# **Questionario per gli utenti dei servizi di facilitazione/formazione**

Il questionario di seguito riportato può essere utilizzato come ausilio al facilitatore per la raccolta dei dati prima dell’inserimento sulla piattaforma Facilita o prima dell’inserimento dei dati nell’foglio excel fornito

L’insieme delle domande e dei dati da acquisire è suddiviso in quattro sezioni:

* informazioni anagrafiche,
* informazioni sulla prenotazione,
* informazioni sul servizio,
* informazioni sull’esperienza.

Le domande contrassegnate con **asterisco ( \* )** sono intese come obbligatorie; tutte le altre sono intese come facoltative (nel senso che vanno comunque poste al cittadino, ma quest’ultimo potrebbe preferire non rispondere).

Per ottenere un quadro completo e tracciabile dell’attività svolta (in linea con quanto avverrà a regime tramite l’apposita piattaforma) si raccomanda di associare ciascuna istanza del questionario somministrato al **nominativo del facilitatore** che ha erogato il servizio e al **nome della sede** in cui si è svolto il servizio.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **ID (numerico)** | **Nominativo** |
| **Facilitatore** |  |  |
| **Sede** |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ID** | **Domanda**  | **Risposta**  |
| **Informazioni anagrafiche** |
| AN1  | Nome **\*** |  |
| AN2 | Cognome **\*** |  |
| AN3 | Codice fiscale **\*** |  |
| AN4 | Codice fiscale non disponibile **\*** | SI NO |
| AN5 | Tipo documento | **[solo se CF non disponibile]**  **\****(risposta singola)*1. Carta di Identità
2. Patente
3. Passaporto
4. Permesso di soggiorno
5. Altro
 |
| AN6 | Numero documento | **[solo se CF non disponibile]**  **\*** |
| AN7 | Genere **\*** | *(risposta singola)*1. F
2. M
3. Non binario
4. Preferisco non rispondere
 |
| AN8 | Fascia di età **\*** | *(risposta singola)*1. da 18 a 29
2. da 30 a 54
3. da 55 a 74
4. 75 e oltre
 |
| AN9 | Titolo di studio (livello più alto raggiunto)\* | *(risposta singola)*1. Licenza elementare
2. Licenza media
3. Diploma di scuola superiore
4. Istruzione post secondaria non terziaria
5. Diploma di qualifica professionale
6. Certificato di specializzazione tecnica superiore (IFTS)
7. Diploma di tecnico superiore (ITS)
8. Laurea a ciclo breve / diploma universitario
9. Laurea specialistica / magistrale / vecchio ordinamento o livello equivalente
10. Master o livello equivalente
11. Dottorato o livello equivalente
12. Non conosciuto / non fornito / altro
 |
| AN10 | Stato occupazionale\* | *(risposta singola)*1. Dipendente
2. Imprenditore
3. Libero professionista
4. Non occupato
5. Studente o studentessa / in formazione
6. Casalinga/o
7. Persona ritirata dal lavoro / pensionato/a
8. Altro
 |
| AN11 | Cittadinanza\* | *(risposta singola)*1. Italiana
2. Straniera, di un Paese ALL’INTERNO dell’Unione Europea
3. Straniera, di un Paese AL DI FUORI dell’Unione Europea
 |
| AN12 | Provincia di domicilio **\*** |  |
| AN14 | Email  |  |
| AN17 | Telefono |  |

|  |
| --- |
| **Informazioni sulla prenotazione** |
| PR1 | È la prima volta che fai uso di un servizio di facilitazione/formazione? | SI NO |
| PR2 | Se non è la prima volta, di quale servizio ti sei già avvalso in passato? | **[solo se utente già servito]***(risposta multipla)*1. Facilitazione individuale
2. Facilitazione di gruppo
3. Formazione in presenza
4. Formazione online
5. Altro
 |
| **Informazioni sul servizio** |
| SE1 | Data Servizio **\*** | - |
| SE2 | Durata **\*** | - |
| SE3 | Tipo di servizio prenotato **\*** | *(risposta multipla)*1. Facilitazione individuale
2. Facilitazione di gruppo
3. Formazione in presenza
4. Formazione online
5. Altro
 |
| SE4 | Specifica le competenze trattate (1° livello) **\*** | *(risposta multipla)*1. Alfabetizzazione su informazioni e dati
2. Comunicazione e collaborazione
3. Creazione di contenuti digitali
4. Sicurezza
5. Risolvere i problemi tecnici (es.: software e hardware)
 |
| SE5 | Specifica le competenze trattate (2° livello) **\*** | *(risposta multipla)*1. Alfabetizzazione su informazioni e dati
	1. Navigare, ricercare e filtrare dati, informazioni e contenuti digitali (es.: consultare siti istituzionali, cercare atti e norme, leggere notizie online, guardare video su piattaforme in abbonamento)
	2. Valutare dati, informazioni e contenuti digitali (es.: riconoscere le fake news)
	3. Gestire dati, informazioni e contenuti digitali (es.: organizzare file, scaricare contenuti multimediali, utilizzare videogiochi)
2. Comunicazione e collaborazione
	1. Interagire attraverso le tecnologie digitali (es.: usare servizi di messaggistica istantanea, effettuare chiamate o videochiamate via Internet)
	2. Condividere informazioni attraverso le tecnologie digitali (es.: usare la PEC, comunicare il domicilio digitale)
	3. Esercitare la cittadinanza attraverso le tecnologie digitali (es.: utilizzare i servizi pubblici digitali, fare acquisti online, gestire servizi bancari e di pagamento via Internet)
	4. Collaborare attraverso le tecnologie digitali
	5. Conoscere le regole di comportamento per il reciproco rispetto online (netiquette)
	6. Gestire l’identità digitale (es.: richiedere e usare SPID, CNS e CIE e identificativi social)
3. Creazione di contenuti digitali
	1. Creazione di contenuti digitali
4. Sicurezza
	1. Proteggere i dispositivi (es.: impostare e gestire password, riconoscere ed evitare i messaggi di phishing)
	2. Proteggere i dati personali e la privacy (es.: gestire i cookie, comunicare dati bancari per i pagamenti online)
5. Risolvere i problemi tecnici (es.: software e hardware)
	1. Risolvere i problemi tecnici (es.: software e hardware)
 |
| SE6 | Specifica l’ambito dei servizi pubblici digitali trattati **\*** | *(risposta multipla)*1. App IO
2. Sistemi di pagamenti elettronici (pagoPA)
3. Servizi anagrafici tramite ANPR (es. richiedere certificati)
4. Fascicolo sanitario elettronico
5. Fatturazione elettronica
6. Cultura e turismo (es. consultare biblioteche e archivi, prenotare biglietti per musei e spettacoli o servizi turistici)
7. Istruzione (es. fare l’iscrizione a servizi per l’infanzia, mense e trasporti scolastici, richiedere agevolazioni, consultare il registro elettronico)
8. Formazione (es. iscriversi all’università o a corsi per adulti)
9. Sport (es. prenotazione impianti sportivi)
10. Servizi di sostegno all’occupazione (es. iscriversi al centro per l’impiego, consultare l’Informalavoro, rivolgersi a career service o servizi di consulenza)
11. Commercio e impresa (es. sportelli unici per le attività produttive)
12. Servizi previdenziali e assistenziali (es. accedere a prestazioni assistenziali e previdenziali, servizi per l’immigrazione)
13. Servizi sanitari diversi da FSE (es. prenotare visite ed esami con il Centro Unico di Prenotazione, scegliere il medico di famiglia, ritirare referti, richiedere l’assistenza domiciliare)
14. Adempimenti fiscali (es. dichiarazione dei redditi precompilata)
15. Servizi tributari e contravvenzioni (es. dichiarazioni IMU, TASI, TARi, consultazione accertamenti e pagamento delle contravvenzioni)
16. Urbanistica ed edilizia (es. Gestire pratiche edilizie SCIA e CILA)
17. Infrastrutture e mobilità (es. fare il biglietto o l’abbonamento per il trasporto pubblico locale, effettuare pagamenti per parcheggi, taxi e ZTL)
18. Utilizzo di piattaforme di partecipazione
19. Nessuna delle precedenti
 |
| SE7 | Descrivi i dettagli del servizio (es.: argomento ed esigenza specifici) |  |

|  |
| --- |
| **Informazioni sull’esperienza** |
| ES1 | Come sei venuto a conoscenza del servizio che hai prenotato?  | *(risposta multipla)*1. Sportello
2. Telefono
3. Sito internet
4. Social media
5. TV
6. Radio
7. Giornale
8. Durante un evento online
9. Durante un evento in presenza
10. Durante un evento della Settimana nazionale per le competenze Digitali
11. Materiale informativo e promozionale stampato (es locandina)
12. Passaparola
13. Facilitatore/ Formatore
 |
| ES2 | Quale motivo ti ha spinto a prenotare?  | *(risposta multipla)*1. Migliorare nello studio
2. Ricerca di lavoro
3. Migliorare nel mio lavoro
4. Cambiare lavoro
5. Cultura e crescita personale
6. Avere maggiore dimestichezza nell’utilizzo dei servizi digitali in generale
7. Risolvere problemi specifici relativi ai servizi pubblici
8. Risolvere problemi specifici relativi agli acquisti e ai pagamenti online
9. Frequento volentieri questo punto di facilitazione
10. Non ho un motivo particolare
11. Recuperare un precedente servizio non fruito
12. Altro
 |
| ES3 | Hai intenzione di ripetere l’esperienza?  | *(risposta multipla)*1. Sì, per facilitazione
2. Sì, per formazione
3. Non saprei
4. No, non ne ho bisogno
5. No, riconosco il bisogno ma non trovo giovamento nel tornare
 |
| ES4 | A quale ambito di facilitazione/ formazione sei interessato? |  |
| ES5 | Cosa ti è più utile per risolvere i problemi legati al digitale?  | *(risposta multipla)*1. Chiedere aiuto a parenti e amici
2. Chiedere aiuto ai colleghi
3. Punto di facilitazione
4. Facilitazione online (es.: videochiamata)
5. Formazione e seminari in presenza gratuiti
6. Formazione e seminari in presenza a pagamento
7. Formazione e seminari online
8. Piattaforma “ACCEDI”
9. Motori di ricerca su Internet
10. Video (es.: YouTube)
11. Podcast
12. Blog e forum online
13. Chat (es.: WhatsApp) e chatbot
14. Materiale informativo, giornali, articoli e altre pubblicazioni stampate
15. Materiale informativo, giornali, articoli e altre pubblicazioni online
 |
| ES6 | Quanto diresti che ti è stato utile questo servizio da 1 (inutile) a 5 (molto utile)?  |  |