

I tratti distintivi degli operatori del terzo settore: un percorso di ricerca sul campo per la determinazione delle professionalità esistenti e delle competenze richieste dal mondo del lavoro

Maria Gabriella Grassia*, **Giovanna Boccuzzo****,
Alfonso Piscitelli***, **Luca Fratepietro****¹**

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

** *Dipartimento di Scienze Statistiche, Università di Padova*

*** *Facoltà di Sociologia, Università di Napoli "Federico II"*

**** *Nero e Non Solo Onlus, Caserta*

Riassunto. Il lavoro presenta la progettazione e la realizzazione di un percorso di ricerca per la definizione delle professionalità esistenti ed emergenti nel terzo settore, con particolare riferimento all'ambito dei servizi agli immigrati. Si tratta di professioni spesso nate in risposta a bisogni in evoluzione, per le quali è importante l'identificazione delle competenze e dei percorsi formativi specifici. Vengono illustrate tutte le fasi della ricerca: la prima è l'indagine qualitativa, composta da interviste a testimoni privilegiati e successivi focus group, e finalizzata a identificare i contenuti della ricerca quantitativa, definiti mediante analisi testuale. La seconda fase è quella dell'indagine quantitativa, basata su questionari strutturati, e rivolta a responsabili e operatori di organizzazioni del terzo settore.

Parole chiave: interviste, testimoni privilegiati, focus group, analisi testuale

1. Introduzione

Le professioni di aiuto alla persona vivono un clima di grande sviluppo. Esso è dovuto, oltre che alle novità legislative², soprattutto ad un'esplosione delle situazioni

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

² La Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali (G.U. n. 285 del 13.11.2000) ha attuato il passaggio da uno Stato che eroga servizi agli indigenti ad una nuova forma di gestione diretta da parte delle comunità locali, attraverso

di disagio e di emergenza sociale, al crescente peso di categorie meno protette (es. gli anziani e gli extracomunitari) ed alla conseguente nascita di nuovi bisogni. La maggiore richiesta di servizi e il processo di diversificazione degli stessi porta ad un accrescimento della spesa per l'integrazione sociale e amplia il campo di intervento.

Partendo dai gruppi sociali "svantaggiati", è possibile individuare i bisogni di assistenza più pressanti e rapportarli, successivamente, ad una possibile definizione dei servizi sociali più richiesti e, quindi, delle competenze professionali destinate a una maggiore diffusione. Le principali categorie cosiddette "svantaggiate" sono così classificabili:

- nuclei familiari a basso reddito;
- minori e giovani in situazioni di disagio;
- persone con disabilità fisiche e/o psichiche;
- persone dipendenti da droghe, alcol e farmaci;
- cittadini dell'Unione Europea e stranieri (extracomunitari con regolare permesso di soggiorno, profughi, rifugiati) che vivono situazioni di grave disagio sociale.

A queste categorie svantaggiate si affiancano tipologie di interventi per esigenze differenti, così classificabili (Catino, Ragusa, 2001):

1. interventi per la tutela della vita, della salute e dell'ambiente fisico e materiale di sussistenza (rispondenti a bisogni di sussistenza e supporto terapeutico);
2. interventi per la promozione, il recupero e lo sviluppo delle condizioni essenziali di autonomia per singoli individui e gruppi sociali (rispondenti a bisogni di assistenza alla mobilità, relazionali e di sostegno alle persone in difficoltà);
3. interventi per l'incremento, l'arricchimento e lo sviluppo della qualità culturale e simbolica negli ambienti sociali (rispondenti a bisogni di educazione specifica o socializzazione);
4. interventi per l'orientamento e il collocamento al lavoro (rispondenti a bisogni di formazione, pre-inserimento lavorativo, assistenza alla ricerca del lavoro, ecc.)

Sono queste pressanti esigenze che pongono in discussione i modelli tradizionali di assistenza e portano alla nascita di nuove organizzazioni fornitrici di servizi assistenziali. In questo contesto le organizzazioni non profit giocano un ruolo preponderante: esse si affiancano alle istituzioni pubbliche, dalle quali sono spesso delegate per la fornitura di servizi, ma il costante contatto con gli utenti ne fa degli osservatori privilegiati, che colgono prima di altri le esigenze e le nuove richieste di prestazioni sociali.

un sistema integrato di servizi con la partecipazione di una molteplicità di soggetti. Con questa legge si istituisce, accanto ad un sistema di welfare della sanità e della previdenza, un welfare "delle famiglie e delle politiche sociali" con l'obiettivo di "prevenire il disagio, contrastare la povertà, aiutare chi è in difficoltà, migliorare la qualità della vita di tutti, dando finalmente completa attuazione agli artt. 2, 3 e 38 della Costituzione". Sono seguite le leggi regionali in attuazione della Legge 328.

Nuovi servizi implicano anche nuove figure professionali da affiancare a quelle già esistenti. Da tale esigenza nasce questa ricerca, che parte considerando i bisogni di professionalità in diversi ambiti del terzo settore, per poi focalizzarsi su un'area particolarmente dinamica, quella dei servizi all'immigrazione, all'interno della quale si evidenzia maggiormente lo sviluppo di nuovi e accresciuti bisogni da parte degli utenti.

Nel lavoro si espone il percorso di ricerca descrivendo in modo dettagliato la progettazione della ricerca (par. 2), l'indagine qualitativa con le interviste a testimoni privilegiati (par. 3), l'indagine qualitativa con i *focus-group* (par. 4), l'indagine quantitativa (par. 5). Le conclusioni sono tratte nel par. 6.³

2. Il percorso di ricerca

Obiettivo del lavoro è presentare il percorso di ricerca adottato dalle Università di Padova e di Napoli, per definire, in termini di attività, competenze e profili formativi, le professioni svolte nei servizi di tipo socio-assistenziale alla persona, con particolare riferimento alle figure professionali emergenti.

L'ambito territoriale è dato dalle province di Padova e Caserta, che rappresentano le realtà del nord e sud Italia.

Il percorso di ricerca è partito proprio dalla definizione dell'oggetto dell'indagine, ovvero le *competenza* e le *attività* svolte della figure professionali del settore immigrazione.

2.1 Oggetto dell'indagine: analisi di attività e competenze

È stato necessario, in primo luogo, esplicitare cosa si intendesse per competenze e attività. Una definizione precisa del concetto di competenza è difficile da stabilire, in quanto questa nozione presenta molte sfaccettature ed il termine racchiude diversi significati, secondo il contesto in cui viene utilizzato. In questa ricerca, le competenze sono state concettualmente suddivise in tre tipologie: le conoscenze (*sapere*), le capacità o abilità pratiche (*saper fare*) e le doti personali o atteggiamenti (*saper essere*). A loro volta le capacità si distinguono in trasversali, ovvero comuni a tutte le attività, e tecnico-specialistiche, ovvero specifiche dell'attività. Altrettanto complessa è la definizione di attività svolta nell'ambito dei servizi alla persona. Le attività sono definite come *insieme di operazioni* organizzate

³ Per l'analisi dei risultati dell'indagine quantitativa si rimanda al lavoro di Boccuzzo e Grassia in questo stesso volume *Attività, competenze e professionalità nei servizi agli immigrati: confronto tra due realtà italiane*.

e finalizzate allo svolgimento del lavoro, ma nei servizi alla persona tale definizione è limitante: “Il concetto chiave, nei servizi alla persona, è quello della coincidenza fra prodotto e servizio, in cui il prodotto erogato coincide strettamente con il processo di produzione dello stesso: l’azione specifica dell’operatore è, allo stesso tempo, processo (l’atto) e prodotto (le conseguenze dell’atto). [...]. In fase di erogazione del servizio, vi è inoltre un livello bassissimo di standardizzazione, in quanto non si può prescindere dalle caratteristiche della singola persona, nel rispetto delle sue specificità e della sua cultura. Le professionalità presenti nei vari segmenti dei servizi alla persona vengono fortemente influenzate dall’organizzazione all’interno della quale si sviluppano e si esplicano” (Fabrizi, Raciti, Ranieri, 2008).

Ne consegue che l’analisi delle figure professionali emergenti nei servizi alla persona risulta molto complessa, in quanto la stessa attività richiede di essere svolta in maniera differente a seconda del destinatario del servizio, per cui non è sufficiente possedere delle abilità, ma bisogna saperle utilizzare in maniera differenziata e appropriata, e mettere perciò in gioco le proprie doti personali. Il continuo interrelarsi di attitudini e abilità è una peculiarità delle professioni del terzo settore.

2.2 Le tecniche di indagine – ricerca qualitativa e quantitativa

In virtù della complessità ed innovatività del tema trattato, la ricerca è stata realizzata utilizzando tecniche di indagine di natura prima qualitativa e poi quantitativa.

Le indagini qualitative danno informazioni su norme e culture sociali che, essendo costruite e convenute dai membri di una comunità con punti di vista e situazioni differenti, sono inevitabilmente soggettive. Lo scopo delle ricerche qualitative è quindi descrivere ed interpretare quali sono queste regole e idee sociali ed offrire dei modelli descrittivi dei comportamenti, delle organizzazioni e delle dinamiche sociali. Usando metodi come interviste individuali in profondità e *focus group*, è possibile esplorare i diversi punti di vista di uno stesso fenomeno. Le indagini qualitative possono allora essere utili per esplorare problemi poco conosciuti e per generare ipotesi di partenza per indagini quantitative.

I dati raccolti mediante le indagini qualitative possono essere poi trasformati in testi da analizzare e codificare per ricercare tipologie e temi ricorrenti (categorie). Anche se le indagini qualitative possono essere utilizzate da sole, esse non sono contrapposte alle indagini quantitative, ma possono essere utilizzate in parallelo o in sequenza come base per una ricerca quantitativa su aree di analisi non sufficientemente esplorate.

Per determinare e caratterizzare attività e competenze delle figure professionali del terzo settore, l’indagine quantitativa è stata posta in sequenza a

quella qualitativa.

La ricerca si è sviluppata in tre fasi:

1. realizzazione di interviste a testimoni privilegiati, coordinatori di cooperative o associazioni di volontariato, finalizzate ad ottenere prime indicazioni sul ruolo di lavoratori e di volontari nel terzo settore;
2. realizzazione di *focus group* a gruppi selezionati di operatori, finalizzati a dettagliare le principali competenze e caratteristiche del lavoro nel terzo settore. Le prime due fasi hanno evidenziato una estrema eterogeneità di attività e competenze a seconda del settore di intervento e hanno reso evidente l'esigenza di concentrarsi su un unico settore per poterne approfondire le caratteristiche. La scelta è dunque ricaduta sul settore che più di tutti mostra dinamicità, incidenza di nuove attività e quindi di figure professionali in divenire, quello dei servizi agli immigrati.
3. Realizzazione dell'indagine quantitativa presso responsabili e operatori di organizzazioni delle province di Padova e Caserta, che forniscono servizi agli immigrati, basata sulle informazioni e gli elenchi di competenze desunti dai *focus group*.

3. Le interviste a testimoni privilegiati

Le interviste ai testimoni privilegiati hanno avuto lo scopo di delineare il contesto dell'indagine, individuando il punto di vista degli attori istituzionali e locali sulle tematiche principali dei servizi offerti alla persona dagli enti del terzo settore. Lo strumento utilizzato è stato quello delle interviste in profondità ai protagonisti del mondo del *no-profit* (presidenti di associazioni di volontariato o cooperative) e della realtà territoriale (funzionari nel settore delle Politiche Sociali). L'indagine ha coinvolto 29 testimoni privilegiati, di cui 9 in Veneto e 20 in Campania. Il periodo di svolgimento delle interviste è il primo semestre del 2007.

Le interviste, della durata di circa un'ora e mezza, sono state condotte utilizzando una traccia semistrutturata che ha affrontato le seguenti aree di riflessione:

- caratteristiche strutturali dell'organizzazione;
- tipologie dei servizi erogati;
- caratteristiche degli operatori;
- stato dell'arte in termini di risorse umane: professionalità esistenti, competenze richieste, competenze offerte dal mercato, ruolo della formazione;
- possibili scenari futuri in termini di professionalità emergenti, interventi formativi ed i legami con l'università.

Mediante l'analisi lessicale del testo delle interviste si sono ricercate le strutture di contenuto, per ricostruire le opinioni degli intervistati in una chiave di lettura trasversale, ovvero confrontando le due città rispetto agli argomenti per ogni tematica affrontata. Inoltre, con l'analisi delle corrispondenze lessicali (Lebart, Salem, 1988; Bolasco, 1999), si è ricercata la struttura complessiva del contenuto, cogliendo associazioni e contrapposizioni tra le forme usate dagli intervistati. L'utilizzo di una traccia strutturata per l'intervista e la specificità degli argomenti trattati hanno lasciato poco spazio a divagazioni e hanno fornito una terminologia settoriale specialistica. La scarsa ambiguità nel vocabolario del testo ha consentito di ritrovare direttamente nel testo stesso la terminologia da utilizzare per la formulazione delle domande nella successiva indagine quantitativa. Non si è ritenuto necessario, pertanto, agire in maniera eccessiva sul testo, se non fondendo, solo per la prima parte dell'analisi, le frequenze di alcune forme, ritenute importanti perché rappresentative di temi di base, presenti nelle varie flessioni, unendo ad esempio la flessione singolare con quella plurale, la flessione maschile con quella femminile.

3.1 Caratteristiche del corpus ed analisi lessicale

Il testo originario delle interviste a testimoni privilegiati è risultato composto da 15.420 occorrenze, con 1.250 forme grafiche⁴.

Successivamente il corpus è stato normalizzato⁵ e, ai fini della costruzione del vocabolario, si è deciso di escludere sia le forme con un numero di caratteri inferiore a 4 (ad esempio per, di, con) (lunghezza-soglia), sia le forme con una frequenza inferiore a 5 (frequenza-soglia). Il vocabolario, ottenuto dopo la fase di pre-trattamento, è risultato composto da 340 forme distinte. Dal vocabolario sono stati estratti i segmenti ripetuti che sono risultati essere 160.

L'analisi lessicale è stata, così, condotta sulle singole forme e sui segmenti ripetuti (forme testuali).

Selezionando le forme testuali con le frequenze più alte è possibile individuare le parole di contenuto ovvero quelle di maggiore interesse.

⁴ Una sequenza di caratteri delimitata da due separatori (spazio, virgola, punto, punto e virgola, etc.) definisce una *forma grafica*. Le forme grafiche intese come unità di conto vengono definite *occorrenze*. L'analisi automatica di un testo fornisce come primo risultato un conteggio delle forme grafiche.

⁵ La normalizzazione è una procedura che consente di:

- eliminare le fonti più frequenti di sdoppiamento del dato (presenza di minuscole e maiuscole (Casa, casa); presenza di apostrofi al posto di accenti (perche', perché)
- uniformare la grafia di sigle, nomi propri
- identificare poliformi (ad esempio *non solo*) e polirematiche (ad esempio *punto di riferimento*)

3.2 I risultati

Dalle interviste emerge un proliferare di figure professionali all'interno dei servizi e/o attività rivolte alla persona. Si differenzia il saper far dal saper essere e dal sapere in funzione del tipo di organizzazione (cooperativa sociale, associazione di volontariato, associazione di promozione sociale), della dimensione dell'organizzazione, del tipo di servizio offerto alla persona (interventi per la tutela della salute, interventi per l'arricchimento e lo sviluppo della qualità culturale, interventi per l'orientamento ed il collocamento al lavoro)

Principalmente agli operatori sono richieste: la conoscenza delle lingue, la conoscenza del sistema delle norme che regolano la vita dei cittadini stranieri, la conoscenza del sistema di servizi ed uffici che costituiscono il sistema di welfare locale, la conoscenza del fenomeno migratorio nel contesto italiano e locale, la conoscenza delle culture (abitudini, modelli di comportamento, ecc.) dei paesi di provenienza degli immigrati (*sapere*); la capacità di ascolto, la capacità di costruire un relazione di aiuto con l'utente nel rispetto della sua dignità personale ed autonomia (*saper essere*), la capacità di ricondurre il problema in un contesto possibile per l'individuazione delle risposte, la capacità di far emergere, esplicitare, le istanze e richieste di aiuto da parte dell'utenza (*sapere fare*).

Dai testimoni privilegiati viene riconosciuta principalmente la formazione dell'Ente Regione, a discapito della formazione universitaria di cui viene messa in dubbio l'utilità in termini di trasferimento di conoscenze e competenze utili sul campo.

Le informazioni ottenute dall'analisi dei testi delle interviste ai testimoni privilegiati sono state utilizzate per i *focus group* sia per la formazione dei gruppi (differenziati per tipologia, dimensione e tipo di servizio offerto dall'organizzazione), sia per la progettazione della traccia semistrutturata utilizzata per la realizzazione degli stessi.

4. I focus group

4.1 I temi affrontati

Grazie alle informazioni derivanti dalle interviste a testimoni privilegiati, sono state delineate le ipotesi alla base dei *focus group*:

- i bisogni di professionalità delle organizzazioni del terzo settore sono diversi secondo l'ambito di intervento e la tipologia di servizio offerto. Lo stesso dicasi per il ruolo svolto dalle competenze trasversali e tecnico-specialistiche;

- le doti di personalità hanno un ruolo determinante, spesso superiore a quello di conoscenze e abilità;
- le fonti per la formazione delle nuove professionalità sono molteplici (università, enti regionali, istituzioni private)

In virtù di tali ipotesi, i *focus group* sono stati realizzati utilizzando una traccia semistrutturata che ha affrontato le seguenti aree di riflessione:

- quali attività svolgono gli operatori;
- quali conoscenze deve avere l'operatore impegnato nelle attività erogate dall'ente;
- quali capacità deve possedere l'operatore impegnato nelle attività erogate dall'ente;
- quali doti di personalità deve possedere l'operatore impegnato nelle attività erogate dall'ente;
- quali sono le principali carenze negli operatori impegnati nelle attività erogate dall'ente;
- che tipo di formazione è richiesta, da chi dovrebbe essere riasciata? Come dovrebbe essere erogata concordemente con le esigenze dell'organizzazione?

Complessivamente, sono stati realizzati otto focus group nel secondo semestre del 2007, 4 a Padova e 4 a Caserta, rivolti a responsabili di associazioni e cooperative, volontari ed operatori con vari livelli di responsabilità.

4.2 L'analisi dei *focus group*

Per analizzare i testi dei *focus group* è stata applicata una strategia di codifica “*Bag-of-Words*”⁶ applicata a contesti locali (Balbi e Di Meglio, 2004, Balbi e Misuraca, 2005). L'informazione estratta è stata poi utilizzata per la progettazione del questionario dell'indagine quantitativa.

In primo luogo si è proceduto, attraverso il ricorso alla conoscenza *esperta*, a costruire di una sistema di *key-words data driven* utilizzando i testi delle interviste ai testimoni privilegiati. Successivamente si è proceduto all'identificazione delle *frasi interessanti* all'interno dei testi dei *focus group* sulle quali concentrare il processo di estrazione della conoscenza ed all'utilizzo del “*Bag-of-Words*” sfruttando i *contesti*

⁶ Con il *Bag-of-Words* si opera una trasformazione dei documenti in vettori in uno spazio multidimensionale. Un generico vettore/documento \mathbf{d}_j è rappresentato come $\mathbf{d}_j = [w_{1j}, w_{2j}, \dots, w_{ij}, \dots, w_{pj}]$ dove w_{ij} è espressione dell'importanza della i -esima parola nel j -esimo documento in termini di contenuto informativo ($i = 1, \dots, p$ e $j = 1, \dots, q$), nel caso in cui la base documentaria sia costituita da p parole differenti presenti in q documenti

locali delle parole nelle frasi estratte. Infine l'*informazione interessante* è stata utilizzata per la definizione degli *item* del questionario.

Attraverso la conoscenza esperta sono state individuate le forme grafiche e assegnate alle quattro tipologie di competenze:

- Doti personali – coerenza, disponibilità, apertura mentale...
- Capacità trasversali – lingua, inglese, francese, informatica, PC....
- Conoscenze specialistiche – psicologia, diritto, pedagogia,...
- Capacità tecnico-specialistiche – gestione, analisi, uso, ascolto

La struttura dei focus group suggerisce di considerare gli stessi come un'unità complessa, costituita, gerarchicamente, da unità di ordine inferiore: i periodi, le frasi, le parole (le lettere). Per questo motivo, ogni *focus group* è stato decomposto in periodi e sono state costruite le regole (*classificatori*) per l'estrazione dei periodi "interessanti", unendo le *key-words* con l'operatore logico *or*. I periodi (complessivamente 992) sono stati classificati nei gruppi: Doti personali, Competenze generali, Conoscenze specialistiche, Capacità Tecnico-specialistiche (*Text Categorization*).

Per ogni gruppo è stata successivamente effettuata una codifica "*Bag-of-Words*" con un'analisi delle forme e dei segmenti ripetuti.

Ad esempio, dei 992 periodi, 44 sono stati classificati come riguardanti le doti personali. Le forme ed i segmenti ripetuti contenuti nei periodi sono risultati 120, accorpati successivamente in 16 *items* per il questionario dell'indagine quantitativa.

5. L'indagine quantitativa

L'indagine quantitativa è stata progettata, in sequenza all'indagine qualitativa, utilizzando i risultati dalla ottenuti dalla stessa.

Sono state interpellate le organizzazioni *no profit* che operano nell'ambito dei servizi agli immigrati⁷: 20 nella provincia di Padova⁸ e 8 in quella di Caserta.

L'indagine è strutturata in due parti: un questionario per i responsabili e uno per gli operatori. Poiché gran parte degli operatori è composta da volontari, questi ultimi sono stati inseriti nell'indagine.

⁷ L'elenco delle organizzazioni *no profit* è stato ottenuto dalle rispettive Regioni del Veneto e della Campania ed è stato integrato e corretto con le informazioni provenienti dai testimoni privilegiati e dai partecipanti ai *focus group*.

⁸ 20 sono le organizzazioni che hanno aderito all'indagine. Altre 5 enti non hanno aderito.

Il questionario per gli operatori è strutturato in più sezioni⁹: informazioni socio-demografiche, ruolo ricoperto nell'organizzazione e forma contrattuale, attività svolte con l'indicazione della percentuale di tempo dedicato ad ognuna, importanza delle competenze. Gli *items* relativi alle competenze sono stati stabiliti a partire dai risultati dell'analisi testuale dei *focus group*. L'importanza attribuita dall'operatore ad ogni *item* è stata misurata su una scala da 1(per nulla importante) a 4 (molto importante).

Il questionario per i responsabili ha le seguenti sezioni: informazioni socio-demografiche del responsabile, informazioni strutturali sull'organizzazione, attività svolte dall'organizzazione, professionalità presenti e competenze richieste agli operatori .

La rilevazione è stata svolta mediante intervista faccia a faccia. Quando ciò non è stato possibile, i questionari sono stati lasciati presso l'organizzazione e ritirati quando pronti. La rilevazione si è svolta nel primo semestre del 2008.

L'analisi dei dati raccolti ha contribuito ad identificare le attività svolte, le figure professionali esistenti e le competenze, analizzando, di queste ultime, l'importanza in funzione delle attività e delle professioni identificate.

6. Conclusioni

Descrivere le professioni sociali è molto complicato. Il settore sta subendo forti modifiche, e le cause sono varie: la richiesta crescente di persone fortemente competenti e specializzate; il processo (a volte lento e faticoso) di istituzionalizzazione di alcune professionalità operanti da anni nel settore sociale; l'emergere di figure "nuove"; il progressivo consolidamento dei percorsi accademici finalizzati a formare gli operatori del terzo settore.

Proprio questi cambiamenti ci hanno indotto a realizzare un'indagine utile a descrivere le figure professionali del settore, indagando in particolare sulle capacità e sulle attività svolte, sia dalle figure più consolidate con titoli di studio riconosciuti (psicologo, sociologo, assistente sociale, operatore socio-sanitario, etc.) sia dalle figure professionali "emergenti" (mediatore interculturale, manager di servizi sociali, manager di reti di servizi sociali, esperto in mediazione al lavoro, accompagnatore sociale all'abitare, etc.). L'analisi si è poi concentrata sulle figure professionali nuove

⁹ I questionari sono stati inseriti in appendice al lavoro di Boccuzzo e Grassia *Attività, competenze e professionalità nei servizi agli immigrati: confronto tra due realtà italiane* in questo stesso volume.

che, pur se ancora poco definite, presentano tuttavia elementi di grande interesse poiché implicano il possesso competenze di profilo molto elevato.

Dal punto di vista metodologico, il lavoro propone un percorso di ricerca che unisce metodi di ricerca qualitativi a metodi di ricerca quantitativi.

I risultati ottenuti dalle indagini qualitative (interviste a testimoni privilegiati e *focus group*) sono stati utilizzati per la realizzazione di un'indagine quantitativa in grado di quantificare le competenze richieste agli operatori, in termini di importanza e livello di utilizzo, distinguendole per tipo di professione e tipo di attività.

Le informazioni ottenute dalla ricerca potranno essere utilizzate per progettare nuovi e specifici interventi formativi, in grado di offrire strumenti utili ad affrontare le problematiche riscontrate giornalmente dagli operatori.

Riferimenti bibliografici

- BALBI S., DI MEGLIO E. (2004) A Text Mining Strategy based on Local Contexts of Words. In Purnelle G., Fairon C., Dister A. (eds.), *Les poids des mots*, Actes JADT'2004, Louvain, Presses universitaires de Louvain: 79-87.
- BALBI S., MISURACA M. (2005) Pesì e metriche nell'analisi dei dati testuali. In *Quaderni di Statistica*, 7: 55-68.
- BOCCUZZO G., GRASSIA M.G. (2008) Attività, competenze e professionalità nei servizi agli immigrati. In: Balbi S., Boccuzzo G., Grassia M.G. (a cura di), *Profili formativi e bisogno di competenze nel terzo settore*, CLEUP, Padova: 37-81.
- BOLASCO S. (1999) *Analisi multidimensionale dei dati*, Roma, Carocci.
- CATINO M., RAGUSA G. (2001) *Lavorare nei servizi di Welfare e nel Terzo settore*, La Collana delle professioni, Regione Emilia Romagna.
- FABRIZI L., RACITI P., RANIERI C. (2008) *Un modello di Osservatorio per il governo del sistema delle professioni sociali e lo sviluppo dei servizi alla persona*, Collana Studi Isfol 2008/4, Roma.
- LEBART L., SALEM A. (1988) *Analyse statistique des données textuelles. Question ouverte et lexicométrie*, Dunod, Paris.
- REGIONE CAMPANIA, Deliberazione n. 2843 dell'8/10/2003.

***Distinguishing traits of workers in the third sector:
a field work for the detection of existing professionalism
and needed competences***

Summary. *In this paper we present the design and implementation of a research pathway aimed to define existing and emerging professions in the third sector, with emphasis on services to immigrant people. Such professions are often born to support emerging needs, and a detailed identification of skills and specific training courses are necessary. We describe all the research steps: firstly the qualitative survey, composed of interviews to key informants and focus groups, aimed to identify the contents of the following quantitative survey. They are defined by means of textual analysis. The survey is based on structured questionnaires to manager and workers of third sector organizations in the field of immigration. The results of this research are published in a paper in this book.*

Keywords. *Interviews, Key informants, Focus groups, Textual analysis*