



## PERCORSO OSS

### LEZIONE 4

#### Videolezione 4 – Affrontare la risoluzione di una domanda a risposta multipla

##### Introduzione

Ben ritrovati, eccoci di nuovo insieme!

Siamo ormai a buon punto del nostro corso. Abbiamo, infatti, alle spalle ben 3 incontri, grazie ai quali siete diventati abili nell'affrontare i questionari a risposta multipla! E se non è proprio così, poco ci manca... Non perdetevi d'animo, c'è tempo per migliorarsi ulteriormente!

Iniziamo oggi a concentrare la nostra attenzione sulla costruzione e quindi risoluzione di una domanda a risposta multipla.

Intanto dobbiamo affermare una grande verità: non esistono in assoluto domande facili o difficili, ma solo quelle a cui si sa, oppure non si sa rispondere. Dobbiamo quindi affrontare la questione agendo sui fattori che incidono sulla percezione della affrontabilità della domanda.

##### Affrontabilità delle domande del Questionario

Bene, in primo luogo, parlando del grado di affrontabilità delle domande di un questionario, ci sono moltissimi fattori da considerare, tutti dipendenti dalle caratteristiche della persona chiamata a rispondere. Tra questi, in particolare, bisogna considerare:

- il grado di conoscenza degli argomenti oggetto della domanda;
- le capacità di affrontare le situazioni di stress e di concentrazione;
- la capacità di gestione del tempo;
- la familiarità acquisita con i diversi strumenti di verifica.

Tutti aspetti che abbiamo già trattato nei nostri precedenti incontri. Oggi, invece, ci concentreremo sulle capacità di comprendere la domanda e le abilità necessarie per individuare la risposta esatta.

##### Gradi di difficoltà della domanda

I gradi di difficoltà di una domanda a risposta multipla propri degli strumenti di verifica oggettiva possono, a grandi linee, essere così riassunti:

- l'argomento del quesito può riguardare concetti generali, semplici o comuni, oppure addentrarsi nello specifico professionale, in particolari, dettagli e finezze. Va da sé che la difficoltà crescerà in rapporto al livello e alla peculiarità della richiesta;
- la maggioranza delle domande richiede al candidato la messa in atto di abilità mentali non sempre comuni e semplici, in quanto indagano capacità mentali più raffinate, come quella di analisi, di sintesi e di valutazione;
- grande importanza nella determinazione del grado di difficoltà rivestono le alternative di risposta, chiamate in gergo "distrattori". Se questi si presentano plausibili, credibili e molto simili e vicini alla risposta esatta (cosiddetti "distrattori forti"), ostacolano la possibilità di scartare rapidamente le alternative errate e richiedono un articolato processo di discriminazione;



- la soluzione di un quiz può essere immediata, per così dire “a colpo d'occhio”, e questo riguarda la maggior parte dei quesiti. Vi sono casi in cui, però, per arrivare alla soluzione, è necessario mettere in atto processi mentali intermedi quali calcoli, elaborazioni, confronti;
- pur possedendo tutte le conoscenze e/o abilità per risolvere un item, ci si può trovare in difficoltà per risolverlo se la formulazione della domanda non è lineare, oppure è posta in modo inusuale o con un diverso tipo di formulazione rispetto agli standard classici a cui siamo abituati. Può succedere, allora, che non siano riconosciuti anche concetti e situazioni molto semplici;
- il linguaggio dei quesiti non sempre è semplice e chiaro e può essere letto e compreso più o meno rapidamente a causa della lunghezza dell'enunciato, dell'uso di termini non noti, all'assenza di un criterio logico-sequenziale nella presentazione dell'item.

### Gradi di facilitazione della domanda

Per quanto riguarda, invece, le principali condizioni che facilitano la soluzione dei quiz, o almeno ne riducono la complessità, troviamo:

- linguaggio semplice nella formulazione dei testi delle domande e delle possibili risposte, attraverso il ricorso a stimoli brevi ed essenziali che non includono tranelli o rompicapo;
- le alternative di risposta sono definite, e questo è di grande aiuto poiché le possibilità non sono infinite. Avere a disposizione una lista d'opportunità attiva la memoria per riconoscimento (più facile), mentre in caso di mancanza d'alternative viene richiesta la memoria per rievocazione. Le due tipologie di memoria richiedono modalità di pensiero, d'apprendimento, di organizzazione cognitiva e di studio molto diverse;
- la risposta esatta, a volte, è indicata dalla stessa domanda, perché contiene la chiave dell'alternativa corretta o include parole che si ripetono solo nella risposta esatta;
- sono presenti, in alcuni casi, parole guida come “sempre”, “mai”, “dovunque”, “spesso”, “a volte”, “di solito”, ecc. che possono orientare la risposta;
- a mano a mano che si scartano le alternative palesemente inadeguate o si individuano i primi indizi, generalmente le difficoltà diminuiscono fino ad arrivare, per alcuni tipi di quiz, a escludere tutti gli altri distrattori meno la risposta esatta.

Acquisire consapevolezza sulla tipologia e sulla struttura degli item aiuta ad affrontare con più sicurezza i diversi livelli di difficoltà che tali strumenti presentano (Ghizzoni, D'Addio, 2011).

### Struttura delle domande a risposta multipla

Fatte queste premesse più generali, rivolgiamoci adesso alle prove di concorso che vi abbiamo messo a disposizione sul portale. Avrete senza dubbio iniziato a esercitarvi con queste, ma adesso lavoreremo a livello di dettaglio, concentrando la nostra attenzione sullo specifico quesito e sulle risposte, anziché sul questionario nel suo complesso.

Per far questo, cominceremo dal commento di alcuni quesiti e delle relative risposte, in modo da apprendere con un'altra modalità, cioè attraverso un'attenta riflessione sulle domande utilizzate nel concorso e sulla loro impostazione da parte della Commissione.

Attrezziamoci con qualche elemento base per poter poi giungere ad individuare agevolmente le risposte giuste. È il momento di guardare alla struttura della domanda a risposta multipla, dando seguito a quanto abbiamo analizzato durante i nostri primi incontri.



Dunque, ogni domanda o quesito o item dovrebbe essere costruito in modo lineare, non ambiguo, non fraintendibile. Vedremo dagli esempi che non è sempre così, quindi occorre allenarsi, anche per questo, in modo da riuscire a sbrogliare eventuali dubbi nel più breve tempo possibile.

### Chiave e distrattori

Partiamo dal condividere alcuni concetti basilari.

Nelle domande a risposta multipla, le risposte si differenziano in termini tecnici tra:

- chiave, ovvero la risposta corretta ed univoca per ogni domanda;
- distrattori, ovvero le altre risposte che devono mettere in dubbio il candidato, ma che sono tutte inequivocabilmente errate.

È regola universale dei concorsi che ogni domanda a risposta multipla abbia sempre una unica chiave, in modo da evitare in seguito eventuali contestazioni della stessa da parte dei partecipanti al concorso.

Le risposte possono essere in quantità variabile. È intuitivo che maggiore è il loro numero, più alta è la difficoltà che la Commissione vuole porre ai candidati.

In genere si aggirano su 3 o 4 possibili risposte tra cui scegliere.

In realtà gli esperti dicono che le risposte devono essere almeno 4, perché con alternative inferiori (ad es. 3) il quesito diviene troppo semplice ed aumenta la probabilità che la risposta giusta sia individuata casualmente.

Per i nostri questionari abbiamo scelto di porvi di fronte a 4 alternative di risposta, in modo da abituarvi alla situazione più complessa. Se poi in sede di concorso le alternative di risposta saranno 3... beh, meglio per voi, risparmierete tempo e sarà più facile trovare la risposta giusta!

### I distrattori

Analizzando nello specifico i distrattori, va detto che questi dovrebbero essere tutti verosimili e plausibili. Naturalmente, anche per i distrattori si può fare una specie di categorizzazione. Infatti, si possono distinguere distrattori:

- Evidenti;
- Deboli;
- Forti;
- Sofisticati.

Vediamo ciascuno di questi in dettaglio, facendo degli esempi che rendano il tutto evidente...

### I distrattori evidenti

Si definiscono distrattori evidenti –quelle risposte che risultano palesemente fuori luogo o falsi in relazione alla domanda del quesito.

Facciamo un esempio...

Le ossa si distinguono in (individua la risposta errata):

- a) Lunghe;
- b) Piatte;
- c) Corte o brevi;



d) Articolate.

Non serve una grande conoscenza dell'anatomia umana per comprendere che la risposta da individuare come corretta è la d), in quanto non esiste la tipologia di ossa 'articolate', che risulta pertanto la risposta palesemente errata, quindi da individuare;

Ne deriva che a), b) e c) sono distrattori evidenti, in quanto dichiarano tipologie effettivamente esistenti di ossa;

Si definiscono distrattori deboli quelle risposte facilmente scartabili rispetto alla chiave con alcuni semplici ragionamenti;

Facciamo un esempio...

La scala Braden si utilizza per accertare il rischio di:

- a) Lesioni da pressione;
- b) Cadute;
- c) Sanguinamenti;
- d) Infezioni.

Bene, come potete notare in questo caso i distrattori non sono evidenti e per scartarli bisogna addentrarci nelle singole risposte. Infatti le lesioni da pressione e le cadute hanno rispettivamente la possibilità di essere valutate, come rischi, con apposite scale: ricordiamo la Conley (1999) per il rischio di cadute e varie scale per le lesioni da pressione, come quella di Braden (1985) indicata nella risposta corretta. Invece sanguinamenti e infezioni sono distrattori deboli, in quanto è identificabile che per queste situazioni cliniche non sono utilizzabili scale.

#### I distrattori forti

- Si definiscono distrattori forti le risposte insidiose, perché per scoprirle sono necessari ragionamenti più sofisticati.
- Facciamo un esempio...

Le persone con Morbo di Alzheimer presentano i seguenti sintomi caratteristici nella fase avanzata della malattia, ad esclusione di uno: quale?

- a) Difficoltà a ricordare eventi recenti;
- b) Tentativi di evasione dall'ambiente in cui soggiornano;
- c) Incapacità di riconoscere le persone, anche i familiari;
- d) Incapacità di gestire il denaro.

Ebbene, anche per chi conosce l'argomento non è immediato individuare a colpo d'occhio la chiave, in quanto la domanda chiede di identificare i sintomi tipici della fase avanzata, perciò occorre riflettere.

Le risposte b), c) e d) rappresentano distrattori forti, indicando disturbi che sono tipici dell'Alzheimer, quindi occorre una valutazione attenta.

La risposta b) parla del wandering, ovvero il vagabondaggio, che si associa alla incapacità di riconoscere i luoghi o le situazioni, come pure la ricerca di luoghi del passato. Si tratta di un sintomo tipico e insistente, come pure l'incapacità di gestire il denaro (risposta d), correlata allo sconvolgimento delle capacità cognitive.



La risposta c) indica ancora un disturbo della malattia avanzata, correlato alla perdita della memoria: si arriva all'incapacità di riconoscere anche i propri cari, come figli o fratelli o sorelle. La risposta a) è quindi la chiave: infatti la perdita della memoria recente è tipica della fase iniziale, mentre nella fase avanzata si ha la perdita della memoria a breve e a lungo termine, perfino della propria infanzia.

#### I distrattori sofisticati

- Si definiscono distrattori sofisticati quelle risposte veramente molto vicine alla chiave, difficili da distinguersi, anche perché se ne possono differenziare anche solo per una parola, per giocare su assonanze o per la distribuzione diversificata di più componenti.
- Facciamo alcuni esempi...

Nell'Allegato A del Profilo dell'OSS (2001) sono riportate:

- a) Le principali prestazioni attribuibili a questa figura;
- b) Le prestazioni esclusivamente attribuibili a questa figura;
- c) Le prestazioni attribuibili all'OSS a seconda degli specifici contesti in cui opera;
- d) Le attività tipiche della figura dell'OSS, ovvero quelle dell'assistenza di base.

Il Profilo e quindi le attribuzioni dell'Oss sono ancora oggi regolamentate dall'Accordo Stato – Regioni del 22.1.2001. In particolare, l'Allegato A è intitolato "Elenco delle principali attività previste per l'operatore socio-sanitario". Ciò fa subito comprendere che si tratta di una elencazione non esaustiva, in quanto contiene appunto solo le "principali" attribuzioni e non tutte, mentre altre possono essere desunte per assimilazione.

Ecco, occorre effettuare questa analisi per poter rispondere correttamente a questo quesito, individuando i distrattori che in questo caso possiamo definire sofisticati. Infatti, l'identificazione della risposta esatta è correlata alla capacità di analizzare in dettaglio i contenuti di ogni singola risposta, evitando eventuali esche in cui si potrebbe cadere.

Prendiamo la risposta b). È vero che il titolo indica "principali", ma comunemente si attribuisce al Profilo la valenza di un mansionario, ovvero quell'elenco che riporta quello che l'OSS può o non può fare, retaggio questo di una vecchia impostazione normativa. Questa risposta potrebbe quindi riecheggiare questo luogo comune e tentare il candidato.

La risposta c) riporta "le prestazioni attribuibili all'OSS a seconda degli specifici contesti in cui opera". In realtà non è vero, ma ricordiamo che nell'Allegato A vi è un lungo elenco di attività che in parte variano a seconda dei contesti. Per es. al paragrafo 1 si indicano le prestazioni di assistenza diretta ed aiuto domestico alberghiero. Mentre, al paragrafo 2 si indicano le prestazioni di Intervento igienico sanitario e di carattere sociale. Il tutto potrebbe confondere il candidato, facendoli considerare come "contesti" in cui l'OSS opera.

Infine, la risposta d) fa riferimento alle attività dell'assistenza di base, che però propriamente è quella parte dell'assistenza riferibile al prendersi cura dell'assistito, e non ricomprende, per esempio, l'animazione, la collaborazione alla verifica della qualità del servizio, la realizzazione dei tirocini e la loro valutazione, la definizione dei propri bisogni di formazione.

Ecco, in sintesi occorre una capacità accurata di distinguere termini specifici, singole parti del Profilo, sbrigliando la matassa delle domande che si assomigliano l'una all'altra.



## Conclusione

Bene, dopo aver esaminato con la lente di ingrandimento la struttura degli item, e soprattutto delle risposte, vi do appuntamento al prossimo incontro in cui vi fornirò alcuni utili consigli su come procedere nello studio per un concorso.

Buon esercizio nel frattempo!