

# Guida alla conduzione intervista strutturata



**Intervista gli utenti o operatori del servizio seguendo una lista predefinita di domande, per comprendere i loro comportamenti, necessità e difficoltà.**

## Creazione protocollo per la conduzione dell'intervista

**Ricorda di non annotare il nome del partecipante, ma identificarlo con un codice!**

### ISTRUZIONI

- 01 Compila la lista di **argomenti da trattare** con il partecipante, organizzali in modo che si possa arrivare gradualmente ad affrontare i temi più complessi e indica quanto tempo dedicare a ciascuno, in modo da stimare complessivamente la **durata della sessione** (solitamente 45, 60 o 90 minuti). Elenca i temi (e i tempi) nella parte iniziale come struttura dell'intervista.
- 02 La prima sezione del protocollo è dedicata alla **introduzione della sessione**. Questa è una parte standard dell'intervista all'utente, in cui è importante spiegare con chiarezza le regole e la modalità di svolgimento dell'attività. Personalizza i campi azzurri rispetto al contesto specifico della tua intervista.
- 03 La seconda sezione mira a **conoscere il partecipante**, include domande generali per delineare il tipo di profilo e figura che si ha davanti, in maniera informale, per prendere confidenza.
- 04 Se lo necessario specifica, o modifica i temi suggeriti, inizia ad elencare **tutte le domande** che vorresti porre all'utente, **suddivise nei vari capitoli** relativi agli argomenti da trattare. Nello scrivere le domande ricordati sempre di muoverti dal generale allo specifico, secondo un percorso logico, e di privilegiare domande a risposta aperta, che possono essere un punto di partenza per conversare sull'argomento.
- 05 Una volta terminata la struttura del protocollo, **usala per creare lo schema da seguire nel prendere note** durante ciascuna intervista. Non è necessario seguire

la lista di domande in modo puntuale, ma è opportuno tenere la guida sott'occhio per avere un riferimento ed essere sicuri di non dimenticare nessun punto.

---

## INTRODUZIONE

### Durata dell'intervista

45 minuti

### Struttura dell'intervista

1. **INTRODUZIONE** (5 minuti)
2. **PROFILAZIONE** (5 minuti)
3. **PREDISPOSIZIONE AL DIGITALE** (5 minuti)
4. **TEMA A - Percezione dell'ambito di servizio** (10 minuti)
5. **TEMA B - Esperienza d'uso del servizio pubblico** (20 minuti)
6. **TEMA C - Interazione con il touchpoint digitale** (10 minuti)
7. **CONCLUSIONE** (5 minuti)

---

## PROTOCOLLO

### 01. INTRODUZIONE (5 min)

#### Presentati

Ciao, mi chiamo ..... e oggi sono qui per imparare qualcosa di più su di te e per trovare una soluzione adatta alle tue esigenze.

#### Presenta gli altri ricercatori

Come puoi vedere oggi non sono da solo, ma mi accompagna il collega ..... che si occuperà di prendere note durante la nostra conversazione e documentare quello che ci diciamo.

#### Chiedi il consenso al trattamento dei dati

Prima di iniziare vogliamo spiegarti che tutte le informazioni che raccoglieremo verranno annotate e trattate in forma anonima e non verranno condivise al di fuori del gruppo di lavoro, abbiamo bisogno del consenso per l'utilizzo del materiale che raccoglieremo.

**Modello di liberatoria** (in caso di interviste da remoto, provvedere alla firma in maniera asincrona, prima della sessione)

## Spiega lo svolgimento dell'intervista

Trascorreremo con te ..... circa. L'intervista sarà una conversazione spontanea e informale, non esistono risposte giuste o sbagliate, ci interessa principalmente capire meglio la tua esperienza e raccogliere la tua opinione relativamente ai temi che tratteremo.

Hai qualche domanda prima di iniziare?

—

## 02. PROFILAZIONE (5 min)

**OBIETTIVO:** rompere il ghiaccio e costruire una conoscenza generale della vita personale e lavorativa dei partecipanti

1. Come ti chiami?
2. Con chi vivi? Condividi la casa con altre persone?
3. Qual è il tuo lavoro?
4. Dove vivi?
5. Ci puoi descrivere la tua giornata tipo?
6. Cosa fai nel tempo libero?
7. Come ti trovi nella tua città?
8. Cosa vorresti migliorare della tua vita?
9. ....

—

## 03. PREDISPOSIZIONE AL DIGITALE (5 min)

**OBIETTIVO:** comprendere l'attitudine e il comportamento dei partecipanti rispetto all'uso di strumenti e servizi digitali

1. Come descriveresti il tuo rapporto con la tecnologia?
2. C'è una differenza tra l'utilizzo per il lavoro e per il tempo libero?
3. Qual è il dispositivo tecnologico che utilizza maggiormente?
4. Quali tipi di servizi online utilizza più spesso (social media, videogames, pay TV, bancari, amministrativi, telefonici, ricreativi, utenze, altro)?
5. Ha familiarità con l'uso di app per gestire questi servizi? Quali?
6. ....

---

#### 04. TEMA A - Percezione dell'ambito di servizio (10 min)

**OBIETTIVO:** capire le abitudini e il comportamento dell'utente rispetto al contesto per cui si sta progettando (es. mobilità, sanità, scuola, servizi comunali, etc..)



---

#### 05. TEMA B - Esperienza d'uso del servizio pubblico (20 min)

**OBIETTIVO:** chiedere all'utente di narrare una sua esperienza tipo, d'uso del servizio pubblico in questione, così da capire meglio le interazioni nelle diverse fasi.



---

#### 06. TEMA C - Interazione desiderata con il servizio digitale (10 min)

**OBIETTIVO:** comprendere come le esigenze del partecipante e le criticità che affronta, potrebbero essere indirizzate meglio, quali sono le sue aspettative e idee per migliorare il servizio



---


## 07. CONCLUSIONE (5 min)

**OBIETTIVO:** *Concludere la conversazione*

### Ringraziamenti

Hai qualche domanda per noi prima che ci salutiamo?

Ti ringraziamo molto per averci dedicato del tempo, è stato molto utile e abbiamo scoperto tante cose che non sapevamo, su cui riflettere nel nostro progetto.



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.