

Marzo 2011

Far crescere la qualità nel sociale: strumenti, tecnologie, persone.

Rendiconto seconda fase di ricerca

Nota metodologica

Come ogni strumento di rilevazione dati, il questionario e in particolare il questionario on-line presenta vantaggi e limiti propri.

Per quanto riguarda i limiti, il questionario on-line, auto selezionando sia le organizzazioni che utilizzano la posta elettronica sia i soggetti che hanno una maggiore facilità d'uso del computer, permette di avere un campione poco rappresentativo. Un ulteriore elemento critico, solitamente riscontrato, è la bassa motivazione e coinvolgimento dei soggetti a partecipare alla ricerca.

Il presente questionario, avendo una funzione di conferma o confutazione dei dati emersi dalle interviste esplorative, non ha pretese di rappresentatività, ma piuttosto di indicazione di orientamenti da approfondire.

Tra i vantaggi segnaliamo l'economicità della rilevazione e la possibilità di estendere e reiterare la raccolta di informazioni. L'indagine via web infatti risulta efficace per la raccolta di spunti e idee consentendo una somministrazione che riduce al minimo l'impiego di risorse temporali ed economiche. Un secondo vantaggio è che i dati e le osservazioni raccolte costituiscono (insieme alle interviste esplorative) un supporto utile a indirizzare gli approfondimenti e a innescare confronti. In questo senso la rilevazione si costituisce come un'azione intermedia che da un lato consente di acquisire informazioni su temi e questioni definite, e dall'altro sensibilizza un certo numero di soggetti che possono successivamente essere nuovamente avvicinati per raccogliere considerazioni e punti di vista.

Struttura del questionario

La struttura dello strumento, costruito ad hoc, è composta in totale da 22 items organizzati in 9 sezioni principali:

1. anagrafica
2. strumenti, tecnologie e processi operativi
3. elementi di criticità
4. fattori facilitanti
5. la rete delle collaborazioni
6. vantaggi
7. qualità
8. risorse
9. prospettive

Nonostante siano presenti due domande aperte, il formato delle domande è prevalentemente a risposta chiusa. Nello specifico si è scelto, quale formato di risposta, una scala Likert a 5 punti per evitare effetti di polarizzazione delle risposte.

Il campione

La scelta del campione è dettata dall'esigenza di rivolgersi alle organizzazioni che operano in ambito sociale, socio-educativo e socio-sanitario oltre che da ragioni organizzative quali la disponibilità di indirizzi mail validi.

COMPOSIZIONE DEL CAMPIONE	NUMERO DEI SOGGETTI
Consorzio e cooperativa sociale	577
Agenzia formativa	180
Azienda speciale	19
Strutture che offrono servizi agli anziani	33
Strutture che offrono servizi ai disabili	92
Altre organizzazioni che offrono servizi alla persona	10
TOTALE	911

Validazione e somministrazione

Prima della somministrazione, il questionario è stato revisionato e validato con il gruppo di ricerca e sottoposto ad una fase test, sia per eludere la presenza di item ambigui e impropri sia per testarne la scorrevolezza.

La somministrazione, aperta in data 1 marzo 2011, è avvenuta mediante modalità on-line. I partecipanti hanno ricevuto una mail d'invito alla compilazione del questionario che nel contempo spiegava loro il senso della ricerca. Grazie all'attivazione di specifiche impostazioni è stato garantito l'anonimato dei rispondenti e predisposta una forma di controllo per impedire più di una compilazione da parte di un singolo soggetto. La fase di raccolta dati si è svolta nell'arco di 15 giorni, intervallata da due momenti di "recall" aventi una funzione di promemoria.