

RAPPORTO 2018
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 2017

IL QUESTIONARIO

Durante l'anno 2017 l'IRSSeS ha organizzato diversi corsi di aggiornamento e formativi 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, ovvero non commissionati da enti, di compilare un questionario di autovalutazione delle proprie 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. A fronte di 370 iscrizioni ai corsi, per 277 partecipanti, il numero di questionari raccolti è stato di 172, pari al 62,1% del numero dei partecipanti. Preso nel suo complesso, il dato dei questionari raccolti evidenzia un significativo decremento rispetto al 2016 (- 62,6%). Per problematiche legate alle tempistiche organizzative, alcune tipologie di iniziative formative che usualmente raccolgono una vasta adesione sono slittate al 2018 e ciò ha determinato anche la flessione del numero di partecipanti all'indagine.

L'elenco dei corsi nei quali sono stati somministrati e raccolti i questionari è riportato nella Tabella 1.

Tabella 1. Questionari raccolti nei corsi organizzati dall'IRSSeS nel 2017

| Codice | Denominazione del corso | Questionari | % |
|---------------|--|--------------------|----------|
| 0317 | Lavorare con l'alta conflittualità genitoriale attraverso il metodo della coordinazione genitoriale | 33 | 19,2 |
| 0417 | Violenza contro le donne, vittimizzazione e resistenza. Una riflessione critica sull'agency | 25 | 14,5 |
| 0517 | L'immigrazione: tra norme giuridiche, rappresentazioni sociali e possibili interventi | 3 | 1,7 |
| 0617 | Neuroscienze e lavoro sociale | 20 | 11,6 |
| 0717 | Laboratorio di scrittura professionale | 4 | 2,3 |
| 0917 | Facciamoci un selfie... | 3 | 1,7 |
| 1017 | Lavorare con i gruppi di utenti esperti... si può? | 7 | 4,1 |
| 1117 | La presa in carico del malato terminale: quale ruolo per gli operatori sociali? | 18 | 10,5 |
| 1217 | Welfare negoziale e welfare pubblico: quali interazioni possibili? | 6 | 3,5 |
| 1317 | I social media nel lavoro sociale | 9 | 5,2 |
| 1417 | I rapporti tra pa e terzo settore | 10 | 5,8 |
| 1517 | Etica e fundraising | 3 | 1,7 |
| 1617 | Lavorare con l'alta conflittualità genitoriale attraverso il metodo della coordinazione genitoriale - 2. Ed. | 20 | 11,6 |

| | | | |
|---------------|------------------------------|------------|--------------|
| 2217 | La riforma del terzo settore | 10 | 5,8 |
| Totale | | 172 | 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 sono invitati a fornire alcuni dati più generali sulla propria collocazione 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 appartenenza, la qualifica professionale, l'anzianità di servizio nell'attuale posizione e, infine, l'ambito provinciale della propria sede lavorativa.

La prima parte del rapporto è dedicata all'analisi del profilo anagrafico e lavorativo dei partecipanti, mentre nella seconda parte si analizza 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 (Tabella 2), emerge la predominanza delle donne tra i partecipanti. 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 86%)

| | Frequenza | % rispondenti 2017 | % rispondenti 2016 | % rispondenti 2015 |
|---------------------------|------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Maschi | 12 | 8,1 | 7,4 | 6,7 |
| Femmine | 136 | 91,9 | 92,6 | 93,3 |
| Totale rispondenti | 148 | 100 | 100 | 100 |
| Non rispondenti | 24 | | | |
| Totale | 172 | | | |

Rispetto all'anno precedente, nella Tabella 3 sembra interessante notare l'aumento di 13,3 punti percentuali delle classi d'età collocate nelle fasce più anziane (over 50). Cresce ancora, dopo l'impennata del 2016, la percentuale degli ultra sessantenni, dovuta all'allungamento della vita lavorativa, ma cresce anche la partecipazione dei cinquantenni che probabilmente vedono davanti a sé un orizzonte temporale di sviluppo professionale di più ampia portata. Viceversa cala significativamente la partecipazione fino ai 40 anni, con una flessione complessiva dell'11,5%. Quest'ultimo dato si presta a interpretazioni non univoche che possono aver a che fare sia con una maggiore propensione all'azione rispetto alla formazione, sia con posizioni lavorative poco consolidate che non favoriscono la frequenza a percorsi formativi.

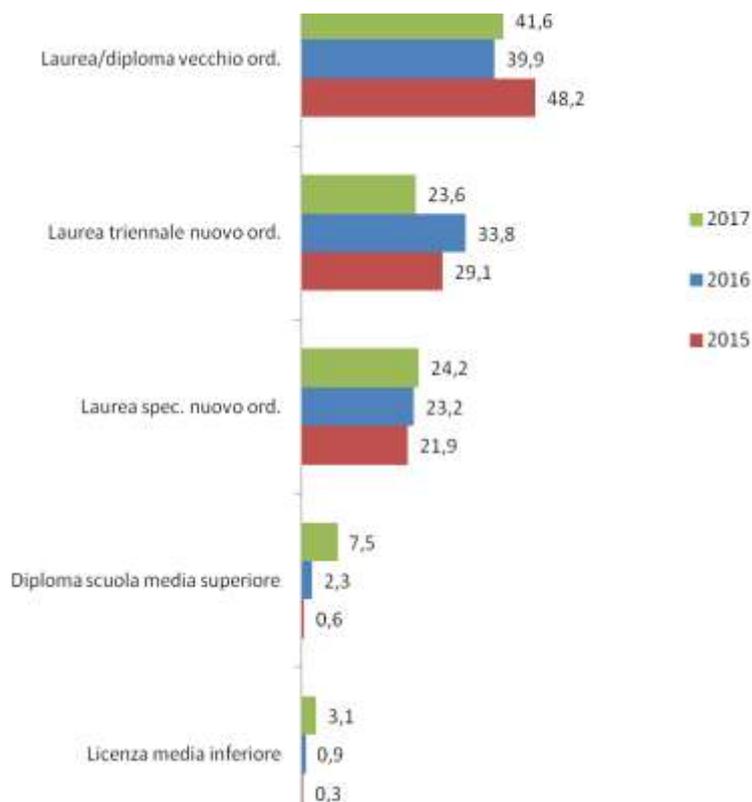
Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti (Percentuali rispondenti 83,1%)

| | Frequenza 2017 | % rispondenti 2017 | % rispondenti 2016 | % rispondenti 2015 |
|---------------------------|-------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| fino a 29 | 22 | 15,4 | 12,1 | 12,4 |
| 30-39 | 25 | 17,5 | 32,3 | 36,2 |
| 40-49 | 35 | 24,5 | 26,3 | 27,2 |
| 50-59 | 49 | 34,2 | 21,5 | 23,9 |
| oltre 60 | 12 | 8,4 | 7,8 | 0,3 |
| Totale rispondenti | 143 | 100 | 100 | 100 |
| Non rispondenti | 29 | | | |
| Totale | 172 | | | |

Le tipologie dei titoli di studio (Grafico 1) in possesso dei partecipanti confermano la netta prevalenza di laureati, segnalando, nel contempo, la tendenza alla diminuzione, rispetto al 2015, delle lauree del vecchio ordinamento (-7,4 % circa) e una costante crescita delle lauree magistrali. Rispetto al 2016 si evidenzia anche una netta flessione delle lauree triennali (-10,2%) e probabilmente questo dato è da correlare alla minor partecipazione alla formazione di appartenenti alle classi di età più giovani. Da notare l'incremento della partecipazione da parte di diplomati superiori, che può essere connesso all'aumento della partecipazione da parte di educatori e di operatori sociosanitari evidenziato dal successivo Grafico 3.

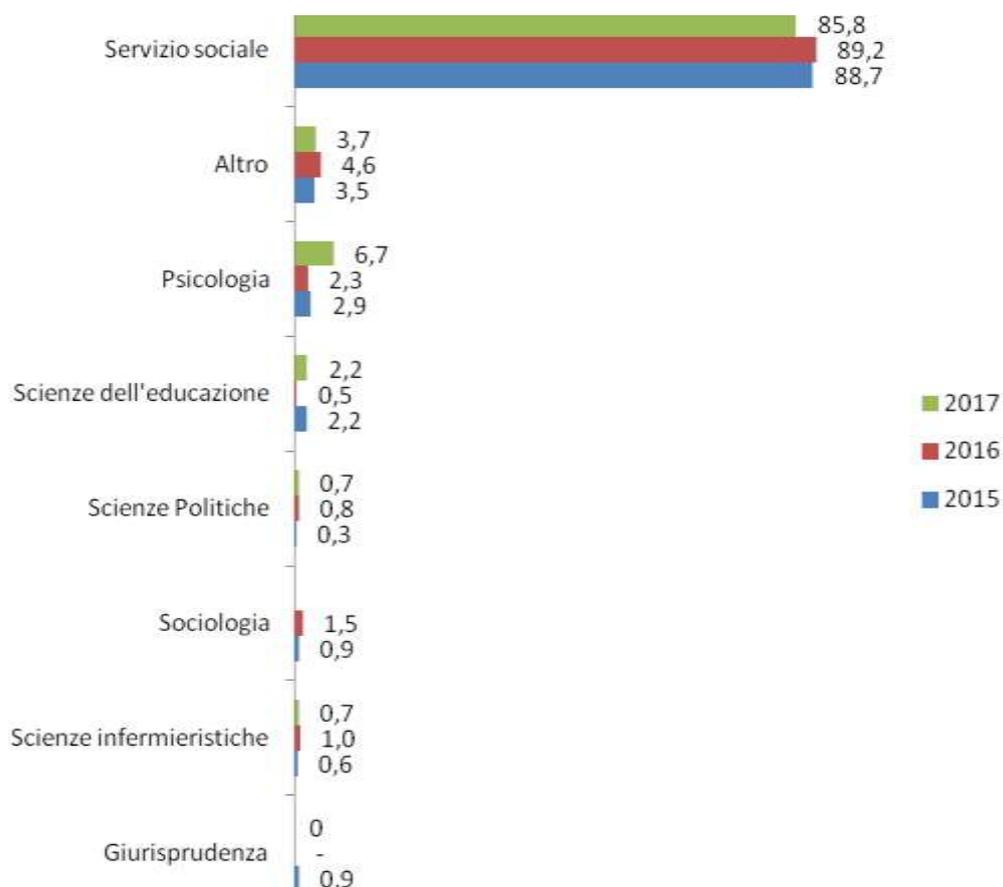
¹ L'OCSE segnala che in Italia nel 2015 le donne rappresentano l'84,26% della forza lavoro nel settore dei servizi (fonte: *OECD Annual Labour Force Statistics*)

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



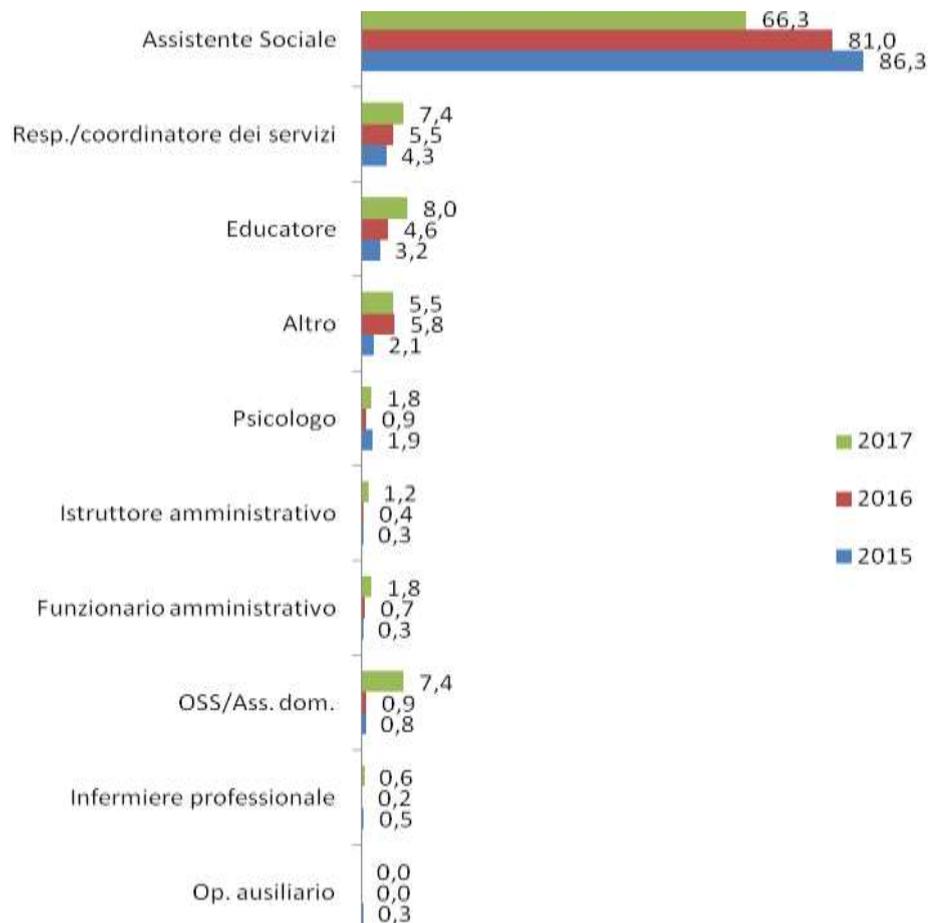
Dal Grafico 2 si deduce che la maggior parte dei partecipanti continua a essere individuata tra coloro che hanno frequentato il corso di laurea in Servizio sociale, forse anche per la presenza di alcune iniziative formative specificatamente dedicate a questi professionisti, con un aumento (coerente con l'evoluzione della formazione universitaria) di coloro che hanno frequentato corsi di laurea istituiti con il nuovo ordinamento, come evidenziato dal Grafico 1. Cresce la percentuale dei partecipanti in possesso di una laurea diversa da quella in Servizio sociale che si colloca attorno al 14%. Sul dato complessivo, che vede prevalere i laureati in Servizio sociale, incidono probabilmente diversi fattori, quali ad esempio: l'assenza di una disciplina normativa nazionale specifica per le professioni educative in ambito sociale, vuoto colmato solo a fine 2017 con la legge 205, e probabilmente anche con una propensione dei laureati in discipline sanitarie a privilegiare percorsi formativi settoriali e un loro minor interesse per tematiche attinenti il sociale e l'integrazione socio-sanitaria.

Grafico 2 - Tipologie delle lauree dei partecipanti (Percentuale rispondenti 77,9%)



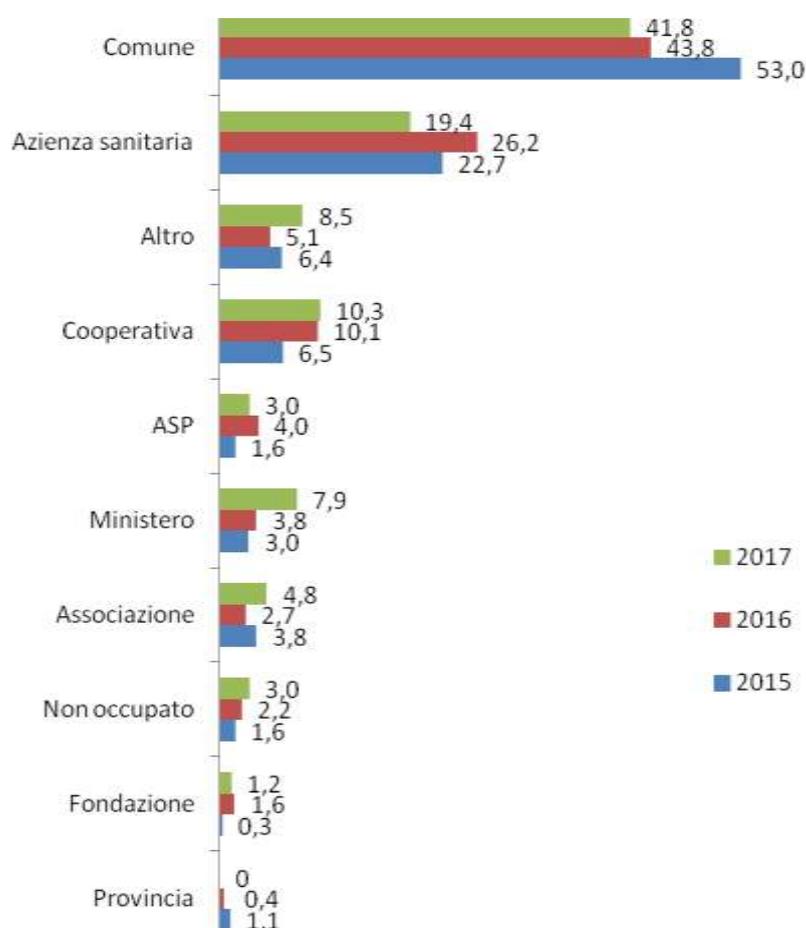
Coerentemente con quanto finora osservato, il profilo professionale di assistente sociale appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 3), anche se, nel corso del 2017, si registra una flessione di quasi 15 punti percentuali rispetto al 2016. Pare interessante notare che a questo calo corrisponde un aumento - diversamente distribuito - delle presenze di altre figure professionali, quali: responsabili di servizi, con una tendenza di crescita costante dal 2015, educatori (+3,4%) e soprattutto OSS (+6.5%), segnali forse di un'offerta formativa capace di attrarre professionalità diverse, appartenenti sia a ruoli dirigenziali sia a ambiti operativi più a diretto contatto con l'utenza.

Grafico 3 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario (Percentuale rispondenti 94,8%)



Per quanto concerne la situazione occupazionale (Grafico 4), si evidenziano significative differenze rispetto agli anni precedenti. Coloro che hanno risposto al questionario sono in prevalenza occupati nei servizi sociali comunali, tuttavia la consistenza di questa categoria diminuisce progressivamente negli ultimi tre anni (-11,2%). Si consolida la presenza di partecipanti provenienti da Cooperative sociali che si colloca leggermente al di sopra del 10% nel 2016 e nel 2017 e cresce quella di operatori occupati presso enti ministeriali (+4,1% dal 2016). L'andamento delle provenienze dalle Aziende sanitarie e dalle Aziende di Servizio alla Persona risulta altalenante essendo probabilmente legato all'interesse per gli argomenti formativi proposti nel corso dell'anno. In crescita anche coloro che non si ritrovano in alcuna delle appartenenze lavorative predefinite dal questionario e scelgono la categoria "altro" (8,5%). Fra di loro troviamo perlopiù appartenenti a UTI, studenti e infine anche alcuni pensionati che evidentemente continuano a mantenere forme significative di impegno e di interesse per il lavoro sociale.

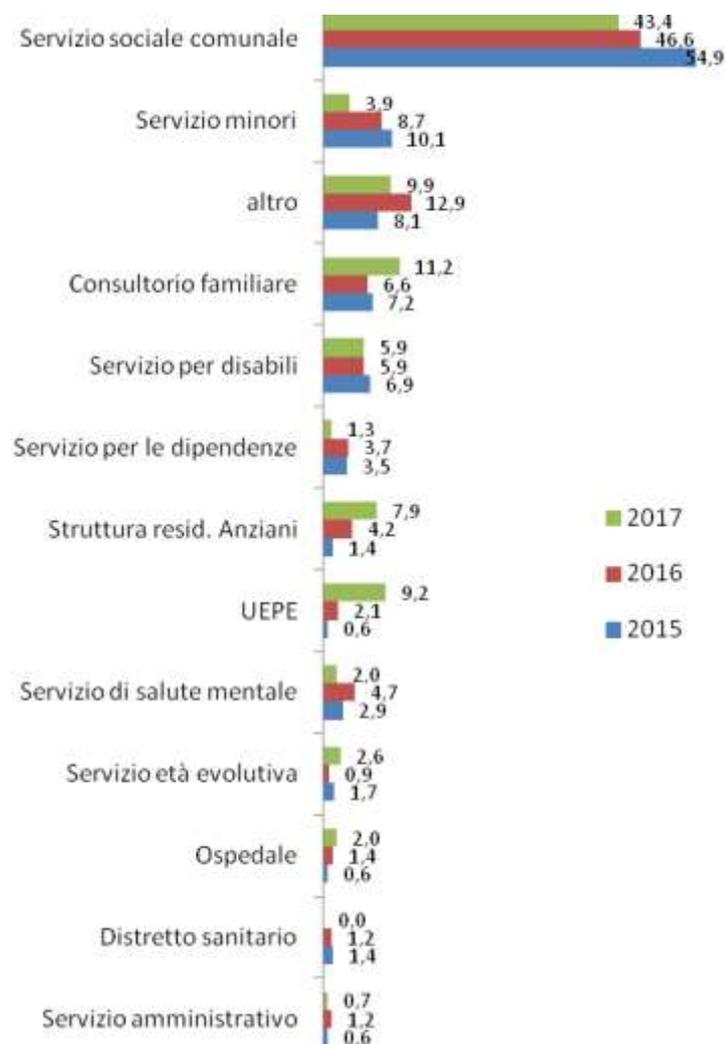
Grafico 4 - Ente di appartenenza degli operatori (Percentuale rispondenti 95,9%)



Coerentemente con la flessione della partecipazione dei professionisti operativi presso i Comuni, nel 2017 calano anche coloro che esprimono il Servizio sociale dei Comuni quale servizio di appartenenza (-11,5% rispetto al 2015). In progressivo calo anche coloro che scelgono la dizione Servizio minori, molto probabilmente perché l'intervento con questa fascia d'utenza è sempre più suddiviso tra diversi servizi specialistici, rispondenti alle diverse problematiche che bambini e ragazzi possono presentare (disabilità, abuso e maltrattamento, disagio psichico ed emozionale, disturbi alimentari, dipendenze, problemi di devianza, povertà educativa, ecc.), e la dizione risulta ormai troppo generica.

Nel 2017 rispetto al 2016 aumentano percentualmente le provenienze da Consultorio familiare (+5,6), Strutture residenziali per anziani (+3,7) e UEPE (+7,1).

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



Sul versante della distribuzione territoriale (Tabella 4) si registra una corrispondenza tra la sede delle iniziative formative e la provenienza dei partecipanti: nel 2017 quasi la metà di essi appartiene al territorio triestino. Negli anni precedenti la distribuzione nel territorio del Friuli Venezia Giulia risultava più equilibrata, anche grazie alle iniziative formative di natura deontologica organizzate in altre sedi regionali in collaborazione con l'Ordine Regionale degli Assistenti sociali. Negli ultimi tre anni si segnala anche una costante crescita della partecipazione proveniente da fuori regione.

Tabella 4 - Provenienza dei partecipanti (Percentuale rispondenti 91,3%)

| Provincia | 2015 | 2016 | 2017 |
|---------------|--------|--------|--------|
| Trieste | 28,10% | 25,60% | 49,68% |
| Udine | 37,70% | 39,00% | 27,39% |
| Gorizia | 8,30% | 10,50% | 7,01% |
| Pordenone | 22,60% | 19,40% | 7,64% |
| Fuori FVG | 3,30% | 5,50% | 8,28% |
| Totale | 100% | 100% | 100% |

Per quanto riguarda invece l'anzianità di servizio (Tabella 5) i dati lasciano intravedere una distribuzione abbastanza equilibrata tra le diverse fasce. Circa la metà dei partecipanti si situa nei primi dieci anni di vita lavorativa, il restante cinquanta per cento invece è oltre la prima decade. Anche in questo caso si può notare l'incremento della percentuale di coloro che si situano oltre i vent'anni di anzianità, che ormai giungono a

rappresentare oltre un quarto del totale, a ulteriore conferma del prolungarsi della permanenza al lavoro.

Tabella 5 - Anzianità di servizio degli operatori (Percentuale rispondenti 87,2%)

| Anni lavorati | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Da 0 a 5 | 28,7% | 27,5% | 27,5% |
| Da 6 a 10 | 18,0% | 21,4% | 22,7% |
| Da 11 a 20 | 30,4% | 31,8% | 23,3% |
| Oltre 21 | 22,8% | 19,3% | 26,7% |
| Totale | 100% | 100% | 100% |

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 che l'interesse complessivo all'aggiornamento professionale rimane continuativamente alto nell'ultimo triennio. 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 2017 | % rispondenti 2016 | % rispondenti 2015 |
|-----------------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Per nulla (1) | 0 | 0 | 0 | 0,8 |
| Poco (2) | 0 | 0 | 0,9 | 0,5 |
| Abbastanza (3) | 20 | 11,8 | 13,6 | 11,1 |
| Molto (4) | 82 | 48,2 | 51,5 | 50,7 |
| Moltissimo (5) | 68 | 40,0 | 34,0 | 36,9 |
| Totale | 170 | 100 | 100 | 100 |
| Non risposte | 2 | | | |
| Totale | 172 | | | |

Per quanto concerne, nello specifico, le tematiche considerate "emergenti" nell'esperienza professionale dei partecipanti (Tabella 7), esse sono state rilevate con domande aperte, successivamente codificate nelle categorie qui sotto elencate. Nell'ultimo anno si registra un calo significativo per gli aspetti connessi all'esclusione sociale, invece, cresce notevolmente l'interesse per le tematiche inerenti le famiglie problematiche, con una forte sottolineatura del tema della conflittualità familiare e di coppia. La crescita contenuta (+3,37%) dell'interesse per le tematiche relative ai minori è dettata principalmente dall'attenzione rivolta al disagio adolescenziale nelle sue diverse declinazioni (bullismo, dipendenze, esordio psicotico, disturbi alimentari). Nuovamente in calo, dopo la crescita del 2016, l'attenzione verso le problematiche dell'immigrazione (-4,53%), dato apparentemente in controtendenza rispetto al crescere delle criticità socialmente percepite del fenomeno migratorio, ma che probabilmente può essere spiegato con il fatto che la presenza di utenza immigrata nei servizi sta assumendo sempre più un carattere ordinario e non emergenziale. Permane alta la soglia di attenzione verso le problematiche degli anziani, con una lieve crescita rispetto agli anni precedenti, a testimonianza della difficoltà di dare risposte concrete ai bisogni crescenti legati all'invecchiamento della popolazione. Gli aspetti organizzativi, amministrativi e quelli della relazione d'aiuto, sono avvertiti come meno urgenti, probabilmente in ragione del fatto che nel 2017 è aumentata percentualmente la partecipazione di operatori più maturi e quindi maggiormente padroni dei propri strumenti professionali.

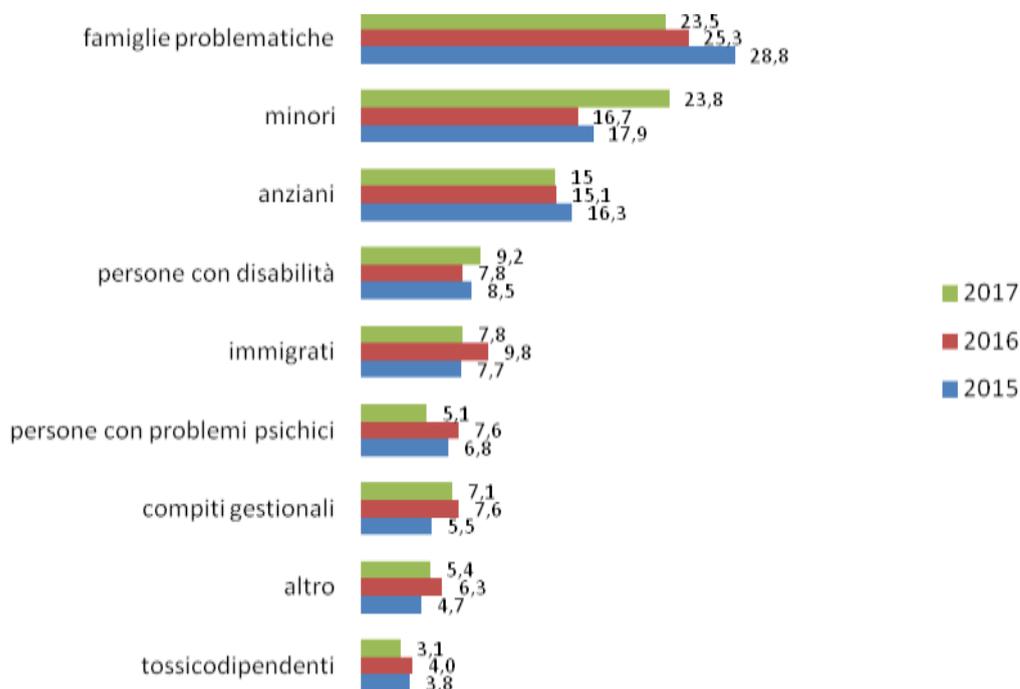
Tabella 7 - Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale (Percentuale rispondenti 70,3%)

| | 2015 | 2016 | 2017 | Variazione 2016 - 2017 |
|-------------------------------|--------|--------|--------|---------------------------|
| Esclusione sociale | 24,20% | 22,70% | 15,63% | -7,08% |
| Minori | 14,10% | 13,40% | 16,67% | 3,27% |
| Famiglie Problematiche | 14,10% | 9,90% | 26,04% | 16,14% |
| Aspetti socio-sanitari | 4,00% | 1,60% | 0,00% | -1,60% |

| | 2015 | 2016 | 2017 | Variazione 2016 - 2017 |
|---------------------------|--------|--------|--------|---------------------------|
| Asp. | | | | |
| Organizzativi | 10,10% | 11,80% | 8,33% | -3,47% |
| Disabili | 6,10% | 4,70% | 5,21% | 0,51% |
| Anziani | 11,90% | 14,00% | 15,63% | 1,63% |
| Dipendenze | 4,00% | 0,60% | 3,13% | 2,53% |
| Amministrazione | 0,40% | 2,20% | 2,08% | -0,12% |
| Relazione di aiuto | 3,60% | 6,50% | 2,08% | -4,42% |
| Psichiatria | 1,40% | 2,50% | 0,00% | -2,50% |
| Giovani | 1,40% | 1,60% | 1,04% | -0,56% |
| Immigrati | 4,70% | 8,70% | 4,17% | -4,53% |

Dal Grafico 6 si può osservare come il 2017 veda crescere notevolmente la percentuale di operatori impegnati con i minori (+ 7,1%) e in misura più contenuta quella di coloro che lavorano con le persone con disabilità (+1,4%). La flessione più significativa nel triennio riguarda coloro che si rivolgono alle famiglie problematiche (- 5,3% dal 2015), anche se quest'ultimo, assieme ai minori, rimane l'ambito operativo prevalente.

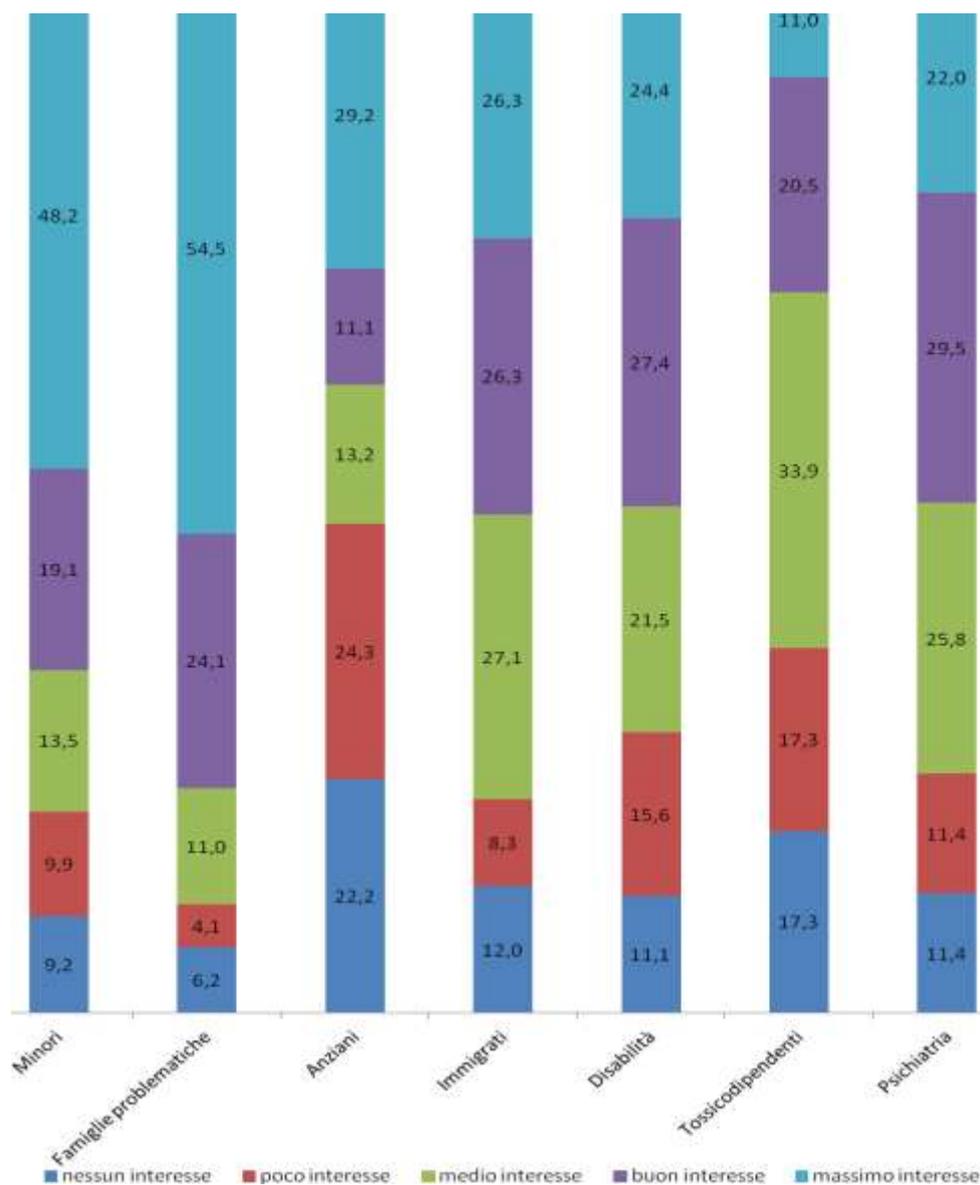
Grafico 6 - Utenze di intervento degli operatori (ha indicato almeno una tematica il 95,3% degli interpellati)



Queste distribuzioni di frequenza sembrano, inoltre, orientare le istanze di approfondimento conoscitivo 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. Viceversa, le utenze che riscontrano un minor bisogno formativo sono gli anziani e i tossicodipendenti. Per questi ultimi, il minor interesse può essere attribuito alla bassa percentuale di operatori impegnati direttamente in questo campo che hanno partecipato

all'indagine. Per gli anziani, il più moderato fabbisogno di conoscenza è probabilmente ascrivibile alle numerose iniziative di formazione degli anni passati, che hanno già discretamente soddisfatto la domanda relativa a questa tematica.

Grafico 7 - Gradi di interesse (%) per conoscenze attinenti specifiche tipologie di utenza (percentuale dei rispondenti 84,3%).



Per comprendere meglio i dati della successiva Tabella 9, si consideri la sottostante scala graduata che riporta la ponderazione utilizzata per analizzare i livelli di interesse.

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 dei livelli di interesse per utenza specifica, si osserva che le due tematiche di maggior interesse, ossia minori e famiglie problematiche, confermano, rispetto al 2015, rispettivamente un trend in crescita (famiglie problematiche) e in diminuzione (minori). L'interesse medio verso le problematiche psichiatriche segna un aumento che si stabilizza negli ultimi due anni e quello verso le problematiche dell'immigrazione risulta in calo nell'ultimo anno. Il fabbisogno di conoscenza legato alla tossicodipendenze permane il meno elevato negli ultimi due anni.

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

| Utenza | Moda | | | Media | | |
|-------------------------------|------|------|------|-------|------|------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Famiglie problematiche | 5 | 5 | 5 | 3,8 | 4,3 | 4,3 |
| Minori | 5 | 5 | 5 | 4,3 | 3,8 | 3,9 |
| Problemi Psicichi | 1 | 4 | 4 | 3,0 | 3,5 | 3,4 |
| Immigrati | 4 | 4 | 3 | 3,6 | 3,7 | 3,5 |
| Persone disabili | 4 | 4 | 4 | 3,5 | 3,4 | 3,4 |
| Anziani | 3 | 5 | 5 | 2,9 | 3,0 | 3,0 |
| Tossicodipendenza | 3 | 4 | 3 | 3,4 | 2,9 | 2,9 |

La Tabella 10 illustra il grado di interesse dei soli assistenti sociali verso tematiche riferite a utenze specifiche. I dati evidenziano un calo dell'interesse verso il tema della famiglie problematiche e una crescita, sia pure limitata, verso quelli degli anziani, della disabilità e, in controtendenza rispetto al dato complessivo, dei tossicodipendenti.

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

| | Minori | Famiglie problematiche | Anziani | Immigrati | Disabilità | Tossicodipendenti | Psichiatria |
|------|--------|------------------------|---------|-----------|------------|-------------------|-------------|
| 2017 | 3,9 | 3,8 | 3,4 | 3,7 | 3,8 | 3,3 | 3,6 |
| 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 13,4% dei rispondenti ha compilato questo campo e le problematiche maggiormente evidenziate sono attinenti alla violenza di genere, ai problemi economici e occupazionali del mondo adulto, alla tossicodipendenza e alle problematiche psichiatriche.

Rispetto alle competenze trasversali, ovvero quelle meno legate alla specificità della propria utenza di riferimento, 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**

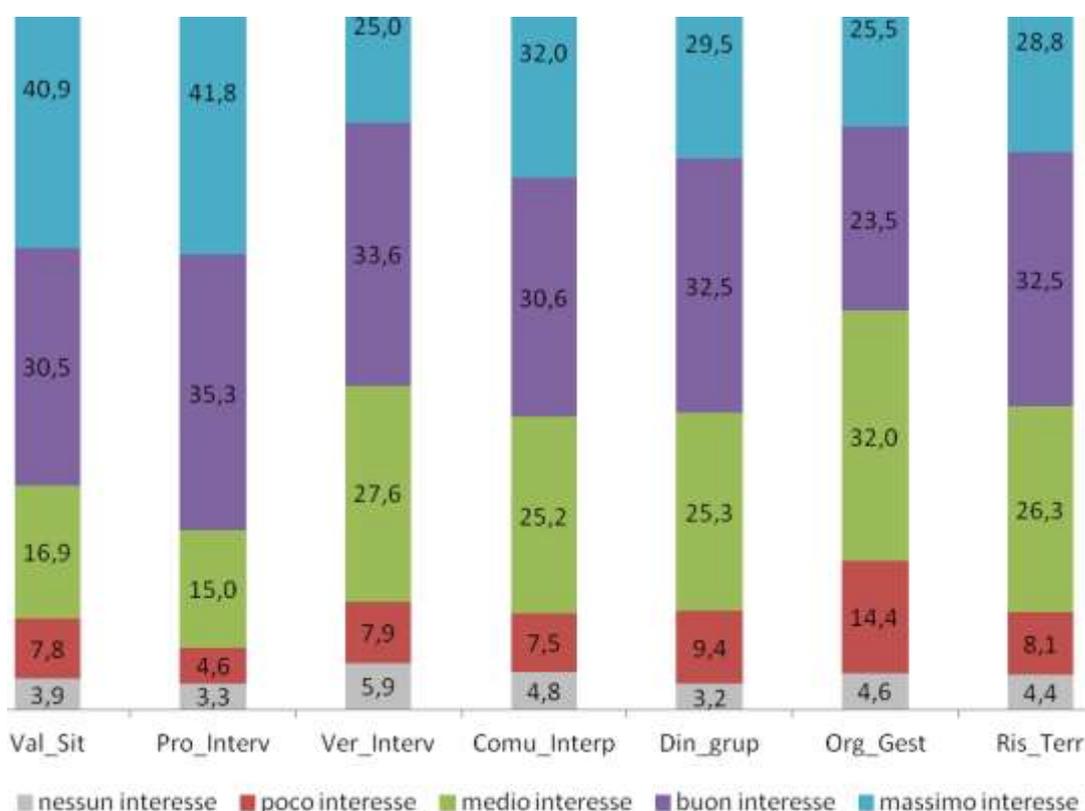
La progettazione e programmazione degli interventi**Pro_Interv**

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 dalle dinamiche di gruppo e dalla comunicazione interpersonale. Il minor interesse rivolto agli aspetti organizzativo-gestionali, può essere attribuito sia alla maggior esperienza professionale dei partecipanti all'indagine nel 2017 sia alla 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 (media delle risposte 88,9%)



La Tabella 11, che presenta dei trend molto simili negli ultimi tre anni, 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 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| Val_Sit | 5 | 4 | 5 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Pro_Interv | 4 | 5 | 5 | 4,1 | 4,0 | 4,1 |
| Ver_Interv | 4 | 4 | 4 | 3,7 | 3,7 | 3,6 |
| Comu_Interp | 4 | 4 | 5 | 3,8 | 3,8 | 3,8 |
| Din_Grup | 4 | 4 | 5 | 3,7 | 3,8 | 3,8 |
| Org_Gest | 4 | 4 | 3 | 3,5 | 3,6 | 3,5 |
| Ris_Terr | 4 | 5 | 4 | 3,9 | 4,0 | 3,7 |

Tabella 12 – Media dei punteggi d'interesse per ente di appartenenza 2017 (dati 2016)

| ENTE DI LAVORO | Val_Sit | Pro_Interv | Ver_Interv | Comu_Interp | Din_grup | Org_Gest | Ris_Terr |
|-------------------|-----------|------------|------------|-------------|-----------|-----------|-----------|
| Comune | 3,9 (3,8) | 4,0 (3,8) | 3,7 (3,5) | 3,6 (3,8) | 3,4 (3,6) | 3,2 (3,5) | 3,6 (3,9) |
| Azienda Sanitaria | 4,0 (3,9) | 3,8 (4,0) | 3,3 (3,7) | 3,8 (3,7) | 4,0 (3,9) | 3,4 (3,5) | 3,5 (4,0) |
| Ministero | 3,7 (3,9) | 4,0 (3,9) | 3,6 (3,9) | 3,5 (4,0) | 3,6 (4,0) | 3,6 (3,9) | 3,7 (3,7) |

Nell'elaborazione dei dati si sono comparati i gradi di interesse per le tematiche indicate nei tre principali enti di appartenenza. Nella Tabella 12 possiamo osservare che:

- I dipendenti comunali sono maggiormente interessati alle fasi iniziali della presa incarico assistenziale dedicate alla valutazione e alla progettazione degli interventi, momenti che, ad esempio, sono fortemente valorizzati anche dai progetti personalizzati di attivazione e di inclusione sociale e lavorativa volti al superamento della condizione di povertà, previsti dal Reddito di Inclusione
- i dipendenti dei Ministeri sono molto interessati alle competenze progettuali, non solo in chiave di presa in carico individuale, ma come possibilità di sviluppare modalità innovative di lavoro con il territorio
- i dipendenti dell'Azienda Sanitaria manifestano un interesse più spiccato per le dinamiche di gruppo, forse per le frequenti occasioni di confronto interprofessionale presenti in quest'ambito lavorativo, e per la valutazione delle situazioni.

Tabella 13 – Percentuali delle risposte relative al confronto con i colleghi (risposte 95,3%)

Tabella 14 - Percentuali delle risposte relative al confronto con altre professioni (risposte 97,1%)

| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
|--------------------|------|------|------|------|------|------|
| (nessun interesse) | 1,1 | 0,9 | 0,6 | 1,1 | 0,5 | 1,2 |
| (poco interesse) | 1,9 | 1,8 | 1,2 | 2,2 | 1,8 | 2,4 |
| (abb. interesse) | 9,9 | 12,3 | 9,1 | 14,5 | 13,1 | 16,2 |
| (molto interesse) | 30,9 | 31,0 | 30,5 | 38,9 | 39,9 | 32,9 |
| (max interesse) | 56,2 | 54,0 | 58,5 | 43,3 | 44,8 | 47,3 |

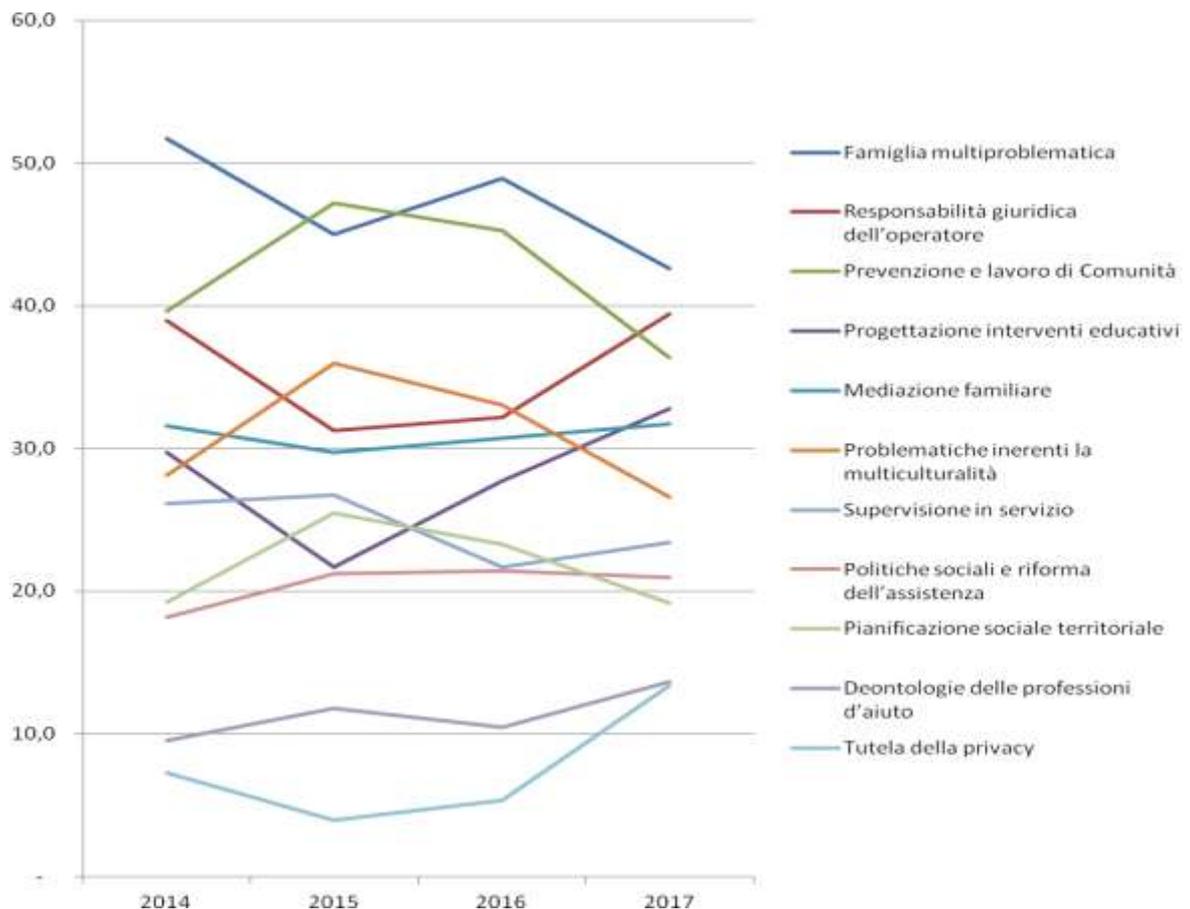
Le Tabelle 13 e 14 si riferiscono all'esigenza, avvertita dai partecipanti ai corsi, di confronto esperienziale con persone appartenenti alla medesima o ad altre professioni: in entrambi i casi le risposte raccolte indicano un bisogno di confronto elevato, nel 2017 però è più marcata la preferenza per il confronto all'interno della medesima comunità professionale.

Il questionario dava 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. Nel corso dell'ultimo quadriennio si conferma la prevalenza dell'attenzione verso il tema delle famiglie problematiche, della responsabilità giuridica dell'operatore, del lavoro di comunità e della progettazione. Da notare però che il tema delle famiglie problematiche mostra un trend in calo nel corso degli anni, probabilmente legato all'ampia crescita dell'offerta formativa corrispondente che nel frattempo è stata prodotta.

Le tematiche che mostrano invece le maggiori tendenze in ascesa sono soprattutto quelle rivolte alle politiche sociali e agli aspetti giuridici e deontologici (politiche sociali, privacy, etica professionale, responsabilità dell'operatore). Infine, il tema della progettazione, oltre ad essere tra i maggiormente preferiti, mostra anche una crescita costante negli ultimi tre anni.

Tabella 15 - Percentuali di preferenza verso alcune tematiche specifiche (97,1% di rispondenti al quesito)

| Temî specifici | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Variazione (2014 - 2017) |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------------------------------|
| Famiglia multiproblematica | 51,7 | 45,0 | 48,9 | 42,6 | -9,1 |
| Responsabilità giuridica dell'operatore | 38,9 | 31,3 | 32,2 | 39,4 | 0,5 |
| Prevenzione e lavoro di Comunità | 39,6 | 47,2 | 45,3 | 36,3 | -3,3 |
| Progettazione interventi educativi | 29,7 | 21,7 | 27,7 | 32,8 | 3,1 |
| Mediazione familiare | 31,6 | 29,7 | 30,7 | 31,7 | 0,1 |
| Problematiche inerenti la multiculturalità | 28,1 | 36,0 | 33,0 | 26,6 | -1,5 |
| Supervisione in servizio | 26,1 | 26,7 | 21,7 | 23,4 | -2,7 |
| Politiche sociali e riforma dell'assistenza | 18,1 | 21,2 | 21,4 | 21,0 | 2,8 |
| Pianificazione sociale territoriale | 19,2 | 25,5 | 23,2 | 19,1 | -0,1 |
| Deontologie delle professioni d'aiuto | 9,5 | 11,8 | 10,5 | 13,6 | 4,1 |
| Tutela della privacy | 7,3 | 4,0 | 5,4 | 13,4 | 6,1 |



Il questionario dava inoltre la possibilità di indicare liberamente l'interesse per ulteriori tematiche. Nel 2017 il numero limitato di suggerimenti non permette di costruire aggregazioni tematiche significative dal punto di visto quantitativo. In linea di massima, si può dire che un'area di interesse emergente è sicuramente rappresentata dal lavoro con il Terzo Settore declinato in molteplici aspetti: dall'individuazione di modalità di affidamento dei servizi pensate al di fuori di una logica strettamente concorrenziale, alla valorizzazione dei soggetti non profit come partner di coprogettazione e cooperazione. Emergono poi i problemi della violenza di genere, dell'immigrazione, del disagio adolescenziale e della regolamentazione dell'accesso ai servizi sociali.

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 molto la distanza della sede formativa dal luogo di lavoro, ma tale indicazione va presa con cautela, visto che il 2017 ha visto una maggioranza di partecipanti provenienti dal territorio triestino.

Invece, a incidere negativamente sulla partecipazione sono la mancanza di autorizzazione da parte dell'ente di appartenenza e la rilevanza dei costi. Quest'ultimo fattore, già emerso a partire dal 2014, è confermato dalla tendenza incrementale negli anni successivi 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 79,7%)

| | 2015 | 2016 | 2017 |
|-----------|------|------|------|
| Temp_Rich | 28,6 | 32,0 | 29,2 |
| Dist_Sed | 27,1 | 19,9 | 15,3 |
| Aut_Ent | 23,4 | 26,1 | 27,7 |
| Cost_Cors | 19,8 | 20,8 | 26,3 |
| Dur_Cors | 1,2 | 1,2 | 1,5 |

CONCLUSIONI

I dati del 2017 registrano una diminuzione considerevole dei partecipanti all'indagine, ma le linee di tendenza principali emerse negli anni precedenti, risultano confermate anche per quest'anno. Alcuni indizi di cambiamento e di bisogni insoddisfatti possono essere ricercati in certi segnali ancora deboli che emergono nell'indagine, ma che, se interpretati all'interno dell'evoluzione complessiva del sistema di welfare sociale, possono costituire dei focus di attenzione da tener presenti nei prossimi anni.

Considerando innanzitutto il profilo dei partecipanti ai percorsi formativi, possiamo concludere che:

- l'utente dei corsi è prevalentemente **una donna con una laurea in servizio sociale** del vecchio o del nuovo ordinamento, 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 Aziende Sanitarie, ma cresce in maniera significativa anche la percentuale di coloro che lavorano nel Terzo Settore. Tale dato sembra confermare l'evoluzione del sistema di welfare sociale verso una sempre maggiore integrazione tra risorse pubbliche e private. In futuro l'assetto del welfare locale e il benessere dei cittadini dipenderanno sia dalle scelte che gli amministratori compieranno per configurare le forme dell'integrazione pubblico privato sia dal capitale sociale che i territori saranno in grado di esprimere e incrementare. Perciò le professioni sociali si muoveranno sempre più all'interno di un mix di risorse ibride orientate all'interesse generale della comunità, e ciò comporterà la necessità di acquisire le competenze necessarie a transitare tra i diversi contesti e le diverse organizzazioni

- Per effetto delle riforme pensionistiche degli ultimi anni, **la permanenza al lavoro si sta prolungando** oltre i sessant'anni e si conferma perciò la necessità di aggiornamento costante per operatori con una storia lavorativa già consolidata. Costoro privilegiano, una formazione puntuale, mirata e con indicazioni operative concrete sui cambiamenti e sulle innovazioni in corso nei servizi e sulle nuove manifestazioni del disagio sociale, rispetto a contenuti trasversali sulle competenze relazionali e organizzative, che avvertono come già stabilizzate

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

- vorrebbe approfondire le tematiche delle **problematicità nelle relazioni familiari e di coppia**, soprattutto quando queste assumono carattere conflittuale e violento

- avverte il crescere delle **nuove forme di disagio adolescenziale**, che assumono configurazioni inedite attraverso la rete internet e i social media, ma che esprimono anche un disorientamento di senso e di prospettive rispetto al futuro che riguarda tutto il mondo giovanile. E' interessato inoltre alla diagnostica precoce delle forme del disagio minorile per poter agire con interventi tempestivi che possano evitare il loro aggravarsi e consolidarsi

- si confronta con **la povertà e l'esclusione sociale**, con ricadute pesanti soprattutto a danno delle famiglie e dei minori, e al contempo è alla ricerca delle risposte concrete per **promuovere percorsi di integrazione** valorizzando le risorse territoriali

- vuole rinforzare soprattutto le **competenze trasversali di carattere valutativo e progettuale**, con riferimento all'intervento diretto con l'utenza, declinato anche negli aspetti educativi, anche per dare vita ai patti per l'inclusione volti a superare le condizioni di povertà

- vuole rimanere al passo con i **cambiamenti delle politiche sociali e della legislazione** per coglierne le ricadute operative e gli scenari di opportunità che possono aprire per offrire risposte più adeguate ai bisogni dei cittadini

- é 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, soprattutto per l'approfondimento e la condivisione degli **aspetti deontologici**

- interrogato su aspetti piú specifici, si orienta, verso le prospettive aperte dalla **Riforma del Terzo Settore** in chiave di collaborazione e di valorizzazione delle risorse presenti nella comunitá di riferimento

- fa **difficultá a trovare il tempo da dedicare alla formazione** e vorrebbe essere maggiormente sostenuto dal proprio datore di lavoro nelle proprie esigenze formative sia per quanto riguarda l'autorizzazione a partecipare sia rispetto ai costi, non necessariamente sostenuti dai servizi di appartenenza.

Trieste, dicembre 2018