



Giunta Regionale

Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali

Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale

**GLI OPERATORI DEGLI SPORTELLI IMMIGRAZIONE:
IDENTITÀ PROFESSIONALI E BISOGNI FORMATIVI**

**(Una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi
per stranieri dell'Emilia-Romagna)**

marzo 2008

La presente ricerca è stata realizzata a cura di:

Marzio Barbieri, Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale Regione Emilia-Romagna

mabarbieri@regione.emilia-romagna.it

La traduzione in applicativo web del questionario è stata realizzata da:

Stefano Accorsi, responsabile del gruppo analisi e progettazione software dell'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale - Regione Emilia-Romagna

saccorsi@regione.emilia-romagna.it

Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale

Direzione Generale Sanità e Politiche Sociali

Regione Emilia-Romagna, viale Aldo Moro, 21

tel. 051-6397485 – fax. 051-6397074

segrspa@regione.emilia-romagna.it

INDICE

1.	Premessa	5
2.	La ricerca: Gli operatori degli sportelli che operano nell'immigrazione: identità professionali e bisogni formativi	8
2.1.	<i>Le fasi preliminari e il questionario</i>	8
2.2.	<i>I principali esiti</i>	9
	<i><u>2.2.1. I rispondenti</u></i>	9
	<i><u>2.2.2. Gli sportelli di appartenenza</u></i>	10
	<i><u>2.2.3. Profili professionali e ambiti d'impiego</u></i>	14
	<i><u>2.2.4. I percorsi professionali</u></i>	16
	<i><u>2.2.5. I percorsi formativi</u></i>	18
	<i><u>2.2.6. I percorsi professionali</u></i>	20
	<i><u>2.2.7. I giudizi professionali e le necessità formative</u></i>	22
3.	Considerazioni conclusive	31
	Allegati:	33
	Tavole	33
	Questionario	37

1. Premessa

I cittadini stranieri che risiedono ed operano in Emilia-Romagna da molti anni possono contare su di un sistema strutturato di sportelli informativi dedicati gestiti (in proprio o attraverso convenzioni) dai Comuni. Si tratta di una rete in continua crescita (oggi sono attivi 138 sportelli, quattro in più rispetto all'ultimo rilevamento propedeutico alla ricerca fatto nel Giugno 2007) della quale beneficiano anche cittadini italiani, Enti pubblici ed imprese. Un network che diventerebbe ancora più ampio se considerassimo anche quelle realtà informative per stranieri proprie del terzo settore, dei sindacati o di tutti quegli altri enti che da tempo e con buoni risultati operano nel territorio regionale ma in autonomia rispetto ai Comuni pur collegandosi con essi.

Tabella 1. I punti informativi per stranieri al 30 giugno 2007

Province	v.a.	v.%
Bologna	33	24,63
Ferrara	6	4,48
Forlì-Cesena	7	5,22
Modena	18	13,43
Parma	29	21,64
Piacenza	8	5,97
Ravenna	5	3,73
Reggio Emilia	17	12,69
Rimini	11	8,21
Regione Emilia-Romagna	134	100,00

Fonte: nostre elaborazioni

Rispetto al nostro ambito di ricerca, ovvero quello degli sportelli per stranieri comunali, come prima osservazione va detto che sarebbe più appropriato parlare di **punti informativi** dedicati agli stranieri. Questi spazi, infatti, a ben guardare, si presentano tra loro con particolarità estremamente eterogenee sia sul piano organizzativo che su quello logistico. Caratteristiche che, spesso, sono determinate dalle masse critiche di utenza (volume e tipologie di migranti) e/o dalla presenza nel territorio di altri uffici (Questure, Commissariati, UTG, Ufficio del lavoro, etc.) che implementano la richiesta di informazione e tutela. La definizione di sportello, dunque, in un'accezione comune che rimanda, ad esempio, ad un URP o a un ufficio informazioni, solo in parte è in grado di descrivere le realtà di cui stiamo parlando che in effetti potrebbero essere descritte secondo tre categorie principali:

- a) Punti che più propriamente si possono identificare come sportelli in senso stretto, ovvero spazi specifici dedicati, organizzati in unità operative dotate di personale proprio, capaci di offrire quotidianamente informazioni di tipo specialistico. Le esperienze di questo tipo sono per lo più espresse nelle città capoluogo di provincia o nei comuni di dimensioni medio-grandi dove

troviamo uffici o sportelli stranieri, con una sede ben identificata, aperta quasi tutti i giorni, con personale “stanziale” e, spesso, plurispecialistico (addetti al *frontdesk*, mediatori linguistico-culturali, operatori sociali, operatori di *back office* e redattori di siti *web*, etc.).

- b) Esperienze di tipo decentrato, sia nel territorio che nelle funzioni, di sportelli sostanzialmente organizzati così come descritto al punto precedente. Si tratta per lo più o di succursali di uno sportello informativo per stranieri con una sede centrale oppure di ambiti temporali dedicati espressamente agli stranieri, che vengono offerti in determinati orari così da fornire informazioni più specialistiche presso uffici o strutture con caratteristiche più generaliste quali URP, Servizi Sociali, Uffici anagrafi, ecc. Queste realtà sono più proprie delle Unioni di Comuni o dei Comuni di medie dimensioni.
- c) Realtà, infine, che pur avendo personale dedicato, agiscono in modo diffuso nel territorio organizzando i loro interventi su più realtà comunali, dedicando ad ogn'una di esse un determinato orario e un giorno predefinito trovando ospitalità ora all'URP ora allo sportello sociale, ora all'informagiovani. Gli “sportelli diffusi” appena descritti, operano per lo più nei comuni più piccoli delle aree rurali, montane o pedemontane, organizzati soprattutto a livello distrettuale o di comunità montana, dove dietro a vari indirizzi (che consentono appunto una presenza capillare nel territorio) vediamo lo stesso nucleo di operatori che itinerano di luogo in luogo e di giorno in giorno così da consentire di ottenere informazioni, magari solo di primo livello, anche in realtà isolate.

Al di là delle modalità con cui si presentano, sia sul piano organizzativo che strutturale, la rete degli sportelli dedicati agli stranieri assume una fisionomia in costante cambiamento, in analogia con quanto avviene a livello di società emiliano-romagnola. Da un lato, infatti, osserviamo come pur se sono sempre numerosi, gli sportelli stranieri in alcune aree (es. Modena e Reggio) si stanno contraendo quanto a “punti informativi” per assumere caratteristiche sempre più specialistiche. Ciò accade per due ordini di motivi. Innanzitutto questo si verifica laddove aumentano i livelli di conoscenza acquisiti dagli operatori dedicati agli stranieri e, contestualmente, si sedimentano le competenze degli operatori addetti a sportelli più “generalisti”. La qual cosa è direttamente correlata con l'aumento dell'utenza visto che, nello specifico delle tematiche informative, le richieste poste dal pubblico inducono ad aumentare la qualità e la competenza delle risposte. In secondo luogo ciò è indotto dal mutamento strategico organizzativo dei comuni. La contrazione delle risorse (e la necessità di razionalizzarle evitando i “doppi” costi), la conclusione di alcune attività progettuali soprattutto europee), il consolidarsi delle esperienze di tipo zonale/distrettuale quando non di forme associative di gestione dei servizi, spingono molte realtà verso esperienze più strutturate e specializzate.

Ma dall'altro si osserva ancora una spinta verso l'attivazione di nuove esperienze informative, a cui non sono estranee le esperienze degli sportelli sociali, che portano all'apertura di nuovi punti di contatto in zone sempre più periferiche ma in cui la presenza degli stranieri è sempre più in crescita. Da questo punto di vista, soprattutto in previsione del possibile trasferimento di alcune competenze in merito al rinnovo dei Permessi di Soggiorno dalle Questure agli enti locali, la presenza capillare

di punti informativi potrebbe rivelarsi strategicamente produttiva al fine di sollevare dalle difficoltà molti operatori dei servizi demografici.

Se lo scenario che si profila è positivo, non di meno esistono limiti e problemi. Innanzitutto poiché gli sportelli nascono e si sviluppano su base progettuale, solo poche volte vengono organizzati e gestiti in modo organico dalle amministrazioni. Il senso di “sperimentalità” e “precarietà” che vivono molti sportelli, soprattutto nei comuni medio-piccoli, è ben noto. Così come è evidente il limite della “provincialità” delle esperienze. Storicamente infatti gli sportelli sono frutto oltre che della progettazione comunitaria, della programmazione finalizzata che la Regione proponeva, su base provinciale, con i fondi previsti dal D.Lgs 286/98. Questa allocazione per ambiti provinciali prima e zonali poi, dunque, se da un lato ha consentito di ben programmare gli interventi a livello locale, dall'altro non ha fin qui favorito l'attivazione di progettualità trans provinciali sia tra ambiti sovra-territoriali (es. comuni confinanti ma appartenenti a province diverse) che a livello di reti di sportelli interprovinciali. In questo senso la Regione ritiene maturi i tempi per procedere alla sperimentazione di modalità informative sovraprovinciali orientando anche in questa prospettiva il proprio programma attuativo 2008 in materia di piani di zona (cfr. Delibera Giunta Regionale n. 2128/2007)

Queste premesse rendono oltremodo evidente il ruolo strategico di orientamento, accoglienza e connessione che assumono i punti informativi per stranieri rispetto sia alle esigenze dei singoli cittadini (stranieri o italiani che siano) ma anche, sul versante più organizzativo-istituzionale, alle necessità comunicative e relazionali degli stessi enti locali, degli operatori, degli imprenditori e persino delle Questure.

La Regione è consapevole di ciò e tra le altre cose sta procedendo, con gli strumenti che gli sono propri, nella direzione di valorizzare le esperienze in essere lungo tre linee di azione:

- azioni di rafforzamento e continuità delle esperienze e delle reti presenti o in via di costituzione;
- percorsi di razionalizzazione, scambio e diffusione di contenuti e pratiche operative;
- analisi delle esperienze per evidenziarne i fattori di successo, i fabbisogni e gli eventuali punti di criticità.

La ricerca sugli sportelli (o più precisamente sugli operatori degli sportelli) pensata già alla fine del 2006 ed implementata nel primo semestre del 2007 - attraverso un questionario *on line* - si pone in questa terza prospettiva.

Stante la loro repentina e talvolta spontanea crescita, sono molte infatti le informazioni sugli sportelli di cui non si è a conoscenza, da quelle più quantitative a quelle più qualitative. Le prime - rilevabili unicamente tramite un censimento - sono legate alle tipologia di informazioni erogate, ai modelli organizzativi, ai numeri degli operatori, ai loro carichi di lavoro e ai loro profili professionali. Le seconde, più qualitative, concernono i percorsi degli operatori, le loro prospettive, i loro riferimenti, il polso che hanno della situazione, oltre naturalmente alla qualità delle informazioni erogate, la cortesia e la competenza assicurata, il grado di accoglienza dello sportello. Se queste ultime informazioni potrebbero essere oggetto di una futura indagine di *consumer satisfaction*, le informazioni qualitative sulle caratteristiche degli operatori sono invece state raccolte attraverso l'indagine che stiamo presentando.

2. La ricerca: Gli operatori degli sportelli che operano nell'immigrazione identità professionali e bisogni formativi

2.1. Le fasi preliminari e il questionario

La ricerca sugli operatori dei punti informativi è stata realizzata in più fasi a partire dall'autunno 2006. Nel mese di novembre di quell'anno, in sede di gruppo tecnico regionale sull'immigrazione, il Servizio Politiche per l'Accoglienza e l'Integrazione Sociale della Regione Emilia-Romagna ha proposto ai referenti tecnici delle Province e dei Comuni capoluogo in materia di politiche per l'integrazione sociale degli immigrati, il progetto di massima dell'iniziativa e distribuita una prima bozza di questionario.

Il questionario, una volta emendato, corretto e validato con l'apporto degli stessi referenti tecnici degli enti locali è stato tradotto in applicativo *web* facendo particolare attenzione al rispetto di tutti agli aspetti di accessibilità¹.

Lo strumento è stato così posto in rete, nella versione che si allega in appendice, e tra il 20 maggio e il 2 luglio 2007, si è proceduto alla rilevazione delle informazioni attraverso l'auto compilazione da parte degli operatori. La pubblicizzazione dell'iniziativa è stata fatta attraverso vari e ripetuti invii di *e-mail* di spiegazione, *reminding* e sollecito, spediti sia ai referenti tecnici dei comuni che agli addetti degli sportelli censiti dalla regione.

Il questionario proposto *on line* si prefiggeva di raggiungere tutti coloro che, a vario titolo, in quel momento operavano nei diversi sportelli e centri informativi dell'Emilia-Romagna la cui utenza era costituita prevalentemente da stranieri. Più nello specifico, il questionario si rivolgeva a coloro che, direttamente o per il tramite di accordi e/o convenzioni, agiscono in tutto o in parte per conto dei Comuni, delle Unioni comunali, dei Consorzi o comunque di Enti locali del territorio regionale. Sono stati pertanto esclusi da questa rilevazione gli operatori di sportelli che, ad esempio, operano unicamente per conto di organizzazioni sindacali o associazioni private slegate dall'ente locale.

L'obiettivo sotteso all'indagine è quello di giungere ad una raffigurazione della rete degli sportelli che, oltre alla loro collocazione spaziale, sia in grado di descriverne i profili professionali attualmente impiegati, gli ambiti di intervento, le competenze e le necessità formative maggiormente necessarie al rafforzamento delle capacità di intervento degli sportelli stessi. Coerentemente con ciò si è sottolineato come, in fase di compilazione, le opinioni e i giudizi degli operatori vanno intesi come prevalenti rispetto agli eventuali punti di vista "formali" o "istituzionali".

¹ Tra i vari referenti tecnici che hanno contribuito al perfezionamento del questionario, si menzionano in particolare Raffaele Lelleri, della Provincia di Bologna ed Eleonora Bertolani della Provincia di Modena. Jacopo Deyla del Servizio Sistema Informativo - Informatico della Regione Emilia-Romagna che ha invece provveduto alla validazione delle accessibilità web.

Il questionario, del tutto anonimo ed accessibile tramite “id” e “password”, comportava un impegno per la compilazione di circa 20 minuti e prevedeva, oltre a campi pre-strutturati, campi obbligatori e risposte aperte².

Dal punto di vista dei contenuti lo strumento di indagine era frazionato in 5 batterie di domande:

1. Posizione e carriera professionale;
2. itinerario formativo e professionale;
3. fabbisogni formativi;
4. visioni dell'immigrazione e motivazioni;
5. dati anagrafici.

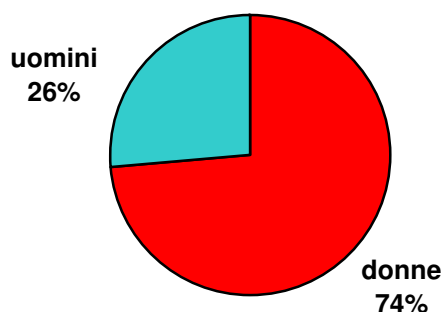
2.2. I principali esiti

Al termine della fase di compilazione sono ritornati 102 questionari. Un numero elevato soprattutto tenuto conto che, come detto in premessa, in molti i casi lo stesso operatore agisce su più sportelli. Certo l'assenza di un dato numerico non ci permette di sapere quanto rappresenta in termini percentuali tale cifra. Si può però ragionevolmente stimare che abbiano risposto tra il 70 e l'80% degli addetti e questo nonostante siano mancati all'appello alcuni operatori di importanti enti gestori di sportelli “diffusi” che, soprattutto nelle provincie di Parma e Bologna, non hanno risposto o lo hanno fatto in maniera poco massiccia. Tuttavia ciò nulla toglie al fatto che quanto raccolto sia estremamente significativo e ci consente di operare analisi interessanti.

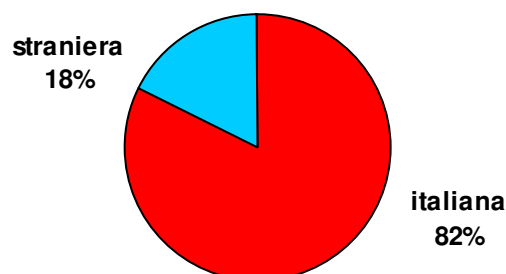
2.2.1. I rispondenti

Come detto al questionario hanno risposto 102 operatori, 27 uomini e 75 donne, 84 di nazionalità italiana e 18 stranieri, con un'età media di 36,7 anni.

Graf. 1. Composizione per sesso



Graf. 2. Composizione per nazionalità



² Per motivi di *privacy* non veniva prevista la possibilità di una compilazione frazionata in più tempi (con modalità di salvataggio temporaneo e recupero): era tuttavia possibile mantenere aperto il *file* per un certo lasso di tempo prima che il *server* lo facesse “cadere”.

Tabella 2. L'età degli operatori dei punti informativi per stranieri

età	Conteggio	%
< 30	15	14,71
30-34	25	24,51
35-39	24	23,53
40-44	26	25,49
45-49	9	8,82
50 e oltre	3	2,94
Totale	102	100

età media 36,7 anni

Rispetto alla distribuzione territoriale dei rispondenti, osserviamo una ripartizione in linea di massima coerente rispetto alla presenza dei centri, pur se appaiono sottorappresentati rispetto al numero dei punti informativi gli operatori delle provincie di Parma e Bologna.

Tabella 3. La distribuzione territoriale degli operatori dei punti informativi per stranieri

Provincia	v.a.	v. %
Bologna	16	15,7
Ferrara	9	8,8
Forlì-Cesena	7	6,9
Modena	21	20,6
Parma	17	16,7
Piacenza	3	2,9
Ravenna	10	9,8
Reggio Emilia	14	13,7
Rimini	5	4,9
Totale	102	100

2.2.2. Gli sportelli di appartenenza

Come primo dato si osserva che la gran parte degli operatori prestano, come era lecito attendersi, la loro attività a favore della popolazione migrante in punti informativi che fanno riferimento diretto a servizi degli Enti locali, sia singoli che associati attraverso ASP, Consorzi, Unioni. Non mancano tuttavia esperienze legate all'associazionismo e al terzo settore.

Tabella 4. La distribuzione degli operatori dei punti informativi per stranieri rispetto alla referenza dello sportello

referenza sportello	v.a.	%
Ente locale	78	76,5
ASP/consorzio servizi/unione o associazione comuni/	15	14,7
Cooperativa sociale	1	1,0
Associazione privata	4	3,9
ONLUS	2	2,0
Società privata	1	1,0
Altro soggetto privato	1	1,0
Totale	102	100

Le attività principali che caratterizzano il servizio in cui i nostri operatori prestano la loro opera sono declinate nella tabella 5. Emerge con chiarezza che l'attività principale di detti servizi è quella informativa ed orientativa, o più in generale, di accoglienza e di accompagnamento.

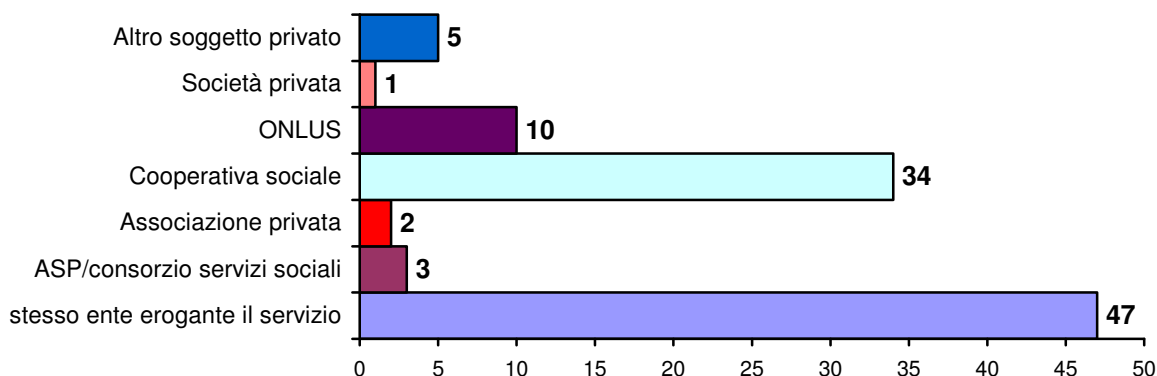
Tabella 5. Le attività principali dei servizi di riferimento ove sono impiegati gli operatori dei punti informativi per stranieri

	attività principali	attività secondarie
informazione e orientamento	78	11
segretariato sociale/disbrigo pratiche	25	3
accoglienza abitativa	15	11
assistenza sociale, legale ed accompagnamento ai servizi	23	
mediazione linguistica e culturale	14	6
consulenza	17	
attività istituzionali	5	8
corsi e attività interculturali	5	5
attività di inclusione, integrazione e inserimenti lavorativi	3	5
progettazione servizi/interventi	0	8
documentazione idoneità alloggio	0	6
aggiornamento sito	0	4
<i>altro</i>	12	8

Nota: erano possibili più risposte

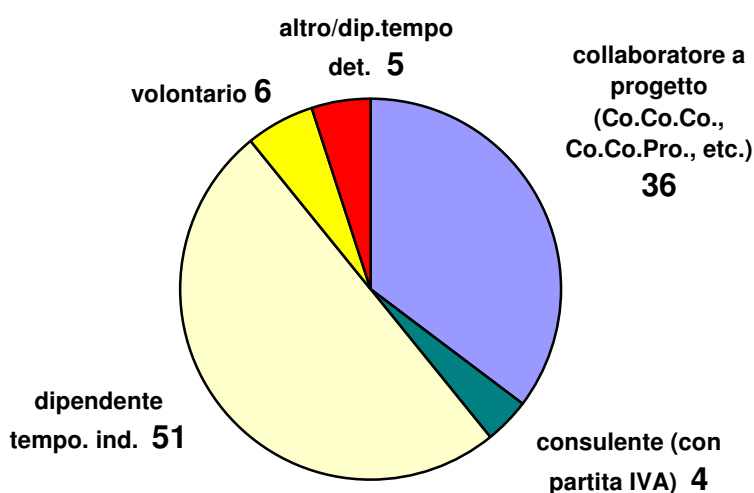
Spostando l'attenzione dall'ente di riferimento al vero e proprio datore di lavoro vediamo come forte sia la presenza di operatori non direttamente impiegati dagli Enti locali. In effetti oltre il 50% dei nostri interlocutori lavora per conto di cooperative sociali, Onlus o imprese private.

Graf. 3. L'appartenenza degli operatori dei punti informativi



Ma questa informazione va arricchita con un altro dato, ovvero quello della forma giuridica del contratto di lavoro in essere. Osservando il grafico 4 notiamo immediatamente come sia alto il livello di precarietà. Solo il 50% dei nostri intervistati, infatti, dichiara di avere un contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato (alcuni di loro come soci lavoratori delle cooperative).

Graf. 4. Distribuzione degli operatori per tipologia di contratto

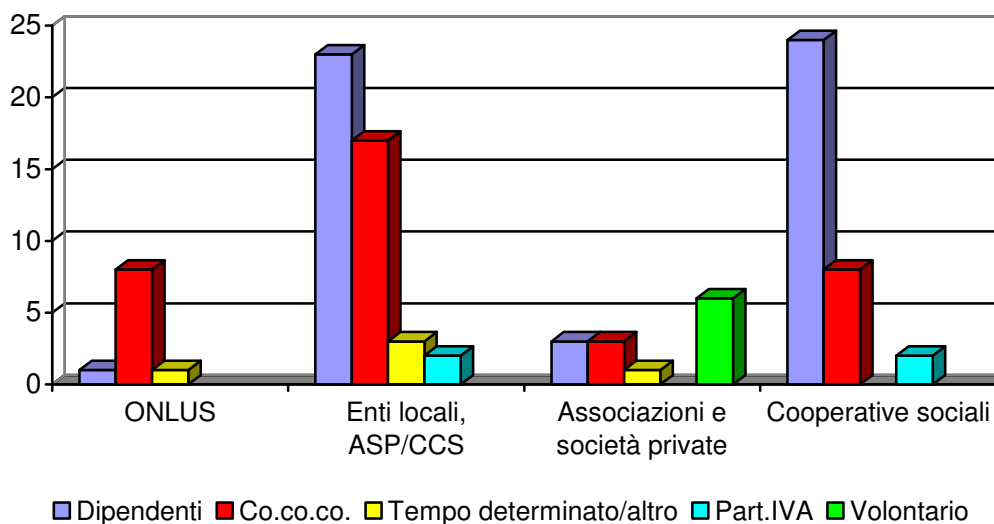


Nota: altro comprende: collaborazione occasionale (2), dipendente a tempo determinato (2); Presidente associazione (1), socio lavoratore (2)

Di converso, l'altra metà del nostro *panel* assume forme di lavoro precario o a tempo determinato. Se la qual cosa può destare qualche perplessità di tipo morale anche rispetto agli investimenti sulla professionalità del capitale umano, la situazione è ancora più critica dal momento che non necessariamente coloro che vengono assunti come dipendenti a tempo indeterminato sono reclutati dagli Enti pubblici. Molto più spesso, infatti, sono dipendenti di società (cooperative) convenzionate con attori pubblici e che, pur se non hanno la garanzia di operare per conto di essi per lunghi periodi, si vedono comunque garantiti una serie di diritti e tutele. Per dirla altrimenti,

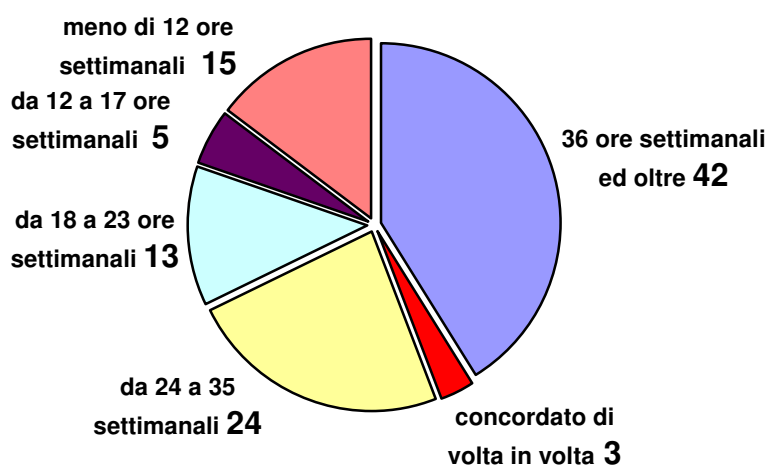
sono dunque proprio gli Enti Locali (e le ASP o i Consorzi di S.S.) che impiegano direttamente il maggior numero di personale non dipendente o precario.

Graf. 5. Tipologia di contratto per ente di appartenenza



Ad onor del vero non è inusuale trovare persone impegnate con contratti a termine ed impiegate su più progetti o con contratti di consulenza secondari rispetto ad una mansione principale che può essere resa anche altrove. Infine, pur non riportandone le tabelle, si verifica come, al di là di una certa maggior presenza di stranieri tra i *part-timer*, le differenze tra i generi rispetto alla distribuzione oraria appaiono poco significative.

Graf. 6. Orario complessivo di impiego



2.2.3. Profili professionali e ambiti d'impiego

Ma quali sono i loro profili professionali e le loro mansioni? La maggioranza relativa dei nostri rispondenti è inquadrata in qualifiche impiegatizie, tuttavia una parte consistente opera con professionalità socio-educative (psicologi, sociologi, educatori, assistenti sociali, mediatore). Molti si definiscono semplicemente collaboratori o consulenti, espressione dietro la quale si celano molti degli addetti al *front-office*.

Tabella 6. I profili professionali degli operatori dei punti informativi per stranieri

Profilo professionale	v.a
istruttore/impiegato	30
mediatore	21
collaboratore/consulente	20
sociologo/psicologo	10
educatore	8
funzionario amministrativo	5
assistente sociale	5
funzionario tecnico	1
legale	1
altro	1

Va peraltro sottolineato che non necessariamente il profilo occupato è corrispondente al titolo di studio, né che una determinata qualifica, al lato pratico, comporti una mansione coerente con la medesima.

Tabella 7. Le principali mansioni svolte dagli operatori dei punti informativi per stranieri

mansioni principali	1	2	3	Tot.
operatore di sportello	57	24	6	87
referente/coordinatore del servizio	27	5	3	35
mediatore interculturale	7	11	6	24
responsabile di servizio	6	3	1	10
consulente professionale in campo legale	1	4	6	11
formatore, educatore, animatore	3	3	3	9
facilitatore/mediatore linguistico		3	5	8
consulente professionale in campo psicologico	1			1
operatore di strutture di accoglienza		1	2	3
consulente professionale in campo didattico		1		1
altro		1	2	3
Totale	102	58	37	

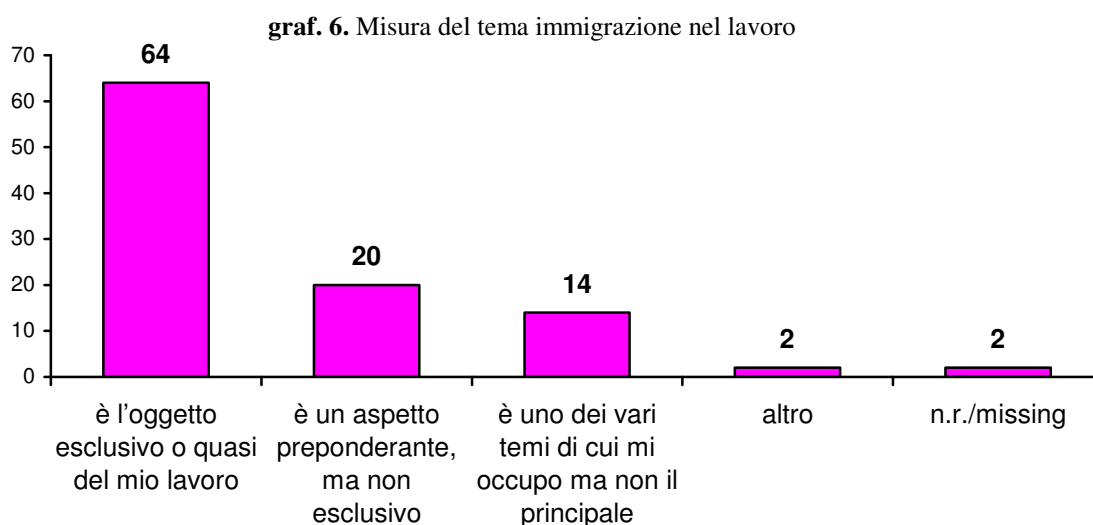
La mansione svolta in via principale è quella di operatore di *front-office*. Si tratta di una mansione così pregnante che spesso viene, con altre, anteposta a quella di referente coordinatore o responsabile del servizio. Ciò fa pensare immediatamente che gli sportelli adottino modalità organizzative di tipo orizzontale, scarsamente gerarchizzate, con operatori che, sia pure con ambiti più o meno ampi di specializzazione, operano a tutto campo per fornire le migliori informazioni possibili.

La necessità di muoversi da una funzione all'altra è amplificata dal fatto che l'impegno a tempo pieno per le attività di sportello è appannaggio di sole 5 persone.

Tabella 8. Le impegno orario per le attività dello sportello degli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
36 ore settimanali ed oltre	5
da 24 a 35 ore settimanali	11
da 18 a 23 ore settimanali	24
da 12 a 17 ore settimanali	14
meno di 12 ore settimanali	36
non c'è un orario settimanale predefinito ma un monte ore mensile	8
dipende dalle necessità	4

La metà degli operatori opera nello sportello per meno di 18 ore, per molti perché, come visto, tale tempo coincide con il contratto di lavoro, per altri perché nel tempo restante operano con attività di *back office* o altre funzioni o mansioni. Mansioni che comunque rappresentano per oltre i 3/4 degli addetti intervistati ambiti di lavoro essenzialmente correlati all'immigrazione.



2.2.4. I percorsi professionali

Rispetto ai percorsi professionali agiti nell'ambito delle tematiche connesse all'immigrazione osserviamo, ma la cosa non sorprende stante il fatto che ci troviamo innanzi ad un fenomeno piuttosto recente, che solo 16 operatori trattano professionalmente con gli stranieri da più di 10 anni. La maggioranza relativa degli intervistati ha un'esperienza in materia che va dai 5 ai 10 anni. I dati a nostra disposizione non ci consentono di dire quali possano essere gli indici di *turn-over* e se gli addetti professionalmente meno anziani siano stati assunti da poco perché operano in servizi nuovi o, viceversa, data la relativa alta precarietà, se siano intervenuti in sostituzione di personale fuoriuscito dal servizio. Va tuttavia detto che poter disporre di un forte numero di operatori che agiscono da più di 5 anni in un contesto così variabile e complesso è un dato estremamente positivo che, a livello di sistema, può costituire un valore di esperienza e un bacino di conoscenza assolutamente invidiabile.

Tabella 9. Anzianità di servizio, ed esperienze di volontariato, nel campo dell'immigrazione degli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.	di cui con esperienze di volontariato nell'ambito migratorio	
		attive	pregresse
da meno di un anno	9	2	1
da più di un anno ma meno di due anni	8	1	1
da più di due anni ma meno di tre anni	9	1	2
da più di tre anni ma meno di cinque anni	18	5	4
da più di cinque anni ma meno di dieci anni	39	12	12
da più di dieci anni	16	6	6
<i>n.r./missing</i>	3		

Si tratta inoltre di un'esperienza professionale che, come mostra la tabella 9, va ad integrarsi con esperienze di volontariato (svolte da oltre il 50% degli intervistati - tutti italiani- generalmente per un periodo superiore ai tre anni) e sovente arricchite da esperienze professionali o formative realizzate nei paesi di emigrazione³. Tutto ciò si traduce in un conseguente fitto reticolo di conoscenze e di relazioni professionali operate in rete con altri soggetti e istituzioni tanto che sono solo 2 gli operatori che dichiarano di lavorare senza relazionarsi con altri interlocutori.

³ Dei 24 intervistati (20 dei quali italiani) che dichiarano di avere fatto esperienze formative o professionali nei paesi di emigrazione, la gran parte di loro fanno/hanno fatto anche esperienze di volontariato in Italia.

Tabella 10. Modalità e pratiche lavorative che presuppongono lavoro di rete e relazioni con altri soggetti agite dagli operatori dei punti informativi per stranieri

Forme di relazione di rete	v.a.
si, in modo sistematico	56
si, abbastanza di frequente	29
si, ma solo occasionalmente	13
no	2
<i>missing/n.r.</i>	2

Ma il relazionarsi in rete con colleghi e operatori, anche di altri servizi, non definisce solo buone modalità di lavoro operativo in senso pratico (ovvero di capacità di processare positivamente istanze e procedure) bensì si rivela essere, in senso proattivo, una delle due principali forme di acquisizione di informazioni e di competenze (l'altra è la consultazione di siti e portali *web*).

Rispetto alle reti con cui i Centri si interfacciano, è stato chiesto di indicarci quali sono, in ordine gerarchico, i principali interlocutori con cui i nostri operatori si relazionano. Sono state indicate, nelle varie priorità di scelta, circa 400 tra associazioni, istituzioni, servizi, enti, ecc. di vario livello territoriale.

Tabella 11. Principali strumenti e forme di reperimento delle informazioni agite nelle pratiche di lavoro quotidiane dagli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
consultazione di siti/portali web	47
scambio di informazioni con colleghi e operatori di altri servizi	41
bollettini/newsletter elettroniche	4
riviste e giornali specializzati	2
altro (specificare)	8
<i>circolari ministeriali, decreti legislativi, leggi.</i>	1
<i>consulenze di specialisti e legali</i>	5
<i>contatti telefonici, tramite e-mail ed incontri con la Questura</i>	1
<i>tutti gli strumenti sopraindicati sono fondamentali</i>	1

Da quanto segue all'analisi delle scelte opzionate (cfr. tabella 12), emerge come siano preponderanti le relazioni che intercorrono con i servizi istituzionali, dalle Questure o Prefetture ai Comuni ed alle AUSL, piuttosto che con le associazioni di tutela (sindacato, Caritas, ecc.) e ciò comunque in presenza di legami molto stretti con queste ultime. Molto frequenti sono anche le relazioni con altri sportelli o centri servizi, a dimostrazione di una modalità di lavoro e di scambio di informazioni che ormai dà per scontato l'approccio di rete.

Tabella 12. Principali soggetti con cui gli operatori dei punti informativi per stranieri si interfacciano nelle pratiche di lavoro quotidiane

relazione di rete con	1 scelta	2 scelta	3 scelta	4 scelta	5 scelta	totale
Questura/Prefettura	24	11	7	8	9	59
servizio sociale	13	20	9	4	1	47
Servizi Comunali (demografici, URP, Casa, Quartieri, etc)	16	9	6	4	2	37
AUSL	4	7	8	6	3	28
Sindacati	1	6	11	5	4	27
Istituti ed istituzioni scolastiche	1	6	5	8	4	24
Centri per l'impiego	1	3	7	5	3	19
Caritas	2	2	4	9	1	18
Provincia	2	10	1	1	1	15
Comuni del Distretto	7	2	2	2	-	13
centri servizi per stranieri	11	-	-	1	-	12
rete sportelli del territorio	2	2	5	3	-	12

Un approccio reticolare che si arricchisce anche con le informazioni desunte dai siti *web*. L'utilizzo della rete, come accennato, costituisce uno dei due maggiori strumenti di acquisizione di competenze ed informazioni. Osservando poi quali sono i siti maggiormente consultati⁴ [www.stranieriinitalia.it (74); www.meltingpot.org (37); www.interno.it (32); www.portaleimmigrazione.it (19); www.esteri.it (12)] appare immediatamente visibile quali possano essere gli ambiti di interesse e le necessità di consultazione nell'agire quotidiano. Se consideriamo assieme questi ultimi punti (a cui va aggiunto quello poco prima citato dei percorsi professionali) per porli nella prospettiva del trasferimento delle procedure di rinnovo dei permessi di soggiorno dalle Questure ai Comuni, sembra delinearci un quadro decisamente confortante e uno scenario nel quale gli operatori degli uffici anagrafici dei comuni emiliano-romagnoli potranno contare su un novero di competenze estremamente importanti.

2.2.5. I percorsi formativi

Unitamente alla loro formazione sul campo, gli operatori dei punti informativi si presentano anche come soggetti fortemente scolarizzati. Infatti, a fronte di quasi tre quarti dei nostri rispondenti che hanno almeno una laurea triennale, solo uno di loro si limita a dichiarare un titolo di studio pari all'obbligo scolastico. Questo dato estremamente positivo vede però un elemento di criticità: la metà di coloro che provengono dall'estero non ha infatti avuto il riconoscimento del titolo di studio conseguito nel proprio paese, un dato ancora più rilevante se si pensa che, con una sola eccezione, sono titoli di laurea.

⁴ In allegato la tabella con elenco dei siti maggiormente consultati

Tabella 13. Ultimo titolo di studio conseguito dagli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
scuola dell'obbligo	1
diploma della scuola secondaria superiore	28
diploma universitario/laurea breve (assistente sociale, educatore, etc)	12
laurea	44
dottorato o altro titolo post laurea	14
<i>missing/n.r.</i>	3

Al di là della scolarizzazione, le esperienze formative specifiche (unitamente, come abbiamo visto, a quelle esperienziali) si rivelano molto importanti per strutturare l'identità professionale dei nostri operatori.

Tabella 14. Paese di conseguimento del titolo di studio posseduto dagli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
in Italia	85
nell'UE	1
in un Paese non comunitario ma è riconosciuto in Italia	1
in un Paese non comunitario ma non è riconosciuto in Italia	9
altro	3
<i>missing/n.r.</i>	3

Con piacere si osserva come tra loro solo un'esigua minoranza non ha mai partecipato a momenti formativi, di converso troviamo un quarto degli operatori altamente formati anche sul piano teorico dal momento che hanno frequentato master, corsi di perfezionamento, corsi di mediazione interculturale o comunque esperienze formative di lungo periodo.

Tabella 15. Tipologia di formazione in campo migratorio acquisita dagli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
corsi di tipo accademico (master, corsi di perfezionamento post laurea, etc)	10
corsi lunghi non istituzionalizzati	10
corsi brevi su temi specifici	46
in forma occasionale (partecipazione a convegni, giornate di studio)	24
no mai	3
altro (specificare)	7
<i>Corso di Mediatore Interculturale</i>	5
<i>Tesi di Laurea</i>	1
<i>esperienze di servizio civile</i>	1
<i>missing/n.r.</i>	2

Un dato che ci appare fortemente significativo è quello che si desume guardando alla tipologia di formazione rispetto a chi ne è stato promotore. Per oltre il 50% dei nostri operatori la formazione è stata volontaria, spinta cioè da un proprio desiderio di sapere o dalle proprie motivazioni di crescita personale o professionale. Solo in un terzo circa dei casi la formazione (al di là della tipologia di contenuto e durata) è frutto di proposte dell'ente di appartenenza mentre per circa un quinto dei nostri intervistati la formazione sui temi migratori era richiesta (in ingresso o in itinere) come obbligo formativo dall'Ente in cui si opera (o si è operato).

Tabella 16. Soggetti promotori delle attività formative in campo migratorio svolti dagli operatori dei punti informativi per stranieri

	v.a.
proposta da ente di appartenenza	29
richiesta da ente di appartenenza	15
volontaria	51
altro (specificare)	4
<i>formazione avuta in precedenti esperienze di lavoro</i>	1
<i>proposta da altri enti operanti nel Distretto</i>	1
<i>tematiche materia di formazione universitaria</i>	1
<i>volontaria e proposta dall'ente</i>	1
<i>missing/n.r.</i>	3

2.2.6. I percorsi professionali

Approfondendo a questo punto l'ambito delle esperienze professionali, emerge come solo 1/5 del nostro campione (ma in misura maggiore donne) è composto da chi dichiara di non avere avuto esperienze occupazionali precedenti all'attuale impiego. Tra essi uno è di nazionalità straniera.

Tabella 17. Ultima esperienza occupazionale svolta dagli operatori antecedente all'impiego presso i punti informativi per stranieri

	v.a.
altri servizi del terzo settore o sindacali	15
altri servizi pubblici	23
imprese private	25
mondo della scuola e dell'istruzione	12
ONG, solidarietà internazionale	5
altro (specificare)	4
<i>attività di ricerca e formazione</i>	2
<i>insegnante di scuola elementare nel mio paese di origine</i>	1
<i>progettazioni prevenzione disagio e promozione benessere adolescenziale,</i>	1
nessuna	15
<i>missing/n.r.</i>	3

Rispetto a coloro che provengono da altre occupazioni appare ben distribuito il loro *background* professionale: se 15 di loro provengono dal mondo della scuola (1 di essi da un paese straniero, 2 da esperienze di ricerca e formazione), il restante novero degli occupati si divide in tre parti grossomodo uguali: 25 individui provengono da imprese private; 23 da servizi pubblici e 20 dal terzo settore (5 dei quali da ONG). In coerenza con ciò gli ambiti professionali di provenienza vedono una quota estremamente rilevante di operatori provenienti dai servizi socio-educativi ed amministrativi più connessi con i servizi pubblici e scolastici, mentre si osserva una relativa frammentazione degli altri ambiti esperienziali legati all'ambito privato o del non profit.

Tabella 18. Ambito occupazionale degli operatori precedentemente all'impiego presso i punti informativi per stranieri

	v.a.
artigianato	3
industria	7
servizi amministrativi	13
servizi commerciali	4
servizi socio-educativi	43
altro (specificare)	12
<i>servizi turistici e ambientali</i>	3
<i>giuridico-legale</i>	2
<i>logopedista servizio NPI</i>	1
<i>progettazione di interventi sociali per enti pubblici e privati</i>	1
<i>grafica</i>	1
<i>Università</i>	2
<i>servizi culturali</i>	1
<i>coordinamento e rappresentanza</i>	1
<i>missing/n.r.</i>	20

Interessante a questo punto è sapere come matura la scelta di operare in campo migratorio. E' stato indicato come principale motivo di scelta da circa il 40% degli intervistati, l'interesse dei singoli verso questo tema (a cui si aggiunge un 12% di intervistati che lo dichiarano come scelta molto importante sia pure se non principale, e dunque che agisce come motivazione di rinforzo). Un quarto circa del nostro *panel* afferma che la motivazione principale sta nel fatto che è stato chiesto (intendendo sia proposto che imposto) dall'ente in cui si opera. Solo in un caso questo tipo di opzione è stata giudicata come motivazione secondaria (di rinforzo) segno questo che potrebbe lasciare intendere che gli enti propongono tale ambito di impiego tanto a persone già motivate come, per necessità organizzative, a persone orientate al servizio più che al tema.

Le motivazioni utilitaristiche (opportunità per lavorare, possibilità di miglioramenti professionali) pur se minoritarie rispetto a quelle espressive sono comunque ben presenti. Interessante notare poi come a fianco di motivazioni solidaristiche (agite più da rinforzo che come motivazione principale) convivano motivazioni esclusivamente professionali che danno al tema migrazione un'aurea professionale meno "militante" e più strutturata sul piano dei servizi e delle risposte istituzionali.

Ne è una parziale riprova il fatto che un numero non trascurabile di operatori arrivino a operare nei servizi “per caso”, sperimentando una realtà professionale, immaginiamo, senza averla precedentemente idealizzata né in un modo né nell’altro.

Tabella 19. Principali ragioni espresse dagli operatori dei servizi informativi per stranieri che li hanno spinti al lavoro nell’ambito migratorio (possibili due scelte ordinate per importanza)

	1° scelta	2° scelta
l’ho scelto per interesse verso l’immigrazione	40	12
mi è stato chiesto dall’ente in cui opero	23	1
vi sono arrivato per caso	9	4
era un’opportunità per lavorare	7	6
mi hanno spinto ragioni di solidarietà	6	18
ragioni squisitamente professionali	6	4
mi ha permesso di migliorare la mia condizione professionale	3	5
altro (specificare)	2	5
<i>missing/n.r.</i>	6	47

2.2.7. I giudizi professionali e le necessità formative

Partendo dalla considerazione di trovarci innanzi a figure professionali esperte e strutturate (un presupposto che come abbiamo visto è stato poi confermato dall’analisi) abbiamo ritenuto che esse fossero pertanto capaci di esprimere giudizi critici ed autocritici, anche in termini di evidenziare limiti e bisogni formativi.

Tabella 20. Giudizio dato dagli operatori dei punti informativi per stranieri relativamente alla propria adeguatezza di capacità e adeguate conoscenze sull’immigrazione rispetto all’ambito di lavoro

	v.a.
si, le conosco adeguatamente	19
in parte	39
no, non le conosco adeguatamente	42
<i>missing/n.r.</i>	2

Innanzitutto, rispetto alle conoscenze e competenze personali applicate allo specifico lavorativo, il giudizio che gli operatori danno di loro stessi è fortemente autocritico. La gran parte di essi (42), infatti, ritiene di non essere adeguatamente a conoscenza degli aspetti correlati al proprio agire professionale e ancora 39 credono di avere comunque lacune. Sono solo 19 i lavoratori che si sentono adeguatamente preparati ma, tra questi, ben 9 precisano immediatamente che è tuttavia necessario aggiornarsi continuamente e che si può sempre migliorare

Rispetto all'agire dei colleghi dello stesso sportello il giudizio è più lusinghiero. Pur se la gran parte degli operatori dà un giudizio ancora parzialmente manchevole delle proprie capacità di rispondere alle richieste, solo una persona dà un drastico giudizio negativo e, nonostante rimangano minoritari quanti dichiarino che i servizi informativi per stranieri abbiano competenze adeguate, il giudizio è doppiamente positivo rispetto a quello che si afferma per sé.

Si ritiene tuttavia che, rispetto tali forti autocritiche - che vedono la maggioranza degli addetti attribuire forti parzialità alle competenze possedute - un forte ruolo lo giocano a nostro parere: gli elementi di forte mutevolezza del tema migratorio, la grande variabilità di fattispecie personali con cui vengono ad interfacciarsi, la frammentazione e la variabilità dei servizi presenti nei diversi territori, la forte motivazione a soddisfare le richieste.

Tabella 21. Giudizio dato dagli operatori relativamente all'adeguatezza delle capacità e delle competenze del personale dei punti informativi per stranieri

	v.a.
no, per niente	1
si, decisamente	32
in parte/non ancora	59
altro (specificare)	6
<i>dipende dalla difficoltà delle procedure e del relazionarsi con enti terzi</i>	1
<i>dipende dalla professionalità e sensibilità individuale. Non è comunque mai abbastanza</i>	2
<i>dipende dalla specializzazione dei servizi</i>	3
missing/n.r.	4

Tali elementi di giudizio trovano una qualche conferma nelle opinioni che gli stessi operatori assumono nei confronti dei servizi per stranieri NON informativi laddove il numero dei giudizi negativi, per quanto basso, supera il numero delle promozioni a pieni voti. Certo va considerato che i servizi non informativi sono quelli che ingenerano la richiesta di informazioni, e pertanto vi può essere un giudizio viziato dalla prospettiva, ma proprio questo "lo chiedono a noi perché chi lo deve fare non lo sa bene" in fondo sottende una certa presa d'atto delle proprie capacità professionali ed un certo riconoscimento che viene loro dato dall'utenza.

Il giudizio dato alle proprie capacità e competenze professionali porta direttamente a porsi l'interrogativo sulle esigenze formative. A questo proposito abbiamo chiesto di esprimere con un giudizio da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante) quali possono essere le maggiori necessità di formazione ed aggiornamento sia per lo staff del servizio in cui si opera, sia rispetto alle proprie esigenze professionali. Si è poi attribuito un valore medio di risposta. Ne esce un quadro per certi aspetti ambivalente, per quanto interessante.

Tabella 22. Giudizio dato dagli operatori relativamente all'adeguatezza delle capacità e delle competenze del personale dei servizi NON informativi per stranieri

	v.a.
no, per niente	6
in parte/non ancora	78
si, decisamente	5
altro (specificare)	6
<i>si, ma va sviluppata continuamente la modalità del lavorare in rete tra uffici</i>	4
<i>si ma non negli Uffici Immigrazione delle Questure</i>	1
<i>si, ma solo nei servizi specializzati</i>	1
<i>missing/n.r.</i>	7

Anzitutto si attribuiscono i bisogni di incrementare capacità e conoscenze diverse a seconda se la formazione è opportunità del servizio oppure se è rivolta a sé stessi. Poi, si osserva come si attribuisce un grado maggiore di necessità formative al gruppo di colleghi piuttosto che a se stessi.

Tabella 23. giudizi dati dagli operatori sulle maggiori esigenze formative necessarie al personale del servizio informativi per stranieri in cui si opera - valore medio calcolato in un range di valutazione da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante)

	valore medio	n. rispondenti
Conoscenza di legislazione, norme e procedure	9,6	99
Conoscenza delle reti di servizi del territorio	9,0	98
Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)	7,9	92
Relazioni d'aiuto, <i>counseling</i>	7,77	97
Comunicazione e mediazione interculturale	7,62	98
Conoscenze relative ai processi migratori	7,34	97
informazioni sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture	7,05	98
Conoscenza delle lingue degli immigrati	5,73	98
Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni	5,02	95
Altro:		4
<i>disponibilità nell'ascolto e conoscenze sui metodi di ascolto attivo e del linguaggio non verbale</i>	9	2
<i>psicoanalisi</i>	10	1
<i>conoscenza della cultura locale</i>	10	1

Così se al primo posto per entrambi i quesiti viene esplicitata dalle risposte una domanda di maggiore conoscenza in campo legislativo e giuridico (quali norme e quali procedure), tale necessità viene vista come di importanza fondamentale per il servizio (valore medio 9,6/10) ma meno cogente per i singoli operatori (7,35/10). Anche rispetto alle due esigenze valutate come meno importanti ("conoscenza delle lingue degli immigrati" e "conoscenza dei principali precetti religiosi") si assiste ad una concordanza di giudizio tra il "per sé" e "per il servizio" ma pure in questo caso con pesi molto differenti (a favore di una maggior necessità per il servizio).

Probabilmente in questo duplice giudizio giocano un peso fattori diversi dalla consapevolezza dei propri gradi di preparazione. Da un lato sono le necessità di *mission* istituzionale del servizio che esigono competenze forti ed esplicite, la cui carenza viene giudicata severamente, dall'altro i diversi interessi personali che però, proprio in quanto "personali" sono dunque suscettibili di gradi di discrezionalità e soggettività maggiori e che, proprio per questo, possono portare a giudizio meno rigorosi in caso siano letti come manchevoli.

Del resto vengono dati giudizi differenti, non solo per il peso ma anche per l'ordine di importanza, rispetto al tipo di esigenze per le quali si auspicano momenti capaci di arricchirne le conoscenze. In particolare si rivendica per se una maggiore importanza di tematiche di tipo relazionale e culturale, tipiche di modalità operative "*face-to-face*" (*counseling*, mediazione, conoscenza dei paesi e delle culture di provenienza) mentre si attribuisce allo staff (e dunque allo sportello) una maggior necessità di conoscenze formali, come quella capace di identificare le reti dei servizi o di acquisire maggiori conoscenze specialistiche dei singoli ambiti di intervento.

Tabella 24. Giudizi dati dagli operatori dei servizi informativi per stranieri sulle proprie personali maggiori esigenze formative necessarie (valore medio calcolato in un range di valutazione da 1 (per nulla importante) a 10 (molto importante))

	valore medio	n. rispondenti
Conoscenza di legislazione, norme e procedure	7,35	97
Relazioni d'aiuto, <i>counseling</i>	6,43	94
Comunicazione e mediazione interculturale	6,42	95
Conoscenze sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture	6,36	95
Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)	6,29	84
Conoscenza delle reti di servizi del territorio	6,26	96
Conoscenze relative ai processi migratori	6,05	94
Conoscenza delle lingue degli immigrati	5,27	95
Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni	4,67	94
Altro:		8
<i>modalità di operare in rete con altri servizi</i>		
<i>asilo politico/umanitario/rifugiati</i>		
<i>ruoli e ambiti operativi dei mediatori linguistico-culturali</i>		
<i>Conoscenze sui metodi di ascolto attivo e del linguaggio non verbale</i>		
<i>Competenze trasversali</i>		
<i>normativa specifica riguardante il lavoro e la formazione professionale</i>		
<i>Modalità operative ai fini dei rilasci/rinnovi dei permessi di soggiorno</i>		
<i>conoscenza cultura locale</i>		

Se, come abbiamo visto, gli operatori si sentono talora in difetto sul piano delle loro capacità e competenze professionali ciò non li rende passivi. Al contrario circa i $\frac{3}{4}$ degli intervistati dichiara di dedicare almeno 6 giornate l'anno alla formazione ed addirittura sono un terzo del nostro *panel* coloro che dedicano annualmente all'apprendimento oltre 20 giornate.

Tabella 25. Giornate annualmente dedicate alla formazione/aggiornamento correlato al lavoro da parte dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

	v.a.
sto frequentando un corso universitario/un master/etc.	3
più di 20	29
da 11 a 20	14
da 6 a 10	31
da 1 a 5	17
nessuna	4
<i>missing/n.r.</i>	4

Pur se la formazione non è esclusivamente dedicata a tematiche migratorie, tuttavia tali argomenti sono prevalenti nei corsi e nei moduli formativi frequentati. Solo 9 intervistati infatti hanno dichiarato di frequentare corsi che hanno poco (8) o nulla (1) a che vedere con il tema immigrazione.

Tabella 26. Peso percentuale delle parti specificatamente dedicate ai fenomeni migratori nelle attività di formazione/aggiornamento frequentate dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

	v.a.
il 100%	22
tra il 75% e il 99%	28
tra il 51% e il 74%	20
il 50%	5
tra il 25% e il 49%	6
tra l'1% e il 24%	8
zero	1
<i>missing/n.r.</i>	12

Tabella 27. Gradi di soddisfazione rispetto all'offerta formativa attualmente realizzata nel territorio regionale sulle tematiche migratorie

	v.a.
molto	1
abbastanza	42
poco	32
no, per nulla	17
non conosco l'offerta formativa	2
<i>missing/n.r.</i>	8

L'offerta formativa in tema migratorio, pur se per una parte consistente degli intervistati risulta essere abbastanza soddisfacente, vede tuttavia un numero prevalente di giudizi critici che nel complesso, tra poco soddisfatti e per nulla soddisfatti, superano il 50% di quanto espresso dai rispondenti.

Si tratta anche in questo caso di un giudizio molto critico, e in qualche misura autocritico dal momento che, pur se non sistematicamente, spesso gli stessi operatori sono chiamati a svolgere il ruolo di formatori i quegli stessi corsi che ora stanno giudicando.

Tabella 28. Operatori dei servizi informativi per stranieri che hanno svolto attività di docenza in corsi/attività di formazione/aggiornamento

	v.a.
no	43
si, in modo sistematico (almeno una volta ogni meno di tre mesi)	2
si, abbastanza di frequente (tre/quattro volte l'anno)	9
si, qualche volta (es. una due volte l'anno)	16
si, ma molto di rado (non più di una volta negli ultimi due anni)	23
altro	1
<i>missing/n.r.</i>	8

Guardando a come si polarizzano le risposte rispetto alle preferenze con cui si vorrebbero organizzare le nuove offerte formative, viene da pensare che tale polarizzazione sottenda in sé una critica che, oltre ad essere rivolta ai contenuti, appare orientarsi anche verso le modalità con cui viene proposta. Nell'opinione dell'80% degli intervistati, la didattica dovrebbe essere organizzata attraverso incontri intensivi, cadenzati e su tematiche ben definite più che su estemporanei corsi generali. Non destano alcun *appeal* i corsi formativi a distanza., nonostante una certa propensione alle nuove tecnologie mostrata dei nostri intervistati. Anche in questo caso sono le modalità - più che i contenuti - a non sedurre e verosimilmente perché i corsi a distanza non prevedono alcuna forma di interazione e relazione tra pari.

Tabella 29. Preferenze sulle forme dei corsi formativi espresse dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

	v.a.
corsi intensivi, mirati su tematiche ben definite e concentrati in poche giornate	46
incontri periodici a tema da farsi un giorno al mese	34
corsi lunghi, collocati tra venerdì e sabato, tipo master, capaci di affrontare più argomenti	9
attività di formazione a distanza	2
altro (es. corsi di tipo diverso)	1
<i>missing/n.r.</i>	10

Sempre in tema di giudizi abbiamo chiesto in che tipo di accordo si ponessero di fronte a certe affermazioni, ponendo la possibilità di indicare 1 in caso di completo disaccordo e 10 in caso di perfetta identità di vedute.

Come era lecito attendersi alcune affermazioni portano a giudizi che si collocano verso i punti estremi soprattutto relativamente ai giudizi più generali sul fenomeno di per sé (il disaccordo sull'emigrazione vista come danno e, di converso, l'accordo nel vederla come risorsa o trasformazione inevitabile da governare al meglio).

Tabella 30. Grado di accordo degli operatori dei servizi informativi per stranieri con alcuni giudizi espressi rispetto al fenomeno migratorio (1 = "per nulla d'accordo", 10 "del tutto d'accordo")

	valore medio	n. rispondenti
L'immigrazione è una trasformazione sociale inevitabile che occorre gestire meglio che si può	8,72	94
l'immigrazione è una preziosa opportunità di arricchimento per la nostra società	8,16	92
L'immigrazione richiede un'uguaglianza dei diritti per tutti senza misure di favore per gli immigrati	7,62	89
L'immigrazione pone una serie di difficoltà che richiedono una crescita della solidarietà sociale	7,28	92
L'immigrazione richiede l'introduzione di azioni positive con politiche delle quote e altre misure di favore per gli immigrati	6,97	90
L'immigrazione è una grande occasione per compensare l'invecchiamento demografico del nostro paese.	6,29	89
L'immigrazione accresce problemi sociali già gravi	4,28	92
Sono condivisibili misure che in alcuni casi privilegino gli italiani nei confronti degli immigrati	3,06	88
L'immigrazione, e specialmente la seconda generazione di immigrati, sono una bomba ad orologeria	2,96	91
le migrazioni sono un danno sia per i paesi di provenienza che per l'Italia	1,90	92

Tale polarizzazione, tuttavia, si stempera in giudizi più critici e consapevoli soprattutto quando si parla degli impatti migratori. Cominciano infatti a rivelarsi temi sensibili (per quanto ancora non dirompenti), anche tra questi operatori che sono certamente orientati al pubblico (e certo non tacciabili di razzismo), problematiche quali quella degli impatti delle seconde generazioni e la necessità di operare politiche in qualche modo tutelanti degli stessi italiani o comunque non troppo protettive (in senso assistenzialista) nei confronti degli immigrati. Ma il tema su cui gli operatori non riescono a collocarsi in modo netto è quello legato al possibile accrescimento di problemi sociali già gravi causato dall'immigrazione stessa. Qui, pur se si è maggiormente in disaccordo piuttosto che in sintonia con questa affermazione, la forbice tra i due modi di vedere è molto ridotto dando pertanto l'idea di una posizione più sfumata e piena di distinguo forse per la consapevolezza della delicatezza di un tema con cui si interfacciano tutti i giorni.

Abbiamo infine chiesto agli addetti degli sportelli, puntando sul loro punto di vista e ambito di giudizio privilegiato, quali potranno essere i temi più rilevanti dei prossimi anni connessi col fenomeno migratorio e quali quelli che, fin da subito, necessiterebbero di interventi più strutturati da parte di chi ha responsabilità di *governance*. Le risposte, lasciate volutamente aperte, sono sintetizzate nelle due tabelle seguenti.

Tabella 31 Temi più rilevanti dei prossimi anni rispetto al fenomeno migratorio secondo il giudizio dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

	v.a.
Giovani immigrati e seconde generazioni	31
Impatti sull'offerta scolastica	18
problematiche nel lavoro (a basso costo, in nero, disoccupazione e precarizzazione)	15
politiche per la casa e concentrazioni abitative	13
attivazione di politiche per l'integrazione e di interventi sociali articolati	12
Aumento del numero degli immigrati e conseguenze sulla struttura demografica	11
Problematiche familiari (ruoli parentali, famiglie miste, ecc.)	11
aumento del razzismo e delle discriminazioni	10
diritto di voto e partecipazione politica degli immigrati	9
impatti sulla salute e invecchiamento della popolazione straniera	8
assistenza agli anziani e lavoro domestico	4
Problematiche connesse al fenomeno dell'irregolarità	4
aumento della povertà e disagio sociale	4
condizione femminile (per diverse motivazioni: es. lavoro, famiglia e tratta)	3
L'aumento di richiedenti asilo e rifugiati	3
Aumento del fabbisogno formativo e di crescita professionale degli immigrati	2
passaggio delle competenze amministrative agli enti locali	2
aumento dei minori stranieri	2
diffusione, radicamento e rischio di radicalizzazione di diverse religioni	2
ampliamento ad est dell'unione europea (Romania, Bulgaria, etc)	1
Forte aumento dei cittadini italiani per naturalizzazione	1
aumento del numero di stranieri con alti titoli di studio	1
cambiamenti sociali a tutti i livelli	1
comunità multietnica più aperte e solidali	1
aumento imprenditorialità degli stranieri	1
mancanza di accordi pensionistici con i paesi di origine dei lavoratori	1
momenti comuni di conoscenza	1
Rinascita di piccole comunità	1
aumento di familiari non lavoratori	1
Maggior varietà di cibi disponibili	1
diritto all'istruzione uguale per tutti e riconoscimento titoli e professionali	1
esigenza di nuovi luoghi d'aggregazione	1
i processi di integrazione o divisione etnica	1
l'errata percezione di diritti e doveri sia da parte degli immigrati sia dei nativi	1
promiscuità sempre più forte	1
Inadeguatezza dei Servizi sociali	1
speculazioni e estorsioni nel rilascio documenti degli stranieri (es. ottenimento 1° p.s)	1
trasferimento all'unione europea delle politiche sull'immigrazione	1

n.b. non rispondono e missing 29

Tabella 32. Temi necessiterebbero di interventi più strutturati da parte di chi ha responsabilità di *governance* secondo il giudizio dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

	v.a.
politiche abitative (interventi di calmierazione canoni affitto, reperimento alloggi, residenzialità pubblica)	27
politiche per l'integrazione e la mediazione e valorizzazione delle diversità	25
interventi di razionalizzazione della normativa del settore e politiche che favoriscano la regolarità del soggiorno	16
interventi di accoglienza, informazione e mediazione	15
alfabetizzazione e formazione adulti	11
politiche scolastiche e interventi per migliorare l'inserimento scolastico dei minori stranieri	11
interventi sulle seconde generazioni	10
azioni a favore delle famiglie immigrate	9
politiche del lavoro e interventi a contrasto del lavoro nero e precario	9
Politiche partecipative e di cittadinanza attiva	8
razionalizzazione degli interventi dei servizi sociali e delle politiche di welfare	7
questione femminile e interventi di genere	4
politiche aggregative e spazi per giovani	4
azioni di contrasto al razzismo e alla discriminazione	3
azioni di tutela della salute e di cura e supporto	3
interventi sui richiedenti asilo e rifugiati	3
Formazione di docenti e operatori sociali	2
immigrazione come competenza amministrativa e non di PS	2
Inclusione sociale delle comunità straniere	1
modifica della legge della cittadinanza	1
supporto alla risoluzione dei problemi burocratico/amministrativi	1
accordi bilaterali	1
dialogo religioso	1
anziani stranieri, pensioni e previdenza sociali	1
progetti mirati di sostegno psicologico, di counseling, offerta formativa e di svago	1
riconoscimento delle professionalità	1
violenze domestiche	1
ampliamento e stabilità delle strutture che si occupano di immigrazione	1
Approccio interculturale nell'erogazione dei servizi	1
uniformità leggi e regolamenti per l'immigrazione a livello nazionale ed europeo	1

n.b. non rispondono e missing 30

3. Considerazioni conclusive

La ricerca appena presentata ci consente di esplicitare alcune considerazioni conclusive.

- a) Sul piano strategico più generale, partendo dalla consapevolezza del ruolo chiave che giocano gli sportelli informativi per stranieri, sia per i cittadini ma anche per Enti ed Istituzioni, innanzitutto, l'indagine suggerisce di mantenere costantemente elevate e rafforzare le competenze e le conoscenze degli addetti, oltre ad evitarne la loro dispersione. Da questo punto di vista occorrerebbe adottare politiche di maggior stabilizzazione degli operatori (anche tramite progetti di respiro poliennale) e politiche che accelerino quel processo di "accumulazione" delle masse critiche di conoscenze tipiche dei punti maggiormente strutturati.
- b) In secondo luogo, gli sportelli ed i loro addetti, proprio in virtù delle capacità e competenze acquisite, si rivelano anelli fondamentali rispetto a due processi di riorganizzazione istituzionale in atto. Gli sportelli informativi per stranieri, infatti, appaiono già strutturati sia:
 - per raccordarsi con gli sportelli sociali per fornire (sia ai cittadini che agli operatori di altri servizi) informazione e accesso di carattere specialistico per l'avvio di procedure con alto contenuto tecnico;
 - sia per offrire supporto ai colleghi degli uffici anagrafe e servizi demografici dei comuni di riferimento qualora venisse confermata l'intenzione di trasferire ai comuni le competenze per il rinnovo dei permessi di soggiorno. In tal senso sono già numerosi in regione quei Comuni che, con il supporto dei loro sportelli stranieri, hanno aderito al percorso di sperimentazione proposto dall'ANCI.
- c) Inoltre, operatori e sportelli, al di là del loro bagaglio di capacità e competenze professionali, si rivelano eccellenti "antenne" capaci di captare ogni cambiamento in atto. Da questo punto di vista potrebbe rivelarsi strategicamente conveniente coinvolgerli in sede di definizione dei piani di zona.
- d) Anche in queste prospettive vanno considerati i nuovi orientamenti suggeriti dalla Regione per procedere, a partire dal programma attuativo 2008 in materia di piani di zona (cfr. Delibera Giunta Regionale n. 2128/2007), alla sperimentazione di modalità informative sovra provinciali. Pensare a processi capaci di raccordare, a livello sovra locale, i vari sportelli, permetterebbe sia di razionalizzare ulteriormente le procedure e i costi di reperimento e distribuzione delle informazioni ma anche, per fare un esempio, di poter avere, pure in sede delocalizzata, un servizio di *back office* o di *help-desk* a distanza. Ciò consentirebbe di dare ancora maggior supporto alle necessità istituzionali di altri uffici (sportelli sociali, uffici anagrafe, ecc) soprattutto laddove la presenza degli sportelli stranieri è ancora poco strutturata o si rivela di difficile attivazione.
- e) Sul piano più specifico della formazione, l'indagine ci fornisce un quadro lusinghiero rispetto a quelli che sono i singoli bagagli di partenza. La ricerca comunque ci dà anche informazioni precise circa la necessità di orientare le nuove offerte sia nelle modalità che nei contenuti a seconda che ci si intenda riferire al servizio (o comunque ad ambiti di processi formalizzati) o alle specifiche professionali dei singoli operatori. Nel primo caso va pensata con riferimento ai contesti organizzativi e all'agire istituzionale in modo da poter far cogliere quelli che sono i riferimenti normativi e contemporaneamente, che si riveli in grado

di poter raccogliere quanti più elementi possibili sui diversi *network* ed attori istituzionali che agiscono nei medesimi processi. Se invece si progetta avendo come *focus* i singoli operatori entrano in gioco necessità più specialistiche, legate alla capacità di interrelarsi con l'utenza e di coglierne i bisogni meno esplicitati o più reconditi. In entrambi i casi, il successo è legato a modalità corsuali intensive, ben cadenzate e con tematiche ben definite.

4. Allegati

Tavola 1 I servizi informativi per stranieri rispondenti e il numero degli operatori rispondenti per ogni servizio

	Rispondenti	Conteggio
A.I.A.B. (associazione degli immigrati dell'Appennino bolognese)		4
Cefal		1
Centro di prima accoglienza per cittadini non comunitari		2
Centro di servizi per cittadini stranieri Alto Bidente		1
Centro di Servizi per Cittadini Stranieri del Comune di Forlì		2
Centro d'informazione e documentazione interculturale Casa delle culture		1
Centro donna immigrata, Straniere di casa		1
Centro Immigrati Cervia		1
Centro immigrati Comune di Ravenna		5
Centro Informazione Immigrati		4
Centro interculturale "Movimenti"		1
Centro servizi stranieri		1
Centro Servizi Cittadini Stranieri		3
Centro Servizi Cittadini Stranieri Comune di Castelnuovo Rangone		1
Centro Servizi Cittadini Stranieri Comune di Guiglia		1
Centro Servizi Cittadini Stranieri Comune Vignola		1
Centro Servizi Cittadini Stranieri Comune Zocca		1
Centro Servizi Immigrati		1
Centro Servizi Immigrazione - Comune di Carpi		2
Centro servizi per cittadini stranieri - Servizio sociale Comune di Pavullo		2
Centro Servizi per Stranieri "S. Togni" - Comune di Cesena		2
Centro Servizi per Stranieri del distretto di Lugo		1
Centro Servizi Stranieri		1
Centro servizi stranieri - Comune di Faenza		2
Centro Servizio Integrati per l'Immigrazione		1
Centro stranieri - Comuni di Fiorano, Maranello, Sassuolo, Formigine		2
Centro Stranieri Comune di Modena		4
Centro Stranieri Savignano sul Rubicone, Cesenatico		1
Comune di Sorbolo		1
Comune di Argenta		2
Comune di Calderara di Reno		1
Comune di Castel Maggiore		1
Comune di Castel San Giovanni		1
Comune di Cavriago - zona sociale Val d'Enza		1
Comune di Guastalla		1
Comune di Nonantola		1
Comune di Piacenza		1
Comune di Portomaggiore		1
Comune di Roccabianca		1
Comune di Rolo		1
Comune di Sissa		1
Comune di Soragna -Servizi Sociali e Demografici in collaborazione con CIAC onlus		1
Informastranieri - Comune di Colorno		1
Informastranieri - Comune di Parma		3
Servizi Demografici		1
Servizi demografici del Comune di Lesignano de' Bagni in collaborazione con CIAC onlus		1
Servizi per Immigrati Comune di Bologna		4
Servizi sociali del Comune di Salsomaggiore Terme in collaborazione con CIAC onlus		1

Gli operatori degli sportelli immigrazione: identità professionali e bisogni formativi.
Una ricerca sugli operatori degli sportelli informativi per stranieri dell'Emilia-Romagna – Allegati - Tavole

Servizi Sociali del Comune di San Secondo P.se in collaborazione con CIAC onlus	1
Servizi sociali del Comune di Trecasali in Collaborazione con CIAC onlus	1
Servizi Sociali dell'Unione Civica Terre del Po in collaborazione con CIAC onlus	1
Servizio Assistenza Intercomunale di Sala Baganza e Felino	1
Servizio sociale	1
Servizio Sociale Unificato - Distretto di Castelnovo ne' Monti	2
Servizio Sportello Stranieri	2
Sportelli Donne al centro al centro	1
Sportello immigrati	3
Sportello Immigrati - Consorzio Servizi Sociali Imola	3
Sportello Immigrati di Fabbrico	1
Sportello Immigrazione	1
Sportello Informastranieri	1
Sportello informativo per Immigrati - Fiorenzuola oltre i confini	1
Sportello Informativo richiedenti asilo e rifugiati	1
Ufficio Immigrati	1
Ufficio Informazioni Stranieri	2
Unione Comuni del Sorbara	1
URP - Comune di Langhirano	1

Tavola 2 I principali portali web consultati dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

<i>Tematici Nazionali</i>	
www.stranieriinitalia.it	74
www.meltingpot.org	37
www.anolf.it	3
www.anusca.it	4
www.asgi.it	8
www.ics.org	1
www.cestim.org	2
www.cir.org	1
www.tuttostranieri.org	2
<i>Istituzionali Nazionali</i>	
www.immigrationline.it	3
www.poliziadistato.it	6
www.interno.it	32
www.portaleimmigrazione.it	19
www.servizidemografici.interno.it	3
www.esteri.it	12
siti ministeriali vari	3
<i>Tematici e Istituzionali Regionali</i>	
www.emiliaromagnasociale.it	5
www.migrare.it/	1
www.comune.bologna.it	2
www.comune.ravenna.it	1
www.dplmodena.it	1
http://stranieri.comune.parma.it	2
www.csii.fe.it	2
www.provincia.fc.immigrazione	2
www.centrocome.it	1
www.unive.it/progettoalias	1
Kataweb cittadino lex	1

Tavola 3 Principali testate di quotidiani/giornali/riviste consultate dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

principali giornali/riviste consultati	
Metropoli (La Repubblica)	22
ASGI, "Immigrazione Asilo e Cittadinanza"	15
il Permesso di soggiorno	6
Gli Stranieri	3
Il Sole 24 ore	3
il tamburo	3
Il sofà	2
Ponte di Mezzo	2
Qualità Sociale	2
Animazione Sociale	2
Città Meticcia	1
Gazzetta Ufficiale	1
In.It	1
intercultura	1
Italia Oggi	1
Varie	1
Africa	1
aggiornamenti costituzionali	1
L'Emigrato	1
Segni e sogni	1
Internazionale	1
expreso latino	1
il passaporto	1
immigrazione oggi	1
la nostra gazzetta in russo italiano	1

Tavola 4 Principali newsletter consultate dagli operatori dei servizi informativi per stranieri

principali newsletter consultate	
newsletter stranieri in Italia	17
Newsletter Asgi	16
Osservatorio provinciale immigrazione di Bologna	8
melting pot	6
Direzione Provinciale del Lavoro di Modena	5
governo.it	4
Centro stranieri di Modena	3
Osservatorio provinciale immigrazione Modena	3
internazionale	2
newsletter roma-intercultura	2
SRM Informlegge fcei.it	2
ACNUR x rifugiati politici	1
Cestim	2
Csii	1
http://it.groups.yahoo.com/group/migra_glb/	1
immigrationline	1
info@osservatoriotratta.it	1
migr@re di Reggio Emilia	1
Newsletter ICS	1
politichesociali.it	1
portale immigrazione	1
progettoregionaleasilo@provincia.parma.it	1
Comune di Rimini	1
Newsletter informa stranieri Comune di Parma	1
vita	1

Tavola 5 Principale utenza a cui il servizio è rivolto (come esplicitato dagli operatori dei servizi informativi per stranieri)

a chi si rivolge	Conteggio
cittadini stranieri e italiani	28
cittadini comunitari, non comunitari, italiani	14
cittadini stranieri	12
cittadini stranieri e soggetti (privati, imprese, enti) che hanno a che fare con cittadini stranieri o con la normativa per gli stranieri	11
tutti i cittadini	8
popolazione straniera e italiana presente nel territorio di riferimento	3
utenza adulta, disabile, anziana in stato di bisogno	3
cittadini stranieri adulti single	1
donne immigrate	1
enti e istituzioni, servizi per stranieri, scuole, associazioni di o per stranieri	1
popolazione straniera e italiana presente nel territorio di riferimento (distretto), famiglie italiane, operatori sociali del territorio	1
popolazione straniera presente nel territorio di riferimento e popolazione giovanile	1
Richiedenti asilo, titolari di permesso di soggiorno per motivi umanitari, rifugiati.	1
tutti cittadini stranieri regolarmente presenti sul territorio nazionale,	1
n.r.	16

**REGIONE EMILIA-ROMAGNA
SERVIZIO POLITICHE PER L'ACCOGLIENZA E L'INTEGRAZIONE SOCIALE**

**“GLI OPERATORI DEGLI SPORTELLI CHE OPERANO NELL'IMMIGRAZIONE:
IDENTITÀ PROFESSIONALI E BISOGNI FORMATIVI”**

QUESTIONARIO

Il presente questionario, è stato tradotto in formato elettronico e proposto *on line* agli operatori degli sportelli immigrazione dei comuni dell'Emilia-Romagna.

1 Posizione e carriera professionale

A. In quale servizio presti, in via principale, la tua attività a favore della popolazione immigrata?

(NB. qualora fosse lo stesso servizio facenti riferimento a due o più Ente indicare la sede dell'Ente capofila o, se non fosse identificabile, quella dove svolgi il maggior numero di ore)

- 1) Denominazione (ragione sociale)
- 2) Natura Giuridica
- 3) Indirizzo
- 4) Telefono
- 5) Fax
- 6) E-mail
- 7) Sito WEB
- 8) Associazione, ente, gruppo movimento, congregazione a cui fa riferimento il servizio
- 9) Attività principale:
- 10) Attività secondarie (se esistenti)
- 11) Orario di apertura
- 12) A chi si rivolge

A1. Qual è il tuo Ente di Appartenenza (se diverso dal Servizio ove operi)

- 1) Denominazione (ragione sociale)
- 2) Natura Giuridica
- 3) Indirizzo
- 4) Telefono
- 5) Fax
- 6) E-mail
- 7) Sito web
- 8) Associazione, ente, gruppo, movimento, congregazione a cui fa riferimento l'Ente
- 9) Attività principale:
- 10) Attività secondarie (se esistenti)
- 11) A chi si rivolge

A2. (solo per chi ha risposto a A1) Puoi dirmi che tipo di relazione è in essere tra il tuo ente di appartenenza e il servizio ove operi?

- 1) convenzione
- 2) appalto
- 3) accordo di programma
- 4) protocollo d'intesa
- 5) non so
- 6) altro (specificare) _____

B. Puoi indicarci i principali compiti che ha il servizio in cui operi (e non l'ente a cui appartieni) indicando, tra quelli elencati, i primi tre in ordine d'importanza?

- 1) informazione, orientamento;
- 2) servizi di accoglienza abitativa;
- 3) Tutela giuridica e sindacale
- 4) Istruzione, formazione, insegnamento della lingua italiana
- 5) Socializzazione, gestione del tempo libero
- 6) Politiche sociali, assistenza
- 7) Servizi pedagogico-educativi
- 8) Promozione di attività interculturali
- 9) Studi, ricerche, documentazione sui fenomeni migratori
- 10) Sanità e promozione della salute
- 11) Sostegno all'associazionismo
- 12) Altro

C. Puoi indicarci quali sono le tue mansioni principali?(indicare max. 3 in ordine di importanza)

- 1) operatore di sportello
- 2) operatore di strutture di accoglienza
- 3) formatore, educatore, animatore
- 4) mediatore interculturale
- 5) facilitatore/mediatore linguistico
- 6) consulente professionale in campo legale
- 7) consulente professionale in campo psicologico
- 8) consulente professionale in campo sanitario
- 9) consulente professionale in campo didattico
- 10) referente/coordinatore del servizio
- 11) responsabile di servizio
- 12) altro

C1. qual è il tuo profilo professionale?

- 1) educatore
- 2) assistente sociale
- 3) istruttore/impiegato
- 4) mediatore
- 5) sociologo/psicologo
- 6) legale
- 7) funzionario amministrativo
- 8) funzionario tecnico
- 9) dirigente
- 10) collaboratore/consulente
- 11) etc.

D. Può dirmi che tipo di contratto hai in essere con l'ente di appartenenza?

- 1) dDipendente
- 2) Consulente (con partita IVA)
- 3) Collaboratore a progetto (Co.Co.Co., Co.Co.Pro., etc)
- 4) Volontario;
- 5) Servizio Civile Volontario
- 6) Altro (specificare) _____

E. Che modalità oraria di lavoro prevede complessivamente il tuo contratto?

- 1) meno di 12 ore settimanali
- 2) da 12 a 17 ore settimanali
- 3) da 18 a 23 ore settimanali
- 4) da 24 a 35 ore settimanali
- 5) 36 ore settimanali ed oltre
- 6) Altro _____

E1. Qual è l'impegno orario di lavoro previsto specificatamente per le attività dello sportello?

- 1) meno di 12 ore settimanali
- 2) da 12 a 17 ore settimanali
- 3) da 18 a 23 ore settimanali
- 4) da 24 a 35 ore settimanali
- 5) 36 ore settimanali ed oltre
- 6) non c'è un orario settimanale predefinito ma un monte ore mensile
- 7) Altro _____

F. Può dirti in che misura l'immigrazione e/o l'utenza straniera immigrata fa parte del tuo lavoro?

- 1) È un aspetto marginale, occasionale
- 2) È uno dei vari temi di cui mi occupo ma non il principale
- 3) È un aspetto preponderante, ma non esclusivo
- 4) È l'oggetto esclusivo o quasi del mio lavoro
- 5) Altro (specificare) _____

G. Da quanto tempo operi professionalmente nel campo dell'immigrazione?

- 1) Da meno di un anno
- 2) Da più di un anno ma meno di due anni
- 3) Da più di due anni ma meno di tre anni
- 4) Da più di tre anni ma meno di cinque anni
- 5) Da più di cinque anni ma meno di dieci anni
- 6) Da più di dieci anni

H. hai mai svolto attività di volontariato nel campo dell'immigrazione?

- 1) Sì, e lo svolgo tuttora
- 2) Sì, ma in passato
- 3) No, nessuna significativa
- 4) Altro (specificare) _____

H1. Se alla domanda precedente hai risposto sì, puoi dirci per quanto tempo/da quanto tempo?

- 1) Per/da meno di un anno
- 2) Per/da uno a tre anni
- 3) Per/da oltre 3 anni

I. Hai avuto esperienze professionali o formative nei paesi che oggi sperimentano flussi migratori rilevanti?

- 1) Sì
- 2) Solo parziali
- 3) No

L. Nel tuo lavoro ti relazioni “in rete” con altri servizi pubblici o privati?

- 1) No
- 2) Sì, ma solo occasionalmente
- 3) Sì, abbastanza di frequente
- 4) Sì, in modo sistematico
- 5) Altro

L1. Potresti indicare i 5 servizi o enti-associazioni con cui ti relazioni più di frequente nell'ambito del tuo lavoro di sportello?

2 Itinerario Formativo e professionale

A. Qual è il tuo ultimo titolo di studio?

- 1) Scuola dell'obbligo
- 2) Diploma della scuola secondaria superiore
- 3) Diploma Universitario/Laurea breve (assistente sociale, educatore, etc)
- 4) Laurea
- 5) Dottorato o altro titolo post laurea

B. Dove è stato conseguito?

- 1) Italia
- 2) UE
- 3) In un Paese non comunitario **ma** è riconosciuto in Italia
- 4) In un Paese non comunitario **ma non** è riconosciuto in Italia
- 5) altro

C. Hai avuto formazione nel campo dell'immigrazione

- 1) No mai
- 2) In forma occasionale (partecipazione a convegni, giornate di studio)
- 3) Corsi brevi su temi specifici
- 4) Corsi lunghi non istituzionalizzati
- 5) Corsi di tipo accademico (master, corsi di perfezionamento post laurea, etc)
- 6) Altro (specificare) _____

D. Tipo di formazione

- 1) volontaria
- 2) proposta da ente di appartenenza
- 3) richiesta da ente di appartenenza
- 4) altro (specificare) _____

E. Indipendentemente dal tuo attuale lavoro nell'ambito dell'immigrazione, quale esperienza professionale hai avuto in precedenza? (riferirsi all'ultima esperienza significativa)

- 1) Nessuna
- 2) Altri servizi pubblici
- 3) Imprese private
- 4) Altri servizi del terzo settore o sindacali
- 5) ONG, solidarietà internazionale
- 6) Mondo della scuola e dell'istruzione
- 7) Altro (specificare) _____

F. In quale ambito? (riferirsi all'ultima esperienza significativa)

- 1) Servizi amministrativi
- 2) Servizi socio-educativi
- 3) Servizi commerciali
- 4) Industria
- 5) Artigianato
- 6) Altro (specificare) _____

3. Fabbisogni formativi

A. Quali sono gli strumenti che giornalmente utilizzi per acquisire informazioni e conoscenze così da dare operativamente seguito alle richieste dei tuoi utenti?

- 1) Scambio di informazioni con colleghi e operatori di altri servizi
- 2) Consultazione di siti/portali web
- 3) Bollettini/newsletter elettroniche;
- 4) riviste e giornali specializzati
- 5) altro (specificare) _____

B. Se consulti portali web, riviste o newsletter, ci puoi indicare, per ogni tipologia, i 3 che utilizzi maggiormente?

Siti web

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

Riviste

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

newsletter

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

C. In generale, ti sembra che nei servizi destinati ad informare gli immigrati, il personale abbia competenze adeguate?

- 1) No, per niente
- 2) In parte/non ancora
- 3) Sì, decisamente
- 4) Altro (specificare) _____

C1. e, ti sembra che il personale abbia competenze adeguate negli altri servizi per immigrati?

1. No, per niente
2. In parte/non ancora
3. Sì, decisamente
4. Altro (specificare) _____

D. Secondo Te, in generale, quali sono le maggiori esigenze formative del personale di servizi come quello in cui operi? Dai un punteggio da 1 a 10 alle seguenti istanze dove 1 indica “per nulla importante” e 10 “molto importante”

- 1) Conoscenza di legislazione, norme e procedure
- 2) informazioni sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture
- 3) Conoscenza delle lingue degli immigrati
- 4) Comunicazione e mediazione interculturale
- 5) Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni
- 6) Conoscenza delle reti di servizi del territorio
- 7) Conoscenze relative ai processi migratori
- 8) Relazioni d'aiuto, *counseling*
- 9) Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)
- 10) Altro (specificare) _____

E. In quali ambiti invece tu ritieni di avere maggiori esigenze formative per meglio operare nel servizio in cui operi? Dai un punteggio da 1 a 10 alle seguenti istanze dove 1 indica “per nulla importante” e 10 “molto importante”

- 1) Conoscenza di legislazione, norme e procedure
- 2) Conoscenze sui paesi di origine degli immigrati e delle loro culture
- 3) Conoscenza delle lingue degli immigrati
- 4) Comunicazione e mediazione interculturale
- 5) Conoscenza dei principali precetti delle diverse religioni
- 6) Conoscenza delle reti di servizi del territorio
- 7) Conoscenze relative ai processi migratori
- 8) Relazioni d'aiuto, *counseling*
- 9) Conoscenze specifiche del settore di intervento (es. didattica nel caso di insegnamento della lingua, etc.)
- 10) Altro (specificare) _____

F. Ritieni di conoscere a sufficienza le questioni legate all'immigrazione rispetto a quanto Le servirebbe per il tuo lavoro?

- 1) Sì
- 2) In parte
- 3) No
- 4) Altro (specificare) _____

G. Potresti quantificare, grosso modo, le giornate che dedichi annualmente alla formazione/aggiornamento correlate al tuo lavoro?

- 1) nessuna
- 2) da 1 a 5
- 3) da 6 a 10
- 4) da 11 a 20
- 5) più di 20
- 6) sto frequentando un corso universitario/un master/etc.

H. E di queste qual è la percentuale di temi affrontati più specificatamente correlati alle tematiche migratorie?

- 1) Il 100%
- 2) Tra il 75 e il 99%
- 3) Tra il 51 e il 74%
- 4) Il 50%
- 5) Tra il 25 e il 49%
- 6) Tra l'1 e il 254%
- 7) Zero

I. Sei soddisfatto dell'attuale offerta formativa (o si espone la domanda o si circostanza meglio con esempi) così come si presenta in E.R. rispetto a corsi o altre opportunità, in tema di immigrazione?

- 1) molto
- 2) abbastanza
- 3) poco
- 4) No, per nulla
- 5) Non conosco l'offerta formativa

L. Hai mai partecipato, in veste di formatore o esperto, a corsi o giornate di studi sull'immigrazione?

- 1) No
- 2) Sì, ma molto di rado (non più di una volta negli ultimi due anni)
- 3) Sì, qualche volta (es. una due volte l'anno)
- 6) Sì, abbastanza di frequente (tre/quattro volte l'anno)
- 7) Sì, in modo sistematico (almeno una volta ogni meno di tre mesi)
- 8) Altro

M. Rispetto alla tua esperienza e alle tue esigenze, come potrebbero essere organizzate le eventuali nuove offerte formative?

- 1) corsi intensivi, mirati su tematiche ben definite e concentrati in poche giornate
- 2) Corsi lunghi, collocati tra venerdì e sabato, tipo master, capaci di affrontare più argomenti
- 3) Attività di formazione a distanza (specificare con chi) _____
- 4) Incontri periodici a tema da farsi un giorno al mese
- 5) Altro (specificare) _____

4 Visioni dell'immigrazione e motivazioni

A. che cosa ti ha spinto a lavorare in un servizi per immigrati? (max due opzioni)

- 1) Vi sono arrivato per caso
- 2) Era un'opportunità per lavorare
- 3) Mi è stato chiesto dall'ente in cui opero
- 4) Ragioni squisitamente professionali
- 5) Mi ha permesso di migliorare la mia condizione professionale
- 6) L'ho scelto per interesse verso l'immigrazione
- 7) Mi hanno spinto ragioni di solidarietà
- 8) Ho bisogno di soldi per vivere
- 9) Altro (specificare) _____

B. Dai un punteggio da 1 a 10 alle seguenti opinioni sull'immigrazione dove 1 indica "per nulla d'accordo" e 10 "del tutto d'accordo"

- 1) le migrazioni sono un danno sia per i paesi di provenienza che per l'Italia
- 2) l'immigrazione è una preziosa opportunità di arricchimento per la nostra società
- 3) L'immigrazione è una trasformazione sociale inevitabile che occorre gestire meglio che si può
- 4) L'immigrazione accresce problemi sociali già gravi
- 5) L'immigrazione, e specialmente la seconda generazione di immigrati, sono una bomba ad orologeria
- 6) L'immigrazione pone una serie di difficoltà che richiedono una crescita della solidarietà sociale

- 7) L'immigrazione richiede l'introduzione di azioni positive con politiche delle quote e altre misure di favore per gli immigrati
- 8) L'immigrazione richiede un'uguaglianza dei diritti per tutti senza misure di favore per gli immigrati
- 9) Sono condivisibili misure che in alcuni casi privilegino gli italiani nei confronti degli immigrati
- 10) L'immigrazione è una grande occasione per compensare l'invecchiamento demografico del nostro paese.

C. Nel campo dell'immigrazione quali potrebbero essere i fenomeni che nei prossimi anni si riveleranno più rilevanti e che avranno un maggior impatto sulla nostra comunità regionale?

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

D. Quali sono a tua avviso i temi correlati all'immigrazione che più necessitano di interventi strutturati

- 1) _____
- 2) _____
- 3) _____

5. Dati anagrafici

A. Maschio/femmina

B. età (in anni compiuti)

C. Nazionalità (italiana/straniera)

D. Comune di residenza