QUESTIONARIO OPERATORI/TRICI

1.Sesso **a.** M **b.** F	 □ □			
2. Età	.....			
3. Servizio di appartenenza	.....			
4. Ruolo ricoperto	.....			
5. Da quanto tempo riveste questo ruolo?[in anni]	.....			
6. Quante ore al giorno e quanti giorni alla settimana lavora presso questo servizio? [specificare]	Ore…… Giorni……			
7. Per quali tipi di bisogni/domande gli utenti si rivolgono al suo servizio?	....			
8. Al suo servizio si rivolgono cittadini di altre nazionalità? **a.** Sì **b.** No	 □ □			
9. Se si quali di queste nazionalità [qui sotto elencate]si sono rivolte al suo servizio negli ultimi tre anni: **a.** rumena **b.** marocchina **c.** albanese **d.** senegalese **e.** dominicana **f.** ucraina **g.** altra [specificare]	 □ □ □ □ □ □ □.....			
10. Si presentano prevalentemente uomini o donne?	**Uomini**		**Donne**	
a. rumena	□		□	
b. marocchina	□		□	
c. albanese	□		□	
d. senegalese	□		□	
e. dominicana	□		□	
f. ucraina	□		□	
g. altro	□		□	
11. Di quale fascia di età si presentano prevalentemente?	18-30	31-40	41-50	51 e oltre
a. rumena	□	□	□	□
b. marocchina	□	□	□	□
c. albanese	□	□	□	□
d. senegalese	□	□	□	□

e. dominicana **f.** ucraina **g.** altro	◻ ◻ ◻	◻ ◻ ◻	◻ ◻ ◻	◻ ◻ ◻

12. Quali sono i tipi di bisogni/domande che vi pongono maggiormente, distinguendo per nazionalità di appartenenza?

a. Rumena

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

b. Marocchina

……
……
……
……
……
……
……
……
……

c. Albanese

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

d. Senegalese

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

e. Dominicana

……

……
……
……
……
……
……
……
……
……

f. Ucraina

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

g. altra

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

13. Ritiene di conoscere in maniera sufficiente la legislazione in materia di immigrazione in riferimento al suo specifico servizio?	
a. Sì	☐
b. No	☐

14. Come valuta il rapporto tra cittadini stranieri e il suo servizio, rispetto:	**Molto positivo**	**Positivo**	**Negativo**	**Molto negativo**
a. al grado di soddisfazione dell'utente	☐	☐	☐	☐
b. al grado di soddisfazione personale	☐	☐	☐	☐
c. al grado di efficacia della risposta data ai bisogni/domande	☐	☐	☐	☐
d. alla qualità della relazione instaurata tra lei e lo/gli stranieri [in termini di accoglienza e rispetto reciproco, ecc.]	☐	☐	☐	☐

15. In quale lingua sono generalmente formulati i bisogni/domande?	
a. italiana	☐
b. rumena	☐
c. marocchina	☐
d. albanese	☐

e. senegalese **f.** dominicana **g.** ucraina **h.** altra	□ □ □ □.....	
16. I bisogni/domande sono formulati generalmente in modo comprensibile, da consentire una chiara interpretazione del messaggio…?	**SI'**	**NO**
a. italiana	□	□
b. rumena	□	□
c. marocchina	□	□
d. albanese	□	□
e. senegalese	□	□
f. dominicana	□	□
g. ucraina	□	□
h. altra	□.....	□.....
17. … oppure sono formulate in altre lingue?		
a. rumena	.....	
b. marocchina	.....	
c. albanese	.....	
d. senegalese	.....	
e. dominicana	.....	
f. ucraina	.....	
g. altro	.....	
18.Ritiene che la conoscenza di una o più lingue straniere sarebbe :		
a. Inutile o controproducente	□	
b. Abbastanza utile	□	
c. Utile e importante	□	
d. Indispensabile	□	
e. Indispensabile ma solo per quanti lavorano in attività particolari (front office, ecc.)	□	
f. Utile ma troppo dispendiosa o impegnativa	□	
19.Avverte la necessità di partecipare a dei corsi di lingue straniere o è già a conoscenza di una o più lingue straniere?		
a. SI'	□	
b. NO	□	
c. Conosco già altre lingue [indicare quale/i]	□.....	
20. I bisogni/domande poste sono generalmente:	**SI'**	**NO**
a. adeguate rispetto alle competenze specifiche del servizio?	□	□
b. adeguate ma che necessitano di un lavoro di integrazione tra più servizi che è possibile?	□	□
c. adeguate ma che necessitano di un lavoro di integrazione tra più servizi che non è possibile?	□	□
d. inadeguate?	□	□
e. altro	□.....	□.....

21. Quali sono i bisogni/domande che risultano più difficili rispetto alla consueta gestione delle richieste degli utenti?	....
22. Quali sono queste difficoltà che riscontra?	....
23. Per quali motivi a suo avviso si presentano tali difficoltà? **a.** per le caratteristiche organizzative e funzionali del servizio in cui lavora **b.** per il tipo di competenze e/o formazione di cui lei dispone **c.** per le sue caratteristiche di personalità **d.** per le caratteristiche culturali degli utenti **e.** altro	 □ □ □ □ □.....
24. Sono state messe in atto strategie per la gestione dei bisogni/domande dei cittadini stranieri, diversificate rispetto ai cittadini italiani? **a.** sì **b.** no	 □ □
25. Se sì a quale livello sono state messe in atto? In quale modo? [specificare per ogni risposta] **a.** organizzativo **b.** formazione del personale	 ……

c. iniziative personali	…………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… ……………………………………
d. altro	…………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… …………………………………… ……………………………………

26. Le chiediamo la disponibilità di riportare il racconto di un'esperienza da lei vissuta, e che aiuta ad esemplificare il rapporto esistente tra i cittadini stranieri ed il suo servizio di appartenenza

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………

27. Le chiediamo infine quali altre azioni sarebbero da attuare secondo Lei

……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………
……………………………………………………………………………………