



Ricerca valutativa

**VALUTAZIONE E RICERCA DELL'UTENZA  
DELLA  
SCUOLA DEL SOCIALE DELLA PROVINCIA DI ROMA  
ANNI 2009-2013**

di Agnese Ambrosi e Cristina Povoledo

## INDICE

Introduzione .....	3
1 - La Scuola .....	5
L'inquadramento istituzionale .....	5
Le attività formative.....	5
I numeri della Scuola .....	7
2 - I fabbisogni formativi dell'utenza .....	9
La metodologia .....	9
Anno 2010 (e ultimo bimestre 2009) .....	12
Anno 2011.....	14
Anno 2012.....	18
Anno 2013.....	22
Tassonomia dei contenuti.....	27
3 - Il gradimento dell'utenza.....	33
4 - L'indagine qualitativa: il questionario per la valutazione di medio-lungo periodo.....	38
I risultati del questionario .....	39
5 - Le interviste in profondità .....	58
Intervista 1.....	59
Intervista 2.....	62
Intervista 3.....	65
Intervista 4.....	68
Intervista 5.....	70
6 - Conclusioni .....	72
Allegati.....	76
Allegato 1: "Scheda rilevazione fabbisogni formativi individuale e organizzazione" .....	76
Allegato 2: "Scheda per la rilevazione del gradimento finale" .....	79
Allegato 3: "Il questionario per la valutazione di medio-lungo periodo" .....	83

## Introduzione

### *Cos'è la Scuola del Sociale?*

La Scuola del Sociale della Provincia di Roma ha compiuto nel 2013 il suo quarto anno di attività. La struttura, inaugurata il 3 giugno del 2009, è un ente formativo rivolto a tutte quelle figure professionali che operano nel mondo del sociale, del volontariato e della cooperazione. La scuola, a carattere pubblico e gratuito, costituisce un luogo di formazione sul terzo settore e sull'impresa sociale. Una scuola per specializzarsi nelle professioni sociali e approfondire i temi legati alla progettazione, all'intervento sociale e alle politiche sociali.

La formazione è erogata in collaborazione con le associazioni del terzo settore, la Camera di Commercio e l'Istituto per lo Sviluppo della Formazione Professionale dei Lavoratori; l'offerta formativa si articola in corsi lunghi, seminari brevi, giornate seminariali ed eventi.

La scuola è uno dei centri provinciali di formazione professionale; la struttura è stata ristrutturata grazie alle risorse del Fondo Sociale Europeo 2000-2006 ed è nata dalla collaborazione congiunta degli assessorati alle Politiche Sociali e alle Politiche del Lavoro e della Formazione della Provincia di Roma.

### *La ricerca valutativa*

Per il carattere innovativo di una offerta formativa pubblica e gratuita a vocazione settoriale sul "sociale", si è ritenuto utile effettuare un'analisi dei fabbisogni formativi e del gradimento espressi dai discenti durante la frequenza ai seminari, nonché rilevare gli impatti e la valutazione di medio-lungo periodo delle attività svolte presso la Scuola da parte dell'utenza.

La prima parte del lavoro è di tipo descrittivo: illustriamo l'inquadramento istituzionale della Scuola del Sociale, gli scopi, le attività svolte e i numeri realizzati in questi primi quattro anni di attività.

La seconda parte prende in esame i fabbisogni formativi dell'utenza. I fabbisogni sono stati rilevati nel corso degli anni tramite una scheda cartacea compilata dai discenti. Tuttavia, il formato della scheda utilizzata rende particolarmente problematica l'aggregazione dei dati ai fini dell'analisi.

Per questo motivo abbiamo ritenuto utile riportare i dati rilevati in forma estesa, una volta riclassificati, cancellando le duplicazioni ma fornendo tutte le informazioni in modo esaustivo. Da

questi dati abbiamo poi creato una tassonomia, per ricondurre i numerosi fabbisogni segnalati all'interno di alcune classi principali che possano fare da riferimento.

La terza parte prende in esame il gradimento dell'utenza. Anch'esso, come i fabbisogni formativi, è stato rilevato nel corso degli anni. Tuttavia la modalità di rilevazione tramite una scala di valori numerici ha reso possibile l'aggregazione di questi dati in forma sintetica e grafica, a differenza dei fabbisogni. La Scuola ha avuto un livello di gradimento molto soddisfacente: i valori non si attestano mai al di sotto del livello quattro su una scala di cinque valori, con il cinque che rappresenta il massimo gradimento.

La quarta parte riguarda la somministrazione di un questionario di venticinque domande inviato a conclusione delle attività del quarto anno a tutta l'utenza della Scuola, per una valutazione di medio-lungo periodo delle attività seguite. Ha risposto circa il 20% delle persone contattate, che è un buon livello di partecipazione. Le risposte sono state sintetizzate ed espresse graficamente.

Infine nella quinta parte, abbiamo effettuato alcune interviste in profondità, per avere un feedback sul contesto della formazione e le criticità del lavoro sociale.

Chiudono il lavoro le conclusioni finali.

# 1 - La Scuola

## L'inquadramento istituzionale

L'Assessorato alle Politiche del Lavoro, Formazione e Qualità della vita si compone di una direzione dipartimentale e sei unità operative (un ufficio dipartimentale e cinque Servizi). L'unificazione dei Dipartimenti, prima separati, del Lavoro e della Formazione ha mirato ad integrare sempre più profondamente gli interventi per la formazione con quelli rivolti all'occupazione, poiché i due aspetti sono oggi inscindibili.

La Scuola del Sociale afferisce al Servizio 4 – “Politiche educative e Centri Provinciali di Formazione Professionale e Qualità della vita”, che coordina e gestisce i sette Centri Provinciali di Formazione Professionale e, appunto, la Scuola.

Ad oggi la Provincia è commissariata in attesa che venga definito il nuovo assetto territoriale che porterà alla nascita della “Città metropolitana” di Roma. In questa sospensione “istituzionale” è incerta quale sarà la nuova ripartizione delle competenze e, quindi, la destinazione della Scuola: tuttavia, l'attività formativa non è stata interrotta.

## Le attività formative

La Scuola del Sociale rappresenta un tentativo di “settorializzare” e dare specificità all'offerta formativa della Provincia di Roma, con l'obiettivo di diventare un punto di riferimento privilegiato e specifico per tutti gli operatori del Terzo Settore.

Gli scopi della Scuola sono molteplici, tra i quali:

- la formazione e l'aggiornamento degli operatori del Terzo Settore;
- la realizzazione di eventi, dibattiti, convegni per diffondere quella che viene chiamata la “cultura del sociale” nella cittadinanza;
- la costituzione di un luogo di incontro, scambio, messa in rete delle realtà operanti nel campo del sociale e della pubblica amministrazione, per promuovere lo scambio delle buone prassi e una riflessione congiunta sulle problematiche legate alla realtà del Sociale;
- la promozione di un dibattito scientifico e culturale nazionale e internazionale sui temi del Sociale.

La programmazione didattica della Scuola viene pianificata in collaborazione con un Comitato Scientifico composto da studiosi e personalità rilevanti nel mondo delle politiche sociali e del Terzo Settore.

L'offerta della Scuola si articola in:

- 1 Seminari: brevi e lunghi
- 2 Eventi
- 3 Giornate seminariali

I seminari, brevi o lunghi, costituiscono una tipologia di formazione che permette una partecipazione ampia e diffusa e una grande varietà di temi trattati. La loro durata, infatti, va da una a ventiquattro ore per i seminari brevi, e da ventiquattro a un massimo di circa quaranta ore (in un solo caso la durata è stata estesa fino a settantasei ore) per i seminari lunghi. I seminari si possono articolare in una o più giornate, mentre la giornata seminariale si svolge nell'arco di un'unica seduta. Anche se ha il pregio di essere maggiormente accessibile di un corso lungo a qualifica professionale, la formazione erogata in forma breve sconta una difficoltà di approfondimento e una certa frammentazione negli argomenti trattati.

Le aree tematiche di riferimento dei seminari afferiscono a tre assi principali:

- 1 Welfare e politiche sociali
- 2 Economie solidali e cooperazione internazionale
- 3 Competenze trasversali per il Terzo Settore

Quest'ultima area mira a fornire strumenti pratici per creare e gestire una organizzazione di Terzo Settore: quel "saper fare" che spazia dalla lettura di un bando pubblico, alla redazione del bilancio, alla presentazione e rendicontazione di progetti, alla comunicazione e raccolta fondi ecc.

La frequenza ai seminari avviene previa iscrizione e limitatamente al numero dei posti disponibili.

Gli eventi sono finalizzati alla diffusione mediatica e culturale: convegni, dibattiti, presentazioni di libri, spettacoli, conferenze. Sono a partecipazione libera e mirano a coinvolgere il maggior numero di persone nel dibattito politico e culturale sull'attualità, il sociale, l'economia, la crisi. Molti degli eventi si svolgono fuori dai locali della scuola, sia per la loro "missione" di contaminazione esterna, sia per la capienza limitata dei locali della Scuola, che non sempre possono accogliere un ampio numero di partecipanti.

Infine, per coloro che per motivi logistici o di lavoro non possono frequentare le attività della Scuola, è stata attivata una piattaforma online di e-learning attraverso cui sono stati erogati già cinque corsi di Formazione A Distanza (FAD).

## I numeri della Scuola

Nei suoi primi quattro anni di vita, con 100 seminari e 51 eventi realizzati, la Scuola vede la partecipazione attiva di circa 5.232 persone.

La tabella seguente riporta i numeri della partecipazione ai seminari.

**Figura 1: numero di partecipanti ai seminari, età media, n. seminari e frequenza media**

Seminari	Uomini	Donne	Totale	Età media	N.seminari	Media discenti per seminario
2009-10	162	280	<b>442</b>	35,4	28	16
2011	88	156	<b>244</b>	36,2	22	11
2012	87	235	<b>322</b>	34,6	19	17
2013	174	524	<b>698</b>	36,0	31	23
<b>Totale</b>	<b>511</b>	<b>1195</b>	<b>1706</b>	<b>35,6</b>	<b>100</b>	<b>17</b>

Fonte: dati forniti dalla Scuola del Sociale

La partecipazione femminile risulta essere la più numerosa, con in media più del doppio delle partecipanti; nel 2012 la partecipazione femminile sfiora il triplo di quella maschile e nel 2013 lo supera addirittura. L'età media si aggira intorno ai 35,6 anni. L'anno di maggiore partecipazione è il 2013, che vede la realizzazione del numero più alto di seminari.

I seminari tenuti sono 100: 28 nel 2009-10; 22 nel 2011; 19 nel 2012; 31 nel 2013. Il numero medio di partecipanti per classe è di 17 allievi.

Per quanto riguarda gli eventi, la partecipazione è illustrata dalla tabella che segue.

**Figura 2: numero di partecipanti agli eventi, n. eventi e frequenza media**

Eventi	Uomini	Donne	Totale	N.eventi	Media partecipanti per evento
2009-10	194	231	<b>425</b>	8	29
2011	418	433	<b>851</b>	7	62
2012	607	839	<b>1446</b>	19	44
2013	327	477	<b>804</b>	17	28
<b>Totale</b>	<b>1546</b>	<b>1980</b>	<b>3526</b>	<b>51</b>	<b>39</b>

Fonte: dati forniti dalla Scuola del Sociale

Anche durante gli eventi la partecipazione femminile è maggioritaria, pur se con un rapporto molto inferiore a quello dei seminari, e si aggira intorno alle cinque donne ogni quattro uomini.

Gli eventi realizzati sono 51: 8 nel 2009-10; 7 nel 2011; 19 nel 2012; 17 nel 2013.

La partecipazione media è di 39 partecipanti a evento.

Infine riportiamo una tabella di riepilogo totale, eventi e seminari insieme.

**Figura 3: numero di partecipanti totale (eventi e seminari)**

<b>Totale</b>	<b>Uomini</b>	<b>Donne</b>	<b>Totale</b>
2009-10	356	511	<b>867</b>
2011	506	589	<b>1095</b>
2012	694	1074	<b>1768</b>
2013	501	1001	<b>1502</b>
<b>Totale</b>	<b>2057</b>	<b>3175</b>	<b>5232</b>

*Fonte: dati forniti dalla Scuola del Sociale*

Le persone attivamente coinvolte nelle attività della Scuola sono 5.232, di cui 3.175 donne e 2.057 uomini. Data la buona rispondenza dell'utenza, i numeri sono inevitabilmente destinati a crescere quanto più l'attività della Scuola verrà diffusa e conosciuta tra il pubblico.



## **2 - I fabbisogni formativi dell'utenza**

All'inizio delle attività formative, esclusi gli eventi, agli utenti viene somministrato un questionario per la rilevazione dei fabbisogni formativi (vedere allegato 1). Il questionario serve a rilevare eventuali necessità formative sia del singolo che dell'organizzazione di appartenenza, in modo da orientare la programmazione didattica verso le tematiche di maggior interesse.

Le aree generali di fabbisogno identificate nel questionario sono sette, più una voce generica "altro" per raccogliere eventuali specificità non ricomprese nelle altre voci:

- Amministrativa
- Comunicazione
- Gestionale
- Legislativa
- Sociologica
- Psico-pedagogica
- Sanitaria
- Altro (da specificare)

I discenti possono selezionare fino a un massimo di tre aree di interesse e hanno la possibilità di indicare i contenuti specifici di ciascuna area che vorrebbero vedere trattati e/o approfonditi.

Al termine dell'attività didattica viene effettuata una seconda rilevazione dei fabbisogni, nel caso durante il corso ci si fosse resi conto di ulteriori lacune formative.

Questa seconda rilevazione avviene durante la somministrazione della scheda finale per la rilevazione del gradimento sul corso seguito. La segnalazione del fabbisogno finale non è un indicatore dell'efficacia del corso, ma serve semplicemente a identificare i fabbisogni degli allievi per una migliore programmazione didattica.

### **La metodologia**

Il formato della scheda utilizzata per la rilevazione rende particolarmente problematica l'aggregazione dei dati ai fini dell'analisi. Per questo motivo abbiamo ritenuto utile riportare i dati rilevati in forma estesa, una volta aggregati e riclassificati, cancellando le duplicazioni ma fornendo tutte le informazioni in modo esaustivo. Il nostro suggerimento è comunque quello di modificare la scheda per la rilevazione dei fabbisogni, in modo da facilitare l'aggregazione dei dati e ottenere agevolmente indicazioni per la programmazione didattica.

In primo luogo abbiamo sommato tutte le manifestazioni di interesse per ogni area per ogni anno: in questo modo siamo state in grado di dire, ad esempio, che nell'anno 2012 178 persone hanno segnalato di avere bisogno di formazione nell'ambito della "Comunicazione", 121 persone hanno segnalato una carenza nell'area "Psico-pedagogica" e così via, per ogni anno e ogni area di interesse, sia per quanto riguarda i fabbisogni individuali, che per quelli delle organizzazioni di appartenenza, che per gli ulteriori fabbisogni.

Per quanto riguarda i contenuti specifici che ogni discente ha la facoltà di segnalare – a partire però solo dal secondo anno, il 2011 - la scheda per la rilevazione dei fabbisogni prevede un campo a risposta aperta: questo ha fatto sì che ogni utente potesse scrivere liberamente una frase, dando origine a centinaia di stringhe diverse, molto difficili da sintetizzare.

Abbiamo quindi in primo luogo raggruppato tali stringhe per anno e per area di riferimento, così come segnalata dal discente. Dopodiché abbiamo riclassificato i contenuti che erano stati erroneamente messi dal discente in un'area sbagliata, cosa non poco frequente: ad esempio la segnalazione del contenuto "tecniche di fund raising" sotto la voce "Altro" è stata ricondotta alla voce di pertinenza, ovvero "Comunicazione", e così per tutti i contenuti, in modo da avere una classificazione omogenea. Abbiamo quindi cancellato le segnalazioni a contenuto identico dentro la stessa area e anno di riferimento, per non avere duplicazioni.

I dati così trattati – raggruppati e riclassificati – sono esposti nel seguito, accompagnati da grafici.

Tali contenuti possono ritenersi esaustivi di tutte le segnalazioni ricevute.

Anche se questa scelta comporta una trattazione un po' lunga, abbiamo ritenuto utile esporre in modo organico tutti i fabbisogni segnalati, così che queste pagine possano essere esaustive per i programmatori didattici futuri che vogliano avvalersi dei suggerimenti dati dagli allievi, senza andare ad analizzare una ad una le schede di ogni corso.

Una volta riportati i dati in forma estesa, abbiamo provveduto anche ad effettuarne una sintesi, creando una tassonomia.

Abbiamo preso tutti i contenuti segnalati all'interno di una data area negli anni 2011-2013 – ricordiamo infatti che nel 2009-10 il modulo da compilare non prevedeva un campo per la specifica dei contenuti - per esempio abbiamo preso tutti i suggerimenti dati nell'area "Amministrativa" dal 2011 al 2013: ogni suggerimento costituisce una "stringa". Dopo di che abbiamo cercato di raggruppare queste stringhe per affinità; una volta raggruppate, abbiamo definito la classe di riferimento. Accade così che, nell'esempio citato, tutti i fabbisogni dell'area amministrativa siano

stati ricondotti a cinque grandi classi di riferimento, esposte più avanti. Grazie a questa procedura, le classi risultano esaustive dei fabbisogni segnalati: infatti i contenuti che, all'interno di alcune aree, non siamo riuscite a raggruppare con alcuna altra stringa costituiscono dei residui di bassa rilevanza.

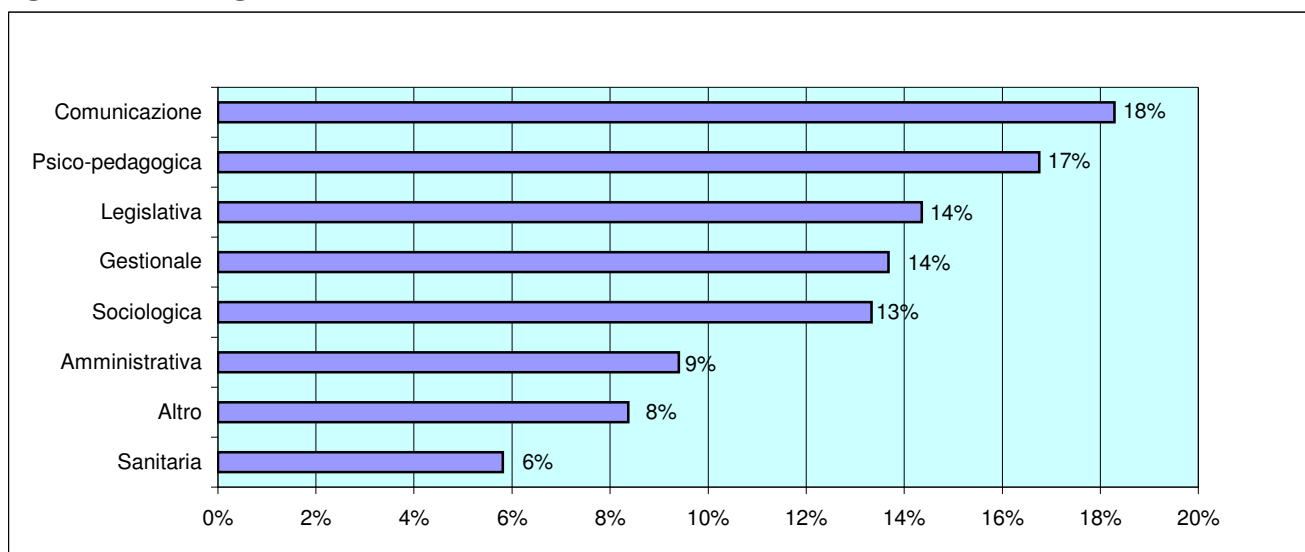
Una ultima nota: non essendo obbligatorio segnalare i fabbisogni, i numeri seguenti si riferiscono solo alle segnalazioni pervenute.

Riportiamo di seguito i risultati estesi delle rilevazioni dei fabbisogni nei quattro anni di vita della Scuola; nell'ultimo paragrafo del capitolo, riportiamo la tassonomia creata.

## Anno 2010 (e ultimo bimestre 2009)

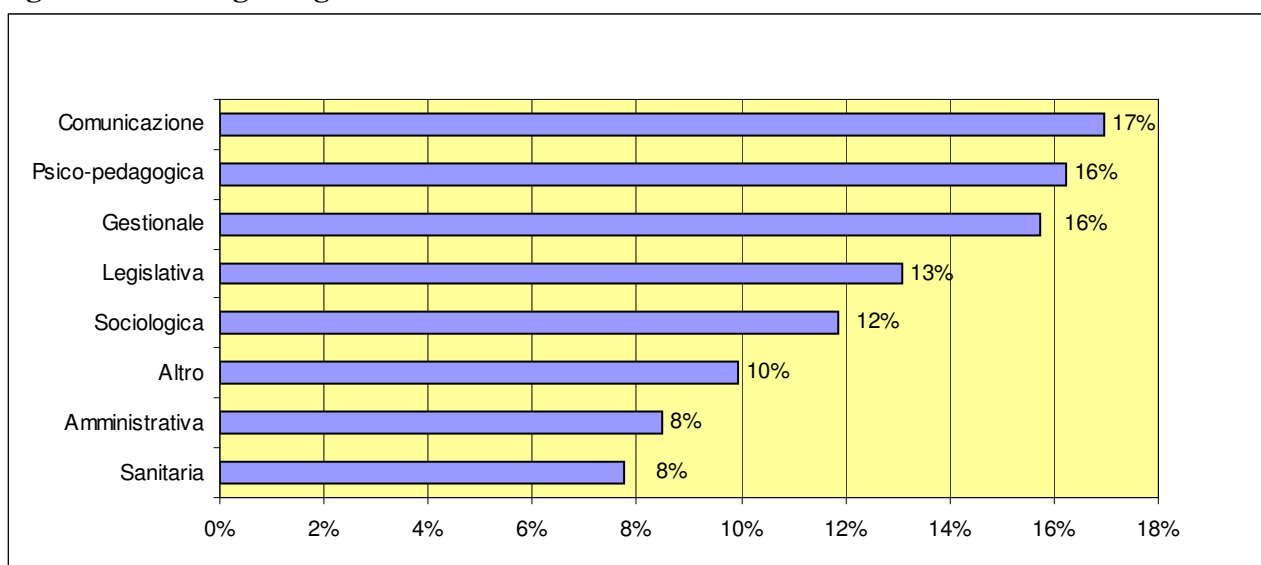
L'anno 2009 è stato accorpato con il 2010 poiché nel 2009 i corsi si sono tenuti solo nei mesi di novembre e dicembre. Il primo anno viene fornito agli studenti un modulo che non permette la segnalazione di specifici contenuti, ma solo dell'area generica di fabbisogno formativo. Questo fa sì che per il primo anno abbiamo solo una parte delle informazioni disponibili nel triennio successivo.

**Figura 4: fabbisogni individuali 2009-10**



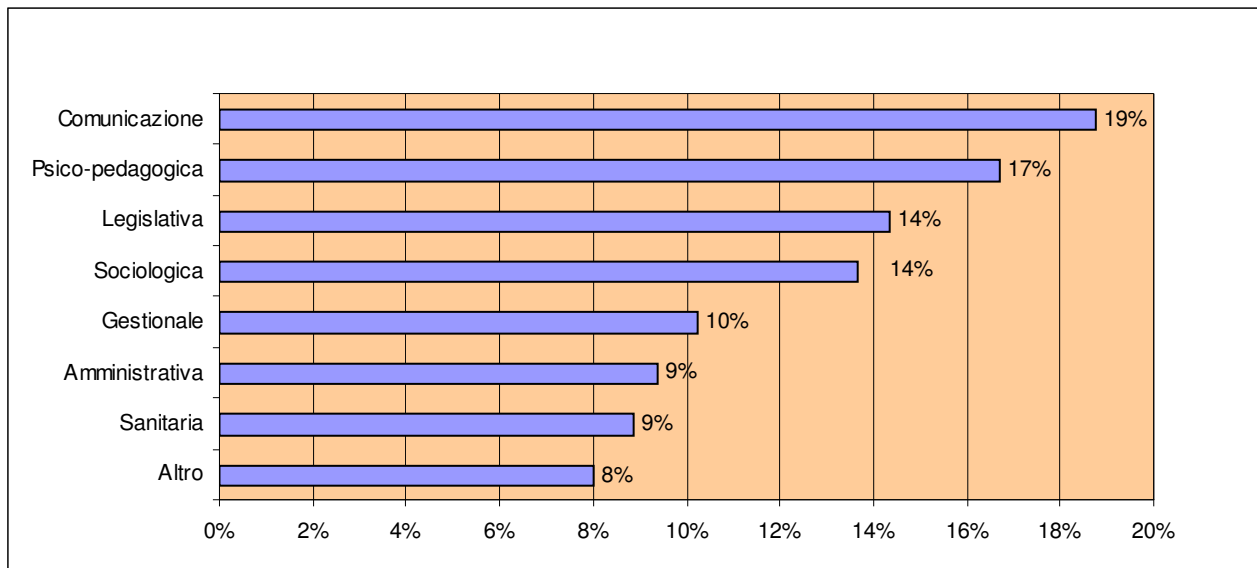
Nel 2009-10 sono state espresse 585 segnalazioni di differenti fabbisogni formativi individuali. La maggior parte, 107 segnalazioni, afferiscono all'area della Comunicazione; a seguire l'area Psicopedagogica. In ultimo, l'area Sanitaria con solo il 5,81% delle preferenze espresse.

**Figura 5: fabbisogni organizzazioni 2009-10**



Dal lato delle organizzazioni, le prime due posizioni sono sempre occupate dalla Comunicazione e dall'area Psicopedagogica, così come l'ultima dall'area Sanitaria. Il numero di preferenze espresse è leggermente inferiore, pari a 413 segnalazioni.

**Figura 6: ulteriori fabbisogni 2009-10**

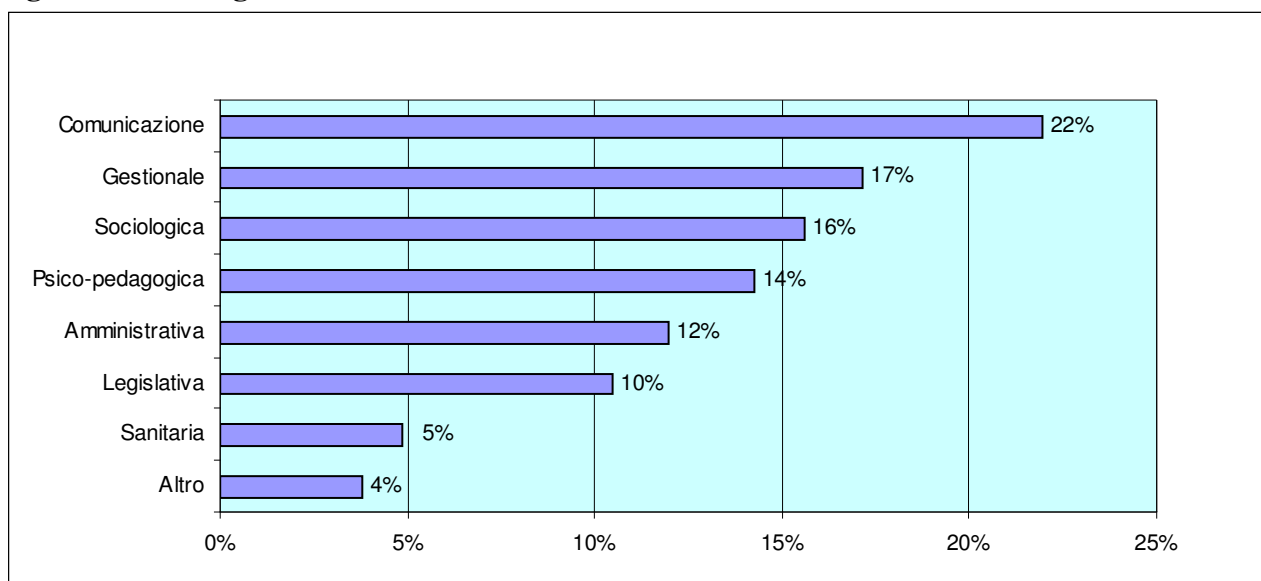


A seguito dell'erogazione della formazione, ritroviamo ancora una volta l'area Comunicazione e quella Psicopedagogica in cima alle necessità formative dei discenti, su 586 ulteriori segnalazioni di fabbisogni formativi.

## Anno 2011

Tra il 2010 e il 2011 c'è stato un cambio nel modulo sottoposto agli utenti, che ha permesso di rilevare maggiori dettagli alla voce "Altro" e di segnalare eventuali contenuti specifici all'interno delle aree di fabbisogno, contenuti che lo studente desidererebbe trattare. Per questo le schede che illustriamo da ora in avanti hanno un dettaglio molto maggiore rispetto al periodo 2009-2010.

**Figura 7: fabbisogni individuali 2011**



Nel 2011 sono pervenute 660 segnalazioni di fabbisogni individuali. Tra esse la maggior parte afferisce all'area della Comunicazione, 22% delle segnalazioni, seguita dall'area Gestionale, 17% del totale. Alla voce "Altro" si rilevano i seguenti suggerimenti: lingue straniere, politica internazionale e politiche sociali, animazione territoriale, cultura, sviluppo locale e sviluppo sostenibile (ecologia e ambiente), mediazione civile, finanza etica.

I contenuti specifici suggeriti per ciascuna area di fabbisogno individuale sono:

**-area Amministrativa:** gli adempimenti amministrativi delle associazioni; la rendicontazione e il bilancio sociale; la procedura di costituzione di un'associazione; la contabilità e l'organizzazione aziendale; la gestione del personale e dei contratti; la redazione e la gestione di budget; la certificazione di Qualità;

**-area Gestionale:** la gestione di una cooperativa o un servizio sociale; tecniche di progettazione; la gestione e sviluppo delle risorse umane; la gestione di progetto; il project management; il ciclo del progetto (corso avanzato); scrittura di progetti per l'accesso ai fondi pubblici; creazione e stesura di progetti formativi;

**-area Comunicazione:** strategie di comunicazione su web; tecniche e strumenti di comunicazione per il terzo settore; il piano di comunicazione; la comunicazione interna ed esterna e la gestione dei rapporti con utenti/clienti; la comunicazione con le famiglie problematiche; le nuove tecnologie e il lavoro di rete; tecniche di fund raising; la comunicazione in pubblico; il giornalismo sociale; fondamenti di marketing; il commercio online; le reti solidali;

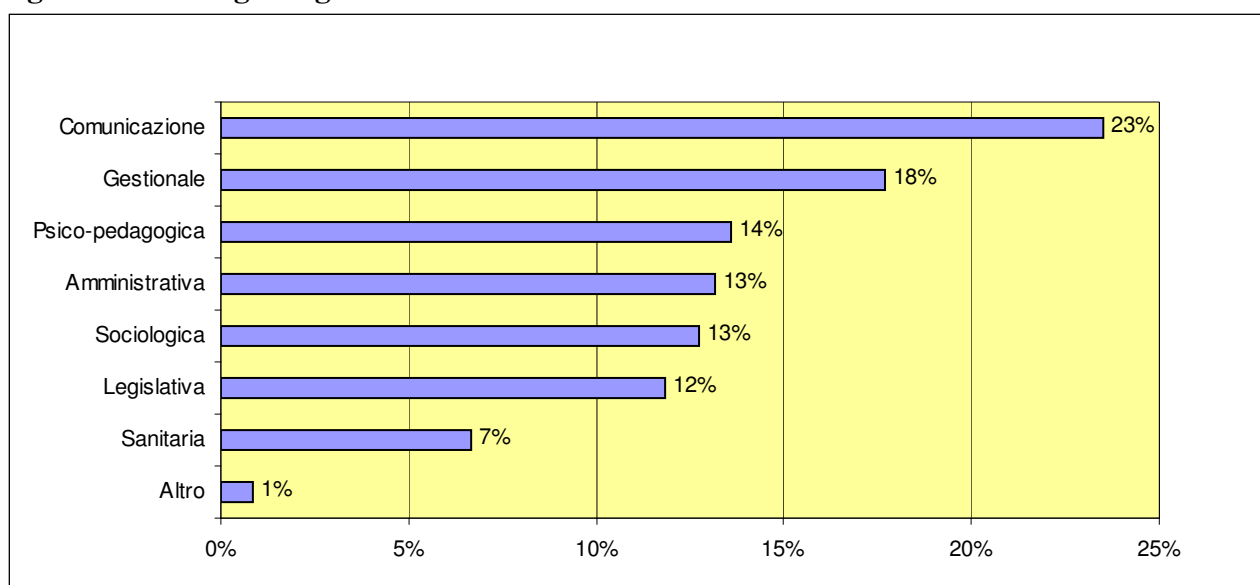
**-area Legislativa:** l'impresa sociale; la normativa sulle associazioni; il mercato del lavoro e le politiche attive; la legislazione che riguarda la violenza sui minori, il non profit e l'immigrazione;

**-area Sociologica:** scenari di possibili migrazioni dovute ai conflitti in Medio Oriente; la violenza domestica; la rilevazione dei fabbisogni; internet e il cambiamento sociale; la vulnerabilità sociale;

**-area Psico-pedagogica:** le culture giovanili; approccio al bambino e all'adolescente inserito in un contesto familiare e sociale "deviato"; la progettazione di laboratori e percorsi per scuole; la progettazione di interventi socio-educativi; l'orientamento: aggiornamenti e sperimentazioni; formazione professionale; il counseling; il burnout degli operatori;

**-area Sanitaria:** la sicurezza sul lavoro.

**Figura 8: fabbisogni organizzazioni 2011**



Anche nella ripartizione dei fabbisogni per organizzazione le prime due posizioni seguono l'ordine di quelli individuali, con l'area Comunicazione e Gestionale ai primi posti. Le segnalazioni sono state 464.

I contenuti specifici suggeriti per ciascuna area di fabbisogno delle organizzazioni sono:

**-area Amministrativa:** adempimenti per la sicurezza sul lavoro; l'analisi del rischio; la contabilità; la gestione amministrativa dei progetti; il budgeting; l'amministrazione delle cooperative sociali di tipo B; la Qualità (ISO);

**-area Gestionale:** la gestione dei cambiamenti organizzativi; la gestione dei volontari; progettazione e euro-progettazione; la gestione del personale;

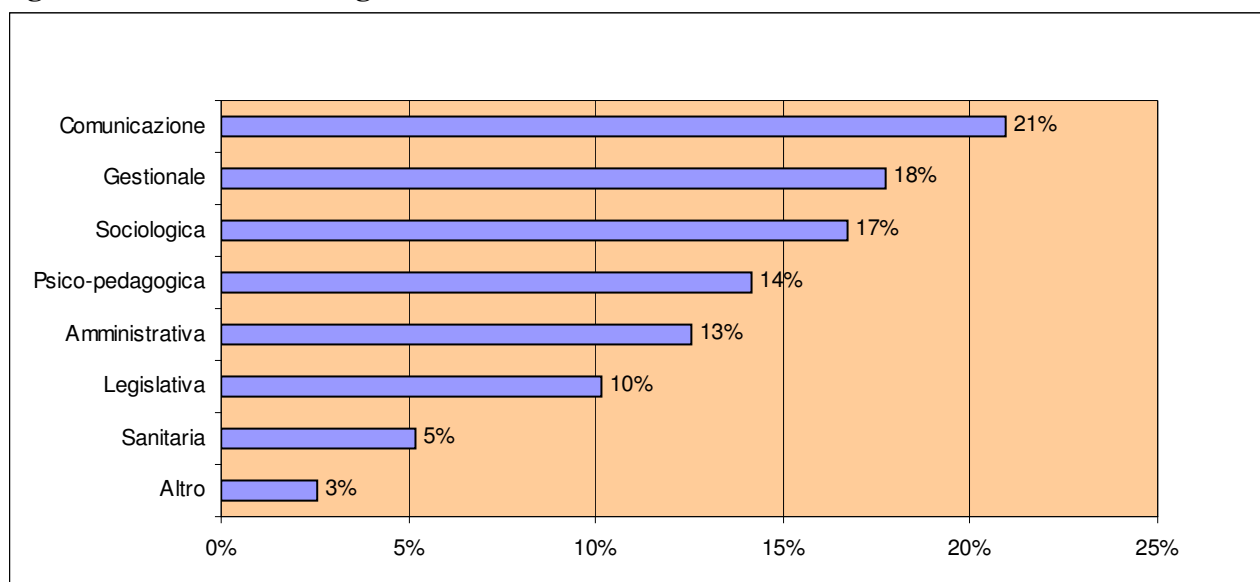
**-area Comunicazione:** la comunicazione interna ed esterna; tecniche di fund raising; la creazione di reti; la pianificazione e l'uso degli strumenti comunicativi; il commercio online;

**-area Legislativa:** il percorso di regolarizzazione della posizione dello straniero in Italia; normativa della sicurezza sul lavoro; evoluzione normativa delle politiche sociali;

**-area Sociologica:** la rilevazione dei bisogni dell'utenza; l'interculturalità e i giovani; modelli di lettura della società;

**-area Psico-pedagogica:** le comunità alloggio per minori; la figura dell'educatore; metodologie di intervento con bambini e adolescenti Rom inseriti in contesti difficili; strumenti e metodologie dell'orientamento professionale; la supervisione degli operatori.

**Figura 9: ulteriori fabbisogni 2011**



Gli ulteriori fabbisogni segnalati a fine corso seguono l'ordine dei fabbisogni individuali, con un numero minore di segnalazioni, 502. Tra i fabbisogni alla voce **“Altro”**, tante richieste di programmare fasi ulteriori dei seminari svolti in modo da poter approfondire gli argomenti trattati o tenersi al passo con gli aggiornamenti. Sui contenuti: governance delle politiche sociali; antropologia; sviluppo locale.

Tra le specifiche dei contenuti per area:

**-area Amministrativa:** la creazione d'impresa; la partecipazione a gare di appalto e affidamento di servizi; l'organizzazione e gestione di progetti; la trasparenza nella P.A.; il bilancio d'esercizio; la gestione del personale e dei contratti; la rendicontazione dei progetti; la contabilità;

**-area Gestionale:** programmazione strategica;



**-area Comunicazione:** metodi per analizzare e comprendere i messaggi non verbali; l'interculturalità; la comunicazione dell'impresa sociale; fund raising e marketing; la costruzione di reti solidali; le dinamiche dei gruppi; tecniche avanzate di public speaking;

**-area Legislativa:** le politiche attive del lavoro; il mercato del lavoro; l'economia solidale; la pubblica sicurezza e l'immigrazione; normativa per aprire un'organizzazione; gli aspetti legislativi del Terzo Settore;

**-area Sociologica:** la rilevazione dei fabbisogni dell'utenza; la devianza sociale e le tossicodipendenze; la formazione e l'addestramento professionale delle forze di polizia;

**-area Psico-pedagogica:** corso autismo intermedio; metodi e strumenti per l'intervento con le persone borderline; metodologie di intervento con adolescenti in disagio sociale; il maltrattamento domestico; il bullismo; i disturbi dell'apprendimento; i disturbi pervasivi dello sviluppo; il benessere psicologico; la psiconcologia; il counseling telefonico;

**-area Sanitaria:** la sicurezza sul lavoro; la salute mentale e i servizi sociosanitari.

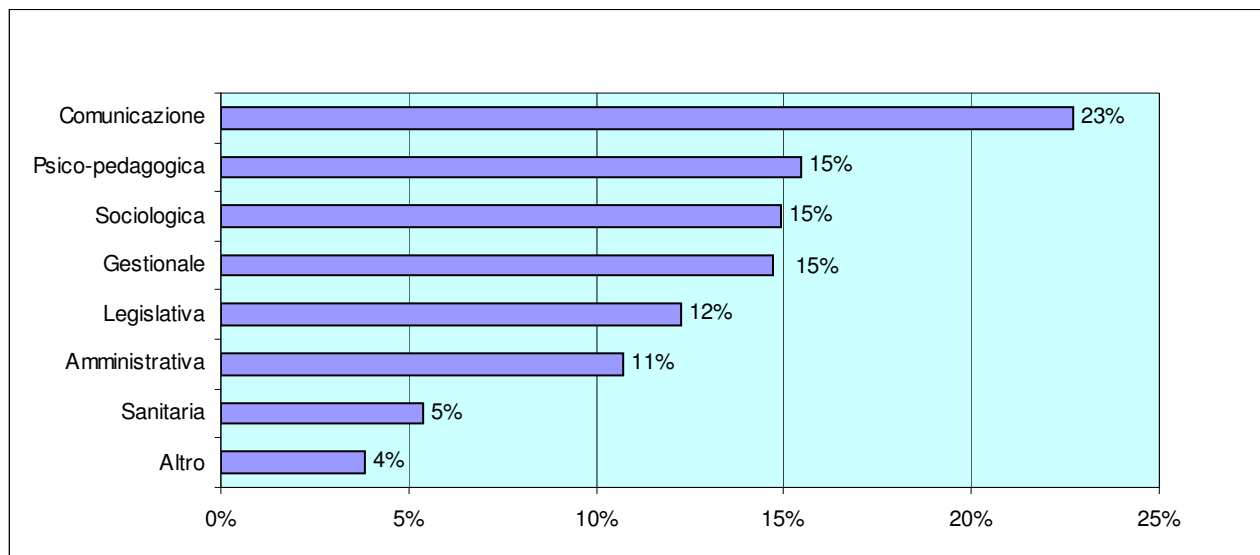
Come si evince da quanto sopra riportato, molte volte i fabbisogni vengono ripetuti in più di una sezione (individuale, dell'organizzazione, ulteriori fabbisogni). Spesso infatti le necessità formative individuali e dell'organizzazione si sovrappongono, essendo funzionali le une alle altre.

Inoltre nel 2011 in più di un corso è stato presentato il suggerimento di diminuire il numero di giornate dei seminari: questo può essere in contrasto con una delle esigenze formative segnalate, ovvero quella della "formazione professionale" che invece richiederebbe di andare nella direzione opposta, quella dei corsi lunghi. Tuttavia basterebbe offrire entrambe le tipologie di corso per soddisfare le diverse esigenze: sia quelle di chi lavora e non può assentarsi per più giorni, sia quelle di chi invece desidera costruirsi un profilo professionale tramite un corso lungo.

## Anno 2012

Di seguito i fabbisogni rilevati nel 2012.

**Figura 10: fabbisogni individuali 2012**



Anche nel 2012 la Comunicazione si attesta al primo posto delle necessità formative, con il 23% delle 783 segnalazioni ricevute. Segue, come nel 2009-10, l'area Psico-pedagogica.

Tra le segnalazioni alla voce "**Altro**" durante il 2012: il bilancio delle competenze; architettura per la cooperazione; cooperazione internazionale; politiche sociali; cooperazione sociale e welfare locale; welfare e politiche sociali; sviluppo locale; partecipazione; urbanistica: storia e gestione degli spazi; il segretariato sociale; tecniche di audiovisivo.

Nelle altre aree le segnalazioni riguardano:

**-area Amministrativa:** la tassazione di impresa; il bilancio previsionale; l'accesso al credito; la gestione dei documenti relativi alla vita associativa; la costituzione di una organizzazione; la rendicontazione sociale; il bilancio sociale; il budget; la responsabilità sociale d'impresa;

**-area Gestionale:** la progettazione europea; la gestione di impresa; le procedure di informatizzazione; lo start up di un'impresa: studi di fattibilità; l'organizzazione interna del lavoro; la gestione delle risorse umane all'interno di un'associazione; il project management; la progettazione; la gestione e il coordinamento dei servizi sociali; la gestione interna dell'associazione; pianificazione strategica;

**-area Comunicazione:** la presentazione in pubblico; le nuove tecnologie; il web marketing; la sensibilizzazione e la visibilità esterna; la comunicazione nel sociale: parlare in pubblico; tecniche di fund raising; la gestione dei conflitti; tecniche di comunicazione internet e social network;

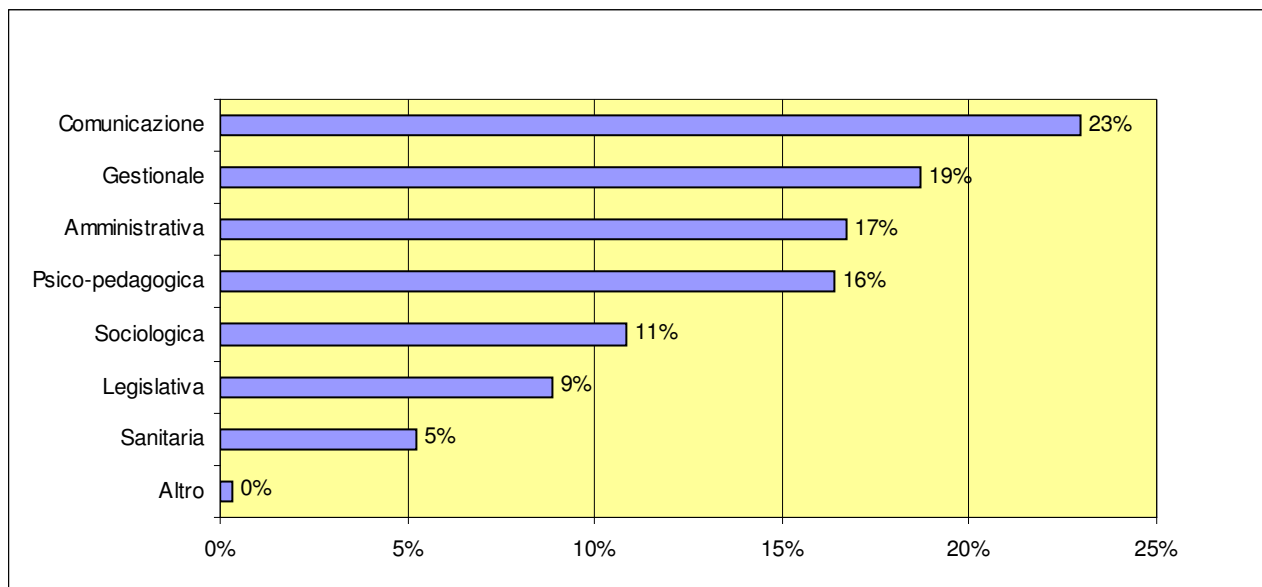
**-area Legislativa:** la creazione di impresa; normativa dell'impresa sociale; il diritto dei rifugiati e richiedenti asilo; normative su Pubblica Amministrazione e terzo settore; i diversi ambiti di intervento dei servizi sociali e degli enti locali; la legislazione sul lavoro; la normativa sulle associazioni di promozione sociale; le leggi su immigrazione e carceri; aggiornamenti sulle modifiche e innovazioni della legislazione sul sociale; le leggi di bilancio e i regolamenti assembleari;

**-area Sociologica:** l'immigrazione e le questioni di genere; metodologia della ricerca sociale; tecniche di inchiesta sociale; il documentario sociale; piani di zona; l'indagine socio-familiare nel servizio sociale; l'analisi dei fabbisogni; socio-antropologia;

**-area Psico-pedagogica:** il comportamento adolescenziale; le arti-terapie; approfondimenti sulle aree di intervento relative all'esclusione/integrazione; arte per l'educazione; la gestione pratica dell'intervento sul campo;

**-area Sanitaria:** approfondimenti di psichiatria e psicopatologia.

**Figura 11: fabbisogni organizzazioni 2012**



Meno della metà di quelle individuali, ovvero 305, sono invece le segnalazioni di fabbisogni delle organizzazioni, che al secondo posto vedono l'area Gestionale, con il 19% delle preferenze.

Alla voce **Altro** abbiamo: educazione alla cooperazione.

Nelle varie aree, invece, per i contenuti specifici, troviamo:

**-area Amministrativa:** contabilità e rendicontazione; i tributi; il bilancio previsionale;

**-area Gestionale:** la gestione del personale; la gestione interna dell'associazione; progettazione europea;

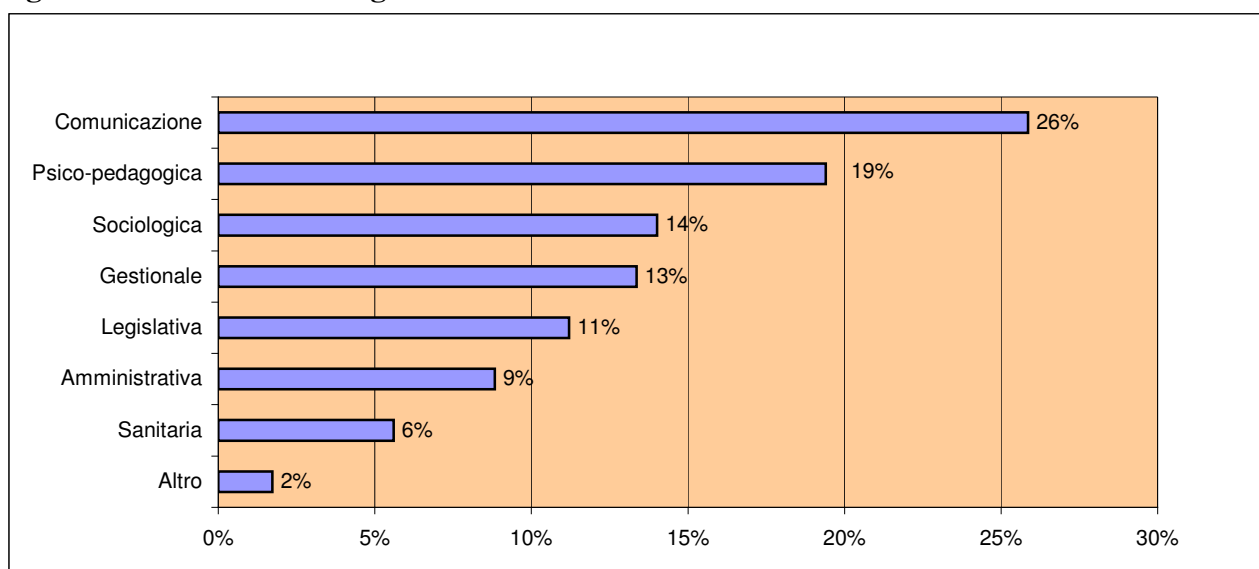
**-area Comunicazione:** la comunicazione istituzionale; la comunicazione interna ed esterna; strategie di sensibilizzazione e visibilità; il fund raising ; il marketing;

**-area Legislativa:** la costituzione di un'impresa sociale; legislazione europea in ambito associativo; la normativa di interesse del Terzo Settore;

**-area Psico-pedagogica:** l'assistenza ai disabili gravi; servizi di psicoterapia;

E' stato inoltre espresso il suggerimento di fare una rivista tematica di formazione sociale da parte della Scuola.

**Figura 12: ulteriori fabbisogni 2012**



Come avviene nel 2011, anche nel 2012 gli ulteriori fabbisogni mantengono lo stesso ordine dei fabbisogni individuali, con l'area Comunicazione e Psico-pedagogica come aree di maggior necessità formativa. Le segnalazioni sono 464.

Alla voce “**Altro**” si trovano: tecniche di pianificazione strategica urbana; lo sviluppo territoriale.

I contenuti specifici segnalati sono invece:

**-area Amministrativa:** l'amministrazione dei servizi sociali; approfondimenti sulla rendicontazione;

**-area Gestionale:** la progettazione europea; la gestione delle risorse umane; il project management;

**-area Comunicazione:** visibilità e fund raising; web marketing; i nuovi media e i media tradizionali; corso base di sistemi di comunicazione;

**-area Legislativa:** la violenza familiare; l'immigrazione; la legislazione sulla tutela dei minori;

**-area Sociologica:** immigrazione; aspetti della devianza; metodologia della ricerca sociale;

**-area Psico-pedagogica:** il rapporto psicologico scuola-educazione; i disturbi dell'apprendimento; i problemi dell'adolescenza; corso per educatori; il counselling; il teatro sociale;

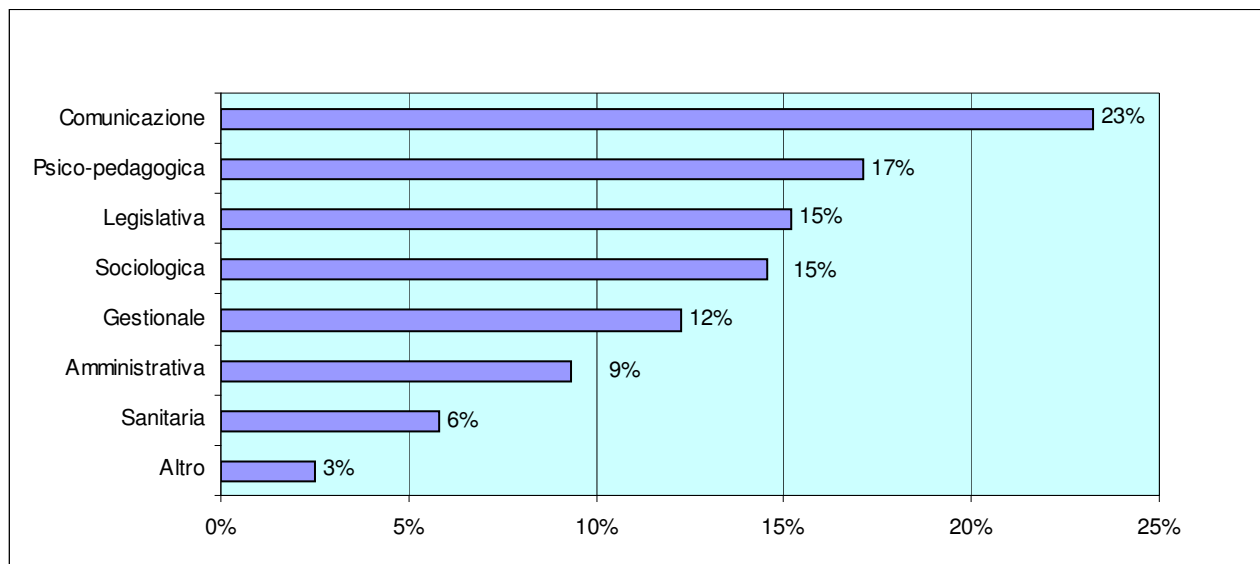
**-area Sanitaria:** corsi OSS, Operatori Socio Sanitari.

Anche nel 2012 alcuni allievi hanno chiesto di programmare il livello avanzato dei seminari seguiti.

## Anno 2013

A seguire i fabbisogni rilevati nell'anno 2013.

**Figura 13: fabbisogni individuali 2013**



I fabbisogni individuali segnalati nel 2013 sono 1.744. Come nel 2012, le aree Comunicazione e Psicopedagogica si pongono ai primi due posti.

Tra i fabbisogni individuali alla voce **Altro** si trovano: cooperazione internazionale; inglese tecnico per la progettazione; inglese per la cooperazione allo sviluppo; informatica; lingue; seminari a tema culturale; medicina e terapie olistiche; corso di fotografia; corso di architettura; le discipline olistiche; le tecniche di audiovisivo digitale.

Alle aree tematiche invece sono riportati i seguenti contenuti:

**-area Amministrativa:** la gestione delle Onlus; la gestione amministrativa e contabile (anche in inglese); il bilancio; le procedure amministrative; il business plan; l'analisi dei costi; contabilità per cooperative; la rendicontazione e la gestione di budget (anche in inglese); il funzionamento amministrativo degli enti locali; la gestione e gli adempimenti burocratici dei progetti; il controllo di gestione/finanziario; la progettazione e l'accesso ai finanziamenti;

**-area Gestionale:** la gestione dei gruppi di lavoro; il project management; il coordinamento dell'assistenza; l'organizzazione delle cooperative sociali onlus; il monitoraggio delle attività di equipe degli assistenti specialistici; la gestione di imprese sociali; la progettazione sociale; la progettazione europea; le risorse umane; il ciclo del progetto; il programma Horizon 2020;

**-area Comunicazione:** ufficio stampa e comunicati; giornalismo; la gestione e diffusione delle informazioni; la gestione delle dinamiche di gruppo e dei conflitti; la comunicazione nella

cooperazione; attività di promozione e fund raising; la comunicazione e il public speaking; la comunicazione interculturale; la comunicazione nel sociale; gestione e dinamiche della comunicazione dirigente/corpo docente; la comunicazione tra assistenti e referenti o coordinatori; le nuove tecnologie e la disabilità; il marketing sociale; la comunicazione per chi lavora nella scuola; aspetti per una comunicazione efficace; il marketing; la comunicazione ambientale; gestione e dinamiche comportamentali di gruppo; metodologie di comunicazione alternative per disabili; giornalismo web; la narrazione nel sociale;

**-area Legislativa:** la legislazione in ambito sociale; la tutela dei minori in ambito giudiziario; la tutela dei diritti umani in ambito europeo; diritto dell'immigrazione; il diritto di famiglia; diritto del lavoro (normative e contratti); diritto amministrativo; le norme per le cooperative onlus; la tutela dei minori; aggiornamenti continui sulle leggi riguardanti la sicurezza; la creazione di protocolli d'intesa con enti e istituzioni; la normativa sui disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) e i bisogni educativi speciali (BES); la normativa sulla disabilità e l'assistenza scolastica; la regolamentazione degli istituti scolastici; la disciplina fiscale e previdenziale; il codice penale; nuove normative regionali sui minori; la violazione dei diritti umani nei porti italiani;

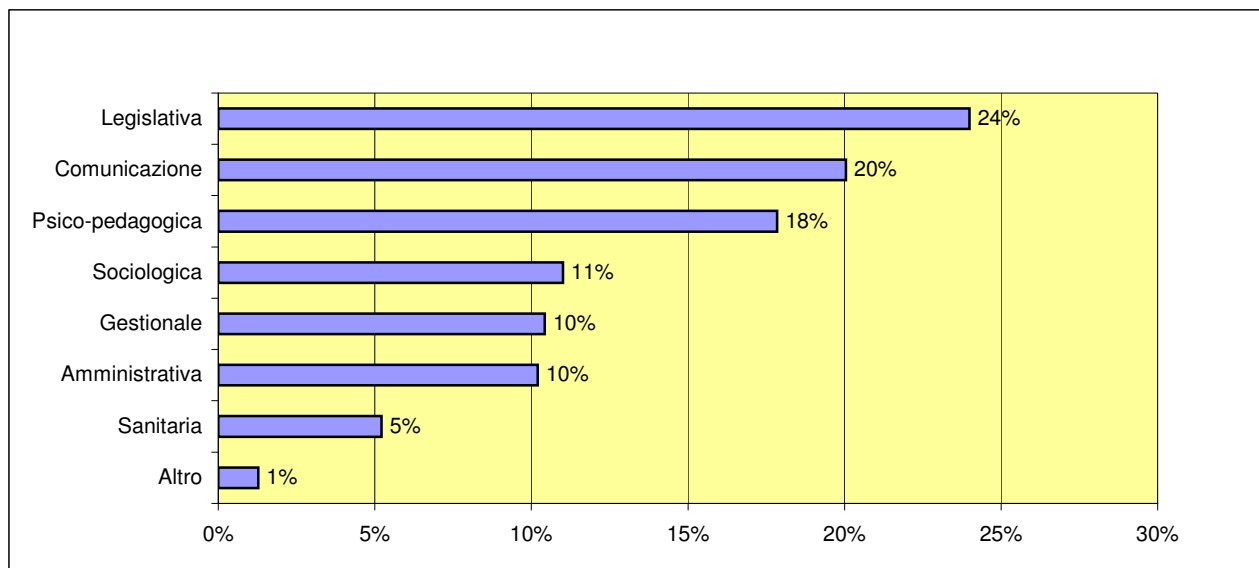
**-area Sociologica:** le migrazioni; l'analisi dei bisogni sociali; l'intervento sociale; l'integrazione; il disagio adolescenziale; la relazione tra istituzioni e società civile; la redazione dei piani di zona; i bisogni emergenti nella società; l'indagine socio-familiare nel servizio sociale; la mediazione culturale;

**-area Psico-pedagogica:** la disabilità nelle relazioni familiari e scolastiche; le dipendenze; il gioco d'azzardo; l'abuso; il sostegno psico-pedagogico per famiglie con ragazzi multiproblematici; ragazzi e comunità; formazione continua per educatori; la didattica italiano L2; formazione operatori socio-sanitari e assistenti educativo-culturali; il minore nei conflitti genitoriali; i bisogni educativi speciali; le dinamiche scuola-famiglia; interventi e metodologie di servizio sociale; l'integrazione scolastica; la metodologia didattica; psicologia dell'educazione; interventi attraverso il modello del compagno tutor, la peer education e in generale interventi di integrazione; nuove strategie educative per DSA/DPS; l'educazione sociale e culturale; la gestione dei conflitti nell'adolescenza/minori; tecniche per migliorare l'apprendimento; l'assistenza educativa; la gestione della persona borderline; i laboratori per bambini; il sostegno alla genitorialità; il maternale; psicologia giuridica; psicopatologia dello sviluppo; musica-terapia; tecniche di comunicazione aumentative; l'approccio Teacch; le tecniche per i disturbi specifici di apprendimento; il sostegno/consulenza alle famiglie; la terapia farmacologica e quella educativa nei disturbi pervasivi dello sviluppo; l'area ludico-ricreativa; il teatro sociale; i disturbi specifici dell'apprendimento e psicomotricità; psicologia; il ruolo specifico dell'assistente specialistico

nell'ambito scolastico e le norme che lo regolano; la programmazione e la strutturazione degli interventi; l'arte-terapia; il lavoro di equipe; la riflessività nel lavoro; seminari relativi all'ambito riabilitativo;

**-area Sanitaria:** l'integrazione socio-sanitaria; elementi di psichiatria; elementi di neuropsichiatria; disabilità e disturbi psichiatrici.

**Figura 14: fabbisogni organizzazioni 2013**



Per quanto riguarda i fabbisogni delle organizzazioni, il 2013 è l'unico caso in cui al primo posto non è posta l'area Comunicazione ma quella Legislativa, su un totale di 863 segnalazioni.

Le segnalazioni alla voce "**Altro**" riportano: informatica per la cooperazione (Egovernment For Development); informatica e social networks; tecniche di audio/video; il programma InfoDev.

Alle altre voci si trovano i contenuti seguenti:

**-area Amministrativa:** gli sgravi fiscali per le cooperative; la rendicontazione; il business plan per attività sociali;

**-area Gestionale:** la progettualità e la programmazione; la gestione dei gruppi di lavoro;

**-area Comunicazione:** comunicare il lavoro sociale; come gestire la comunicazione interna (chiarezza di ruoli e competenze; flusso di informazioni tra le varie funzioni);

**-area Legislativa:** la legislazione europea; i finanziamenti pubblici; i cambiamenti della normativa nel diritto di famiglia; il diritto amministrativo; diritto del lavoro;

**-area Sociologica:** la rilevazione dei bisogni; ricerche e indagine sociale;

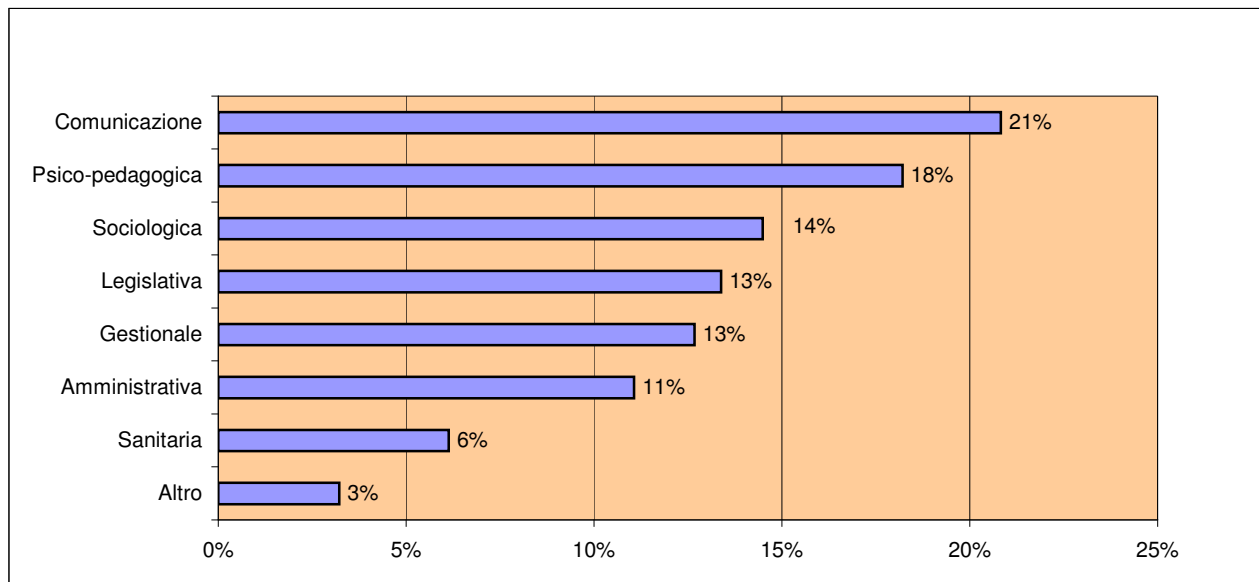
**-area Psico-pedagogica:** il ruolo dell'assistente sociale nella separazione dei minori dalla famiglia su mandato dell'autorità giudiziaria; psicologia dell'educazione; l'organizzazione di laboratori per bambini; corsi di riqualificazione degli operatori; i disturbi specifici dell'apprendimento e



psicomotricità; aggiornamento e formazione continua per operatori sociali; la supervisione per operatori sociali;

**-area Sanitaria:** riqualificazione del personale; corso per operatori socio sanitari.

**Figura 15: ulteriori fabbisogni 2013**



Gli ulteriori fabbisogni, con 994 segnalazioni, trovano ai primi due posti l'area Comunicazione e quella Psico-pedagogica, come nel caso dei fabbisogni individuali.

Alla voce **Altro** sono segnalati i seguenti argomenti: formazione artistica (fotografia, recitazione); artigianato; inglese tecnico per la progettazione; turismo; microfinanza; il risparmio energetico; ecologia e ambiente; agricoltura sociale; discipline olistiche; informatica; letteratura; il micro-credito; lingue.

I contenuti specifici per area sono invece:

**-area Amministrativa:** contabilità; gestione amministrativa delle cooperative sociali e delle Aps; rendicontazione di progetti europei; la contabilità per centri di costo; il bilancio; corso paghe e contributi; relazioni con Enti, scadenze, adempimenti burocratici; la gestione organizzativa di impresa; i criteri di convocazione delle assemblee;

**-area Gestionale:** progettazione per lo sviluppo locale; il project cycle management, valutazione e monitoraggio; la gestione delle cooperative; il controllo di gestione; corso per consiglieri di amministrazione; progettazione europea;

**-area Comunicazione:** il reportage; la gestione dei gruppi e dei conflitti; la comunicazione non violenta; la comunicazione nel sociale; tecniche e strumenti per la comunicazione; l'assistente alla comunicazione a all'integrazione dei disabili; marketing; la costruzione di siti internet;

communication and team management; l'utilizzo dei siti web e l'audiovisivo; wordpress e Joomla; organizzazione eventi e ufficio stampa; la scrittura giornalistica; il fund raising; corso di giornalismo;

**-area Legislativa:** normative relative ai bandi e alle procedure per accedervi; legislazione in materia di tutela dei minori nelle separazioni; la riforma del diritto del lavoro; normativa in materia di piccola e media impresa; nozioni di base; la responsabilità politica per il corretto funzionamento dei fondi; le leggi sull'immigrazione in Italia; la figura dell'assistente sociale: normativa contrattuale e inquadramento; la tutela dei diritti; la normativa riguardante gli assistenti specialistici e in generale il contesto scolastico; la tutela legale e la responsabilità legale; la normativa fiscale; il quadro legale dell'impresa; i nuovi strumenti per la tutela della famiglia; la normativa sulle ludoteche;

**-area Sociologica:** metodologia della ricerca sociale; la redazione dei piani di zona; analisi dei dati nel sociale; sociologia dei processi produttivi; bullismo, omofobia, razzismo; l'analisi della domanda sociale, scolastica e privata; l'analisi dei fabbisogni; l'integrazione dei migranti; la mediazione culturale;

**-area Psico-pedagogica:** lavorare nelle scuole; le dipendenze; educazione sociale e ambientale; l'assistente educativo culturale; ambiti di intervento nella tutela dei minori; i disturbi psicopatologici; il lavoro con casi difficili; metodi educativi e didattici; i disturbi autistici; i DSA: tecniche di apprendimento e insegnamento; orientamento sessuale e identità di genere; psicologia;

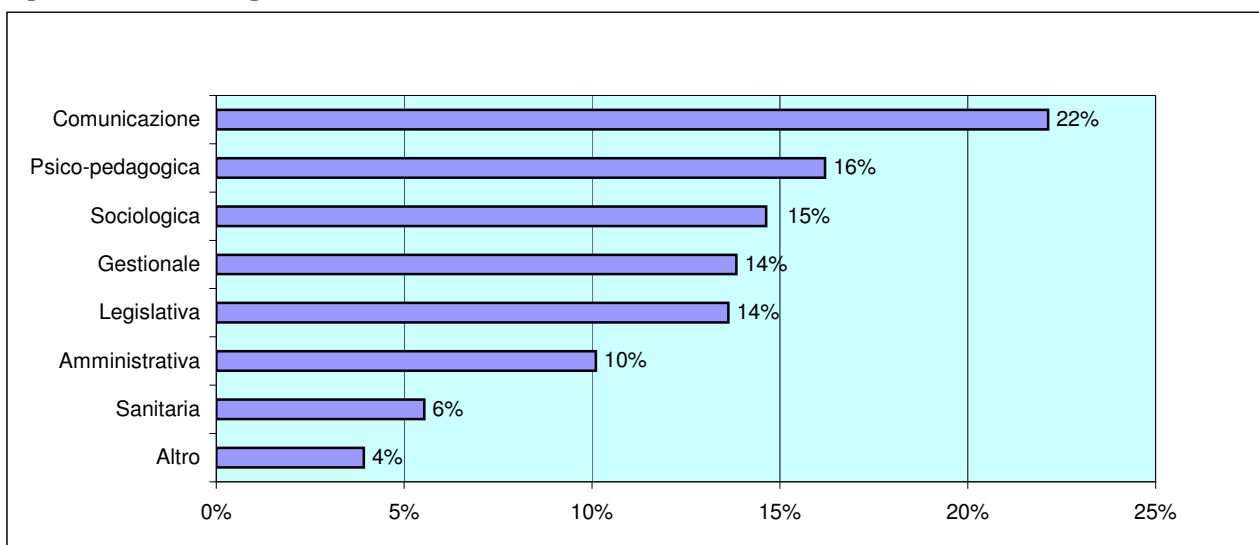
**-area Sanitaria:** corso per tecnico di neurofisiopatologia; corsi ECM (educazione continua in medicina); riqualificazione degli operatori A.D.E.S.T in O.S.S.; la tutela alla salute del lavoratore; la classificazione ICF; norme di pronto soccorso.

In molti casi nel 2013 è stato espresso il desiderio di avere a disposizione più lezioni durante il corso per poter approfondire il tema trattato e anche di svolgere "seconde edizioni" dei seminari, sempre a scopo di approfondimento o aggiornamento.

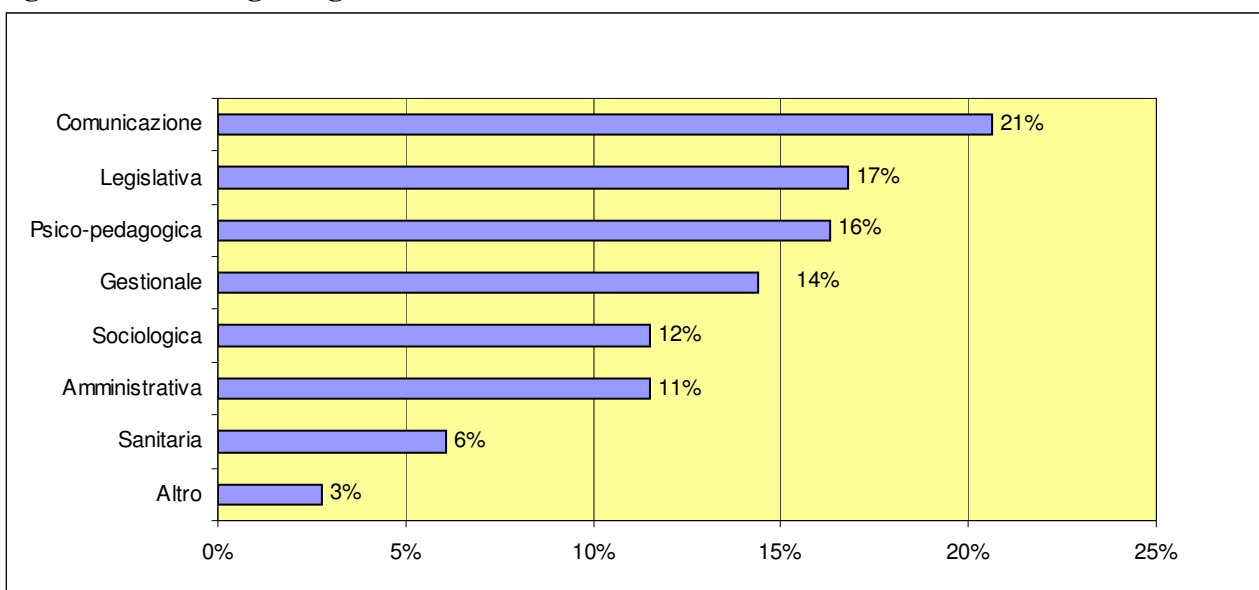
## Tassonomia dei contenuti

Riportiamo di seguito il riepilogo percentuale di tutte le segnalazioni avvenute nei quattro anni.

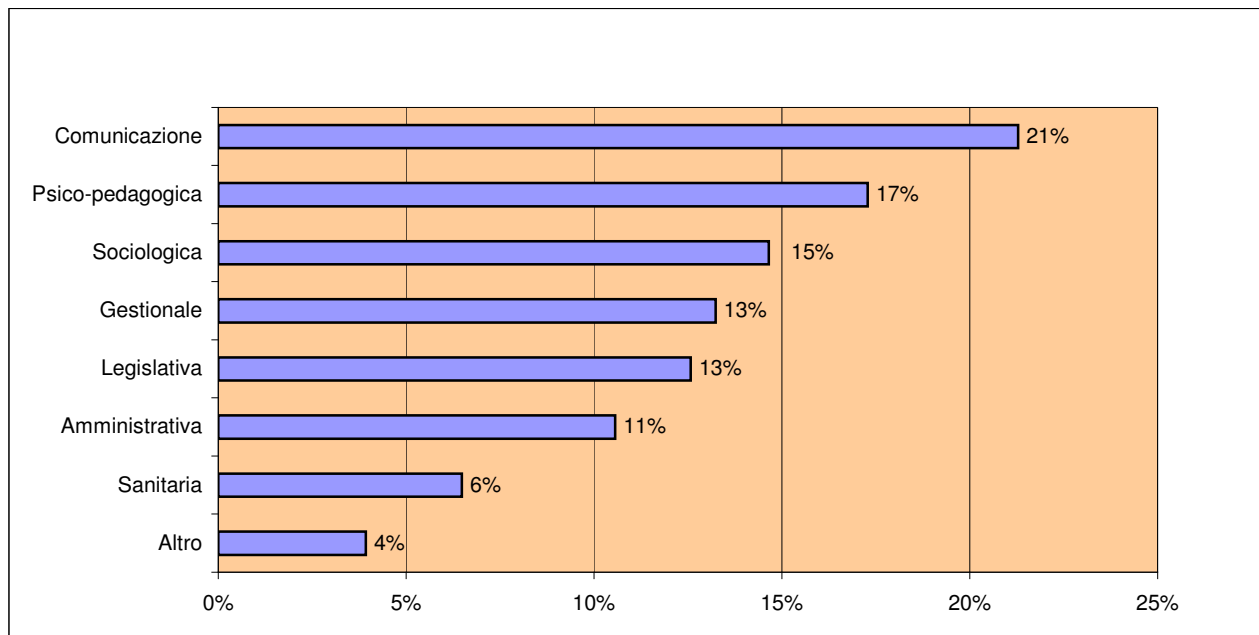
**Figura 16: fabbisogni individuali 2009-2013**



**Figura 17: fabbisogni organizzazioni 2009-2013**



**Figura 18: ulteriori fabbisogni 2009-2013**



Come è evidente dai grafici, l'area di maggiore fabbisogno formativo è in assoluto quella della Comunicazione, seguita dall'area Psico-pedagogica per i fabbisogni individuali e gli ulteriori fabbisogni, e dall'area Legislativa per i fabbisogni organizzativi.

Non stupisce che il maggior fabbisogno inerisca alla Comunicazione: è infatti probabile che la maggior parte degli operatori impegnati nel terzo settore provenga da una formazione di tipo diverso, più orientata alle scienze umane. Viceversa, in un momento di contrazione generale delle risorse economiche, diventa essenziale per le organizzazioni di terzo settore lavorare sulla propria visibilità esterna e sul fund raising, attivando tutti quei canali esterni che servano a drenare risorse.

Il secondo maggior fabbisogno formativo è quello dell'area Psico-pedagogica: le persone che operano nel sociale sono a contatto con continui interrogativi e sfide che il lavoro sociale pone, umanamente e professionalmente. La formazione iniziale degli operatori è a volte insufficiente, altre volte poco specialistica e in ogni caso con il passare del tempo necessita di nuovi innesti formativi e aggiornamenti. C'è quindi la necessità di coprire alcune aree specifiche di nuovo fabbisogno formativo e di aggiornare continuamente le competenze acquisite.

Inoltre, per la sua specifica natura di lavoro che ha come fulcro la persona umana, il lavoro sociale richiede uno sforzo di continua riflessività ed elaborazione, perché non scada nella routine, nella ripetitività e per evitare la perdita di motivazione degli operatori e, di conseguenza, la possibilità di successo degli interventi. La formazione continua e la creazione di momenti di scambio e messa in rete degli operatori costituiscono un momento fondamentale a questo fine.

In ultimo, per le organizzazioni, risulta essere molto importante anche il fabbisogno nell'area Legislativa. Con un quadro normativo in continua evoluzione e con il lavoro sociale spesso connesso a tale quadro, risulta necessaria una formazione specifica e un aggiornamento continuo sui cambiamenti in corso.

Dopo avere riportato i dati in forma estesa, ne riportiamo la sintesi, effettuata tramite la costruzione di una tassonomia.

Abbiamo, cioè, preso tutti i contenuti segnalati all'interno di ogni area per i vari anni, ovvero tutte le stringhe riportate nei paragrafi precedenti. Dopo di che abbiamo raggruppato tali stringhe per affinità; una volta raggruppate, abbiamo definito la classe di riferimento.

Nel seguito sono riportati questi insiemi tematici di riferimento o "classi", a cui abbiamo ricondotto tutti i contenuti espressi dai discenti. Grazie a questa procedura, le classi risultano esaustive dei fabbisogni segnalati: infatti i contenuti che, a causa della loro puntualità, non si è riusciti a raggruppare con alcuna altra stringa costituiscono solo dei residui di bassa rilevanza.

La voce "**Altro**" risulta essere la più variegata. Abbiamo identificato sei classi di fabbisogno formativo, più una classe residuale dove raccogliere le dieci segnalazioni di argomenti puntuali non riconducibili a una macro-classe specifica. Le classi sono le seguenti:

- lingue straniere: in particolare inglese tecnico per la progettazione e l'amministrazione;
- informatica: corso base; informatica per la cooperazione; infoDev;
- economia e sviluppo sostenibile: cooperazione internazionale; sviluppo territoriale e ambiente; microcredito e finanza etica; agricoltura sociale; risparmio energetico;
- politiche sociali: welfare locale; governance delle politiche sociali;
- discipline olistiche
- corsi pratici: artigianato; fotografia; recitazione; tecniche di audiovisivo;
- altro: residui di contenuti puntuali di bassa rilevanza.

Nell'**area Amministrativa** si identificano cinque grandi classi di fabbisogno formativo:

- amministrazione ordinaria (anche in inglese tecnico): contabilità, bilancio e bilancio sociale, tributi e sgravi fiscali;
- controllo di gestione: bilancio previsionale, business plan e analisi del rischio;
- personale: contratti, paghe e contributi;

- gestione procedurale: scadenze fiscali e burocratiche, adempimenti amministrativi obbligatori (tra cui la sicurezza sul lavoro), procedure di costituzione, procedure interne e certificazione di Qualità;
- gestione amministrativa di progetto: accesso ai finanziamenti, gestione del budget di progetto e rendicontazione.

Per quanto afferisce all'**area Gestionale**, gli insiemi tematici principali sono tre:

- governo d'impresa: organizzazione e gestione aziendale (con specifico riferimento alle realtà di terzo settore), pianificazione, coordinamento e programmazione strategica;
- gestione di progetto: progettazione (soprattutto europea) e project cycle management; monitoraggio e valutazione;
- risorse umane: organizzazione del lavoro e sviluppo delle risorse umane, inclusi i volontari;

All'**area Comunicazione**, che rappresenta l'area di maggior fabbisogno, si rilevano le seguenti classi:

- comunicazione di impresa (nel terzo settore): tecniche e strumenti di comunicazione interna ed esterna; communication and team management; public speaking; organizzazione eventi e ufficio stampa;
- nuove tecnologie: comunicazione su nuovi media e social network; webmarketing; costruzione di reti; sviluppo e gestione di siti internet;
- fund raising e marketing;
- giornalismo, reportage;
- comunicazione nel lavoro sociale: la gestione dei conflitti e le dinamiche di gruppo; la comunicazione nel lavoro di equipe; la comunicazione interculturale; la comunicazione con i destinatari dell'intervento sociale e con le loro famiglie; la comunicazione non verbale e alternativa.

Dentro l'**area Legislativa**, gli insiemi tematici di riferimento sono :

- normativa specifica per il terzo settore (impresa sociale, aps, cooperative ecc)
- mercato del lavoro, politiche attive e diritto del lavoro
- legislazione sull'immigrazione (soggiorno, asilo ecc) e tutela dei diritti umani;
- diritto di famiglia e tutela dei minori;
- servizi sociali e enti locali: ambiti e procedure di intervento; norme di riferimento; profili professionali;

- legislazione sulla disabilità;

Per quanto afferisce all'**area Sociologica**, è stato difficile trovare delle classi di riferimento esaustive a causa della varietà degli argomenti segnalati. Abbiamo quindi identificato tre classi, lasciando alla voce residuale “altro” i contenuti puntuali e non aggregabili segnalati:

- immigrazione: razzismo; intercultura; conflitti e migrazioni; mediazione culturale e integrazione;
- ricerca sociale: metodologia della ricerca sociale; rilevazione e analisi dei bisogni; pianificazione di zona;
- disagio: violenza domestica; bullismo e disagio adolescenziale; devianza; dipendenze; vulnerabilità sociale;
- altro: residui puntuali non aggregabili di bassa rilevanza.

Anche per l'**area Psico-pedagogica** rileviamo un'elevata varietà di richieste.

Le classi di riferimento sono:

- minori: strumenti per la comprensione e metodologie di intervento con minori (abuso, devianza, disagio, inserimento in comunità, conflitti familiare, bullismo ecc);
- lavoro sociale: corsi di formazione continua e aggiornamento;
- intervento sociale: progettazione e gestione dell'intervento sociale; metodi e tecniche del servizio sociale; lavoro di equipe, supervisione e burnout;
- educazione e sviluppo: metodi educativi e didattici; approcci e tecniche per i disturbi dell'apprendimento (Dsa,Dps, Bes); il lavoro nella scuola: l'integrazione e la peer education; i laboratori per bambini;
- dipendenze (gioco d'azzardo, tossicodipendenza ecc);
- disabilità: autismo; assistenza ai disabili gravi;
- famiglie: counseling; violenza domestica; sostegno alla genitorialità; identità di genere e orientamento sessuale;
- benessere psicologico: psiconcologia; psicopatologia dello sviluppo e corsi di psicologia; counseling;
- area ludico-ricreativa: arti-terapie, musico terapia; teatro sociale;

Nell'**area Sanitaria** si rilevano le seguenti classi:

- tutela della salute del lavoratore;
- salute mentale: psicopatologia, psichiatria e neuropsichiatria; i servizi per la salute mentale;

- qualificazione del personale: corsi OSS, ECM e tecnici sanitari.

In generale, risulta forte la richiesta di approfondimenti e di aggiornamenti: ossia la realizzazione di quella “formazione continua” che dovrebbe accompagnare ogni lavoratore nel corso della vita.

Nel corso del tempo variano le normative di riferimento, si approfondiscono e scoprono nuovi approcci al lavoro sociale, nascono nuovi fabbisogni sociali e muta il quadro di riferimento nel quale il lavoratore si muove, per cui si rende necessario avere un continuo aggiornamento.

Inoltre il momento della formazione è importante non solo per i contenuti didattici, ma in quanto aiuta l’individuo a ripensarsi attivamente nel proprio lavoro, a mettersi in discussione, a confrontarsi con altri, ridando valore e senso al proprio operato, e quindi aumentando le probabilità di successo dell’intervento sociale.



### 3 - Il gradimento dell'utenza

Al termine delle iniziative formative, esclusi gli eventi, viene somministrato ai partecipanti un questionario facoltativo (Allegato 2) per la rilevazione del gradimento finale e viene prevista la possibilità di segnalare eventuali ulteriori fabbisogni formativi di cui ci sia resi conto durante lo svolgimento del seminario, gli “ulteriori fabbisogni” illustrati precedentemente.

Il gradimento degli allievi è rilevato su quindici domande con una scala che va da 1 a 5, con il valore 1 pari a “poco” e il valore 5 pari a “molto”.

Le domande sono divise in quattro aree:

- obiettivi del corso;
- programma del corso/materiale didattico
- docenza
- organizzazione e servizi

Nell'area “obiettivi del corso” viene chiesto se gli obiettivi sono stati esplicitati con chiarezza, si valuta la coerenza dei risultati con gli obiettivi e la rispondenza ai fabbisogni formativi.

La voce “programma e materiale didattico” indaga se gli argomenti sono stati trattati in modo esauriente, la congruità dei tempi di lavoro, l'efficacia dei metodi didattici e l'adeguatezza del materiale didattico rispetto agli obiettivi del corso.

La valutazione della “docenza” si basa sulla preparazione tecnica, l'efficacia dell'insegnamento, la gestione del tempo e dell'aula e infine la disponibilità a rispondere alle domande e accogliere interventi dei discenti.

In ultimo, nella parte “organizzazione e servizi” si rileva il giudizio sui locali e le attrezzature, l'assistenza del personale non docente e l'organizzazione oraria dei corsi.

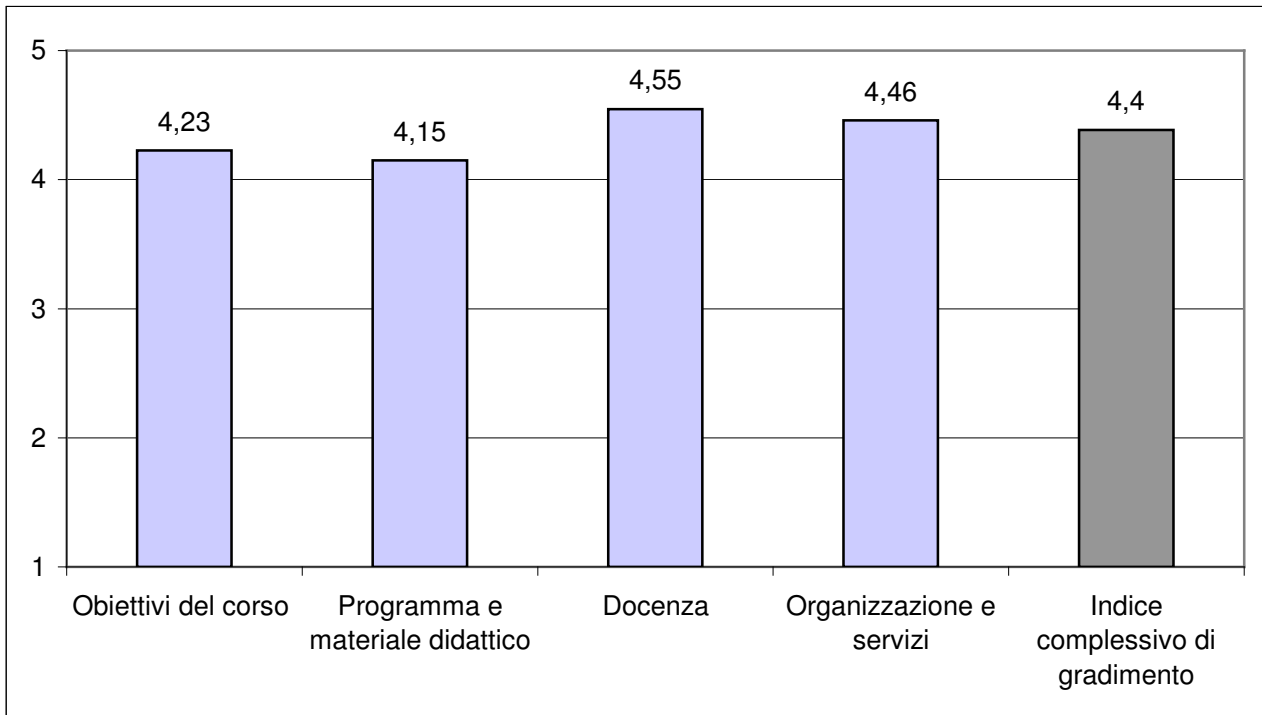
Una volta calcolato il valore medio dei giudizi su ognuna di queste aree, si può costruire un indice che sintetizza le informazioni in un indicatore complessivo del gradimento dell'utenza. Tale indice viene costruito “pesando” i giudizi afferenti a ciascuna area con pesi differenti, a seconda dell'importanza attribuita ad ogni area.

Tali pesi sono:

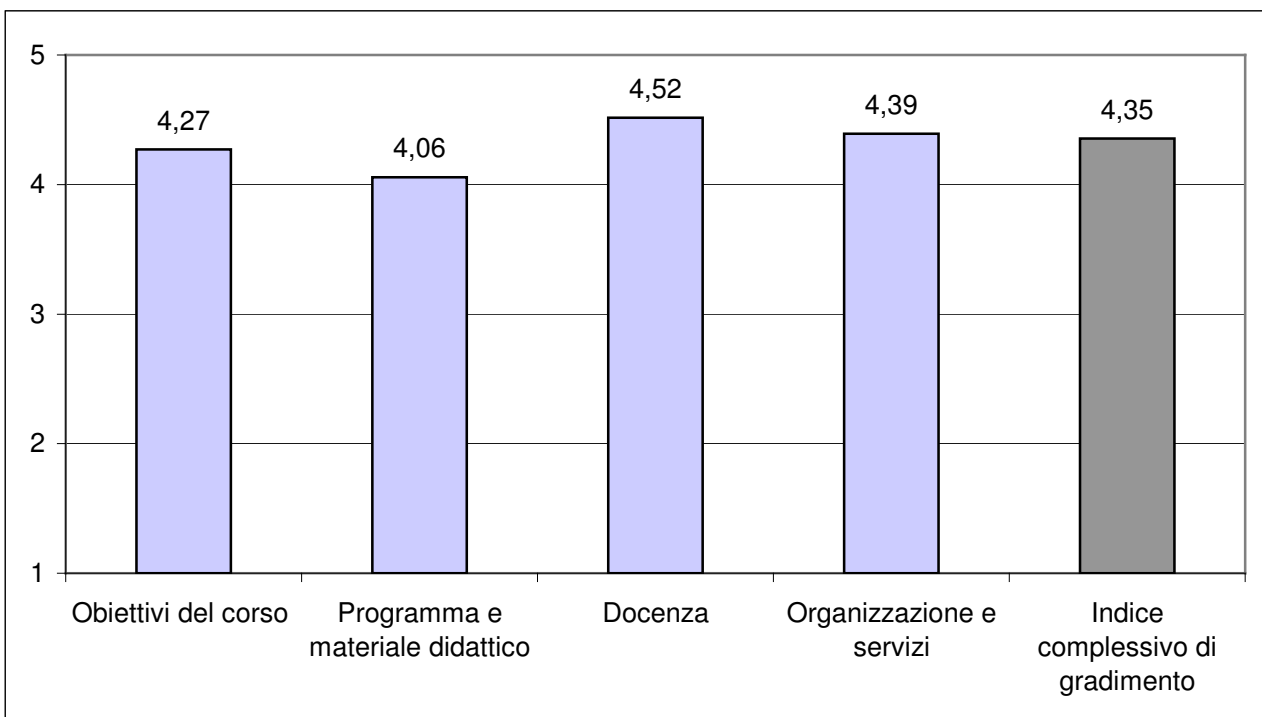
- obiettivi del corso: 25%;
- programma e materiale: 15%;
- docenza: 35%;
- organizzazione: 25%.

Riportiamo di seguito i giudizi di gradimento nei quattro anni della Scuola: l'ultima colonna, dal colore più scuro, rappresenta l'indice ponderato di gradimento complessivo.

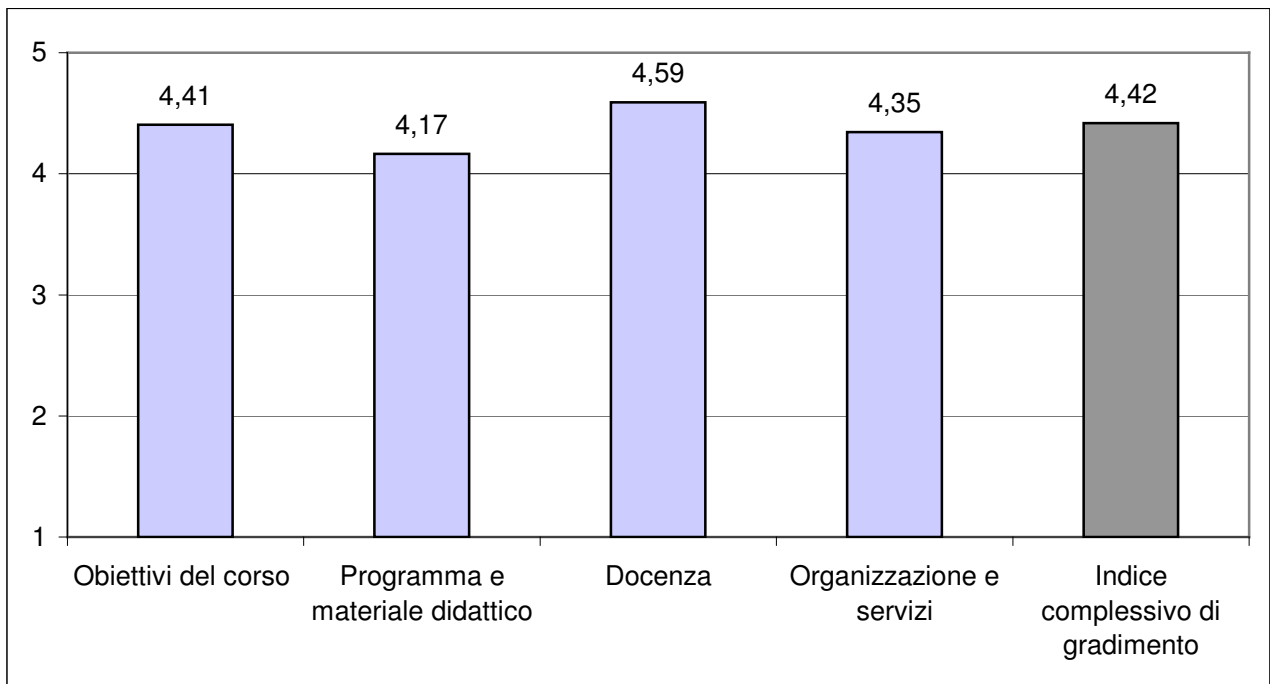
**Figura 19: gradimento 2009-10 in scala da 1 a 5**



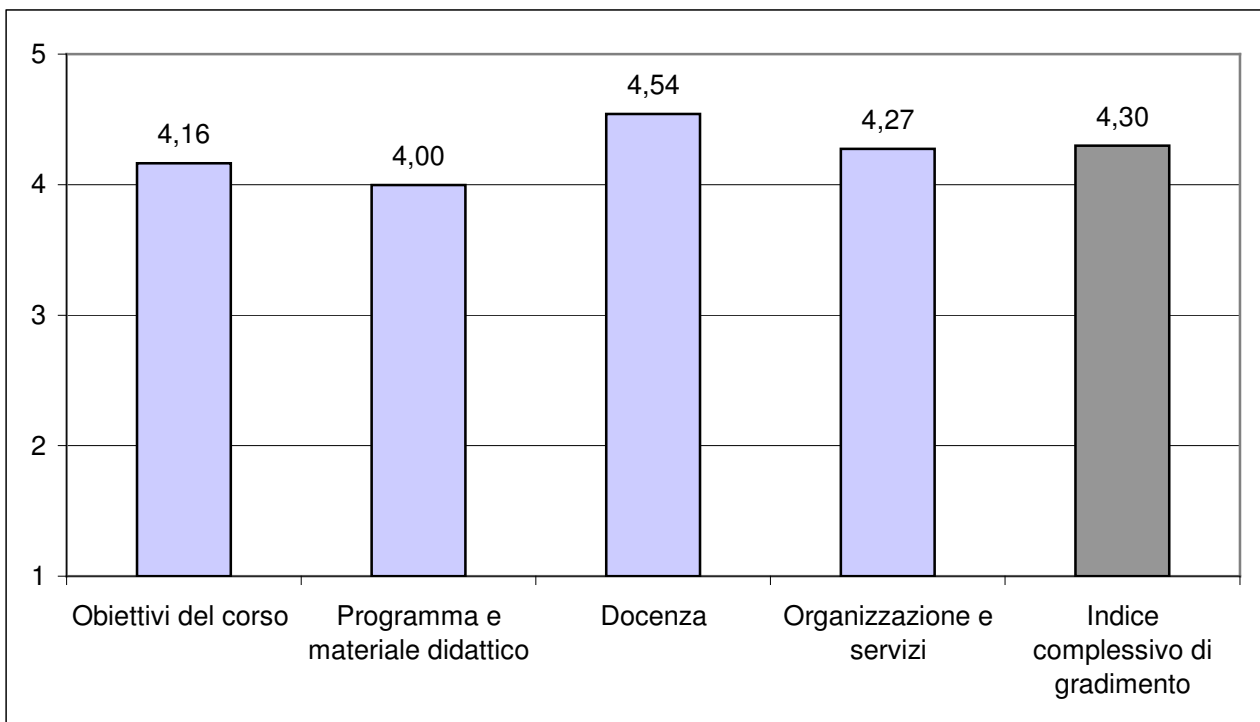
**Figura 20: gradimento 2011 in scala da 1 a 5**



**Figura 21: gradimento 2012 in scala da 1 a 5**



**Figura 22: gradimento 2013 in scala da 1 a 5**

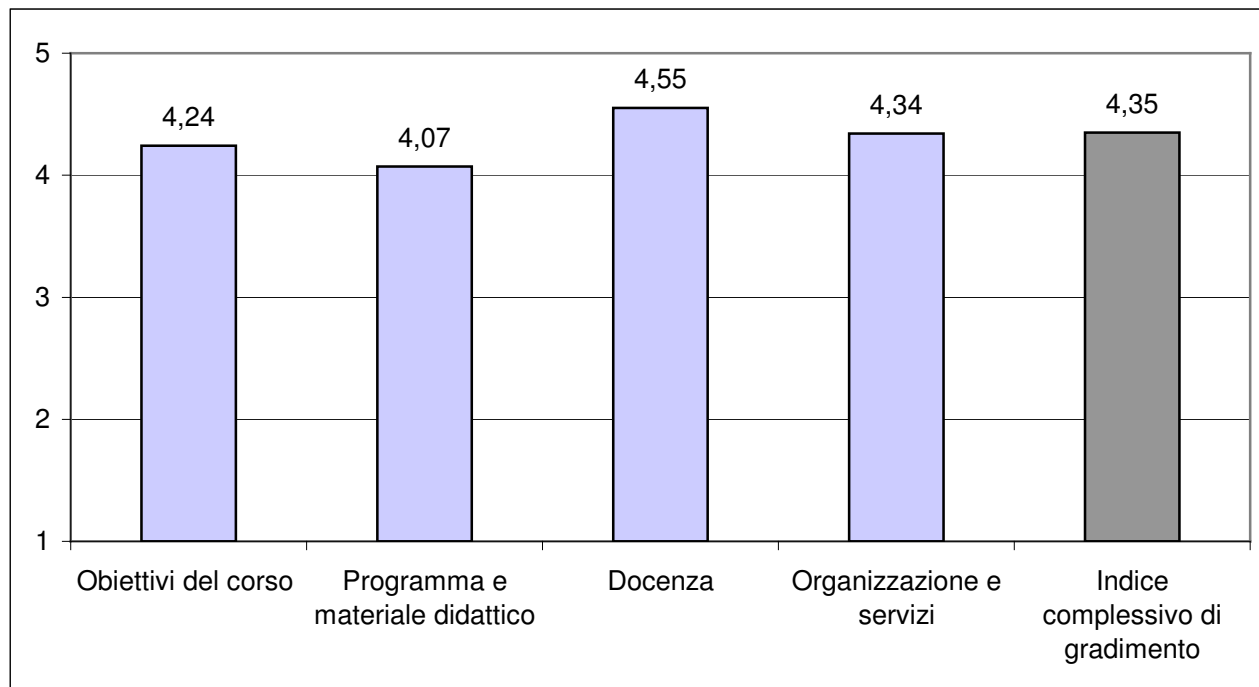


Il grafico seguente riporta invece la media dei quattro anni.

Come si evince dai valori emersi, la docenza è l'area che ottiene il gradimento più alto, con un punteggio medio di 4,55 su un totale di 5 punti. A seguire l'organizzazione e i servizi che ottengono

un valore di 4,34. Gli obiettivi del corso raggiungono la soglia di 4,24 mentre il punteggio più basso lo ottiene la voce “programma e materiale didattico”, con il valore 4,07.

**Figura 23: gradimento 2009-2013 in scala da 1 a 5**



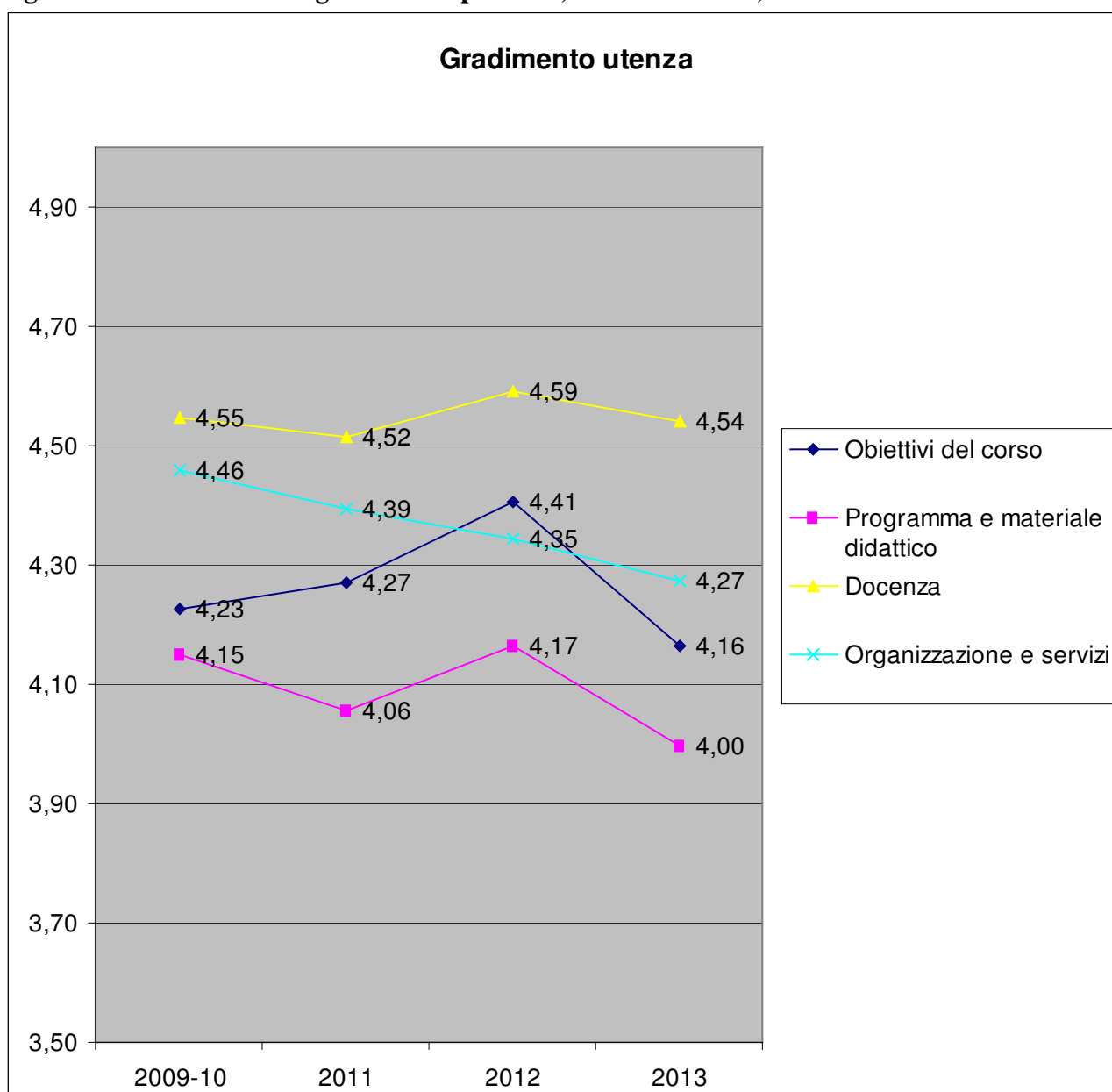
L'ultimo grafico illustra l'andamento per area del gradimento nei quattro anni.

L'anno che registra la migliore performance è il 2012, che ha i valori più alti in quasi tutte le aree.

Sembra esserci un trend decrescente dal primo al quarto anno: infatti il gradimento del 2013 risulta inferiore a tutti i valori registrati nelle diverse aree negli anni precedenti, a parte un singolo caso.

Tuttavia, si parla sempre di un intervallo di valori che rimane in una fascia alta di gradimento, ovvero la fascia compresa tra il penultimo e l'ultimo valore della scala.

**Figura 24: andamento del gradimento per area, anni 2009-2013, scala da 1 a 5**



#### **4 - L'indagine qualitativa: il questionario per la valutazione di medio-lungo periodo**

Per verificare gli impatti di medio-lungo periodo dei seminari e degli eventi e i suggerimenti e le valutazioni maturati nel corso del tempo, abbiamo inviato un questionario all'utenza della Scuola.

Il questionario – vedere l'Allegato 3 - contiene venticinque domande, che spaziano dai dati anagrafici, agli impatti del corso, ad eventuali valutazioni e suggerimenti.

Tale questionario è stato spedito per posta elettronica a 984 utenti, ovvero all'intero elenco degli allievi fornitoci dalla Scuola del Sociale al momento dell'invio.

La risposta dell'utenza è stata molto positiva: sono infatti tornati indietro 202 questionari compilati, pari a circa il 21% della popolazione consultata. Riportiamo di seguito la sintesi delle risposte ricevute: i dati fanno riferimento solo al campione che ha fornito le informazioni e si riferiscono al momento attuale.

Non essendo obbligatorio rispondere a tutte le domande, alcuni utenti hanno preferito omettere alcune informazioni: in questi casi nei grafici le informazioni mancanti sono rappresentate dall'etichetta "non risponde".

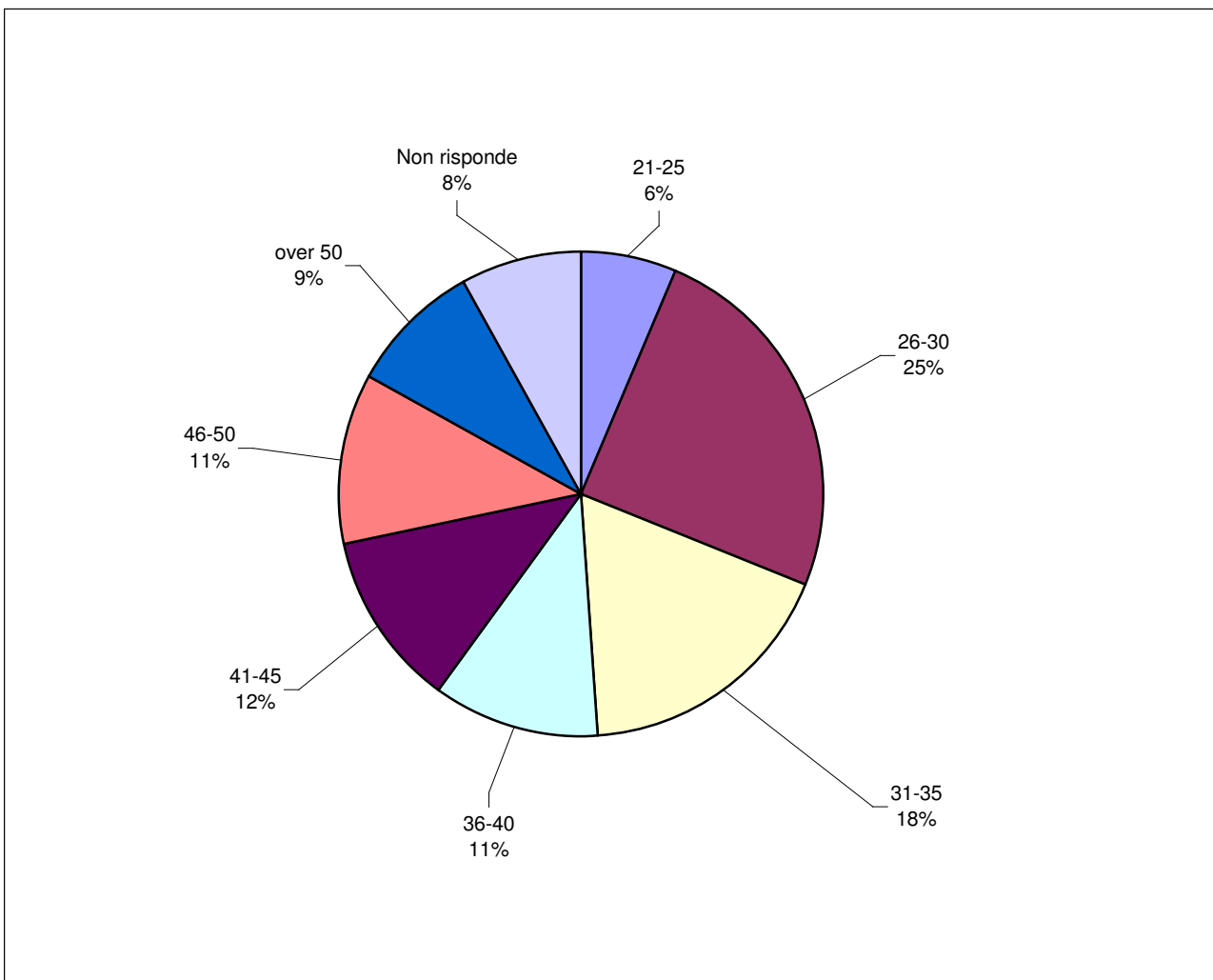
## I risultati del questionario

A seguire riportiamo le risposte aggregate dei 202 questionari restituiti. Ove possibile, il risultato viene espresso in forma grafica.

- **Distribuzione per età**

La prima domanda riguarda l'età: nel grafico è illustrata la distribuzione per età delle 202 persone che hanno risposto al questionario.

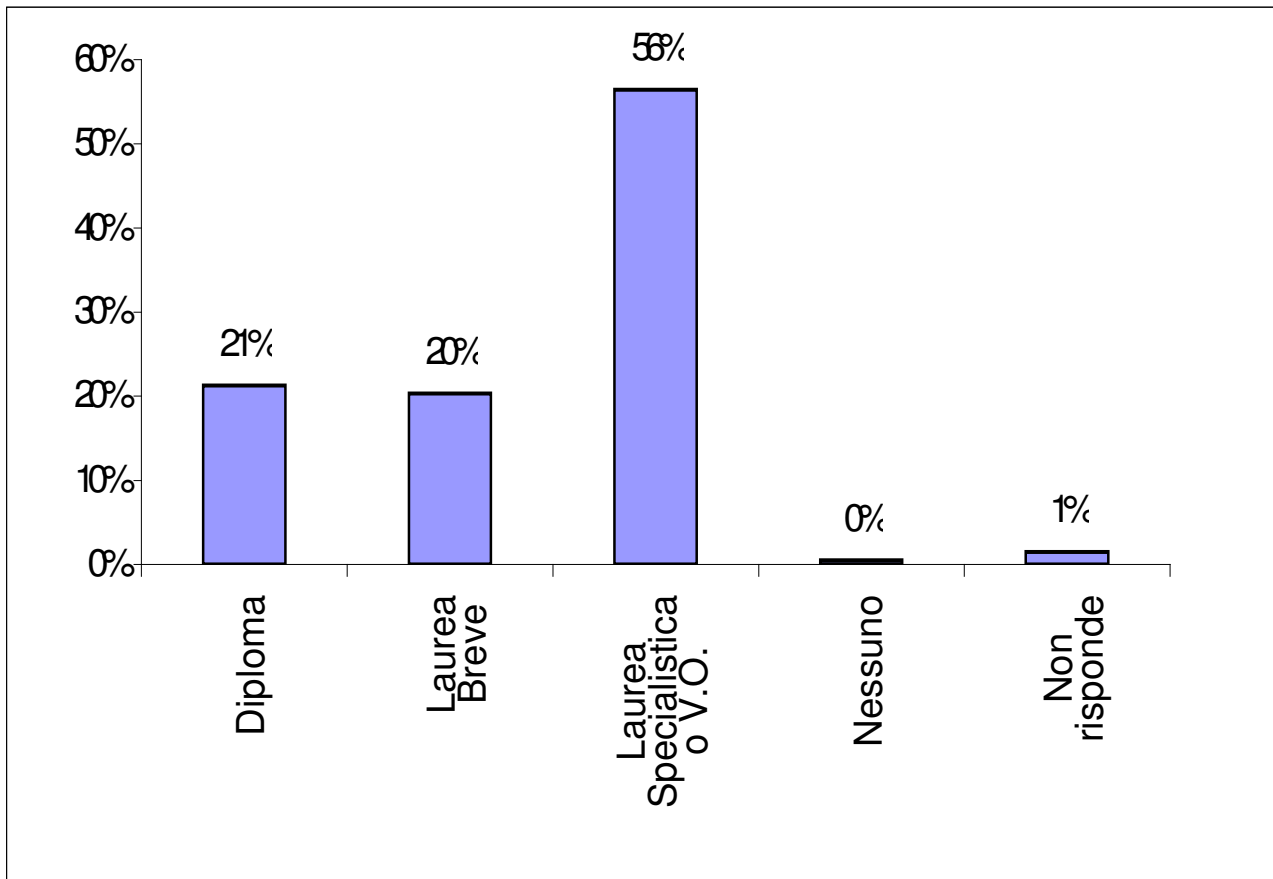
**Figura 25: distribuzione per età**



- **Titolo di studio**

La seconda domanda riguarda il titolo di studio: la maggior parte delle persone che ha restituito una valutazione appartiene alla fascia alta di istruzione, con una Laurea Specialistica o del Vecchio Ordinamento.

**Figura 26: titolo di studio**

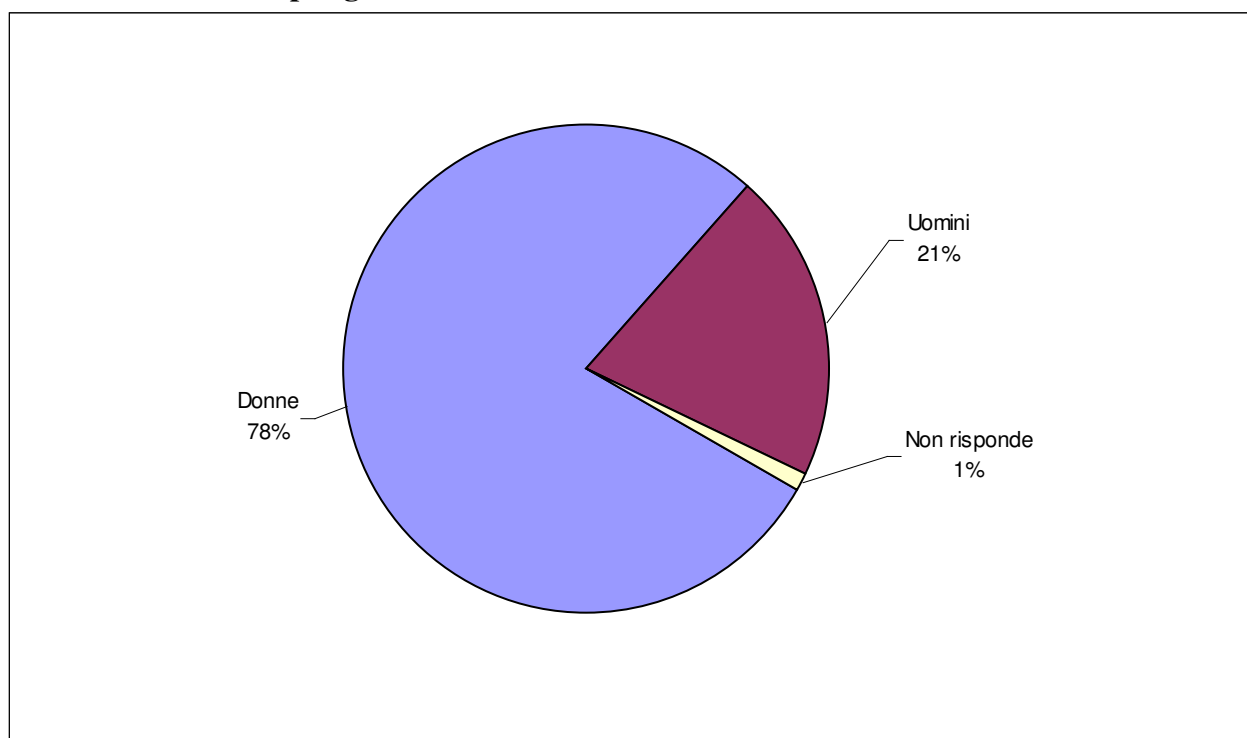




- **Distribuzione per genere**

Per quanto riguarda la distribuzione per genere, hanno risposto il 78% di donne e il 21% di uomini. Nonostante in numeri assoluti la partecipazione femminile ai corsi della Scuola del Sociale sia maggioritaria, la percentuale di donne che hanno risposto al questionario risulta proporzionalmente più alta, sintomo di una maggiore attenzione per la valutazione.

**Figura 27: distribuzione per genere**



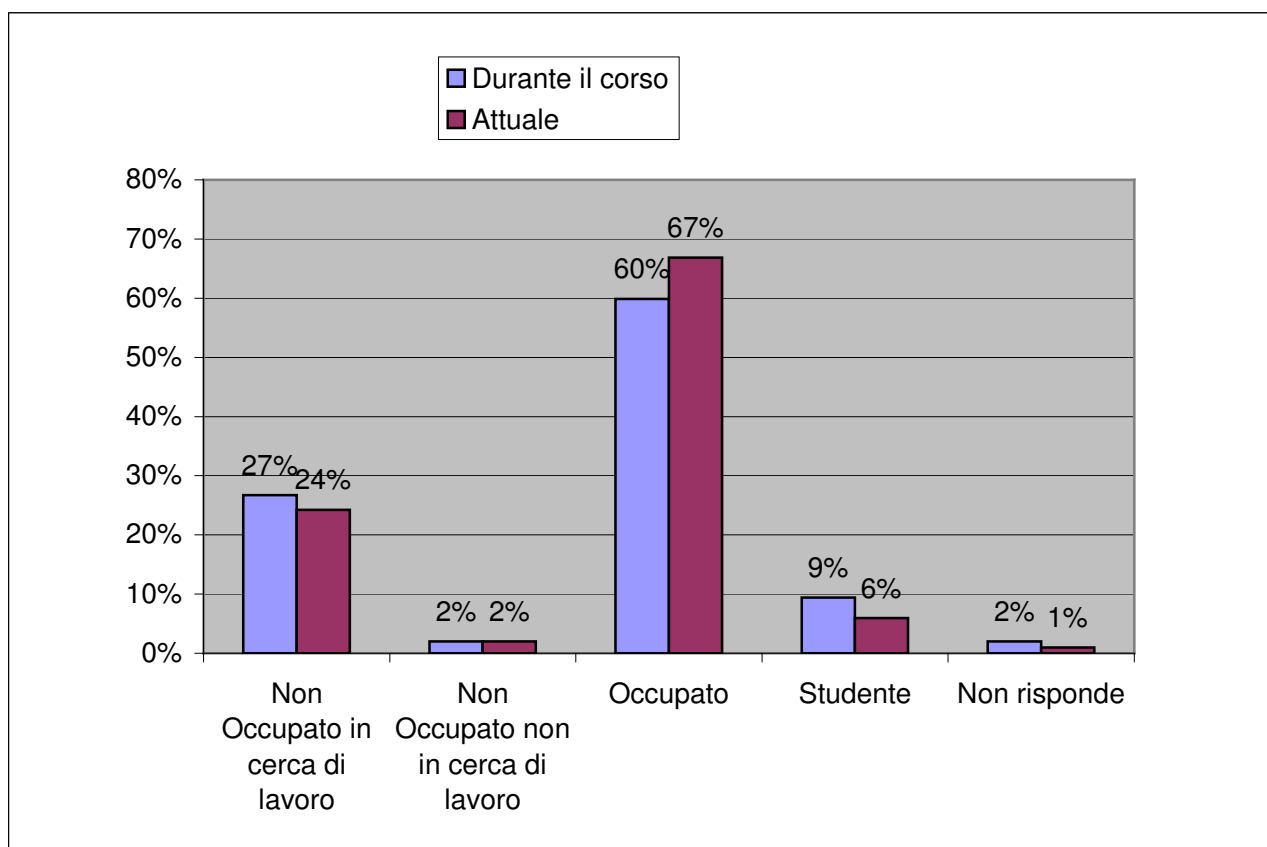
- **Condizione lavorativa**

Seguono poi due domande sulla condizione lavorativa: la prima rileva la condizione lavorativa nel momento della frequenza al corso, la seconda invece la situazione attuale.

Nel primo caso, risulta occupato il 60% degli allievi; tuttavia è alta la percentuale di disoccupati, circa il trenta per cento. Al momento attuale, gli occupati sono pari al 67% con un incremento di sette punti percentuali rispetto al periodo precedente; diminuiscono contestualmente i disoccupati e gli studenti, parte dei quali avrà terminato la propria formazione passando al mondo del lavoro.

Circa un quarto del campione è invece in una condizione di disoccupazione.

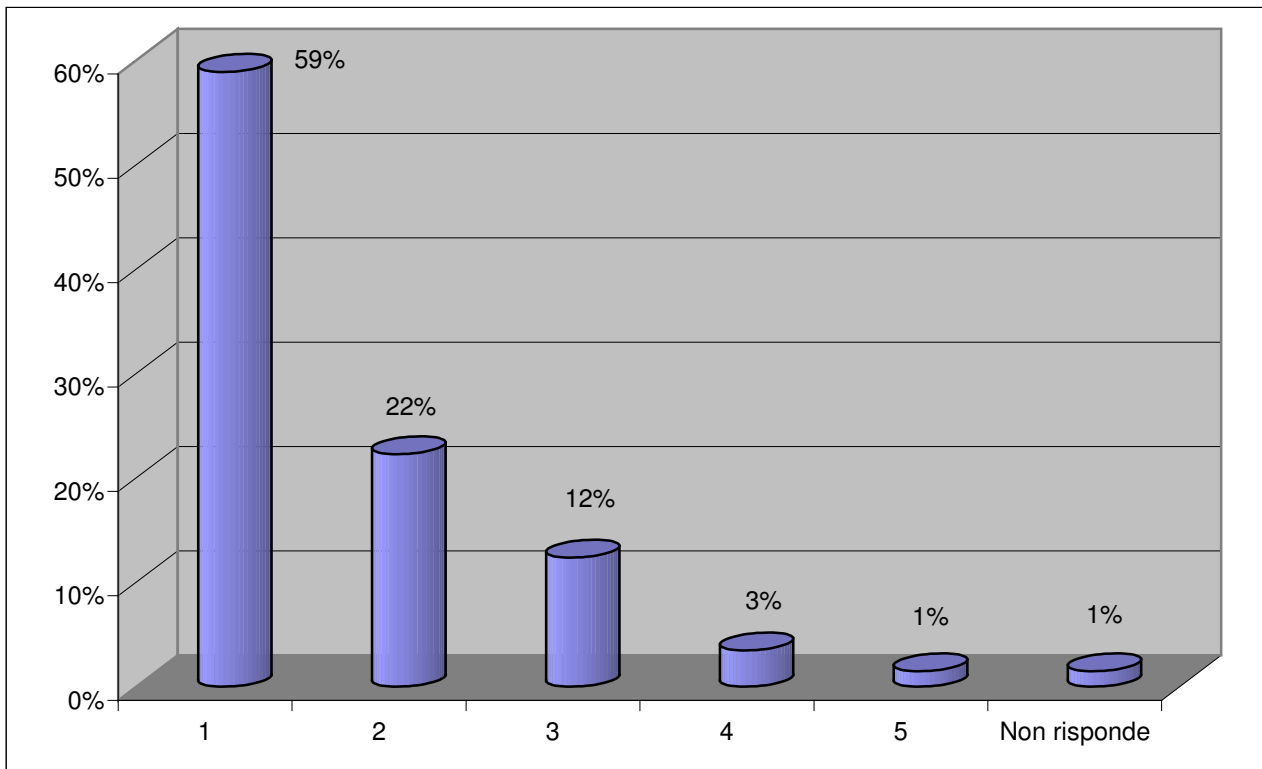
**Figura 28: condizione lavorativa al momento della frequenza al corso e condizione lavorativa attuale**



- **Numero di corsi frequentati**

La maggior parte dei 202 discenti ha frequentato un solo corso; il 22% ne ha frequentati due e il 12% tre, come da tabella seguente.

**Figura 29: numero di corsi frequentati**

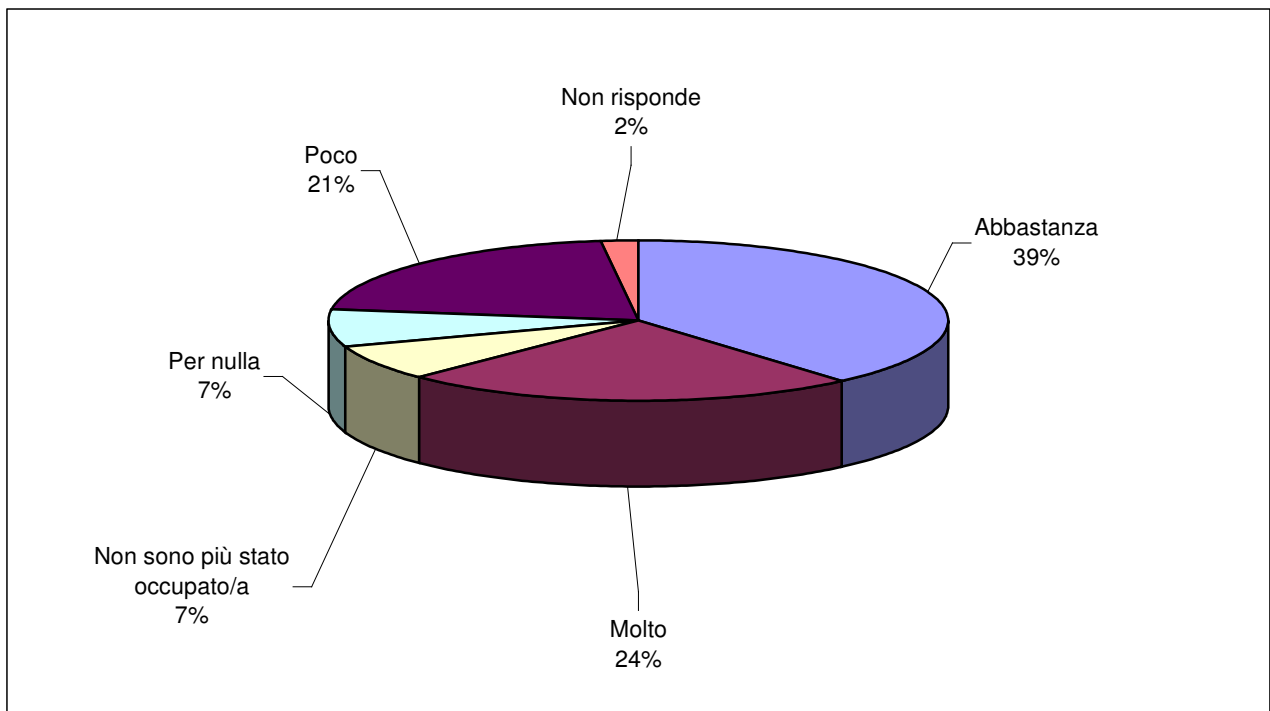


- **Utilità e punti di forza/debolezza**

Dopo l'indagine anagrafica, il questionario entra nel vivo della valutazione con due domande: la prima rileva l'utilità del corso seguito per il proprio lavoro; la seconda chiede di esplicitare il contributo del corso nella ricerca di una nuova occupazione o nel suo miglioramento.

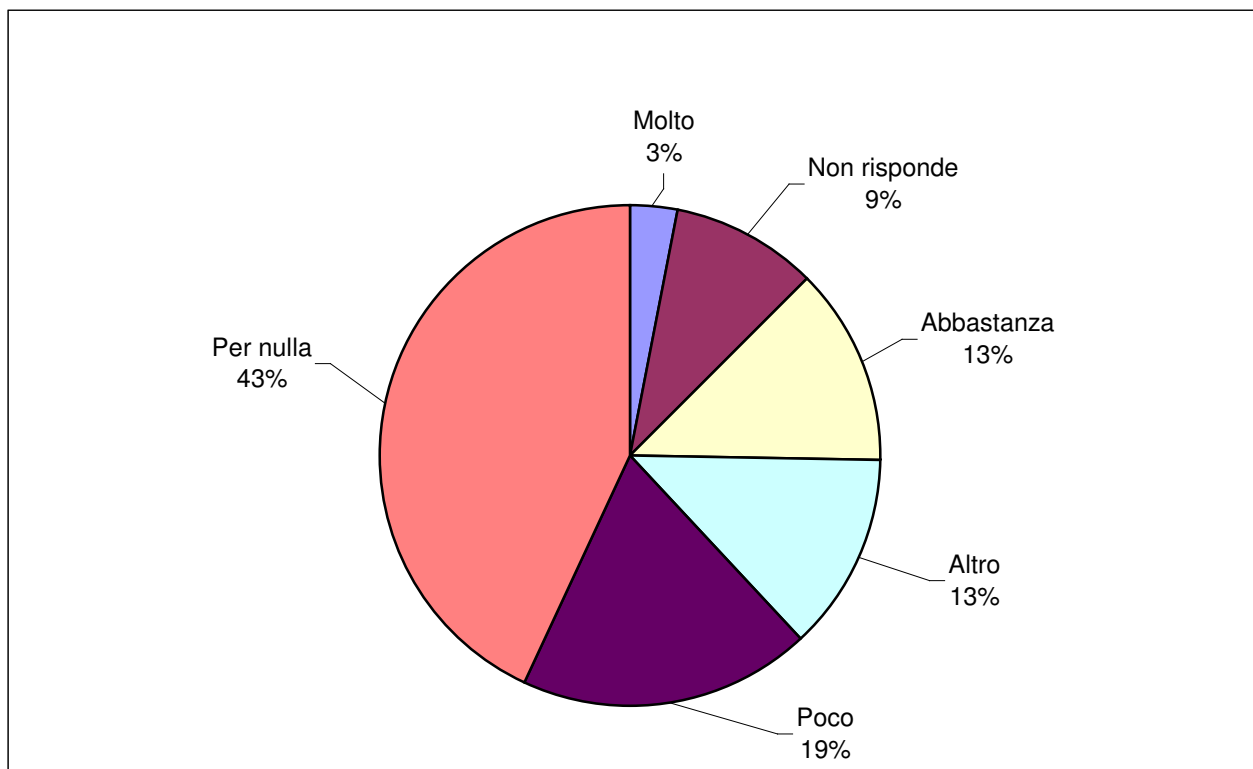
Alla domanda: "Il corso o i corsi frequentati le sono stati utili nel lavoro? Nel senso che si è trovato/a ad applicare direttamente nel suo lavoro le competenze acquisite", la maggior parte delle risposte risulta positiva. Il 24% del campione afferma infatti che il corso è stato "molto utile" nel proprio lavoro e il 39% "abbastanza utile", per un totale di risposte positive pari al 63%.

**Figura 30: utilità nel lavoro**



La seconda domanda sull'utilità del corso riguarda la ricerca di una nuova occupazione o il suo miglioramento: "Il corso che ha frequentato la ha aiutata a trovare un lavoro oppure a cambiare quello che già aveva per uno migliore?". Qui le risposte sono meno positive. Infatti il 62% del campione risponde che il corso non è stato affatto utile – 43% delle risposte – o lo è stato poco – 19% delle risposte. Alla voce "Altro" c'è un campo per la risposta aperta: qui molti discenti hanno espresso la considerazione che la frequenza al corso mirava all'accrescimento delle competenze ma non in un'ottica di cambio di lavoro.

**Figura 31: utilità per la ricerca di un lavoro o il miglioramento della condizione lavorativa**



A seconda della risposta alle due precedenti domande (positiva o negativa), l'utente viene invitato a indicare i punti di forza – o viceversa di debolezza – del corso.

Sui punti di forza si rilevano 87 indicazioni, su quelli di debolezza 67. In entrambi i casi viene costruita una tassonomia per avere una classificazione dei risultati

#### *Punti di forza*

I principali punti di forza segnalati sono:

- la possibilità di confrontarsi con altre organizzazioni e persone, la partecipazione attiva, il lavoro di gruppo, lo scambio di esperienze e approcci con altre realtà operanti nello stesso settore, che aprono a nuovi punti di vista e a una rivisitazione del proprio lavoro;
- la trasmissione di conoscenze teoriche e pratiche insieme, che permette di approfondire un tema e nello stesso tempo coniugarlo nella sua applicazione pratica;
- la possibilità di approfondimento e aggiornamento su tematiche inerenti al proprio lavoro;
- la qualità, competenza, chiarezza e disponibilità dei docenti.

#### *Punti di debolezza*

Per quanto riguarda i punti di debolezza, essi sono:

- il poco approfondimento e la troppa genericità degli argomenti trattati

- l'eterogeneità dell'aula: per alcuni il corso è risultato essere troppo avanzato, per altri troppo basilico;
- poca concretezza e applicazione pratica a fronte dell'aspetto teorico
- eccessiva brevità
- distanza della sede dei corsi e difficoltà di raggiungimento con i mezzi pubblici.

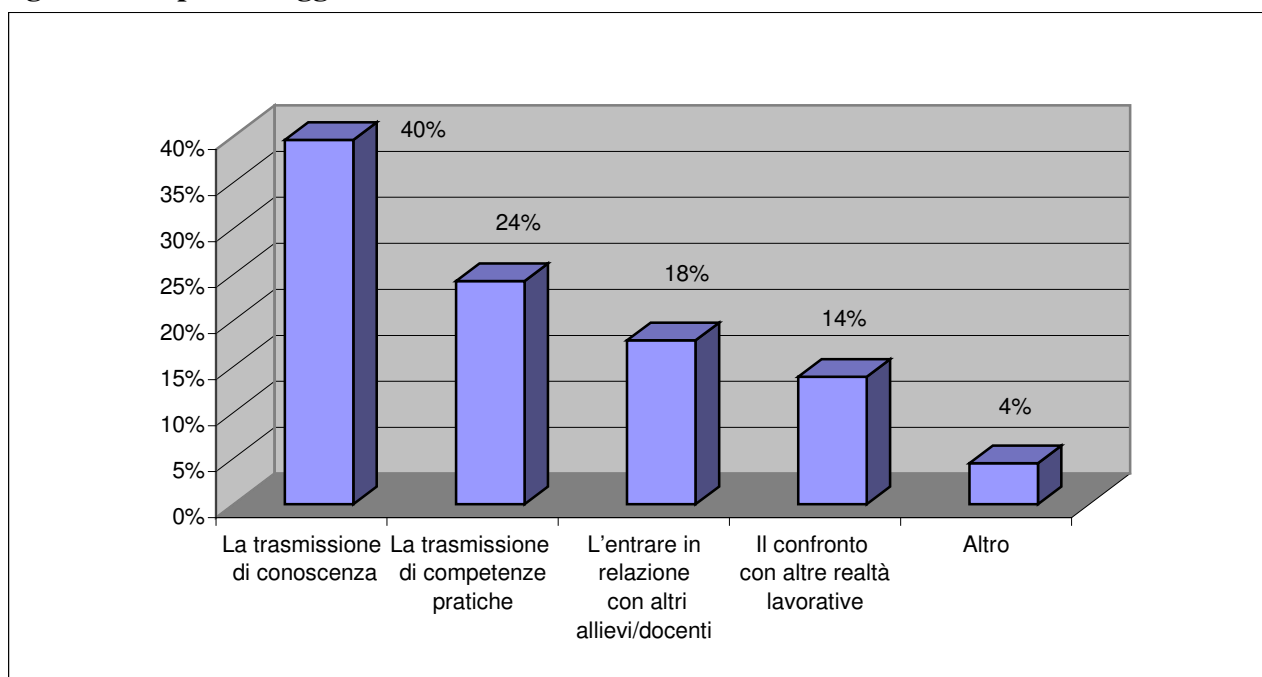
Alcuni punti di forza e debolezza sembrano in contraddizione: probabilmente, data la grande eterogeneità dell'aula – i corsi sono aperti a tutti, senza particolari requisiti – essi rispecchiano semplicemente diversi punti di vista. Infatti, alcuni corsi mancano di approfondimento per chi è già nel settore e vorrebbe quindi una formazione molto specifica e un livello di aggiornamento approfondito, che presupponga una esperienza pregressa; viceversa chi parte da un livello base ha bisogno che si cominci la formazione dalle fondamenta di una disciplina. E' inoltre molto diversa l'esigenza di chi frequenta un corso già avendo una occupazione, per cui la forma breve e molto approfondita/aggiornata può essere più congeniale, e l'esigenza di coloro che non lavorano, per i quali si potrebbe prevedere una forma più lunga, maggiormente formativa – anche partendo dal livello base per arrivare al livello avanzato - e magari riconosciuta dal collocamento.

La soluzione migliore sarebbe quindi prevedere livelli distinti di formazione.

- **Aspetti maggiormente utili dei corsi**

La domanda seguente indaga sull'aspetto più utile del corso: il 40% del campione afferma che esso sia la “trasmissione di conoscenza”, seguito dalla “trasmissione di conoscenze pratiche” - una persona su quattro – e successivamente dal fatto di “entrare in relazione con altri allievi e docenti”. Il 14% ritiene invece che la cosa più utile sia il confronto con altre realtà lavorative: l'aspetto del confronto è sottolineato anche in molte risposte aperte ad altre domande.

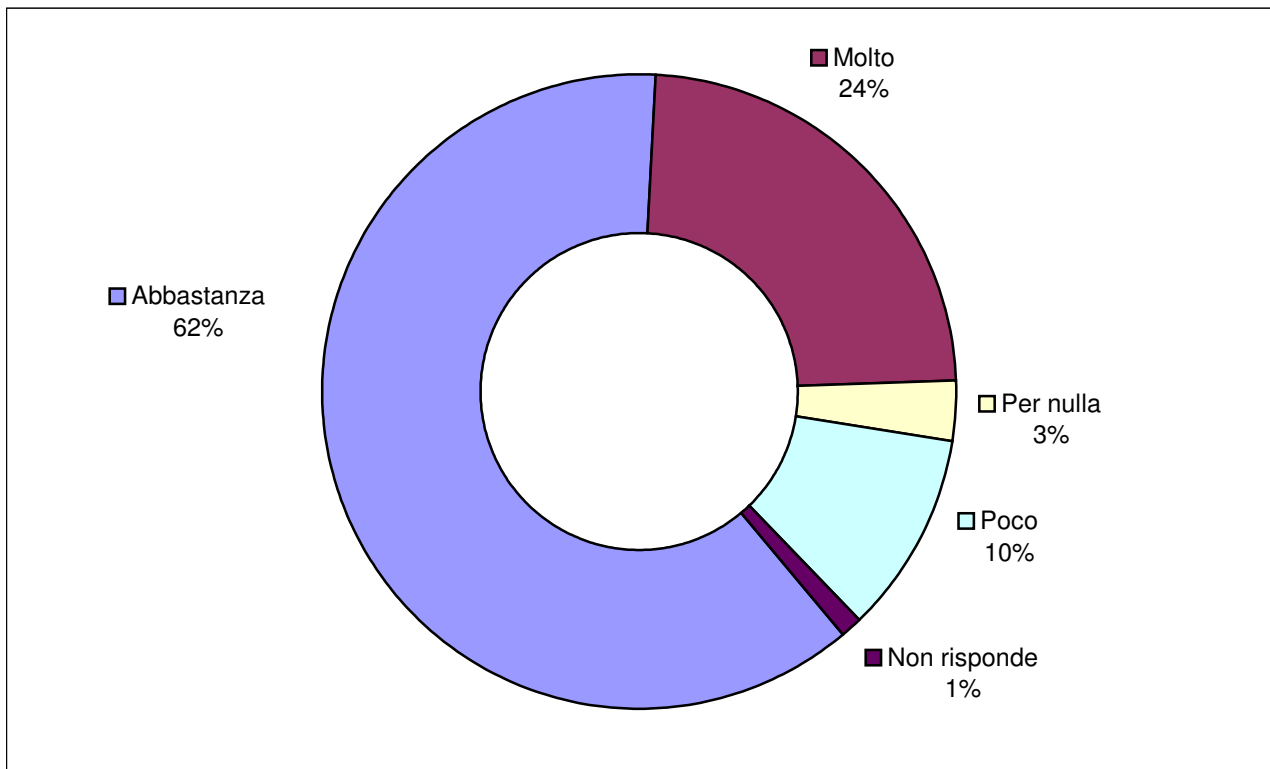
**Figura 32: aspetto maggiormente utile del corso**



- **Soddisfazione delle aspettative**

La domanda successiva indaga il grado di soddisfazione delle aspettative nel medio lungo periodo: “Alla luce del periodo intercorso dalla fine del corso ad oggi, ritiene che il corso sia stato all’altezza delle sue aspettative?”. La risposta è largamente e ampiamente positiva, come dimostra l’86% di risposte positive – 24% “molto” e 62% “abbastanza”.

**Figura 33: soddisfazione delle aspettative**

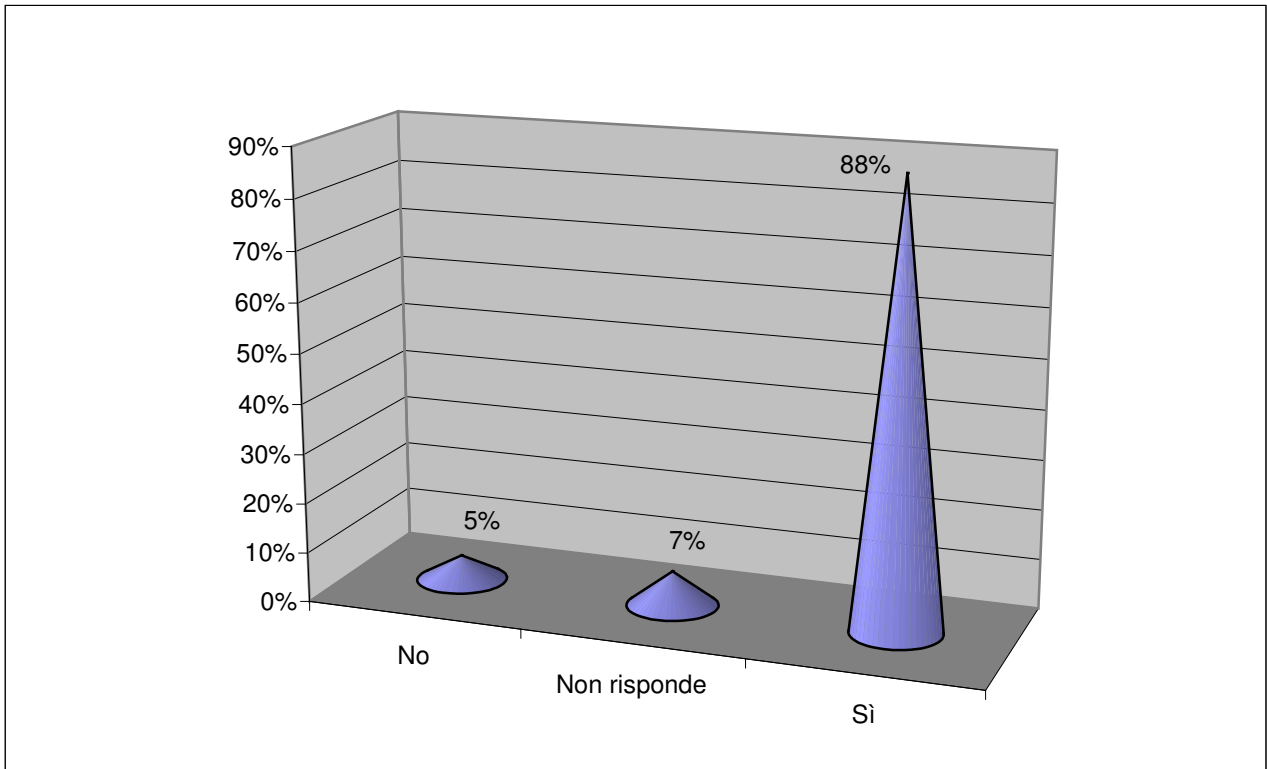




- **Disponibilità a seguire un altro corso**

Coerentemente con il risultato precedente, l'88% dei discenti si dichiara disposto a seguire un altro corso alla Scuola del Sociale.

**Figura 34: disponibilità a frequentare un nuovo corso**

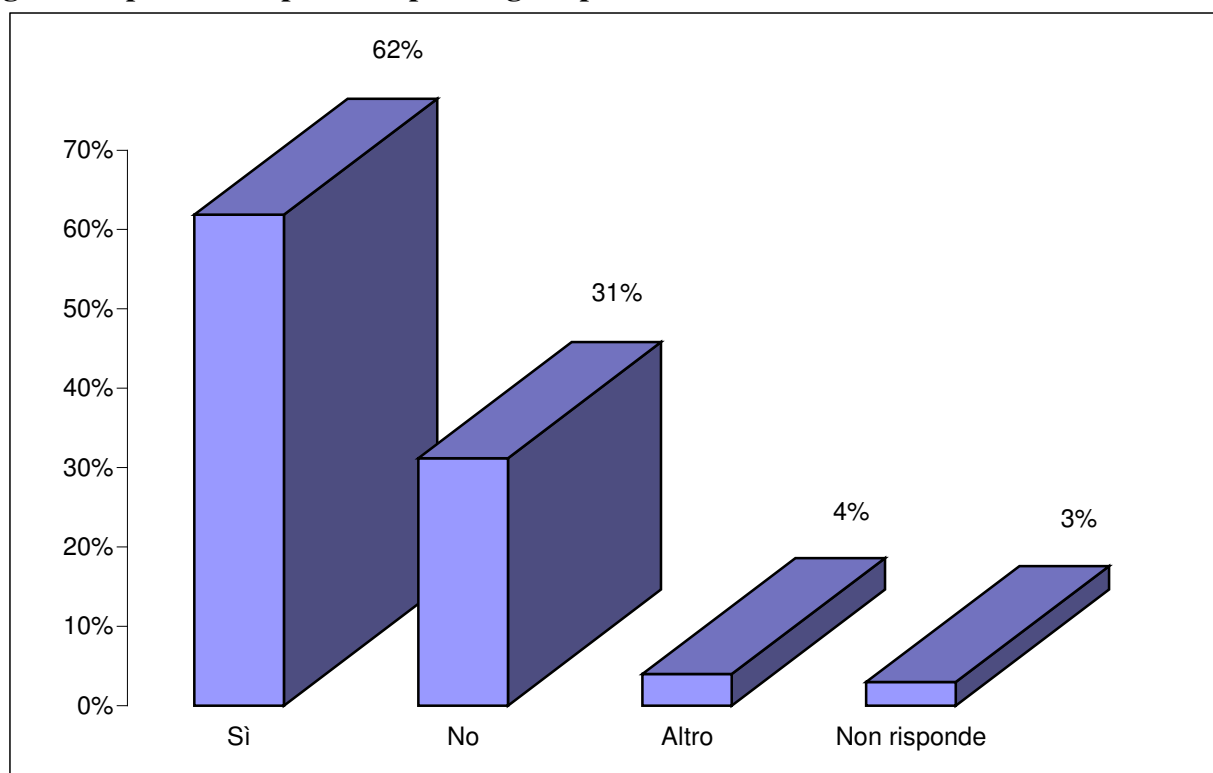


- **Impostazione della didattica**

La didattica della Scuola è impostata su seminari brevi o lunghi, ma comunque generalmente non superiori alle 40 ore. Abbiamo voluto indagare se parte dell'utenza preferirebbe partecipare a corsi più lunghi e maggiormente professionalizzanti.

La grande maggioranza, 62%, del campione risponde affermativamente. Alla voce "Altro", alcuni discenti specificano che dipenderebbe dal tipo di corso; altri che parteciperebbero volentieri ma essendo già lavoratori non ne avrebbero il tempo: viene quindi avanzata la proposta di rafforzare i corsi e-learning per permettere la partecipazione dei lavoratori che non possono assentarsi dal lavoro.

**Figura 35: preferenza per corsi più lunghi e professionalizzanti**



- **Suggerimenti migliorativi**

Successivamente viene chiesto agli intervistati se vogliono dare qualche suggerimento per migliorare il corso.

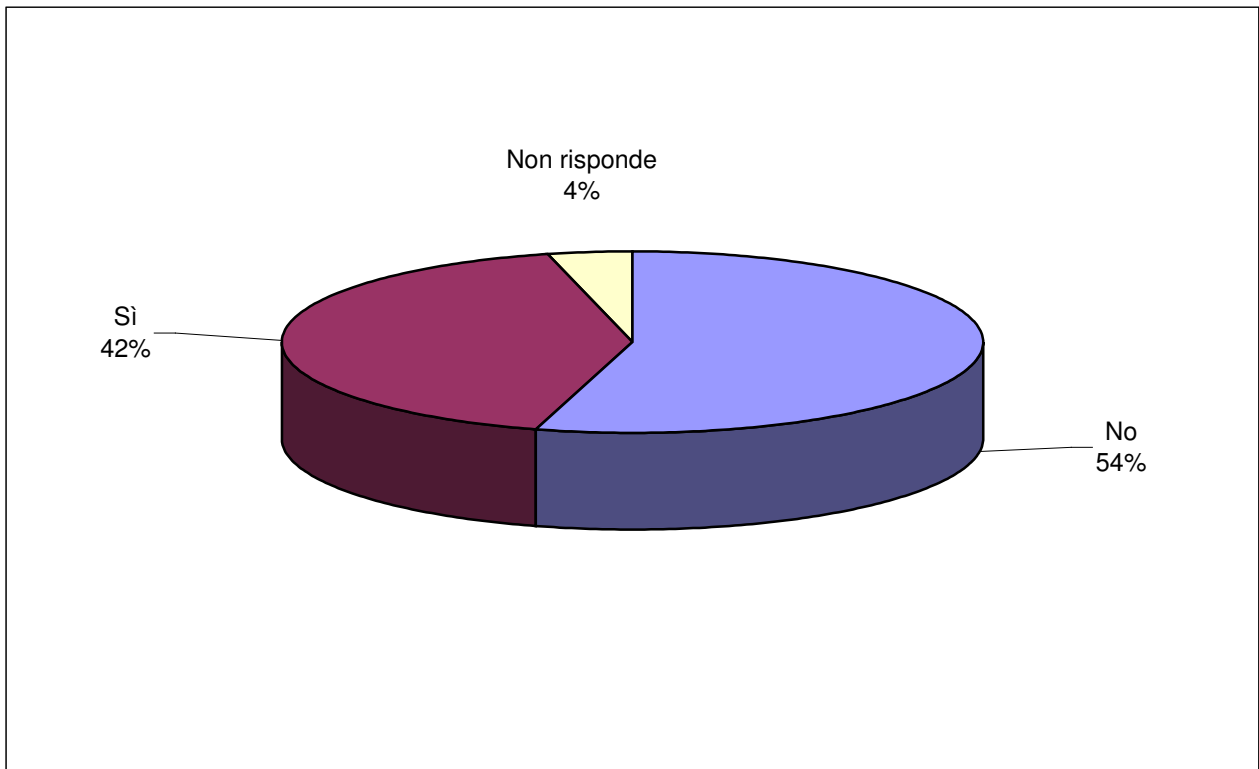
Le indicazioni date sono in linea con i punti di debolezza segnalati precedentemente. Gli utenti suggeriscono infatti di:

- separare i discenti in più livelli, per avere un'aula omogenea e regolare di conseguenza il grado di approfondimento della didattica;
- svolgere i corsi in una sede più centrale (un suggerimento per Porta Futuro);
- creare una social community dove discenti e docenti possano incontrarsi tra di loro dopo il corso;
- attivare una newsletter per informare sui corsi in programmazione;
- aumentare le esercitazioni pratiche;
- favorire la partecipazione di lavoratori con corsi serali e nel weekend e implementando la formazione a distanza;
- fornire dispense, materiali e una bibliografia su cui i discenti possano autonomamente approfondire l'argomento;
- aumentare la durata e il grado di approfondimento dei corsi. Ricordiamo però che l'aumento della durata è esigenza solo di una parte degli utenti, poichè altri hanno a disposizione meno tempo. Viceversa, la richiesta di maggior approfondimento può essere legata a qualsiasi tipo di utente: sia il discente che partendo da un livello base vorrebbe più ore a disposizione per arrivare ad una conoscenza approfondita, sia viceversa l'utente già avanzato che, anche nei corsi di breve durata, vorrebbe un livello più specifico che si adatti ad una utenza avanzata.

- **Creazione di relazioni**

Uno degli scopi della Scuola è mettere in rete persone appartenenti al Terzo Settore, sviluppare relazioni, legami, scambi di prassi. Ci siamo quindi domandate se i corsi abbiano contribuito alla tessitura di questa rete, domandando se dopo il corso l'utente abbia mantenuto qualche rapporto con il docente o gli altri allievi. La risposta è abbastanza soddisfacente: il 42% del campione risponde infatti affermativamente.

**Figura 36: mantenimento delle relazioni dopo il corso**

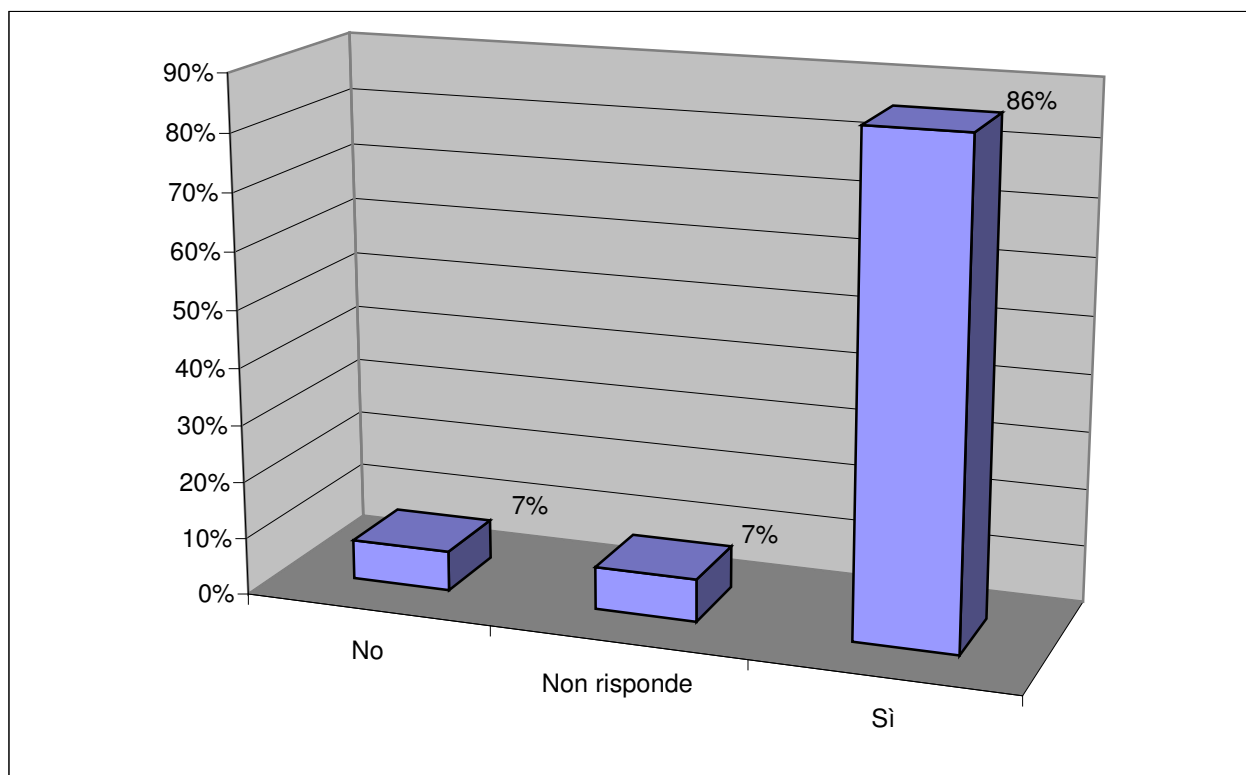


- **Attivazione degli utenti**

Sempre tra gli obiettivi della Scuola, vi è quello di attivare una diffusa “cultura del sociale” tra la cittadinanza, stimolare la partecipazione, l’approfondimento dei temi, il confronto. E’ stato quindi chiesto se il corso abbia attivato un desiderio di approfondire i temi trattati e se tale esperienza abbia stimolato il desiderio di partecipare attivamente alla riflessione scientifica e culturale sul mondo del sociale, partecipando a conferenze, dibattiti o altri eventi o semplicemente informandosi più attivamente sui temi legati al sociale, alle politiche pubbliche e all’attualità politica.

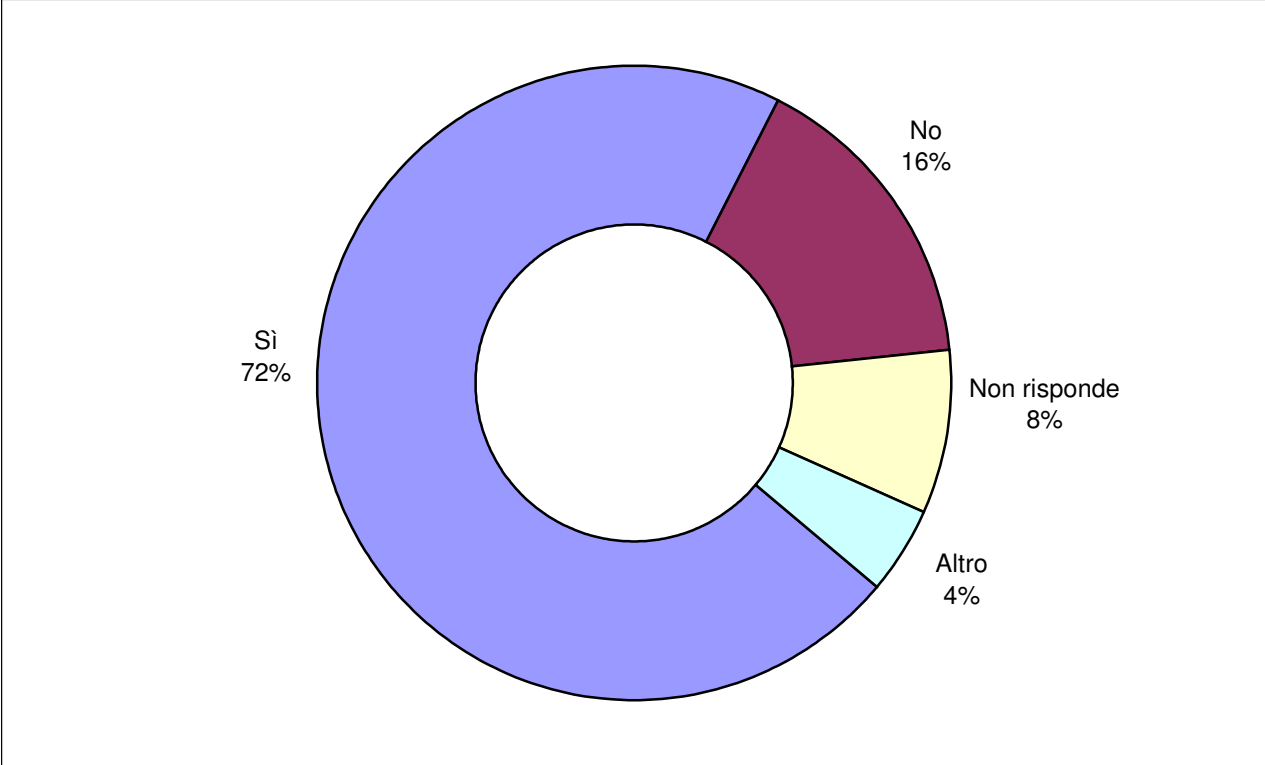
Entrambe le risposte sono state affermative. L’86% delle persone che hanno restituito il questionario affermano che il corso ha stimolato il desiderio di approfondire ulteriormente i temi trattati.

**Figura 37: desiderio di approfondimento**



Il 72% delle persone del campione afferma che il corso ha stimolato il desiderio di partecipare attivamente alla riflessione scientifica e culturale sul mondo del sociale, partecipando a conferenze, dibattiti o altri eventi o semplicemente informandosi più attivamente sui temi legati al sociale, alle politiche pubbliche e all’attualità politica.

**Figura 38: attivazione della partecipazione**



- **Rilevazione necessità formative**

Ormai quasi alla fine del questionario, viene sottoposta una domanda a risposta aperta per la rilevazione delle necessità formative. Viene infatti domandato all'utente di cosa abbia attualmente bisogno per migliorare le sue competenze.

Riportiamo le risposte per gruppi omogenei:

- **Qualificazione:** alcuni discenti segnalano la necessità che i corsi siano maggiormente qualificanti e quindi spendibili nel mondo del lavoro. A tal proposito, viene anche richiesta la possibilità di attivare dei tirocini;
- **Incontro/confronto:** c'è una forte richiesta di creare una social community che faccia da punto di incontro tra docenti e discenti e tra i discenti per scambiarsi domande, esperienze, consulenze; la necessità di confrontarsi per crescere professionalmente e umanamente è alla base anche della richiesta di avere occasioni stabili di incontro e confronto tra le diverse realtà/operatori;
- **Formazione continua:** un'altra esigenza è quella di avere un aggiornamento professionale continuo, fatto in modo specifico per ogni settore di lavoro;

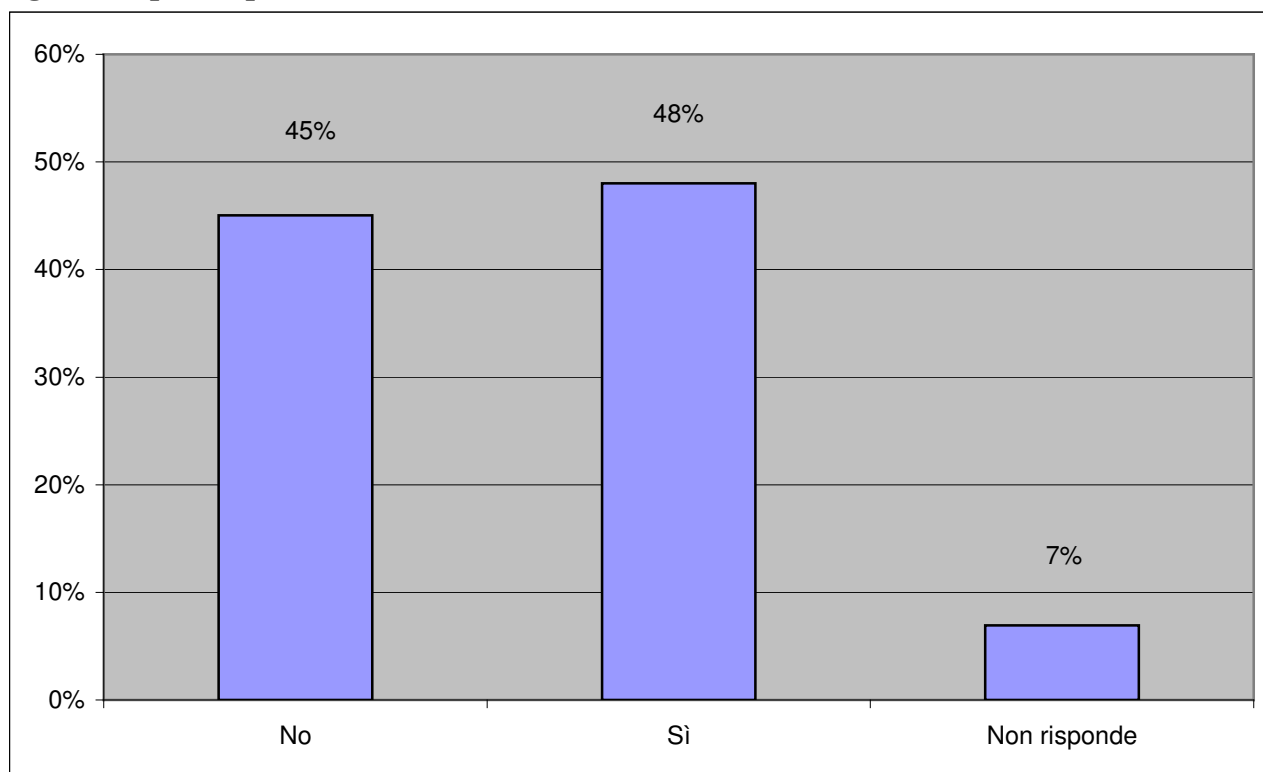
Altri utenti hanno invece segnalato gli argomenti che vorrebbero trattare nei corsi futuri, sulla falsariga delle segnalazioni dei fabbisogni formativi fatte durante i seminari: approfondimenti sulla progettazione (soprattutto i programmi europei) e rendicontazione progetti; amministrazione e legislazione del non profit; informatica e inglese; aspetti tecnici del lavoro sociale e valutazione degli interventi; comunicazione, fundraising e marketing; arti terapie e laboratori artistici per bambini; migranti, richiedenti asilo e mediazione culturale; gestione dei rapporti con le istituzioni e l'autorità giudiziaria; statistica; project management e organizzazione del personale; imprenditoria femminile; didattica per la prima infanzia; legislazione sulla disabilità.

Viene anche suggerito di svolgere il livello avanzato dei seminari con le stesse classi che hanno fatto il primo corso.

- **Frequenza di altri corsi formativi esterni**

Sempre per indagare i fabbisogni formativi, si chiede agli utenti se abbiano frequentato altri corsi di formazione negli ultimi quattro anni, e, in caso affermativo, di indicare quali ed il grado di soddisfazione.

**Figura 39: partecipazione ad altri corsi di formazione**



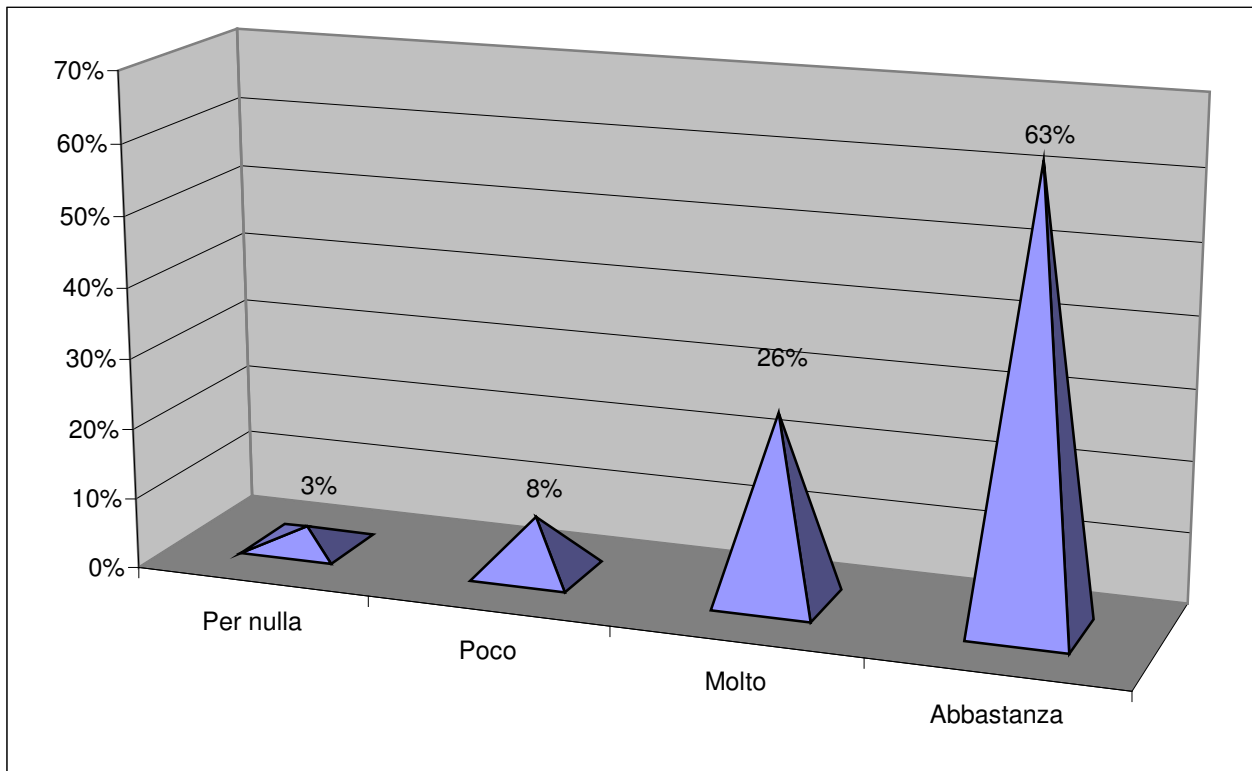
Circa la metà del campione ha frequentato altri corsi formativi nel periodo di tempo tra il 2009 e il 2013.

Le tematiche seguite – relativamente a chi le ha segnalate – riguardano maggiormente le seguenti aree: progettazione, management e risorse umane; insegnamento ed educazione; minori; migranti; comunicazione, fund raising e nuove tecnologie; informatica; lingue straniere; psicologia e intervento sociale; autismo; carcere.

Il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto agli altri corsi seguiti è rilevato nella tabella seguente. Essa non si riferisce al totale delle 202 persone che hanno restituito il questionario, ma solo a coloro che hanno espresso l'indice di gradimento della frequenza ad altri corsi, 114 intervistati. La percentuale è quindi riferita a tale totale.



**Figura 40: soddisfazione altri corsi**



Infine è stata chiesta la disponibilità a essere contattati per una intervista telefonica: il 32% del campione ha risposto affermativamente, fornendo il recapito.

## 5 - Le interviste in profondità

Per procedere ad una indagine di contesto sulla formazione e le criticità del lavoro sociale, abbiamo realizzato alcune interviste in profondità a un campione preso tra quanti, nel rispondere al questionario, ci hanno dato la disponibilità ad essere contattati telefonicamente.

Naturalmente queste interviste non intendono esaurire il campo di indagine. Piuttosto, vanno considerate come dei “casi esemplari” da cui trarre spunti e riflessioni sulle condizioni del lavoro sociale nella Provincia di Roma.

Dalle interviste emerge sicuramente un dato comune: il fatto che la formazione e l’accesso alle professioni del sociale non siano sufficientemente regolati. Molte persone iniziano a lavorare in questo settore senza alcuna qualifica, o a seguito di corsi brevi erogati da privati. La stessa formazione universitaria non sempre prepara in modo adeguato, specie negli aspetti pratici. Un campo delicatissimo come quello del sociale, che ha al centro le persone, soprattutto quelle più fragili e sofferenti, necessiterebbe di personale qualificato e con competenze certificate.

Al momento le uniche professioni attualmente regolate per legge sono quelle dell’assistente sociale e dello psicologo. Tutto il resto è lasciato all’autoregolazione delle organizzazioni del terzo settore o all’iniziativa formativa privata. Uno strumento che aiuterebbe molto è quello della certificazione delle competenze: ci si sta avviando timidamente lungo questa strada, che però è ancora da sviluppare.

Un altro problema cruciale è quello della visione del lavoro sociale: un lavoro che non è politicamente e culturalmente riconosciuto, sia sotto il profilo economico che sotto quello della pubblica utilità.

La modalità di lavoro per bandi impedisce la programmazione di lungo periodo degli interventi; la bassa retribuzione e la scarsità di fondi comportano un eccesso di lavoro per gli operatori che spesso lavorano in condizioni di pressione, nell’urgenza; questo impedisce di pianificare bene gli interventi, di prendersi uno spazio di riflessione, di lavorare guardando al lungo periodo.

C’è un legame diretto tra il fatto di avere finanziamenti sufficienti e costanti e la qualità della programmazione e degli interventi.

Inoltre, gli attori istituzionali spesso sono i primi a mancare di questa “cultura” del sociale: in questo senso, si potrebbero prevedere dei corsi di formazione specifici per i dipendenti della pubblica amministrazione.

Per quanto riguarda le figure professionali, si è rilevata la mancanza di manager del sociale e di progettisti per l’accesso ai bandi, specie europei.

## **Intervista 1**

*in grassetto le domande dell'intervistatore, in carattere normale le risposte dell'intervistato*

### **Quanti anni ha?**

Quarantuno.

### **E' occupato?**

Sì, coordino il servizio civile e mi occupo di formazione presso un ente che si occupa di lotta alla distrofia muscolare, con due diversi contratti.

### **Qual è il suo titolo di studio?**

Diploma di scuola superiore come perito informatico. Tuttavia ho deciso nel corso degli anni di prendere la laurea triennale in Scienze dell'educazione e della formazione, e sono attualmente laureando.

### **Perché ha deciso di prendere una laurea dopo tanti anni di lavoro? Ritiene di avere una carenza di formazione?**

No, prendere la laurea non ha aggiunto grosse competenze alla mia formazione. Il corso di laurea è vecchio e non si impara molto. I contenuti sono assolutamente decentrati rispetto a quelle che sono le necessità del mercato del lavoro. La formazione è troppo astratta e non orientata all'operatività. Ho deciso di prendere questo titolo di studio solo per avere un "pezzo di carta" adeguato al mio attuale livello professionale. Purtroppo però la laurea oggi non dà nessuna garanzia dell'acquisizione delle competenze necessarie al lavoro sociale.

### **C'è corrispondenza tra i suoi studi e il suo lavoro?**

No, nessuna. Come detto ero perito informatico. Tuttavia finita la scuola ho assolto l'obbligo di leva e successivamente ho iniziato a fare l'assistente domiciliare a persone con disabilità. Da lì ho capito quali fossero le mie attitudini e ho continuato nel lavoro sociale, crescendo con altre esperienze di lavoro e formazione.

### **Quindi ha fatto dei corsi specifici per il lavoro sociale?**

Sì, ho imparato il lavoro con due cose: l'esperienza sul campo, che è quella che conta, e alcuni corsi molto specifici di formazione.

**Attualmente ogni quanto tempo effettua una formazione/aggiornamento?**

Circa un paio di corsi l'anno.

**Si ritiene sufficientemente preparato per il suo lavoro?**

Per questo periodo e per il lavoro che svolgo oggi sì. Però è sempre necessario effettuare aggiornamenti.

**E' soddisfatto del suo lavoro?**

Sì, moltissimo.

**Passiamo al suo ambiente di lavoro. Ritiene i suoi colleghi sufficientemente qualificati nel loro lavoro?**

In linea di massima sì. In verità lavoro in due strutture, e di una sono molto soddisfatto, nell'altra la qualificazione è più bassa.

**I suoi colleghi seguono corsi di formazione e aggiornamento?**

No, in rari casi. Invece ne avrebbero bisogno.

**Passiamo al settore di lavoro in generale. Qual è la media della qualità degli operatori nel suo settore di lavoro?**

Medio-bassa., come in tutto il sociale.

**Perché?**

Perché purtroppo permane la mentalità diffusa che per lavorare nel sociale basti la buona volontà, mentre invece servirebbe alta professionalità.

**Con il tempo, però, è sempre più richiesto un titolo di studio specifico per lavorare nel sociale...**

Purtroppo il titolo di studio non dà nessuna garanzia sulla professionalità dell'operatore. Non è come una laurea in matematica o economia. Per i lavoratori del sociale conta moltissimo il "saper fare".

**Di cosa ci sarebbe bisogno allora?**

Il titolo di studio è un punto di partenza. Ma servirebbe un sistema strutturato di certificazione delle competenze, per valorizzare le esperienze e le competenze acquisite dal lavoratore nel corso della sua vita.

**Quali professionalità sono sovrabbondanti nel suo settore? E quali profili professionali invece mancano?**

Il mio settore è pieno di educatori, anzi soprattutto educatrici dato che ancora prevale il lavoro femminile in questo campo, e di operatori sociali che prendono le qualifiche più disparate da una selva di enti privati i più diversi.

Manca invece una figura professionale fondamentale: quella del manager del sociale, che coordini i servizi. A causa di questa mancanza, mutuiamo questa figura professionale dall'ambito sanitario, anche se purtroppo tale ambito è molto diverso dal sociale. Mancano anche progettisti sociali, specialmente esperti di fondi europei.

**Sì, infatti vedo che uno dei corsi che ha seguito era sulla progettazione sociale. Tuttavia risulta non soddisfatto dei corsi alla Scuola del Sociale.**

No, infatti. Erano troppo generici e l'approccio formativo a volte riduttivo, poco orientato al saper fare che illustravo prima.

**Ha qualche suggerimento libero da dare?**

Ribadisco l'importanza della certificazione delle competenze e di una formazione più orientata alla pratica del lavoro.

## **Intervista 2**

*in grassetto le domande dell'intervistatore, in carattere normale le risposte dell'intervistato*

### **Quanti anni ha?**

Trentuno.

### **E' occupato?**

Sì, sono assistente specialistico presso una scuola superiore, attraverso una cooperativa. Facevo lo stesso lavoro già quando ho seguito il corso della Scuola del Sociale.

### **Qual è il suo titolo di studio?**

Laurea breve in Psicologia.

### **C'è quindi corrispondenza tra i suoi studi e il suo lavoro?**

Sì abbastanza.

### **Si ritiene sufficientemente preparato per il suo lavoro?**

Sì. Tuttavia ho dovuto integrare la formazione universitaria con corsi di tipo privato che avessero un focus specifico sul mio attuale lavoro.

### **Attualmente ogni quanto tempo effettua una formazione/aggiornamento?**

Almeno una volta l'anno.

### **E' soddisfatto del suo lavoro?**

Abbastanza. Tuttavia ci sono anche aspetti negativi: il primo è la modalità di lavoro per bandi, per cui non c'è continuità lavorativa ma a volte ci sono interruzioni tra un contratto e l'altro.

Inoltre c'è il rischio che la qualità del lavoro sia bassa, e quello che dovrebbe essere un intervento rieducativo finisce per essere una sorta di "baby sitting", che si limita alla sorveglianza.

### **Perché il lavoro perde di qualità in questo modo?**

A causa dell'aspetto economico. Essendo pagati molto poco siamo costretti a svolgere più lavori, anche pomeridiani, per arrivare a uno stipendio che ci permetta di vivere; così inevitabilmente la quantità va a scapito della qualità. Inoltre spesso manca una vera supervisione dei risultati.

**Non esistono i coordinatori di progetto?**

Sì, ma spesso si limitano alla verifica degli aspetti amministrativi e burocratici invece di valutare l'efficacia dell'intervento e di fare una supervisione umana, e così con il tempo si rischia di perdere la motivazione. Inoltre spesso negli interventi manca il lavoro di equipe, la strutturazione degli interventi.

**Passiamo al suo ambiente di lavoro. C'è corrispondenza tra gli studi dei suoi colleghi e il loro lavoro?**

La maggior parte degli operatori non ha la laurea, ha seguito solamente dei corsi con la cooperativa cui apparteniamo.

**Alla luce di ciò, ritiene i suoi colleghi sufficientemente qualificati nel loro lavoro?**

Non ho una risposta univoca, la cooperativa è molto grande. Alcuni sono molto bravi e altri no.

**Ogni quanto tempo i suoi colleghi seguono corsi di formazione e aggiornamento?**

La maggior parte dei miei colleghi sta facendo il corso OSS, operatore socio sanitario.

**Ma quindi già lavoravano senza alcuna formazione?**

Sì. Negli ultimi anni comunque la cooperativa effettua una formazione almeno una volta l'anno.

**Passiamo al settore di lavoro in generale. Qual è la media della qualità degli operatori nel suo settore di lavoro?**

Direi media. Non eccelle. Spesso, ripeto, ci viene chiesto praticamente solo di vigilare sull'assistito, e l'intervento diventa più di sorveglianza che rieducativo. Per cui non è difficile avere queste capacità di base.

**Quali professionalità sono sovrabbondanti nel suo settore? E quali profili professionali invece mancano?**

Mancano gli educatori e gli esperti di terapia occupazionale. Spesso, come dicevo, ci sono gli operatori socio sanitari che però si occupano solo dei livelli base.

**Ma lei è uno psicologo.**

Sì, siamo anche tanti psicologi. Però manca il lavoro di equipe, per cui alla fine finiamo a fare i compiti di base, anche se a volte io non sono neanche in grado di fare quello che dovrebbe fare un operatore socio sanitario.

**Cosa suggerisce per migliorare la qualità del lavoro e della formazione nel suo settore?**

Servirebbe una preparazione comune di base per tutti quelli che lavorano nel settore. E' una cosa che ci dovrebbe essere per tutti a prescindere dalle specializzazioni di ognuno. C'è invece chi ha una preparazione specialistica (nдр: in questo caso la laurea in psicologia) e chi è privo di formazione e ha solo l'esperienza sul campo. Ma in entrambi i casi manca una formazione comune di base specifica del settore di riferimento (nдр: in questo caso la disabilità).

**Ha qualche suggerimento libero da dare?**

Sì, quello di ripensare il concetto di progettualità, in modo che si possa lavorare cadenzando tempi e risorse per offrire ai ragazzi disabili un intervento di qualità, di lungo periodo. Invece spesso gli interventi sono condotti nel breve periodo, l'arco temporale di un bando o di un singolo progetto, ma non è che alla fine di quel progetto il ragazzo non ha più bisogno di essere seguito.

Lavorando in questo modo, si rischia di ridurre di molto la qualità del lavoro e la possibilità di sviluppo e di crescita dei ragazzi.



### **Intervista 3**

*in grassetto le domande dell'intervistatore, in carattere normale le risposte dell'intervistato*

#### **Quanti anni ha?**

Trentacinque.

#### **E' occupata?**

Sì, lavoro in due cooperative come operatrice. Una si occupa di donne vittime di violenza e io coordino lo sportello per le donne vittime di tratta. L'altra gestisce un centro di accoglienza per richiedenti asilo.

#### **Qual è il suo titolo di studio?**

Ho una laurea specialistica in Sociologia.

#### **C'è corrispondenza tra i suoi studi e il suo lavoro?**

Non tanto, anche se non posso dire che la laurea sia stata completamente inutile: mi ha dato la metodologia. Tuttavia, le tematiche che affronto nel mio lavoro non sono state trattate durante il corso di laurea, mi sono costruita un percorso da sola.

#### **In che modo? Quale formazione ha seguito per lavorare nel sociale?**

Ho iniziato a lavorare prima della laurea, dopo aver fatto un corso per operatrice anti violenza, erogato da organizzazioni che gestiscono i centri anti violenza. Il corso aveva una durata di dieci mesi circa con frequenza di una (o due, non ricordo) volte a settimana.

#### **Attualmente ogni quanto tempo effettua una formazione/aggiornamento?**

Cerco di partecipare spesso a seminari, in particolare sugli aggiornamenti legislativi che riguardano sia i richiedenti asilo che la violenza di genere, su cui è stata approvata recentemente una nuova legge.

#### **Si ritiene sufficientemente preparata per il suo lavoro?**

Abbastanza.

#### **E' soddisfatta del suo lavoro?**

Sì, molto.

**Passiamo al suo ambiente di lavoro. Ritiene i suoi colleghi sufficientemente qualificati nel loro lavoro?**

Sì.

**C'è corrispondenza tra i loro studi e le mansioni svolte?**

In genere sì.

**Ogni quanto tempo i suoi colleghi seguono corsi di formazione e aggiornamento?**

Spesso. Li facciamo insieme, a volte organizzati dalle associazioni dove lavoriamo, a volte presso altre associazioni. Sarebbe utile se la scuola facesse dei momenti di aggiornamento e anche di confronto su quelle che sono le pratiche e le legislazioni di altri paesi europei nell'ambito della richiesta di asilo e della violenza di genere.

**Passiamo al settore di lavoro in generale. Qual è la media della qualità degli operatori nel suo settore di lavoro?**

Media.

**Perché media?**

Innanzitutto per lavorare nel sociale non esistono albi, a parte quello degli assistenti sociali. Chiunque può accedere alla professione senza che ci sia una certificazione della formazione e delle competenze. Inoltre il lavoro sociale non viene riconosciuto nella sua importanza, sia economica che di utilità sociale. Questa purtroppo è la visione anche degli enti pubblici.

Inoltre la qualità varia molto a seconda delle differenti realtà e del contesto in cui lavori. Ad esempio io in precedenza lavoravo in un centro di accoglienza per richiedenti asilo e c'era davvero poca preparazione.

**Da cosa dipendono queste differenze tra le diverse realtà?**

Dalla visione che si ha dell'operatore sociale. In molti luoghi sei considerato come una "guardia" o un "bidello", e ti chiedono di limitarti a ruoli di sorveglianza. Così tu perdi lo stimolo ad imparare e la motivazione del lavoro. La responsabilità è di chi dirige le associazioni/cooperative, dalla visione che ha del lavoro sociale.

Molto spesso poi gli operatori lavorano in condizioni al limite (di tempo, economico), a scapito della qualità. E ci si aggiunge il fatto che spesso sono gli stessi attori istituzionali, servizi sociali

municipali e forze dell'ordine, che non capiscono i problemi che hanno di fronte. Non c'è una cultura attenta, nonostante tutto quello che succede, soprattutto nell'ambito della violenza di genere.

**Come si potrebbe cambiare questa cultura?**

Sarebbero necessarie continue formazioni, sia degli operatori che, soprattutto, delle figure istituzionali (assistenti sociali comunali e forze di polizia), per sensibilizzarle e formarle sui problemi. Questo permetterebbe maggiore collaborazione con le associazioni e fiducia reciproca.

**Quali professionalità sono sovrabbondanti nel suo settore? E quali profili professionali invece mancano?**

Mancano figure professionali che si occupino di advocacy: bisogna fare pressione sulle istituzioni affinché cambino il loro modo affrontare le politiche sociali. Purtroppo spesso non è possibile fare pressione perché quegli stessi enti sono quelli che poi concedono i finanziamenti per le attività del terzo settore.

C'è invece un eccesso di psicologi, a scapito della multidisciplinarietà dell'approccio ai problemi che deve caratterizzare l'intervento sociale.

**Ha qualche suggerimento libero da dare?**

Sì. La Scuola potrebbe organizzare dei momenti di rete tra le associazioni che si occupano di queste tematiche. Troppo spesso noi operatori siamo completamente assorbiti dal lavoro frontale e ci è difficile trovare il tempo per momenti di elaborazione. Tuttavia l'elaborazione è fondamentale per la riuscita degli interventi e la motivazione degli operatori.

#### **Intervista 4**

*in grassetto le domande dell'intervistatore, in carattere normale le risposte dell'intervistato*

#### **Quanti anni ha?**

Trenta.

#### **E' occupata?**

Sì, ho due lavori. Insegno musica alla scuola secondaria di primo grado e sono operatrice in una casa protetta per donne vittime di tratta.

#### **Qual è il suo titolo di studio?**

Sono laureata al Conservatorio in flauto traverso.

#### **C'è corrispondenza tra i suoi studi e il suo lavoro?**

Per il lavoro come insegnante di musica sì. Come operatrice no.

#### **Ma quindi ha seguito qualche altra formazione per lavorare come operatrice?**

Sì, ho fatto un corso privato come operatrice per la prevenzione del disagio giovanile e dopo il corso ho iniziato a lavorare in una delle strutture dell'ente che l'aveva erogato. La durata della formazione è stata di quattrocento ore. Ho deciso di seguirla per crearmi un'alternativa nel caso non trovassi lavoro con il Conservatorio.

#### **Si ritiene sufficientemente preparata per il suo lavoro?**

Per il lavoro alla scuola sì. Per quello da operatrice no, mi mancano molte nozioni di psicologia e pedagogia.

#### **Attualmente ogni quanto tempo effettua una formazione/aggiornamento?**

La struttura dove lavoro come operatrice è molto buona. Abbiamo riunioni settimanali di equipe e una volta al mese facciamo formazione con il supervisore dell'equipe, che è uno psicoterapeuta molto preparato.

#### **E' soddisfatta del suo lavoro?**

Sì.

**Passiamo al suo ambiente di lavoro. Ritiene i suoi colleghi sufficientemente qualificati nel loro lavoro?**

Sì, sono professionali.

**Ogni quanto tempo i suoi colleghi seguono corsi di formazione e aggiornamento?**

Come me, durante le riunioni settimanali di equipe e una volta al mese con la formazione del supervisore dell'equipe.

**Passiamo al settore di lavoro in generale. Qual è la media della qualità degli operatori nel suo settore di lavoro?**

Non ho molte occasioni di incontro con le altre realtà. Da quanto riportato da tanti miei colleghi è un settore pieno di difficoltà. Manca una buona comunicazione e servirebbe la costruzione di reti tra le tante diverse realtà del territorio.

**Ha qualche suggerimento libero da dare?**

Sì. Sarebbe bello costruire una rete di formazione anche tra le diverse città, magari la Scuola del Sociale potrebbe fare dei corsi dislocandoli in altri luoghi, in collaborazione con le associazioni del territorio.

## **Intervista 5**

*in grassetto le domande dell'intervistatore, in carattere normale le risposte dell'intervistato*

### **Quanti anni ha?**

Cinquantadue.

### **Qual è il suo titolo di studio?**

Ho il diploma di scuola superiore, istituto tecnico commerciale.

### **E' occupata?**

No, sono disoccupata e ho una famiglia da mantenere da sola.

### **Al tempo del corso era occupata?**

Sì, ho collaborato per sette anni con il Consiglio Regionale del Lazio.

### **Ha provato a cercare lavoro?**

Sì, tutte le mattine mi collego a internet e cerco le offerte.

### **Ha provato a rivolgersi ai centri per l'impiego della Provincia?**

Sì, ma non mi sono stati di nessun aiuto.

### **A cosa deve la difficoltà di trovare lavoro? Pensa che sia un fatto di qualifica?**

Credo che dipenda dalla situazione di crisi.

### **Ogni quanto tempo effettua una formazione/aggiornamento?**

In questo momento non sto facendo formazione, ma mi sono iscritta a due corsi della Provincia.

### **Sono corsi per aumentare le sue qualifiche professionali pregresse o per acquisirne di nuove?**

No, sono corsi per aumentare le qualifiche che già avevo.

### **Ha cercato lavoro nel Terzo Settore?**

No, sto cercando presso Caf, patronati e aziende private.

### **Ha contatti con il Terzo Settore?**

Sì, lavoro come volontaria in due associazioni, una culturale e una che si occupa di disabilità. Ma sono costituite interamente da volontari.

**Di cosa avrebbe bisogno per migliorare la sua occupabilità?**

Di corsi più lunghi e maggiormente professionalizzanti, nel settore dell'amministrazione e contabilità.

**C'è qualche suggerimento che vuole dare alla Scuola?**

Sì, maggiore diffusione delle informazioni sui corsi, magari una newsletter.

## 6 - Conclusioni

Dalle indagini effettuate, l'impatto della Scuola del Sociale risulta sicuramente positivo. L'indice di gradimento dell'utenza è alto e anche la rilevazione di medio-lungo periodo conferma la soddisfazione delle aspettative. I corsi hanno stimolato il desiderio di approfondimento dei discenti e il loro desiderio di informarsi attivamente e partecipare a conferenze, dibattiti o altri eventi su temi legati al sociale, alle politiche pubbliche e all'attualità politica. Molti utenti hanno mantenuto contatti con i docenti o tra di loro anche dopo il corso: la creazione di queste reti è uno degli obiettivi della Scuola. La qualità, competenza, chiarezza e disponibilità dei docenti è stata più volte sottolineata.

I corsi sono stati anche un importante momento di scambio: la possibilità di confrontarsi con altre organizzazioni e persone, la partecipazione attiva, il lavoro di gruppo, lo scambio di esperienze e approcci con altre realtà operanti nello stesso settore sono stati evidenziati dall'utenza come un fattore positivo per il proprio lavoro.

La formazione ricevuta è risultata utile per chi è nel mondo del lavoro; tuttavia il suo impatto è stato meno significativo per chi invece era alla ricerca di una occupazione.

Insieme ad un giudizio generalmente positivo, abbiamo rilevato una serie di suggerimenti e osservazioni che potrebbero aiutare a migliorare l'impatto della Scuola.

- **Struttura e sede dei corsi**

Una prima osservazione riguarda la possibilità di differenziare i corsi tra corsi brevi e corsi lunghi, e secondo i livelli di preparazione.

Per andare incontro alle diverse esigenze dell'utenza, si potrebbero prevedere corsi lunghi per la formazione professionale, anche certificati, da affiancare ai corsi brevi di approfondimento e aggiornamento. I corsi lunghi servirebbero a fornire una professionalità, una qualificazione utile per migliorare l'occupabilità dell'utente. Infatti da più discenti è stata segnalata la necessità che i corsi siano maggiormente spendibili nel mondo del lavoro.

Insieme ai corsi lunghi, si potrebbero attivare dei tirocini per l'inserimento professionale. Per tali corsi, e per tutti i corsi in generale, andrebbe aperto l'accesso a tutti, anche alle persone non diplomate, che forse necessitano ancor più degli altri di una formazione.

Per quanto riguarda la divisione per livelli, è un'esigenza molto sentita perché l'eterogeneità delle classi non permette di erogare una formazione soddisfacente per tutti.



I corsi andrebbero divisi per livello (base-intermedio-avanzato), in modo da differenziare l'utenza che ha solo competenze base o nessuna competenza nella materia da quella che invece è già avanzata. All'aumentare del livello, dovrebbe aumentare il grado di approfondimento del tema. Anche le esercitazioni pratiche potrebbero essere sviluppate e calibrate a seconda del livello del corso, aumentandone l'efficacia.

Un altro tema è quello della partecipazione dei lavoratori o di chi non può spostarsi: va rafforzata la piattaforma e-learning con un numero sempre maggiore di corsi; andrebbe inoltre prevista la possibilità di corsi serali o nel weekend per i lavoratori impossibilitati ad assentarsi in orario di lavoro e favorire così la loro formazione.

Anche la distanza e la difficoltà di raggiungimento della Scuola potrebbero essere parzialmente superate prevedendo l'erogazione di una parte dei corsi presso altre sedi della Provincia; sarebbe molto positivo se la Scuola dislocasse alcuni corsi presso le associazioni nel territorio, favorendo la messa in rete delle realtà locali.

- **Formazione continua**

Un'esigenza molto segnalata è stata quella della continuità della formazione: avere un aggiornamento professionale continuo, fatto in modo specifico per ogni settore di lavoro. In generale, risulta forte la richiesta di approfondimenti e di aggiornamenti: ossia la realizzazione di quella "formazione continua" che dovrebbe accompagnare ogni lavoratore nel corso della vita.

Nel corso del tempo variano le normative di riferimento, si approfondiscono e scoprono nuovi approcci al lavoro sociale, nascono nuovi fabbisogni sociali e muta il quadro di riferimento nel quale il lavoratore si muove, per cui si rende necessario avere un continuo aggiornamento.

Inoltre il momento della formazione è importante non solo per i contenuti didattici, ma in quanto aiuta l'individuo a ripensarsi attivamente nel proprio lavoro, a mettersi in discussione, a confrontarsi con altri, ridando valore e senso al proprio operato, e quindi aumentando le probabilità di successo dell'intervento sociale. Come rilevato nelle interviste, il lavoro sociale è infatti molto soggetto ai rischi di demotivazione, burnout, ripetitività e scadimento della qualità degli interventi. In questo senso la Scuola potrebbe fare dei corsi ad hoc per ogni figura professionale/area di lavoro, a cadenza fissa (trimestrale, semestrale), che prevedano aggiornamenti specifici di settore. La continuità di tali aggiornamenti e il fatto che si rivolgono a target specifici, aiuterebbe anche la costruzione di relazioni stabili tra figure professionali simili che operano in luoghi di lavoro diversi.

- **Incontro/confronto**

C'è una forte richiesta di creare una social community che faccia da punto di incontro tra docenti e discenti e tra i discenti per scambiarsi domande, esperienze, consulenze; la necessità di confrontarsi per crescere professionalmente e umanamente è alla base anche della richiesta di avere occasioni stabili di incontro e confronto tra le diverse realtà/operatori. Spesso gli operatori sono completamente assorbiti dal lavoro frontale e trovano difficilmente il tempo per momenti di elaborazione, che tuttavia è fondamentale per la riuscita degli interventi e la motivazione dei lavoratori. Il lavoro sociale richiede uno sforzo di continua riflessività ed elaborazione, perché non scada nella routine e nella ripetitività, che abbassano notevolmente la probabilità di successo degli interventi. In questo senso la Scuola dovrebbe prevedere occasioni più strutturate di confronto e incontro: gli eventi sono momenti positivi, ma estemporanei. Andrebbero invece pensati dei momenti strutturati nei modi e nel tempo per l'incontro e la messa in rete degli operatori. Il confronto potrebbe poi arricchirsi del contributo di pratiche attuate oltre i confini nazionali, negli altri paesi europei.

- **Comunicazione**

L'aspetto comunicativo della Scuola andrebbe sicuramente migliorato. Di seguito alcuni suggerimenti per migliorare la comunicazione.

- Apertura del sito ai commenti e suggerimenti

Le reazioni all'invio del questionario sono state molto positive: la percentuale di risposte è stata soddisfacente e molti utenti hanno apprezzato il fatto di essere consultati attivamente. Sarebbe molto positivo aprire il sito della scuola ai commenti e giudizi degli utenti così da avere un canale continuo di comunicazione con l'utenza. Questo darebbe la sensazione di una pubblica amministrazione che ascolta il cittadino e si prende cura delle sue esigenze.

- Attivazione di una newsletter

Questo strumento va assolutamente utilizzato: l'invio di newsletter periodiche che informino l'utenza sulle attività della Scuola incrementerebbe la partecipazione ai corsi e agli eventi. Sugeriamo quindi l'attivazione di una *newsletter mensile*.

- Pubblicazione di una rivista

Nei questionari, c'è chi si è spinto fino a suggerire la creazione di una rivista della Scuola sulle tematiche del sociale. Questa in effetti sarebbe un'azione molto positiva: abbiamo infatti visto come ci sia bisogno di una vera e propria rivoluzione culturale che ribalti il modo di guardare al lavoro

sociale, restituendogli dignità e valore. La Scuola potrebbe porsi come un attore di primo piano in questa promozione e avere uno strumento di comunicazione – anche solo sotto forma di invio telematico, senza spese di stampa - che veicoli questo messaggio potrebbe aiutare in questo cambio di paradigma.

- **Rilevazione dei fabbisogni formativi**

L'analisi dei fabbisogni formativi è stata particolarmente difficoltosa a causa del formato della scheda utilizzata per la rilevazione, che rende problematica l'aggregazione dei dati ai fini dell'analisi. Sugeriamo una modifica di tale scheda in modo da facilitare l'aggregazione dei dati e ottenere agevolmente indicazioni per la programmazione didattica.

- **Ricerca e valutazione**

Ai fini del miglioramento della programmazione didattica, sarebbe inoltre utile effettuare un'indagine quantitativa e qualitativa sulle professioni sociali nella provincia di Roma e sull'offerta formativa pubblica e privata rivolta a questo settore. Si potrebbero anche effettuare una serie di focus group con le organizzazioni del Terzo Settore per approfondire meglio i fabbisogni formativi attuali.

Per quanto riguarda la valutazione, essa andrebbe fatta più frequentemente. Una valutazione annuale aiuterebbe a mantenere la Scuola sempre in linea con le esigenze dell'utenza e a migliorare abbastanza tempestivamente le performances, dove queste non soddisfacessero le aspettative.

## **Allegati**

*Allegato 1: “Scheda rilevazione fabbisogni formativi individuale e organizzazione”*



**PROVINCIA  
DI ROMA**

www.provincia.roma.it

Via Cassia, 472 - Roma  
Tel. 06 3314643  
Fax 06 33660196

**SCHEDA RILEVAZIONE FABBISOGNI  
FORMATIVI INDIVIDUALE**

Scuola del Sociale  
scuoladelsociale@provincia.roma.it  
www.provincia.roma.it

<b>DATI PERSONALI</b>	
NOME E COGNOME:	
ANNO DI NASCITA:	F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>
E-MAIL:	
TELEFONO	CELL:
STRUTTURA DI APPARTENENZA:	
AMBITI/SETTORI D'INTERVENTO:	
RUOLO RICOPERTO:	
TITOLO DI STUDIO:	
DIPENDENTE <input type="checkbox"/> SOCIO <input type="checkbox"/> CONSULENTE <input type="checkbox"/>	
NELL'ANNO IN CORSO HA PARTECIPATO AD INTERVENTI FORMATIVI? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
SE SI QUALI?	

AREE DI FABBISOGNO FORMATIVO	CONTENUTI
<small>— SIGLARE FINO AD UN MASSIMO DI TRE AREE</small>	
AMMINISTRATIVA	
GESTIONALE	
COMUNICAZIONE	
LEGISLATIVA	
SOCIOLOGICA	
PSICO-PEDAGOGICA	
SANITARIA	
ALTRA	
ALTRO (specificare):	

Al sensi decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei volontariamente forniti saranno utilizzati ad uso interno e per mera finalità statistica adottando le misure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto della normativa sopra richiamata.



Via Cassia, 472 - Roma  
Tel. 06 3314643 Fax 06 33660196  
e-mail: scuoladelsociale@provincia.roma.it  
www.provincia.roma.it



**PROVINCIA  
DI ROMA**

www.provincia.roma.it

Via Cassia, 472 - Roma  
Tel. 06 3314643  
Fax 06 33660196

**SCHEDA RILEVAZIONE FABBISOGNI  
FORMATIVI ORGANIZZAZIONE**

Scuola del Sociale  
scuoladelsociale@provincia.roma.it  
www.provincia.roma.it

**DATI DELL'ORGANIZZAZIONE**  
DENOMINAZIONE E RAGIONE SOCIALE:

**SEDE LEGALE**

INDIRIZZO:

COMUNE

CAP

PROV.

DISTR. SOC. SAN.

TELEFONO

FAX

EMAIL

**TIPOLOGIA GIURIDICA ED ORGANIZZATIVA**

ORGANIZZAZIONE DI  
VOLONTARIATO

FONDAZIONE

COOP. SOC. di tipo A   
di tipo B

ASSOCIAZIONE

GRUPPO/COMITATO

ENTE PUBBLICO

SOC. COMMERCIALE  SINDACATO

ALTRO (SPECIFICARE).....

NUMERO  
DIPENDENTI/COLLA  
BORATORI

FINO A 10

DA 10 A 20

DA 21 A 50

ALTRO

L'ORGANIZZAZIONE GESTISCE SERVIZI SOCIALI CON CONTRIBUTI PUBBLICI SI  NO

AMBITO/SETTORE D'INTERVENTO:

SI ADOTTANO POLITICHE DI AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE INTERNO? SI  NO

**AREE DI FABBISOGNO FORMATIVO CONTENUTI**

SIGLARE FINO AD UN MASSIMO DI TRE AREE

AMMINISTRATIVA

GESTIONALE

COMUNICAZIONE

LEGISLATIVA

SOCIOLOGICA

PSICO-PEDAGOGICA

SANITARIA

ALTRO (specificare):

SARESTE INTERESSATI A RICEVERE E FORMARE STAGISTI NELLE VOSTRE SEDI? NO

SI  AREA D'INTERESSE

PERSONA DA CONTATTARE:

TEL./CELL.

EMAIL:

Al sensi decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196, recante disposizioni in materia di protezione dei dati personali, desideriamo informarLa che i dati personali da Lei volontariamente forniti saranno utilizzati ad uso interno e per mera finalità statistica adottando le misure idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nel rispetto della normativa sopra richiamata.

**Allegato 2: “Scheda per la rilevazione del gradimento finale”**

## Scheda per la rilevazione del gradimento finale

Il presente questionario, è proposto a ciascun partecipante con l'obiettivo di rilevare il livello di gradimento del corso. Le chiediamo di esprimere le Sue considerazioni in maniera **totalmente libera**, poiché il materiale che Lei ci fornirà è **anonimo** ed ha esclusivamente lo scopo di **valutare l'esperienza formativa**.

Le Sue risposte saranno per noi una **preziosa fonte di informazioni** che ci consentirà di migliorare la qualità delle nostre proposte formative per renderle al meglio compatibili con le esigenze dei partecipanti.

Risponda, possibilmente, a tutte le domande esprimendo le Sue valutazioni lungo la scala che Le viene proposta che va da 1 a 5.

Il questionario può essere consegnato:

- sia in forma cartacea alla sede della Scuola del Sociale di via Cassia n.472
- sia in formato elettronico all'indirizzo di posta della Scuola del Sociale [scuoladelsociale@provincia.roma.it](mailto:scuoladelsociale@provincia.roma.it)

Grazie per la cortese collaborazione.

<b>Titolo dell'attività</b>	_____
<b>Data dell'attività</b>	_____
<b>Docente/i</b>	_____
<b>Durata attività</b>	_____

### Obiettivi del corso

Gli obiettivi del Corso sono stati esplicitati con chiarezza?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

I contenuti sono risultati coerenti con gli obiettivi?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

I contenuti formativi si sono rilevati rispondenti rispetto alle necessità

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto



di aggiornamento?

--	--	--	--	--

**Osservazioni** (si prega di compilare in caso di attribuzione di punteggi 1 o 2 specificando il numero della domanda di riferimento)

---

---

---

***Programma del corso/Materiale didattico***

Gli argomenti sono stati trattati in modo esauriente?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

La durata ed i ritmi di lavoro sono stati adeguati?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Ritiene efficaci le tecniche ed i metodi didattici utilizzati?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Il materiale didattico è adeguato agli obiettivi di apprendimento?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

**Osservazioni** (si prega di compilare in caso di attribuzione di punteggi 1 o 2 specificando il numero della domanda di riferimento)

---

---

---

***La docenza***

Il docente ha manifestato le necessarie competenze tecniche?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Il docente ha trasmesso le conoscenze in modo efficace?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Il docente ha risposto in modo adeguato alle domande e dato spazio agli interventi?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Il docente ha utilizzato il tempo in modo efficiente?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Il docente ha saputo gestire l'aula: capacità comunicative e relazionali con i singoli e i gruppi (in caso di esercitazioni e simulazioni)

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

**Osservazioni** (si prega di compilare in caso di attribuzione di punteggi 1 o 2 specificando il numero della domanda di riferimento)

---

---

---

### **Organizzazione e servizi**

Ritiene adeguati i locali e le attrezzature della scuola?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Ritiene adeguata l'organizzazione oraria del seminario?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Ritiene adeguata l'assistenza del personale non docente (segreteria, tecnici ecc.)?

Poco 

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

**Osservazioni** (si prega di compilare in caso di attribuzione di punteggi 1 o 2 specificando il numero della domanda di riferimento)

---

---

---

#### **Note e suggerimenti**

---

---

---

### **Ulteriori fabbisogni formativi da segnalare**

<b>AREE DI FABBISOGNO FORMATIVO</b> (SIGLARE FINO AD UN MASSIMO DI TRE AREE)	<b>CONTENUTI</b>
AMMINISTRATIVA	
GESTIONALE	
COMUNICAZIONE	
LEGISLATIVA	
SOCIOLOGICA	
PSICO-PEDAGOGICA	
SANITARIA	
ALTRO (specificare):	

**Allegato 3: “Il questionario per la valutazione di medio-lungo periodo”**

## Valutazione Seminari Scuola del Sociale

### Quanti anni ha?

Metta solo il numero di anni, ad esempio 18 se si hanno 18 anni.

### Qual è il suo titolo di studio?

- Licenza Elementare
- Licenza Media
- Diploma
- Laurea Breve (Triennale)
- Laurea Specialistica o Vecchio Ordinamento
- Nessuno

### Indichi il suo genere

- Maschio
- Femmina
- Altro

### Qual era la sua condizione lavorativa nel momento in cui ha frequentato il corso?

- Studente
- Occupato
- Non Occupato ma in cerca di lavoro
- Non Occupato ma non in cerca di lavoro

### Qual è la sua condizione lavorativa attuale?

- Studente
- Occupato
- Non occupato in cerca di lavoro
- Non occupato non in cerca di lavoro

### Quanti corsi ha frequentato alla Scuola del Sociale?

- 1
- 2
- 3
- Altro:

### Il corso o i corsi frequentati le sono stati utili nel lavoro?

Nel senso che si è trovato/a ad applicare direttamente nel suo lavoro le competenze acquisite

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Non sono più stato occupato/a

**Il corso che ha frequentato la ha aiutata a trovare un lavoro oppure a cambiare quello che già aveva per uno migliore?**

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- Altro:

**Se alle due precedenti domande ha risposto positivamente, può indicarci quali sono i punti di forza del corso che l'hanno aiutata?**

**Se invece alle precedenti domande ha risposto negativamente, può indicarci i punti di debolezza?**

**Cosa le è servito di più del corso?**

- La trasmissione di conoscenza
- La trasmissione di competenze pratiche
- L'entrare in relazione con altri allievi/docenti
- Il confronto con altre realtà lavorative
- Altro:

**Alla luce del periodo intercorso dalla fine del corso ad oggi, ritiene che il corso sia stato all'altezza delle sue aspettative?**

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto
- 

**Rifarebbe un corso alla scuola del sociale?**

- Sì
- No

**La didattica della Scuola è impostata su seminari brevi o lunghi, ma comunque generalmente non superiori alle 40 ore. Preferirebbe partecipare a corsi più lunghi ma maggiormente professionalizzanti?**

- Sì
- No
- Altro:

**C'è qualche aspetto del corso che avrebbe migliorato? Se sì, può indicarci quale?**

**Dopo il corso, ha mantenuto qualche contatto con gli altri allievi/docenti?**

- Sì
- No

**Il corso ha stimolato il desiderio di approfondire ulteriormente i temi trattati?**

- Sì
- No

**Il corso ha stimolato il suo desiderio di partecipare attivamente alla riflessione scientifica e culturale sul mondo del sociale, partecipando a conferenze, dibattiti o altri eventi o semplicemente informandosi più attivamente sui temi legati al sociale, alle politiche pubbliche e all'attualità politica?**

- Sì
- No
- Altro:

**Di cosa avrebbe bisogno oggi per migliorare le sue competenze?**

**Ha partecipato ad altri corsi di formazione negli ultimi quattro anni (2009-2013)?**

- Sì
- No

**Se sì, quali?**

Indichi l'ENTE EROGATORE, la DURATA e l'ARGOMENTO

**Se ha partecipato ad altri corsi di formazione negli ultimi quattro anni, ne è stato soddisfatto?**

Indichi il grado di soddisfazione solo dei corsi NON erogati dalla Scuola del Sociale ma da altri soggetti

- Per nulla
- Poco
- Abbastanza
- Molto

**E' disponibile a essere contattato/a per una breve intervista telefonica?**

- Sì
- No

**Se è disponibile può indicarci il numero su cui contattarla e la fascia oraria?**

**GRAZIE DELL'ATTENZIONE E DEL TEMPO DEDICATOCI!**

Se vuole aggiunga qui sotto le sue osservazioni.