

PIANO SOCIALE DI ZONA

Penisola Sorrentina e Isola di Capri

*Indagine di customer satisfaction
Operatori dei Servizi
del Piano Sociale di Zona
Ambito Territoriale Napoli Tredici
Luglio - Settembre 2009*





Indice

Introduzione	3
1. La ricerca	4
2. l'analisi dei risultati	5
3. Conclusioni	7
Allegato 1: statistiche questionario generale	9
Allegato 2 statistiche questionario Servqual.....	31
Allegato 3 analisi modello Servqual	47
Allegato 4 il format del questionario	50



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it



Introduzione

La presente rilevazione della soddisfazioni degli operatori impegnati nei servizi del Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Tredici si inquadra in un piano di monitoraggio della qualità erogata che, partendo proprio dagli operatori, finisce sugli utenti dei servizi, al fine di rilevare la percezione della qualità sia dal punto di vista di chi riceve l'intervento, sia di chi lo eroga.

Altrettanto importante, infatti, è il punto di vista dell'operatore impegnato quotidianamente nell'erogazione dei servizi ed è a diretto contatto con l'utenza, laddove, in un lavoro basato essenzialmente sulla relazione interpersonale, molto incide sull'efficacia di un servizio relazionale, com'è quello sociale, il benessere e la soddisfazione di chi è chiamato ad erogare un servizio sociale.

Ma non solo: tale indagine è tesa anche, e forse, soprattutto, a ridare un ruolo all'operatore sociale, troppo spesso confuso con il volontariato, ed a dare voce a quanti lavorano in un settore dalla forte spinta motivazionale e dallo scarso ritorno in termini economici e di stabilità lavorativa.

Questo obiettivo si traduce nella pretesa, o forse nella speranza, di cominciare a trasmettere degli spunti di cambiamento culturale, offrendo opportunità di dar voce a persone che troppo spesso lavorano nell'ombra, con scarsi riconoscimenti, e troppo spesso, data la precarietà insita in tali tipologie di lavoro, timorosi di esprimere la propria opinione.

A noi il tentativo di scardinare questa diffidenza, per accrescere fiducia in coloro che sono chiamati a dare fiducia ai concittadini che versano in stato di bisogno sociale.





1. La ricerca

La rilevazione, condotta con un ottica di audit interno tra luglio e settembre 2009, ha interessato un campione di 119 operatori impegnati nei servizi del Piano Sociale di Zona, che al 31 luglio ammontavano a 171 unità, 129 se si considera i soggetti impiegati i più servizi, suddivisi secondo lo schema seguente:

Denominazione Servizio	n. personale impiegato
Centro per la famiglia	7
Assistenza Domiciliare anziani	28
Telesoccorso	12
Equipe Multidisciplinare d' Ambito	15
Centro Diurno per persone diversamente abili	13
Assistenza Domiciliare persone diversamente abili	29
Trasporto Provincia	2
Assistenza Specialistica persone diversamente abili	21
Servizi per la Prima Infanzia	7
Assistenza Domiciliare Minori	15
Colonie e centri estivi	22
Totale operatori	171
Totale al netto di operatori impegnati in più servizi	129

La determinazione del campione, 119 unità, ha permesso di effettuare stime con un margine di errore del 5%, il minimo tollerabile per ottenere una significatività statistica.

Lo strumento di rilevazione adottato, il questionario (allegato 4), è stato strutturato sostanzialmente in due parti.

La prima parte, composto di 33 domande, riprende il questionario utilizzato nell'indagine nazionale "Inchiesta sul lavoro sociale" promossa da diversi esponenti del terzo settore, fra cui il Cnca (Coordinamento Nazionale Comunità di accoglienza) e Libera, impegnati da anni nell'ambito delle politiche sociali¹.

La seconda parte comprende 23 domande strutturate secondo la metodologia Servqual di Parasuraman, Zeithaml e Berry (1994).²

¹ Le domande del citato questionario erano anch'esse 33 e costruite in modo tale da permettere di definire un quadro chiaro sui tipi di contratti applicati, gli orari e gli stipendi, il riconoscimento professionale e la partecipazione alle scelte programmatiche, le differenze tra nord e sud del Paese, la percezione del proprio ruolo sociale e politico (maggiori approfondimenti sul sito internet www.inchiestalavorosociale.org).

² Gli autori costruiscono la misura della qualità percepita, e quindi della soddisfazione del cliente, attraverso un confronto tra:

- le aspettative con cui il cliente si accosta alla tipologia di prodotto/servizio (in termini di dovere del servizio stesso).
- le percezioni del prodotto/servizio avvenute dopo il consumo/utilizzo (in termini di essere contingente del servizio).

Questo confronto è operato attraverso una metodologia detta paradigma della discrepanza. Essa si basa su un criterio sottrattivo tra livello delle percezioni di un prodotto/servizio con il livello di aspettative in relazione a quella tipologia di prodotto/servizio. La soddisfazione è intesa come stato psicologico derivante da un gap tra la valutazione dell'avvenuta esperienza di consumo e le attese del consumatore in merito a tale esperienza. Il modello Servqual ha identificato una serie di aree di indagine che caratterizzano la qualità del prodotto/servizio. Gli autori, attraverso l'applicazione di tecniche di tipo fattoriale identificano 5 aree caratterizzanti la soddisfazione del cliente:

1. *Aspetti tangibili*, inteso come giudizio di qualità sulle componenti estetiche e funzionali degli aspetti percepibili che compongono il servizio, siano essi relativi alle strutture fisiche, alle attrezzature, al personale, agli strumenti di comunicazione.
2. *Affidabilità*, giudizio riguardante la capacità dell'impresa proponente il servizio di prestare opera in maniera affidabile e precisa. Tale area è costituita da items che indagano la correttezza in senso formale e sostanziale nella prestazione d'opera.





Le modalità di somministrazione è stata la convocazione a più riprese di gruppi di operatori in date e luoghi programmati a cui è stato chiesto di compilare il questionario in forma anonima, previa registrazione su apposito registro presenza all'ingresso della sala.

In totale sono stati intervistati 119 operatori: un questionario è stato consegnato vuoto e non aggiunto nel conteggio dei risultati finali, per cui i dati si riferiscono a 118 questionari compilati.

2. l'analisi dei risultati

Le tabelle relative alle varie domande possono essere visionate all'allegato 1.

Per quanto l'identikit dell'operatore sociale operante sul territorio dell'Ambito Territoriale Napoli Tredici (vedi prime cinque domande di profilo: 1, 2, 3, 4 e 5) possiamo così caratterizzarlo:

- donna;
- di nazionalità italiana;
- residente sul territorio dell'Ambito Territoriale;
- di età compresa tra i 25 ed i 45 anni;
- un'esperienza lavorativa compresa tra meno di un anno e 10 anni;
- con una qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale o di Assistente Domiciliare;
- una percezione di concreto impiego della sua qualifica professionale;
- impiegata fundamentalmente nelle principali aree operative del Piano Sociale di Zona: minori, anziani e disabili.

La motivazione che spinge ad intraprendere questo tipo di lavoro è l'esigenza di aiutare le persone in difficoltà ed il continuo confronto con l'altro diverso da se, fonte di stimolo e di messa in discussione, a fronte di una riconosciuta necessità, oltre alla motivazione ed alla predisposizione verso gli altri, di professionalità e formazione specifica per poter lavorare nel settore (domanda 6 e 21).

Motivazione che si ripercuote anche nella soddisfazione verso la propria organizzazione, laddove viene percepita una buona offerta di formazione, qualità dei servizi, attenzione alle esigenze professionali, confronto e partecipazione, sia nella scelte gestionali dell'ente a cui si appartiene che nell'organizzazione dei servizi: sensazione favorita da un gran numero di operatori che dichiarano di essere soci delle organizzazioni per cui operano. tale spinta motivazionale e partecipativa si concretizza nella ferma intenzione di continuare il più a lungo possibile questo tipo di lavoro, magari anche in un ruolo diverso e da una valutazione alta circa la qualità del proprio servizio (domande 7, 8, 9, 10, 11, 13 e 26).

Dal punto di vista contrattuale, forte è la presenza del Contratto a progetto, sebbene sorprende l'elevato numero di contratti a tempo indeterminato, con orari lavorativi legati per lo più alle

-
3. *Capacità di risposta*, dove viene indagato il giudizio dell'utente sulla capacità dell'impresa di costituire una funzione di supporto che faciliti la relazione tra operatori e fruitori.
 4. *Capacità di assicurazione*, che indaga la capacità del personale di trasmettere sicurezza nello svolgere le transazioni del cliente, creando un ambiente orientato all'accoglimento dei suoi bisogni.
 5. *Empatia*, capacità dell'impresa, e dell'interfaccia con cui interagisce il consumatore, di fornire un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo cliente, nella sua specificità e individualità.



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it



esigenze del servizio, a fronte, però, di uno stipendio relativamente basso, che oscilla tra i 500 e gli 800 euro. Rimane, tuttavia, un buon grado di soddisfazione generale (domande 12, 14, 15, 16).

Per quanto attiene il rispetto dei diritti dei lavoratori e degli utenti, la visione diffusa è di un sostanziale rispetto, laddove i casi di mancato rispetto di tali diritti vengono imputati principalmente agli enti locali ed alle istituzioni, poi in secondo ordine alle imprese sociali del terzo settore, con una percezione di parziale coinvolgimento dell'utenza nella valutazione dei servizi, per lo più legata ai singoli servizi e non ad un andamento generale del servizio sociale. (domande 17, 18, 19, 20 e 22).

In merito alla finalità che i servizi sociali devono perseguire, importante risulta essere quella di sostenere le persone svantaggiate ed aiutarli a raggiungere un maggiore autonomia, in tal modo un servizio sociale può anche essere un vero e proprio agente di cambiamento sociale. Perseguire l'efficienza rispetto ai compiti ed agli obiettivi prescritti risulta essere una premessa indispensabile per dei servizi di qualità (domanda 23, 24 e 25).

Passando alla percezione circa gli enti del terzo settore, questi vengono considerati principalmente come delle organizzazioni dove si cerca di portare aiuto alle persone con disagio, con una considerazione di alta integrazione tra vari servizi sul territorio e con una idea della concorrenza di mercato come positiva per la qualità, sebbene consistente sia la parte di coloro che pensano alla concorrenza come negativa per la solidarietà e la cooperazione e dei diritti di lavoratori ed utenti (domande 27, 28 e 29).

Per migliorare le cose in futuro, infine, si ritiene che una buona sensibilizzazione di tutta la cittadinanza alle problematiche sociali, un maggiore coinvolgimento degli utenti, un'azione maggiormente paritaria tra pubblico e privato, una definizione nazionale delle professioni sociali ed un aumento della spesa sociale italiana alla media europea possa, nonostante la crisi economica in atto abbia fatto sentire il suo peso, migliorare l'erogazione dei servizi, le condizioni di lavoro degli operatori e la qualità offerta agli utenti (domande 30, 31, 32, e 33).

Per quanto riguarda le domande relative al modello Servqual (Allegato 2), tutti gli item proposti inerenti le cinque categorie classiche (cioè: affidabilità, capacità di risposta, elementi tangibili, capacità di rassicurazione ed empatia), sia per la parte della aspettative, sia per il loro corrispettivo della percezione, hanno ricevuto un valore molto alto. In particolare, ci si aspetta e lo si è effettivamente riscontrato che:

- ci dovrebbe essere e c'è il rispetto del programma d'intervento durante tutto il periodo di assistenza (affidabilità);
- ci dovrebbe essere e c'è l'adozione di programmi di assistenza validi e completi rispetto alle esigenze dell'utenza (affidabilità);
- ci dovrebbe essere e c'è una certa stabilità degli operatori (affidabilità);
- ci dovrebbe essere e c'è una comunicazione di informazioni affidabili ed immediate, adoperando mezzi idonei (capacità di risposta);
- l'erogazione del servizio sociale dovrebbe avere ed ha un'organizzazione, tempi e modalità soddisfacenti (capacità di risposta);





- gli operatori dovrebbero essere e sono pronti a rispondere ad ogni domanda dell'utenza (capacità di risposta);
- ci dovrebbero essere e ci sono infrastrutture adeguate (elementi tangibili);
- dovrebbe essere ed è chiaramente individuabile dove ed a chi rivolgersi per le informazioni sui servizi (elementi tangibili);
- ci dovrebbero essere e ci sono operatori competenti (capacità di assicurazione);
- Ci dovrebbero essere e ci sono operatori cortesi e disponibili (capacità di assicurazione);
- Si dovrebbe essere e si è attenti alla soddisfazione dell'utenza (empatia);
- Si dovrebbe prestare e si presta un servizio attento al contesto sociale e familiare dell'utente (empatia);
- Dovrebbero essere fornite e sono fornite informazioni sulle attività e relativi aggiornamenti con chiarezza e tempestività (empatia).

L'item indicato come il più importante è stato quello relativa alla sfera dell'Affidabilità: chi eroga servizi sociali dovrebbe fornire programmi di assistenza validi e completi rispetto alle esigenze dell'utenza.

Passando ad un'analisi, più approfondita (allegato 3, tabella 1 e 2), possiamo constatare che la media dei valori dati ai vari item si attesta su "importante" per le aspettative e "d'accordo" per la percezione, con una deviazione standard o dispersione³ molto bassa, segnalando una forte tendenza delle risposte a concentrarsi sui valori alti. Analizzando l'indice di correlazione⁴, si riscontra un'alta dipendenza tra aspettative e percezione: ciò sembra significare che l'alta aspettativa porti ad avere di riflesso un alto valore anche sulla percezione.

Nella domanda aperta relativa "D) Osservazioni/Note/Commenti", sono state riscontrate solo tre osservazioni che si riportano integralmente:

- è stato molto importante fare questo test perché così si riescono a capire e sapere molte cose anche sul rapporto che c'è tra operatore - utente – cooperativa;
- Fondamentalmente penso che la cooperativa sociale in cui lavoro risponda non solo alle esigenze dell'utente, ma è anche attenta ai bisogni di tutta la sua famiglia. Per quanto riguarda il mio ruolo mi piacerebbe lavorare di più con e per l'utenza e non so;
- Motivi di insoddisfazione: eccessiva burocratizzazione del sistema, pagamenti lenti ed arretrati (è umiliante dover chiedere), eccessivo controllo che squalifica il professionista che non è abituato a non lavorare, troppe interferenze dei committenti.

3. Conclusioni

Da una sintesi finale esce un quadro composto da operatrici giovani, con istruzione universitaria, motivati e sostanzialmente soddisfatti della qualità del proprio lavoro.

³ La deviazione standard è la media ponderata degli scarti dalla media aritmetica elevati al quadrato e rappresenta l'errore che si commette se si assume il valore medio come rappresentativo di tutti i valori dell'universo statistico considerato. Essa indica quindi, il grado di dispersione dei valori intorno alla loro media. Più è piccola la deviazione standard, maggiore è la probabilità di ottenere un rendimento vicino a quello medio.

⁴ Per correlazione si intende una relazione tra due variabili casuali tale che a ciascun valore della prima variabile corrisponda con una certa regolarità un valore della seconda. Non si tratta necessariamente di un rapporto di causa ed effetto ma semplicemente della tendenza di una variabile a variare in funzione di un'altra. Questo parametro assume valori tra meno uno (quando le variabili considerate sono inversamente correlate) e l'unità (quando vi sia correlazione assoluta cioè quando alla variazione di una variabile corrisponde una variazione rigidamente dipendente dall'altra), ovviamente un indice di correlazione pari a zero indica un'assenza di correlazione.





In particolare, la giovane età e l'esperienza lavorativa compresa tra meno di un anno ed i sette anni, rivela un forte incremento di attività in questi ultimi anni.

Altro aspetto da sottolineare è la forte motivazione che spinge chi lavora nel settore ed una buona fiducia nel futuro, sebbene molto presenti i fattori di precarietà, ancora forte è l'impiego del contratto a progetto, e la bassa retribuzione, con uno stipendio per i più non supera gli 800 euro mensili.

E questi due aspetti, forse, rappresentano gli elementi di maggiore criticità dell'intero sistema, soprattutto se si pensa che molti sono intenzionati a continuare la loro esperienza, avendone le possibilità.

Tuttavia, un fattore che ha fortemente influenzato l'indagine è stata la scarsa fiducia sulla conduzione dell'indagine, considerata di parte visto che non veniva condotta da un ente esterno ed imparziale, ma come audit interno. Ciò ha sicuramente portato a favorire l'espressione di giudizi positivi, come si evince dai risultati del modello Servqual, laddove proprio in quest'ultimo emergono dati curiosamente allineati in positivo tra attese e percezione: ci si riserva ulteriori analisi per verificare tale ipotesi avvalorata dalle impressioni dei conduttori dell'indagine in sede di somministrazione del questionario.

A rinforzo di tale ipotesi, è stata chiesta i giovani in servizio civile, tre in tutto, che hanno dato il loro contributo per la consegna e la raccolta dei questionari di annotare sinteticamente le loro impressioni che riportiamo integralmente:

- ✓ I dipendenti delle varie cooperative hanno dato l'impressione di non affrontare il questionario con lo spirito giusto, sembrando disinteressati.
- ✓ Scarsa comunicazione tra cooperativa e dipendente, per la mancanza di adesione alla compilazione del questionario dei dipendenti di alcune cooperative.
- ✓ In alcuni casi c'è stata una mancanza di rispetto tra operatori, in quanto alcuni, nonostante erano a conoscenza del progetto, non si sono presentati.
- ✓ Maggiori informazioni sono state chieste riguardo il servqual.
- ✓ L'età dei partecipanti risulta essere compresa tra i 21 e i 36
- ✓ Si è riscontrato che la maggior parte degli operatori ha iniziato la propria esperienza lavorativa nell'anno in cui è stato fondato il P.S.Z.
- ✓ Risultano falsate: la soddisfazione dell'organizzazione nella quale gli operatori lavorano.





Allegato 1: statistiche questionario generale



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

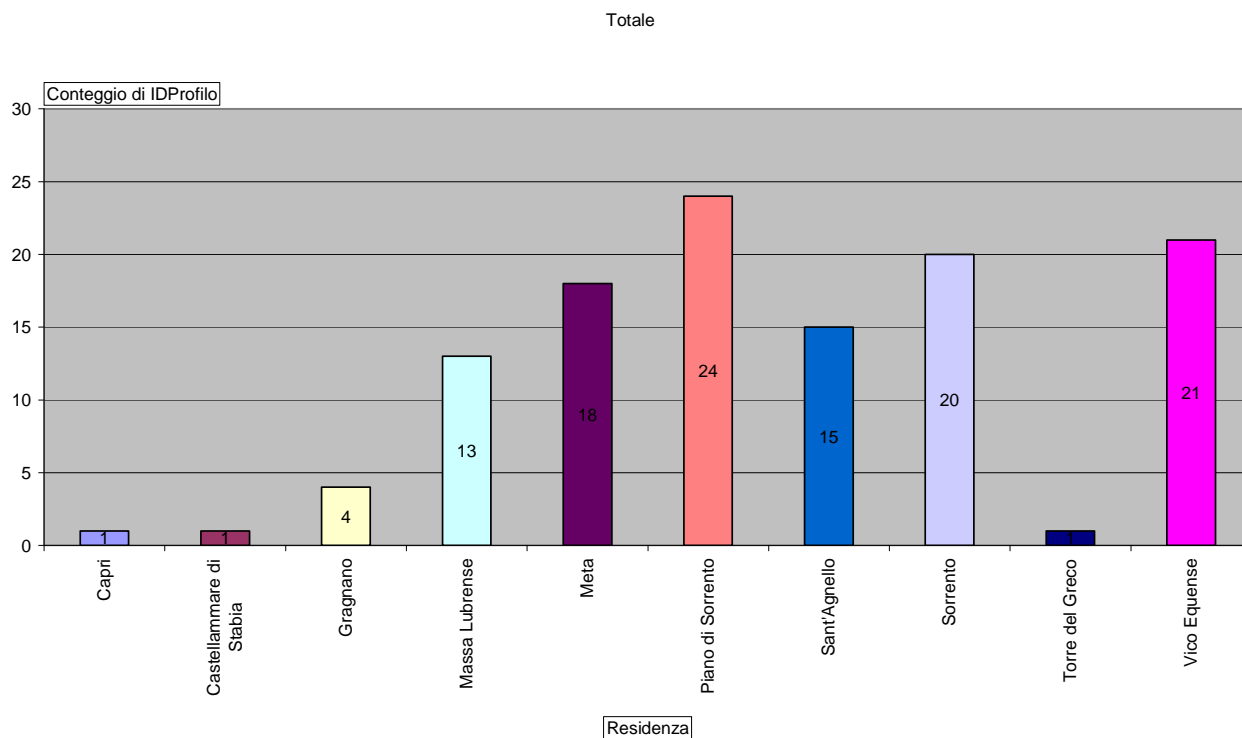
Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

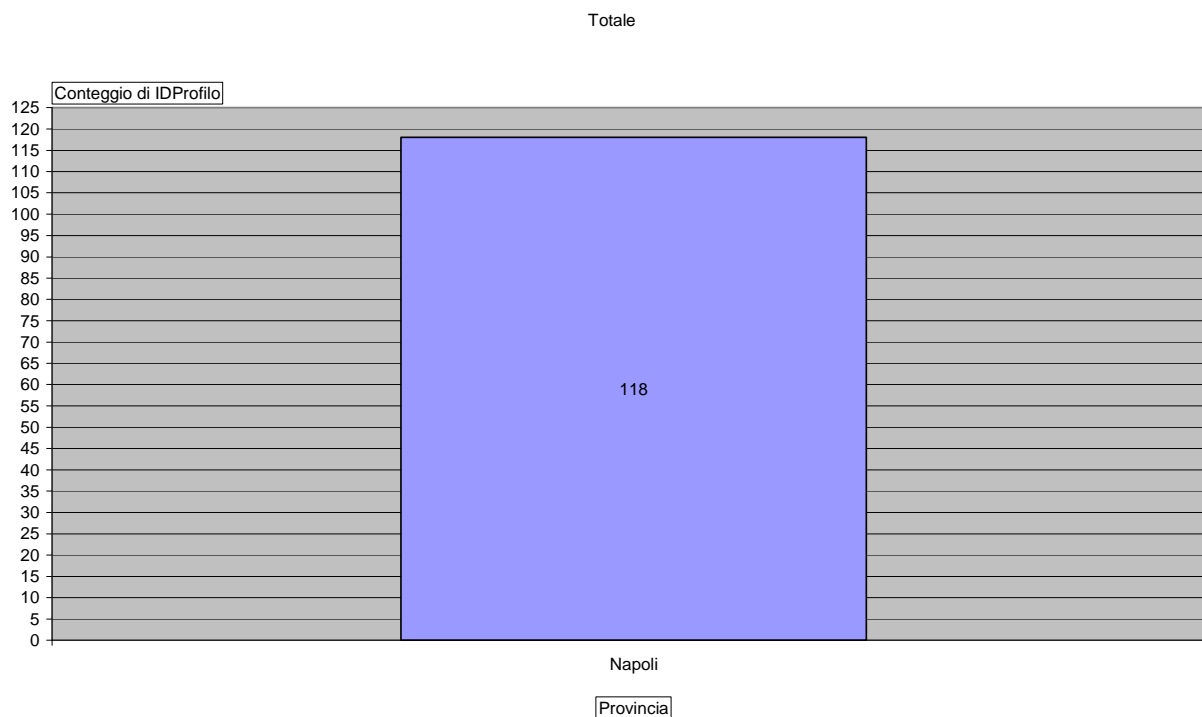
Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it

Residenza

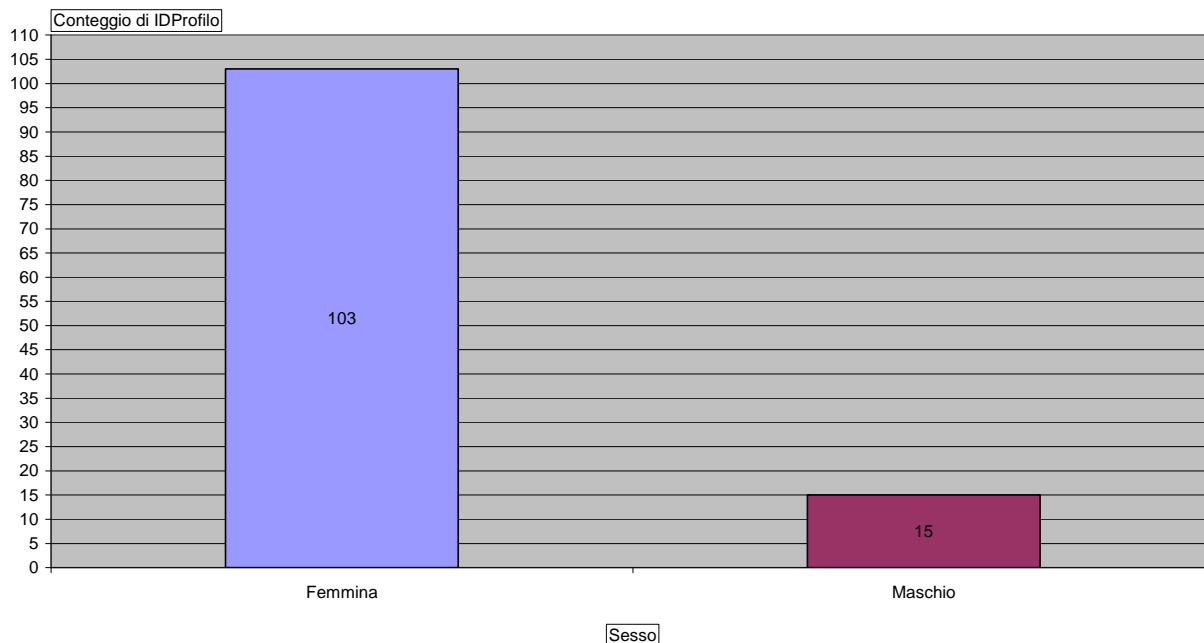


Provincia



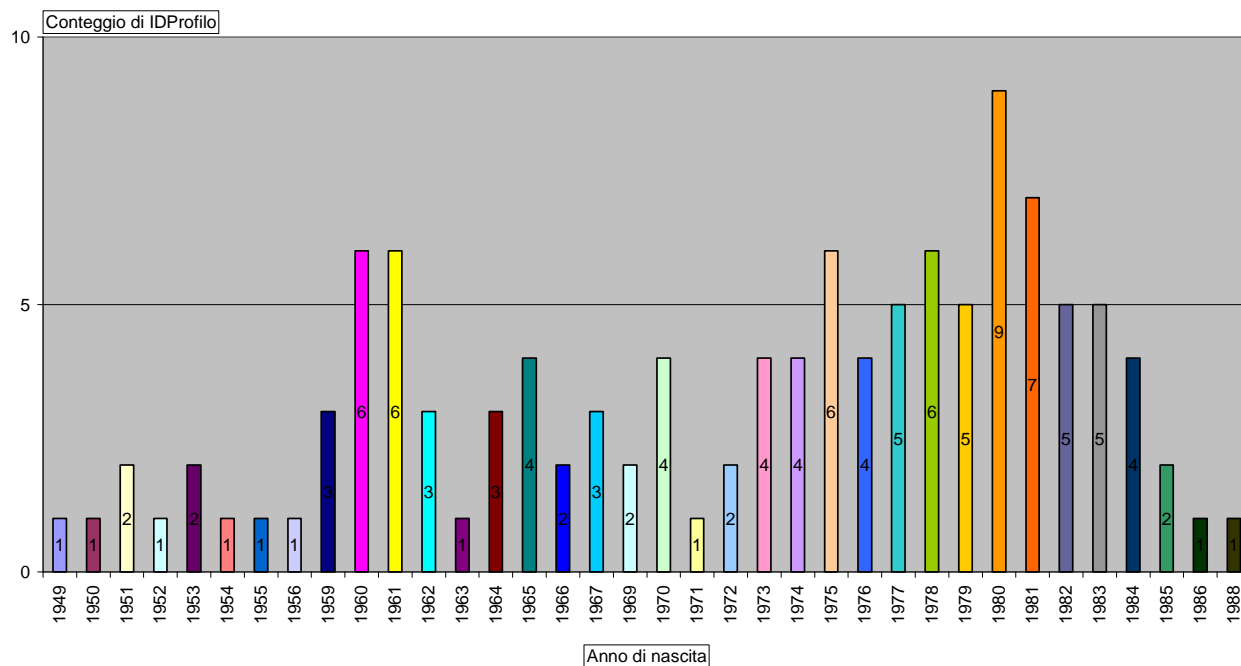
Sesso

Totale

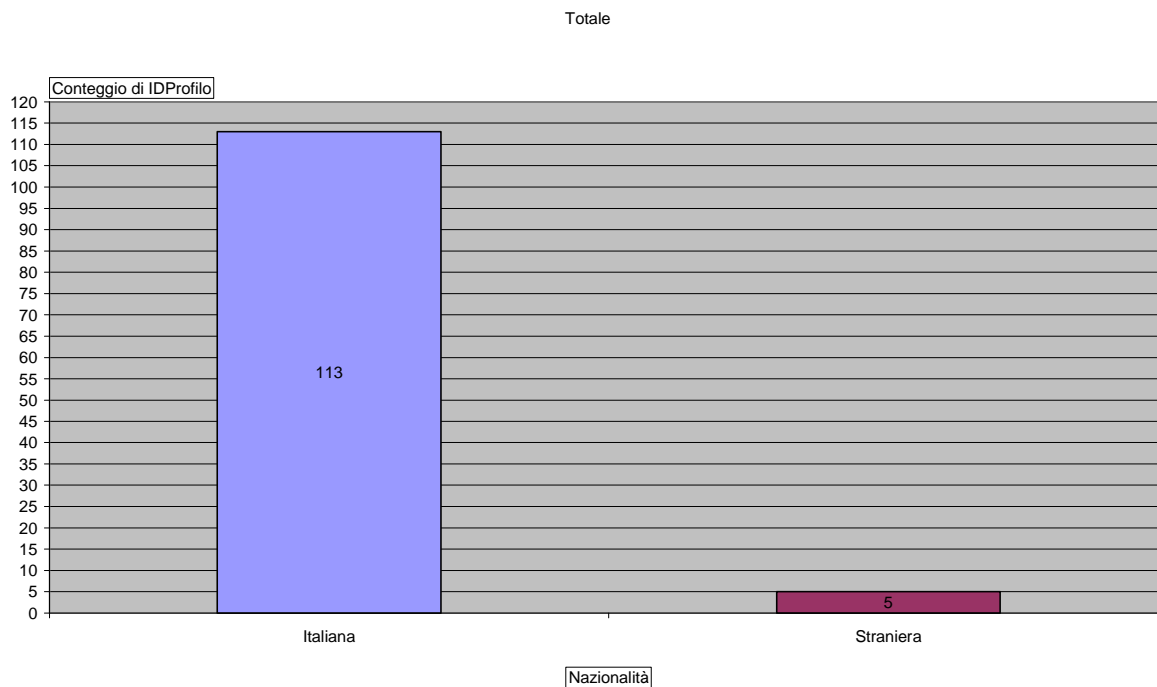


Anno di Nascita

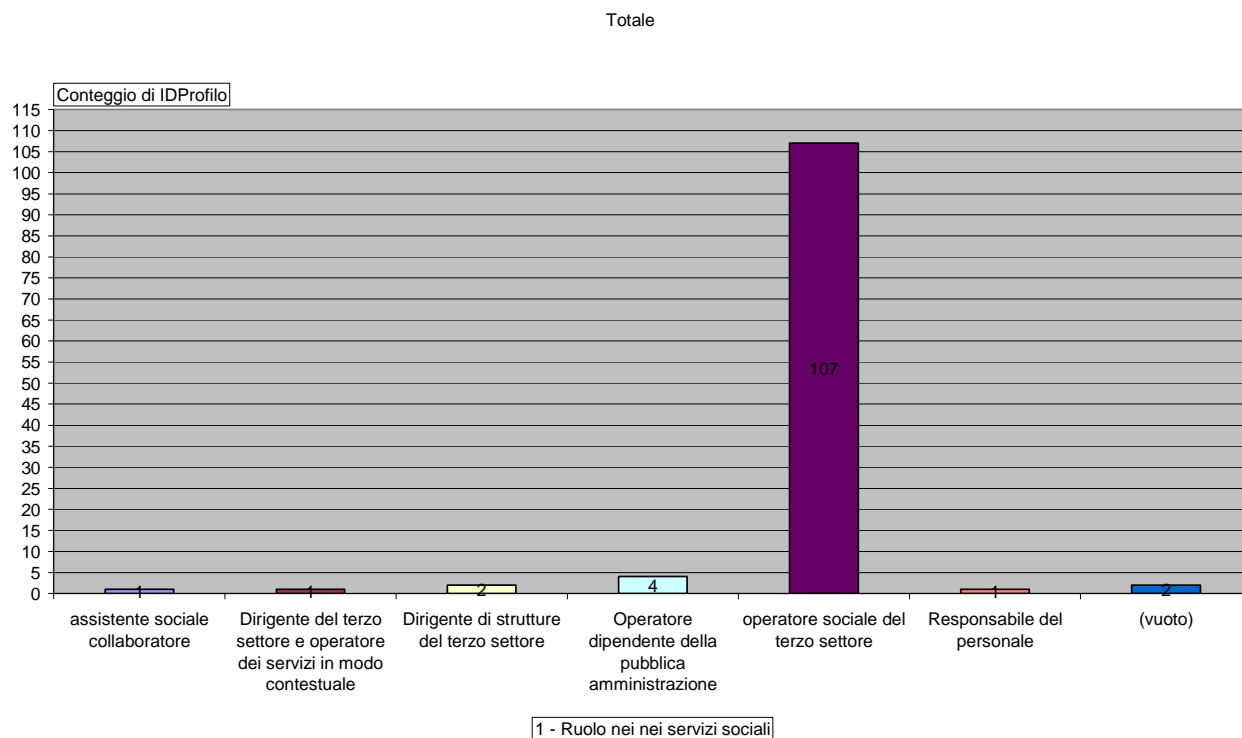
Totale



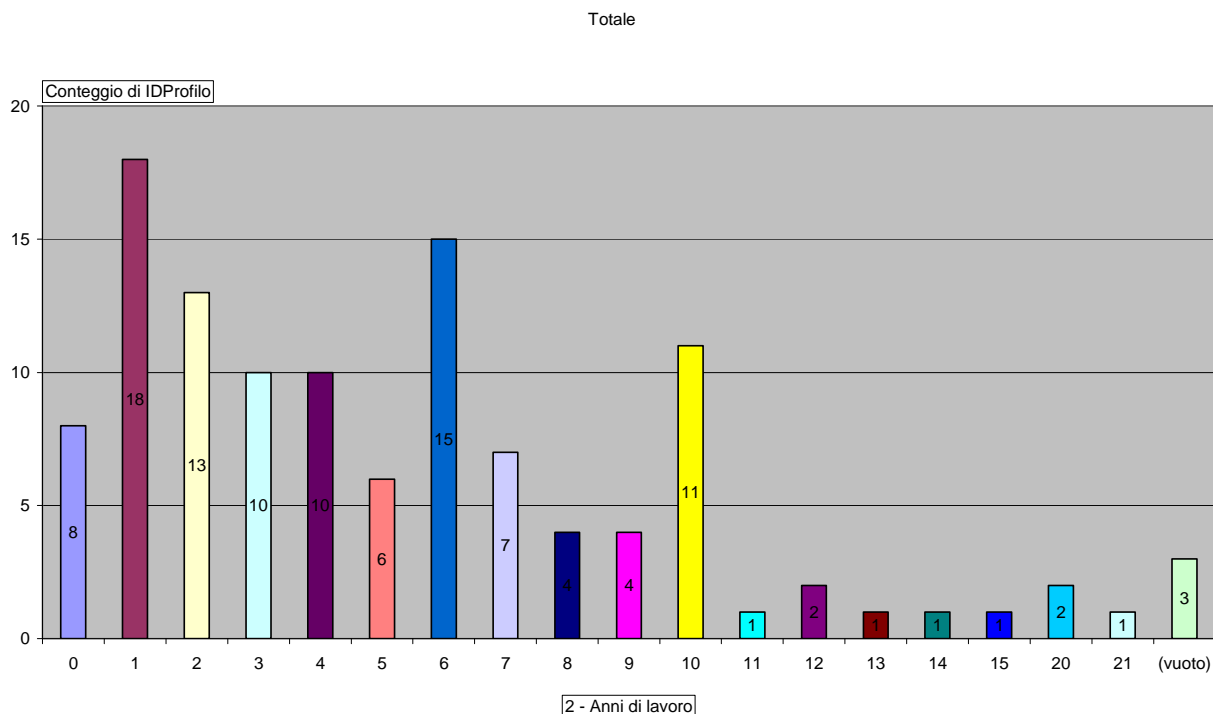
Nazionalità



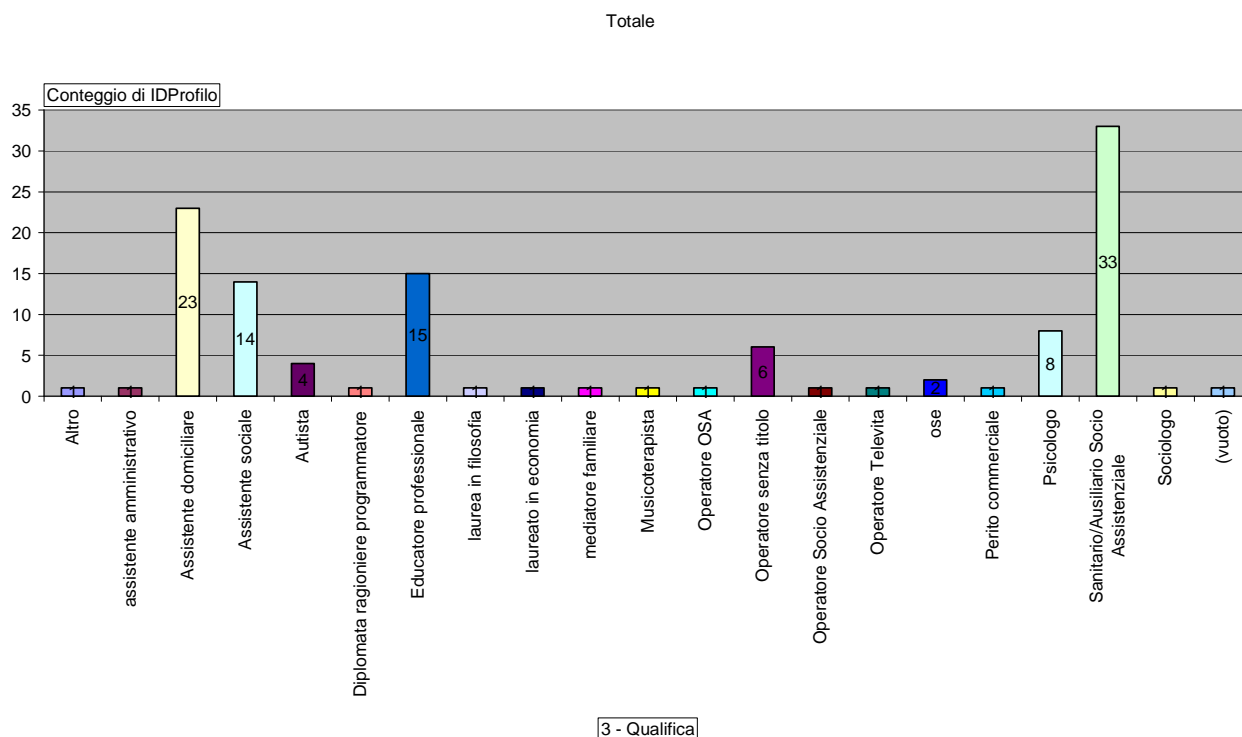
1. Quale ruolo ricopri nell'ambito dei servizi sociali?



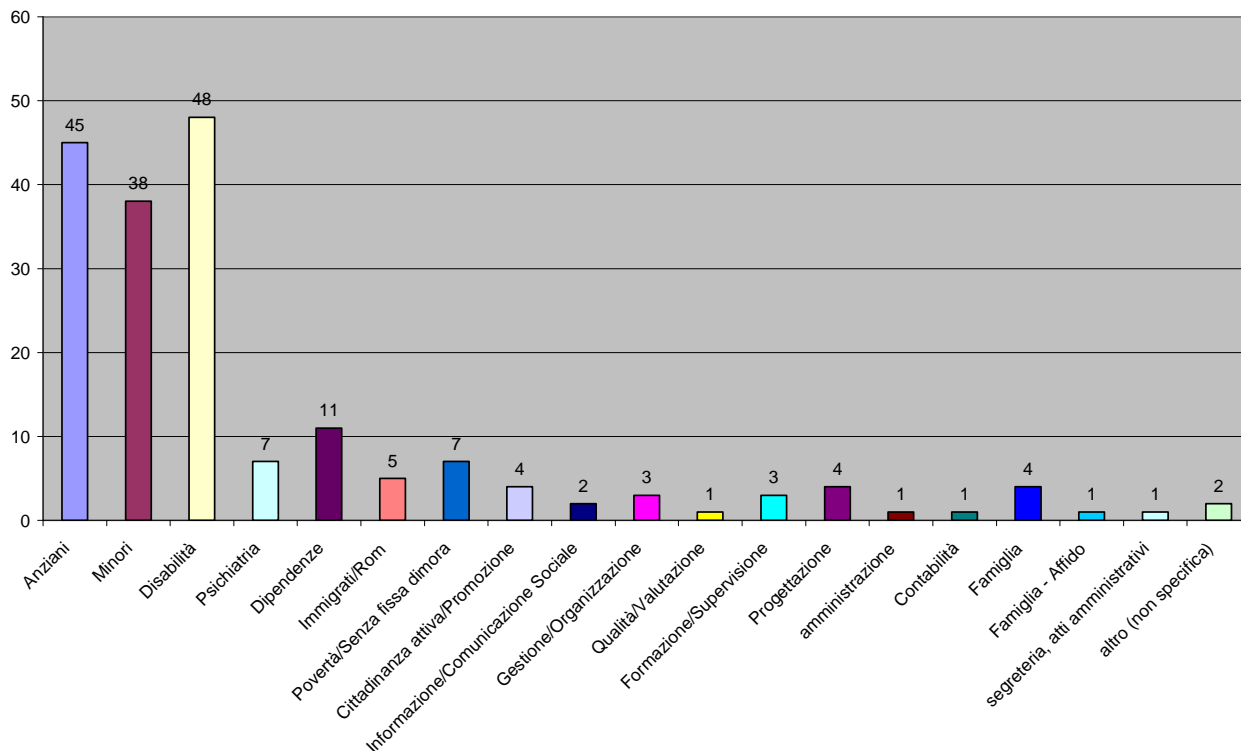
2. Da quanti anni lavori in ambito sociale?



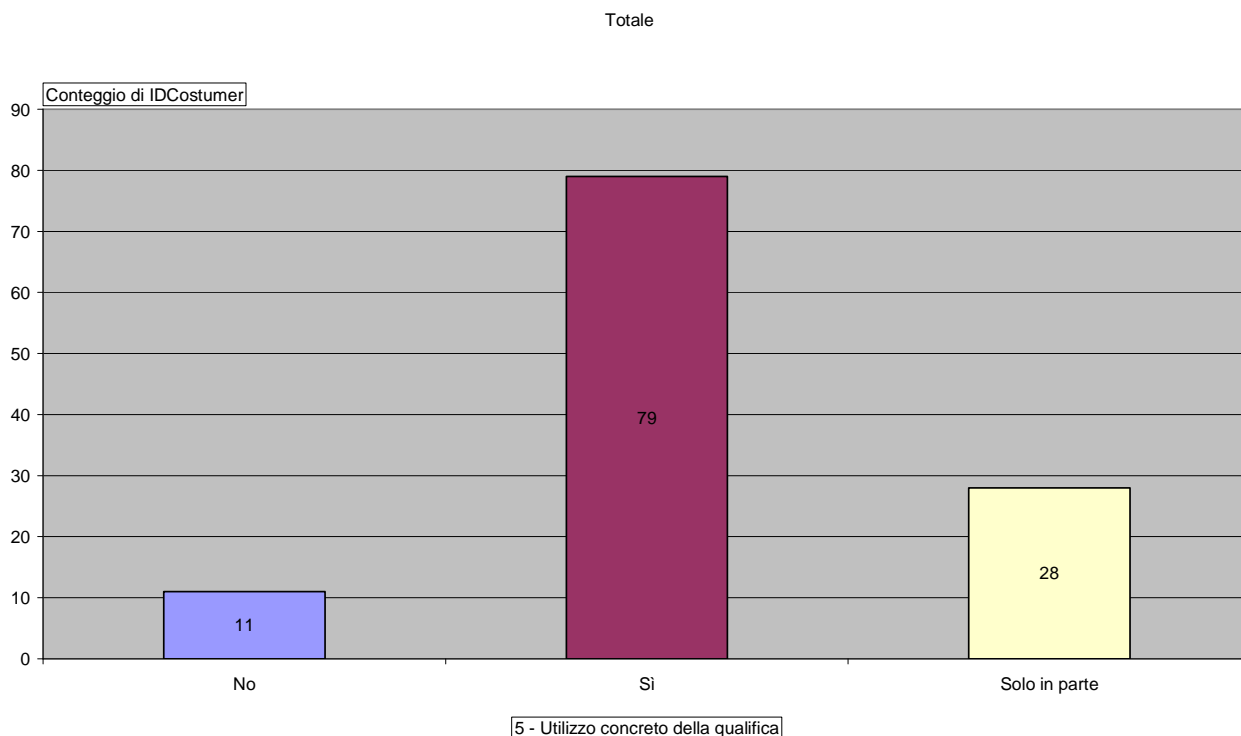
3. Con quale qualifica professionale svolgi la tua attività?



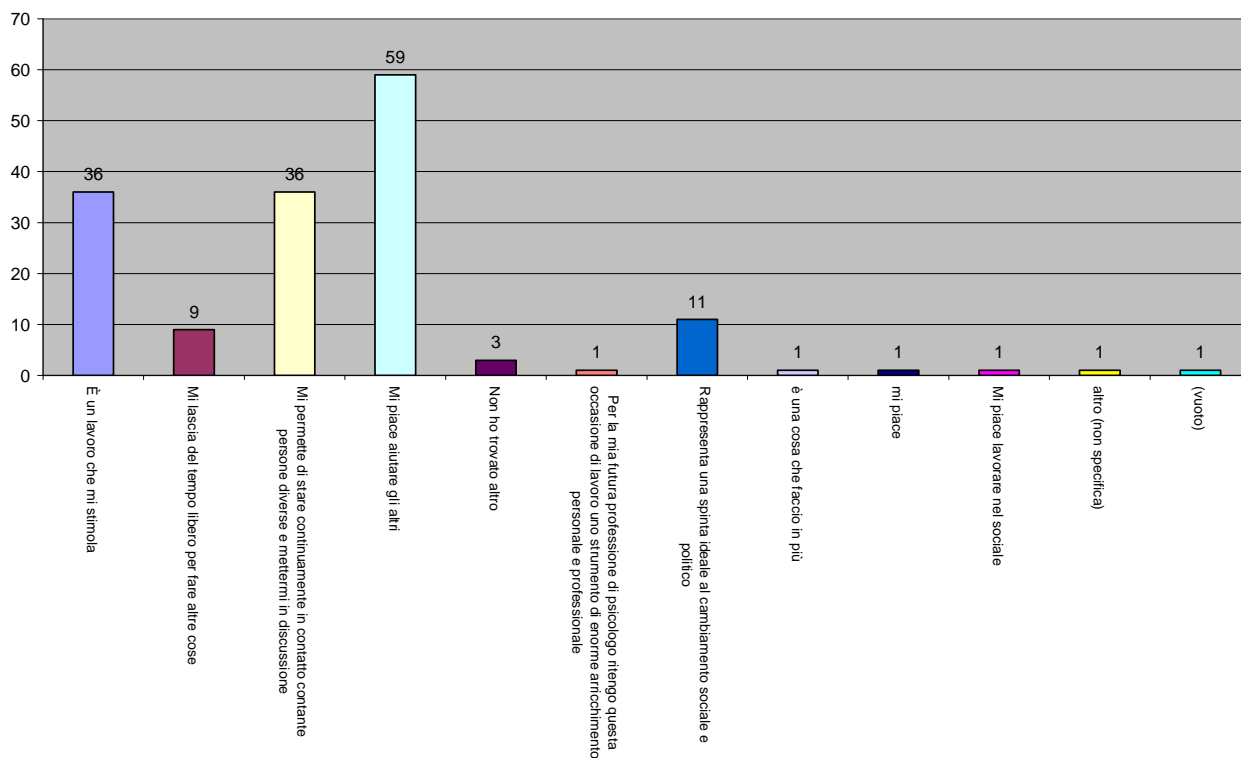
4. In quale settori lavori? (più risposte: totale 188)



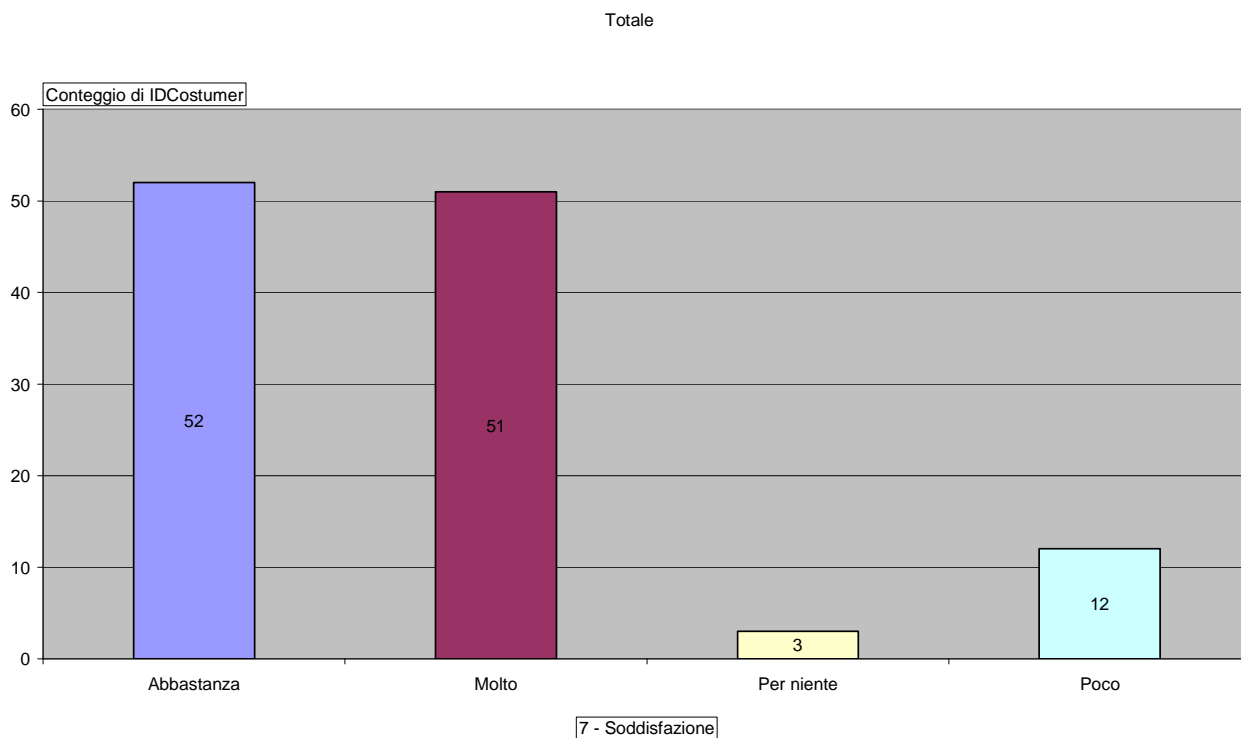
5. Ti sembra di utilizzare la tua qualifica professionale nel lavoro che concretamente svolgi?



6. Qual è la motivazione che ti spinge a fare questo lavoro? (massimo due risposte: totale 159)



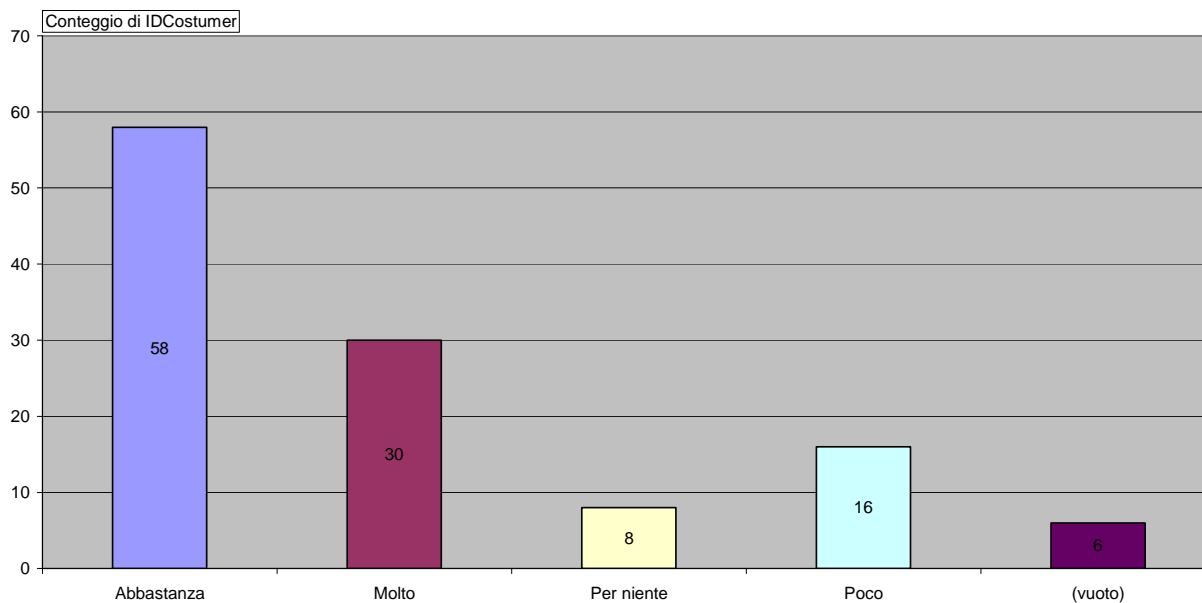
7. Sei soddisfatto dell'organizzazione nella quale lavori?



8. In che modo l'organizzazione per cui lavori favorisce la tua crescita professionale?

8.1 Offrendo opportunità di formazione

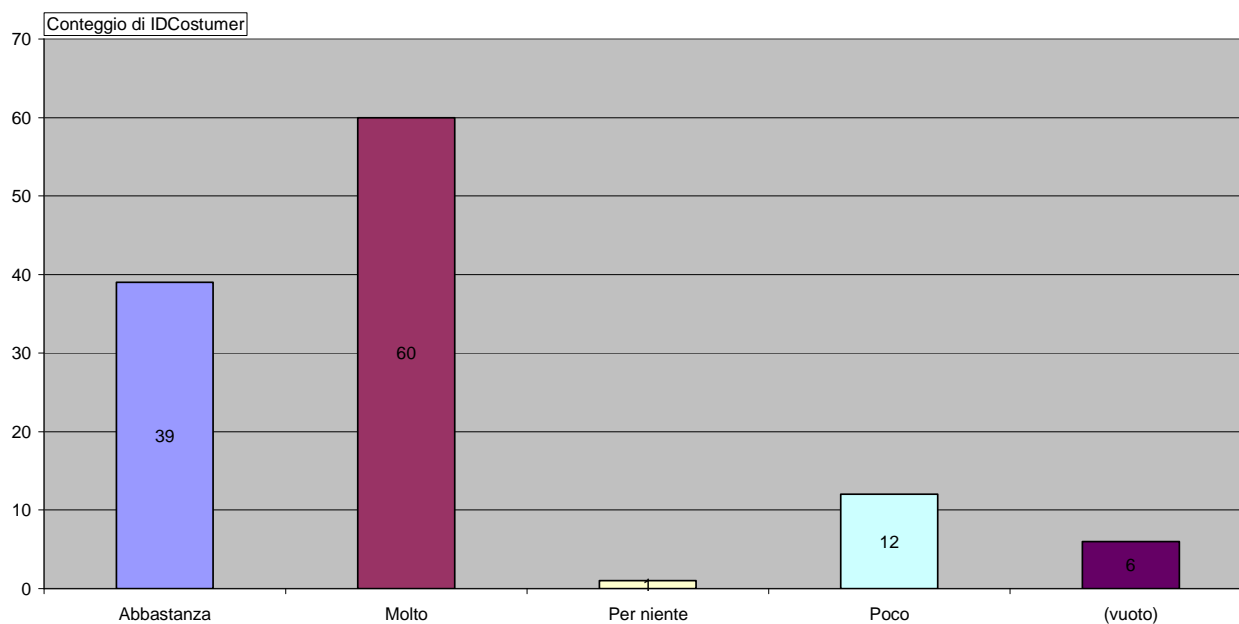
Totale



8a - Crescita professionale, formazione

8.2 Con una grande attenzione alla qualità dei servizi

Totale



8b - Crescita professionale, qualità dei servizi



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

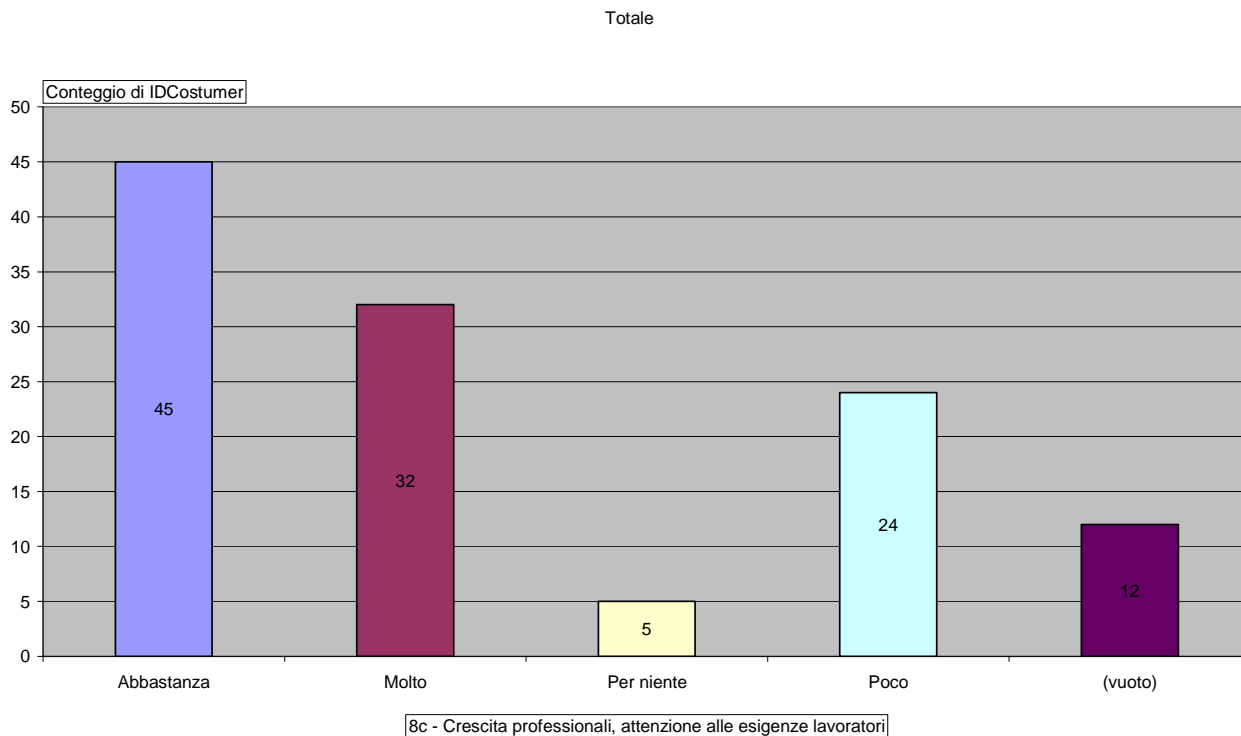
Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

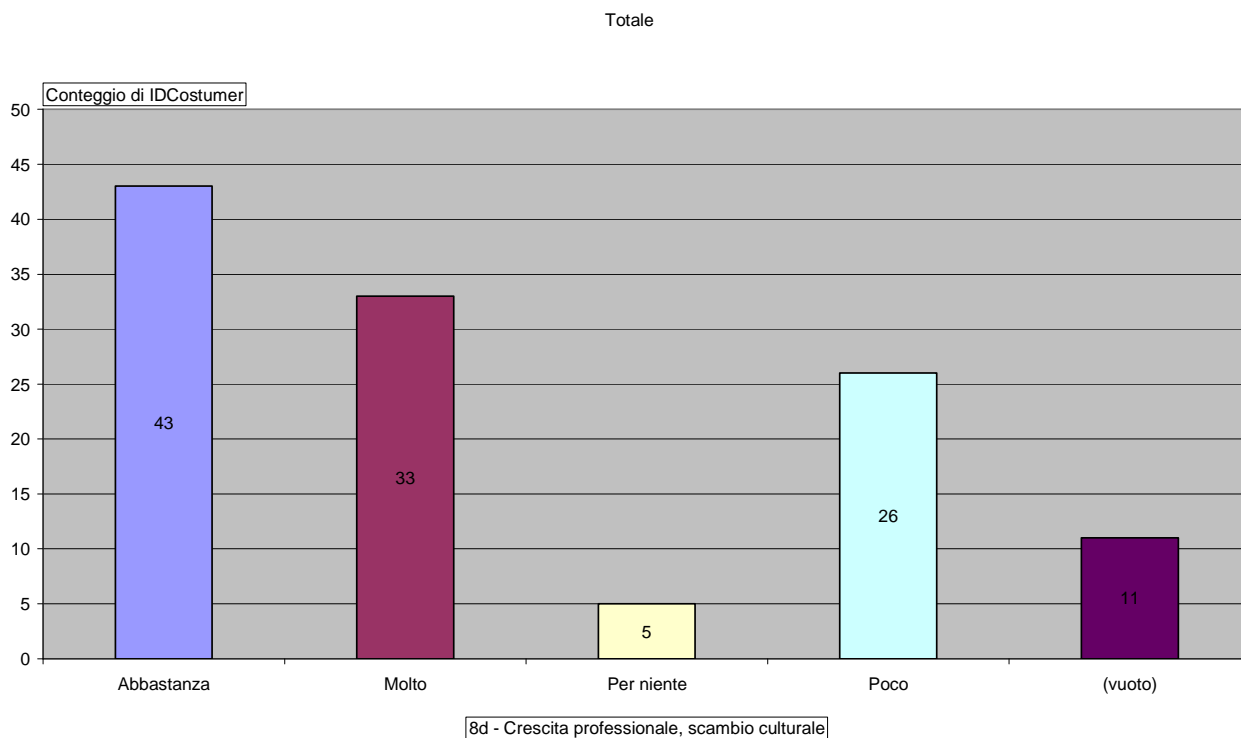
Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it

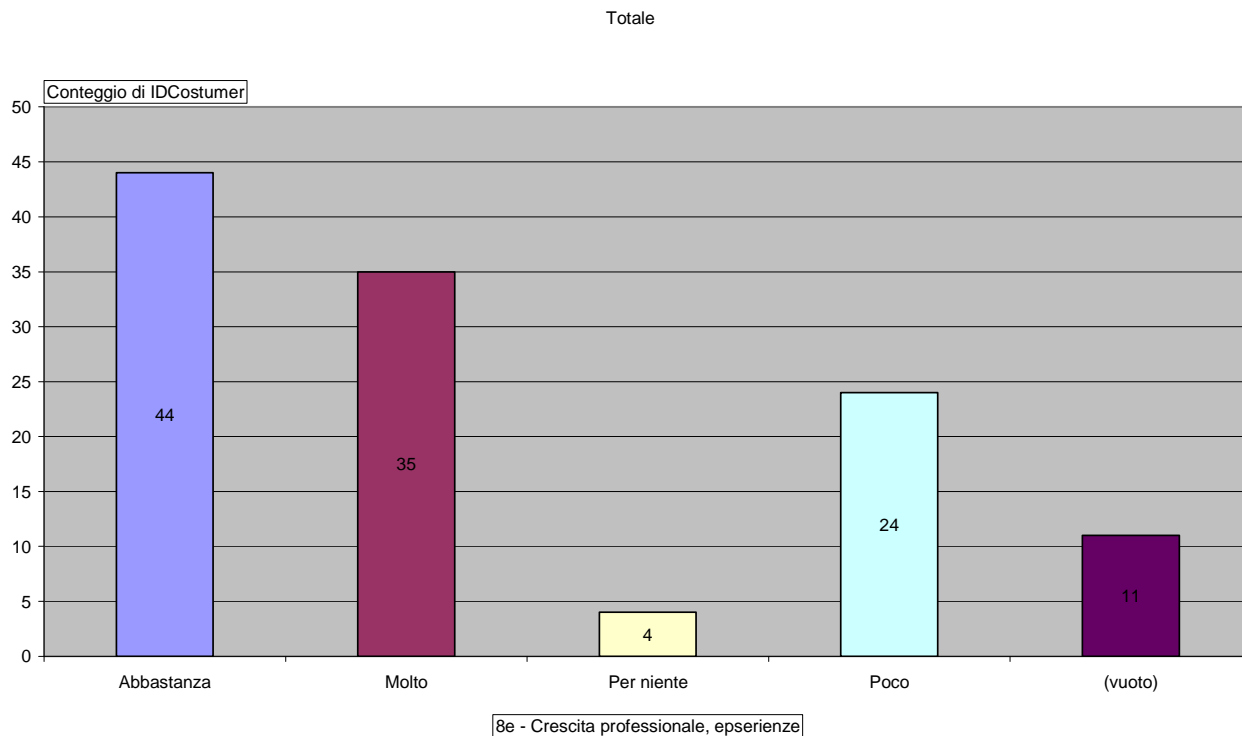
8.3 C'è molta attenzione alle esigenze professionali dei lavoratori



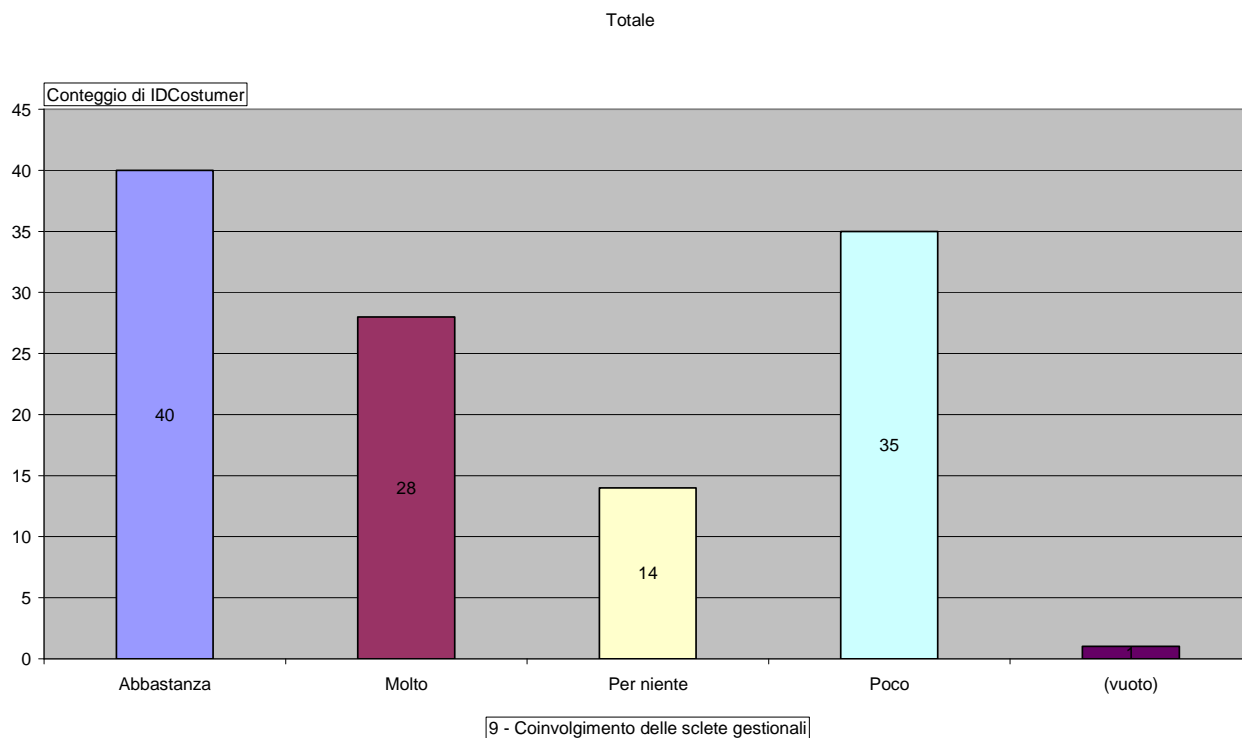
8.4 C'è molta discussione e scambio all'interno anche sul piano culturale



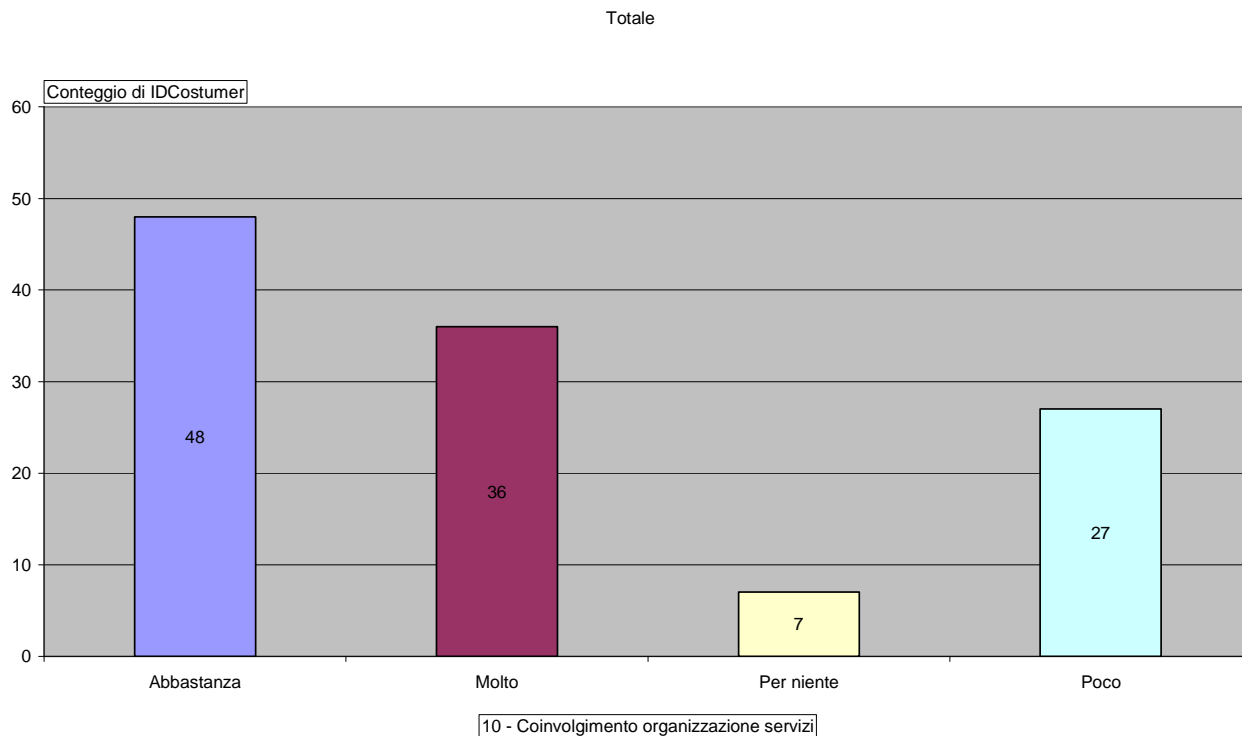
8.5 dando modo di fare esperienze diverse in servizi e settori diversi



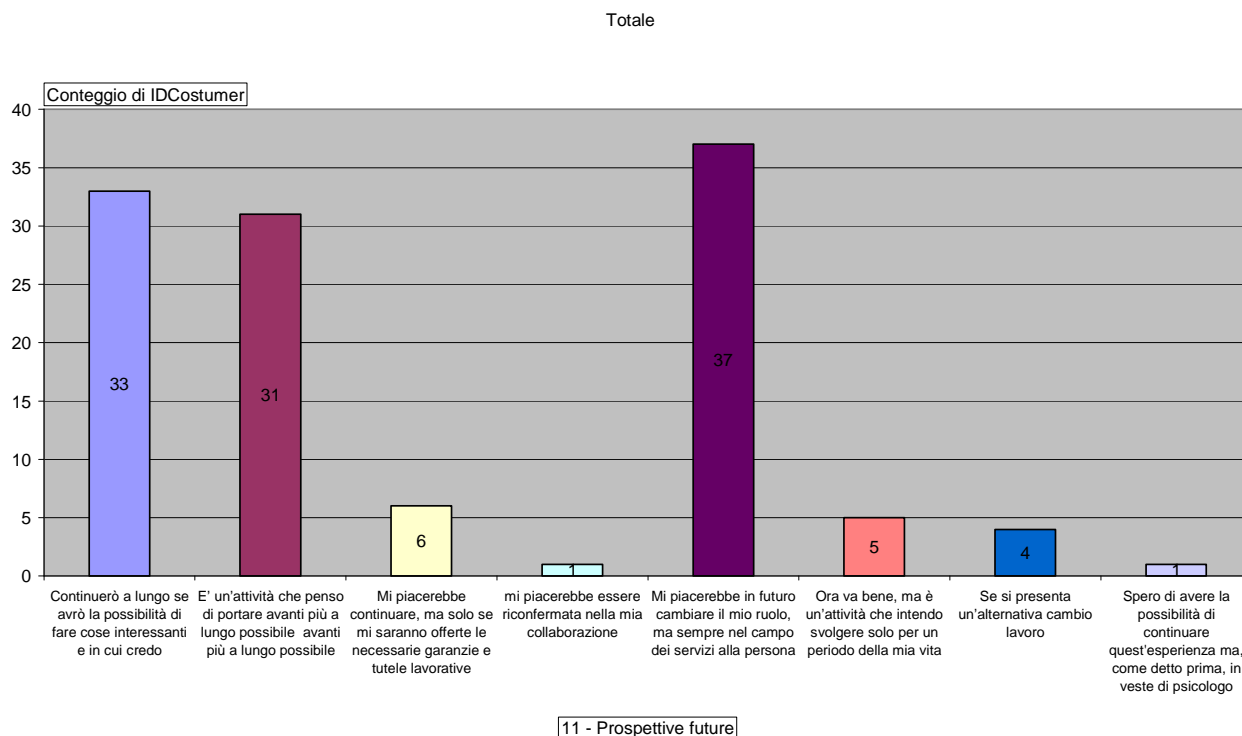
9. Ti senti coinvolto e partecipe delle scelte politiche e gestionali della tua organizzazione?



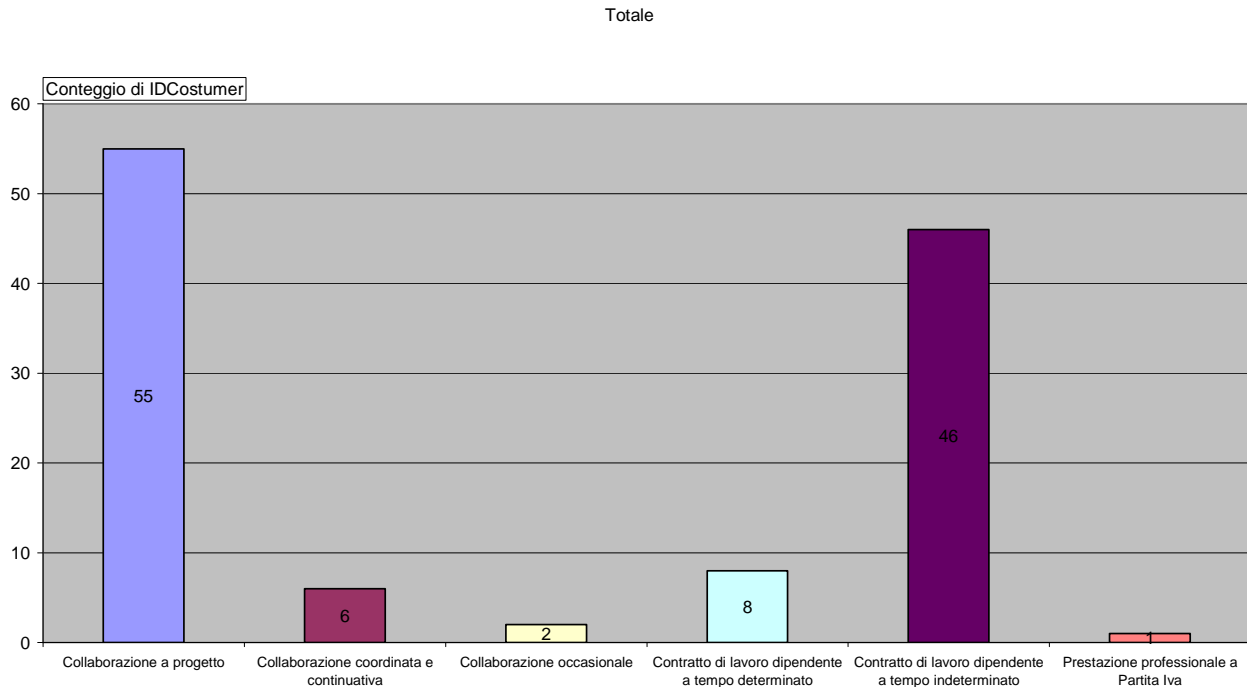
10. Ti senti coinvolto e partecipi delle scelte del tuo servizio o settore dell'organizzazione?



11. Cosa pensi del tuo futuro in questo campo?

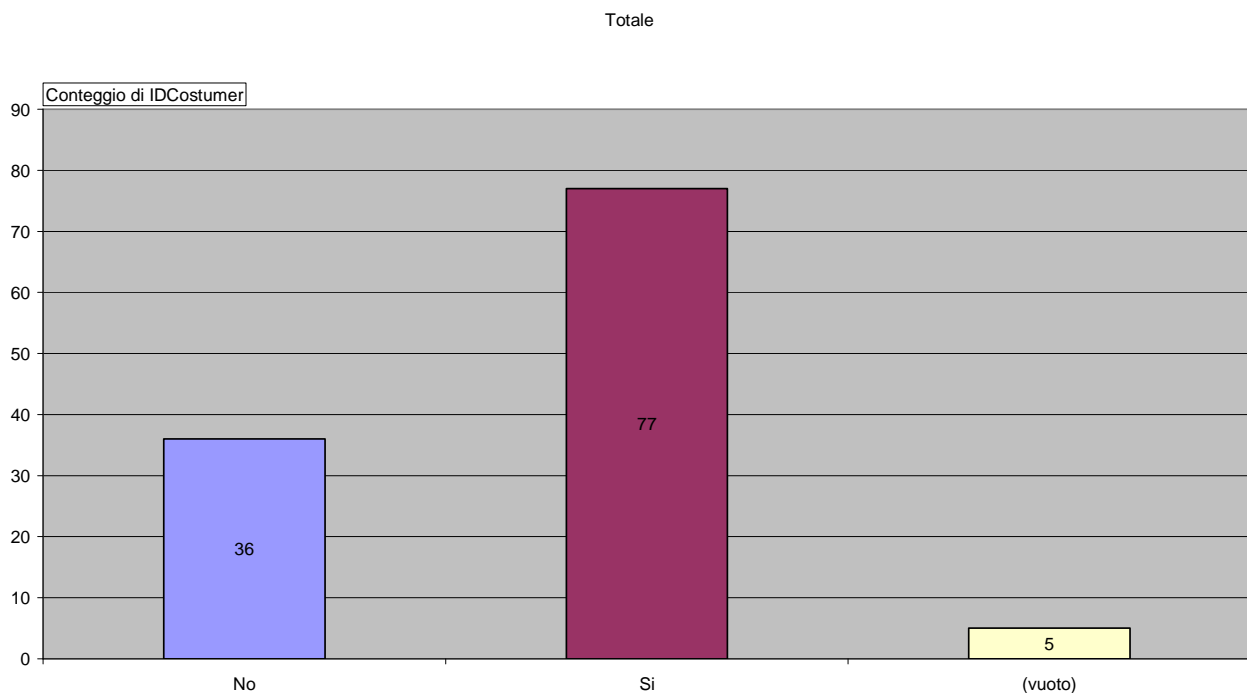


12. Che tipo di contratto hai?



12 - Tipologia Contratto

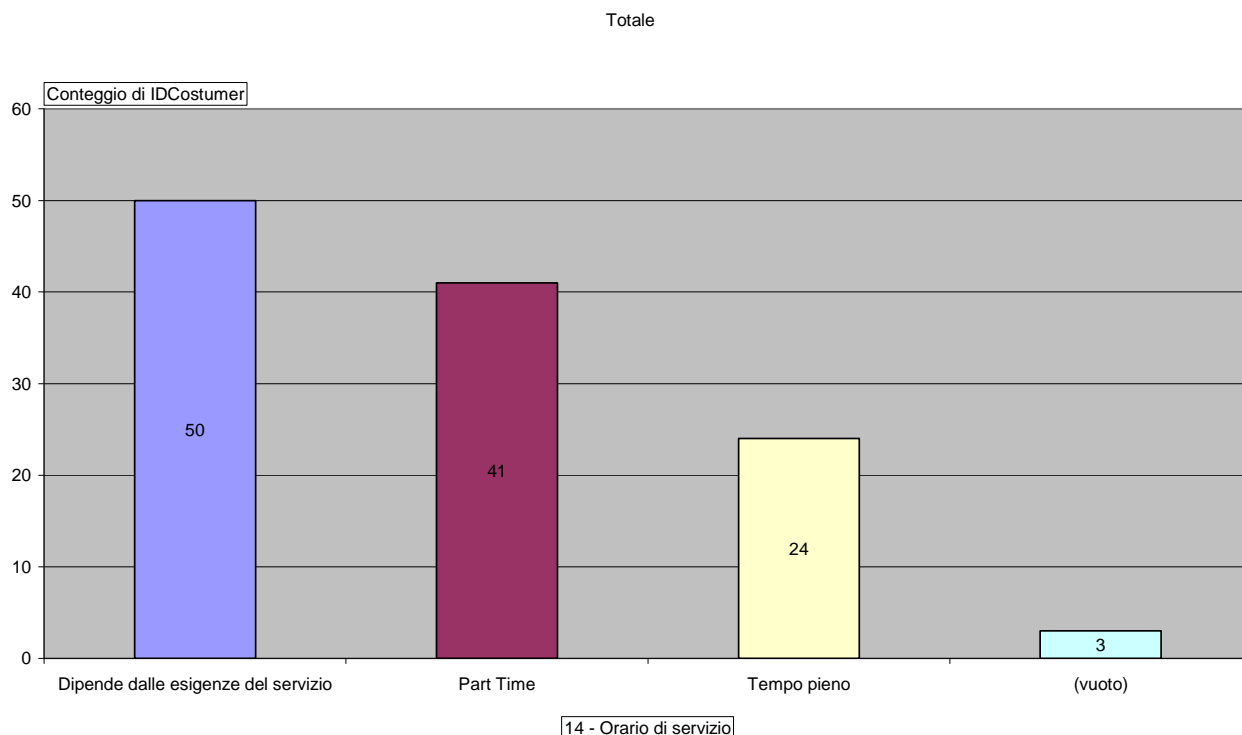
13. Se operi in una cooperativa sociale, sei socio lavoratore?



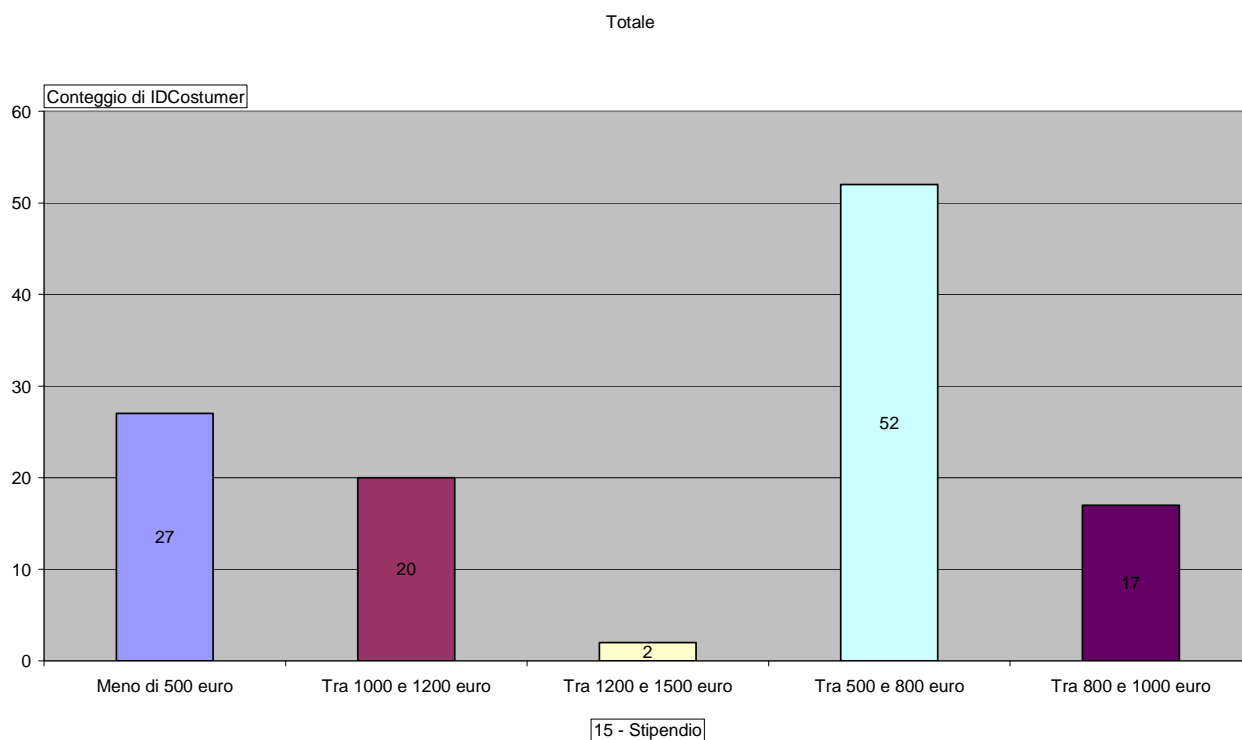
13 - E' socio lavoratore



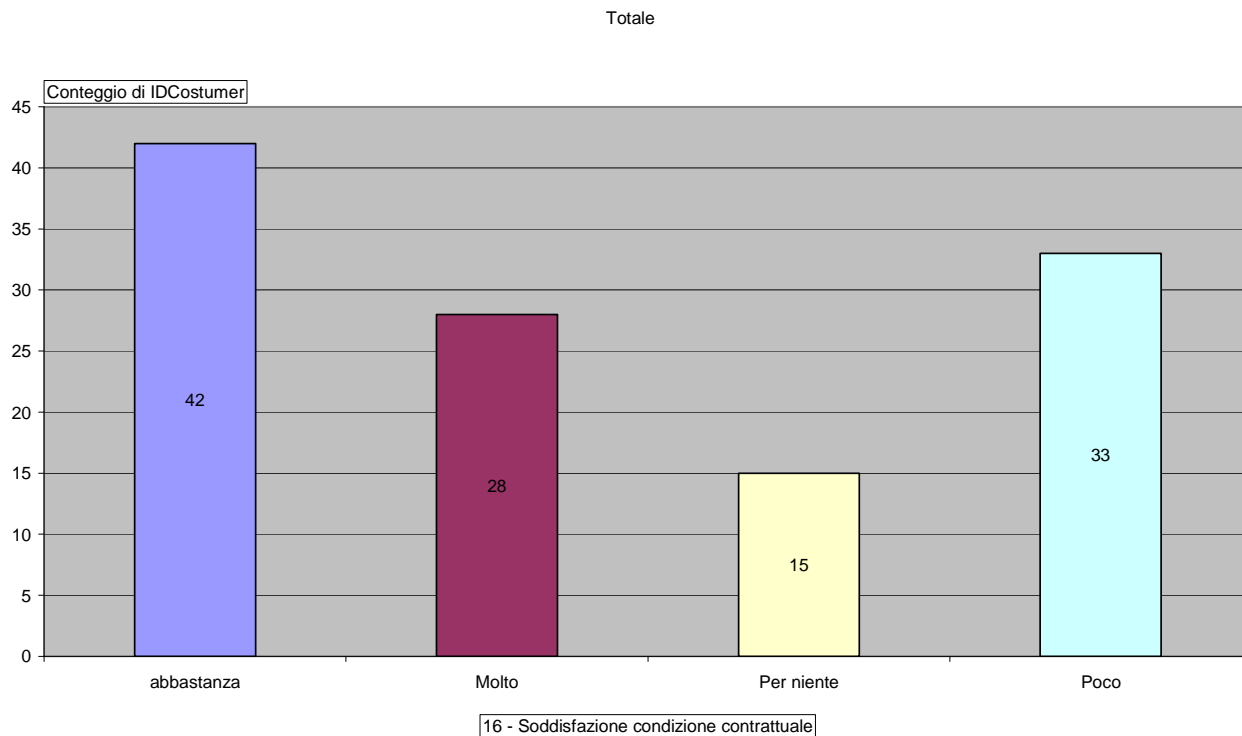
14. Con che tipo di orario lavori?



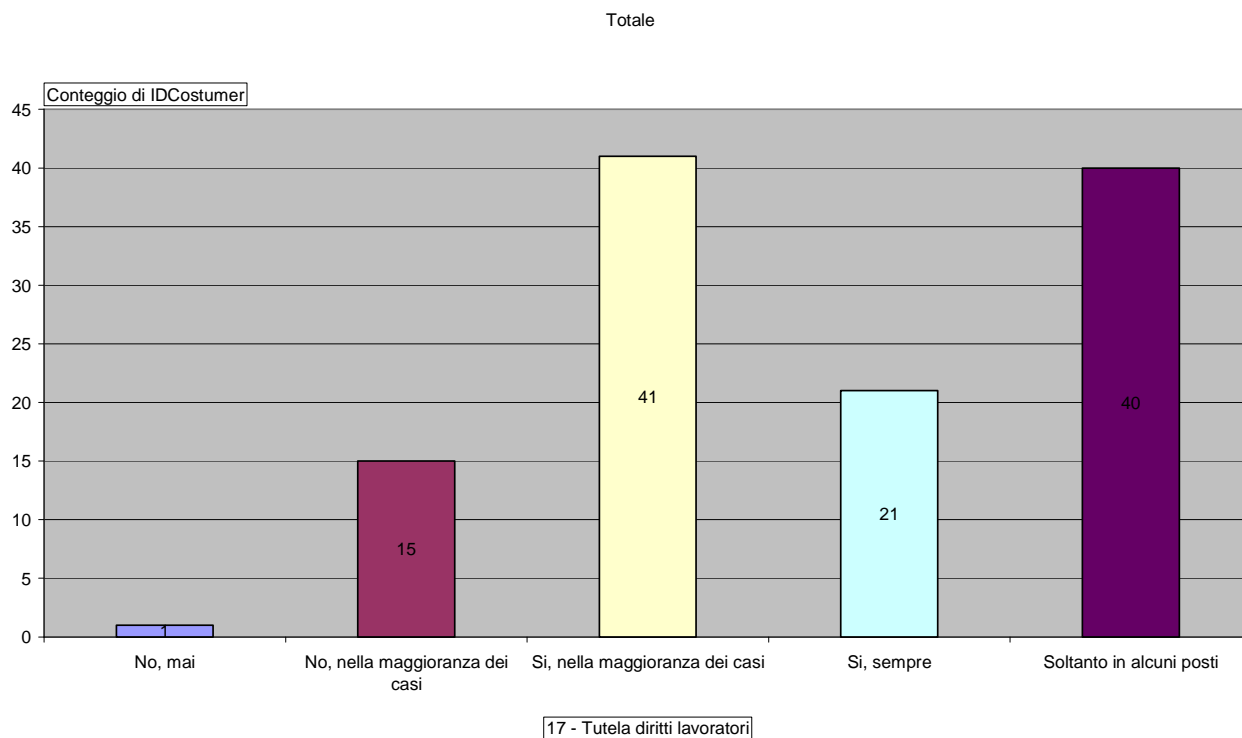
15. Il tuo lavoro nel sociale che stipendio ti permette di avere mediamente al mese?



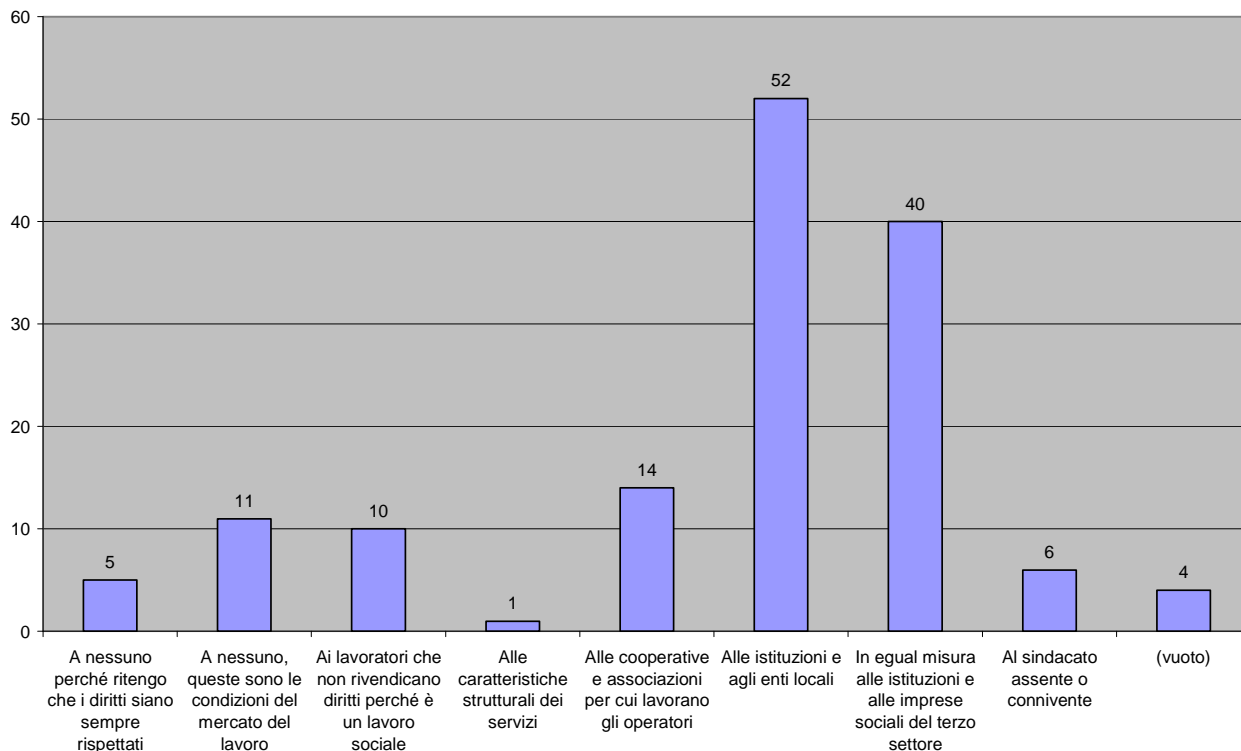
16. Sei soddisfatto della tua attuale condizione contrattuale?



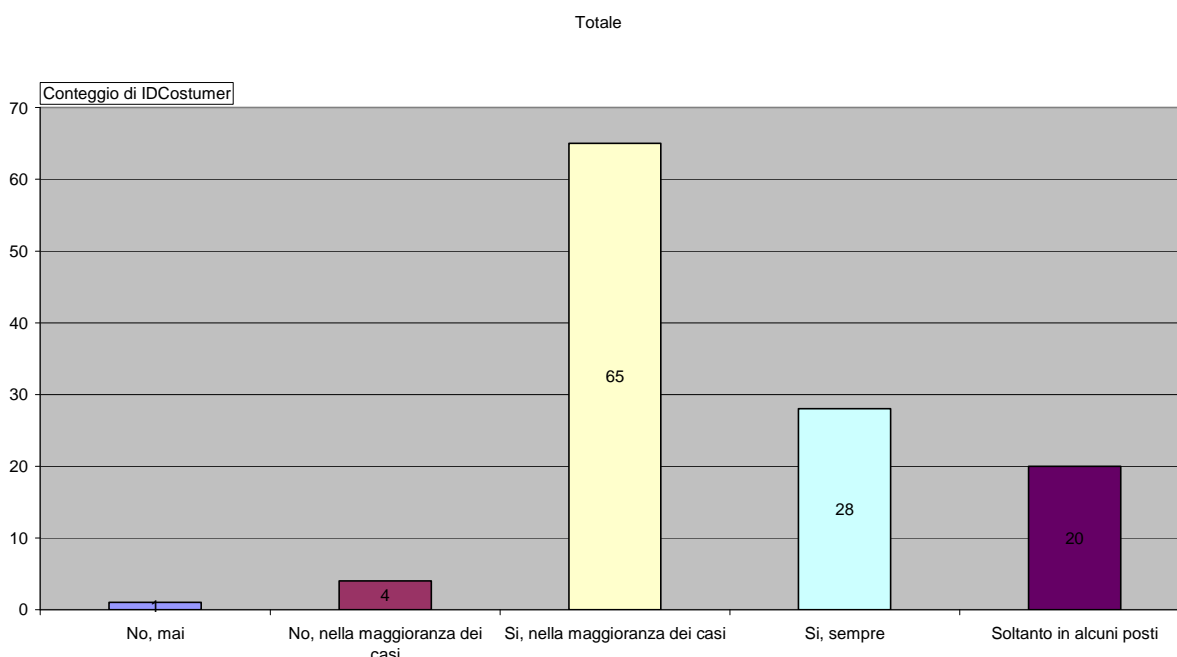
17. Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti dei lavoratori siano rispettati?



18. Se i diritti dei lavoratori non sono rispettati, o lo sono in parte, a chi attribuisce la responsabilità? (massimo due risposte: totale 143)



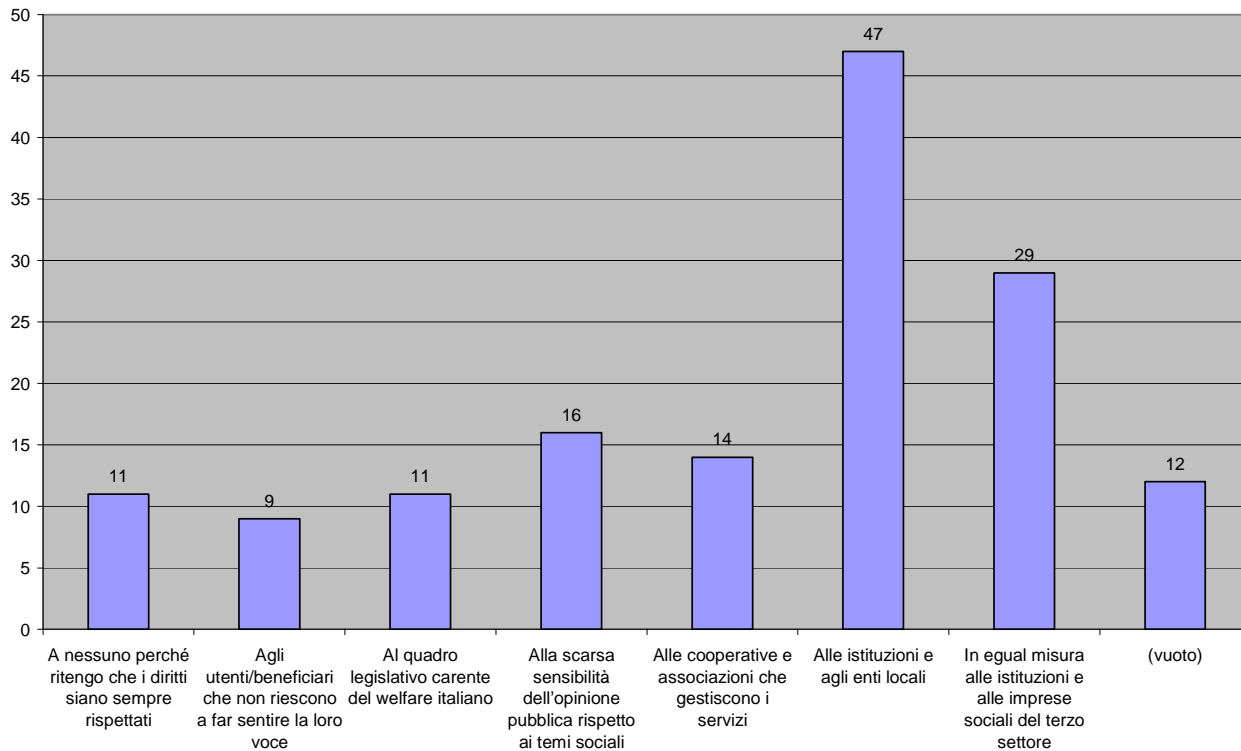
19. Ritieni che nel campo dei servizi alla persona i diritti degli utenti/beneficiari dei servizi siano rispettati?



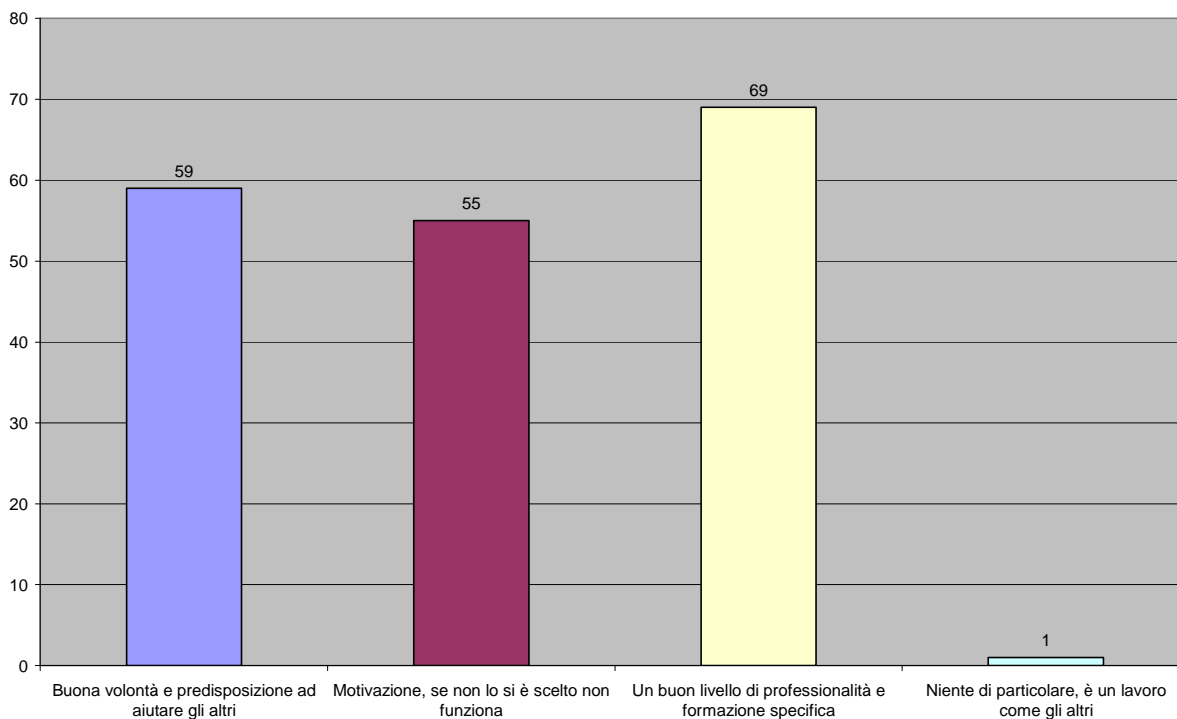
19 - Tutela diritti utenti



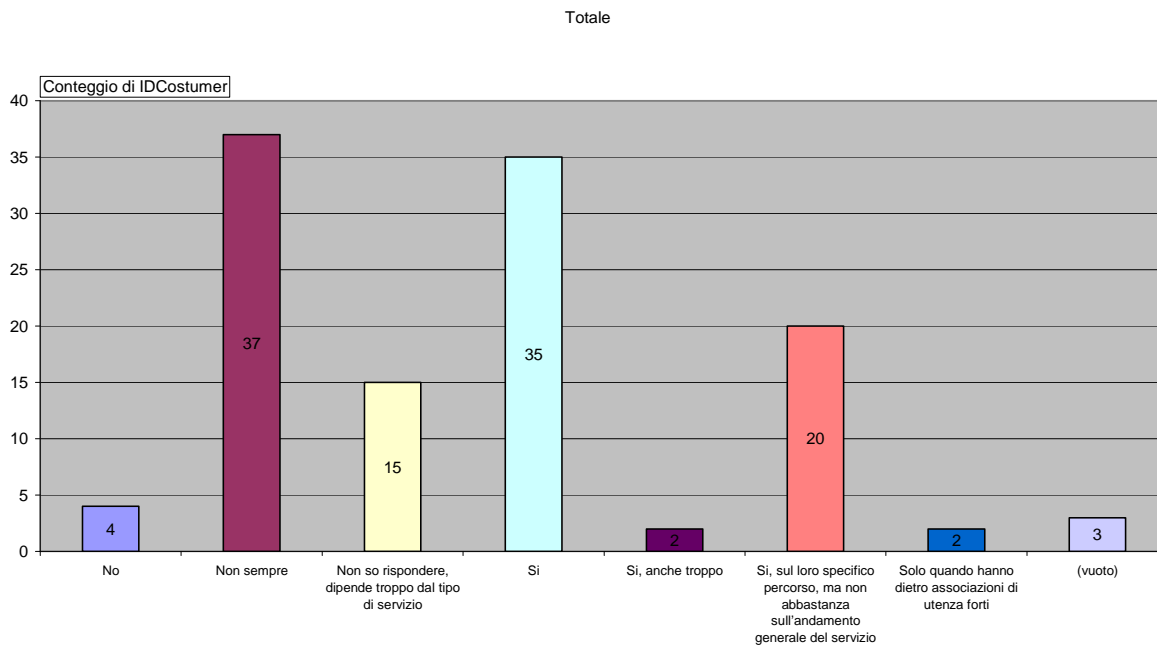
20. Se i diritti degli utenti/beneficiari non sono rispettati, o lo sono in parte, a chi attribuisce la responsabilità principale? (massimo due risposte: totale 149)



21. Secondo te per lavorare nel sociale è necessario (massimo due risposte: totale 184):

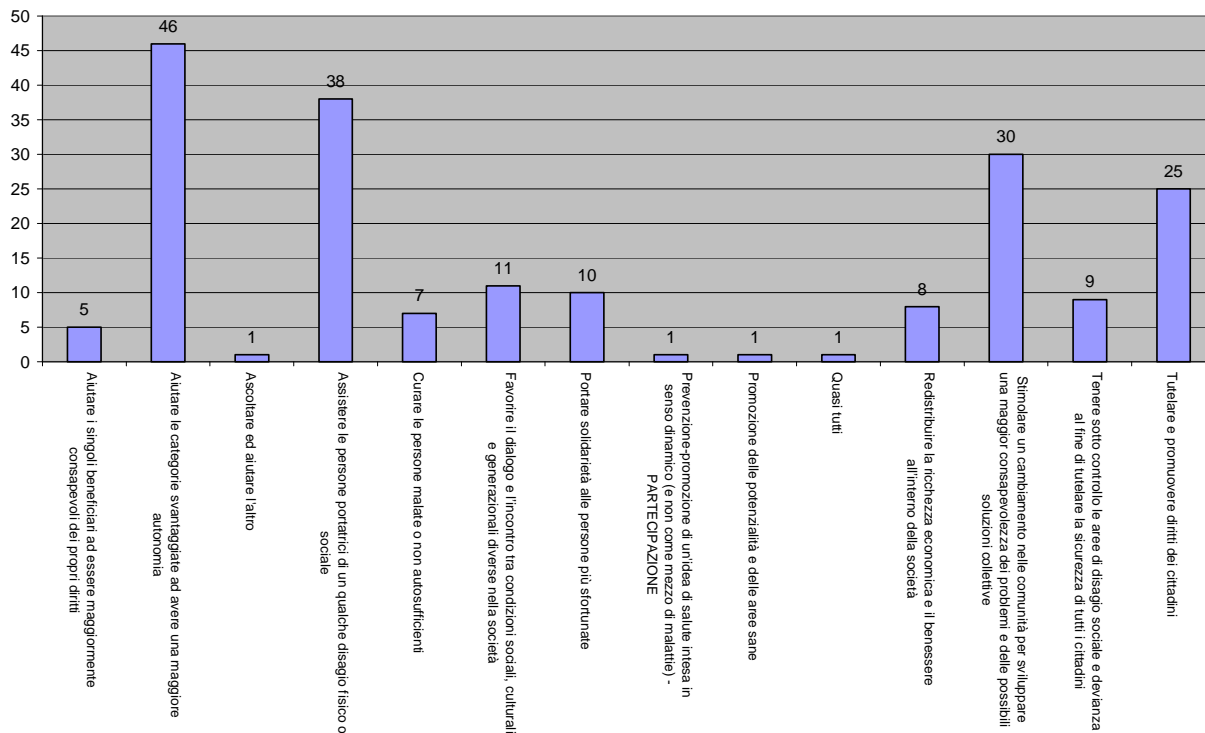


22. Ti sembra che i beneficiari/utenti siano coinvolti e resi partecipi nelle scelte e nella valutazione dei servizi e degli interventi che li riguardano?

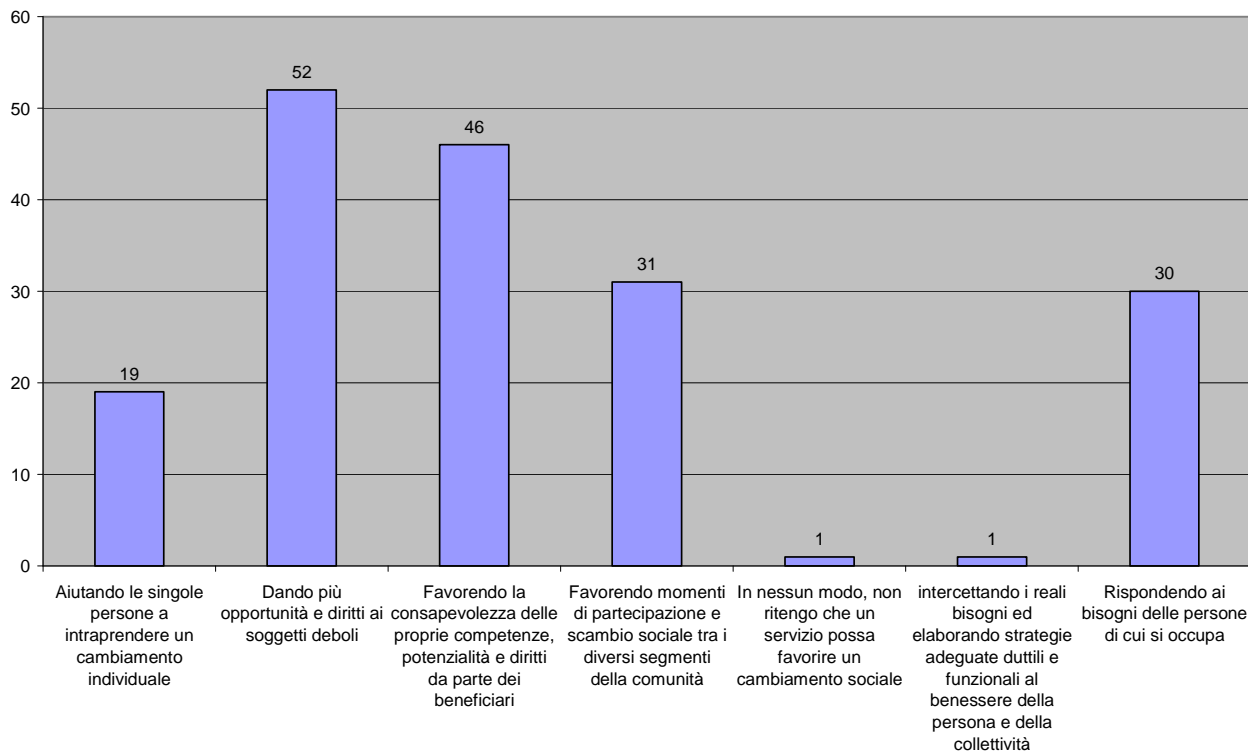


22 - Coinvolgimento utenti

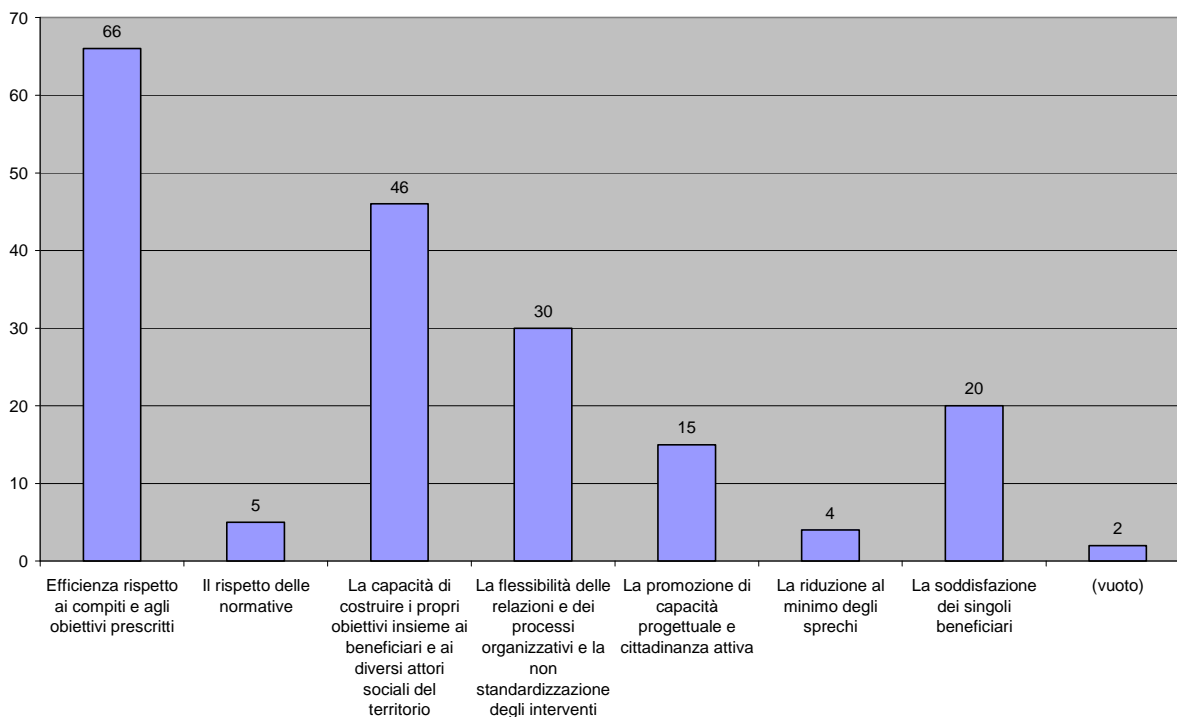
23. Quali ritieni debbano essere i principali obiettivi dei servizi sociali? (massimo due risposte: totale 193)



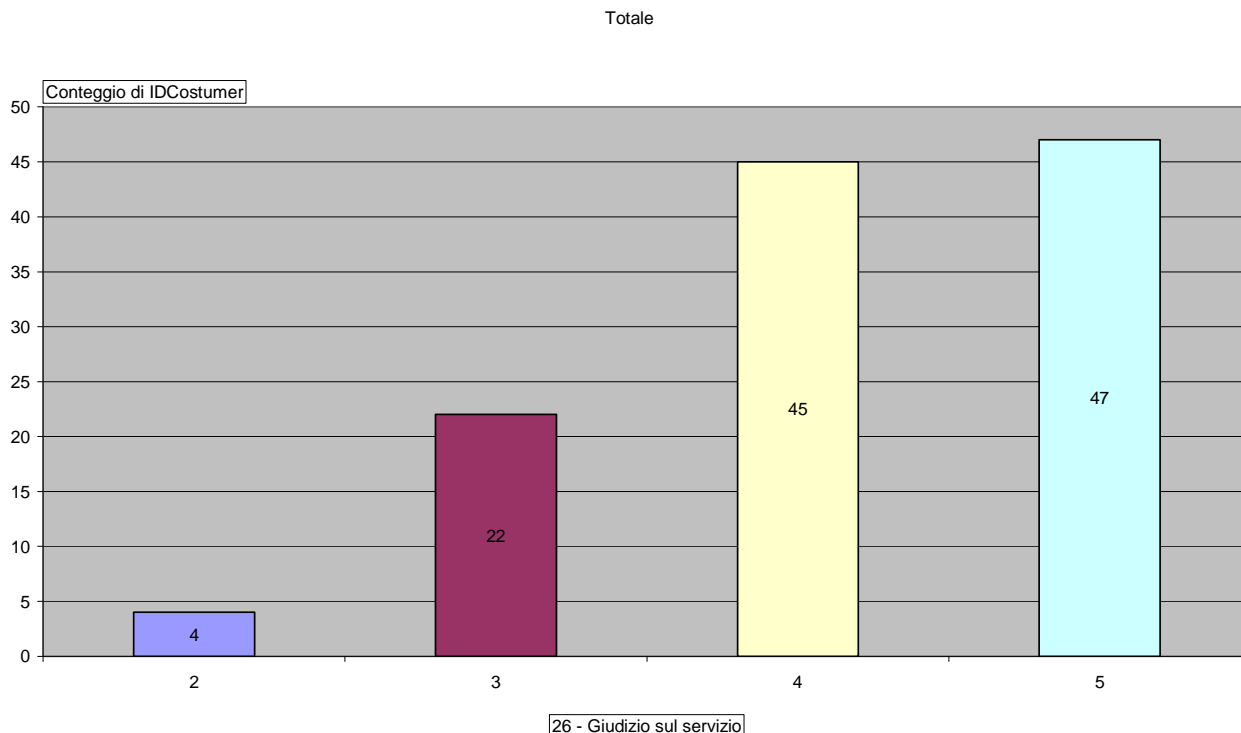
24 In che modo ritieni che un servizio socio-educativo possa essere un agente di cambiamento sociale? (massimo due risposte: totale 180)



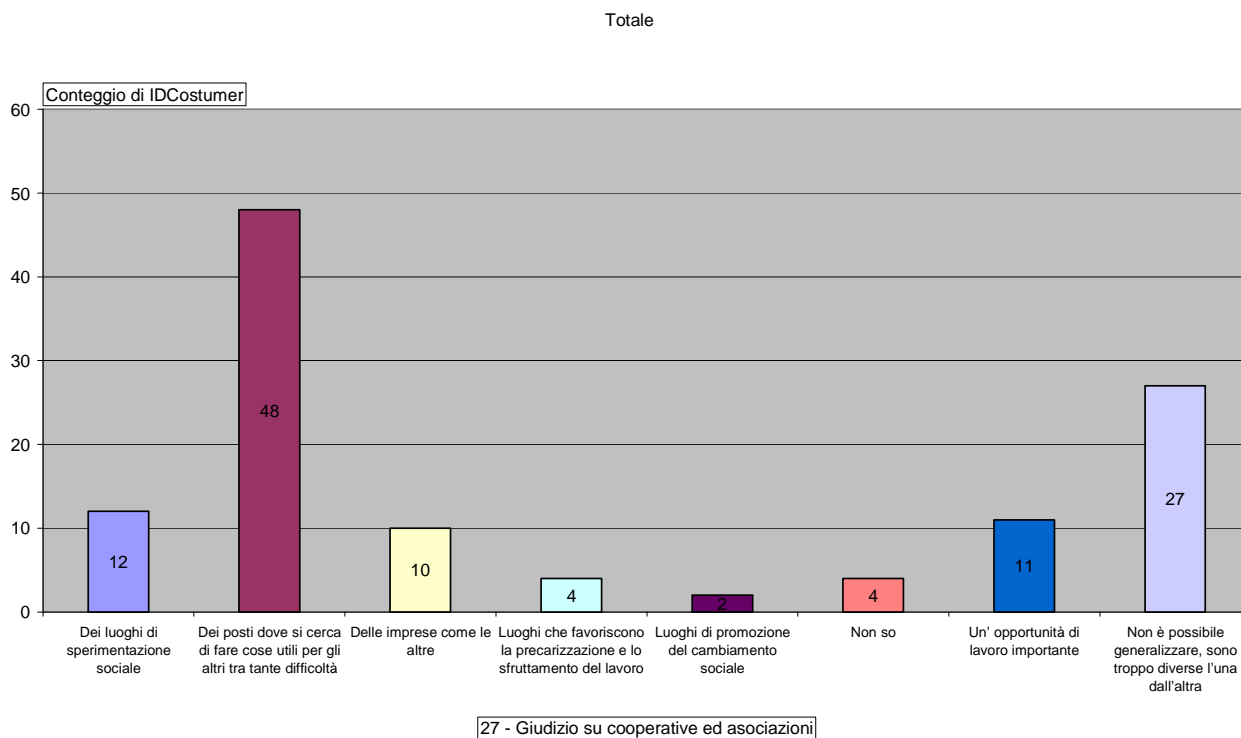
25 Per essere di qualità un servizio deve garantire (massimo due risposte: totale 188):



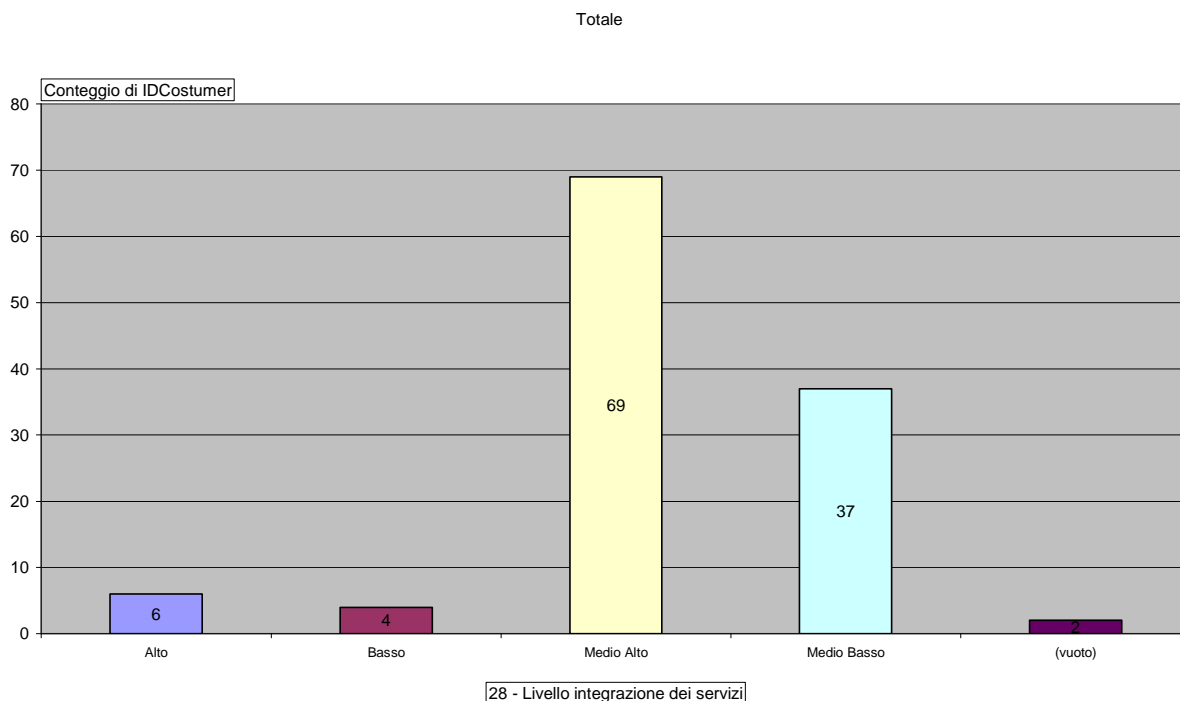
26. Dai un voto da 1(qualità minima) a 5(qualità massima) al servizio di cui fai parte:



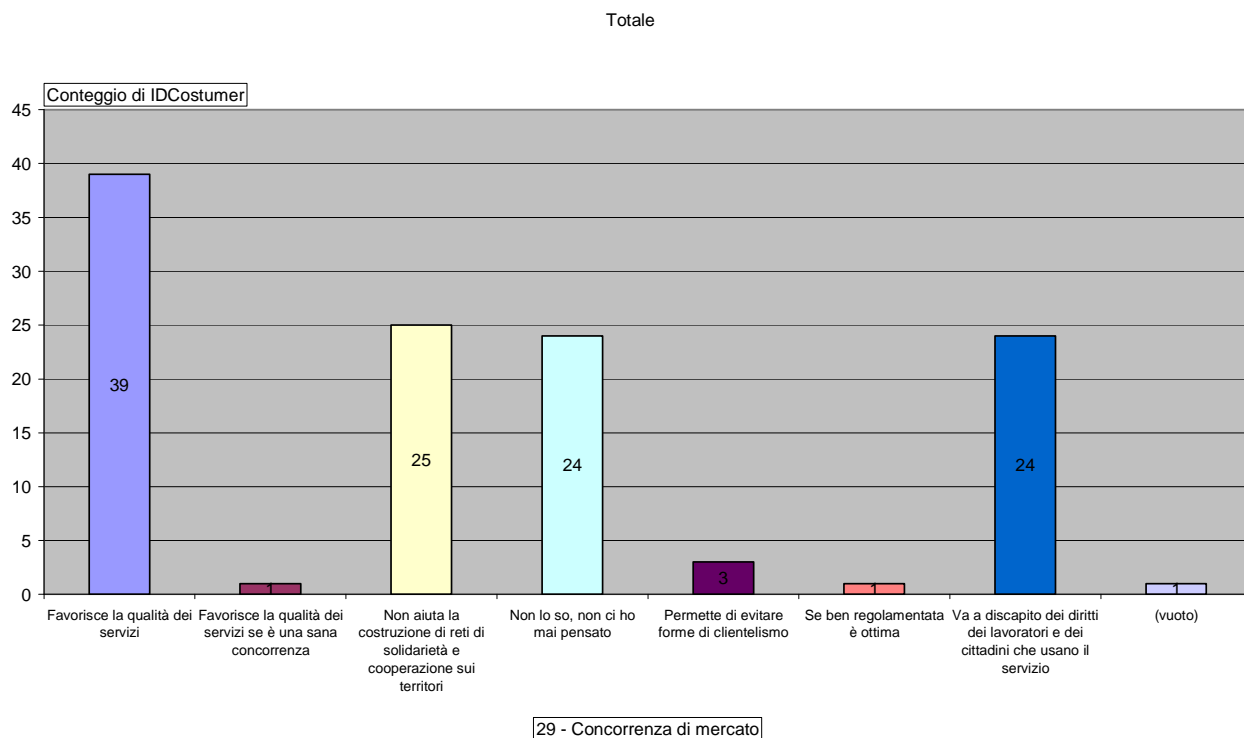
27. Le cooperative e le associazioni che gestiscono servizi a tuo giudizio sono:



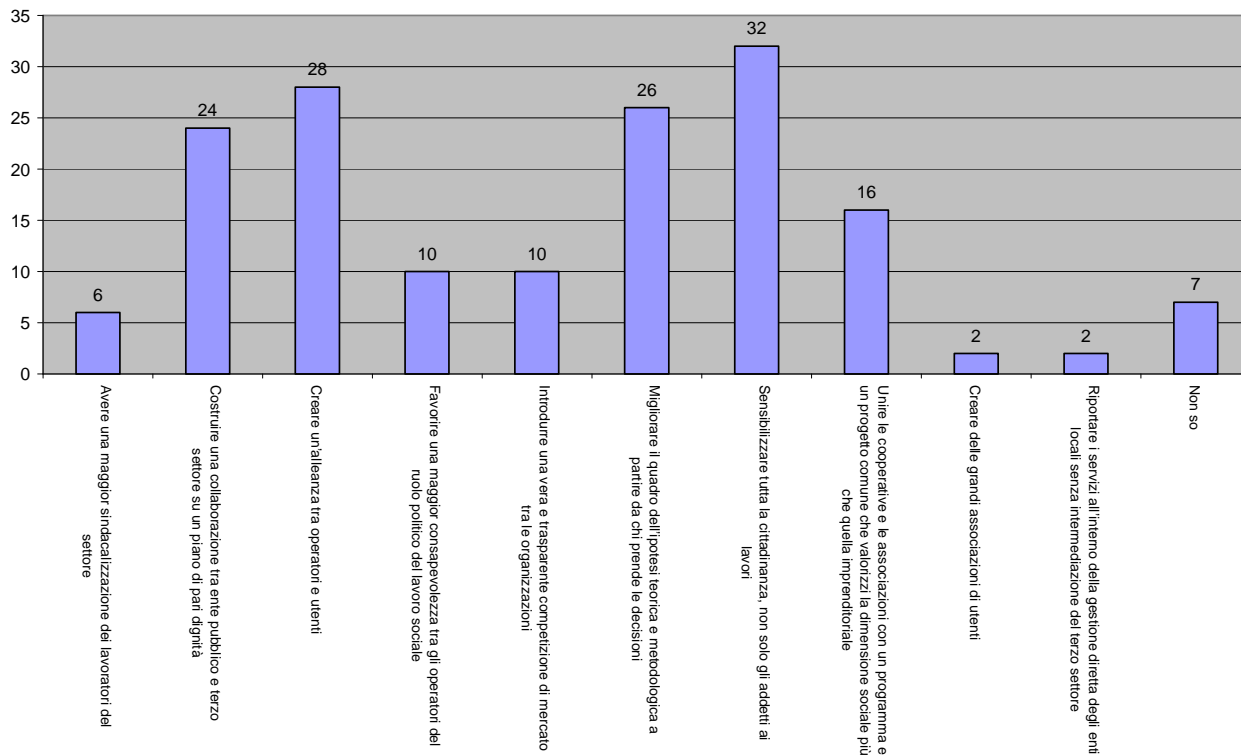
28. Ritieni che nel tuo territorio il livello di integrazione dei servizi nell'ambito del lavoro di rete, sia?



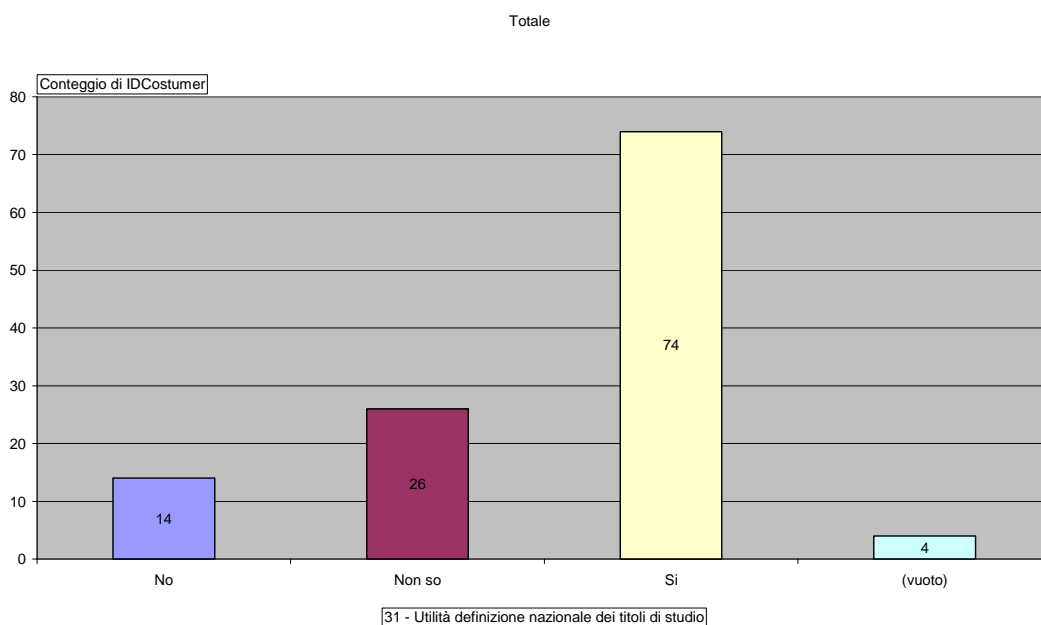
29. Cosa ne pensi della concorrenza di mercato tra le cooperative sociali?



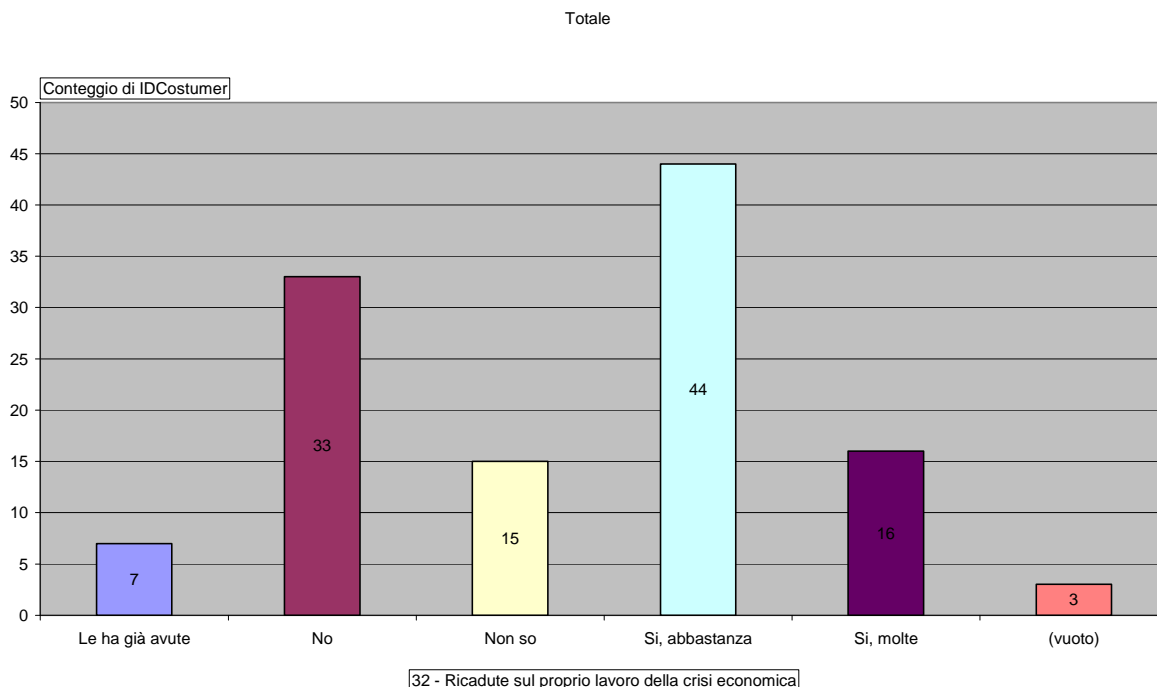
30. Per cambiare le cose che non funzionano nel campo dei servizi bisogna (massimo due risposte: totale 163):



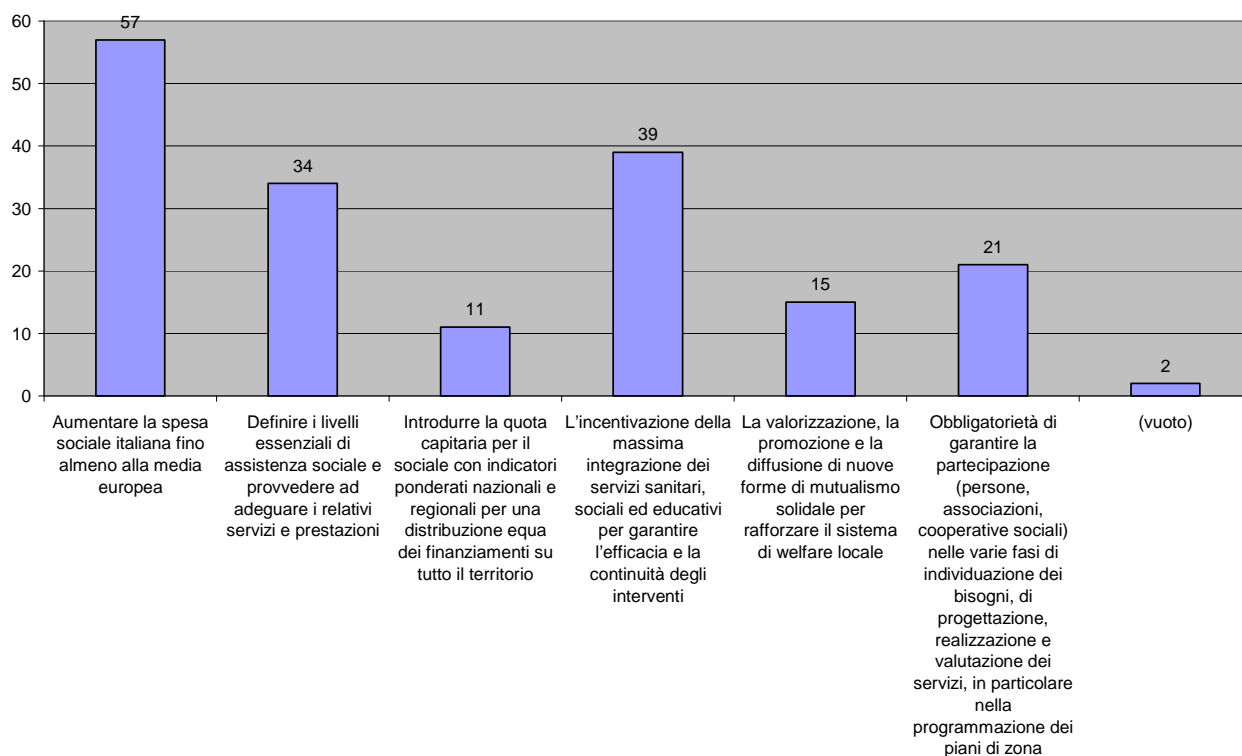
31. Ritieni che una definizione nazionale dei profili professionali e dei titoli di studio(ad oggi mancante), necessari per lavorare nel sociale(come del resto avviene nel settore sanitario), rechi vantaggi ai lavoratori ed agli utenti dei servizi?



32. La crisi economica in atto ha delle ricadute concrete sulla tua condizione di lavoro?



33. Qual è per te l'intervento prioritario per garantire omogeneamente su tutto il territorio i diritti sociali? (massimo due risposte: totale 179)





Allegato 2 statistiche questionario Servqual



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

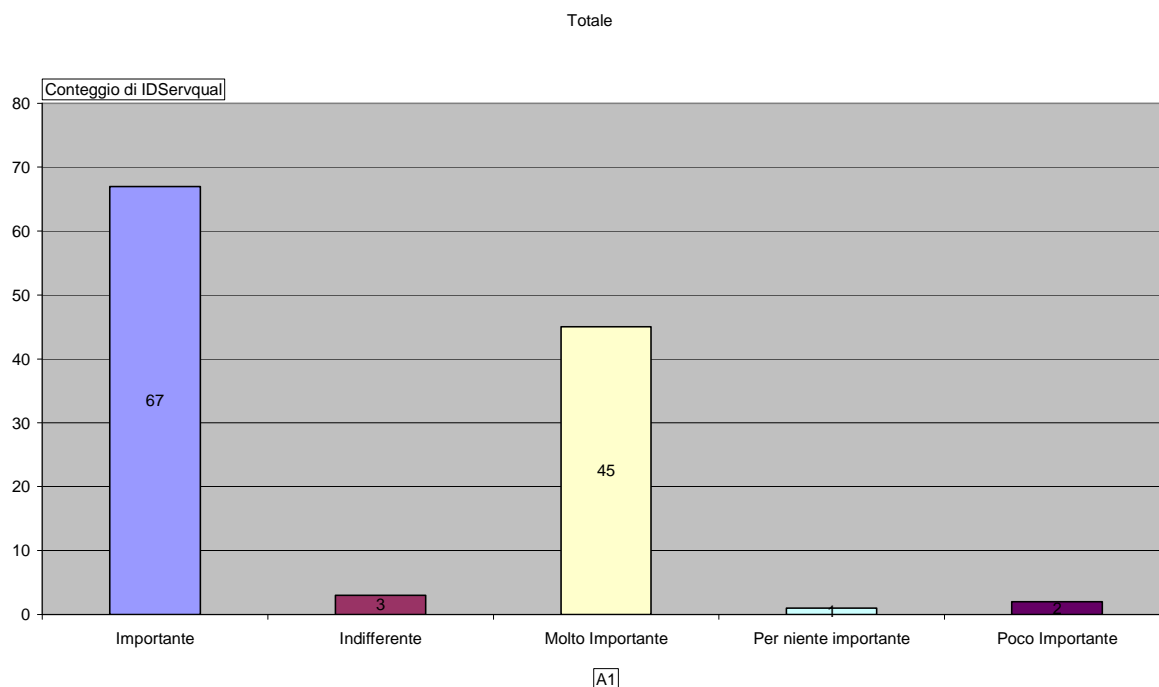
Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

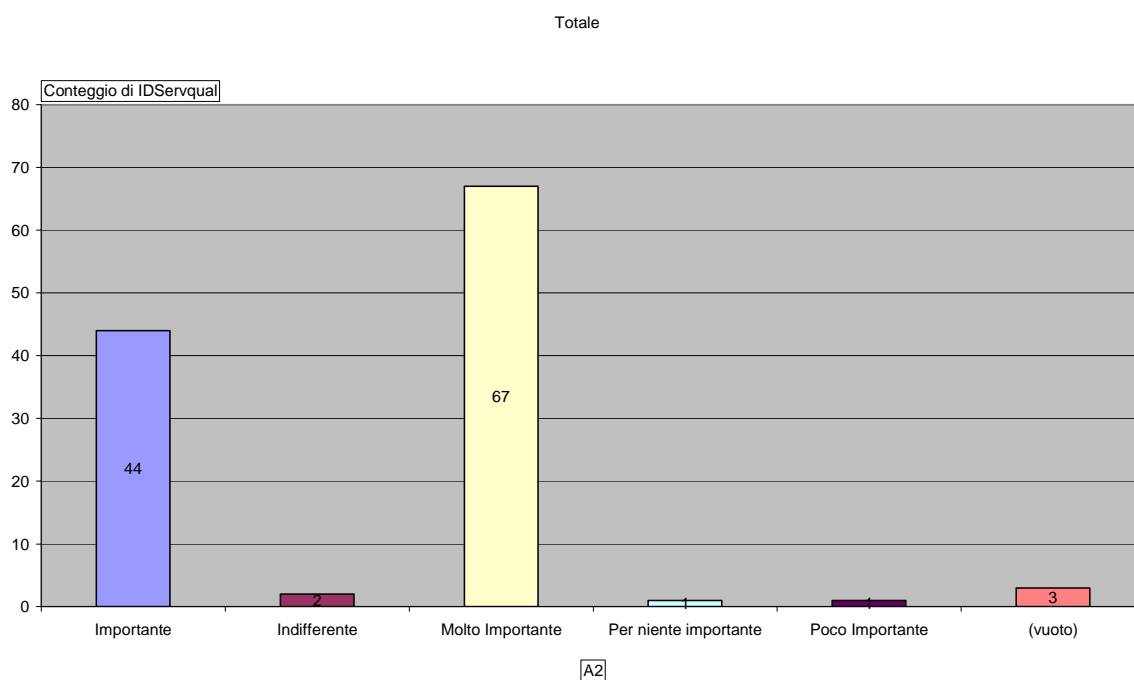
Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it

A) Aspettative Affidabilità

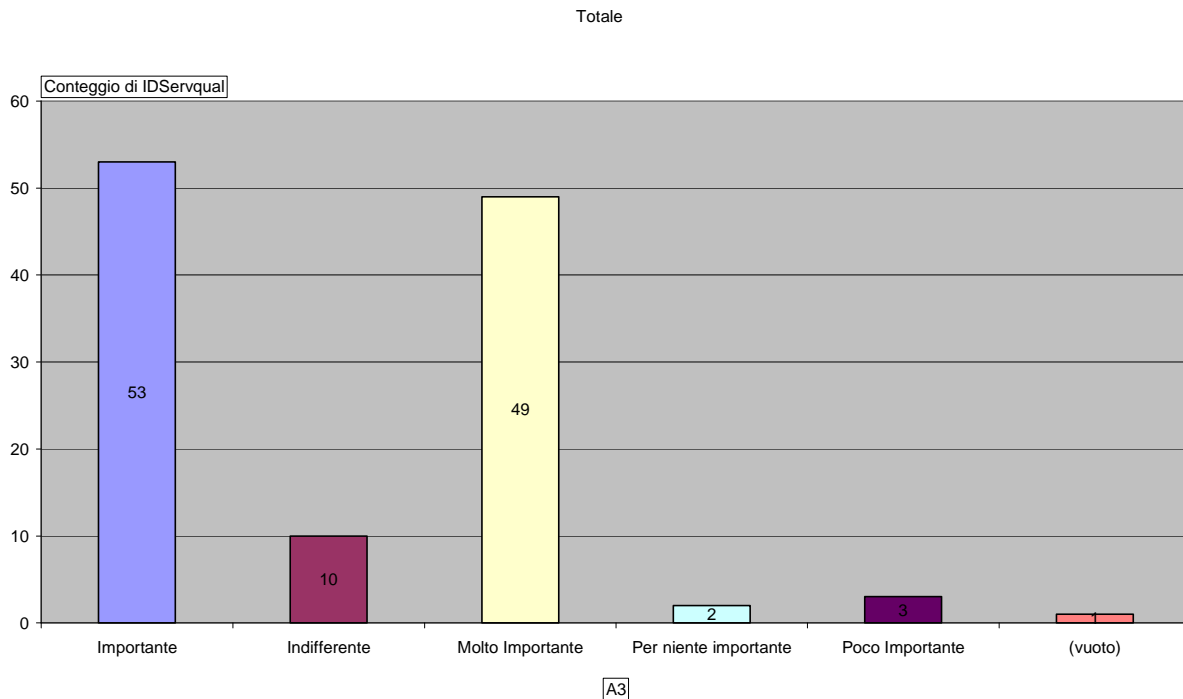
A1) Chi eroga i servizi sociali dovrebbe rispettare il programma d'intervento concordato durante tutto il periodo di assistenza



A2) Chi eroga servizi sociali dovrebbe fornire programmi di assistenza validi e completi rispetto alle esigenze dell'utenza

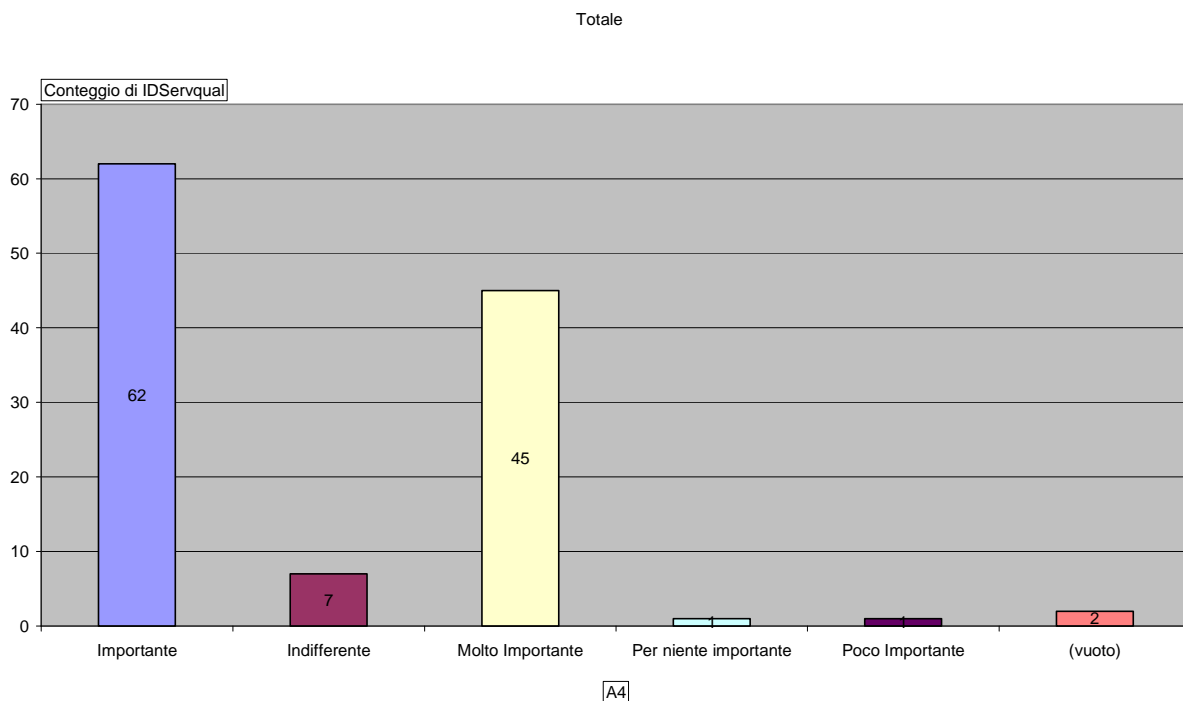


A3) Gli operatori di un servizio sociale non dovrebbero cambiare frequentemente

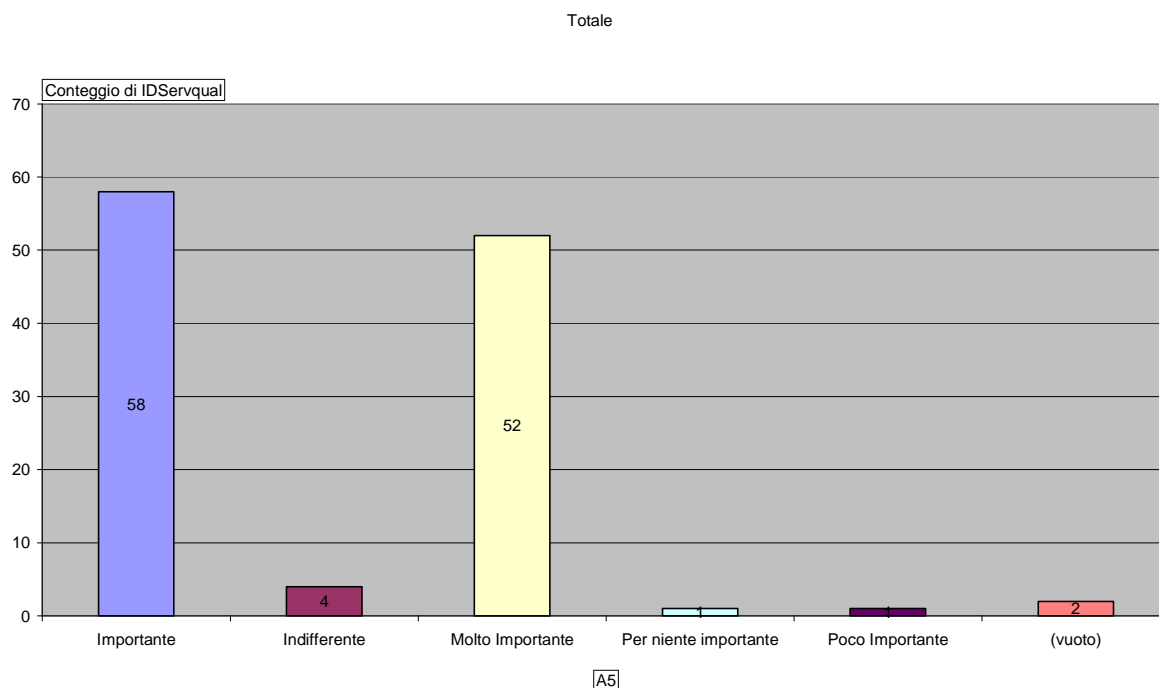


Capacità di risposta

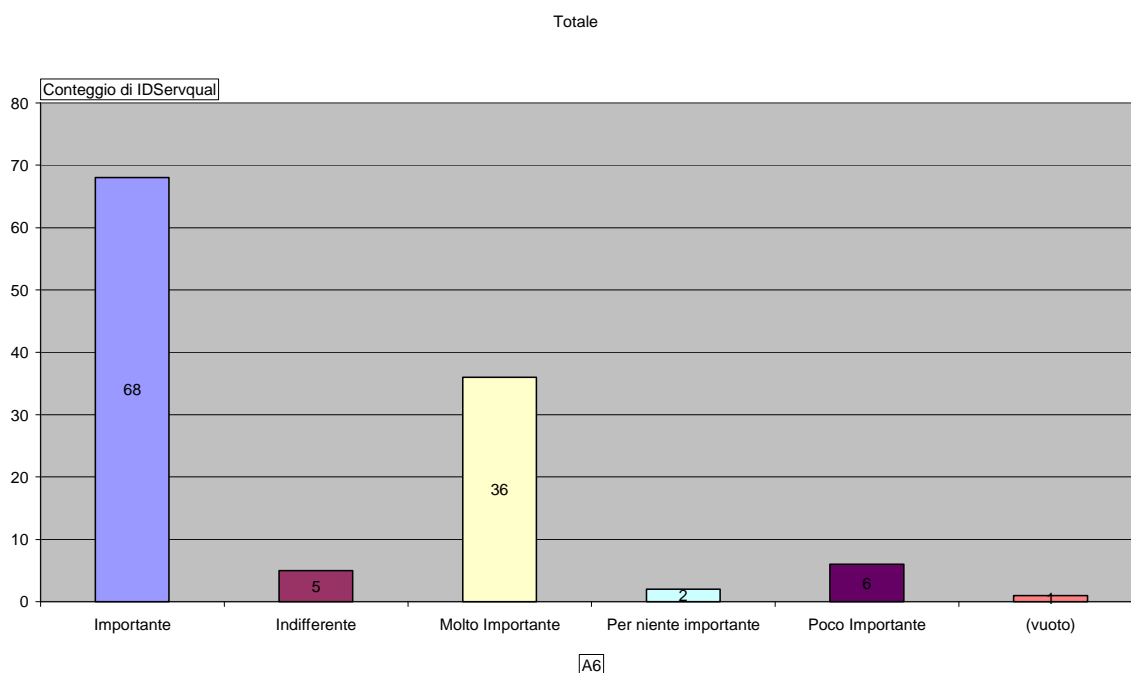
A4) Chi eroga servizi sociali dovrebbe comunicare informazioni affidabili ed immediate servendosi di mezzi idonei



A5) L'organizzazione, i tempi e le modalità per l'erogazione di un servizio sociale dovrebbero essere soddisfacenti



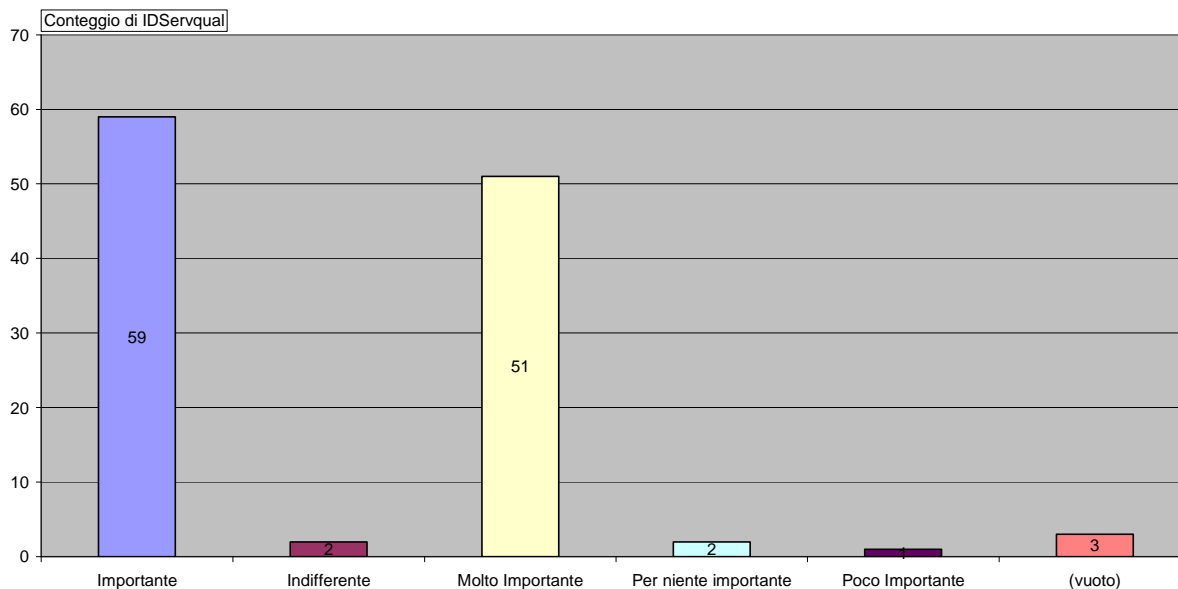
A6) Gli operatori di un servizio sociale dovrebbero essere sempre pronti a rispondere ad ogni domanda dell'utenza



Elementi tangibili

A7) Chi eroga servizi sociali dovrebbe avere delle infrastrutture adeguate

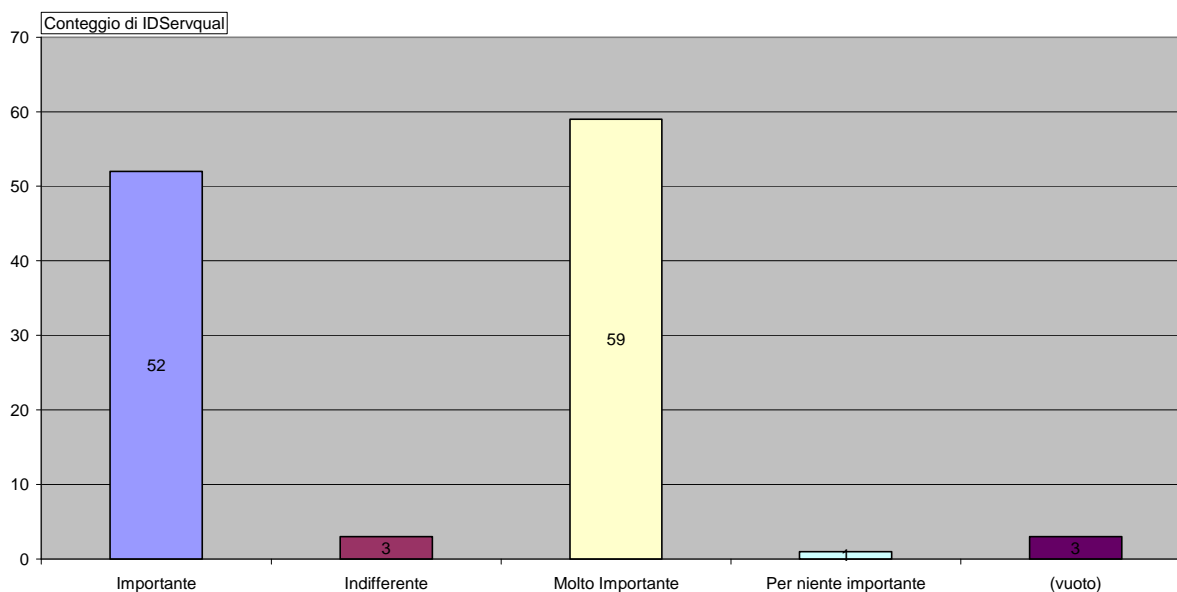
Totale



A7

A8) Nell'erogazione del servizio sociale dovrebbe essere chiaramente individuabile dove e a chi rivolgersi per le informazioni sui servizi

Totale

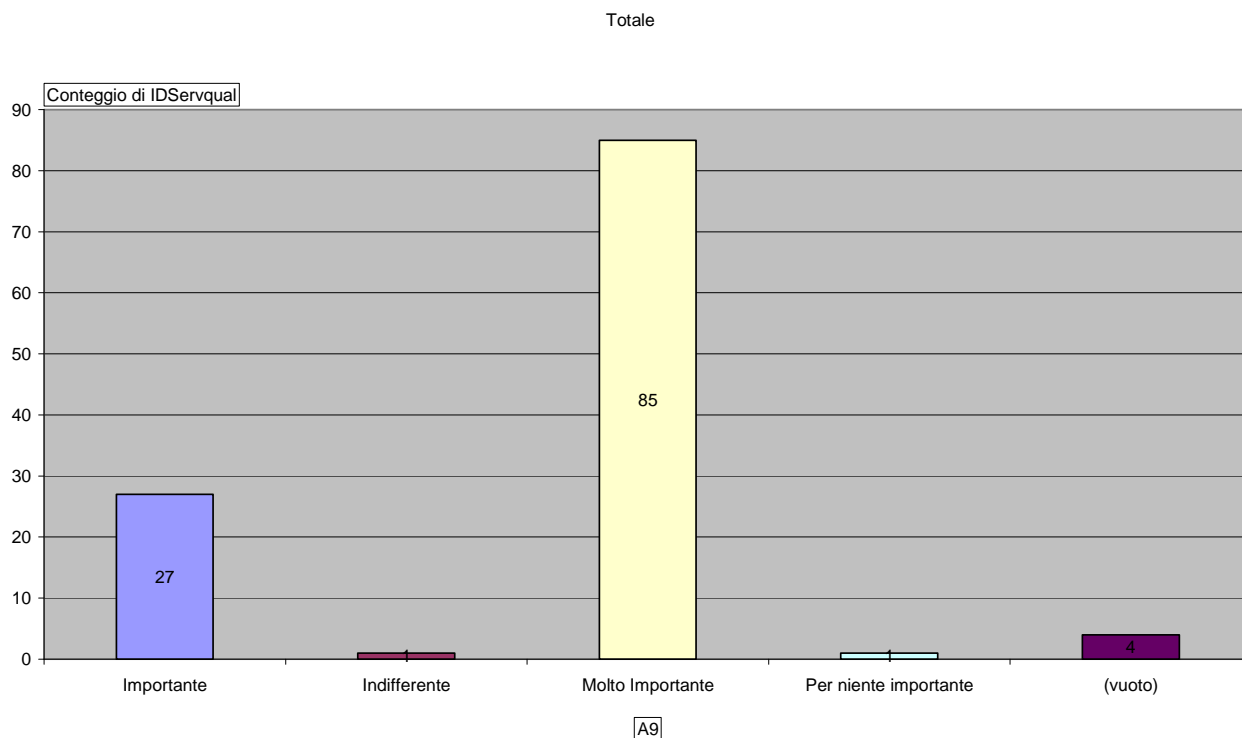


A8

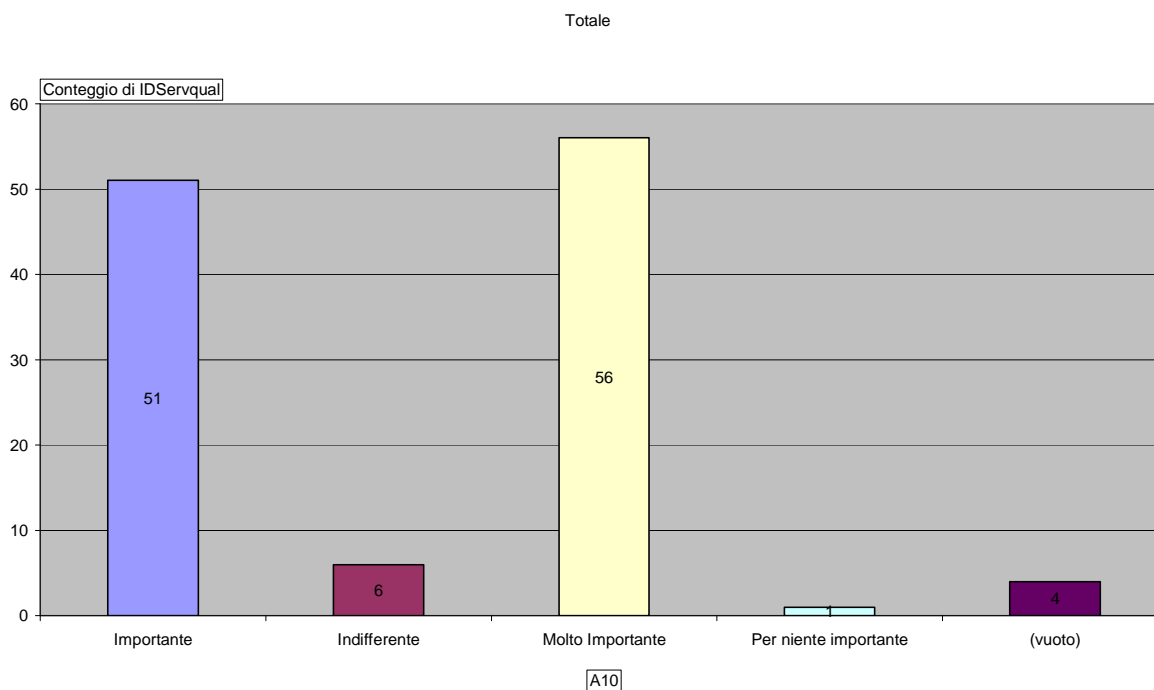


Capacità di rassicurazione

A9) Chi eroga servizi sociali dovrebbe avere operatori competenti



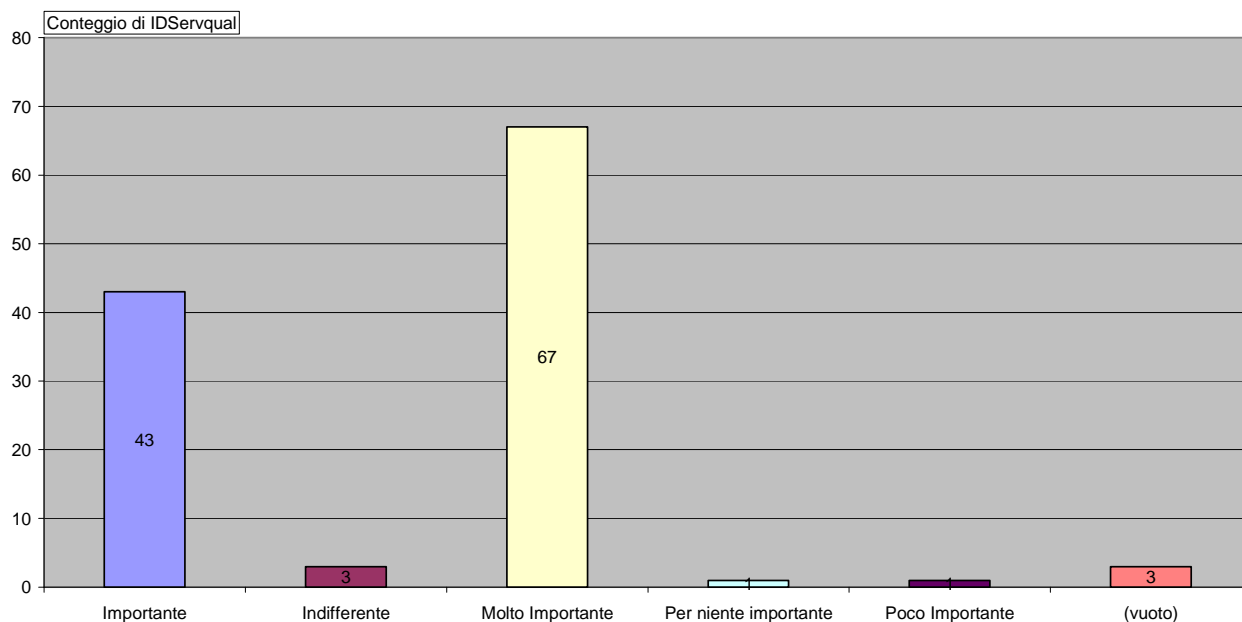
A10) Chi eroga servizi sociali dovrebbe avere operatori cortesi e disponibili



Empatia

A11) Chi eroga sevizi sociali dovrebbe essere attento alla soddisfazione dell'utente

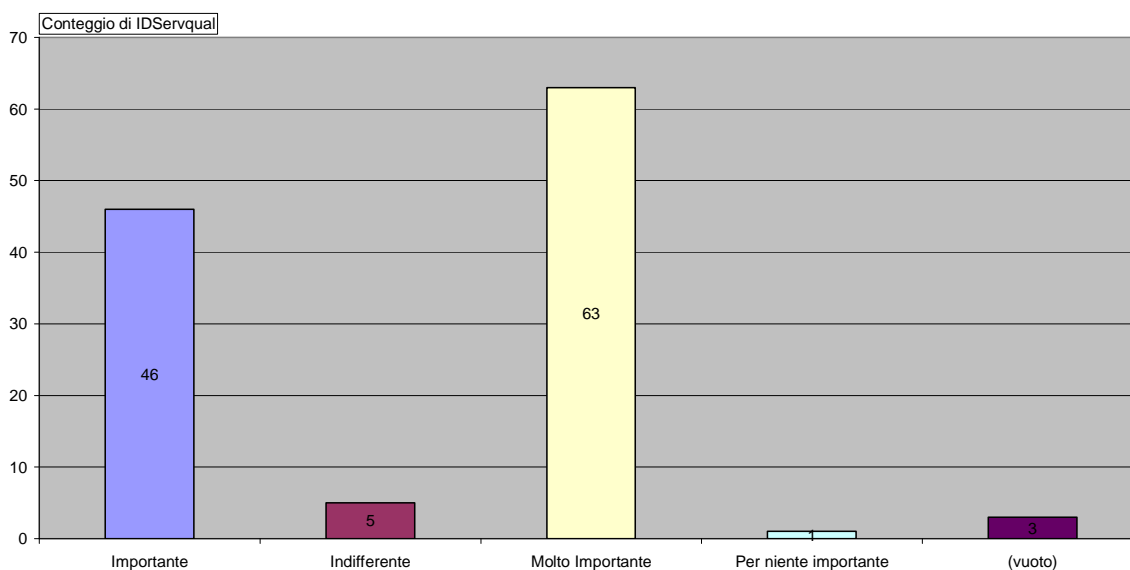
Totale



A11

A12) Chi eroga sevizi sociali dovrebbe prestare un servizio attento al contesto sociale e familiare all'utente

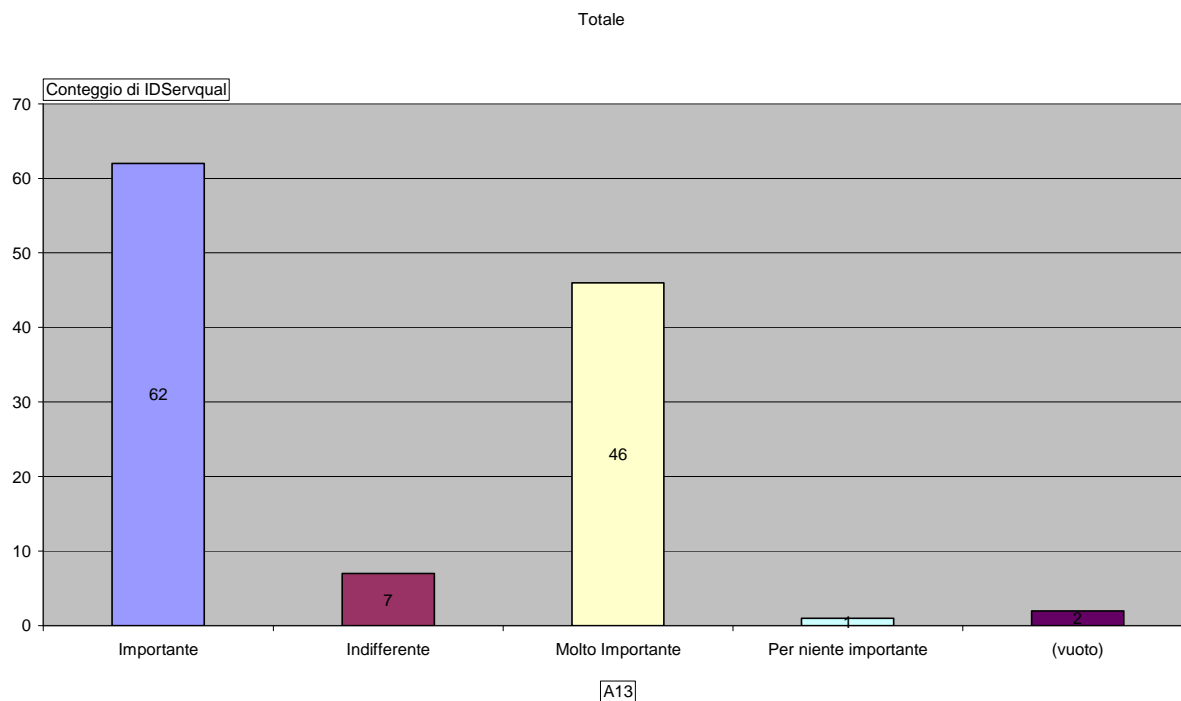
Totale



A12

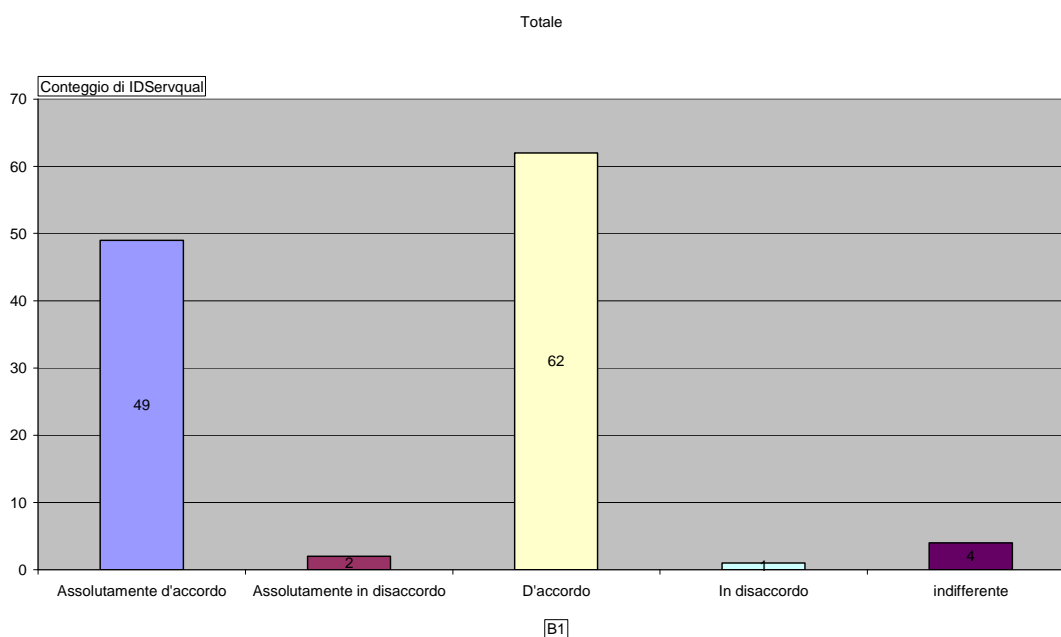


A13) Chi eroga servizi sociali dovrebbe fornire ai propri operatori ed utenti un'informazione sulle attività e relativi aggiornamenti con chiarezza e tempestività

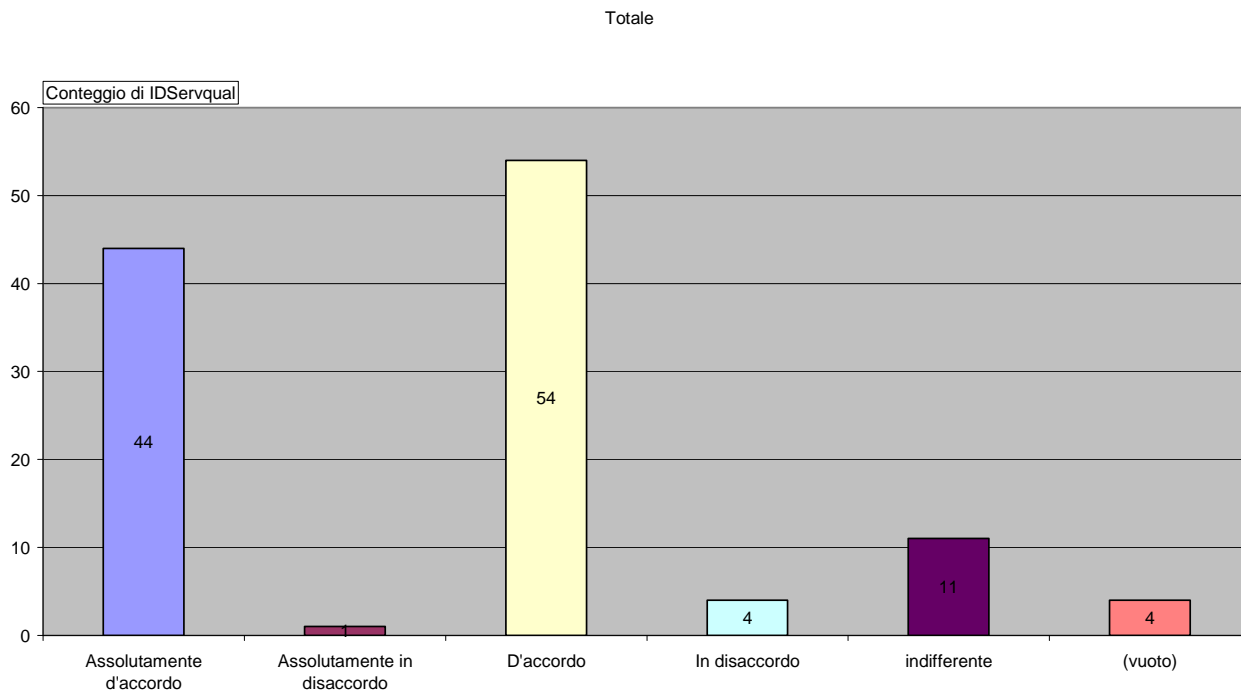


B) Percezione Affidabilità

B1) Il gestore che eroga il tuo servizio rispetta il programma d'intervento concordato durante tutto il periodo di assistenza

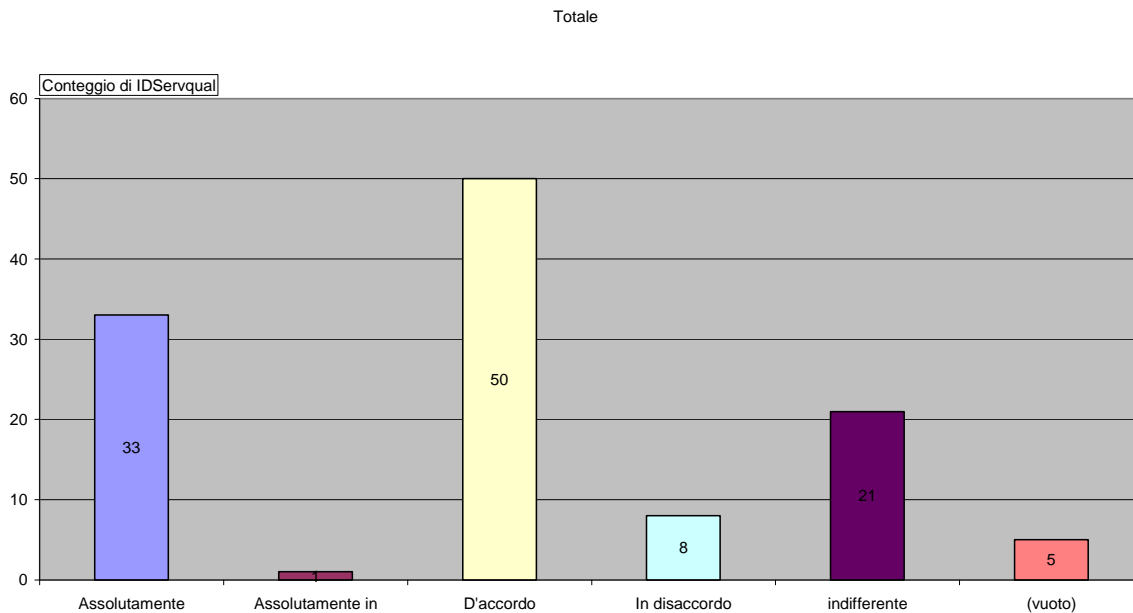


B2) Il gestore che eroga il tuo servizio fornisce programmi di assistenza validi e completi rispetto alle esigenze dell'utenza



B2

B3) Gli operatori del tuo servizio non cambiano frequentemente

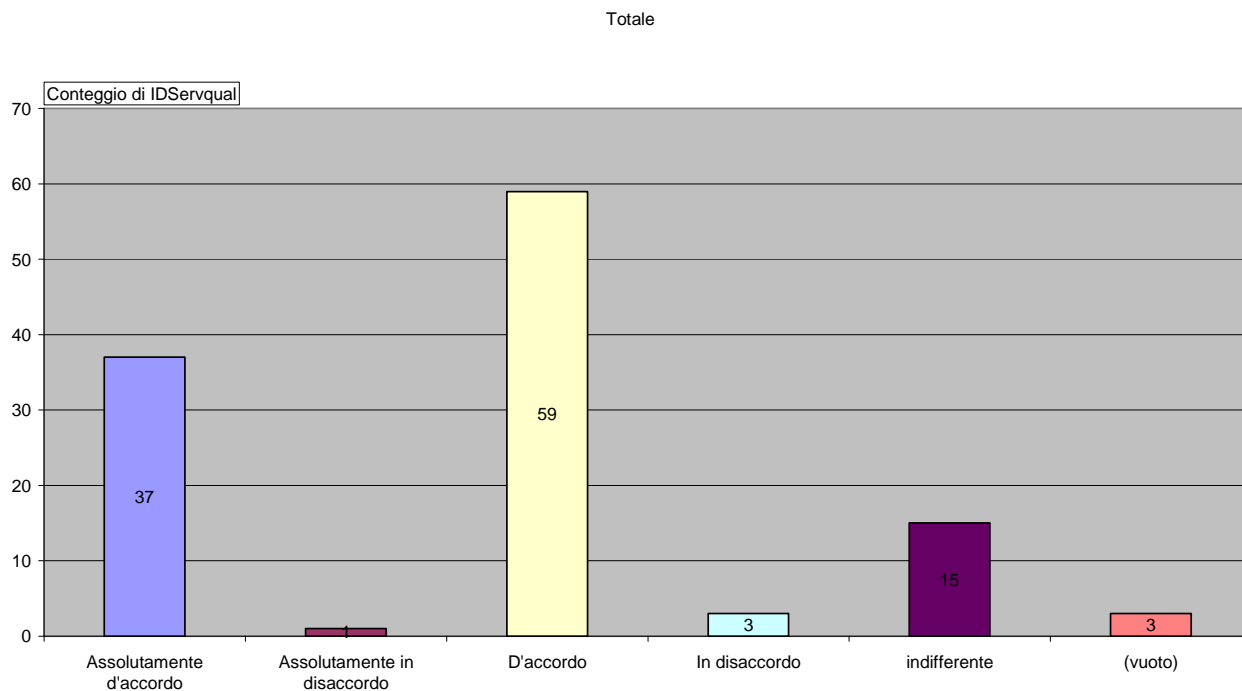


B3



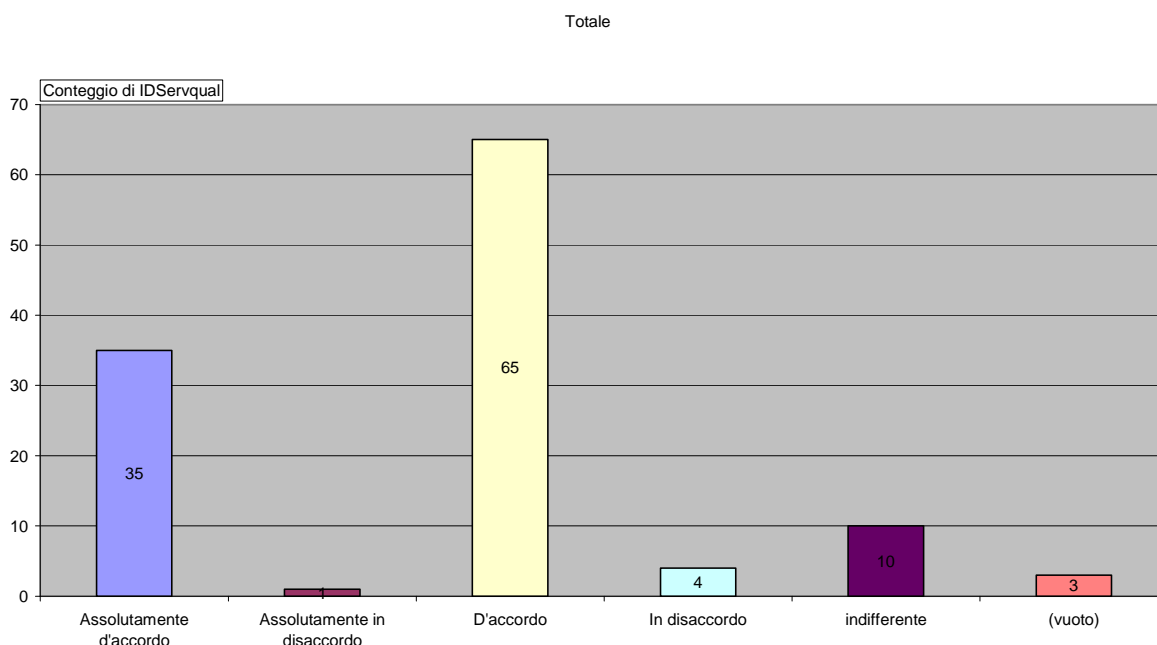
Capacità di risposta

B4) Il gestore che eroga il tuo servizio comunica informazioni affidabili ed immediate servendosi di mezzi idonei



B4

B5) L'organizzazione, i tempi e le modalità di erogazione del tuo servizio sono soddisfacenti



B5



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

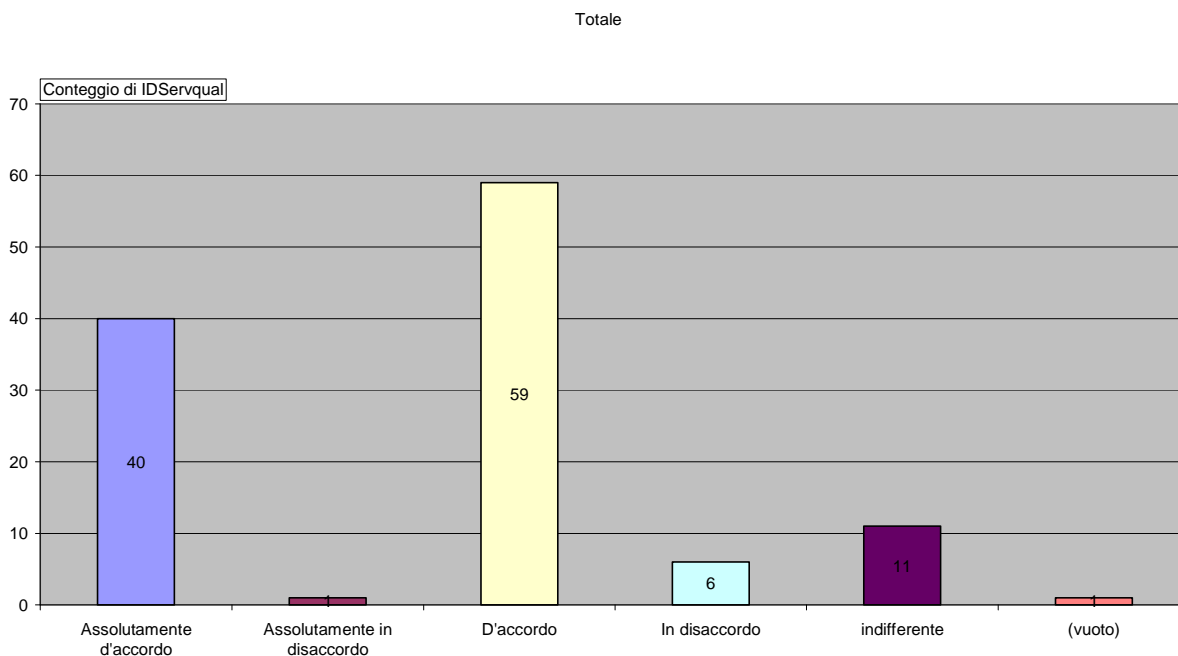
Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it

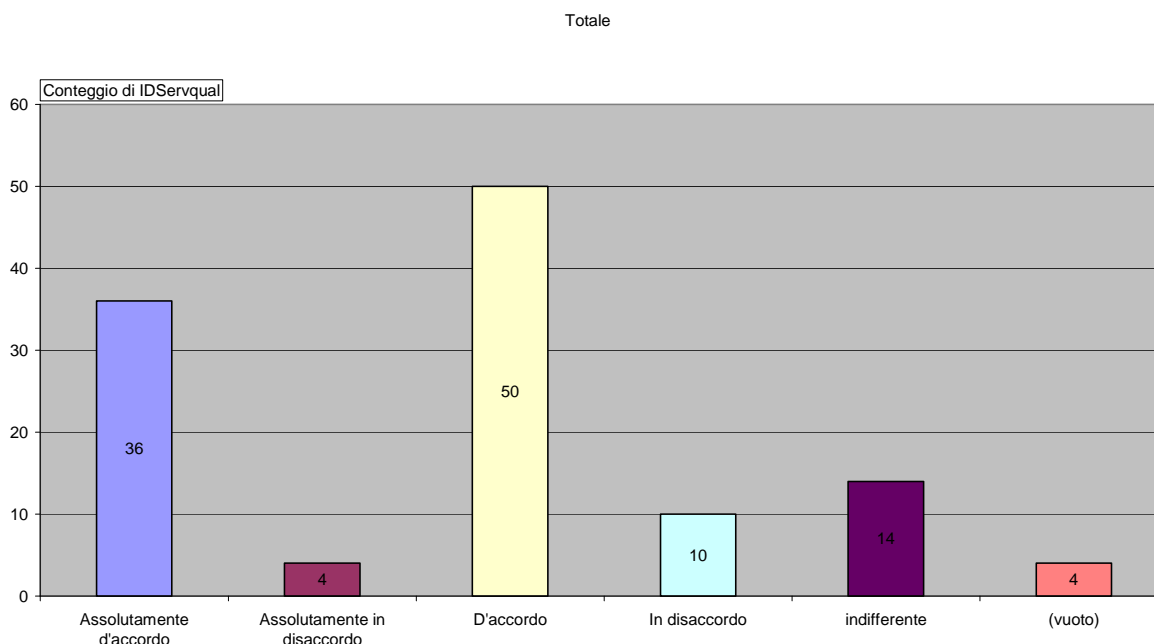
B6) Gli operatori del tuo servizio sono sempre pronti a rispondere ad ogni domanda dell'utenza



B6

Elementi tangibili

B7) Il gestore che eroga il tuo servizio ha delle infrastrutture adeguate

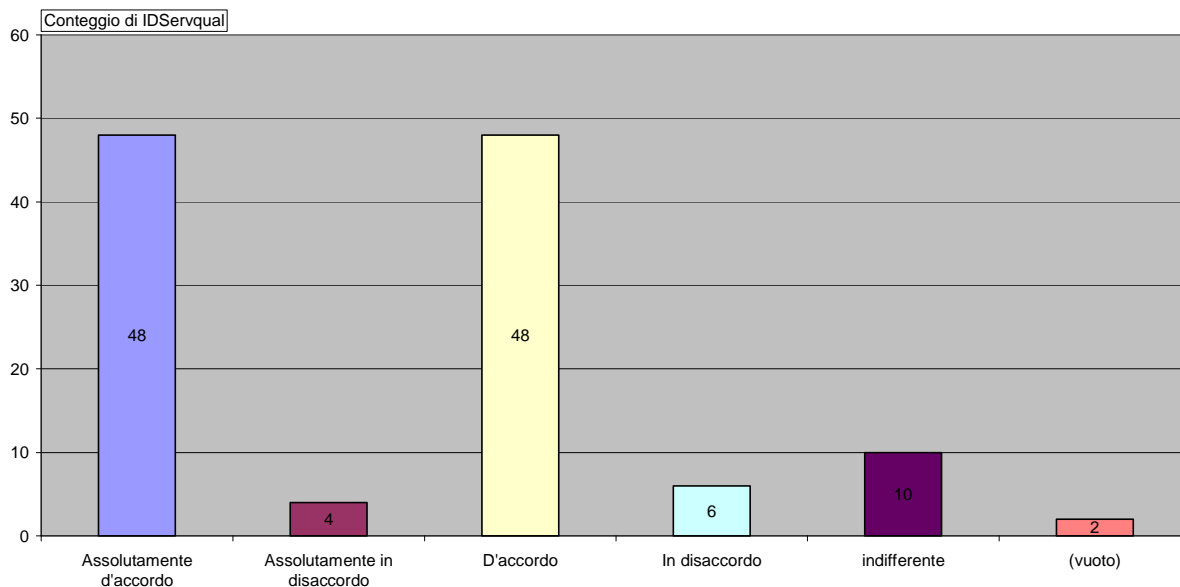


B7



B8) Nell'erogazione del tuo servizio è chiaramente individuabile dove e a chi rivolgersi per le informazioni

Totale

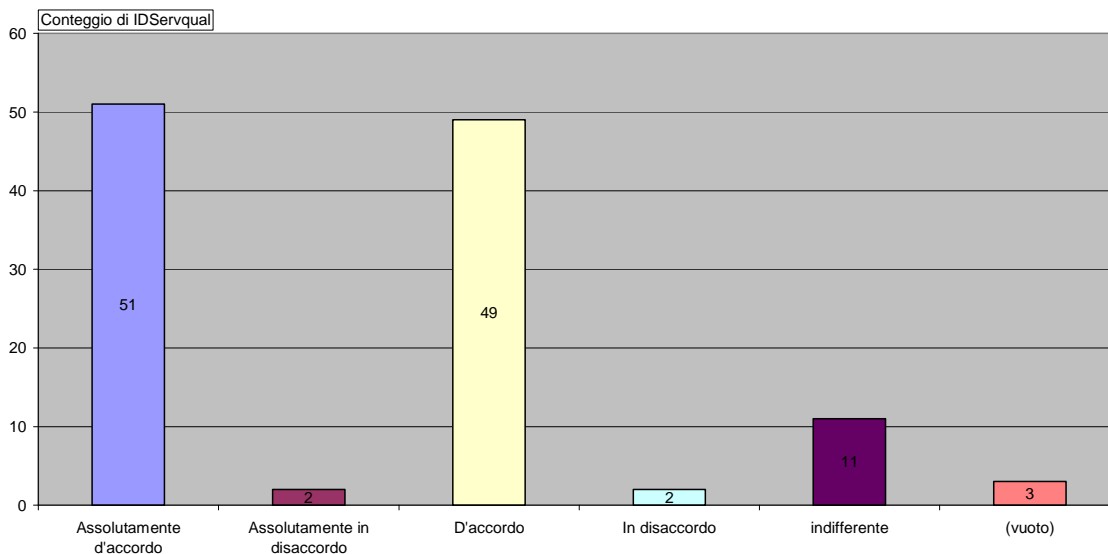


B8

Capacità di assicurazione

B9) Il gestore che eroga il tuo servizio ha operatori competenti

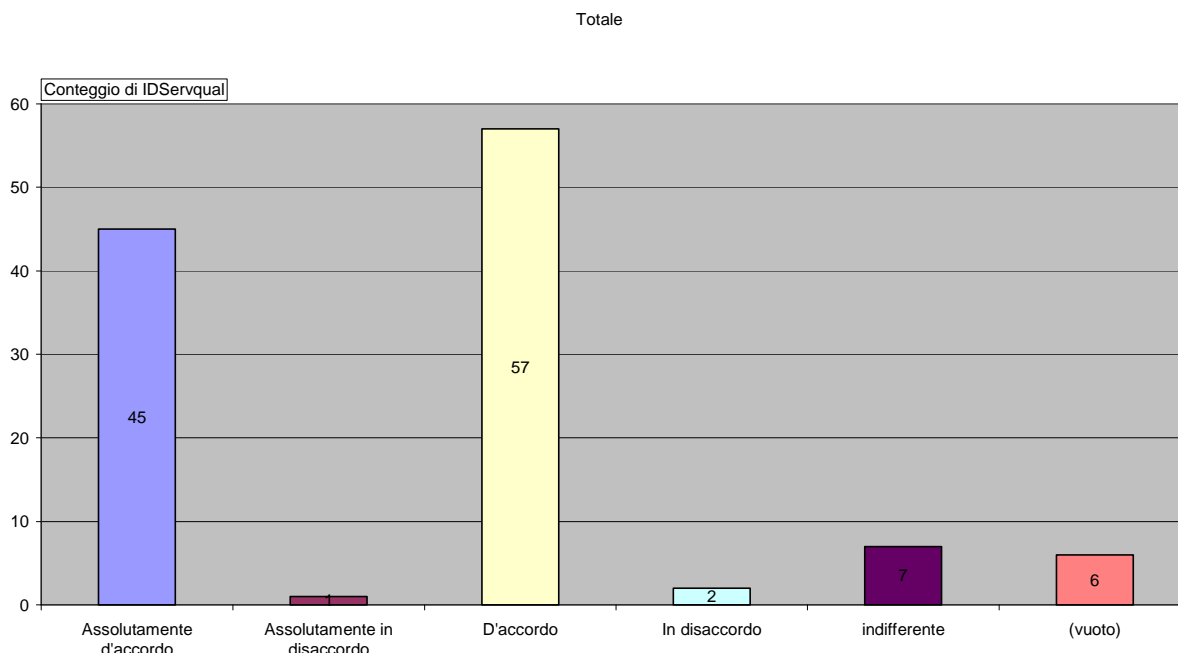
Totale



B9



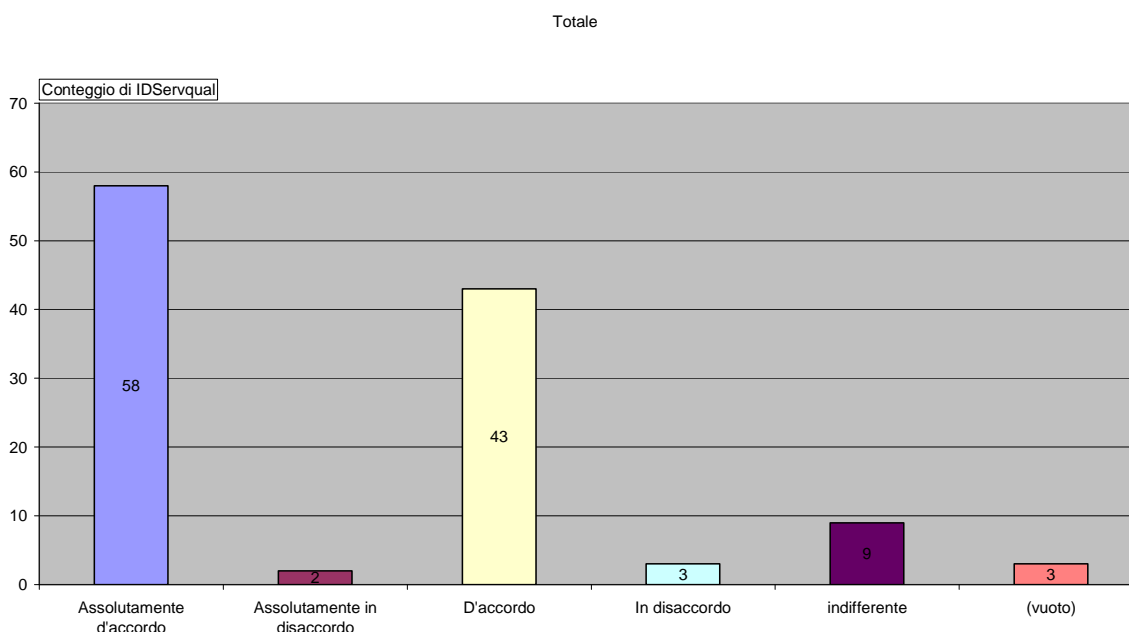
B10) Il gestore che eroga il tuo servizio ha operatori cortesi e disponibili



B10

Empatia

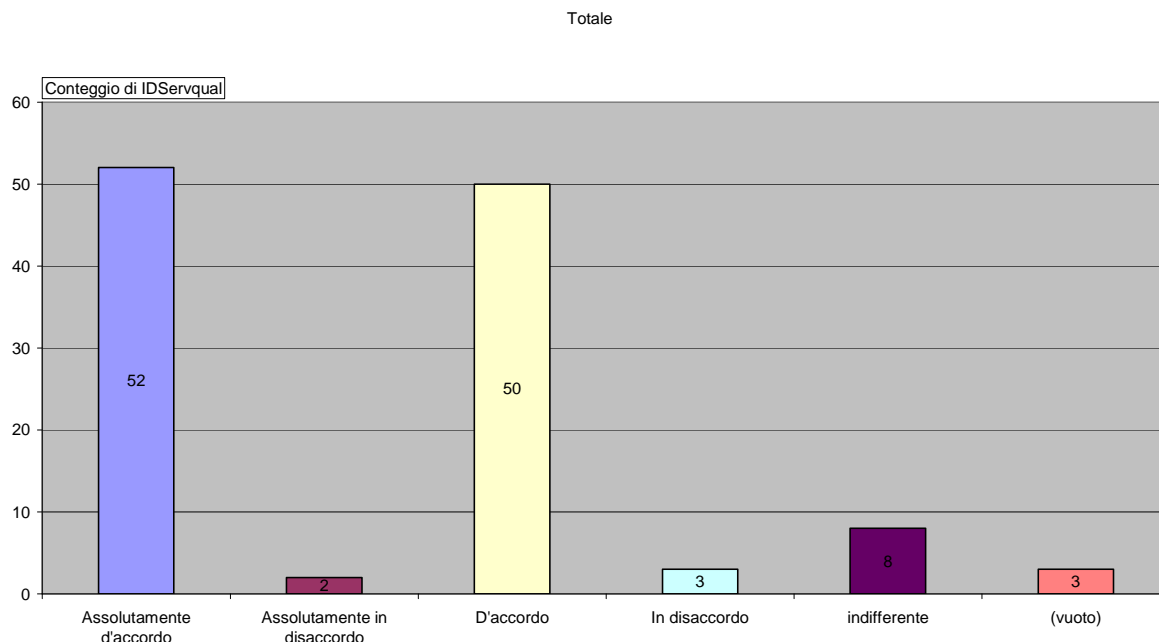
B11) Il gestore che eroga il tuo servizio è attento alla soddisfazione dell'utente



B11

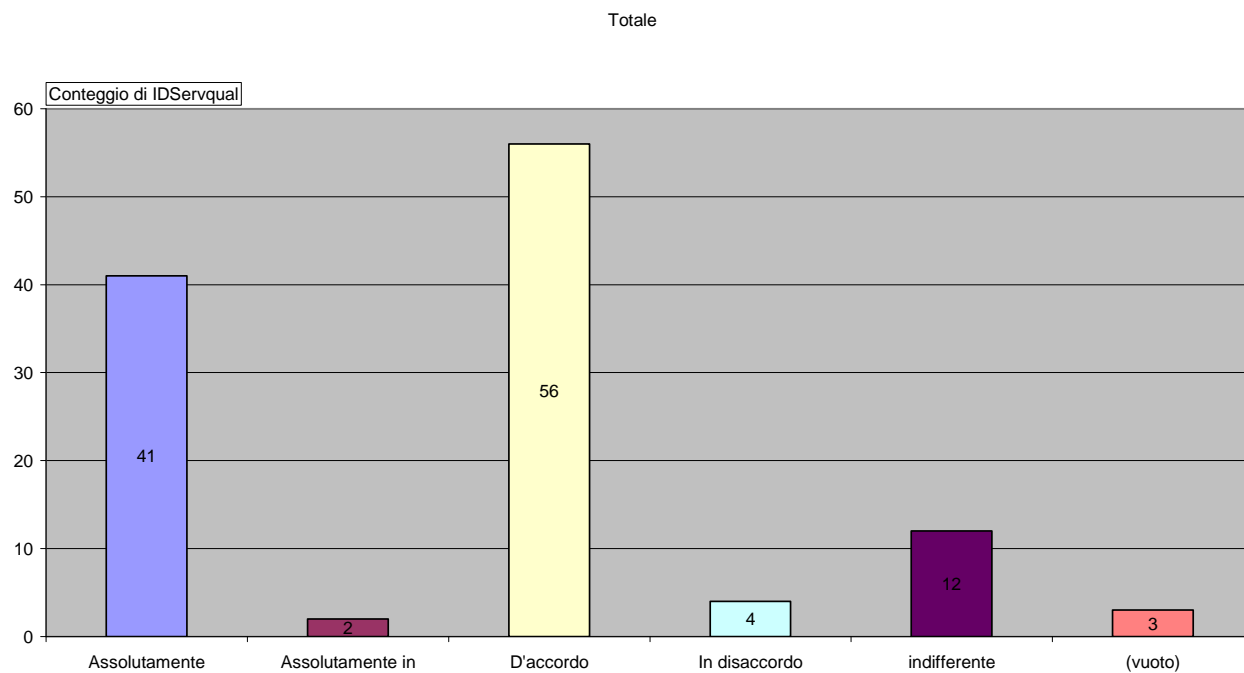


B12) Il gestore che eroga il tuo servizio è attento al contesto sociale e familiare all'utente



B12

B13) Il gestore che eroga il tuo servizio fornisce ai propri operatori ed utenti un'informazione sulle attività e relativi aggiornamenti con chiarezza e tempestività

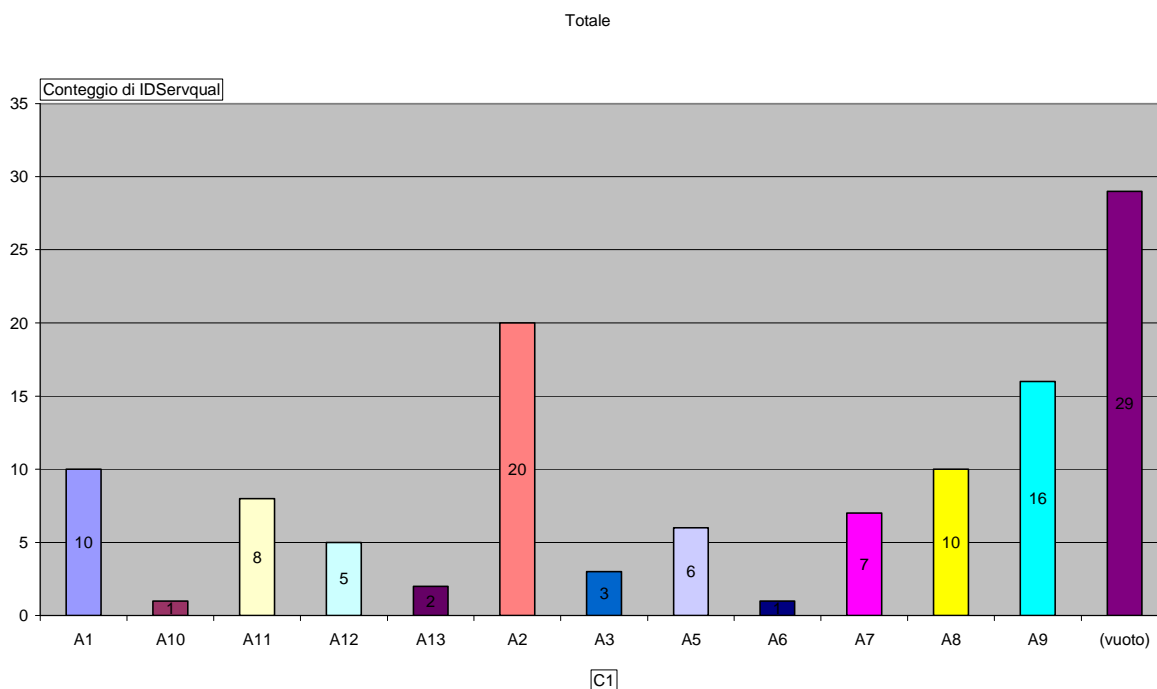


B13

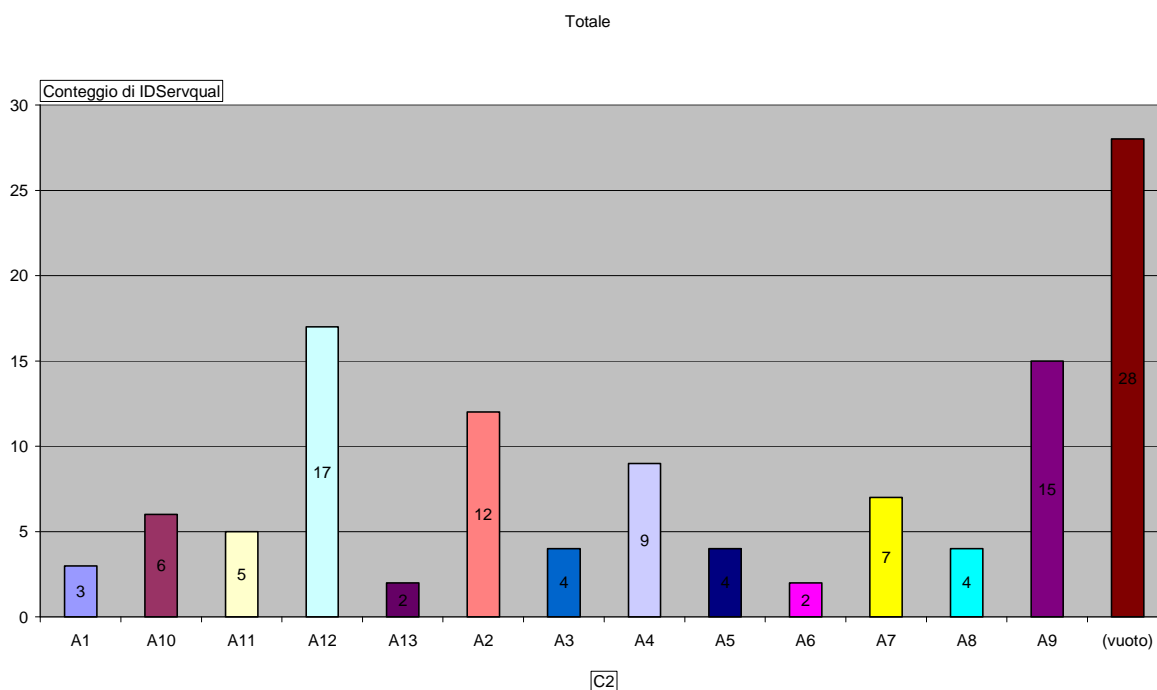


C) Per quanto riguarda la colonna “A- Aspettative”, indica le prime tre affermazioni, segnando nelle caselle sottostanti il relativo codice, che ritieni maggiormente importanti in ordine decrescente:

C.1) Al primo posto

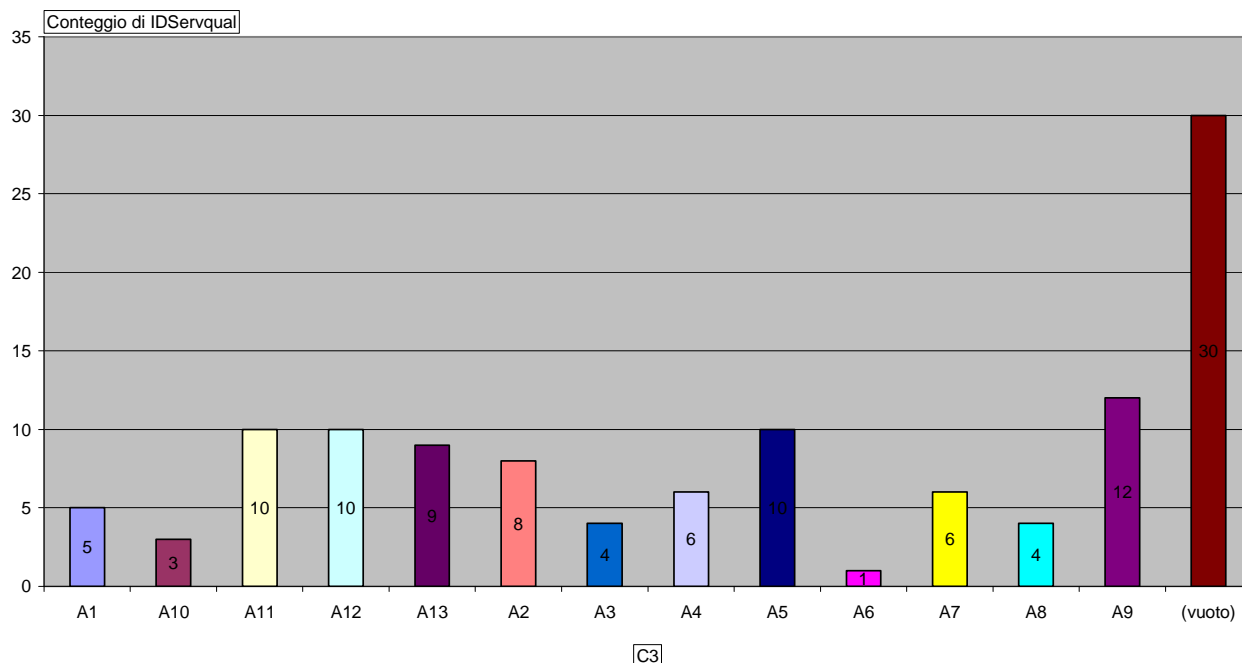


C.2) Al secondo posto



C.3) Al terzo posto

Totale



D) Osservazioni/Note/Commenti:

Sono state riscontrate solo tre osservazioni che si riportano integralmente:

- ◆ è stato molto importante fare questo test perché così si riescono a capire e sapere molte cose anche sul rapporto che c'è tra operatore - utente - cooperativa;
- ◆ Fondamentalmente penso che la cooperativa sociale in cui lavoro risponda non solo alle esigenze dell'utente, ma è anche attenta ai bisogni di tutta la sua famiglia. Per quanto riguarda il mio ruolo mi piacerebbe lavorare di più con e per l'utenza e non so;
- ◆ Motivi di insoddisfazione: eccessiva burocratizzazione del sistema, pagamenti lenti ed arretrati (è umiliante dover chiedere), eccessivo controllo che squalifica il professionista che non è abituato a non lavorare, troppe interferenze dei committenti.





Allegato 3 analisi modello Servqual



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it

Tabella 1: Medie e Deviazione Standard

	Media	Deviazione standard
Aspettative		
Affidabilità	4,30	1,01
A1	4,30	0,86
A2	4,41	1,05
A3	4,19	0,98
Capacità di Risposta	4,19	0,98
A4	4,21	0,99
A5	4,30	1,01
A6	4,08	0,95
Elementi tangibili	4,30	1,01
A7	4,25	1,00
A8	4,35	1,14
Capacità di rassicurazione	4,41	1,05
A9	4,55	1,20
A10	4,26	1,11
Empatia	4,33	1,02
A11	4,40	1,04
A12	4,36	1,14
A13	4,24	1,11
Percezione		
Affidabilità	4,05	0,94
B1	4,31	0,86
B2	4,05	0,94
B3	3,77	0,87
Capacità di risposta	4,04	0,9
B4	4,01	0,93
B5	4,02	0,93
B6	4,08	0,95
Elementi tangibili	3,92	0,91
B7	3,78	0,87
B8	4,05	0,94
Capacità di rassicurazione	4,11	0,96
B9	4,15	0,97
B10	4,06	0,94
Empatia	4,14	0,97
B11	4,21	0,99
B12	4,17	0,98
B13	4,03	0,93



Tabella 2: Coefficienti di correlazione

Affidabilità	0,98
A1 – B1	1,00
A2 – B2	0,91
A3 – B3	0,94
Capacità di risposta	0,99
A4 – B4	0,99
A5 – B5	0,95
A6 – B6	0,99
Tangibili	0,98
A7 – B7	0,97
A8 – B8	0,99
Capacità di rassicurazione	0,91
A9 – B9	0,84
A10 – B10	0,98
Empatia	0,99
A11 – B11	0,99
A12 – B12	0,98
A13 – B13	1,00



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07

Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)

Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it



Allegato 4 il format del questionario



Regione Campania – Provincia di Napoli

Piano Sociale di Zona – Penisola Sorrentina e Isola di Capri – Ambito Territoriale Napoli Tredici – L. 328/00 – L.R. 11/07
Comuni Associati: Anacapri, Capri, Massa Lubrense, Meta, Piano di Sorrento, Sant'Agnello, Sorrento, Vico Equense

Enti partner: ASL NA 5, Comunità Montana dei Monti Lattari e Penisola Sorrentina

Comune Capofila: Sorrento, C.F. 82001030632 – Sede dell'Ufficio di Piano di Zona: Corso Italia n.236, 1° piano, 80067 Sorrento (NA)
Tel. 081 878 55 42 – 878 52 86; Fax 081 532 48 68; Cell. 333 45 81 635; E-mail: coordinamento@pszna13.it; Sito: www.pszna13.it