

Comune di Venezia Direzione PSPA
Servizio Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Indagine di soddisfazione 2011 relativa a:
dispositivo di Mediazione Linguistico Culturale nel "Sociale"
Questionario per mediatori

Istruzioni per compilazione

- ☞ Compilare la risposta scelta con una X nell'apposito spazio [];
- ☞ Attenzione ad istruzioni specifiche previste solo per alcune domande (esempio possibilità di 1 sola risposta o risposte multiple)

Introduzione

Per comprendere meglio il profilo di chi risponde al questionario vi chiediamo alcune informazioni anonime:

P1 Da quanti anni lavora come mediatore per il Comune

a [] 1-2; b [] 3-5; c [] >5

P2 Quanti interventi svolge in un anno

a [] 1-5; b [] 5-10; c [] >10

P3 Quale titolo di studio possiede

1 [] licenza scuola media inferiore
3 [] laurea breve

2 [] diploma scuola media superiore
4 [] laurea specialistica

P4 Ha conseguito un titolo specifico di formazione per mediatore linguistico culturale

1 [] SI 2 [] NO

P5 Se SI quante ore di formazione totale ha fatto ?

1 [] corso di < 300 ore, 2 [] corso da 300 a 500 ore,

D1 Per le esperienze di mediazione realizzate, quali sono le finalità principali di questo dispositivo (vi chiediamo di dare un ordine di importanza da 1° a 5° attribuendo un numero corrispondente accanto ad ogni risposta)

sez1

- a [] tradurre le regole del servizio all'utente straniero;
- b [] comprendere la cultura che porta l'utente straniero;
- c [] facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca;
- d [] interpretare e trasmettere le informazioni in modo corretto;
- e [] migliorare l'utilizzo dei servizi e facilitare la comprensione delle loro regole;

D2 Le informazioni che riceve dalla cooperativa prima di iniziare l'intervento sono sufficienti?

sez2

1 [] per niente 2 [] poco 3 [] abbastanza 4 [] molto

D3 Le informazioni che riceve dal servizio immigrazione prima di iniziare l'intervento sono adeguate per svolgere suo lavoro ?

1[] per niente 2[] poco 3[] abbastanza 4[] molto

D4 Per organizzare l'intervento secondo Lei sono sufficienti 8 giorni ?

1[] SI 2[] NO

D5 Per organizzare al meglio l'intervento avrebbe bisogno di altro ?

1[] SI 2[] NO

D5.1 se SI cosa ?

sez3

D6 Secondo Lei, le fasi dell'intervento (pre-colloquio, colloquio, post-colloquio) aiutano a garantire il successo dell'intervento ?

1[] SI 2[] NO

D6.1 Se NO perché?

D7 Secondo Lei, così come è organizzato l'intervento (pre-colloquio, colloquio, post-colloquio) aiuta il lavoro del mediatore?

1[] SI 2[] NO

D7.1 Se NO perché?

D8 Le informazioni che di solito riceve dall'operatore del Servizio richiedente nel pre colloquio sono sufficienti per gestire la relazione con l'utente durante il colloquio?

1[] SI 2[] NO

D8.1 Se NO perché?

- sez 4
- D9** Quale di questi fattori considera decisivi per il successo dell'intervento: (max 2 risposte)
- 1[] informazioni preliminari sul caso
 - 2[] fase organizzativa preliminare
 - 3[] setting
 - 4[] rapporto di fiducia con l'operatore del servizio richiedente
 - 5[] competenze del mediatore
- D10** Quanto è importante avere un rapporto di fiducia con l'Operatore richiedente con cui si andrà a lavorare ? (dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)
- [] 1 [] 2 [] 3 [] 4 [] 5 [] 6 [] 7 [] 8 [] 9 [] 10
- D11** Dalla sua esperienza cosa aumenta la fiducia nell'Operatore con cui si va a lavorare? (max 2 risposte)
- 1[] la formazione professionale,
 - 2[] le competenze specifiche,
 - 3[] quantità di esperienza professionale,
 - 4[] un particolare stile di "stare in relazione",
 - 5[] i giudizi di altri miei colleghi che hanno già lavorato con quel servizio
 - 6[] altro, specificare
- D12** Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con Operatori dei Servizi richiedenti ?
- 1[] quasi mai 2[] poche volte, 3[] spesso, 4[] sempre
- D13** Secondo Lei qual è il livello di importanza delle competenze professionali dei mediatori linguistico culturali di seguito elencate, ? (indichi un giudizio per ogni tipo di competenza)
- D13a *relazionali*
- 1[] per niente 2[] poco 3[] abbastanza 4[] molto
- D13b *linguistiche*
- 1[] per niente 2[] poco 3[] abbastanza 4[] molto
- D13c *conoscenza del sistema dei servizi sociali e sanitari*
- 1[] per niente 2[] poco 3[] abbastanza 4[] molto
- D13d *antropologico e culturali*
- 1[] per niente 2[] poco 3[] abbastanza 4[] molto
- sez 5
- D14** Secondo Lei nel post colloquio si riesce a fare una prima verifica per decidere se richiedere l'attivazione di un intervento di 2° livello (un numero limitato di successivi interventi) ?
- 1[] SI 2[] NO
- D15** Secondo Lei è importante che la verifica alla conclusione dell'intervento sia fatta anche con l'operatore del servizio immigrazione?
- 1[] SI 2[] NO

D15.1 Nel caso Lei abbia risposto che è importante, ci può dire in sintesi perché

D15.2 Nel caso Lei abbia risposto che NON è importante, ci può dire in sintesi perché

D16 E' sufficiente una verifica svolta attraverso il telefono ? (dove 1 è il minimo e 10 è il massimo)

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

D17 Secondo Lei sono possibili altre modi ?

1 ☐ SI 2 ☐ NO

D17.1 Se ha risposto SI ci può indicare quale tra queste ? (sceglia 1 risposta)

- 1 ☐ incontro diretto servizio richiedente, servizio Immigrazione;
- 2 ☐ incontro diretto servizio richiedente, servizio Immigrazione, mediatore;
- 3 ☐ relazione scritta del servizio richiedente inviata al servizio Immigrazione;
- 4 ☐ relazione scritta del mediatore inviata al servizio Immigrazione;
- 5 ☐ relazione scritta congiunta tra operatore e mediatore;

D18 Quanto è importante utilizzare un modello di scheda di valutazione ?

1 ☐ per niente 2 ☐ poco 3 ☐ abbastanza 4 ☐ molto

D19 Quanto siete soddisfatti della scheda oggi in uso ?

1 ☐ per niente 2 ☐ poco 3 ☐ abbastanza 4 ☐ molto

D20 Serve secondo lei una scheda diversa?

1 ☐ SI 2 ☐ NO

D20.1 Nel caso Lei abbia risposto SI, in quali parti può essere migliorata ?

sez 6

D21 Può dare il suo giudizio complessivo di soddisfazione sul dispositivo della mediazione culturale per "il sociale" ?

- | | |
|---|--|
| 1 ☐ per niente soddisfacente | 2 ☐ poco soddisfacente |
| 3 ☐ abbastanza soddisfacente | 4 ☐ molto soddisfacente |

D22 Ci sono altre criticità da segnalare ? Se SI può specificare quali ?

D23 Che cosa ci suggerisce per migliorare il dispositivo ?

Grazie per la collaborazione!