

RAPPORTO 2020
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 2019

IL QUESTIONARIO

Anche nel 2019 si è utilizzato per l'indagine il questionario già rivisto nel 2018, 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 negli anni precedenti al 2018 in 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 e quanto emerge dal confronto con l'annata precedente. 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.

Durante l'anno 2019 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.

Come negli anni scorsi è stata data la possibilità ai partecipanti ai corsi a iscrizione individuale di compilare il 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 vorrebbe vedere incrementate. Grazie all'inserimento di questi aspetti, introdotti per la prima volta nel 2018, 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 488 iscrizioni ai corsi il numero di questionari raccolti è stato di 280, pari al 57,4 % del numero delle iscrizioni, anche in virtù del fatto che alcune persone hanno partecipato a più iniziative formative nel corso dell'anno

Rispetto al 2018 si è assistito ad un significativo decremento dei questionari raccolti, che da 422 sono passati a 280 (-142) soprattutto in ragione del minor numero complessivo di iscrizioni, nel 2018 infatti erano state 753 a fronte delle 488 del 2019 (-265). Tale ciclo alternato di espansione e contrazione degli iscritti e conseguentemente dei rispondenti si ripresenta da alcuni anni e appare legato alle tempistiche organizzative di alcune tipologie di iniziative formative che usualmente raccolgono una vasta adesione, quali ad esempio quelle legate alla concessione di crediti deontologici agli assistenti sociali.

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 2019

Codice	Denominazione del corso	Quest ionari	%
4/19	Giovani coppie e comportamenti violenti	17	6,1%
5/19	Gli anziani vittime di abuso: profili socio criminologici, normativi e preventivi	19	6,8%
6/19	Valutare e programmare nei servizi alla persona: nuovi compiti nelle politiche contro la povertà	14	5,0%
7/19	Quando gli appalti sono 'sociali': implicazione del codice dei contratti pubblici nei servizi sociali	28	10,0%
8/19	Gli abusi psicologici - approfondimento	8	2,9%
9/19	Le emozioni degli operatori sociali: laboratorio di pratica riflessiva	10	3,6%
10/19	La presa in carico di adolescenti e giovani adulti a rischio di disagio psichico	26	9,3%
11/19	La co-progettazione nel sociale	8	2,9%
17/19	Prospettive di welfare	49	17,5%
22/19	Povertà e percorsi di inclusione	61	21,8%
01/20	Formare i formatori	16	5,7%
02/20	Il nuovo codice del Terzo Settore e i rapporti con la P.A.: quali possibili scenari per la professione di assistente sociale?	24	8,6%
Totale		280	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.

La prima parte del rapporto è dedicata all'analisi del profilo anagrafico e lavorativo dei partecipanti all'indagine, 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 il divario occupazionale di genere che caratterizza il settore dei servizi e che risultano ulteriormente accentuate per le professioni sociali.

Tabella 2 - Genere dei partecipanti (Percentuale rispondenti 91,4%)

	Frequenza	% rispondenti 2019	% rispondenti 2018	% rispondenti 2017
Maschi	17	6,6	5,9	8,1
Femmine	239	93,4	94,1	91,9
Totale rispondenti	256	100	100	100
Non rispondenti	24			
Totale	280			

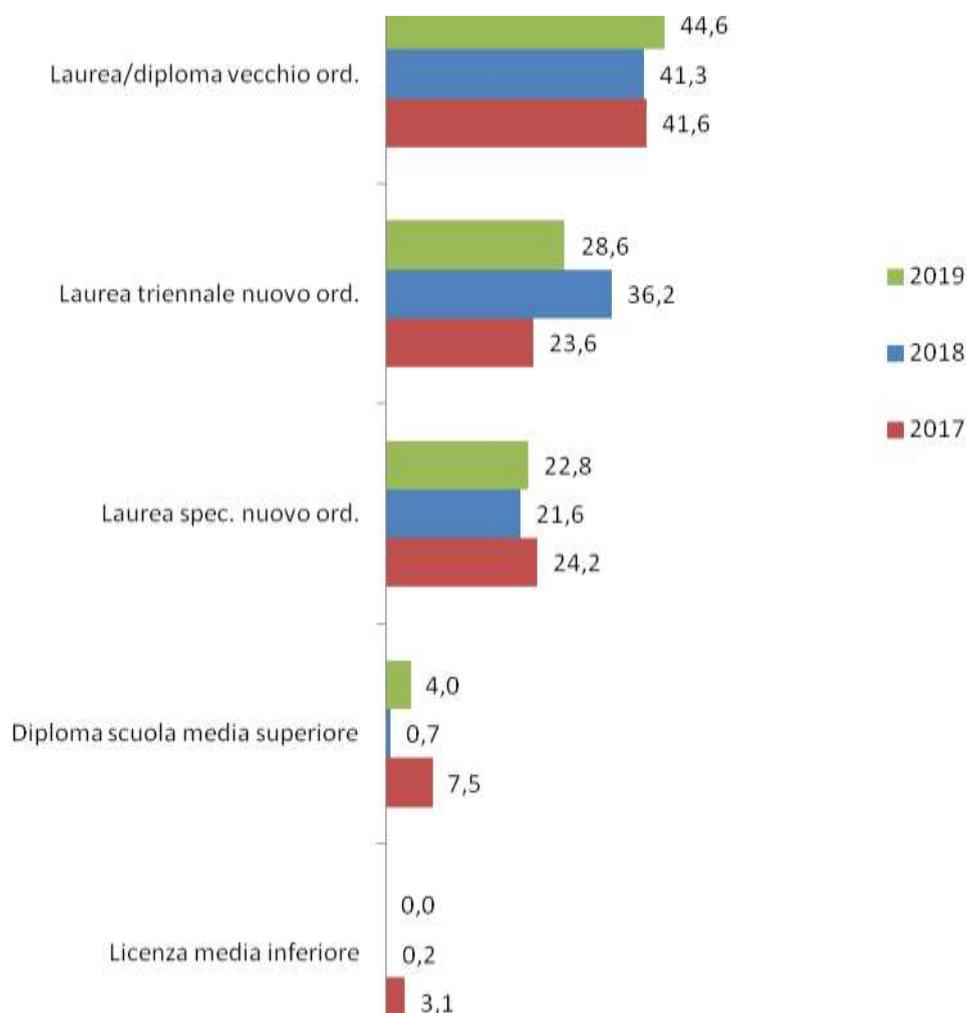
Rispetto all'anno precedente, nel 2019 (Tabella 3) si assiste a una prevalenza di professionisti di mezza età (61,2% tra i 40 e i 59 anni) rispetto al quelli più giovani (32,8% sino ai 39). Nel triennio si assiste anche a un lieve costante calo dei partecipanti over 60. La quantità e la tipologia di iniziative proposte incide certamente sull'età dei partecipanti. Gli anni come il 2017 o il 2018 che propongono corsi più mirati e meno numerosi favoriscono la partecipazione più matura.

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

	Frequenza 2019	% rispondenti 2019	% rispondenti 2018	% rispondenti 2017
fino a 29	30	12,9	16,3	15,4
30-39	46	19,8	29,5	17,5
40-49	86	37,1	27,1	24,5
50-59	56	24,1	19,5	34,2
60 e oltre	14	6,0	7,6	8,4
Totale rispondenti	232	100	100	100
Non rispondenti	48			
Totale	280			

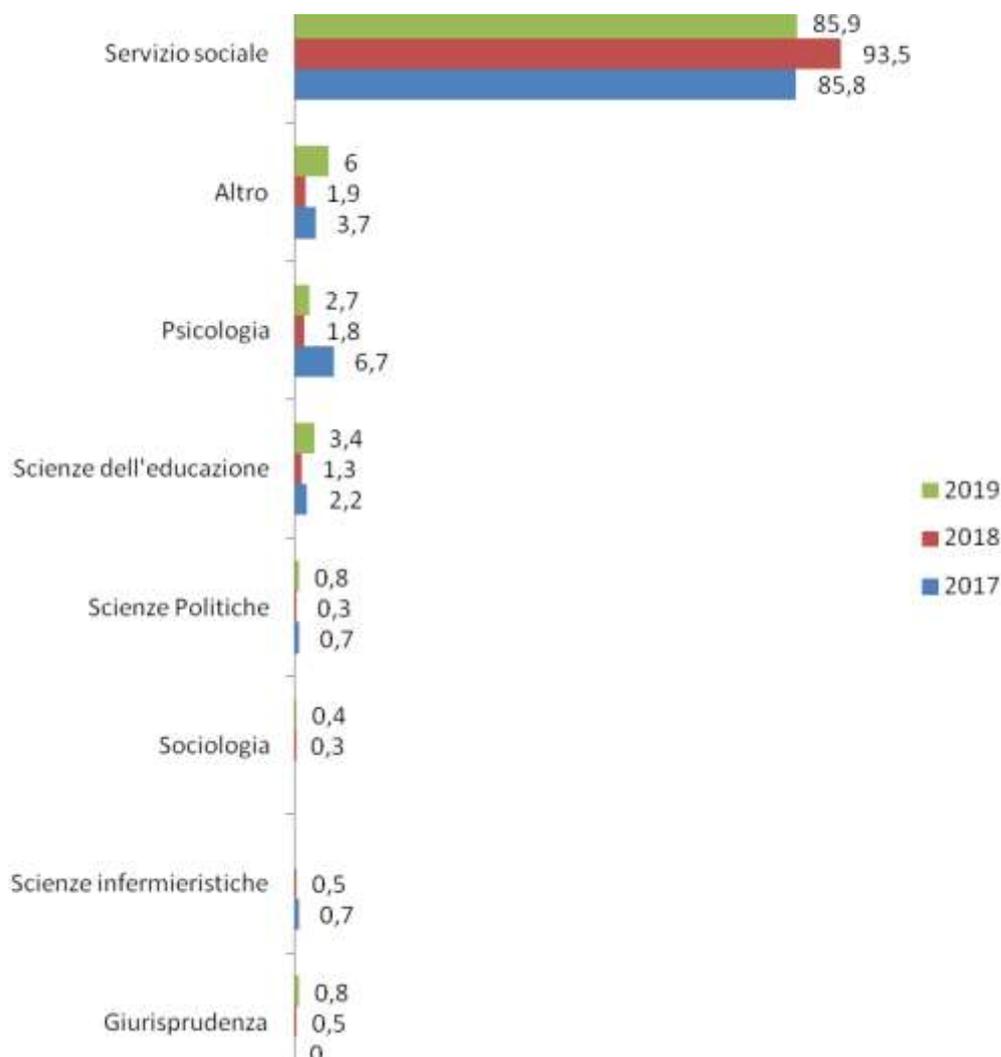
Le tipologie dei titoli di studio (Grafico 1) in possesso dei partecipanti confermano la netta prevalenza di laureati (96%), segnalando nel contempo, rispetto al 2018, una significativa flessione delle lauree triennali (-7,5%). Contemporaneamente si verifica una crescita delle lauree del vecchio ordinamento e delle triennali (+3,3%). Sostanzialmente stabile nel triennio la partecipazione dei laureati specialisti con una media attorno al 23%. Residuale la presenza di diplomati superiori.

Grafico 1 - Titolo di studio dei partecipanti (Percentuale rispondenti 98,6%)



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 molte iniziative formative specificatamente dedicate a questi professionisti. 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. A questo proposito nel 2019 si incomincia a rilevare un lieve incremento percentuale di educatori nei partecipanti all'indagine (+2,1%), forse a segnalare che una miglior definizione professionale favorisce anche l'emergere di nuovi bisogni di aggiornamento. Infine, probabilmente pesa 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.

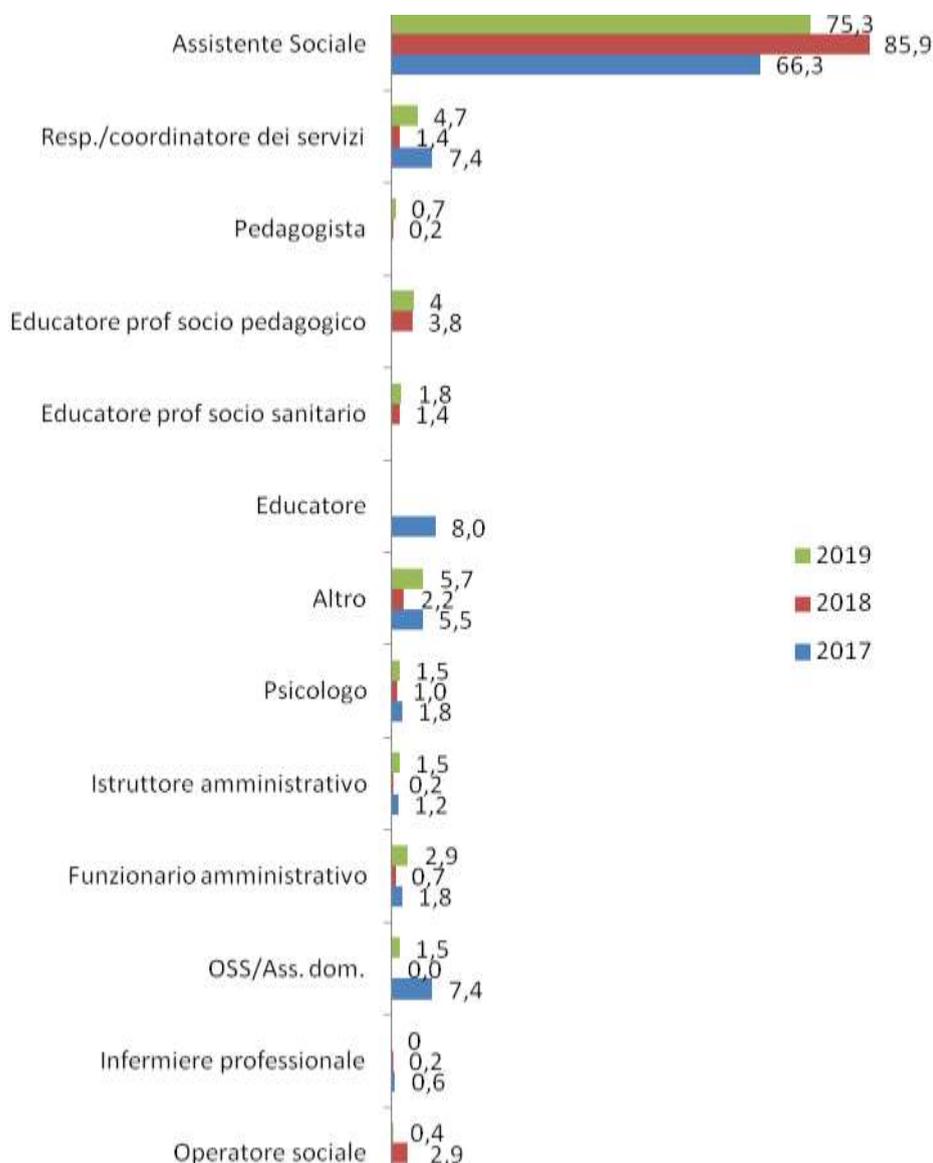
Grafico 2 - Tipologie delle lauree dei partecipanti (Percentuale rispondenti 93,6%)



Coerentemente con quanto finora osservato, nel corso del 2019 il profilo professionale di assistente sociale appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 3), anche se in calo rispetto al 2018, e costituisce circa il 75% dei casi.

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 nel 2019 il 5,8 % dell'universo dell'indagine. Su questo dato pesano sicuramente tanto la recente definizione dell'assetto normativo che regola la professione, 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 attraverso l'acquisizione di crediti formativi. Presumibilmente questi ultimi percorsi formativi hanno impegnato gran parte del tempo dedicato alla formazione degli educatori attualmente in servizio.

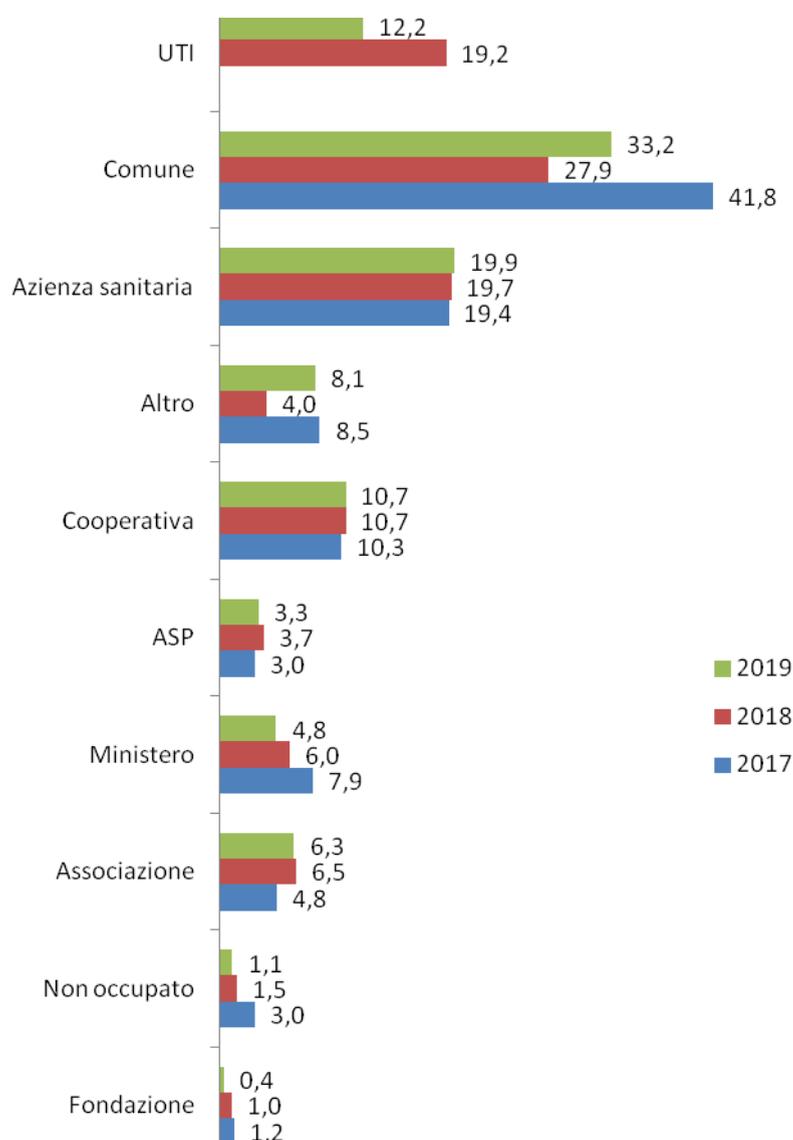
Grafico 3 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario (Percentuale rispondenti 98,2%)



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 (45,4%), tuttavia costoro risultano per il 33,2% alle dipendenze dei comuni e per il 12,2% 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 progressivo calo quella di operatori occupati presso enti ministeriali (-3,1% dal 2017). L'andamento delle provenienze dalle Aziende sanitarie (19,9%) risulta in costante lieve crescita dal 2017 (+0,5%). Coloro che non si ritrovano in alcuna delle appartenenze lavorative predefinite dal questionario e scelgono la categoria "altro" sono l'8%. Quest'ultima percentuale dopo la significativa diminuzione (-4%) del 2018, si ricolloca al livello del 2017. Alla successiva richiesta di specificare la categoria altro si rileva un'alta dispersione delle risposte per cui non è

possibile individuare una categoria prevalente di appartenenza. Si tratta perlopiù di situazioni occupazionali precarie o atipiche.

Grafico 4 - Ente di appartenenza degli operatori (Percentuale rispondenti 96,8%)



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 apparteneva al territorio triestino, nel 2018 e nel 2019 il primato spetta a Udine, grazie alle iniziative formative di natura deontologica organizzate in queste sedi regionali in collaborazione con l'Ordine Regionale degli Assistenti sociali. In virtù di quest'ultime iniziative, anche Pordenone si colloca su valori più alti rispetto al 2017, anche se con un certo calo rispetto al 2018. Rispetto agli anni precedenti, appare ridotta la partecipazione di operatori provenienti da fuori

regione (3,01%).

Tabella 4 - Provenienza dei partecipanti (Percentuale rispondenti 95,0 %)

Provincia	2017	2018	2019
Trieste	49,68%	27,20%	19,92%
Udine	27,39%	40,16%	50,75%
Gorizia	7,01%	8,29%	10,91%
Pordenone	7,64%	22,02%	15,41%
Fuori FVG	8,28%	2,33%	3,01%
Totale	100%	100%	100%

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. Come nel 2018, vi è un'alta partecipazione e rispondenza da parte dei neo assunti che sono in aumento di 5,4 punti percentuali rispetto al 2017, e rappresentano il 32,9% dei partecipanti all'indagine, mentre la categoria più rappresentata ormai da due anni è quella degli operatori nella fase centrale della propria vita lavorativa (da 11 a 20 anni: il 34,2%). In lieve aumento rispetto all'anno precedente invece la fascia dei professionisti con maggiore esperienza lavorativa che sono il 18,1%.

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

Anni lavorati	2017	2018	2019
Da 0 a 5	27,5%	31,6%	32,9%
Da 6 a 10	22,7%	16,4%	14,8%
Da 11 a 20	23,3%	34,8%	34,2%
21 e oltre	26,7%	17,2%	18,1%
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, mostrando altresì una tendenza di crescita (moltissimo interesse + 8,2% sul 2017). 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 2019	% rispondenti 2018	% rispondenti 2017
Per nulla (1)	0	0	0	0
Poco (2)	1	0,4	0,7	0
Abbastanza (3)	19	6,8	9,0	11,8
Molto (4)	119	42,5	45,6	48,2
Moltissimo (5)	135	48,2	44,7	40,0
Totale	274	100	100	100
Non risposte	6			
Totale	280			

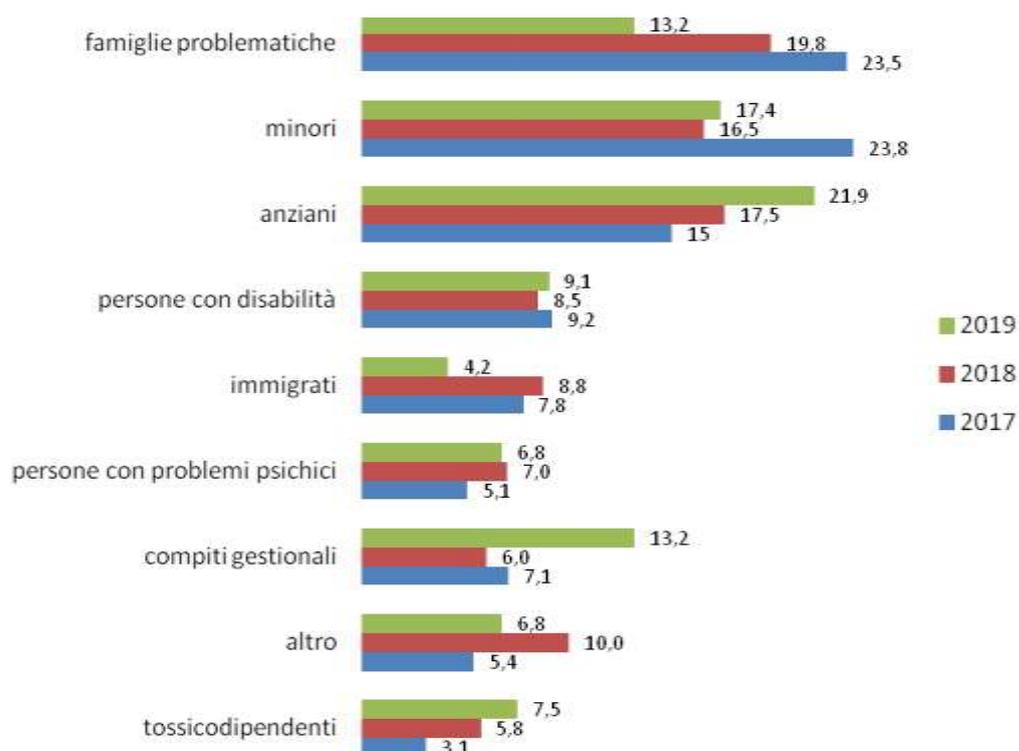
Per quanto concerne, nello specifico, le tematiche considerate “emergenti” nell’esperienza professionale dei partecipanti (Tabella 7), esse sono state rilevate con domande aperte, successivamente codificate nelle categorie qui sotto elencate. Nell’ultimo anno si registra una crescita significativa per gli aspetti connessi agli anziani, categoria nella quale sono stati ricompresi tutte le problematiche relative alla non autosufficienza, al deterioramento cognitivo, alle condizioni di povertà relazionale ed economica. Nel triennio 2017 – 2019 anni 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. Registra un lieve calo anche l’interesse per le tematiche relative ai minori, settore in cui si sottolineano in particolare le problematiche legate al disagio adolescenziale nelle sue diverse declinazioni (bullismo, dipendenze, esordio psicotico, disturbi alimentari). Sostanzialmente stabile l’attenzione verso le problematiche dell’immigrazione (+1.55% sul 2019), 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 di origine straniera nei servizi sta assumendo sempre più un carattere abituale e non emergenziale. Scende significativamente anche la soglia di attenzione verso le problematiche dell’esclusione sociale (-9,70%), nelle quale abbiamo compreso anche le situazioni povertà e precarietà reddituale o lavorativa, pur rappresentando un’area di problematicità emergente per quasi un quinto dei rispondenti. Gli aspetti organizzativi, con il 7.69%, costituiscono un ambito costante di problematicità che prosegue dagli anni precedenti anche se in calo rispetto al 2018 (-1,92%), segnale forse di una difficoltà complessiva che accompagna le transizioni istituzionali che hanno coinvolto i servizi negli ultimi anni. In lieve costante crescita negli ultimi anni anche l’attenzione verso le dipendenze legali e illegali, forse perché queste problematiche sono così ampiamente diffuse nella società da determinare il venir meno della percezione di un loro carattere emergenziale. 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 31,3%)

	2017	2018	2019	Variazione 2019 - 2018
Esclusione sociale	15,63%	31,00%	21,30%	-9,70%
Minori	16,67%	15,28%	13,02%	-2,26%
Famiglie Problematiche	26,04%	14,41%	11,83%	-2,58%
Aspetti socio-sanitari	0,00%	0,44%	0,00%	-0,44%
Asp. Organizzativi	8,33%	9,61%	7,69%	-1,92%
Disabili	5,21%	5,68%	6,51%	0,83%
Anziani	15,63%	8,73%	15,38%	6,65%
Dipendenze	3,13%	4,80%	5,33%	0,53%
Amministrazione	2,08%	0,00%	2,37%	2,37%
Relazione di aiuto	2,08%	1,75%	4,73%	2,98%
Psichiatria	0,00%	2,62%	4,73%	2,11%
Giovani	1,04%	1,31%	1,18%	-0,13%
Immigrati	4,17%	4,37%	5,92%	1,55%

Dal Grafico 5 si può osservare come il 2019 confermi notevolmente la riduzione percentuale di operatori impegnati con i minori (- 6,4% dal 2017), con le famiglie problematiche (-10,37% dal 2017), con le persone migranti (-4,6%). Cresce invece il numero di coloro che hanno come aree principali di riferimento i problemi legati agli anziani (+4,4%), che sono impegnati in compiti gestionali senza rapporto diretto con l'utenza (7,2%), o nell'ambito delle dipendenze da sostanze illegali (+1,7). Sostanzialmente stabile l'impegno assorbito dai problemi della disabilità e dall'utenza psichiatrica. Famiglie (13,2%), minori (17,4%) e anziani (21,9 %) permangono comunque le utenze di riferimento principali degli operatori. Da segnalare la diminuzione della categoria altro (- 3,2%), rispetto all'anno precedente. 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)



Dal 2018 è stata modificata la parte del questionario 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, del lavoro di comunità e della progettazione e verifica degli interventi conflitti si collocano sopra il 70% di preferenze molto o moltissimo. Seguono i temi della

mediazione dei conflitti (69,2%), dalla valutazione delle situazioni (68,4%), della comunicazione interpersonale (65,5%) e dell'aggiornamento legislativo (65,2%).

I temi delle cure palliative (27,0%), della riforma del Terzo settore (40,2%) sono invece in fondo alla lista dei bisogni evidenziati. Ciò è in parte spiegabile con il fatto che la maggior parte degli intervistati 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 settore non profit.

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

Tematica	poco o nessuno	abbastanza	molto o moltissimo	Totale casi validi (su 280)
1 Famiglia multiproblematica	7,1	15,8	77,1	240
2 Lavoro di comunità	10,3	18,6	71,1	242
3 Progettazione e verifica degli interventi	10,0	19,6	70,4	240
4 Mediazione dei conflitti	12,5	18,3	69,2	240
5 Valutazione delle situazioni (problema individuale sociale)	13,5	18,1	68,4	237
6 Comunicazione interpersonale	10,1	24,4	65,5	238
7 Aggiornamento legislativo	12,7	24,1	63,3	245
8 Problematiche inerenti la mediazione culturale	12,1	25,1	62,8	239
9 Dinamiche e gestione di gruppi	13,6	25,0	61,4	236
10 Violenza di genere	14,5	25,2	60,3	234
11 Disagio minorile	15,5	25,4	59,1	232
12 Organizzazione e gestione dei servizi	21,0	21,4	57,6	243
13 Supervisione didattica e in servizio	17,9	27,2	54,9	235
14 Aggressività verso gli operatori	18,7	27,2	54,0	235
15 Area della salute mentale	14,0	32,6	53,4	236
16 Deontologie delle professioni di aiuto	21,1	26,9	52,1	242
17 Valutazione dei servizi	26,9	22,3	50,8	242
18 Area delle persone con disabilità	21,5	27,8	50,6	237
19 Politiche sociali e pianificazione territoriale	24,0	25,6	50,4	242
20 Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	22,5	29,2	48,3	240
21 Area della non autosufficienza	28,4	23,3	48,3	236
22 Area delle dipendenze	18,8	34,6	46,6	234
23 Riforma del Terzo Settore	30,1	29,7	40,2	239
24 Cure palliative	45,6	27,4	27,0	237

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

L'interesse personale propende verso temi formativi molto legati all'operatività e al lavoro orientato a situazioni ad alta problematicità e conflittualità, senza trascurare l'attenzione alle risorse del contesto (lavoro di comunità), per il contributo che possono offrire nell'affrontare casi complessi.

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

Gli aspetti relativi 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.

L'attenzione formativa sembra inoltre maggiormente rivolta verso competenze di carattere trasversale rispetto a quelle che afferiscono all'intervento rivolto alle singole categorie di utenza. Permane costante invece negli ultimi anni la percezione della famiglia come ambito di difficoltà relazionale e d'insorgenza di problematiche personali e sociali.

Nella tabella 9 sono invece rappresentati i dati raccolti degli 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 il 30% degli intervistati non hanno ritenuto di farsi interpreti della realtà a cui appartengono 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 280)
1	1	Famiglia multiproblematica	12,1	16,4	71,5	207
18	2	Area delle persone con disabilità	19,6	19,1	61,3	199
3	3	Progettazione e verifica degli interventi	15,9	23,7	60,4	207
2	4	Lavoro di comunità	17,9	22,2	59,9	207
11	5	Disagio minorile	22,0	20,0	58,0	200
21	6	Area della non autosufficienza	21,2	21,7	57,1	203
12	7	Organizzazione e gestione dei servizi	17,3	27,2	55,4	202
20	8	Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	16,7	29,4	53,9	204
5	9	Valutazione delle situazioni (problema individuale sociale)	15,9	30,8	53,2	201
10	10	Violenza di genere	22,1	27,1	50,8	199
7	11	Aggiornamento legislativo	19,0	30,7	50,2	205
8	12	Problematiche inerenti la mediazione culturale	24,6	26,6	48,8	203
19	13	Politiche sociali e pianificazione territoriale	20,2	31,0	48,8	203
17	14	Valutazione dei servizi	22,8	29,7	47,5	202
4	15	Mediazione dei conflitti	18,5	35,6	45,9	205
15	16	Area della salute mentale	23,6	33,2	43,2	199
14	17	Aggressività verso gli operatori	24,1	33,5	42,4	203
9	18	Dinamiche e gestione di gruppi	26,4	32,3	41,3	201
6	19	Comunicazione interpersonale	22,8	38,1	39,1	202
22	20	Area delle dipendenze	28,3	33,3	38,4	198
23	21	Riforma del Terzo Settore	29,1	33,5	37,4	203
13	22	Supervisione didattica e in servizio	37,8	31,1	31,1	196
16	23	Deontologie delle professioni di aiuto	38,9	30,0	31,0	203
24	24	Cure palliative	48,7	29,7	21,5	195

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

La tabella 10 ci consente di raffrontare lo scarto tra interesse personale e interesse percepito

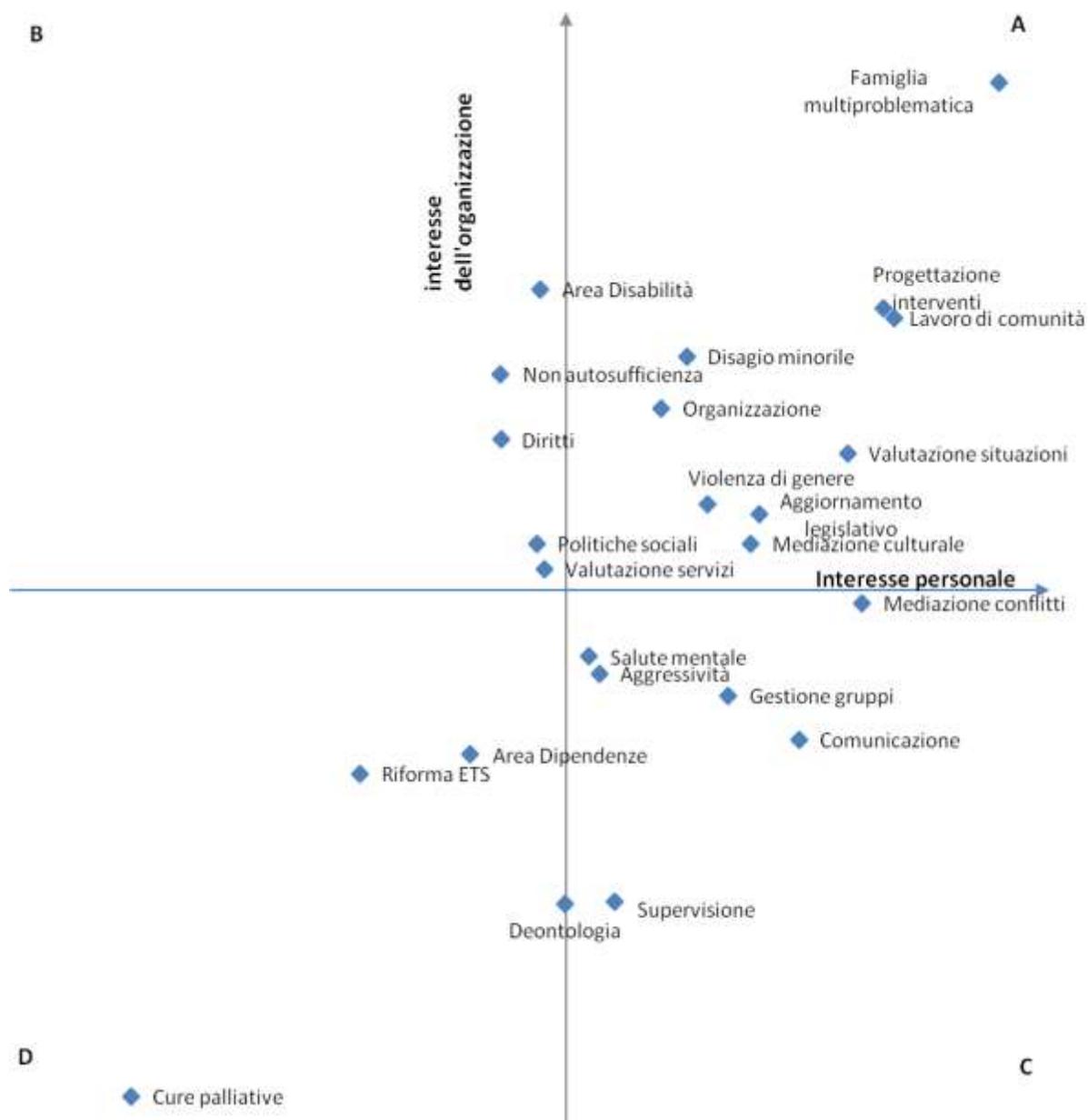
dell'organizzazione. Laddove il numero è positivo prevale l'interesse personale su quello dell'organizzazione, viceversa ove la percentuale è negativa.

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

	poco o nessuno	abbastanza	molto o moltissimo
Comunicazione interpersonale	-12,7	-13,7	26,4
Supervisione didattica e in servizio	-19,9	-3,9	23,8
Mediazione dei conflitti	-6,0	-17,3	23,3
Deontologie delle professioni di aiuto	-17,8	-3,2	21,0
Dinamiche e gestione di gruppi	-12,8	-7,3	20,1
Valutazione delle situazioni (problema individuale sociale)	-2,4	-12,7	15,1
Problematiche inerenti la mediazione culturale	-12,5	-1,5	14,0
Aggiornamento legislativo	-6,4	-6,7	13,0
Aggressività verso gli operatori	-5,4	-6,3	11,7
Lavoro di comunità	-7,5	-3,6	11,2
Area della salute mentale	-9,6	-0,5	10,2
Progettazione e verifica degli interventi	-5,9	-4,1	10,0
Violenza di genere	-7,6	-1,9	9,5
Area delle dipendenze	-9,5	1,3	8,2
Famiglia multiproblematica	-5,0	-0,6	5,6
Cure palliative	-3,1	-2,3	5,5
Valutazione dei servizi	4,1	-7,4	3,3
Riforma del Terzo Settore	1,1	-3,8	2,7
Organizzazioni e gestione dei servizi	3,7	-5,8	2,2
Politiche sociali e pianificazione territoriale	3,8	-5,4	1,6
Disagio minorile	-6,5	5,4	1,1
Diritti cittadini, trasparenza e tutela della privacy	5,8	-0,2	-5,6
Area della non autosufficienza	7,2	1,6	-8,8
Area delle persone con disabilità	1,9	8,8	-10,7

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 alle tematiche della progettazione degli interventi e del lavoro di comunità. Un interesse molto elevato suscitano anche i temi del Disagio Minorile, della Valutazione dei casi e dell’Organizzazione dei servizi. In questo settore si collocano anche la Mediazione culturale, la Violenza di genere e l’Aggiornamento sulla normativa di settore, con uno sbilanciamento un po’ più marcato verso l’interesse personale.

L’accumularsi verso il quadrante A degli indici di dispersione delle tematiche sembra indicare una certa convergenza tra gli interessi personali e quelli delle organizzazioni appartenenza con le quali gli operatori sembrano avvertire degli elementi di sintonia, pur non mancando di evidenziare gradienti diversi di attenzione.

Nel quadrante B sono riportati i temi che preoccupano maggiormente le organizzazioni e che riscontrano minor interesse dal punto di vista personale: le Aree della Disabilità, della Non autosufficienza e dei Diritti di

cittadinanza. Le Politiche sociali e la Valutazione dei servizi si situano in prossimità dell'incrocio degli assi, a segnalare un interesse intermedio sia dal punto di vista personale sia da quello dell'organizzazione.

Nel quadrante C sono indicate invece le tematiche per le quali l'interesse personale prevale su quello avvertito dall'organizzazione di appartenenza: Comunicazione Interpersonale, Dinamica e gestione dei gruppi e dell'Aggressività rivolta verso gli operatori, Salute mentale e Supervisione. L'attenzione alle tematiche deontologiche sembra riscontrare un basso interesse da parte delle organizzazioni e un interesse personale di media rilevanza. In genere le tematiche di questo riquadro riguardano la tutela e la cura dell'identità professionale e personale.

Infine, i temi più marginali sui quali convergono sia lo scarso interesse dei singoli sia 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 dall'Area delle Dipendenze.

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 le risposte sono state solo 91 su 280 interpellati (circa il 32,5%). 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.

Competenza	Risposte	%
Relazione interpersonale	12	13,2%
Area normativa	9	9,9%
Capacità progettuale sul caso	15	16,5%
Lavoro di rete / integrazione	11	12,1%
Mediazione dei conflitti	7	7,7%
Immigrazione / multiculturalità	6	6,6%
Valutazione	5	5,5%
Esclusione sociale	2	2,2%
Disabilità	6	6,6%
Dipendenze	1	1,1%
Diritti di cittadinanza	3	3,3%
Lavoro con i gruppi	3	3,3%
Anziani	2	2,2%
Violenza di genere	2	2,2%
Supervisione	2	2,2%
Deontologia	1	1,1%
Accesso ai servizi	4	4,4%
Totale	91	100%

Gran parte delle risposte (il 29,7%) si orienta verso le competenze volte al lavoro diretto con le persone attraverso la cura della relazione e della capacità progettazione individualizzata. L'ascolto, l'accoglienza e l'empatia, sono indicati quali strumenti necessari a instaurare una buona comunicazione, necessaria anche a cogliere meglio le problematiche e i bisogni che l'utenza intende rappresentare ai servizi.

Anche la capacità di far fronte a situazioni marcate da forte conflittualità (7,7%) è indice di un'attenzione percepita al miglioramento della qualità delle relazioni.

Secondo gli operatori interpellati l'utenza si aspetta di veder aumentare la capacità di valorizzare le risorse

territoriali. Infatti, il 12,1% di risposte che indicano l'integrazione, il coordinamento e il lavoro di rete tra servizi come una delle aspettative maggiormente presenti nell'utenza.

Infine, a detta del 9,9% degli intervistati rispondenti, l'utenza di aspetta di trovare negli operatori delle persone competenti nell'informarle e orientarle rispetto all'accesso alle risorse e delle risposte del sistema di welfare e quindi costantemente aggiornate rispetto al mutevole quadro normativo di riferimento.

Le restanti categorie sono connotate da valori troppo esigui per assumere una qualche significatività.

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 del confronto tra i dati del 2018 e quelli 2019, attinenti alle competenze richieste dall'utenza.

Tabella 13 – Confronto con tematiche già presenti negli anni precedenti (2019 - 2020).

Competenza	2019	2018
Relazione interpersonale	13,2%	22,5%
Area normativa	9,9%	12,5%
Capacità progettuale sul caso	16,5%	12,5%
Lavoro di rete / integrazione	12,1%	11,7%
Mediazione dei conflitti	7,7%	11,7%
Immigrazione / multiculturalità	6,6%	5,0%
Valutazione	5,5%	4,2%
Esclusione sociale	2,2%	3,3%
Famiglie multiproblematiche	-	2,5%
Disabilità	6,6%	2,5%
Dipendenze	1,1%	2,5%
Diritti di cittadinanza	3,3%	-
Lavoro con i gruppi	3,3%	2,5%
Minori	-	1,7%
Psichiatria	-	1,7%
Genitorialità	-	0,8%
Anziani	2,2%	0,8%
Violenza di genere	2,2%	0,8%
Supervisione	2,2%	0,8%
Deontologia	1,1%	-
Accesso ai servizi	4,4%	-
	100%	100%

Pur tenendo conto delle difformità della rilevazione dovuta principalmente alla minore numerosità delle risposte nel 2019, si constata che viene sostanzialmente confermata la linea di tendenza che prevede prevalere le competenze professionali trasversali come quelle rivolte all'intervento sul caso: la comunicazione interpersonale la progettazione, la gestione dei conflitti e la 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 emergenti per l'anno in corso.

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 preferenza per il confronto all'interno della medesima comunità professionale e a un calo progressivo dell'interesse elevato per il confronto sia all'interno della propria comunità professionale (max interesse - 6% dal 2017) sia con altri professionisti, che scende dal 47,3% del 2017 al 43% del 2019 (max interesse -4,3%).

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

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

	2017	2018	2019	2017	2018	2019
1 (nessun interesse)	0,6	0,8	1,1	1,2	0,5	0,8
2 (poco interesse)	1,2	0,5	0,8	2,4	1,8	1,5
3 (abb. interesse)	9,1	12,1	10,0	16,2	15,6	12,5
4 (molto interesse)	30,5	32,6	35,6	32,9	35,8	42,2
5 (max interesse)	58,5	54,0	52,5	47,3	46,3	43,0

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)

I maggiori fattori ostativi nel 2019 si confermano essere i medesimi del 2018: la distanza dalla sede di lavoro (sommando abbastanza e molti ostacoli otteniamo un 32,6%) e soprattutto il costo della formazione (abbastanza e molti ostacoli: 36,1%). 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. Va tuttavia detto che rispetto al 2018 il peso complessivo degli ostacoli alla partecipazione alle attività formative sembra calare: se infatti nel 2018 il punteggio totale per tutte le tipologie di ostacoli di abbastanza e molti era 156,7%, nel 2019 esso è di 133,1% a segnalare un maggior agio dei partecipanti di quest'anno nella frequenza alla formazione.

Sulla partecipazione ai corsi sembrano incidere sempre meno negativamente la mancanza di autorizzazione da parte dell'ente di appartenenza (nessuno e pochissimi ostacoli 59,2%) e la durata dei corsi (nessuno e pochissimi ostacoli 57,8%).

Tabella 16 - Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione anno 2019 (%)

	Nessuno	Pochissimi	Alcuni	Abbastanza	Molti
Autorizzazione	46,2	13,0	20,6	10,7	9,5
Tempo	20,8	16,5	32,5	24,7	5,5
Durata	32,7	25,1	27,9	11,2	3,2
Costo	23,5	15,7	24,7	24,7	11,4
Distanza	19,7	20,5	27,6	20,5	11,8

Tabella 16 bis - 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 2017 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 2019 registrano un calo dei partecipanti all'indagine rispetto all'anno precedente, ma confermano alcune linee di tendenza già emerse negli anni precedenti. 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 viene confermata per il secondo anno di seguito una percentuale significativa di persone che lavorano nel Terzo Settore. Tale dato rispecchia l'evoluzione del nostro sistema di welfare sociale verso una sempre maggiore integrazione tra risorse pubbliche, del Terzo settore e private. Le professioni sociali si muovono sempre più all'interno di un mix di risorse ibride orientate all'interesse generale della comunità e ciò comporta la necessità di acquisire le competenze necessarie a transitare tra diversi contesti e diverse organizzazioni. La progressiva implementazione della riforma del Terzo settore, con le possibilità di coprogrammazione e coprogettazione pubblico privato che essa dischiude, costituisce l'orizzonte verso il quale orientare i nuovi assetti del welfare, per offrire risposte adeguate a bisogni complessi e a problematiche che hanno eziologie multifattoriali: sociali, sanitarie, culturali e ambientali.

- 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. D'altra parte non viene meno l'adesione alle proposte formative di operatrici e operatori più giovani e con una vicenda professionale più recente. Si pone così il problema di un ricambio generazionale e del ruolo che la formazione può giocare in esso al fine di trasmettere gli orientamenti valoriali, le competenze e le prassi operative che hanno dimostrato la loro validità nelle riforme intraprese nei primi anni 2000 mantenendo al contempo desto l'interesse per gli aspetti di innovazione e di cambiamento.

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

- è orientato ad accrescere le proprie **competenze legate all'operatività con l'utenza e al lavoro con situazioni connotate da alta problematicità e conflittualità**. Rispetto ad essa vuole rafforzare anche le **competenze di carattere progettuale e valutativo**. Presta maggiore **attenzione agli aspetti metodologici e trasversali** piuttosto che a quelli rivolti a particolari categorie di utenza;

- non perde però di vista il contesto ed è consapevole dell'importanza di **migliorare le proprie capacità di lavorare con e nella comunità di riferimento** per attivarne le risorse e le potenzialità **e di essere aggiornato rispetto all'assetto normativo** che regola il sistema delle politiche, dei servizi e delle prestazioni sociali e socio sanitarie 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;

- da molti anni ormai **si conferma l'attenzione al contesto familiare quale ambito di emersione e riproduzione di problematicità personali e relazionali**, che si manifestano e concretizzano in forme quali la violenza domestica e di genere, la povertà culturale ed educativa e, non ultimo, l'impovertimento economico legato alla precarietà occupazionale e reddituale;

- 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. Negli ultimi anni si registra però un segnale di lieve calo dell'interesse verso la dimensione del confronto che va monitorato, perché potrebbe essere indice dell'emergere di una certa fatica a mettersi in discussione nell'ambito del rapporto fra colleghi;

- **con le organizzazioni di appartenenza** appare condividere un bisogno formativo elevato legato alle situazioni familiari problematiche ai minori e in genere all'intervento sui casi (progettazione e valutazione). Emerge anche, pur con sottolineature diverse, una certa convergenza tra gli interessi personali e quelli delle organizzazioni. Rispetto ad esse i singoli operatori si mostrano però più interessati alla comunicazione interpersonale e alla gestione dei gruppi e maggiormente preoccupati dalle situazioni di aggressività che possono coinvolgerli. E' l'area della deontologia e della supervisione quella verso la quale gli enti di appartenenza appaiono meno attenti agli operatori e quest'ultima indicazione, se confermata nelle prossime rilevazioni, potrebbe costituire una criticità per la crescita professionale e la qualità dei servizi.

- le **difficoltà che incontra per partecipare alla formazione sono legate soprattutto agli spostamenti dalla sede di lavoro e ai costi** per i quali vorrebbe essere maggiormente sostenuto dal proprio datore di lavoro.

Trieste, dicembre 2020