



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

SINTESI

L'indagine ha avuto l'obiettivo di rilevare la soddisfazione degli operatori impegnati nei servizi del Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli 13.

Tale necessità nasce dalla constatazione che in un lavoro basato principalmente sulla relazione interpersonale con l'utenza, il benessere e la soddisfazione dell'operatore di un servizio sociale incide molto sull'efficacia dello stesso.

La rilevazione è stata condotta su un campione di 119 operatori, dividendoli in gruppi e convocandoli in date e luoghi programmati.

Il campione selezionato, in riferimento ad una popolazione di 129 operatori impiegati nei servizi, ci ha permesso di raggiungere una significatività del 95%, la minima accettabile per un'analisi statistica significativa.

Dai dati raccolti emerge:

- **Profilo:** donne (87,29%), di nazionalità italiana (95,76%), residenti, per la maggior parte, nei Comuni Associati nel Piano Sociale di Zona ambito territoriale Napoli Tredici; giovani, di età compresa tra i 45 e 25 anni (62,71%), anzianità lavorativa inferiore ai 10 anni (89,83%, di cui il 55,08% inferiore ai 5 anni ed il 34,75% compreso tra i 6 ed i 10 anni), qualifica di operatore sociale (92,24%) pienamente utilizzata nel settore in cui lavorano (66,95%).
- **Contratto:** prevalente la presenza del Contratto a Progetto (46,61%), con una buona percentuale di Contratti a Tempo Indeterminato (38,98%), orari lavorativi legati maggiormente alle esigenze del servizio (42,37%), stipendio che oscilla tra i 500 e 800 euro (44,07%).
- **Motivazioni:** esigenza di aiutare le persone in difficoltà (36,88%), continuo confronto con l'altro (22,50%); soddisfazione abbastanza elevata (87,29%), volontà di continuare il più a lungo possibile questo lavoro, magari anche in un ruolo diverso (31,36%).

Da una sintesi finale possiamo, dunque, caratterizzare la figura dell'Operatore Sociale impiegato nei servizi del Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Tredici, nel seguente modo:

1. Lavoratore giovane, con istruzione universitaria, motivato e soddisfatto della qualità del proprio lavoro.
2. Residente nei Comuni Associati nel Piano Sociale di Zona Ambito Territoriale Napoli Tredici.
3. Lavora da meno di 10 anni, periodo che coincide con la fase di avvio (2002) e sviluppo del Piano Sociale di Zona.





4. Si trova, tuttavia, ancora in una condizione precaria, poiché prevale il Contratto a Progetto con uno stipendio tra i 500/800 euro.
5. Spera di poter continuare questo lavoro, magari ottenendo un ruolo diverso o superiore.

Il report completo dell'indagine è consultabile e scaricabile dal sito dell'Ufficio di Piano Sociale di Zona al seguente indirizzo: ww.pszna13.it, sezione Risorse – Studi, Ricerche e Formazione.



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