

RAPPORTO 2017
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

Rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi: analisi statistica dei questionari raccolti nel 2016

IL QUESTIONARIO

Durante l'anno 2016 l'IRSSeS ha organizzato diversi corsi di aggiornamento e formativi, in parte autopromossi, in parte commissionati, mirati ad approfondire alcune tematiche in ambito assistenziale, socio-educativo e socio-sanitario. Come negli anni scorsi è stata data la possibilità ai partecipanti ai corsi a iscrizione individuale (ossia non commissionati da enti) di compilare un questionario di autovalutazione delle esigenze in ambito formativo.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima ed è stato compilato una sola volta nel corso dell'anno a prescindere dal numero di iniziative cui ha partecipato la singola persona. Ne consegue che, a fronte di 836 presenze alle iniziative formative, il numero di questionari consegnati è stato di 523 (pari al numero delle persone che hanno frequentato i corsi) e il numero di questionari raccolti è stato di 460, pari all'88% dei questionari consegnati. Preso nel suo complesso il dato evidenzia un incremento: aumentano, infatti, il numero di persone che partecipano alle iniziative organizzate dall'IRSSeS (circa 10 punti percentuali), aumenta la percentuale di coloro che rispondono ai questionari e, dato maggiormente rilevante, aumentano le frequenze alle iniziative formative proposte dall'Istituto.

Tabella 1 Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2016

Codice	Denominazione del corso	Questionari	%
0216	Immigrazione: tra emergenza e accoglienza	36	7,8
0316	Aspetti metodologici e tecnici del lavoro di gruppo	28	6,1
0416	La stagione delle riforme: cosa cambia nel lavoro sociale?	26	5,7
0516	Sviluppo di comunità e servizio sociale	27	5,9
0616	Progettare in Europa	12	2,6
0716	Gioventù fragili	22	4,8
0816	Tenere in carico fa male? La presa in carico di lungo periodo	13	2,8
0916	Valutare nel sociale	12	2,6
1016	La tutela dell'operatore sociale	6	1,3
1116	Cyberbullismo: cos'è? Come affrontarlo?	8	1,7
1216	Diritti dell'infanzia e responsabilità dei professionisti del sociale	8	1,7
1316	I gruppi di parola: un sostegno ai figli delle coppie che si separano	10	2,2
1616	Servizio sociale e social network	87	18,9
2316	Potenzialità e limiti della relazione	82	17,8
2416	Innovazione e Servizio sociale	83	18,0
	Totale	460	100,0

Tutti i corsi sono stati accreditati dall'Ordine regionale degli assistenti sociali del FVG: questo aspetto ha favorito la presenza alle iniziative formative degli assistenti sociali che, conseguentemente, sono risultati più numerosi rispetto ad altri professionisti. È, quindi, possibile ipotizzare la presenza di una sorta di *selection bias*, ovvero una sorta di selezione dei partecipanti (per interesse rispetto alle tematiche proposte e per profilo professionale), che condiziona le risposte.

Il questionario 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 (nel caso di laureati, il tipo di laurea), l'ente e il relativo servizio di appartenenza, la qualifica professionale, l'anzianità di servizio nell'attuale posizione e, infine, l'ambito provinciale della sede lavorativa.

L'analisi di questi dati costituisce oggetto della prima parte del rapporto, mentre la seconda parte è dedicata a quanto emerso dai quesiti più specificatamente rivolti a rilevare il fabbisogno formativo.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI

I dati di seguito presentati riguardano le caratteristiche socio-demografiche e professionali di chi ha compilato il questionario.

Andando ad osservare il genere (tab 2), emerge la predominanza di partecipanti donne. Questo dato conferma la tendenza già evidenziata negli anni passati; inoltre appare coerente con l'andamento del mercato del lavoro e, in particolare, con le differenze di genere che caratterizzano il settore dei servizi¹ e che risultano ulteriormente accentuate per le professioni sociali.

Tabella 2 - Genere dei partecipanti (Percentuale rispondenti 90,7%)

	Frequenza	% rispondenti 2016 (dati 2015)
Maschi	31	7,4 (6,7)
Femmine	386	92,6 (93,3)
Totale rispondenti	417	100
Non rispondenti	43	
Totale	460	

Rispetto all'anno 2015 sembra interessante notare l'aumento in punti percentuali delle classi collocate ai margini dell'intervallo considerato: in particolare aumenta del 2% la classe dei più giovani (fino a 29 anni) e, in continuità con la tendenza rilevata negli anni precedenti, la classe dei più anziani (oltre 60 anni), classe che nel 2014 rappresentava lo 0,3% dei partecipanti, nel 2015 il 5,7% e nel 2016 arriva al 7,3%. La persistenza di questo dato fa pensare a un prolungamento dei percorsi lavorativi degli operatori e a una loro necessità di mantenersi aggiornati. A dispetto di questa considerazione si registra un calo di 4 punti percentuali nei valori della classe 40-49 anni, classe che dovrebbe esprimere il massimo potenziale "produttivo". Questo aspetto si presta a interpretazioni non univoche che possono aver a che fare sia con una maggiore tensione all'azione rispetto alla formazione, sia con posizioni lavorative che non favoriscono la frequenza a percorsi formativi.

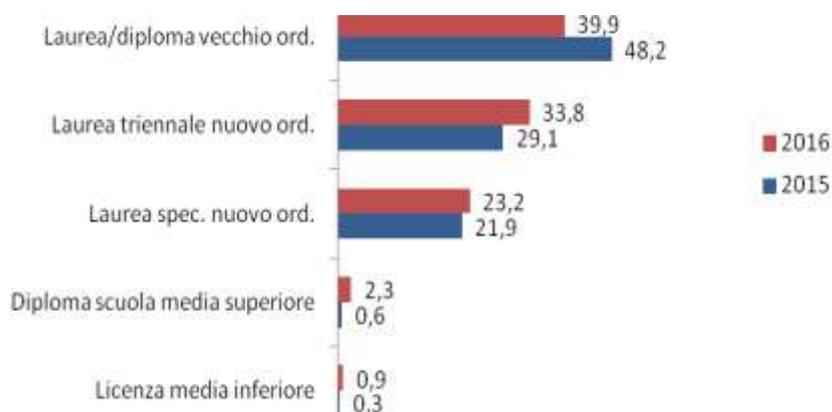
Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti (Percentuali rispondenti 87,9%)

	Frequenza	% rispondenti 2016 (dati 2015)
fino a 29	48	12,1 (9,9)
30-39	128	32,3 (31,0)
40-49	104	26,3 (30,4)
50-59	85	23,2 (23,0)
oltre 60	29	7,3 (5,7)
Totale rispondenti	396	100
Non rispondenti	54	
Totale	460	

Le tipologie dei titoli di studio (grafico 1) in possesso dei partecipanti confermano la netta prevalenza di laureati, segnalando, nel contempo, un calo significativo (quantomeno rispetto alle variazioni in punti percentuali riscontrate negli altri anni) delle lauree del vecchio ordinamento (-8% circa) e un concomitante aumento di 4 punti percentuali delle lauree triennali. Rimane sostanzialmente stabile – con una leggera crescita rispetto allo scorso anno – la presenza di laureati magistrali, con valori che oscillano intorno al 22%.

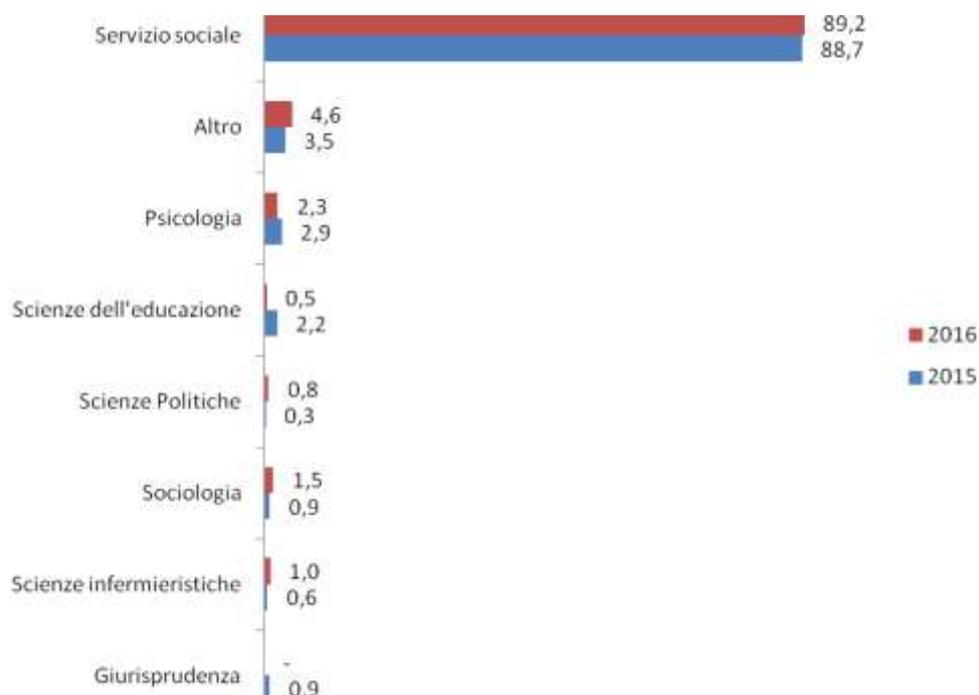
¹ L'OCSE segnala che in Italia nel 2015 le donne rappresentano l'84,26% della forza lavoro nel settore dei servizi (fonte: *OECD Annual Labour Force Statistics*)

Grafico 1 - Titolo di studio dei partecipanti (Percentuale rispondenti 96,5%)



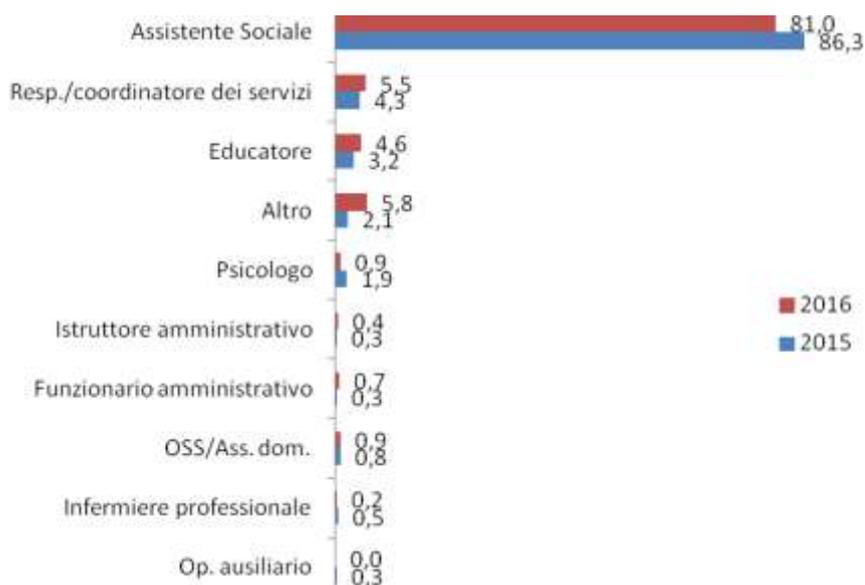
Dal grafico 1 e dal grafico 2 si deduce che la maggior parte dei partecipanti continua a essere individuata tra coloro che hanno frequentato il corso di laurea in Servizio sociale, forse anche per la presenza di alcune iniziative formative specificatamente dedicate a questi professionisti, con un aumento (coerente con l'evoluzione della formazione universitaria) di coloro che hanno frequentato corsi di laurea istituiti con il nuovo ordinamento. La percentuale dei partecipanti in possesso di una laurea diversa da quella in Servizio sociale si mantiene stabile, leggermente al di sopra del 10%. Su questo dato incide probabilmente anche una propensione dei laureati in discipline sanitarie a privilegiare percorsi formativi specifici e un minor interesse per tematiche attinenti il sociale e l'integrazione socio-sanitaria.

Grafico 2 - Tipologie delle lauree dei partecipanti (Percentuale rispondenti 84,8%)



Coerentemente con quanto finora osservato, il profilo professionale di assistente sociale appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 3), anche se, nel corso del 2016, si registra un calo di 5 punti percentuali rispetto al 2015. Pare interessante notare che a questo calo corrisponde un aumento - diversamente distribuito - nelle presenze di altre figure professionali (amministratori, ricercatori, studenti, volontari, insegnanti) raggruppate nella voce 'altro' proprio perché non ancora sufficientemente numerose da costituire una voce a sé stante.

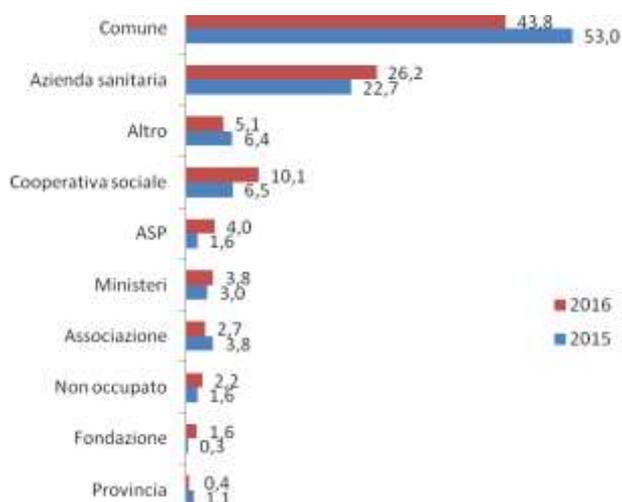
Grafico 3 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario (Percentuale rispondenti 98,3%)



Per quanto concerne la situazione occupazionale, si evidenziano significative differenze rispetto al 2015. Coloro che hanno risposto al questionario sono in prevalenza occupati nei servizi sociali comunali, tuttavia la consistenza

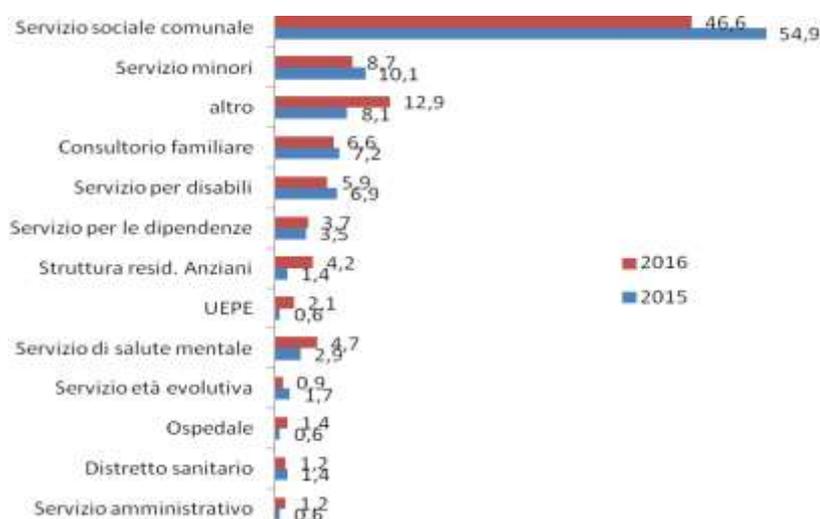
di questa categoria diminuisce di 9,2 punti percentuali. Crescono del 3,5% le provenienze dalle Aziende sanitarie , del 3,4% quelle dalle Aziende di Servizio alla Persona e del 3,6 % quelle dalla cooperazione sociale . Considerando che la professione di assistente sociale è la maggiormente rappresentata appare degno di nota rilevare come il 6,2% di tali professionisti appaia occupato nella cooperazione sociale e il 2,5% all'interno di associazioni. Questa diffusione della professione al di fuori delle enti pubblici può stare significare tanto un ricorso da parte di questi ultimi a forme di esternalizzazione del servizio sociale professionale e/o del segretariato sociale (ove affidato a questi professionisti), quanto l'accesso delle persone con il titolo di Assistente sociale a sbocchi occupazionali alternativi e forse in parte provvisori.

Grafico 4 Ente di appartenenza degli operatori (Percentuale rispondenti 97,2%)



Per quanto riguarda l'ambito di lavoro pare rilevante segnalare il valore della voce "altro" giunto a quasi 13 punti percentuali, con un incremento del 4,8 % rispetto al 2015. Fra le voci specificate alla categoria altro troviamo in particolare uffici di programmazione sociale e servizi per immigrati e rifugiati. Più in generale tale dato può segnalare una difficoltà dei rispondenti a inquadrarsi in un assetto di servizi che in questi ultimi anni appare mutato per esigenze organizzative, lavorative e per l'emersione di nuove categorie di bisogno.

5 - Sede lavorativa dei partecipanti (Percentuale rispondenti 92,8%)



Sul versante della distribuzione territoriale si registra un parallelismo tra la sede delle iniziative formative e la provenienza dei partecipanti: in particolare le iniziative realizzate in collaborazione con l'Ordine degli Assistenti sociali del Friuli Venezia Giulia a Trieste e a Udine sembrano aver favorito una maggiore partecipazione di persone provenienti da quei contesti rispetto a quelle provenienti dalle province di Pordenone (la cui presenza si manifesta in lieve flessione) e di Gorizia (ove invece si registra una lieve aumento della presenza). Si segnala anche un incremento (2%) di partecipazione delle persone provenienti da fuori regione.

Tabella 4 - Provenienza dei partecipanti (Percentuale rispondenti 95,2%)

Provincia	2015	2016
Trieste	28,10%	25,60%
Udine	37,70%	39,00%
Gorizia	8,30%	10,50%
Pordenone	22,60%	19,40%
Fuori FVG	3,30%	5,50%
Totale	100%	100%

Per quanto riguarda invece l'anzianità di servizio i dati lasciano intravedere orientamenti non univoci che non agevolano l'individuazione di target specifici cui rivolgere le proposte formative. Infatti, a fronte di un aumento delle persone in età compresa fino ai 29 anni, si registra una diminuzione (seppur lieve) di coloro che non raggiungono i 5 anni di anzianità lavorativa, un aumento di differente entità tra chi dichiara un'anzianità lavorativa compresa tra 6-10 anni (3%) e 11- 20 anni (1%) e una flessione di circa 3 punti percentuali nella fascia con anzianità lavorativa più elevata. Se quest'ultimo dato può esser interpretato con un'uscita dai percorsi lavorativi, quello relativo ai professionisti più giovani si presta a interpretazioni plurime che possono aver a che fare anche con situazioni lavorative che non agevolano la frequenza a percorsi di aggiornamento, come già riscontrato in altre realtà italiane².

Tabella 5 - Anzianità di servizio degli operatori (Percentuale rispondenti 90,2%)

Anni lavorati	2015	2016
Da 0 a 5	28,7%	27,5%
Da 6 a 10	18,0%	21,4%
Da 11 a 20	30,4%	31,8%
Oltre 21	22,8%	19,3%
Totale	100%	100%

² Allegri E, *Servizio sociale di comunità*, Carocci, Roma, 2015.

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

In questa parte del rapporto si presentano i dati della prima sezione del questionario ovvero i quesiti più specificatamente riferiti ai bisogni formativi.

I dati della tabella 6 confermano l'accentuato interesse complessivo all'aggiornamento professionale. La quasi totalità dei partecipanti è motivata ad aggiornarsi costantemente, segnale questo sia di maturità professionale, sia della necessità, avvertita dagli operatori sociali, di stare al passo con i cambiamenti in atto nella società e nei servizi.

Tabella 6 - Interesse nei confronti della formazione

	Frequenza	% rispondenti 2016 (dati 2015)
Per nulla (1)	0	0 (0,8)
Poco (2)	4	0,9 (0,5)
Abbastanza (3)	62	13,6 (11,1)
Molto (4)	235	51,5 (50,7)
Moltissimo (5)	155	34,0 (36,9)
Totale	456	100
Non risposte	4	
Totale	460	

Per quanto concerne, nello specifico, le tematiche considerate "emergenti" nell'esperienza professionale dei partecipanti (rilevate con domande aperte, successivamente codificate nelle categorie qui sotto elencate), si registra un interesse significativo, seppur in calo rispetto all'anno precedente, per gli aspetti connessi all'esclusione sociale. Rimane elevato l'interesse per le tematiche inerenti l'area dei minori e, seppur in sensibile calo rispetto al 2016, quello rivolto alle problematiche relative alla famiglia (con particolare riferimento alla multiproblematicità). Rilevante è l'incremento di attenzione di ben quattro punti percentuali verso le problematiche dell'immigrazione (8,7%). In aumento è anche l'interesse verso le tematiche connesse alla condizione della popolazione anziana, all'organizzazione dei servizi e alla relazione d'aiuto. Queste ultime due tematiche potrebbero segnalare la necessità di ampliare conoscenze e competenze rispetto sia agli interventi sociali in situazioni di crescente complessità, sia alla dimensione organizzativa dei servizi (pubblici e del privato sociale).

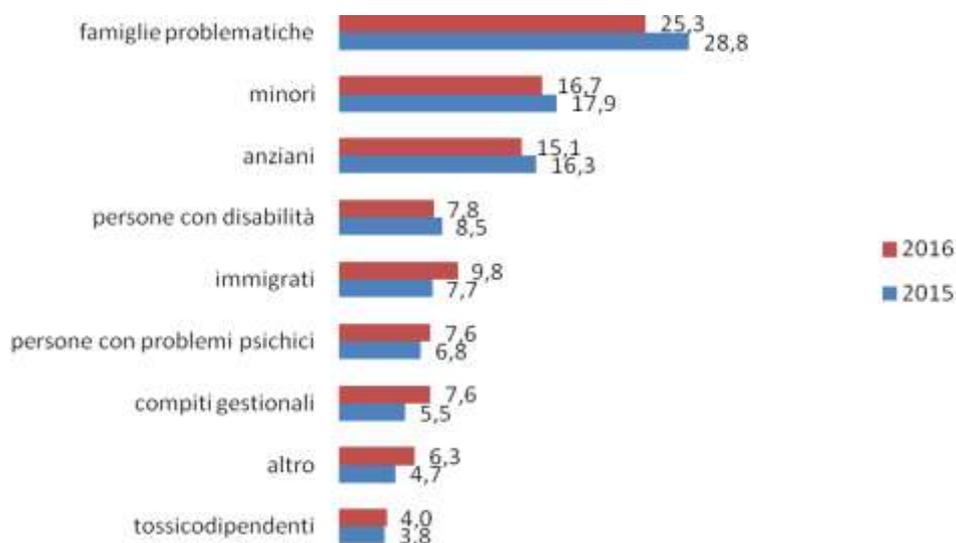
Tabella 7 - Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale (Percentuale rispondenti 72,7%)

	2015	2016	Variazione
Esclusione sociale	24,2%	22,7%	-1,52%
Minori	14,1%	13,4%	-0,73%
Famiglie Problematiche	14,1%	9,9%	-4,14%
Aspetti socio-sanitari	4,0%	1,6%	-2,42%
Asp. Organizzativi	10,1%	11,8%	1,69%
Disabili	6,1%	4,7%	-1,48%
Anziani	11,9%	14,0%	2,06%
Dipendenze	4,0%	0,6%	-3,35%
Amministrazione	0,4%	2,2%	1,81%
Relazione di aiuto	3,6%	6,5%	2,91%
Psichiatria	1,4%	2,5%	1,04%
Giovani	1,4%	1,6%	0,11%
Immigrati	4,7%	8,7%	4,00%

Appaiono coerenti con gli orientamenti tematici appena esposti, gli ambiti professionali di intervento che impegnano maggiormente i partecipanti ai corsi (grafico 6), ossia quelli riferiti ai minori, alle famiglie problematiche, agli anziani (in leggero calo rispetto al 2015), all'immigrazione (in aumento rispetto all'anno precedente). Cresce, inoltre, la partecipazione di coloro che rivestono ruoli gestionali senza rapporto diretto

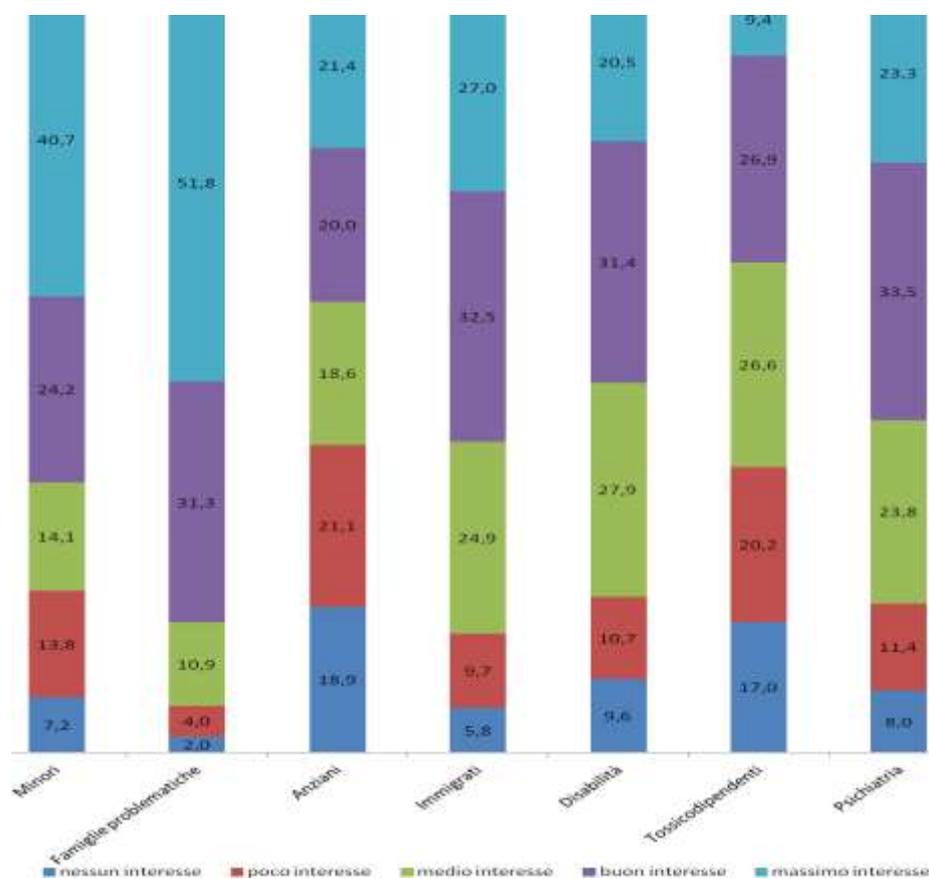
con l'utenza (+ 2,1%).

Grafico 6 - Utenze di intervento degli operatori (ha indicato almeno una tematica il 96,3% degli interpellati)



Queste distribuzioni di frequenza sembrano, inoltre, orientare le istanze di approfondimento formativo dei partecipanti ai corsi (grafico 7). Sollecitati a esprimersi in merito agli approfondimenti formativi che ritengono utili per la propria attività professionale attuale e futura, i partecipanti ai corsi confermano l'interesse elevato per le tematiche che riguardano i minori e le famiglie problematiche, cui si accompagna un interesse crescente per iniziative formative dedicate al fenomeno dell'immigrazione e al disagio psichico.

Grafico 7 - Gradi di interesse (%) verso specifiche tipologie di utenza (media dei rispondenti 80%).



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

Tabella 8 - Ponderazione dei livelli di interesse.

	Nessun interesse	Poco interesse	Medio interesse	Buon interesse	Massimo interesse
Ponderazione	1	2	3	4	5

Nell'analisi delle misure di tendenza centrale (tab. 9) di questi livelli di interesse per utenza specifica, si osserva che le due tematiche di maggior interesse, ossia minori e multiproblematicità, registrano, rispetto al 2015, rispettivamente un trend in crescita (famiglie problematiche) e in calo (minori). L'interesse medio verso le problematiche psichiatriche segna un significativo aumento e quello verso le problematiche dell'immigrazione uno più limitato.

Tabella 9 - Misure di tendenza centrale dei punteggi d'interesse verso utenze specifiche

Utenza	Moda		Media	
	2015	2016	2015	2016
Famiglie problematiche	5	5	3,8	4,3
Minori	5	5	4,3	3,8
Problemi Psicici	1	4	3,0	3,5
Immigrati	4	4	3,6	3,7
Persone disabili	4	4	3,5	3,4
Anziani	3	5	2,9	3,0
Tossicodipendenza	3	4	3,4	2,9

La tabella 10 illustra il grado di interesse dei soli assistenti sociali verso tematiche riferite a utenze specifiche. I dati, si mantengono in linea con gli anni precedenti, confermano gli interessi evidenziati in precedenza, con particolare riferimento alle famiglie problematiche, ai minori, all'immigrazione e alla disabilità.

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

	Minori	Famiglie problematiche	Anziani	Immigrati	Disabilità	Tossicodipendenti	Psichiatria
2016	3,7	4,3	3,1	3,7	3,5	2,9	3,5
2015	3,7	4,4	3,0	3,6	3,5	2,9	3,4
2014	3,8	4,3	3,0	3,6	3,4	2,9	3,4

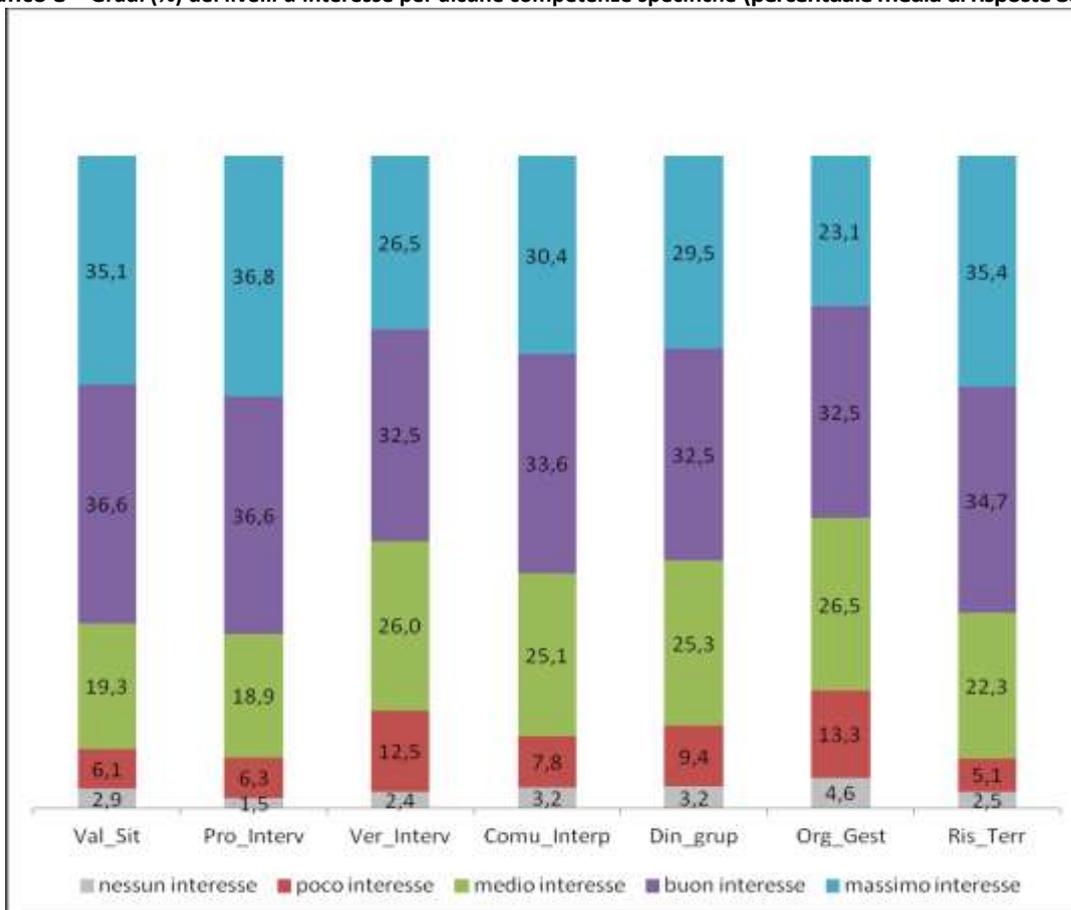
La domanda prevedeva anche la possibilità di indicare liberamente l'interesse per tematiche riferibili ad altri tipi di utenza. Il 9,1% dei rispondenti ha compilato questo campo e le problematiche maggiormente evidenziate si riferiscono al disagio del mondo adulto, ai problemi economici e occupazionali e a forme diverse di devianza. Rispetto alle competenze trasversali, ovvero quelle meno legate alla specificità del proprio ambito lavorativo, le

persone sono state sollecitate a indicare, su una scala graduata (grafico 8), il livello di interesse rispetto alle 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**

Il grafico 8 mostra come le competenze trasversali di maggiore interesse riguardino la valutazione delle situazioni e la progettazione degli interventi, seguite dalla gestione del rapporto con le risorse territoriali e dalla comunicazione interpersonale. Il minor interesse rivolto agli aspetti organizzativo-gestionali, apparentemente in contrasto con le richieste di approfondimento formativo, va probabilmente rapportato alla differente composizione dei partecipanti ai corsi e, in particolare, a una prevalenza di persone impegnate nell'operatività diretta rispetto a coloro che svolgono esclusivamente compiti gestionali.

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



La tabella 11, che presenta un trend molto simile a quello del 2015, convalida gli orientamenti di interesse per quanto attiene alle competenze trasversali sia nelle propensioni positive (rivolte alla valutazione delle situazioni – *assessment* – e alla progettazione degli interventi), sia in quelle meno favorevoli (rivolte all'approfondimento di tematiche organizzativo-gestionali).

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

Competenza	Moda		Media	
	2015	2016	2015	2016
Val_Sit	5	4	4,0	4,0
Pro_Interv	4	5	4,1	4,0
Ver_Interv	4	4	3,7	3,7
Comu_Interp	4	4	3,8	3,8
Din_Grup	4	4	3,7	3,8
Org_Gest	4	4	3,5	3,6
Ris_Terr	4	5	3,9	4,0

Tabella 12 – Media dei punteggi d’interesse per ente di appartenenza 2016 (dati 2015)

ENTE DI LAVORO	Val_Sit	Pro_Interv	Ver_Interv	Comu_Interp	Din_grup	Org_Gest	Ris_Terr
SSC/Comune	3,8 (4,1)	3,8 (4,0)	3,5 (3,6)	3,8 (3,9)	3,6 (3,7)	3,5 (3,4)	3,9 (3,9)
Azienda Sanitaria	3,9 (4,0)	4,0 (4,2)	3,7 (3,9)	3,7 (3,7)	3,9 (3,7)	3,5 (3,8)	4,0 (4,1)
Ministeri	3,9 (4,1)	3,9 (3,9)	3,9 (3,3)	4,0 (3,6)	4,0 (3,6)	3,9 (3,1)	3,7 (3,9)

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

- è trasversale l’interesse per la “Valutazione delle situazioni”, la “Progettazione degli interventi” e la “Gestione del rapporto con le risorse territoriali”
- i dipendenti dei Ministeri manifestano un interesse più marcato rispetto agli altri servizi per quasi tutte le tematiche. Solo il rapporto con le risorse territoriale evidenzia una lieve flessione rispetto agli altri enti
- rispetto al 2015, i dipendenti dell’Azienda Sanitaria manifestano un interesse costante e marcato per i temi della progettazione e del lavoro con la comunità territoriale.

Tabella 13 – Percentuali delle risposte relative al confronto con i colleghi (risposte 95,4%)

	2015	2016	2015	2016
(nessun interesse)	1,1	0,9	1,1	0,5
(poco interesse)	1,9	1,8	2,2	1,8
(abb. interesse)	9,9	12,3	14,5	13,1
(molto interesse)	30,9	31,0	38,9	39,9
(max interesse)	56,2	54,0	43,3	44,8

Tabella 14 - Percentuali delle risposte relative al confronto con altre professioni (risposte 96,5%)

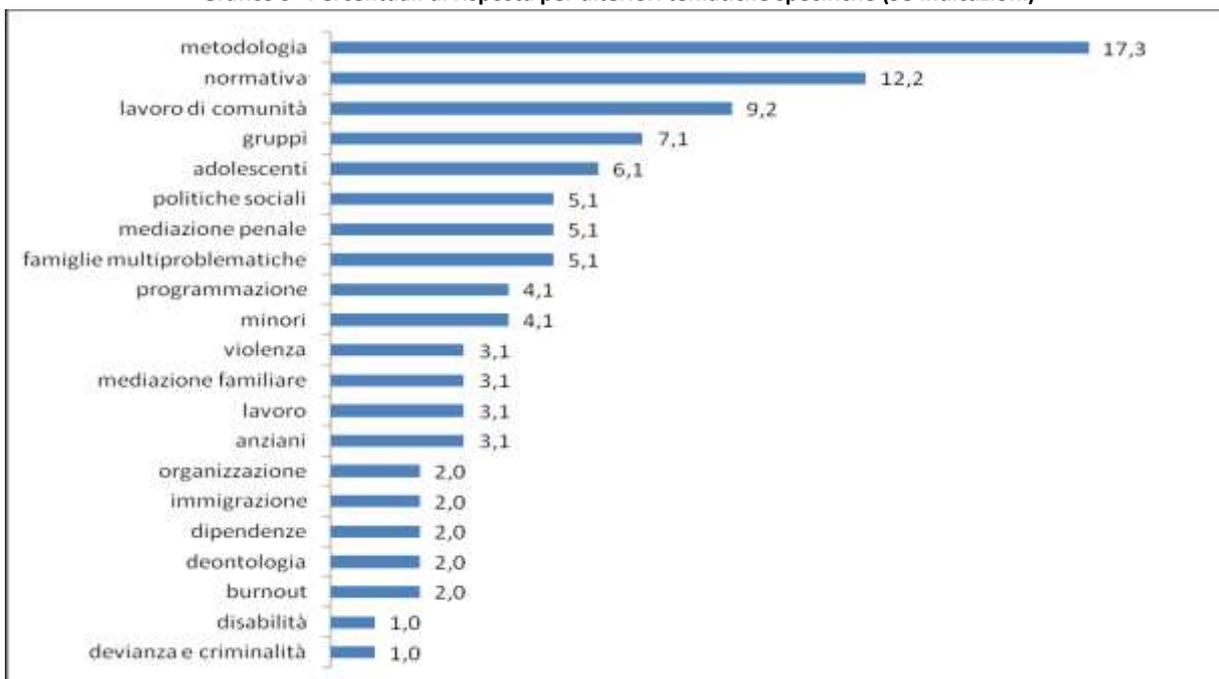
Le tabelle 13 e 14 si riferiscono all’esigenza, avvertita dai partecipanti ai corsi, di confronto esperienziale con persone appartenenti alla medesima o ad altre professioni: in entrambi i casi le risposte raccolte indicano un bisogno di confronto elevato, con una lieve preferenza per il confronto all’interno della medesima comunità professionale.

Il questionario dava, infine, la possibilità di esprimere il proprio livello di interesse rispetto ad alcune tematiche specifiche, individuate sulla base della letteratura di settore e di quanto emerso in precedenti esperienze formative. L'analisi longitudinale dei dati raccolti (tab.15) mette in luce un interesse altalenante per molte delle tematiche e, in alcuni casi, una sorta di discontinuità rispetto alle richieste di approfondimento formativo. Questi aspetti inducono a pensare che l'interesse espresso abbia un valore contingente, ossia oscilli a seconda della copertura data alle tematiche nel corso dell'anno. Unico tema per cui si rileva una tendenza differente è quello della supervisione, tema che negli anni scorsi era oggetto di interesse costante e che ora registra un calo di interesse significativo (se rapportato alla modesta entità delle variazioni).

Tabella 15 - Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche (98,2% di rispondenti al quesito)

Temi specifici	2014	2015	2016	Variazione
Famiglia				
multiproblematica	51,7	45,0	48,9	3,9
Prevenzione e lavoro di comunità	39,6	47,2	45,3	-2,0
Problematiche inerenti la multiculturalità	28,1	36,0	33,0	-3,0
Responsabilità giuridica dell'operatore	38,9	31,3	32,2	0,9
Mediazione familiare	31,6	29,7	30,7	1,0
Progettazione interventi educativi	29,7	21,7	27,7	6,0
Pianificazione sociale territoriale	19,2	25,5	23,2	-2,2
Supervisione in servizio	26,1	26,7	21,7	-5,1
Politiche sociali e riforma dell'assistenza	18,1	21,2	21,4	0,2
Deontologie delle professioni d'aiuto	9,5	11,8	10,5	-1,3
Tutela della privacy	7,3	4,0	5,4	1,4

Grafico 9 - Percentuali di risposta per ulteriori tematiche specifiche (98 indicazioni)



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. I temi sono stati segnalati da circa il 20% dei compilatori suggeriscono approfondimenti formativi relativi alla **metodologia del servizio sociale, alla normativa, al lavoro di comunità e lavoro con i gruppi.**

In merito agli ostacoli incontrati dagli operatori nella partecipazione alle iniziative formative, sono state analizzate le frequenze di risposta per i seguenti fattori:

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

Come per gli anni scorsi il maggiore ostacolo alla partecipazione è costituito dal tempo che vi si deve dedicare, tempo che viene percepito come 'sottratto' al lavoro nel servizio. Non sembra incidere su questo fattore la distanza della sede formativa dal luogo di lavoro, forse anche per alcuni tentativi compiuti negli anni di avvicinare, ove possibile, la formazione al contesto operativo dei fruitori.

A incidere negativamente sulla partecipazione sono, invece, la mancanza di autorizzazione da parte dell'ente di appartenenza e la rilevanza dei costi. Quest'ultima tendenza era già emersa nel 2015 rispetto al 2014 e pare indicare l'insorgere di qualche difficoltà economica tra i partecipanti o tra le organizzazioni di appartenenza, meno propense ad assumersi i costi della formazione.

Tabella 16 - Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione (percentuale rispondenti 87,6%)

	2015	2016
Temp_Rich	28,6	32,0
Dist_Sed	27,1	19,9
Aut_Ent	23,4	26,1
Cost_Cors	19,8	20,8
Dur_Cors	1,2	1,2
Totale	28,6	32,0

CONCLUSIONI

L'analisi finora condotta evidenzia alcune variazioni, entro un quadro di sostanziale stabilità rispetto agli anni precedenti, per quanto concerne tanto i partecipanti ai percorsi formativi quanto il fabbisogno formativo espresso. Volendo sintetizzare alcuni aspetti relativi ai fruitori dei percorsi formativi emerge un profilo abbastanza coerente con il personale impiegato nei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari:

- l'utente dei corsi è prevalentemente una donna con una laurea in servizio sociale, che ha già superato i primi cinque anni della sua vita professionale. Nella maggior parte dei casi è una dipendente pubblica, occupata prevalentemente presso il Servizio sociale dei Comuni oppure nelle AAS, in servizi rivolti a famiglie e disabili
- la permanenza al lavoro si sta prolungando oltre i 60 anni, molto probabilmente per effetto delle riforme pensionistiche degli ultimi anni, e conseguentemente emerge la necessità di aggiornamento per operatori con una storia lavorativa già consolidata. Ciò porta in evidenza il bisogno di iniziative formative che valorizzino l'esperienza professionale delle persone, senza per questo rinunciare a introdurre gli elementi di innovazione necessari a rispondere al mutamento delle problematiche sociali e degli assetti organizzativi dei servizi.

Sul versante più specificatamente legato al fabbisogno formativo, è un professionista:

- che avverte crescere l'**esclusione sociale**, soprattutto a danno delle famiglie e dei minori. E' interessato agli aspetti di **organizzazione dei servizi**, forse avvertiti oggi con maggiore pressione in relazione ai cambiamenti degli assetti istituzionali in corso

- vorrebbe approfondire soprattutto le tematiche delle **problematicità nei rapporti familiari**, messi in difficoltà anche dalla precarietà economica e occupazionale, che hanno riflessi importanti sulla vita dei bambini e degli adolescenti
- sente crescere di anno in anno l'interesse verso le problematiche legate all'**immigrazione**: poiché questo fenomeno, con le questioni di integrazione che comporta, attraversa oramai trasversalmente tutti i servizi di welfare e non più solamente quelli che si occupano di prima accoglienza. È interessato anche a **valorizzare le risorse della comunità**, in un'ottica di collaborazione e **prevenzione**
- vuole rinforzare soprattutto le competenze trasversali di carattere **valutativo e progettuale**, con riferimento all'intervento diretto con l'utenza, declinato anche negli aspetti educativi. Mantiene l'esigenza di maggior competenza anche rispetto alla **gestione dei rapporti con le risorse** territoriali. Considerato che nei prossimi anni la riforma del Terzo Settore porterà importanti cambiamenti all'assetto delle realtà dell'associazionismo, del volontariato e dell'impresa sociale si ipotizza che tale esigenza si presenterà ulteriormente confermata e rafforzata e dovrà trovare adeguata risposta nei percorsi di aggiornamento degli operatori
- è sempre interessato al **confronto professionale** con tutti gli operatori dell'ambito sociale e sanitario, ma con una preferenza per quello con i colleghi della stessa professione, forse in ragione anche della necessità di scambio di esperienze e informazioni
- interrogato su aspetti più specifici, si orienta, oltre che verso la già citata problematicità familiare, verso il **lavoro di comunità** e le problematiche legate alla **multiculturalità**. Appare perciò molto attento ai mutamenti sociali in atto poiché entra in contatto con le diverse appartenenze culturali di una nuova fascia di utenza che si presenta ai servizi, quella degli immigrati di prima e di seconda generazione
- sembra interessato ad approfondire la **dimensione relazionale** nella sua articolazione plurale (famiglie, comunità, gruppi) più che nella dimensione duale del colloquio o della relazione d'aiuto centrati sul singolo utente
- sente l'esigenza di **maggior tempo da dedicare alla formazione** e chiede che questa sia più accessibile sia rispetto ai tempi di autorizzazione da parte del proprio datore di lavoro sia rispetto ai costi non necessariamente sostenuti dai servizi di appartenenza.

Trieste, dicembre 2017