

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

L'intervistatore nella customer satisfaction



**“Il questionario di
soddisfazione:
l'intervista
aspetti tecnici e relazionali”**

Messina: venerdì 12 novembre 2021

Il Cittadino come Soggetto della Valutazione

**La soddisfazione degli utenti diviene
un importante indicatore di esito
dei servizi sanitari**



La valutazione della qualità del servizio non può essere delegata solo ad un sapere tecnico-professionale, ma deve essere effettuata mediante la partecipazione del cittadino, a cui è riconosciuto un ruolo attivo !!!

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021



Il Questionario di Soddisfazione è uno strumento di indagine della Qualità Percepita che serve a raccogliere il feedback degli utenti di un Servizio, dando “voce” al Cittadino, nella prospettiva del miglioramento continuo.

E' uno strumento della metodologia quantitativa: una specifica tipologia di intervista caratterizzata da una serie prefissata di domande, rispetto alle quali l'intervistato può selezionare la risposta tra modalità analogamente predefinite.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE

«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»

CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Messina: venerdì 12 novembre 2021

L'intervista è uno **strumento** di ricerca sociale finalizzato alla rilevazione di **dati utili**, che consiste in una **relazione** tra almeno due soggetti che interpretano ruoli distinti, **l'intervistatore e l'intervistato.**

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

Possiamo distinguere diversi tipi d'intervista da un grado minimo a un grado massimo di standardizzazione:

- intervista libera;
- intervista guidata;
- intervista focalizzata;
- intervista con questionario non strutturato;
- intervista con questionario semi-strutturato;
- intervista con questionario strutturato.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

Il questionario è un insieme strutturato di domande, “aperte” e/o “chiuse”, poste in sequenza secondo un criterio prestabilito.



Le interviste strutturate (o standardizzate) sono quelle interviste caratterizzate dall'utilizzo di domande estremamente strutturate e codificate, che non lasciano margini di libertà all'intervistatore, e da una forte “distanza” tra i due soggetti che interagiscono.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Messina: venerdì 12 novembre 2021

**interviste
faccia a faccia o
"face to face"**

*interazione diretta tra due o più interlocutori che
può sfruttare tutti i vantaggi e le potenzialità
della comunicazione interpersonale
maggiore libertà all'intervistatore e
dell'intervistato*

*interazione diretta tra i due attori coinvolti, ma solo attraverso uno scambio
verbale*

*durata breve per essere efficaci e strumento di rilevazione molto strutturato
ed estremamente semplice*

tempi brevi di esecuzione e costi ridotti

**interviste
telefoniche**

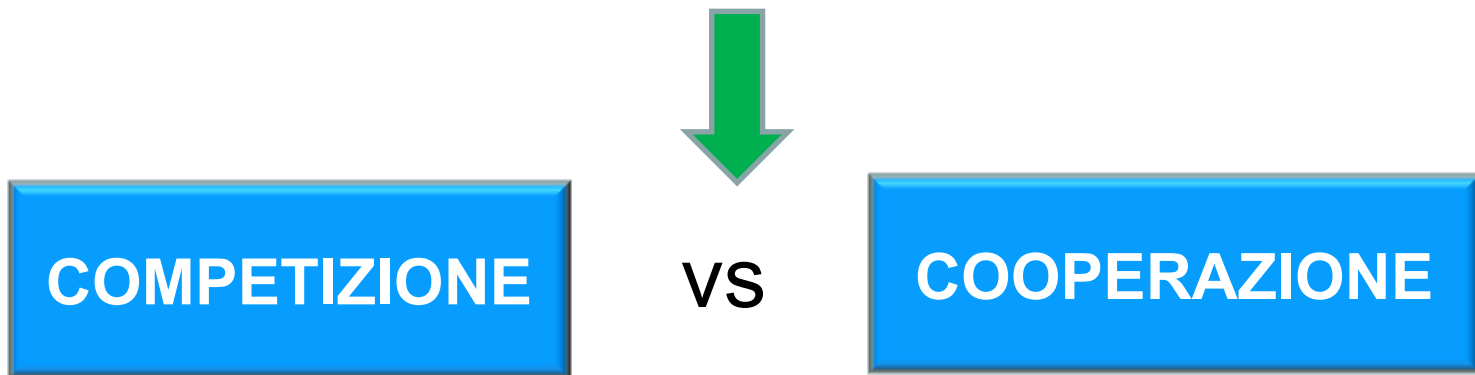
PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

Una caratteristica comune a tutti i tipi di intervista è l'influenza dell'intervistatore e della situazione di intervista sul soggetto.

- La relazione tra intervistatore e intervistato è sempre una relazione sociale, ossia una interazione simbolica e comunicativa.
- L'andamento e gli esiti dell'intervista dipendono dai processi di negoziazione che si attivano tra intervistatore e intervistato.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

Intervistatore e Intervistato sono
soggetti attivi ma diversi
nella relazione comunicativa



PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Messina: venerdì 12 novembre 2021

Per condurre l'intervista occorre stimolare la
cooperazione:

- **motivare**
- **informare**
- **legittimare**
- **rassicurare**
- **spiegare**

**utilizzare le
tecniche di probing**

*Per ottenere e mantenere la **cooperazione** è importante che si sviluppi un senso di **fiducia** verso l'intervistatore e si stabilisca un clima positivo di **scambio** di informazioni.*

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

Ciò che l'intervistatore non deve fare

- Esprimere approvazione o disapprovazione per le risposte
- Essere troppo espressivo
- Essere troppo riservato
- Mostrare atteggiamenti di svalutazione per l'intervista
- Codificare erroneamente/interpretare/suggerire la risposta
- Non dare sufficienti garanzie di riservatezza.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

La presenza dell'intervistatore comporta comunque un

APPORTO SPECIFICO DI ERRORE

- PROCESSO DI FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA
- PRESENZA DI FONTI DI DISTORSIONE

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

❑ PROCESSO DI FORMULAZIONE DELLA RISPOSTA

L'intervistato deve:

- comprendere correttamente la domanda,
- decidere quali informazioni sono rilevanti,
- recuperare tali informazioni in memoria,
- formulare mentalmente una risposta,
- valutarne l'adeguatezza rispetto ai propri scopi,
- produrre verbalmente una risposta.



RISPOSTE OTTIMALI

RISPOSTE ACCETTABILI

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

PRESENZA DI FONTI DI DISTORSIONE



RESPONSE SET



ACQUIESCENZA



REAZIONE ALL'OGGETTO

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

FONTI DI DISTORSIONE: RESPONSE SET

Distorsione tipica delle domande presentate sotto forma di batterie: se accrescono la rapidità delle risposte, riducono la fedeltà dei dati prodotti; l'intervistato è indotto a dare sempre la stessa risposta, in modo meccanico e sempre uguale, indipendentemente dal contenuto della domanda.

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI
Messina: venerdì 12 novembre 2021

FONTI DI DISTORSIONE: ACQUIESCENZA

Tendenza a dichiararsi sempre d'accordo con tutte le affermazioni che vengono sottoposte, prescindendo dallo specifico contenuto delle domande.

È particolarmente spiccata fra gli intervistati di livello culturale medio-basso.

È favorita:

- dalle domande difficili, poco chiare o ambigue,*
- dal dover rispondere ad argomenti poco rilevanti o da questionari troppo lunghi e ripetitivi,*
- quando si da agli intervistati poco tempo per rispondere,*
- quando gli intervistatori sono male addestrati, frettolosi e poco sensibilizzati alla centralità del loro ruolo per il buon esito dell'indagine.*

PROGRAMMA DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
«FACILITATORI NELLE RELAZIONI DI CURA»
CORSO DI FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI

Messina: venerdì 12 novembre 2021

FONTI DI DISTORSIONE: REAZIONE ALL'OGGETTO

Si verifica quando l'intervistato non reagisce alle affermazioni, ma ai personaggi, alle azioni, alle situazioni menzionate dalle affermazioni stesse.

In tali casi, le risposte sono riferibili alle rappresentazioni mentali e culturali che il soggetto ha maturato dall'esperienza, nonché al fattore «desiderabilità sociale», declinato in relazione al ruolo di malato.