



SCUOLA PRIVATA

Leonardo
da Vinci

I fabbisogni formativi delle imprese sociali

A cura di

Dott. Carlo Nigi



Leonardo
da Vinci

SCUOLA PRIVATA
PONTEDERA - EMPOLI

1 INTRODUZIONE

La formazione deve essere una risposta concreta e puntuale ai bisogni, contingenti ed un supporto e uno stimolo allo sviluppo strategico delle imprese e delle persone, ed è con tale obiettivo che come agenzia abbiamo condotto un' indagine, su base territoriale, finalizzata a rilevare i bisogni formativi di quanti lavorano in un settore così complesso e in piena evoluzione come il settore Sociale

Oggi la cooperazione sociale è diventata una realtà ormai affermata a livello italiano ed europeo, riconosciuta dalle istituzioni come interlocutore qualificato in materia di servizi sociali, nel suo proporsi come laboratorio permanente di proposte e luogo di rigorose verifiche, per quanto riguarda la formazione, l'inserimento lavorativo, i servizi alle fasce sociali più deboli, si rende necessario allargare l'orizzonte, cercando di intercettare la domanda di informazione che proviene da una base sempre più ampia di interlocutori, studiosi o operatori del settore.

L'integrazione socio lavorativa rappresenta per tutti, non solo per chi si trova in situazione di disagio, la punta dell'iceberg di un processo d'integrazione sociale più complessivo, che necessariamente coinvolge molteplici attori e servizi.

Lo scopo è di riconsiderare ogni singola esperienza per l'inserimento lavorativo all'interno dello sforzo progettuale di una rete che, cercando risposte ai bisogni espressi, ha strutturato nel tempo un sistema integrato di servizi.

All'interno di questo quadro la nostra agenzia formativa si colloca come veicolo per rispondere ai bisogni che provengono dalla punta dell'iceberg, e non solo, per costruire quelle abilità ed autonomie necessarie per riuscire ad essere cittadini capaci di trasformare il proprio ruolo, di adeguare le proprie funzioni la propria identità personale.

La formazione è in questa ottica un processo di apprendimento che conduce il soggetto ad una presa di coscienza delle proprie risorse, delle proprie capacità, dei percorsi migliorativi e dell'impiego di tali risorse in un progetto professionale, ma anche per sfociare tramite un processo di trasformazione e cambiamento, in una rielaborazione della propria esperienza di vita personale e sociale.

1.1 Obiettivi e finalità

L'obiettivo dell'indagine è quello di offrire un quadro approfondito delle tendenze in atto all'interno delle Imprese Sociali, operanti nel territorio, al fine di coglierne i fabbisogni formativi e dare risposte puntuali e precise con la progettazione di corsi mirati e personalizzati di fronte ad un mercato che cambia e che si sta rapidamente evolvendo e diversificando e che quindi abbisogna di risposte personali e mirate .

Abbiamo pertanto cercato di realizzare un'azione di ricerca che esaminasse:

- l'andamento del mercato nel settore sociale e le sue prospettive a breve –medio periodo
- il ruolo assunto dalle risorse umane e le conseguenti esigenze di formazione e aggiornamento
- i processi di qualità e di riorganizzazione aziendali

1.2 Risultati raggiunti

L'indagine ha fornito un quadro di queste imprese in sostanziale espansione

Sono stati esplicitati in particolare: profilo aziendale, innovazione tecnologica, caratteristiche delle nuove risorse umane, fabbisogni occupazionali ed esigenze formative.

L'approfondimento dell'esigenze formative ha rilevato, da un lato, la mancanza sul mercato di figure professionalmente preparate da inserire in azienda, difficoltà particolarmente avvertita dalle cooperative in genere, dall'altro la scarsa partecipazione dei lavoratori occupati nel settore a corsi di aggiornamento.

Un'ulteriore ricerca di approfondimento rivolta a 12 imprese, del territorio ha messo in luce le aree tematiche viste come priorità per eventuali azioni di formazione e aggiornamento, rispetto ad una gamma di aree composta da: coordinamento e servizi, progettazione interventi, programmazione interventi sociali e tecnico-assistenziale.

Le esigenze formative, maggiormente avvertite, sono risultate quelle relative a:

tecnico-assistenziali

programmazione interventi

2 Premesse metodologiche

Prima di descrivere nel dettaglio le caratteristiche dell'azione e gli strumenti utilizzati per individuare i bisogni formativi abbiamo ritenuto necessario, anche ai fini di una maggiore comprensione delle informazioni di seguito riportate, fornire alcune indicazioni sintetiche circa le funzioni assolve dall'attività di Analisi dei Fabbisogni.





SCUOLA PRIVATA

Leonardo
da Vinci

Il processo di analisi dei bisogni/fabbisogni consiste in una serie di attività eseguite per individuare i problemi o le questioni di altro tipo esistenti nell'ambito del lavoro, e per determinare se la formazione può essere la risposta appropriata per risolverli.

Un'analisi dei bisogni è di solito il primo di una serie di passi volti a realizzare un effettivo cambiamento. Ciò soprattutto perché consente d'individuare in ogni dettaglio il divario esistente fra le prestazioni attuali e quelle desiderate a livello di organizzazione e di individui.

L'analisi dei fabbisogni formativi ruota attorno a concetti complessi e significativi come:

- ❖ formazione
- ❖ bisogno formativo

nel processo formativo, l'analisi dei bisogni si configura come "prima attività" finalizzata all'acquisizione dei dati e informazioni utili e attendibili per proseguire nella progettazione dell'esperienza formativa e di seguito nella realizzazione dell'intervento formativo stesso¹.

Il bisogno formativo è l'elemento descrittore dello stato di relazione tra individuo ed organizzazione ed è, di conseguenza, indicatore di un sistema di bisogni che un'azienda specifica, o come nel nostro caso, un comparto manifesta un gap da colmare a fronte di cambiamenti.

Il fabbisogno formativo si configura come un'area potenziale di attivazione della formazione: la conoscenza del bisogno formativo permette al progettista di formazione di progettare un intervento personalizzato ed efficace.

Si possono definire i bisogni di formazione come quelle specifiche esigenze connesse alla preparazione professionale dei singoli che avranno per contenuto non solo ciò che gli individui

¹ G. Quaglino, P. Carrozzì, *Il processo di formazione. Dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati*, Franco Angeli, Milano 2004



fanno (la loro attività), ma anche ciò che si propongono di fare (i loro piani e progetti) e come (il loro modello culturale), in riferimento al particolare stato della loro relazione con l'organizzazione per ciò che è esprimibile nei termini di una appartenenza a due vie, nonché alla più generale articolazione del loro mondo sociale.²

I bisogni di formazione non saranno altro, allora, che ciò che volta a volta emerge proprio dall'incontro tra la definizione che ne da l'organizzazione e quella che ne danno gli individui.

Per un analisi completa e il più possibile corrispondente alla realtà, al variare dell'oggetto osservato rimangono costanti, pur assumendo importanza e peso diverso, alcuni ambiti principali di analisi ovvero:

- le realtà aziendali
- i bisogni espressi dai lavoratori
- i nuovi orientamenti/ richieste del mercato
- l'offerta formativa nell'ambito del settore indagato.

3 L'analisi dei fabbisogni formativi: finalità, metodologie e strumenti

Le informazioni raccolte saranno elementi necessari per progettare percorsi formativi finalizzati a colmare i gap di competenza presenti negli operatori afferenti al settore sociale analizzato.

² G. Quaglino, P. Carrozzì, *Il processo di formazione. Dall'analisi dei bisogni alla valutazione dei risultati*, Franco Angeli, Milano 2004

Le modalità di attuazione e i relativi strumenti sono stati progettati e attuati tenendo in considerazione aspetti rilevanti dell'oggetto di osservazione, quali:

- ❖ Le imprese sociali operanti nel territorio in cui è stata condotta l'analisi
- ❖ Le esigenze professionali e formative degli operatori
- ❖ Le caratteristiche del mercato
- ❖ L'offerta formativa esistente

In corrispondenza di ciascuno dei quattro “aspetti” sono stati individuati:

- ❖ Gli aspetti quantitativi relativi alle aziende, al personale addetto ed ai servizi offerti
- ❖ Le competenze da potenziare e la richiesta di figure professionali specifiche al fine di offrire un servizio di qualità
- ❖ La necessità di soddisfare le esigenze del cliente e le competenze da questi ricercate negli operatori nella fase di presa in carico del servizio e/o durante le varie fasi di espletamento del servizio stesso
- ❖ La necessità di rispondere a carenze riscontrate nell'ambito della formazione esistente nel settore: un'azione formativa per essere efficace deve “collocarsi” adeguatamente nel panorama generale dell'offerta formativa.

Per raccogliere le informazioni il team di ricerca ha messo a punto il seguente strumento

3.1 Intervista a mezzo questionario





È stata svolta attraverso un'indagine statistica campionaria di tipo quantitativo, basata sull'utilizzo di questionari (vedi allegato 1) somministrati ad un campione di 12 imprese afferenti al sociali o centri per anziani o disabili.

I 12 questionari sono stati inviati per e-mail ai responsabili risorse umane a ciò si è aggiunto un focus group con gli allievi usciti dai corsi di formazione destinati ad operare nel settore, erogati negli ultimi anni dall'agenzia formativa che ha realizzato l'indagine.

Le caratteristiche dei soggetti coinvolti sono state il vero punto di forza di questo strumento di indagine: la rappresentatività raggiunta è stata decisamente significativa in quanto hanno risposto il 60% dei soggetti rappresentativi della realtà indagata e ben 80% dei corsisti usciti negli ultimi tre anni dai nostri corsi professionalizzanti.

L'azione ha permesso:

- l'acquisizione di dati quantitativi relativi alle aziende del settore, al personale addetto ed ai servizi offerti
- la rilevazione:
 - delle tipologie di servizi offerti e delle competenze professionali utilizzate
 - dei gap formativi e dei bisogni formativi percepiti
 - della diversificazione e specializzazione delle imprese rispetto ai diversi segmenti di mercato.

Le informazioni quantitative-qualitative, sono state comparate e sono contenute nel documento di sintesi.

4. I soggetti coinvolti





SCUOLA PRIVATA

Leonardo
da Vinci

I questionari sono stati somministrati via mail ad cooperative ed enti privati afferenti al sociale i cui settori d'intervento sono anziani e portatori di handicap operanti nel territorio di riferimento per un totale di 12 imprese.

Circondari Empolese Val D'Elsa

Nome impresa	indirizzo
Casa di cura Leonardo	Via Grocco, 136 Sovigliana Vinci
Fondazione centro residenziale Vincenzo Chiarugi ONLUS	Via G. Monaco, 25 Empoli
Casa di riposo Gino Incontri	Via delle Campane, 25 Gambassi Terme
Cooperativa Insieme	Via della Faggiola, 35 Pisa
Casa di Riposo "E.D.M.Ciapetti"	Via Sant Antonio, 62 Castelfiorentino
Il Cardine cooperativa sociale	Via Franci, Loc. Renacci Siena
Casa di riposo "Dott.Giampieri" ONLUS	Via Valdera, 4 Pontedera
Casa di riposo Santa Chiara	





SCUOLA PRIVATA

Leonardo

da Vinci

Casa di riposo "Meacci"	Via Banti, 01 Santa Croce sull'Arno
Casa di riposo "Campana Guazzasi"	Via Bagnoli, 11 San Miniato
RSA Le Vele	
Casa di riposo Santa Maria della Misericordia	Via Trieste, 97 Montespertoli
Casa di riposo Villa Serena	Via Filicaia, 18 Montaione

5. Analisi dei dati





SCUOLA PRIVATA

Leonardo
da Vinci

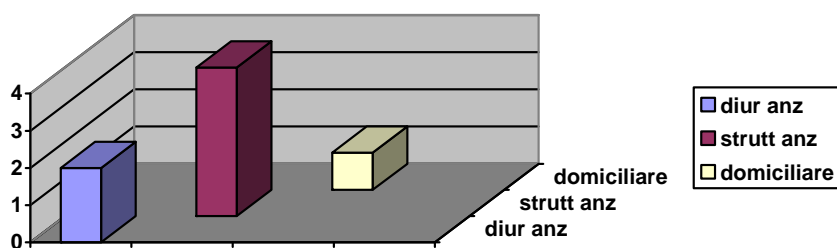
L'indagine ha avuto, da parte delle aziende coinvolte un risultato più che soddisfacente, hanno infatti aderito alla medesima, restituendo il questionario compilato il 60% delle aziende contattate. Anche la risposta al focus group è stata superiore alle aspettative ben 80% degli ex allievi contattati ha risposto all'invito e si è presentato agli incontri.

Questi sono stati organizzati a piccoli gruppi (20 per gruppo) per permettere la libera espressione di ognuno e rendere la ricerca produttiva e dal punto di vista qualitativo interessante.

La traccia preparata per dare avvio al focus group è stata consegnata al conduttore che prima ha ritenuto opportuno spiegare i motivi dell'incontro poi seguendo la traccia impostata ha condotto il focus group.

L'indagine sulle aziende ha evidenziato che sono quasi tutte piccole imprese che non superano le 30 unità di dipendenti.

Aree di attività

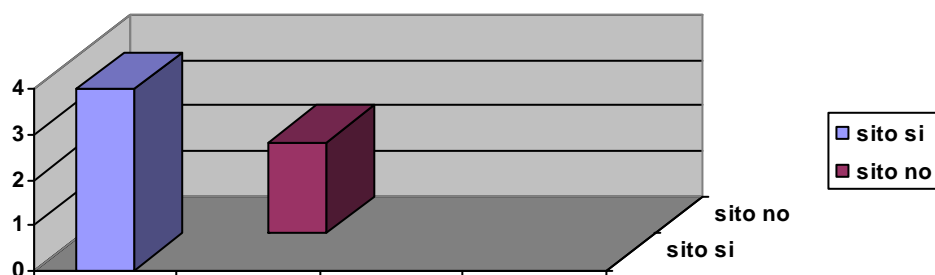


Come emerge dai dati, le principali aree di attività risultano nell'ordine:

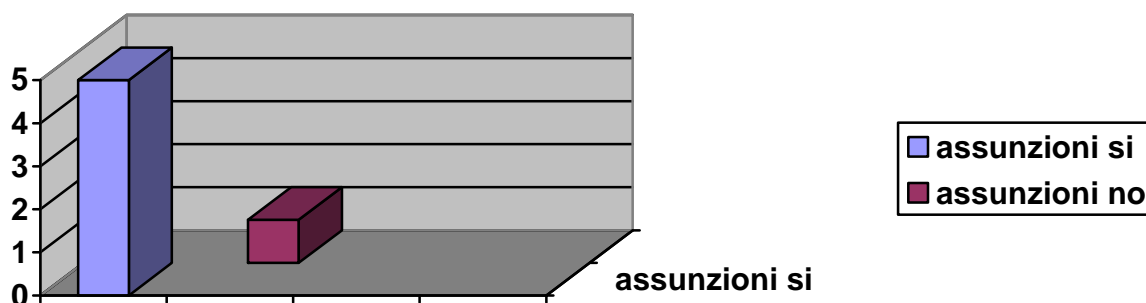
- Residenze per anziani
- Centro diurno per anziani
- Servizio domiciliare



Si rileva uno scarso utilizzo del sito web come strumento di lavoro: se infatti la stragrande maggioranza dichiara di avere un sito web, l'utilizzo che ne viene fatto è solo pubblicitario.

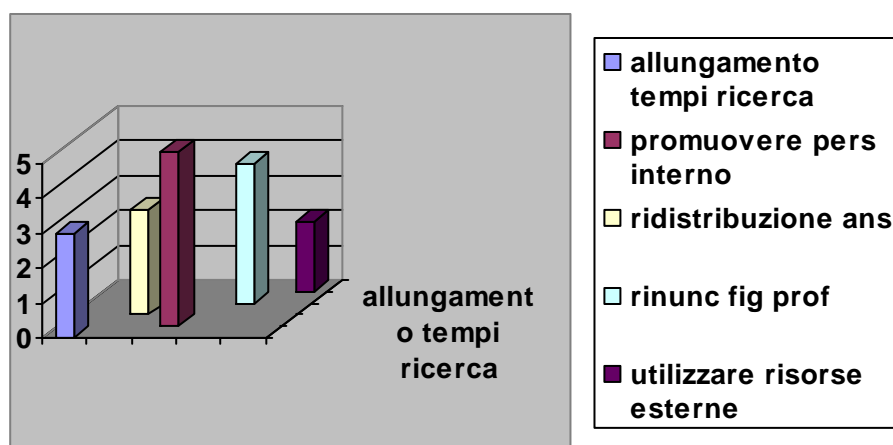


Per quanto riguarda il ricorso a nuove assunzioni il 90% ha dichiarato di esservi ricorso negli ultimi tre anni in quanto vi è stato un incremento nella domanda dei servizi richiesti, questo ha anche comportato una richiesta di aumento per quanto riguarda l'aumento di efficienza aziendale.

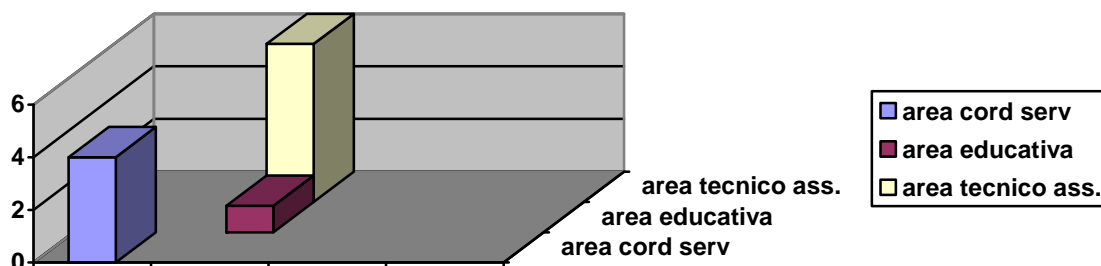


Di particolare interesse è il risultato per quanto concerne le difficoltà di reperimento delle risorse umane:

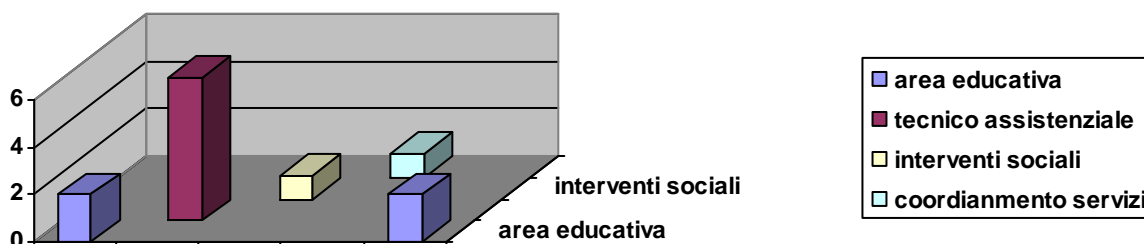
la maggioranza dichiara di aver trovato difficoltà nel reperire risorse aggiuntive in alcuni casi vi è anche rinunciato nel reperimento della figura professionale ma invece di avere allungato i tempi di ricerca e nel frattempo avere redistribuito compiti e mansioni internamente.



Altrettanto chiara è stata la risposta in termini di competenze, molte delle imprese dichiarano di aver riscontrato carenza di competenze soprattutto per quanto riguarda l'area tecnico assistenziale, l'area di coordinamento dei servizi e l'area di programmazione intervento sociale.



Una domanda ulteriore riguardava la disponibilità effettiva, sia pure nell'orizzonte futuro di alcuni anni, ad assumere le specifiche figure professionali indicate e queste si concretizzano nel grafico seguente



Di particolare interesse per l'agenzia è il dato riferito allo stage tutte le imprese contattate hanno ospitato allievi in stage, e dimostrano la propria disponibilità nell'accogliere in futuro stagisti.

Per quanto concerne la formazione aziendale se la totalità dei soggetti crede nell'aggiornamento professionale e nella necessità di incrementare le risorse per migliorare e implementare le



competenze all'interno dell'azienda, alla richiesta della tipologia di formazione la stragrande maggioranza ha risposto optando per formazione finanziata.

C'è quindi bisogno di creare professionalità specifiche del settore, che non può contare nemmeno sulle conoscenze acquisite nel percorso scolastico e quindi l'unica risorsa disponibile è avvalersi di buona formazione professionale.

A prescindere dall'affiancamento on the job, comunque necessario al momento dell'inserimento in azienda, ciò che manca, soprattutto per le figure dell'area tecnico assistenziale è una formazione mirata che parta da competenze base e che coniughi e alterni momenti teorici in aula, per apprendere i linguaggi, con periodi di tirocinio in azienda e simulazioni per approfondire con l'esperienza quanto appreso in modo teorico.

Dai focus group è anche emerso un bisogno continuo di confronto tra gli operatori e figure specializzate sottoforma di incontri a cadenza regolamentata per il confronto su problematiche che sorgono durante il lavoro quotidiano.

Il lavoro in centri diurni e nuclei residenziali qualificati per l'assistenza ai pazienti con varie tipologie porta con se varie tipologie di problemi che coinvolgono non solo il lavoro pratico ma anche dinamiche di relazione, molti denunciano la mancanza di competenze per poter dare risposte appropriate a bisogni immediati.

Dalle allieve che hanno partecipato ai focus group è emerso la necessità di:

-Consulenza tecnico specialistica una volta al mese ad opera di un esperto esterno, con l'obiettivo di favorire l'applicazione delle tecniche relazionali e di problem solving apprese durante la formazione teorica

-Verifica continua sui PAI. Tale confronto tende al miglioramento della professionalità e riduce il rischio di autoreferenzialità.





SCUOLA PRIVATA

Leonardo
da Vinci

-Supporto psicologico attuato con un esperto esterno attraverso incontri di gruppo, tali incontri hanno la finalità di fornire strumenti di “difesa di se” a fronte di una problematica che per sua natura non prevede una guarigione, ma presuppone un percorso, anche se rallentato, di ineluttabilità..

