RAPPORTO 2022
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

Dicembre 2023

Rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi: analisi statistica dei questionari raccolti nell'anno 2022

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. Lockdown e smart working hanno rappresentato i principali provvedimenti che, in tempi molto rapidi, hanno inciso profondamente sull'organizzazione del lavoro e sull'erogazione dei servizi, modificando modalità operative consolidate e richiedendo l'adozione di soluzioni innovative. L'impiego diffuso di tecnologie informatiche per l'interazione e la collaborazione a distanza – in particolare piattaforme di videoconferenza e strumenti per la condivisione del lavoro – ha determinato un'accelerazione senza precedenti nei processi di digitalizzazione, coinvolgendo anche i servizi sociali, sociosanitari ed educativi.

In questo contesto, anche l'IRSSeS ha dovuto riorientare la propria attività, adottando modalità di smart working e proponendo iniziative formative in formato webinar. Tali cambiamenti hanno avuto ricadute significative anche sulle modalità di rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori. Tradizionalmente, infatti, la rilevazione si basava su un questionario cartaceo somministrato al termine delle iniziative formative svolte in presenza. La necessità di realizzare la formazione a distanza ha reso invece necessario il passaggio a un questionario online.

La somministrazione online ha ampliato la platea potenziale dei rispondenti, consentendo la partecipazione non solo agli operatori che prendevano parte alle iniziative formative dell'Istituto, ma anche a coloro che, pur non frequentando i corsi, facevano parte della rete di contatti dell'IRSSeS e si rendevano disponibili a compilare il questionario. Il link al questionario è stato diffuso attraverso diversi canali – mailing list, sito web e pagina Facebook dell'Istituto – permettendo di raggiungere un numero comunque significativo di rispondenti, nonostante il calo di presenze registrato nelle attività formative nel periodo pandemico.

Il presente rapporto analizza i risultati della rilevazione del fabbisogno formativo realizzata nel corso del 2022, mettendo in evidenza sia le principali caratteristiche socio-demografiche e professionali dei partecipanti, sia i bisogni formativi espressi, anche attraverso il confronto con le rilevazioni degli anni precedenti. Particolare attenzione è dedicata agli effetti che il cambiamento delle modalità di somministrazione del questionario può aver prodotto sulla composizione del campione e sugli esiti complessivi dell'indagine.

IL QUESTIONARIO

La struttura del questionario è stata adattata alle funzionalità offerte dal software utilizzato per la sua costruzione (Google Moduli), tenendo conto della necessità di rendere la compilazione online il più possibile agevole per i partecipanti. Ciò ha comportato una revisione complessiva delle domande e delle opzioni di risposta: alcune sono rimaste invariate, mentre altre sono state significativamente modificate.

La sezione che ha subito gli interventi più rilevanti è quella relativa ai **bisogni formativi**, per l'analisi dei quali sono stati sottoposti 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 ritenuto prioritario (formazione di base, di aggiornamento, specialistica, trasversale).
- **«Quale modalità formativa preferisci?»**
  Con questa domanda si propone la scelta tra diverse possibili situazioni formative (ad esempio: convegni, formazione in aula, formazione a distanza).
- **«Relativamente alla formazione a distanza, assegna un valore di preferenza a queste modalità formative.»**
  L'item mira a rilevare le preferenze tra diverse opzioni di formazione a distanza, come webinar sincroni o accesso a contenuti preregistrati.
- **«In relazione a quale tipologia di utenza vorresti migliorare le tue competenze/conoscenze?»**
  È prevista la selezione da un elenco articolato 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 selezionata nella domanda precedente, si propone la scelta tra una gamma di tematiche critiche.
- **«Quali di queste aree e competenze della tua professione senti necessario approfondire?»**
  La domanda indaga le competenze ritenute necessarie in relazione al ruolo organizzativo ricoperto, indipendentemente dalla specifica utenza di riferimento.
- **«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 il confronto con operatori della medesima professione e quello con operatori appartenenti ad altre aree professionali.
- **«Esprimi una valutazione sugli ostacoli alla partecipazione a corsi e iniziative di formazione e aggiornamento.»**

La seconda parte del questionario è rimasta sostanzialmente invariata. In questa sezione i partecipanti sono invitati a fornire alcuni dati generali relativi alla propria collocazione socio-demografica e lavorativa: genere ed età, titolo di studio conseguito (e, nel caso di laureati, tipologia di laurea), ente e servizio di appartenenza, qualifica professionale, anzianità di servizio nell'attuale posizione e, infine, territorio di svolgimento dell'attività lavorativa.

Nell'analisi e nell'illustrazione delle risposte ai singoli quesiti saranno evidenziate le principali novità introdotte nello strumento di rilevazione e gli elementi emersi dal confronto con l'anno precedente.

Il questionario è stato somministrato in forma anonima ed è stato possibile compilarlo una sola volta nel periodo di rilevazione.

CARATTERISTICHE DEI SOGGETTI PARTECIPANTI ALLA RILEVAZIONE

Nel 2022 gli operatori che hanno compilato il questionario di rilevazione del fabbisogno formativo sono stati complessivamente **130**. Le modalità attraverso cui sono stati contattati e hanno avuto accesso al questionario sono sintetizzate nel **Grafico 1**.

La maggior parte dei partecipanti (**57%**) ha risposto tramite 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 realizzate negli anni precedenti.

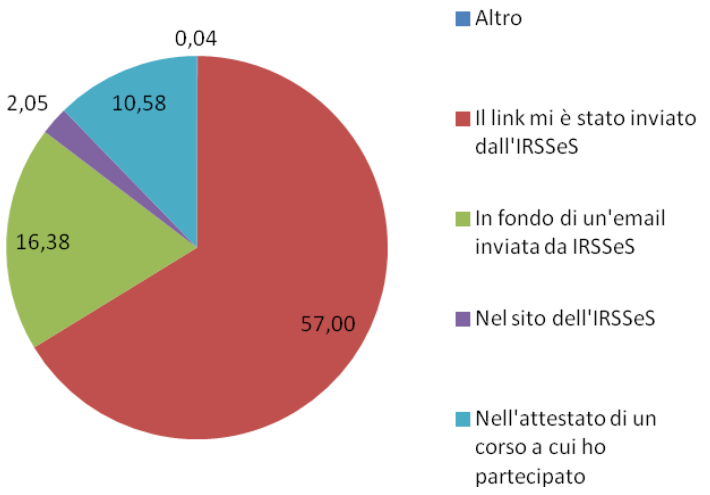
Al questionario era possibile accedere anche attraverso un link inserito in calce ai messaggi della corrispondenza elettronica ordinaria dell'Istituto: il **16,4%** dei rispondenti ha utilizzato questa modalità.

Circa il **10,6%** dei partecipanti ha invece compilato il questionario al termine di uno dei percorsi formativi online proposti dall'IRSSeS, accedendo al link inserito nell'attestato di partecipazione rilasciato a fine corso.

Una quota residuale dei rispondenti (**2,05%**) ha aderito all'indagine tramite il link pubblicato sul sito web dell'IRSSeS.

La corrispondenza elettronica si conferma pertanto come il principale canale di reclutamento dei partecipanti all'indagine.

Grafico 1 – Modalità di accesso al questionario on line



I dati presentati di seguito riguardano le caratteristiche socio-demografiche e professionali dei soggetti che hanno compilato il questionario.

Per quanto riguarda il genere (Tabella 1), emerge una netta prevalenza di donne tra i partecipanti (**86%**). Questo dato conferma una tendenza già osservata nelle precedenti rilevazioni e risulta coerente con l'andamento del mercato del lavoro, in particolare con il marcato divario occupazionale di genere nel settore dei servizi, ulteriormente accentuato nelle professioni sociali.

Tabella 1 - Genere dei partecipanti

		% 2022	% 2020 -21	% 2019
Maschi	11	8,6	14,0	6,6
Femmine	117	91,4	86,0	93,4
Non risponde	2			
Totale	**130**	**100**	**100**	**100**
	Totale			

Rispetto al periodo **2020–2021**, nel **2022** (Tabella 2) si osserva una prevalenza di professionisti di **mezza età**, con il **58,5%** dei rispondenti compreso tra i **40 e i 59 anni**, a fronte di una quota inferiore di partecipanti più giovani (**29**,2 fino ai 39 anni). Nell'ultima rilevazione emerge inoltre una **ripresa della partecipazione degli over 60**, dopo il calo registrato negli anni precedenti.

La modalità online di partecipazione all'indagine, svincolata dalla frequenza ai corsi in presenza, sembra aver inciso solo parzialmente sulla composizione della platea dei rispondenti in termini di genere ed età. I dati confermano infatti la tendenza già rilevata nelle precedenti edizioni, caratterizzata dalla prevalenza del **genere femminile** e delle **fasce di età superiori ai 40 anni**.

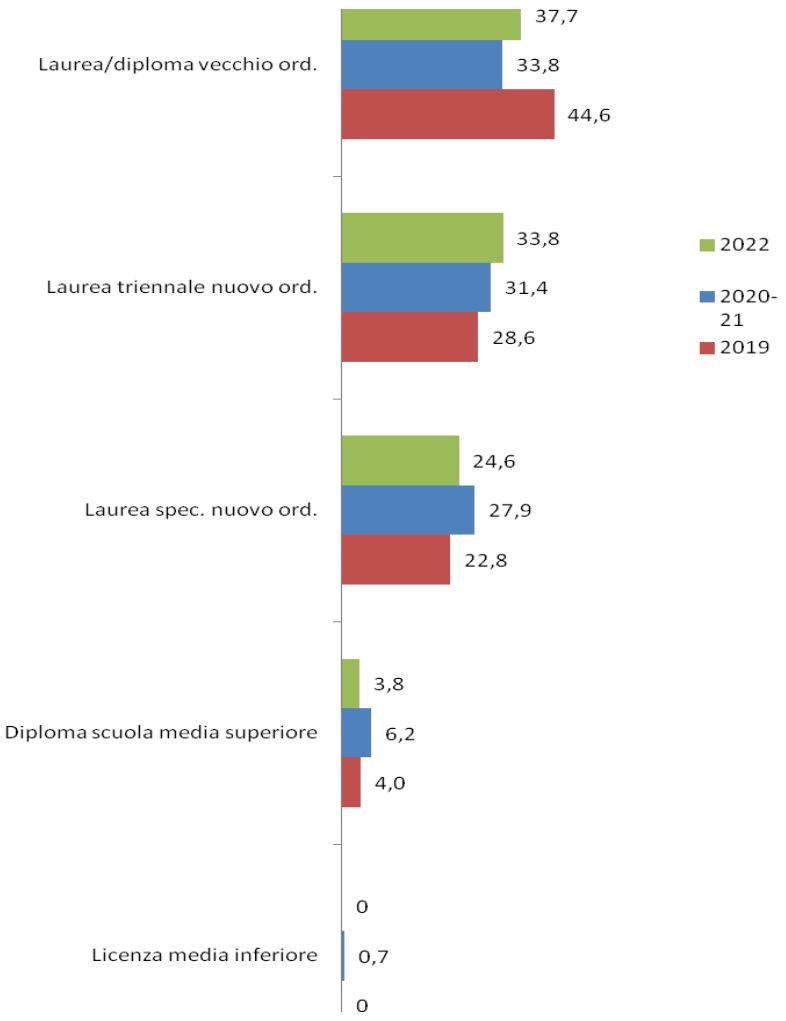
Tabella 2 - Fasce d'età dei partecipanti

	Frequenza 2022	% 2022	%2020-21	% 2019
fino a 29	20	15,4	11,9	12,9
30-39	18	13,8	21,5	19,8
40-49	53	40,8	38,6	37,1
50-59	23	17,7	18,8	24,1
60 e oltre	16	12,3	9,2	6,0
Totale	**130**	**100**	**100**	**100**

Le tipologie di **titoli di studio** posseduti dai partecipanti (Grafico 2) confermano la netta prevalenza di soggetti **laureati** (**96,1%**). Al contempo, rispetto al **2019**, si rileva una significativa flessione delle **lauree del vecchio ordinamento** (**–6,9%**), accompagnata da un incremento delle **lauree specialistiche del nuovo ordinamento** (**+5,2%**) e delle **lauree triennali** (**+1,8%**).

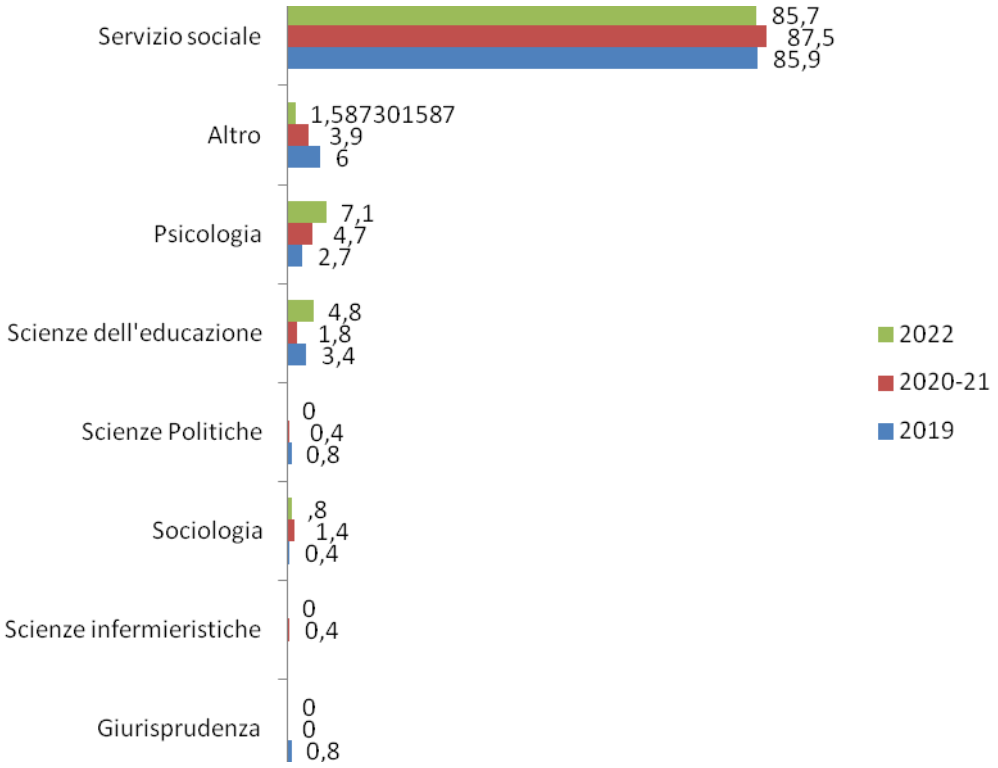
Sarà necessario attendere le prossime rilevazioni per verificare se tali andamenti saranno confermati e se possano essere interpretati come un possibile segnale di progressiva uscita dal mercato del lavoro dei professionisti formatisi in periodi universitari meno recenti. Resta in ogni caso **residuale** la presenza di partecipanti in possesso del solo **diploma di scuola secondaria superiore**.

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 (85,7%)**. 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 indirizzari 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

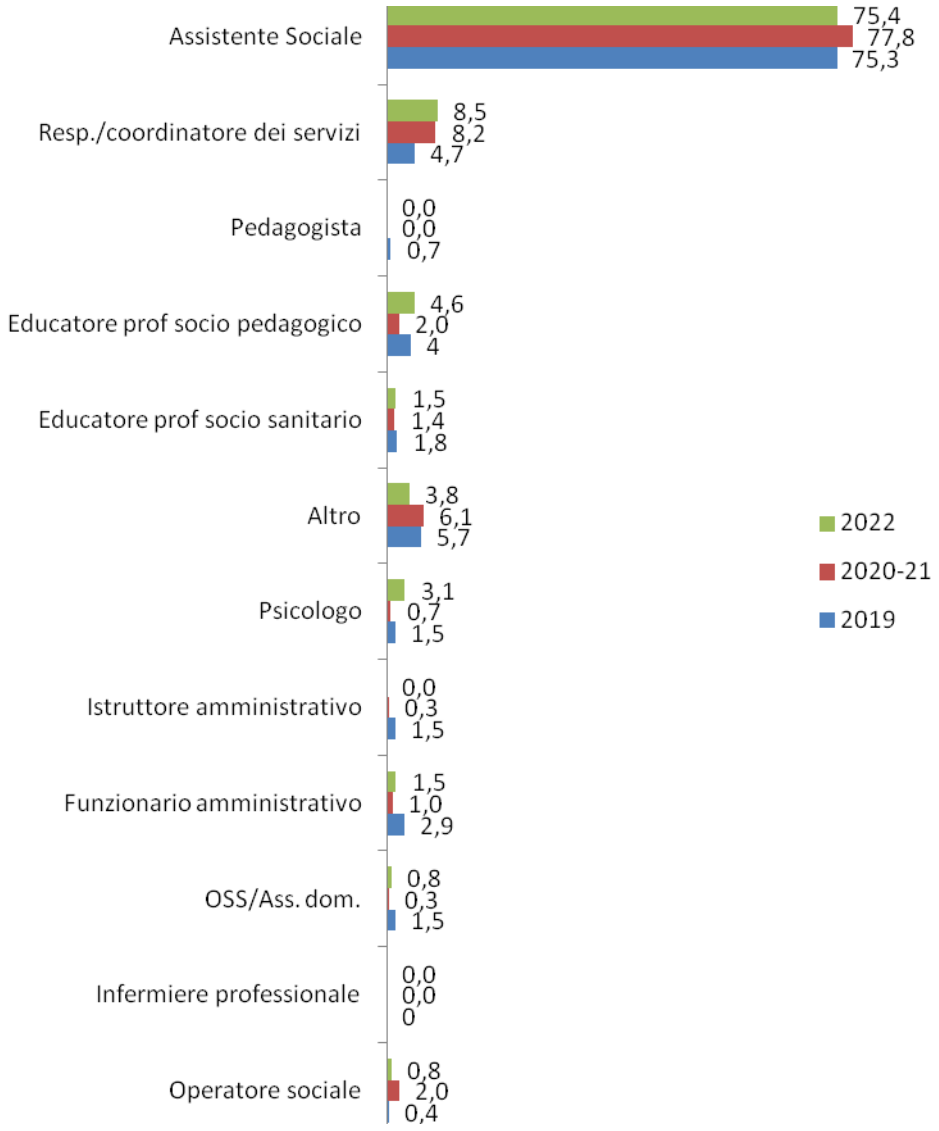


Coerentemente con quanto finora osservato, nel corso del 2022 il profilo professionale di **assistente sociale** appare maggiormente rappresentato rispetto ad altri profili (Grafico 4) e costituisce un po' di più dei tre quarti dei casi (**75,4%**).

Significativo l'aumento di **responsabili di servizio e coordinatori** che rispondono al questionario: passando dal 4,7% del 2019 all'**8,5%** dei partecipanti quasi raddoppiano la loro presenza.

A seguito dell'approvazione delle norme che regolamentano le figure dell'**educatore professionale socio-pedagogico** e del **pedagogista**, a partire dal **2018** sono state introdotte nel questionario voci specifiche relative a tali profili, insieme a quella dell'**educatore professionale socio-sanitario**. Nelle rilevazioni precedenti era infatti presente un'unica voce generica di "educatore", non ulteriormente articolata. Nel **2022**, l'insieme delle figure appartenenti all'area educativa rappresenta complessivamente il **6,1 %** dell'universo dell'indagine, percentuale in significativa crescita rispetto alla rilevazione precedente (3,4%).

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 (48,5%).** 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.

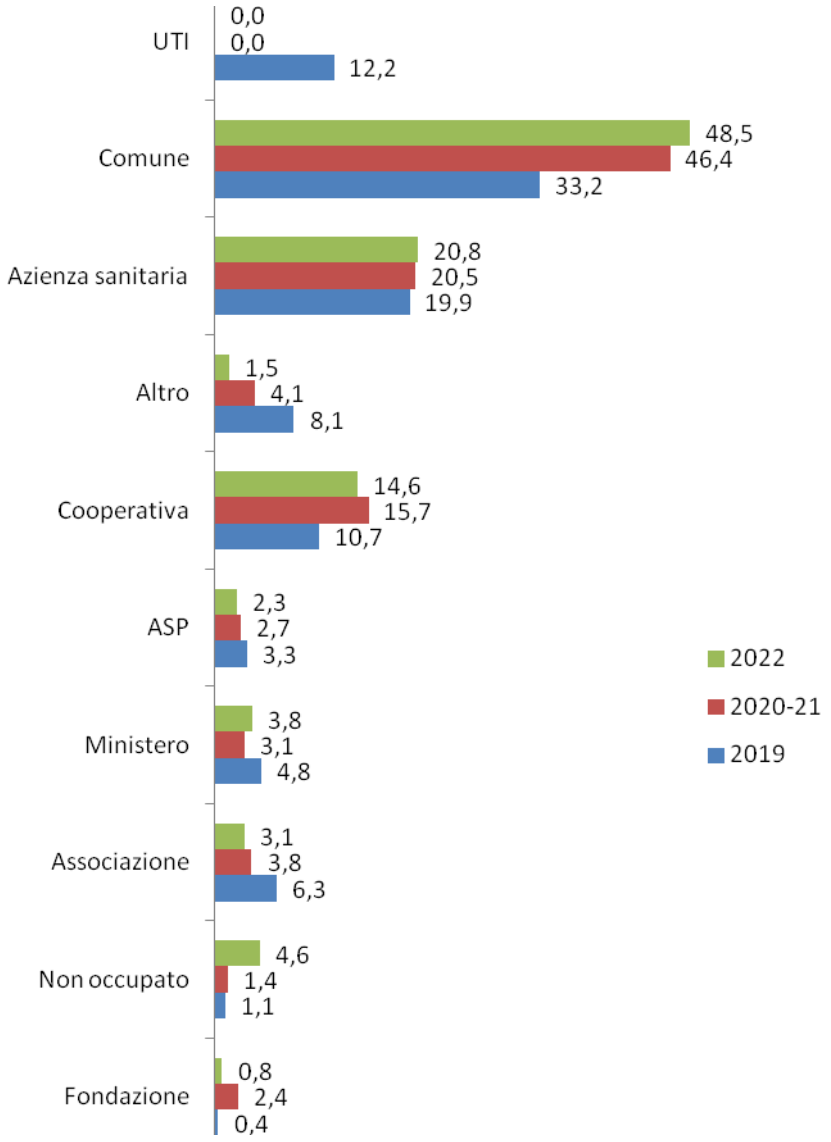
E' aumentata la presenza percentuale di partecipanti provenienti da **Cooperative sociali**, che si colloca **14,6%**, probabilmente a segnalare una maggiore presenza di personale appartenente alla cooperazione sociale di tipo A all'interno degli sportelli e del segretariato del Servizio sociale dei Comuni.

In calo quella di operatori occupati presso **enti ministeriali** (-1% dal 2019). Gli operatori in forza alle **Aziende per i Servizi alla Persona** sono in lieve diminuzione negli ultimi due anni con percentuali di poco inferiori allo **3%**. L'andamento delle provenienze dalle **Aziende sanitarie** (**20,8% nel 2022**) 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 **l'1,5%.** Quest'ultima percentuale risulta decrementare significativamente negli ultimi anni. 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 l'introduzione dell'indagine online si registra il venir meno della corrispondenza tra la sede delle iniziative formative e la provenienza dei partecipanti, che caratterizzava le rilevazioni precedenti. In passato, infatti, il questionario veniva somministrato al termine dei corsi di formazione e la distribuzione provinciale dei rispondenti nel territorio del FVG rifletteva quella dei partecipanti alle iniziative formative organizzate localmente. L'indagine online, invece, risulta svincolata dalla dimensione spaziale legata alla sede di realizzazione delle attività formative.

La lettura comparata dei dati 2019, 2020–21 e 2022 evidenzia una **progressiva riduzione del peso del territorio udinese**, **che passa dal 50,75% nel 2019 al 36,92% nel 2022, pur rimanendo l'area di maggiore provenienza dei partecipanti**. Parallelamente, si osserva un incremento **costante della quota di partecipanti provenienti dal territorio triestino**, che cresce dal **19,92% nel 2019 al 30,77% nel 2022**, segnalando una distribuzione più equilibrata a livello regionale.

Per quanto riguarda i territori goriziano e pordenonese, dopo un aumento registrato nel biennio 2020–21, le percentuali nel 2022 si attestano su valori intermedi e sostanzialmente analoghi (entrambi pari al 14,62%), indicando una stabilizzazione della partecipazione. La quota di partecipanti provenienti da fuori regione rimane nel complesso contenuta e stabile nel tempo, con un lieve incremento nel periodo 2020–21 (6,47%) e un successivo ritorno a valori analoghi a quelli del 2019 (3,08% nel 2022).

Nel complesso, il confronto temporale suggerisce che **il passaggio alla modalità online abbia contribuito a una maggiore diffusione territoriale della partecipazione, attenuando le concentrazioni provinciali** precedentemente osservate e favorendo una distribuzione più omogenea dei rispondenti sul territorio regionale.

Tabella 3 - Provenienza dei partecipanti

Provincia	2019	2020-21	2022
Trieste	19,92%	27,65%	30,77%
Udine	50,75%	37,54%	36,92%
Gorizia	10,91%	16,05%	14,62%
Pordenone	15,41%	12,29%	14,62%
Fuori FVG	3,01%	6,47%	3,08%
Totale	100%	100%	100%

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio nell'attuale posizione lavorativa (Tabella 4), i dati del 2022 mostrano una distribuzione polarizzata. Poco meno della **metà dei partecipanti (45,9%) si colloca entro i primi dieci anni di servizio**, mentre una quota consistente (**54,1 %) presenta un'anzianità superiore alla prima decade**.

La lettura comparata con le rilevazioni precedenti evidenzia cambiamenti significativi nella composizione del campione. In particolare, la fascia dei neoassunti (0–5 anni di anzianità), che nel 2019 rappresentava il 32,9% dei partecipanti, registra un marcato incremento nel biennio 2020–21 (43,6%), per poi attestarsi nel 2022 su un valore analogo a quello del 2019 (32,0%). Al contrario, la fascia intermedia degli 11–20 anni, che nel 2019 costituiva la quota maggioritaria (34,2%), mostra una progressiva e rilevante contrazione fino a dimezzarsi nel 2022 (13,9%).

Di particolare rilievo è l'aumento della quota di partecipanti con un'anzianità di servizio pari o superiore ai 21 anni, che passa dal 18,1% nel 2019 al 40,2% nel 2022, diventando la fascia maggioritaria nell'ultima rilevazione. Tale andamento suggerisce una crescente partecipazione di operatori con una lunga permanenza nella medesima posizione lavorativa.

Infine, mettendo in relazione questi dati con la distribuzione per fasce d'età riportata in Tabella 2, che evidenzia una prevalenza di rispondenti con più di 40 anni, si può ipotizzare che per una parte significativa dei partecipanti la stabilizzazione nell'attuale posizione lavorativa sia avvenuta in una fase relativamente tardiva del percorso professionale.

Tabella 4 - Anzianità di servizio degli operatori

Anni lavorati	2019	2020-21	2022
Da 0 a 5	32,9%	43,6%	32,0%
Da 6 a 10	14,8%	13,2%	13,9%
Da 11 a 20	34,2%	27,5%	13,9%
21 e oltre	18,1%	15,7%	40,2%
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**. Cinquantasette partecipanti all'indagine hanno espresso il loro gradimento per tale modalità con il grado maggiore della scala proposta (è la mia preferita).

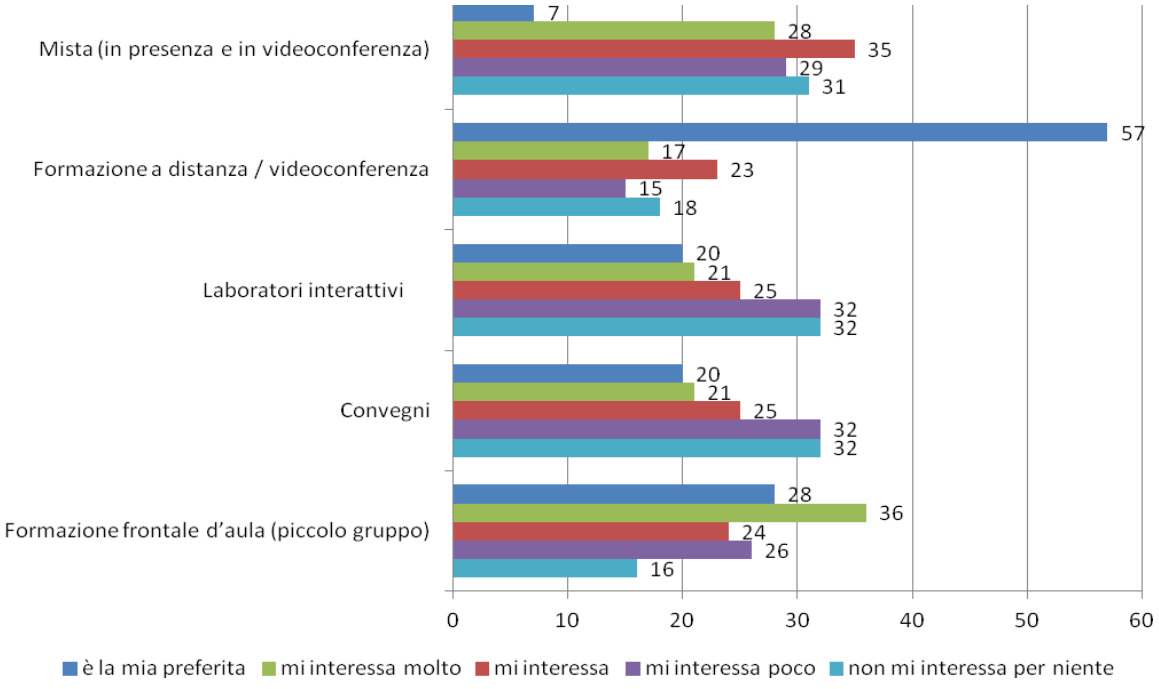
Anche la tradizionale formazione d'aula risulta essere ancora abbastanza gradita: 64 partecipanti su 130 la preferiscono in assoluto o molto.

I partecipanti non sembrano invece apprezzare le modalità che alternano presenza e videoconferenza che risultano gradite in assoluto o molto a poco più di un quarto dei rispondenti.

Convegni e laboratori interattivi non riscuotono particolare interesse, raccogliendo il riscontro positivo di circa un terzo degli intervistati (41).

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.

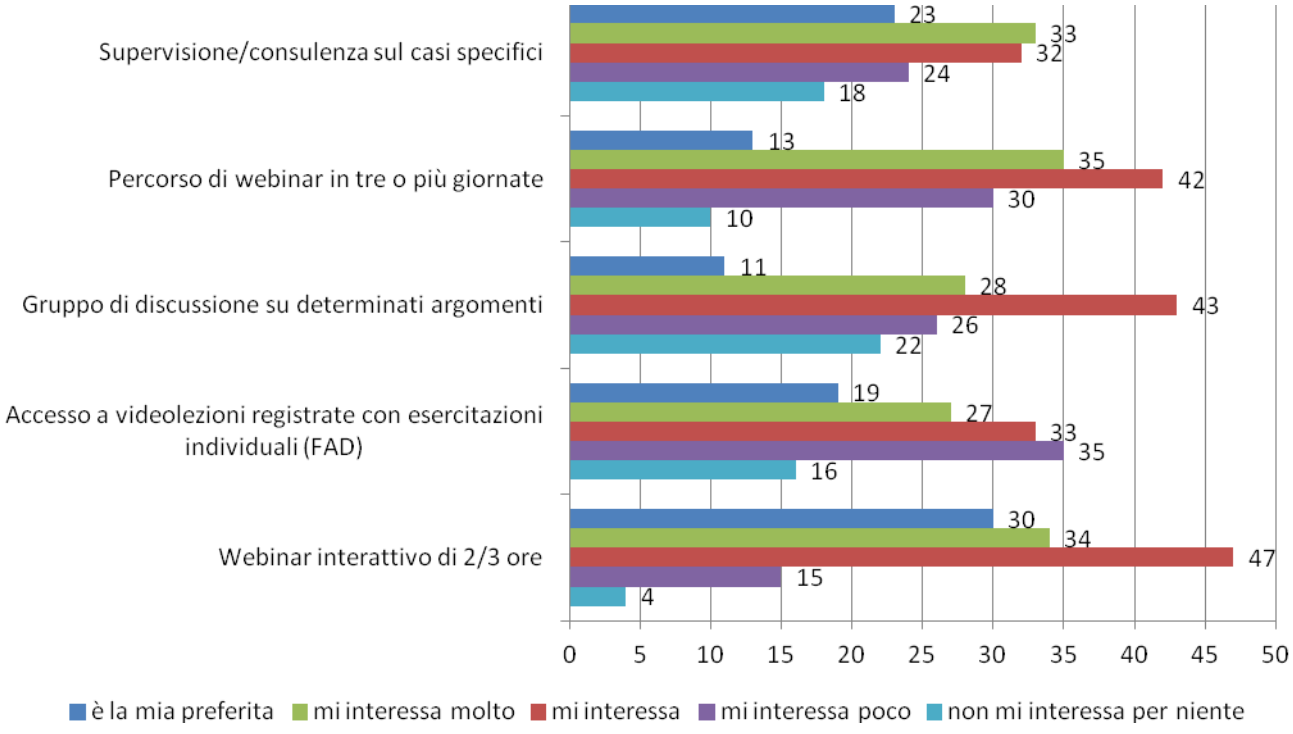
Il webinar breve (2-3 ore) risulta il più gradito con 30 preferenze assolute e 34 persone che lo indicano come molto interessante. Segue la supervisione che in 23 indicano come preferita in assoluto e in 33 come molto interessante.

Abbastanza distanziati l'accesso a video lezioni registrate (19 preferenze assolute e 27 indicazioni di molto interessante) e i webinar articolati su più giornate (13 preferenze assolute e 35 che lo reputano molto interessante).

I partecipanti risultano invece meno interessati alle situazioni molto interattive (gruppi di discussione con complessivamente 39 indicazioni assolutamente o molto positive).

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. Rilevante anche l'interesse per la supervisione e quindi per una formazione che sia molto vicina alla concretezza dell'esperienza lavorativa e alla cura personalizzata della crescita della professionalità.

Grafico 7 – Modalità preferite di svolgimento della formazione a distanza



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.

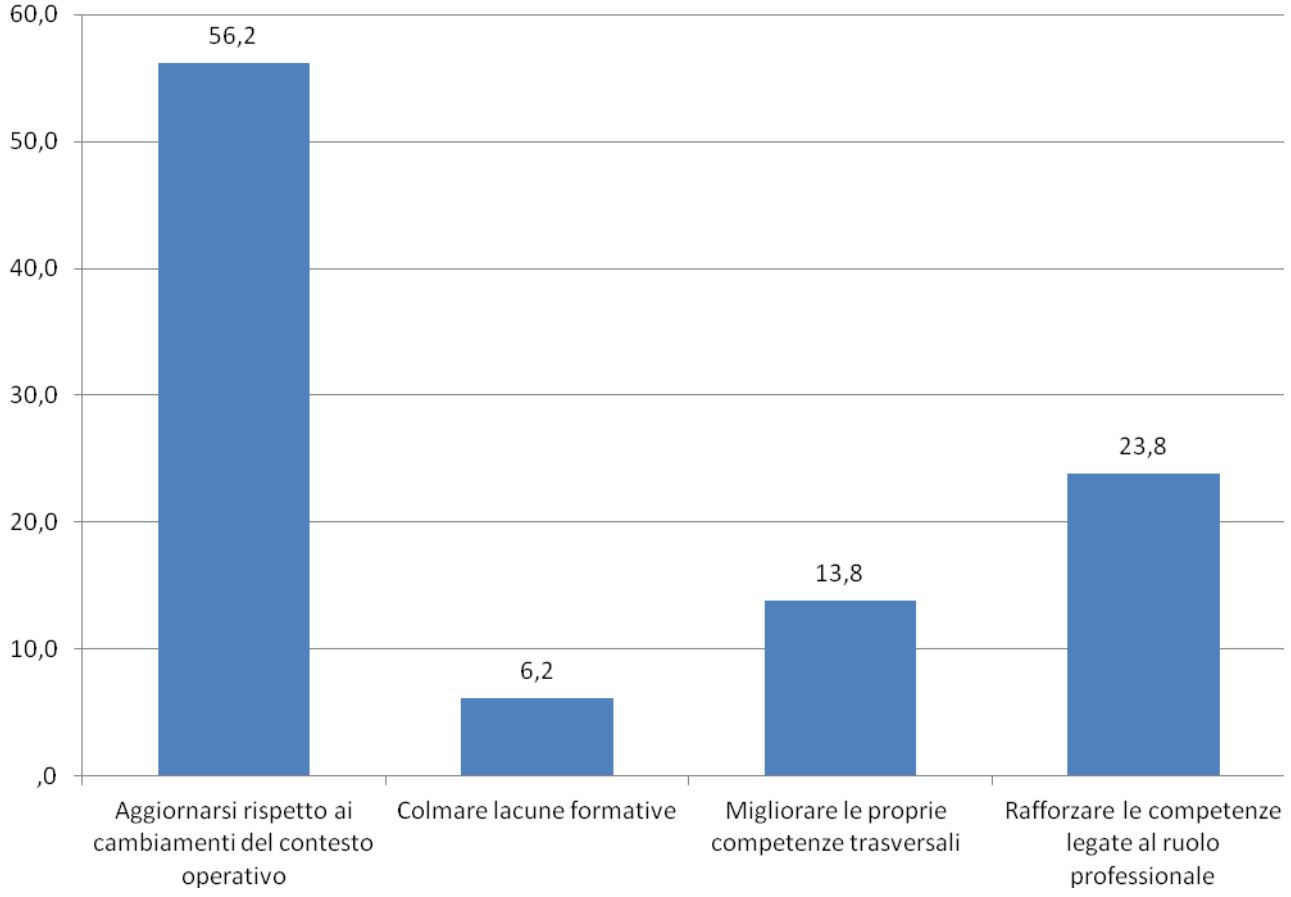
Sono stati proposti quattro possibili livelli di scelta:

- 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 (56,2%) evidenzia la necessità di una formazione continua di aggiornamento**. Il 23,8% sente la necessità di accrescere le competenze legate all'esercizio del ruolo professionale. Il 13,8% vorrebbe invece aumentare le competenze trasversali. Infine solo il 6,2% 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'**85% dei rispondenti** e coloro che invece l'hanno riferita a problematiche relative **alle condizioni di esercizio della attività professionale** (organizzazione, progettazione, integrazione tra servizi) che costituiscono il restante **15%**.

Fra i primi le tematiche **dell'esclusione sociale sono quelle che sono state avvertite come più urgenti (23,5%).** 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.

Al secondo posto si collocano invece i **problemi dell'età anziana** (**14,7%**) con la perdita dell'autosufficienza in primis, ma anche con la difficoltà delle famiglie e dei care giver nell'affrontare l'invecchiamento dei propri cari.

Le problematiche che investono le famiglie e i minori si posizionano rispettivamente al terzo (10,8%) e quarto posto (7,8%). 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.

I problemi organizzativi costituiscono l'emergenza per circa il 5,9% 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 (4,9%) 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 2% la segnala come problematicità), quanto per le ricadute che ha sulle altre problematiche evidenziate, quale fattore di ulteriore aggravamento e complessità.

Rispetto al 2020-21 le problematiche emergenti mettono maggiormente in evidenza i temi dell'esclusione e degli anziani rispetto a quelli della famiglie dei minori. Questi i temi continuano ad essere avvertiti come prioritari 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 anno 2022

Problematica emergente	2022	2020-21	Variazione 2022-2020/21
Esclusione	23,5	17,0	6,5
Anziani	14,7	11,4	3,3
Famiglie multiproblematiche	10,8	12,9	-2,1
Minori	7,8	15,5	-7,7
Organizzazione	5,9	10,0	-4,1
Progettazione	4,9	3,7	1,2
Casa	4,9	3,0	1,9
Persone migranti	4,9	4,4	0,5
Persone con disabilità	3,9	7,0	-3,1
Dipendenze	3,9	4,8	-0,9
Integrazione socio sanitaria	3,9	0,7	3,2
Covid	2,0	3,0	-1,0
Relazione	2,0	2,6	-0,6
Salute mentale	1,0	2,2	-1,2
Altro	0,0	1,8	-1,8

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

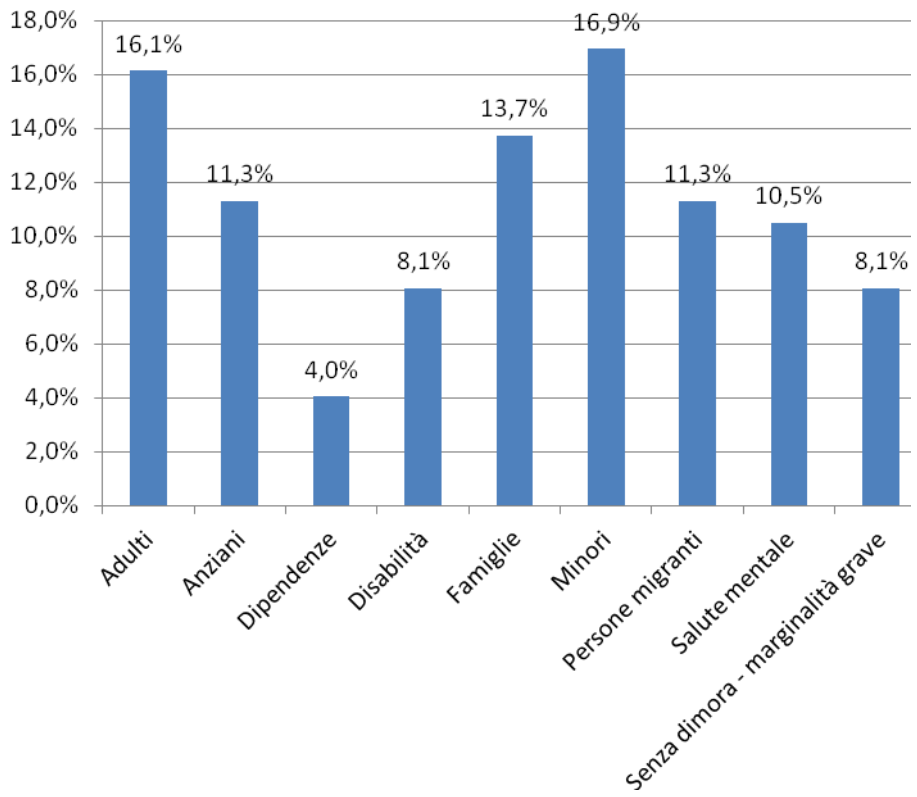
sociali.

Innanzitutto, si è chiesto ai partecipanti quali siano **le principali platee di utenza verso le quali vorrebbero incrementare la 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 16,9% dei partecipanti vorrebbe migliorare le proprie competenze verso le problematiche del mondo minorile e il 13,7% verso quelle necessarie per far fronte alle problematicità delle famiglie**.

Il **16,1 % vorrebbe rafforzare le proprie capacità di fronteggiare il disagio degli adulti**, categoria che raggruppa sia i temi della marginalità sociale sia quelli legati al disagio economico e alle difficoltà occupazionali.

I problemi degli anziani (11,3%) , delle persone migranti (11,3%) e della salute mentale (10,5%) riscuotono un interesse meno marcato. Infine, sono presenti, ma avvertiti come meno pressanti, i bisogni formativi sulle tematiche delle persone con disabilità (8,1%), della marginalità grave (8,1%) e delle dipendenze (4%).

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 il 15,7% 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 (9,4%). 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 (7,9%). Comprensibilmente le difficoltà comunicative tra servizi si sono acuite 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 l'orientamento (5,9%) e i comportamenti devianti e i reati online (4,3%). Quest'ultima tematica appare per la prima volta in percentuali così significative di rilevanza, segnale di una crescente coscienza delle problematicità presenti nell'ambiente di internet e dei social media.

Una serie di tematiche "minori" si colloca poco al disopra o attorno a valori del 3%. Il lavoro di rete mirato ad utenze specifiche (3,9%), la presa in carico e gestione del caso (3,5%), la violenza di genere (3,5%), la devianza e i problemi penali (3,1%), la non autosufficienza (3,1%), la povertà educativa (3,1%), le problematiche della casa e dell'abitare (3,1%).

Infine, ulteriori 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. anno 2022

Competenza riferita all'utenza	Preferenza %
Multi problematicità /situazioni complesse	15,7%
Gestione dei conflitti	9,4%
Presa in carico condivisa con altri servizi	7,9%
Progettazione dell'intervento	6,3%
Esclusione sociale povertà	5,9%
Orientamento	5,9%
Comportamenti devianti e reati online	4,3%
Inserimento lavorativo	3,9%
Lavoro di rete	3,9%
Presa in carico e gestione del caso	3,5%
Violenza di genere	3,5%
Devianza e problemi penali	3,1%
Non autosufficienza	3,1%
Povertà educativa	3,1%

Problematiche della casa e dell'abitare	3,1%
Integrazione culturale	2,8%
Accesso ai servizi e alle risorse del welfare	2,4%
Colloquio di aiuto	2,4%
Gruppi di aiuto	2,4%
Valutazione dei casi	2,0%
Intervento domiciliare	1,6%
Altro	1,6%
Integrazione scolastica	0,8%

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 i cambiamenti normativi (11,5%) e la programmazione e progettazione sociale (10,8%)**, scelte che indicano il bisogno 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 la collaborazione tra organizzazioni, servizi e operatori di diverse aree e professionalità.

Seguono le tematiche della **integrazione socio – sanitaria (9,7%) e della partnership tra pubblico e terzo settore (9%)**. Entrambe le indicazioni evidenziano la necessità di mettere a rete le risorse in maniera coordinata e condivisa la fine di fronteggiare al meglio le problematiche che si profilano nel lavoro sociale.

L'interesse per la supervisione (8,9%) si colloca la quinto posto a segnalare il bisogno di accompagnare l'operatività con adeguati spazi di pensiero e di riflessività, che favoriscano la crescita professionale e orientino le scelte verso soluzioni più adeguate ed efficaci.

Anche l'approfondimento degli aspetti amministrativi (8,5%) e delle competenze organizzative e gestionali (7,6%), della comunicazione efficace (7,5%) e del lavoro di équipe (6,3%) riscuote un discreto interesse e pare indicare la necessità di dedicare cura e attenzione oltre che alla crescita individuale anche a quella dei contesti organizzativi all'interno dei quali si lavora, pur con diversi livelli di responsabilità.

Troviamo infine alcuni bisogni meno diffusi o avvertiti come meno pressanti:, le politiche sociali (4,3%), la valutazione dei servizi (4,3%), la deontologia professionale (4,2%), la scrittura professionale (3,5%), la lingua inglese (2,1%) e la competenze digitali e informatiche (1,9%). Questi bisogni, che riguardano una minoranza degli intervistati, sono piuttosto diversificati. Tuttavia non vanno trascurati e possono essere ulteriormente indagati e precisati nell'ambito di una progettazione mirata per i contesti che li manifestano e formulano richieste riguardo ad essi.

Il confronto con la rilevazione precedente (anni 2020-21), mostra un significativo incremento dell'interesse per l'ambito normativo (+2,5%), per quello della programmazione e progettazione (+1,5%), e per la supervisione (+2,5%), a rimarcare l'esigenza di una crescita di una dimensione progettuale e riflessiva del lavoro. Invece diminuisce quello verso la comunicazione (-2,6%), la scrittura professionale (- 2,7%), la lingua inglese (- 2,6%) e le competenze digitali e informatiche (2,1%). Va sottolineato che gli ultimi tre argomenti sono anche quelli che riscontrano complessivamente minor attenzione da parte degli intervistati e quindi per il 2022 si collocano sicuramente in un'area periferica.

Tabella 7 – Competenze trasversali da incrementare. Anno 2022 e confronto con 2020-21

Argomento trasversale	Preferenza % 2022	Preferenza % 2020-21	Δ
Cambiamenti normativi	11,5	9,0	2,5
Programmazione e progettazione sociale	10,8	9,3	1,5
Integrazione socio sanitaria	9,7	10,9	-1,2
Partnership fra pubblico e Terzo settore	9,0	8,6	0,4
Supervisione	8,9	6,4	2,5
Procedure amministrative	8,5	6,7	1,8
Organizzazione e gestione dei servizi	7,6	6,3	1,3
Comunicazione efficace	7,5	10,1	-2,6
Lavoro d'équipe	6,3	6,7	-0,5
Politiche sociali	4,3	4,2	0,1
Valutazione dei servizi	4,3	3,8	0,5
Deontologia professionale	4,2	3,2	1,0
Scrittura professionale	3,5	6,2	-2,7
Lingua inglese	2,1	4,7	-2,6
Competenze digitali e informatiche	1,9	4,0	-2,1

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; si conferma la tendenza a una più marcata preferenza per il confronto all'interno della medesima comunità professionale (il 60,8% dei rispondenti esprime il massimo interesse)** e una minor predilezione per il *confronto* con altri professionisti, che si colloca al 45,4% di interesse massimo. Quest'ultimo dato risulta però in ripresa rispetto a quello della rilevazione precedente di quasi 10 punti percentuali.

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

	2019	2020-21	2022
1 (nessun interesse)	1,1	1,4	2,3
2 (poco interesse)	0,8	3,8	2,3
3 (abb. interesse)	10,0	10,7	10,0
4 (molto interesse)	35,6	35,5	24,6
5 (max interesse)	52,5	48,6	60,8

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

	2019	2020-21	2022
1 (nessun interesse)	0,8	1,0	0,8
2 (poco interesse)	1,5	5,2	4,6
3 (abb. interesse)	12,5	19,7	11,5
4 (molto interesse)	42,2	38,3	37,7
5 (max interesse)	43,0	35,9	45,4

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, già dal 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 2022 i maggiori fattori ostativi sono costituiti dalla distanza (31,5 % molti ostacoli) e dal costo (25,4 % 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 23,1 % dei partecipanti comporta alcune difficoltà. Analogamente il 15,4% 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 (6,9% molti ostacoli 10% abbastanza ostacoli).

Le modalità di svolgimento online non sembrano invece costituire un grosso ostacolo alla partecipazione. Solo il 6,9% dice di trovare abbastanza o molto difficoltoso l'accesso alla formazione da remoto. Il 58,5% dice di non trovarvi alcuna difficoltà, a testimonianza di una crescente familiarità con gli strumenti informatici da parte degli operatori sociali.

Il confronto con la rilevazione precedente relativa agli anni 2020-21 mostra difficoltà molto accresciute per quanto riguarda la difficoltà ad effettuare spostamenti fisici per raggiungere le sedi formative (+12,2% la somma di abbastanza e molti ostacoli) e per sostenere i costi della formazione, che registra un + 5,6% complessivi di abbastanza e molti ostacoli. L'autorizzazione da parte degli enti di appartenenza è avvertita come meno ostativa (-4,8%) così come appare in via di superamento la difficoltà costituita dalla partecipazione a remoto. A questo proposito coloro che dicono che dicono di incontrare nessuno o pochissimi problemi a partecipare da remoto crescono del 7,6%, con un + 14,4% di persone che non vi trovano nessuna difficoltà.

Tabella 11 – Percentuali di risposta dei principali ostacoli alla formazione anno 2022 (%)

	Nessuno	Pochissimi	Alcuni	Abbastanza	Molti
Autorizzazione	42,3	22,3	18,5	10,0	6,9
Tempo	13,8	24,6	30,0	23,1	8,5
Durata	17,7	26,2	37,7	15,4	3,1
Costo	12,3	13,8	26,9	21,5	25,4
Distanza	9,2	13,8	21,5	23,8	31,5
Online	58,5	20,8	13,8	4,6	2,3

Tabella 12 – 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

CONCLUSIONI

I dati della rilevazione 2022 consentono di delineare alcune evidenze significative relative sia al profilo dei partecipanti sia ai bisogni formativi espressi dagli operatori dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi del Friuli Venezia Giulia.

Per quanto riguarda le **caratteristiche dei rispondenti**, il campione è composto prevalentemente da **donne, in possesso di titolo di laurea e appartenenti in larga parte alla professione di assistente sociale.** La **fascia d'età** maggiormente rappresentata è quella compresa **tra i 40 e i 59 anni**, a conferma di una partecipazione concentrata nella fase centrale del percorso professionale. In termini di **anzianità di servizio** nell'attuale posizione lavorativa, i dati mostrano una **distribuzione polarizzata**: accanto a una quota rilevante di operatori con meno di dieci anni di servizio, emerge una percentuale consistente di professionisti con oltre ventuno anni di anzianità, che nel 2022 costituiscono la fascia maggioritaria. Tale dato, letto congiuntamente alla distribuzione per età, suggerisce percorsi di stabilizzazione professionale avvenuti anche in fasi avanzate della carriera.

Dal punto di vista della collocazione lavorativa, la maggior parte dei partecipanti opera nei **servizi sociali comunali** e nelle **Aziende sanitarie**, ma risulta significativa anche la presenza di operatori provenienti dal **Terzo settore, in particolare dalla cooperazione sociale**, a conferma della pluralità dei contesti organizzativi in cui si esercitano le professioni sociali. La **distribuzione territoriale dei rispondenti appare articolata su tutte le province della regione**, con una prevalenza delle aree di Udine e Trieste e una minore incidenza delle altre province.

Per quanto concerne il fabbisogno formativo, nel 2022 emerge una chiara preferenza per la **formazione di aggiornamento**, rispetto a quella di base o specialistica, coerente con il profilo di operatori già inseriti stabilmente nel mondo del lavoro. Le modalità formative più apprezzate risultano **quelle a distanza, in particolare i webinar** di breve durata **e le forme di supervisione**, mentre riscuotono minore interesse le proposte più marcatamente interattive.

Rispetto ai **contenuti**, le principali problematiche emergenti segnalate dagli operatori riguardano **l'esclusione sociale, le condizioni di fragilità legate all'età anziana, le difficoltà delle famiglie e dei minori**. Coerentemente con tali evidenze, i **bisogni formativi** riferiti all'intervento con l'utenza si concentrano **sulla gestione di situazioni complesse e multiproblematiche, sulla gestione dei conflitti e sulla presa in carico condivisa tra servizi**.

Tra le **competenze trasversali**, nel 2022 risultano prioritarie l'attenzione ai cambiamenti normativi, **la programmazione e progettazione sociale, l'integrazione sociosanitaria e la collaborazione tra pubblico e Terzo settore**. È inoltre rilevante l'interesse per **la supervisione come spazio di riflessività e sostegno alla pratica professionale**.

Infine, gli operatori segnalano come principali **ostacoli alla partecipazione formativa la distanza delle sedi e i costi dei percorsi**, mentre le modalità online risultano ampiamente accessibili e poco problematiche. Nel complesso, le evidenze del 2022 delineano un fabbisogno formativo orientato al **consolidamento delle competenze professionali, alla gestione della complessità degli interventi e al rafforzamento delle capacità di integrazione tra servizi e contesti organizzativi**.