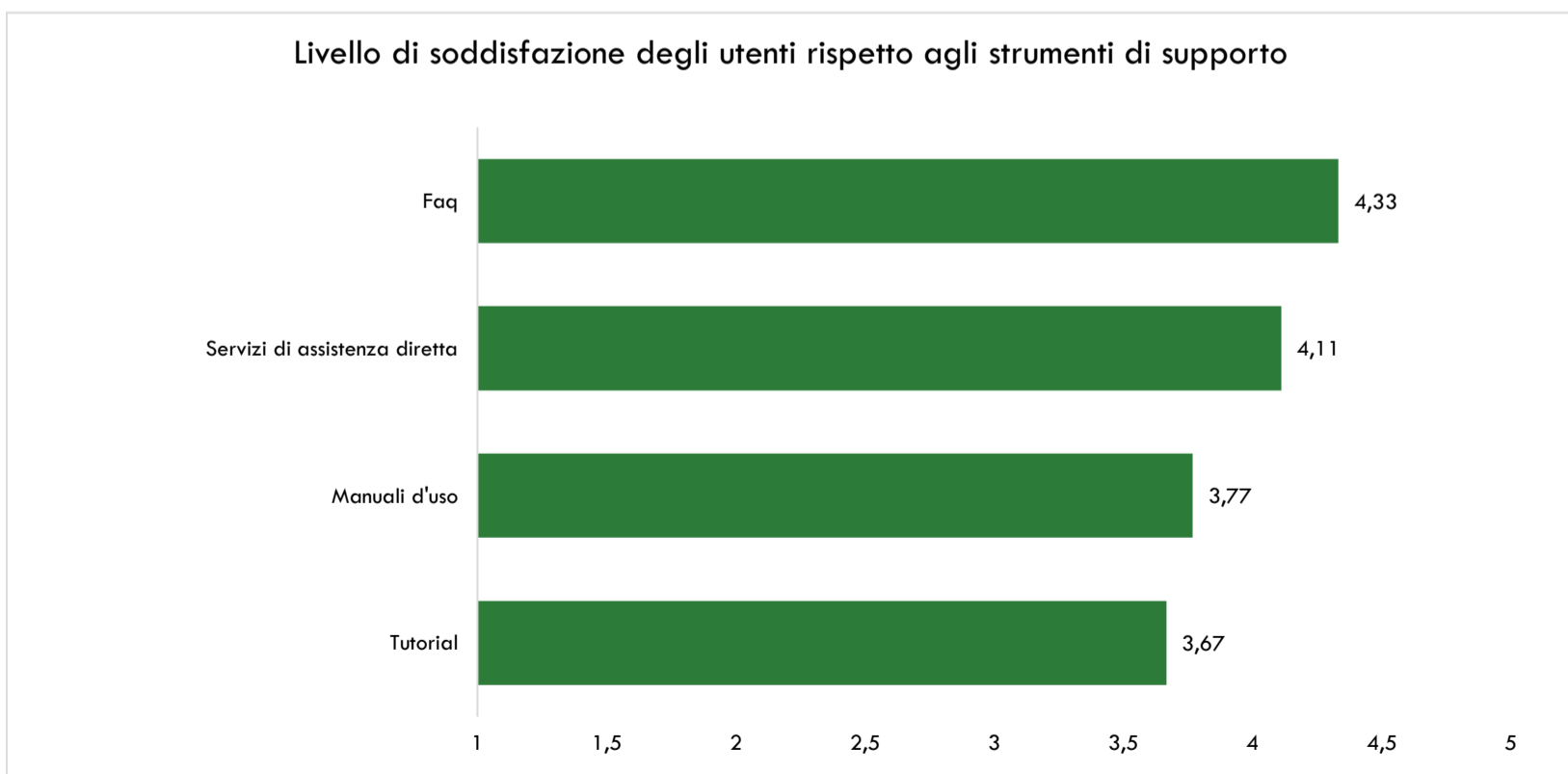
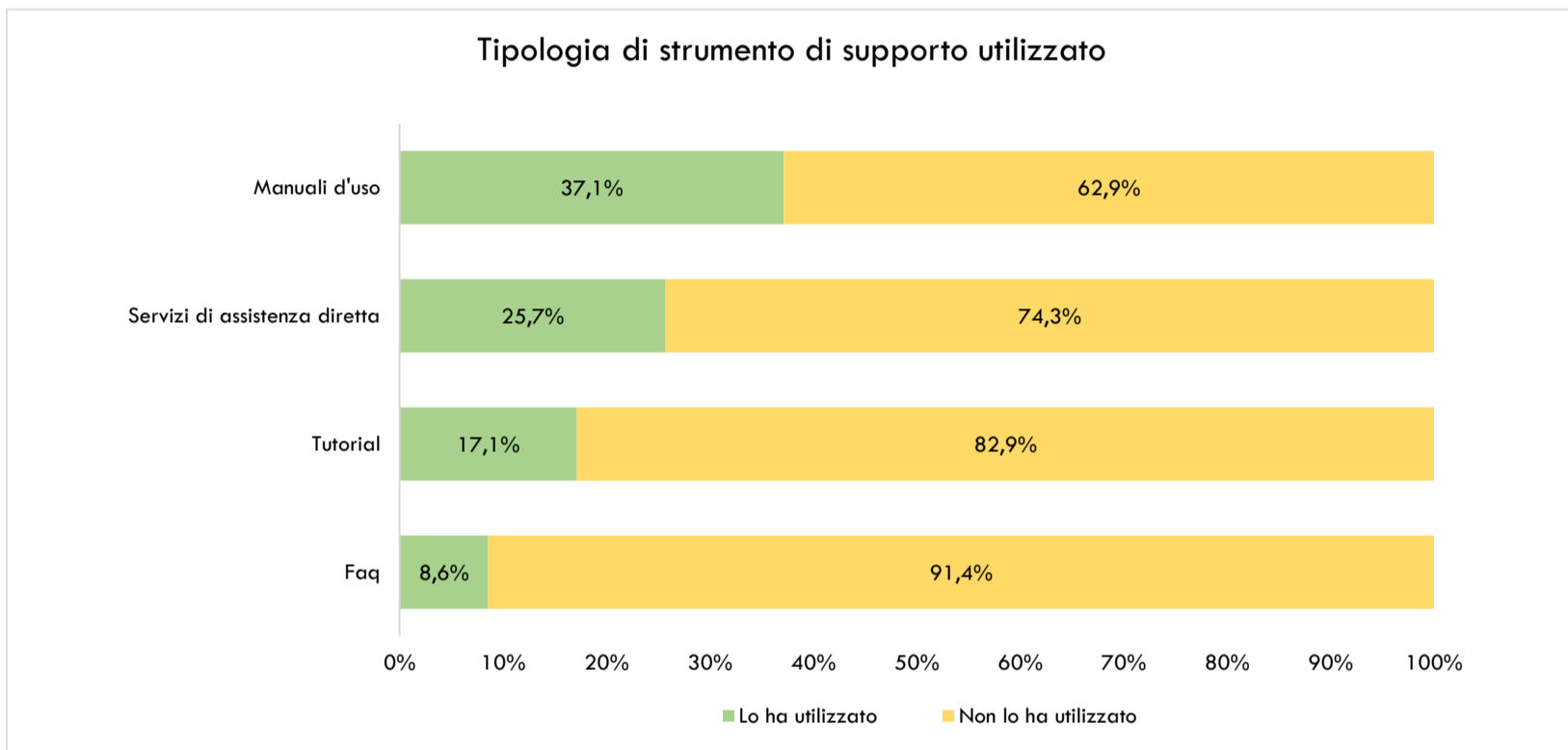
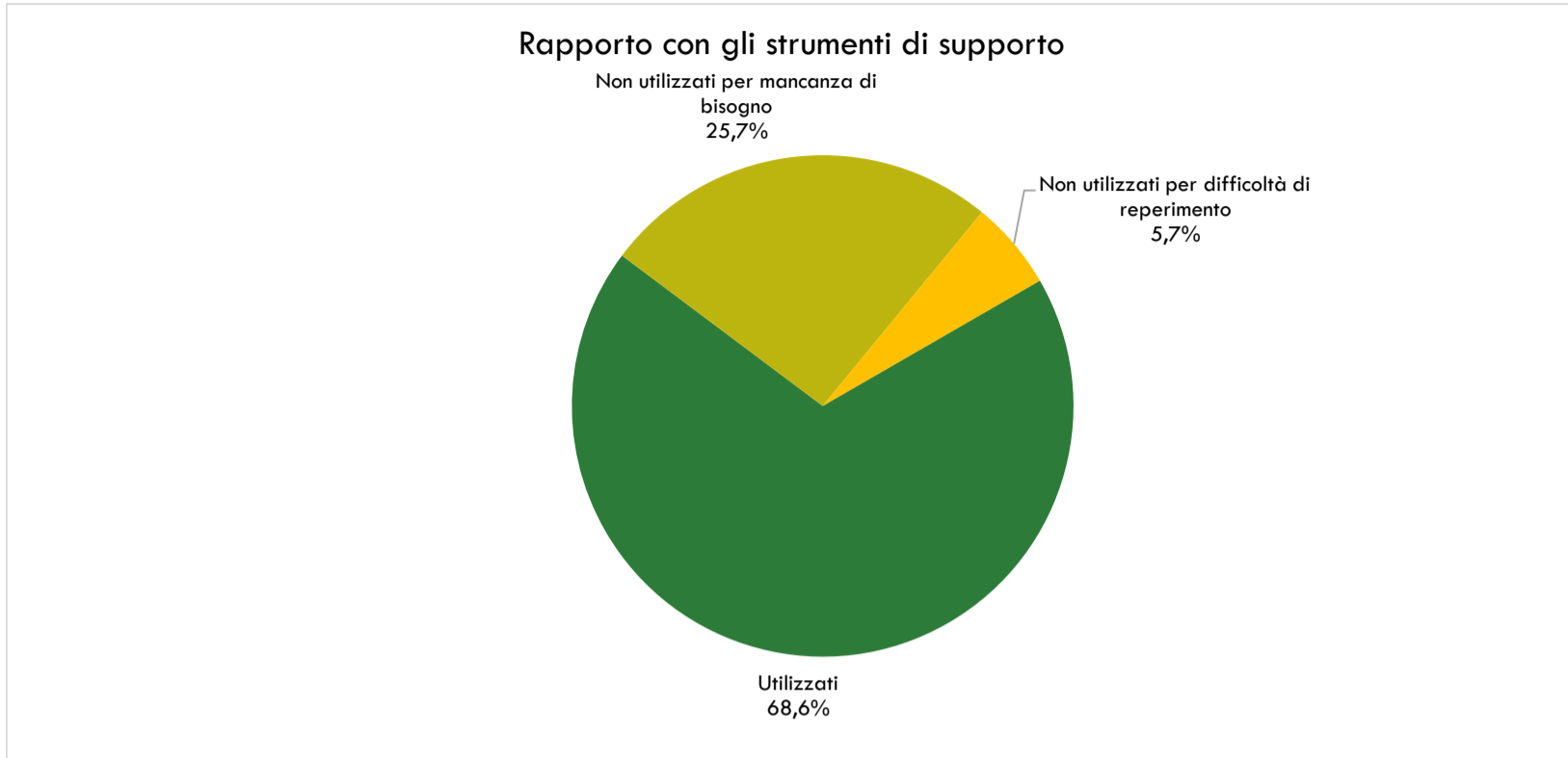
Utilizzati	68,6%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	25,7%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	5,7%
<b>Totale</b>	<b>100,0%</b>

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

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	37,1%	63%
Tutorial	17,1%	83%
Faq	8,6%	91%
Servizi di assistenza diretta	25,7%	74%

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

Manuali d'uso	3,77
Tutorial	3,67
Faq	4,33
Servizi di assistenza diretta	4,11



**6. Servizi di assistenza**

**D7a. Richiesta di assistenza**

Sì	42,9%
No	57,1%
<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	8,6%	20,0%
Call center	34,3%	80,0%
Associazioni di Categoria	0,0%	0,0%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	0,0%	0,0%
SpazioRegione	2,9%	6,7%

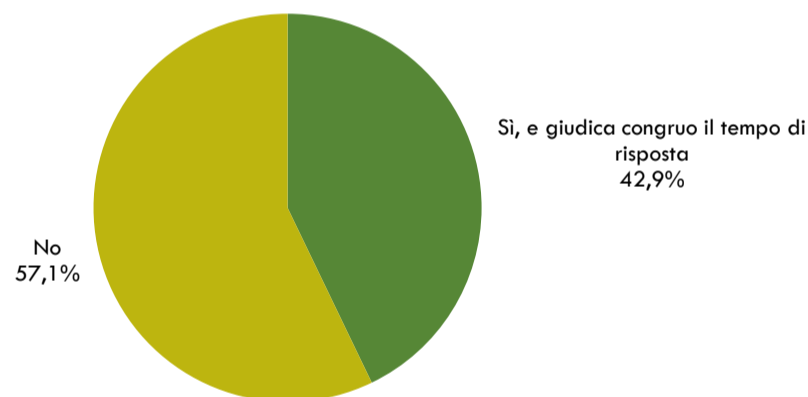
**D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)**

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

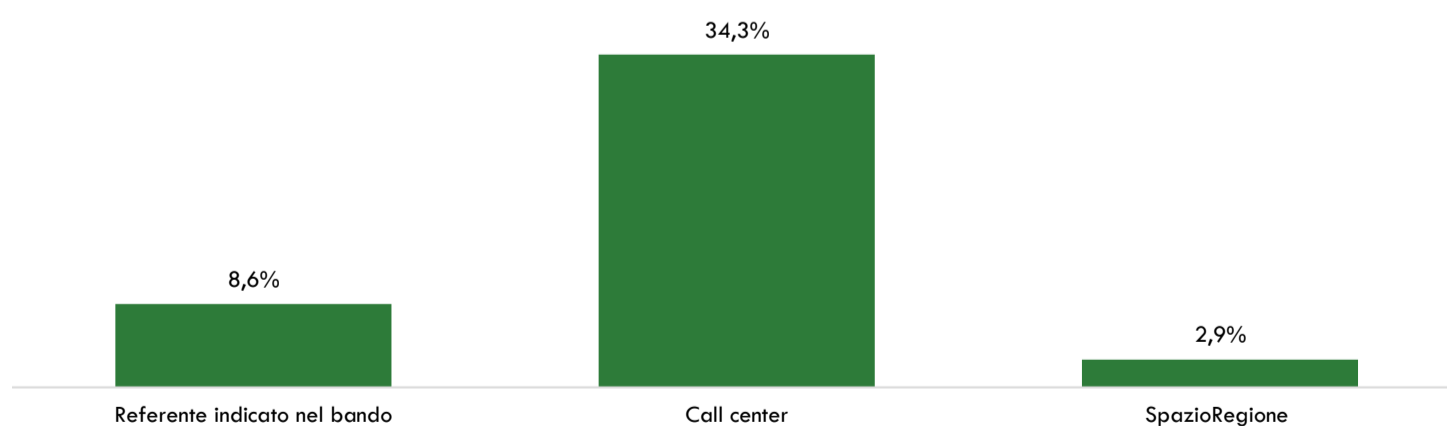
**D7d. Giudizio sul livello di assistenza ricevuta**

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Frequenza voto "1"	0,0%	0%
Frequenza voto "2"	0,0%	0%
Frequenza voto "3"	8,6%	20%
Frequenza voto "4"	17,1%	40%
Frequenza voto "5"	17,1%	40%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,20</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)



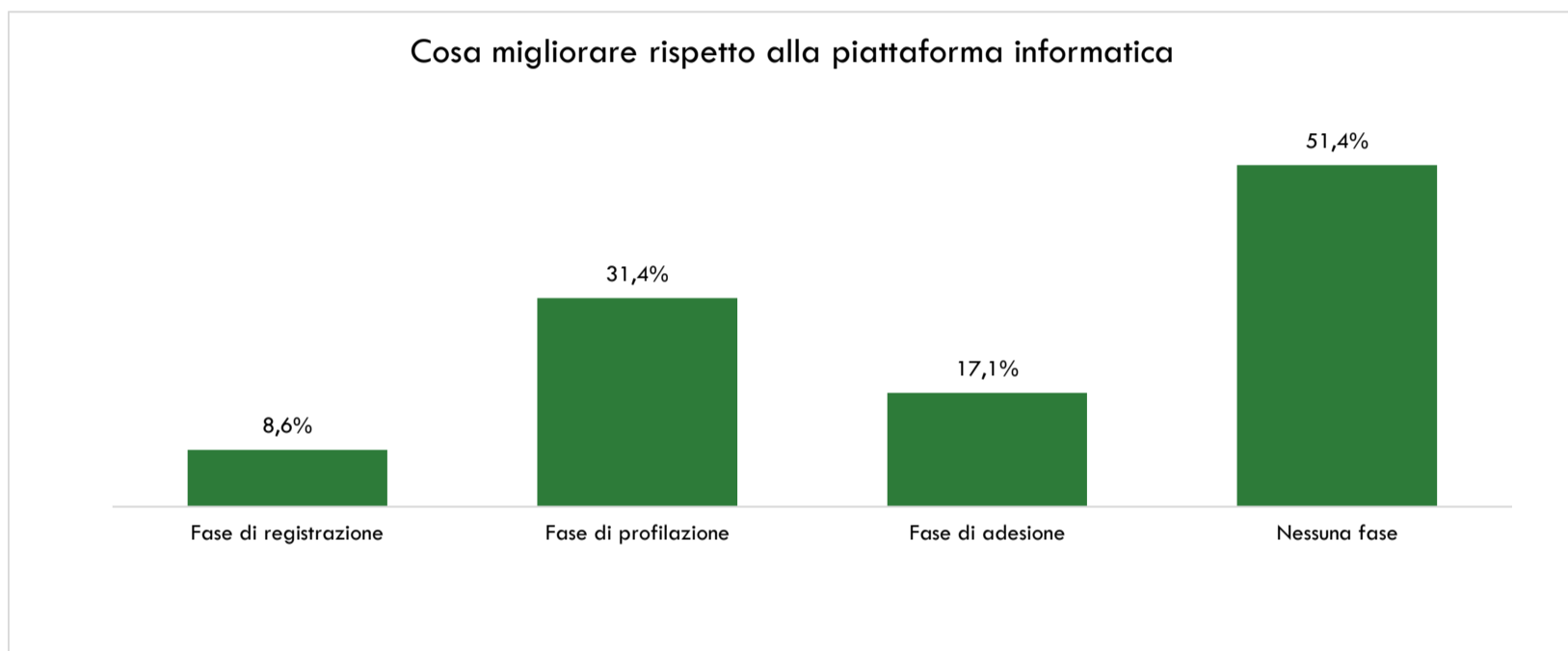
## 7. Piattaforma informatica

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

Frequenza voto "1"	0,0%
Frequenza voto "2"	0,0%
Frequenza voto "3"	22,9%
Frequenza voto "4"	48,6%
Frequenza voto "5"	28,6%
<b>Giudizio sintetico</b>	<b>4,06</b>

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

Registrazione	8,6%
Profilazione	31,4%
Adesione	17,1%
Nessuna	51,4%



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

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

lettera mail ricevuta

avviso mail regione

la scuola ha ricevuto da regione lombardia il bando

comunicazione via mail

circolare

SITO DELLA REGIONE IOMBARDIA

Siamo una scuola - facciamo la richiesta da diversi anni

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

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

va benissimo così

è stato molto utile il webinar informativo

Mail alla scuola