



Struttura del questionario online

Svolgi un'indagine interpellando direttamente gli utenti tramite una serie di domande strutturate

Predisposizione modello di questionario

ISTRUZIONI

01

Personalizza il **messaggio di introduzione** all'indagine.

02

Traduci i **temi chiave della ricerca** in una **serie di domande** orientate a raccogliere il **feedback del partecipante**. Il questionario avrà come obiettivo quello di raccogliere le informazioni in modo da poterle facilmente comparare e rielaborare in seguito.

03

Trasferisci le domande all'interno di uno **strumento per la somministrazione di questionari online**, aggiungendo un messaggio introduttivo che spiega qual è l'intento e la durata dell'indagine e di seguito tutte le domande rispettive a ciascun tema. È preferibile non superare le 5-6 domande per ciascuna sezione.

04

Una volta che il questionario sarà pronto, procedi con la **condivisione del collegamento** attraverso le piattaforme che ritieni più adatte. Prima di procedere all'invio "massimo" fai prove con qualcuno che conosci e di cui ti fidi, per verificare che le domande siano chiare e presentate nell'ordine corretto.

Fai attenzione agli obblighi legati alla privacy in special modo rispetto a:

- possibile richiesta di dati di contatto nelle conclusioni;
- strumento online individuato per la somministrazione del questionario.

Parlane con il responsabile della protezione dei dati e aggiungi laddove necessario il consenso informato al trattamento dei dati!

—

INDICE

Struttura del questionario

1. INTRODUZIONE
2. PROFILAZIONE - Variabili demografiche
3. PROFILAZIONE - Variabili comportamentali
4. TEMA A - Percezione dell'ambito di servizio
5. TEMA B - Esperienza d'uso del servizio pubblico
6. TEAM C - Interazione desiderata con il servizio digitale
7. CONCLUSIONE

Vedi sotto per gli esempi

—

QUESTIONARIO

01. INTRODUZIONE

OBIETTIVO: *spiegare a cosa serve il questionario e la modalità di raccolta dati.*

Messaggio da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

Nome del progetto o titolo del questionario

Come possiamo migliorare il servizio di ?

Aiutaci ad affrontare questa sfida partecipando ad una breve attività di ricerca. Stiamo cercando partecipanti per un'intervista di un'ora circa: **candidarsi è molto semplice, basta rispondere alle domande di questo questionario.** Ti porterà via non più di una decina di minuti! I dati raccolti, saranno usati solo ed esclusivamente internamente, per selezionare i partecipanti alle interviste e contattarli tramite l'indirizzo mail che preferiscono.

Grazie per la tua disponibilità!

—

02. PROFILAZIONE - Variabili demografiche

OBIETTIVO: *identificare l'aderenza ai parametri demografici stabiliti.*

Domande da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

1. Quanti anni hai?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- minori di 18 anni
- 19–30 anni
- 31–40 anni
- 41–45 anni
- 51–60 anni
- maggiore di 60 anni

2. Sei?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- maschio
- femmina
- altro (con casella di testo singola)
- preferisco non rispondere

3. Dove vivi?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

-
-
-

(Frazione, comune, provincia, regione: scegli la scala più appropriata per quello che vuoi sapere)

4. Sei di origine italiana?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- sì (vai alla domanda 5)
- no (vai alla domanda 4a)

4a. Qual è il tuo paese di origine?

Con casella di testo singola. Obbligatoria.

5. Con chi vivi

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- da sola/o
- con partner

- con partner e figli
- altro (con casella di testo singola)

6. Che lavoro fai?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- dipendente del settore privato
- dipendente della Pubblica Amministrazione
- imprenditore
- disoccupato
- studente
- altro (con casella di testo singola)

—

03. PROFILAZIONE - Variabili comportamentali

OBIETTIVO: *identificare le abitudini in ambito di utilizzo della tecnologia e dei servizi pubblici.*

Domande da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

7. Come valuti le tue competenze digitali?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- scarse
- sufficienti
- buone
- ottime

8. Quali tra questi dispositivi usi regolarmente?

Scelta multipla, più di una risposta possibile.

- smartphone
- tablet
- pc computer (fisso o portatile)
- smart tv
- smartwatch
- assistente vocale

9. Quali sono le applicazioni che usi di più sul tuo smartphone?

Con casella di testo singola. Obbligatoria.

Ad es. acquisti online, messaggistica, social network, ricerca di informazioni, ...

10. In quale tra queste affermazioni ti ritrovi di più?

Scelta multipla, più di una risposta possibile. Obbligatoria.

- sono costantemente connesso
- se c'è un'applicazione nuova la scarico subito per provarla
- sono attivo su più di un social
- uso spesso smartphone per fare acquisti e gestire servizi
- gestisco online più cose che posso (servizi, abbonamenti, utenze di casa, ...)
- se potessi pagare qualsiasi cosa solo con lo smartphone sarebbe stupendo
- sono io di solito ad aiutare gli altri quando si tratta di strumenti digitali

11. Di fronte a un nuovo strumento digitale (ad es: nuovo telefono, applicazione, iscrizione scolastica online) come ti senti?

Scelta multipla, una risposta possibile.

- chiedo subito aiuto a qualcuno
- posso cavarmela da solo
- non è un problema, anzi: mi piace provare novità
- altro (con casella di testo)

12. Quali sono le tue abitudini rispetto ai servizi pubblici online? Segna la risposta che corrisponde di più alla tua situazione.

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- non gestisco nulla online, non voglio farlo
- non gestisco nulla online, ma solo perché non sarei autonomo
- gestisco qualcosa online, ma ho bisogno di aiuto
- gestisco online più cose che posso (abbonamenti, pagamenti, utente, ...)
- altro (con casella di testo)

—

04. TEMA A - Percezione dell'ambito di servizio

OBIETTIVO: *capire il loro rapporto con la tipologia di servizio che si sta ri/progettando.*

Domande da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

13. Scrivi qui la domanda?

Indica la tipologia di risposta desiderata. Definisci se la risposta è obbligatoria.

-
-
-

Ripeti per quante domande ritieni necessario. Ricorda il suggerimento delle istruzioni di non superare le 5-6 domande per ciascuna sezione.

—

05. TEMA B - Esperienza d'uso del servizio pubblico

OBIETTIVO: raccogliere un resoconto sulle motivazioni, la percezione e i comportamenti dell'utente.

Domande da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

14. Scrivi qui la domanda?

Indica la tipologia di risposta desiderata. Definisci se la risposta è obbligatoria.

-
-
-

Ripeti per quante domande ritieni necessario. Ricorda il suggerimento delle istruzioni di non superare le 5-6 domande per ciascuna sezione.

—

06. TEMA C - Interazione desiderata con il servizio digitale

OBIETTIVO: *approfondire cosa dell'esperienza d'uso attuale dovrebbe essere diverso e come migliorarla in futuro*

Domande da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

14. Scrivi qui la domanda?

Indica la tipologia di risposta desiderata. Definisci se la risposta è obbligatoria.

-
-
-

Ripeti per quante domande ritieni necessario. Ricorda il suggerimento delle istruzioni di non superare le 5-6 domande per ciascuna sezione.

—

05. CONCLUSIONE

OBIETTIVO: *raccogliere disponibilità e contatti per l'intervista uno ad uno.*

Messaggio da inserire nello strumento online individuato per la somministrazione del questionario:

Ti andrebbe di partecipare a un'intervista?

Stiamo selezionando persone disponibili a incontrarci nei prossimi giorni per parlare della propria esperienza in merito del servizio

Si tratta di un'intervista di circa un'ora, che si terrà da remoto o in presenza (a seconda di come preferisci), con due ricercatori del nostro team.

Ti ricordiamo che il tuo contributo servirà per

A. Vorresti partecipare all'intervista per migliorare ?

Scelta multipla, una risposta possibile. Obbligatoria.

- sì (vai alla domanda successiva B)
- no (vai ai ringraziamenti)

B. Puoi lasciarci un indirizzo email a cui contattarti per eventualmente fissare l'appuntamento?

Casella di testo singola. Obbligatoria.

Ringraziamenti

Abbiamo finito!

Grazie per la partecipazione,

buona giornata

.....

Quest'opera, realizzata per il progetto [Designers Italia](#), è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](#). Copyright (c) 2021 Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la trasformazione digitale.