

**RAPPORTO 2019**  
**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 2018

## IL QUESTIONARIO

Durante l'anno 2018 l'IRSSeS ha organizzato numerose iniziative formative, in parte autopromosse, in parte commissionate e/o realizzate in partenariato con enti pubblici e del privato sociale. Quest'ultima modalità di realizzazione ha consentito di allargare la platea dei destinatari, tradizionalmente composta da operatori e responsabili dei servizi sociali, socio-educativi e sociosanitari, e di ampliare le prospettive da cui guardare alle tematiche di carattere sociale, sanitario ed educativo che costituiscono da sempre oggetto della formazione proposta dall'Istituto.

Come negli anni scorsi è stata data la possibilità ai partecipanti ai corsi a iscrizione individuale, overossia non commissionati da enti, di compilare un questionario di autovalutazione delle proprie esigenze in ambito formativo. Nello stesso strumento è stato chiesto ai partecipanti di rappresentare le esigenze formative maggiormente presenti nell'organizzazione presso cui stavano lavorando e le competenze che la loro potenziale utenza avrebbe voluto vedere incrementate. Grazie all'inserimento di questi aspetti, introdotti per la prima volta lo scorso anno, è possibile tracciare un quadro del fabbisogno formativo che considera tanto le esigenze personali, quanto le esigenze che, a parere dei rispondenti, sono presenti nelle organizzazioni di appartenenza e/o vengono espresse dalle persone che si rivolgono ai servizi. In fase di elaborazione dei dati, pertanto, è possibile tracciare un quadro non solo del fabbisogno formativo avvertito dai professionisti, ma anche delle aree di intersezione tra fabbisogno formativo personale, organizzativo e dell'utenza.

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 753 iscrizioni ai corsi, per 519 partecipanti, il numero di questionari raccolti è stato di 422, pari al 81,3% del numero dei partecipanti. Preso nel suo complesso, il dato dei questionari raccolti evidenzia un significativo incremento rispetto al 2017 (+ 145,3%) , anno nel quale per problematiche legate alle tempistiche organizzative, alcune tipologie di iniziative formative, che usualmente raccolgono una vasta adesione sono, slittate al successivo 2018 determinando il notevole incremento registrato in esso.

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 2018**

Codice	Denominazione del corso	Questionari	%
08/17	Privacy e trasparenza: quali implicazioni per i servizi?	6	1,4%
01/18	Dire, fare... scrivere... l'importanza della trasmissione del sapere nel servizio sociale 1	42	10,0%
02/18	Dire, fare... scrivere... l'importanza della trasmissione del sapere nel servizio sociale -2	107	25,4%
03/18	Dire, fare... scrivere... l'importanza della trasmissione del sapere nel servizio sociale 3	76	18,0%
4/18	Laboratorio di supervisione didattica esterna	25	5,9%
5/18	L'aggressività verso gli assistenti sociali: risultati di una ricerca	46	10,9%
6/18	Minori stranieri non accompagnati: dimensioni etiche e strumenti dell'intervento professionale	28	6,6%

8/18	Dalla comunità all'autonomia: sostenere i percorsi di inserimento dei giovani adulti	28	6,6%
9/18	Dal reddito di inserimento ai percorsi di inclusione: come cambia il lavoro sociale con gli adulti fragili	13	3,1%
10/18	Affrontare la conflittualità familiare con il metodo della coordinazione genitoriale – percorso avanzato	15	3,6%
11/18	Decidere nel sociale	5	1,2%
12/18	Generare l'umano in RSA	5	1,2%
13/18	Abusi psicologici e programmi di uscita	5	1,2%
14/18	Esiste un diritto alla protezione sociale?	2	0,5%
15/18	lavoro sociale al tempo delle migrazioni	3	0,7%
16/18	Servizio sociale e analisi transazionale	6	1,4%
17/18	Dopo di noi: dalla legge al lavoro nei territori	7	1,7%
20/18	Dall'esclusione al lavoro nella comunità: il servizio sociale nella giustizia	3	0,7%
<b>Totale</b>		<b>422</b>	<b>100%</b>

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.

Nel 2018 si è proceduto ad una revisione del questionario utilizzato per l'indagine, al fine di arricchirlo di informazioni e adeguarlo alle mutate esigenze professionali degli operatori sociali, che si confrontano sia con nuove problematiche sociali sia con cambiamenti organizzativi nel contesto lavorativo. Rispetto al questionario utilizzato degli anni precedenti particolare è stata modificata la sezione 1, ove 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 che sono stati posti agli intervistati 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 livello di interesse a migliorare le seguenti conoscenze/competenze (interesse personale / interesse dell'organizzazione di appartenenza)
5. Secondo Lei, i fruitori del suo servizio quali competenze vorrebbero vedere aumentate?
6. Quanto sente l'esigenza di confrontare le Sue esperienze con altri operatori?
7. L'ostacolo principale alla partecipazione a corsi ed iniziative di formazione e aggiornamento.

Di seguito, nell'analisi e illustrazione delle risposte ai singoli quesiti, si evidenzieranno le novità apportate allo strumento di rilevazione. Per ora si anticipa solo che i principali cambiamenti riguardano il quesito relativo alle conoscenze e competenze da migliorare, che è stato arricchito di opzioni e per il quale si è cercato di misurare non solo l'interesse personale ma anche quello percepito rispetto all'organizzazione di appartenenza.

La seconda parte è rimasta sostanzialmente invariata. In essa 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 servizi<sup>1</sup> e che risultano ulteriormente accentuate per le professioni sociali.

Tabella 2 - Genere dei partecipanti (Percentuale rispondenti 92,2%)

	Frequenza	% rispondenti 2018	% rispondenti 2017	% rispondenti 2016
<b>Maschi</b>	23	5,9	8,1	7,4
<b>Femmine</b>	366	94,1	<b>91,9</b>	<b>92,6</b>
<b>Totale rispondenti</b>	<b>389</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Non rispondenti</b>	33			
<b>Totale</b>	<b>422</b>			

Rispetto all'anno precedente, nel 2018 (Tabella 3) si assiste a un riassetto (+14,6%) dei rispondenti nelle classi di età mediane (dai 30 ai 50 anni), mentre sono in netto calo quelli collocati nelle fasce di età più anziane (over 50). Ciò può essere dovuto sia all'ampliamento del numero dei partecipanti alle iniziative formative sia alle tematiche affrontate nel corso dell'anno, fattori che entrambi possono aver favorito l'adesione di operatori con accesso più recente al mondo del lavoro e conseguentemente più giovani.

Negli ultimi tre anni si mantiene abbastanza stabile la percentuale di rispondenti ultra sessantenni, dovuta all'allungamento della vita lavorativa.

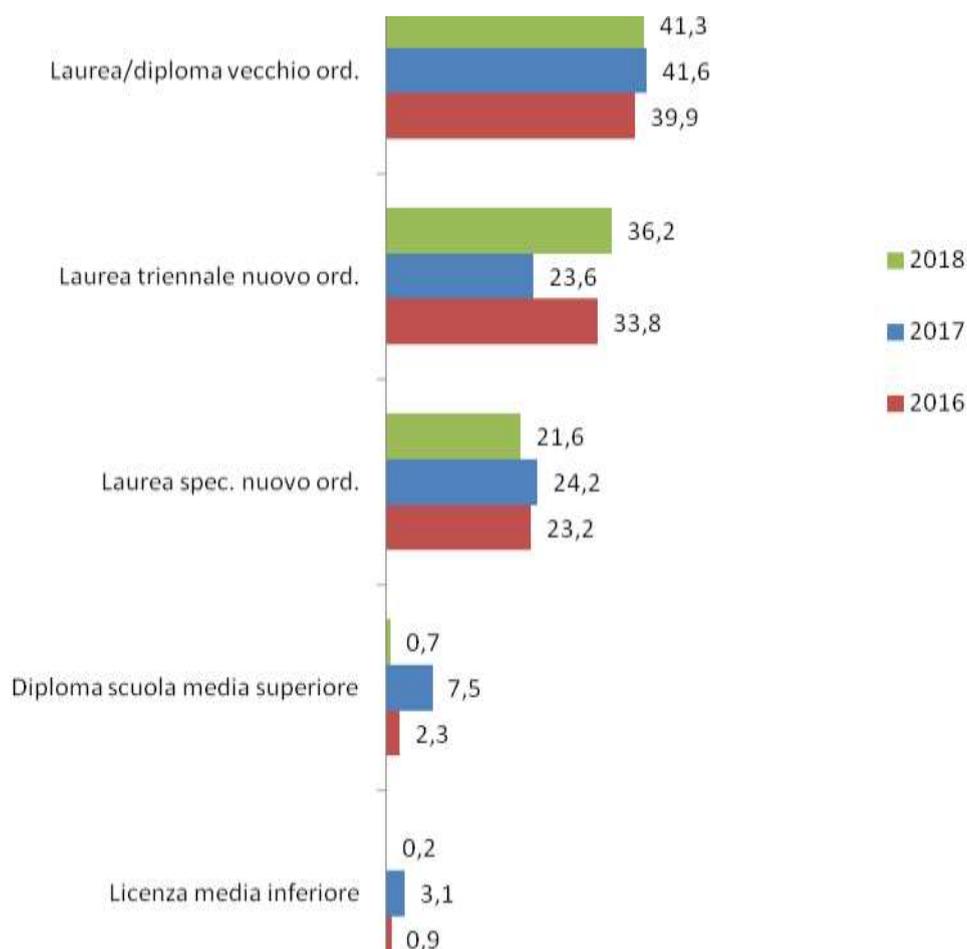
Tabella 3 - Fasce d'età dei partecipanti (Percentuali rispondenti 87,4%)

	Frequenza 2018	% rispondenti 2018	% rispondenti 2017	% rispondenti 2016
<b>fino a 29</b>	60	16,3	15,4	12,1
<b>30-39</b>	109	<b>29,5</b>	17,5	<b>32,3</b>
<b>40-49</b>	100	27,1	24,5	26,3
<b>50-59</b>	72	19,5	<b>34,2</b>	21,5
<b>oltre 60</b>	28	7,6	8,4	7,8
<b>Totale rispondenti</b>	<b>369</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Non rispondenti</b>	53			
<b>Totale</b>	<b>422</b>			

Le tipologie dei titoli di studio (Grafico 1) in possesso dei partecipanti confermano la netta prevalenza di laureati (99%), segnalando nel contempo, rispetto al 2017, una significativa crescita delle lauree triennali (+12,5%). Si mantengono stabili le lauree del vecchio ordinamento, mentre sono in lieve flessione quelle magistrali (-2,6%). Probabilmente quest'ultimo dato è da correlare alla maggior partecipazione alla formazione di appartenenti a classi di età più giovani. Residuale la presenza di diplomati superiori e di persone con la licenza media.

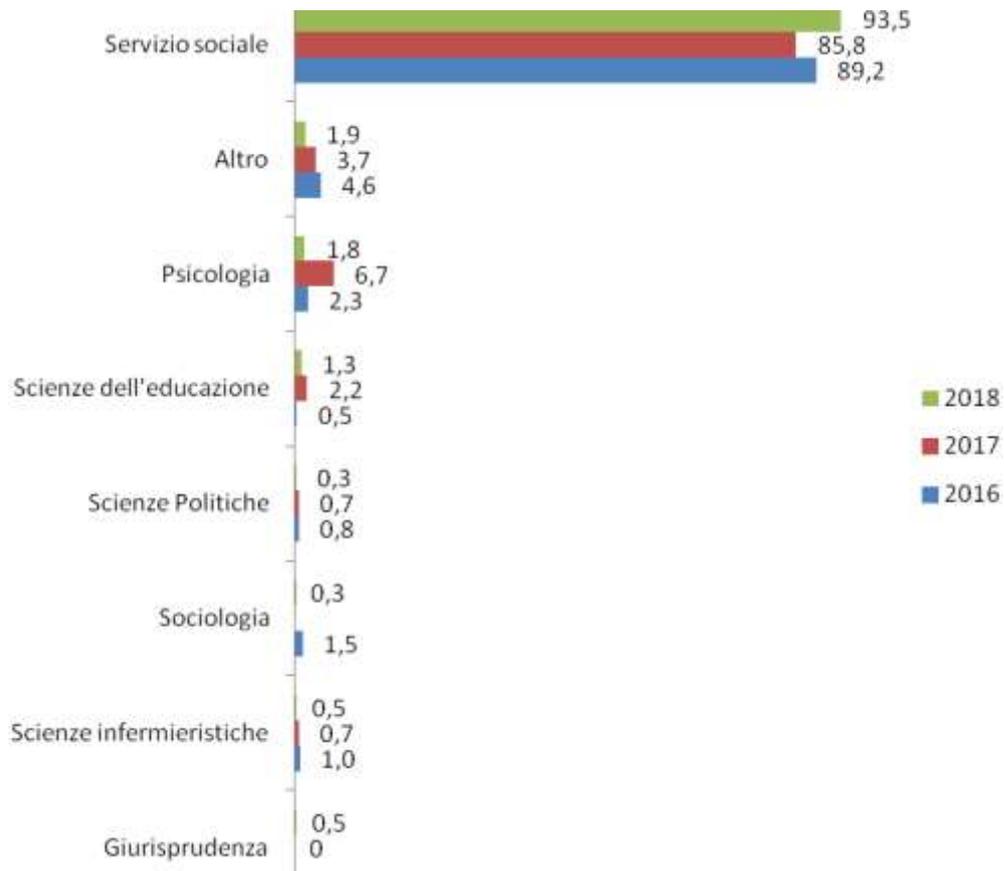
<sup>1</sup> L'OCSE segnala che in Italia nel 2015 le donne rappresentano l'84,26% della forza lavoro nel settore dei servizi (fonte: *OECD Annual Labour Force Statistics*)

**Grafico 1 - Titolo di studio dei partecipanti (Percentuale rispondenti 97,6%)**



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. 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, lacuna colmata solo a fine 2017 con la legge 205, e probabilmente anche 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.

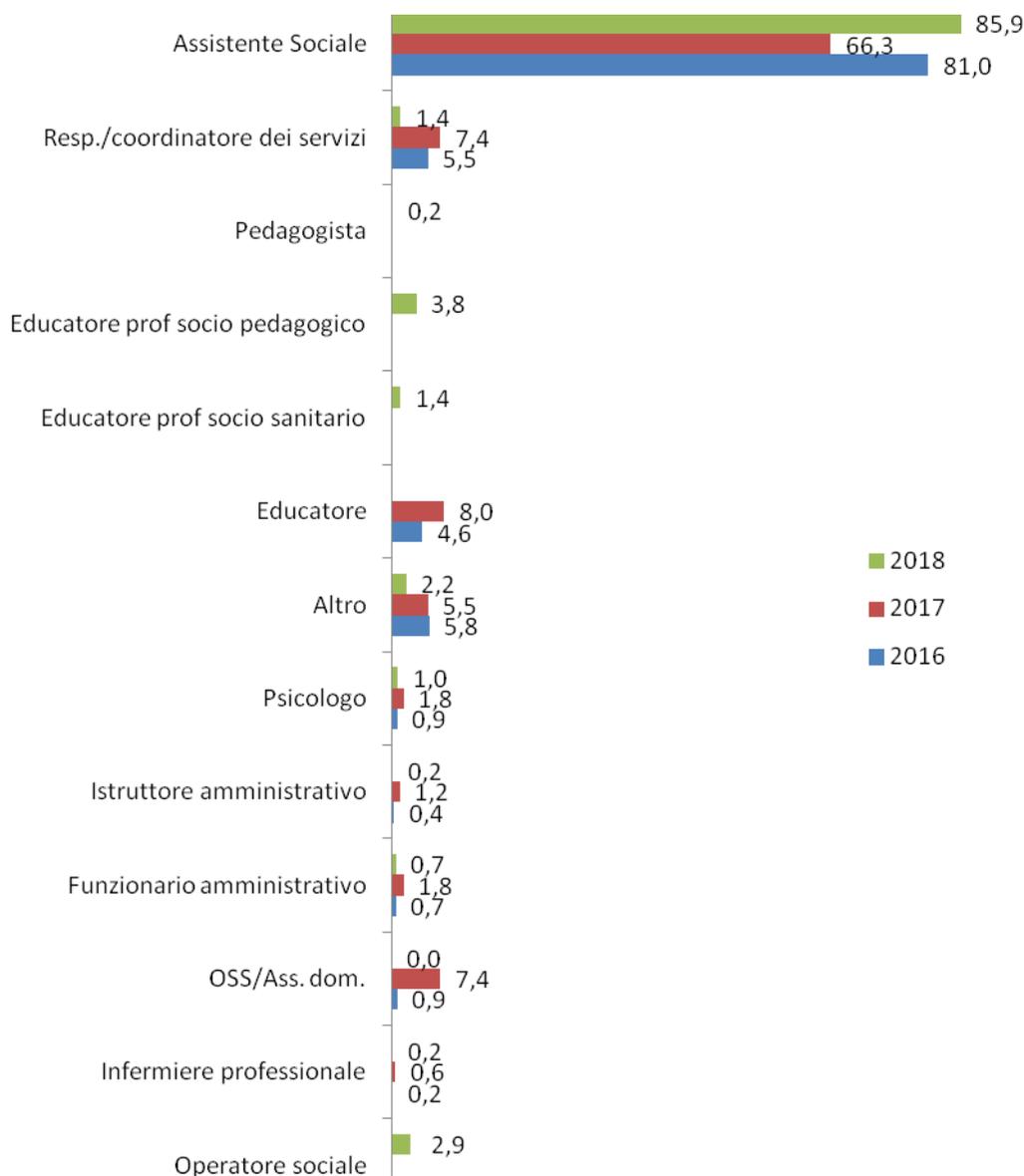
Grafico 2 - Tipologie delle lauree dei partecipanti (Percentuale rispondenti 94,5%)



Coerentemente con quanto finora osservato, nel corso del 2018 il profilo professionale di assistente sociale appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 3). Esso registra un incremento di quasi 20 punti percentuali rispetto al 2017.

In seguito all'approvazione delle norme sulle figure dell'educatore professionale socio-pedagogico e del pedagogo, dal 2018 si sono introdotte nel questionario le voci specifiche relative a queste figure e a quella dell'educatore professionale socio-sanitario. Precedentemente era presente solo la voce "educatore" non ulteriormente dettagliata. L'insieme delle figure dell'area educativa costituisce il 5,4% dell'universo dell'indagine, in lieve calo rispetto all'8% dell'anno precedente. Su questo dato pesano sicuramente tanto la recente definizione dell'assetto normativo, quanto la necessità per molti di questi operatori, privi di adeguato titolo di studio, di accedere ai percorsi formativi universitari per il completamento della loro formazione. Prevedibilmente quest'ultimo impegno assorbirà nei prossimi anni gran parte del fabbisogno formativo degli educatori già attivi nei servizi educativi della regione.

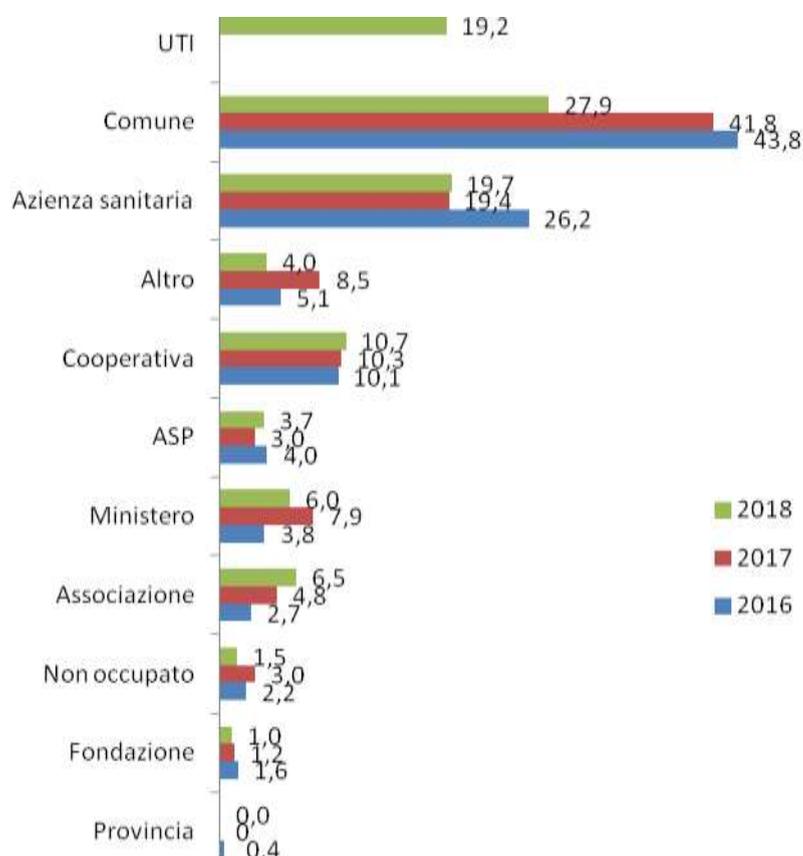
**Grafico 3 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario (Percentuale rispondenti 99,1%)**



Per quanto concerne la situazione occupazionale (Grafico 4), si evidenziano significative differenze rispetto agli anni precedenti. Coloro che hanno risposto al questionario sono per quasi la metà occupati nei servizi sociali comunali (47%), tuttavia costoro risultano per il 27,9% alle dipendenze dei comuni e per il 19,2% collocati organicamente nelle Unioni Territoriali Intercomunali (UTI), istituite ai sensi della l.r. 26/2014. Rimane costante la presenza di partecipanti provenienti da Cooperative sociali, che si colloca leggermente al di sopra del 10% dal 2016, e da Aziende per i Servizi alla Persona, con lievi oscillazioni attorno al 3 o 4% negli ultimi tre anni. In lieve calo quella di operatori occupati presso enti ministeriali (- 1,9% dal 2017). L'andamento delle provenienze dalle Aziende sanitarie 19,7% risulta in linea con il dato del 2017. Coloro che non si ritrovano in alcuna delle appartenenze lavorative predefinite dal questionario e scelgono la categoria "altro" sono il 4%. Quest'ultima percentuale è in significativa diminuzione (-4%) rispetto alla rilevazione dell'anno precedente e tale dato è in parte attribuibile all'assenza della casella di risposta relativa alle UTI nel questionario 2017, per cui nella categoria

“altro” si collocavano gli operatori appartenenti alle neocostituite Unioni.

**Grafico 4 - Ente di appartenenza degli operatori (Percentuale rispondenti 95,3%)**



Sul versante della distribuzione territoriale (Tabella 4) si registra una corrispondenza tra la sede delle iniziative formative e la provenienza dei partecipanti. Mentre nel 2017 quasi la metà di essi appartiene al territorio triestino, nel 2018 il primato spetta a Udine, grazie alle iniziative formative di natura deontologica organizzate in altre sedi regionali in collaborazione con l’Ordine Regionale degli Assistenti sociali. In virtù di quest’ultime iniziative, anche Pordenone torna a collocarsi sui valori del 2016, con circa un quinto dei partecipanti. Invece, rispetto agli anni precedenti, appare ridotta la partecipazione proveniente da fuori regione (2,33%).

**Tabella 4 - Provenienza dei partecipanti (Percentuale rispondenti 91,5%)**

Provincia	2016	2017	2018
Trieste	25,60%	49,68%	27,20%
Udine	39,00%	27,39%	40,16%
Gorizia	10,50%	7,01%	8,29%
Pordenone	19,40%	7,64%	22,02%
Fuori FVG	5,50%	8,28%	2,33%
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda invece l’anzianità di servizio (Tabella 5), i dati indicano che 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. I neo

assunti sono in aumento di 4,1 punti percentuali rispetto al 2017, e rappresentano il 31,6% dei partecipanti all'indagine, mentre la categoria più rappresentata è quella degli operatori nella fase centrale della propria vita lavorativa (da 11 a 20 anni: il 34,8%). In contrazione rispetto all'anno precedente invece la fascia dei professionisti con maggiore esperienza lavorativa che sono il 17,2%.

**Tabella 5 - Anzianità di servizio degli operatori (Percentuale rispondenti 82,5%)**

<b>Anni lavorati</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>
<b>Da 0 a 5</b>	<b>27,5%</b>	<b>27,5%</b>	<b>31,6%</b>
<b>Da 6 a 10</b>	<b>21,4%</b>	<b>22,7%</b>	<b>16,4%</b>
<b>Da 11 a 20</b>	<b>31,8%</b>	<b>23,3%</b>	<b>34,8%</b>
<b>Oltre 21</b>	<b>19,3%</b>	<b>26,7%</b>	<b>17,2%</b>
<b>Totale</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## 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 2018	% rispondenti 2017	% rispondenti 2016
<b>Per nulla (1)</b>	0	0	0	0
<b>Poco (2)</b>	3	0,7	0	0,9
<b>Abbastanza (3)</b>	37	9,0	11,8	13,6
<b>Molto (4)</b>	188	45,6	<b>48,2</b>	<b>51,5</b>
<b>Moltissimo (5)</b>	184	44,7	40,0	34,0
<b>Totale</b>	<b>412</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>Non risposte</b>	10			
<b>Totale</b>	<b>422</b>			

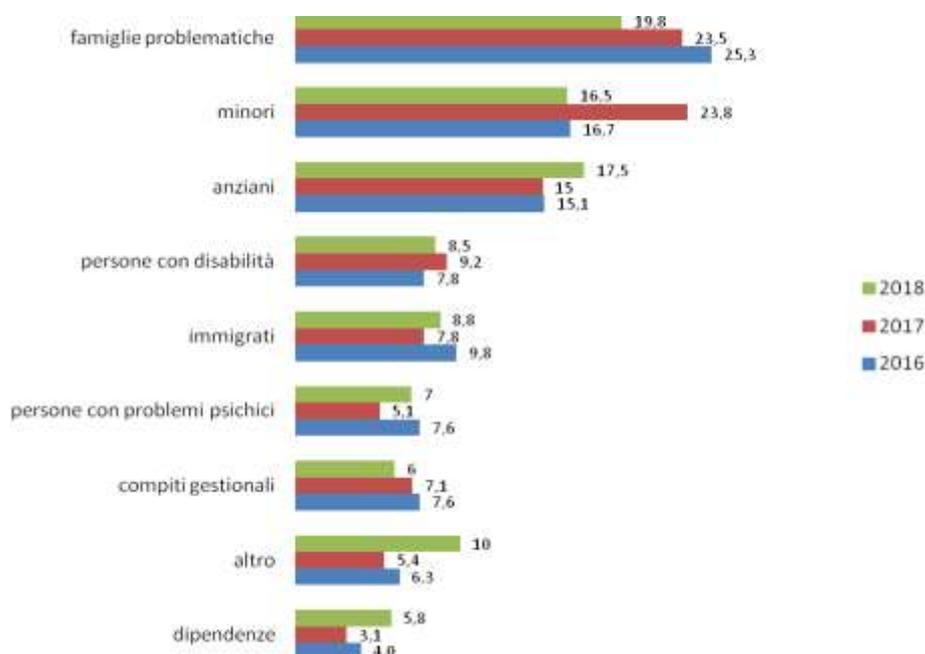
Per quanto concerne, nello specifico, le tematiche considerate "emergenti" nell'esperienza professionale dei partecipanti (Tabella 7), esse sono state rilevate con domande aperte, successivamente codificate nelle categorie qui sotto elencate. Nell'ultimo anno si registra una crescita significativa per gli aspetti connessi all'esclusione sociale, categoria nella quale sono stati ricompresi tutte le problematiche relative all'assenza di reddito, povertà, esclusione lavorativa. Cala notevolmente l'interesse per le tematiche inerenti le famiglie problematiche, ma in quest'ambito rimane forte la sottolineatura del tema della conflittualità familiare e di coppia. Rimane sostanzialmente stabile l'interesse per le tematiche relative ai minori, dettato principalmente dall'attenzione rivolta al disagio adolescenziale nelle sue diverse declinazioni (bullismo, dipendenze, esordio psicotico, disturbi alimentari). Dopo la crescita del 2016, si stabilizza l'attenzione verso le problematiche dell'immigrazione (+0.2%), 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 abituale e non emergenziale. Scende significativamente anche la soglia di attenzione verso le problematiche degli anziani (-6,90%), pur rappresentando un'area di problematicità emergente per quasi il 9% dei rispondenti. Gli aspetti organizzativi, con il 9,61%, costituiscono un'area costante di problematicità rispetto agli anni precedenti, segnale forse di una difficoltà complessiva che accompagna le transizioni istituzionali degli ultimi anni. In crescita negli ultimi anni anche l'attenzione verso le dipendenze legali e illegali, forse per il diffondersi di queste problematiche in più ampi strati sociali. Stabile e costante negli anni la segnalazione della mondo della disabilità, che costituisce un ambito di attenzione continua per i servizi sociali. I temi amministrativi quelli della relazione d'aiuto, dei giovani, della psichiatria sono avvertiti come meno urgenti.

Tabella 7 - Tematiche emergenti nella propria esperienza professionale (Percentuale rispondenti 54,3%)

	2016	2017	2018	Variazione 2017 - 2018
<b>Esclusione sociale</b>	22,70%	15,63%	31,00%	15,37%
<b>Minori</b>	13,40%	16,67%	15,28%	-1,39%
<b>Famiglie Problematiche</b>	9,90%	26,04%	14,41%	-11,63%
<b>Aspetti socio-sanitari</b>	1,60%	0,00%	0,44%	0,44%
<b>Asp. Organizzativi</b>	11,80%	8,33%	9,61%	1,28%
<b>Disabili</b>	4,70%	5,21%	5,68%	0,47%
<b>Anziani</b>	14,00%	15,63%	8,73%	-6,90%
<b>Dipendenze</b>	0,60%	3,13%	4,80%	1,67%
<b>Amministrazione</b>	2,20%	2,08%	0,00%	-2,08%
<b>Relazione di aiuto</b>	6,50%	2,08%	1,75%	-0,33%
<b>Psichiatria</b>	2,50%	0,00%	2,62%	2,62%
<b>Giovani</b>	1,60%	1,04%	1,31%	0,27%
<b>Immigrati</b>	8,70%	4,17%	4,37%	0,20%

Dal Grafico 6 si può osservare come il 2018 veda diminuire notevolmente la percentuale di operatori impegnati con i minori (- 7,3%) e con le famiglie problematiche (-3,7%), e in misura più contenuta quella di coloro che lavorano con le persone con disabilità (- 0,7%). Cresce invece il numero di coloro che hanno come aree principali di riferimento i problemi legati alle dipendenze (+2,7%) agli anziani (+2,5%), all'ambito della psichiatria (+1,9). Famiglia, (19,8%), minori (16,5%) e anziani (17,5%) permangono comunque le utenze di riferimento principali degli operatori. Da segnalare la crescita della categoria altro (+ 4,6%), rispetto all'anno precedente, a segnalare l'emergere di nuove categorie di problematicità non facilmente riconducibili a forme predefinite. Tra le tematiche specificate in questa categoria assumono particolare rilievo i problemi afferenti all'area penale, alla marginalità adulta e alla violenza di genere.

**Grafico 5 - Utenze di intervento degli operatori (ha indicato almeno una categoria il 94,6% degli interpellati)**



La parte del questionario che ha avuto maggiori modifiche è quella relativa agli interessi manifestati rispetto ad alcune specifiche tematiche formative. Infatti, rispetto agli anni precedenti, è stata ampliata la proposta degli argomenti (che sono passati da 13 a 24) e rispetto a ciascun item si è scelto di rilevare il grado di interesse con una scala numerica da 1 a 5, in cui 1 equivale a nessun interesse e 5 al massimo interesse. Inoltre, si è richiesto agli intervistati di esprimere sia il proprio interesse personale sia quello percepito rispetto alla propria organizzazione di appartenenza. Si è inoltre abolita la precedente distinzione tra tematiche specifiche e competenze trasversali, che sembrava non corrispondere più all'attuale flessibilità operativa dei professionisti del sociale.

Tale scelta è stata dettata dalla necessità di aggiornare le tematiche rispetto all'evoluzione delle forme del disagio e dell'intervento sociale avvenute negli ultimi anni e dall'esigenza di disporre di indicazioni più dettagliate per i compiti di programmazione e di proposta delle attività formative, in modo da poter rispondere in maniera più precisa ai bisogni manifestati.

Nella tabella 8 sono riportati i risultati ottenuti rispetto alla rilevazione dell'interesse personale. I temi sono ordinati in maniera decrescente a partire da quelli che sono stati avvertiti come maggiormente rilevanti. Per rendere maggiormente leggibili i dati di è scelto di sommare le percentuali relative ai temi che suscitano a nessuno o poco interesse e quelle che invece ne suscitano molto o moltissimo.

Come si può notare i temi delle famiglie problematiche e quello della mediazione dei conflitti staccano con netta evidenza le restanti. Infatti rispettivamente l'83,1% e il 75,4% dei rispondenti attribuisce loro molto o moltissimo interesse. Seguono con percentuali al di sopra del 60% i temi dell'aggiornamento legislativo (68%) della valutazione delle situazioni nelle quali si interviene (67,9%) e del lavoro di comunità (65,2%).

I temi delle cure palliative (27,2%), della riforma del Terzo settore (31%) sono invece in fondo alla lista dei bisogni evidenziati. Ciò è in parte spiegabile con il fatto che la maggior parte degli intervistati che sono per lo più dipendenti pubblici dei servizi sociali, quindi forse meno direttamente coinvolti nelle tematiche proposte che attengono maggiormente all'ambito sanitario e al privato sociale.

**Tabella 8 – Interesse personale (%) rispetto ad alcune tematiche formative.**

Tematica	poco o nessuno	abbastanza	molto o moltissimo	Totale casi validi (su 422)
1 Famiglia multiproblematica	4,4	12,5	83,1	385
2 Mediazione dei conflitti	6,3	18,3	75,4	382
3 Aggiornamento legislativo	8,7	23,3	68,0	378
4 Valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale)	10,2	21,9	67,9	374
5 Lavoro di comunità	10,6	24,2	65,2	376
6 Progettazione e verifica degli interventi	8,9	26,4	64,7	371
7 Comunicazione interpersonale	7,3	28,6	64,2	371
8 Disagio minorile	16,7	20,7	62,6	372
9 Violenza di genere	13,1	25,7	61,1	373
10 Dinamiche e la gestione dei gruppi	12,4	27,4	60,2	372
11 Problematiche inerenti la multiculturalità	16,4	25,6	58,0	379
12 Aggressività verso gli operatori	15,5	29,9	54,5	374
13 Supervisione didattica e in servizio	20,8	29,6	49,6	365
14 Area della salute mentale	20,5	31,3	48,2	371
15 Deontologie delle professioni d'aiuto	17,7	35,6	46,7	368
16 Politiche sociali e pianificazione territoriale	25,4	28,6	45,9	370
17 Organizzazione e gestione dei servizi	22,8	31,5	45,7	368
18 Area delle dipendenze	25,3	29,7	45,0	367
19 Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	23,2	32,2	44,7	367
20 Area della non autosufficienza	35,7	22,0	42,3	364
21 Area delle persone con disabilità	28,2	29,8	42,0	362
22 Valutazione dei servizi	28,2	32,5	39,3	369
23 Riforma del Terzo settore	35,2	33,8	31,0	364
24 Cure palliative	50,8	22,0	27,2	364

Al di là dei risultati dei singoli item è interessante rilevare alcune tendenze generali.

Gli operatori appaiono prioritariamente interessati ad approfondire le loro competenze riferibili agli interventi con l'utenza, individuata principalmente nell'ambito della problematicità familiare che coinvolge minori, manifesta caratteristiche di conflittualità e può degenerare in forme particolarmente violente.

Rispetto alle condizioni di esercizio della propria attività professionale avverte come urgente soprattutto un costante aggiornamento rispetto all'evoluzione del panorama normativo che la regola.

Gli aspetti relativi alle altre aree di utenza e all'organizzazione e strutturazione dei servizi appaiono meno pressanti, anche se suscitano un interesse di livello medio, rispetto al quale va riservata un'attenzione formativa. Analogo discorso può valere per quanto riguarda la definizione e la cura della propria identità professionale, attraverso iniziative legate alla supervisione, alla deontologia e al tema dell'aggressività rivolta verso gli operatori.

Nella tabella 9 sono invece rappresentati i dati raccolti presso gli interpellati che riguardano il fabbisogno formativo riferito all'organizzazione di appartenenza.

Si tratta della parte di questionario più innovativa, con la quale si cerca di cogliere la percezione che gli operatori hanno del fabbisogno del loro contesto organizzativo. Forse proprio per questo carattere innovativo circa un quarto degli intervistati non hanno ritenuto di farsi interpreti di una situazione complessiva e di esprimersi a tale riguardo; di conseguenza non hanno compilato la parte di questionario relativa. Anche in questo caso si sono ordinati gli item a partire da quelli che riscuotono maggiore interesse da parte dell'organizzazione, mentre nella prima colonna si è inserito il numero che indica la rispettiva posizione nella

sequenza dell'interesse personale.

**Tabella 9 – Interesse delle organizzazioni di appartenenza (%) rispetto ad alcune tematiche formative.**

IP	IO	Tematica	poco o nessuno	Abbastanza	molto o moltissimo	Totale casi validi (su 422)
1	1	Famiglia multiproblematica	10,7	18,5	70,8	319
3	2	Aggiornamento legislativo	17,9	21,4	60,7	313
8	3	Disagio minorile	22,2	18,1	59,7	320
5	4	Lavoro di comunità	15,9	25,5	58,6	314
6	5	Progettazione e verifica degli interventi	17,5	26,5	56,0	309
2	6	Mediazione dei conflitti	18,1	27,3	54,6	315
11	7	Problematiche inerenti la multiculturalità	20,3	27,0	52,7	315
4	8	Valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale)	17,0	31,5	51,4	311
17	9	Organizzazione e gestione dei servizi	19,8	29,2	51,0	308
20	10	Area della non autosufficienza	28,7	21,1	50,2	303
9	11	Violenza di genere	22,6	27,4	50,0	310
16	12	Politiche sociali e pianificazione territoriale	23,2	27,8	49,0	302
21	13	Area delle persone con disabilità	26,5	26,5	47,0	302
10	14	Dinamiche e la gestione dei gruppi	23,4	30,1	46,5	312
7	15	Comunicazione interpersonale	23,2	30,4	46,4	306
19	16	Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	22,7	33,2	44,1	304
12	17	Aggressività verso gli operatori	26,4	30,0	43,6	307
22	18	Valutazione dei servizi	27,2	31,8	41,0	305
18	19	Area delle dipendenze	32,2	28,0	39,8	304
14	20	Area della salute mentale	32,0	30,4	37,6	306
13	21	Supervisione didattica e in servizio	36,9	27,1	35,9	306
23	22	Riforma del Terzo settore	32,3	33,7	34,0	297
15	23	Deontologie delle professioni d'aiuto	38,0	32,7	29,4	303
24	24	Cure palliative	59,2	20,1	20,7	299

Agli operatori le organizzazioni appaiono condividere il loro interesse e il fabbisogno legato al disagio nell'ambito familiare, l'aggiornamento legislativo, il lavoro di comunità e la progettazione e verifica degli interventi. Vice

La tabella 10 ci consente di raffrontare lo scarto tra interesse personale e interesse percepito dell'organizzazione. Laddove il numero è positivo prevale l'interesse personale su quello dell'organizzazione, viceversa ove la percentuale è negativa.

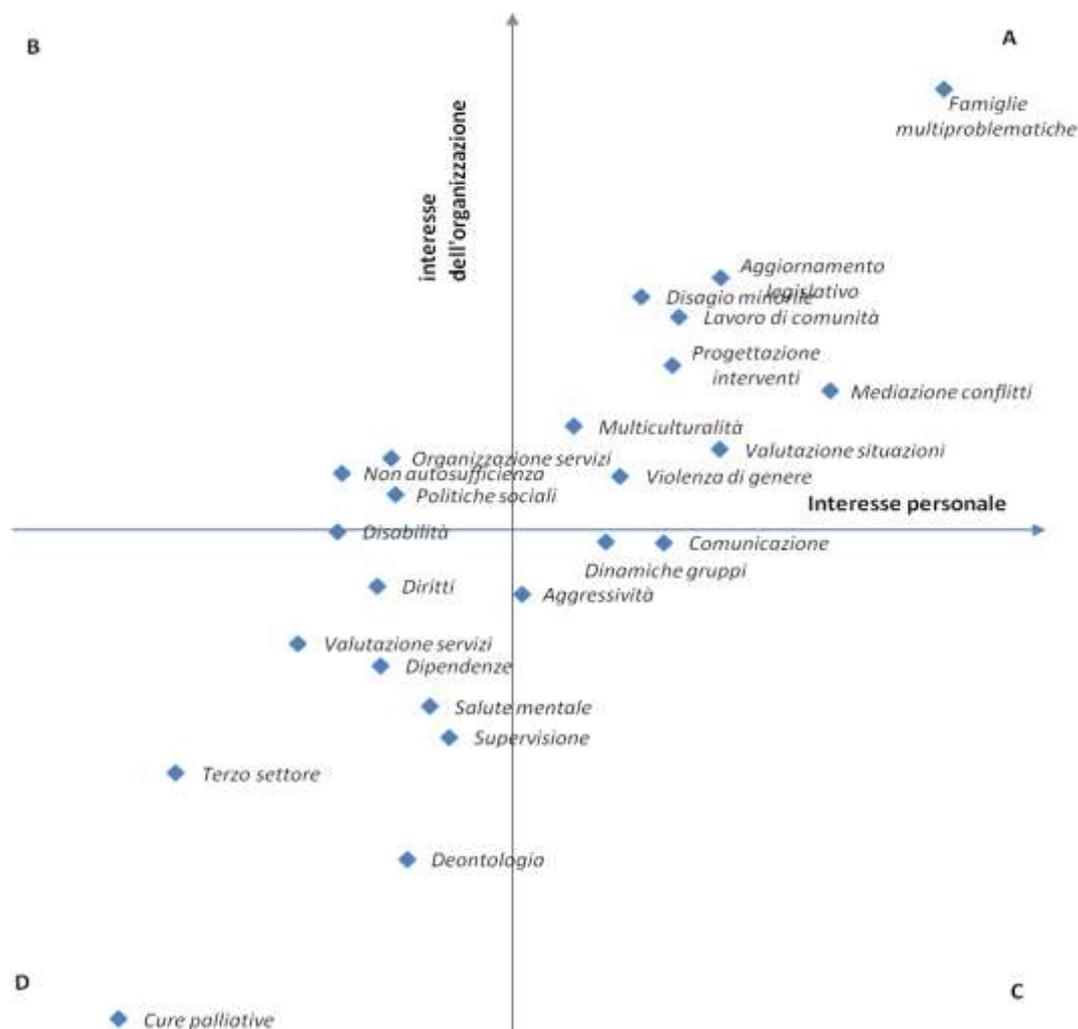
**Tabella 10 – Δ (Interesse personale – Interesse dell'organizzazione) rispetto ad alcune tematiche formative (%).**

	poco o nessuno	abbastanza	molto o moltissimo
Famiglia multiproblematica	-6,2	-6,0	12,3
Mediazione dei conflitti	-11,8	-9,0	20,8
Aggiornamento legislativo	-9,2	1,9	7,3
Valutazione delle situazioni (problema individuale/sociale)	-6,9	-9,6	16,5
Lavoro di comunità	-5,3	-1,3	6,6
Progettazione e verifica degli interventi	-8,6	-0,1	8,7
Comunicazione interpersonale	-15,9	-1,8	17,7

Disagio minorile	-5,5	2,6	2,9
Violenza di genere	-9,4	-1,7	11,1
Dinamiche e la gestione dei gruppi	-11,0	-2,7	13,7
Problematiche inerenti la multiculturalità	-4,0	-1,4	5,3
Aggressività verso gli operatori	-10,9	-0,0	10,9
Supervisione didattica e in servizio	-16,1	2,5	13,6
Area della salute mentale	-11,5	0,9	10,7
Deontologie delle professioni d'aiuto	-20,3	2,9	17,4
Politiche sociali e pianificazione territoriale	2,2	0,8	-3,1
Organizzazione e gestione dei servizi	3,0	2,3	-5,3
Area delle dipendenze	-6,9	1,7	5,2
Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	0,5	-1,1	0,6
Area della non autosufficienza	7,0	0,9	-7,9
Area delle persone con disabilità	1,7	3,3	-5,0
Valutazione dei servizi	1,0	0,7	-1,7
Riforma del Terzo settore	2,8	0,1	-3,0
Cure palliative	-8,4	1,9	6,5

Il grafico successivo consente di operare un confronto tra tra le diverse aree di interesse:

**Grafico 6 – Distribuzione delle tematiche rispetto all'interesse personale (X) e a quello dell'organizzazione (Y)**



Nel quadrante A del grafico compaiono le tematiche che ricuotono sia un alto interesse personale sia un alto

livello di interesse riferito all'organizzazione. Su tutte emerge la Famiglia multiproblematica, seguita dalla necessità di un aggiornamento rispetto a leggi e normative del settore sociale. Un interesse molto elevato suscitano anche i temi del Disagio Minorile, del Lavoro di Comunità e della Progettazione degli interventi. In questo settore si collocano anche la Mediazione dei conflitti e la Valutazione delle situazioni, entrambe con uno sbilanciamento un po' più marcato verso l'interesse personale. Infine trovano un riscontro equilibrato tra singoli e organizzazioni i problemi legati alla Multiculturalità e alla Violenza di genere.

Nel quadrante B i temi dell'Organizzazione dei Servizi, delle Politiche sociali e delle Non autosufficienza appaiono prevalere nell'interesse delle organizzazioni rispetto a quello personale.

Invece i singoli operatori sembrano maggiormente interessati delle organizzazioni ai temi della Comunicazione Interpersonale, della Dinamica e gestione dei gruppi e dell'Aggressività rivolta verso gli operatori (vedi quadrante C).

Infine, i temi più marginali sia nell'interesse dei singoli sia in quello delle organizzazioni di appartenenza compaiono nel quadrante D, dove le Cure Palliative e la Riforma del Terzo Settore risultano in assoluto gli argomenti meno pressanti, seguiti da: Deontologia delle professioni di aiuto, Supervisione in servizio, Area della Salute mentale, Area delle Dipendenze, Valutazione dei servizi, Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy, Area della Disabilità (che si colloca a cavallo tra i settori B e D).

Infine, con una domanda a risposta aperta è stato chiesto agli interpellati di indicare le competenze che la loro potenziale utenza avrebbe voluto vedere incrementate. Si è voluta lasciare aperta questa risposta per non pregiudicare in alcuna maniera la possibilità di introdurre elementi di innovazione e di cambiamento. Tuttavia solo 120 interpellati su 422 (circa il 28%) si sono espressi in proposito. Segno forse di una difficoltà a provare ad assumere un punto di vista diverso e inusitato senza l'ausilio di schemi predefiniti.

La tabella 12 prova a riassumere in alcune categorie le indicazioni ottenute con tale domanda.

**Tabella 12 – Competenze da incrementare da punto di vista dell'utenza.**

<b>Competenza</b>	<b>Risposte</b>	<b>%</b>
Relazione interpersonale	27	22,5%
Area normativa	15	12,5%
Capacità progettuale sul caso	15	12,5%
Lavoro di rete / integrazione	14	11,7%
Mediazione dei conflitti	14	11,7%
Immigrazione / multiculturalità	6	5,0%
Valutazione	5	4,2%
Esclusione sociale	4	3,3%
Famiglie multiproblematiche	3	2,5%
Disabilità	3	2,5%
Dipendenze	3	2,5%
Lavoro con i gruppi	3	2,5%
Minori	2	1,7%
Psichiatria	2	1,7%
Genitorialità	1	0,8%
Anziani	1	0,8%
Violenza di genere	1	0,8%
Supervisione	1	0,8%
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Gran parte delle risposte (il 22,5%) si orienta verso le competenze di natura relazionale intese come disponibilità all'ascolto, all'accoglienza e all'empatia, quali strumenti necessari a instaurare una buona comunicazione, necessaria anche a cogliere meglio le problematichità e i bisogni che l'utenza intende

rappresentare ai servizi.

In secondo luogo, a parere degli operatori, l'utenza si aspetta di veder incrementate le loro competenze normative (12,5%), soprattutto in funzione dell'accesso e dell'accompagnamento alla fruizione delle risorse che il sistema di welfare mette a disposizione.

A pari merito con le competenze sulla normativa, l'utenza si aspetta di veder aumentare le competenze progettuali degli operatori (12,5%), con una forte sottolineatura orientata alla soluzione dei problemi, grazie al contributo e la valorizzazioni delle risorse territoriali. In tal senso si colloca anche l'11,7% di risposte che indicano l'integrazione, il coordinamento e il lavoro di rete tra servizi come una delle aspettative maggiormente presenti nell'utenza.

Segue con l'11,7% la mediazione dei conflitti, a ulteriore conferma che spesso gli operatori sono chiamati ad intervenire su situazioni relazionali molto deteriorate, specie nel contesto familiare.

L'attenzione al mondo dell'immigrazione raccoglie il 6% delle risposte, sottolineando in particolare la necessità di incrementare le competenze relative alla multiculturalità.

Infine la valutazione delle situazioni, con il 4,2%, è una competenza per la quale si rimarca la forte connessione con le progettualità operativa volta ad offrire risposte efficaci.

Essendo cambiato il questionario, il confronto con le evidenze degli anni precedenti, ha un significato molto limitato ed è possibile solo per alcune tematiche che sono state riproposte identiche o simili nel nuovo formato.

La tabella 13 prova a riassumerne i dati salienti.

**Tabella 13 – Confronto con tematiche già presenti negli anni precedenti (2016, 2017, 2018).**

Tematica	Moda			Media		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Famiglie problematiche	5	5	5	4,3	4,2	4,3
Minori	5	5	5	3,8	3,9	3,8
Salute mentale	4	4	3	3,5	3,4	3,4
Immigrati	4	3	3	3,7	3,5	3,2
Persone disabili	4	4	3	3,4	3,4	3,2
Anziani	5	5	5	3,0	3,0	3,2
Dipendenze	4	3	3	2,9	2,9	3,3
Valutazione situazioni	4	5	5	4,0	4,0	3,9
Progettazione interventi	5	5	5	4,0	4,1	3,9
Comunicazione interpersonale	4	5	5	3,8	3,8	3,9
Dinamiche di gruppo	4	5	4	3,8	3,8	3,7
Organizzazione e gestione	4	3	3	3,6	3,5	3,4
Lavoro di comunità	5	4	5	4,0	3,7	3,9

Pur tenendo conto delle difformità della rilevazione si constata che viene sostanzialmente confermata la linea di tendenza degli anni precedenti, che, per quanto riguarda le utenze, avverte come centrali le tematiche delle famiglie problematiche e dei minori. Per quanto riguarda le metodologie e le competenze professionali trasversali emerge un lieve preferenza per quelle rivolte all'intervento sul caso: dalla comunicazione interpersonale alla progettazione e alla valutazione. Anche il lavoro di attivazione delle risorse della comunità territoriale continua a rappresentare un'esigenza formativa costante.

L'organizzazione e gestione dei servizi suscita un po' meno interesse a conferma delle tendenze già evidenziate nell'analisi delle tematiche prescelte nell'anno in corso.

**Tabella 14 – Percentuali delle risposte relative al confronto con i colleghi (risposte 93,8%)**

	2016	2017	2018	2016	2017	2018
<b>(nessun interesse)</b>	0,9	0,6	0,8	0,5	1,2	0,5
<b>(poco interesse)</b>	1,8	1,2	0,5	1,8	2,4	1,8
<b>(abb. interesse)</b>	12,3	9,1	12,1	13,1	16,2	15,6
<b>(molto interesse)</b>	31,0	30,5	32,6	39,9	32,9	35,8
<b>(max interesse)</b>	54,0	58,5	54,0	44,8	47,3	46,3

**Tabella 15 - Percentuali delle risposte relative al confronto con altre professioni (risposte 94,1%)**

Le Tabelle 14 e 15 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; negli anni però si conferma la tendenza a una più marcata la preferenza per il confronto all'interno della medesima comunità professionale.

In merito agli ostacoli incontrati dagli operatori nella partecipazione alle iniziative formative, nel nuovo questionario si analizzano con maggiore dettaglio le difficoltà, chiedendo ai rispondenti di esprimere una scala di valutazione rispetto a ciascuna delle cinque tipologie di fattori considerati. La scala si struttura su cinque gradi:

1. Nessun ostacolo
2. Pochissimi ostacoli
3. Alcuni ostacoli
4. Abbastanza ostacoli
5. Molti ostacoli

Invece, i cinque ostacoli considerati sono rimasti immutati rispetto agli anni precedenti e sono:

- L'ente di appartenenza che non autorizza facilmente la partecipazione ..... (Autorizzazione)
- L'impegno di tempo richiesto per la partecipazione ..... (Tempo)
- La distanza della sede del corso dal posto di lavoro .....(Distanza)
- Il costo dei corsi ..... (Costo)
- La durata dei corsi .....(Durata)

Rispetto agli anni scorsi, quando il maggiore ostacolo alla partecipazione era costituito dal tempo che vi si doveva dedicare, e che veniva percepito come 'sottratto' al lavoro nel servizio, i maggiori fattori ostativi nel 2018 sono la distanza dalla sede di lavoro (sommando abbastanza e molti ostacoli otteniamo un 36,2%) e soprattutto il costo della formazione (abbastanza e molti ostacoli: 47,2%). 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.

Sulla partecipazione ai corsi sembrano incidere meno negativamente che negli anni scorsi la mancanza di autorizzazione da parte dell'ente (nessuno e pochissimi ostacoli 53,9%) e l'impegno di tempo richiesto (38,9%).

La durata dei corsi si conferma come il fattore meno ostativo.

**Tabella 16 - Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione anno 2018 (%)**

	Nessuno	Pochissimi	Alcuni	Abbastanza	Molti
Autorizzazione	34,7	19,2	17,4	13,7	15,0
Tempo	18,3	20,6	30,8	19,6	10,7

Durata	28,0	29,3	27,7	11,9	3,2
Costo	14,7	14,2	24,0	25,5	21,6
Distanza	22,0	15,8	25,8	20,2	16,3

Per un confronto con le annualità precedenti si riporta la tabella delle rilevazioni effettuate con diversa modalità nel 2016 e nel 2017.

**Tabella 17 - Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione (percentuale rispondenti 79,7%)**

	2016	2017
Tempo	32,0	29,2
Distanza	19,9	15,3
Autorizzazione	26,1	27,7
Costo	20,8	26,3
Durata	1,2	1,5

## CONCLUSIONI

I dati del 2018 registrano una crescita 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, nel pieno 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. A maggior ragione ciò avverrà coi la riforma del Terzo settore e con le possibilità di coprogettazione pubblico privato che essa dischiude;

- 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. Sente anche la necessità di migliorare le proprie competenze di in tema di **mediazione dei conflitti e di comunicazione**, per rispondere in maniera più adeguata ad un crescente disagio e deterioramento della qualità relazionale;

- avverte la presenza continua di **forme di disagio minorile, sia legate alle problematicità familiari sia alle difficoltà degli adolescenti**, con riferimento alle nuove modalità di espressione che esse assumono;

- vuole rinforzare soprattutto le **competenze di carattere valutativo e progettuale**, con riferimento all'intervento diretto con l'utenza e la valorizzazione delle risorse del territorio di appartenenza. In particolare 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 rimanere al passo con i **cambiamenti normativi** per coglierne le ricadute operative ed essere in grado di accompagnare e orientare meglio l'utenza verso le soluzioni presenti all'interno della rete dei servizi e di welfare pubblici e del terzo settore;

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

- **con le organizzazioni di appartenenza** appare condividere un bisogno formativo elevato legato alle situazioni familiari problematiche e ai minori, all'aggiornamento legislativo e in genere all'intervento sui casi (progettazione e valutazione). Anche il lavoro di comunità, inteso soprattutto come valorizzazione e collaborazione con le risorse territoriali riscuote un interesse condiviso tra singoli e realtà di appartenenza. Rispetto alle organizzazioni, i singoli sono più interessati alla comunicazione interpersonale e alla gestione dei gruppi e maggiormente preoccupati dalle situazioni di aggressività che possono coinvolgerli. Evoluzione normativa a parte, avvertono meno l'esigenza di approfondire l'evoluzione del contesto organizzativo e delle politiche sociali, che sembrano tematiche di maggior interesse per le organizzazioni. Infine, gli operatori appaiono poco interessati ad approfondire tematiche legate ad ambiti settoriali di utenza all'infuori della famiglia, quali disabilità, anziani, dipendenze e più propensi a rafforzare competenze a carattere trasversale (progettazione, comunicazione, mediazione dei conflitti);

- fa **difficoltà a spostarsi per dedicarsi alla formazione** e risente delle difficoltà economiche per sostenerne i costi per i quali vorrebbe essere maggiormente sostenuto dal proprio datore di lavoro.

Trieste, dicembre 2019