



REGIONE  
PUGLIA



**Coltivare e generare nuove prassi**

## **Azione 2: La valutazione della formazione rivolta agli operatori dei servizi per minori e famiglie**

**Gli effetti percepiti, l'analisi delle criticità dei servizi e gli aspetti da potenziare**



cooperativa sociale  
**progetto città**  
ONLUS



*San Riccardo Pampuri*  
Società Cooperativa Sociale



**ITACA**  
COOPERATIVA SOCIALE



**nuove  
prospettive**  
COOPERATIVA SOCIALE



**medihospes**



FONDAZIONE ONLUS  
GIOVANNI PAOLO II

**LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE RIVOLTA AGLI  
OPERATORI DEI SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE.  
Gli effetti percepiti, l’analisi delle criticità dei servizi e gli aspetti da potenziare**

**a cura di Caterina Balenzano<sup>1</sup> e Susanna Papagno<sup>2</sup>**

---

<sup>1</sup> Professoressa associata di Sociologia, Dipartimento di Scienze Politiche, Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

<sup>2</sup> Assistente Sociale, laureata magistrale in Innovazione sociale e politiche di Inclusione, Dipartimento di Scienze Politiche, Università degli Studi di Bari Aldo Moro.

## **LA VALUTAZIONE DELLA FORMAZIONE RIVOLTA AGLI OPERATORI DEI SERVIZI PER MINORI E FAMIGLIE.**

**Gli effetti percepiti, l’analisi delle criticità dei servizi e gli aspetti da potenziare**

### **Indice**

<b>1. Oggetto della valutazione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Obiettivi e domande della valutazione .....</b>	<b>4</b>
<b>3. Metodo .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Procedura e campione valutativo .....</b>	<b>5</b>
<b>3.2 Il questionario di valutazione.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Risultati .....</b>	<b>11</b>
<b>5. Conclusioni.....</b>	<b>20</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>21</b>

## **1. Oggetto della valutazione**

Nell’ambito del progetto Humus, che ha inteso costruire un modello regionale di presa in carico mettendo a sistema le competenze di diversi attori per garantire percorsi integrati, l’azione 2) ha previsto un percorso formativo rivolto agli operatori dei servizi per minori e famiglie. Tale percorso è stato finalizzato a garantire un potenziamento delle competenze dei professionisti al fine del miglioramento complessivo della rete dei servizi territoriali, in un’ottica di:

- modellizzazione di procedure e strumenti operativi;
- costruzione di un linguaggio comune;
- condivisione di momenti esperienziali al fine di una riflessione e di un confronto sulle buone prassi e sui processi di innovazione dei servizi.

Il percorso è stato rivolto principalmente agli operatori dei servizi per minori e famiglie ed a professionisti afferenti da altri servizi (ADE, SAD, ADI centri comunitari a ciclo diurno, servizi affidati, Ser.D, comunità psichiatriche, CAP, CRAP, centri polivalenti per minori). Da progetto, la formazione è stata rivolta agli operatori che hanno riportato esperienze professionali nei servizi rivolti a minori e famiglie nei seguenti range di anni: 0-3, 3-10, più di 10 anni. Tuttavia, da un’intervista effettuata al referente del percorso, è emerso che, sul piano operativo, hanno partecipato alla formazione anche operatori non appartenenti ad alcun servizio purché soci di cooperative che gestiscono servizi per minori e famiglie, professionisti impegnati nel programma P.I.P.P.I, un’assistente sociale in pensione, un’operatrice bibliotecaria, alcuni operatori di comunità alloggio, di gruppi appartamento e/o operatori di oratorio.

Le attività formative sono state svolte principalmente in modalità webinar e sono state condotte da docenti di riconosciuta esperienza sia a livello regionale che nazionale. I beneficiari del progetto hanno avuto la possibilità di seguire uno o più moduli formativi.

I destinatari avevano la possibilità di partecipare ad uno o più moduli proposti dal percorso formativo e descritti di seguito.

### **1. Modulo “start up”**

Indirizzato agli operatori con meno di tre anni di servizio o esperienze qualificanti nella gestione dei Centri Servizi per le Famiglie (CSF), questo modulo si è posto l’obiettivo di promuovere la diffusione di una comprensione condivisa dei principi teorici e degli approcci metodologici contenuti nelle linee guida di intervento a favore di minori e famiglie in situazione di vulnerabilità.

### **2. Modulo “miglioramento”**

Indirizzato agli operatori con anzianità di servizio o esperienze qualificanti nella gestione dei CSF tra tre e dieci anni, questo modulo è stato finalizzato a rafforzare le pratiche di collaborazione tra servizi e operatori, pubblici e privati, afferenti all’ambito sociale, educativo, sanitario, della scuola, della formazione professionale e della giustizia. Esso ha puntato anche a promuovere la condivisione e il confronto su strumenti e strategie già adottate per la progettazione, gestione e monitoraggio di interventi a favore di minori e famiglie in situazioni di vulnerabilità.

### **3. Modulo “aggiornamento”**

Indirizzato agli operatori con oltre 10 anni di anzianità di servizio o esperienze qualificanti nella gestione dei CSF, il modulo ha avuto l'obiettivo di consolidare le conoscenze specifiche degli operatori riguardo alla capacità di analizzare la situazione familiare e i fattori di rischio mediante metodologie valutative e strategie di intervento mirate a promuovere l'autonomia degli adolescenti.

### **4. Modulo “coprogettazione”**

Come emerge dall'analisi documentale<sup>3</sup>, il modulo è stato “rivolto ai responsabili degli uffici di piano, ai dirigenti dei servizi sociali, con il coinvolgimento di coloro che, all'interno degli ambiti territoriali, si occupano di tali processi”. L'obiettivo è stato allargare la governance delle politiche sociali e corresponsabilizzare maggiormente gli attori coinvolti, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del welfare comunitario. Si è inteso, cioè, creare nuove modalità di relazione tra enti pubblici e terzo settore, per garantire un potenziamento delle competenze individuali e un miglioramento complessivo della rete dei servizi territoriali.

## **2. Obiettivi e domande della valutazione**

Seguendo il mandato ricevuto dalla committenza, la valutazione del percorso formativo si è posta l'obiettivo di esplorare gli effetti che la partecipazione al percorso formativo ha avuto sui beneficiari. Non potendo disporre di misure pre-progetto, è stata adottata la logica valutativa degli effetti percepiti (*vep*, Martini & Sisti, 2009): sono state cioè esaminati eventuali miglioramenti in termini di conoscenze, abilità e competenze rilevanti per il lavoro sociale, nella percezione degli stessi beneficiari. Parallelamente, si è indagato sulla percezione soggettiva degli operatori riguardo l'adeguatezza del percorso formativo, espressa sia in termini di grado di gradimento complessivo, sia in relazione a temi e argomenti affrontati, metodi e organizzazione del percorso.

Inoltre, al fine di garantire una maggiore solidità alla ricerca valutativa, si è ritenuto opportuno indagare anche altri aspetti rilevanti per la buona qualità delle pratiche professionali degli operatori. In particolare, la valutazione ha indagato l'autoefficacia professionale, il grado di coinvolgimento degli operatori e il grado di coesione dei team promossi nei servizi. Infine, è stata colta l'occasione di ricerca per esaminare anche le criticità dei servizi, l'impatto percepito sulle famiglie, e gli aspetti da migliorare nelle rappresentazioni degli operatori.

L'analisi di tutti gli aspetti considerati nella valutazione ha permesso di restituire un quadro esaustivo sul funzionamento dei servizi per minori e famiglie operanti sui territori, seppur nella percezione soggettiva degli operatori. Nello specifico, la ricerca ha tentato di rispondere alle seguenti domande valutative riferibili a più livelli e aree.

#### **A. Livello individuale/dei professionisti**

1. Quanto gli operatori si sentono efficaci nell'esercizio della loro professionalità?
2. Quanto si sentono coinvolti nell'organizzazione del servizio in cui operano?
3. In che misura gli operatori si sentono coesi nel proprio gruppo di lavoro?

---

<sup>3</sup> Azione di sistema: Progetto regionale “HUMUS – Coltivare e generare nuove prassi”. Formazione congiunta sui processi di co-progettazione.

### **B. Livello organizzativo/del servizio**

4. Nella percezione degli operatori, i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono in grado di incidere sulle condizioni di vita e sul benessere delle famiglie?
5. Nella percezione degli operatori, i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono in grado di rispondere ai bisogni del territorio?
6. Quali sono le maggiori criticità che possono ridurre la potenziale efficacia dei servizi nel rispondere ai bisogni dell’utenza a cui si rivolgono?
7. Quali sono gli aspetti sui quali si potrebbe puntare per migliorare l’efficacia dei servizi pugliesi orientati a promuovere il benessere di minori e famiglie?

### **C. Effetti percepiti e soddisfazione per la formazione**

8. La formazione ha migliorato le conoscenze degli operatori sui temi trattati durante il percorso?
9. Il percorso formativo ha migliorato le abilità e le competenze specifiche degli operatori nel lavoro sociale?
10. Gli operatori sono soddisfatti del percorso formativo rispetto ai temi, ai metodi e all’organizzazione?

## **3. Metodo**

Per la definizione del disegno di ricerca valutativa, il gruppo di lavoro ha innanzitutto analizzato i documenti di progetto. Successivamente, adottando una logica partecipativa, si è scelto di intervistare il referente dell’azione 2 del progetto Humus al fine di comprendere ulteriormente gli obiettivi specifici dell’azione progettuale, l’architettura del progetto formativo, le attività svolte e le modalità utilizzate.

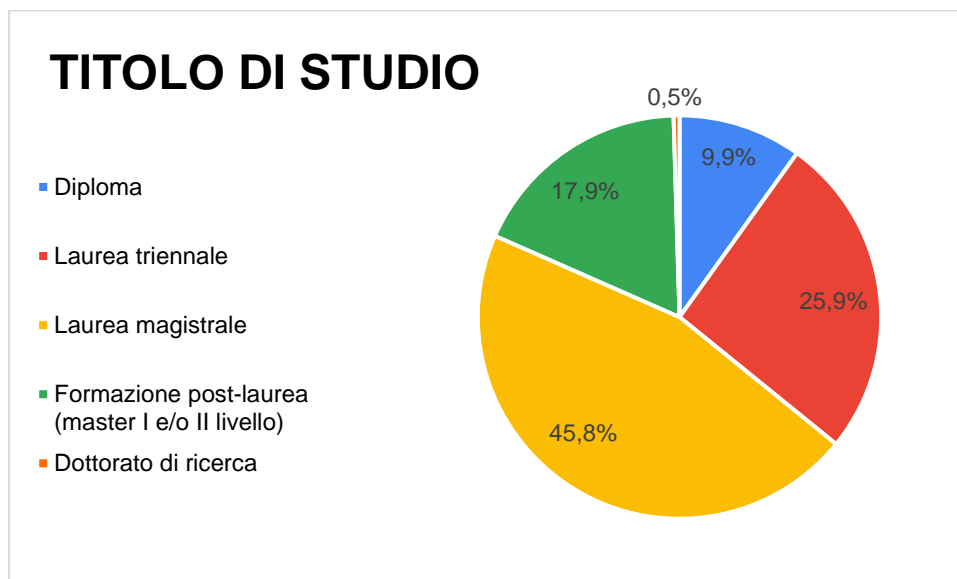
In seguito alla condivisione del materiale didattico da parte del referente del progetto, il gruppo di ricerca, analizzandone i contenuti, ha individuato le aree tematiche rispetto alle quali è stato possibile valutare eventuali cambiamenti nelle conoscenze dei professionisti. Oltre alle batterie di item costruite ad hoc per valutare gli effetti della partecipazione al percorso formativo su conoscenze e competenze, si è provveduto a costruire uno strumento più complesso che consentisse di rispondere a tutte le domande di valutazione declinate (cfr. 3.2).

### **3.1 Procedura e campione valutativo**

Al termine del percorso formativo, gli operatori sono stati invitati a completare il questionario costruito *ad hoc* e diffuso, con il supporto del responsabile della formazione, tramite la condivisione del link del software *Google form*. I beneficiari hanno avuto a disposizione una settimana per poter compilare il questionario, successivamente si è provveduto all’analisi dei dati. Nel complesso il campione oggetto della valutazione è composto da 212 operatori così distribuiti: 12,7% maschi e 86,3% femmine, di età compresa tra i 25 e 67 anni ( $M=41,98$ ;  $ds=9,25$ ).

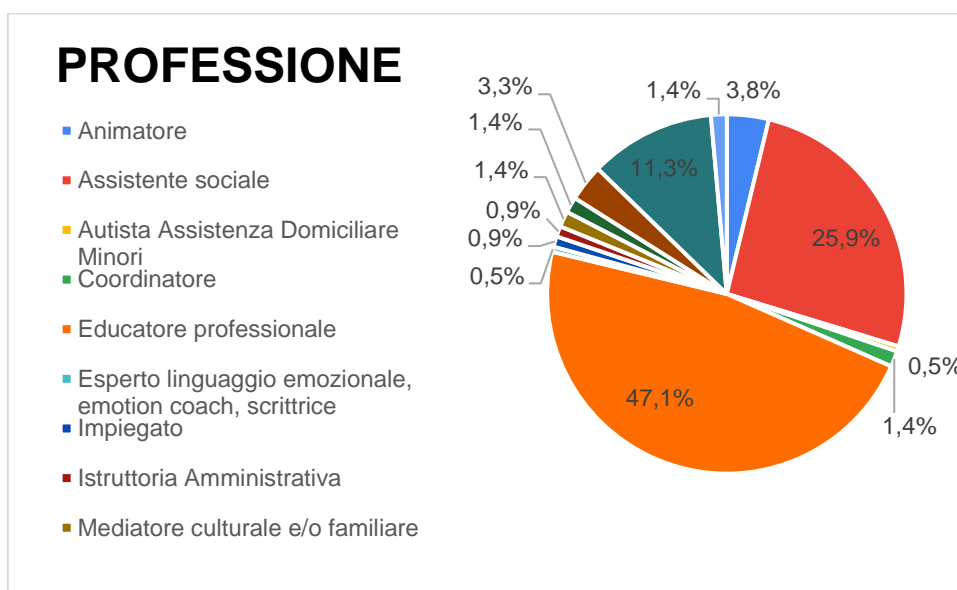
Rispetto al titolo di studio, quasi la metà del campione (45,8%) possiede la laurea magistrale (cfr. Grafico 1).

#### **GRAFICO 1 – Titolo di studio dei rispondenti**



Rispetto alla distribuzione delle professioni molti dei rispondenti sono educatori professionali (47,1%) e assistenti sociali (25,9%); le restanti professioni sono raffigurate nel grafico 2. Di questi professionisti, quasi 1/5 è coordinatore del servizio in cui opera (18,9%).

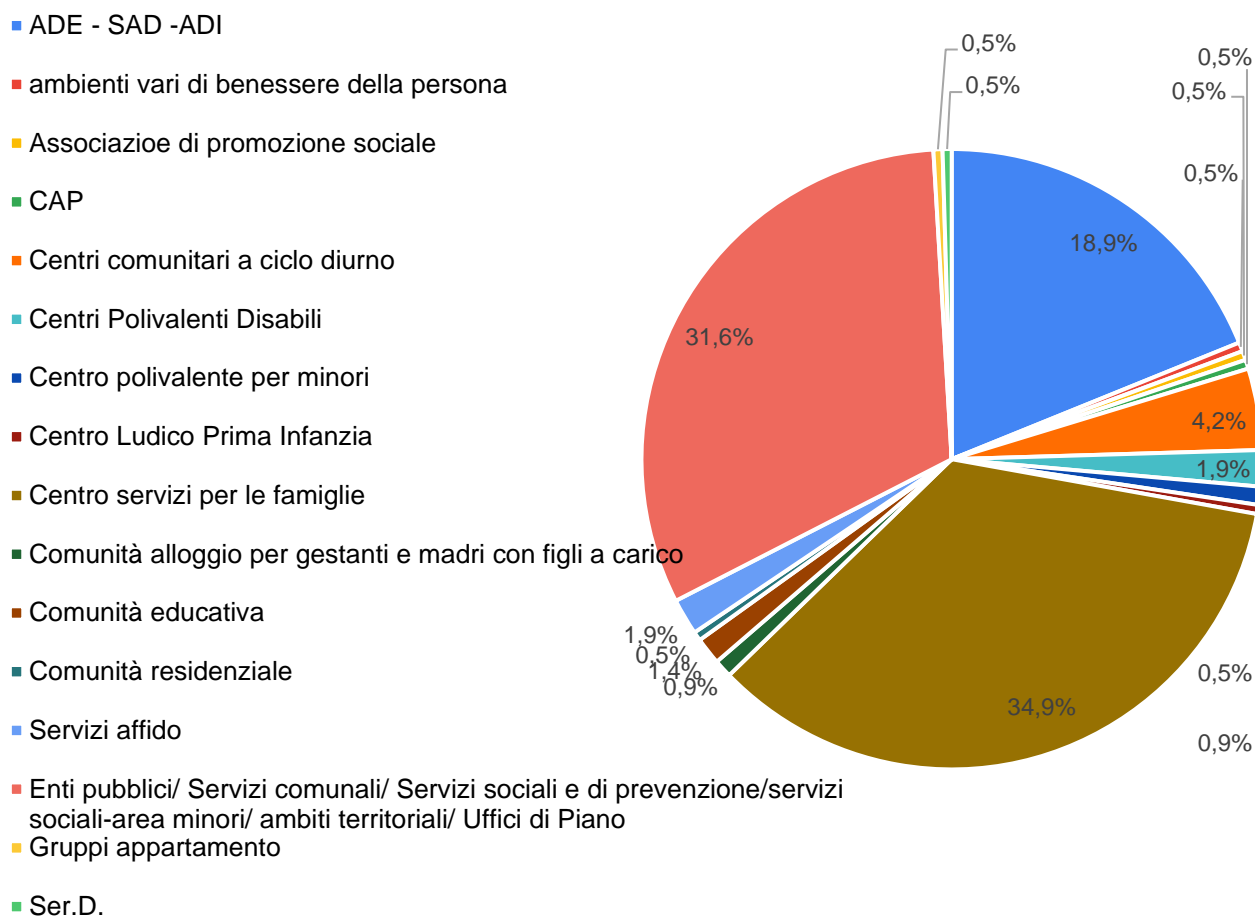
**GRAFICO 2 – Professione dei rispondenti**



Rispetto agli ambiti lavorativi dei componenti del campione, la maggior parte lavora nei centri servizi per le famiglie (34,9%) ed in enti pubblici/ Servizi comunali/Servizi sociali e di prevenzione/servizi sociali-area minori/ambiti territoriali/ Uffici di Piano (31,1%). I restanti ambiti lavorativi, a cui corrispondono percentuali più basse, sono raffigurati nel grafico 3.

**GRAFICO 3 – Ambito lavorativo**

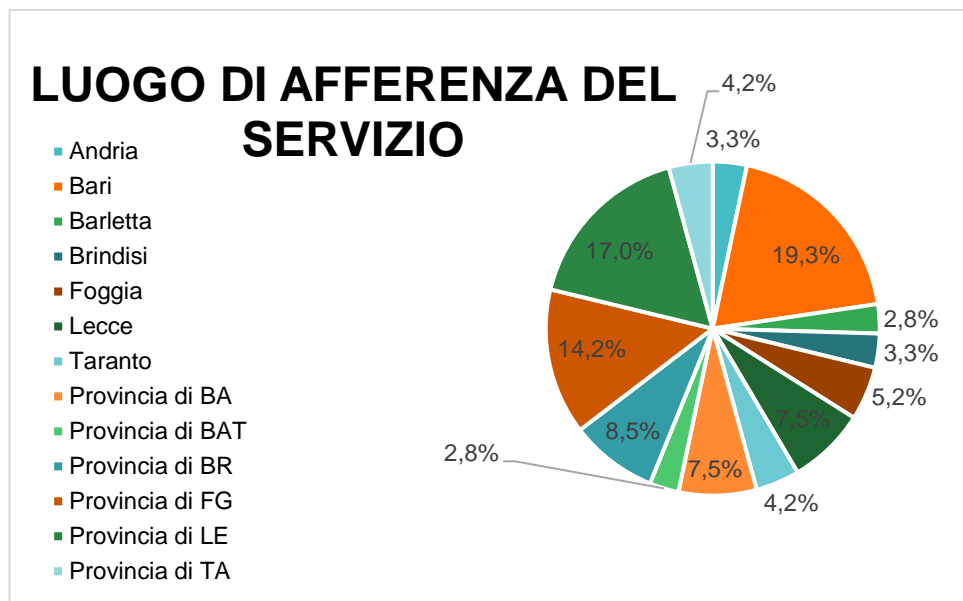
## AMBITO LAVORATIVO



Sebbene la ricerca valutativa sia stata diffusa tra gli operatori afferenti a servizi di tutto il territorio pugliese, la maggior parte del campione è afferente alla città di Bari (19,3%) e alla provincia di Lecce (17%), come illustrato nel grafico 4.



GRAFICO 4 – Luogo di afferenza del servizio



### 3.2 Il questionario di valutazione

Il questionario è organizzato in quattro sezioni:

1. Sociodemografica
2. Efficacia professionale, coinvolgimento e coesione
3. Livello organizzativo dei servizi: impatti, criticità e aspetti da migliorare
4. Valutazione del percorso formativo.

1. La prima sezione sociodemografica contiene informazioni sulle generalità dei rispondenti (nome, cognome, genere, età), titolo di studio, professione, ambito lavorativo, luogo di afferenza del servizio in cui operano i professionisti e anni di esperienza professionale nei servizi rivolti a minori e famiglie. Alla fine di questa sezione, si è chiesto di selezionare il/i modulo/i frequentato/i.
2. La seconda sezione contiene tre scale che indagano l'autoefficacia professionale, il coinvolgimento nell'organizzazione e la coesione all'interno del team.

- a. Per esaminare il livello di autoefficacia percepita degli operatori è stata utilizzata la *Self-Efficacy Scale for Social Workers* (SESSW; Pedrazza, Trifiletti et al., 2013). La scala è composta da 13 item che, come rilevato dall'analisi fattoriale, saturano tre dimensioni: regolazione emotiva, che indica la fiducia che hanno gli operatori sociali nelle proprie capacità di gestire le emozioni negative che emergono quando si affrontano situazioni complesse (es. *sono sempre in grado di gestire l'impotenza che talvolta sento di fronte a situazioni gravi*); autoefficacia procedurale, ovvero la capacità di affrontare diversi aspetti della pratica del lavoro sociale, come stabilire un

rapporto equo e gentile con l'utente, scrivere e aggiornare la documentazione sul caso, non arrendersi di fronte al fallimento (es. *di fronte al fallimento riesco sempre a ridefinire gli obiettivi e a ricominciare tutto da capo*); e richiesta di supporto, che descrive la capacità di cercare e trovare supporto negli altri (es. *sono sempre in grado di comunicare tempestivamente il mio bisogno di sostegno o di supporto ai colleghi*). L'attendibilità della scala, valutata tramite correlazione item-scala totale è considerata soddisfacente (Alpha di Cronbach > 0.70; regolazione delle emozioni = 0.81; autoefficacia procedurale = 0.76; richiesta di supporto = 0.80). I partecipanti hanno risposto ai 13 item attraverso una scala Likert a 7 punti, attribuendo un punteggio che va da 1 (totalmente in disaccordo) a 7 (totalmente d'accordo).

- b. Per esplorare il grado di coinvolgimento degli operatori nel servizio in cui operano sono stati utilizzati alcuni item della Human Resources Management Policies and Practices Scale (HRMPPS; Demo, Neiva et al., 2012), che indagano il grado di adattamento dei dipendenti ai loro ruoli e quanto nel servizio ci sia un ambiente di comprensione, cooperazione e fiducia. Sono stati utilizzati 5 item della dimensione dell'Involvement (*nel servizio in cui lavoro, si respira un clima di comprensione e fiducia tra coordinatore e operatori*). I beneficiari hanno risposto agli item attraverso una scala Likert a 5 punti attribuendo i seguenti punteggi: da 1, totalmente in disaccordo, a 5, totalmente d'accordo.
  - c. Per valutare il livello di coesione all'interno del gruppo di lavoro è stata utilizzata la scala Multidimensional Organizational Questionnaire for Teams (MDOQ\_Team); i rispondenti hanno risposto agli item esprimendo il loro grado di accordo (*nel servizio in cui opero le persone si mettono i bastoni fra le ruote*), attraverso una scala Likert a 5 punti (1 totalmente in disaccordo, 5 totalmente d'accordo).
3. La terza sezione indaga la percezione degli operatori riguardo all'organizzazione dei servizi, in termini di impatti, criticità e aspetti da migliorare.
- a. Una prima batteria di item costruita ad hoc ha indagato quanto, nella percezione dei professionisti, i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono in grado di incidere sulle condizioni di vita e sul benessere delle famiglie. Sono stati operationalizzati i 5 principi del Family Impact Lens (Belletti, Bramanti, Carrà, 2018):
    - responsabilità della famiglia (*promuove l'empowerment familiare e sostiene le responsabilità reciproche tra i membri della famiglia*);
    - stabilità della famiglia (*rafforza l'impegno dei membri della famiglia gli uni verso gli altri e verso la stabilità del nucleo familiare contrastando gli effetti distruttivi dei conflitti intra-familiari*);
    - relazioni familiari (*sostiene le relazioni familiari aiutando le famiglie a bilanciare le esigenze di tutti i componenti promuovendo sane relazioni di coppia, coniugali e genitoriali*);
    - diversità delle famiglie (*offre supporti personalizzati per rispondere meglio alle diverse esigenze e situazioni familiari, ad esempio le diverse appartenenze culturali,*

*etniche, razziali e religiose, le differenze di provenienza geografica e di status socio-economico le famiglie con membri con bisogni speciali, le famiglie in fasi differenti del loro ciclo di vita familiare);*

- coinvolgimento delle famiglie (*ascolta le famiglie per prendere decisioni e lavora in partnership con esse*).

Un ulteriore item ha indagato l'efficacia generale del servizio nella percezione degli operatori (*è in grado di rispondere adeguatamente ai bisogni espliciti e impliciti del territorio*).

Per questi 6 item i partecipanti hanno risposto utilizzando una scala Likert a 5 punti; che va da 1 (totalmente in disaccordo) a 5 (totalmente d'accordo).

- b. Una seconda batteria di item creata *ad hoc* ha esplorato le criticità che possono ridurre la potenziale efficacia dei servizi nel rispondere ai bisogni dell'utenza a cui si rivolgono (es. *scarse risorse umane e finanziarie; scarsi o inadeguati momenti di costruzione di una rete interistituzionale*). Rispetto a questi item, è stato chiesto ai professionisti di attribuire un punteggio da 0 a 2 seguendo la seguente scala: 0 (per niente/non è una criticità rilevante nel servizio in cui opero); 1 (abbastanza/è una criticità abbastanza rilevante nel servizio in cui opero); 2 (molto/ è un una criticità molto rilevante nel servizio in cui opero).
  - c. Una terza scala ha indagato gli aspetti su cui puntare per migliorare l'efficacia dei servizi (es. *migliorare metodi e strumenti per l'analisi dei bisogni dell'utenza e del territorio; Individuare e utilizzare strumenti operativi, prassi e procedure condivise da adoperare nei diversi servizi che operano sul piano regionale*). In questo caso, è stato chiesto di attribuire a ciascun item un punteggio da 0 a 2 che rappresentassi il grado di rilevanza/priorità di ogni aspetto, in relazione alla seguente scala: 0 (per niente/non è un aspetto rilevante né prioritario), 1 (abbastanza/ è un aspetto rilevante ma non prioritario), 2 (molto/è un aspetto molto rilevante e prioritario). Successivamente, in relazione agli stessi aspetti è stato chiesto ai professionisti di selezionare solo quelli ritenuti in assoluto prioritari, selezionandone massimo tre.
4. La quarta sezione indagato sia gli effetti percepiti dagli operatori in riferimento a conoscenze, competenze specifiche e abilità del proprio settore, sia valutato le percezioni sulla formazione ricevuta e la soddisfazione complessiva rispetto al percorso.
- a. Una prima scala *ah hoc* sulla base degli argomenti trattati durante i moduli ha esplorato i miglioramenti sulle conoscenze dei professionisti, in particolare: sul quadro normativo, sugli obiettivi e funzioni dei servizi territoriali rivolti a minori e famiglie, sui ruoli degli attori coinvolti nel processo di presa in carico dei minori, sulla riforma del diritto civile e sul tribunale della famiglia, sulla deontologia professionale degli operatori nelle relazioni d'aiuto, sulla valutazione delle competenze genitoriali, sui bisogni e approcci innovativi negli interventi con gli adolescenti, sulla mediazione familiare, sullo spazio neutro, sulle aree di attività, sulle figure professionali coinvolte e sulle finalità dei progetti P.I.P.P.I. e CARELEAVERS.
  - b. La seconda scala ha esplorato i miglioramenti sulle competenze e abilità che caratterizzano il lavoro degli operatori (es. *migliorare le mie competenze di progettazione degli interventi; migliorare la mia capacità di gestire, nel complesso, il*

*processo di presa in carico, svolgendo meglio il lavoro sul campo*). In questo caso, è stato chiesto ai professionisti di indicare quanto ritengono che la formazione li abbia aiutati in questi aspetti, attribuendo un punteggio attraverso una scala Likert a 5 punti: da 1 (per niente) a 5 (molto).

- c. La terza batteria di item richiedeva ai partecipanti di esprimere un giudizio valutativo sul percorso formativo ed in particolare sui temi trattati (es. *i temi trattati sono risultati coerenti con i suoi bisogni e le sue aspettative*), sui metodi (es. *i metodi utilizzati hanno permesso un attivo coinvolgimento dei partecipanti*) e sull'organizzazione del percorso formativo (es. *il calendario delle attività e degli orari è stato adeguato*). Infine, è stato chiesto di esprimere il grado di soddisfazione complessivo riguardo al percorso formativo. A ciascun item è associata una scala Likert a 5 punti, che va da 1 (per niente) a 5 (molto).

## **4. Risultati**

### ***Quanto gli operatori si sentono efficaci nell'esercizio della loro professionalità?***

Esaminando i punteggi medi ottenuti dalla *Self-Efficacy Scale for Social Workers*, le statistiche descrittive evidenziano che, nel complesso, il livello di autoefficacia nel campione di operatori considerato risulta essere medio-alto (M=5.83; ds=0.99; range: 1-7).

In particolare, il livello di regolazione emotiva è medio alto, provando che gli operatori hanno un buon livello di fiducia nella propria capacità di gestire le emozioni in situazioni complesse (M=5,53, ds=1,02; range 1-7). Anche per quanto concerne le sottoscale dell'autoefficacia procedurale e della richiesta di supporto, si evidenziano buoni risultati: gli operatori si ritengono in grado di affrontare i vari aspetti del loro lavoro, dal rapporto con l'utente all'aver una documentazione chiara e dettagliata, e nel momento del bisogno sono in grado di chiedere supporto (autoefficacia procedurale M=5,96; ds=0.99; range 1-7; richiesta di supporto M=5.94; ds=1.04; range 1-7).

### ***In che misura gli operatori si sentono coinvolti nell'organizzazione del servizio in cui operano?***

I rispondenti affermano di sentirsi molto coinvolti nell'organizzazione del servizio in cui operano (M=4.35; ds=0.73; range 1-5). Interpretando il punteggio medio, si può affermare che il campione di operatori considerato ritiene che nel servizio in cui opera ci sia un clima di comprensione e collaborazione, sia tra colleghi, sia tra operatori e coordinatori, grazie ad una costante comunicazione che permette di svolgere al meglio il proprio lavoro. Inoltre, gli operatori si sentono incoraggiati ad essere autonomi nella gestione dei compiti e nella presa di decisioni, ma anche partecipativi nella presa in carico delle decisioni e nella soluzione dei problemi.

### ***In che misura gli operatori si sentono coesi nel loro gruppo di lavoro?***

Un giudizio altrettanto positivo è stato espresso in merito ai criteri valutativi inerenti alla coesione degli operatori nel proprio gruppo di lavoro. Infatti, analizzando le statistiche descrittive, gli operatori hanno espresso il loro totale disaccordo sugli item che definiscono un team poco coeso (M= 1,84; ds=1.10; range 1-5).

***Nella percezione degli operatori, in che misura i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono in grado di incidere sulle condizioni di vita e sul benessere delle famiglie?***

Nella rappresentazioni degli operatori, analizzando il punteggio medio rilevato dalla scala creata sui principi del Family Impact Lens, i servizi per minori e famiglie del territorio regionale risultano essere molto efficaci nell'incidere sulle condizioni di vita e sul benessere delle famiglie (M=4.23; ds=0.74; range 1-5). Nello specifico, questi servizi riescono a promuovere l'empowerment familiare, a sostenere le responsabilità reciproche tra i membri della famiglia rafforzando i legami, contrastando gli effetti distruttivi dei conflitti intra-familiari e sostenendo le relazioni (di coppia, coniugali e genitoriali), ovvero aiutando a bilanciare le esigenze di tutti i componenti. Inoltre, offrono supporti personalizzati in relazione alle diverse esigenze e situazioni, ascoltando le famiglie e lavorando con esse.

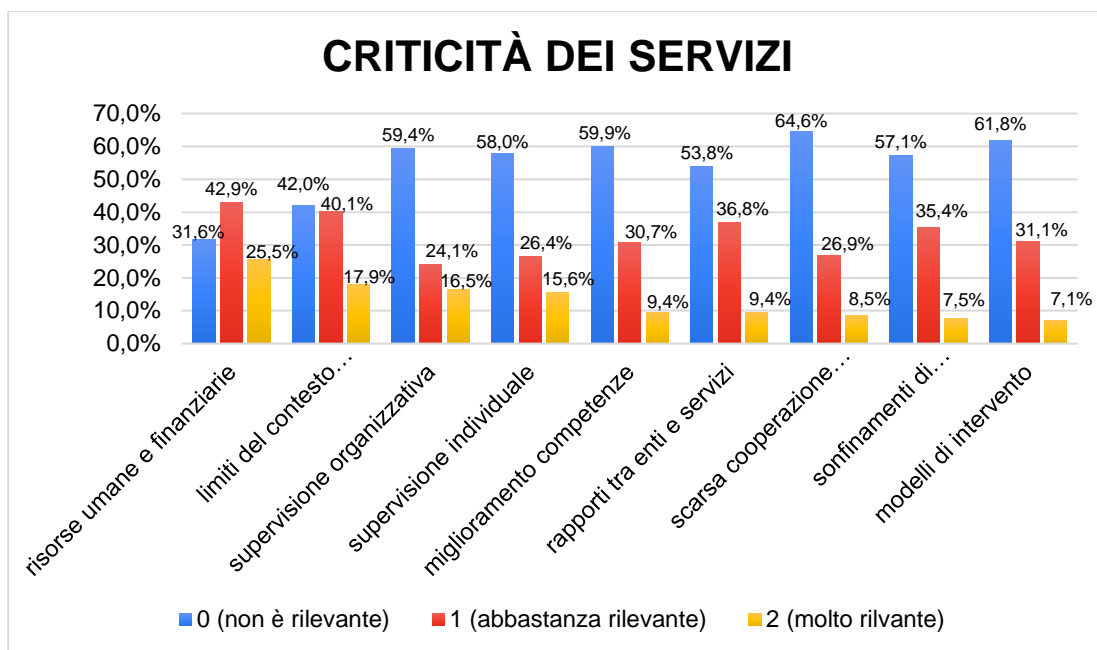
***Nella percezione degli operatori, in che misura i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono in grado di rispondere ai bisogni espliciti e impliciti del territorio?***

La maggior parte del campione (80,2%) ritiene che i servizi per minori e famiglie del territorio regionale sono molto in grado di rispondere ai bisogni del territorio; una piccola parte ritiene che lo siano abbastanza (17,9%) e pochi operatori che non lo siano per niente (1,9%). (M=4,13; ds=0.82; range 1-5).

***Quali sono le maggiori criticità che possono ridurre la potenziale efficacia dei servizi nel rispondere ai bisogni dell'utenza a cui si rivolgono?***

Dal punto di vista degli operatori, le criticità ritenute maggiormente rilevanti che possono ridurre l'efficacia dei servizi nel rispondere ai bisogni dell'utenza a cui si rivolgono sono le scarse risorse umane e finanziarie (25,5%), a cui seguono i limiti del contesto organizzativo ossia l'inadeguatezza di spazi, attrezzature e strumenti operativi (17,9%, cfr. Grafico 5). Le altre dimensioni considerate dalla ricerca, come gli scarsi o inadeguati momenti che promuovono la cooperazione interprofessionale (64,6%) e l'inadeguatezza dei modelli di intervento e gli sconfinamenti di competenza (61,8%) non rappresentano criticità rilevanti.

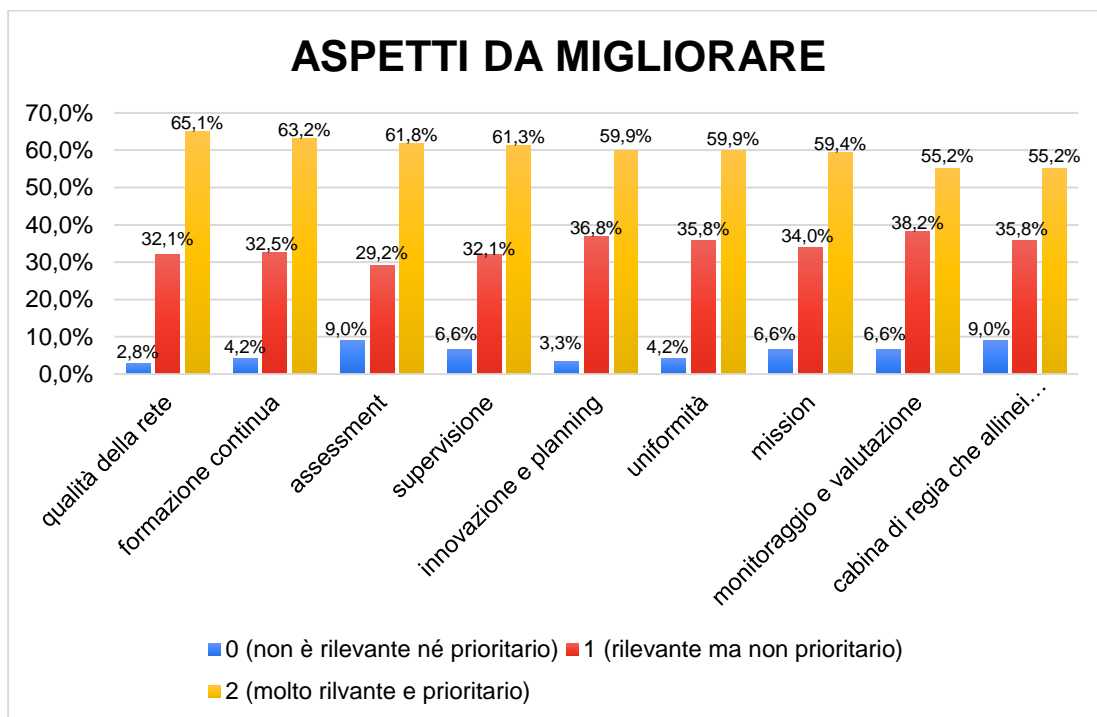
**GRAFICO 5 – Criticità dei servizi**



***Quali sono gli aspetti sui quali si potrebbe puntare per migliorare l’efficacia dei servizi pugliesi orientati a promuovere il benessere di minori e famiglie?***

Gli aspetti prioritari da migliorare per aumentare l’efficacia dei servizi, secondo i rispondenti, sono principalmente: l’esigenza di momenti periodici di confronto, scambio e coordinamento strutturato tra i diversi servizi ed enti del territorio per migliorare la qualità della rete (65,1%); il bisogno di garantire periodicamente programmi di formazione, aggiornamento e miglioramento delle conoscenze e delle competenze dei professionisti che operano nei servizi per minori e famiglie (63,2%). Come si evince dal grafico 6, tuttavia, anche gli altri aspetti listati nella batteria sono considerati elementi rilevanti da migliorare.

**GRAFICO 6 – Aspetti da migliorare**



***La formazione ha migliorato le conoscenze degli operatori sui temi trattati durante il percorso?***

Esaminando i punteggi medi ottenuti dalla scala sulle conoscenze degli operatori, si evidenziano ottimi miglioramenti associati al percorso formativo (TAB. 1). In particolare, gli impatti più significativi si sono rilevati sulle conoscenze riguardanti gli obiettivi, i compiti e le funzioni dei diversi servizi territoriali rivolti a minori e famiglie (M=4.20; ds=0.83; range 1-5); i ruoli, diritti e doveri dei diversi attori coinvolti nel processo di presa in carico di minori e famiglie (M=4.14; ds=0.90; range 1-5); i modelli e gli strumenti di co-progettazione e co-programmazione (M=4.10; ds=0.95; range 1-5). Guardando in particolare agli strumenti utilizzabili nel lavoro con gli adolescenti, rispetto ai quali era emerso un bisogno formativo da parte della comunità professionale, la valutazione ha messo in evidenza che i beneficiari riportano di aver migliorato molto le proprie conoscenze sulle fragilità e sui bisogni degli adolescenti, apprendendo approcci innovativi di intervento (M=4,09; ds=0.95; range 1-5).

Cambiamenti meno evidenti, sebbene nella direzione attesa, si sono rilevati sui temi della mediazione familiare (M=3.06; ds=1.03; range 1-5), delle relazioni familiari in relazione all’orientamento sessuale e all’identità di genere (M= 3.92; ds=1.06; range 1-5), della riforma del Diritto Civile e del Tribunale della famiglia (M= 3.94; ds=1.04; range 1-5).

**TABELLA 1 – Effetti sulle conoscenze**

Item	media	ds
Riflettere e apprendere nuove conoscenze su obiettivi, compiti e funzioni dei diversi servizi territoriali rivolti a minori e famiglie	4,20	,893
Riflettere e apprendere nuove conoscenze su ruoli, diritti e doveri dei diversi attori coinvolti nel processo di presa in carico di minori e famiglie	4,14	,906
Riflettere e apprendere nuove conoscenze su modelli e strumenti di co-progettazione e co-programmazione	4,10	,910
<b>Riflettere e apprendere nuove conoscenze su fragilità, bisogni e approcci innovativi nell'intervento con gli adolescenti</b>	<b>4,09</b>	<b>,959</b>
Riflettere e apprendere nuove conoscenze relative a progettualità integrate (ad es. CSF, ADE, affido...)	4,09	,934
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sulle responsabilità e sulla deontologia professionale degli operatori nelle relazioni d'aiuto	4,07	,969
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sulla valutazione delle competenze genitoriali	4,07	,926
Riflettere e apprendere nuove conoscenze su PIPPI (conoscenza del servizio; aree di attività; figure professionali; finalità ...)	4,04	1,018
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sui temi della conflittualità e della violenza	4,01	,964
Riflettere e apprendere nuove conoscenze relative alla strutturazione dei PEI e PAI	4,00	1,040
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sul servizio di educativa domiciliare	3,99	,990
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sui percorsi di affido e adozioni	3,99	,966
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sul quadro normativo (L. 328/2000; Piano regionale delle politiche sociali; Piano di Zona; Regolamento Regionale 04/2007)	3,99	,956
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sui ruoli all'interno delle organizzazioni (coordinatori, supervisioni, professionisti...)	3,98	,969
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sullo spazio neutro	3,97	1,021
Riflettere e apprendere nuove conoscenze su CARE LEAVERS (conoscenza del servizio; aree di attività; figure professionali; finalità ...)	3,97	,968
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sulla riforma del Diritto Civile e sul Tribunale della famiglia (passaggio dal vecchio e al nuovo)	3,94	1,045
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sulla mediazione familiare	3,93	1,037
Riflettere e apprendere nuove conoscenze sulle relazioni familiari in relazione all'orientamento sessuale e all'identità di genere	3,92	1,064

Nel complesso, se si considera il punteggio medio di tutta la scala, l'effetto sulle conoscenze dei beneficiari è risultato molto positivo (M= 4.02; ds=0.85; range 1-5).



***Il percorso formativo ha migliorato le competenze specifiche e le abilità degli operatori nel lavoro sociale?***

Anche gli impatti della formazione sulle competenze specifiche e le abilità degli operatori sono risultati molto positivi (TAB. 2). Dalle analisi statistiche si evince che la formazione abbia impattato maggiormente sul miglioramento delle competenze professionali (M=4.17; ds=0.92; range 1-5), sulle competenze di pianificazione del lavoro (M=4.09; ds=1.00; range 1-5) e sulle competenze interpersonali (M=4.07; ds=0.97; range 1-5). La formazione è risultata lievemente meno efficace, sebbene abbia comunque un effetto positivo, nell'accrescere la condivisione e il confronto con operatori afferenti a diversi enti e servizi del territorio (M=3.97; ds=0.93; range 1-5) e nel migliorare la capacità di cooperare con i colleghi del proprio team (M=3.95; ds=1.04; range 1-5) e di documentare il lavoro svolto (M=3.89; ds=0.97; range 1-5).

**TABELLA 2 – Competenze specifiche e abilità**

Item	media	ds
Migliorare nel complesso le mie competenze professionali	4,17	,925
Migliorare le mie competenze di pianificazione del lavoro	4,09	1,005
Migliorare le mie competenze interpersonali	4,07	,969
Migliorare le mie competenze organizzative	4,05	1,006
Migliorare le mie competenze di progettazione degli interventi	4,05	,994
Migliorare le mie competenze nell'erogazione dei servizi rivolti a minori e famiglie	4,05	,970
Riconoscere e apprezzare le funzioni della rete nel lavoro sociale e le opportunità derivanti dalla costruzione di reti	4,05	,896
Riflettere sul valore del capitale sociale di un territorio nella risposta complessa ai bisogni sociali	4,04	,945
Migliorare le mie competenze nella valutazione degli effetti degli interventi	4,03	1,004
Migliorare le mie competenze nella valutazione dei bisogni	4,03	,997
Migliorare la mia capacità di riflettere sulle pratiche professionali messe in campo, alla luce delle conoscenze e dei modelli teorici appresi	4,00	1,014
Accrescere la condivisione di linguaggi e strumenti con operatori di diversa professionalità per potenziare l'interdisciplinarietà degli interventi	3,98	,983
Migliorare la mia capacità di gestire, nel complesso, il processo di presa in carico, svolgendo meglio il lavoro sul campo	3,97	1,004
Accrescere la condivisione e il confronto con operatori afferenti a diversi enti e servizi del territorio per migliorare la rete interistituzionale	3,97	,926
Migliorare la mia capacità di cooperare con i colleghi del mio team multiprofessionale (lavoro d'équipe)	3,95	1,040
Migliorare la mia capacità di documentare il lavoro svolto (relazioni, diario di bordo, ecc..)	3,89	,972

Nel complesso, se si considera il punteggio medio di tutta la scala, anche l'effetto sulle competenze specifiche e sulle abilità è risultato molto positivo (M=4.02; ds=0.89; range 1-5).

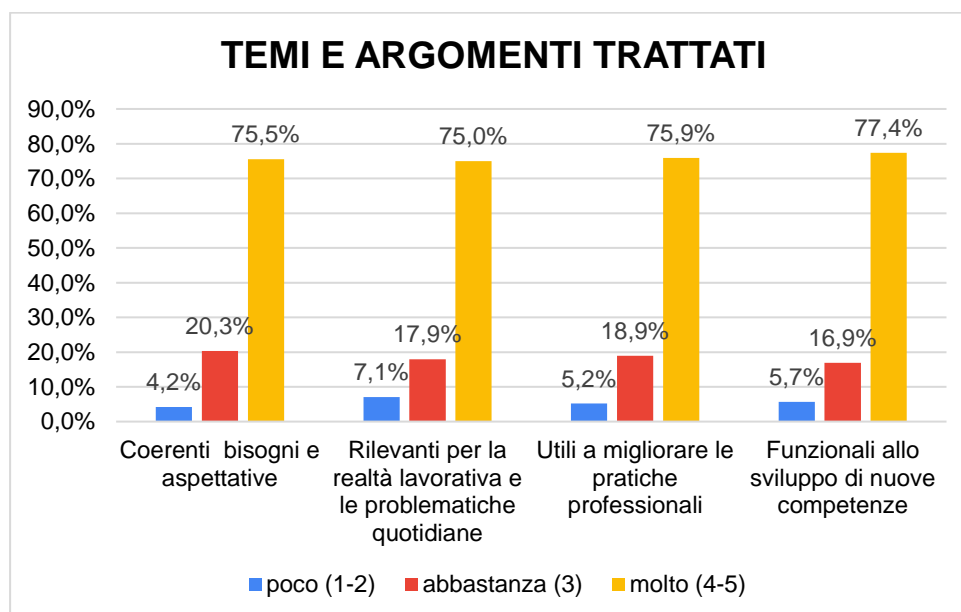
***Gli operatori sono soddisfatti del percorso formativo rispetto ai temi, ai metodi e all’organizzazione?***

Esaminando il grado di soddisfazione dei beneficiari rispetto ai temi del percorso, il 75,5% del campione ha ritenuto che gli argomenti trattati siano stati molto coerenti con i propri bisogni e le proprie aspettative. Solo il 20,3% ha ritenuto che siano stati abbastanza adeguati e il 4,2% che siano stati poco adeguati. In relazione alla rilevanza, la maggior parte dei beneficiari ritiene che gli argomenti trattati siano stati molto rilevanti per la propria realtà lavorativa e per le problematiche che quotidianamente si affrontano nel lavoro sociale (75%); una parte ha ritenuto che siano stati abbastanza rilevanti (17,9%) e in pochi hanno ritenuto che lo siano stati poco (7,1%).

Rispetto all’utilità, circa i 3/4 degli operatori ha ritenuto che i temi sviluppati siano stati molto utili per migliorare le proprie pratiche professionali (75,9%); un piccolo gruppo di beneficiari ritiene che lo siano stati abbastanza (18,9%) o poco utili a tal fine (5,2%).

In linea con i risultati complessivi sulle competenze, la maggior parte dei beneficiari ritiene che i temi affrontati durante la formazione siano stati molto funzionali allo sviluppo di nuove competenze (77,4%); solo il 16,9% che lo siano stati abbastanza e il 5,7% che siano stati poco funzionali.

***GRAFICO 7 – Temi e argomenti trattati***

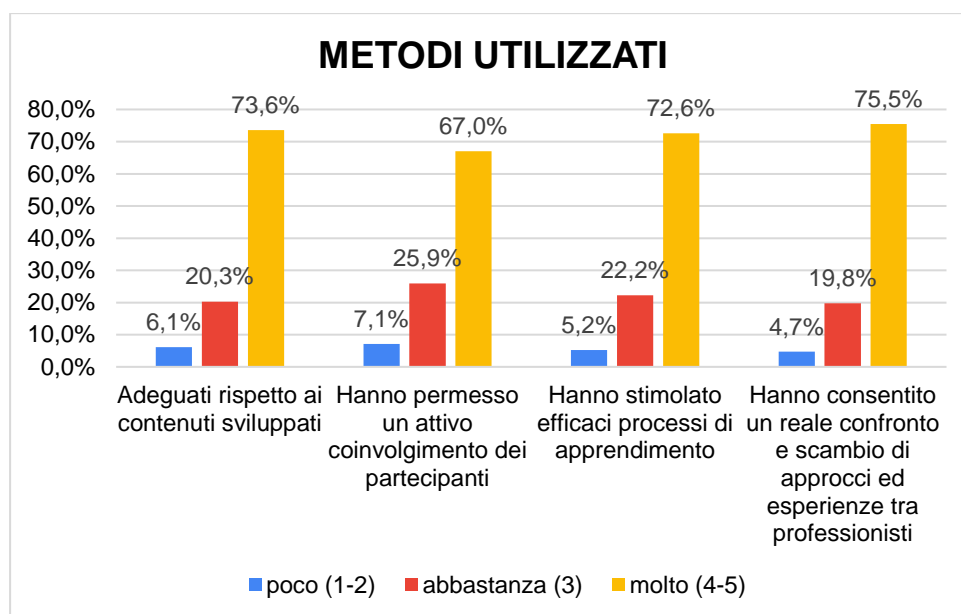


Analizzando le statistiche descrittive sul grado di soddisfazione riguardo ai metodi utilizzati durante il percorso, i dati mettono in luce che la maggior parte del campione ha ritenuto che essi siano stati adeguati rispetto ai contenuti sviluppati (73,6%).

I ¾ del campione ritiene che grazie ai metodi utilizzati si siano sentiti attivamente coinvolti (67,0%) e che siano stati efficaci nello stimolare processi di apprendimento (72,6%).

Infine, il 75,5% del campione ritiene che grazie ai metodi utilizzati ci sia stato un reale confronto costituito da scambio di approcci ed esperienze tra colleghi.

**GRAFICO 8 – Metodi utilizzati**



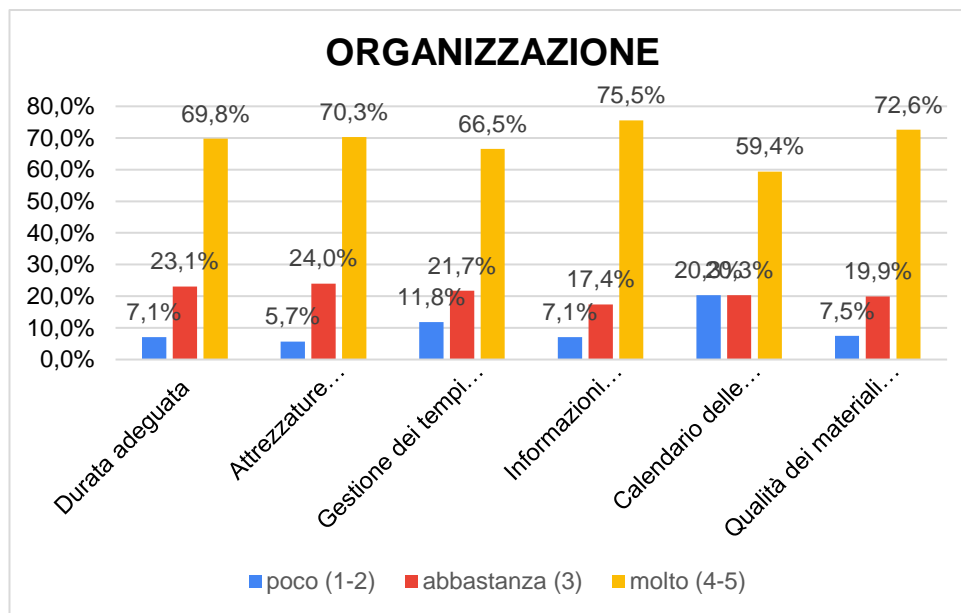
Esaminando il grado di soddisfazione rispetto agli aspetti organizzativi del percorso, le analisi dei dati restituiscono un quadro altrettanto positivo: la maggior parte del campione ha ritenuto che la durata del percorso sia stata molto adeguata (69,8%), una parte che lo sia stata abbastanza (23,1%) e in pochi che lo sia stata poco (7,1%).

Inoltre, le attrezzature utilizzate sono risultate rispondenti alle esigenze didattiche per gran parte dei beneficiari (70,3%); la gestione dei tempi è stata percepita come molto adeguata al percorso di formazione (66,5%). Infatti, anche il calendario delle attività e degli orari è risultato, secondo gran parte del campione, molto funzionale (59,4%).

Anche il giudizio sulle informazioni organizzative inerenti al percorso è positivo: la maggior parte dei beneficiari ha ritenuto, infatti, che esse siano state molto complete e tempestive (75,5%).

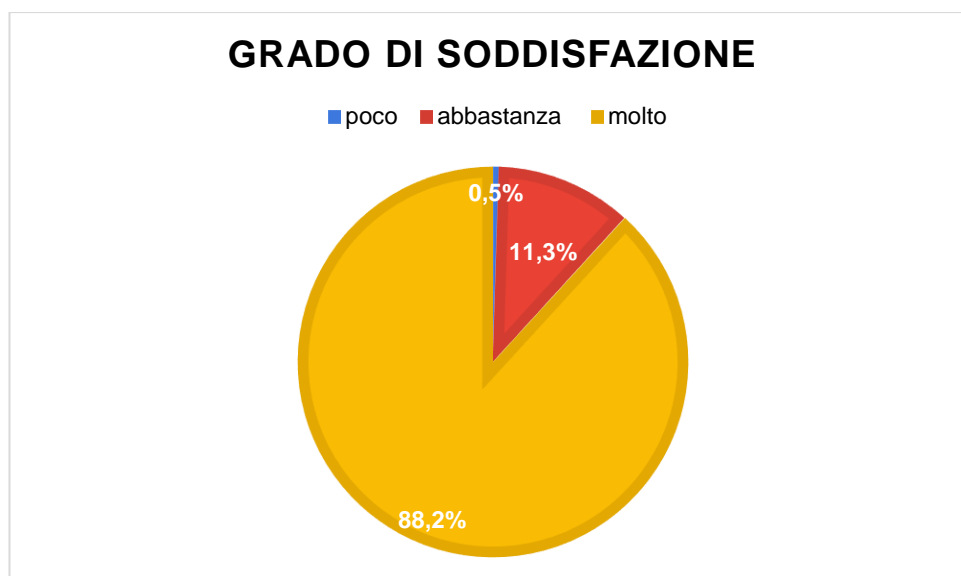
Infine, la qualità dei materiali didattici è risultata molto adeguata secondo il 72,6% del campione, abbastanza adeguata per il 19,9% e poco adeguata solo per il 7,5%.

GRAFICO 9 – Organizzazione



Nel complesso, focalizzandosi sul grado di soddisfazione, l'analisi della percezione dei beneficiari sull'attività di formazione restituisce un quadro molto positivo. Infatti, più dei  $\frac{3}{4}$  del campione si è ritenuto molto soddisfatto della formazione a cui ha partecipato (88,2%), come si evince dal grafico sottostante.

GRAFICO 10 – Grado di soddisfazione



## **5. Conclusioni**

Rispetto all’obiettivo dell’azione 2) del progetto HUMUS, ossia assicurare un incremento delle competenze dei professionisti per migliorare complessivamente la rete dei servizi territoriali, la valutazione effettuata restituisce un quadro positivo. I dati confermano che, nelle rappresentazioni degli operatori, il progetto formativo ha avuto effetti significativi sui beneficiari, in termini di conoscenze apprese, abilità e competenze maturate. Inoltre, grazie all’analisi dei dati si sono rilevate le principali criticità da affrontare e gli aspetti su cui, a livello regionale, bisognerebbe puntare per migliorare l’efficacia dei servizi per minori e famiglie del territorio regionale.

Nel complesso, considerato l’elevato grado di soddisfazione dei beneficiari sul percorso formativo, risulta fondamentale continuare ad investire nella promozione di percorsi di formazione e aggiornamento periodico, al fine di stimolare l’autoefficacia e la crescita professionale degli operatori del welfare per minori e famiglie pugliese. La sfida è proprio quella di assicurare una crescente qualità dei servizi mediante un investimento continuo su azioni che potenzino le conoscenze e le competenze dei practitioners, in un processo di apprendimento circolare che collega la teoria e la pratica dell’attività professionale.

## **BIBLIOGRAFIA**

Belletti, F., Bramanti, D., Carrà, E. (eds.) (2018). *Il Family Impact. Un approccio focalizzato sulla famiglia per le politiche e le pratiche*, Vita e Pensiero, Milano

Demo, G., Neiva, E. R., Nunes, I., & Rozzett, K. (2012). Human resources management policies and practices scale (HRMPPS): Exploratory and confirmatory factor analysis. *BAR-Brazilian Administration Review*, 9, 395-420.

Majer V. & D'Amato A. (2001). *Majer-d'amato organizational questionnaire (m-doq): questionario multidimensionale per la diagnosi del clima organizzativo*. Unipress.

Martini, A., & Sisti, M. (2009). *Valutare il successo delle politiche pubbliche*. Bologna: Il Mulino.

Pedrazza, M., Trifiletti, E., Berlanda, S., & Di Bernardo, G. A. (2013). Self-efficacy in social work: Development and initial validation of the self-efficacy scale for social workers. *Social Sciences*, 2(3), 191-207.