

Attività, competenze e professionalità nei servizi agli immigrati: analisi di due realtà italiane

Giovanna Boccuzzo* Maria Gabriella Grassia**¹

* *Dipartimento di Scienze Statistiche, Università di Padova*

** *Dipartimento Matematica e Statistica, Università di Napoli "Federico II"*

Riassunto: Nel lavoro si presenta un percorso di analisi di attività, professioni e competenze nei servizi agli immigrati, basato sui dati provenienti da un'indagine effettuata presso organizzazioni del terzo settore delle province di Padova e Caserta. Sono proposti degli indici sintetici di importanza delle competenze e di loro utilizzo da parte degli operatori, stimati mediante sistemi di ponderazione e modelli di Rasch. Sono poi analizzate le determinanti dell'utilizzo, mediante il ricorso a modelli multilivello. Dallo studio emergono nuove figure professionali, tra le quali l'accompagnatore sociale all'abitare e il mediatore sociale. Le competenze più importanti per i servizi agli immigrati sono quelle interpersonali e tipiche del lavoro in équipe. Molte professioni sono caratterizzate da più attività, e si basano perciò su differenti competenze. Per questo motivo gli operatori manifestano l'esigenza di percorsi formativi specifici e continui.

Parole chiave: Terzo settore, Professioni, Competenze, Indice sintetico, Modello di Rasch, Modelli multilivello.

1. La ricerca sui servizi agli immigrati

Il tema dell'immigrazione è di estrema attualità e, nonostante susciti nell'opinione pubblica reazioni e risposte diverse, è condiviso il pensiero che l'integrazione sia la via ineludibile per raggiungere una convivenza fra culture diverse.

Nella realizzazione di percorsi di integrazione è di fondamentale importanza il ruolo svolto dal terzo settore, attore principale nel fornire servizi agli immigrati. Si tratta di un ruolo in continua discussione perché il fenomeno dell'immigrazione sta

¹ ¹ Il presente lavoro è stato finanziato nell'ambito del progetto "Modelli e metodi per abbinare profili formativi e bisogni di professionalità di comparti del terziario avanzato", cofinanziato dal MIUR. Coordinatore nazionale è L. Fabbris, coordinatore dell'Unità di Napoli è S. Balbi. La nota, opera congiunta delle due autrici, è stata redatta da G. Boccuzzo per i paragrafi 2, 4, 5 e 6, da Maria Gabriella Grassia per i paragrafi 1, 3 e 7.

ancora evolvendo, e con esso i bisogni degli utenti. Si manifestano nuove esigenze, alle quali è necessario rispondere rapidamente, cosa che le istituzioni non sempre sono in grado di fare. È il terzo settore che per primo coglie quali siano tali esigenze, per cui da esso nascono nuovi servizi, che per essere svolti richiedono spesso nuove professionalità. Alcune di queste col tempo avranno un riconoscimento sempre maggiore e potranno prevedere percorsi formativi specifici. È già successo con l'operatore di strada, una tipica figura nata dalle esigenze della società civile e poi sempre più codificata.

Obiettivo del lavoro è proporre un percorso di analisi, che, dagli ambiti di intervento delle organizzazioni del terzo settore, delinea e quantifica le attività degli operatori, e da queste identifica le figure professionali e le competenze necessarie.

Al termine del percorso si potrà affermare se vi sono all'orizzonte nuove professionalità nel settore dell'integrazione agli immigrati, e quali siano le competenze importanti, distinte in conoscenze specialistiche ("sapere"), capacità (o abilità) trasversali e tecniche ("saper fare") e doti di personalità ("saper essere").

L'analisi si basa sui dati rilevati mediante un'indagine presso le organizzazioni che forniscono servizi agli immigrati nelle province di Padova e Caserta. Essa fa parte del più ampio progetto, sviluppato dalle Università di Napoli (responsabile del progetto) e Padova, *Il mercato delle competenze: metodi statistici per il confronto e l'analisi multidimensionale delle figure professionali offerte e domandate nel terzo settore*, descritte in Grassia et al. (2008). La ricerca si è sviluppata in tre fasi:

1. interviste semistrutturate a testimoni privilegiati, coordinatori di cooperative o associazioni di volontariato, finalizzata ad ottenere prime indicazioni sul ruolo di lavoratori e di volontari nel terzo settore;
2. *focus group* a gruppi selezionati di operatori, finalizzati a dettagliare le principali competenze e caratteristiche del lavoro nel terzo settore, e a selezionare l'area di analisi ritenuta più interessante, poi identificata nei servizi agli immigrati;
3. indagine presso responsabili e operatori di organizzazioni delle province di Padova e Caserta, che forniscono servizi agli immigrati, basata sulle informazioni e gli elenchi di competenze desunti dai focus group.

L'indagine ha coinvolto 28 organizzazioni del terzo settore e 188 operatori rispondenti. La rilevazione si è basata nella compilazione di un questionario da parte dei singoli operatori, che hanno risposto basandosi sulla loro attività, e dei responsabili dell'organizzazione, che hanno fornito informazioni su loro stessi, sull'organizzazione e sull'esigenza di competenze. I questionari utilizzati per gli operatori (in allegato) contengono informazioni socio-demografiche, ruolo ricoperto nell'organizzazione e forma contrattuale, attività svolte con l'indicazione della percentuale di tempo dedicato ad ognuna, importanza delle competenze. Queste ultime sono misurate mediante batterie di item: 9 per le capacità trasversali e 14 per

quelle tecniche, 21 per le conoscenze specialistiche e 15 per le doti di personalità. L'importanza è misurata su una scala da 1 (per nulla importante) a 4 (molto importante). Nell'ipotesi che a seconda dell'attività svolta possano essere diverse le competenze importanti, per le capacità tecniche e le conoscenze specialistiche l'importanza di ogni item è stata misurata separatamente per le due principali attività svolte dalla persona. L'importanza delle competenze è stata richiesta anche ai responsabili delle organizzazioni: mentre gli operatori, nel rispondere, fanno riferimento alla loro specifica attività, i responsabili si sono riferiti all'attività dell'organizzazione.

La prima parte del lavoro mira a identificare le attività svolte e le professioni che operano all'interno delle organizzazioni, mentre nella seconda ci si concentra sulle competenze, analizzandone l'importanza in funzione delle attività svolte e della professione esercitata.

Il lavoro è così organizzato: nel par. 2 si illustrano le fasi dell'analisi e i metodi utilizzati, nel par. 3 si descrivono le attività delle associazioni e degli operatori, mentre nel par. 4 si analizzano le professioni. Nel par. 5 si valuta l'importanza delle competenze basandosi su indici sintetici e nel par. 6 si definiscono le determinanti dell'uso di competenze. Le conclusioni sono tratte nel par. 7.

2. Fasi dell'analisi

2.1 Quadro dell'analisi di attività e professioni

Le tre variabili fondamentali su cui si è basato il lavoro sono:

- Le attività svolte dall'organizzazione, dichiarate in forma aperta dai responsabili;
- Le attività (o funzioni) svolte dagli operatori, dichiarate da ogni operatore in forma aperta e in ordine di importanza. Per ogni attività è richiesta anche la percentuale di tempo lavorativo settimanale dedicato;
- La professione dell'operatore, dichiarata in forma aperta sotto forma di ruolo ricoperto nell'associazione.

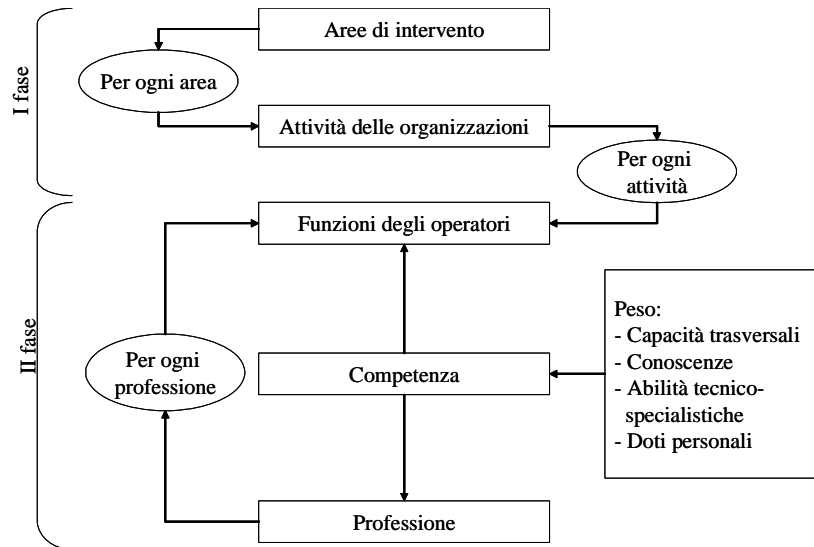
Dopo un accurato lavoro di codifica a posteriori di queste tre variabili (par. 2.2), si è proceduto a metterle in relazione, così come illustrato in Fig. 1.

In primo luogo le organizzazioni sono state associate a macro-aree di intervento sulla base dell'attività svolta, senza la pretesa di compiere attribuzioni esclusive, per cui un'organizzazione può operare in più macro-aree.

Per ogni attività dell'organizzazione, si è definito un profilo di attività degli operatori, quantificato come rapporto di composizione di ogni singola attività sul totale. Si giunge quindi ad una mappa *attività organizzazione x funzioni operatori*,

che per ogni ambito di intervento dell'organizzazione associa il peso dell'importanza di ogni funzione degli operatori.

Figura 1. Rappresentazione dei legami fra attività, professioni e competenze



L'analisi delle professioni ha richiesto una codifica a posteriori, e una conseguente analisi di figure professionali emergenti non ancora comprese nel repertorio delle professioni ISFOL².

Una volta codificate, le professioni sono state associate alle funzioni svolte dagli operatori, in modo da ottenere un profilo quantitativo delle attività svolte da ogni professione, in maniera del tutto analoga a quanto fatto nella fase precedente. Si giunge così ad una mappa *funzioni x professioni*, corredata di pesi di ogni funzione all'interno di una professione.

La seconda fase del lavoro analizza l'importanza delle competenze sulla base delle risposte fornite dagli operatori. Viene costruito un indice di importanza per ogni competenza (par. 2.3); tale indice può essere calcolato separatamente per ogni professione, per definire così un sistema di pesi di competenze per una specifica professione. In modo analogo, si può costruire un sistema di pesi di competenze per ogni attività.

In questo lavoro si presentano i pesi delle competenze calcolati sull'intero aggregato degli operatori, e quindi riferiti alle professioni del terzo settore dedite ai

² www.isfol.it/orientaonline

servizi agli immigrati. L'analisi dell'importanza delle competenze in funzione di attività e professione è effettuata mediante approcci di analisi multivariata.

2.2 Codifica a posteriori di professioni e attività

Nel definire il proprio ruolo all'interno dell'organizzazione di appartenenza, gli operatori hanno utilizzato diverse denominazioni, alcune attinenti alla propria specifica professionalità, altre riguardanti le mansioni o attività prevalentemente svolte. Agli operatori si richiedeva di indicare il proprio ruolo nell'organizzazione; la scelta di chiedere il ruolo e non la professione si legava alla nota difficoltà di codificare il lavoro sociale all'interno di una professione riconosciuta. Come affermano Fabrizi et al. (2008) *“i nuovi profili di competenza del lavoro sociale sono un tema ineludibile nel quale si incardinano gli snodi di tante transizioni: cambiano gli scenari del welfare, cambiano i bisogni e i setting nei quali si elabora la domanda di intervento, cambia il mondo del lavoro e il sistema della formazione”*.

Se, infatti, alcuni profili (operatore socio-sanitario, assistente sociale, educatore professionale, psicologo) sono riconosciuti da norme nazionali, prevedono un percorso formativo omogeneo e un titolo riconoscibile in qualunque regione italiana, altri, pur sostanzialmente simili tra loro, sono variamente denominati e non seguono un percorso formativo standard, talvolta neppure all'interno della stessa regione. Si tratta di ruoli in via di affermazione, di qualifiche di livello intermedio, proliferate negli ultimi tempi in conseguenza di nuovi bisogni e necessità emergenti.

Si è dunque deciso di procedere con una codifica a posteriori delle professioni degli operatori. A tale fine si è partiti ricostruendo un elenco di “professioni sociali” esistenti nel panorama dei servizi alla persona in Italia, includendo anche alcune professioni trasversali (amministrazione, segreteria, ecc.). Le professionalità comprese nell'elenco provengono prevalentemente dalla già citata classificazione ISFOL, alla quale si sono aggiunti altri profili evidenziati in bibliografia o riconosciuti in alcune regioni italiane (Toniolo e Ceruzzi, 2007; Regione Campania, 2003). Quando possibile, a tali profili esistenti sono state ricondotte le definizioni ricavate dai questionari. Se il ruolo ricoperto non rientrava in nessuna delle professioni note, sono state coniate delle nuove definizioni.

In sintesi, i criteri seguiti sono stati:

- sono state accettate le definizioni corrispondenti a ruoli codificati (esempio: “assistente sociale”, “educatore”);
- si sono ritrovati sinonimi afferenti comunque ai ruoli di riferimento (per esempio: “sostegno psicologico utenza” è stato ridefinito “psicologo”);
- nei casi dubbi si è considerata l'attività prevalente svolta dal soggetto (esempio: “operatore generico” è stato riclassificato come “tecnico dell'accoglienza

sociale”, dato che tale era l'attività principale dichiarata).

Ogni operatore doveva anche indicare le attività prevalenti (con possibilità di indicarne fino a 10), che sono state ricodificate a posteriori mediante analisi dettagliata delle risposte aperte. Sebbene più onerosa, questa strada è stata ritenuta più appropriata rispetto alla scelta di modalità precodificate, che avrebbero indirizzato il rispondente verso le scelte già presenti e limitato l'indicazione di attività non previste nell'elenco.

2.3 Indice di importanza delle competenze

L'importanza attribuita dagli operatori è confrontata con l'importanza attribuita dai responsabili. Questi ultimi forniscono un giudizio complessivo, mentre gli operatori fanno riferimento alla loro specifica attività. L'obiettivo è capire quanto queste due visioni siano concordanti.

Il peso di ogni competenza si basa su una sintesi dei giudizi, effettuata nel seguente modo. Per quanto riguarda le capacità tecniche e le conoscenze, all'operatore era richiesto di indicare l'importanza separatamente per la prima e la seconda attività prevalenti, che a loro volta dispongono di un peso in termini di quota percentuale di tempo dedicato a quella specifica attività. Nel calcolo di un indice sintetico di importanza, si è tenuto conto sia della prima che della seconda attività, pesate per le rispettive quote di tempo ad esse dedicato.

Non si è invece ritenuto opportuno dettagliare l'uso di doti personali e capacità trasversali per singole attività, poiché per loro definizione sono competenze valide indipendentemente dalla attività svolta e valide per grandi ambiti di intervento.

2.3.1 Indice di importanza di capacità tecnico-specialistiche e conoscenze

Ogni operatore indica l'importanza (da 1 a 4) relativamente alle prime due attività. Ad ogni attività è associato un numero di operatori, ognuno dei quali ne indica una misura di frequenza, quantificata come percentuale di tempo lavorato in una settimana. Una competenza molto importante in un'attività svolta per poco tempo potrebbe essere nel complesso meno importante di una competenza con un peso più basso ma associata ad un'attività svolta per molto tempo.

Siano:

- s l'indice di attività, i l'indice di operatore
- sOP_i l'operatore i -mo che svolge l'attività s
- sp_i la percentuale di tempo dedicato all'attività s
- s'_{ij} il voto dato alla competenza j dall'operatore i che svolge l'attività s ($r=1, 2, 3, 4$)

- n il numero di operatori che svolgono una certa attività
- k il numero competenze

Per ogni attività, si calcola la matrice dei voti assegnati dagli operatori, come illustrato in Tab. 1.

Tabella 1. Matrice dei voti degli operatori che svolgono l'attività s

Oper	Peso	Voto	Voto
	attiv.	comp.1		comp.k
${}_sOP_1$	${}_sP_1$	${}_s r_{11}$	${}_s r_{12}$... ${}_s r_{1k}$
${}_sOP_2$	${}_sP_2$	${}_s r_{21}$	${}_s r_{22}$... ${}_s r_{2k}$
	${}_s r_{ij}$...
${}_sOP_n$	${}_sP_n$	${}_s r_{n1}$ ${}_s r_{nk}$

Si calcola quindi per ogni attività s il voto medio della competenza j in questo modo:

$${}_s c_j = \frac{\sum_{i=1}^n {}_s r_{ij} \cdot {}_s P_i}{\sum_{i=1}^n {}_s P_i} \tag{1}$$

$1 \leq i \leq n, 1 \leq j \leq k, 1 \leq s \leq 15$ (15 è il numero delle attività codificate).

Si ottiene un vettore $[{}_s c_1 \ {}_s c_2 \ \dots \ {}_s c_k]$ dove la componente ${}_s c_j$ è la media dei voti alla competenza j pesati con il “valore” dell'attività s .

Inoltre ogni attività ha una misura di frequenza, cioè è svolta da un certo numero di operatori. Sia questa frequenza n_s . Si ha quindi per le 15 attività AT_1 AT_2 AT_{15} una matrice 15xk:

Tabella 2. Matrice dei voti degli operatori che svolgono l'attività s

Att.	N°	Voto medio		Voto medio
	oper.	Comp.1		comp.k
AT_1	n_1	${}_1 c_1$	${}_1 c_2$... ${}_1 c_k$
AT_2	n_2	${}_2 c_1$	${}_2 c_2$... ${}_2 c_k$
	${}_s c_j$...
AT_{15}	n_{15}	${}_{15} c_1$ ${}_{15} c_k$

dove:

AT_s = attività s

n_s = numero di persone che svolgono l'attività s

c_{sj} = voto assegnato alla competenza j relativamente all'attività s descritto in (1).

La componente così calcolata:

$$I_j = \frac{\sum_{s=1}^{15} c_{sj} \cdot n_s}{\sum_{s=1}^{15} n_s} \quad (2)$$

esprime l'indice di importanza, come voto da 1 a 4, della competenza j indipendentemente dall'attività svolta; essa è quindi un indice generale, confrontabile con altri, ad esempio le valutazioni espresse dai responsabili.

In Tab.3 è riportata una sintesi degli indici usati.

Tabella 3. Schema descrittivo degli indici sintetici di competenze utilizzati in funzione del tipo di competenza e del rispondente.

	Competenze non distinte per attività	Competenze basate sulle prime due attività
OPERATORI	Capacità trasversali Doti di personalità	Conoscenze specialistiche Abilità tecniche
RESPONSABILI	Capacità trasversali Doti di personalità Conoscenze specialistiche Abilità tecniche	
INDICE DI IMPORTANZA	Media aritmetica dei voti espressi dai rispondenti	Media dei voti espressi, ponderata con percentuale attività e numero persone che la svolgono (formula 2).

2.4 Quantificazione delle competenze possedute dagli operatori

La terza parte del lavoro mira ad assegnare ad ogni operatore il livello di competenze utilizzate³, distintamente per le quattro categorie di competenze possedute; quattro indici sintetici, quindi, che descrivono l'uso di capacità trasversali, di conoscenze, di abilità tecniche e, infine, di doti di personalità.

Inoltre, si vuole capire in quali contesti operano coloro che utilizzano maggiormente le competenze, per cui si mette in relazione il livello di competenza

³ L'ipotesi che viene qui fatta è che a importanza elevata assegnata dall'operatore ad una competenza corrisponda un maggiore utilizzo della competenza stessa.

posseduto con una serie di caratteristiche dell'operatore e dell'organizzazione. Si vuole anche valutare se e in quale misura il livello di competenza sia funzione dell'organizzazione di appartenenza.

2.4.1 Stima del livello di competenza usato

Per ognuna delle quattro categorie di competenze è stato calcolato un indice di sintetico, mediante l'applicazione del modello di Rasch (1960).

Il modello di Rasch fa parte dei modelli parametrici per variabili latenti (*Item Response Theory*; Hambleton e Swaminthan, 1985), e trova vasta applicazione nella misura della performance, tipicamente in ambito scolastico.

Il modello si basa su batterie di item dicotomici, che assumono valore 0 o 1, e misurano lo stesso tratto latente. Le risposte positive all'item contribuiscono a posizioni elevate nel tratto latente. Nel nostro caso disponiamo di quattro batterie di item, ognuna delle quali descrive un tratto latente (capacità trasversali, ecc) e procediamo a dicotomizzare ogni item assegnando 0 alle modalità *per nulla* e *poco importante*, e 1 alle modalità *abbastanza* e *molto importante*. È necessario che gli item di una stessa batteria siano indicatori di un unico tratto latente affinché possano essere utilizzati insieme. Va perciò verificata l'unidimensionalità degli item, cosa che può essere fatta applicando ad ogni batteria di item l'analisi fattoriale e verificando la presenza di un autovalore dominante al quale è associata una quota maggioritaria di varianza.

L'analisi è stata eseguita anche separatamente per tipo di attività svolta dagli operatori, per verificare se l'unidimensionalità è ancora rispettata e il primo fattore è sempre lo stesso per ogni attività.

Il modello di Rasch modella la risposta X_{ij} del soggetto i ($i=1\dots n$) all'item j ($j=1\dots k$), secondo la seguente formula:

$$P(X_{ij} = 1 | \theta_i, \beta_j) = \frac{e^{\beta_j - \theta_i}}{1 + e^{\beta_j - \theta_i}} \quad (3)$$

dove β_j è detto "parametro di difficoltà" ed è associato ad ogni item. Il termine difficoltà si collega alle applicazioni del modello in ambito valutativo. Nel nostro caso il modello di Rasch è stato applicato separatamente alle quattro categorie di competenze; con riferimento alle abilità tecniche, ad esempio, β_j misura l'importanza della j -ma abilità tecnica ($j=1\dots 14$) nel definire la variabile latente "capacità tecnica".

Il parametro θ_i è invece associato ad ogni persona ed è detto "parametro di abilità", ovvero indica la capacità di un individuo di rispondere correttamente agli item. Nel nostro caso θ_i indica il livello di utilizzo della competenza. Alla fine otterremo dunque quattro graduatorie, una per tipo di competenza, che ordinano gli

item per importanza, e quattro graduatorie di θ_i , che ordinano gli operatori dal minore al maggiore utilizzo di competenze.⁴

Per ciò che concerne le graduatorie β_j , ci attendiamo che concordino con gli indici di importanza proposti nel par. 2.3, mentre l'interesse si concentra su θ_i , ovvero sul livello di competenza utilizzato da ogni operatore, che disporrà quindi di quattro variabili: livello di utilizzo delle capacità trasversali, delle conoscenze, delle abilità tecniche, delle doti di personalità. A questo punto l'obiettivo è analizzare tali variabili, valutarne la correlazione e le determinanti.

2.5 Determinanti dell'utilizzo di competenze

Da cosa dipende la frequenza di utilizzo di competenze? Da caratteristiche personali dell'operatore? Da caratteristiche dell'organizzazione? Dalla professione o dall'attività che svolge? Da un maggiore livello di competenze tipico dell'organizzazione? Dal fatto di lavorare a Padova o a Caserta?

Per rispondere a queste domande, è stata svolta in primis un'analisi descrittiva dei quattro indici di uso competenze ottenuti col modello di Rasch: si è analizzata la loro correlazione e distribuzione stratificandoli per professione, allo scopo di rilevare a quali professioni corrispondessero maggiori utilizzi di competenze. In quest'ultimo caso gli indici sono stati preventivamente normalizzati:

$$I_n = \frac{I - \min(I)}{\max(I) - \min(I)}, \quad I_n \text{ varia fra } 0 \text{ e } 1. \quad \text{si è inoltre calcolata la correlazione intraclasse}$$

considerando come gruppi le professioni, per valutare se all'interno della stessa professione vi fosse condivisione fra operatori relativamente al livello di competenze usate. La correlazione intraclasse è stata stimata mediante modelli con sola intercetta casuale.

Per procedere alla ricerca di tutte le determinanti il livello di competenza, sono stati applicati dei modelli regressivi multilevel. L'uso dei modelli multilevel al posto dei modelli regressivi standard consente di capire se l'uso di competenze dipende anche dal fatto di essere inseriti all'interno di un'organizzazione, ovvero si crea aggregazione "intra-organizzazione", o di lavorare in un'area geografica. L'utilizzo di competenze, infatti, potrebbe essere non solo una caratteristica personale, ma una caratteristica intrinseca dell'organizzazione, basata su modelli di lavoro più o meno fondati sull'uso di competenze.

Il modello è su tre livelli: il livello 1 è quello dell'operatore, il livello 2 è quello dell'organizzazione, il livello 3 dell'area geografica (Padova o Caserta).

⁴ Si rimanda alla letteratura specifica (ad esempio Andrich, 1988) per ciò che concerne le procedure di stima e validazione del modello di Rasch.

Il modello, che per semplicità è qui illustrato con una sola variabile esplicativa X, si configura nel seguente modo:

$$Y_{ijk} = \beta_{0jk} + \beta_{1jk} X_{ijk} + R_{ijk} \quad (4)$$

dove:

- Y_{ijk} è il livello di abilità dell'operatore i-mo (livello 1, $i=1, \dots, 188$), che lavora nell'organizzazione j-ma (livello 2, $j=1, \dots, 28$), situata nella provincia k-ma (livello 3, $k=1, 2$);
- β_{0jk} è l'intercetta, variabile, relativa all'organizzazione j-ma della città k-ma:
- $\beta_{0jk} = \delta_{00k} + u_{0jk}$, - $\delta_{00k} = \gamma_{000} + v_{00k}$ - γ_{000} = media generale
- $v_{00k} \sim \mathcal{N}(0, \sigma_{v0}^2)$ definisce la variabilità interna al livello 3 (provincia)
- $u_{0jk} \sim \mathcal{N}(0, \sigma_{u0}^2)$ definisce la variabilità a livello di organizzazione
- $R_{ijk} \sim \mathcal{N}(0, \sigma_e^2)$ definisce la variabilità relativa al soggetto i-mo.

La correlazione intraclasse dovuta alla provincia e all'organizzazione è data da:

$$\frac{\sigma_{u0}^2 + \sigma_{v0}^2}{\sigma_e^2 + \sigma_{u0}^2 + \sigma_{v0}^2} \quad (5)$$

In modo analogo si definiscono le correlazioni intraclasse attribuibili alla sola città o alla sola organizzazione.⁵

Il modello multilevel applicato ipotizza che l'intercetta vari a seconda dell'organizzazione (ovvero l'uso di competenze dipende dall'organizzazione), ma si può ipotizzare che anche i coefficienti di ogni variabile esplicativa siano variabili. Applicato al nostro contesto, se X è ad esempio la professione di mediatore (X=1 se mediatore, 0 altrimenti), ipotizzare che il relativo coefficiente sia variabile significa supporre che essere mediatore implichi un diverso utilizzo di competenze all'interno delle organizzazioni. Tuttavia, sulla base dei risultati ottenuti dai modelli a sola intercetta variabile, non si è ritenuto di procedere con modelli a coefficienti variabili.

Le variabili esplicative considerate nei quattro modelli sono illustrate nella Tab. 4: si riferiscono sia all'individuo sia all'organizzazione. Poiché le variabili esplicative potenziali sono molte, a causa di tutte le variabili dicotomiche che descrivono ogni professione ed attività, si è proceduto prima ad una selezione dei predittori mediante una regressione lineare multipla con procedura stepwise⁶, e

⁵ Per gli aspetti legati alle procedura di stima dei parametri e di validazione del modello si rimanda ai numerosi testi disponibili, ad esempio Snijders e Bosker, 1999.

⁶ La procedura di selezione stepwise è una procedura automatica di selezione delle variabili, basata sull'inserimento di una variabile alla volta a partire dalla più significativa (forward selection), accompagnato dall'eventuale eliminazione di variabili selezionate ai passi precedenti (backward selection), ma diventate non significative a seguito dell'inserimento di nuovi predittori (Fabbris, 1997).

successivamente all'applicazione del modello multilevel che considera i soli predittori significativi⁷.

Tabella 4. Variabili riferite all'individuo e all'organizzazione, dalle quali sono state ricavate le variabili esplicative introdotte nei modelli multilevel.

Variabili esplicative di I livello		Variabili esplicative di II livello	
Variabile	Codifica	Variabile	Codifica
Età	In anni compiuti	Tipo organizzazione	Cooperativa, Ass. volontariato, altro
Sesso	1=M, 0=F	Numero operatori	
Titolo studio	1= laurea, 0=titoli inferiori	Numero volontari	
Esperienza nel Terzo settore	In anni	Anno costituzione dell'Organizzazione	
Tipo contratto	1= Dipendente, 0=altro	Attività svolte dall'Organizzazione	Una variabile dicotomica per ogni attività (Tab. 7)
Tempo pieno	1=Si, 0=No	Anni esperienza del responsabile	
Volontario	1=Si, 0=No	Titolo studio del responsabile	Superiori, laurea, titolo post-laurea
Professione	Una variabile dicotomica per ogni professione (Tab. 9)		
Attività svolta	Una variabile dicotomica per ogni attività (Tab. 7)		

3 Le attività svolte nelle organizzazioni

3.1 Breve quadro descrittivo

Le organizzazioni intervistate sono in tutto 28, 20 nella provincia di Padova e 8 in quella di Caserta. Si tratta in prevalenza associazioni di volontariato e cooperative sociali.

Sono per lo più organizzazioni di medie o piccole dimensioni, che si avvalgono di dipendenti, collaboratori e volontari. Il 50% ha meno di 5 dipendenti e il 74% meno di 10. In sei casi non sono presenti dipendenti. Cinque organizzazioni non utilizzano al proprio interno l'opera di personale volontario, mentre nel 20% dei

⁷ Le applicazioni statistiche sono state effettuate col software SAS® (SAS Inc, 2004; Singer, 1998)

casi sono presenti più di 30 volontari; in due casi è presente un considerevole numero di volontari (96 e 120).

I responsabili delle organizzazioni hanno mediamente più di 15 anni di esperienza nel terzo settore, ma si osserva anche la presenza di responsabili giovani: il 32% di loro ha meno di 35 anni. Il loro livello d'istruzione è elevato: il 71,4% è laureato e il restante 28,6% diplomato. Il 14% ha un titolo post-laurea.

Tabella 5. *Organizzazioni intervistate secondo la natura giuridica*

Tipologia	Frequenza	Percentuale
Associazione di volontariato	9	32,1
Associazione di Promozione Sociale	4	14,3
Cooperativa Sociale di tipo A	3	10,7
Cooperativa Sociale di tipo B	2	7,1
Associazione culturale	1	3,6
Ente morale o avente finalità sociale	3	10,7
Altro	6	21,4
Totale	28	100,0

Tabella 6. *Distribuzione assoluta e percentuale delle organizzazioni per numero di persone che vi lavorano (dipendenti, collaboratori e volontari).*

N° persone	Frequenza	Percentuale
< 20	6	21,4
21 - 40	12	42,8
41 - 60	2	7,1
61 - 80	4	14,3
> 100	2	7,1
Non risposta	2	7,1
Totale	28	100,0

La distribuzione per età degli operatori è bimodale: si tratta in gran parte di giovani, l'età mediana è di 33 anni, con un picco sulle età più avanzate, dove si concentrano in gran parte volontari. In conseguenza della giovane età, il 51% degli operatori ha meno di 5 anni di esperienza nel terzo settore.

Il titolo di studio è mediamente alto: il 55% è laureato e il 14% ha un titolo post-laurea, il 21% è iscritto ad una facoltà universitaria.

Il 41% degli operatori non svolge questa attività in modo esclusivo, pur non trattandosi di volontari: circa la metà dei “non-volontari” presta servizio part-time. Il 34% degli operatori ha un contratto di lavoro dipendente, il 33% è composto da volontari; negli altri casi si tratta di persone che collaborano a vario titolo con le organizzazioni (lavoro autonomo, lavoro atipico, interinale).

3.2 Ambiti di intervento dell’ente e funzioni degli operatori

I 28 responsabili intervistati hanno dichiarato complessivamente 97 ambiti di intervento, che, una volta ricodificati, sono stati sintetizzati in 12 attività, a loro volta inquadrabili in 6 macro-aree (Tab. 7)⁸.

Tabella 7. Aree di intervento e attività delle organizzazioni.

Macro-area	Attività delle organizzazioni	Numero organizzazioni
Accoglienza e servizio sociale	Accoglienza	20
	Attività di sportello - Consulenza legale	14
	Orientamento	10
	Ascolto	3
Area della mediazione	Mediazione culturale	6
Area gestionale-relazionale	Iniziative culturali di sensibilizzazione	12
	Lavoro di rete	2
Area socio-educativa	Sostegno educativo e formazione	13
	Attività diurne	7
Inserimento lavorativo	Tutela dei lavoratori	4
Assistenza di base	Assistenza sanitaria	2
	Servizi di prevenzione	2
	Servizi ambientali	2

NB: ogni ente svolge più attività

L’area accoglienza e servizio sociale è quella più rappresentata. Essa va a coprire tutte quelle attività di supporto alla persona che arriva nel nostro Paese o si trova in situazione di difficoltà.

⁸ L’attività “Servizi ambientali” non è stata assegnata ad alcuna area in quanto si tratta del lavoro svolto non dagli operatori, ma dagli immigrati stessi che lavorano nelle associazioni. Si tratta di associazioni che, oltre a fornire servizi agli immigrati, danno loro lavoro avendo avuto in appalto la gestione di servizi ambientali.

Il significato di accoglienza è ampio: esso indica il primo contatto con gli immigrati, indirizzato a cogliere i loro bisogni primari, ma anche l'ospitalità in strutture, la mensa, ecc.

L'attività di sportello è invece indirizzata a fornire informazioni e consulenza relativamente alle problematiche più diverse, di natura economica, legate alla ricerca di abitazione, di lavoro, ecc.

L'attività di orientamento è più specifica, e consiste nel fornire informazioni e suggerimenti in merito alle opportunità di studio e occupazione per giovani (in particolare nella fase di passaggio fra scuola e mondo del lavoro) ed adulti.

Le attività più importanti sono dunque quelle che aiutano l'immigrato a inserirsi e a muoversi in un mondo che non conosce, nel quale non ha radici e conoscenze tali da destreggiarsi nei molti problemi che incontra chi deve organizzarsi una vita ripartendo da zero.

Segue poi l'area socio-educativa, molto importante per fornire supporto agli studenti con problemi di inserimento e di conoscenza della lingua.

Vi sono poi ben 12 associazioni che organizzano iniziative culturali e di sensibilizzazione; si tratta solo di associazioni di volontariato e di promozione sociale, non di cooperative.

Si analizza ora l'attività degli operatori, inquadrata all'interno degli ambiti di intervento delle associazioni in cui lavorano. Nella Tab. 8 vengono riportate le distribuzioni percentuali, all'interno di ogni area di intervento, delle funzioni svolte dagli operatori. Per ogni distribuzione viene inoltre fornita la differenza fra percentuale osservata e attesa in ipotesi di equidistribuzione: valori superiori a 0 indicano maggiore concentrazione di quella funzione all'interno dell'area.

Le funzioni maggiormente svolte sono quelle di sportello e consulenza, di sostegno scolastico-formazione, ascolto-colloqui e di accompagnamento (distinto in accompagnamento vero e proprio ai servizi e fornitura dei servizi stessi, quali l'alloggio o la mensa).

Se guardiamo alle funzioni svolte all'interno dei singoli ambiti di intervento, notiamo che in alcuni ambiti sono chiaramente delineate le attività, al punto che responsabili e operatori hanno identificato rispettivamente ambito e funzioni usando gli stessi termini. È il caso della mediazione culturale, dove le attività sono mediazione e formazione, o dell'area sportello e consulenza.

Altri ambiti sono invece trasversali a più attività: un caso tipico è quello dell'accoglienza, dove nessuna funzione è particolarmente sovra-rappresentata e quasi tutte sono svolte: servizi primari, assistenza (anche sanitaria), accompagnamento ai servizi, ascolto. Analoga considerazione per l'area dell'orientamento. Sono, queste, aree trasversali dove le problematiche sono le più diverse e richiedono risposte adeguate alla situazione.

Tabella 8. Distribuzione percentuale delle funzioni dichiarate dagli operatori all'interno degli ambiti di intervento dell'associazione di appartenenza (in corsivo: percentuale osservata – percentuale attesa nell'ipotesi di equidistribuzione delle attività)

		Funzioni degli operatori														
		Ascolto e colloqui	Assistenza- Accoglienza	Servizi Acc. (Mensa, alloggio...)	Accompagnamento servizi	Mediazione culturale	Sostegno scol. e formazione	Sportello Cons.	Animazione	Assistenza sanitaria	Gestione e Org. Servizi	Contatti esterni	Programmazione e valutazione	Segreteria amministrativa	Coordinamento	Rimborzi Relazioni
Ascolto		14,9	3,2	11,7	4,3	10,6	5,3	6,4	1,1	9,6	6,4	2,1	4,3	9,6	7,4	3,2
		5,7	-3,2	5,4	-1,0	4,4	-5,3	-5,9	-5,6	6,0	-0,6	-0,1	0,7	1,7	-1,0	-1,2
Accoglienza		10,7	9,5	11,2	6,8	3,2	9,2	2,7	6,8	4,1	8,5	2,4	5,1	7,5	7,0	5,3
		1,5	3,1	4,9	1,6	-3,1	-1,4	-9,6	0,1	0,6	1,5	0,2	1,5	-0,4	-1,4	1,0
Mediazione culturale		1,9	0,0	0,0	5,7	26,4	21,7	10,4	3,8	0,0	2,8	0,0	1,9	12,3	13,2	0,0
		-7,3	-6,4	-6,3	0,5	20,2	11,0	-1,9	-2,9	-3,6	-4,2	-2,2	-1,7	4,4	4,8	-4,4
Formazione		7,1	3,8	0,3	4,4	8,6	20,6	8,0	10,9	0,3	3,5	1,5	2,9	8,8	14,7	4,4
		-2,1	-2,5	-6,0	-0,8	2,3	10,0	-4,3	4,2	-3,3	-3,5	-0,7	-0,6	1,0	6,3	0,0
Sportello Cons.legale		5,7	5,0	5,0	4,4	0,6	4,4	39,6	4,4	0,6	8,2	3,8	1,9	6,9	7,5	1,9
		-3,5	-1,3	-1,2	-0,8	-5,6	-6,2	27,3	-2,3	-2,9	1,2	1,6	-1,7	-1,0	-0,9	-2,5
Tutela lavoratori		14,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,0	0,0	2,9	11,4	8,6	5,7	14,3	2,9	0,0
		5,1	-6,4	-6,3	-5,2	-6,3	-10,6	27,7	-6,7	-0,7	4,4	6,3	2,1	6,4	-5,6	-4,4
Iniziative sensibilizz.		3,9	9,3	3,9	3,4	6,4	8,3	22,5	7,8	1,5	9,3	0,5	3,4	10,3	3,9	5,4
		-5,3	2,9	-2,3	-1,8	0,1	-2,3	10,3	1,2	-2,1	2,3	-1,7	-0,1	2,4	-4,5	1,0
Orientamento		10,4	6,7	6,1	6,7	5,5	6,7	10,4	7,4	5,5	7,4	1,8	3,7	6,1	9,2	6,1
		1,2	0,4	-0,1	1,5	-0,7	-3,9	-1,9	0,7	2,0	0,3	-0,4	0,1	-1,8	0,8	1,7
Ass. sanitaria		20,3	4,7	17,2	4,7	0,0	0,0	4,7	1,6	14,1	9,4	3,1	4,7	9,4	1,6	4,7
		11,1	-1,7	10,9	-0,5	-6,3	-10,6	-7,6	-5,1	10,5	2,4	0,9	1,1	1,5	-6,9	0,3
Attività diurne		8,0	6,5	5,1	6,5	4,3	14,5	8,7	10,1	1,4	6,5	4,3	4,3	3,6	8,0	8,0
		-1,2	0,1	-1,2	1,3	-1,9	3,8	-3,6	3,3	-2,1	-0,5	2,1	0,8	-4,3	-0,5	3,6
Lavoro in rete		23,1	7,7	0,0	7,7	0,0	1,9	5,8	1,9	13,5	5,8	3,8	7,7	11,5	3,8	5,8
		13,9	1,3	-6,3	2,5	-6,3	-8,7	-6,5	-4,7	9,9	-1,3	1,6	4,1	3,6	-4,6	1,4
Servizi prevenzione		6,5	6,5	14,5	6,5	5,6	4,8	8,1	6,5	3,2	8,9	1,6	5,6	10,5	7,3	4,0
		-2,7	0,1	8,3	1,2	-0,6	-5,8	-4,2	-0,2	-0,3	1,8	-0,6	2,1	2,6	-1,2	-0,4
Totale		9,2	6,4	6,3	5,2	6,3	10,6	12,3	6,7	3,6	7,0	2,2	3,6	7,9	8,4	4,4

Si noti che è stata indicata anche l'area assistenza sanitaria: sebbene non sia competenza di questi enti fornire assistenza sanitaria, è evidente che essi rappresentano un primo filtro e devono perciò gestire anche questo tipo di problemi, salvo poi indirizzarsi a chi di competenza. Si nota infatti che l'attività assistenza sanitaria è fortemente presente nell'area "lavoro in rete". Area, quest'ultima, interessante perché identifica quelle attività per le quali sono necessarie più professionalità che agiscono in collaborazione. È il caso dell'attività di ascolto e colloqui, che rimanda all'esigenza di discutere i casi in équipe.

Notiamo, infine, che gli operatori hanno indicato molte attività "aspecifiche", quali segreteria-amministrazione, coordinamento (di persone e servizi), riunioni e relazioni. Queste attività costituiscono una parte rilevante del lavoro: riguardano il 60% degli operatori, che ad esse dedicano mediamente il 41% del tempo lavorato.

4. Le professioni per i servizi agli immigrati

Il lavoro di ricodifica delle professioni ha portato all'identificazione di 19 figure (Tab. 9)⁹. Di queste, solo 4 sono previste dalla normativa nazionale (educatore professionale, operatore socio-sanitario, psicologo e assistente sociale), e altre 10 si ritrovano nel repertorio delle professioni ISFOL (ISFOL, 2002a, 2002b). Sono poi state rilevate 5 figure professionali non codificate dall'ISFOL, che, sulla base delle mansioni dichiarate e della bibliografia disponibile, sono così definite:

1. Tecnico dell'assistenza sociale: operatore di primo contatto con l'utenza. È in grado di recepire le istanze dell'interlocutore e di fornire la prima risposta di carattere generale, di informare ed orientare verso altre figure professionali o altri servizi. Svolge una funzione di "filtro". Ha competenze per effettuare una prima analisi dei bisogni e delle richieste della persona e per fornire aiuto e supporto nella individuazione delle scelte più appropriate per la risoluzione del problema o il soddisfacimento di un bisogno. Fornisce supporto in vari ambiti, il primo dei quali è la fornitura di servizi legati all'accompagnamento (mensa, alloggio,...).

⁹ In questo lavoro l'attività dei 78 volontari non è stata ricondotta ad un ruolo professionale, principalmente perché molti di essi non si sono attribuiti un ruolo nell'associazione ed è dunque necessaria un'analisi più articolata. Per l'analisi del ruolo dei volontari, basata anche sui dati di questa indagine, si veda Boccuzzo (2008).

Tabella 9. Figure professionali rilevate presso gli operatori, presenza della professione nel repertorio ISFOL e suo eventuale riconoscimento nazionale.

<i>Professione</i>	<i>N</i>	<i>Presente in ISFOL Orientaonline Altri riferimenti quando assente in ISFOL</i>	<i>Riconoscimento nazionale</i>
Educatore professionale	21	Si	DM 520/1998
Mediatore culturale	14	Si	-
Orientatore	14	Si	-
Tecnico dell'accoglienza sociale	7	Regione Campania, Deliberazione n. 2843 dell'8/10/2003	-
Manager dei servizi residenziali	7	Si	-
Operatore per l'informazione nei servizi sociali	6	Si	-
Manager dell'ONP	5	Si	-
Assistente amministrativo	5	Si	-
Animatore di comunità	4	Si	-
Formatore	4	Si	-
Mediatore sociale	3	Comune di Bologna	-
Operatore socio-sanitario	3	Si	Conferenza Stato Regioni del 22 febbraio 2001
Operatore sociale	3	Toniolo e Ceruzzi, 2007	-
Psicologo	3	Si	L. 56/89
Accompagnatore sociale all'abitare	2	Nostra indagine, Fondazione La Casa Onlus	-
Assistente sociale	1	Si	L. 84/1993; DPR 328/2001
Esperto/Tecnico dell'inserimento lavorativo	1	Toniolo e Ceruzzi, 2007	-
Operatore di strada	1	Si	-
Operatore per l'infanzia	1	Si	-

Nota: 5 operatori hanno indicato una non meglio specificata professione "altro", 78 sono volontari.

2. Mediatore sociale: appartiene a diverse discipline professionali ed è esperto in tecniche di negoziazione, comunicazione e risoluzione cooperativa dei conflitti. Il mediatore non prende decisioni e non si sostituisce alle parti, ma facilita la comunicazione tra esse promuovendo riflessioni, ipotizzando percorsi e tracciando possibili soluzioni insieme agli interessati o con le istituzioni, i servizi e le associazioni con cui collabora.

3. Operatore sociale: questa figura, variamente denominata nelle regioni italiane, svolge attività di assistenza materiale e relazionale presso i servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari, gestiti da Enti locali, Ipab, cooperative sociali.

4. Accompagnatore sociale all'abitare: svolge attività di mediazione per la ricerca di alloggi per persone in difficoltà: aiuta la persona ad acquisire gli strumenti necessari per accedere e gestire una abitazione idonea alla sua situazione personale ed economica e la accompagna all'integrazione sociale nel territorio.

5. Esperto dell'inserimento lavorativo: aiuta il soggetto ad avere fiducia nelle proprie capacità, prendere consapevolezza dei diritti sociali, uscire da isolamento e auto-esclusione; insegna a sostenere un colloquio di lavoro, preparare un curriculum. Deve saper dialogare con il tessuto imprenditoriale del territorio. Infine deve saper esercitare la funzione di tutor interno all'azienda soprattutto nelle cooperative sociali di inserimento.

Nel complesso, le figure professionali più presenti sono l'educatore professionale, il mediatore culturale e l'orientatore. Nella Tab. 10 si traccia una mappa delle attività svolte dalle diverse figure professionali, che individua per ogni professione le relative attività in ordine di importanza, almeno per quelle professioni rappresentate da un numero sufficiente di operatori.

L'educatore professionale è la figura più trasversale, coinvolta in più attività: trattandosi di una delle poche professioni riconosciute a livello nazionale, è la più presente e rimanda, più che ad un'attività, ad un titolo conseguito, che viene poi speso in diversi ambiti, in primis accompagnamento ai servizi, sostegno scolastico e formazione, ascolto e colloqui.

Le professioni specifiche più rappresentate siano quelle di mediatore culturale e di orientatore. Il primo si concentra su 4 attività: mediazione culturale, sostegno scolastico, attività di sportello e consulenza e coordinamento. L'orientatore è concentrato su poche attività molto finalizzate: sportello e consulenza, ascolto e colloqui, e relazioni con l'esterno; le prime due attività a diretto contatto con l'utente, la terza finalizzata a trovare delle soluzioni per i bisogni manifestati dall'utente.

Tabella 10. Distribuzione percentuale delle attività svolte dagli operatori secondo la figura professionale.

Professione	Attività degli operatori														Tot.	
	Ascolto e colloqui	Assistenza/Accoglienza	Servizi Acc. (Mens., alloggio,...)	Accompagnamento servizi	Mediazione culturale	Sostegno scol. e formazione	Sportello Cons.	Animazione	Assistenza sanitaria	Gestione e Org. Servizi	Contatti esterni	Programmazione e valutazione	Segreteria amministrativa	Coordinamento		Runioni Relazioni
Educatore professionale	10,1	7,9	0,0	15,7	4,5	14,6	4,5	2,2	1,1	6,7	1,1	9,0	5,6	5,6	11,2	100
Mediatore culturale	2,3	0,0	0,0	4,7	32,6	14,0	14,0	2,3	0,0	4,7	2,3	2,3	7,0	14,0	0,0	100
Orientatore	12,1	3,0	0,0	6,1	0,0	3,0	39,4	3,0	0,0	3,0	12,1	0,0	9,1	9,1	0,0	100
Tecnico accogli. sociale	10,0	16,7	26,7	6,7	0,0	0,0	6,7	0,0	10,0	13,3	3,3	0,0	6,7	0,0	0,0	100
Manager servizi residenziali	8,3	4,2	8,3	4,2	0,0	4,2	4,2	4,2	0,0	20,8	0,0	8,3	4,2	25,0	4,2	100
Operatore info. servizi sociali	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	7,7	15,4	15,4	15,4	7,7	15,4	7,7	100
Manager ONP	20,0	0,0	6,7	0,0	6,7	0,0	0,0	6,7	0,0	6,7	20,0	6,7	20,0	6,7	0,0	100
Assistente amministrativo	7,1	7,1	7,1	0,0	0,0	0,0	35,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	35,7	7,1	0,0	100
Animatore comunità	0,0	0,0	8,3	0,0	8,3	16,7	0,0	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	100
Formatore	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	55,6	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	11,1	22,2	0,0	0,0	100
Mediatore sociale	10,0	0,0	0,0	20,0	30,0	0,0	0,0	0,0	10,0	0,0	0,0	10,0	10,0	10,0	0,0	100
Operatore socio-sanitario	10,0	20,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0	20,0	0,0	10,0	10,0	0,0	0,0	0,0	10,0	100
Operatore sociale	9,1	0,0	63,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	18,2	9,1	0,0	0,0	0,0	0,0	100
Psicologo	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	0,0	11,1	0,0	11,1	0,0	0,0	0,0	22,2	11,1	100
Accompagnatore abitare	0,0	0,0	0,0	50,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	16,7	0,0	0,0	100
Assistente sociale	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	50,0	100
Esperto ins. Lavorativo	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	100
Operatore di strada	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0	0,0	100
Operatore infanzia	50,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	0,0	0,0	100
Altro	8,3	8,3	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	25,0	8,3	0,0	8,3	0,0	8,3	100
Volontario	9,6	7,3	3,9	2,2	2,8	10,1	16,3	10,7	5,1	7,3	4,5	1,7	8,4	5,6	4,5	100
Totale	9,4	6,0	6,2	6,0	5,3	9,4	11,5	6,4	3,0	8,1	4,3	3,6	8,7	7,0	4,9	100

Le figure professionali con ruoli di coordinamento (escludendo il responsabile dell'organizzazione) sono il manager dei servizi residenziali e lo psicologo¹⁰.

Per quanto riguarda i volontari, prestano tutti la loro attività part-time, e sono inquadrabili sostanzialmente in 4 categorie: giovani che si dedicano prevalentemente ad attività di animazione e sostegno scolastico, professionisti che dedicano un po' del loro tempo in attività di consulenza (es. avvocato di strada), persone, prevalentemente anziane, che fanno attività di sportello e ascolto, persone che preferiscono non affrontare direttamente l'utenza e prestano il loro aiuto in attività amministrative e di segreteria.

5. Importanza delle competenze: il punto di vista degli operatori e dei responsabili

È qui proposta un'analisi comparativa dell'importanza delle competenze, distinte in capacità, conoscenze e doti personali, per responsabili e operatori.

Competenze trasversali

Mediamente, i responsabili hanno espresso valutazioni più alte rispetto agli operatori. Dal confronto si evince, tuttavia, come ci sia sintonia nell'ordinamento delle capacità fra responsabili e operatori (ρ di Spearman=0,88). Ai primi cinque posti entrambi hanno indicato le stesse capacità e con lo stesso ordine. Si noti che le prime due capacità interessano la sfera dei rapporti interpersonali, con gli utenti e tra operatori.

Una differenza evidente riguarda la capacità di scrivere progetti. Molti dei servizi che questi enti svolgono sono finanziati grazie all'aggiudicazione di bandi, che implicano la stesura di progetti. È perciò fondamentale per i responsabili tale attività, che, come mostrato in tabella 10, è svolta da poche figure professionali.

¹⁰ Quegli operatori (5 in tutto) che non hanno definito la loro professione sono prevalentemente occupati nei servizi di mensa e alberghieri e svolgono servizi di pulizia.

Tabella 11. *Importanza delle capacità trasversali per responsabili e operatori.*

	Rango resp.	Media risposte dei responsabili	Rango oper.	Media risposte degli operatori
Interpersonali	1	3,86	1	3,81
Lavorare in gruppo	2	3,61	2	3,41
Pianificare proprio lavoro	3	3,54	3	3,38
Prendere decisioni	4	3,46	4	3,37
Reperire e gestire informazioni e dati	5	3,41	5	2,94
Scrivere progetti	6	3,21	9	2,23
Organizzare lavoro altrui	7	3,18	6	2,74
Scrivere relazioni	8	3,14	8	2,61
Presentare le proprie idee in pubblico	9	3,11	7	2,67

È invece inferiore la concordanza per quanto riguarda inglese e informatica: entrambi decisamente più importanti per i responsabili che per gli operatori. Addirittura per il 17,6% degli operatori non è necessaria alcuna competenza informatica, mentre per il 14,3% dei responsabili è necessaria una competenza da utilizzatore esperto (Tab. 12).

Tabella 12. *Distribuzione percentuale dell'importanza di competenze informatiche per responsabili e operatori*

	Risposte dei responsabili	Risposte degli operatori
Nessuna competenza informatica	3,6	17,6
Utilizzatore generico	82,1	72,3
Utilizzatore esperto, programmatore o analista	14,3	9,6
Non risposta	0	0,5
Totale	100	100

Riguardo alla lingua inglese, il 68% dei responsabili ritiene che si utilizzi di frequente e che sia fondamentale per lo svolgimento del lavoro; mentre tra gli operatori questa percentuale scende al 40% e addirittura più del 50% non la utilizza o la usa episodicamente.

Tabella 13. *Distribuzione percentuale dell'importanza della conoscenza della lingua inglese per responsabili e operatori*

	Risposte dei responsabili	Risposte degli operatori
Per nulla	0	16,5
Poco, solo episodicamente	32,1	43,1
Abbastanza, con una certa frequenza	35,7	33,5
Molto, è fondamentale per molte attività	32,1	6,4
Non risposta	0	0,5
Totale	100	100

Oltre all'inglese è considerata importante, in egual misura da responsabili (82%) e da operatori (76%), la conoscenza di altre lingue; in particolare sono state indicate, nell'ordine, il francese, lo spagnolo, il romeno e l'arabo. Per la maggior parte degli intervistati è sufficiente una conoscenza parlata, stante che vengono svolte prevalentemente attività di ascolto, consulenza, informazione.

Abilità tecniche.

In generale le abilità tecniche più importanti sono quelle legate ai rapporti con gli utenti, sebbene con alcune differenze fra responsabili e operatori. Sono invece meno importanti le capacità di gestione e manuali.

La graduatoria delle abilità tecniche di responsabili e operatori (Tab. 14) evidenzia come non ci sia molta sintonia tra i due punti di vista (ρ di Spearman=0,77). La differenza sostanziale è che gli operatori danno più rilevanza alla relazione con gli utenti e agli aspetti direttamente legati alla loro attività giornaliera (interpretare i bisogni, gestire colloqui, adattare le azioni in funzione degli altri) rispetto ai responsabili, i quali assegnano maggiore importanza ad aspetti più strategici, organizzativi e di gestione (motivare e dirigere gli utenti, riconciliare le parti, gestire progetti). Adattare le proprie azioni per i responsabili scende in settima posizione, mentre gestire progetti è al sesto posto, contro il nono assegnato dagli operatori. Usare strumenti e attrezzature è al sesto posto per gli operatori, solo al nono per i responsabili, che evidentemente non svolgono questo tipo di attività.

Conoscenze specialistiche

Concordemente a quanto visto per le capacità, le conoscenze più importanti in generale, ma soprattutto per gli operatori, sono quelle che supportano il lavoro con

l'utenza: il sistema delle norme, le metodologie di lavoro, le basi di psicologia. Nelle ultime posizioni si trovano invece le conoscenze sanitarie e di metodologia della ricerca (ultima per gli operatori la statistica...).

Responsabili e operatori concordano abbastanza (ρ di Spearman=0,85), con delle differenze dovute, come già evidenziato, alla maggiore importanza attribuita dagli operatori alla gestione del rapporto con l'utenza: "riconoscere differenze individuali nella personalità" è seconda per gli operatori, solo decima per i responsabili. Analoga osservazione per "conoscere le tecniche di espressione non dialettica".

Tabella 14. *Importanza delle capacità tecnico-specialistiche secondo responsabili e operatori*

	Rango resp.	Importanza media responsabili	Rango oper.	Importanza* operatori
Motivare, far crescere e dirigere gli utenti	1	3,61	5	2,97
Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione	2	3,57	7	2,93
Gestire colloqui	3	3,57	2	3,07
Ascoltare e interpretare correttamente i bisogni espliciti o impliciti	4	3,57	1	3,23
Analizzare i comportamenti di un individuo e/o di un gruppo	5	3,39	4	2,98
Gestire progetti	6	3,32	9	2,54
Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri	7	3,29	3	3,02
Analisi costi-benefici per determinare la soluzione più efficace	8	3,18	11	2,49
Usare appropriatamente attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un'attività	9	3,11	6	2,96
Operare in situazioni di emergenza o di estrema criticità	10	3,04	10	2,54
Insegnare ad altri come fare determinate cose	11	2,96	8	2,85
Fare comunicazione e marketing sociale	12	2,79	13	2,29
Gestire il tempo altrui	13	2,54	12	2,30
Fare attività manuali, come piccole manutenzioni	14	2,36	14	2,09

* Calcolata come illustrato nel paragrafo 2.3

Tabella 15 *Importanza delle conoscenze specialistiche secondo responsabili e operatori*

	Rango resp.	Importanza responsabili	Rango oper.	Importanza* operatori
Conoscere le norme in tema di immigrazione	1	3,71	3	3,08
Conoscere procedure di erogazione di servizi alla persona	2	3,46	4	3,04
Conoscere i costumi e le culture di una società multietnica	3	3,32	1	3,11
Conoscere metodi per la valutazione dei bisogni e per la progettazione di interventi socio-educativi	4	3,29	5	2,96
Conoscere il sistema socio-istituzionale attraverso il quale si esprime il welfare locale	5	3,29	6	2,92
Conoscere le tendenze sociali e le migrazioni umane	6	3,25	8	2,88
Conoscere il funzionamento delle istituzioni europee, nazionali, e degli enti locali	7	3,21	11	2,65
Riconoscere i disordini comportamentali/ affettivi	8	3,11	9	2,84
Riconoscere il processo di leadership, di influenza sociale e delle dinamiche di gruppo	9	3,07	10	2,70
Riconoscere differenze individuali nella personalità	10	3,07	2	3,09
Progettare interventi formativi e misurare gli effetti della formazione	11	3,07	13	2,58
Conoscere le tecniche di intervento sociale (es. social network)	12	3,04	14	2,51
Conoscere norme igienico sanitarie	13	2,96	12	2,59
Conoscere il funzionamento della realtà scolastica	14	2,96	15	2,43
Conoscere le tecniche di espressione e di contrapposizione non dialettica, il rapporto tra verbalità e corporeità	15	2,89	7	2,88
Applicare tecniche statistiche e di ricerca sociale e/o territoriale	16	2,63	21	2,03
Saper applicare tecniche di primo soccorso	17	2,54	20	2,07
Riconoscere ferite e malattie	18	2,36	17	2,23
Conoscere le disfunzioni fisiche	19	2,36	18	2,22
Conoscere le disfunzioni mentali	20	2,32	16	2,32
Conoscere lo sviluppo psichico tra la primissima infanzia e l'adolescenza	21	2,32	19	2,18

* Calcolata come illustrato nel paragrafo 2.3

Doti di personalità

Nel caso delle doti di personalità, pur non coincidendo esattamente l'ordine di importanza assegnato dai responsabili con quello degli operatori, si può parlare di sintonia nell'ordine di priorità (ρ di Spearman=0,96), che mette ai primi posti quelle doti e caratteristiche personali che definiscono una certa apertura mentale necessaria quando ci si rapporta con altre culture (elasticità mentale, interesse verso le diversità) e quelle doti indispensabili quando c'è un rapporto diretto con le persone (pazienza, disponibilità). Interessante l'importanza di "saper mantenere il giusto distacco", contrapposta a "propensione a svolgere un ruolo affettivo", ritenuta la meno importante, a significare l'importanza, per poter svolgere bene il lavoro, di non farsi coinvolgere affettivamente dai casi che si affrontano.

Tabella 16. *Importanza delle doti di personalità secondo responsabili e operatori*

	Rango resp.	Importanza responsabili	Rango oper.	Importanza operatori
Disponibilità	1	3,71	1	3,74
Elasticità mentale	2	3,68	3	3,65
Pazienza	3	3,64	2	3,68
Interesse verso la diversità	4	3,57	5	3,46
Saper mantenere il giusto distacco	5	3,54	6	3,39
Autocontrollo	6	3,43	4	3,49
Doti deduttive	7	3,41	8	3,24
Precisione e accuratezza	8	3,39	7	3,35
Creatività	9	3,29	12	3,08
Intuizione	10	3,29	9	3,28
Curiosità antropologica	11	3,18	10	3,23
Essere persuasivo	12	3,14	11	3,13
Resistenza psico-fisica	13	3,11	13	3,08
Coraggio	14	2,86	15	2,66
Propensione a svolgere un ruolo affettivo	15	2,79	14	2,68

Il tema di fondo che accomuna le diverse declinazioni delle competenze è dato dall'importanza di quelle abilità, conoscenze e doti che supportano la gestione

del rapporto con l'utenza.

Trattandosi di lavori fortemente basati sui rapporti interpersonali, è da attendersi che fra abilità, conoscenze e doti personali, queste ultime costituiscano la parte più importante nell'insieme delle competenze, e in effetti ciò si verifica sia fra i responsabili che fra gli operatori (Tab. 17), i quali però non concordano sull'importanza delle altre categorie di competenze. Le competenze generali, seconde per i responsabili, sono invece ultime per gli operatori: i primi hanno una visione più trasversale dei processi lavorativi, mentre i secondi guardano alle peculiarità della loro attività, mettendo così in secondo piano le capacità trasversali.

Per lo stesso motivo le conoscenze specialistiche sono seconde per gli operatori e ultime per i responsabili. Questa priorità degli operatori è confermata nell'indagine dalle considerazioni aperte fatte dagli operatori al termine del questionario, dove più di qualcuno manifesta l'esigenza di preparazione specifica per colmare le proprie carenze e gestire le situazioni complesse che deve affrontare nel lavoro.

Tabella 17. *Graduatoria delle tipologie di competenze secondo i responsabili e gli operatori.*

Responsabili	Operatori
Doti personali	Doti personali
Competenze generali	Conoscenze specialistiche
Capacità tecnico-specialistiche	Capacità tecnico-specialistiche
Conoscenze specialistiche	Competenze generali

6. Determinanti dell'uso di competenze

Per applicare il modello di Rasch si effettua prima la verifica dell'unidimensionalità del tratto latente sottostante ad ogni batteria di items, mediante analisi fattoriale. La Tab. 18 mostra che l'unidimensionalità è sostanzialmente verificata. La stessa verifica è stata effettuata per ognuna delle 15 attività, per giungere a risultati analoghi. Anche per motivi di numerosità campionaria, si è proceduto nell'analisi considerando tutte le attività insieme.

Tabella 18. Verifica dell'unidimensionalità e della coerenza interna delle batterie di item che misurano le quattro tipologie di competenza.

	Capacità trasversali	Conoscenze	Abilità tecniche	Doti di personalità
<i>Analisi fattoriale:</i>				
Primo autovalore	2.96	6.44	4.38	3.33
Secondo autovalore	1.27	2.64	1.60	1.63
% varianza spiegata primo autovalore	32.8	30.68	31.3	23.8
α di Cronbach ¹¹	0,70	0,87	0,77	0,73

Il modello di Rasch fornisce due graduatorie per ogni tipo di competenza: la graduatoria degli item, ovvero la graduatoria delle specifiche competenze, dalla più importante alla meno importante, e la graduatoria dei soggetti secondo il ricorso alle competenze. Le graduatorie degli item sono praticamente uguali a quelle ottenute mediante il calcolo degli indici di importanza (Tabb. 11, 14, 15 e 16)¹².

L'analisi si concentra ora sulle nuove quattro variabili, ovvero il livello di utilizzo delle quattro tipologie di competenze. Queste variabili sono molto correlate fra loro: il coefficiente di correlazione varia fra 0.45 e 0.70. Quando calcolato aggregato per professione (ovvero considerando ogni professione come un'unità), sussiste la tendenza ad assegnare punteggi alti o bassi alle competenze: la correlazione fra conoscenze e abilità tecniche è 0,77, la correlazione più bassa è fra capacità trasversali e doti di personalità ($\rho=0,57$).

Ad esclusione della abilità tecniche, per le altre tipologie di competenze si osserva una correlazione intraclassa significativa (Tab. 19), il che implica che gli operatori che svolgono la stessa professione hanno risposto in maniera concorde sull'uso di competenze. Ciò non vale per le abilità tecniche, dove evidentemente le specificità sono tali per cui non in tutte le professioni vi è concordanza sul loro utilizzo. In questo caso è necessaria maggiore cautela nel trarre conclusioni basate

¹¹ L'indice α di Cronbach si basa sulla matrice di correlazione fra tutti gli elementi e sul loro numero: $\alpha = \frac{n\bar{r}}{1 + \bar{r}(n-1)}$, dove \bar{r} è la correlazione media e n il numero di item. α assume un valore compreso

fra 0 e 1, dove 1 rappresenta la massima coerenza interna della scala. Nunnally (1978) giudica 0,7 un valore accettabile per l' α di Cronbach.

¹² Gli indici di cograduazione di Spearman fra le graduatorie ottenute coi due metodi (indici di importanza e modello di Rasch) sono 0,95 per capacità trasversali, abilità tecniche e doti personali. Per le conoscenze l'indice è 0,80 in quanto 4 item risultano non significativi nel modello di Rasch, e a questi è stato assegnato lo stesso rango, pari a 18. Sono: 1. riconoscere il processo di leadership, di influenza sociale e le dinamiche di gruppo, 2. conoscere le tecniche di intervento sociale, 3. progettare interventi formativi e misurare gli effetti della formazione, conoscere norme igienico-sanitarie.

sul valor medio dei punteggi, perché la variabilità all'interno dei gruppi di professioni è alta.

Tabella 19. Coefficiente di correlazione intraclasse entro le professioni delle quattro tipologie di competenze

	Corr. intraclasse	Significatività
Capacità trasversali	0,30	0,039
Conoscenze	0,17	0,094
Abilità tecnico-specialistiche	0,09	0,155
Doti personali	0,28	0,039

Nella Tab. 20 sono forniti i punteggi medi derivanti dai modelli di Rasch delle quattro tipologie di competenze, calcolati dopo aver normalizzato il punteggio di ogni soggetto fra 0 e 1. Sono così evidenziate quelle professioni che più necessitano di tutti i tipi di competenze. La figura con un livello di competenze più alto è il manager dei servizi residenziali. In realtà in posizione più alta vi è l'accompagnatore sociale all'abitare, ma il dato si basa su due sole unità, per cui è bene essere cauti nel trarre conclusioni. D'altra parte, questa professione richiede effettivamente tutte le tipologie di competenze: capacità interpersonali, conoscenza delle norme, conoscenza del territorio, abilità pratiche per risolvere i problemi più diversi. Una delle figure professionali di questo gruppo, durante il *focus group* raccontò che per svolgere questa attività, è necessario essere da una parte continuamente aggiornati sulla normativa relativa agli affitti, e dall'altra di saper gestire in tempi rapidi problemi nelle abitazioni, anche banali ma comunque impellenti, per i quali gli utenti si rivolgono comunque in prima battuta all'organizzazione.

Le professioni con l'esigenza di più tipi di competenze sono: l'animatore di comunità (abilità tecniche e doti di personalità), il mediatore culturale (sia doti di personalità, sia abilità tecniche, sia conoscenze), l'educatore professionale (abilità tecniche e doti di personalità), l'operatore per l'informazione nei servizi sociali (capacità trasversali e conoscenze).

Altre professioni, sebbene qualificate, si trovano in posizioni basse della graduatoria generale, in quanto dotate di una specificità tale per cui sono richieste alcune competenze e non altre. È il caso dello psicologo, che si basa prevalentemente sulle conoscenze, del formatore, sulle doti personali, del manager ONP, sulle capacità trasversali.

Alcune professioni utilizzano poco tutti i tipi di competenze: l'operatore sociale, l'assistente amministrativo, altre professioni secondarie.

Tabella 20. Punteggio medio, derivante dal modello di Rasch, delle diverse tipologie di competenze, normalizzato e stratificato per professione.

PROFESSIONE	PUNTEGGIO											
	N	Media Ranghi		Capacità trasversali		Conoscenze		Abilità tecnico-spec.		Doti personali		
		Rango	Punteggio	Rango	Punteggio	Rango	Punteggio	Rango	Punteggio	Rango	Punteggio	
Animatore di comunità	4	6.3	8	0.81	10	0.55	2	0.68	5	0.76		
Mediatore sociale	3	8.8	9	0.8	8	0.62	12	0.53	6	0.75		
Assistente sociale	1	14.3	17	0.57	12	0.53	17	0.45	11	0.69		
Educatore professionale	21	7.5	13	0.72	10	0.55	3	0.65	4	0.79		
Esperto ins. lavorativo	1		1	1						0.69		
Manager dell'ONP	5	13.0	5	0.87	16	0.47	15	0.5	16	0.58		
Manager servizi res.	7	5.8	6	0.86	5	0.65	4	0.64	8	0.73		
Mediatore culturale	14	6.8	10	0.79	7	0.64	7	0.59	3	0.81		
Operatore di strada	1	4.0	7	0.82	3	0.68	5	0.6	1	1		
Operatore per l'infanzia	1	6.0	1	1	1	0.76	5	0.6	17	0.57		
Operatore inform. servizi soc.	6	8.5	4	0.92	9	0.58	11	0.54	10	0.71		
Operatore socio-sanitario	3	11.5	14	0.68	5	0.65	9	0.57	18	0.52		
Psicologo	3	9.5	16	0.61	4	0.67	9	0.57	9	0.72		
Orientatore	14	11.5	11	0.78	14	0.51	7	0.59	14	0.63		
Formatore	4	13.0	12	0.76	15	0.5	18	0.44	7	0.74		
Accompagnatore soc. abitare	2	1.5	1	1	2	0.7	1	0.78	2	0.82		
Ass. amministrativo	5	18.0	19	0.55	18	0.36	16	0.46	19	0.44		
Tecnico acc. sociale	7	15.0	20	0.53	17	0.46	12	0.53	11	0.69		
Operatore sociale	3	20.3	21	0.35	20	0.21	19	0.39	21	0.13		
Altro	5	19.0	17	0.57	19	0.25	20	0.27	20	0.37		
Volontario	78	14.0	15	0.63	13	0.52	14	0.52	14	0.63		
Tutte le professioni	188			0.69		0.53		0.55		0.66		

Il livello di competenze utilizzate non dipende, probabilmente, solamente dalla professione svolta, ma da una serie di fattori, già elencati nella Tab. 4. La tabella 21 illustra i risultati dei modelli multilivello applicati sui punteggi del modello di Rasch riferiti alle quattro tipologie di competenze.

Il modello, adottato con l'obiettivo di verificare la presenza di aggregazione a livello di organizzazione e/o di territorio, non evidenzia in realtà correlazione intraclasse significativa: in assenza di variabili esplicative si osserva aggregazione all'interno delle organizzazioni per quanto riguarda le capacità trasversali e le abilità tecniche, ma tale correlazione si annulla nel momento in cui si inseriscono nel modello le variabili esplicative risultate significative dal processo di selezione stepwise. Ciò significa che, al netto delle variabili esplicative esplicitate nel modello, non vi è aggregazione residua, ovvero l'aggregazione era dovuta alla condivisione delle stesse caratteristiche.

I modelli ottenuti si basano quasi esclusivamente sul tipo di contratto, le professioni e le attività svolte, mentre non risultano significative le caratteristiche socio-demografiche di operatori e responsabili, sebbene siano state prese in considerazione. È significativo solo il genere, a favore delle donne, che si avvalgono maggiormente di capacità trasversali e doti di personalità.

Si nota come l'attività di coordinamento sia l'unica a richiedere tutte le categorie di competenze ad esclusione delle doti di personalità, ed è quindi l'attività più complessa.

Nel modello relativo alle abilità tecniche si evidenzia come le variabili esplicative siano quasi esclusivamente attività, e non professioni. Ciò significa che le abilità tecniche sono requisiti che dipendono dalla specifica funzione svolta. Questo riguarda in particolare le attività di: animazione (che comprende anche le attività nei centri diurni), sportello e consulenza, mediazione culturale, tutela dei lavoratori e iniziative culturali.

Si nota come sia significativo, a favore dell'uso di competenze, l'essere dipendente dell'organizzazione; è atteso, perché si tratta di persone con più esperienza alle spalle e con un ruolo più consolidato nell'organizzazione. Al contempo si evidenzia come l'essere volontario sia legato ad un minore utilizzo delle competenze trasversali, ma non delle altre tre tipologie di competenze. È necessaria un'analisi più approfondita sui volontari, ma è pur vero che, in media, non utilizzano meno degli operatori retribuiti conoscenze, abilità tecniche e doti di personalità.

Tabella 21. Determinanti dei livelli di competenze (stimati con modelli di Rasch) utilizzate dagli operatori e correlazione intra-organizzazione, stimate mediante modelli multilivello.

Variabile	Competenze trasversali		Conoscenze		Abilità tecniche		Doti di personalità ⁽¹⁾	
	β	Sign. (β)	β	Sign. β	β	Sign. (β)	β	Sign. (β)
Caratteristiche personali								
Maschio	-0.50	0.005						
Dipendente	0.48	0.021	0.51	0.006	0.29	0.017	-0.46	0.0002
Part-time							-0.35	0.007
Volontario	-0.45	0.041	0.71	0.031	0.41	0.032	0.59	0.010
Professione: mediatore culturale								
Professione: educatore professionale	-1.16	0.029	-0.96	0.065				
Professione: assistente ammin.	-1.16	0.013						
Professione: tecnico ass.sociale			-1.70	0.001	-1.30	0.0004		
Altra professione	-1.57	0.032	-2.09	0.002			-1.28	0.003
Professione: operatore sociale			1.07	0.040			0.68	0.025
Attività: accompagnamento servizi			0.60	0.097	0.59	0.019		
Attività: animazione	0.69	0.046	0.83	0.016	0.65	0.005		
Attività: coord servizi persone					0.36	0.034		
Attività: sportello e consulenza								
Attività: servizi in strutture 1° acc.	-0.91	0.045						
Caratteristiche organizzazione								
Tipo: Diverso dall' Ass. volontariato			β	Sign. β	β	Sign. (β)	β	Sign. (β)
Attività: mediazione culturale			-0.35	0.054	-0.46	0.0007		
Attività: tutela lavoratori					0.38	0.048		
Attività: iniziative culturali					1.64	0.0006		
Attività: Ascolto					0.50	0.076		
Attività: accoglienza							-0.47	0.010
Correlazione intraclasse ⁽²⁾ senza esplicative	0.20	0.014	0.039	0.26	0.12	0.08	-0.33	0.042
Correlazione intraclasse con esplicative	0.065	0.170	0	-	0	-	0	-
R ²	0.28		0.26		0.25		0.34	

(1) escluso outliers verso l'alto. Sono state eliminate dall'analisi alcune osservazioni concentrate su livelli massimi nel punteggio delle doti personali, che provocavano una deviazione dalla distribuzione normale dei punteggi. Si tratta di operatori che lavorano nella stessa organizzazione, dedita all'assistenza di bambini stranieri soli in situazioni di difficoltà.

(2) si tratta della correlazione entro organizzazioni. Non è presentata la correlazione entro province perché non è mai significativa.

7. CONCLUSIONI

L'indagine, compiuta tra gli operatori ed i responsabili di organizzazioni che offrono servizi agli immigrati a Padova e a Caserta, permette di fare alcune riflessioni su attività, ruoli, competenze e nuovi bisogni di un settore in rapida evoluzione.

Le organizzazioni, a fronte di richieste sempre più specifiche da parte degli utenti, rispondono mettendo in atto uno svariato numero di attività. Tra tutte, risulta prevalente l'accoglienza, intesa sia come ospitalità in strutture che come primo contatto, finalizzato ad un orientamento, con gli immigrati.

Questi enti si avvalgono dell'opera di persone, sia responsabili che operatori, con un alto livello di istruzione. Inoltre si tratta di operatori piuttosto giovani e con breve esperienza nel settore.

Le professioni maggiormente presenti sono: educatore professionale, mediatore culturale, orientatore, tecnico dell'accoglienza sociale.

In più compaiono nuove figure professionali, come l'accompagnatore sociale all'abitare, che interviene nella ricerca di alloggi per persone in difficoltà e le affianca nella gestione della casa. Questo ruolo emergente conferma come il problema della casa per gli immigrati sia prioritario e diffuso a livello nazionale (Caritas/Migrantes, 2007).

L'analisi delle competenze ha evidenziato come le aspettative dei responsabili nei confronti degli operatori siano generalmente elevate. Inoltre i responsabili danno maggiore importanza agli aspetti organizzativi e di gestione, mentre gli operatori alla relazione con gli utenti.

È significativo che sia i responsabili che gli operatori ritengano più importanti, per chi opera nei servizi agli immigrati, le doti di personalità; tra esse si dà concordemente valore agli stessi tratti di personalità: disponibilità, pazienza, elasticità mentale.

Dal punto di vista dei metodi, il lavoro ha proposto un percorso di analisi che collega ambito di intervento dell'organizzazione, funzioni dell'operatore e professione, e quantifica il contributo del tipo di attività dell'operatore nell'ambito di intervento dell'organizzazione e nella professione.

Sono stati proposti dei metodi per assegnare indici di importanza alle competenze e livelli di utilizzo di competenze agli operatori. Tali indici sono calcolabili distintamente per professione o per attività, cosicché è possibile creare delle mappe *competenze x professioni* o *competenze x attività*. Il livello di competenza diventa quindi una variabile attribuibile ad ogni soggetto e come tale può essere analizzata, ad esempio per valutarne le determinanti, così come è stato fatto in questo lavoro.

Dall'analisi delle domande aperte presenti nel questionario è infine possibile avere un quadro dei bisogni emergenti nei servizi agli immigrati.

Il tema dominante emerso dalle risposte di operatori e responsabili è l'esigenza di formazione mirata, che consenta di poter affrontare con maggiore competenza e sicurezza le situazioni. Spesso gli operatori lamentano di non essere pronti a gestire le situazioni più diverse e complesse che si presentano, e per questo motivo vorrebbero ricevere una preparazione specifica. Su come organizzare tale formazione, emergono tre linee di pensiero:

- chi ritiene che ogni professionista (dall'avvocato al medico, dall'insegnante al segretario di ufficio pubblico ..) debba possedere una preparazione di base per potersi rapportare all'immigrato. In particolare gli insegnanti dovrebbero ricevere un'adeguata preparazione e formazione, dato che la scuola è il luogo privilegiato di integrazione per le future generazioni di immigrati;
- coloro che auspicano la creazione di una nuova figura professionale, con competenza specifica sull'immigrazione, che possa affiancare e seguire l'immigrato nel suo iter di inserimento ed integrazione;
- chi pensa che debbano essere previste discipline specifiche che preparino a lavorare con l'immigrato.

A favore della prima categoria è la necessità che l'immigrato si senta accolto, in tutti i servizi che incontra, da persone capaci di cogliere il momento di difficoltà che sta attraversando. A tal fine, le risposte date hanno sottolineato l'esigenza della formazione sul fenomeno dell'immigrazione, attraverso corsi specialistici obbligatori per le varie professionalità.

La seconda categoria prevede la nascita di una nuova figura professionale: l'"accompagnatore all'inclusione e all'integrazione sociale". Si tratterebbe del professionista che accompagna l'immigrato all'interno della burocrazia italiana, alla scoperta di tutti i servizi e uffici; un mediatore culturale e sociale al contempo, con un'ottima conoscenza del territorio e dei servizi che vengono offerti ed in possesso di competenze educative, capace di condurre l'immigrato ad una piena autonomia.

La terza linea di pensiero, supportata da alcune risposte specifiche, propone esempi di discipline innovative dedicate interamente all'immigrato, quali l'etnopsichiatria (Nathan, 2003), l'etnopsicologia (Beneduce, 1999) e l'etnomedicina (Crudo, 2004).

L'area dei servizi agli immigrati è ancora in grande espansione ed evoluzione, e necessita di progettare nuovi e specifici interventi formativi, fortemente basati sulle problematiche che effettivamente gli operatori riscontrano giornalmente.

RIFERIMENTI BIBLIOGRAFICI

- ANDRICH, D. (1988) *Rasch models for measurement*, Beverly Hills, Sage Publications.
- BENEDUCE R. (a cura di) (1999) *Mente persona, cultura. Materiali di etnopsicologia*, L'Harmattan Italia, Torino.
- BOCCUZZO G. (2008) Il ruolo dei volontari del terzo settore: verso una qualificazione professionale?, in: Balbi S., Boccuzzo G., Grassia M.G. (a cura di), *Profili formativi e bisogno di competenze nel terzo settore*, CLEUP, Padova: 167-187.
- GRASSIA M.G., BOCCUZZO G., PISCITELLI A., FRATEPIETRO L. (2008) I tratti distintivi degli operatori del terzo settore: un percorso di ricerca sul campo per la determinazione delle professionalità esistenti e delle competenze richieste dal mondo del lavoro, in: Balbi S., Boccuzzo G., Grassia M.G. (a cura di), *Profili formativi e bisogno di competenze nel terzo settore*, CLEUP, Padova: 25-36.
- CARITAS/MIGRANTES, (2007) *Immigrazione. Dossier Statistico 2007*, Roma, IDOS
- COOPERATIVA SOCIALE "INSIEME SI PUÒ" (2004) *Professioni sociali. Dizionari delle competenze*, vol. 1, vol. 2, vol. 3
- CRUDO A. (2004) *Ripensare la malattia. Dall'etnomedicina all'antropologia medica e alla psichiatria culturale della Harvard Medical School*, Biblioteca di Antropologia Medica, Argo ed.
- FABBRIS L. (1997) *Statistica multivariata. Analisi esplorativa dei dati*, McGraw-Hill, Milano.
- FABRIZI L., RACITI P., RANIERI C. (2008), *Un modello di Osservatorio per il governo del sistema delle professioni sociali e lo sviluppo dei servizi alla persona*, Collana Studi Isfol 2008/4, Roma.
- HAMBLETON R.K., SWAMINTHAN H. (1985), *Item Response Theory*, Kluwer-Nijhoff, Boston.
- ISFOL (2002a) *Isfol Orienta: Manuale per gli operatori – Area Attività associative*, FrancoAngeli, Milano.
- ISFOL (2002b) *Isfol Orienta: Manuale per gli operatori – Area Servizi alla Persona*, FrancoAngeli, Milano.
- NATHAN T. (2003) *Non siamo soli al mondo*, Bollati Boringhieri, Torino.
- NUNNALLY J. (1978) *Psychometric Theory*, McGraw-Hill, New York.
- RASCH G. (1960) *Probabilistic Models for some intelligence and attainment tests*, Danish Institute for Educational Research, Copenhagen.
- REGIONE CAMPANIA, Deliberazione n. 2843 dell'8/10/2003
- SAS Institute Inc. (2004) SAS Stat 9.1[®] User's Guide, Cary, North Carolina.

- SINGER J.D. (1998) Using SAS Proc Mixed to fit Multilevel Models, Hierarchical Models, and Individual Growth Models, *Journal of Educational and Behavioral Statistics*, 24, 4: 323-355.
- SNIJDERS T., BOSKER R. (1999) *Multilevel analysis. An introduction to basic and advanced multilevel modeling*. Thousand Oakes, Sage Publications, CA.
- TONIOLO P., CERUZZI F., a cura di, (2007) *Professioni sociali. Quale futuro in Italia e nel Veneto*, Edizioni Fondazione Ispirazione, Treviso.

***Activities, competences and jobs for services to immigrants:
analysis of two Italian provinces***

Summary. *The paper presents a way for analyzing activities, professions and skills for services to immigrants, based on data of a recent survey on third sector organisations in the provinces of Padua and Caserta. We propose synthetic indicators of skills' importance and skills' use, based on weighted means and Rasch Models. Multilevel models are applied in order to analyze explanatory variables of skills' use. New professions are defined, for example the inhabit accompanying person or the social peacemaker. Most important skills are the interpersonal ones and those based on equipe-work. Many professions are multidisciplinary and need several skills. For this reason, workers ask for specific and ongoing education.*

Keywords. *Third Sector, Jobs, Competences, Synthetic Indicator, Rasch Model, Multilevel Model.*

Allegato

INDAGINE SULLE PROFESSIONALITÀ DEGLI OPERATORI DEL TERZO SETTORE Servizi agli immigrati

QUESTIONARIO PER GLI OPERATORI

1. INFORMAZIONI SOCIO-DEMOGRAFICHE

1.1 Genere 1. maschio 2. femmina

1.2 Et  (anni compiuti) __ __

1.3 Stato Civile: 1. celibe/nubile 2. coniugato/a
3. separato/a - divorziato/a 4. vedovo/a

1.4 Dove abita? 1. Comune di Padova
2. Provincia di Padova
3. Altra provincia del Veneto (specificare) _____
4. Altra regione (specificare) _____

1.5 Titolo di studio (specificare solo il titolo pi  alto conseguito):

Nessun titolo	1. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.9)
Licenza elementare	2. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.9)
Licenza di scuola media inferiore	3. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.9)
Diploma di istruzione secondaria superiore	4. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)
Laurea Triennale	5. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)
Laurea Specialistica	6. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)
Laurea Magistrale	7. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)
Laurea vecchio ordinamento	8. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)
Titolo di studio post-laurea (include dottorati di ricerca, master, ..)	9. <input type="checkbox"/>	(andare alla 1.6)

1.6 Attualmente   iscritto ad una facolt  universitaria?

0. No (andare alla 1.9) 1. Si

1.7 Se sì, a quale facoltà è iscritto?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Agraria | 9. <input type="checkbox"/> Lingue e letterature straniere |
| 2. <input type="checkbox"/> Scienze Matematiche, Fisiche e Naturali | 10. <input type="checkbox"/> Economia |
| 3. <input type="checkbox"/> Giurisprudenza | 11. <input type="checkbox"/> Ingegneria |
| 4. <input type="checkbox"/> Lettere e Filosofia | 12. <input type="checkbox"/> Scienze della Formazione |
| 5. <input type="checkbox"/> Scienze Politiche | 13. <input type="checkbox"/> Psicologia |
| 6. <input type="checkbox"/> Medicina Veterinaria | 14. <input type="checkbox"/> Farmacia |
| 7. <input type="checkbox"/> Medicina e chirurgia | 15. <input type="checkbox"/> Scienze Statistiche |
| 8. <input type="checkbox"/> Architettura | |
| 16. <input type="checkbox"/> Altro (<i>specificare</i>) _____ | |

1.8 Presso quale Ateneo?

1.9 Ha frequentato / frequenta corsi di formazione professionale?

0. No (*andare alla sezione 2*)
 1. Sì, frequentato (*specificare quanti* _____)
 2. Sì, frequente (*specificare quanti* _____)

1.10 Di che corsi si tratta?

2 IL LAVORO

2.1 Anni di esperienza in Organizzazioni del terzo settore: ____

2.2 Anni di esperienza nella posizione che ora ricopre: ____

2.3 Svolge altre attività lavorative oltre a quella presso questa Organizzazione?

1. Sì (*andare alla 2.4*) 0. No (*andare alla 2.5*)

2.4 Se sì, di quale attività si tratta?

Nel caso svolga altre attività lavorative, tenga presente che le domande che seguono fanno riferimento al lavoro svolto presso questa Associazione, dove Le è stato consegnato il questionario.

2.5 Denominazione dell'Organizzazione:

2.6 Che tipo di contratto ha?

	A tempo pieno	A tempo parziale
Dipendente, socio dipendente di cooperativa	1. <input type="checkbox"/>	2. <input type="checkbox"/>
Lavoratore autonomo	3. <input type="checkbox"/>	4. <input type="checkbox"/>
Atipico/parasubordinato	5. <input type="checkbox"/>	6. <input type="checkbox"/>
Lavoro interinale	7. <input type="checkbox"/>	8. <input type="checkbox"/>
Nessun contratto, attività volontaria	9. <input type="checkbox"/>	10. <input type="checkbox"/>

2.7 Nel caso in cui non presti servizio a tempo pieno, qual è la Sua condizione prevalente?

Occupato/a	1. <input type="checkbox"/>
Casalinga	2. <input type="checkbox"/>
Studente/ssa	3. <input type="checkbox"/>
Pensionato/a	4. <input type="checkbox"/>
Appartenente al Clero	5. <input type="checkbox"/>
Altro	6. <input type="checkbox"/>

2.8 Definisca sinteticamente il Suo ruolo nell'Organizzazione:

2.9 Per la Sua figura professionale è previsto un titolo di studio/attestato/qualifica professionale rilasciato da un'agenzia formativa (Università, Enti di formazione, ecc.)?

1. Sì 0. No (*andare alla 2.11*) 9. Non so (*andare alla 2.11*)

2.10 Se sì, quale?

2.11 Per svolgere la Sua attività lavorativa è richiesta un'abilitazione professionale? (ovvero il superamento di un esame di stato, l'iscrizione ad un albo, un registro...)

1. Sì 0. No (*andare alla 2.12*)

2.12 Se sì, quale?

2.13 Le è stato richiesto di seguire un corso di formazione professionale organizzato dall'ente e inerente alla Sua attività lavorativa?

1. Sì 0. No (*andare alla 2.15*)

2.14 Se sì, quale?

3 COMPETENZE GENERALI

3.1. Ci interessa sapere quali competenze utilizza per il Suo lavoro. Cominciamo con le capacità di tipo informatico. Per svolgere il Suo lavoro sono necessarie competenze informatiche da utilizzatore generico, da esperto, o da programmatore/analista?

- 0. Nessuna competenza informatica
 - 1. Utilizzatore generico
 - 2. Utilizzatore esperto, programmatore o analista

3.2. Quanto utilizza la lingua inglese nel Suo lavoro?

- 0. Per nulla
- 1. Poco, solo episodicamente
- 2. Abbastanza, con una certa frequenza
- 3. Molto, è fondamentale per molte attività

3.3. È importante conoscere almeno un'altra lingua straniera? Se sì, quale?

- 0. Nessuna altra lingua
- 1. Altre lingue. Quali? _____

3.4. Rispetto alla/e lingua/e straniera/e, è più importante la conoscenza scritta, quella parlata o sono importanti entrambe?

- 1. Scritta
- 2. Parlata
- 3. Entrambe

3.5. Quante ore a settimana La impegnano le procedure amministrative e d'ufficio? ___

3.6. Quanto è importante per il Suo lavoro possedere le seguenti capacità (una risposta per ogni capacità)?

	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
a) Interpersonali, di relazione con gli utenti	1	2	3	4
b) Prendere decisioni, gestire situazioni complesse, problem solving	1	2	3	4
c) Lavorare in gruppo/équipe, anche interdisciplinare	1	2	3	4
d) Organizzare, coordinare il lavoro di altri	1	2	3	4
e) Pianificare e organizzare praticamente il proprio lavoro.	1	2	3	4
f) Reperire e gestire informazioni e dati.	1	2	3	4
g) Scrivere relazioni nella propria lingua.	1	2	3	4
h) Scrivere progetti per ottenere fondi/finanziare attività.	1	2	3	4
i) Presentare/sostenere le proprie idee in pubblico	1	2	3	4

4 CONOSCENZE SPECIALISTICHE

4.1 Con riferimento alle prime due attività più importanti che svolge indicate nel quesito 2.17, quali conoscenze specifiche utilizza?

	Attività 1				Attività 2			
	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1. Conoscere procedure di erogazione di servizi alla persona	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Conoscere metodi per la valutazione dei bisogni e per la progettazione di interventi socio-educativi	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Conoscere il sistema socio-istituzionale attraverso il quale si esprime il welfare locale	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Conoscere il funzionamento delle istituzioni europee, nazionali, e degli enti locali.	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Conoscere il funzionamento della realtà scolastica	1	2	3	4	1	2	3	4

<i>(segue elenco conoscenze)</i>								
	Attività 1				Attività 2			
	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
6. Conoscere le norme nazionali e regionali in tema di immigrazione	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Riconoscere differenze individuali nella personalità.	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Riconoscere i disordini comportamentali ed affettivi.	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Conoscere lo sviluppo psichico tra la primissima infanzia e l'adolescenza.	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Riconoscere il processo di leadership, di influenza sociale e delle dinamiche di gruppo.	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Conoscere le tecniche di espressione e di contrapposizione non dialettica, il rapporto tra verbalità e corporeità.	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Conoscere le tendenze sociali e le migrazioni umane	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Conoscere i costumi e le culture di una società multi-etnica.	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Applicare tecniche statistiche e di ricerca sociale e/o territoriale.	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Conoscere le tecniche di intervento sociale (es. social network).	1	2	3	4	1	2	3	4
16. Progettare interventi formativi e misurare gli effetti della formazione	1	2	3	4	1	2	3	4
17. Riconoscere ferite e malattie.	1	2	3	4	1	2	3	4
18. Conoscere norme igienico sanitarie.	1	2	3	4	1	2	3	4
19. Saper applicare tecniche di primo soccorso.	1	2	3	4	1	2	3	4
20. Conoscere le disfunzioni mentali.	1	2	3	4	1	2	3	4
21. Conoscere le disfunzioni fisiche.	1	2	3	4	1	2	3	4
22. Altro: _____	1	2	3	4	1	2	3	4

5 CAPACITÀ TECNICO-SPECIALISTICHE

5.1 Con riferimento alle due attività più importanti che svolge (quesito 2.16), quali abilità specifiche utilizza?

	Attività 1				Attività 2			
	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1. Gestire progetti	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Analisi costi-benefici per determinare la soluzione più efficace	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Operare in situazioni di emergenza o di estrema criticità.	1	2	3	4	1	2	3	4
4. Adattare le proprie azioni in relazione a quelle degli altri	1	2	3	4	1	2	3	4
5. Analizzare i comportamenti di un individuo e/o di un gruppo.	1	2	3	4	1	2	3	4
6. Gestire colloqui	1	2	3	4	1	2	3	4
7. Fare comunicazione e marketing sociale	1	2	3	4	1	2	3	4
8. Usare appropriatamente attrezzature, strumenti e materiali necessari a svolgere un'attività	1	2	3	4	1	2	3	4
9. Fare attività manuali, come piccole manutenzioni	1	2	3	4	1	2	3	4
10. Ascoltare e interpretare correttamente i bisogni espliciti o impliciti.	1	2	3	4	1	2	3	4
11. Mettere insieme parti in conflitto e tentare una riconciliazione	1	2	3	4	1	2	3	4
12. Motivare, far crescere e dirigere gli utenti	1	2	3	4	1	2	3	4
13. Gestire il tempo altrui	1	2	3	4	1	2	3	4
14. Insegnare ad altri come fare determinate cose	1	2	3	4	1	2	3	4
15. Altro: _____	1	2	3	4	1	2	3	4

6 DOTI DI PERSONALITÀ

6.1 Quanto i seguenti tratti di personalità sono importanti nello svolgere la Sua attività lavorativa?

	Per Nulla	Poco	Abbastanza	Molto
1. Doti deduttive, di analisi e sintesi	1	2	3	4
2. Resistenza psico-fisica	1	2	3	4
3. Intuizione	1	2	3	4
4. Coraggio	1	2	3	4
5. Curiosità antropologica	1	2	3	4
6. Disponibilità	1	2	3	4
7. Precisione e accuratezza	1	2	3	4
8. Creatività, fantasia, spirito innovativo	1	2	3	4
9. Interesse verso la diversità	1	2	3	4
10. Elasticità mentale	1	2	3	4
11. Essere persuasivo e influente	1	2	3	4
12. Autocontrollo	1	2	3	4
13. Saper mantenere il giusto distacco	1	2	3	4
14. Pazienza	1	2	3	4
15. Propensione a svolgere un ruolo affettivo	1	2	3	4
16. Altro: _____	1	2	3	4

7 VALUTAZIONI

7.1 In questo questionario Le abbiamo chiesto di valutare le competenze generali, le conoscenze specialistiche, le capacità tecnico-specialistiche e le doti personali necessarie a fare il Suo lavoro. Come ultima domanda, Le chiediamo di mettere in graduatoria questi 4 aspetti, dal più importante (1) al meno importante (4)

	Ordine
a) COMPETENZE GENERALI	
b) CONOSCENZE SPECIALISTICHE	
c) CAPACITÀ TECNICO_SPECIALISTICHE	
d) DOTI PERSONALI	

7.2 Pensa che nei servizi agli immigrati stiano emergendo nuovi bisogni e nuove professionalità? Se sì, di che tipo?
