RAPPORTO 2025
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

Ottobre 2026

Rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari ed educativi: analisi statistica dei questionari raccolti negli anni 2023, 2024 e 2025

Dal 2020 l'IRSSeS ha introdotto dei cambiamenti significativi alle 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. Al termine del 2020, invece, anche in ragione delle restrizioni dovute all'epidemia da Covid- 19, si è adottato un questionario compilabile 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 degli anni 2023, 2024 e 2025 mettendo in evidenza sia le principali caratteristiche socio-demografiche e professionali dei partecipanti, sia i bisogni formativi espressi. 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.

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 triennio considerato gli operatori che hanno compilato il questionario di rilevazione del fabbisogno formativo sono stati complessivamente 271. Le modalità attraverso cui sono stati contattati e hanno avuto accesso al questionario sono sintetizzate nel **Grafico 1**.

Il 67.9% dei rispondenti (184 persone), ha risposto al questionario 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.

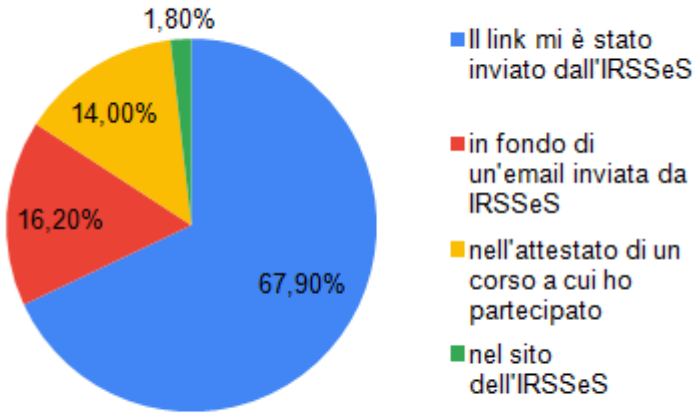
Al questionario era possibile accedere anche attraverso un link inserito in calce ai messaggi della corrispondenza elettronica ordinaria dell'Istituto: il **16,2%** dei rispondenti (44 persone) ha utilizzato questa modalità.

Il **14%** dei partecipanti all'indagine (38 persone) ha invece compilato il questionario al termine di uno dei percorsi formativi online proposti dall'IRSSeS, accedendovi dal link inserito nell'attestato di partecipazione rilasciato a fine corso.

Solo una piccola parte **(1.8%)** ha trovato l'accesso al questionario sul sito dell'IRSSeS.

La corrispondenza elettronica quindi 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.

Una prima caratteristica è data dalla netta prevalenza di donne tra i partecipanti (**89,7%**). 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.

Questo forte sbilanciamento nella composizione del campione suggerisce che qualsiasi successiva analisi sulle necessità formative (bisogni, preferenze, ruoli) dovrà tenere conto del fatto che i risultati sono primariamente guidati dalla prospettiva e dalle esigenze delle professioniste di genere femminile.

Tabella 1 - Genere dei partecipanti

		%2023-2025	% 2022	% 2020 -21
Maschi	26	9,6%	8,6	14,0
Femmine	243	89,7%	91,4	86,0
Non risponde	2	0,7%		
Totale	**271**	**100**	**100**	**100**

L'**analisi dell'Età** (Tabella 2) fornisce un quadro chiaro della composizione anagrafica del campione intervistato, mostrando una prevalenza di professionisti maturi.

- **Fascia Dominante (40 – 49 anni):** La fascia più rappresentata è quella **40-49 anni**, che costituisce oltre il **42%** del campione.
- **Fascia Matura (50-58):** La seconda fascia per incidenza è quella **51-60 anni**, con quasi un terzo dei rispondenti (**32.1%**).
- **Giovani e Anziani:** Le fasce estreme, 20-30 anni e over 60, sono sottorappresentate (entrambe attorno al 4%).

Tabella 2 - Fasce d'età dei partecipanti

	Frequenza 2023-25	%2023 -2025	% 2022	%2020-21
fino a 29	10	3,7	15,4	11,9
30-39	48	17,7	13,8	21,5
40-49	115	42,4	40,8	38,6
50-59	87	32,1	17,7	18,8
60 e oltre	11	4,1	12,3	9,2
Totale	**271**	**100**	**100**	**100**

L'**età media** dei rispondenti è di circa **46.5 anni**.
Il **50% centrale** del campione (tra il 25° e il 75° percentile) si colloca nella fascia d'età **tra i 40 e i 53 anni**, evidenziando un campione con una solida esperienza professionale.

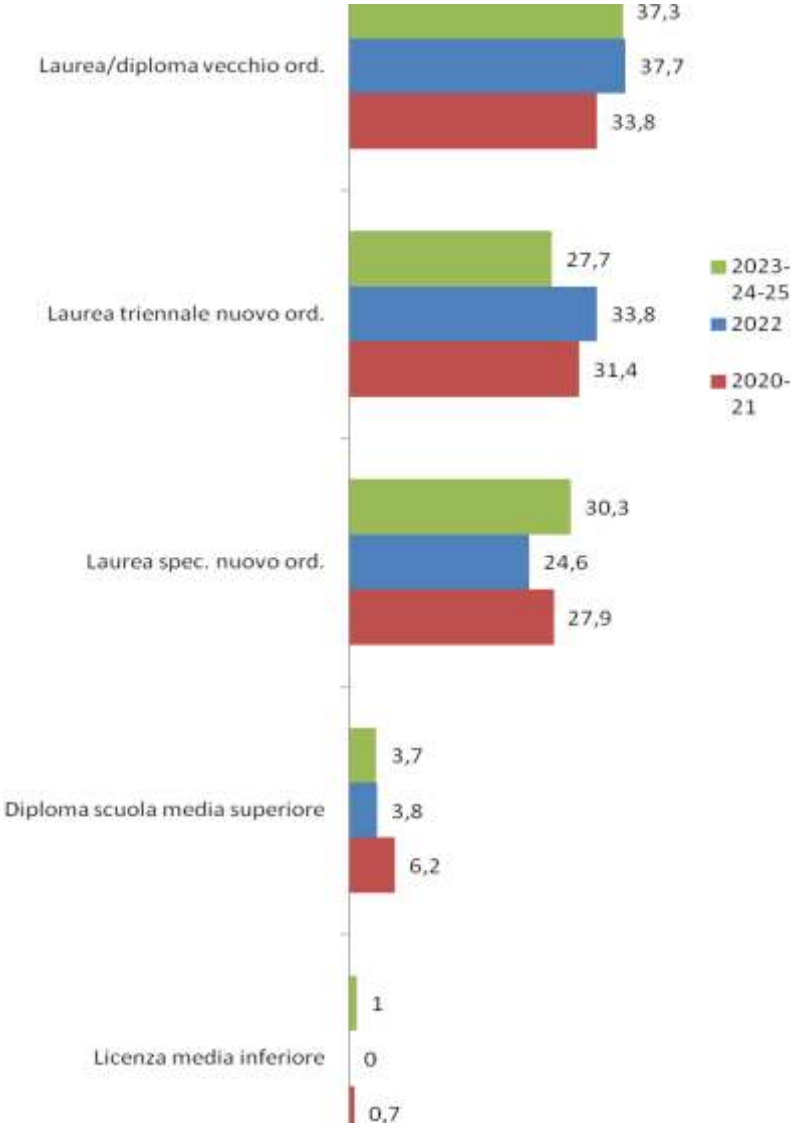
L'analisi dei **Titolo di Studio conseguito** (Grafico 2) rivela un campione di rispondenti con un livello di istruzione molto elevato, focalizzato principalmente su qualifiche universitarie.

- **Netta Predominanza Universitaria (95.3%):** La quasi totalità dei rispondenti ha conseguito una laurea, sia essa del vecchio ordinamento (37.3%), una laurea specialistica/magistrale (30.3%), o una laurea triennale (27.7%).
- **Esperienza/Anzianità:** Il dato è particolarmente interessante se messo in relazione con l'età media elevata del campione (46.5 anni, come emerso dall'analisi precedente), suggerendo che la maggior parte dei professionisti ha titoli conseguiti in ordinamenti didattici consolidati o ha proseguito gli studi oltre la triennale.
- **Bassa Rappresentazione dei Diplomi:** I titoli di studio inferiori alla laurea (Diploma scuola media superiore e Licenza media inferiore) rappresentano una quota marginale, pari a meno del 5% del totale.

Questo profilo anagrafico e formativo elevato suggerisce che gli interventi formativi debbano essere:

1. **Specialistici e verticali:** rivolti a professionisti con una solida base teorica, che cercano aggiornamenti e specializzazioni avanzate.
2. **Riconoscimento accademico:** potrebbe esserci un apprezzamento per i corsi che offrono crediti o certificazioni riconosciute

Grafico 2 - Titolo di studio dei partecipanti



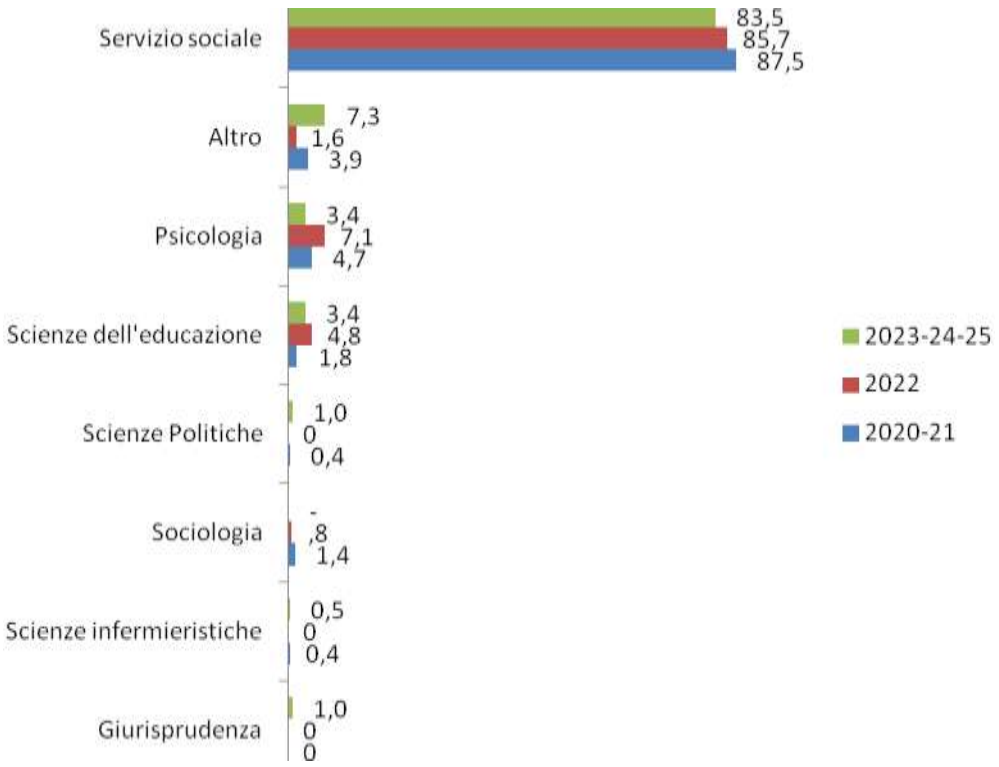
Dal Grafico 3 si deduce che la maggior parte dei partecipanti continua a essere individuata tra coloro che hanno frequentato il **corso di laurea in Servizio sociale (85,7%)**. Sul dato complessivo, che vede prevalere i laureati in Servizio sociale, incidono probabilmente diversi fattori . Ad esempio, va certamente tenuto presente che a lungo è mancata una disciplina normativa nazionale specifica per le professioni educative in ambito sociale, e che ad oggi la professione è riconosciuta e dispone di un ordinamento professionale previsto dalla legge, ma il sistema degli Albi è ancora nella fase transitoria**.** 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.

Due sono perciò gli elementi salienti del campione considerato:

- l'**omogeneità del profilo**: **oltre l'83% dei rispondenti possiede un titolo in Servizio Sociale**, configurando un campione fortemente specializzato nel settore socio-assistenziale.

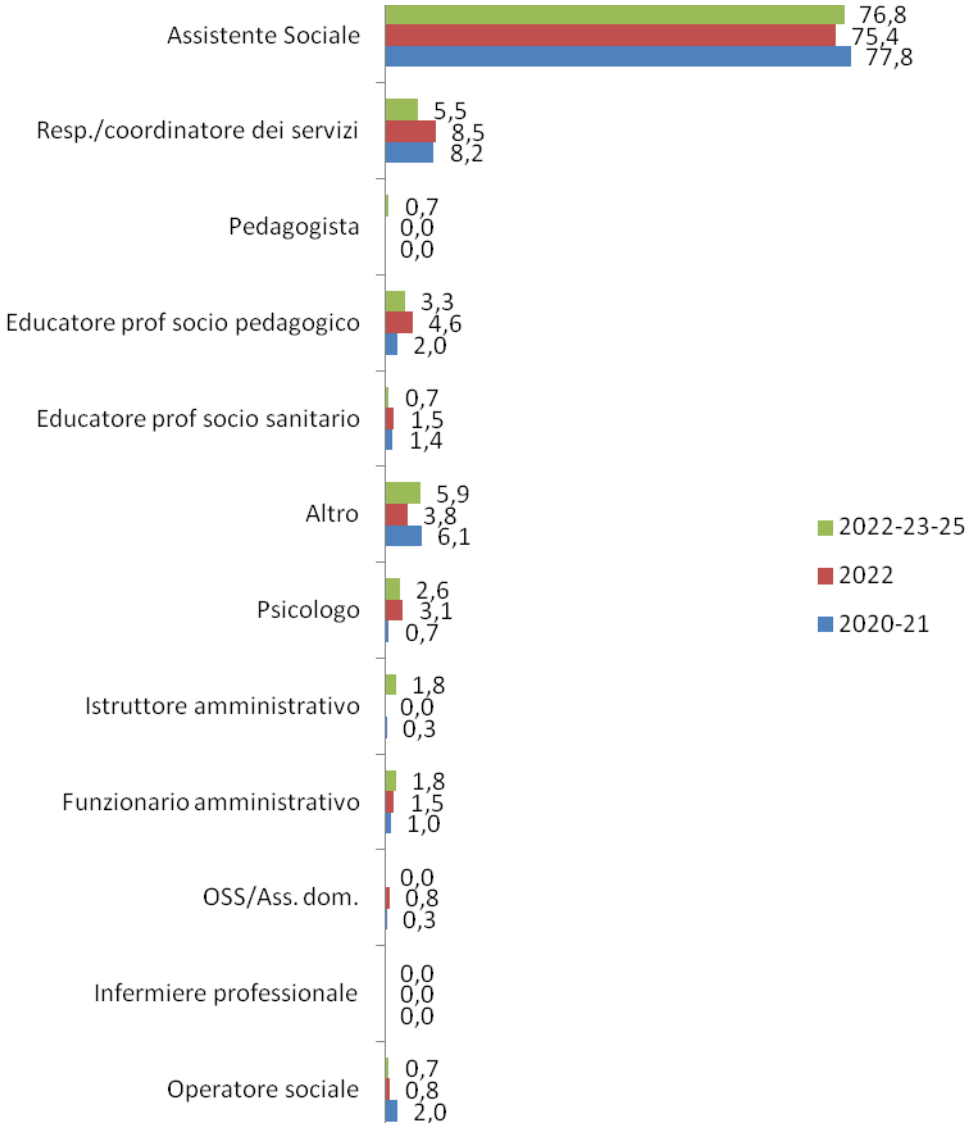
- Il prevalere dell'**ambito Umanistico / Socio-Sanitario**: aggiungendo a Servizio Sociale le altre lauree affine (Scienze dell'Educazione, Psicologia, Scienze Politiche, Scienze Infermieristiche, ecc.), **la copertura del settore socio-educativo/sanitario supera il 93%**.

Grafico 3 - Tipologie delle lauree dei partecipanti



L'analisi dei dati relativi alla domanda **"Qual'è la tua professione?"** (Grafico 4), rivela che il campione è estremamente focalizzato, con una netta predominanza di una singola categoria professionale.
Infatti, **quasi l'80% (il 76.8%) dei rispondenti dichiara di essere Assistente sociale**. Questo indica che l'indagine sul fabbisogno formativo riflette prevalentemente le esigenze, le priorità e le problematiche di questa specifica categoria professionale.
Le uniche altre categorie con una rappresentanza superiore al 2% sono **i Responsabili/Coordinatori di servizio (3.7%)**, gli **Educatori professionali socio-pedagogici (3.3**%) e gli **Psicologi (2.6%).**

Grafico 4 - Qualifiche professionali di chi ha compilato il questionario

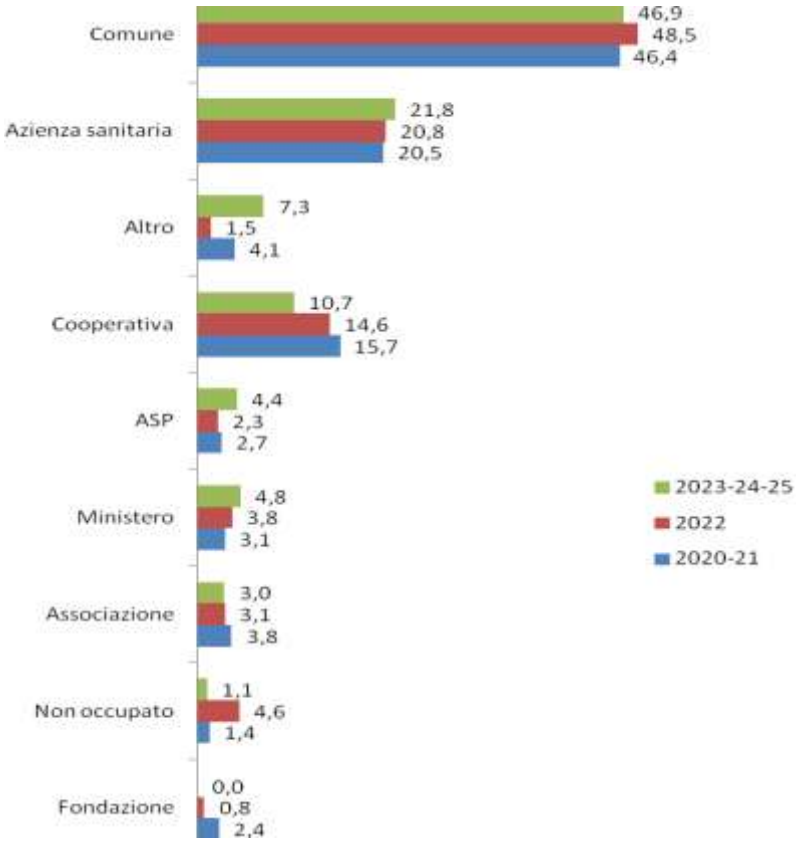


Per quanto concerne **l'ambito occupazionale** (Grafico 5), il **Settore Pubblico risulta dominante**: quasi il 70% dei rispondenti (68.7%) lavora in Enti Pubblici territoriali o sanitari (Comune e Azienda Sanitaria).

Le **Cooperative/Imprese sociali e le Associazioni** rappresentano una quota significativa (totale circa **13.7%**), evidenziando la partecipazione del Terzo Settore all'indagine.

Coloro che non si ritrovano in alcuna delle appartenenze lavorative predefinite dal questionario e scelgono la categoria **"altro"** sono il **7,3%.** 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.

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.

Un prima caratteristica che emerge in quest'ultima rilevazione è la forte Concentrazione regionale: il campione è quasi totalmente rappresentativo della regione Friuli-Venezia Giulia. Solo il 4.4% dei rispondenti lavora in province al di fuori della regione.

Le aree con maggior risposta sono le province di **Udine** (36.2%) e **Trieste** (30.3%), che raccolgono insieme oltre i due terzi (**66.5%**) di tutte le risposte. **Pordenone** (15.5%) e **Gorizia** (13.7%) contribuiscono in modo significativo, completando il quadro regionale.

Tabella 3 – Provincia di appartenenza dei partecipanti

Provincia	2020-21	2022	2023-24-25
Trieste	27,7%	30,8%	30,3%
Udine	37,5%	36,9%	36,1%
Gorizia	16,1%	14,6%	13,7%
Pordenone	12,3%	14,6%	15,5%
Fuori FVG	6,5%	3,1%	4,4%
Totale	100%	100%	100,0%

Per quanto riguarda l'anzianità di servizio nell'attuale posizione lavorativa (Tabella 4), evidenzia una distribuzione con due picchi principali, che coprono sia i professionisti relativamente nuovi che quelli con grande esperienza.

I professionisti con anzianità bassa (0-5 anni) rappresentano la fascia più ampia (**32,7%**), indicando un ricambio o una mobilità significativa nel ruolo negli ultimi 5 anni.

I **professionisti con anzianità molto alta (> 20 anni)** costituiscono la seconda fascia più numerosa (**25,7%),** in linea con l'età media matura del campione (46.5 anni, come emerso dall'analisi precedente).

Infine, risulta ben rappresentata anche la fascia di coloro che hanno un'**anzianità di servizio media/alta (11-20 anni)** che costituiscono il **23,5%** del campione.

Questa distribuzione suggerisce che i bisogni formativi dovranno essere differenziati per due grandi gruppi:

I nuovi/meno esperti (0-10 anni) probabilmente cercano una formazione volta a consolidare le competenze di base e affrontare le sfide operative iniziali.

I professionisti molto esperti (> 10 anni): che rappresentano circa il 49% del campione, avranno probabilmente bisogno di aggiornamenti normativi, specializzazioni avanzate o moduli su nuovi approcci/problematiche per mantenere la pertinenza delle loro competenze dopo molti anni di lavoro nello stesso ruolo.

Tabella 4 - Anzianità di servizio degli operatori

Anni lavorati	2020-21	2022	2023-24-25
Da 0 a 5	43,6%	32,0%	32,7%
Da 6 a 10	13,2%	13,9%	17,3%
Da 11 a 20	27,5%	13,9%	23,3%
21 e oltre	15,7%	40,2%	25,7%
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.

Modalità di fruizione

Nel nuovo questionario è stato preliminarmente chiesto ai partecipanti quale fosse la loro modalità preferita per fruire della formazione (Grafico 6).

La **FAD / *Videoconferenza è*** *in assoluto la modalità più apprezzata*. Ben 103 intervistati la indicano come la propria preferita e altri 50 si dicono molto interessati, a fronte di un rifiuto minimo (solo 35 non sono per nulla interessati).

La modalità **Mista (presenza e video)** raccoglie un forte consenso intermedio. Sebbene sia la preferita per soli 29 utenti, registra il valore più alto in assoluto tra chi è "molto interessato" (72) e "interessato" (70), dimostrandosi un'opzione solida e ampiamente accettata.

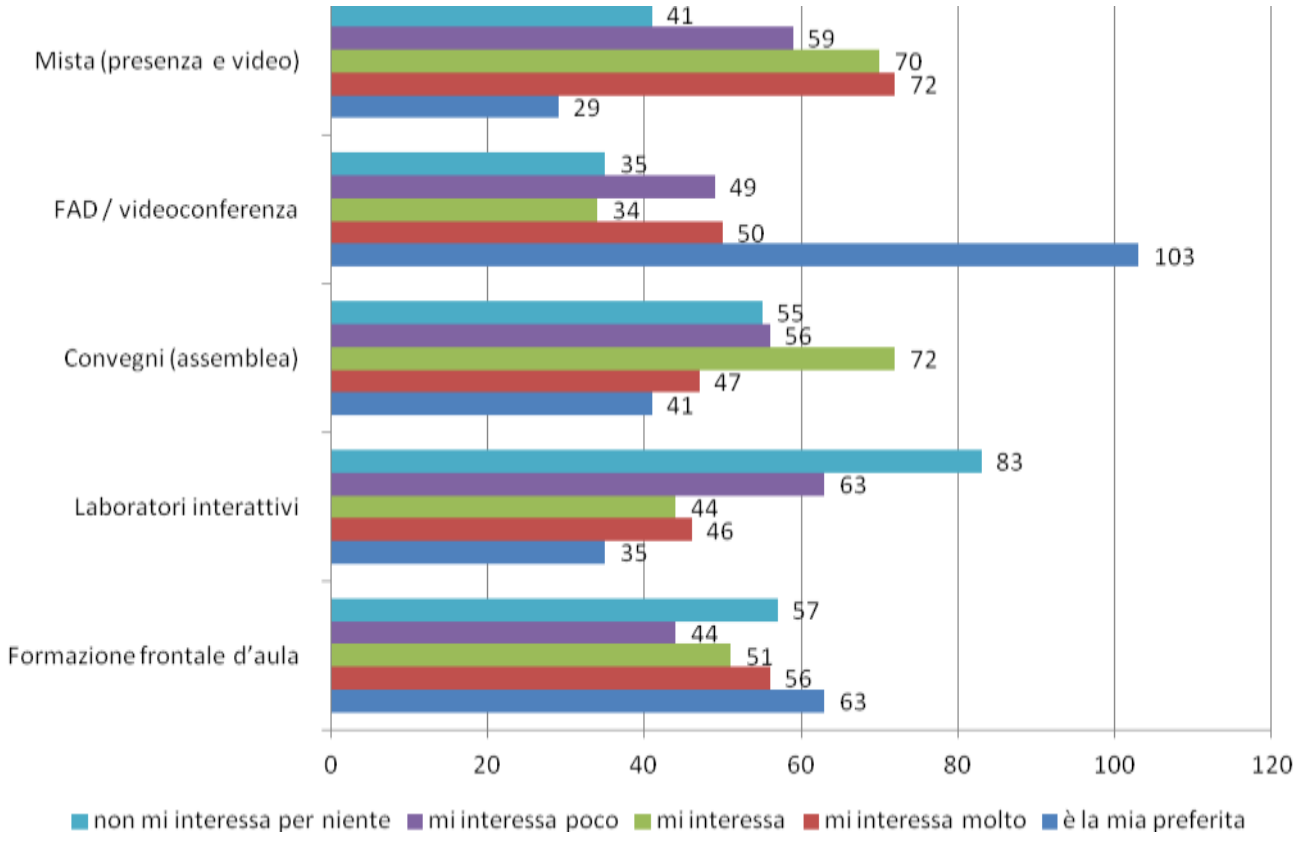
La **Formazione frontale d'aula** presenta opinioni polarizzate ma tendenti al positivo. È la scelta preferita di 63 persone e ne interessa molto altre 56, anche se un gruppo significativo di 57 utenti dichiara di non avere alcun interesse.

I **Convegni (assemblea)** riscuotono un interesse moderato ma diffuso. Conta 41 preferenze assolute e il picco più alto si concentra nella categoria "mi interessa" (72).

Infine **i laboratori interattivi:** sono la modalità che raccoglie il minor gradimento complessivo. Registra il livello più basso come opzione preferita (35) e, di contro, il valore più alto in assoluto di netto rifiuto, con ben 83 persone che non sono per niente interessate

In conclusione, le modalità che integrano la tecnologia digitale (FAD e Mista) sono quelle che riscuotono il successo maggiore e il minor tasso di rifiuto, mentre l'approccio fortemente pratico e di gruppo dei laboratori interattivi sembra essere il meno desiderato dal campione.

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



L'analisi delle preferenze relative alla formazione a distanza (Tabella 5) evidenzia una **preferenza per il webinar interattivo di durata contenuta (2–3 ore),** che registra la media più elevata (3,48 su 5). Il 49,1% dei rispondenti dichiara che questa modalità interessa molto o rappresenta la propria preferita; il 19,9% la indica come prima scelta.

Seguono i percorsi di webinar distribuiti su tre o più giornate (media 3,16) e le videolezioni registrate con esercitazioni individuali (media 3,10). Entrambe le modalità possono contribuire alla flessibilità dell'offerta formativa, pur rispondendo a esigenze differenti: approfondimento progressivo nel primo caso e apprendimento autonomo nel secondo.

La supervisione e consulenza su casi specifici e i gruppi di discussione online registrano medie inferiori, rispettivamente pari a 2,90 e 2,70. Questi risultati suggeriscono l'opportunità di approfondire le ragioni del minore gradimento e di valutare modalità organizzative alternative, senza dedurre automaticamente una minore utilità formativa di tali interventi.

Ai fini della programmazione, sembrano doversi i privilegiare webinar interattivi brevi, affiancandoli a contenuti registrati con esercitazioni e a percorsi distribuiti su più incontri. Le attività di confronto, supervisione e discussione potranno essere progettate in modo mirato, considerando le caratteristiche dei destinatari, la complessità degli argomenti e la necessità di favorire la partecipazione attiva.

I risultati costituiscono un'indicazione delle preferenze espresse dal campione e possono orientare la progettazione dell'offerta formativa, senza essere interpretati come una misura diretta dell'efficacia delle diverse metodologie.

Tabella 5 – Modalità preferite di svolgimento della formazione a distanza

Pos.	Modalità formativa	Media su 5	Molto interesse / preferita
1	Webinar interattivo di 2–3 ore	3,48	49,1%
2	Percorso di webinar in tre o più giornate	3,16	40,6%
3	Videolezioni registrate con esercitazioni individuali	3,10	42,8%
4	Supervisione/consulenza su casi specifici	2,90	35,1%
5	Gruppo di discussione su determinati argomenti	2,70	28,4%

NB: nel questionario ad ogni modalità formativa corrisponde una scala graduata con cinque possibilità di scelta che vanno da «non mi interessa per niente» a «è la mia preferita». In sede di elaborazione per confrontare le risposte è stato attribuito un punteggio crescente da 1 a 5, dove 1 corrisponde a «non mi interessa per niente» e 5 a «è la mia preferita». La media è quindi un indicatore sintetico delle preferenze espresse.

Livello 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 (Grafico 7).

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

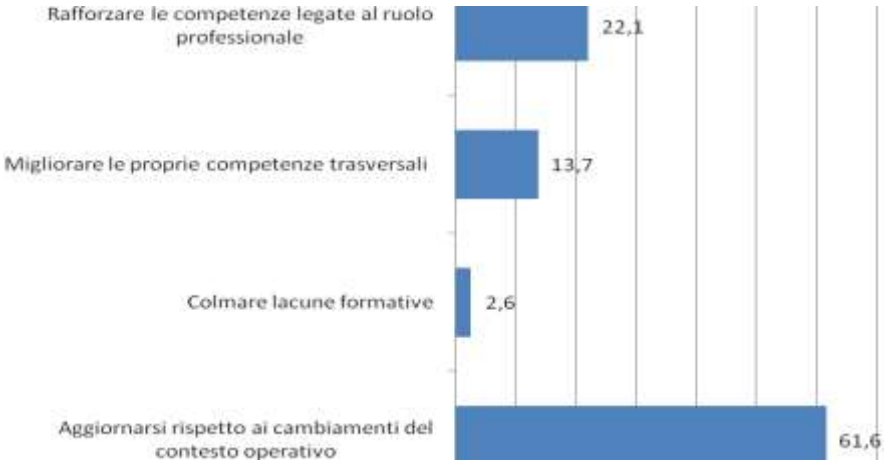
Come evidenziato nel Grafico 7 **priorità assoluta e dominante (61.6%) è stata assegnata all'aggiornamento su nuove normative, riorganizzazione dei servizi e nuove problematiche sociali** , avvertito come il bisogno più pressante da oltre sei rispondenti su dieci (167 persone). Questo dato evidenzia una fortissima e diffusa percezione di instabilità e/o evoluzione normativa/organizzativa, rendendo l'aggiornamento la massima priorità formativa.

Il **rafforzamento delle competenze legate al ruolo professionale** è il secondo bisogno più urgente (**60 persone, 22,1%**), ciò suggerisce la necessità di formazione mirata a consolidare o espandere le capacità tecniche e specifiche della propria funzione lavorativa.

Il **miglioramento delle competenze trasversali** (come comunicazione e problem solving) è prioritario per il **13.7%** degli operatori.

Il **bisogno di colmare lacune formative** è, invece, molto marginale (**2.6%**), indicando che la maggior parte dei rispondenti sente il bisogno di un avanzamento formativo (aggiornamento/rafforzamento) piuttosto che di una compensazione di mancanze di base.

Grafico 7 – Livello formativo



Tematica emergente

L'analisi delle risposte libere alla domanda «**Qual è attualmente la tematica emergente che sei chiamato/a ad affrontare nel tuo lavoro?**» (Tabella 5) permette di individuare le principali aree di bisogno che gli operatori, prevalentemente assistenti sociali, incontrano nella pratica professionale.

L'obiettivo non è soltanto contare quante volte ricorre un determinato argomento, ma comprendere quali fenomeni stanno mettendo maggiormente alla prova i servizi sociali, quali bisogni si intrecciano e quali criticità organizzative emergono dalle risposte.

Su 271 partecipanti all'indagine solo 226 hanno fornito risposte utilizzabili per l'analisi tematica.

Le 226 risposte valide sono state ricondotte a 11 macrotipologie, attraverso una classificazione qualitativa del contenuto. Per rendere confrontabili i risultati, ogni risposta è stata attribuita a una sola macrotipologia prevalente, anche quando menzionava più temi.

Questa scelta permette di costruire una distribuzione quantitativa leggibile, ma comporta una precisazione: le percentuali descrivono il tema prevalente assegnato a ciascuna risposta, non la totalità dei bisogni menzionati. I risultati vanno quindi interpretati come una mappatura esplorativa delle priorità percepite dagli operatori, non come una misura statistica della diffusione dei fenomeni nella popolazione.

Tabella 6 – Problematiche emergenti anni 2023, 2024, 2025

Macrotipologia	N. risposte	%
Minori, famiglie e tutela	45	19,9%
Anziani, non autosufficienza e demenze	41	18,1%
Povertà, marginalità e abitare	29	12,8%
Disabilità e progetto di vita	26	11,5%
Salute mentale, dipendenze e devianza	22	9,7%
Organizzazione, politiche, normativa e risorse	15	6,6%
Migrazione, asilo e multiculturalità	12	5,3%
Integrazione sociosanitaria, rete e lavoro d'équipe	11	4,9%
Conflitti familiari, relazionali e violenza	11	4,9%
Altri temi professionali specifici	10	4,4%

Multiproblematicità e adulti in situazioni complesse	4	1,8%
Totale	*226*	*99,9%**

*La somma delle percentuali è pari al 99,9% per effetto degli arrotondamenti.

Le prime quattro macrotipologie raccolgono complessivamente 141 risposte su 226, pari al 62,4%. Quasi due terzi delle risposte valide si concentrano quindi su tutela e fragilità familiari, invecchiamento, povertà e disabilità.

Nel dettaglio, i principali risultati quantitativi sono i seguenti:

1. **Minori, famiglie e tutela costituiscono l'area più citata**. Con 45 risposte, pari al 19,9%, rappresentano la prima macrotipologia. Il tema comprende tutela minorile, genitorialità, conflittualità familiare, adozioni e affidamenti, povertà educativa e disagio adolescenziale.

2. **L'invecchiamento e la non autosufficienza sono una priorità quasi altrettanto rilevante**. Le 41 risposte (18,1%) riguardano anziani fragili, demenze, assistenza domiciliare, residenzialità, dimissioni protette, solitudine e sostegno ai caregiver.

3. **La fragilità economica e abitativa costituisce una terza area di forte pressione**. Le 29 risposte (12,8%) richiamano povertà estrema, disagio abitativo, persone senza dimora, precarietà economica, marginalità e inclusione sociale.

4. **Disabilità e salute mentale completano il primo gruppo di priorità**. Disabilità e progetto di vita raccolgono 26 risposte (11,5%); salute mentale, dipendenze e devianza ne raccolgono 22 (9,7%). Entrambe le aree rimandano a bisogni complessi, personalizzazione degli interventi e necessità di integrazione tra servizi.

Il quadro restituisce un sistema di bisogni articolato, nel quale le problematiche individuali e familiari si intrecciano frequentemente con fattori economici, abitativi, sanitari e relazionali. Particolare rilievo assumono le situazioni caratterizzate da elevata complessità, che richiedono interventi personalizzati, continuità nella presa in carico e collaborazione tra servizi sociali, sanitari, educativi e altri soggetti territoriali.

Accanto alle criticità direttamente riferite all'utenza, emergono questioni relative all'organizzazione dei servizi, ai cambiamenti normativi, alla disponibilità di risorse e al coordinamento interprofessionale. Tali elementi suggeriscono che le sfide del lavoro sociale non siano riconducibili esclusivamente alla necessità di acquisire nuove conoscenze tecniche, ma coinvolgano anche competenze metodologiche, capacità di lavoro in rete e condizioni organizzative che consentano di tradurre le competenze in interventi efficaci.

Ai fini della programmazione formativa, i risultati orientano verso un modello integrato, che affianchi percorsi specialistici sulle principali aree di bisogno a interventi trasversali sulla valutazione multidimensionale, la progettazione individualizzata, il lavoro d'équipe, la gestione dei casi complessi e il benessere professionale. La formazione può così contribuire non soltanto all'aggiornamento delle competenze individuali, ma anche al rafforzamento della capacità dei servizi di rispondere in modo coordinato e continuativo ai bisogni delle persone e delle comunità.

I risultati rappresentano una mappatura esplorativa delle priorità dichiarate dai rispondenti e non una misura della prevalenza dei fenomeni sul territorio. La loro interpretazione va pertanto integrata con ulteriori informazioni sui bisogni formativi, sui contesti organizzativi e sulle caratteristiche dei servizi coinvolti.

Tipologie di utenza e competenze da incrementare in relazione ad esse

L'analisi delle 271 risposte alla domanda relativa alle **tipologie di utenza per le quali gli operatori desiderano migliorare le proprie competenze e conoscenze** (Tabella 7) evidenzia una netta concentrazione delle preferenze su quattro ambiti: **minori (17,7%), disabilità (14,8%), anziani (13,3%)** e **famiglie (11,4%).** Nel complesso, queste tipologie raccolgono il 57,2% delle preferenze espresse.

Seguono le persone migranti e le persone senza dimora o in condizioni di grave marginalità, entrambe indicate dall'8,1% dei rispondenti, la salute mentale (7,4%), gli adulti (7,0%) e le dipendenze (5,2%). Le restanti risposte comprendono ulteriori

categorie specifiche e ambiti trasversali, tra cui progettazione partecipata, integrazione sociosanitaria, programmazione dei servizi e giustizia riparativa.

Il quadro evidenzia una domanda formativa prevalentemente orientata al rafforzamento delle competenze necessarie per lavorare con minori, famiglie, anziani e persone con disabilità. Si tratta di aree caratterizzate da bisogni articolati, che richiedono capacità di valutazione, progettazione individualizzata, sostegno alle reti familiari e collaborazione tra servizi. Parallelamente, le preferenze relative a marginalità grave, migrazione, salute mentale e dipendenze indicano l'importanza di mantenere un'offerta formativa specifica per le situazioni di vulnerabilità sociale e sociosanitaria.

Il confronto tematico con la precedente domanda sulle problematiche emergenti nel lavoro mostra una sostanziale coerenza tra le principali criticità affrontate e le aree nelle quali gli operatori desiderano sviluppare le proprie competenze. Questo risultato sostiene l'opportunità di costruire una programmazione formativa che integri percorsi specialistici sulle diverse tipologie di utenza con moduli trasversali dedicati alla valutazione multidimensionale, alla gestione dei casi complessi, al lavoro di rete e all'integrazione sociosanitaria.

Le risposte aggiuntive evidenziano inoltre l'esigenza di considerare competenze relative alla programmazione, alla gestione dei servizi e alla progettazione partecipata. La formazione può pertanto essere articolata su più livelli, distinguendo le conoscenze specifiche sulle popolazioni di riferimento dalle competenze metodologiche e organizzative necessarie per garantire interventi efficaci e coordinati.

I risultati costituiscono un'indicazione delle preferenze formative dichiarate e non una misura diretta delle carenze di competenza o della prevalenza dei bisogni nei servizi.

Tabella 7 - Competenze da incrementare nel lavoro con specifiche utenze

Tipologia di utenza	Risposte	Percentuale
Minori	48	17,7%
Disabilità	40	14,8%
Anziani	36	13,3%
Famiglie	31	11,4%
Persone migranti	22	8,1%
Senza dimora – marginalità grave	22	8,1%
Salute mentale	20	7,4%
Adulti	19	7,0%
Dipendenze	14	5,2%
Altre risposte specifiche	19	7,0%
Totale	*271*	*100,0%*

NB. Le percentuali possono presentare minime differenze dovute agli arrotondamenti.

La domanda successiva approfondisce il bisogno formativo: non si limita a chiedere con quale utenza lavorare meglio, ma indaga su quali problematiche e modalità di intervento gli operatori desiderano acquisire maggiori competenze (Tabella 8).

La voce più frequente è nettamente la multiproblematicità e gestione di situazioni complesse, indicata da 88 persone, pari al 32,5% dei rispondenti.

Tabella 8 – Competenze da incrementare nel lavoro con specifiche utenze

Problematiche e modalità di lavoro	Rispondenti	% sul totale
Multiproblematicità e situazioni complesse	88	32,5%
Gestione dei conflitti	48	17,7%
Presa in carico condivisa con altri servizi	45	16,6%
Progettazione dell'intervento	34	12,5%
Problematiche della casa e dell'abitare	30	11,1%
Non autosufficienza	30	11,1%
Valutazione dei casi	29	10,7%

Povertà educativa	24	8,9%
Devianza e problemi penali	24	8,9%
Violenza di genere	22	8,1%
Inserimento lavorativo	18	6,6%
Orientamento e accesso ai servizi e alle risorse del welfare	17	6,3%
Presa in carico e gestione del caso	16	5,9%
Lavoro di rete	15	5,5%
Integrazione culturale	14	5,2%
Integrazione scolastica	13	4,8%
Esclusione sociale e povertà	11	4,1%
Gruppi di aiuto	11	4,1%
Colloquio di aiuto	9	3,3%
Comportamenti devianti e reati online	9	3,3%
Intervento domiciliare	6	2,2%

Le percentuali sono calcolate sui 271 rispondenti. Poiché era consentito indicare fino a due opzioni, non sono percentuali additive e la loro somma supera il 100%. Le risposte libere non riconducibili alle opzioni standard sono considerate separatamente nella lettura qualitativa.

La voce più frequente è nettamente **la multiproblematicità e gestione di situazioni complesse**, indicata da 88 persone, pari al 32,5% dei rispondenti, con un distacco significativo dalla seconda voce. Anche gestione dei conflitti, presa in carico condivisa, progettazione e valutazione dei casi si collocano tra le prime posizioni.

Questo suggerisce che il bisogno formativo non sia circoscritto alla conoscenza di una determinata utenza: riguarda soprattutto la capacità di affrontare situazioni complesse, valutare i bisogni, scegliere gli interventi e coordinarsi con altri servizi.

È nell'incrocio tra la domanda sulla tipologia di utenza e la metodologia di lavoro che emerge il risultato più utile per progettare la formazione: le problematiche indicate cambiano in funzione dell'utenza sulla quale l'operatore vuole migliorare le proprie competenze (Tabella 9).

La tabella seguente riporta le principali associazioni osservate. Le percentuali sono calcolate all'interno del rispettivo gruppo di utenza; possono superare complessivamente il 100% perché ogni partecipante poteva selezionare due opzioni.

Tabella 9 – Competenze da incrementare riferite a specifiche utenze

Tipologia di utenza	**N. rispondenti**	**Principali bisogni formativi dichiarati**
Minori	48	Gestione dei conflitti: 19 (39,6%); multiproblematicità: 18 (37,5%); povertà educativa: 11 (22,9%)
Disabilità	40	Presa in carico condivisa: 12 (30,0%); progettazione: 10 (25,0%); integrazione scolastica e non autosufficienza: 8 ciascuna (20,0%)
Anziani	36	Non autosufficienza: 18 (50,0%); multiproblematicità: 9 (25,0%); conflitti e presa in carico condivisa: 7 ciascuna (19,4%)
Famiglie	31	Multiproblematicità: 16 (51,6%); presa in carico condivisa, violenza di genere e conflitti: 5 ciascuna (16,1%)
Persone migranti	22	Integrazione culturale: 6 (27,3%); inserimento lavorativo e multiproblematicità: 5 ciascuna (22,7%); casa e colloquio di aiuto: 4 ciascuna (18,2%)
Senza dimora e marginalità grave	22	Casa e abitare: 9 (40,9%); multiproblematicità: 9 (40,9%); esclusione sociale e povertà: 6 (27,3%)
Salute mentale	20	Multiproblematicità: 9 (45,0%); devianza e problemi penali: 4 (20,0%); valutazione, inserimento lavorativo, conflitti e violenza: 3 ciascuno (15,0%)
Adulti	19	Casa e abitare: 8 (42,1%); multiproblematicità: 7 (36,8%); devianza e problemi penali: 5 (26,3%)
Dipendenze	14	Progettazione, presa in carico condivisa, devianza e multiproblematicità: 3 ciascuna (21,4%)

Le 19 risposte relative ad altre tipologie o ambiti specifici sono troppo eterogenee per consentire un confronto omogeneo con le nove categorie principali; vengono pertanto mantenute separate.

Di seguito le maggiori evidenze che emergono dall'incrocio:

- **Minori e famiglie**. Per i minori emergono soprattutto la gestione dei conflitti e la multiproblematicità, mentre per le famiglie quest'ultima supera la metà delle preferenze del gruppo. La formazione dovrebbe integrare valutazione delle situazioni, tutela, competenze relazionali e progettazione condivisa degli interventi.

- **Anziani e disabilità**: personalizzazione e continuità. Tra chi sceglie gli anziani, la non autosufficienza raggiunge il 50%. Per la disabilità spiccano invece la presa in carico condivisa, la progettazione e l'integrazione scolastica. Questo suggerisce percorsi distinti ma coordinabili, rispettivamente centrati su cura e domiciliarità e su autonomia e partecipazione.

- **Persone senza dimora e adulti: abitare e inclusione**. La problematica abitativa è selezionata dal 40,9% di chi indica le persone senza dimora e dal 42,1% di chi indica gli adulti. È una delle associazioni più nette emerse dall'incrocio e sostiene la rilevanza di contenuti su emergenza abitativa, marginalità, accesso alle risorse e percorsi di autonomia.

- **Persone migranti: integrazione e accesso alle opportunità**. Le preferenze si orientano soprattutto verso integrazione culturale, inserimento lavorativo e multiproblematicità. È opportuno affiancare alle conoscenze specifiche competenze di orientamento, mediazione e accompagnamento nei percorsi di inclusione.

- **Salute mentale e dipendenze**: gestione del caso e rete. La multiproblematicità è particolarmente frequente nel gruppo salute mentale. Per le dipendenze, invece, le preferenze sono più distribuite tra progettazione, presa in carico condivisa, devianza e complessità. È indicata una formazione interdisciplinare con attenzione alla valutazione, alla continuità dei percorsi e alla collaborazione con i servizi specialistici.

L'elemento più significativo è che le due domande non producono due graduatorie indipendenti: insieme delineano una domanda formativa su due livelli.

Il primo è la conoscenza specialistica delle diverse tipologie di utenza. Le preferenze si concentrano su minori, disabilità, anziani e famiglie, ma comprendono anche migrazione, marginalità grave, salute mentale e dipendenze.

Il secondo, ancora più trasversale, è la capacità di affrontare le situazioni in modo metodologicamente adeguato. La multiproblematicità, la gestione dei conflitti, la presa in carico condivisa e la progettazione sono tra le opzioni più ricorrenti. Non si tratta quindi soltanto di conoscere meglio una popolazione, ma di migliorare la capacità di valutare i bisogni, individuare le priorità, costruire progetti individualizzati e coordinare gli interventi.

Questo dato suggerisce di evitare una programmazione formativa composta esclusivamente da corsi separati per utenza. Una soluzione più coerente con le preferenze potrebbe integrare moduli specialistici con moduli trasversali sul metodo di lavoro.

Competenze traversali

Con la domanda successiva (Tabella 10) 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.

Il quadro che emerge evidenzia una richiesta di formazione che riguarda soprattutto l'aggiornamento normativo, l'integrazione sociosanitaria, la programmazione e progettazione sociale e la comunicazione efficace. Non si tratta, quindi, soltanto di acquisire conoscenze tecniche, ma anche di rafforzare la capacità di lavorare in contesti complessi, coordinare interventi e collaborare con soggetti diversi.

Tabella 10 - Competenze trasversali da incrementare.

Competenza trasversale da approfondire	Rispondenti (n.)	Percentuale
Cambiamenti normativi	78	28,8%
Integrazione sociosanitaria	63	23,2%
Programmazione e progettazione sociale	60	22,1%
Comunicazione efficace	56	20,7%
Partnership fra pubblico e Terzo settore	40	14,8%
Organizzazione e gestione dei servizi	39	14,4%
Lavoro d'équipe	34	12,5%
Politiche sociali	30	11,1%
Supervisione	25	9,2%
Procedure amministrative	23	8,5%
Competenze digitali e informatiche	23	8,5%
Scrittura professionale	21	7,7%
Lingua inglese	17	6,3%
Valutazione dei servizi	16	5,9%
Deontologia professionale	7	2,6%

Nota: le percentuali sono calcolate sul totale di 271 rispondenti. Era possibile indicare fino a due risposte, pertanto le percentuali non sono sommabili.

Le principali evidenze che emergono sono le seguenti:

- **Cambiamenti normativi: 78 rispondenti (28,8%).** È l'area più richiesta e segnala l'esigenza di mantenere aggiornate le conoscenze rispetto a norme, disposizioni e trasformazioni del sistema dei servizi.

- **Integrazione sociosanitaria: 63 (23,2%).** Evidenzia il bisogno di migliorare il raccordo tra servizi sociali e sanitari, con attenzione alla continuità degli interventi e alla collaborazione tra professionisti.

- **Programmazione e progettazione sociale: 60 (22,1%).** Indica interesse per la capacità di leggere i bisogni, definire obiettivi, progettare risposte e tradurle in interventi organizzati.

- **Comunicazione efficace: 56 (20,7%).** È una competenza trasversale centrale nel rapporto con l'utenza, nel lavoro con i colleghi e nella gestione delle relazioni professionali.

- **Partnership fra pubblico e Terzo settore: 40 (14,8%), e organizzazione e gestione dei servizi: 39 (14,4%).** Le due opzioni richiamano la necessità di lavorare dentro sistemi di intervento integrati e di comprendere meglio ruoli, responsabilità e modalità di collaborazione.

Le prime quattro aree raccolgono complessivamente 257 selezioni. Si tratta di un segnale significativo: le priorità si concentrano sull'aggiornamento professionale, sull'integrazione tra servizi, sulla progettazione e sulle capacità relazionali.

Un secondo gruppo comprende lavoro d'équipe (12,5%), politiche sociali (11,1%), supervisione (9,2%), procedure amministrative e competenze digitali (entrambe 8,5%). Sono competenze meno frequentemente indicate, ma importanti per sostenere la qualità e l'efficacia del lavoro quotidiano.

Per interpretare i risultati oltre la singola opzione, abbiamo raggruppato le competenze in aree tematiche più ampie (Tabella 11). I gruppi sono una chiave di lettura interpretativa: non sono categorie presenti direttamente nel questionario e possono sovrapporsi, perché una stessa persona può aver selezionato competenze appartenenti a più aree.

Tabella 11 – Grandi aree di competenze trasversali da incrementare.

Area tematica	Rispondenti	%
Normativa, politiche e procedure	120	44,3%
Integrazione, équipe e partnership	120	44,3%
Programmazione, organizzazione e valutazione	101	37,3%
Comunicazione e strumenti linguistici	87	32,1%
Supervisione e riflessività professionale	25	9,2%
Competenze digitali	23	8,5%

Le percentuali sono calcolate sul totale di 271 rispondenti. Le aree si sovrappongono: non vanno sommate.

1. Aggiornamento normativo e conoscenza del sistema dei servizi

La presenza al primo posto dei cambiamenti normativi, insieme alle politiche sociali e alle procedure amministrative, suggerisce che gli operatori avvertano il bisogno di comprendere meglio un quadro di riferimento in evoluzione.

Il bisogno non sembra limitarsi alla conoscenza astratta delle norme. Può riguardare anche la loro applicazione concreta: interpretare disposizioni, orientarsi tra procedure, conoscere competenze istituzionali e tradurre le indicazioni normative in prassi operative.

2. Integrazione sociosanitaria, lavoro d'équipe e collaborazione tra enti

Le richieste relative all'integrazione sociosanitaria, al lavoro d'équipe e alle partnership fra pubblico e Terzo settore delineano una seconda priorità molto rilevante.

Il dato suggerisce l'esigenza di rafforzare le competenze necessarie a operare in contesti multiprofessionali e interorganizzativi. In questi contesti, la qualità dell'intervento dipende anche dalla capacità di condividere informazioni, chiarire ruoli, coordinare le azioni e costruire obiettivi comuni.

3. Programmazione, progettazione e gestione dei servizi

Le 60 selezioni per la programmazione e progettazione sociale, le 39 per l'organizzazione e gestione dei servizi e le 16 per la valutazione dei servizi mostrano un interesse per le competenze che collegano il bisogno rilevato alla risposta organizzata.

Questa area può essere letta come una richiesta di maggiore capacità di progettare interventi coerenti, organizzare risorse, definire priorità e valutare i risultati. La progettazione non riguarda soltanto il singolo caso, ma anche le attività e i servizi nel loro complesso.

4. Comunicazione e scrittura professionale

La comunicazione efficace, selezionata da 56 persone, è la quarta opzione più frequente. La scrittura professionale raccoglie altre 21 preferenze.

Il dato è interessante perché mette in evidenza due dimensioni complementari: la relazione diretta e la documentazione del lavoro. La prima riguarda l'ascolto, la chiarezza, la gestione dei colloqui e la comunicazione in situazioni difficili; la seconda riguarda la capacità di redigere relazioni, registrare informazioni e formulare valutazioni in modo chiaro e appropriato.

5. Supervisione, riflessività e deontologia

La supervisione è indicata da 25 rispondenti (9,2%), mentre la deontologia professionale raccoglie 7 preferenze (2,6%).

Questi risultati sono numericamente inferiori alle priorità precedenti, ma hanno una rilevanza qualitativa specifica. La supervisione può offrire uno spazio per rielaborare situazioni complesse, interrogare le proprie modalità di intervento e sostenere il benessere professionale. La deontologia richiama invece la necessità di orientare le decisioni nel rispetto dei principi e delle responsabilità della professione.

6. Competenze digitali e linguistiche

Le competenze digitali e informatiche sono selezionate da 23 persone (8,5%), mentre la lingua inglese da 17 (6,3%).

Non emergono come priorità dominanti, ma possono essere importanti per specifiche funzioni, contesti organizzativi e attività professionali. Il dato non consente di concludere che siano competenze poco necessarie in assoluto: indica soltanto che, tra le opzioni proposte, sono state selezionate meno frequentemente.

Tematiche proposte a risposta libera

I partecipanti hanno poi potuto esprimere liberamente argomenti di loro interesse da approfondire in sede formativa con la domanda: **«Hai qualche tematica formativa specifica da suggerire? (risposta libera)».**

Le risposte sono particolarmente utili perché consentono di individuare bisogni formativi più specifici rispetto a quelli già esplorati con le domande a scelta chiusa. Emergono richieste di aggiornamento normativo, approfondimenti su situazioni complesse, bisogni di integrazione tra servizi e indicazioni concrete per migliorare l'organizzazione degli interventi.

Su 271 partecipanti all'indagine 116 (42,8%) del totale hanno fornito delle risposte con contenuti che sono state considerate per l'analisi tematica.

Circa il 43% del campione ha quindi formulato una proposta o un'indicazione utile. È un numero significativo per un campo a risposta libera: chi ha scelto di rispondere ha spesso indicato argomenti concreti, alcuni dei quali molto circostanziati.

Nella Tabella 12 le risposte sono ricondotte a gruppi tematici, accorpando formulazioni simili e mantenendo distinte le aree che esprimono bisogni professionali differenti.

Tabella 12 - Analisi quantitativa per area tematica

Area tematica individuata	Risposte che la richiamano	% delle 116 risposte
Normativa, diritto e procedure	24	20,7%
Integrazione tra servizi, rete e lavoro multiprofessionale	16	13,8%
Progettazione, organizzazione, valutazione e gestione	15	12,9%
Conflitti, comunicazione e genitorialità	15	12,9%
Minori, adolescenti e area educativa	15	12,9%
Anziani, non autosufficienza, demenze e caregiver	14	12,1%
Dipendenze e salute mentale	11	9,5%
Marginalità, povertà, casa e lavoro	10	8,6%
Migrazione e interculturalità	7	6,0%
Metodi, strumenti e approcci specifici	7	6,0%
Supervisione, burnout e benessere professionale	5	4,3%
Innovazione, prevenzione e politiche giovanili	5	4,3%

Nota metodologica: si tratta di una codifica tematica delle risposte aperte. Una stessa risposta può essere stata associata a più aree, perciò i conteggi non sono esclusivi e le percentuali non devono essere sommate. Le aree sono una sintesi interpretativa dei testi, non categorie predefinite del questionario.

Il dato che si distingue più nettamente è la richiesta di aggiornamento normativo e giuridico, seguita da esigenze di collaborazione tra servizi e di miglioramento della progettazione e gestione degli interventi.

1 Aggiornamento normativo e applicazione pratica delle disposizioni. È l'area più ricorrente, con 24 risposte che la richiamano direttamente. Non vengono chiesti soltanto aggiornamenti generali: emergono riferimenti specifici alla Riforma Cartabia, alla normativa regionale, al diritto amministrativo e penale, alla riservatezza e al segreto professionale, agli obblighi di denuncia, alle responsabilità degli operatori e ai rapporti tra LEA e LEPS. Un aspetto importante è il riferimento ai riscontri applicativi dei cambiamenti normativi. Questo suggerisce che una formazione soltanto teorica rischierebbe di non rispondere pienamente al bisogno.

2. Integrazione tra servizi, lavoro di rete e comunità. Numerose risposte richiamano l'integrazione sociosanitaria, il coordinamento tra professionisti, il lavoro d'équipe, la collaborazione con il Terzo settore e il lavoro di comunità. È particolarmente significativa la richiesta di individuare buone prassi per i casi multiproblematici nei quali sono coinvolti più servizi. Si segnala anche l'esigenza di organizzare formazioni congiunte tra servizi sociali e sanitari. Il bisogno riguarda quindi non soltanto il sapere come opera il proprio servizio, ma anche il riuscire a costruire interventi coerenti quando competenze e responsabilità sono distribuite tra più soggetti.

3. Progettazione, management, valutazione e innovazione. Le proposte includono coprogettazione, progettazione partecipata, project management, gestione organizzativa, valutazione degli interventi, budget di salute, appalti e misurazione dei carichi di lavoro. Accanto a questi contenuti emergono osservazioni critiche sulla capacità di innovazione dei servizi: una risposta segnala la difficoltà di sviluppare nuovi modelli nonostante il cambiamento dei bisogni e la scarsità di tempo dedicato al pensiero organizzativo e allo scambio di esperienze. Questa indicazione amplia il significato del fabbisogno: non si tratta soltanto di formare i singoli operatori, ma anche di sostenere le organizzazioni nella revisione delle proprie risposte.

4. Conflitti familiari, genitorialità e comunicazione. Le proposte riguardano la conflittualità genitoriale, le separazioni con figli minori, le visite protette, la gestione dei conflitti e la comunicazione con le famiglie delle persone con disabilità. Vengono richiamati anche i conflitti all'interno delle organizzazioni e dei gruppi di lavoro. La varietà degli esempi suggerisce che la gestione del conflitto sia trasversale a diversi contesti: relazione con l'utenza, tutela dei minori, collaborazione tra professionisti e dinamiche gerarchiche.

5. Minori, adolescenti e nuove forme di disagio. Tra gli argomenti proposti compaiono povertà educativa, bullismo, disturbi del comportamento, ADHD, disturbi specifici dell'apprendimento, autismo, adozione e affido, devianza e giustizia minorile. Alcune risposte si concentrano sulla prevenzione primaria e secondaria nelle politiche giovanili e sulla necessità di sviluppare progetti con gli adolescenti. Il quadro suggerisce una domanda che unisce conoscenze specifiche sulle condizioni di vulnerabilità e competenze operative per progettare interventi preventivi e di tutela.

6. Anziani, demenze, non autosufficienza e caregiver. Le risposte richiamano le patologie dementigene, il sostegno ai caregiver, l'accompagnamento nel percorso di malattia, il fine vita, l'invecchiamento attivo e le soluzioni innovative per favorire la permanenza al domicilio. Particolarmente significativa è l'attenzione alle persone con scarse risorse economiche che non possono sostenere i costi di un'assistenza privata o di una struttura residenziale. Viene inoltre segnalato il problema delle persone anziane sole che rifiutano gli interventi dei servizi.

7. Dipendenze, salute mentale e situazioni multiproblematiche. Le richieste citano problemi alcolcorrelati, doppia diagnosi, comorbidità e gestione di persone con problematiche psichiatriche e dipendenze. La doppia diagnosi è un esempio particolarmente chiaro della difficoltà di intervenire quando la persona è seguita da servizi diversi, con approcci e competenze differenti.

8. Migrazione, marginalità e inclusione sociale. Tra le proposte si trovano interculturalità, etnopsicologia, mediazione culturale, vulnerabilità delle persone migranti, procedure amministrative per nuclei con background migratorio e interazione tra enti. Sono presenti anche richieste relative a grave marginalità, housing sociale, inserimento lavorativo, povertà educativa e accesso ai servizi. Il bisogno formativo riguarda quindi sia l'orientamento tra risorse e procedure, sia la capacità di leggere i fattori culturali, sociali ed economici che condizionano l'accesso agli interventi.

9. Supervisione, burnout e benessere professionale. Alcune risposte indicano esplicitamente supervisione professionale, gestione del burnout e coaching motivazionale. Benché meno frequente rispetto agli altri argomenti, questa richiesta merita attenzione: può essere collegata alla complessità dei casi, alla gestione dei conflitti e alla necessità di mantenere nel tempo la qualità del lavoro.

10. Metodi e strumenti specifici. Compaiono anche proposte più circoscritte: mindfulness, EMDR, neuroscienze e applicazioni operative, tecniche di ricerca e shadowing per misurare i carichi di lavoro, realizzazione di strumenti formativi e divulgativi, digitalizzazione e formazione a distanza. Non formano un'unica area omogenea: andrebbero valutate in relazione ai destinatari, alle finalità e all'effettiva trasferibilità nei diversi servizi.

Confronto professionale

La Tabella 13 si riferisce all'esigenza, avvertita dai partecipanti ai corsi, **di confronto esperienziale con persone appartenenti alla medesima o ad altre professioni**.

Tabella 13 – Bisogno di confronto professionale

Punteggio	Livello di bisogno	Stessa professione n.	Stessa professione %	Professioni diverse n.	Professioni diverse %
1	Nessun bisogno	8	3,0%	8	3,0%
2	Bisogno basso	6	2,2%	9	3,3%
3	Bisogno moderato	42	15,5%	51	18,8%
4	Bisogno elevato	87	32,1%	110	40,6%
5	Bisogno molto elevato	128	47,2%	93	34,3%
Totale		271	100,0%	271	100,0%

Un bisogno di confronto professionale molto elevato

Il primo elemento che emerge è la forte richiesta di confronto da parte del campione. Quasi 8 rispondenti su 10 (79,3%) esprimono un bisogno elevato o molto elevato di confrontarsi con operatori della stessa professione. La percentuale rimane molto alta anche per il confronto tra professioni diverse, dove raggiunge il 74,9%.

I punteggi bassi, pari a 1 o 2, riguardano soltanto il 5,2% dei rispondenti per il confronto tra colleghi della stessa professione e il 6,3% per quello tra professioni differenti. Il confronto professionale appare dunque un'esigenza ampiamente condivisa, non circoscritta a una minoranza.

Il confronto con colleghi della stessa professione è particolarmente sentito

La media del bisogno di confronto con colleghi della stessa professione è pari a 4,18, contro 4,00 per il confronto tra professioni diverse.

La differenza si nota soprattutto nel punteggio massimo: il 47,2% dei rispondenti assegna un 5 al confronto con colleghi della propria professione, contro il 34,3% per quello con professionisti di altre discipline. Si tratta di uno scarto di 12,9 punti percentuali.

Questo risultato suggerisce che gli operatori attribuiscano particolare valore alla possibilità di condividere esperienze con persone che affrontano problemi simili, conoscono le stesse responsabilità e utilizzano riferimenti metodologici e professionali comparabili.

Il confronto interdisciplinare rimane comunque molto importante, anche se più spesso viene valutato con un punteggio di 4 piuttosto che di 5.

Il confronto tra professioni diverse è comunque una priorità

Il 40,6% dei rispondenti attribuisce un punteggio di 4 al confronto con professioni diverse, la categoria più frequente per questa domanda.

Questo dato è coerente con l'esigenza di coordinarsi con altri professionisti, condividere letture dei bisogni, chiarire i rispettivi ruoli e costruire interventi integrati. Nei servizi sociali, educativi e sociosanitari, infatti, la qualità della presa in carico dipende spesso dalla capacità di integrare prospettive e competenze differenti.

Le due esigenze risultano complementari

Considerando i punteggi assegnati da ciascun rispondente alle due domande, emerge che:

- 93 persone (34,3%) manifestano un bisogno maggiore di confronto con colleghi della stessa professione;
- 130 persone (48,0%) attribuiscono lo stesso punteggio alle due forme di confronto;
- 48 persone (17,7%) manifestano un bisogno maggiore di confronto con professionisti di altre discipline.

La maggiore frequenza di punteggi più alti per il confronto tra colleghi della stessa professione conferma una preferenza relativa, ma non implica che il confronto interdisciplinare sia percepito come poco necessario.

Infine, il questionario ha chiesto ai 271 rispondenti di valutare sei possibili ostacoli alla partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, utilizzando una scala da 1 (nessun ostacolo) a 5 (molti ostacoli).

Il risultato principale (Tabella 14) è che la distanza della sede del corso, il costo della formazione e il tempo necessario per partecipare sono gli ostacoli più rilevanti. Al contrario, l'autorizzazione dell'ente di appartenenza e le modalità online sembrano costituire barriere meno diffuse.

Tabella 14 – Ostacoli alla partecipazione alla formazione

Ostacolo	Media su 5	Punteggio 4–5: ostacolo elevato	Punteggio 1–2: ostacolo basso o assente
Distanza della sede dal posto di lavoro	3,50	144 (53,1%)	63 (23,2%)
Costo dei corsi	3,18	116 (42,8%)	89 (32,8%)
Impegno di tempo richiesto	3,05	101 (37,3%)	91 (33,6%)
Durata dei corsi	2,63	64 (23,6%)	127 (46,9%)
Autorizzazione dell'ente di appartenenza	2,32	56 (20,7%)	162 (59,8%)
Modalità di partecipazione online	1,94	33 (12,2%)	194 (71,6%)

Base di calcolo: 271 rispondenti per ciascun item, senza risposte mancanti. La media è un indicatore descrittivo; una media più alta segnala un ostacolo percepito come più rilevante.

La tabella 14 riporta la percentuale di rispondenti per ciascun valore della scala.

Tabella 14 - % rispondenti per ciascun valore

Ostacolo	1 – Nessuno	2 – Basso	3 – Moderato	4 – Elevato	5 – Molto elevato
Autorizzazione dell'ente	38,0%	21,8%	19,6%	11,4%	9,2%
Impegno di tempo	11,8%	21,8%	29,2%	23,6%	13,7%
Distanza della sede	10,0%	13,3%	23,6%	22,9%	30,3%
Costo dei corsi	14,4%	18,5%	24,4%	19,9%	22,9%
Durata dei corsi	19,9%	26,9%	29,5%	17,0%	6,6%
Modalità online	52,4%	19,2%	16,2%	6,6%	5,5%

Le percentuali possono presentare piccoli scostamenti dal 100% per effetto degli arrotondamenti.

La distanza è il principale ostacolo

La distanza della sede dal posto di lavoro presenta la media più elevata, pari a 3,50 su 5. Più della metà dei rispondenti (53,1%) la considera un ostacolo elevato o molto elevato e quasi un terzo (30,3%) assegna il punteggio massimo.

Il dato suggerisce che l'accessibilità geografica rappresenti un fattore importante nella possibilità concreta di partecipare alla formazione. Anche un corso ritenuto utile può diventare difficile da frequentare se richiede spostamenti lunghi, costi aggiuntivi o un'organizzazione complessa della giornata lavorativa.

Il costo della formazione costituisce una seconda barriera importante

Il costo registra una media di 3,18. Il 42,8% dei partecipanti lo valuta come ostacolo elevato o molto elevato, mentre il 22,9% assegna il punteggio massimo.

È un dato da considerare nella programmazione annuale, in particolare quando la partecipazione a iniziative formative comporta spese a carico del singolo operatore o della struttura di appartenenza.

Il tempo richiesto è un vincolo organizzativo significativo

L'impegno di tempo ottiene una media di 3,05. Il 37,3% dei rispondenti lo considera un ostacolo elevato o molto elevato; un ulteriore 29,2% attribuisce il punteggio intermedio.

La presenza di molte valutazioni intermedie è significativa: il tempo non costituisce necessariamente un impedimento insuperabile, ma può rappresentare un vincolo da gestire insieme agli altri impegni professionali.

Per gli operatori dei servizi sociali, educativi e sociosanitari, la partecipazione richiede infatti di conciliare la formazione con turni, attività con l'utenza, riunioni e responsabilità operative.

La durata dei corsi conta, ma pesa meno del tempo complessivo necessario

La durata del corso registra una media di 2,63. Quasi la metà dei rispondenti (46,9%) la valuta come ostacolo basso o assente, mentre il 23,6% assegna un punteggio elevato o molto elevato.

Il risultato permette di distinguere due aspetti che non vanno confusi: la durata intrinseca dell'attività formativa e il tempo complessivo necessario per partecipare, che comprende anche gli spostamenti e gli effetti sull'organizzazione del lavoro.

La durata, quindi, sembra costituire una barriera meno rilevante rispetto all'impegno di tempo complessivo.

L'autorizzazione dell'ente non appare un ostacolo generalizzato

Il 59,8% dei rispondenti attribuisce un punteggio di 1 o 2 all'autorizzazione dell'ente di appartenenza. La media è pari a 2,32.

Il dato è relativamente positivo: per la maggioranza, ottenere l'autorizzazione non sembra rappresentare una barriera importante. Esiste tuttavia un gruppo non trascurabile, pari al 20,7%, che valuta questo fattore come ostacolo elevato o molto elevato.

Non è possibile stabilire dai soli dati se la difficoltà dipenda da dinieghi espliciti, dalla difficoltà di sostituire il personale, dalla necessità di garantire la continuità del servizio o da altre ragioni organizzative.

La formazione online è l'ostacolo meno segnalato

Le modalità di partecipazione online presentano la media più bassa, pari a 1,94. Il 71,6% dei rispondenti assegna un punteggio di 1 o 2 e il 52,4% indica esplicitamente l'assenza di ostacoli.

Solo il 12,2% considera le modalità online un ostacolo elevato o molto elevato.

È un risultato importante perché suggerisce che la formazione online sia generalmente accettata e possa contribuire a ridurre alcune difficoltà logistiche. Tuttavia, non dimostra automaticamente che sia preferita alla formazione in presenza, né che sia adatta a qualsiasi contenuto o metodologia.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

La rilevazione del fabbisogno formativo degli operatori dei servizi sociali, sociosanitari ed educativi del Friuli Venezia Giulia restituisce un quadro articolato di esigenze professionali, che riflette la complessità dei contesti di intervento e la continua evoluzione dei bisogni delle persone, delle famiglie e delle comunità.

I risultati raccolti attraverso i 271 questionari consentono di individuare alcune priorità utili a orientare la programmazione formativa. La prima riguarda **l'aggiornamento professionale**, indicato come bisogno più urgente dalla maggioranza dei rispondenti. L'evoluzione normativa, i cambiamenti organizzativi e l'emergere di nuove problematiche sociali richiedono infatti un'offerta formativa capace di accompagnare gli operatori nell'interpretazione delle trasformazioni in atto e nella loro traduzione in prassi operative appropriate.

Accanto all'aggiornamento normativo, emerge la necessità di rafforzare le c**ompetenze specifiche connesse alle diverse aree di utenza**. Le preferenze si concentrano in particolare su **minori, famiglie, persone con disabilità e anziani**, senza trascurare le aree della salute mentale, delle dipendenze, della migrazione e della grave marginalità.

La domanda formativa, tuttavia, non si esaurisce nell'acquisizione di conoscenze riferite a singole categorie di persone: emerge con particolare evidenza il **bisogno di sviluppare strumenti metodologici per affrontare situazioni caratterizzate da multiproblematicità, conflitti, vulnerabilità intrecciate e necessità di interventi coordinati.**

La gestione dei casi complessi, la valutazione dei bisogni, la progettazione degli interventi e la presa in carico condivisa rappresentano pertanto un secondo asse fondamentale della programmazione. Questi elementi suggeriscono di superare una proposta formativa articolata esclusivamente per aree di utenza e di adottare un modello integrato, nel quale percorsi specialistici si affianchino a moduli trasversali dedicati ai metodi e agli strumenti del lavoro professionale.

Un'ulteriore priorità riguarda le **competenze necessarie al funzionamento dei servizi**. Le indicazioni relative all'integrazione sociosanitaria, alla collaborazione tra enti pubblici e Terzo settore, al lavoro d'équipe e alla programmazione e progettazione sociale sottolineano l'importanza di rafforzare la capacità degli operatori di lavorare in contesti multiprofessionali e interorganizzativi. La qualità degli interventi dipende infatti non soltanto dalle competenze dei singoli professionisti, ma anche dalla possibilità di condividere valutazioni, concordare obiettivi e garantire continuità alle risposte rivolte alle persone.

In questa prospettiva assume particolare rilievo il **bisogno di confronto professionale espresso dai partecipanti**. La domanda di scambio con colleghi della stessa professione risulta molto elevata, ma anche il confronto tra professionisti appartenenti ad aree diverse raccoglie un consenso ampio. La programmazione potrebbe quindi valorizzare sia occasioni di approfondimento tra pari, utili a consolidare identità professionale e strumenti comuni, sia attività interdisciplinari orientate alla lettura condivisa dei casi e al miglioramento del coordinamento tra servizi. Gruppi di confronto, analisi di casi, supervisione e comunità di pratica possono contribuire a integrare l'apprendimento individuale con processi di riflessione collettiva, tenendo conto delle specifiche finalità di ciascuna metodologia.

Le risposte aperte confermano e arricchiscono queste indicazioni. Accanto all'aggiornamento normativo e alla necessità di conoscere le ricadute operative delle disposizioni, emergono richieste relative alla progettazione, alla gestione e alla valutazione degli interventi, alla conflittualità familiare e relazionale, alle nuove forme di disagio adolescenziale, alla non autosufficienza, alla salute mentale e alla marginalità sociale. Sono inoltre presenti riferimenti alla supervisione, al burnout e al benessere professionale. Pur non costituendo una misura esaustiva di tutti i bisogni, queste indicazioni mostrano l'utilità di mantenere uno spazio di ascolto delle proposte degli operatori, attraverso il quale rilevare questioni emergenti e contenuti che non sempre trovano adeguata espressione nelle domande a risposta chiusa.

Per rendere efficace la risposta formativa è necessario considerare **anche le condizioni concrete di partecipazione**. La distanza della sede, il costo dei corsi e l'impegno di tempo rappresentano gli ostacoli più rilevanti dichiarati dai rispondenti. La formazione a distanza, generalmente poco percepita come barriera, può contribuire a migliorare l'accessibilità, soprattutto quando consente di ridurre gli spostamenti e di conciliare l'apprendimento con le responsabilità lavorative. Le preferenze raccolte suggeriscono di valorizzare webinar interattivi di durata contenuta, percorsi articolati in più incontri e contenuti registrati con esercitazioni. Questi formati possono essere integrati con attività in presenza quando il confronto diretto e il lavoro pratico risultano funzionali agli obiettivi didattici. La scelta delle modalità non dovrebbe, tuttavia,

dipendere soltanto dal gradimento dichiarato, ma anche dai contenuti, dai destinatari e dai risultati di apprendimento attesi.

Nel loro insieme, i risultati suggeriscono di orientare la programmazione formativa secondo alcune direttrici complementari:

- Aggiornamento normativo e applicazione operativa delle disposizioni, con particolare attenzione alle ricadute sulle procedure, sulle responsabilità professionali e sull'organizzazione dei servizi.
- Competenze metodologiche per la gestione della complessità, comprendenti valutazione dei bisogni, progettazione individualizzata, gestione dei conflitti e presa in carico condivisa.
- Percorsi specialistici riferiti alle principali aree di utenza, affiancati da approfondimenti sulle vulnerabilità emergenti e sulle situazioni multiproblematiche.
- Integrazione sociosanitaria e lavoro di rete, attraverso iniziative rivolte, quando possibile, a gruppi multiprofessionali e interorganizzativi.
- Confronto professionale e riflessività, mediante attività di analisi dei casi, supervisione e scambio strutturato di esperienze.
- Accessibilità dell'offerta, attraverso una combinazione flessibile di modalità formative, un'attenta pianificazione dei calendari e misure che limitino, per quanto possibile, le barriere economiche e logistiche.

La definizione delle priorità dovrà inoltre tenere conto delle diverse funzioni professionali, dei livelli di esperienza e dei contesti organizzativi. La composizione del campione, nel quale prevalgono gli assistenti sociali, invita a interpretare i risultati soprattutto come una descrizione delle esigenze espresse dai rispondenti e a promuovere ulteriori occasioni di ascolto per approfondire i bisogni delle altre figure professionali coinvolte nei servizi sociali, sociosanitari ed educativi.

Occorre infine ricordare che **la rilevazione restituisce una fotografia delle priorità dichiarate e delle preferenze formative, non una misura diretta delle competenze effettivamente possedute dagli operatori né della diffusione dei fenomeni sul territorio regionale.** La modifica delle modalità di somministrazione e di alcune domande rispetto alle precedenti rilevazioni impone inoltre cautela nel confronto temporale. Per consolidare nel tempo il valore conoscitivo dell'indagine sarà utile mantenere una struttura sufficientemente stabile del questionario, documentare le eventuali modifiche e affiancare ai risultati quantitativi momenti di approfondimento con professionisti, responsabili e organizzazioni dei servizi.

In conclusione, il rapporto evidenzia una domanda formativa che va oltre il semplice aggiornamento delle conoscenze individuali. Gli operatori chiedono opportunità per comprendere i cambiamenti, affrontare situazioni complesse, migliorare la collaborazione tra servizi e condividere esperienze e strumenti di lavoro. Una programmazione coerente con queste esigenze dovrebbe quindi integrare aggiornamento normativo, approfondimenti specialistici, competenze trasversali e occasioni strutturate di confronto professionale, garantendo al contempo modalità di partecipazione accessibili. In questo modo, la formazione può contribuire non soltanto allo sviluppo delle competenze dei singoli, ma anche al rafforzamento della capacità organizzativa e collaborativa dei servizi e, più in generale, alla qualità e alla continuità delle risposte offerte alle persone e alle comunità del Friuli Venezia Giulia.