

Servizi Solidarietà Sociale

I corsi di formazione per Operatore Socio Sanitario. L'opinione degli allievi

Ottobre 2004

Ricerca effettuata da:

Servizio Organizzazione e Qualità
in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Indice

1. Il contesto	3
2. Il disegno della ricerca	3
3. La decisione di frequentare il corso per Operatore Socio-sanitario	4
3.1 Le motivazioni prevalenti.....	4
3.2 Le modalità di informazione sul corso	5
4. I giudizi degli utenti sul corso frequentato	
4.1 La qualità percepita	6
4.2 La propensione al passaparola.....	11
4.3 La qualità attesa: le proposte degli allievi	11
5. Una prima valutazione d'impatto: l'ingresso nel mondo del lavoro degli allievi dei corsi OSS	12
5.1 Gli allievi attualmente occupati.....	12
5.2 Gli allievi disoccupati	15
6. Il profilo sociografico dei rispondenti	16
7. Uno sguardo d'insieme	18
8. Appendice metodologica: note statistiche sulla media, mediana e moda e altri indici di posizione	20
9. Il questionario proposto agli utenti	21

1. Il contesto

L'Operatore Socio – Sanitario (OSS) è un lavoratore tecnico manuale che, a seguito dell'attestato di qualifica conseguito al termine di una specifica formazione professionale (un corso formativo della durata di 1000 ore) svolge attività indirizzate a soddisfare i bisogni primari della persona e a favorire il benessere e l'autonomia del paziente.

Il lavoro dell'OSS si rivolge a diverse categorie di persone che vivono in condizioni di disagio sociale o di malattia: anziani con problemi sociali e sanitari, bambini/ragazzi problematici, persone disabili, adulti in difficoltà o con problemi psichiatrici, degenti in ospedale.

L'Operatore Socio Sanitario svolge il proprio lavoro nei servizi sanitari e sociali gestiti da enti pubblici, cooperative sociali e privati. Questa figura professionale può, quindi, lavorare in ospedale e/o in altri servizi sanitari e sociali (comunità alloggio, residenze per anziani, centri diurni...) o a casa della persona.

Il corso di formazione per Operatore Socio Sanitario è accessibile a coloro che hanno conseguito l'obbligo scolastico e che hanno superato una prova selettiva di ammissione. La formazione ha una durata annuale di 1000 ore complessive articolate in 545 di attività teorica, 440 di stage e 15 di esame finale. I corsi di formazione sono autorizzati dalle Province e finanziati con risorse dell'Unione Europea e della Regione.

2. Il disegno della ricerca

Nel 2003 la Provincia di Torino ha autorizzato l'attivazione di quarantasette corsi organizzati da ventitré enti formativi. Nel giugno 2004 i *Servizi Solidarietà Sociale e Organizzazione e Qualità* della Provincia di Torino, in collaborazione con l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico*, hanno condotto un'indagine volta a raccogliere le opinioni degli allievi che hanno frequentato i corsi svolti nel 2003. Sono stati coinvolti nell'indagine 571 allievi, per un totale di venti enti formativi¹. A ciascun allievo è stato spedito a casa un questionario semi-strutturato, contenente domande a risposta sia aperta sia chiusa. Hanno ritenuto di restituire la propria opinione 221 soggetti, pari al 38,7% del totale. La tab. 1 illustra la distribuzione per ente/agenzia formativa sia del totale degli allievi che hanno frequentato un corso nel 2003 sia di quelli che, tra loro, hanno compilato il questionario.

¹ 3 enti formativi hanno scelto di non partecipare alla ricerca.

Tab. 1: Numero di allievi per ente/agenzia formativa – valori assoluti/valori %

Ente/agenzia Formativa	Popolazione		Campione	
	V.A.	%	V.A.	%
Comune di Torino	51	9	19	9
ENAIIP – Grugliasco	46	8	19	9
IIRR Salotto e Fiorito – Pianezza	41	7	9	4
IIRR Salotto e Fiorito – Rivoli	37	7	14	7
Casa di Carità Arti e Mestieri – Torino	36	6	3	2
FORUM – Ivrea	36	6	16	7
CSEA – Orbassano	36	6	15	7
AIFOP – Lanzo	30	5	15	7
CISA – Gassino	27	5	9	5
CISA – Nichelino	27	5	5	3
Formont – Pianezza	26	5	8	4
Fondazione Feyles – Torino	25	5	9	4
CIOFS – Torino	24	4	11	5
IAL – Avigliana	24	4	10	5
IAL – Torino	23	4	11	5
Casa di Carità Arti e Mestieri – Grugliasco	19	3	10	5
Consorzio Formazione Innovazione e Qualità - Pinerolo	18	3	8	4
ENAIIP – Settimo T.se	18	3	3	2
Centro Operativo Flora – Torino	17	3	7	4
CSEA – Torino	10	2	5	2
Totale	571	100	206**	100

Legenda:

- In blu i dati sulla popolazione (Fonte: Provincia di Torino - Servizio Solidarietà Sociale).
- In rosso gli allievi che hanno restituito il questionario.

** In realtà sono stati compilati 221 questionari, ma 15 allievi hanno omissso l'indicazione relativa alla sede presso cui hanno seguito il corso.

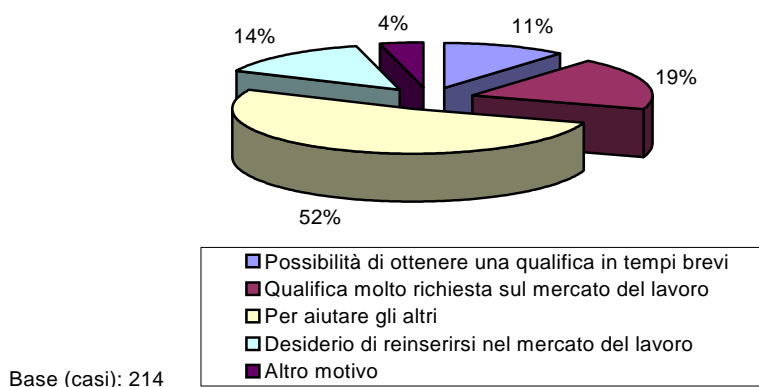
3. La decisione di frequentare il corso per operatore socio - sanitario

3.1 Le motivazioni prevalenti

Il 52% degli allievi ha deciso di iscriversi al corso spinto principalmente dal desiderio di poter accedere ad una professione che permettesse di aiutare il prossimo, il 19% ha scelto di conseguire questa qualifica perché la giudicava molto richiesta sul mercato del lavoro e il 14% è stato mosso dalla speranza di

riuscire facilmente a reinserirsi nel mondo del lavoro dopo un periodo di disoccupazione (fig. 1). L'11% degli allievi è stato, invece, attratto dalla possibilità di ottenere una qualifica in tempi brevi.

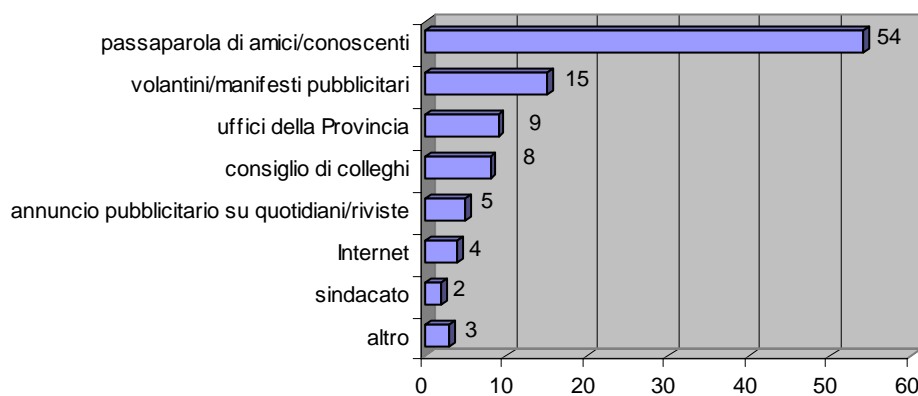
Fig. 1: Motivo prevalente – valori %



3.2 Le modalità di informazione sul corso

Più del 50% degli allievi ha saputo della possibilità di frequentare il corso OSS attraverso il passaparola di amici e conoscenti (fig. 2) e il 15% ha visto pubblicità su volantini o manifesti. Il 9% si è rivolto ad un ufficio della Provincia e l'8% è stato consigliato da colleghi di lavoro. I canali di comunicazione meno efficaci sono risultati essere quotidiani/riviste (5%), Internet (4%) e i sindacati (2%).

Fig. 2. Modalità di informazione sul corso – valori %



Base (casi): 213

4. I giudizi degli utenti sul corso frequentato

4.1 La qualità percepita

Gli allievi che intendono conseguire la qualifica OSS devono effettuare, come già ricordato, un percorso formativo della durata di 1000 ore complessive, tra teoria e tirocinio, al termine del quale è previsto un esame comprendente una prova teorica ed una pratica.

Il questionario proposto agli allievi comprendeva una sezione in cui gli stessi erano chiamati ad esprimere il loro grado di accordo/disaccordo relativamente ad aspetti legati al percorso formativo che li ha condotti all'ottenimento della qualifica OSS.

A questo proposito, il questionario prevedeva un meccanismo di risposta basato su "righelli" come quelli riprodotti in tab. 2. In pratica, i rispondenti sono stati invitati ad esprimere la loro opinione segnando una **x** in una delle caselle: all'estrema sinistra potevano collocarsi coloro che volevano esprimere il loro *completo disaccordo* relativamente all'affermazione loro proposta, mentre a destra coloro che dichiaravano un *pieno accordo*.

Osservando la tab. 2 si desume che gli allievi non considerano molto difficile il test di preselezione che hanno dovuto sostenere per accedere al corso e che, in quella sede, i candidati con un titolo di studio più elevato non sembrano essere stati particolarmente avvantaggiati rispetto a chi possedeva un livello di istruzione inferiore.

Molti rispondenti dichiarano che il colloquio motivazionale, che hanno dovuto sostenere dopo la preselezione, è stato condotto da persone competenti, ritengono che il corso preveda un numero di ore teoriche adeguato, ma alcuni lamentano una non sempre stretta corrispondenza tra ciò che si impara in aula e le mansioni che si è poi chiamati a svolgere durante il tirocinio.

Gli allievi sostengono, inoltre, che il corso OSS permette veramente di imparare un mestiere, credono che la Commissione d'esame li abbia valutati in modo adeguato e affermano che il lavoro dell'OSS corrisponde veramente a ciò che piace loro fare (in quest'ultimo caso il 62% dei rispondenti esprime totale accordo con l'affermazione proposta).

In tab. 2 sono indicate per ciascun righello – che corrisponde a ciascun item del questionario – le risposte degli allievi espresse in valori percentuali. La casella arancione indica la *mediana*, ovvero la posizione che divide in due parti la distribuzione di frequenza: alla sua destra si colloca il 50% delle risposte e a sinistra il restante 50%.

Tab. 2: In che misura è d'accordo con le seguenti affermazioni? – valori %

		Base (casi)														
Il test di preselezione che bisogna superare per accedere al corso è difficile	<table border="1"> <tr> <td>40%</td> <td>15%</td> <td>8%</td> <td>16%</td> <td>4%</td> <td>5%</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	40%	15%	8%	16%	4%	5%	12%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	221
40%	15%	8%	16%	4%	5%	12%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Nella preselezione i candidati con un titolo di studio più alto sono molto avvantaggiati	<table border="1"> <tr> <td>36%</td> <td>10%</td> <td>8%</td> <td>9%</td> <td>7%</td> <td>10%</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	36%	10%	8%	9%	7%	10%	20%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	221
36%	10%	8%	9%	7%	10%	20%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Il colloquio motivazionale che si sostiene dopo aver passato il test di preselezione è tenuto da persone competenti	<table border="1"> <tr> <td>5%</td> <td>5%</td> <td>1%</td> <td>9%</td> <td>11%</td> <td>19%</td> <td>51%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	5%	5%	1%	9%	11%	19%	51%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	217
5%	5%	1%	9%	11%	19%	51%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Ci sono troppe ore di lezione teoriche	<table border="1"> <tr> <td>37%</td> <td>12%</td> <td>7%</td> <td>10%</td> <td>6%</td> <td>10%</td> <td>18%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	37%	12%	7%	10%	6%	10%	18%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	221
37%	12%	7%	10%	6%	10%	18%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Non c'è una stretta corrispondenza tra ciò che si impara in aula e le mansioni che poi si svolgono durante le ore di tirocinio	<table border="1"> <tr> <td>27%</td> <td>10%</td> <td>7%</td> <td>13%</td> <td>9%</td> <td>10%</td> <td>24%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	27%	10%	7%	13%	9%	10%	24%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	221
27%	10%	7%	13%	9%	10%	24%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Il corso O.S.S., con le sue lezioni teoriche e pratiche, permette veramente di imparare un mestiere	<table border="1"> <tr> <td>6%</td> <td>2%</td> <td>5%</td> <td>12%</td> <td>6%</td> <td>17%</td> <td>52%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	6%	2%	5%	12%	6%	17%	52%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	220
6%	2%	5%	12%	6%	17%	52%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Al termine del corso, la commissione d'esame valuta gli allievi in modo adeguato	<table border="1"> <tr> <td>10%</td> <td>5%</td> <td>8%</td> <td>10%</td> <td>8%</td> <td>15%</td> <td>44%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	10%	5%	8%	10%	8%	15%	44%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	221
10%	5%	8%	10%	8%	15%	44%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										
Il lavoro di O.S.S. corrisponde veramente a ciò che mi piace fare	<table border="1"> <tr> <td>5%</td> <td>3%</td> <td>4%</td> <td>9%</td> <td>8%</td> <td>9%</td> <td>62%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla d'accordo</td> <td>Moito d'accordo</td> </tr> </table>	5%	3%	4%	9%	8%	9%	62%	Per nulla d'accordo						Moito d'accordo	218
5%	3%	4%	9%	8%	9%	62%										
Per nulla d'accordo						Moito d'accordo										

Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

L'item evidenziato in giallo è quello relativamente al quale sono state riscontrate le maggiori criticità.

Una domanda successiva prevedeva, invece, che gli allievi esprimessero il loro grado di soddisfazione relativamente ad alcuni aspetti riferiti all'organizzazione del corso e al personale docente. A tale fine, sono stati proposti nuovamente dei righelli in relazione ai quali gli utenti sono stati chiamati ad esprimere una valutazione con il meccanismo appena descritto. In tab. 3 sono riportate le distribuzioni di frequenza per ciascun aspetto: appare chiaro come il grado di soddisfazione degli allievi appaia piuttosto elevato per tutti gli aspetti, in particolar modo per quelli riferiti al personale docente. Si può notare che la posizione mediana che, come detto in precedenza, divide in due parti la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra), sia sempre collocata nella parte destra dei righelli, dove gli allievi potevano esprimere un giudizio positivo di soddisfazione.

Tuttavia, esaminando la distribuzione di frequenza degli item dal numero sette al dodici, si può notare come esista un gruppo di individui relativamente insoddisfatti. Infatti, analizzando le prime due caselle a sinistra di questi item (contrassegnate in colore rosso nella tab. 3) e aggregando le due modalità di risposta più negative, ovvero le posizioni a sinistra del righello, si osserva come questa situazione di criticità coinvolga circa il 15/20% dei rispondenti.

Occorre segnalare che questo andamento si inserisce, comunque, in un quadro di generale soddisfazione, testimoniato dalla percentuale di rispondenti che, anche in corrispondenza degli item

segnalati, si posiziona a destra dei righelli. Tuttavia, appare utile evidenziarlo considerato anche che si tratta specificatamente di item relativi a dimensioni logistiche (comodità nel raggiungere la sede) e organizzative del corso (materiali didattici, comfort dei locali, tempi di attesa, numero di ore del corso).

Al contrario, le dimensioni legate al corpo docente (cortesia, competenza e disponibilità) appaiono ai primi posti nella classifica di gradimento.

Tab. 3: il corso di formazione frequentato: i giudizi degli allievi – valori %

In che misura è soddisfatto/a dei seguenti aspetti?		Base (casi)														
1. Cortesia degli insegnanti	<table border="1"> <tr> <td>2%</td><td>1%</td><td>2%</td><td>5%</td><td>12%</td><td>24%</td><td>54%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	2%	1%	2%	5%	12%	24%	54%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	219
2%	1%	2%	5%	12%	24%	54%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
2. Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<table border="1"> <tr> <td></td><td>1%</td><td>2%</td><td>8%</td><td>12%</td><td>24%</td><td>53%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>		1%	2%	8%	12%	24%	53%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	219
	1%	2%	8%	12%	24%	53%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
3. Competenza degli insegnanti	<table border="1"> <tr> <td>1%</td><td>2%</td><td>2%</td><td>9%</td><td>13%</td><td>26%</td><td>47%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	1%	2%	2%	9%	13%	26%	47%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	218
1%	2%	2%	9%	13%	26%	47%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
4. Orario in cui si sono svolte le lezioni	<table border="1"> <tr> <td>4%</td><td>2%</td><td>3%</td><td>11%</td><td>11%</td><td>22%</td><td>47%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	4%	2%	3%	11%	11%	22%	47%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	219
4%	2%	3%	11%	11%	22%	47%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
5. Contenuti delle materie trattate al corso	<table border="1"> <tr> <td>2%</td><td>2%</td><td>5%</td><td>10%</td><td>15%</td><td>24%</td><td>42%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	2%	2%	5%	10%	15%	24%	42%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	217
2%	2%	5%	10%	15%	24%	42%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
6. Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<table border="1"> <tr> <td>3%</td><td>1%</td><td>4%</td><td>16%</td><td>15%</td><td>19%</td><td>42%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	3%	1%	4%	16%	15%	19%	42%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	217
3%	1%	4%	16%	15%	19%	42%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
7. Comodità nel raggiungere la sede del corso	<table border="1"> <tr> <td>10%</td><td>2%</td><td>5%</td><td>8%</td><td>11%</td><td>18%</td><td>46%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	10%	2%	5%	8%	11%	18%	46%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	218
10%	2%	5%	8%	11%	18%	46%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
8. Numero di ore di tirocinio	<table border="1"> <tr> <td>10%</td><td>6%</td><td>7%</td><td>9%</td><td>12%</td><td>18%</td><td>38%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	10%	6%	7%	9%	12%	18%	38%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	216
10%	6%	7%	9%	12%	18%	38%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
9. Numero di ore di lezione teoriche	<table border="1"> <tr> <td>9%</td><td>5%</td><td>8%</td><td>13%</td><td>14%</td><td>18%</td><td>33%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	9%	5%	8%	13%	14%	18%	33%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	216
9%	5%	8%	13%	14%	18%	33%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
10. Tempi di attesa per ricevere l'attestato	<table border="1"> <tr> <td>12%</td><td>8%</td><td>4%</td><td>12%</td><td>8%</td><td>20%</td><td>36%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	12%	8%	4%	12%	8%	20%	36%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	219
12%	8%	4%	12%	8%	20%	36%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
11. Comfort dei locali	<table border="1"> <tr> <td>14%</td><td>5%</td><td>7%</td><td>10%</td><td>12%</td><td>20%</td><td>32%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	14%	5%	7%	10%	12%	20%	32%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	218
14%	5%	7%	10%	12%	20%	32%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										
12. Materiale didattico	<table border="1"> <tr> <td>13%</td><td>4%</td><td>10%</td><td>14%</td><td>10%</td><td>18%</td><td>31%</td> </tr> <tr> <td colspan="6">Per nulla soddisfatto/a</td> <td>Totalmente soddisfatto/a</td> </tr> </table>	13%	4%	10%	14%	10%	18%	31%	Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a	217
13%	4%	10%	14%	10%	18%	31%										
Per nulla soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a										

Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Una lettura più agevole di questi risultati può essere fornita dagli indici sintetici di soddisfazione (tab. 4). I giudizi degli utenti sono stati sintetizzati in un unico valore: esso varia da 0 a 100, dove 0 indica il livello di soddisfazione minimo e 100, al contrario, quello massimo. Gli elevati valori ottenuti confermano le valutazioni medio-alte che gli utenti hanno fornito relativamente a questi *item*. Gli indici sintetici

aiutano a leggere in modo più immediato l'andamento evidenziato in precedenza; tutti gli item superano ampiamente la sufficienza – il valore minimo assunto dall'indice è 64 relativo al materiale didattico – anche se l'ordinamento appare spaccato a metà: da una parte si posizionano gli *item* che riguardano il personale docente (fino all'item n.ro 6 di tab. 4 colonna A) e dall'altro gli aspetti organizzativi del corso (item 7-12 di tab. 4 colonna A)².

Tab. 4: Indice sintetico di soddisfazione degli utenti

La qualità percepita dei servizi	A	B		C	
	Indice 0 – 100 Totale campione	Indice 0 – 100 Maschi		Indice 0 – 100 Maschi (18-39 anni)	
	Base (casi): 216	Base (casi): 26		Base (casi): 18	
1. Cortesia degli insegnanti	85	76	-9	72	-13
2. Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	85	75	-10	71	-14
3. Competenza degli insegnanti	82	74	-8	69	-13
4. Orario in cui si sono svolte le lezioni	79	74	-5	74	-5
5. Contenuti delle materie trattate al corso	79	66	-13	65	-14
6. Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	78	65	-13	61	-17
7. Comodità nel raggiungere la sede del corso	74	79	+5	83	+9
8. Numero di ore di tirocinio	68	67	-1	74	+6
9. Numero di ore di lezione teoriche	67	61	-6	68	+1
10. Tempi di attesa per ricevere l'attestato	67	59	-8	64	-3
11. Comfort dei locali	65	64	-1	72	+7
12. Materiale didattico	64	59	-5	72	+8

Ad integrazione dell'analisi appena presentata, è stata effettuata la disaggregazione dei dati che ha permesso di osservare alcune tendenze interessanti. Ad esempio, gli allievi maschi sembrano essere in

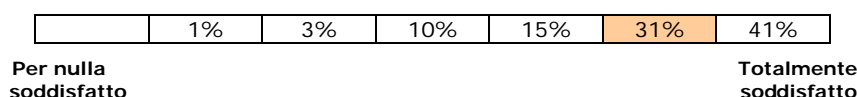
² Si precisa che la variabile originale, basata appunto sul meccanismo del "righello", a rigore statistico è una variabile discreta. Ciò significa che le tecniche di analisi statistica metodologicamente corrette sono quelle proposte in letteratura per la specifica trattazione di informazioni avente tali natura; ad esempio, se si vogliono evidenziare le tipicità presenti nelle manifestazioni dei fenomeni i decili e, quindi, la mediana. Tuttavia, se si adottasse solo una tale procedura di analisi spesso non si sfrutterebbe interamente la portata informativa dei dati raccolti. Infatti, il meccanismo di risposta del "righello" sottende un *continuum* di valori che dipende dal grado di intensità del livello di soddisfazione vincolato agli estremi dai "picchetti" semantici "per nulla soddisfatto" e "totalmente soddisfatto". A sua volta, tale grado di intensità, espresso dai rispondenti, è caratterizzato da un'elevata variabilità individuale.

Pertanto, naturalmente senza alcuna pretesa di risolvere uno dei tradizionali problemi della misurazione degli atteggiamenti/comportamenti, la soluzione adottata appare ragionevole poiché prevede l'attribuzione di valori (punteggi) alle modalità di risposta in misura crescente al crescere del posizionamento degli intervistati sul righello verso la totale soddisfazione. Date queste premesse, la media riesce a sintetizzare abbastanza bene gli aspetti di tipicità che interessano a fini conoscitivi. Si noti, infine, come la media sia intrinsecamente più sensibile alle "code"; ad esempio, l'*item* n.ro 12 di tabb. 3 e 4 relativo ai materiali didattici è quello che registra il valore dell'indice più basso poiché presenta gli scarti delle "code" – ovvero delle posizioni del righello – più elevati rispetto agli altri.

qualche misura più critici delle donne su tutti gli aspetti presi in esame (colonna B)³, fatta eccezione per la variabile relativa alla *comodità nel raggiungere la sede del corso*. Un'analisi più approfondita ha però rivelato che all'interno della popolazione maschile è la variabile età ad influenzare in modo significativo il livello di soddisfazione: gli allievi maschi giovani (fino a 39 anni – colonna C) sono molto meno soddisfatti rispetto al totale dei rispondenti relativamente a tutti gli aspetti inerenti il personale docente (cortesia, competenza, disponibilità e chiarezza nel fornire spiegazioni), all'orario di svolgimento delle lezioni, ai contenuti delle materie trattate al corso e ai tempi di attesa dell'attestato. Al contrario, però, sono decisamente più soddisfatti, per quanto concerne la comodità nel raggiungere la sede del corso, il numero di ore previste per la teoria e il tirocinio, il comfort dei locali e la qualità del materiale didattico.

Si è quindi chiesto agli allievi di esprimere un giudizio complessivo sul corso frequentato, di nuovo indicando la loro valutazione su di un righello ai cui estremi erano poste le voci *per nulla soddisfatto/molto soddisfatto*. In fig. 3 è illustrata la distribuzione di frequenza delle risposte che conferma il quadro positivo analizzato finora. L'indice complessivo di soddisfazione è risultato di 82 punti.

Fig. 3: Il corso frequentato: un giudizio complessivo – valori %



Base (casi): 219

Indice complessivo di soddisfazione (scala 0-100): 82



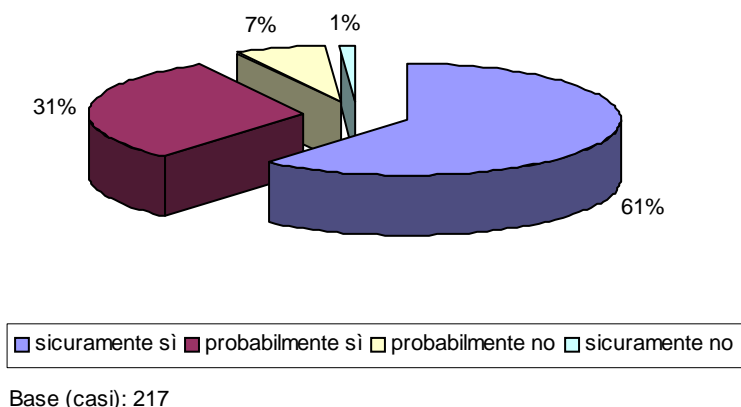
Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

³ I giudizi delle donne hanno un andamento prossimo a quello del totale del campione, indipendentemente dalla loro età.

4.2 La propensione al passaparola

Quasi la totalità dei rispondenti consiglierebbe *sicuramente* (61% - fig. 4) o *probabilmente* (31%) ad altri di frequentare il corso OSS.

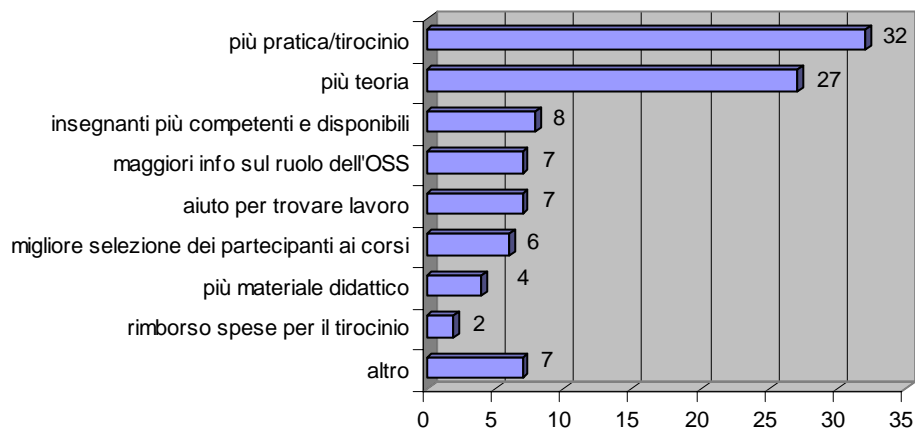
Fig. 4: Consiglierebbe ad altri il corso che ha appena frequentato? – valori %



4.3 La qualità attesa: le proposte degli allievi

Il questionario proposto agli utenti prevedeva uno spazio nel quale poter esprimere suggerimenti che, a loro parere, potessero essere utili per migliorare la qualità del corso che avevano frequentato. Un primo dato rilevante riguarda il numero stesso di segnalazioni che gli utenti hanno ritenuto opportuno fornire: 188 suggerimenti che nel 60% dei casi hanno avuto ad oggetto il numero di ore del corso (fig. 5). Infatti il 32% vorrebbe poter usufruire di un maggior numero di ore di tirocinio, mentre il 27% preferirebbe che venisse aumentato il tempo dedicato alle lezioni teoriche. Alcuni segnalano poi che gli insegnanti non sono sufficientemente competenti e disponibili (8%), altri pensano che sarebbe utile ricevere maggiori informazioni sulla figura dell'OSS prima dell'inizio del corso (7%), altri ancora vorrebbero essere aiutati nella ricerca del lavoro (7%). Una ridotta percentuale di utenti riterrebbe utile una migliore selezione dei partecipanti ai corsi, vorrebbe poter disporre di più materiale didattico e pensa che per il periodo del tirocinio dovrebbe essere previsto un rimborso spese.

Fig. 5: Suggestimenti – valori %



Base (casi): 188

5. Una prima valutazione d'impatto: l'ingresso nel mondo del lavoro degli allievi dei corsi OSS

L'ultima parte del questionario proposto agli allievi prevedeva due sezioni rivolte a due *target* differenti: da una parte coloro che dopo aver conseguito la qualifica OSS avevano trovato un lavoro e dall'altra gli allievi che al momento della compilazione erano ancora disoccupati.

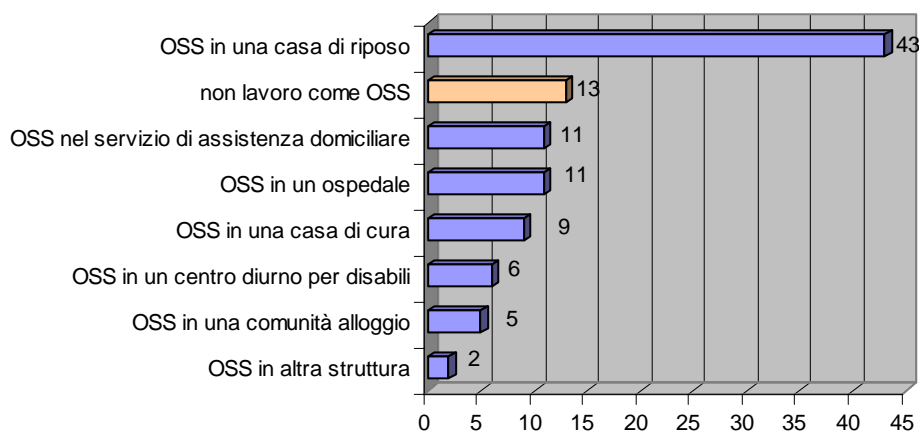
Una prima notazione di rilievo riguarda la percentuale consistente di allievi occupati: su 221 rispondenti 174 hanno dichiarato di possedere un'occupazione.

5.1 Gli allievi attualmente occupati

Gli allievi che hanno trovato un'occupazione svolgono principalmente il lavoro di OSS (87% - fig. 6); solo una minoranza di loro, invece, non svolge la professione di OSS (13%): tra di loro troviamo operai, commessi, soci lavoratori di cooperativa, impiegati e artigiani.

Chi è impiegato come OSS lavora presso una casa di riposo (43% - fig. 6), presso il servizio di assistenza domiciliare (11%), in ospedale (11%), in una casa di cura (9%), in un centro diurno per disabili (6%) o una comunità alloggio (5%).

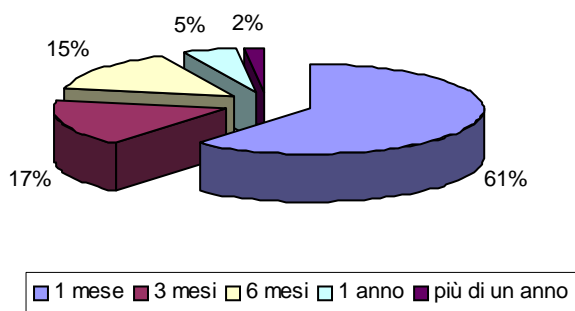
Fig. 6: Professione – valori %



Base (casi): 174

Il 93% di chi è occupato ha trovato lavoro entro 6 mesi dalla fine del corso (fig. 7). In particolare, il 61% in meno di un mese, il 17% in meno di 3 mesi e il 15% in meno di 6 mesi. Questo dato testimonia l'estrema efficacia dei corsi OSS quale strumento per entrare nel mondo del lavoro. E' inoltre interessante, alla luce di quest'ultimo dato, rileggere l'informazione relativa alla buona propensione al passaparola degli allievi analizzata in precedenza (cfr. fig. 4); il 92% di loro, infatti, consiglierebbe ad altri il corso frequentato.

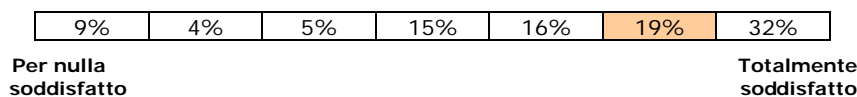
Fig. 7: Per chi lavora come OSS: tempo impiegato a trovare lavoro dopo la fine del corso – valori %



Base (casi): 151

Chi lavora come OSS si dice abbastanza soddisfatto dell'attuale occupazione (righello in fig. 8), tuttavia il 60% di loro dichiara che, se si presentasse la possibilità, sarebbe felice di cambiare lavoro (fig. 9). La fig. 10 illustra i principali motivi che spingono i rispondenti a desiderare un'occupazione diversa da quella attuale: il 47% dice di essere poco retribuito, il 36% vorrebbe avere un diverso tipo di contratto di lavoro e il 15% lamenta l'impossibilità di fare carriera. Un altro 15% dice che sta svolgendo un lavoro che non gli piace, e una minoranza di utenti afferma poi di non andare d'accordo con il capo e/o i colleghi (4%) o che la società presso cui lavora sta attraversando un periodo di crisi (3%). Nella voce *altri motivi*, indicata dal 20% dei rispondenti prevalgono coloro che vorrebbero continuare a svolgere la professione di OSS, ma in una struttura diversa da quella presso cui stanno attualmente lavorando: più spesso prediligono l'ospedale.

Fig. 8: Grado di soddisfazione per l'attuale occupazione – valori %



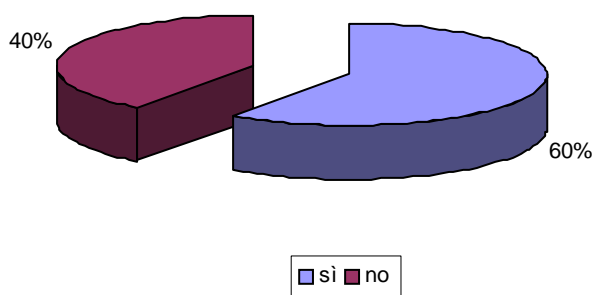
Base (casi): 174

Indice di soddisfazione (scala 0-100): 68



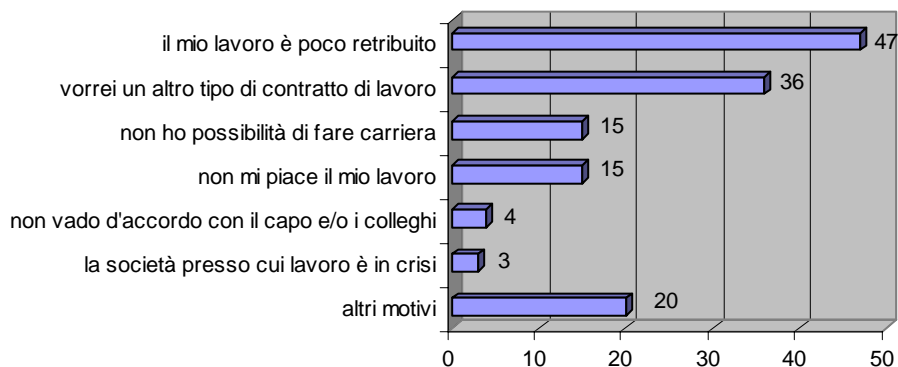
Mediana: nella casella colorata in arancione si trova il valore che divide a metà la distribuzione di frequenza (50% da una parte e 50% dall'altra).

Fig. 9: Vorrebbe cambiare lavoro? – valori %



Base (casi): 174

Fig. 10: Per quale motivo/i vuole cambiare lavoro? – valori %



Base (casi): 108 La somma delle percentuali supera il 100% perchè era possibile indicare più di una risposta

5.2 Gli allievi disoccupati

Come già detto in precedenza, gli allievi disoccupati rappresentano una minoranza nel nostro campione (47 allievi). Si tratta di individui che sarebbero felici di svolgere la professione di OSS (fig. 11) preferibilmente in ospedale (55% - fig. 12) o in un centro diurno per disabili (28%).

Fig. 11 :Le piacerebbe trovare lavoro come OSS? – valori%

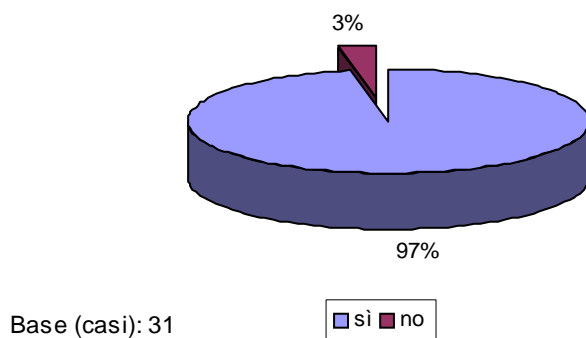
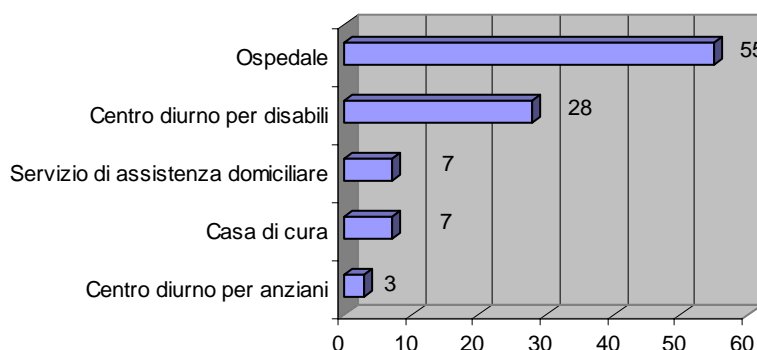


Fig. 12: Struttura presso la quale preferirebbero lavorare come OSS – valori%



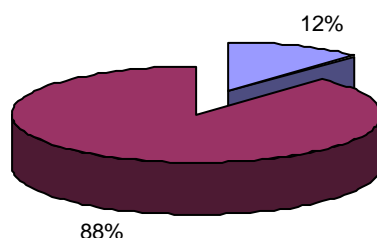
Base (casi): 29

6. Il profilo sociografico dei rispondenti

Il campione di allievi che ha partecipato all'indagine è composto principalmente da individui di genere femminile (88% - fig.13), di nazionalità italiana (90% - fig. 14), residenti fuori Torino (71% - fig.15) e di età compresa tra i 50 e i 59 anni (47% - fig. 16), anche se esiste anche una buona rappresentanza di appartenenti alla classe d'età immediatamente inferiore – quella tra i 40 e i 49 anni (30%).

Quasi il 30% dei rispondenti possiede un diploma di scuola media superiore (29% - fig.17), il 25% ha un attestato di qualifica professionale e il 24% la scuola media inferiore, requisito base per poter accedere ai corsi OSS. Alcuni hanno frequentato solo qualche anno delle superiori senza avere conseguito il diploma (17%); esiste poi una ridotta percentuale di laureati (4%).

Fig. 13: Genere – valori%



Base (casi): 209

■ maschio	■ femmina
---	---

Fig. 14: Nazionalità – valori%

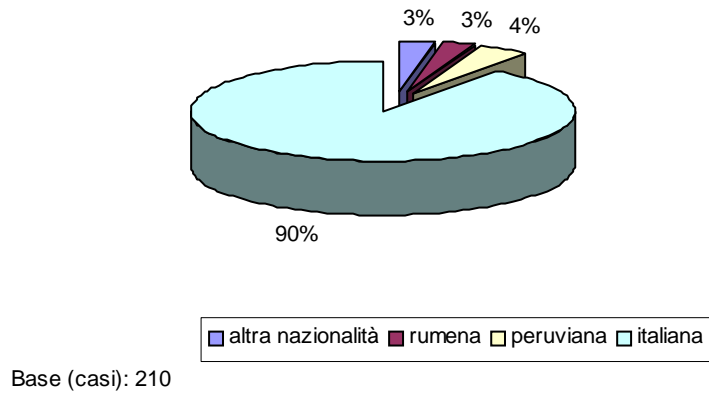


Fig. 15: Comune di residenza – valori%

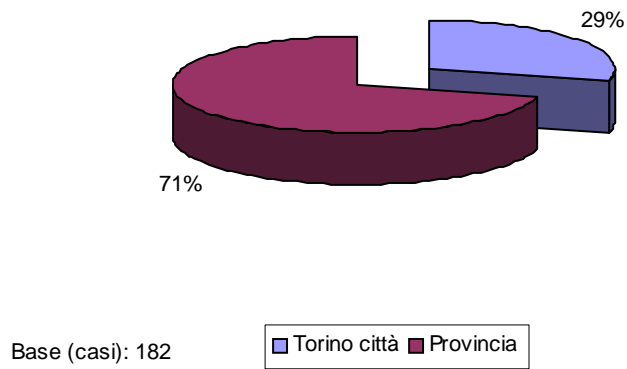


Fig. 16: Età – valori%

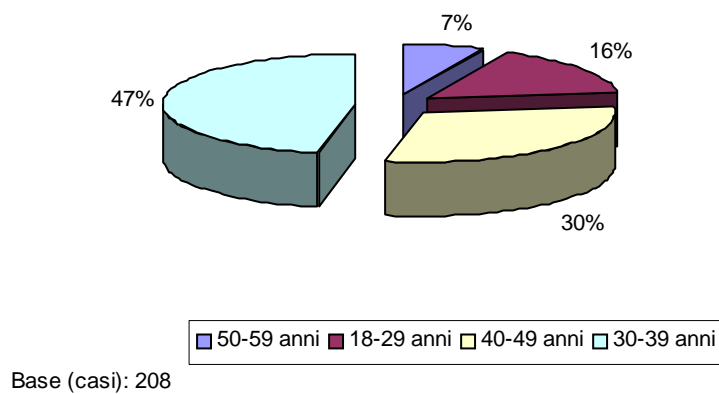
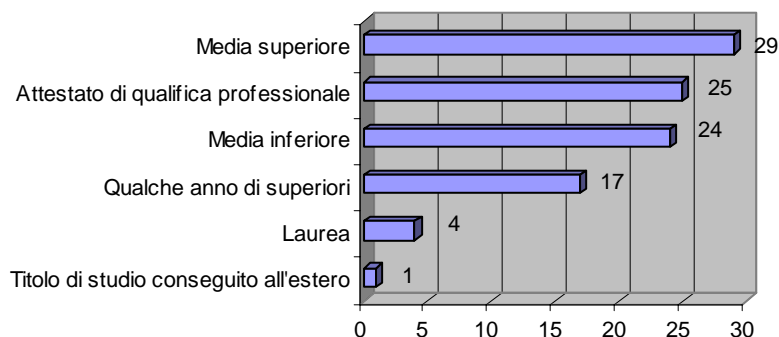


Fig. 17: Titolo di studio – valori%



Base (casi): 211

7. Uno sguardo d'insieme

Gli allievi che hanno frequentato un corso per Operatore Socio Sanitario nel 2003, hanno scelto questo percorso formativo principalmente perché volevano svolgere un'attività lavorativa che permettesse loro di aiutare il prossimo, ma anche perché pensavano che fosse un titolo facilmente spendibile sul mercato del lavoro. In effetti, a pochi mesi dalla fine del corso, una percentuale consistente di loro ha trovato un'occupazione, spesso dopo meno di un mese dal superamento dell'esame.

Molti hanno saputo della possibilità di iscriversi al corso grazie al passaparola di amici o conoscenti; in altri casi, invece, sono risultati essere degli efficaci canali di comunicazione anche i volantini/manifesti pubblicitari sul corso, i contatti con gli uffici della Provincia o il consiglio di colleghi.

Gli allievi non ritengono che il test di preselezione affrontato per accedere al corso sia stato molto difficile e assicurano che è stato strutturato in modo da non avvantaggiare significativamente coloro che possedevano un titolo di studio più alto. Ritengono poi che il colloquio motivazionale, sostenuto dopo aver superato questo primo test, sia stato condotto da personale competente, e che la commissione d'esame che li ha valutati al termine del corso sia stata imparziale. Sono convinti che il numero di ore di lezione svolte in aula sia stato adeguato, anche se purtroppo poi non c'è sempre una stretta corrispondenza tra ciò che si impara in quella sede e ciò che successivamente viene messo in pratica durante le ore di tirocinio. Gli allievi pensano che l'attuale struttura organizzativa del corso OSS permetta veramente di imparare un mestiere che, nei fatti, corrisponde a ciò che piace loro fare.

Sollecitati ad esprimere un giudizio su alcuni aspetti riguardanti l'organizzazione del corso e la qualità del personale docente, hanno fornito indicazioni positive soprattutto per le variabili inerenti questi ultimi (*cortesìa, competenza e disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni*). Sono invece apparsi mediamente più critici per aspetti quali la *qualità/quantità del materiale didattico*, il *comfort dei locali* in

cui si è svolto il corso e i *tempi di attesa per ricevere l'attestato*. Disaggregando i dati è emerso che gli allievi maschi sono mediamente più critici delle donne, anche se, ad una analisi più approfondita all'interno del campione maschile, si è scoperta una forte influenza della variabile età sul loro livello di soddisfazione: gli allievi più giovani (18 – 39 anni) sono tendenzialmente più critici nei confronti del personale docente, ma non avanzano critiche particolari riguardo ad alcuni aspetti organizzativi. Esprimono infatti livelli di soddisfazione molto più alti rispetto alla media per quanto riguarda la *comodità nel raggiungere la sede del corso, il materiale didattico, il comfort dei locali* e il *numero di ore previste per il tirocinio*.

Quasi la totalità degli allievi dei corsi OSS 2003 si dice disposta a consigliare ad altri il percorso formativo frequentato; una percentuale significativa di loro, tuttavia, vorrebbe innalzare il numero di ore teoriche e/o di tirocinio necessarie per ottenere la qualifica.

Gli allievi che attualmente possiedono un'occupazione lavorano principalmente come OSS in una casa di riposo: si dicono mediamente soddisfatti dell'attuale occupazione ma, se si presentasse l'opportunità sarebbero felici di cambiare lavoro. Questa scelta è motivata principalmente dalla scarsa retribuzione che percepiscono al momento, ma anche dal fatto di non possedere un buon contratto di lavoro. Molti poi preferirebbero lavorare come OSS in una struttura diversa da quella in cui sono attualmente impiegati, con una forte preferenza per l'ospedale.

8. Appendice metodologica

Note statistiche sulla media, mediana e moda e altri indici di posizione

In molti casi si rivela necessario sintetizzare le informazioni fornite da una distribuzione attraverso un semplice indicatore. Diversi indicatori forniscono diversi tipi di sintesi. Gli indicatori di posizione (*location index*) rappresentano un valore "rappresentativo" di tutti i valori della distribuzione e, per loro natura, tendono a comprimere le informazioni.

Per quanto riguarda il caso di un carattere quantitativo discreto X è possibile parlare di **medie** di una distribuzione.

Definizione generale di media

(Dato un insieme di valori x_1, x_2, \dots, x_n , ed una funzione criterio f , si definisce Media dei valori x_1, x_2, \dots, x_n secondo il criterio f quel valore M tale che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = f(M, M, \dots, M)$$

Spiegazione: la funzione f rappresenta l'aspetto dei dati che vogliamo rappresentare.

Es. se $f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i$, M rappresenta il valore che, sostituito ai singoli valori, mantiene inalterato il totale. Ne segue che

$$f(x_1, x_2, \dots, x_n) = \sum_i x_i = \sum_i M = n M$$

da cui

$$M = \sum_i x_i / n$$

ovvero la **Media Aritmetica**.

La mediana è invece il valore centrale oppure la media aritmetica dei due valori centrali di un insieme di numeri ordinati. La mediana di una variabile è dunque la modalità del caso che occupa il posto di mezzo nella distribuzione ordinata dei casi secondo quella variabile. È assai facile determinare la mediana su una distribuzione percentuale delle frequenze: è la modalità della variabile nel 50° e 51° caso (questo è immediatamente leggibile dalle percentuali cumulate: la mediana è quella modalità nella quale cadono le percentuali 50 e 51).

La moda di un insieme di numeri è il valore che si presenta con la più alta frequenza, ovvero il valore più comune.

9. Il questionario proposto agli utenti



SERVIZI SOLIDARIETA' SOCIALE

I corsi di formazione per Operatore
Socio Sanitario: l'opinione degli allievi

Giugno 2004

Ricerca condotta in collaborazione con:

Servizio Organizzazione e Qualità e Ufficio Relazioni
con il Pubblico

1 Per quale **motivo prevalente** ha deciso di frequentare un corso per Operatore Socio Sanitario (O.S.S.)?
(indichi una sola risposta)

- 1 Il corso mi permetteva di ottenere una qualifica in tempi brevi
- 2 Perché è una qualifica molto richiesta sul mercato del lavoro
- 3 Volevo fare un lavoro che mi permettesse di aiutare persone in difficoltà
- 4 Dopo alcuni anni di disoccupazione, volevo reinserirmi nel mondo del lavoro
- 5 Altro motivo (*specificare*).....

2 Come ha saputo che era possibile frequentare il corso per O.S.S.?
(indichi una sola risposta)

- 1 Me ne hanno parlato amici/conoscenti
- 2 Ho contattato la Provincia di Torino
- 3 Me ne hanno parlato colleghi di lavoro
- 4 L'ho saputo dal sindacato
- 5 Ho letto volantini/manifesti pubblicitari sul corso
- 6 Ho letto un annuncio pubblicitario su un quotidiano/rivista
- 7 Ho scoperto questa possibilità navigando in Internet
- 8 Altro (*specificare*).....

3 Pensando al corso di formazione per O.S.S. che ha frequentato, le proponiamo alcuni aspetti per i quali le chiediamo di indicare il Suo grado di accordo. Per ciascuna delle seguenti affermazioni indichi una crocetta nel righetto posto a fianco, dove a sinistra significa che è per nulla d'accordo e a destra, che è molto d'accordo.

1. Il test di preselezione che bisogna superare per accedere al corso è difficile	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
2. Nella preselezione i candidati con un titolo di studio più alto sono molto avvantaggiati	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
3. Il colloquio motivazionale che si sostiene dopo aver passato il test di preselezione è tenuto da persone competenti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
4. Ci sono troppe ore di lezione teoriche	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
5. Non c'è una stretta corrispondenza tra ciò che si impara in aula e le mansioni che poi si svolgono durante le ore di tirocinio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
6. Il corso O.S.S., con le sue lezioni teoriche e pratiche, permette veramente di imparare un mestiere	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
7. Al termine del corso, la commissione d'esame valuta gli allievi in modo adeguato	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo
8. Il lavoro di O.S.S. corrisponde veramente a ciò che mi piace fare	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Per nulla d'accordo Molto d'accordo

4 Sempre in riferimento al corso O.S.S. che ha frequentato, può indicare **in quale misura ritiene di essere soddisfatto/a** dei seguenti aspetti? Indichi il Suo livello di soddisfazione segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che è per nulla soddisfatto/a e a destra, al contrario, che è molto soddisfatto/a.

1. Materiale didattico (es. libro, dispense del corso...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
2. Orario in cui si sono svolte le lezioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
3. Numero di ore di lezione teoriche	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
4. Numero di ore di tirocinio	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
6. Chiarezza delle spiegazioni degli insegnanti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
7. Disponibilità degli insegnanti a fornire spiegazioni	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
8. Competenza degli insegnanti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
9. Cortesia degli insegnanti	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
10. Contenuti delle materie trattate al corso	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
11. Comfort dei locali (es. pulizia, illuminazione, riscaldamento...)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
12. Comodità nel raggiungere la sede del corso (es. disponibilità di mezzi pubblici o di parcheggi)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a
13. Tempi di attesa per ricevere l'attestato	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Per nulla soddisfatto/a	Totalmente soddisfatto/a

5 Come valuta **complessivamente** il corso di formazione a cui ha partecipato? Indichi il Suo gradimento segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei valuta il corso complessivamente pessimo e a destra, al contrario, ottimo

PESSIMO

OTTIMO

6 Consiglierebbe ad altre persone (amici/conoscenti, etc.) il corso che Lei ha appena frequentato? (indichi una sola risposta)

- 1 Sicuramente sì
- 2 Probabilmente sì
- 3 Probabilmente no
- 4 Sicuramente no

7 Vuole segnalare qualche suggerimento che possa aiutarci a migliorare la qualità del corso che ha frequentato? Utilizzi lo spazio che segue per indicare qualsiasi informazione ritenga utile condividere

.....

.....

.....

ATTENZIONE!

La preghiamo di rispondere ancora ad alcune domande, che riguardano la Sua attuale condizione lavorativa e le Sue aspettative professionali per il futuro. Di seguito troverà due sezioni, rivolte a soggetti diversi: la prima, *a partire dalla domanda 8*, è dedicata a coloro che in questo momento sono **occupati**, mentre la seconda, *dalla domanda 13 in poi*, alle persone **disoccupate o in cerca di occupazione**. La preghiamo di individuare la sezione che corrisponde alla Sua attuale condizione lavorativa e di rispondere alle domande che troverà all'interno.

Sezione rivolta agli OCCUPATI

8 Il lavoro che sta svolgendo attualmente l'ha trovato **grazie alla qualifica O.S.S.** che ha conseguito? *(indichi una sola risposta)*

- 1 Sì, lavoro come O.S.S. in una casa di riposo
- 2 Sì, lavoro come O.S.S. in una casa di cura
- 3 Sì, lavoro come O.S.S. in un centro diurno per disabili
- 4 Sì, lavoro come O.S.S. in un centro diurno per anziani
- 5 Sì, lavoro come O.S.S. in un ospedale
- 6 Sì, lavoro come O.S.S. nel servizio di assistenza domiciliare
- 7 Sì, lavoro come O.S.S. in una comunità alloggio
- 8 Sì, lavoro come O.S.S. *(specificare in quale altra struttura)*.....
- 9 No, svolgo un lavoro che non è attinente alla qualifica di O.S.S. *(passi direttamente alla domanda 10)*

9 **Se lavora come O.S.S.**, dopo quanto tempo dalla fine del Corso ha trovato un'occupazione? *(indichi una sola risposta)*

- 1 entro 1 mese
- 2 entro 3 mesi
- 3 entro 6 mesi
- 4 entro un anno
- 5 oltre un anno

10 Se non lavora come O.S.S., quale professione sta svolgendo attualmente? (indichi una sola risposta)

- 1 impiegato/a
- 2 operaio/a, commesso/a, inserviente
- 3 insegnante
- 4 libero professionista
- 5 artigiano/a
- 6 titolare di esercizio commerciale
- 7 socio/a lavoratore di cooperativa
- 8 lavoro senza contratto o non regolamentato
- 9 altro (specificare quale professione).....

11 Quanto ritiene di essere soddisfatto/a della Sua attuale attività lavorativa? Indichi il Suo grado di soddisfazione segnando una crocetta nel righello sottostante, dove a sinistra significa che Lei è per nulla soddisfatto/a e a destra, al contrario, totalmente soddisfatto/a

Per nulla Soddisfatto/a						Totalmente soddisfatto/a		

12 Qualora se ne presentasse l'opportunità, Le piacerebbe **cambiare lavoro**? (indichi una sola risposta)

- 1 Sì
- 2 No, sono soddisfatto del mio attuale lavoro

13 Se sì, per quale motivo/i? (può indicare più risposte)

- 1 Non mi piace il tipo di lavoro che sto facendo
- 2 Il mio attuale lavoro è poco retribuito
- 3 Non ho possibilità di fare carriera
- 4 Non vado d'accordo con il mio superiore e/o con i miei colleghi
- 5 La società/azienda presso cui lavoro è in crisi
- 6 Vorrei un altro tipo di contratto di lavoro
- 7 Altro motivo (specificare quale).....

Passi ora direttamente alla domanda 17

Sezione rivolta ai DI SOCCUPATI

14 Le piacerebbe trovare un lavoro come OSS? (indichi una sola risposta)

- 1 Sì
- 3 No (*passi direttamente alla domanda 16*)

15 Se desidera lavorare come OSS, presso quale struttura Le piacerebbe trovare un lavoro?
(*indichi una sola risposta*)

- 1 In una casa di riposo
- 2 In una casa di cura
- 3 In un centro diurno per disabili
- 4 In un centro diurno per anziani
- 5 In un ospedale
- 6 Vorrei fare servizio di assistenza domiciliare
- 7 In una comunità alloggio
- 8 Altro (*specificare in quale struttura*).....

16 Se non desidera lavorare come OSS, quale professione vorrebbe esercitare? (*può indicare più di una risposta*)

- 1 impiegato/a
- 2 operaio/a, commesso/a, inserviente
- 3 insegnante
- 4 libero professionista
- 5 artigiano/a
- 6 titolare di esercizio commerciale
- 7 socio/a lavoratore di cooperativa
- 8 altro (*specificare quale professione*).....

17 Le informazioni seguenti sono molto importanti al fine di classificare i dati. Le garantiamo la più assoluta riservatezza: le Sue risposte saranno analizzate in forma aggregata e verranno considerate solo complessivamente.

Genere

- 1 Maschio
- 2 Femmina

Età

- 1 Meno di 18 anni
- 2 Dai 18 ai 29 anni
- 3 Dai 30 ai 39 anni
- 4 Dai 40 ai 49 anni
- 5 Dai 50 ai 59 anni
- 6 60 anni e oltre

Nazionalità

- 1 Italiana
- 2 Albanese
- 3 Rumena
- 4 Marocchina
- 5 Peruviana
- 6 Altra nazionalità (*specificare*).....

Titolo di studio

- 1 Licenza media inferiore
- 2 Ho frequentato qualche anno di scuola media superiore ma non ho il diploma
- 3 Diploma di scuola media superiore
- 4 Attestato di qualifica professionale
- 5 Laurea
- 6 Ho un titolo di studio conseguito all'estero che non mi è stato riconosciuto in Italia (*specifichi quale titolo*).....

Comune di residenza

.....

Sede presso cui ha frequentato il Corso

- | | |
|--|--|
| 1 AIFOP – Lanzo | 13 ENAIP – Grugliasco |
| 2 Casa di carità Arti e Mestieri – Grugliasco | 14 ENAIP – Moncalieri |
| 3 Casa di carità Arti e Mestieri – Pianezza | 15 ENAIP – Settimo |
| 4 Casa di carità Arti e Mestieri – Torino | 16 ENAIP – Torino |
| 5 Centro Operativo Flora – Torino | 17 Fondazione Feyles – Torino |
| 6 CIOFS – Torino | 18 Formont – Pianezza |
| 7 C.I.S.A. – Gassino T.se | 19 FORUM – Ivrea |
| 8 C.I.S.A. – Nichelino | 20 IAL – Avigliana |
| 9 Comune di Torino | 21 IAL – Torino |
| 10 Consorzio Formazione Innovazione Qualità – Pinerolo | 22 II.RR. Salotto e Fiorito – Pianezza |
| 11 CSEA – Orbassano | 23 II.RR. Salotto e Fiorito – Rivoli |
| 12 CSEA - Torino | |

Il questionario termina qui. Grazie per la preziosa collaborazione

La preghiamo di inserire il questionario nella busta allegata, già affrancata e indirizzata, e di restituirlo entro il 15 Luglio 2004