

Gentile Sign.ra/Sign.,

il Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca ha promosso un progetto biennale di ricerca ad alta rilevanza scientifica sulle condizioni di lavoro nei call center, realizzato in forma coordinata da quattro università italiane (Università di Milano, Università "Sapienza" di Roma, Università della Calabria, Università di Catania).

Si tratta della ricerca più estesa mai realizzata in Italia sui call center, con l'obiettivo di ricostruire in forma sistematica i principali fattori individuali e relativi al contesto che incidono sul benessere/malessere degli operatori impegnati all'interno di diversi call center, distinguibili in ordine a determinate caratteristiche (ampiezza, insourcing/outsourcing, commerciali/di pubblica utilità, ecc.).

Ai fini della riuscita della ricerca, chiediamo la sua gentile collaborazione a compilare in ogni sua parte il questionario che ha ricevuto e a riconsegnarlo al nostro collaboratore con cui è in contatto, secondo i tempi con lui concordati. Per qualsiasi dubbio in ordine alla compilazione delle domande, la preghiamo di fare riferimento al nostro collaboratore e di seguire attentamente le istruzioni poste nel riquadro al di sotto del testo di ciascuna domanda.

Nel rispetto della legge sulla privacy, ciascun questionario sarà rigorosamente anonimo e manterremo la più assoluta riservatezza con l'azienda/ente presso cui lavora.

Dopo aver elaborato statisticamente, in forma aggregata, i questionari seguirà una fase di ricerca volta all'identificazione di buone pratiche di lavoro e di linee guida di intervento che proporremo di estendere ai vari call center presenti sul territorio italiano. A questo scopo, la preghiamo di rilasciare al nostro collaboratore un recapito (e-mail e/o telefonico) qualora fosse disponibile a partecipare alla seconda annualità di ricerca, durante la quale ci avvarremo di interviste libere per approfondire aspetti che risulteranno essere particolarmente rilevanti.

Ringraziandola fin da ora per la preziosa collaborazione, le porgiamo i nostri più cordiali saluti,

Il Coordinatore dell'unità di ricerca

Università degli Studi di Milano

“Sapienza” Università di Roma

Università della Calabria

Università degli Studi di Catania

Questionario

LA QUALITA' DELLA VITA LAVORATIVA NEI CALL CENTER ITALIANI

Ai sensi del D.L. 196/2003 e successive modifiche in materia di protezione dei dati personali, la ricerca è svolta nel pieno rispetto delle garanzie di anonimato e di riservatezza delle informazioni rilasciate da ciascun operatore attraverso le risposte alle domande del questionario.

1. Per quali ragioni ha iniziato a lavorare all'interno di un call center?

Indicare nel riquadro accanto al massimo tre risposte mettendole in ordine di importanza (riportare la lettera corrispondente).

		Ragioni principali	
A	Per mancanza di alternative: perché non sono riuscito a trovare un lavoro differente		
B	Perché avevo difficoltà economiche		
C	Perché era conciliabile con i miei impegni esterni (studio, famiglia, ecc.)		
D	Perché mi consentiva di svolgere contemporaneamente altri tipi di lavoro		
E	Perché è un tipo di lavoro che consente di mettersi in relazione con le persone		
F	Perché sono stato trasferito di settore all'interno dell'azienda		
G	Perché è un lavoro che richiede scarsa specializzazione		1^: ____
H	Perché avevo bisogno di un lavoro transitorio che mi consentisse di cercare altri tipi di lavoro		2^: ____
I	Perché pensavo che mi avrebbe dato la possibilità di acquisire nuove competenze		
L	Perché sentivo la necessità di avere un lavoro stabile		3^: ____
M	Perché è un lavoro con orari flessibili		
N	Perché sentivo di avere le attitudini necessarie per svolgere questo tipo di lavoro		
O	Perché si trattava di lavoro non in nero		
P	Altro (specificare _____ _____ _____)		

2. Da quanto tempo lavora in questo call center? (anni e mesi. Esempio: 3 anni e 2 mesi)

|____|anni e |____|mesi

3. Per quanto tempo ha cercato lavoro in modo continuativo prima di essere assunto in questo call center?

Indicare una sola risposta

- ₁ Meno di 3 mesi
- ₂ Da 4 a 6 mesi
- ₃ Da 7 a 12 mesi
- ₄ Per più di 12 mesi (**specificare quanti mesi:**_____)

4. Oltre al lavoro di operatore in questo call center svolge altre attività lavorative?

- ₁ Sì, di operatore in altri call center
- ₂ Sì, svolgo un altro tipo di lavoro (spec. _____)
- ₃ No

5. Prima dell'attuale impiego ha avuto altre esperienze lavorative?

Sono possibili più risposte

- ₁ Sì, ho lavorato in altri call center (**specificare in quanti call center:** |_____|) (**specificare per quanto tempo complessivamente:** |_____|anni e |_____|mesi)
- ₂ Sì, ho svolto altri tipi di lavoro (**specificare per quanto tempo complessivamente:** anni |_____| e mesi |_____|)
- ₃ No, non ho mai lavorato prima (**passare alla domanda 8**)

6. Qual è stata la sua ultima esperienza di lavoro prima di iniziare a lavorare in questo call center?

Indicare una sola risposta

- ₁ Ho lavorato in un altro call center
- ₂ Ho svolto un altro tipo di lavoro presso l'attuale azienda
(specificare quale: _____)
- ₃ Ho svolto un altro tipo di lavoro presso un'azienda diversa
(specificare quale: _____)

7. Quali sono i motivi principali per cui ha interrotto il precedente rapporto di lavoro?

Indicare massimo tre risposte in ordine d'importanza

		Ragioni principali
A	Stress lavorativo	
B	Condizione contrattuale di precarietà	
C	Condizioni economiche svantaggiose	
D	Gestione autoritaria dei rapporti lavorativi	
E	Tensione con i colleghi	
F	Licenziamento	
G	Sono stato trasferito dalla direzione aziendale	1^: _____
H	Mancato rinnovo contrattuale/fine contratto o lavoro temporaneo	2^: _____
I	Ricerca di migliori condizioni lavorative	3^: _____
L	Eccessiva distanza dall'abitazione	
M	Orari di lavoro poco conciliabili con la vita familiare	
N	Motivi personali (malattia, maternità, ecc)	
	Altro (specificare _____ _____ _____)	

8. In che modo ha trovato l'attuale lavoro?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Ho risposto ad un annuncio/ho messo un'inserzione
- ₂ Ho inviato una candidatura spontanea al call center
- ₃ Ho contattato un centro pubblico per l'impiego (ex ufficio di collocamento)
- ₄ Mi sono rivolto/a ad un'agenzia privata di collocamento/lavoro interinale
- ₅ Tramite parenti/amici/conoscenti
- ₆ Altro (specificare _____)

_____)

9. Quali requisiti le sono stati richiesti durante il colloquio o altra prova selettiva alla quale è stato/a sottoposto/a per essere assunto/a?

Sono possibili più risposte.

- ₁ Non sono stato sottoposto ad alcuna prova o colloquio
- ₂ Possesso della laurea
- ₃ Possesso del diploma di scuola superiore
- ₄ Competenze comunicativo- relazionali
- ₅ Competenze tecnico-informatiche
- ₆ Conoscenze delle lingue straniere
- ₈ Competenze di marketing (vendita e promozione)
- ₉ Capacità di lavorare in team
- ₁₀ Altro (specificare _____)

_____)

10. All'inizio della sua attività all'interno di questo call center ha ricevuto una formazione inerente al lavoro da svolgere?

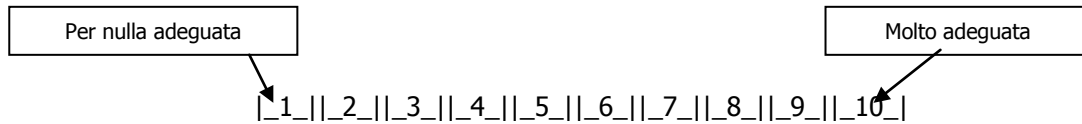
Sono possibili più risposte.

- ₁ No (**passare alla domanda 12**)
- ₂ Sì, tramite affiancamento ad operatori più esperti
- ₃ Sì, tramite corsi interni all'azienda
- ₄ Sì, tramite corsi esterni
- ₅ Sì, tramite autoformazione (materiale informativo, e-learning)
- ₆ Sì in altro modo (specificare _____)

_____)

11. Quanto ritiene che la formazione inizialmente ricevuta fosse adeguata al tipo di lavoro che avrebbe dovuto svolgere?

Esprimere una valutazione assegnando un punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta il livello minimo di adeguatezza e 10 il livello massimo.



12. All'inizio della sua attività all'interno di questo call center ha ricevuto una formazione sulle misure di tutela della sicurezza e salute?

Sono possibili più risposte.

- ₁ No
- ₂ Sì, tramite affiancamento ad operatori più esperti
- ₃ Sì, tramite corsi interni all'azienda
- ₄ Sì, tramite corsi esterni
- ₅ Sì, verificando con il Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) le misure di prevenzione dei rischi
- ₆ Sì, tramite autoformazione (materiale informativo, e-learning)
- ₇ Sì in altro modo (specificare _____)

13. Da quando ha iniziato a lavorare in questo call center è stato sottoposto a visite mediche di controllo da parte del medico competente del luogo di lavoro?

- ₁ Sì, con frequenza regolare
- ₂ Sì, saltuariamente
- ₃ Sì, una sola volta
- ₄ No, mai

14. Nello svolgimento del suo lavoro con quale frequenza le capita di fare ricorso alle seguenti competenze?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Mai	Talvolta	Spesso	Sempre
a) Competenze comunicativo- relazionali	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
b) Competenze tecnico-informatiche	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
c) Conoscenza delle lingue straniere	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
e) Competenze di marketing (vendita e promozione)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
f) Capacità di lavorare in team	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
g) Altro (specificare: _____)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄

15. Attualmente, all'interno del call center in cui lavora, lei svolge:

Indicare una sola risposta

- ₁ Esclusivamente attività di operatore inbound
- ₂ Prevalentemente attività di operatore inbound
- ₃ In egual misura attività di operatore inbound che outbound
- ₄ Prevalentemente attività di operatore outbound
- ₅ Esclusivamente attività di operatore outbound

16. Attualmente, di cosa si occupa all'interno del call center?

Sono possibili più risposte.

- Servizi Inbound

- ₁ Centralino
- ₂ Customer Service (retention, portabilità,...)
- ₃ Gestione Ordini
- ₄ Help Desk tecnici
- ₅ Web call-center
- ₆ Altro (specificare _____)

- Servizi Outbound

- ₁ Telemarketing
- ₂ Vendite
- ₃ Recupero crediti
- ₄ Erogazione credito
- ₅ Promozioni
- ₆ Gestione agende (appuntamento)
- ₇ Interviste telefoniche (ricerche di mercato, sondaggi, ricerca sociale, ecc.)
- ₈ Altro (specificare _____)

17. Qual è il suo attuale contratto di lavoro?

Indicare una sola risposta

- ₁ Dipendente con contratto a tempo indeterminato
- ₂ Dipendente con contratto a tempo determinato (spec. durata del contratto: ____mesi)
- ₃ Contratto di formazione-lavoro/di inserimento
- ₄ Collaboratore a Progetto
- ₅ Collaboratore occasionale/prestazione d'opera
- ₆ Stage, tirocinio
- ₇ Interinale, somministrato
- ₈ Altro (specificare _____)

18. Indichi mediamente quante ore di lavoro svolge settimanalmente (inclusi gli straordinari)?

Numero di ore settimanali |__||__|

19. In che misura, i seguenti aspetti del suo lavoro le permettono di conciliare la sua vita privata con i tempi di lavoro?

Esprimere una valutazione assegnando un punteggio da 1 a 10.

	Per nulla					Del tutto				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Possibilità di scegliere i turni di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Numero di ore di lavoro settimanale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Flessibilità dell'orario di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Impegno richiesto nell'attività lavorativa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Autonomia nella scelta delle ferie	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Distanza dal posto di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Forme di tutela previste da contratto (permessi obbligatori: congedi paternità/maternità, malattia; permessi facoltativi: congedo parentale facoltativo, permessi, congedi straordinari, ecc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
Eventuali opportunità/servizi offerti dalla struttura (asili nido aziendale, job rotation, telelavoro, ecc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀

20. Vorrebbe avere un orario di lavoro:

- ₁ Uguale
- ₂ Più breve
- ₃ Più lungo

21. Attualmente, attraverso quali modalità viene retribuito?

Sono possibili più risposte.

- ₁ Stipendio fisso
- ₂ Retribuzione a ora
- ₃ Retribuzione a chiamata
- ₄ Retribuzione a prodotto/obiettivo
- ₅ Retribuzione fissa + retribuzione a prodotto/obiettivo
- ₆ Altro (specificare _____)

22. Con quale forma contrattuale è stato assunto in questo call center?

Se sì, specificare la prima forma contrattuale

- ₁ La stessa di ora
- ₂ dipendente con contratto a tempo indeterminato
- ₃ dipendente con contratto a tempo determinato
- ₄ contratto di formazione-lavoro/di inserimento
- ₅ contratto come collaboratore a Progetto
- ₆ contratto come collaboratore occasionale/prestazione d'opera
- ₇ stage/ tirocinio
- ₈ contratto interinale, somministrato

23. Attualmente in media quanto guadagna al mese attraverso il lavoro in questo call center (inclusi gli eventuali straordinari)?

Specificare la retribuzione al netto, posizionandosi su una delle fasce di reddito.

- ₁ Meno di 500 euro
- ₂ Da 500 a 800 euro
- ₃ Da più di 800 a 1000 euro
- ₄ Da più di 1.000 a 1.300 euro
- ₅ Da più di 1.300 euro a 1.500
- ₆ Più di 1.500 euro

24. La sua postazione di lavoro è situata all'interno di una stanza con:

Indicare una sola risposta.

- ₁ Meno di 5 postazioni
- ₂ Da 5 a 20 postazioni
- ₄ Da 21 a 40 postazioni
- ₅ Da 41 a 60 postazioni
- ₆ Oltre 60 postazioni

25. Come valuta ciascuno dei seguenti aspetti dell'ambiente in cui lavora?

Esprimere una valutazione per ciascun aspetto assegnando un punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta il minimo grado di soddisfazione e 10 il livello massimo..

	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Del tutto insoddisfacente</div> <div style="text-align: center;"> 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Del tutto soddisfacente</div> </div>									
a) Pulizia	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
b) Illuminazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
c) Temperatura	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
d) Silenziosità	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
e) Estetica dell'ambiente e arredi	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
f) Spazio a disposizione per postazione di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
g) Servizi igienici	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
h) Ampiezza dei locali	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
i) PC e dispositivi video	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
l) Cuffie e dispositivi audio	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀
m) Software/programmi per la gestione delle chiamate (CRM, ACD,)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₁₀

26. Con quale frequenza nello svolgimento del suo lavoro le capita di interagire con:

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Mai	Talvolta	Spesso
I colleghi	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Gli assistenti/team leaders	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Il responsabile o manager di servizio/settore/formazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
I dirigenti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃

27. Risponda alle seguenti domande, pensando ai colleghi con cui lavora.

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Nessuno	Una minima parte	La maggior parte	Tutti
Con quanti colleghi ritiene ci sia fiducia reciproca?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Su quanti colleghi saprebbe di poter contare se avesse un problema di lavoro?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Con quanti colleghi ha un rapporto conflittuale?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Quanti colleghi pensa che rispettino il suo punto di vista?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Quanti dei suoi colleghi le capita di frequentare e/o sentire nel tempo libero?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Con quanti colleghi trova difficoltà a lavorare insieme?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Quanti colleghi hanno un atteggiamento competitivo nei suoi confronti?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Con quanti colleghi ha un rapporto superficiale?	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

28. Come descriverebbe complessivamente il modo con cui i suoi diretti responsabili si rapportano agli operatori?

Scelga tutti gli attributi che le servono per descrivere il modo di rapportarsi.

- ₁ Autoritario
- ₂ Amichevole
- ₃ Collaborativo
- ₃ Conflittuale
- ₄ Leale
- ₆ Di stretto controllo
- ₇ (Altro _____)

29. Quali conseguenze potrebbero derivare dal mancato raggiungimento dei risultati fissati dall'organizzazione?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Sì	No
Nessuna	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Richiami verbali da parte della dirigenza	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Penalizzazione nella assegnazione delle mansioni	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Mancata stabilizzazione lavorativa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Ostacoli nella progressione di carriera	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Perdita del lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Mancato conseguimento di premi e benefici economici	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Peggioramento delle relazioni di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Altro (specificare: _____)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂

30. Quali benefici sono previsti per chi riesce a ottenere buoni risultati?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Sì	No
Riceve premi di produzione (oggetti, viaggi, bonus ecc)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Riceve premi in denaro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Ha migliori prospettive di stabilità	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Ha migliori prospettive di carriera	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Elogi e riconoscimenti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
Altro (Spec. _____)		
Nessuno	<input type="checkbox"/> ₁	

31. Pensando al suo call center, indichi quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni:

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Del tutto in disaccordo	Prevalentemente in disaccordo	Prevalentemente d'accordo	Del tutto d'accordo
Il personale viene motivato a lavorare con efficienza	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
La formazione offerta dall'organizzazione è adeguata allo svolgimento dei compiti richiesti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
L'organizzazione è attenta a valorizzare le potenzialità individuali	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Le mansioni assegnate sono coerenti con l'inquadramento contrattuale degli operatori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
I risultati delle attività vengono riconosciuti e valorizzati	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Agli operatori non vengono forniti i mezzi adeguati per portare a compimento i progetti assegnati	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
L'organizzazione favorisce l'acquisizione di nuove competenze professionali da parte dei lavoratori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄

32. Negli ultimi mesi con quale frequenza le è capitato di:

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Sempre (tutti i giorni)	Spesso (almeno una volta a settimana)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Raramente (meno di una volta al mese)	Mai
Sentirsi "vuoto/a" a fine giornata lavorativa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentire di fare un lavoro inutile	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentire la testa pesante/idee confuse a fine giornata lavorativa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi motivato/a a svolgere al meglio il suo lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentire di stancarsi con facilità durante il lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi isolato/a sul lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi in ansia quando pensa al suo lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi concentrato sul suo lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentire di subire soprusi sul luogo di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi poco disponibile a comunicare con gli altri dopo una giornata di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi facilmente irritabile durante il lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentire di danneggiare gli utenti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi insicuro nello svolgimento dei propri compiti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Sentirsi facilmente irritabile quando si è fuori dal lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

33. Negli ultimi mesi, con quale frequenza le è capitato di avvertire ciascuno dei seguenti disturbi?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Sempre (tutti i giorni)	Spesso (almeno una volta a settimana)	Qualche volta (almeno una volta al mese)	Raramente (meno di una volta al mese)	Mai
Disturbi vocali (voce rauca, abbassamento di voce, mal di gola, ecc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Disturbi alla vista (occhi irritati o infiammati, secchezza oculare, vista offuscata, ecc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Disturbi del sonno (insonnia, discontinuità, etc.)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Disturbi all'udito (fischi, calo dell'udito, otiti)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Vertigini, giramenti di testa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mal di stomaco e senso di nausea	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Mal di testa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Dolori muscolo-scheletrici (collo, spalle, schiena)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅
Dolori articolari (braccia, mani, polso)	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₅

34. Con quale frequenza, all'interno del call center in cui lavora, si verificano le seguenti situazioni?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Mai	Talvolta	Spesso
Le vengono richieste variazioni al suo orario di lavoro in funzione delle esigenze operative dell'organizzazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Il suo responsabile sollecita la chiusura della comunicazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Le sue esigenze sono tenute in considerazione nell'articolazione dei turni di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Può decidere autonomamente quando mettersi in pausa tra una chiamata e l'altra	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Può decidere la durata delle telefonate senza alcuna restrizione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Vengono effettuati dei controlli sulla sua prestazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Può prendere un permesso di lavoro in caso di necessità	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Il suo lavoro non le lascia un attimo di respiro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃

35. Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni riguardanti i suoi superiori (responsabili, coordinatori, team leader)?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

I superiori	Del tutto in disaccordo	Prevalentemente in disaccordo	Prevalentemente d'accordo	Del tutto d'accordo
Si preoccupano del benessere dei lavoratori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Prestano attenzione a quanto dicono i lavoratori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Hanno cura di mettere le persone nelle condizioni di collaborare	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Si disinteressano delle esigenze dei lavoratori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Hanno come unica priorità quella di raggiungere i risultati a qualunque costo	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
Hanno cura dell'ambiente di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄

36. Nella sua azienda con quale frequenza capita che non vengano rispettate le regole e le norme sui seguenti aspetti?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Mai	Talvolta	Spesso
Sicurezza e salute	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Corresponsione della retribuzione dovuta	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Orari e turnazioni di lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃
Fruizione dei permessi	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃

37. In che misura si sente soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla sua attività lavorativa?

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Del tutto insoddisfatto	Prevalentemente insoddisfatto	Prevalentemente soddisfatto	Del tutto soddisfatto
a) Possibilità di contare su una pensione adeguata	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
b) Possibilità di fare carriera	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
c) Possibilità di contare su una stabilità lavorativa	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
e) Possibilità di ricevere una retribuzione adeguata alle proprie esigenze	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
f) Autonomia decisionale	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
g) Possibilità di svolgere attività interessanti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
h) Rapporti di lavoro con i superiori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
i) Rapporti con i colleghi	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
l) Possibilità di valorizzare gli studi svolti	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄
m) Opportunità di conciliare vita privata e lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₄

38. Secondo lei, le misure di controllo a cui è sottoposto il suo lavoro:

Indicare una risposta per ciascuna riga.

	Sì	No
aiutano ad essere più produttivi	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
mettono a disagio	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
ostacolano lo svolgimento del lavoro	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
creano un clima troppo competitivo	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
incoraggiano la cooperazione	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
aiutano a capire cosa si deve fare	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂
alimentano la diffidenza nei confronti dei superiori	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₂

39. Considerando il suo lavoro in questo call center quali prospettive ritiene di avere?

Indicare nel riquadro accanto al massimo tre risposte mettendole in ordine di importanza.

	Prospettive Principali
A Ottenere la sicurezza occupazionale	
B Ottenere buone prospettive di guadagno	1[^]: ____
C Fare carriera	
D Ottenere una maggiore autonomia nella gestione del proprio lavoro	2[^]: ____
E Specializzarsi a livello lavorativo	
F Continuare a lavorare nel call center finché non riuscirò a trovare un lavoro migliore	3[^]: ____
G Nessuna prospettiva perché temo di perdere il posto di lavoro	
H Nessuna aspettativa, intendo interrompere il rapporto di lavoro per studiare/motivi personali	
I Altro (specificare: _____ _____)	

40. In che misura le competenze apprese in questo lavoro potrebbero esserle utili per trovare lavoro in un altro settore?

Esprimere una valutazione assegnando un punteggio da 1 a 10, dove 1 rappresenta il livello minimo di utilità e 10 il livello massimo.



41. Attualmente sta cercando un altro lavoro?

Indicare una sola risposta.

- ₁ No, perché mi va bene così
- ₂ No, perché so che non ci sono altre opportunità
- ₃ No per altro motivo (specificare _____)
- ₄ Sì, perché voglio lavorare in un altro call center
- ₅ Sì, voglio fare un altro lavoro
- ₆ Sì, perché cerco un secondo lavoro in aggiunta a questo
- ₆ Sì per altro motivo (specificare _____)

42. È iscritto ad un sindacato?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Sì, per tutelare i miei diritti sul luogo di lavoro
- ₂ Sì, perché ne condivido gli orientamenti e le strategie
- ₃ Sì, per motivi ideologici
- ₄ Sì, per fare carriera
- ₅ Sì, per i servizi offerti
- ₅ Sì, perché ho fiducia nel delegato sindacale
- ₆ Sì, per altro motivo specificare _____)
- ₇ No, perché se ho un problema ne parlo direttamente con il management
- ₈ No, perché non condivido il modo di operare e le strategie del sindacato
- ₉ No, perché le azioni del sindacato danneggiano l'azienda
- ₁₀ No, perché il sindacato in azienda conta poco o niente
- ₁₁ No, perché se ti iscrivi al sindacato non fai carriera
- ₁₂ No, perché il sindacato è vicino alle posizioni dell'azienda
- ₁₃ No, perché il sindacato è poco visibile
- ₁₄ No, per il costo elevato della tessera
- ₁₅ No, perché i servizi offerti sono pochi
- ₁₆ No, perché non ho fiducia nel delegato sindacale
- ₁₇ No, per altro motivo specificare _____)

43. Tra gli eventi che sono elencati, quali le sono già accaduti e quali prevede che le possano accadere nei prossimi 3 anni?

Indicare una sola risposta per ciascun blocco di alternative di risposta con l'eventuale specificazione dell'età in cui l'evento è stato vissuto

a) Finire gli studi definitivamente

- ₁ Ho finito definitivamente gli studi quando avevo ____ anni
- ₂ Credo che finirò definitivamente gli studi entro i prossimi 3 anni
- ₃ Non credo che finirò definitivamente gli studi entro i prossimi 3 anni
- ₄ Non so, non posso prevedere

b) Iniziare a lavorare in maniera retribuita continuativamente (senza grandi interruzioni di tempo tra un lavoro e l'altro)

- ₁ Ho iniziato a lavorare continuativamente quando avevo ____ anni
- ₂ Credo che inizierò a lavorare continuativamente entro i prossimi 3 anni
- ₃ Non credo che inizierò a lavorare continuativamente entro i prossimi 3 anni
- ₄ Non so, non posso prevedere

c) Essere economicamente indipendente dalla famiglia di origine

- ₁ Sono economicamente già indipendente dalla mia famiglia d'origine da quando avevo ____ anni
- ₂ Credo che sarò economicamente indipendente dalla mia famiglia d'origine entro i prossimi 3 anni
- ₃ Non credo che sarò economicamente indipendente dalla mia famiglia d'origine entro i prossimi 3 anni
- ₄ Non so, non posso prevedere

d) Andare a vivere definitivamente fuori dalla famiglia d'origine

- ₁ Sono già andato a vivere definitivamente fuori dalla mia famiglia d'origine quando avevo ____ anni
- ₂ Credo che andrò a vivere definitivamente fuori dalla mia famiglia d'origine entro i prossimi 3 anni
- ₃ Non credo che andrò a vivere definitivamente fuori dalla mia famiglia d'origine entro i prossimi 3 anni
- ₄ Non so, non posso prevedere

e) Andare a vivere con l'attuale partner

- ₁ Attualmente non ho un partner
- ₂ Sono già andato a vivere con l'attuale partner quando avevo ____ anni
- ₃ Credo che andrò a vivere con l'attuale partner nei prossimi 3 anni
- ₄ Non credo che andrò a vivere con l'attuale partner nei prossimi 3 anni
- ₅ Non so, non posso prevedere

f) Avere il primo figlio

- ₁ Ho già avuto il primo figlio quando avevo ____ anni
- ₂ Credo che avrò il primo figlio nei prossimi 3 anni
- ₃ Non credo che avrò il primo figlio nei prossimi 3 anni
- ₄ Non so, non posso prevedere

44. Genere

- ₁ Maschio
- ₂ Femmina

45. Anno di nascita

|_|_|_|_|_|_|_|

46. Qual è il suo livello di scolarizzazione?

- ₁ Fino alle medie inferiori
- ₂ Diploma (Specificare _____)
- ₂ Studente universitario (Specificare _____)
- ₃ Laurea (Specificare _____)
- ₄ Specializzazione post-laurea(Specificare _____)

47. Ha abbandonato gli studi universitari o altro corso di studi?

- ₁ Sì
- ₂ No

48. Qual è il suo stato civile?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Celibe/Nubile
- ₂ Coniugato/a
- ₃ Convivente
- ₄ Separato/a
- ₅ Divorziato/a
- ₆ Vedovo/a

49. Qual è il titolo di studio dei suoi genitori?

Indicare una sola risposta.

	Padre	Madre
Nessun titolo/Licenza elementare	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₁
Licenza media/Avviamento professionale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Diploma superiore	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₄
Laurea	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₅
Laurea e Post Laurea	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₆

50. Quale professione svolgono o svolgevano prevalentemente i suoi genitori?

<i>Indicare una sola risposta.</i>

	Padre	Madre
Imprenditore	<input type="checkbox"/> ₁	<input type="checkbox"/> ₁
Libero Professionista	<input type="checkbox"/> ₂	<input type="checkbox"/> ₂
Commerciante	<input type="checkbox"/> ₃	<input type="checkbox"/> ₃
Artigiano	<input type="checkbox"/> ₄	<input type="checkbox"/> ₄
Collaboratore in azienda familiare	<input type="checkbox"/> ₅	<input type="checkbox"/> ₅
Proprietario agricolo/coltivatore diretto	<input type="checkbox"/> ₆	<input type="checkbox"/> ₆
Bracciante agricolo	<input type="checkbox"/> ₇	<input type="checkbox"/> ₇
Dirigente, docente universitario, magistrato	<input type="checkbox"/> ₈	<input type="checkbox"/> ₈
Funzionario (inclusi direttivi ed ufficiali forze armate)	<input type="checkbox"/> ₉	<input type="checkbox"/> ₉
Professionista dipendente (medico ospedaliero, avvocato, psicologo ASL; ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₀	<input type="checkbox"/> ₁₀
Insegnante	<input type="checkbox"/> ₁₁	<input type="checkbox"/> ₁₁
Operaio specializzato (muratore, elettricista, ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₂	<input type="checkbox"/> ₁₂
Operaio generico (manovale, aiuto bracciante, ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₃	<input type="checkbox"/> ₁₃
Impiegato di concetto (analista di dati, geometra, impiegato amministrativo, ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₄	<input type="checkbox"/> ₁₄
Impiegato esecutivo (addetto agli sportelli, telefonista, segretario, ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₅	<input type="checkbox"/> ₁₅
Graduato o militare di carriera (appuntato, brigadiere, ecc)	<input type="checkbox"/> ₁₆	<input type="checkbox"/> ₁₆
Operatore dei servizi (commesso, colf, autista, ecc)		
Casalinga	<input type="checkbox"/> ₁₇	<input type="checkbox"/> ₁₇
Altro(specificare_____)	<input type="checkbox"/> ₁₈	<input type="checkbox"/> ₁₈
Altro(specificare_____)	<input type="checkbox"/> ₁₈	<input type="checkbox"/> ₁₈

51. Attualmente, con chi vive?

<i>Indicare tutti</i>

- ₁ Da solo (fine questionario)
- ₂ Padre
- ₃ Madre
- ₄ Fratelli/sorelle
- ₅ Partner/coniuge
- ₆ Figli (specificare quanti_____)
- ₇ Amici, colleghi di lavoro, conoscenti
- ₈ Altro parente (specificare _____)

Se vive a casa dei genitori o con altri parenti

52. Per quale ragione principale vive con i suoi genitori?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Perché sto bene così
- ₂ Perché vivere con loro mi permette di continuare a studiare e/o di coltivare i miei interessi
- ₃ Perché se non vivessi con loro dovrei rinunciare a troppe cose
- ₄ Perché vorrei prima ottenere un lavoro stabile
- ₅ Perché vorrei prima ottenere un lavoro che consenta di realizzarmi professionalmente
- ₆ Perché non posso mantenermi da solo/a
- ₇ Perché ai miei genitori dispiacerebbe se me ne andassi
- ₈ Perché i miei genitori hanno bisogno di sostegno economico/assistenza
- ₉ Altro (specificare: _____)

Se convive o è sposato

53. Qual è il titolo di studio del suo partner?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Fino alla licenza media
- ₂ Diploma superiore
- ₃ Laurea
- ₄ Laurea e Post Laurea

54. Qual è la condizione occupazionale del suo partner?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Lavoratore/trice autonomo/a
- ₁ Dipendente con contratto a tempo indeterminato
- ₂ Dipendente con contratto a tempo determinato
- ₃ Contratto di formazione-lavoro/di inserimento
- ₄ Collaboratore a Progetto/occasionale
- ₅ Stagista, tirocinante
- ₆ Lavoratore/trice interinale, a somministrazione
- ₇ Disoccupato/a (fine questionario)
- ₈ Studente/ssa (fine questionario)
- ₉ Casalinga/inattivo (fine questionario)

55. Quale professione svolge il suo partner?

Indicare una sola risposta.

- ₁ Imprenditore
- ₂ Libero Professionista
- ₃ Commerciante
- ₄ Artigiano
- ₅ Collaboratore in azienda familiare
- ₆ Proprietario agricolo/coltivatore diretto
- ₇ Bracciante agricolo
- ₈ Dirigente, docente universitario, magistrato
- ₉ Funzionario (inclusi direttivi ed ufficiali forze armate)
- ₁₀ Professionista dipendente (medico ospedaliero, avvocato, psicologo ASL; ecc)
- ₁₁ Insegnante
- ₁₂ Operaio specializzato (muratore, elettricista, ecc)
- ₁₃ Operaio generico (manovale, aiuto bracciante, ecc)
- ₁₄ Impiegato di concetto (analista di dati, geometra, impiegato amministrativo, ecc)
- ₁₅ Impiegato esecutivo (addetto agli sportelli, telefonista, segretario, ecc)
- ₁₆ Graduato o militare di carriera (appuntato, brigadiere, ecc)
- ₁₇ Operatore dei servizi (commesso, colf, autista, ecc)
- ₁₈ Casalinga
- ₁₉ Altro(specificare_____)

Grazie per la collaborazione!