

## I. RICOGNIZIONE DEL SETTORE

### 1.1. campo di indagine

L'indagine ha preso in esame le unità locali del settore *servizi alla persona socio-assistenziali* classificate dall'ISTAT (ATECO '02) nelle voci:

**N 85.31 ASSISTENZA SOCIALE RESIDENZIALE** [attività di assistenza sociale continua a favore dell'infanzia, degli anziani e di particolari categorie di persone non completamente autosufficienti, in cui le componenti cure mediche o istruzione rivestono carattere marginale: attività di orfanotrofi, convitti e centri residenziali per l'infanzia abbandonata; attività di istituti per handicappati fisici o mentali, istituti per ciechi, sordi e muti; attività di centri di riabilitazione (senza trattamento medico) per tossicodipendenti e alcolizzati; attività di istituti di ricovero per anziani; attività di ricoveri per i senzatetto, istituti di assistenza a favore di madri nubili, dei loro figli eccetera]

**N 85.32 ASSISTENZA SOCIALE NON RESIDENZIALE** [attività di assistenza sociale, di consulenza, di tutela sociale, di orientamento e di aiuto ai profughi eccetera, svolte a favore di individui o famiglie, al domicilio di questi o altrove, da enti pubblici o da organizzazioni private, da organizzazioni di soccorso alle vittime di calamità e da organismi nazionali o locali di assistenza, nonché da specialisti che forniscono servizi di consulenza: attività di asili nido, compresi gli istituti per bambini handicappati, non residenziali; attività di tutela e di orientamento di bambini e adolescenti; attività finalizzate all'adozione e alla prevenzione di maltrattamenti a danno di bambini; attività di assistenza agli handicappati adulti non ricoverati; attività di formazione o di riconversione professionale a favore di handicappati, purché la componente scolastica sia limitata; attività di riabilitazione (senza trattamento medico e senza ricovero) per tossicodipendenti e alcolizzati; visite e assistenza sociale a persone anziane; attività di assistenza ai senzatetto e ad altri gruppi socialmente sfavoriti; attività di beneficenza, raccolta di fondi o altre attività di supporto, inerenti ad opere di assistenza sociale; accertamento del diritto al ricevimento di aiuti, sotto forma di sussidi per l'affitto o di buoni per generi alimentari; consulenza in materia di bilanci familiari, attività dei consultori matrimoniali e familiari; attività a livello di comunità o di quartiere; assistenza alle vittime di calamità, profughi, immigrati eccetera, compreso il loro alloggiamento temporaneo o stabile]

L'indagine ha riguardato le province di Asti, Biella, Novara, Verbano Cusio Ossola e Vercelli.

Circa gli Enti gestori sono stati presi in considerazione complessivamente 20 soggetti: 3 per la provincia di Asti, 2 per la provincia di Biella, 7 per la provincia di Novara; 3 per la provincia di Vercelli; 5 per il Verbano Cusio Ossola.

Per quanto riguarda gli Enti attuatori, il censimento ISTAT dell'industria e dei servizi del 2001 registrava nelle province interessate la presenza di 678 unità locali per un totale di oltre 9.600 addetti. Oltre un quarto delle unità locali operava nell'assistenza residenziale, con un numero di addetti di poco inferiore al 37%; il non residenziale annoverava oltre 500 unità locali, per un totale di circa 6.100 addetti.

ENTI ATTUATORI	UNITA' LOCALI												
	classi dimensionali (addetti)												
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100-199	200-249	250-499	500 e +
ASTI	144	15	16	27	35	20	12	15	3	1	0	0	0
BIELLA	146	14	19	31	30	19	1	23	9	0	0	0	0
NOVARA	171	33	22	23	34	27	7	16	7	1	0	1	0
VERCELLI	119	17	12	23	20	22	3	13	7	1	0	0	1
VERBANO CUSIO OSSOLA	98	18	15	16	20	14	4	5	4	2	0	0	0
<b>TOT</b>	<b>678</b>	<b>97</b>	<b>84</b>	<b>120</b>	<b>139</b>	<b>102</b>	<b>27</b>	<b>72</b>	<b>30</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

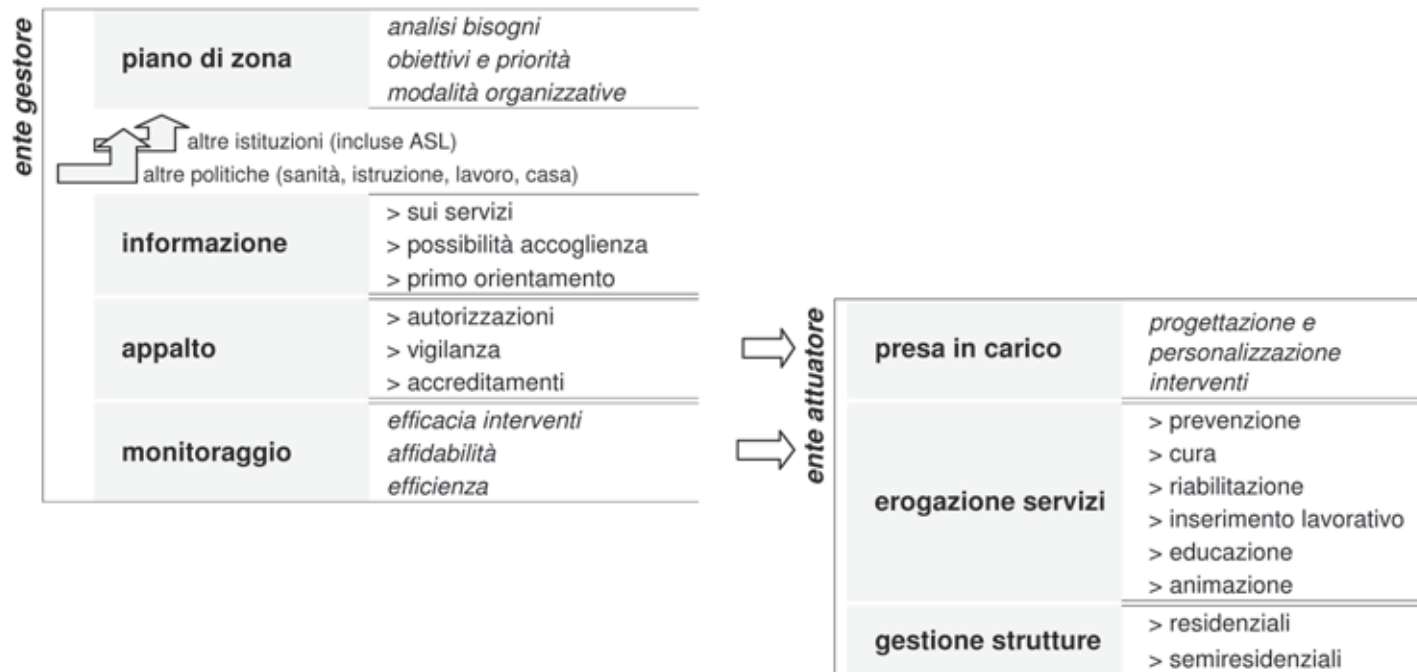
  

ENTI ATTUATORI	ADDETTI												
	classi dimensionali (addetti)												
	tutte	1	2	3-5	6-9	10-15	16-19	20-49	50-99	100-199	200-249	250-499	500 e +
ASTI	1.712	15	32	105	273	243	206	460	187	191	0	0	0
BIELLA	2.098	14	38	115	210	229	18	758	716	0	0	0	0
NOVARA	2.312	33	44	96	250	342	121	487	488	107	0	344	0
VERCELLI	2.265	17	24	91	144	257	52	402	466	128	0	0	684
VERBANO CUSIO OSSOLA	1.261	18	30	62	145	178	68	155	307	298	0	0	0
<b>TOT</b>	<b>9.648</b>	<b>97</b>	<b>168</b>	<b>469</b>	<b>1.022</b>	<b>1.249</b>	<b>465</b>	<b>2.262</b>	<b>2.164</b>	<b>724</b>	<b>0</b>	<b>344</b>	<b>684</b>

Fonte: ISTAT - Censimento dell'industria e dei servizi '01

**1.2. fasi caratteristiche del ciclo di definizione e realizzazione dei servizi**

In relazione all'obiettivo di fornire al sistema formativo le informazioni essenziali circa le fasi caratteristiche del ciclo di generazione/realizzazione del prodotto/servizio e al fine di definire una griglia di rilevazione del grado di specializzazione/integrazione delle unità locali, gli esperti designati dalle parti sociali hanno individuato il seguente schema descrittivo.



### 1.3. anagrafe delle figure di riferimento<sup>1</sup>

Gli esperti designati dagli enti pubblici e privati e dalle rappresentanze dei lavoratori hanno individuato per il settore dei *servizi alla persona socio-assistenziali* 13 *figure di riferimento*, in termini di aggregati professionali in grado di assicurarne il funzionamento e lo sviluppo.

AREA DI ATTIVITA'	figure di riferimento
amministrativa	1 tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione
	2 tecnici gestione / sviluppo personale
	3 tecnici sistema informativo aziendale
	4 tecnici economato
	5 operatori di segreteria
innovazione	6 tecnici di conduzione team di progettazione
qualità	7 tecnici sistema qualità
erogazione servizio	8 tecnici di conduzione strutture socio assistenziali
	9 assistenti sociali
	10 educatori professionali
	11 operatori socio-sanitari (OSS)
	12 animatori professionali socio-educativi
	13 assistenti familiari

Le figure dell'area *amministrativa*, fatta eccezione per il *tecnico di economato*, che in questo settore può presentare caratteristiche molto peculiari, hanno un elevato grado di trasversalità (sono cioè mutuabili con altri settori); le altre sono più strettamente legate alla specificità del socio-assistenziale, in particolare, il *tecnico di conduzione del team di progettazione* e quelle dell'area di "erogazione del servizio". Circa il *tecnico di conduzione team di progettazione*, va segnalato che la sua identificazione/descrizione è stata oggetto di approfondita discussione<sup>2</sup>.

Per quanto attiene all'*erogazione del servizio*, oltre alle quattro figure normate (*assistente sociale, educatore professionale, operatore socio-sanitario, animatori professionali socio-educativi*) e ai *tecnici di conduzione delle strutture socio-assistenziali*, gli esperti designati dalle parti sociali hanno inserito la figura dell'*assistente familiare*, per le prospettive di crescita e le problematiche formative ad essa collegate.

<sup>1</sup> Per ridurre le ambiguità di interpretazione, è stata prodotta per ogni figura una descrizione sintetica. Le descrizioni forniscono i caratteri distintivi della figura nel sistema professionale (v. seguito § 3).

<sup>2</sup> Si tratta, in realtà di un ruolo assai poco formalizzato, generalmente compreso in altre figure professionali. In questo senso la figura può essere considerata un fabbisogno emergente, sul quale gli esperti hanno ritenuto di dover richiamare l'attenzione per favorire il processo di innovazione/sviluppo dei servizi.

## 2. LE INDAGINI A CAMPIONE

### 2.1. modalità di gestione delle indagini e campione

Le rilevazioni, coordinate dagli uffici delle Province di Asti, Biella, Novara, Verbanò Cusio Ossola e Vercelli si sono svolte nel primo semestre del 2008. Nel complesso sono state intervistate 15 Enti gestori per un totale di 692 addetti e 146 Enti attuatori per un totale di 5.075 addetti<sup>3</sup>.

ENTI GESTORI	unità locali					addetti				
	classi dimensionali (addetti)					classi dimensionali (addetti)				
	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e +	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e +
ASTI	2	1	1	0	0	56	16	40	0	0
BIELLA	6	3	3	0	0	132	25	107	0	0
NOVARA	1	0	0	1	0	56	0	0	56	0
VERCELLI	3	0	1	1	1	284	0	30	91	163
VERBANO CUSIO OSSOLA	3	0	1	2	0	164	0	29	135	0
<b>TOT</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>692</b>	<b>41</b>	<b>206</b>	<b>282</b>	<b>163</b>

ENTI ATTUATORI	unità locali					addetti				
	classi dimensionali (addetti)					classi dimensionali (addetti)				
	tutte	1-9	10-19	20-49	50 e +	tutte	1-9	10-19	20-49	50 e +
ASTI	58	17	23	14	4	1.197	106	304	429	358
BIELLA	43	5	8	19	11	2.139	29	113	570	1.427
NOVARA	17	5	1	6	5	668	33	10	183	442
VERCELLI	8	3	1	3	1	269	20	17	95	137
VERBANO CUSIO OSSOLA	20	3	6	5	6	802	18	86	139	559
<b>TOT</b>	<b>146</b>	<b>33</b>	<b>39</b>	<b>47</b>	<b>27</b>	<b>5.075</b>	<b>206</b>	<b>530</b>	<b>1.416</b>	<b>2.923</b>

<sup>3</sup>In termini di unità locali il campione rappresentava il 21,5% dell'universo di riferimento (censimento ISTAT 2001); in termini di addetti, il 56% di detto universo.

## 2.2. struttura del personale impiegato

	classi di addetti					AT	BI	NO	VC	VCO
	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e+					
<b>ENTI GESTORI</b>										
<b>unità di personale impiegato</b>	<b>640</b>	<b>41</b>	<b>207</b>	<b>229</b>	<b>163</b>	<b>57</b>	<b>132</b>	<b>56</b>	<b>285</b>	<b>110</b>
<b>dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>601</b>	<b>32</b>	<b>196</b>	<b>218</b>	<b>155</b>	<b>50</b>	<b>121</b>	<b>54</b>	<b>271</b>	<b>105</b>
di cui part-time	70	3	22	41	4	1	19	4	22	24
<b>dipendenti a tempo determinato</b>	<b>29</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>1</b>
di cui part-time	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>contratti formazione lavoro</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
di cui part-time	3	3	0	0	0	0	3	0	0	0
<b>lavoratori interinali</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
di cui part-time	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>collaborazioni a progetto</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>tirocini/stage</b>	<b>137</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>129</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>79</b>
<b>ENTI ATTUATORI</b>										
<b>unità di personale impiegato</b>	<b>4.846</b>	<b>185</b>	<b>521</b>	<b>1.378</b>	<b>2.762</b>	<b>1.016</b>	<b>2.161</b>	<b>636</b>	<b>272</b>	<b>761</b>
<b>titolari/soci che operano in azienda</b>	<b>18,3</b>	<b>31,4</b>	<b>19,2</b>	<b>21,6</b>	<b>15,6</b>	<b>17,9</b>	<b>11,2</b>	<b>44,7</b>	<b>2,2</b>	<b>22,9</b>
<b>dipendenti a tempo indeterminato</b>	<b>69,3</b>	<b>55,1</b>	<b>67,4</b>	<b>67,1</b>	<b>71,7</b>	<b>69,9</b>	<b>75,8</b>	<b>42,8</b>	<b>90,1</b>	<b>64,7</b>
di cui part-time	8,6	9,2	8,8	5,4	10,2	4,0	9,4	4,2	19,1	12,6
<b>dipendenti a tempo determinato</b>	<b>9,8</b>	<b>9,7</b>	<b>7,1</b>	<b>9,6</b>	<b>10,4</b>	<b>8,3</b>	<b>12,2</b>	<b>6,6</b>	<b>6,3</b>	<b>9,1</b>
di cui part-time	2,3	3,8	2,1	3,4	1,7	2,3	3,0	1,1	2,6	1,3
<b>apprendisti</b>	<b>0,3</b>	<b>1,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,2</b>	<b>0,4</b>	<b>0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>1,9</b>	<b>0,4</b>	<b>0,0</b>
<b>contratti di inserimento</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,6</b>	<b>0,1</b>	<b>0,1</b>	<b>0,4</b>	<b>0,1</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>lavoratori interinali</b>	<b>0,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,8</b>	<b>0,2</b>	<b>0,3</b>	<b>0,5</b>	<b>0,0</b>	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,1</b>
di cui part-time	0,1	0,0	0,6	0,0	0,0	0,3	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>collaborazioni a progetto</b>	<b>1,8</b>	<b>2,2</b>	<b>5,0</b>	<b>1,2</b>	<b>1,5</b>	<b>2,8</b>	<b>0,7</b>	<b>2,7</b>	<b>1,1</b>	<b>3,3</b>
<b>tirocini/stage (*)</b>	<b>1,5</b>	<b>2,7</b>	<b>3,1</b>	<b>0,3</b>	<b>1,7</b>	<b>1,2</b>	<b>1,9</b>	<b>0,6</b>	<b>0,4</b>	<b>2,0</b>

(\*) calcolata sul totale del "personale impiegato"

Tavola 7 di 17

RIF rete indagine fabbisogni

Per quanto riguarda gli Enti gestori, il 94% del personale impiegato era a *tempo indeterminato*. Da notare il peso rilevante del *part-time* (circa il 12% degli addetti) e l'elevato numero di *tirocini/stage* nelle province del Verbano Cusio Ossola e di Vercelli.

Nel campione degli Enti attuatori, assumevano un peso rilevante i "titolari e soci operativi" (oltre il 18%) e gli "addetti a tempo determinato" (poco meno del 10%). Il *part-time*, si attestava attorno all'11%; i *tirocini/stage* assumevano una consistenza non marginale (1.5% rispetto al totale degli addetti) specie nel Verbano Cusio Ossola e nel Biellese. Gli altri contratti risultavano abbastanza marginali, fatta eccezione per le *collaborazioni a progetto* (2% circa).

L'influenza della variabile geografica era apprezzabile<sup>4</sup>: i contratti a *tempo determinato* oscillavano tra il 7% della provincia di Novara e 12% del Biellese; il *part-time*, dal 7% della provincia di Novara al 13% del Verbano Cusio Ossola.

### 2.3. incidenza sugli organici

	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e+	AT	BI	NO	VC	VCO
<b>ENTI GESTORI</b>										
operatori socio-sanitari (OSS)	45,9	30,1	44,9	41,1	59,3	42,8	38,3	6,1	60,0	42,1
educatori professionali	16,2	9,5	16,5	19,5	11,7	11,6	18,8	28,8	9,4	23,0
assistenti sociali	15,5	25,8	21,3	15,7	5,6	21,5	24,1	34,8	6,7	15,4
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	6,2	4,8	3,3	8,9	5,6	3,5	2,4	30,3	5,6	3,0
operatori di segreteria	4,2	9,1	5,9	3,0	3,1	5,2	8,1	0,0	3,1	4,2
tecnici di conduzione team di progettazione	2,9	3,7	0,9	2,8	5,6	3,5	0,3	0,0	4,4	3,4
tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali	2,7	2,2	2,6	2,9	2,5	3,2	2,4	0,0	3,4	2,3
tecnici economato	2,2	5,5	2,0	1,7	2,5	3,5	2,6	0,0	1,7	3,0
tecnici gestione / sviluppo personale	2,1	2,9	2,1	2,0	1,9	1,6	1,8	0,0	2,1	3,0
animatori professionali socio-educativi	1,2	0,0	0,0	1,8	1,9	0,0	0,0	0,0	2,9	0,0
tecnici sistema qualità	0,5	3,7	0,4	0,3	0,0	3,5	0,3	0,0	0,3	0,0
tecnici sistema informativo aziendale	0,4	1,1	0,0	0,4	0,6	0,0	0,3	0,0	0,4	0,6
assistenti familiari	0,1	1,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0

La tabella riporta il peso delle singole figure rispetto agli organici degli Enti gestori: nel complesso delle aziende intervistate, per i quattro strati dimensionali, per le cinque province indagate.

Si può osservare come le prime tre figure, *operatori socio-sanitari*, *educatori professionali*, *assistenti sociali*, coprissero poco meno dell'80% dell'organico, con una netta prevalenza degli O.S.S. (46%).

<sup>4</sup> A questo proposito occorre segnalare che i dati relativi a *titolari e soci-operativi* e agli *addetti a tempo indeterminato*, possono essere sensibilmente influenzati dalla particolare composizione degli strati campionari. E' il caso della provincia di Novara per il rilievo delle società cooperative nel campione delle interviste raccolte.

	classi di addetti					AT	BI	NO	VC	VCO
	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e+					
<b>ENTI ATTUATORI</b>										
operatori socio-sanitari (OSS)	61,2	34,3	47,1	64,1	64,3	65,3	60,8	56,6	64,0	59,3
educatori professionali	10,9	11,1	7,6	5,0	14,4	4,3	10,9	20,8	10,7	12,9
tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali	4,9	8,9	8,1	4,5	4,3	5,4	4,9	5,0	5,4	3,8
animatori professionali socio-educativi	3,9	1,0	4,9	3,3	4,3	2,3	6,0	3,2	1,9	2,1
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	3,5	6,7	4,8	4,6	2,5	4,5	3,3	2,2	2,9	4,0
operatori di segreteria	3,4	9,8	6,2	4,4	2,0	4,9	3,0	2,4	2,9	3,3
tecnici gestione / sviluppo personale	3,4	8,9	4,7	4,2	2,4	3,3	2,6	3,9	4,6	4,6
tecnici economato	2,8	6,2	5,2	3,9	1,6	3,5	2,3	2,4	2,2	3,7
tecnici di conduzione team di progettazione	2,2	6,0	4,1	2,6	1,3	2,1	2,3	1,5	1,6	2,6
tecnici sistema qualità	1,1	1,7	2,7	1,3	0,7	1,4	1,0	0,6	0,7	1,8
tecnici sistema informativo aziendale	1,0	2,5	1,8	1,3	0,7	0,9	1,2	1,2	0,5	0,9
assistenti sociali	0,8	0,3	1,8	0,1	1,0	0,6	0,9	0,3	1,1	1,0
assistenti familiari	0,7	2,6	1,0	0,8	0,5	1,5	0,7	0,0	1,6	0,0

Con riferimento agli Enti attuatori, le prime due figure, *operatori socio-sanitari* ed *educatori professionali*, coprivano oltre il 72% dell'organico, con una netta prevalenza degli O.S.S. (oltre il 61%)

L'incidenza sulla struttura degli organici degli *assistenti sociali* e degli *assistenti familiari* risultava del tutto marginale.

L'analisi per classi d'ampiezza consente di apprezzare il rapporto tra attività "dirette" e "indirette" nelle diverse dimensioni delle unità locali campionate. Può essere interessante osservare come la variabile incidesse sulle figure "dirette" più rilevanti, gli *operatori socio sanitari* e gli *educatori professionali*. Nel primo caso il peso cresce sensibilmente con la dimensione aziendale (da 34 a 64%); nel secondo caso la correlazione è meno chiara (polarizzazione tra le unità locali di maggiori e minori dimensioni).

L'influenza della variabile geografica, appariva tutt'altro che trascurabile.

Il rapporto *O.S.S./educatori professionali* variava da <15 a 1> nella provincia di Asti, a <6 a 1> nel Biellese, a <5 a 1> nel Verbano Cusio Ossola, a <3 a 1> nella provincia di Novara.

**2.4. outsourcing**

Circa il ricorso a risorse esterne, gli Enti gestori facevano registrare le seguenti indicazioni: la figura più esternalizzata, come in quasi tutti i settori, risultava essere il *tecnico di sistema informativo aziendale*; molto elevato il ricorso all'outsourcing anche per l'*animatore professionale socio-educativo*. Per tre figure: *operatori socio-sanitari*, *educatori professionali*, *tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione* nessuno tra i 15 Enti gestori intervistati dichiarava di ricorrere a risorse esterne.

ENTI ATTUATORI	classi di addetti					AT	BI	NO	VC	VCO
	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e+					
tecnici sistema informativo aziendale	50,3	51,6	36,8	53,2	63,0	55,4	37,2	47,1	75,0	57,9
tecnici sistema qualità	38,5	54,8	33,3	34,8	33,3	42,9	27,9	50,0	50,0	35,0
assistenti sociali	36,4	34,5	23,7	50,0	33,3	42,9	32,6	46,7	25,0	22,2
animatori professionali socio-educativi	28,9	53,3	30,8	19,1	15,4	42,1	14,0	29,4	12,5	29,4
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	21,0	35,5	10,5	17,0	25,9	23,6	11,6	35,3	25,0	20,0
tecnici di conduzione team di progettazione	17,7	16,7	15,4	19,6	19,2	25,5	14,0	13,3	0,0	15,0
educatori professionali	16,3	19,4	18,4	15,6	11,1	24,1	4,9	26,7	12,5	10,5
tecnici gestione / sviluppo personale	11,9	22,6	10,5	10,6	3,7	12,7	11,6	17,6	0,0	10,0
tecnici economato	9,1	20,0	5,1	4,3	11,1	10,7	7,0	11,8	12,5	5,3
operatori socio-sanitari (OSS)	6,2	18,2	5,3	2,1	0,0	5,2	7,0	12,5	0,0	5,0
assistenti familiari	5,9	13,3	0,0	8,9	0,0	5,6	7,1	0,0	12,5	5,9
operatori di segreteria	5,6	6,5	5,1	4,3	7,4	5,4	0,0	25,0	12,5	0,0
tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali	2,8	6,7	0,0	4,3	0,0	3,6	4,7	0,0	0,0	0,0
<b>media servizi socio-assistenziali ENTI ATTUATORI</b>	<b>19,3</b>	<b>27,1</b>	<b>15,1</b>	<b>18,7</b>	<b>17,4</b>	<b>23,1</b>	<b>13,8</b>	<b>24,4</b>	<b>18,3</b>	<b>16,6</b>
<b>media 18 settori RIF 2008</b>	<b>18,5</b>									

Negli Enti attuatori il valore medio dell'outsourcing sulle 13 figure (19.3%) risultava abbastanza allineato con il dato relativo all'insieme dei settori indagati nell'indagine RIF 2008 (18.5%). Si confermava l'elevato ricorso all'outsourcing per i *tecnici sistema informativo aziendale*, i *tecnici sistemi qualità*, gli *animatori professionali socio-educativi*; a questi andavano ad aggiungersi gli *assistenti sociali* (più di 1/3 delle unità intervistate).

Questi dati erano sensibilmente influenzati dalla dimensione aziendale: sull'insieme delle 13 figure l'outsourcing passava da oltre il 27% per le unità locali di minori dimensioni al 16-17% delle maggiori..

Il ricorso a risorse esterne risultava molto diverso nelle province indagate: con valori medi sulle 13 figure variabili tra un massimo del 23-24% nelle province di Asti e di Novara, e un minimo inferiore al 14% nel Biellese.

## 2.5. trend dei fabbisogni

ENTI GESTORI	n° risposte	previsioni		
		crescita	calo	stabilità
<i>assistenti familiari</i>	12	11	0	1
<i>educatori professionali</i>	15	10	0	5
<i>operatori socio-sanitari (OSS)</i>	15	10	1	4
<i>tecnici sistema informativo aziendale</i>	13	7	0	6
<i>tecnici sistema qualità</i>	12	6	0	6
<i>tecnici di conduzione team di progettazione</i>	13	6	0	7
<i>assistenti sociali</i>	14	6	0	8
<i>tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali</i>	13	5	0	8
<i>operatori di segreteria</i>	13	5	1	7
<i>animatori professionali socio-educativi</i>	12	4	1	7
<i>tecnici gestione / sviluppo personale</i>	13	3	0	10
<i>tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione</i>	13	2	0	11
<i>tecnici economato</i>	13	2	0	11

Per quanto riguarda gli Enti gestori, tre figure: *assistenti familiari, educatori professionali, operatori socio-sanitari*, registravano previsioni di crescita dei fabbisogni nettamente superiori alla media.

Per i *tecnici di sistema informativo aziendale, i tecnici sistema qualità, i tecnici di conduzione team di progettazione* il trend era leggermente al di sopra.

Un po' sotto la media le dinamiche dei fabbisogni relative a: *assistenti sociali, tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali, operatori di segreteria; animatori professionali socio-educativi*; sensibilmente al di sotto quelle relative a *tecnici gestione/sviluppo personale, tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione, tecnici economato*.

Per quanto attiene gli Enti attuatori la tabella che segue fornisce figura per figura il saldo <previsioni di crescita – previsioni di calo dei fabbisogni><sup>5</sup>.

<sup>5</sup> % unità locali che per la determinata figura prevedevano un incremento del fabbisogno - % unità locali che per la stessa figura prevedevano un decremento del fabbisogno.

Tavola 11 di 17

RIF rete indagine fabbisogni

	tutte	classi di addetti				AT	BI	NO	VC	VCO
		1-19	20-49	50-99	100 e+					
<b>ENTI ATTUATORI</b>										
operatori socio-sanitari (OSS)	56,0	42,4	63,9	67,4	42,3	63,2	40,5	66,7	62,5	57,9
educatori professionali	46,4	33,3	53,1	53,3	41,7	47,8	37,5	60,0	62,5	35,3
animatori professionali socio-educativi	42,1	56,0	54,5	29,3	31,8	54,0	36,1	8,3	42,9	43,8
tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali	28,9	24,1	39,5	20,5	33,3	32,7	17,1	29,4	50,0	35,3
tecnici sistema qualità	28,8	14,8	41,2	29,4	26,1	28,6	21,9	42,9	28,6	31,3
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	26,9	16,1	30,3	24,4	40,0	24,5	30,8	25,0	25,0	28,6
tecnici di conduzione team di progettazione	25,9	19,2	36,4	17,1	31,8	27,7	11,8	30,8	28,6	46,7
assistenti familiari	25,0	35,3	23,1	21,4	12,5	28,6	25,0			0,0
tecnici sistema informativo aziendale	23,7	8,0	31,3	22,2	33,3	22,4	25,8	28,6	14,3	23,1
tecnici gestione / sviluppo personale	22,7	13,3	21,2	20,9	38,5	18,9	23,1	40,0	25,0	17,6
operatori di segreteria	20,4	6,5	25,7	20,5	29,6	22,2	22,0	18,8	0,0	22,2
tecnici economato	19,5	17,2	25,0	17,1	18,5	24,1	12,8	17,6	28,6	18,8
assistenti sociali	19,1	35,0	29,6	4,3	5,3	27,9	5,0	22,2	0,0	20,0
<b>media servizi socio-assistenziali ENTI ATTUATORI</b>	<b>30,1</b>	<b>23,9</b>	<b>37,3</b>	<b>27,8</b>	<b>31,0</b>	<b>32,8</b>	<b>24,2</b>	<b>33,0</b>	<b>31,6</b>	<b>31,3</b>
<b>media 18 settori RIF 2008</b>	<b>15,9</b>									

8

Circa gli Enti attuatori, sul complesso delle 13 figure il saldo <previsioni di crescita-calo> superava il 30%, evidenziando rispetto alla media dei settori considerati nell'indagine RIF 2008, un clima di aspettative nettamente più favorevole (al secondo posto, dopo il settore *farmaceutica-biotecnologie*). Per tre figure, *operatori socio-sanitari* (in particolare), *educatori professionali*, *animatori professionali socio-educativi* si registravano previsioni di crescita dei fabbisogni sensibilmente al di sopra della media.

Su questi dati incideva in misura molto consistente la variabile dimensionale. Sul complesso delle figure il saldo <previsioni di crescita-calo> variava tra un minimo del 24% (unità locali di minori dimensioni), a un massimo di oltre il 37% (10-19 addetti). In particolare si può notare come le aziende di minori dimensioni prevedessero dinamiche di crescita dei fabbisogni molto più sostenute per le figure dell'*assistente familiare* e dell'*assistente sociale*.

La tabella dà anche una misura dell'incidenza della variabile geografica sul clima delle aspettative, evidenziando per il Biellese, un saldo tra previsioni di crescita e di calo sensibilmente più basso (24% contro il 31-33% delle altre province); tuttavia la struttura dei fabbisogni (collocazione delle figure nella gerarchia delle aspettative di ogni provincia) non presentava variazioni particolarmente significative. Uniche eccezioni di rilievo, le previsioni positive nel Verbano Cusio Ossola per i *tecnici di conduzione team di progettazione* e, sul versante opposto, le contenute aspettative nel Novarese per la figura dell'*animatore professionale socio-educativo*.

## 2.6. difficoltà di reperimento

ENTI GESTORI: REPERIMENTO DELLE FIGURE	n° risposte	difficoltà		
		nessuna	qualche	notevoli
<i>tecnici di conduzione team di progettazione</i>	10	2	6	2
<i>assistenti familiari</i>	11	3	5	3
<i>tecnici sistema qualità</i>	10	3	4	3
<i>animatori professionali socio-educativi</i>	10	2	7	1
<i>tecnici gestione / sviluppo personale</i>	12	2	10	0
<i>educatori professionali</i>	14	4	8	2
<i>tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione</i>	12	4	6	2
<i>assistenti sociali</i>	15	5	8	2
<i>tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali</i>	10	3	7	0
<i>tecnici sistema informativo aziendale</i>	11	5	4	2
<i>operatori socio-sanitari (OSS)</i>	15	7	6	2
<i>tecnici economato</i>	12	7	5	0
<i>operatori di segreteria</i>	13	10	3	0

L'analisi per classi di ampiezza evidenziava un quadro di tensioni sensibilmente più sostenute per le unità locali di dimensione intermedia (20-99 addetti). Le difficoltà di reperimento risultavano fortemente legate alla localizzazione geografica (minimo nel Biellese, massimo nell'Astigiano).

Per quanto riguarda gli Enti gestori, quattro figure: *tecnici di conduzione team di progettazione, assistenti familiari, tecnici sistema qualità, animatori professionali socio-educativi*, facevano registrare tensioni nettamente al di sopra della media.

Per i *tecnici di gestione/sviluppo personale, educatori professionali, tecnici amministrazione/finanza/controllo di gestione, assistenti sociali, tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali*, la tensione risulta leggermente al di sopra della media.

Leggermente al di sotto della media le tensioni relative ai *tecnici sistema informativo aziendale e operatori socio-sanitari*; sensibilmente al di sotto quelle relative a *tecnici economato e operatori di segreteria*.

Tavola 13 di 17

RIF rete indagine fabbisogni

"notevoli difficoltà"	classi di addetti					AT	BI	NO	VC	VCO
	tutte	1-19	20-49	50-99	100 e+					
tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali	26,7	17,9	29,7	31,0	25,0	17,3	21,1	35,3	37,5	56,3
tecnici di conduzione team di progettazione	25,2	20,8	34,5	17,2	28,6	24,4	27,6	16,7	28,6	28,6
animatori professionali socio-educativi	23,9	4,8	32,3	33,3	14,3	19,6	23,3	30,0	14,3	37,5
educatori professionali	21,4	30,4	17,9	29,2	8,7	23,8	16,7	21,4	0,0	31,3
operatori socio-sanitari (OSS)	18,8	12,9	19,4	26,7	11,5	25,0	17,5	20,0	12,5	5,3
tecnici sistema qualità	18,3	20,0	17,6	20,0	15,0	21,3	18,5	15,4	14,3	13,3
tecnici gestione / sviluppo personale	15,1	14,3	15,2	17,9	11,5	17,6	13,5	13,3	14,3	12,5
tecnici sistema informativo aziendale	12,2	12,0	17,2	3,7	17,6	18,2	4,5	7,7	0,0	16,7
tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione	9,8	10,3	12,1	5,4	12,5	9,8	8,6	12,5	0,0	15,4
assistenti familiari	9,1	9,1	0,0	14,3		0,0	28,6			16,7
assistenti sociali	7,8	25,0	0,0	5,3	5,3	12,8	7,1	0,0	0,0	0,0
tecnici economato	7,0	6,9	11,1	5,6	3,7	13,2	2,7	6,3	0,0	0,0
operatori di segreteria	6,1	6,7	12,1	4,8	0,0	13,5	0,0	0,0	12,5	0,0
<b>media servizi socio-assistenziali ENTI ATTUATORI</b>	<b>15,9</b>	<b>14,4</b>	<b>18,1</b>	<b>17,2</b>	<b>12,5</b>	<b>17,5</b>	<b>13,7</b>	<b>15,1</b>	<b>10,6</b>	<b>18,5</b>
<b>media 18 settori RIF 2008</b>	<b>12,6</b>									

Circa gli Enti attuatori, su un totale di oltre 1.400 risposte, poco più del 36% non segnalava difficoltà, il restante 64% segnalava qualche (48%), o notevoli difficoltà (16%). Nel panorama dei settori indagati le tensioni registrate nel *socio-assistenziale*, si collocavano nettamente al di sopra della media.

Le figure per le quali venivano indicate le maggiori difficoltà di reperimento erano quelle specifiche di settore, a partire dai *tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali*; ad eccezione degli *assistenti sociali* e degli *assistenti familiari*.

Per quanto attiene le figure più "trasversali", si registravano medie difficoltà di reperimento per i *tecnici sistema qualità* e i *tecnici gestione/sviluppo personale*, tensioni sensibilmente più basse per le altre.

Su questi dati incideva in misura apprezzabile la variabile dimensionale. Sull'insieme delle 13 figure le maggiori difficoltà di reperimento si registravano nelle unità locali della fascia intermedia (10-49 addetti), in particolare per gli *educatori professionali* e gli *assistenti familiari*. Le unità locali di maggiori dimensioni segnalavano difficoltà per i *tecnici di conduzione team di progettazione*, i *tecnici di amministrazione/finanza/controllo di gestione* e i *tecnici gestione/sviluppo personale*.

La variabile geografica incideva in modo apprezzabile sul livello complessivo delle difficoltà di reperimento (sensibilmente più contenute nel Biellese e nella provincia di Novara). Anche in questo caso però, la struttura delle tensioni (collocazione delle figure nella gerarchia delle difficoltà di reperimento) non faceva registrare da una provincia all'altra variazioni molto significative.

### 3. QUADRO D'INSIEME

Per una stima del grado di interesse delle aziende intervistate verso le singole figure, sono stati ricomposti, sulla base dei dati raccolti, i quadri di insieme:

- distribuzione per dimensione aziendale: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento
- distribuzione per provincia: peso, outsourcing, trend dei fabbisogni, difficoltà di reperimento

relativi agli Enti gestori e agli Enti attuatori. La combinazione di questi dati consente di formulare le seguenti valutazioni.

#### ***tecnici amministrazione / finanza / controllo di gestione***

*curano il sistema di contabilità (generale e industriale), gli adempimenti amministrativo-fiscali e la redazione dei bilanci; effettuano analisi economico-finanziarie e curano i rapporti con il sistema creditizio; elaborano i budget, analizzano gli scostamenti e suggeriscono le azioni correttive*

Peso nella media per gli Enti gestori, più contenuto negli Enti attuatori; outsourcing sotto la media negli Enti gestori, leggermente sotto la media negli Enti attuatori; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sopra la media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori. Interesse limitato alle aziende di maggiori dimensioni degli Enti attuatori.

#### ***tecnici gestione/sviluppo personale***

*curano le politiche del personale (selezione, inquadramento, sviluppo, organizzazione del lavoro), gli adempimenti contrattuali/amministrativi, le relazioni industriali*

Peso molto contenuto; outsourcing nella media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media per gli Enti gestori, nella media per gli Enti attuatori. Interesse limitato alle aziende di maggiori dimensioni degli Enti attuatori.

#### ***tecnici economato***

*curano l'approvvigionamento e la distribuzione delle forniture, dei materiali, degli arredi e delle attrezzature (esclusi i prodotti farmaceutici); gestiscono le procedure di gara per l'acquisizione di beni e servizi, curandone lo svolgimento e gli adempimenti in conformità alle norme vigenti*

Peso molto contenuto; outsourcing sotto la media; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media. Interesse piuttosto marginale.

#### ***tecnici sistema informativo aziendale***

*studiano le esigenze informative dell'azienda, valutano le offerte dei fornitori (HW e SW), sviluppano e adattano le applicazioni informatiche; curano la manutenzione del sistema e l'assistenza/addestramento degli operatori*

Peso marginale; outsourcing molto elevato; trend sopra la media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento sopra la media per gli Enti gestori, leggermente sotto la media per gli Enti attuatori. Interesse piuttosto incerto.

**operatori di segreteria**

*curano il disbrigo delle pratiche di ufficio (archivio, protocollo, corrispondenza, agenda) e i contatti con altri enti interni ed esterni (telefono, e-mail)*

Peso nella media per gli Enti gestori, più contenuto negli Enti attuatori; outsourcing sotto la media; trend sotto la media; difficoltà di reperimento sotto la media. Interesse molto marginale.

**tecnici di conduzione team di progettazione**

*collaborano alla definizione dei fabbisogni; monitorano le opportunità di sviluppo dei servizi; analizzano i bandi di gara; definiscono le procedure per la progettazione ed elaborano proposte progettuali, le condizioni di fattibilità e i preventivi; definiscono le modalità di valutazione*

Peso sotto la media; outsourcing leggermente sotto la media; trend nella media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento sopra la media. Figura abbastanza rara e molto difficile da reperire, di un certo interesse per gli Enti gestori e per gli Enti attuatori di maggiori dimensioni

**tecnici sistema qualità**

*curano le politiche di qualità, le procedure, la loro diffusione/attuazione (all'interno dell'unità locale e verso i fornitori), l'elaborazione e l'aggiornamento dei manuali di qualità, i collegamenti con gli enti di certificazione*

Peso marginale; outsourcing elevato; trend sopra la media per gli Enti gestori, nella media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento sopra la media. Segnali di interesse da parte degli Enti gestori e degli Enti attuatori di maggiori dimensioni

**tecnici di conduzione strutture socio-assistenziali**

*gestiscono/coordinano le strutture e le attività relative all'intero processo di messa a punto ed erogazione del servizio (dalla presa in carico dell'utente, alla realizzazione dell'intervento, alle verifiche di efficacia/gradimento); valutano l'andamento del servizio, segnalano le anomalie e propongono miglioramenti*

Peso nella media per gli Enti attuatori, più contenuto nei gestori; outsourcing sotto la media; trend nella media; difficoltà di reperimento sotto la media per gli Enti gestori, nettamente sopra la media per gli Enti attuatori. Interesse consistente negli Enti attuatori, specie nelle aziende medio-grandi .

**assistenti sociali**

*individuano e censiscono, prevengono e risolvono le situazioni di emarginazione e di disagio; analizzano i bisogni, definiscono i percorsi e identificano gli strumenti più adatti disponibili; segnalano alle autorità giudiziarie i casi che necessitano del loro intervento (abbandoni, abusi, ecc.); collaborano con l'autorità giudiziaria (affido e adozione minori; affidamenti al servizio sociale); coordinano le attività svolte dalle strutture competenti*

Peso elevato negli enti gestori, molto contenuto negli attuatori; outsourcing sotto la media negli Enti gestori, elevato negli Enti attuatori; trend nella media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento nella media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori. Segnali di interesse da parte degli Enti gestori e degli Enti attuatori di minori dimensioni.

**educatori professionali**

*sviluppano progetti educativi e riabilitativi volti all'inserimento o al reinserimento; programmano, gestiscono e verificano interventi mirati al recupero e allo sviluppo delle potenzialità; promuovono il riconoscimento e il dialogo tra identità culturali diverse; realizzano progetti di orientamento, sensibilizzazione sociale*

Peso rilevante; outsourcing sotto la media; trend sopra la media; difficoltà di reperimento nella media per gli Enti gestori, sopra la media per gli Enti attuatori. Interesse molto consistente, con segnali di più accentuate difficoltà di reperimento da parte degli Enti attuatori di minori dimensioni

**operatori socio-sanitari**

*curano i bisogni primari delle persone e ne favoriscono il benessere e l'autonomia, fornendo assistenza diretta ed aiuto domestico/alberghiero e/o assicurando interventi igienici sanitari e di carattere sociale*

Peso molto elevato; outsourcing sotto la media; trend sopra la media; difficoltà di reperimento nella media (Enti gestori), leggermente sopra la media (Enti attuatori). Interesse molto consistente, con segnali di più marcate difficoltà di reperimento da parte degli Enti attuatori di minori dimensioni

**animatori professionali socio-educativi**

*curano la promozione e la tutela delle capacità espressive, relazionali, di mutuo aiuto, di innovazione sociale e culturale, di comunicazione interculturale delle persone e dei gruppi; organizzano eventi e luoghi di socialità, di incontro e di partecipazione; organizzano e realizzano programmi culturali, attività motorie di gruppo, laboratori creativi, attività ricreative*

Peso sotto la media; outsourcing sopra la media; trend sotto la media per gli Enti gestori, sopra la media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento nella media per gli Enti gestori, sopra la media per gli Enti attuatori. Figura rara, molto esternalizzata con prospettive piuttosto incerte per gli Enti gestori, di consistente interesse per gli Enti attuatori.

**assistenti familiari**

*supportano e accudiscono la persona nella programmazione e nella gestione della vita quotidiana e della rete di relazioni, riconoscendone i bisogni espressi e inespressi; curano il governo della casa, utilizzando le attrezzature in maniera adeguata e sicura e prevenendo i rischi per se stessi e per l'assistito*

Peso molto marginale; outsourcing nella media negli Enti gestori, sotto la media negli Enti attuatori; trend nettamente sopra la media per gli Enti gestori, leggermente sotto la media per gli Enti attuatori; difficoltà di reperimento sopra la media per gli Enti gestori, sotto la media per gli Enti attuatori. Interesse consistente da parte degli Enti gestori e degli Enti attuatori di minori dimensioni.

## 4. LIVELLI DI ISTRUZIONE

	<i>totale risposte</i>	<i>obbligo scolastico</i>	<i>qualifica prof.le</i>	<i>diploma</i>	<i>post-diploma</i>	<i>laurea 1° livello</i>	<i>master 1° livello</i>	<i>laurea 2° livello</i>	<i>master 2° livello</i>
<b>18 settori indagine RIF</b>	40.832	10,2	21,0	37,2	13,1	10,2	0,9	6,7	0,7
<b>servizi socio-assistenziali ENTI GESTORI</b>	157	2,5	15,9	17,2	7,6	43,9	2,5	10,2	0,0
<b>servizi socio-assistenziali ENTI ATTUATORI</b>	1.416	1,1	18,4	24,8	17,1	24,9	1,9	10,7	1,1

La tabella riporta la distribuzione delle 1.573 risposte raccolte nel complesso degli Enti gestori e degli Enti attuatori intervistati sulle 13 figure. Si può notare come la percentuale di indicazioni relativa all'*obbligo scolastico* fosse molto contenuta (2,5% per gli Enti gestori, 1,1% per gli Enti attuatori contro il 10,2% di media intersettoriale). Tanto gli Enti gestori, quanto gli Enti attuatori assegnano alla *laurea specialistica* (2° livello) una percentuale di indicazioni tra il 10 e l'11%. Si può notare il diverso peso attribuito dagli Enti gestori e dagli Enti attuatori alla fascia di istruzione <*diploma-post diploma*> (24,8% per i *gestori*; 44,9% per gli *attuatori*) e alla *laurea di primo livello* (43,9%, contro 24,9%).

