

RAPPORTO 2021 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 negli anni 2020 e 2021

Gli anni 2020 e 2021 sono stati segnati dalla crisi pandemica da Covid 19 e dalle conseguenti restrizioni imposte alla vita sociale e lavorativa per il contenimento del contagio. Lock down e smart working sono state i principali provvedimenti che hanno sconvolto in breve tempo la vita delle organizzazioni e dei servizi, modificando il modo di lavorare e di produrre. A tutti è stato richiesto lo sforzo di adottare soluzioni innovative per affrontare la quotidianità lavorativa attraverso tecnologie informatiche per l'interazione e la collaborazione a distanza. Piattaforme di videoconferenza e software per la condivisione del lavoro sono diventati in breve strumenti di uso comune in molti settori produttivi, compresi i servizi sociali e quelli deputati all'educazione, all'istruzione e alla formazione, provocando in breve tempo forse il più grande salto tecnologico degli ultimi vent'anni in quanto a diffusione di strumenti e competenze informatiche.

Anche l'Irsses si è trovato a dover modificare la propria programmazione e il proprio modo di lavorare adottando forme di smartworking e proponendo iniziative formative in modalità webinar. Ciò ha avuto delle conseguenze anche per quanto riguarda la rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori sociali. Infatti, abitualmente la rilevazione si avvaleva di un questionario cartaceo somministrato ai partecipanti al termine delle iniziative formative autopromosse dall'IRSSeS che si svolgevano con modalità in presenza. Invece, la necessità di svolgere le iniziative formative in modalità remoto e nella forma del webinar ha comportato la necessità di modificare le modalità di rilevazione del fabbisogno formativo, che si sono svolte attraverso un questionario proposto alla compilazione online. Tale modalità di compilazione del questionario ha consentito di far partecipare alla rilevazione non solo agli operatori partecipanti alle iniziative formative, ma anche tutti coloro che facendo parte della rete di contatti dell'Istituto si rendevano disponibili a compilarlo. Il link per accedere al questionario infatti è stato comunicato ai potenziali interessati ricorrendo alla mailing list dell'IRSSeS, pubblicandolo sul e sulla nostra pagina face book dell'Istituto. Ciò ha consentito di raggiungere comunque un universo significativo di rispondenti, nonostante l'inevitabile calo di presenze registrato alle iniziative formative promosse.

IL QUESTIONARIO

La struttura del questionario è stata adattata alle funzionalità disponibili nello software utilizzato per la sua costruzione (Google moduli) e si è tenuto conto della necessità di rendere il più possibile agevole la sua compilazione online. Ciò ha comportato una revisione complessiva delle domande e delle risposte che per alcuni aspetti sono rimaste immutate e per altri invece sono state profondamente modificate. La parte che ha subito maggiori modifiche è quella riguardante i bisogni formativi a riguardo dei quali sono stati posti agli intervistati i seguenti quesiti:

- “Quale bisogno formativo senti come più urgente in questo momento della tua vita professionale?” La domanda intende indagare il livello di formazione richiesta: di base, di aggiornamento, specialistica, trasversale.
- “Quale modalità formativa preferisci?” Con questa domanda si propone la scelta tra diverse possibili situazioni formative, quali ad esempio convegno, aula, FAD ecc.
- “Relativamente alla formazione a distanza, assegna un valore di preferenza a queste modalità formative.” Attraverso questo item si intende rilevare la preferenze tra diverse possibili forme di formazione a distanza, ad

esempio tra webinar in diretta o accesso a contenuti preregistrati.

- “In relazione a quale tipologia di utenza vorresti migliorare le tue competenze / conoscenze?” Si propone la scelta in un elenco abbastanza ampio di categorie di utenza.
- “Rispetto a quali problematiche e modalità di lavoro con l’utenza indicata vorresti migliorare le tue competenze / conoscenze?” Con riferimento all’utenza prescelta nella domanda precedente si propone la scelta in una gamma di tematiche critiche.
- “Quali di queste aree e competenze della tua professione senti necessario approfondire?” Con questa domanda si cerca di indagare le competenze ritenute necessarie al ruolo organizzativo ricoperto, indipendentemente da quale sia l’utenza di lavoro.
- “Qual è attualmente la tematica emergente che sei chiamato/a ad affrontare nel tuo lavoro?”
- “Hai qualche tematica formativa specifica da suggerire?”
- “Quanto senti l’esigenza di confrontare le tue esperienze con altri operatori?” Distinguendo tra confronto tra operatori della medesima professione e tra operatori appartenenti ad altre aree professionali.
- “Esprimi delle valutazioni sugli ostacoli alla partecipazione a corsi ed iniziative di formazione e aggiornamento”

La seconda parte del questionario 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, il territorio in cui si svolge la propria sede lavorativa.

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.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima ed è stato compilato una sola volta nel corso dell’arco temporale della rilevazione.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI PARTECIPANTI ALLA RILEVAZIONE

Nel 2020 e 2021 gli operatori che hanno compilato il questionario di rilevazione del fabbisogno formativo sono stati complessivamente 293. Le modalità con le quali sono stati contattati sono riassunte nel Grafico 1.

Per la maggior parte (57%) hanno risposto ad un link inviato via e-mail. Per l'invio è stata utilizzata la banca dati degli indirizzi di posta elettronica dei partecipanti alle iniziative dell'IRSSeS negli anni precedenti.

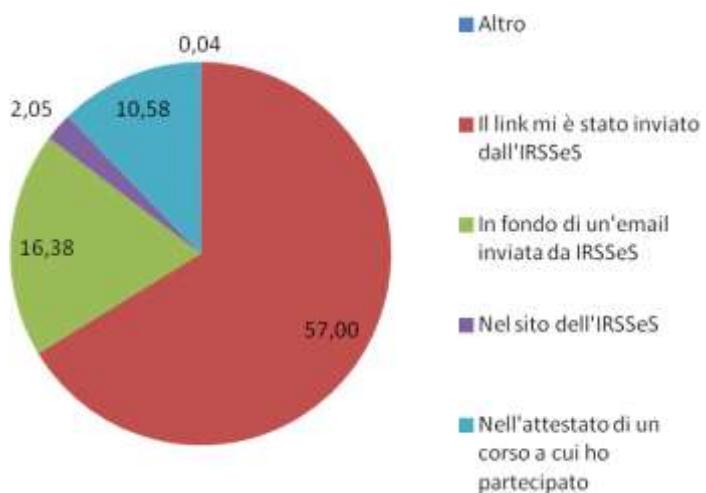
Al questionario si poteva accedere anche grazie ad un link che è stato aggiunto in fondo ai messaggi della corrispondenza informatica ordinaria dell'Istituto. Circa il 16,4% dei partecipanti ha utilizzato tale modalità per rispondere.

Solo il 10,6% circa ha compilato il questionario a conclusione di uno dei percorsi formativi online proposti dall'IRSSeS nel periodo pandemico, accedendovi attraverso il link messo a disposizione nell'attestato di partecipazione rilasciato a fine corso.

In piccola parte (2,05%) i rispondenti hanno aderito all'indagine grazie al link predisposto sul sito web dell'IRSSeS.

La corrispondenza elettronica è quindi stato il veicolo principale di reclutamento dei partecipanti all'indagine.

Grafico 1 – Modalità di accesso al questionario on line



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

Andando ad osservare il genere (Tabella 1), emerge la predominanza delle donne tra i partecipanti (86%). 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 nel settore dei servizi e che risulta ulteriormente accentuato per le professioni sociali. L'ultima rilevazione vede comunque aumentare lievemente il numero di rispondenti maschi.

Tabella 1 - Genere dei partecipanti

		% 2020 -21	% 2019	% 2018
Maschi	39	14,0	6,6	5,9
Femmine	245	86,0	93,4	94,1
Non risponde	9			
Totale	293	100	100	100
Totale				

Rispetto al 2019, nel 2020-21 (Tabella 2) si assiste a una prevalenza di professionisti di mezza età (57,4% tra i 40 e i 59 anni) rispetto a quelli più giovani (33,4% sino ai 39). Nell'ultima rilevazione si assiste anche a una ripresa dei partecipanti all'indagine over 60.

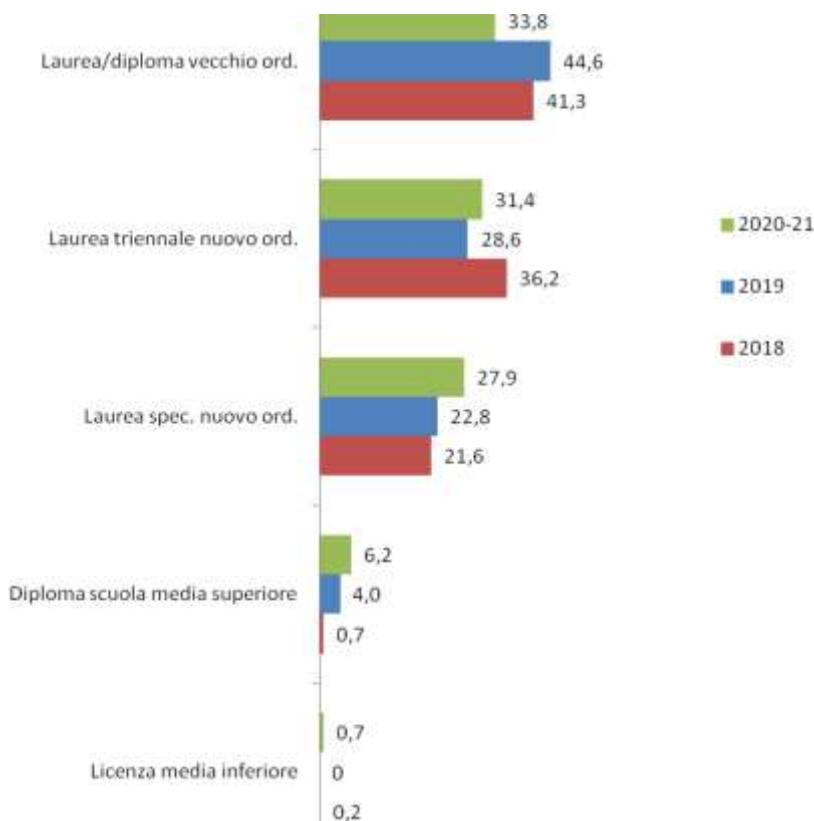
La modalità online di partecipazione all'indagine, svincolata dalla frequenza ai corsi in presenza, sembra aver modificato solo in parte la platea dei rispondenti per quanto riguarda il genere e l'età, confermando la linea di tendenza che vede una prevalere il genere femminile e le persone sopra i 40 anni.

Tabella 2 - Fasce d'età dei partecipanti

	Frequenza 2020 -21	%2020-21	% 2019	% 2018
fino a 29	35	11,9	12,9	16,3
30-39	63	21,5	19,8	29,5
40-49	113	38,6	37,1	27,1
50-59	55	18,8	24,1	19,5
60 e oltre	27	9,2	6,0	7,6
Totale	293	100	100	100

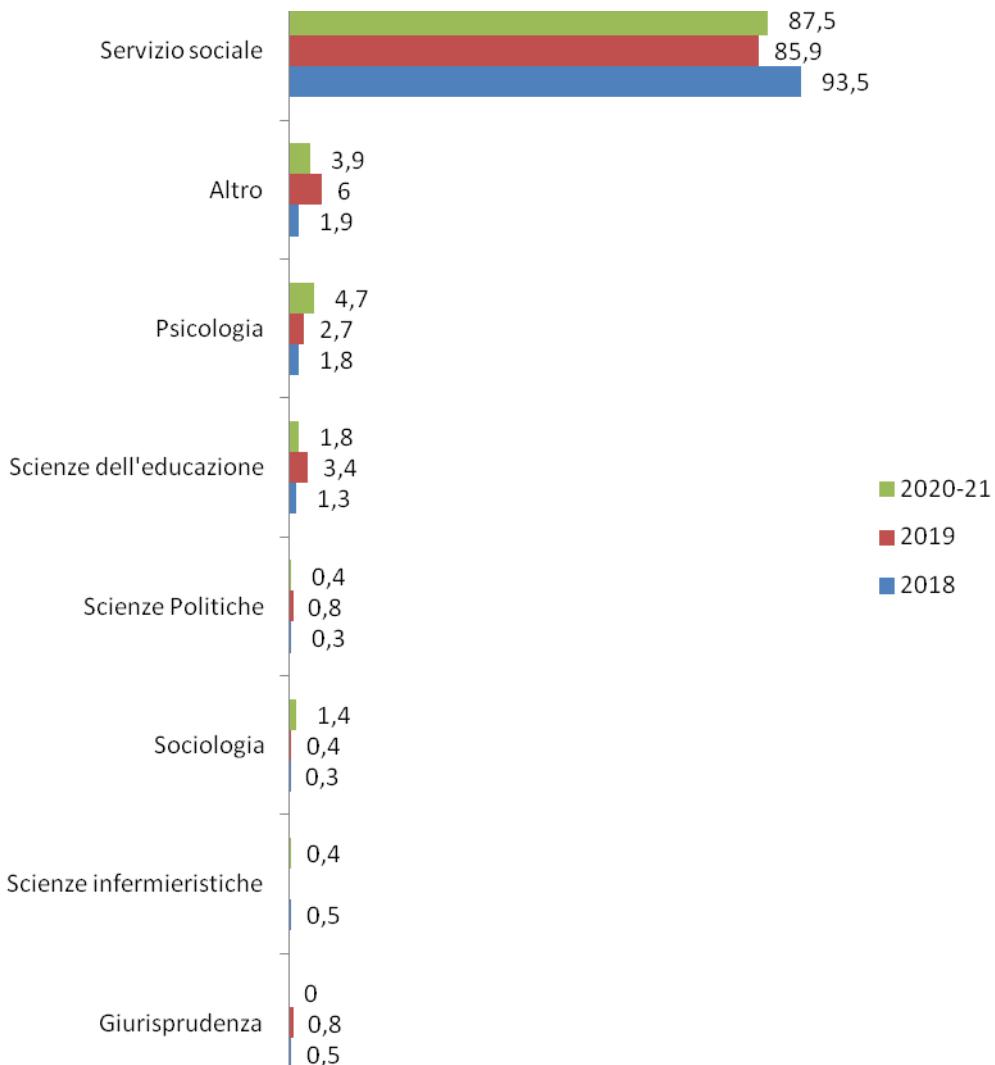
Le tipologie dei titoli di studio (Grafico 2) in possesso dei partecipanti confermano la netta prevalenza di laureati (93,1%), segnalando nel contempo, rispetto al 2019, una significativa flessione delle lauree del vecchio ordinamento (-10,8%). Contemporaneamente si verifica una crescita delle lauree specialistiche del nuovo ordinamento (+5,1%) e delle triennali (+2,8). Bisognerà attendere le prossime rilevazioni per capire se questi dati saranno confermati e, conseguentemente, costituiscono il segnale di una cessazione lavorativa dei professionisti formatisi all'università in periodi meno recenti. Si conferma come residuale la presenza di diplomati superiori.

Grafico 2 - Titolo di studio dei partecipanti (Percentuale rispondenti 98,6%)



Dal Grafico 3 si deduce che la maggior parte dei partecipanti continua a essere individuata tra coloro che hanno frequentato il corso di laurea in Servizio sociale. Sul dato complessivo, che vede prevalere i laureati in Servizio sociale, incidono probabilmente diversi fattori. Ad esempio, va certamente tenuto presente che a lungo è mancata una disciplina normativa nazionale specifica per le professioni educative in ambito sociale, lacuna colmata solo a fine 2017 con la legge 205. Ciò comporta ancora una certa fatica da parte degli educatori a rappresentarsi professionalmente e conseguentemente a rappresentare lo specifico apporto delle discipline pedagogiche e delle pratiche educative nell'ambito dei servizi sociali. Da qui forse anche la difficoltà a focalizzare e ad esprimere il proprio fabbisogno formativo. Da considerare, inoltre, che nonostante si sia cercato di dare massima pubblicità all'indagine, anche attraverso l'utilizzo di canali social e degli indirizzi a disposizione dell'IRSSeS, essa continua ad essere diffusa soprattutto all'interno della comunità professionale degli assistenti sociali e fatica a raggiungere le professioni sociali più recentemente regolamentate. Infine, probabilmente sulla partecipazione all'indagine 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 3 - Tipologie delle lauree dei partecipanti

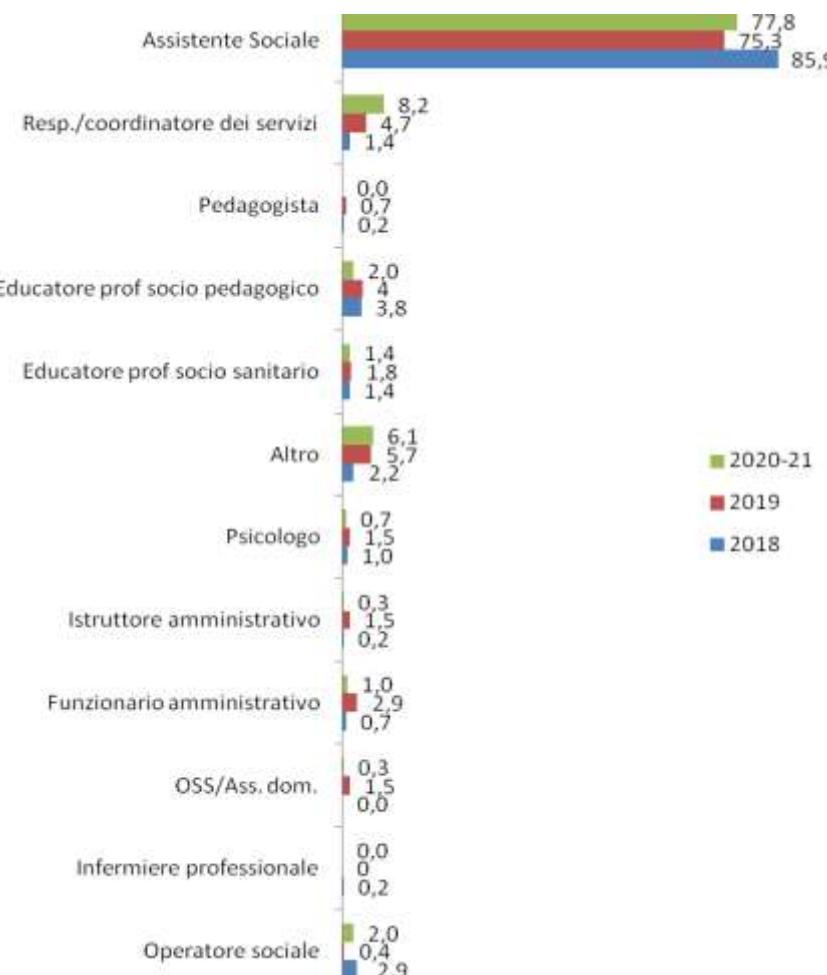


Coerentemente con quanto finora osservato, nel corso del 2020-21 il profilo professionale di assistente sociale appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 4 e costituisce un po' di più dei tre quarti dei casi (77,8%).

Significativo l'aumento di responsabili di servizio e coordinatori che rispondono al questionario: passando dal 4,7% del 2019 all'8,2% dei partecipanti quasi raddoppiano la loro presenza.

In seguito all'approvazione delle norme sulle figure dell'educatore professionale socio-pedagogico e del pedagogista, 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 2020-21 il 3,4 % dell'universo dell'indagine.

Grafico 4 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario



Per quanto concerne la situazione occupazionale (Grafico 5), si evidenziano significative differenze rispetto agli anni precedenti, soprattutto legate alla soppressione delle UTI, per cui non vi sono più rispondenti collocati organicamente all'interno di esse.

Coloro che hanno risposto al questionario sono per quasi la metà occupati nei servizi sociali comunali (46,4%). Nel 2019 erano il 45,4%, che per il 33,2% risultavano alle dipendenze dei comuni e per il 12,2% collocati organicamente nelle Unioni Territoriali Intercomunali (UTI), istituite ai sensi della l.r. 26/2014.

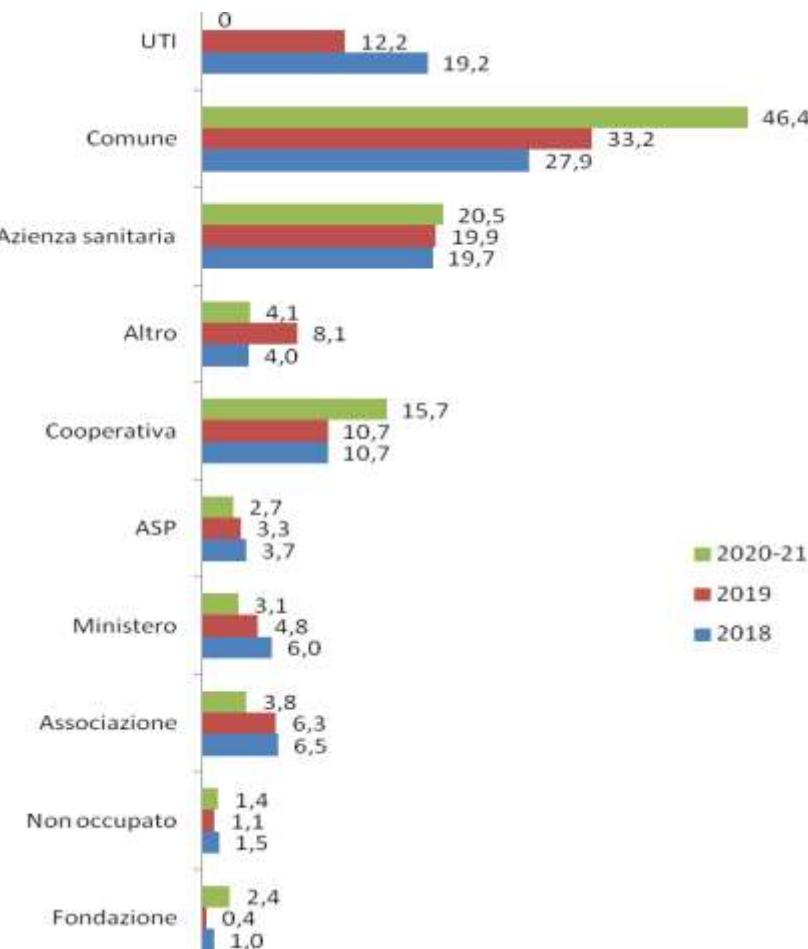
E' aumentata la presenza percentuale di partecipanti provenienti da Cooperative sociali, che si colloca 15,7%, probabilmente a segnalare una maggiore presenza di personale appartenente alla cooperazione sociale di tipo A all'interno degli sportelli e del segretariato del Servizio sociale dei Comuni.

In progressivo calo quella di operatori occupati presso enti ministeriali (-2,9% dal 2018). Gli operatori in forza alle Aziende per i Servizi alla Persona sono in lieve diminuzione negli ultimi tre anni con percentuali attorno allo 3%. L'andamento delle provenienze dalle Aziende sanitarie (20,5%) risulta invece in costante lieve crescita.

Coloro che non si ritrovano in alcuna delle appartenenze lavorative predefinite dal questionario e scelgono la categoria "altro" sono il 4,1%. Quest'ultima percentuale risulta oscillare significativamente negli ultimi anni con variazioni attorno + - 4% dal 2017. Alla successiva richiesta di specificare la categoria altro si rileva un'alta dispersione delle risposte per cui non è possibile individuare un'organizzazione prevalente di appartenenza. Si tratta perlopiù di situazioni occupazionali precarie o

atipiche.

Grafico 5 - Ente di appartenenza degli operatori



Sul versante della distribuzione territoriale (Tabella 3) con la proposizione dell'indagine online si registra il venire meno della corrispondenza tra le sedi delle iniziative formative e la provenienza dei partecipanti che si verificava precedentemente. Infatti, in passato, poiché il questionario veniva somministrato al termine dei corsi di formazione, la distribuzione nei territori provinciali del FVG dei partecipanti all'indagine rispecchiava quella del numero dei frequentanti le proposte formative che venivano organizzate localmente. L'indagine online invece è indipendente dal vincolo spaziale della sede di realizzazione delle iniziative formative.

Nel 2020-21 la maggioranza dei partecipanti appartiene al territorio udinese (37,54%), poco più di un quarto dei partecipanti appartiene dal territorio triestino (27,65%), il 16% a quello goriziano e infine il 12% a quello pordenonese.

Tabella 3 - Provenienza dei partecipanti

Provincia	2018	2019	2020-21
Trieste	27,20%	19,92%	27,65%
Udine	40,16%	50,75%	37,54%

Gorizia	8,29%	10,91%	16,05%
Pordenone	22,02%	15,41%	12,29%
Fuori FVG	2,33%	3,01%	6,47%
Totale	100%	100%	100%

Per quanto riguarda invece l'anzianità di servizio (Tabella 4), i dati indicano che più della la metà dei partecipanti (56,8%) si situa nei primi dieci anni di vita lavorativa nell'attuale posizione, il restante 43% invece è oltre la prima decade. Si registra un'alta partecipazione e rispondenza da parte dei neo assunti che sono in aumento di 11 punti percentuali rispetto al 2019, e con il 43,6% dei partecipanti all'indagine rappresentano anche la fascia maggioritaria dei partecipanti all'indagine, sovertendo la tendenza degli anni precedenti nei quali la fascia maggiormente rappresentata, seppur di poco, era quella dagli 11 ai 20 anni di anzianità di servizio. Inoltre, considerando che la fasce d'età indicate a Tabella 2 indicano una prevalenza di rispondenti sopra i 40 anni, si può supporre che la stabilizzazione dei partecipanti nell'attuale posizione lavorativa sia avvenuta piuttosto tardivamente.

Tabella 4 - Anzianità di servizio degli operatori

Anni lavorati	2018	2019	2020-21
Da 0 a 5	31,6%	32,9%	43,6%
Da 6 a 10	16,4%	14,8%	13,2%
Da 11 a 20	34,8%	34,2%	27,5%
21 e oltre	17,2%	18,1%	15,7%
Totale	100%	100%	100%

ANALISI DELLE RISPOSTE SUL FABBISOGNO FORMATIVO

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

Nel nuovo questionario è stato preliminarmente chiesto ai partecipanti quale fosse la loro modalità preferita per fruire della formazione.

La risposta è stata evidentemente condizionata anche dalla restrizioni ai contatti sociali legate al periodo pandemico. Dal Grafico 6 si può evincere come le possibilità aperte dalla formazione a distanza siano molto apprezzate. Centoventi partecipanti all'indagine hanno espresso il loro gradimento per tale modalità con il grado maggiore della scala proposta (è la mia preferita).

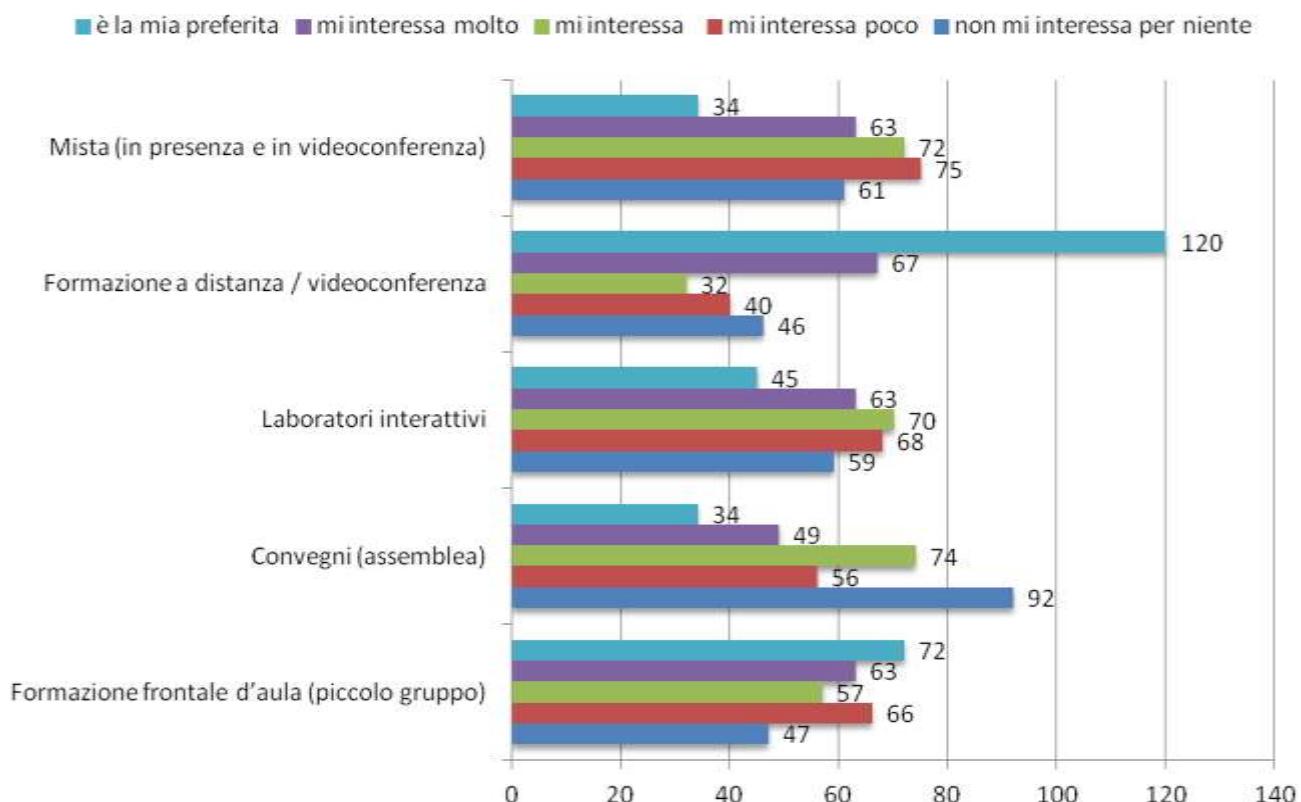
Al polo opposto si collocano invece i convegni, che risultano essere i meno attraenti con ben 92 indicazioni di totale disinteresse.

La tradizionale formazione d'aula risulta essere ancora abbastanza gradita: 72 partecipanti su 293 la preferiscono in assoluto.

La formazione che alterna presenza e videoconferenza e i laboratori interattivi non risultano molto graditi, collocandosi in una fascia che va da un interesse moderato al completo disinteresse.

Da questo quadro non pare emergere un interesse dei partecipanti verso formazioni particolarmente interattive e partecipate. Essi paiono piuttosto propendere per forme più tradizionali di apprendimento frontale.

Grafico 6 – Modalità preferite di svolgimento della formazione (numero di preferenze espresse)



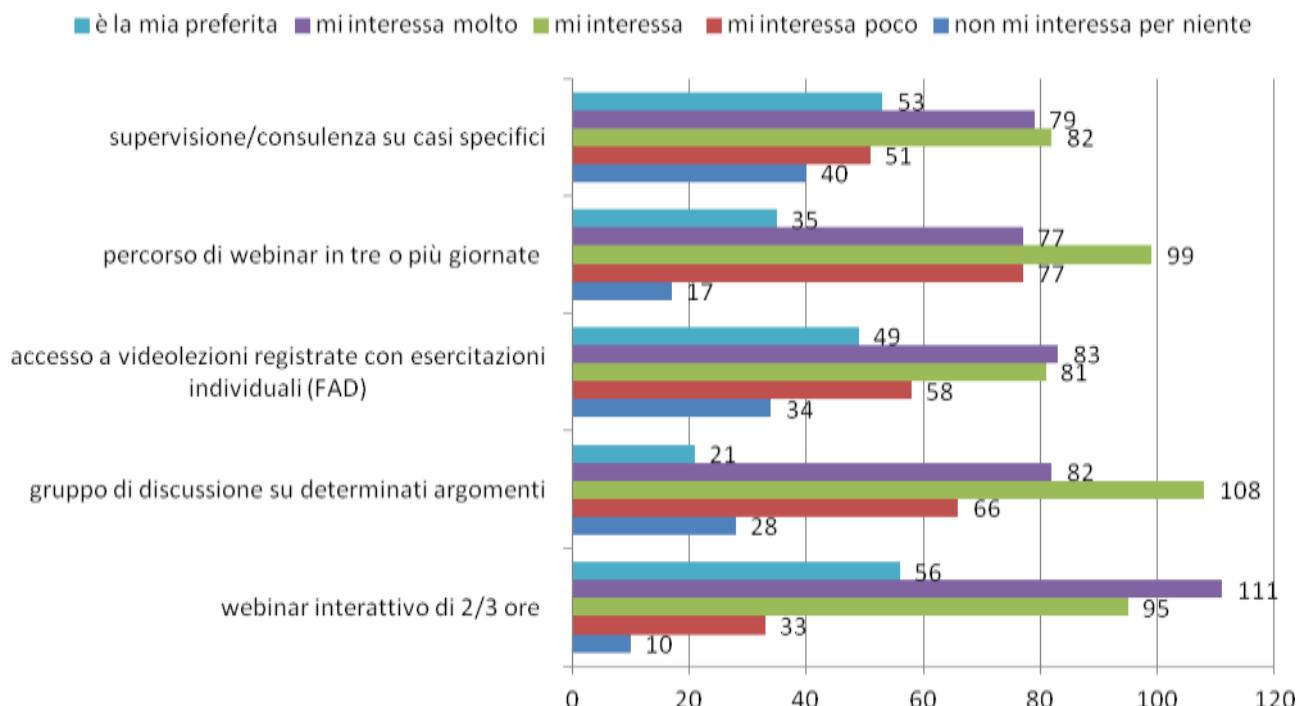
Poiché nel periodo pandemico si è diffusa notevolmente la formazione da remoto, un ulteriore domanda ha indagato quale fosse la modalità preferita di svolgimento dell'apprendimento a distanza. Il Grafico 7 mostra il numero di preferenze espresse per le diverse modalità di FAD proposte nel questionario.

Il webinar breve (2-3 ore) risulta il più gradito con 56 preferenze assolute e 111 persone che lo indicano come molto interessante. Segue, abbastanza distanziato, l'accesso a video lezioni registrate (49 preferenze assolute e 83 indicazioni di molto interessante). A pari merito si colloca la supervisione che in 53 indicano come preferita in assoluto e in 79 come molto interessante.

I partecipanti risultano invece meno interessati a percorsi che si sviluppano in più giornate e alle situazioni molto interattive (gruppi di discussione).

In sintesi, da questa rilevazione, emerge un interesse elevato per la formazione online, che però, preferibilmente, non deve richiedere tempi lunghi di permanenza davanti allo schermo e deve proporre argomenti ben definiti e circoscritti, senza impegnare eccessivamente i partecipanti in interazioni.

Grafico 7 – Modalità preferite di svolgimento della formazione



Riferendosi sempre all'ambito della tipologia di formazione, ai partecipanti all'indagine è stato anche chiesto anche a quale livello vorrebbero si collocasse la formazione erogata.

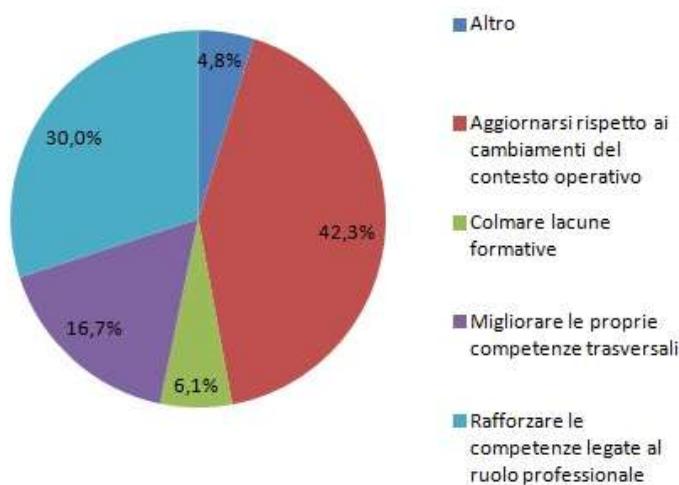
Sono stati proposti quattro possibili livelli di scelta:

- Formazione di base (colmare lacune formative)
- Aggiornamento (formazione continua)
- Specialistica (relativa al ruolo e alla professione esercitata)

- Competenze trasversali

Come evidenziato nel Grafico 8, gran parte dei rispondenti (42,3%) evidenzia la necessità di una formazione continua di aggiornamento. Il 30% sente la necessità di accrescere le competenze legate all'esercizio del ruolo professionale. Il 16,7% vorrebbe invece aumentare le competenze trasversali. Infine solo il 6,1% indica una formazione volta a colmare lacune di base. Le indicazioni appaiono coerenti con il profilo dei rispondenti costituito per lo più da professionisti con formazione universitaria e con un'attività lavorativa in corso, che paiono quindi interessati a consolidare e aggiornare competenze già possedute.

Grafico 8 – Livello formativo



Per quanto concerne, nello specifico, le tematiche considerate “emergenti” nell’esperienza professionale dei partecipanti, esse sono state rilevate con domande aperte, successivamente codificate nelle categorie elencate nella Tabella 5.

Una prima distinzione può essere fatta tra coloro che hanno inteso riferire l’emergenza all’utenza, che sono circa l’83% dei rispondenti e coloro che invece l’hanno riferita a problematiche relative all’esercizio della attività professionale (organizzazione, progettazione, integrazione tra servizi) che costituiscono il restante 17%.

Fra i primi le tematiche dell’esclusione sociale sono quelle che sono state avvertite come più urgenti (17%). In questa categoria sono state raggruppate tutte le problematiche relative alla povertà, alla disoccupazione e alla mancanza di lavoro, assenza di reti personali di sostegno, solitudine.

Le problematiche che investono i minori e le famiglie si posizionano rispettivamente al secondo (15,5%) e terzo posto (12,9%). Considerate assieme costituiscono però l’area in cui si avvertono maggiori difficoltà e sofferenze. Per i minori vengono indicate frequentemente le tematiche della tutela e della dispersione scolastica, per le famiglie la conflittualità, la violenza domestica e di genere, le fragilità delle figure genitoriali.

Al quarto posto si collocano invece i problemi dell’età anziana (11%) con la perdita dell’autosufficienza in primis, ma anche con la difficoltà delle famiglie e dei care givers nell'affrontare l'invecchiamento dei propri cari.

I problemi organizzativi costituiscono l’emergenza per circa il 10% dei rispondenti (quinto posto nell’elenco). Questa categoria raggruppa le difficoltà che emergono dalle difficoltà gestionali e dal lavoro amministrativo, dalla riorganizzazione dei servizi in conseguenza della situazione pandemica, dai cambiamenti normativi che modificano assetti e modalità di prestazione dei servizi socio sanitari. Assieme ai problemi relativi alla programmazione e progettazione dei

servizi (3,7%) e ad alcuni aspetti metodologico professionali (gestione della conflittualità e delle relazione d'aiuto) costituiscono un'area di criticità significativa alla quale va prestata attenzione, sia perché può preludere all'emergere di forme di stress lavoro correlato sia perché sembra assorbire una parte significativa di energie e preoccupazioni in ambito lavorativo.

L'emergenza Covid non è molto presa in considerazione per sé stessa (solo il 3% la segnala come problematicità), quanto per le ricadute che ha sulle altre problematiche evidenziate, quale fattore di ulteriore aggravamento e complessità.

Complessivamente però le problematiche emergenti non si discostano molto da quelle segnalate negli anni precedenti (si riporta per un confronto la tabella relativa agli anni 2018-2019). Sono sempre avvertiti come prioritari i temi dell'esclusione sociale, della famiglia e dei minori, degli anziani, anche a evidenziare il perdurare di alcune problematicità sociali che vengono segnalate da anni e che non riescono a trovare risposte soddisfacenti.

Tabella 5 – Problematiche emergenti anni 2020- 2021

Problematica emergente	2020-21	2019	Variazione 2020-21-2019
Esclusione	17,0	21,3	-4,3
Minori	15,5	13,0	2,5
Famiglie multiproblematiche	12,9	11,8	1,1
Anziani	11,4	15,4	-4,0
Organizzazione	10,0	7,7	2,3
Persone con disabilità	7,0	6,5	0,5
Dipendenze	4,8	5,3	-0,5
Persone migranti	4,4	5,9	-1,5
Progettazione	3,7	0,0	3,7
Covid	3,0	0,0	3,0
Casa	3,0	0,0	3,0
Relazione	2,6	4,7	-2,1
Salute mentale	2,2	4,7	-2,5
Altro	1,8	3,7	-1,9
Integrazione socio sanitaria	0,7	0,0	0,7

La parte del questionario che ha subito maggiori cambiamenti rispetto alle edizioni più recenti del Rapporto è quella relativa alle aree di fabbisogno formativo. Si è introdotta una distinzione tra competenze riferite all'intervento con specifiche utenze e competenze trasversali e metodologiche, perlopiù riferite alle condizioni di esercizio delle professioni sociali.

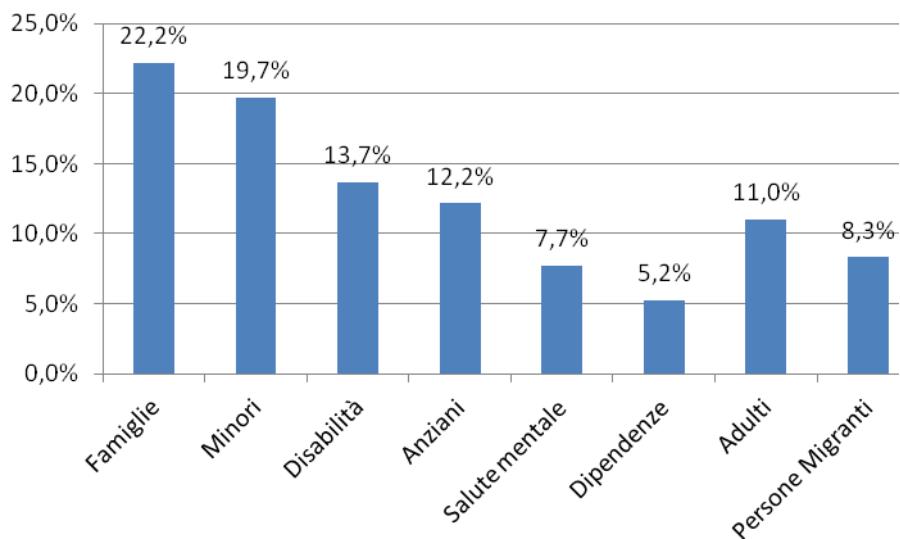
Innanzitutto, si è chiesto ai partecipanti quali siano le principali platee di utenza verso le quali vorrebbero incrementare le proprie competenze e capacità di intervento. I risultati sono riportati nel Grafico 9 e confermano, come già evidenziato anche nelle tematiche emergenti, l'attenzione rivolta alle problematiche delle famiglie e dei minori. Infatti il 22,2% dei partecipanti vorrebbe migliorare le proprie competenze verso le problematiche familiari e il 19,7% quelle necessarie per far fronte alle problematicità del mondo minorile.

Il 13,7% dei partecipanti all'indagine vorrebbe migliorare le proprie competenze d'intervento con le persone con disabilità e il 12,2% quelle necessarie a rispondere ai bisogni e alle difficoltà con gli anziani. Sempre in una fascia intermedia di

fabbisogno si colloca anche il disagio degli adulti (11%).

Sono presenti, ma avvertiti come meno pressanti, i bisogni formativi sulle tematiche delle persone migranti (8,3%), della salute mentale (7,7%) e delle dipendenze (5,2%).

Grafico 9 – Utenze verso le quali si vorrebbe migliorare le proprie competenze (distribuzione in percentuale delle risposte rispetto al totale dei rispondenti)



Nella domanda successiva (vedi Tabella 6) invece si chiedeva quali competenze si volessero incrementare nel lavoro con le utenze indicate precedentemente. Le percentuali attribuite alle competenze da incrementare sono risultate distribuite senza grosse polarizzazioni verso tematiche specifiche, anche se alcune di esse sono risultate prioritarie.

La capacità di lavorare con situazioni multi problematiche e complesse è l'esigenza primaria (la indica l'11,7% dei rispondenti). Il dato conferma il carattere emergenziale già attribuito alle situazioni di grave difficoltà familiare che coinvolgono minori.

In seconda battuta viene indicata la gestione dei conflitti (9,2%). La competenza richiesta sembra testimoniare una difficoltà a fronteggiare situazioni di disgregazione relazionale tanto all'interno delle coppie, quanto nei rapporti intergenerazionali tra genitori e figli. Più in generale sembra riferirsi ad un clima sociale connotato da un marcato individualismo e inasprito dalla crisi pandemica.

Al terzo posto si colloca la competenza relativa alla collaborazione interprofessionale fra servizi nella presa in carico condivisa dell'utenza (9,1%). Comprensibilmente le difficoltà comunicative tra servizi si sono acute durante la pandemia, o perlomeno si sono dovute trovare, talvolta con una certa fatica, modalità alternative per instaurare la collaborazione, ad esempio attraverso gli strumenti di video conferenza. Tuttavia la competenza avvertita come carente sembra riferirsi anche a dinamiche di rapporto tra organizzazioni diverse che faticano a condividere differenti punti di vista, approcci e linguaggi.

Da queste risposte emerge quindi che le difficoltà maggiori e conseguentemente i bisogni formativi avvertiti dagli operatori sociali derivino dal confronto con una realtà familiare, sociale e organizzativa che stenta a trovare forme di riconoscimento e legittimazione reciproca.

Con percentuali attorno al 5% seguono alcune altre tematiche significative quali ad esempio la progettazione dell'intervento (5,9%) e la valutazione dei casi (4,6%), le competenze relative ai problemi della non autosufficienza (5,3%), il lavoro di rete mirato ad utenze specifiche (4,6%) ed infine l'inserimento lavorativo (4,3%). Le altre competenze ottengono percentuali poco distanti da quest'ultimo gruppo e ciò segnala una dispersione e una complessità del fabbisogno formativo riferito all'utenza che richiede un'attenzione a situazioni e a percorsi professionali diversi e una pluralità di offerte formative costruite su misura.

Tabella 6 – Competenze da incrementare nel lavoro con specifiche utenze. anni 2020- 2021

Competenza riferita all'utenza	Preferenza %
Multiproblematicità/situazioni complesse	11,7%
Gestione dei conflitti	9,2%
Presa in carico condivisa con altri servizi	9,1%
Progettazione dell' intervento	5,9%
Non autosufficienza	5,3%
Lavoro di rete	4,6%
Valutazione dei casi	4,6%
Inserimento lavorativo	4,3%
Povertà educativa	4,2%
Problematiche della casa e dell'abitare	4,2%
Orientamento	3,9%
Violenza di genere	3,9%
Accesso ai servizi alle risorse del welfare	3,6%
Esclusione sociale povertà	3,6%
Presa in carico e gestione del caso	3,6%
Integrazione culturale	3,5%
Devianza e problemi penali	3,0%
Comportamenti devianti e reati online	2,9%
Gruppi di aiuto	2,3%
Integrazione scolastica	2,3%
Intervento domiciliare	2,2%
Colloquio di aiuto	1,8%
Lavoro con i gruppi	0,2%

Con la domanda successiva (Tabella 7) si è inteso indagare il fabbisogno relativo alle competenze trasversali, comuni agli operatori e professionisti attivi nelle aree socio assistenziale, socio educativa e socio sanitaria. Al vertice delle preferenze si collocano l'integrazione socio sanitaria (10,9%) e la comunicazione efficace (10,1%), scelte che indicano il bisogno di migliorare la collaborazione tra organizzazioni, servizi e operatori di diverse aree e professionalità.

Seguono le tematiche della programmazione e progettazione sociale (9,3%) e dei cambiamenti normativi (9,0%). Gli operatori manifestano la necessità di un costante aggiornamento sulle evoluzioni legislative che regolano la produzione e l'erogazione dei servizi e, conseguentemente, di programmare il loro contesto operativo in rispondenza ai bisogni della popolazione e dei territori, tenendo conto del mutare delle norme che disciplinano il funzionamento delle organizzazioni e le prestazioni relative. In tal senso si può leggere anche l'interesse verso le forme di partnership tra la Pubblica

Amministrazione e il non profit (8,9%), che sono contemplate e previste dal Codice del Terzo Settore.

In posizione intermedia si colloca l'interesse verso l'approfondimento degli aspetti amministrativi del lavoro sociale e del lavoro d'équipe (entrambe le tematiche sono 6,7%), per la supervisione (6,4%), per le competenze organizzative e gestionali (6,3%) e per la scrittura professionale (6,2%). Sono bisogni piuttosto diversificati dai quali è difficile dedurre un'indicazione convergente e indicano piuttosto degli interessi abbastanza diffusi, anche se non avvertiti come prioritari, che richiedono proposte formative dedicate e costruite su misura per organizzazioni e pubblici specifici.

Troviamo infine alcuni bisogni meno diffusi o avvertiti come meno pressanti: la lingua inglese (4,7%), le politiche sociali (4,2%), il digitale (4,0%), la valutazione dei servizi (3,8%) e la deontologia professionale (3,2%). Anche questi bisogni, che riguardano una minoranza degli intervistati, sono piuttosto diversificati. Tuttavia non vanno trascurati e possono essere ulteriormente indagati e precisati progettando interventi formativi specifici per i contesti che li manifestano e formulano richieste mirate riguardo ad essi.

Tabella 7 – Competenze trasversali da incrementare. Anni 2020- 2021

Argomento trasversale	Preferenza %
Integrazione sociosanitaria	10,9
Comunicazione efficace	10,1
Programmazione e progettazione sociale	9,3
Cambiamenti normativi	9,0
Partnership fra pubblico e Terzo settore	8,6
Procedure amministrative	6,7
Lavoro d'équipe	6,7
Supervisione	6,4
Organizzazione e gestione dei servizi	6,3
Scrittura professionale	6,2
Lingua inglese	4,7
Politiche sociali	4,2
Competenze digitali e informatiche	4,0
Valutazione dei servizi	3,8
Deontologia professionale	3,2

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 8 prova a riassumere le principali differenze tra i dati del 2019 e quelli del 2020-21, laddove esse risultano raffrontabili.

La divergenza più evidente è quella relativa alla progettazione dell'intervento che scende al 16,5% al 5,9%, cioè di ben 10,6 punti percentuali. Differenza che è certamente imputabile alle diverse modalità di rilevazione rispetto all'anno precedente, ma anche probabilmente al carattere emergenziale assunto dal lavoro sociale nel periodo pandemico che ha lasciato poco spazio ad una progettazione mirata.

Per il resto, si nota un rinnovato interesse per la supervisione (+ 4,2%) e la necessità di incrementare le competenze rispetto alla gestione di situazioni conflittuali (+ 1,5%) e alle violenza di genere (+1,7%).

Invece, subisce una flessione (-3,1%) la tematica dell'integrazione culturale, forse a segnalare un livellamento delle

differenze avvertite tra gruppi sociali diversi di fronte ai problemi sollevati dal Covid-19.

Tabella 8 – Confronto preferenze con tematiche già presenti negli anni precedenti (2019 – 2020-21).

Argomento trasversale	Preferenza 2020-21%	Preferenza 2019%
Integrazione sociosanitaria	10,9	12,1
Comunicazione efficace	10,1	13,2
Cambiamenti normativi	9	9,9
Supervisione	6,4	2,2
Valutazione dei servizi	3,8	5,5
Deontologia professionale	3,2	1,1
Competenza riferita all'utenza	Preferenza 2020-21 %	Preferenza 2019 %
Gestione dei conflitti	9,2	7,7
Progettazione dell' intervento	5,9	16,5
Violenza di genere	3,9	2,2
Accesso ai servizi e alle risorse del welfare	3,6	4,4
Esclusione sociale povertà	3,6	2,2
Integrazione culturale	3,5	6,6
Lavoro con i gruppi	0,2	3,3

Le Tabelle 9 e 10 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 per il confronto sia all'interno della propria comunità professionale (max interesse – 5,4% dal 2018) sia con altri professionisti, che scende dal 46,3% del 2018 al 35,9% nel 2020-21 (max interesse -10,3%).

Tabella 9 – Percentuali delle risposte relative al confronto con i colleghi

Tabella 10 - Percentuali delle risposte relative al confronto con altre professioni

	2018	2019	2020-21	2018	2019	2020-21
1 (nessun interesse)	0,8	1,1	1,4	0,5	0,8	1,0
2 (poco interesse)	0,5	0,8	3,8	1,8	1,5	5,2
3 (abb. interesse)	12,1	10,0	10,7	15,6	12,5	19,7
4 (molto interesse)	32,6	35,6	35,5	35,8	42,2	38,3
5 (max interesse)	54,0	52,5	48,6	46,3	43,0	35,9

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

Rispetto agli anni precedenti, nel 2020-21 è stata aggiunta, come possibile fattore ostativo alla partecipazione ad attività formative, la modalità di svolgimento online, lasciando immutati i primi cinque:

- 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)
- Le modalità di partecipazione alle attività online.....(Online)

Nel 2020-21 i maggiori fattori ostativi sono costituiti dalla distanza (23,8% molti ostacoli) e dal costo (21% molti ostacoli). Se la distanza può essere avvertita come difficoltà legata alla restrizioni agli spostamenti nel periodo pandemico, per quanto riguarda il costo si può ipotizzare che molti rispondenti aspirino a frequentare percorsi formativi a pagamento che devono sostenere a spese proprie, in quanto non sostenuti dalla propria organizzazione di appartenenza o in quanto privi di un'organizzazione di appartenenza.

Il terzo fattore di difficoltà sembra essere ritagliare il tempo da dedicare alla formazione che per il 36,2 % dei partecipanti comporta alcune difficoltà. Analogamente il 35,5% per indica alcuni ostacoli legati alla durata dei corsi. Tali indicazioni sono congruenti con la preferenza accordata ai webinar brevi tra le modalità formativa (vedi Grafico 6 e relativo commento).

Un qualche peso ha anche la difficoltà ad ottenere l'autorizzazione alla partecipazione dalla propria organizzazione di appartenenza (11% molti ostacoli 10,7% abbastanza ostacoli).

Le modalità di svolgimento online non sembrano invece costituire un grosso ostacolo alla partecipazione. Solo circa l'11% dice di trovare abbastanza o molto difficoltoso l'accesso alla formazione da remoto. Il 44,1% dice di non trovarvi alcuna difficoltà, a testimonianza di una certa familiarità con gli strumenti informatici da parte degli operatori sociali, anche se essa presenta ulteriori margini di miglioramento, da verificare nelle rilevazioni dei prossimi anni.

Tabella 11 – Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione anno 2020-21 (%)

	Nessuno	Pochissimi	Alcuni	Abbastanza	Molti
Autorizzazione	32,8	26,9	18,6	10,7	11,0
Tempo	13,8	21,7	36,2	20,7	7,6
Durata	18,6	25,2	35,5	15,9	4,8
Costo	13,8	18,6	26,2	20,3	21,0
Distanza	15,9	16,9	24,1	19,3	23,8
Online	44,1	27,6	17,2	8,3	2,8

Tabella 12 – 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 12 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

CONCLUSIONI

I dati del 2020-21 costituiscono un unicum per le difficoltà del periodo nel quale sono stati raccolti. Il cambiamento della struttura del questionario e delle sue modalità di somministrazione segna un ulteriore elemento di discontinuità con gli anni precedenti e acuisce le peculiarità della rilevazione realizzata in questo travagliato biennio. Saranno le prossime rilevazioni ad indicarci quali nuovi o diversi bisogni formativi sorgono dalle conseguenze sociali della pandemia e dalle modalità con le quali si realizzerà l'auspicata ripresa. Tuttavia alcune considerazioni conclusive possono essere tratte. Considerando, innanzitutto, il profilo di coloro che hanno risposto all'indagine, possiamo notare che:

- si tratta prevalentemente di **donne con una laurea in servizio sociale** del vecchio o del nuovo ordinamento, nel pieno della sua vita professionale. Rispetto agli anni precedenti la rilevazione online ha permesso di raggiungere maggiormente la componente maschile che resta però ampiamente minoritaria. Nella maggior parte dei casi i rispondenti sono dipendenti pubbliche, occupate prevalentemente presso il Servizio sociale dei Comuni oppure nelle Aziende Sanitarie, ma viene confermata per la terza rilevazione di seguito una percentuale crescente di persone che lavorano nel Terzo Settore e nella fattispecie nella cooperazione sociale. Tale dato rispecchia l'evoluzione del nostro sistema di welfare sociale verso una sempre maggiore integrazione tra risorse pubbliche, del Terzo settore e private. Molto probabilmente il dato rispecchia anche la tendenza ormai diffusa tra molti enti gestori di esternalizzare, oltre che la gran parte dei servizi socio educativi e socio assistenziali, anche parte delle attività del Servizio sociale.
- 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. Tale dato, già evidenziato negli anni precedenti, trova conferma anche nel 2020-21, attraverso la rilevazione online che non pare abbia scoraggiato la partecipazione di operatori con maggiore anzianità lavorativa. La fascia maggiormente rappresentata nell'indagine resta però quella dei quarantenni, che evidenziano così sia la loro maggior presenza quantitativa nel mondo lavorativo sia la maggior volontà di esprimere i propri bisogni di formazione rispetto alle altre fasce di età.

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

- apprezza la **formazione di aggiornamento a distanza, su argomenti puntuali e di breve durata**
- per quanto riguarda l'operatività con l'utenza è orientato ad accrescere le proprie **competenze legate alla lavoro con famiglie con problematiche complesse e conflittuali che coinvolgono minori di età**. Rispetto ad esse vuole rafforzare anche la collaborazione tra servizi per la progettazione condivisa degli interventi e la successiva presa in carico
- anche per le **competenze trasversali** è orientato a sviluppare maggiormente le proprie **capacità di lavorare in integrazione con altre organizzazioni, servizi e professionalità**, perfezionando gli aspetti comunicativi e relazionali della collaborazione, e valorizzando l'apporto del Terzo settore. Tutto ciò deve avvenire in un quadro di programmazione e progettazione congiunta che tenga conto dell'evoluzione del quadro normativo per l'attuazione delle politiche sociali
- 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, forse complici anche le restrizioni imposte alla vita sociale dalla pandemia, potrebbe essere l'indice dell'emergere di una certa fatica a mettersi in discussione nell'ambito del rapporto fra colleghi. Considerando il bisogno

trasversale di rafforzare le capacità di lavorare in integrazione evidenziata al punto precedente pare emergere una certa discrasia tra la necessità avvertita di maggiore collaborazione lavorativa e la diminuzione dell'interesse al confronto in sede formativa, quasi a marcire una distanza tra l'auspicio di una maggiore sinergia e le difficoltà reali a mediare e comporre approcci e punti di vista diversi

- le **difficoltà che incontra per partecipare alla formazione sono legate soprattutto alla distanza della sede formativa**, a cui corrisponde del resto l'alto gradimento espresso per la formazione a distanza, ai costi per i quali vorrebbe essere maggiormente sostenuto dal proprio datore di lavoro.