

Guida alla compilazione del questionario online “Servizi Sociali 2020”

1. Presentazione del questionario
2. Accesso al questionario
3. Salvataggio dei dati inseriti e successiva ripresa
4. Avvertenze speciali
5. Come richiedere supporto attraverso il Servizio di Support Ticket System

1. Presentazione del questionario

Il questionario è articolato in 9 Sezioni (dalla A alla I).

Ogni Sezione è composta da circa 10 domande con risposte predefinite.

Alcune domande sono a risposta singola altre a risposta multipla.

Le prime due sezioni contengono domande di carattere generale:

la **sezione A** è dedicata a tutti gli enti, dalla seconda in poi soltanto a chi eroga servizi sociali.

La **sezione B** riguarda l'anagrafica dell'ente: nome, indirizzo, mail, anno di costituzione, ecc.

La **sezione C** è riservata ai Servizi sociali e declina le macro aree d'intervento nei servizi elementari desunti dal Nomenclatore.

La **sezione D** è dedicata agli effetti dell'emergenza sanitaria Covid-19 riguardo: l'operatività dei servizi, il lavoro dipendente, i volontari, le risorse finanziarie, ecc.

La **sezione E** si concentra sulle risorse umane (inquadramento, qualifiche e professioni sociali, formazione, ecc.)

La **sezione F** approfondisce la *governance* (organi di governo, processi decisionali, certificazione, strumenti di rendicontazione sociale, ecc.)

La **sezione G** è dedicata alle relazioni con tre tipologie di soggetti: attori istituzionali (Regione, Comune, Scuole, ecc.), altri soggetti non profit (Consorzi, Reti, Cooperative, ecc.) e attori non formali (famiglie, movimenti, gruppi, ecc.)

La **sezione H** riguarda le risorse finanziarie.

L'ultima **sezione** la **I**, esplora le attività di informazione e sensibilizzazione realizzate dall'ente.

2. Accesso al questionario

- Collegarsi a:
<https://indagini.inapp.org/survey/index.php/285755?lang=it>



Fig.1

- Cliccare su avanti ed iniziare la compilazione del questionario

3. Salvataggio dei dati inseriti e successiva ripresa

- Nel caso in cui si volesse sospendere la compilazione del questionario e riprenderla in un momento successivo selezionare la voce SALVARE I DATI INSERITI che si trova in alto a destra (fig. 2)

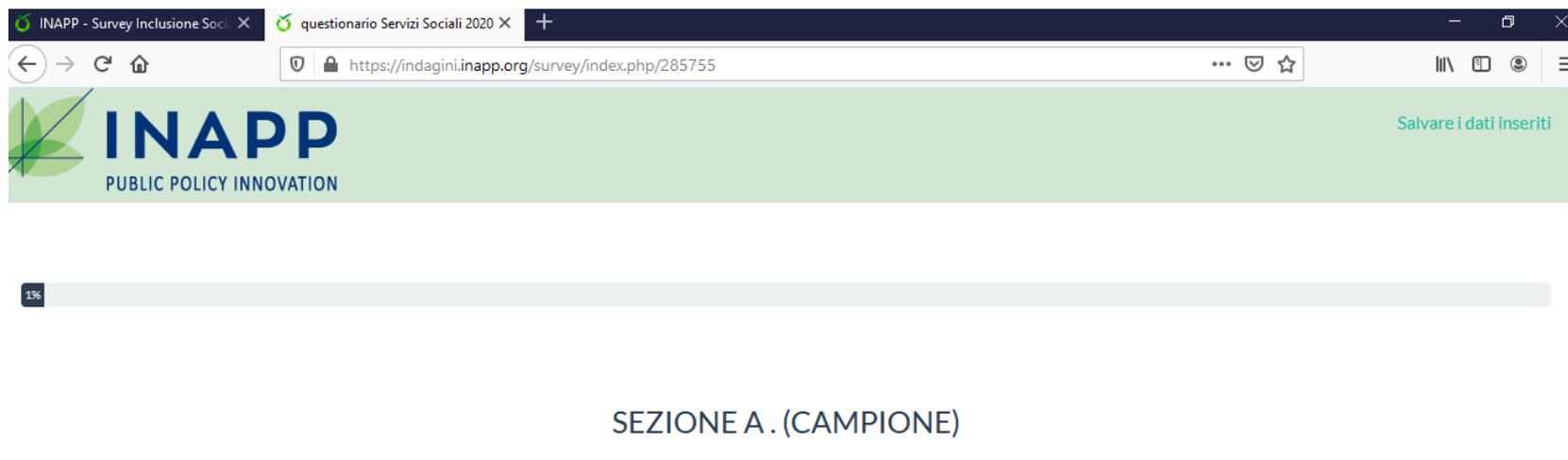


Fig. 2

e seguire le istruzioni inserendo i dati richiesti (fig. 3)

Salvataggio di un'indagine non ancora terminata

Scegliere un nome ed una password per questo questionario e fare clic su "Salva adesso"

Il questionario sarà salvato con il nome e la password prescelti. Potrà successivamente essere completato registrandosi con gli stessi nome e password precedentemente impostati.

Se fornisce un indirizzo e-mail, Le sarà inviato un messaggio con il link da cui riprendere l'indagine e altri ulteriori dettagli.

Dopo aver premuto il pulsante "Salva adesso" potete chiudere la finestra del browser o continuare a rispondere alle domande.

Per rimanere anonimo, potete usare uno pseudonimo come nome utente, anche l'indirizzo e-mail non è richiesto.

* Nome:

* Password:

* Ripetere la password:

Indirizzo mail:

Salvare ora

Fig. 3

Per riprendere il questionario salvato e quindi continuare nelle operazioni di compilazione (fig. 4) selezionare la scritta in alto a destra “Caricare il questionario incompleto” ed inserire i dati richiesti (fig. 5)



Fig.4

A screenshot of the 'Caricare il questionario incompleto' form. The title 'Caricare il questionario incompleto' is displayed in a large font. Below it, there is a blue link: 'E' possibile caricare un questionario precedentemente salvato da questa schermata.' and a blue instruction: 'Scrivere il nome e la password utilizzate per salvare il questionario.' The form contains two input fields: 'Nome salvato:' and 'Password:'. Both fields are preceded by a red asterisk (*). Below the input fields is a grey button labeled 'Caricare ora'.

Fig.5

4. Avvertenze speciali

- Le informazioni richieste si riferiscono all'anno 2020 (31/12/2020) ove non diversamente specificato.
- Gli item di risposta sottolineati dai puntini di sospensione (come ad esempio tutti i servizi elementari della Sezione C) contengono una nota descrittiva che appare andandoci sopra con il cursore. Le note descrittive sono state realizzate per una scelta più informata e pertinente delle risposte.
- Il questionario non procede se si lasciano campi vuoti, se tali sono numerici va comunque inserito zero.
- La sezione E (risorse umane) contiene domande a controllo incrociato. Per agevolare la compilazione è stato inserito un sistema di contatori a scalare che riportano le immissioni in tempo reale (**Totale**) e il numero indicato in precedenza (**Rimanenti**). Il questionario procede quando il contatore **Rimanenti** riporta zero segnalando che il totale immesso è uguale a quello riportato nella domanda collegata.

Se non si riesce ad entrare (o rientrare dopo salvataggio dei dati inseriti) nel questionario e il sistema dà errore di caricamento pagina o pagina inesistente, procedere nel seguente modo:

- **Svuotare le cache** e cancellare i cookie. I browser, come ad esempio Chrome, memorizzano alcune informazioni dei siti web visitati nella propria cache e nei cookie. Svuotando la cache e cancellando i cookie è possibile risolvere problemi, come ad esempio quelli di caricamento o formattazione sui siti.

Come si svuota la cache su Android iPhone e iPad

Su Chrome:

Aprire Chrome sul computer. Fare clic su «Altro», in alto a destra.

Fare clic su «Altri strumenti» poi «Cancella dati di navigazione».

Selezionare un intervallo di tempo (nella parte superiore).

Per eliminare tutti i dati selezionare «Tutto».

Seleziona le caselle relative alle opzioni "Cookie e altri dati dei siti" e "Immagini e file memorizzati nella cache".

Fare clic su «Cancella dati».

Su Firefox:

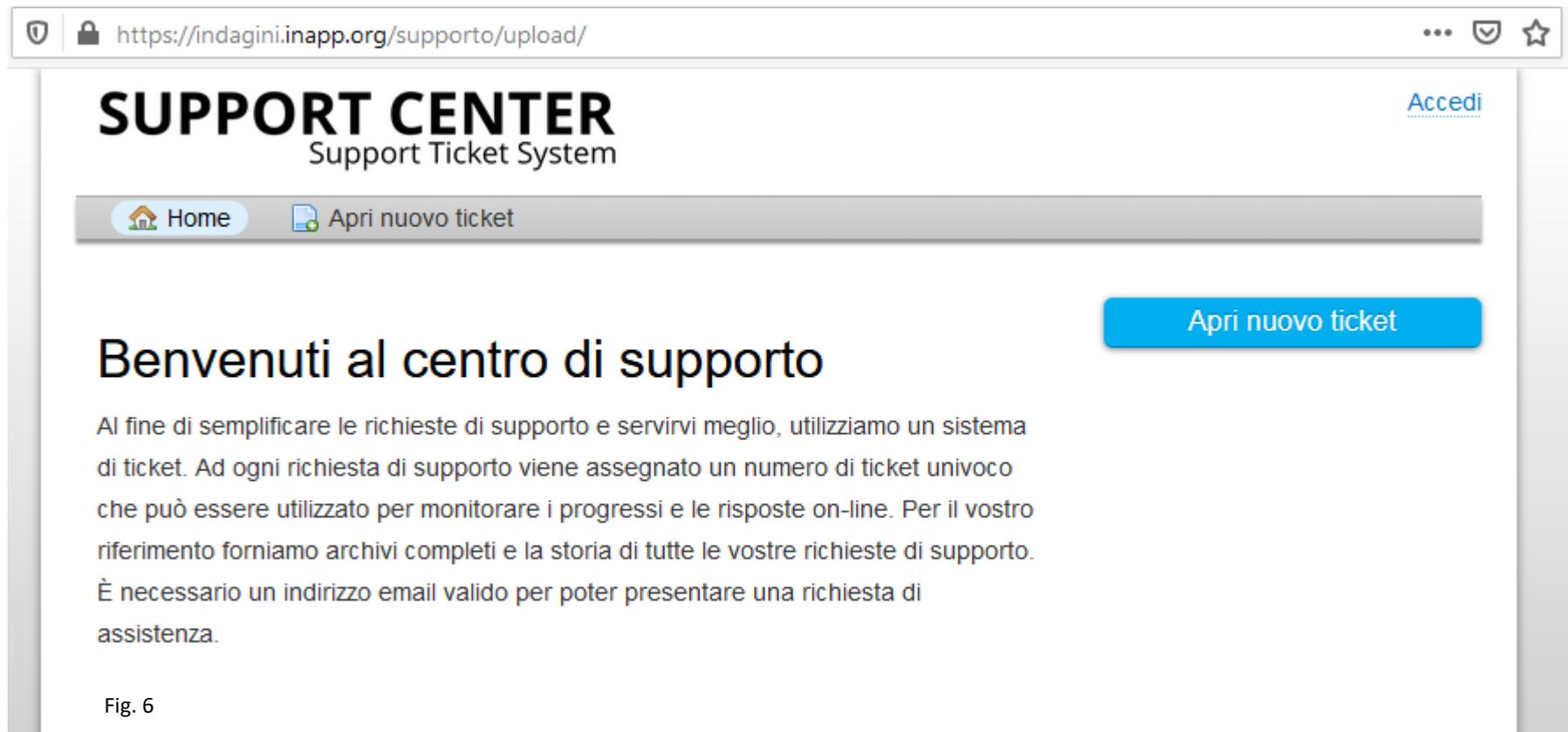
- Fare clic sul pulsante dei menu.
- Selezionare il pannello «Privacy e sicurezza».
- Nella sezione Cookie e dati dei siti web, fare clic su «Elimina dati»
- Deselezionare la casella Cookie e dati dei siti web. ...
- Accertarsi che siano selezionate solamente l'opzione «Contenuti web in **cache**» e fare clic sul pulsante «Elimina».

Su Internet Explorer:

- Aprire la pagina di **Internet Explorer**;
- Selezionare l'opzione «Strumenti» (in alto a destra)
- Selezionare «Opzioni **Internet**»;
- Nella scheda Generale in alto apparirà la sezione «Cronologia Esplorazioni», quindi clicca «Elimina».

5. Come richiedere supporto attraverso il Servizio di Support Ticket System

- Per problemi tecnici relativi alla compilazione del questionario collegarsi all'indirizzo <https://indagini.inapp.org/supporto> cliccando su apri nuovo ticket (fig. 6) e seguendo le istruzioni



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://indagini.inapp.org/supporto/upload/>. The page title is "SUPPORT CENTER Support Ticket System". In the top right corner, there is a link labeled "Accedi". Below the title, there is a navigation bar with two buttons: "Home" and "Apri nuovo ticket". The main content area features a large heading "Benvenuti al centro di supporto" and a blue button labeled "Apri nuovo ticket". Below the heading, there is a paragraph of text explaining the support system: "Al fine di semplificare le richieste di supporto e servirvi meglio, utilizziamo un sistema di ticket. Ad ogni richiesta di supporto viene assegnato un numero di ticket univoco che può essere utilizzato per monitorare i progressi e le risposte on-line. Per il vostro riferimento forniamo archivi completi e la storia di tutte le vostre richieste di supporto. È necessario un indirizzo email valido per poter presentare una richiesta di assistenza."

Fig. 6

- inserire le informazioni di contatto richieste, specificare il tipo di assistenza necessaria e descrivere il problema che si è presentato (fig. 7)

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://indagini.inapp.org/supporto/upload/open.php>. The page title is "SUPPORT CENTER Support Ticket System" and there is a blue "Accedi" link in the top right. A navigation bar contains "Home" and "Apri nuovo ticket" (highlighted). The main heading is "Apri nuovo ticket" in blue. Below it, the instruction reads: "Compila il modulo sottostante per aprire un nuovo ticket." The form is divided into two sections: "Informazione di contatto" and "Categoria".

Informazione di contatto

Indirizzo mail *

Nome Cognome *

Telefono

Categoria
 *

At the bottom of the form are three buttons: "Crea ticket", "Ripristina", and "Annulla".

Fig. 7

Riepilogo problema *

<> ¶ A Aa B / U ✂ ☰ 🖼️ 📺 ☰ 🔗 — 📄 🗑️

Line

Details on the reason(s) for opening the ticket.

all changes saved

📎 Trascina i file qui oppure [selezionali](#)

Crea ticket

Ripristina

Annulla

Fig. 8

- Una volta fornite le informazioni richieste, cliccare su crea ticket (fig. 8). Il sistema inoltrerà la richiesta all'operatore che nel più breve tempo possibile (max 24 ore) prenderà in carico la richiesta fornendo l'assistenza tecnica necessaria attraverso mail o (solo in casi gravi) contatto telefonico.