

Servizio Solidarietà Sociale

Indagine sui corsi di formazione professionale per operatori sociali

Dicembre 2003

1. Il disegno della ricerca.....pag. 2
2. La presentazione dei Progetti formativi all'Ufficio Programmazione
Territoriale della Provincia.....pag. 3
3. La comunicazione tra gli Enti gestori e la Provincia.....pag. 4
4. La rilevanza delle attività di Formazione Professionale per Operatori
Sociali all'interno dell'Ente.....pag. 7
5. I Corsi per Operatori Sociali realizzati nel 2003.....pag. 7

**Con la supervisione dell'ISPO
Istituto per gli Studi sulla Pubblica Opinione**

1. Il disegno della ricerca

Nel 2002 la Provincia di Torino ha acquisito dalla Regione Piemonte le competenze relative alla valutazione dei Progetti e all'erogazione di finanziamenti rivolti agli Enti che organizzano Corsi di Formazione per Operatori Sociali. Nello stesso anno, inoltre, alcuni Servizi della Provincia, tra cui il Servizio Solidarietà Sociale che si occupa di queste attività, hanno ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001: 2000. Tale norma internazionale prevede, tra le altre cose, che le strutture certificate si adoperino per ascoltare le esigenze dei propri clienti e per rilevarne il livello di soddisfazione.

Per questo motivo, nel Novembre 2003, il Servizio Organizzazione e Qualità in collaborazione con il Servizio in questione, hanno realizzato un'indagine rivolta a tutti gli Enti gestori cui vengono erogati fondi per lo svolgimento di attività di Formazione per Operatori Sociali. Sono stati coinvolti tutti i ventidue Enti distribuiti sul territorio Provinciale (Tab.1). La maggior parte di loro impiega da 20 a 60 dipendenti (14 Enti), 4 ne hanno meno di 20 e altri 4 più di 60.

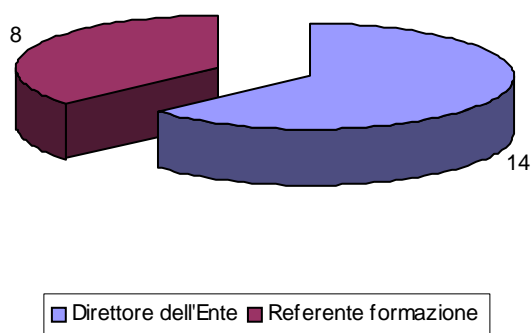
Tab. 1: Gli Enti coinvolti nell'indagine

Consorzio Intercomunale dei Servizi alla Persona (C.I.S.A.P.)	Grugliasco
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale (C.I.S.A.)	Rivoli
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali	Pianezza
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali (C.I.S.)	Ciriè
Consorzio Intercomunale servizi Sociali alla Persona (C.I.S.S.P.)	Settimo T.se
Consorzio Intercomunale socio Assistenziale (C.I.S.A.)	Gassino T.se
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio assistenziali del Chierese (C.I.S.S.A.C.)	Chieri
Consorzio Intercomunale Servizi Socio assistenziali (C.I.S.A. 31)	Carmagnola
Consorzio Intercomunale Servizi socio assistenziali (C.I.S.S.A.)	Moncalieri
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale (C.I.S.A.)	Nichelino
Consorzio Intercomunale di Servizi (C.I. di S.)	Piossasco
Comunità Montana Val Sangone	Giaveno
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale Valle di Susa (CO.NI.S.A.)	Susa
Comunità Montana Valli di Lanzo	Ceres
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali (C.I.S.S. 38)	Cuorgnè
Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali (C.I.S.S.)	Chivasso
Consorzio Servizi Sociali IN.RE.TE.	Ivrea
Consorzio Intercomunale servizi Socio Assistenziali (C.I.S.S.A.C.)	Caluso
Comunità Montana Valli Chisone e Germanasca	Perosa Argentina
Comunità Montana Val Pellice	Torre Pellice
Consorzio Intercomunale dei Servizi Sociali (C.I.S.S.)	Pinerolo
Comune di Torino – Divisione Servizi Sociali	Torino

Data l'esiguità della popolazione di riferimento si è deciso di condurre una serie di interviste telefoniche, per limitare al massimo il fenomeno delle mancate risposte e per utilizzare al meglio la presenza di una relazione con l'intervistato. Considerata, dunque, l'esiguità della base casi pari a 22 in totale, i risultati

dell'indagine riportati di seguito sono espressi unicamente in valore assoluto¹. Come traccia d'intervista è stato utilizzato un questionario semi-strutturato, contenente cioè sia domande a risposta aperta sia a risposta chiusa. Dove è stato possibile sono stati intervistati i Direttori degli Enti (14 casi su 22), diversamente sono stati interpellati i referenti della Formazione, su indicazione dei Direttori stessi (Fig. 1). La maggior parte degli intervistati possiede una formazione universitaria (18 i laureati mentre 4 hanno solo il diploma di scuola media superiore); molti hanno una qualifica di operatore sociale (12 Assistenti Sociali e 3 Educatori).

Fig. 1: Ruolo svolto all'interno dell'Ente – valori assoluti



2. La presentazione dei Progetti formativi all'Ufficio Programmazione Territoriale della Provincia

Nel mese di Ottobre 2002, gli Enti gestori si sono rivolti all'Ufficio Programmazione Territoriale della Provincia per richiedere i finanziamenti per i Corsi che hanno successivamente svolto nel corso del 2003².

È stato chiesto loro di valutare ciascuna fase dell'iter amministrativo che hanno dovuto seguire. In particolare:

- il tempo intercorrente tra la ricezione della lettera di trasmissione della Deliberazione della Giunta Regionale e la data di scadenza per la presentazione della domanda di finanziamento dei progetti formativi;
- il tempo intercorrente tra la data di scadenza per la presentazione per la domanda di finanziamento dei progetti formativi e la data di comunicazione dell'esito da parte della Provincia;
- la congruenza tra la valutazione effettuata dalla Provincia sui progetti presentati e i criteri definiti dalla D.G.R. 114-696 del 5/8/2002;
- i tempi di attesa dell'acconto dopo che la Provincia ha approvato il progetto;
- i tempi di attesa del saldo finale;

¹ Statisticamente, infatti, avrebbe scarso significato ridurre i dati in percentuale. Tuttavia, al contrario, trattandosi del totale degli Enti coinvolti nell'indagine (22) i risultati possono avere grande interesse dal punto di vista qualitativo.

² Alcuni termineranno nei primi mesi del 2004.

- la quantità dei fondi erogati.

Si è quindi chiesto di indicare un giudizio complessivo, relativo all'intero iter amministrativo da seguire per ottenere i finanziamenti per i Corsi di Formazione per Operatori Sociali.

Non è stata raccolta alcuna informazione relativa alla modulistica in quanto, nel 2002, il Servizio Solidarietà Sociale non ne aveva predisposta, facendo riferimento a quella utilizzata fino all'anno prima dalla Regione. Tuttavia, la maggior parte degli intervistati ha dichiarato spontaneamente che, invece, la modulistica che hanno dovuto compilare per la domanda 2003 è stata eccessivamente complessa e macchinosa. In fig. 2 sono riportate le valutazioni degli intervistati: notiamo che sia le risposte relative ai singoli item, che il giudizio complessivo si assestano principalmente sulla modalità *abbastanza*.

Nel 2002 12 Enti hanno presentato da tre a cinque Progetti, 7 da cinque a sette, 2 più di sette e 1 meno di tre. I corsi approvati sono stati inferiori alle richieste: 10 Enti ne hanno infatti realizzati da tre a cinque, 9 meno di tre, 2 da cinque a sette e 1 più di sette.

Tab. 2 La qualità percepita del Servizio – valori assoluti

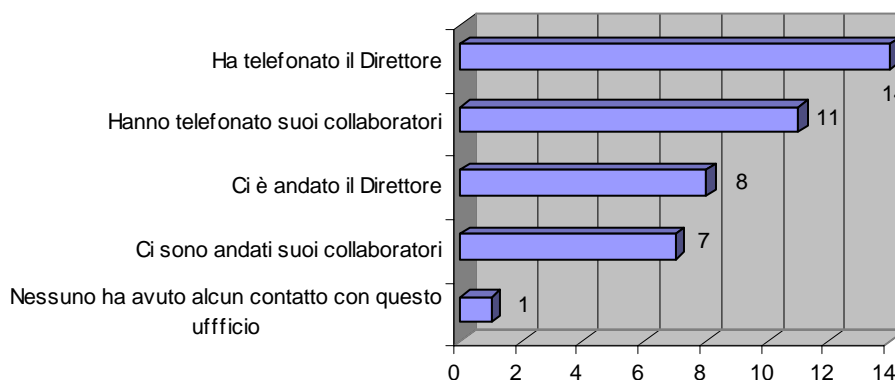
Come giudica i seguenti aspetti?	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente	Non so
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
<i>Tempi per la presentazione della domanda</i>	2	17	3	-	-
<i>Tempestività della Provincia nella comunicazione dell'esito</i>	8	14	-	-	-
<i>Valutazione della Provincia</i>	7	10		3	2
<i>Tempi di attesa dell'acconto</i>	1	14	2	5	-
<i>Tempi di attesa del saldo *</i>	1	4	1	-	7
<i>Quantità di fondi erogati</i>	7	8	4	3	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO	1	17	3	1	-

* 9 utenti non hanno potuto rispondere a questa domanda perché il corso/i da loro organizzato/i non si sono ancora conclusi.

3. La comunicazione tra gli Enti gestori e la Provincia

La quasi totalità degli intervistati afferma di avere già avuto contatti con l'Ufficio Programmazione Territoriale della Provincia. Si tratta per lo più di contatti telefonici effettuati dal Direttore dell'Ente o dai suoi collaboratori; molti si sono poi recati personalmente presso gli uffici di C.so Lanza (Fig. 2).

Fig. 2 Contatti con l'ufficio Programmazione Territoriale della Provincia – valori assoluti



A questa domanda era possibile indicare più risposte

Le tabb. 3 e 4 mostrano il giudizio fornito dagli utenti che, rispettivamente, si sono recati in C.so Lanza o hanno telefonato all'ufficio Programmazione Territoriale: nuovamente prevalgono nettamente le valutazioni positive (*molto + abbastanza*).

Tab. 3 Il giudizio di chi si è recato presso l'Ufficio Programmazione Territoriale della Provincia di Torino – valori assoluti

Come giudica i seguenti aspetti?	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
<i>Cortesìa del personale</i>	9	-	-	-
<i>Tempi di attesa</i>	9	-	-	-
<i>Competenza del personale</i>	8	1	-	-
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	8	1	-	-
<i>Correttezza delle indicazioni ricevute</i>	8	1	-	-
<i>Completezza delle indicazioni ricevute</i>	8	1	-	-
<i>Comfort locali</i>	3	4	1	-

Tab. 4: Il giudizio di chi ha telefonato all'Ufficio Programmazione Territoriale della Provincia di Torino – valori assoluti

Come giudica i seguenti aspetti?	Molto soddisfacente	Abbastanza soddisfacente	Poco soddisfacente	Per nulla soddisfacente
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
<i>Cortesìa del personale</i>	17	2	1	-
<i>Disponibilità del personale</i>	17	2	1	-
<i>Chiarezza delle informazioni ricevute</i>	16	2	2	-
<i>Facilità nel trovare la persona con cui doveva parlare</i>	15	4	-	-
<i>Correttezza delle indicazioni ricevute</i>	14	6	-	-
<i>Competenza del personale</i>	14	4	1	-
<i>Completezza delle indicazioni ricevute</i>	13	5	2	-
<i>Tempi di attesa in linea</i>	13	4	1	-

Il sito Internet della Provincia di Torino è noto alla totalità dei rispondenti, ma solo 14 di loro lo hanno già visitato. Questi ultimi lo giudicano *molto* (4 intervistati) o *abbastanza* (10 intervistati) utile.

È stato, inoltre, chiesto agli intervistati di indicare il canale di comunicazione con cui preferirebbero essere contattati dalla Provincia per ricevere la modulistica, informazioni generali e per la trasmissione di delibere. La tab. 5 mostra chiaramente come la maggior parte di loro, in generale, preferisca la posta elettronica.

Tab. 5: I canali di comunicazione preferiti dall'utenza – valori assoluti

Tipo di comunicazione	E - mail	Telefono	Posta	Fax
	V.A.	V.A.	V.A.	V.A.
<i>Invio modulistica</i>	20	-	2	-
<i>Trasmissione di delibere</i>	16	-	5	1
<i>Informazioni generali</i>	15	4	3	-

4. La rilevanza delle attività di Formazione Professionale per Operatori Sociali all'interno dell'Ente

Quasi la totalità degli Enti contattati possiede, all'interno del proprio bilancio, un centro di costo riferito alla formazione del personale interno (21 Enti) e del personale esterno (16 Enti). Nella maggior parte dei casi, però, all'interno di queste strutture non esistono figure professionali che si occupano unicamente di Formazione Professionale (19 Enti). I Progetti presentati nel 2002 sono stati redatti più frequentemente da dipendenti dell'Ente (in 12 casi); in altre strutture invece, gli elaborati sono stati prodotti da personale esterno (4 casi) o da un gruppo di lavoro composto sia da personale interno che esterno (6 casi). Per ciò che concerne il profilo dei docenti dei Corsi, in 7 Enti questi sono stati tenuti unicamente da dipendenti dell'Ente, e in 15 casi da personale sia esterno sia interno. In nessun caso, quindi, ci si è avvalsi unicamente di personale esterno.

In genere, il soggetto che per primo segnala la necessità di realizzare un Corso di Formazione è il Responsabile di Area o di Settore (in 10 casi), talvolta è il Direttore dell'Ente (7 casi) o i dipendenti dell'Ente (4 casi).

5. I Corsi per Operatori Sociali realizzati nel 2003

Nel 2003 15 Enti su 22 hanno realizzato Corsi di aggiornamento rivolti ad Assistenti Sociali (11 corsi), ADEST (10 corsi) o Educatori (9 corsi). I rispondenti hanno affermato che, nella realizzazione di questi Corsi, hanno dato uno spazio maggiore, in termini di ore di lezione, ad aspetti tecnico/operativi.

Nello stesso anno, 14 Enti hanno realizzato corsi di prima formazione per OSS: la maggior parte degli intervistati afferma che oltre il 90% degli allievi ha già trovato un lavoro.

Attraverso i Corsi del 2003, complessivamente, 14 Enti hanno formato da trenta a novanta allievi, 4 più di novanta e 3 meno di trenta.

In generale, i rispondenti lamentano una scarsa attenzione della Provincia alle necessità di aggiornamento di coloro che già possiedono una qualifica da operatore sociale, dato che sono stati approvati loro un maggior numero di corsi OSS.