



# MiglioraPA

LA CUSTOMER SATISFACTION PER LA  
QUALITÀ DEI SERVIZI PUBBLICI

STRUMENTO N°4A

SCHEDA FOCUS GROUP

## COS'È

---

Il **focus group** è un colloquio della durata media di un'ora o un'ora e mezza che viene svolto tra un **gruppo di persone**, in genere da sei a dieci. Un numero maggiore di intervistati escluderebbe inevitabilmente qualcuno dalla discussione; un numero minore renderebbe difficile e poco efficace l'interazione fra i partecipanti.

I gruppi tendenzialmente più numerosi (intorno ai dieci partecipanti) consentono l'emersione di opinioni più eterogenee e la raccolta di una maggior ricchezza di spunti, quelli meno numerosi permettono un maggior livello di approfondimento e di apertura, soprattutto quando si dialoga di questioni delicate.

### **Vantaggi:**

- Rapidità ed economicità
- Stimolo reciproco tra i partecipanti
- Interazione tra i partecipanti

### **Svantaggi**

- Possibile creazione di freni inibitori tra i partecipanti
- Raccolta di spunti di riflessione più numerosi ma meno approfonditi rispetto alle interviste individuali
- Necessità di assicurare a tutti la possibilità di prendere la parola

Il gruppo deve essere omogeneo sotto il profilo della stratificazione sociale e culturale e i partecipanti non dovrebbero conoscersi tra loro.

La conversazione dovrebbe essere guidata attraverso apposite domande di stimolo che consentano mantenere la conversazione entro i temi dell'indagine.

### **Ruolo del moderatore**

Il moderatore ha il compito di:

- Guidare la conversazione
- Favorire la discussione tra tutti i partecipanti
- Agevolare la partecipazione di tutti
- Evitare che la discussione sia dominata da un leader
- Mantenere una posizione di neutralità
- Evitare di esprimere le proprie opinioni e valutazioni

# SCHEDA INPOSTAZIONE FOCUS GROUP

---

## Pianificazione generale dei focus group

Questa scheda ha l'obiettivo di supportare i responsabili dell'indagine nella pianificazione di uno o più focus group previsti.

Oltre agli elementi identificativi relativi all'ente/ufficio interessato e al processo alla base del servizio da indagare, per ciascun focus group previsto si riportano:

- Destinatari, per tipologie/categorie
- Il numero di inviti effettuato (di norma in numero superiore alle esigenze al fine di coprire eventuali rinunce)
- Il numero di inviti confermati
- Data, luogo e ora in cui si svolgerà il focus group
- Le informazioni relative al moderatore

<b>Ente:</b> .....
--------------------

<b>Processo:</b> .....
------------------------

Focus group pianificati					
Destinatari	N° inviti	N° confermati	data	orario	Luogo
1.....					
2.....					

<b>Moderatore/verbalizzatore</b>
----------------------------------

## Pianificazione del singolo focus group

Questa scheda costituisce una guida allo svolgimento del singolo focus group. Viene quindi riportato uno schema tipo delle fasi in cui si articola il focus group, una scheda per la registrazione dei partecipanti ed un prospetto nel quale registrare, per ciascun partecipanti, le risposte fornite alle domande stimolo sottoposte dal moderatore.

Focus Group	
-------------	--

Data:		Luogo:	
-------	--	--------	--

Oggetto del Focus Group	
-------------------------	--

FASE	ATTORE	TEMPI
Saluti, ringraziamenti, breve introduzione degli obiettivi dell'incontro e dei moderatori	Referente dell'ente	5 minuti
Chiarire obiettivo dell'incontro, oggetto dell'indagine, modalità di partecipazione e aspetti logistici e temporali		
Domande stimolo		
Ringraziamenti e info su comunicazione esiti		

Componenti	Ente	Ruolo
Nome Cognome		
Nome Cognome		
Nome Cognome		
...		
Domande di stimolo	Risposte dei partecipanti	
Conoscenza e utilizzo del servizio	Es. Cognome – risposta ...	
Aspetti positivi/punti di forza	Es. Cognome – risposta ...	
Aspetti negativi/aree di debolezza	Es. Cognome – risposta ...	
Azioni di miglioramento future	Es. Cognome – risposta ...	

Altro....	
-----------	--

**Domande stimolo base:**

1. Conoscenza e utilizzo del servizio
2. Aspetti positivi/punti di forza
3. Aspetti negativi/aree di debolezza
4. Azioni di miglioramento future
5. Altro.....