



*Report del questionario sugli utenti  
del sito [www.serviziosociale.com](http://www.serviziosociale.com)*

---

**Giugno 2009**

---

A cura di:  
Yurena Trujillo Pèrez  
e Daniele Cascone

## Premessa

Nell'analisi quantitativa delle singole voci i valori percentuali si riferiscono alla totalità dei questionari compilati, per quanto spesso non sono state fornite risposte a tutte le domande; le percentuali riportate fanno riferimento all'universo di riferimento e, non riportando nel presente report i valori percentuali delle risposte vuote, le somme delle percentuali non arrivano al 100%.

Al questionario hanno risposto 240 utenti al momento della presente analisi (per scelta della redazione resta a disposizione il collegamento con lo stesso allo scopo di raccogliere ulteriori dati qualitativi utili al sito).

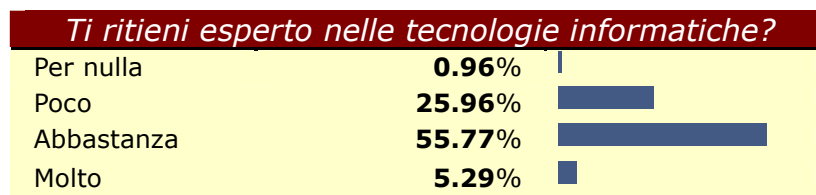
## Dati quantitativi

L'età dei partecipanti va da un minimo di 22 anni ad un massimo di 65 anni per un'età media di 36 anni.

Il questionario è rappresentativo di 17 regioni su 20 con una concentrazione di massime partecipazioni nel Nord, centro Nord e Sud del paese (Sicilia 12%, Lombardia e Toscana 11%).

L'utilizzo del computer sul luogo di lavoro è piuttosto frequente, ed in particolare per chi ha meno di quarant'anni.

In linea di massima si ritiene abbastanza esperto delle tecnologie informatiche il 55% dei rispondenti, il 25% poco esperto, meno dell'1% per nulla esperto ed il 5.29% molto esperto.



I rispondenti sotto i quarant'anni risultano possedere più conoscenze tecnologiche rispetto ai colleghi ultra quarantenni.

Il 74% dei partecipanti risulta lavoratore attivo e tra questi il 49% opera nel **settore pubblico**, il 6% nel **privato**, 16% nel **privato sociale** ed il rimanente 3% in altre aree (formazione).

La maggioranza dei rispondenti assistenti sociali ha un ruolo di base (47%) mentre il 19% è coordinatore di un servizio ed il 5% ha ruoli direttivi. Il 10% del campione intervistato è rappresentato da educatori. Nella formazione invece è impegnato un 10% dei rispondenti.

| <i>Uso di internet ed email dal lavoro</i> |               |  |
|--|---------------|--|
| Non lo usano mai                           | <b>10.1%</b>  |  |
| Meno di una volta al mese                  | <b>0.48%</b>  |  |
| Più di una volta al mese                   | <b>2.88%</b>  |  |
| Più di una volta a settimana               | <b>17.31%</b> |  |
| Più di una volta al giorno                 | <b>57.21%</b> |  |

Di tutti i partecipanti al questionario 104 (il 43%) si sono iscritti alla mailing-list con un solo indirizzo mail, altri 7 (2.9%) con **più di uno**. Gli iscritti al forum con un solo indirizzo sono 90 (37.5%), con più indirizzi 8 (3.3%).

Tra gli assistenti sociali attivi nei servizi di base, il 19% si ritiene **abbastanza competente** nell'utilizzo del pc, mentre il 6% ritiene per nulla competente. Si ritengono **molto competenti** in uguale proporzione le categorie dirigenziali ed i formatori/docenti/esperti. Il **livello minimo** di percezione della propria competenza informatica è rappresentato da chi ancora non ha esperienze professionali e da chi risponde alla voce "altre".

La percezione dell'**utilità dell'iscrizione alla mailing-list** per lo sviluppo delle proprie capacità professionali e' così rappresentata in termini generici:

| <i>Utilità di iscrizione a mailing list per professione</i> |              |  |
|---|--------------|--|
| Per nulla utile   | <b>18%</b>   |  |
| Poco utile  | <b>20.8%</b> |  |
| Abbastanza utile  | <b>40%</b>   |  |
| Molto utile   | <b>15.2%</b> |  |
| Moltissimo  | <b>3.2%</b>  |  |

Nello specifico chi non ha ancora esperienze nel mondo lavorativo ritiene molto utile l'iscrizione alla mailing-list insieme alle categorie di docenti/esperti/formatori ed agli assistenti sociali dirigenti. Un livello inferiore di percezione dell'utilità della mailing-list è rappresentato dagli assistenti sociali di base, assistenti sociali coordinatori e dagli educatori.

## ***Dati qualitativi***

Dalle domande aperte del questionario sono emersi diversi suggerimenti riportati di seguito e raggruppati nelle seguenti categorie:

### **Suggerimenti relativi alla moderazione e gestione della mailing list e del forum:**

- chiederei a tutti di considerare la mailing-list come uno strumento di lavoro e non come un chat line! solo se si utilizza con questo concetto in testa può rimanere un importante riferimento per tutti.
- Essendo una mailing-list di colleghi (e non una semplice chat) mi piacerebbe che gli iscritti non utilizzassero semplici nick ma il loro nome e cognome. Non so però se è possibile...
- Personalmente non sono interessata agli interventi dei "non addetti ai lavori" che, spesso, "intasano" la posta. Pur essendo contraria a qualsiasi intervento che limita la libertà d'espressione, ritengo che gli argomenti dovrebbero concentrarsi sul s.s.
- Nel forum si avrebbe bisogno della presenza di moderatori esperti e MAGARI teorici del servizio sociale. Spesso discussioni importanti, infatti, si concludono in modo sterile.
- Sì, ritengo che sia una grossa perdita di tempo x chi legge trovare messaggi ripetuti più volte, io che ho poco tempo da dedicare mi confondo, suggerirei di snellire un po' le comunicazioni x renderle più fluide.
- Migliorare la conduzione degli incontri sulla mailing-list
- No, mi chiedo spesso come fare per mantenere alto il livello di discussione.
- Inutili le querelle che fanno di poco.
- va bene così, nella libertà di partecipazione e 'contenimento' di alcuni interventi debordanti...
- Sarebbe utile sollecitare chi scrive ad indicare in modo + chiaro e preciso gli "oggetti" delle mail inviate in modo da poter selezionare o organizzare meglio i contenuti da leggere, proponendo magari una legenda con parole-chiave o categorie di argomenti
- Suggerirei che per le comunicazioni non inerenti venissero utilizzati gli indirizzi personali e non la mailing-list.
- Sarebbe utile che ci fosse un moderatore + attento alla mailing-list.
- A volte qualcuno ha utilizzato una dialettica poco professionale sarebbe opportuno avere un moderatore.

## Suggerimenti operativi:

- No, credo che la mailing list vada bene così, salvo la possibilità, che ascrivo alla funzione dell'associazione, di recuperarne la produzione e restituirla ristrutturata
- Ampliare spazi interattivi approfondimenti tematici
- Complimenti per le tante iniziative e l'evoluzione della comunità! Forse potrebbero essere coinvolti maggiormente gli ordini regionali nella partecipazione attiva, anche per pubblicizzare sviluppi locali e iniziative nazionali. Cercherò di partecipare
- Mettere una sezione dove si spiega come si usa una mailing list, come si accede, come si manda un messaggio.
- Aree tematiche nuove : bune pratiche, schede lavoro.. approfondimenti rubriche fisse
- Ampliare le informazioni e toglierci l'etichetta "ladri di bambini"
- MAGGIORE DISPONIBILITA' DEGLI "ESPERTI ANZIANI" DELLA PROFESSIONE NEL TRASMETTERE LE INFORMAZIONI INERENTI SOPRATTUTTO LA PRATICA PROFESSIONALE ATTRAVERSO LA PARTECIPAZIONE ATTIVA ALLA VITA DELLA MAIL LIST E DEL FORUM! (nдр: il maiuscolo è riportato).
- Dedicare al sito uno spazio professionale dove vengono affrontate le tematiche ed i nodi critici della professione con esperti di settore.
- Vorrei che si organizzassero dei momenti formativi che prendessero spunto dalle discussioni di asit; che si rilanciasse la discussione coinvolgendo di più chi partecipa poco
- Gli aggiornamenti che vengono fatti nel sito vengano comunicati via mail a tutti gli iscritti
- Sarebbe più utile utilizzare la ml per discussioni su metodologie di lavoro, per segnalare corsi e/o iniziative, per fornire riferimenti normativi, per fare proposte per la crescita professionale
- Un aggiornamento costante sulla normativa che riguarda il sociale. Da circa tre anni sono nel servizio adi-rsa e nessuno ci ha mai chiarito le procedure e l'utilizzo della svama, ogni di. in ogni settore ci vorrebbero delle proposte e delle verifiche seri.
- Un form per la segnalazione dei seminari uno spazio per la recensione, anche da parte degli utenti, dei libri utili per l'attività lavorativa ridare spazio alle tesi on-line
- Divulgare meglio le iniziative
- Sarebbe utile uno spazio più ampio dedicato all'esame di stato per A.S.
- Sarebbe possibile collegare mailig-list e forum? Mi piacerebbe che nel forum o nella mailing-list esistesse anche la chat. Creazione nel forum di un archivio con tutte le

leggi più importanti inerenti il servizio sociale.

### **Suggerimenti riguardante la struttura e la forma del sito**

- Non credo di potermi permettere di darvi suggerimenti anche perché ho dato un sguardo veloce al sito, unica cosa che sento di consigliarvi è di cambiare il colore di fondo della vostra home page, che trovo troppo scuro.

### **Pareri personali**

- Più che la mailing-list trovo il Forum uno strumento utilissimo
- Purtroppo noto che sono in pochi coloro i quali lavorano e possono/ vogliono "mettersi in gioco" in questo contesto. Alla fin fine anche io non faccio eccezione: uso la scusa che, se lavorassi a ritmi meno massacranti, potrei essere più attivo qua.