



Comune di Venezia
DIREZIONE POLITICHE SOCIALI, PARTECIPATIVE E
DELL'ACCOGLIENZA



Servizio Immigrazione e Promozione dei diritti di cittadinanza e dell'asilo

Oggetto: indagine di soddisfazione del dispositivo "Mediazione nel Sociale" 2011

Gentile operatore,

Come previsto dalla carta dei servizi del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo, intendiamo realizzare un'indagine per verificare il grado di soddisfazione del dispositivo "Mediazione nel Sociale" 2011:

- ☞ ha lo scopo di aiutarci a comprendere in che misura lo strumento Mediazione, per come è stato finora strutturato, risponde alle Vostre esigenze, e favorisce in maniera utile il Vostro lavoro;
- ☞ è rivolta agli operatori dei Servizi sociali e sanitari che hanno utilizzato il dispositivo e ai mediatori linguistico culturali che vi lavorano;
- ☞ lo strumento scelto per l'indagine è un questionario che Le chiediamo di compilare e restituirci.

Le risposte ci saranno molto utili per definire come migliorare il dispositivo, adeguandolo a bisogni e aspettative dei destinatari finali .

Per compilare il questionario serve poco tempo, è anonimo, e anche i dati sul profilo di chi lo compila verranno trattati esclusivamente a fini statistici, garantendo in ogni modo la non riconoscibilità della persona.

Garantiamo fin da ora che i risultati dell'indagine saranno "restituiti" pubblicamente nel sito web del Comune di Venezia e con altre modalità che verranno definite in seguito dalla Direzione. Stiamo anche valutando l'ipotesi di un confronto e approfondimento con un gruppo di operatori e di mediatori, a partire da una prima elaborazione statistica .

La ringraziamo per la collaborazione.

Modalità di consegna

Un operatore del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo, provvederà a ritirare i questionari compilati presso le Vostre sedi il giorno /01/2012 .

Vi chiediamo pertanto di far trovare presso la segreteria o portineria della Vostra sede il questionario dentro una busta bianca con indicata solo la dicitura " *Indagine Soddisfazione 2011 del Servizio Immigrazione e Promozione dei Diritti di Cittadinanza e dell'Asilo* "

Indagine di soddisfazione 2011

Dispositivo Mediazione Linguistico Culturale nel "Sociale"

Questionario per operatori Servizi richiedenti

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:

P 1 In quale area di servizi Lei lavora:

[] Servizio Sociale Comune [] Servizio Socio Sanitario

P2 Qual è il suo profilo professionale ?

[] Assistente Sociale [] Educatore Prof.le [] Medico [] Psicologo
[] Infermiere [] Altro

P3 Da quanti anni utilizza la mediazione linguistico culturale:

[] 1-3 anni [] 4-10 anni [] >10 anni

P4 Quanti interventi di Mediazione richiede in un anno:

[] 1-5 interventi [] 5-10 interventi [] >10 interventi

**Sez. 1 D1 Per le esperienze di mediazione realizzate, quali sono le finalità di questo dispositivo
(vi chiediamo di dare un ordine di importanza da 1° a 5°)**

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

Sez.2 D2 E' utile secondo Lei fare una domanda scritta per richiedere il dispositivo di Mediazione ?

[] SI [] NO

D3 A volte le domande di attivazione del dispositivo che vengono inviate non sono completamente compilate: potrebbe indicare quali possono essere i motivi ?

le informazioni non sono disponibili,

possono essere informazioni riservate da rendere disponibili solo al momento del precolloquio,

non c'è tempo

alcune informazioni non mi sembrano indispensabili per l'attivazione,

altro: specificare

D4 La modalità di invio della domanda (via fax o email) quanto è compatibile con l'organizzazione del vostro lavoro ?

per niente poco abbastanza molto

D4.1 Se per niente o poco compatibile, ci può spiegare perché ?

D5 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?

per niente poco abbastanza molto

D6 La modalità telefonica con cui avviene "lettura della domanda" soddisfa le vostre esigenze ?

per niente poco abbastanza molto

D7 Quanto è importante ricevere una comunicazione scritta di conferma dell'attivazione dell'intervento entro 8 gg ?

per niente poco abbastanza molto

Sez. 3 D8 Nella fase preliminare all'attivazione del dispositivo di MLC, secondo Lei servirebbe prevedere e fare altro rispetto a quanto previsto fino ad ora ?

SI NO

D8.1 Se SI, cosa?

D9 Ritieni 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 ?

SI NO

D9.1 Se NO perché?

D10 **Tale articolazione del dispositivo è compatibile con l'organizzazione del vostro lavoro?**
 SI NO

D10.1 **Se NO perché?**

Sez. 5 D11 **Quale di questi fattori considera cruciali per il successo dell'intervento:**

informazioni preliminari	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto;
fase organizzativa preliminare	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto;
setting	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto;
rapporto di fiducia con il Mlc	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto;
competenze del mediatore	<input type="checkbox"/> per niente	<input type="checkbox"/> poco	<input type="checkbox"/> abbastanza	<input type="checkbox"/> molto;

D12 **Quanto è importante avere un rapporto di fiducia con il MLC?**

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D13 **Dalla Sua esperienza la fiducia nel mediatore su cosa si basa?**

- la formazione professionale,
- le competenze specifiche,
- quantità di esperienza professionale,
- un particolare stile di "stare in relazione",
- il Comune di Venezia che garantisce,
- i giudizi di altri miei colleghi che hanno già usato il dispositivo
- altro, specificare

D14 **Nella Sua esperienza quante volte ritiene di aver lavorato dentro un rapporto di fiducia adeguato con il MLC?**

quasi mai poche volte spesso sempre

D15 **Tra le competenze professionali dei MLC, di seguito elencate, quale secondo Lei è il livello di importanza ? (indichi per ogni tipo un giudizio)**

relazionali

per niente poco abbastanza molto,

linguistiche

per niente poco abbastanza molto,

conoscenza del sistema dei servizi sociali

per niente poco abbastanza molto,

antropologico e culturali

per niente poco abbastanza molto

D16 Ripensando alla Sua esperienza, quanto è soddisfatto mediamente delle competenze professionali (di seguito elencate) dei MLC con cui ha lavorato ?

relazionali per niente poco abbastanza molto,
linguistiche per niente poco abbastanza molto,
conoscenza sistema servizi sociali per niente poco abbastanza molto,
antropologico e culturali per niente poco abbastanza molto,

Sez. 6 D17 Secondo lei, nel post colloquio si riesce a fare una prima verifica per decidere se richiedere l'attivazione di un intervento di 2° livello?

SI NO

D17.1 Se NO perché?

D18 Secondo Lei la richiesta di progettazione del dispositivo di mediazione 2° livello (successivi interventi per un numero limitato),

Quanto è importante e quanto è sostenibile nel Vostro lavoro ?

per niente poco abbastanza molto,

D18.1 Se ha risposto per nulla o poco ci può dire perché? (indichi 1 sola risposta)

importante ma non sostenibile, non importante ma sostenibile,

non importante non sostenibile, importante e sostenibile

D19 Secondo Lei è importante che la verifica alla conclusione dell'intervento sia fatta anche con l'operatore del servizio immigrazione?

SI NO

D19.1 Nel caso Lei abbia risposto che è importante, ci può dire in sintesi perché

D19.2 Nel caso Lei abbia risposto che NON è importante, ci può dire in sintesi perché

D 20 E' sufficiente secondo Lei una verifica svolta attraverso il telefono ?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

D21 Secondo Lei sono possibili altre modalità ?

SI NO

D21.1 Se ha risposto SI ci può indicare quali tra queste ?

incontro diretto servizio richiedente, servizio Immigrazione;

incontro diretto servizio richiedente, servizio Immigrazione, mediatore;

relazione scritta del servizio richiedente inviata al servizio Immigrazione;

relazione scritta del mediatore inviata al servizio Immigrazione;

relazione scritta congiunta tra operatore e mediatore;

D22 Quanto è importante utilizzare un modello di scheda di valutazione ?

per niente poco abbastanza molto

D23 Quanto siete soddisfatti della scheda oggi in uso ?

per niente poco abbastanza molto

D24 Serve secondo Lei una scheda diversa?

SI NO

D24.1 Nel caso Lei abbia risposto SI, può specificare in quali parti può essere migliorata ?

Sez. 7 D25 Secondo Lei quanto ritiene che il dispositivo della mediazione culturale per "il sociale" sia complessivamente soddisfacente ?

per niente poco abbastanza molto

D26 Ci sono altre criticità da segnalare ? Se SI può specificare quali ?

D27 Che cosa ci suggerisce per migliorare il dispositivo ?

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE!