

INTELECTUAL OUTPUT
NOV 2015-MAR 2016

Interpretazione dei questionari

1



In questo documento è stati ricapitolati elementi chiave per l'interpretazione del questionario. Il questionario è stato tradotto dal rumeno in lingua inglese e somministrato a 76 partecipanti.

La prima area investigata è la Percezione del lavoro. In questa sezione del questionario, i partecipanti hanno mostrato un medio livello di impegno verso la professione di dispatcher, infatti la maggior parte delle persone (almeno il 50% del campione) si è posizionato in un punteggio di 2 o 3 per gli elementi impegnativi ('quello che faccio al lavoro aiuta la società in cui vivo', 'sento che quello che faccio è importante', 'quello che faccio al lavoro mi fa sentire bene', 'mi sento come la vita di coloro che chiamano la linea di emergenza, dipendono anche da me'). Va notato che la scala varia da 1 a 5 e, 4 e 5 rappresentano un livello elevato.

Una seconda importante questione sollevata per il questionario è l'importanza dell'empatia (76,9% ha valutato 5 in 'Credo che gli operatori che prendono le chiamate di emergenza devono essere persone molto empatiche') e l'importanza della coesione sociale (76,9 % ha segnato 5 sulla voce 'Penso che il lavoro di squadra e la collaborazione con i colleghi è molto importante'). Questo argomento viene sollevato anche in un'altra sezione del questionario denominato 'Difficoltà / Requisiti'. Molti partecipanti indicano che le 'difficoltà maggiori sul posto di lavoro' sono colleghi incompleti, ore lavorative, gestione dello stress per i membri della famiglia. I partecipanti hanno indicato come 'le maggiori sfide' i seguenti aspetti: motivazione del personale, gestione del lavoro di squadra.

La maggior parte dei partecipanti (78,9%) crede che il miglior spostamento è di 8 ore.

I partecipanti hanno mostrato un alto livello di difficoltà nella comunicazione con l'area del chiamante (42,3%) e l'elevata necessità di formazione (62,3% ha segnato 4) e la necessità di sostegno psicologico (94,6% ha segnato 5). Circa 1 partecipante su 3 (15,79%) ritiene che sia meglio usare la domanda aperta e adattare la comunicazione rispetto alla situazione, mentre 84,21% ritengono che l'utilizzo dell'algoritmo è il metodo migliore.

Il partecipante ha affermato che questa formazione è molto importante per loro, nella terza sezione del questionario, si discute di una certa area di formazione. Coerentemente con le risposte precedenti, la maggior parte dei partecipanti ha dichiarato che ogni area è molto importante (sempre più del 50% ha segnato 5 su queste scale). Così ho deciso in questo documento di interpretazione di classificare i temi dalla più alta percezione dell'importanza alla percezione inferiore dell'importanza:

1. Learning per dare priorità alle chiamate di emergenza (89,3%)
2. Psicologia dell'economia (82,1%)
3. Comunicazione con il chiamante (80,8%)
4. Psicotraumatologia (73,1%)
5. Come fare domande (69,2%)
6. Riconoscere chiamate false (67,9%)
7. Come fornire misure di primo soccorso (65,4%)
8. Psicologia della sicurezza (61,5%)
9. Caller profilo (61,5%)

L'argomento delle chiamate false è molto variabile tra i dispatcher, infatti il numero di chiamate false variava da 2 volte a settimana a 5 volte alla settimana.

Il tema delle battute durante la chiamata di emergenza ha una gamma più ampia (zero a settimana a 2 per settimana).

C'è una minore incidenza per chiamate di numero sbagliato. Il dispatcher che ha dichiarato il maggior numero di chiamate di numero sbagliato ha dichiarato 10.

La risposta alla domanda relativa alla precisione della classificazione delle chiamate in arrivo ha mostrato che il dispatcher non è sicuro del livello di accuratezza.

Il campione ha mostrato che la supervisione è altamente raccomandata (94,7%) e crede nel riconoscimento e nella definizione di una descrizione del lavoro per la professione di dispatcher (89,6%) e il 92,4% crede in un sistema di 'specializzazione' per il dispatcher 112.

Il questionario ha mostrato che i 112 dispatcher riconoscono l'importanza della formazione e del supporto psicologico. Gli argomenti specifici della formazione necessaria sono gli stessi proposti nel progetto Un minuto può salvare una vita. Questa nuova professione ha bisogno anche di una descrizione del lavoro e di un piano per la sovra-specializzazione. I partecipanti al campione hanno mostrato un forte impegno nella professione, ma riconoscono anche che lo stress influenza la qualità del compito professionale svolto.

