

**RAPPORTO 2014  
SUI BISOGNI FORMATIVI DEGLI  
OPERATORI DEI SERVIZI SOCIALI,  
SOCIOSANITARI ED EDUCATIVI DEL  
FRIULI VENEZIA GIULIA**

ART.1, COMMA 2 LEGGE REGIONALE 16 APRILE 1997, N.13

Novembre 2014

# Rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi socio-sanitari ed educativi: analisi statistica dei questionari raccolti nel 2013

a cura di Matteo Sabini

## PREMESSA

Durante il 2013 l'IRSSeS ha organizzato dei corsi di formazione e aggiornamento mirati ad approfondire alcune tematiche in ambito assistenziale, socio-educativo e socio-sanitario. Come negli anni scorsi è stata data la possibilità ai partecipanti di compilare un questionario per la valutazione delle loro esigenze in ambito formativo in relazione a interessi specifici e ad approfondimenti professionali. Come riporta la tab. 1, sono stati raccolti 265 questionari su circa 500 presenze di operatori.

Codice	Denominazione	Questionari	%
03/2013	Lavorare con la comunità – Promuovere la partecipazione	32	12,1
04/2013	Lavorare con la comunità – Valutare i processi partecipativi	23	8,7
05/2013	Le politiche giovanili: la comunità è ancora capace di educare	14	5,3
06/2013	Costruire la carta dei servizi	7	2,6
07/2013	Violenza contro le donne	17	6,4
08/2013	Il segretariato sociale	17	6,4
09/2013	Abitare sociale	13	4,9
10/2013	L'aggressività contro gli operatori – laboratorio per la costruzione di linee guida	21	7,9
11/2013	Percorsi di affidamento familiare	17	6,4
18/2013	Servizio sociale e calamità naturali	53	20,0
19/2013	Di generazione in generazione	51	19,2
	<b>Totale</b>	<b>265</b>	<b>100%</b>

Tabella 1 - Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2013

Tutti i corsi sono stati accreditati dall'ordine regionale degli assistenti sociali per cui tra i partecipanti si può notare una prevalenza del profilo professionale dell'assistente sociale; è, quindi, opportuno ipotizzare la presenza di un *selection bias* ovvero di una certa selezione che condizioni le risposte.

## IL QUESTIONARIO

Il questionario, sempre il medesimo dal 2006, viene somministrato in forma anonima ed è suddiviso in due parti. Nella sezione 1 si indagano gli interessi soggettivi del bisogno formativo, in relazione agli aspetti e alle tematiche emergenti, cercando di far risaltare le necessità di aggiornamento anche rispetto al proprio ambito di intervento. I quesiti sono i seguenti:

1. Quanto sente rilevanti le esigenze formative nell'ambito del Suo lavoro?
2. Qual è attualmente la tematica emergente che è chiamato/a ad affrontare nel Suo lavoro?
3. Verso quale utenza è rivolto prevalentemente il Suo intervento professionale?
4. Esprima il Suo livello di interesse ad acquisire maggiori conoscenze sulle seguenti utenze, in relazione alle sue esigenze attuali e alle prospettive professionali future.
5. Esprima il Suo livello di interesse a migliorare le seguenti competenze specifiche trasversali.
6. Quanto sente l'esigenza di confrontare le Sue esperienze con altri operatori?
7. Quali tra i seguenti temi specifici suscitano maggiormente il Suo interesse?
8. L'ostacolo principale alla partecipazione a corsi ed iniziative di formazione e aggiornamento.

Nella seconda parte i partecipanti possono descrivere alcuni dati più generali di natura socio-demografica e lavorativa ovvero: il genere e l'età, il titolo di studio conseguito e nel caso di laureati, il tipo di laurea, l'ente e il relativo servizio di impegno professionale, la qualifica professionale, l'anzianità di servizio nell'attuale posizione ed infine l'ambito provinciale della sede lavorativa.

## CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

I dati di seguito presentati riguardano le caratteristiche socio-demografiche e professionali di chi ha compilato il questionario e precisamente nella sua seconda parte.

Andando ad osservare il genere (tab 2), si può osservare la predominanza di partecipanti donne. Questo dato è equivalente al *trend* degli anni passati.

	Frequenza	Percentuale Rispondenti 2013 (dati 2012)
<b>Maschi</b>	16	6,8% (6,4%)
<b>Femmine</b>	218	<b>93,2% (93,6%)</b>
<b>Totale dei rispondenti</b>	<b>234</b>	<b>100,0%</b>
<b>Non rispondenti</b>	31	
<b>Totale</b>	<b>265</b>	

Tabella 2 - Genere dei partecipanti

La distribuzione delle fasce di età è simile a quella dello scorso anno, con una maggiore presenza di operatori tra i 30 e 39 anni, come nel 2012. Meno rappresentati coloro con età nella fascia 50-59.

	Frequenza	Percentuale rispondenti 2013 (dati 2012)
<b>fino a 29</b>	24	10,6% (12,3%)
<b>30-39</b>	99	<b>43,8% (36,1%)</b>
<b>40-49</b>	61	27,0% (27,2%)
<b>50-59</b>	35	<b>15,5% (23,1%)</b>
<b>oltre 60</b>	7	3,1% (1,3%)
<b>Totale rispondenti</b>	<b>226</b>	<b>100,0%</b>
<b>Non rispondenti</b>	39	
<b>Totale</b>	<b>265</b>	

Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti

Le tipologie dei titoli di studio (grafico 1) in possesso, le stesse rispetto alla rilevazione del 2012, evidenziano una flessione delle lauree conseguite con il vecchio ordinamento e un aumento di quelle triennali e specialistiche: ciò pone in evidenza il passaggio generazionale degli operatori, principalmente assistenti sociali, impegnati nei servizi e l'avanzare dei più giovani in possesso dei titoli universitari secondo il recente ordinamento.

Dal grafico 1 e dal grafico 2 si deduce che, nonostante la tendenza sopra riferita la maggior parte dei partecipanti continua ad essere individuata tra coloro che hanno frequentato il corso di laurea in servizio sociale con il vecchio ordinamento e, in proporzioni minori, con quello nuovo. Scarsamente rappresentati altre tipologie di studi e di percorsi accademici anche rispetto al passato.

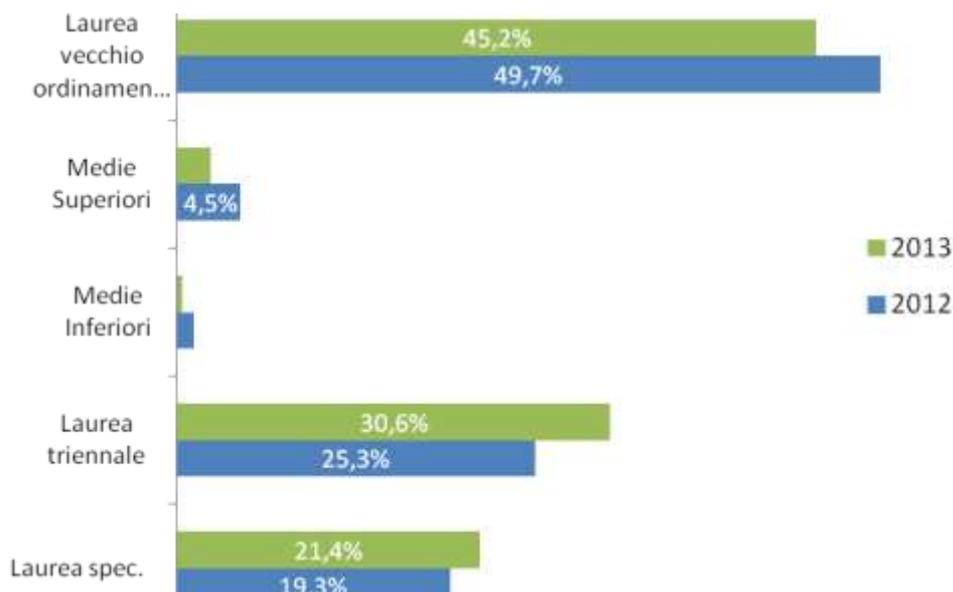


Grafico 1 – Titolo di studio dei partecipanti (Percentuale rispondenti 93,6%)

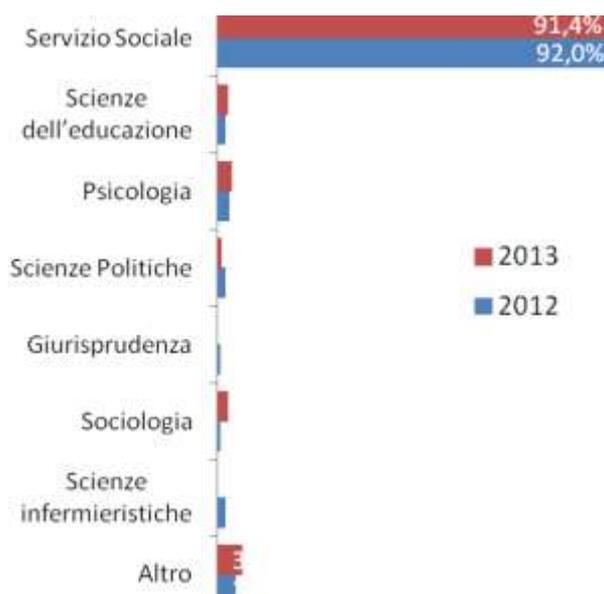
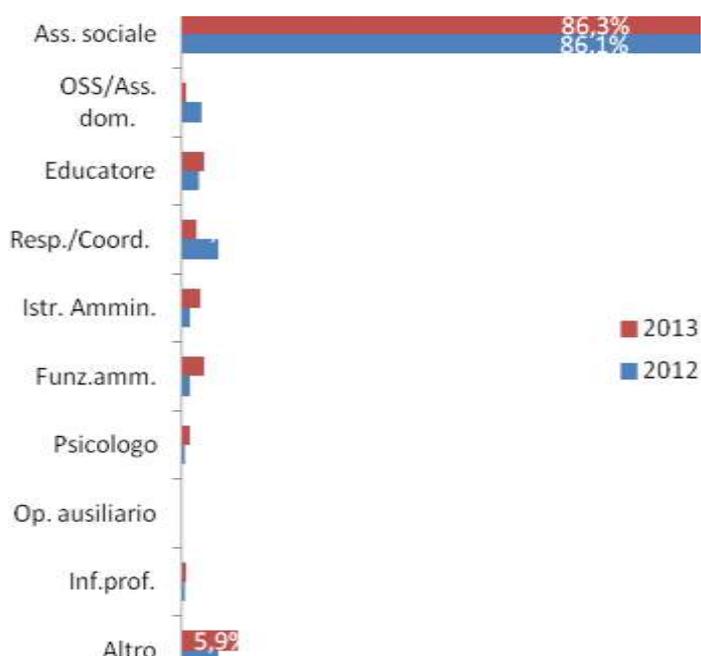
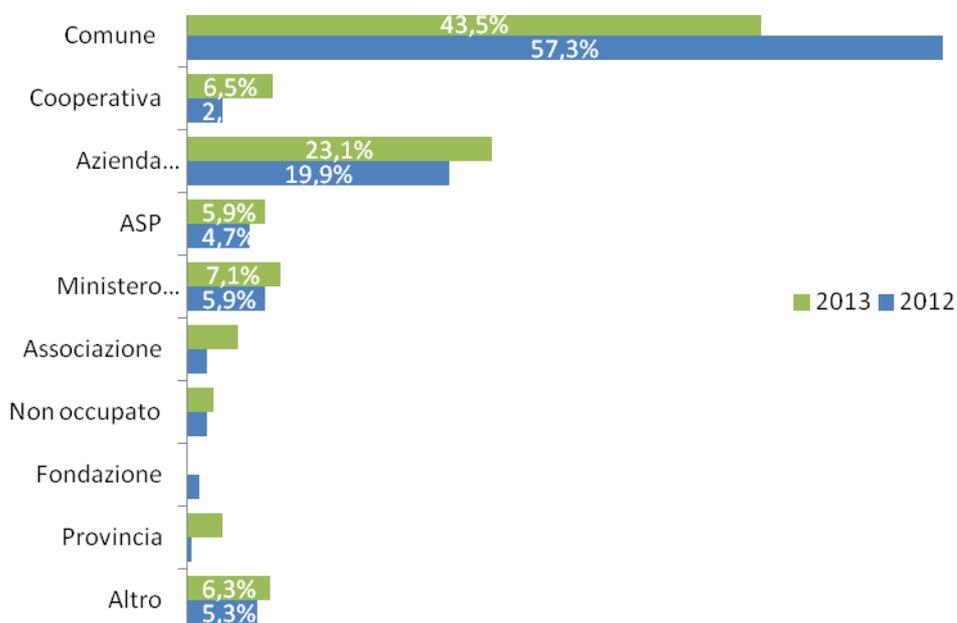


Grafico 2 – Tipologie delle lauree dei partecipanti (Percentuale rispondenti 78,9%)

A conferma del dato precedente si evidenzia, tra i partecipanti ai corsi, la quasi totalità del profilo professionale di assistente sociale. Sono significativamente non rappresentati altri profili professionali e si nota una presenza di nuove categorie classificate in "altro" (studenti/ricercatori/amministratori)



**Grafico 3 – Qualifiche professionali di chi ha effettuato il questionario (Percentuale rispondenti 96,6%)**



**Grafico 4 – Ente di appartenenza degli operatori (Percentuale rispondenti 96,2%)**

Gli interpellati sono in prevalenza occupati nei servizi sociali comunali, anche se in proporzione minore rispetto al 2012. Maggiore la presenza di dipendenti delle Aziende Sanitarie e di chi lavora in nelle cooperative sociali.

Dopo gli operatori dei servizi sociali comunali risulta rilevante la percentuale di coloro che lavorano nei servizi per minori e per portatori di disabilità ed in altri servizi del settore socio-assistenziale non elencati (realità ecclesiastiche, servizi di pertinenza a quelli già elencati ma non inclusi). Su percentuali simili, coloro che lavorano in altre realtà di assistenza territoriale come consultori e strutture per anziani.

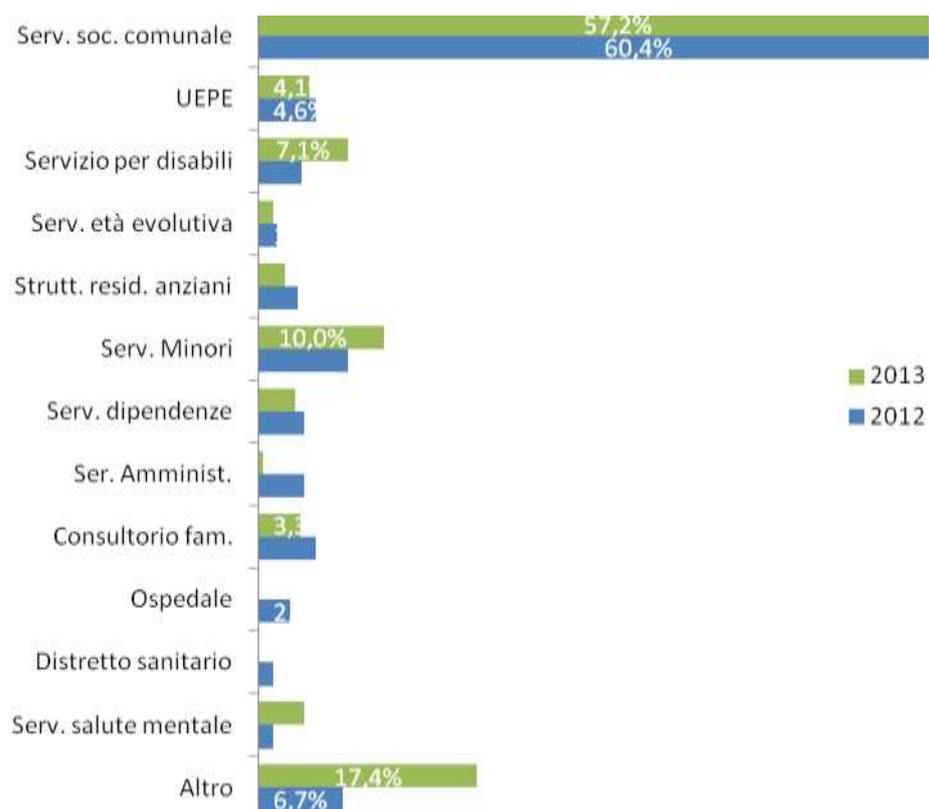


Grafico 5 – Sede lavorativa dei partecipanti (Percentuale rispondenti 90,9%)

Dal momento che le iniziative con maggior numero di aderenti sono state svolte ad Udine e Pordenone (in collaborazione con l'Ordine regionale degli assistenti sociali), si nota che, complessivamente, i partecipanti appartengono principalmente a queste due province, anche se rispetto al 2012 si constata una maggior presenza di triestini e un leggero calo percentuale dei pordenonesi.

	2012	2013
<b>Trieste</b>	5,2%	18,2%
<b>Udine</b>	44,1%	45,85
<b>Gorizia</b>	4,9%	6,3%
<b>Pordenone</b>	27,4%	21,7%
<b>Fuori FVG</b>	4,9%	7,5%
<b>Totale</b>	100%	100%

Tabella 4 – Provenienza dei partecipanti

Anni lavorati	2012	2013
<b>da 0 a 5</b>	31,7%	39,2
<b>da 6 a 10</b>	21,9%	22,5
<b>da 11 a 20</b>	28,5%	27,1
<b>oltre 21</b>	17,9%	11,3
Totale	100%	100%

Più rappresentati gli operatori con minor anzianità di servizio rispetto al 2012, cui si contrappone una diminuzione di coloro che hanno un'anzianità di servizio superiore ai 20 anni.

Tabella 5 – Anzianità di servizio degli operatori

## ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

In questa parte del rapporto si presenteranno i dati della prima sezione del questionario ovvero i quesiti più specifici riferiti ai bisogni di formazione.

Dalla tabella 6 si può osservare un accentuato interesse alla formazione e all'aggiornamento professionale. Probabilmente le età più basse e le esperienze professionali più brevi stimolano maggiormente ad un approfondimento specifico di tematiche connesse al proprio lavoro, rispetto agli anni precedenti dove erano maggiormente rappresentati i profili più anziani con esigenze diverse.

	Frequenza	Percentuale risposte (dati 2012)
Per nulla (1)	0	0,0
Poco (2)	0	0,0 (9,9%)
Abbastanza (3)	31	11,8% (7,9%)
Molto (4)	132	<b>50,2%(53,9%)</b>
Moltissimo (5)	100	38,0%(35,3%)
<b>Totale</b>	<b>263</b>	<b>100,0%</b>
Non risposte	2	
<b>Totale</b>	<b>265</b>	

Tabella 6 – Interesse nei confronti della formazione.

La tabella 7 riporta quali tematiche siano percepite al momento di maggior interesse; le risposte sono state date in modo aperto e sono state poi ricodificate secondo le categorie sopraindicate. Si evince un aumento significativo dell'interesse verso i problemi connessi all'esclusione sociale, alle famiglie problematiche ed agli aspetti organizzativo-professionali socio-sanitari, ovvero nei confronti degli aspetti organizzativi relativi ai servizi alla persona. Rilevante anche l'interesse verso l'ambito della disabilità.

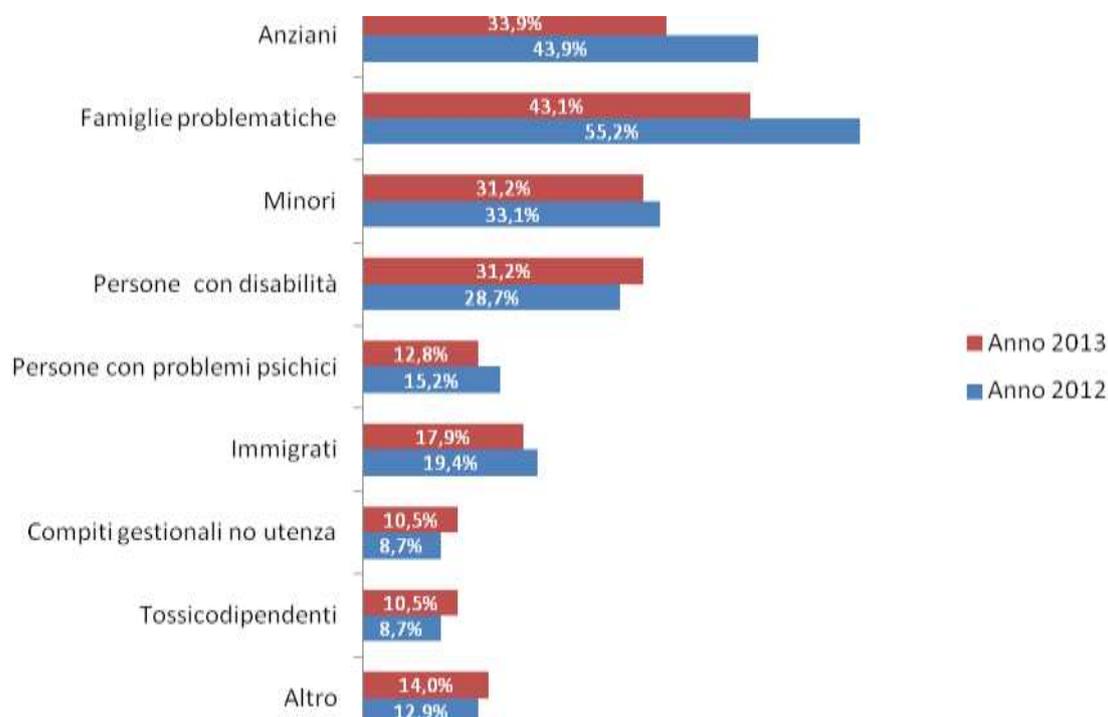
Scende l'attenzione verso il mondo dell'anziano e a quello dei minori, ma ciò potrebbe essere dovuto ad un'evoluzione dell'ambito lavorativo dei rispondenti in linea con i nuovi bisogni.

	2012	2013	Variazione
Esclusione sociale	24,8%	<b>30,2%</b>	<b>5,40%</b>
Minori	15,7%	12,7%	-3,00%
Famiglie Problematiche	9,5%	12,7%	3,20%
Aspetti socio-sanitari	7,9%	11,6%	3,70%
Asp. Organizzativi	10,3%	10,1%	-0,20%
Disabili	5,4%	7,4%	2,00%
Anziani	11,6%	5,3%	<b>-6,30%</b>
Dipendenze	2,9%	3,2%	0,30%
Amministrazione	2,9%	2,6%	-0,30%
Relazione di aiuto	4,6%	2,1%	-2,50%
Psichiatria	2,0%	1,1%	-0,90%
Giovani	0,8%	0,8%	0,00%
Immigrati	1,7%	0,0%	-1,70%

Tabella 7 – Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale (Percentuale rispondenti 71,3%).

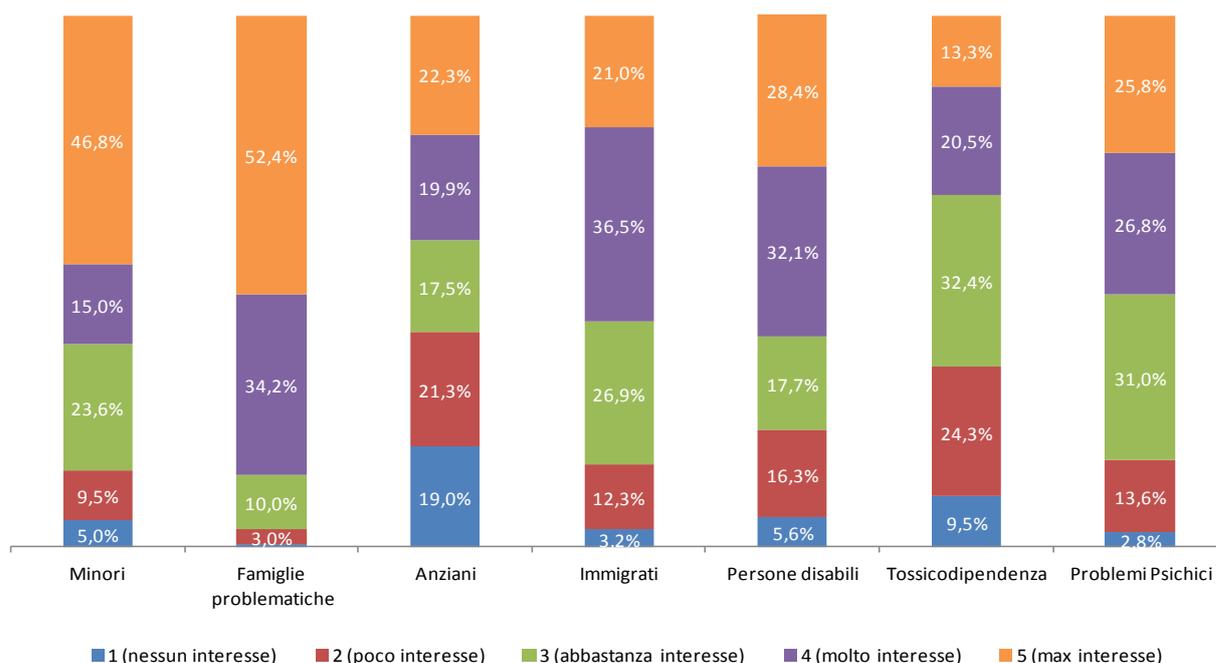
Sono sempre le famiglie problematiche (grafico 6), l'ambito d'intervento principale dei frequentanti i corsi, anche se in percentuale ridotta rispetto al 2012. Seguono gli anziani ed minori con percentuali simili agli anni precedenti, mentre compare un aumento di chi si occupa di disabilità e di dipendenze,

seppure lieve. Questa modifica delle ripartizioni di impegno professionale potrebbe essere dovuta ad una variazione rispetto al 2012 dei servizi di appartenenza da cui provengono gli operatori, come descritto in precedenza.



**Grafico 6 – Utenze di intervento degli operatori (hanno indicato almeno una tematica il 97% degli interpellati)**

Il grafico sottostante illustra il grado di interesse professionale verso specifiche categorie di utenza. In linea con le tendenze già illustrate, sono le famiglie problematiche ed i minori a destare più attenzione, seguiti da disabilità e problemi psichici. Nelle crescente categoria “altro” troviamo utenze con problematiche connesse alla giustizia. Benché molti operatori lavorino principalmente con alcuni tipi specifici di utenza come gli anziani, tale area non sembra essere di interesse. Evidentemente l’evoluzione delle tipologie d’intervento suscita la necessità di approfondimenti per nuovi ed altri ambiti in linea con i fabbisogni emergenti.



**Grafico 7 – Gradi di interesse verso specifiche tipologie di utenza (media dei rispondenti 82%).**

Per comprendere meglio i dati, la risposta è stata richiesta su una scala graduata di livelli di interesse che riporta la sottostante ponderazione.

	Nessun interesse	Poco Interesse	Abbastanza interesse	Molto interesse	Massimo interesse
Ponderazione	1	2	3	4	5

**Tabella 8 : Ponderazione dei livelli di interesse.**

Nell'analisi delle misure di tendenza centrale (tab. 9) di questi livelli di interesse per utenza specifica, vediamo un trend assolutamente in linea con il 2012, ovvero un costante interesse verso le già citate tipologie. A conferma di ciò vale la pena sottolineare un significativo aumento del punteggio medio di interesse verso il mondo della disabilità.

Utenza	Moda		Media	
	2012	2013	2012	2013
<b>Famiglie problematiche</b>	5	5	4,3	<b>4,4</b>
<b>Minori</b>	5	5	3,7	<b>3,9</b>
<b>Problemi Psicici</b>	3	3	3,4	<b>3,6</b>
<b>Immigrati</b>	3	4	3,6	3,6
<b>Persone disabili</b>	3	<b>4</b>	2,9	<b>3,6</b>
<b>Anziani</b>	5	5	3,1	3,1
<b>Tossicodipendenza</b>	3	3	2,9	3,0

**Tabella 9: Misure di tendenza centrale dei punteggi d'interesse verso utenze specifiche.**

Nella tabella 10 viene illustrato il grado di interesse degli assistenti sociali verso utenze specifiche. I dati sono praticamente in linea con il 2012, a fronte di un crescente interesse complessivo verso quasi tutte le categorie (sempre famiglie problematiche e minori, quali ambiti di elezione) tranne che per gli anziani e gli immigrati.

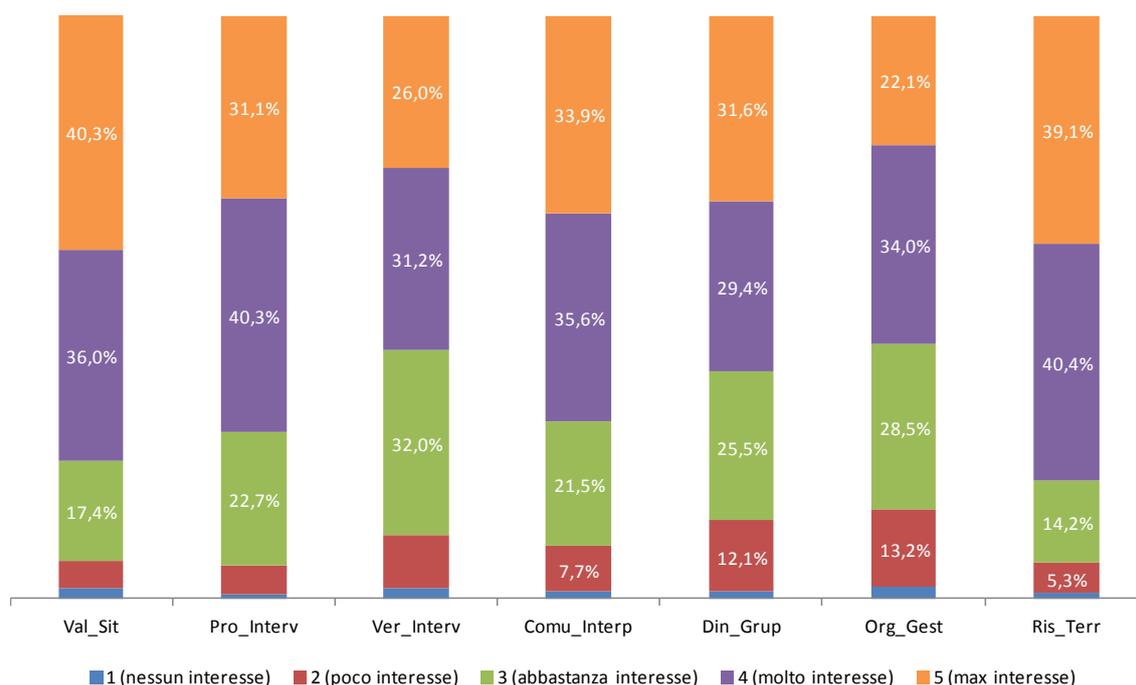
	Minori	Famiglie problematiche	Anziani	Immigrati	Persone disabili	Dipendenza	Problemi Psicici
<b>2012</b>	3.7	4.4	3.1	3.7	3.4	2.9	3.4
<b>2013</b>	3.9	<b>4.4</b>	3,0	3,6	<b>3,7</b>	3,1	3,6

**Tabella 10 - Valori medi dell'interesse verso utenze specifiche degli assistenti sociali interpellati.**

Rispetto alle competenze trasversali ovvero quelle meno legate alla specificità del proprio ambito, le persone hanno potuto rispondere al quesito numero sei, segnando sulla medesima scala graduata riportata in tab. 8, i livelli di interesse verso le seguenti tematiche:

- La valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale) ..... **Val\_Sit**
- La progettazione e programmazione degli interventi ..... **Pro\_Interv**
- La verifica degli interventi e il controllo qualità ..... **Ver\_Interv**
- La comunicazione interpersonale ..... **Comu\_Interp**
- Le dinamiche e la gestione dei gruppi ..... **Din\_Grup**
- L'organizzazione e gestione dei servizi ..... **Org\_Gest**
- La gestione del rapporto con le risorse territoriali ..... **Ris\_Terr**

Dette competenze riscuotono gradi di interesse come riportato nelle percentuali del grafico 8. Sono la valutazione delle situazioni problematiche, il rapporto con le risorse territoriali e la progettazione degli interventi, le tematiche trasversali che i frequentanti vorrebbero approfondire. Importante anche l'attenzione verso gli aspetti comunicativi e relazionali, meno quella verso aspetti di natura gestionale.



**Grafico 8 – Frequenze dei livelli d'interesse per alcune competenze specifiche (percentuale media di risposte 88,0%)**

Competenza	Moda		Media	
	2012	2013	2012	2013
Val_Sit	5	5	4,1	4,1
Pro_Interv	5	4	4,1	4,0
Ver_Interv	4	3	3,7	3,7
Comu_Interp	4	4	3,9	3,9
Din_Grup	3	5	3,6	3,8
Org_Gest	4	4	3,6	3,6
Ris_Terr	4	4	3,9	4,1

**Tabella 11 – Misure di tendenza centrale dell’interesse verso alcune competenze specifiche**

Dalla tabella 11, si può osservare un trend molto simile a quello del 2012 (dati tra parentesi), a conferma degli orientamenti di interesse per quanto attiene alle competenze trasversali.

	Val_Sit	Pro_Interv	Ver_Interv	Comu_Interp	Din_grup	Org_Gest	Ris_Terr
Comune	4,0 (4.0)	3,8 (3.9)	3,5 (3.4)	3,9 (3.9)	3,5 (3.5)	3,5 (3.3)	4,0 (3,9)
Azienda Sanitaria	4,0 (4.1)	4,0 (4.1)	3,8 (3,8)	3,8 (3,7)	4,1 (3.6)	3,6 (3.5)	4,2 (3.9)
Ministero	4,0 (4.3)	3,6 (3.7)	3,7 (3.6)	4,3 (3.9)	3,7 (2.9)	3,6 (3.5)	4,2 (4.0)

**Tabella 12 – Media dei punteggi d’interesse per ente di appartenenza 2013 (dati 2012)**

Osservando la tabella 12 che compara i gradi di interesse per le tematiche indicate a seconda del servizio di appartenenza possiamo osservare che:

- I dipendenti del Comune sono interessati alle già citate “valutazione delle situazioni” e “Risorse del territorio”, come nel 2012.
- Lo stesso vale per i dipendenti delle aziende sanitarie, che però sentono maggiormente il bisogno di approfondire le tematiche relative alla gestione/relazione nei gruppi.
- Molto interessato agli aspetti comunicativi e relazionali, in modo maggiormente significativo rispetto al 2012, chi lavora all’interno del ministero di grazia e giustizia.

	2012	2013	2012	2013
1 (nessun interesse)	0,6%	0,0	1,2%	0,4
2 (poco interesse)	2,4%	1,6	2,1%	1,6
3 (abb. interesse)	10,2%	9,2	22,2%	15,1
4 (molto interesse)	30,3%	27,5	35,1%	39,7
5 (max interesse)	56,5%	61,8	39,3%	43,3
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabella 13 – Frequenza delle risposte relative al confronto con i colleghi (risposte 94,7%)**

**Tabella 14 - Frequenza delle risposte relative al confronto con altre professioni (risposte 95,1%)**

Le tabelle 13 e 14 riportano con quali interesse le persone che hanno partecipato ai corsi si confrontino con i colleghi o con altre professioni: emerge un maggior bisogno di confronto, forse legato alle minori anzianità di servizio.

Il quesito numero 7 del questionario dava la possibilità di esprimere il grado di interesse verso alcune tematiche specifiche.

Temi specifici	2012	2013	Variazione
Famiglia multiproblematica	46,4%	38,9%	-7,50%
Prevenzione e lavoro di Comunità	32,5%	36,6%	4,10%
Responsabilità giuridica dell'operatore	40,5%	33,9%	-6,60%
Mediazione familiare	33,4%	33,9%	0,50%
Supervisione in servizio	22,2%	27,2%	5,00%
Pianificazione sociale territoriale	22,5%	26,8%	4,30%
Problematiche inerenti la multiculturalità	25,7%	23,7%	-2,00%
Progettazione interventi educativi	18,9%	22,2%	3,30%
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	19,2%	20,6%	1,40%
Deontologie delle professioni d'aiuto	12,4%	7,8%	-4,60%
Tutela della privacy	5,0%	7,0%	2,00%

Tabella 15 – Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche.

I temi più gettonati sono la famiglia problematica (anche se meno quotata rispetto al 2012), la prevenzione/lavoro di comunità (maggiormente rispetto al 2012) e la responsabilità giuridica dell'operatore (significativamente di minor interesse rispetto al 2012). Meno interessati agli aspetti deontologici ma con un maggior attenzione verso la supervisione in servizio e le risorse territoriali.



Grafico 9 – Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche (69 risposte)

Il grafico 9 riporta le percentuali di interesse verso alcune ulteriori tematiche specifiche, che sono state espresse in forma aperta e poi ricodificate secondo le categorie indicate. Anche da questo dato emerge la conferma di quanto espresso in precedenza ovvero il bisogno di approfondire le tematiche relative alla programmazione degli interventi.

In merito agli ostacoli che non facilitano gli operatori alla partecipazione delle iniziative formative, sono state analizzate le frequenze di risposta per i seguenti fattori:

L'ente di appartenenza che non autorizza facilmente la partecipazione .....	<b>Aut_Ent</b>
L'impegno di tempo richiesto per la partecipazione .....	<b>Temp_Rich</b>
La distanza della sede del corso dal posto di lavoro .....	<b>Dist_Sed</b>
Il costo dei corsi .....	<b>Cost_Cors</b>
La durata dei corsi.....	<b>Dur_Cors</b>

Come per gli anni scorsi l'ostacolo principale è il tempo richiesto seguito dalla distanza dalla sede lavorativa e dall'autorizzazione dell'ente di appartenenza.

	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Temp_Rich	34,1%	<b>34,5</b>
Aut_Ent	22,7%	21,0
Dist_Sed	23,4%	<b>25,3</b>
Cost_Cors	17,5%	18,8
Dur_Cors	2,3%	0,4
<b>Totale</b>	100%	100%

**Tabella 4 – Frequenze di risposta dei principali ostacoli alla formazione (percentuale rispondenti 86%)**

## **CONCLUSIONI**

Andando a tracciare un profilo degli operatori che hanno risposto possiamo descrivere in questi termini l'operatore "medio" che emerge dalla lettura dei dati, compresi i relativi bisogni formativi evidenziati:

- E' una giovane donna con una laurea in servizio sociale che esercita da poco tempo la sua professione prevalentemente presso i SSC oppure nei servizi che si occupano di disabilità di di condizione minorile, specie nel contesto delle Aziende Sanitarie.
- E' una persona che in maniera crescente sente il bisogno di approfondire alcune tematiche lavorative attraverso la formazione. In particolare vorrebbe saperne di più sulle tematiche connesse ad una sempre crescente esclusione sociale, che va ad influire sulle famiglie e sui minori. Vorrebbe capire meglio la programmazione, l'attuazione e la verifica degli interventi nei contesti organizzati in cui operare.
- Benché lavori a contatto con numerose persone anziane, esprime una preferenza per il lavoro verso i minorenni e le persone con disabilità, di cui vorrebbe conoscere meglio le dinamiche, soprattutto in relazione ai rapporti familiari, compromessi sempre più anche da difficili situazioni economiche.
- E' sempre interessata ad approfondire le proprie capacità di valutazione in relazione alla progettazione ed attuazione del suo lavoro verso l'utenza, con una particolare attenzione agli aspetti relazionali e comunicativi, anche in relazione al territorio in cui opera ed alle sue risorse.
- Il confronto con i colleghi e con le altre professionalità viene percepito di maggior interesse rispetto agli anni precedenti, forse vista la minor esperienza lavorativa ed i nuovi bisogni sociali emergenti.
- Interrogata su aspetti più specifici, si orienta su problematiche familiari, magari nell'ottica del lavoro di prevenzione e pianificazione sul territorio, con l'auspicio di un maggior supporto in un contesto di responsabilizzazione del lavoro svolto anche dal lato delle problematiche giuridiche.
- Vorrebbe partecipare di più ad iniziative formative ma la mancanza di tempo e la distanza dalla propria sede lavorativa, rispetto al luogo della formazione, la ostacolano.

Trieste, novembre 2014