

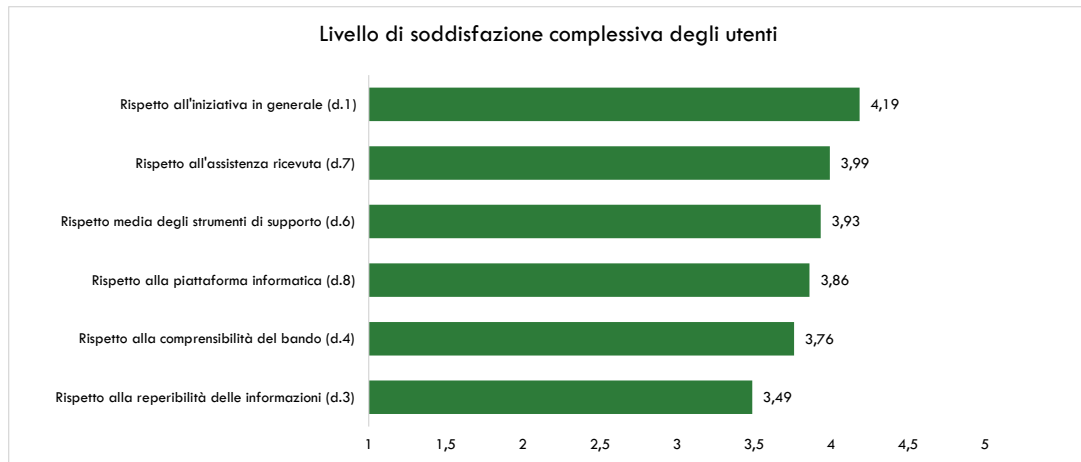
Questionario di Customer Satisfaction per il bando 'Strumenti tecnologicamente avanzati disabili 2019' - Fase di adesione

1. Informazioni di compilazione

D0. Questionari compilati

	v.a.	val. %
Questionari compilati su totale partecipanti al bando	1296 su 8196	15,8%
Tempo di compilazione medio del questionario (minuti)	3:44	

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

	<i>Esempio risposte</i>
Frequenza voto "1"	1,9%
Frequenza voto "2"	3,5%
Frequenza voto "3"	13,7%
Frequenza voto "4"	35,6%
Frequenza voto "5"	45,2%
Giudizio sintetico	4,19

3. Pubblicizzazione del bando

D2. Come ha saputo del bando

Seminari	0,8%
Media tradizionali	4,1%
Siti web	24,4%
Intermediari	21,5%
Materiale pubblicitario	2,0%
Sportelli informativi/call center	6,9%
Passaparola	35,8%
Altro	16,4%

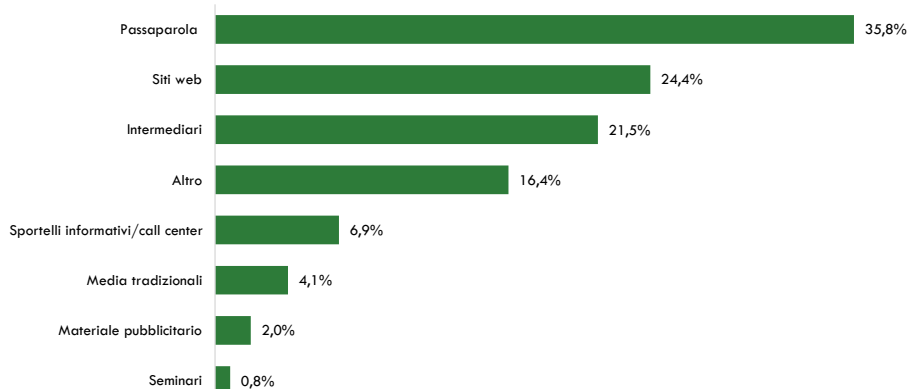
D3. Reperibilità delle informazioni

Frequenza voto "1"	5,2%
Frequenza voto "2"	11,6%
Frequenza voto "3"	31,6%
Frequenza voto "4"	32,3%
Frequenza voto "5"	19,4%
Giudizio sintetico	3,49

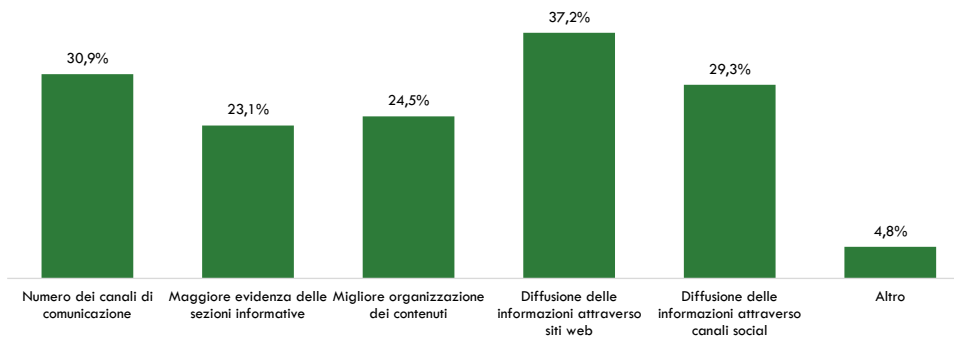
D3a. Aspetti da migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni

Numero dei canali di comunicazione	30,9%
Maggiore evidenza delle sezioni informative	23,1%
Migliore organizzazione dei contenuti	24,5%
Diffusione delle informazioni attraverso siti web	37,2%
Diffusione delle informazioni attraverso canali social	29,3%
Altro	4,8%

Canali attraverso cui il partecipante è venuto a conoscenza del bando



Cosa migliorare rispetto alla reperibilità delle informazioni



4. Chiarezza del bando

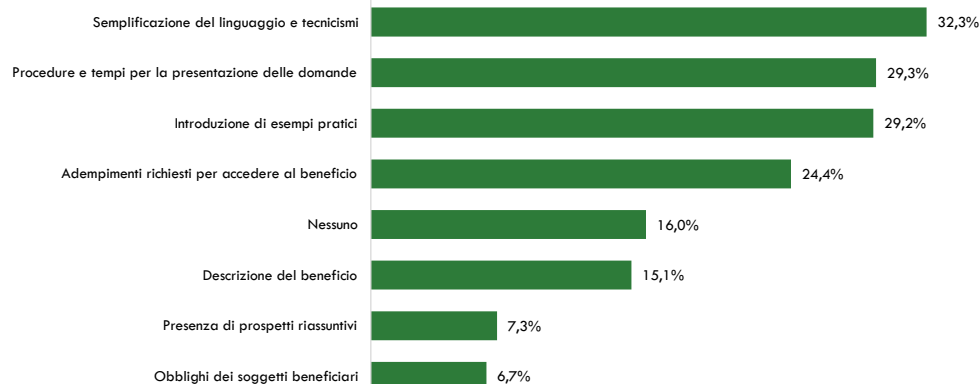
D4. Comprensibilità del bando

Frequenza voto "1"	4,5%
Frequenza voto "2"	7,1%
Frequenza voto "3"	23,5%
Frequenza voto "4"	37,6%
Frequenza voto "5"	27,3%
Giudizio sintetico	3,76

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

Descrizione del beneficio	15,12%
Procedure e tempi per la presentazione delle domande	29,32%
Obblighi dei soggetti beneficiari	6,71%
Adempimenti richiesti per accedere al beneficio	24,38%
Semplificazione del linguaggio e tecnicismi	32,25%
Introduzione di esempi pratici	29,17%
Presenza di prospetti riassuntivi	7,33%
Nessuno	15,97%

Aspetti da migliorare rispetto alla chiarezza del testo



5. Strumenti di supporto

D6a. Rapporto con gli strumenti di supporto

Utilizzati	41,0%
Non utilizzati per mancanza di bisogno	39,0%
Non utilizzati per difficoltà di reperimento	20,1%
Totale	100,0%

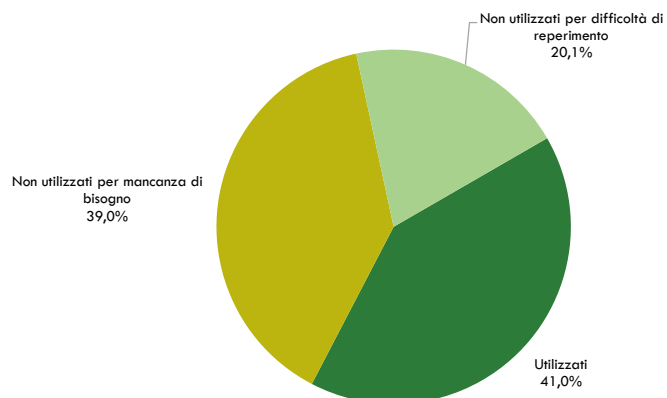
D6b. Strumenti di supporto utilizzati (val. % su totale rispondenti)

	Lo ha utilizzato	Non lo ha utilizzato
Manuali d'uso	9,6%	90%
Tutorial	4,6%	95%
Faq	7,7%	92%
Servizi di assistenza diretta	25,3%	75%

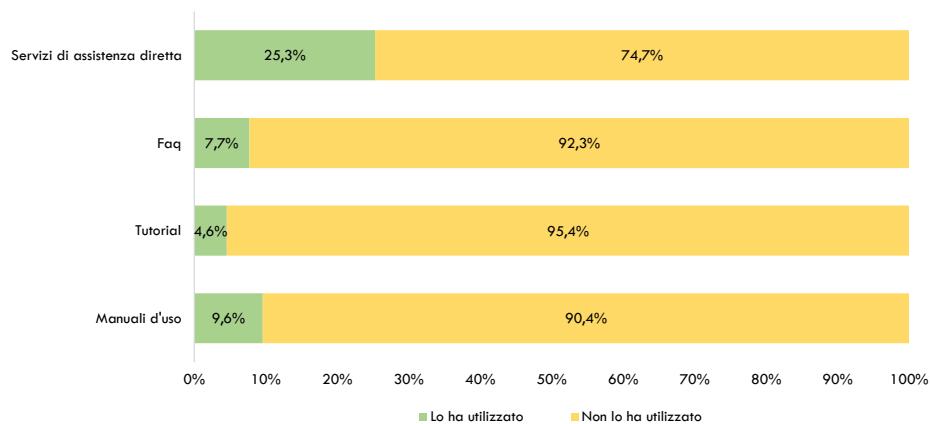
D6c. Giudizio sintetico sugli strumenti di supporto utilizzati

Manuali d'uso	3,65
Tutorial	4,07
Faq	3,88
Servizi di assistenza diretta	4,13

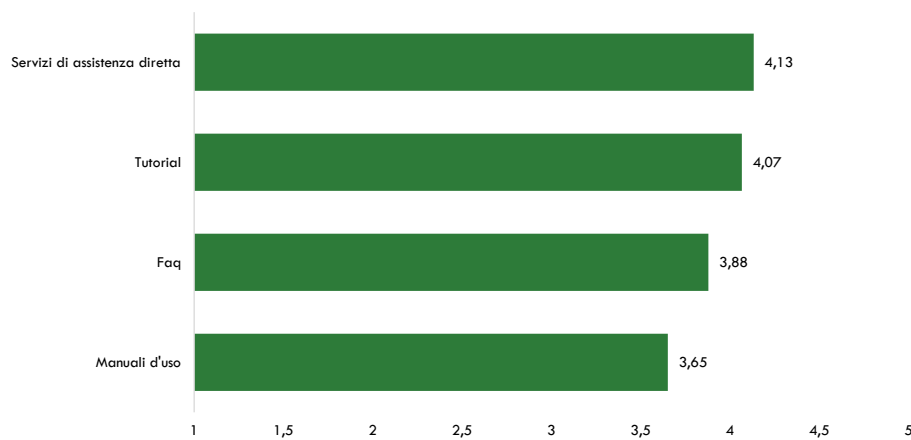
Rapporto con gli strumenti di supporto



Tipologia di strumento di supporto utilizzato



Livello di soddisfazione degli utenti rispetto agli strumenti di supporto



6. Servizi di assistenza

D7a. Richiesta di assistenza

Sì	32,2%
No	67,8%
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	11,0%	34,3%
Call center	12,6%	39,1%
Associazioni di Categoria	2,5%	7,7%
Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.)	3,6%	11,3%
SpazioRegione	7,7%	24,0%

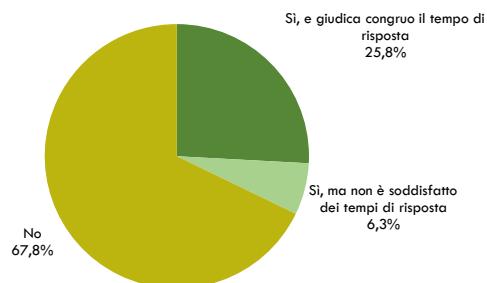
D7c. Congruità del tempo di assistenza (val. % su totale di chi ha chiesto assistenza)

Sì	80,3%
No	19,7%
Totale	100,0%

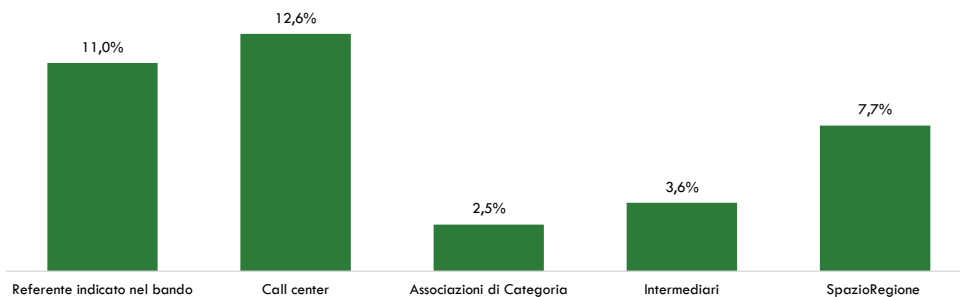
D7d. Giudizio sul livello di assistenza ricevuta

	Su totale rispondenti	Su chi ha chiesto assistenza
Frequenza voto "1"	2,6%	8%
Frequenza voto "2"	2,4%	7%
Frequenza voto "3"	3,6%	11%
Frequenza voto "4"	7,5%	23%
Frequenza voto "5"	16,0%	50%
Giudizio sintetico	3,99	0%

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



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



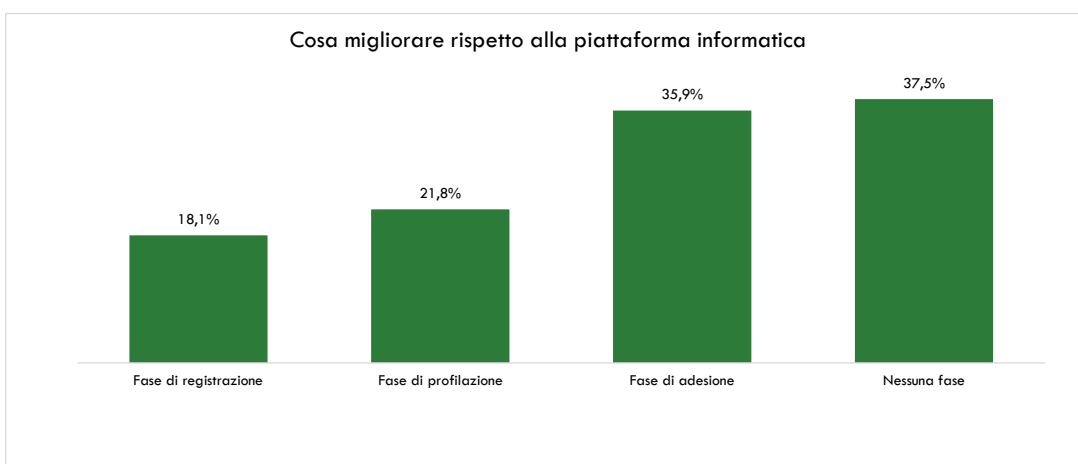
7. Piattaforma informatica

D7. Livello di soddisfazione rispetto alla piattaforma utilizzata

Frequenza voto "1"	3,7%
Frequenza voto "2"	5,2%
Frequenza voto "3"	21,5%
Frequenza voto "4"	40,3%
Frequenza voto "5"	29,2%
Giudizio sintetico	3,86

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

Registrazione	18,1%
Profilazione	21,8%
Adesione	35,9%
Nessuna	37,5%



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

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