



Introduzione (abstract)

Il presente rapporto contiene i principali risultati emersi dalla ricerca *Lavori sociali, sui protagonisti del terzo settore in Campania: gli utenti e gli operatori dei servizi*, realizzata in continuità con la precedente indagine *Strumenti di cittadinanza sociale*, al fine di sviscerarne in profondità alcuni aspetti, sulla base di un approccio più qualitativo che quantitativo. Più specificatamente l'indagine mirata ad approfondire le caratteristiche, il ruolo, le responsabilità, i rapporti interpersonali e i livelli di soddisfazione da un lato degli operatori e dall'altro degli utenti, considerando tali categorie come quelle che più di ogni altra vivono "da dentro" e "sulla loro pelle" tutti gli aspetti e le dinamiche che caratterizzano i diversi servizi ed attività.

Il progetto di ricerca dal quale è nato il presente rapporto nasce dall'esigenza di riprendere ed approfondire in chiave qualitativa gli elementi valorizzazione e di criticità diffusi e trasversali a molti dei soggetti censiti nel precedente rapporto.

Il progetto si è articolato su tre diverse azioni,

intrecciate tra loro e propedeutiche l'una all'altra, ognuna delle quali si è sviluppata con una propria metodologia e con il supporto di strumenti diversi: interviste in profondità, questionari strutturati, colloqui con testimoni privilegiati, aggiornamento, lavori di gruppo.

Nello specifico sono state realizzate le seguenti azioni: un'indagine sugli aspetti caratterizzanti del lavoro degli operatori, in particolare in relazione ai servizi prestati e ai rapporti con l'utenza, con i colleghi e con gli enti di riferimento; una ricerca su un campione significativo di utenza, dove sono stati indagati la relazione con gli operatori, il grado di soddisfazione rispetto ai servizi frequentati e su come questi ultimi hanno risposto alle aspettative iniziali; un ciclo di seminari di studio rivolti agli operatori, ai volontari e ai dirigenti del terzo settore, mirati a condurre un approfondimento e una riflessione su alcuni dei temi emersi come centrali e/o problematici dalla prima ricerca.

Proprio dalle riflessioni emerse dai seminari è maturata l'idea di provare a continuare l'indagine, centrando, l'attenzione sul tema tra pubblico e soggetti del terzo settore, soprattutto per ciò che concerne le metodologie, le forme, le pratiche della gestione integrata dei servizi e degli interventi sociosanitari ed assistenziali.