

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DI VALUTAZIONE DEI BANDI REGIONALI

Le dimensioni analizzate con questo questionario di *customer satisfaction* sono le seguenti:

- reperibilità, chiarezza e completezza delle informazioni;
- funzionalità della piattaforma tecnologica utilizzata;
- validità degli strumenti di supporto a disposizione;
- qualità del servizio di assistenza;
- livello di soddisfazione rispetto all'iniziativa e al bando nel suo complesso.

Si è ritenuto opportuno **scindere la rilevazione in due fasi**.

La prima parte del questionario sarà sottoposta in fase di adesione all'iniziativa. Nove quesiti a risposta chiusa consentono di cogliere:

- **il giudizio nei confronti dell'iniziativa:** la valutazione sintetica del grado di soddisfazione permetterà di capire, per esempio, se il bando risponde realmente alle attese e ai bisogni dei partecipanti e se le risorse stanziare sono ritenute adeguate;
- **l'efficacia dei canali di comunicazione** (seminari e *workshop*, media tradizionali, siti internet, *social network*, ecc.), fornendo al soggetto responsabile informazioni utili a valutare l'adeguatezza del piano di comunicazione elaborato;
- **la reperibilità delle informazioni**, corredata da suggerimenti e spunti di miglioramento;
- **la comprensibilità del bando** e la chiarezza con cui vengono illustrati i contenuti più rilevanti (chi può presentare domanda, quali sono le spese ammissibili, quali criteri sono esaminati in fase di istruttoria o pre-qualifica, ecc.);
- **il grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata** nelle diverse fasi della procedura on line.

Ulteriori cinque domande, di natura più tecnica, sono invece proposte in fase di rendicontazione e fanno riferimento:

- all'**esperienza d'uso della piattaforma informatica** e alle diverse **fasi della procedura online**;
- all'eventuale ricorso a **strumenti di supporto** (manuali d'uso, FAQ, *tutorial*, ecc.) da parte degli utenti, valutandone l'utilità e la qualità;
- al **servizio di assistenza** garantito dal referente del bando, dal *call center* regionale, da SpazioRegione o da eventuali intermediari.

Il questionario si chiude con una domanda volta a valutare il grado di soddisfazione complessivo dell'utente rispetto al bando cui ha partecipato.

Tutte le informazioni saranno raccolte ed elaborate in forma anonima dal soggetto responsabile del bando, che le utilizzerà in un'ottica di miglioramento costante delle *performance* finalizzata a garantire un servizio sempre più efficace, chiaro ed apprezzato da parte degli utenti.

QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION DI VALUTAZIONE DEI BANDI REGIONALI

1. FASE DI ADESIONE

1. Come valuta il bando <i>"titolo del bando"</i> in relazione alle sue esigenze?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> ○ ○ ○ ○ ○ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div>
2. Come ha saputo del bando? (max. 3 risposte)	<input type="checkbox"/> Seminari/workshop o altri eventi <input type="checkbox"/> Media tradizionali (Tv, radio, giornali, ...) <input type="checkbox"/> Siti WEB/canali social (Facebook, Twitter, newsletter, ...) <input type="checkbox"/> Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.) <input type="checkbox"/> Materiale pubblicitario (brochure informative, manifesti, ...) <input type="checkbox"/> Sportelli informativi/call center <input type="checkbox"/> Passaparola <input type="checkbox"/> Altro (indicare) _____
3. Come reputa la reperibilità delle informazioni?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> ○ ○ ○ ○ ○ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div>
3.a Rispetto alla reperibilità delle informazioni, quale aspetto può essere migliorato? (max. 3 risposte)	<input type="checkbox"/> Numero dei canali di comunicazione <input type="checkbox"/> Maggiore evidenza delle sezioni informative sui canali utilizzati <input type="checkbox"/> Migliore organizzazione dei contenuti nelle sezioni informative <input type="checkbox"/> Diffusione delle informazioni attraverso siti web <input type="checkbox"/> Diffusione delle informazioni attraverso i canali social <input type="checkbox"/> Altro (indicare) _____
4. Come valuta la comprensibilità del bando?	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> ○ ○ ○ ○ ○ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div>
5. Riguardo alla chiarezza del testo del bando, quale aspetto può essere migliorato? (max. 3 risposte)	<input type="checkbox"/> Descrizione del beneficio (incentivi, contributi, agevolazioni, sovvenzioni, ecc.) <input type="checkbox"/> Procedure e tempi per la presentazione delle domande, l'espletamento della procedura e la sua conclusione <input type="checkbox"/> Obblighi dei soggetti beneficiari <input type="checkbox"/> Adempimenti richiesti per accedere al beneficio (spese ammissibili, relazioni o altra documentazione da presentare) <input type="checkbox"/> Semplificazione del linguaggio e dei tecnicismi (troppi rimandi normativi e/o fiscali ecc.) <input type="checkbox"/> Introduzione di esempi pratici <input type="checkbox"/> Presenza di prospetti riassuntivi (tabelle, flussi, ecc.) <input type="checkbox"/> Nessuno (esclude tutte le altre)
6. Quali strumenti a supporto ha utilizzato?	<input type="checkbox"/> Manuali d'uso <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> ○ ○ ○ ○ ○ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div> <input type="checkbox"/> Tutorial (videoguida all'utilizzo della piattaforma) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> ○ ○ ○ ○ ○ </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> 1 2 3 4 5 </div> <input type="checkbox"/> FAQ (domande e risposte) <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> Pessima Ottima </div>

	<div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> <div> <input type="checkbox"/> Servizi di assistenza diretta previsti nel bando </div> <div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div> <div> <input type="checkbox"/> Nessuno (non ne ho avuto bisogno) <input type="checkbox"/> Nessuno (non li ho trovati) </div>
6.a Come valuta la loro utilità?	<div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div>
7. Ha chiesto assistenza per la partecipazione al bando?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7a. A chi si è rivolto?	<input type="checkbox"/> Referente indicato nel bando <input type="checkbox"/> Call center <input type="checkbox"/> Associazioni di Categoria <input type="checkbox"/> Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.) <input type="checkbox"/> SpazioRegione
7b. Il tempo di risposta alla richiesta di assistenza è stato congruo?	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
7c. Come valuta l'assistenza ricevuta?	<div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div>
8. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata? *	<div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div>
9. Quale delle seguenti fasi della procedura on line può essere migliorata? * (max. 3 risposte)	<input type="checkbox"/> Registrazione <input type="checkbox"/> Profilazione <input type="checkbox"/> Adesione <input type="checkbox"/> Nessuna (esclude tutte le altre)

2 FASE DI RENDICONTAZIONE

1. Qual è il suo grado di soddisfazione rispetto alla piattaforma informatica utilizzata? *	<div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div>
2. Quale delle seguenti fasi della procedura on line può essere migliorata? * (max. 2 risposte)	<input type="checkbox"/> Accettazione del beneficio <input type="checkbox"/> Rendicontazione <input type="checkbox"/> Nessuna (esclude tutte le altre)
3. Quali strumenti a supporto ha utilizzato?	<div> <input type="checkbox"/> Manuali d'uso <div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div> <input type="checkbox"/> Tutorial (videoguida all'utilizzo della piattaforma) <div> Pessima <div> <input type="radio"/> 1 <input type="radio"/> 2 <input type="radio"/> 3 <input type="radio"/> 4 <input type="radio"/> 5 </div> Ottima </div> </div>

	1	2	3	4	5
	<input type="checkbox"/> FAQ (domande e risposte) Pessima Ottima ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5				
	<input type="checkbox"/> Servizi di assistenza diretta previsti nel bando Pessima Ottima ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5				
	<input type="checkbox"/> Nessuno (non ne ho avuto bisogno) <input type="checkbox"/> Nessuno (non li ho trovati)				
3.a Come valuta la loro utilità?	Pessima Ottima ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5				
4. Ha chiesto assistenza per la partecipazione al bando?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
4.a A chi si è rivolto?	<input type="checkbox"/> Referente indicato nel bando <input type="checkbox"/> Call center <input type="checkbox"/> Associazioni di Categoria <input type="checkbox"/> Intermediari (professionisti, società di consulenza, ecc.) <input type="checkbox"/> SpazioRegione				
4.b Il tempo di risposta alla richiesta di assistenza è stato congruo?	<input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No				
4.c Come valuta l'assistenza ricevuta?	Pessima Ottima ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5				
5. Come valuta nel complesso il bando e la sua gestione?	Pessima Ottima ○ ○ ○ ○ ○ 1 2 3 4 5				
5.a Perché?	(Indicare) _____				

* Quesito NON presente nel caso di trasmissione della domanda di partecipazione al bando via Posta Elettronica Certificata e non appoggiandosi a piattaforme on-line.