



Direzione Programmazione e Controllo
Servizio Studi e Ricerche Sistemi Qualità

Direzione Politiche Sociali, Partecipative e dell'Accoglienza

Rapporto sull'Indagine di soddisfazione 2011

Servizio

Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo

Indice	Pagina
Ambito dell'indagine	2
Strumento utilizzato	2
Campione	2
Giudizio medio complessivo sul Servizio	3
Punti di forza	3
Punti critici	4
Suggerimenti	4
Possibili iniziative di miglioramento	4
Iniziative di miglioramento attivabili nel 2013	5
Sintesi delle risposte	5

Rendicontazione indagini di soddisfazione del dispositivo di mediazione nell'ambito sociale da parte di mediatori e operatori – anno 2011

▪ **Ambito dell'indagine**

-
- L'oggetto dell'indagine è stato il servizio di mediazione linguistico culturale in ambito sociale, socio-sanitario e socio-educativo che qui di seguito verrà sempre definito come "mediazione nel sociale", così definito all'interno del Servizio Immigrazione per distinguerlo dal servizio di mediazione linguistico culturale che viene erogato in ambito scolastico e quello che viene erogato negli sportelli di orientamento e Servizio sociale interni al Servizio.
- L'obiettivo era cercare di comprendere quanto le finalità, le procedure e il metodo finora adottati siano riconosciuti, compresi e condivisi dai Servizi richiedenti e dai mediatori linguistico-culturali.
- Sono state analizzate le diverse fasi in cui è strutturato il dispositivo:
- 1) Fase Preliminare: l'operatore del Servizio Immigrazione verifica la pertinenza della richiesta di mediazione insieme all'operatore del Servizio richiedente, con il quale concorda le condizioni e le modalità di esecuzione dell'intervento;
- 2) Fase di Erogazione: prevede un primo intervento "base" di mediazione, con rapporto diretto tra mediatore e operatore del Servizio richiedente, suddiviso in tre parti: pre-colloquio (costruzione del piano di lavoro tra mediatore e operatore richiedente); colloquio (intervento in presenza dell'utente beneficiario) e post-colloquio (verifica degli obiettivi concordati per l'intervento tra mediatore e operatore, e decisione per l'eventuale chiusura dell'intervento o la costruzione di un piano di lavoro di 2° livello).
- 3) Fase di Valutazione e Verifica: concluso l'intervento si effettua la valutazione. Mediatore e operatore del Servizio richiedente compilano una scheda di valutazione dell'intervento. Servizio richiedente e Servizio Immigrazione, telefonicamente, verificano l'esito dell'intervento e l'eventuale prosecuzione degli incontri.

▪ **Strumento utilizzato**

-
- Indagine "quantitativa", realizzata attraverso un questionario, somministrato sia ai mediatori sia agli operatori, cartaceo, anonimo, auto compilato e contenente in prevalenza domande a risposta chiusa.
- Nei questionari alcuni items erano in comune per operatori e mediatori, altri erano differenziati.

▪ **Campione**

Operatori:

- Dei circa 60 operatori che hanno fatto una richiesta di mediazione nell'anno 2011 sono stati selezionati 29 operatori di vari Servizi Sociali del Comune di Venezia e dei Servizi sociosanitari dell'Aulss 12 veneziana. Il criterio per la scelta è stato deciso considerando chi ha utilizzato la risorsa della mediazione negli ultimi tre anni (19 che hanno fatto richieste dal 2009 e 12 solo nel 2011).
- I Servizi coinvolti sono stati: Settore Socio-sanitario (Servizio Assistenza Domiciliare Integrata Neuropsichiatria dei vari distretti; Settore Sociale (I Servizi Sociali delle Municipalità del Comune di Venezia -Adulti e Infanzia/Adolescenza, Centro Antiviolenza, Servizio Anziani e Disabili del Comune di Venezia).

Mediatori linguistico culturali:

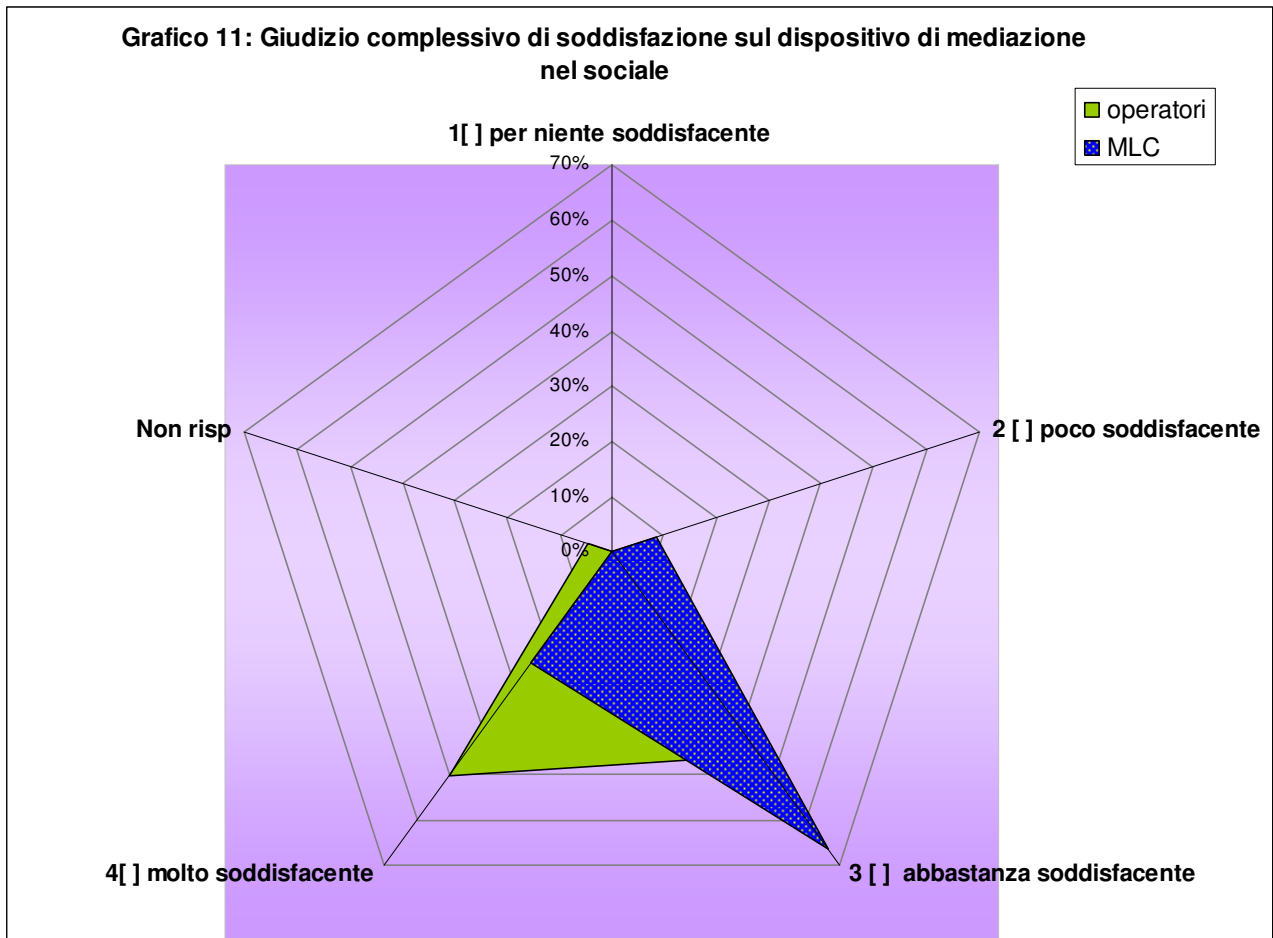
Sono stati coinvolti i 15 mediatori linguistico culturali che hanno lavorato continuamente per la mediazione nel sociale negli ultimi tre anni che corrispondono al numero totale di mediatori impiegati in questo dispositivo.

Tasso di adesione:

Mediatori: 12 mediatori hanno risposto al questionario (i questionari inviati erano 15): **80%**

Operatori: 22 operatori hanno risposto al questionario (i questionari inviati erano 29): **76%**.

▪ **Giudizio medio complessivo sul Servizio**



La domanda sulla soddisfazione del dispositivo di “mediazione nel sociale” prevedeva quattro possibili risposte su una scala pari (per niente soddisfacente - poco soddisfacente - abbastanza soddisfacente - molto soddisfacente). Il Grafico 11 mostra che sia i mediatori (92%) sia gli operatori (95%) sono abbastanza/molto soddisfatti del dispositivo di “mediazione nel sociale” ed evidenzia che i mediatori tendono verso il giudizio “abbastanza soddisfacente” mentre gli operatori sono orientati maggiormente verso il “molto soddisfacente”.

▪ **Punti di forza**

- 1) Da quanto è emerso dalle risposte dei mediatori e degli operatori si evidenzia come venga espressa una soddisfazione complessiva quasi unanime del dispositivo di *mediazione nel sociale*.
- 2) Vengono confermati per la maggior parte le finalità, gli strumenti e la metodologia finora adottati.
- 3) La fase preliminare organizzativa viene reputata adeguata dagli operatori richiedenti e non vengono espresse particolari esigenze di cambiamento. Alla domanda infatti se rilevano o meno necessità di cambiamento in questa fase, l'86% risponde “NO”.
- 4) Riguardo alla fase di erogazione della risorsa, emergono dati che confermano la metodologia finora adottata come adeguata. Le fasi di pre e post colloquio vengono ritenute importanti per il successo dell'intervento sia dagli operatori (86%) che dai mediatori (92%), anche se a volte sono difficili da rispettare per ragioni di vario tipo.
- 5) Sia operatori (86% spesso e 14% sempre) che mediatori (58% spesso e 25% sempre) hanno sviluppato un senso adeguato di fiducia reciproca, ritenendola un fattore decisivo di successo dell'intervento di mediazione, insieme alle competenze professionali.

▪ Punti critici

- 1) Nella fase preliminare organizzativa i mediatori rilevano qualche criticità rispetto alle informazioni che vengono date dal Servizio Immigrazione, infatti il 25% di loro dice che sono insufficienti. Anche nella domanda che tendeva a far emergere eventuali bisogni ulteriori esprimono un maggior bisogno di informazioni preliminari all'intervento.
- 2) Nella fase di erogazione della risorsa si rileva come per gli operatori richiedenti la richiesta di progettazione di un piano di lavoro di mediazione di secondo livello (successivi interventi ma per un numero limitato) sia un aspetto non considerato importante e sostenibile nel loro lavoro. Infatti il 50% risponde che non è sostenibile e non è importante, il 18% la ritiene importante ma non sostenibile e ben il 32% non risponde.

▪ Suggerimenti

Grazie al questionario sono stati rilevati i seguenti suggerimenti da parte degli intervistati:

- A) Operatori: 1. Garantire la continuità dell'intervento con lo stesso Mediatore. 2. Continuare a lavorare per continuare a garantirlo. 3. Mettere a disposizione un cellulare di servizio. 4. Istituire un referente unico per la mediazione quando il caso coinvolge più Servizi;
- B) Mediatori linguistico-culturali: 1. Migliorare la collaborazione/comunicazione tra operatore richiedente, operatore del Servizio Immigrazione e Mediatore. 2. Chiarezza degli obiettivi della richiesta per evitare spreco di risorse, tempo e disservizio all'utente. 3. Qualità e quantità d'informazione necessaria per gestire l'intervento in modo professionale e proficuo. 4. Creare momenti di scambio e confronto riguardo a casi o questioni particolari. 5. Utilizzare più strumenti di verifica e monitoraggio. 6. Utilizzare anche traduzioni in lingue rare.

▪ Possibili iniziative di miglioramento

Sono state individuate le seguenti aree dove verranno pensate delle strategie di miglioramento:

1) **Informazioni Preliminari**

Dai questionari è emerso come la fase informativa preliminare sia considerata importante e legata al successo dell'intervento sia dai mediatori che dagli operatori. I mediatori in particolare individuano qualche criticità che ci si riserva di approfondire. Inoltre si cercherà di effettuare una comunicazione più efficace ai mediatori, ad esempio tramite l'invio di e-mail con le informazioni richieste.

Si studierà una scheda di richiesta che sia il più possibile esaustiva con le informazioni preliminari necessarie per una buona riuscita dell'intervento.

2) **Fase di verifica e valutazione**

Il Servizio, ad oggi, non si era ancora dotato di una fase strutturata di verifica e di valutazione degli interventi.

Forse proprio per questo motivo su questa fase sono emersi i giudizi più discrepanti, che non hanno evidenziato in maniera chiara e decisa una tendenza o meno verso la soddisfazione. Per esempio, riguardo alla possibilità di verifica congiunta dell'intervento di mediazione con l'operatore del Servizio Immigrazione il 59% degli operatori ritiene che si debba fare, mentre il 36% non la ritiene necessaria. Il 5% di loro non risponde.

Data l'importanza che riveste questa fase per il successo degli interventi di mediazione, si considera importante investire sulla verifica dell'intervento, individuando gli strumenti opportuni e strutturati.

Verranno, ad esempio, realizzate delle schede di valutazione differenziate a seconda che si tratti di interventi di primo livello o di casi più complessi (che richiedono un maggior numero di interventi). Queste schede saranno compilate separatamente da mediatori e operatori, come suggerito dagli stessi.

Si esploreranno diverse modalità con cui realizzare la verifica, anche attraverso il contributo di un operatore del Servizio Immigrazione nel caso di interventi complessi.

Questa fase sarà inoltre oggetto di un maggiore investimento da parte del Servizio Immigrazione soprattutto con incontri di monitoraggio collettivi con i mediatori che lavorano in ambito sociale, per permettere un maggior confronto sulle esperienze e un maggior supporto soprattutto nei casi complessi.

Inoltre sarà analizzata la possibilità di poter effettuare la valutazione dell'efficacia del dispositivo di mediazione coinvolgendo gli utenti, cittadini e beneficiari stessi della risorsa della mediazione.

3) **Formazione e aggiornamento**

Ci sembra possa essere interessante l'idea di proporre degli approfondimenti su alcuni temi che nel tempo sono diventati prioritari: la consulenza culturale/antropologica, l'empowerment, il distacco emotivo, la mediazione dei conflitti, il codice deontologico. Dalle risposte ottenute nella presente indagine di customer satisfaction questi sono stati temi che, in diversa misura, sono emersi sia dai mediatori che dagli operatori.

Sarà perciò necessario pensare a degli incontri in via prioritaria rivolti ai mediatori, ma che potrebbero vedere il coinvolgimento degli operatori richiedenti in alcune fasi.

Ci si riserva la possibilità di prevedere alcune azioni innovative per continuare ad esplorare le potenzialità della risorsa della mediazione. Una di queste azioni, che non è stato possibile sperimentare nella presente indagine, potrebbe essere il coinvolgimento del beneficiario finale, l'utente, nell'espressione del gradimento e dell'efficacia di questa risorsa.

▪ **Iniziative di miglioramento attivabili nel 2013**

Data l'importanza di investire sulla fase di valutazione, si procederà ad individuare una fase strutturata di verifica e di valutazione degli interventi, progettando anche apposita modulistica.

Verranno realizzate delle schede di valutazione differenziate a seconda che si tratti di interventi di primo livello o di casi più complessi (che richiedono un maggior numero di interventi). Tali schede saranno compilate separatamente da mediatori ed operatori, come suggerito dagli stessi.

Inoltre si proporranno degli incontri di approfondimento ai mediatori in via prioritaria (con coinvolgimento in alcune fasi anche degli operatori) sia sul "codice deontologico" (con approfondimento della questione sulla privacy) sia sull'empowerment (considerato uno degli aspetti prioritari della mediazione).

▪ **Sintesi delle risposte** riferite alle domande del questionario utilizzato:

Questionario mediatori:

Domande	Giudizio medio	
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)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1°= facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca ▪ 2°= comprendere la cultura che porta l'utente straniero: ▪ 2°= interpretare e trasmettere le informazioni in modo corretto ▪ 3°= tradurre le regole del Servizio all'utente straniero: ▪ 4°= 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?	Per niente: 0% Poco: 8%	Abbastanza: 58% Molto: 33%
D3 Le informazioni che riceve dal Servizio Immigrazione prima di iniziare l'intervento sono adeguate per svolgere suo lavoro ?	Per niente: 0% Poco: 25%	Abbastanza: 50% Molto: 25%
D4 Per organizzare l'intervento secondo Lei sono sufficienti 8 giorni ?	Si: 100%	
D5 Per organizzare al meglio l'intervento avrebbe bisogno di altro ?	Si: 50%	No: 50%
D6 Secondo Lei, le fasi dell'intervento (pre-colloquio,	Si: 92%	No: 8%

colloquio, post-colloquio) aiutano a garantire il successo dell'intervento ?

D6.1 Se NO perché?

D7 Secondo Lei, così come è organizzato l'intervento (pre-colloquio, colloquio, post-colloquio) aiuta il lavoro del mediatore? Si: 100%

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? Si: 83% No: 17%

D8.1 Se NO perché?

D9 Quale di questi fattori considera decisivi per il successo dell'intervento: (max 2 risposte)

- informazioni preliminari sul caso: 29%
- fase organizzativa preliminare: 21%
- setting: 13%
- rapporto di fiducia con operatore del Servizio richiedente: 21%
- competenze del mediatore: 17%

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) Valori percentuali da 1 a 5 = 16% Valori percentuali da 6 a 10 = 83%

D11 Dalla sua esperienza cosa aumenta la fiducia nell'Operatore con cui si va a lavorare? (massimo 2 risposte)

- la formazione professionale: 21%
- le competenze specifiche: 25%
- quantità di esperienza professionale: 13%
- un particolare stile di "stare in relazione": 33%
- i giudizi di altri miei colleghi che hanno già lavorato con quel Servizio: 4%
- altro, specificare: 0%
- non risp.: 4%

D12 Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con Operatori dei Servizi richiedenti ? Quasi mai: 0% Spesso: 58% Poche volte: 17% Sempre: 25%

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)

- relazionali: abbastanza: 42%, Molto: 58%
- linguistiche: abbastanza: 50%, Molto: 50%
- conoscenza del sistema dei servizi sociali e sanitari: per niente: abbastanza:42%, Molto: 50%
- antropologico e culturali: per niente: abbastanza: 75, Molto: 25%

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) ? Si: 17% No: 83%

D15 Secondo Lei è importante che la verifica alla conclusione dell'intervento sia fatta anche con l'operatore del Servizio Immigrazione? Si: 83% No: 17%

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)

Si: 33%

No: 58%

D17 Secondo Lei sono possibili altre modi?

Si: 100%

No: 0%

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

- incontro diretto Servizio richiedente Servizio Immigrazione:17%
- incontro diretto Servizio richiedente, Servizio Immigrazione, mediatore: 58%
- Non risposte: 8%

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

Per niente: 0%
Poco:25%

Abbastanza: 50%
Molto:25%

D19 Quanto siete soddisfatti della scheda oggi in uso ?

Per niente: 8%
Poco: 8%

Abbastanza: 75%
Molto: 8%

D20 Serve secondo lei una scheda diversa?

Si: 17%

No: 83%

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

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

Per niente
soddisfacente:0%
Poco soddisfacente:8%

Abbastanza
soddisfacente:67%
Molto soddisfacente:25%

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

D23 Che cosa ci suggerisce per migliorare il dispositivo ?

Questionario Operatori:

Domande	Giudizio medio	
<p>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)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1° = facilitare la comunicazione e la comprensione reciproca: ▪ 2° interpretare e trasmettere le informazioni in modo corretto: ▪ 3° = tradurre le regole del Servizio all'utente straniero: ▪ 4° = comprendere la cultura che porta l'utente straniero: ▪ 5° migliorare l'utilizzo dei Servizi e facilitare la comprensione delle loro regole 	
<p>D2 A volte le domande di attivazione del dispositivo che vengono inviate non sono completamente compilate: potrebbe indicare quali possono essere i motivi? (massimo 2 risposte)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ le informazioni non sono disponibili: 36% ▪ possono essere informazioni riservate da rendere disponibili solo al momento del pre-colloquio: 11% ▪ non c'è tempo: 0% ▪ alcune informazioni non mi sembrano indispensabili per l'attivazione: 11% ▪ altro specificare: 5% ▪ Non risponde: 36% 	
<p>D3 La modalità di invio della domanda (via fax o e-mail) quanto è compatibile con l'organizzazione del vostro lavoro ?</p>	<p>Per niente: 0% Poco: 0% Non risponde: 5%</p>	<p>Abbastanza: 32% Molto: 64%</p>
<p>D3.1 Se per niente o poco compatibile, ci può spiegare perché?</p>		
<p>D4 Secondo Lei, la fase di "lettura della domanda" che avviene dopo l'invio della richiesta di attivazione, ed è svolta congiuntamente dal Servizio Immigrazione e dal Servizio richiedente quanto è importante al fine del successo dell'intervento?</p>	<p>Per niente: 0% Poco: 5%</p>	<p>Abbastanza: 73% Molto: 23%</p>
<p>D5 La modalità telefonica con cui avviene "lettura della domanda" soddisfa le vostre esigenze ?</p>	<p>Per niente: 0% Poco: 9% Non risponde: 5%</p>	<p>Abbastanza: 55% Molto: 32%</p>
<p>D6 Quanto è importante ricevere una comunicazione scritta di conferma dell'attivazione dell'intervento entro 8 giorni?</p>	<p>Per niente: 0% Poco: 0%</p>	<p>Abbastanza: 27% Molto: 73%</p>
<p>D7 Nella fase preliminare all'attivazione del dispositivo di Mediazione, secondo Lei servirebbe prevedere e fare altro rispetto a quanto previsto fino ad ora ?</p>	<p>Si: 14%</p>	<p>No: 86%</p>
<p>D7.1 Se SI, cosa?</p>		
<p>D8 Ritiene che la struttura e l'articolazione in fasi di ogni singolo intervento di Mediazione (pre-colloquio; colloquio; post-colloquio), siano adeguati a garantire il successo dell'intervento ?</p>	<p>Si: 86% Non risponde: 5%</p>	<p>No: 9%</p>
<p>D8.1 Se NO perché?</p>		

D9 Tale articolazione del dispositivo è compatibile con l'organizzazione del vostro lavoro?

Si: 86%
Non risponde: 5%

No: 9%

D9.1 Se NO perché?

D10 Secondo Lei in quale misura questi fattori sono da considerare "cruciali" per il successo dell'intervento: (indichi un giudizio per ogni tipo)

- informazioni preliminari sul caso: per niente: 0% , poco: 9% , abbastanza: 45%, molto: 41%, non risponde: 5%
- fase organizzativa preliminare: per niente: 0%, poco: 18% , abbastanza: 59% , molto: 18%, non risponde: 5%
- setting: per niente: 0%, poco: 27% , abbastanza: 27% , molto: 41%, non risponde: 5%
- rapporto di fiducia con il mediatore: per niente:0%, poco: 9% , abbastanza: 41% , molto: 45%, non risponde: 5%
- competenze del mediatore: per niente: 0%, poco: 0%, abbastanza: 23% , molto: 73% , non risponde: 5%

D11 Quanto è importante avere un rapporto di fiducia con il mediatore? (dove 1= per nulla e 10= del tutto)

Valori percentuali da 1 a 5 = 5% Valori percentuali da 6 a 10 = 96%

D12 Dalla sua esperienza la fiducia nel mediatore su cosa si basa? (massimo 2 risposte)

- la formazione professionale: 14%
- le competenze specifiche: 18%
- quantità di esperienza professionale: 14%
- un particolare stile di "stare in relazione": 39%
- il Comune di Venezia che garantisce: 2%
- altro, specificare: 0%

D13 Nella sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con il mediatore linguistico culturale ?

Quasi mai: 0% Spesso: 86%
Poche volte: 0% Sempre: 14%

D14 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)

- relazionali: abbastanza: 18%, Molto: 82%
- linguistiche: abbastanza: 32%, Molto: 68%
- conoscenza del sistema dei servizi sociali e sanitari: poco: 14%, abbastanza: 59%, Molto: 27%
- antropologico e culturali: per niente abbastanza: 36%, Molto: 64%

D15 Ripensando alla Sua esperienza, quanto è soddisfatto mediamente delle competenze professionali (di seguito elencate) dei Mediatori con cui ha lavorato ?

- - relazionali: abbastanza: 19%, Molto: 41%
- linguistiche: abbastanza: 32%, Molto: 68%
- conoscenza del sistema dei servizi sociali e sanitari: poco: 5%, abbastanza: 86%, Molto: 9%
- antropologico e culturali: per niente: abbastanza: 36%, Molto: 64%

D16 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) ?

Si: 82% No: 18%

D16.1 Se NO perché?

D17 Secondo Lei la richiesta di progettazione del dispositivo di mediazione 2° livello quanto è importante e quanto è sostenibile nel vostro lavoro ?	<ul style="list-style-type: none"> ▪ importante ma non sostenibile: 18% ▪ importante e sostenibile : 0% ▪ sostenibile ma non importante: 0% ▪ non sostenibile non importante: 50% ▪ Non risponde: 32% 	
D18 Secondo Lei è importante che la verifica alla conclusione dell'intervento sia fatta anche con l'operatore del servizio immigrazione?	Si: 59%	NO: 36%
	Non risponde: 5%	
D18.1 Nel caso Lei abbia risposto SI, ci può dire in sintesi perché?		
D18.2 nel caso lei abbia risposto che NO, ci può dire in sintesi perché?		
D19 E' sufficiente secondo lei una verifica svolta attraverso il telefono? (1=per nulla e 10=del tutto)	Somma percentuali da 1 a 5= 28%	Somma percentuali da 6 a 10= 64%
D20 Secondo lei sono possibili altre modalità?	SI: 50%	NO: 45%
	Non risponde: 5%	
D20.1 Se ha risposto SI, ci può indicare quali tra queste? (1 sola risposta)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ incontro diretto Servizio richiedente, Servizio immigrazione: 9% ▪ incontro diretto Servizio richiedente, Servizio Immigrazione, mediatore: 73% ▪ relazione scritta del Servizio richiedente inviata al Servizio Immigrazione: 0% ▪ relazione scritta del mediatore inviata al Servizio Immigrazione: 9% ▪ relazione scritta congiunta tra operatore e mediatore: 9% 	
D21 Quanto è importante utilizzare un modello di scheda di valutazione ?	Per niente: 5%	Abbastanza: 59%
	Poco: 23%	Molto: 9%
	Non risponde: 5%	
D22 Quanto siete soddisfatti della scheda oggi in uso ?	Per niente: 5%	Abbastanza: 64%
	Poco: 14%	Molto: 14%
	Non risponde: 5%	
D23 Serve secondo lei una scheda diversa?	Si: 14%	No: 77%
	Non risponde: 9%	
D23.1 Nel caso Lei abbia risposto SI, può specificare in quali parti può essere migliorata ?		
D24 Può darci il suo giudizio complessivo di soddisfazione sul dispositivo di Mediazione linguistico culturale per il Sociale?	Per niente soddisfacente: 0%	Abbastanza soddisfacente: 45%
	Poco soddisfacente: 0%	Molto soddisfacente : 50%
	Non risponde: 5%	
D25 Ci sono altre criticità da segnalare ? Se SI può specificare quali ?		
D26 Che cosa ci suggerisce per migliorare il dispositivo ?		