

# **Principali conclusioni del V Rapporto su Filo d'Argento**

**SINTESI**

**Coordinamento: Michele Mangano**

**A cura di Francesco Montemurro, con la  
collaborazione di Cristiano Buizza e Giulio Mancini,  
Ires Lucia Morosini**

**3 luglio 2012**

## **PRIMA PARTE**

### **Le emergenze sociali**

L'analisi dei dati relativi alle attività di volontariato svolte da Auser e Filo d'Argento proietta sulle condizioni di vita degli anziani due gravi emergenze sociali: l'isolamento fisico e relazionale e i redditi bassi e la povertà che caratterizzano strati sempre più ampi della popolazione ultrasessantacinquenne.

Sono fenomeni che chiamano in causa sia le trasformazioni sociali ed economiche avvenute in seno alla popolazione a ai nuclei familiari, sia le scelte di policy per il welfare adottate negli ultimi anni dai governi nazionali e regionali.

Il paradosso è che, in linea generale, se da un lato il processo di invecchiamento della popolazione evidenzia sempre di più la tendenza all'integrazione (culturale e sociale) delle fasce d'età anziane ormai scolarizzate, tuttavia dall'altro i ritardi del sistema di protezione sociale e i vincoli storici alla modernizzazione del Paese ancora oggi contribuiscono a promuovere l'isolamento sociale e l'emarginazione economica di una parte importante della popolazione anziana.

In Italia il processo di invecchiamento è più evidente che in altri Paesi.

Il nostro Paese detiene infatti la percentuale più alta di ultra-ottantenni (5,8% della popolazione nel 2011), è al secondo posto, dietro alla Germania per quanto riguarda la percentuale di ultra-sessantacinquenni (con 20,3%, contro il 20,6% della Germania). A livello regionale si distingue la situazione della Liguria, che presenta le percentuali più basse di popolazione tra 0 e 34 anni, con il record di popolazione over-55, che pesa per oltre il 40% del totale dei residenti.

Il processo di invecchiamento è accompagnato da profonde modificazioni dei nuclei familiari, in primo luogo per quanto riguarda la composizione numerica degli stessi.

Il dato più rilevante, per quanto riguarda le caratteristiche della domanda sociale, è che circa il 30% degli anziani ultrasessantacinquenni vivono soli, con la componente femminile che raggiunge il 37,5%, contro il 14,5% degli uomini. In 5 regioni (Valle d'Aosta, Piemonte, Trentino Alto Adige, Liguria e Sicilia) la quota di donne anziane che vivono sole supera la soglia del 40%.

Inoltre, le reti parentale e amicale che in passato hanno protetto numerosi anziani dalle condizioni di marginalità sociale ed economica, diventano sempre più fragili, specie nelle grandi città e nel Nord del Paese.

Negli ultimi anni e in particolare nel triennio 2009/2011 la crisi economica ha accentuato ulteriormente l'isolamento e il disagio di una quota importante di anziani e la loro necessità di sostegno. Sebbene si tenda a indicare nella fascia di popolazione più giovane quella più colpita da questo fenomeno, in realtà i dati evidenziano come siano proprio gli anziani a fare le spese di una crisi generalizzata.

In particolare, il sistema di protezione sociale si conferma fortemente inadeguato, anche alla luce delle recenti misure varate con il decreto cosiddetto Salva Italia: nel 2011, in base ai dati INPS risulta che circa il 55% degli anziani italiani è costretto a vivere con un reddito inferiore ai 1.000 euro al mese. Tra questi il 25% non raggiunge neanche i 500 euro al mese.

Inoltre, le statistiche ISTAT mostrano come negli ultimi 7 anni (2003 - 2010) la spesa media mensile di un anziano che vive solo cresca esclusivamente nelle componenti dei costi per l'abitazione e l'energia (+2,9%) e dei trasporti (+0,7%). Al contrario, nel periodo considerato, l'anziano che vive solo ha ridotto soprattutto le spese per l'alimentazione (-1,7%), l'abbigliamento e le calzature (-0,8%), oltre a quelle per l'arredamento (-0,8%) e quelle relative ai servizi sanitari (-0,6). Nel 2003/2010 la spesa media mensile è cresciuta di circa 284 euro.

Le ipotesi sul peggioramento delle condizioni di vita degli anziani trovano conferma nei dati sulla struttura dei debiti familiari e sulla vulnerabilità finanziaria delle famiglie, forniti dalla Banca d'Italia.

età compresa tra 55 e 64 anni) risultano quelle con il debito per beni di consumo più elevato, rispettivamente dell'11,9% e del 13,8%. In assoluto i nuclei con capofamiglia ultra64enne sono anche quelli più indebitati con amici e parenti.

In conclusione, nel Paese gli anziani sono ancora fortemente penalizzati da un sistema di protezione sociale iniquo e inadeguato, che ha perduto negli ultimi 3 anni, considerando solo le prestazioni sociali a favore degli anziani, almeno quattro miliardi di euro (soppressione del Fondo per la non autosufficienza, blocco delle indicizzazioni delle pensioni superiori a 1.400 euro, raffreddamento della spesa regionale, taglio ai trasferimenti statali agli enti territoriali).

Il welfare "ridimensionato e familistico" è il contesto sociale in cui ha operato nel 2011 Filo d'Argento, nel tentativo di migliorare le condizioni di vita degli anziani e di promuovere l'esigibilità dei diritti sociali di questa fascia di popolazione.

**Auser e le organizzazioni di Filo d'Argento sono partner attivi di una rete estesa di soggetti sociali. Essi svolgono, anche sollecitati dagli enti territoriali, importanti funzioni pubbliche nelle attività di contrasto alla povertà, di promozione della salute e della qualità della vita degli anziani.**

**Le organizzazioni di volontariato intervengono non solo nella gestione di servizi e interventi sociali "per conto" degli enti locali, ma anche per promuovere e realizzare sul territorio spazi di auto-organizzazione (che in diversi casi si trasformano in veri e propri spazi di auto-governo), innescando, "in luogo" degli enti locali, politiche sociali più mirate all'evoluzione socio-demografica e ai nuovi bisogni della popolazione anziana.**

### **Filo d'Argento**

Nel 2011 il numero degli utenti di Filo d'Argento è cresciuto del 3,5% rispetto all'anno precedente (da 433.000 a circa 448.000), mentre i servizi resi agli utenti sono cresciuti invece del 7,3% (da 2.200.000 a 2.360.000).

Dopo la forte crescita registrata nel biennio 2008/2009 (+68mila utenti, risultato che va messo in relazione soprattutto con l'inasprirsi della crisi economica) e la battuta d'arresto del 2010 (+0,8%) - causata in modo particolare dalle difficoltà incontrate da Auser nel tentativo di reclutare nuovi volontari e dalla progressiva riduzione degli stanziamenti pubblici destinati agli interventi sociali (alcuni dei quali vengono gestiti attraverso convenzioni con il Terzo settore) - dunque, nel 2011 lo sforzo di Filo d'Argento si è indirizzato nuovamente verso lo sviluppo degli interventi di solidarietà e di contrasto all'isolamento e alla povertà degli anziani. La crescita dei servizi di volontariato è dipesa dalla forte pressione esercitata dalla domanda sociale, in parte veicolata verso gli organismi Auser dagli enti locali a corto di risorse.

Il 2011 è stato l'anno delle emergenze sociali e degli "esclusi". In base alle analisi svolte su un campione di circa 30mila utenti, la quasi totalità delle persone assistite (circa il 92%) non è ancora inserita in un piano di assistenza pubblica, né è assistita da altri soggetti privati. La restante quota riguarda utenti assistiti dai servizi socio-sanitari pubblici (6,7%) e da privati e cooperative sociali (1,3%).

Gli interventi sociali realizzati da Auser soddisfano una domanda sociale in forte crescita, in genere non coperta dalle istituzioni pubbliche locali preposte; si tratta di una domanda variegata, al cui interno si intrecciano le necessità collegate alla povertà (soprattutto nelle grandi città del Nord, dove emerge la

fragilità economica e relazionale delle donne vedove, sole e molto anziane), bisogni socio-sanitari che derivano dalle condizioni di non autosufficienza e di parziale non autosufficienza, bisogni di compagnia e di socialità, le forti necessità di spostamento nel territorio.

Va sottolineato, inoltre, come ben il 31,2% delle richieste di informazioni e di aiuto pervenute a Filo d'Argento provengano proprio da Istituzioni pubbliche (Servizi sociali comunali, Asl e altri enti pubblici); ciò significa che questi enti, quando non sono in grado di intervenire per soddisfare il bisogno delle persone in condizioni di disagio, tendono a trasferire le richieste d'aiuto alle Associazioni di volontariato organizzate.

Circa l'80% degli interventi di volontariato erogati hanno riguardato l'accompagnamento ai servizi con trasporto, la "compagnia sociale" e la consegna di pasti e farmaci a domicilio.

Le attività di volontariato hanno però fatto registrare un andamento a doppia velocità. In forte crescita utenti e servizi al Nord e in Toscana, dove grazie anche al forte coinvolgimento degli enti locali l'incremento percentuale del numero degli interventi è pari al doppio del valore medio nazionale; meno dinamici il Centro e il Sud, dove le criticità organizzative delle Associazioni sono state amplificate (soprattutto nelle regioni meridionali) dalle resistenze dei Comuni ad applicare il principio di sussidiarietà orizzontale.

## **I risultati dell'indagine campionaria (30.095 utenti)**

### ***Le modalità di contatto tra Filo d'Argento e le persone assistite***

Nel 2011, in base alla indagine campionaria condotta su 30.095 utenti, gli operatori telefonici e gli altri volontari del Filo d'Argento hanno avuto ben 528.013 contatti (attraverso il numero verde, altri numeri telefonici e contatti diretti) con le persone bisognose di aiuto (+73 mila rispetto al 2010 e un incremento di oltre 90 mila se riferito al 2009). In diversi casi queste persone erano accompagnate o rappresentate dai loro familiari, dalle associazioni di volontariato o dagli enti locali.

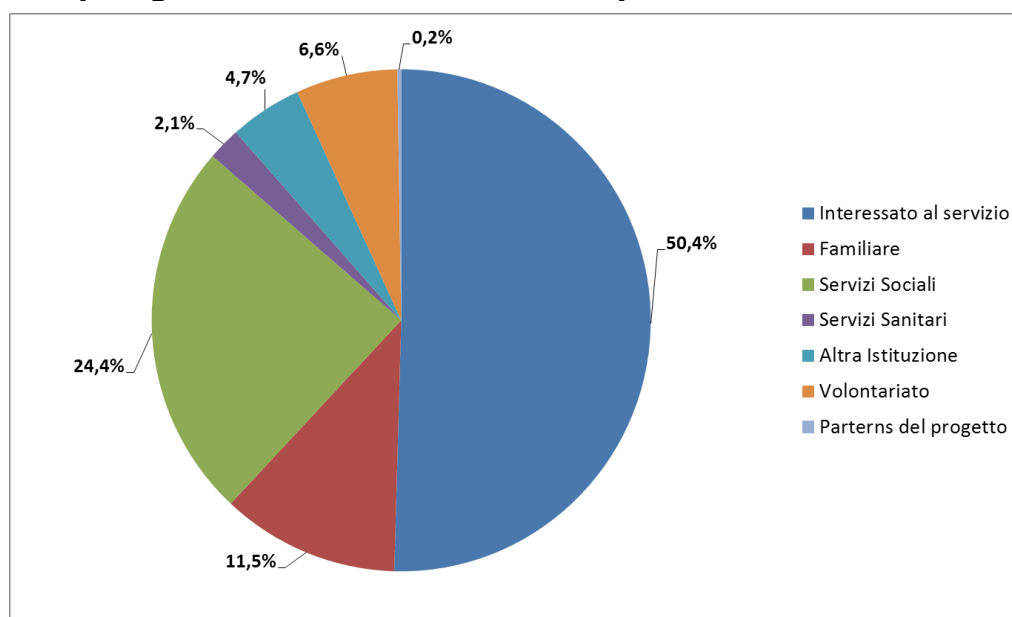
**Più del 61% di questi contatti (circa 350 mila), così come registrato anche nel 2010, (sono stati realizzati in Lombardia; seguono Toscana (46 mila), Piemonte (oltre 37 mila) e Veneto (31 mila).**

Le chiamate telefoniche in carico ai Punti d'Ascolto o ai numeri telefonici di Filo d'Argento costituiscono nel 2011 il 45,9% dei contatti totali, incidenza percentuale in costante crescita negli ultimi anni (+1,3 rispetto al 2010 e circa 3 punti percentuali al di sopra del dato 2009); il Numero Verde è stato chiamato nel 16,2% dei casi, circa il 1,8% in meno rispetto al 2010.

Il 37,8% dei contatti attivati tra Filo d'Argento e persone in difficoltà, è invece di tipo diretto, cioè si è svolto attraverso incontri e visite nei luoghi di domicilio dei richiedenti o in altri luoghi.

In Piemonte si ha il numero più alto di contatti diretti, circa il 60% (erano però il 70% nel 2010 ed il 75% nel 2009). Continua invece la crescita dell'incidenza del numero di contatti diretti in Emilia Romagna pari al 41,2% del totale nel 2011 (+4,3% rispetto all'anno precedente), ed in Calabria (+32,8%). Crollo di questo tipo di relazione invece, per quel che concerne l'Umbria (14,4% in calo del 16,2%).

**Graf. 1 - Utenti e altre persone che sono entrate in contatto con Filo d'Argento per tipologia di utenza. Distribuzione percentuale - Anno 2011**



**Tab. 1 - Il campione degli utenti: Numero degli utenti per sesso e regione. Anno 2011 e variazione % 2009/2011 e 2010/2011.**

REGIONE	Femmine			Maschi			Totale		
	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11
Calabria	59	268,8 %	3,5%	18	500,0 %	38,5%	77	305,3 %	10,0%
Campania	1	-97,1%	-87,5%	0	100,0 %	100,0 %	1	-97,5%	-88,9%
Emilia Romagna	898	-36,8%	7,8%	357	-55,3%	9,2%	1.255	-43,4%	8,2%
Liguria	956	21,8%	18,6%	399	22,8%	25,1%	1.355	22,1%	20,4%
Lombardia	12.857	22,7%	13,1%	5.648	25,6%	14,4%	18.505	23,6%	13,5%
Marche	292	-23,0%	-25,9%	125	-24,7%	-25,1%	417	-23,5%	-25,7%
Piemonte	2.112	68,3%	25,9%	882	110,5 %	41,1%	2.994	78,9%	30,0%
Puglia	45	-15,1%	32,4%	5	-61,5%	66,7%	50	-24,2%	35,1%
Toscana	1.763	52,6%	57,3%	757	44,5%	41,8%	2.520	50,1%	52,3%
Umbria	465	-18,7%	-3,3%	296	10,9%	11,7%	761	-9,3%	2,0%
Veneto	1.392	-30,0%	-20,0%	768	-33,7%	-6,8%	2.160	-31,4%	-15,8%
<b>TOTALE</b>	<b>20.840</b>	<b>12,2%</b>	<b>12,0%</b>	<b>9.255</b>	<b>11,8%</b>	<b>15,2%</b>	<b>30.095</b>	<b>12,0%</b>	<b>13,0%</b>

**Tab. 2 - Numero dei servizi erogati per sesso e regione - Filo d'Argento 2011 e variazione 2009/2011 e 2010/2011.**

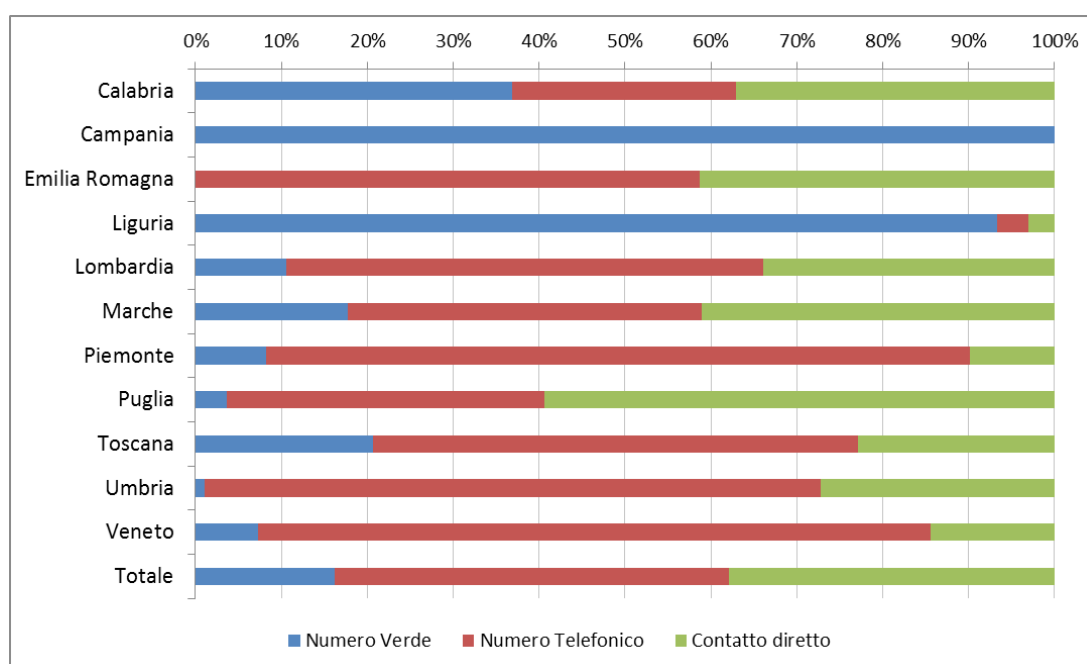
	Maschi			Femmine			Tot.		
	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11	2011	Var. % 09/11	Var. % 10/11
Calabria	115	3733,3 %	-56,8%	648	2300,0 %	-37,1%	763	2443,3 %	-41,2%
Campania	0	100,0%	100,0%	2	-99,3%	-99,0%	2	-99,4%	-99,0%
Emilia Romagna	4.019	20,2%	10,1%	12.735	1,4%	6,8%	16.754	5,3%	7,5%
Liguria	3.000	-4,2%	12,6%	13.975	8,8%	10,2%	16.975	6,2%	10,6%
Lombardia	130.603	26,8%	18,5%	218.459	35,3%	25,6%	349.062	31,9%	22,8%
Marche	4.676	59,4%	1,3%	9.578	-19,6%	-27,8%	14.254	-3,9%	-20,3%
Piemonte	9.702	72,6%	16,3%	27.638	14,9%	3,2%	37.340	25,8%	6,3%
Puglia	28	-79,2%	47,4%	195	-81,4%	-28,8%	223	-81,2%	-23,9%
Toscana	14.943	69,1%	41,9%	30.957	43,9%	47,1%	45.900	51,2%	45,4%
Umbria	7.538	50,8%	17,4%	8.287	3,5%	14,5%	15.825	21,7%	15,9%
Veneto	12.750	-24,4%	-16,7%	18.165	-32,8%	-26,9%	30.915	-29,5%	-23,0%
<b>Totale</b>	<b>187.374</b>	<b>25,2%</b>	<b>15,6%</b>	<b>340.639</b>	<b>19,2%</b>	<b>16,1%</b>	<b>528.013</b>	<b>21,2%</b>	<b>15,9%</b>

**Tab. 3 - Modalità di contatto per regione - Filo d'Argento 2011**

	Numero Verde		Numero Telefonico		Contatto Diretto		Totale
	%	N	%	N	%	N	N
Calabria	36,8%	281	26,1%	199	37,1%	283	763
Campania	100,0%	2	0,0%	0	0,0%	0	2
Emilia Romagna	0,0%	5	58,7%	9.840	41,2%	6.909	16.754
Liguria	93,3%	15.846	3,6%	613	3,0%	516	16.975

<b>Lombardia</b>	17,8%	61.993	41,2%	143.803	41,0%	143.266	349.062
<b>Marche</b>	8,2%	1.169	81,9%	11.680	9,9%	1.405	14.254
<b>Piemonte</b>	3,6%	1.355	36,9%	13.794	59,4%	22.191	37.340
<b>Puglia</b>	20,6%	46	56,5%	126	22,9%	51	223
<b>Toscana</b>	1,0%	468	71,8%	32.960	27,2%	12.472	45.900
<b>Umbria</b>	7,3%	1.159	78,3%	12.387	14,4%	2.279	15.825
<b>Veneto</b>	10,6%	3.271	55,5%	17.170	33,9%	10.474	30.915
<b>TOTALE</b>	<b>16,2%</b>	<b>85.595</b>	<b>45,9%</b>	<b>242.572</b>	<b>37,8%</b>	<b>199.846</b>	<b>528.013</b>

**Grafico 2 - Modalità di contatto per regione - Filo d'Argento 2011**



Il 46,9% dei contatti attivati nel 2011 ha riguardato **nuove richieste o modalità di intervento e/o di informazioni (-1,3% rispetto al 2010)** mentre il restante 53,1% dei contatti ha invece avuto ad oggetto la conferma o la modifica di accordi presi precedentemente tra Filo d'Argento e il richiedente. Tra le regioni con la più elevata incidenza di nuove chiamate ricevute troviamo la Liguria (96,4%, pari ad oltre 16.300 nuovi contatti), la Puglia (87,4% ; 195), la Calabria (90%; 687) ed il Piemonte (81,3% 30.360). Continua invece a diminuire la percentuale di nuovi contatti in Lombardia (38,2%), dove, però, il numero complessivo delle chiamate (oltre 349mila) è di gran lunga superiore a quello rilevato presso le altre regioni.

**Tab. 4 - Totale di chiamate e nuove chiamate, per regione - Filo d'Argento 2011**

	<b>Accordi presi precedentemente</b>	<b>Nuova chiamata</b>	<b>totale</b>



	%	N	%	N	N
<b>Calabria</b>	10,0%	76	90,0%	687	763
<b>Campania</b>	0,0%	0	100,0%	2	2
<b>Emilia Romagna</b>	44,3%	7.420	55,7%	9.334	16.754
<b>Liguria</b>	3,6%	616	96,4%	16.359	16.975
<b>Lombardia</b>	61,8%	215.849	38,2%	133.213	349.062
<b>Marche</b>	38,2%	5.447	61,8%	8.807	14.254
<b>Piemonte</b>	18,7%	6.980	81,3%	30.360	37.340
<b>Puglia</b>	12,6%	28	87,4%	195	223
<b>Toscana</b>	41,1%	18.850	58,9%	27.050	45.900
<b>Umbria</b>	19,8%	3.129	80,2%	12.696	15.825
<b>Veneto</b>	70,9%	21.908	29,1%	9.007	30.915
<b>TOTALE</b>	<b>53,1%</b>	<b>280.303</b>	<b>46,9%</b>	<b>247.710</b>	<b>528.013</b>

Chiamate e contatti si distribuiscono quasi uniformemente nei diversi mesi dell'anno, con lievi picchi di contatto registrati nel mese di dicembre e nel periodo immediatamente a ridosso dell'estate; segno che l'emergenza - in termini di disagio, povertà di relazioni e materiale - si concentra soprattutto nei periodi di festività e nei mesi più caldi dell'anno. I nuovi contatti avvengono soprattutto nei primi mesi dell'anno e a dicembre.

Per quanto riguarda l'organizzazione dell'ascolto e del pronto intervento di Filo d'Argento, va detto che l'offerta di Auser è strutturata in modo diverso a seconda delle prassi attivate nelle singole regioni.

Ad esempio, in Lombardia l'impianto tecnico di telefonia è strutturato in modo tale per cui ogni telefonata al N° Verde viene "riconosciuta e indirizzata sul territorio" in ragione del prefisso telefonico (cioè del territorio) da cui ha avuto origine.

In automatico, quindi, l'innovativa tecnologia telefonica provvede ad indirizzare la singola richiesta d'aiuto e/o informazione al Punto d'Ascolto del corrispondente distretto telefonico; in questo modo, ogni chiamata viene "passata" al volontario della Telefonia che vive quotidianamente lo specifico territorio, se non addirittura, la stessa problematica esposta.

Al ricevimento della telefonata/richiesta d'aiuto, l'operatore del Punto d'Ascolto, dopo attenta analisi del bisogno e/o della domanda formulata dall'anziano, attiva i necessari interventi:

- interessando gli enti e le istituzioni locali;
- ricorrendo direttamente alla struttura a rete di Auser;
- rivolgendosi alle altre associazioni di volontariato;
- indirizzandosi ad altri enti/soggetti anche del privato sociale.

## **L'identikit dell'utenza: soprattutto donne ma cresce la componente maschile in alcune regioni**

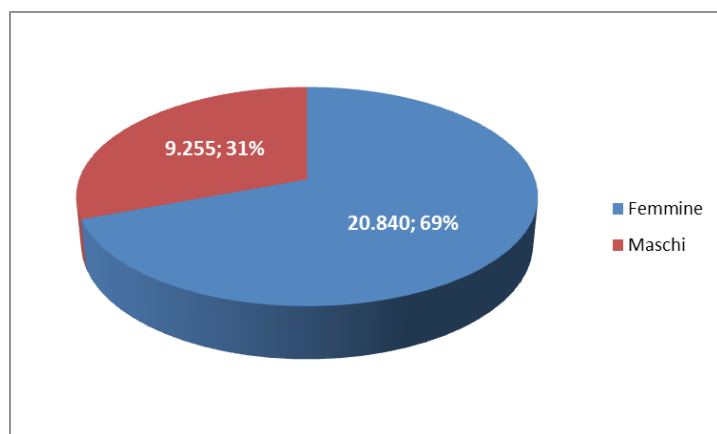
Le persone assistite sono principalmente donne, circa il 69%, con un'età media superiore ai 65 anni, e vivono in grande maggioranza nel Nord del Paese (87%), specie in Lombardia, Veneto e Piemonte.

Si conferma la caratterizzazione, del campione preso in esame, rispetto a quello dell'indagine del 2011 per quel che concerne il sesso degli assistiti, se non per un aumento della quota degli uomini attorno allo 0,6%.

La crescita della componente maschile, tra gli assistiti di Filo d'Argento, riguarda in particolare la Calabria (+4,8%) l'Umbria ed il Veneto (+3,4% per entrambe). Il dato pressoché invariato relativamente alla Lombardia (28,4% gli uomini, +0,3% rispetto al 2010) e la contrazione dell'incidenza maschile in Toscana (-2,2%) frenano di fatto la crescita a livello nazionale.

Nel Mezzogiorno circa l'82% degli utenti dell'anno 2011 permangono di sesso femminile, nonostante tale incidenza risulti in calo di 3 punti percentuali rispetto ai dati del 2010. Nel Sud, all'origine della bassa incidenza dell'utenza maschile di Filo d'Argento rispetto alle altre zone d', agiscono probabilmente motivazioni culturali e comportamenti sociali radicati, in base ai quali pare che gli uomini incontrino maggiori difficoltà a chiedere esplicitamente aiuto.

**Graf. 4 - Distribuzione percentuale degli utenti per sesso - Filo d'Argento 2011**

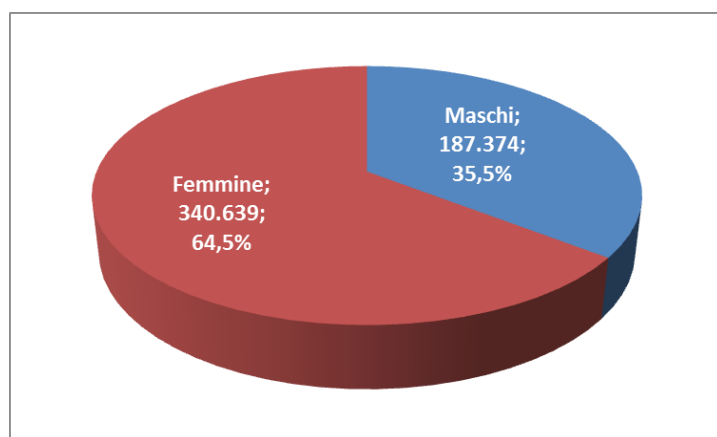


**Tabella 5: Il campione degli utenti: Composizione percentuale per sesso e regione. Anno 2011 e variazione 2009/2011 e 2010/2011.**

	Femmine			Maschi		
	2011	Var. 09/11	Var. 10/11	2011	Var. 09/11	Var. 10/11
<b>Calabria</b>	76,6%	-7,6%	-4,8%	23,4%	7,6%	4,8%
<b>Campania</b>	100,0%	12,5%	11,1%	0,0%	-12,5%	-11,1%

<b>Emilia Romagna</b>	71,6%	7,6%	-0,3%	28,4%	-7,6%	0,3%
<b>Liguria</b>	70,6%	-0,2%	-1,1%	29,4%	0,2%	1,1%
<b>Lombardia</b>	69,5%	-0,5%	-0,2%	30,5%	0,5%	0,2%
<b>Marche</b>	70,0%	0,5%	-0,2%	30,0%	-0,5%	0,2%
<b>Piemonte</b>	70,5%	-4,4%	-2,3%	29,5%	4,4%	2,3%
<b>Puglia</b>	90,0%	9,7%	-1,9%	10,0%	-9,7%	1,9%
<b>Toscana</b>	70,0%	1,2%	2,2%	30,0%	-1,2%	-2,2%
<b>Umbria</b>	61,1%	-7,1%	-3,4%	38,9%	7,1%	3,4%
<b>Veneto</b>	64,4%	1,3%	-3,4%	35,6%	-1,3%	3,4%
<b>TOTALE</b>	<b>69,2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>-0,6%</b>	<b>30,8%</b>	<b>-0,1%</b>	<b>0,6%</b>

**Graf. 5: Distribuzione percentuale dei servizi erogati per sesso - Filo d'Argento 2011**



**Tab. 6 - Numero dei servizi erogati per sesso ed area geografica (distribuzione percentuale) - Filo d'Argento 2011**

	<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>
NORD-EST	35,2%	64,8%	100,0%

NORD-OVEST	35,5%	64,5%	100,0%
CENTRO	35,7%	64,3%	100,0%
SUD	14,5%	85,5%	100,0%
<b>Totale</b>	<b>35,5%</b>	<b>64,5%</b>	<b>100,0%</b>

Appare arrestarsi la crescita della componente “non anziana” dell’utenza di Filo d’argento per il 2011, come invece era accaduto fino al periodo precedente. Nel 2011, infatti, il 16,5% dell’utenza ha un’età inferiore ai 65 anni analogamente a quanto si registrava nel 2010 (16,5%). Tale quota risulta comunque più elevata rispetto agli anni precedenti: nel 2008, infatti gli “under 65 anni” erano il 13,7% del totale dell’utenza, percentuale poi salita al 15,1% nel 2009.

Se si analizza l’incrocio tra fasce di età e sesso, appare evidente come l’utenza “non anziana” sia principalmente quella maschile: nel 2011 infatti, gli uomini con età al di sotto dei 65 anni sono circa il 21,8% del totale.

Il 23,9% dell’utenza ha inoltre un’età compresa tra i 65 e il 74 anni mentre **la maggior parte degli utenti, cioè circa il 60% del campione, sono ultrasessantacinquenni: più precisamente, il 43,5% delle persone che ottengono un servizio da Filo d’Argento ha un’età compresa tra i 75 e gli 84 anni; il 16,2% degli utenti ha più di 84anni.** L’incidenza di quest’ultima fascia di età risulta in flessione dello 0,6% rispetto al dato registrato nel 2010, soprattutto nella componente maschile (-1,4%)-

**Tab. 7 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età - Filo d'Argento 2011**

		< 45	45 - 54	55 - 64	65 - 74	75 - 84	> 84	totale
<b>Calabria</b>	<b>F</b>	0	3	6	9	33	8	59
	<b>M</b>	0	5	1	7	3	2	18
	<b>totale</b>	0	8	7	16	36	10	77
<b>Campania</b>	<b>F</b>	0	0	0	0	1	0	1
	<b>M</b>	0	0	0	0	0	0	0
	<b>totale</b>	0	0	0	0	1	0	1
<b>Emilia Romagna</b>	<b>F</b>	28	21	57	168	442	179	895
	<b>M</b>	24	18	25	73	144	72	356
	<b>totale</b>	52	39	82	241	586	251	1.251
<b>Liguria</b>	<b>F</b>	6	8	37	123	309	156	639
	<b>M</b>	4	2	14	57	68	30	175
	<b>totale</b>	10	10	51	180	377	186	814
<b>Lombardia</b>	<b>F</b>	628	402	824	2.946	5.443	1.866	12.110

	<b>M</b>	498	248	509	1.308	2.042	639	9
		1.12				7.48		17.35
	<b>totale</b>	6	650	1.333	4.254	5	2.505	3
<b>Marche</b>	<b>F</b>	10	13	19	65	131	53	291
	<b>M</b>	19	5	15	27	42	16	124
	<b>totale</b>	29	18	34	92	173	69	415
<b>Piemonte</b>	<b>F</b>	51	42	105	416	778	243	1.635
	<b>M</b>	29	37	60	183	292	89	690
	<b>totale</b>	80	79	165	599	1.070	332	2.325
<b>Puglia</b>	<b>F</b>	0	1	1	6	26	10	44
	<b>M</b>	0	0	1	2	1	1	5
	<b>totale</b>	0	1	2	8	27	11	49
<b>Toscana</b>	<b>F</b>	56	42	76	278	780	473	1.705
	<b>M</b>	31	24	40	112	308	212	727
	<b>totale</b>	87	66	116	390	1.088	685	2.432
<b>Umbria</b>	<b>F</b>	20	16	31	112	186	50	415
	<b>M</b>	18	15	21	61	103	43	261
	<b>totale</b>	38	31	52	173	289	93	676
<b>Veneto</b>	<b>F</b>	49	44	98	360	597	222	1.370
	<b>M</b>	65	42	60	272	231	89	759
	<b>totale</b>	114	86	158	632	828	311	2.129
		<b>&lt; 45</b>	<b>45 - 54</b>	<b>55 - 64</b>	<b>65 - 74</b>	<b>75 - 84</b>	<b>&gt; 84</b>	<b>totale</b>
<b>TOTALE</b>	<b>F</b>	<b>848</b>	<b>592</b>	<b>1.254</b>	<b>4.483</b>	<b>8.726</b>	<b>3.260</b>	<b>19.163</b>
	<b>M</b>	<b>688</b>	<b>396</b>	<b>746</b>	<b>2.102</b>	<b>3.234</b>	<b>1.193</b>	<b>8.359</b>
	<b>totale</b>	<b>1.536</b>	<b>988</b>	<b>2.000</b>	<b>6.585</b>	<b>11.960</b>	<b>4.453</b>	<b>27.522</b>

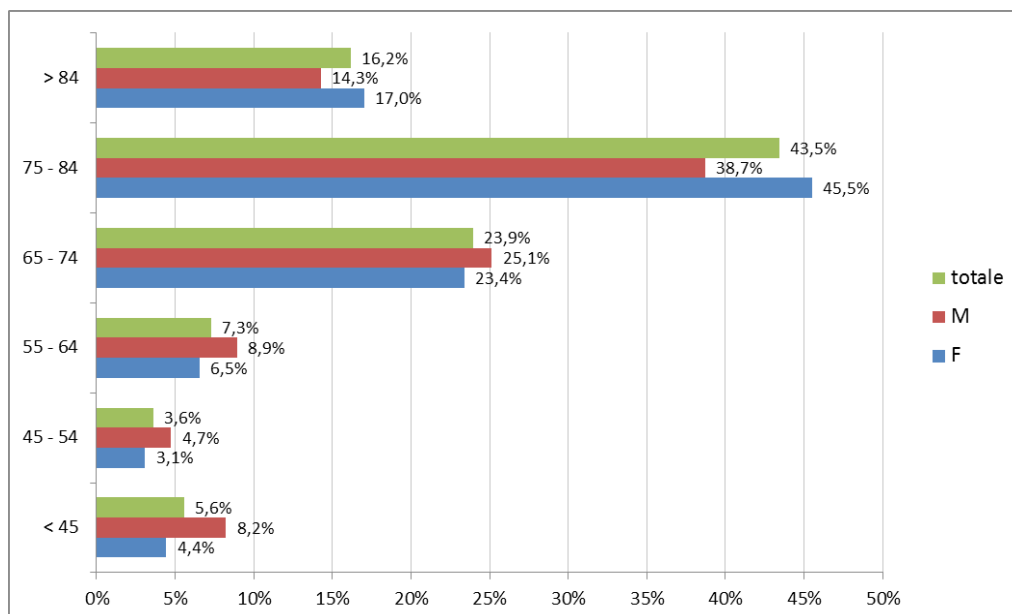
**Tab. 8 - Utenti per regione, sesso e fascia d'età (distribuzione percentuale) - 2011**

		<b>&lt; 45</b>	<b>45 - 54</b>	<b>55 - 64</b>	<b>65 - 74</b>	<b>75 - 84</b>	<b>&gt; 84</b>	<b>totale</b>
<b>Calabria</b>	<b>F</b>	0,0%	5,1%	10,2%	15,3%	55,9%	13,6%	100,0%
	<b>M</b>	0,0%	27,8%	5,6%	38,9%	16,7%	11,1%	100,0%
	<b>Totale</b>	0,0%	10,4%	9,1%	20,8%	46,8%	13,0%	100,0%
<b>Campania</b>	<b>F</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	<b>M</b>	-	-	-	-	-	-	-

	<b>Totale</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
<b>Emilia Romagna</b>	<b>F</b>	3,1%	2,3%	6,4%	18,8%	49,4%	20,0%	100,0%
	<b>M</b>	6,7%	5,1%	7,0%	20,5%	40,4%	20,2%	100,0%
	<b>Totale</b>	4,2%	3,1%	6,6%	19,3%	46,8%	20,1%	100,0%
<b>Liguria</b>	<b>F</b>	0,9%	1,3%	5,8%	19,2%	48,4%	24,4%	100,0%
	<b>M</b>	2,3%	1,1%	8,0%	32,6%	38,9%	17,1%	100,0%
	<b>Totale</b>	1,2%	1,2%	6,3%	22,1%	46,3%	22,9%	100,0%
<b>Lombardia</b>	<b>F</b>	5,2%	3,3%	6,8%	24,3%	45,0%	15,4%	100,0%
	<b>M</b>	9,5%	4,7%	9,7%	24,9%	38,9%	12,2%	100,0%
	<b>Totale</b>	6,5%	3,7%	7,7%	24,5%	43,1%	14,4%	100,0%
<b>Marche</b>	<b>F</b>	3,4%	4,5%	6,5%	22,3%	45,0%	18,2%	100,0%
	<b>M</b>	15,3%	4,0%	12,1%	21,8%	33,9%	12,9%	100,0%
	<b>Totale</b>	7,0%	4,3%	8,2%	22,2%	41,7%	16,6%	100,0%
<b>Piemonte</b>	<b>F</b>	3,1%	2,6%	6,4%	25,4%	47,6%	14,9%	100,0%
	<b>M</b>	4,2%	5,4%	8,7%	26,5%	42,3%	12,9%	100,0%
	<b>Totale</b>	3,4%	3,4%	7,1%	25,8%	46,0%	14,3%	100,0%
<b>Puglia</b>	<b>F</b>	0,0%	2,3%	2,3%	13,6%	59,1%	22,7%	100,0%
	<b>M</b>	0,0%	0,0%	20,0%	40,0%	20,0%	20,0%	100,0%
	<b>Totale</b>	0,0%	2,0%	4,1%	16,3%	55,1%	22,4%	100,0%
<b>Toscana</b>	<b>F</b>	3,3%	2,5%	4,5%	16,3%	45,7%	27,7%	100,0%
	<b>M</b>	4,3%	3,3%	5,5%	15,4%	42,4%	29,2%	100,0%
	<b>Totale</b>	3,6%	2,7%	4,8%	16,0%	44,7%	28,2%	100,0%
<b>Umbria</b>	<b>F</b>	4,8%	3,9%	7,5%	27,0%	44,8%	12,0%	100,0%
	<b>M</b>	6,9%	5,7%	8,0%	23,4%	39,5%	16,5%	100,0%
	<b>Totale</b>	5,6%	4,6%	7,7%	25,6%	42,8%	13,8%	100,0%
<b>Veneto</b>	<b>F</b>	3,6%	3,2%	7,2%	26,3%	43,6%	16,2%	100,0%
	<b>M</b>	8,6%	5,5%	7,9%	35,8%	30,4%	11,7%	100,0%
	<b>Totale</b>	5,4%	4,0%	7,4%	29,7%	38,9%	14,6%	100,0%
		<b>&lt; 45</b>	<b>45 - 54</b>	<b>55 - 64</b>	<b>65 - 74</b>	<b>75 - 84</b>	<b>&gt; 84</b>	<b>totale</b>
<b>TOTALE</b>	<b>F</b>	<b>4,4%</b>	<b>3,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>23,4%</b>	<b>45,5%</b>	<b>17,0%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>M</b>	<b>8,2%</b>	<b>4,7%</b>	<b>8,9%</b>	<b>25,1%</b>	<b>38,7%</b>	<b>14,3%</b>	<b>100,0%</b>
	<b>Totale</b>	<b>5,6%</b>	<b>3,6%</b>	<b>7,3%</b>	<b>23,9%</b>	<b>43,5%</b>	<b>16,2%</b>	<b>100,0%</b>

Si noti che le percentuali più elevate di utenti non anziani, sebbene in calo rispetto allo corso anno, si rileva ancora nella le Marche (19,5% : -6,3%) e l'Umbria (17,9%) cui si aggiunge una regione del Sud, la Calabria (19,5%);

**Grafico 5: Percentuale utenti per sesso e fascia di'età - 2011**



## I servizi erogati

Dall'intervento di compagnia telefonica all'anziano solo, alla realizzazione di attività sociali e culturali per promuovere il benessere; dal bisogno del contatto telefonico e del momento di compagnia alla necessità di relazionarsi con le altre persone, per "fare" e muoversi. Sono queste le linee direttrici dei bisogni e dei servizi erogati agli anziani, da parte di Filo d'Argento. Anche nel 2011, così come negli anni precedenti, Auser ha organizzato numerosi servizi e interventi, che hanno interessato soprattutto le seguenti attività:

- compagnia telefonica, a domicilio e per uscire;
- trasporto sociale per visite, controlli medici e altre attività;
- aiuto relazionale e per piccoli interventi domiciliari alla consegna della spesa o dei farmaci;
- informazioni sui servizi attivi nella propria città, promozione di opportunità di svago e intrattenimento e di apprendimento continuo.

Tali attività sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- La partecipazione degli anziani alla vita sociale
- L'equità di accesso ai servizi
- La promozione di stili di vita positivi
- Il sostegno per convivere attivamente con la cronicità

**Ta. 9 Aiuti attivati, per sesso e tipologia - Anno 2011**

		<b>M</b>	<b>F</b>	<b>Totale</b>	<b>% colonna</b>
<b>Aiuti</b>	<b>Totale aiuti, di cui:</b>	<b>39.521</b>	<b>56.370</b>	<b>95.891</b>	<b>19,5%</b>
	Accompagnamento a servizi	2.644	3.753	6.397	1,3%
	Aiuto per la spesa	797	4.225	5.022	1,0%
	Casi complessi e trasferimenti ad altri enti	518	1.264	1.782	0,4%
	Consegna farmaci	27.184	30.167	57.351	11,6%
	Consegna pasto	1.423	6.227	7.650	1,6%
	Consegna spesa	3.200	4.920	8.120	1,6%
	Disbrigo pratiche	258	2	260	0,1%
	Interventi per la sicurezza	22	59	81	0,0%
	Piccole riparazioni domestiche	292	150	442	0,1%
	Ricovero/dimissione	301	303	604	0,1%
	Altri aiuti	668	1.697	2.365	0,5%
Altro	2.214	3.603	5.817	1,2%	
<b>Compagnia relazioni sociali</b>	<b>Totale compagnia relazioni sociali, di cui:</b>	<b>12.966</b>	<b>46.055</b>	<b>59.021</b>	<b>12,0%</b>
	Compagnia a Domicilio	4.286	17.394	21.680	4,4%
	Compagnia per uscire	683	1.132	1.815	0,4%
	Compagnia Telefonica	4.251	20.926	25.177	5,1%
	Interventi di socialità	3.746	6.603	10.349	2,1%
<b>Servizi Auser</b>	<b>Totale servizi Auser, di cui:</b>	<b>7.528</b>	<b>24.785</b>	<b>32.313</b>	<b>6,6%</b>
	Nostra telefonata	3.556	12.242	15.798	3,2%
	Nostra telefonata di verifica	14	68	82	0,0%
	Nostro servizio c/o strutture	3.958	12.475	16.433	3,3%
<b>Servizi per il trasporto</b>	<b>Totale servizi per il trasporto, di cui:</b>	<b>118.889</b>	<b>186.833</b>	<b>305.722</b>	<b>62,0%</b>
	Accompagnamento a servizi con trasporto	72.373	112.488	184.861	37,5%
	Trasporti	41.283	68.936	110.219	22,4%
	Trasporto c/macchin attrezzata	5.233	5.409	10.642	2,2%
<b>Totale richieste di aiuto</b>		<b>178.904</b>	<b>314.043</b>	<b>492.947</b>	<b>100,0%</b>

Elaborazione su dati Auser

Da notare come il sesso dell'utenza non caratterizzi di fatto la tipologia di intervento erogato, mentre le fasce di età, al contrario, delineano marcate disuguaglianze relativamente ai bisogni per i quali si chiede aiuto ad Auser.



La compagnia nelle relazioni sociali, ad esempio, nelle sue diverse forme di compagnia a domicilio o nell'uscire, o in alternativa telefonica, riguardano soprattutto gli utenti con età superiore ai 75 anni mentre i servizi relativi al trasporto interessano anche un'utenza "non anziana", in particolare con età al di sotto dei 45 anni.

Rispetto al dato rilevato nel 2010, gli Aiuti attivati risultano in aumento di circa il 4%., l'incremento più elevato dei servizi erogati riguarda invece l'accompagnamento a servizi con trasporto (+10,5%) e la consegna pasti (+7%).

In particolare la richiesta di servizi di trasporto e per la mobilità è ormai un fenomeno in forte crescita e in parte nuovo rispetto al passato: infatti, il cosiddetto trasporto sociale si è progressivamente trasformato da un nucleo di servizi finalizzati al trasporto (con accompagnamento) degli anziani dalla propria abitazione ai presidi ospedalieri e ambulatoriali e ad altri uffici pubblici (anagrafe, cimitero, ecc.) a un'attività che facilita tutti gli spostamenti degli anziani.

In definitiva, gli interventi organizzati da Filo d'Argento rispondono a una forte domanda sociale espressa dagli anziani, che si indirizza verso l'uso "attivo" del territorio; domanda che può essere soddisfatta sempre meno attraverso il ricorso alla istituzionalizzazione; al contrario, richiede il potenziamento del sistema dei servizi reali e la creazione di nuove opportunità (integrazione sociale, promozione del benessere, "invecchiamento attivo") nelle comunità locali.

## **Il rapporto tra Enti locali e Filo d'Argento**

Le prestazioni di Filo d'Argento sono state effettuate anche a fronte del riconoscimento, da parte degli enti locali, del carattere di sussidiarietà orizzontale insito nelle azioni di volontariato.

In sostanza, relativamente al campione dell'utenza esaminato, circa il 65% dei servizi erogati è stato attivato con risorse proprie dai volontari di Filo d'Argento, mentre, per quanto riguarda il restante 35%, l'Auser ha fornito risposte concrete ai bisogni espressi dalla popolazione anziana anche attraverso la sottoscrizione (nel triennio 2009/2011) di ben 2.050 Convenzioni con gli enti locali.

Tali accordi sono stati finalizzati: alla erogazione di prestazioni domiciliari (18%) e di altri interventi sociali (11%), alla realizzazione del "trasporto sociale" e di accompagnamento nei luoghi che ospitano i servizi pubblici e privati di

interesse (35%), allo sviluppo delle relazioni sociali e degli interventi culturali e ricreativi (8%), a favore delle politiche abitative e per il miglioramento delle Residenze assistenziali sanitarie (9%) e all'attivazione di altri interventi e servizi (17%).

In base ai dati disponibili (che riguardano solo una parte della documentazione acquisita), le Convenzioni hanno consentito di erogare più 350 mila servizi a favore delle persone più disagiate, con un spesa complessiva di 21,9 milioni di euro, di cui la quota prevalente (circa il 70%) proviene dai Comuni.

E' in fase di realizzazione un'analisi approfondita dei temi e dei risultati ottenuti dalle convenzioni sottoscritte negli ultimi anni.

**Tab. 10 - Numero Convenzioni attive tra il 2009 ed il 2011, per Regione**

	<b>Numero</b>	<b>Incidenza % sul totale</b>
Basilicata	9	0,6%
Calabria	4	0,2%
Emilia-Romagna	825	41,7%
Friuli-Venezia Giulia	10	0,6%
Lazio	10	0,6%
Liguria	44	2,7%
Lombardia	560	25,8%
Marche	7	0,4%
Piemonte	98	3,2%
Puglia	1	0,1%
Sardegna	1	0,1%
Sicilia	3	0,2%
Toscana	370	18,3%
Trentino-Alto Adige	2	0,1%
Umbria	58	3,6%
Veneto	48	1,7%
<b>Totale</b>	<b>2.050</b>	<b>100,0%</b>

## **Auser le convenzioni con gli enti locali**

L'analisi di un campione significativo di 468 convenzioni **Auser** sottoscritte nel 2009/2012 con gli enti locali, ha consentito di identificare almeno quattro tipologie di accordi:

**un primo gruppo di convenzioni** (circa il 28%) si distingue per l'applicazione del principio di **sussidiarietà orizzontale** (ormai recepito dall'articolo 118 della Costituzione) attraverso il «riconoscimento» di interventi di interesse generale, quali il «trasporto sociale» e la «compagnia sociale», organizzati in modo autonomo da **Auser**. *Leggendo il testo di tali convenzioni si possono facilmente rintracciare gli elementi tesi a favorire l'autonoma iniziativa delle Associazioni in settori d'intervento di interesse generale (favorire lo spostamento delle persone e intensificare le relazioni sociali anche attraverso l'ascolto, allo scopo di rafforzare l'integrazione sociale).* Gli elementi distintivi di tale tipologia di convenzioni sono: il riconoscimento esplicito del valore di iniziative sociali tradizionalmente "esterne" alla programmazione dell'amministrazione pubblica; l'accoglimento, da parte dell'amministrazione pubblica interessata, di tali iniziative nell'ambito della propria programmazione sociale; la valorizzazione dell'autonoma iniziativa dell'associazione (progettazione e realizzazione degli interventi); l'individuazione di un contesto organizzativo e amministrativo di riferimento e l'attribuzione delle funzioni di coordinamento delle attività in capo all'ente pubblico.

Focalizzando l'attenzione su questa tipologia di accordi, negli ultimi anni è cresciuto notevolmente il numero delle persone che si rivolgono alle organizzazioni di volontariato collegate all'Auser per chiedere di essere accompagnate e trasportate presso i servizi pubblici e privati e nei luoghi di socialità.

Il servizio di trasporto sociale è nato circa 20 anni fa come attività auto organizzata, svolta dagli organismi Auser delle regioni Lombardia ed Emilia Romagna (negli anni seguenti si sono poi aggiunti gli organismi delle altre regioni), successivamente riconosciuta, promossa e cofinanziata dai diversi livelli istituzionali di governo locale, e in particolare da Regione e Comune.

Nell'ultimo biennio esaminato (2009/2010) mediamente gli interventi di "accompagnamento e trasporto sociale" attivati Auser, ammontano a circa 210 mila unità. Circa il 65% di questi interventi è organizzato in modo autonomo da Auser, il restante 35% attraverso in convenzionamento con gli enti locali. La domanda di servizi di "trasporto sociale" si pone come il risultato dell'evoluzione dei processi demografici e sociali (ad esempio, il progressivo invecchiamento della popolazione e il

ridimensionamento delle reti protettive familiari), degli stili di vita anziani (la richiesta di socialità e di mobilità), e delle carenze strutturali dell'offerta pubblica di tali tipologie di servizi. E' difficile acquisire informazioni precise sulle diverse finalità dell'attività (dall'accompagnamento ai servizi pubblici al trasporto nei luoghi di socialità). Tuttavia, si può ritenere, con un buon grado di attendibilità, come il servizio erogato abbia riguardato:

- per il 55% accompagnamento e/o trasporto verso strutture socio-sanitarie;
- per il 25% accompagnamento e/o trasporto verso altre strutture pubbliche;
- per il 20% accompagnamento e/o trasporto verso strutture private e per attività di socializzazione.

Dal momento dell'attivazione, i servizi di accompagnamento e trasporto sociale hanno interessato in primo luogo gli anziani e le persone diversamente abili, poi è cresciuto il numero degli "utenti" in condizione di disagio economico o privi di mezzi di trasporto autonomo.

**un secondo gruppo di convenzioni** (circa il 12%) si caratterizza per l'affermarsi di uno stile d'intervento «**pro-attivo**» da parte di **Auser**, relativamente alla promozione e organizzazione di servizi sociali "integrativi" a sostegno delle attività istituzionali degli enti locali. Si tratta di accordi che sollecitano il protagonismo (lettura dei bisogni, ideazione, programmazione) dell'organismo di volontariato nella progettazione dei servizi a carattere socio-assistenziale (specie per quanto riguarda le attività di assistenza agli anziani). Tale tipologia di accordi valorizza l'autogestione, la co-progettazione e la partecipazione dell'organismo di volontariato alla programmazione sociale. In sostanza, questa tipologia di convenzioni presenta caratteristiche coerenti con le disposizioni contenute nell'articolo 3, comma 5 del Testo Unico degli Enti Locali, che sottointendono i principi di cooperazione e di amministrazione condivisa.

**un terzo gruppo di convenzioni** (circa il 38%) si distingue per uno stile "direttivo" dell'ente locale nell'organizzazione di servizi sociali integrativi. In questi casi, il testo delle convenzioni si limita a fornire indicazioni all'Odv circa le modalità di attivazione dei servizi richiesti e le attività di coordinamento con l'ente locale. L'iniziativa autonoma e spontanea dell'Associazione è poco valorizzata.

**un quarto gruppo di convenzioni** (circa il 22%) (ci si riferisce in genere a convenzioni "nuove", attivate nel biennio 2011/2012) lascia intravedere un rapporto di collaborazione tra pubblico e privato non profit «**poco definito**», condizionato in modo pesante dalla "**situazione emergenziale**" (carenze di risorse finanziarie e umane idonee ad assicurare alla popolazione amministrata standard accettabili nell'erogazione di servizi alla persona) dell'ente locale. Tali convenzioni in genere sollecitano le Odv a supportare l'ente locale nell'erogazione di un numero elevato di servizi (di tipo socio-assistenziale e di altra natura), in assenza di indicazioni specifiche sul ruolo e sulle funzioni

attribuite al volontariato. In alcuni casi, tra le motivazioni richiamate nel testo della convenzione si fa esplicito riferimento a carenze finanziarie che contraddistinguono la recente evoluzione delle politiche sociali pubbliche.

In linea generale, le attività di volontariato organizzate da Auser convenzionate con gli enti locali sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti obiettivi-valori:

- la partecipazione degli anziani alla vita sociale;
- l'equità di accesso ai servizi;
- la promozione di stili di vita positivi;
- il sostegno per convivere attivamente con la cronicità.

## **SECONDA PARTE**

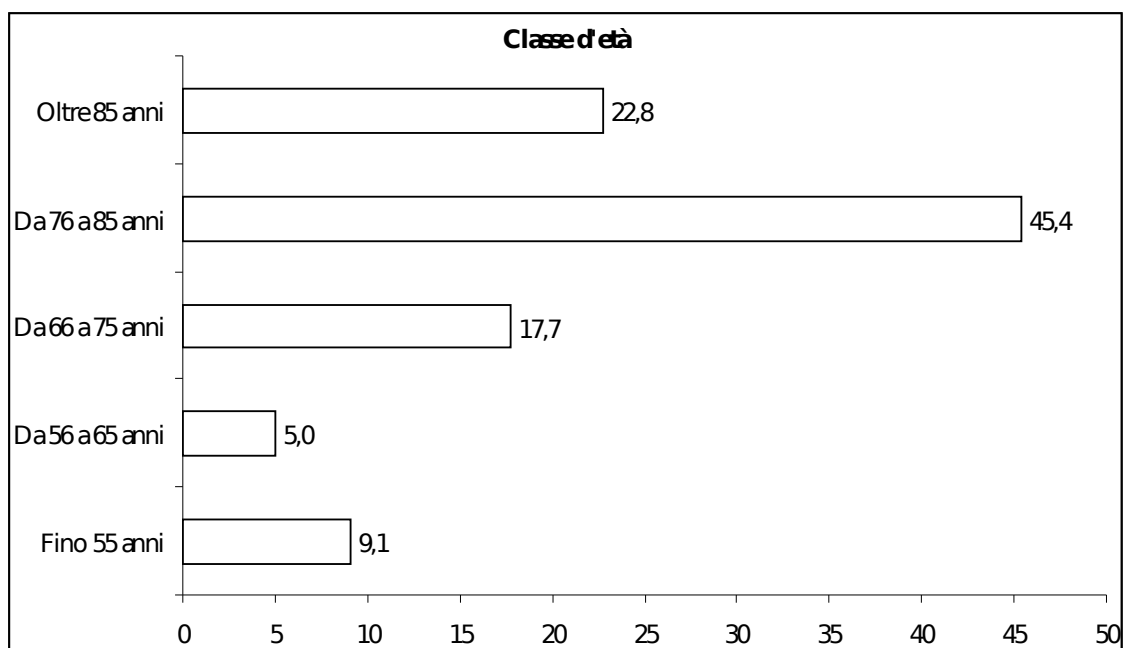
### **L'indagine sul grado di soddisfazione degli utenti**

Nel mese di giugno 2012 sono state realizzate 500 interviste a utenti dei servizi di Filo d'Argento. La selezione del campione è stata determinata seguendo le dovute procedure scientifiche tramite selezione casuale dei soggetti estratti dalle liste regionali complete degli utenti che ci sono state fornite dall'Auser. Rispetto agli anni passati, quest'anno (per quanto possibile) si è cercato di intervistare nuovamente i medesimi soggetti dello scorso anno al fine di poter osservare correttamente una possibile evoluzione nel giudizio da parte degli utenti. Pertanto, il 75% circa delle risposte sono state ottenute intervistando soggetti appartenenti al campione dello scorso anno; il rimanente 25% da un campione di soggetti nuovi. In realtà, anticipiamo subito che non sono state rilevate differenze nel giudizio all'interno delle due tipologie di utenti, dato il generale giudizio molto positivo mostrato dalla quasi totalità degli utenti.

La principale peculiarità degli utenti del servizio Filo d'Argento è certamente l'età avanzata della quasi totalità delle persone. Questo aspetto, da un lato ovvio, data la tipologia di servizio erogato, dall'altro porta ad alcune complicazioni al momento dell'intervista in quanto il soggetto non sempre accetta di rispondere alla semplice domanda del questionario, ma tende a fornire risposte aperte ed articolate. A tale proposito, quindi, è necessario sottolineare come in diversi casi le risposte vengano ricavate indirettamente dall'intervistatore durante la telefonata cosa che permette di evitare la presenza di dati mancanti all'interno del dataset utilizzato.

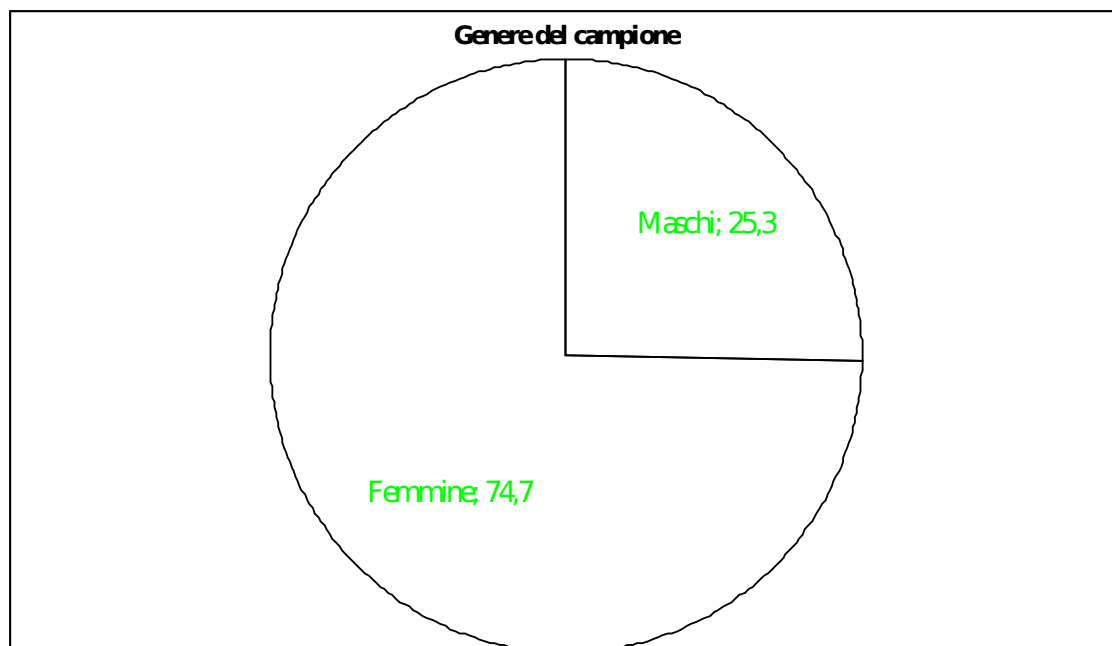
Come si evince dalla tabella sottostante, solamente il 14% del campione mostra un'età inferiore ai 65 anni, rispetto ad una proporzione di ultra 75-enni pari a circa il 68%. Il dato risulta più chiaramente considerando l'età media e mediana (vale a dire l'età mostrata da almeno il 50% dei soggetti) del campione. Focalizzandosi sul dato mediano (in quanto l'età media risente della potenziale presenza di casi estremi, vale a dire, in questo caso, di soggetti molto giovani) è possibile osservare come il 50% degli intervistati mostri un'età superiore agli 80 anni.

<b>Classe d'età.</b>	<b>%</b>
<b>Fino 55 anni</b>	9,1
<b>Da 56 a 65 anni</b>	5,0
<b>Da 66 a 75 anni</b>	17,7
<b>Da 76 a 85 anni</b>	45,4
<b>Oltre 85 anni</b>	22,8
<b>Totale</b>	100 (498)
<b>Media:</b>	74,4
<b>Mediana:</b>	80,0



Per quanto concerne le principali caratteristiche socio-demografiche del campione intervistato, dalla tabella sottostante è possibile osservare come la grande maggioranza degli intervistati (il 75% circa) sia di genere femminile. Ovviamente, questo fattore è fortemente correlato con la maggiore longevità della popolazione femminile. Il dato, inoltre, si mostra in linea con i risultati degli ultimi due anni, nonostante una lieve riduzione della presenza di intervistati di genere femminile la cui quota nel 2010 era risultata pari al 77%. Ovviamente, queste lievi variazioni sono legate alla selezione probabilistica del campione e non possono essere interpretate come una riduzione generale del numero di utenti donne.

<b>Genere</b>	<b>%</b>
<b>Maschi</b>	25,3
<b>Femmine</b>	74,7
<b>Totale</b>	100 (500)

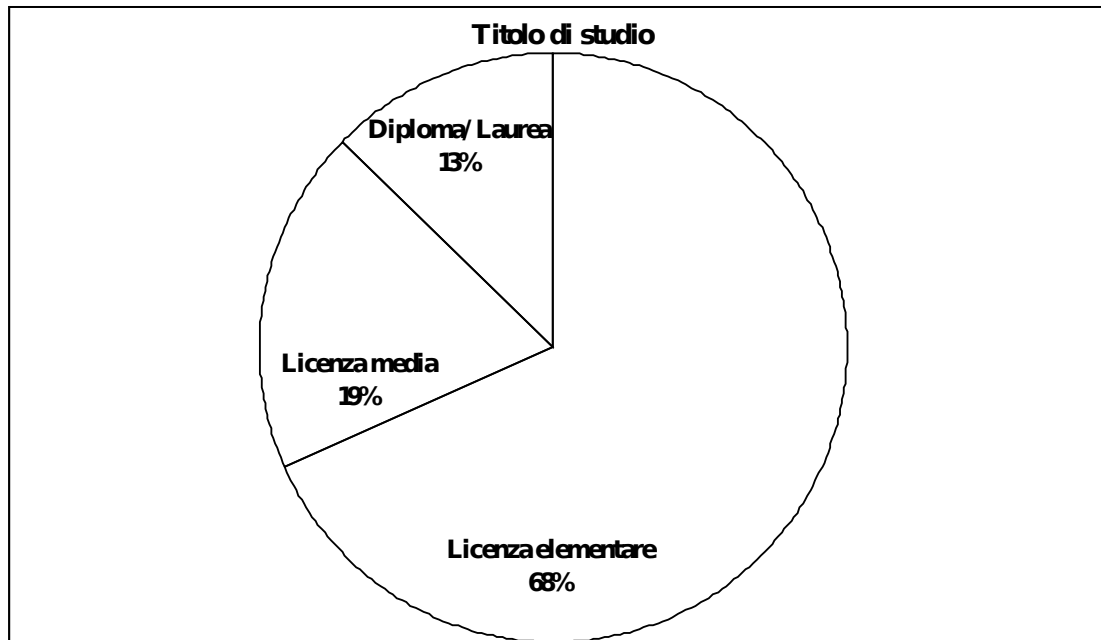


L'età avanzata incide fortemente anche sul titolo di studio dei soggetti considerati; quest'anno, rispetto agli anni passati, probabilmente grazie anche alla maggiore esperienza degli intervistatori, il dato relativo all'età (e in generale per tutte le risposte del questionario) si dimostra essere completo. Pertanto, il quadro delineato risulta essere maggiormente veritiero. La tabella sottostante mostra come quasi il 90% degli individui si contraddistingua per un livello d'istruzione che non supera la scuola dell'obbligo (con un 68,2% che non supera la licenza elementare). La quota di laureati raggiunge un valore molto contenuto, inferiore all'1% e pertanto abbiamo aggregato il dato con quello dei soggetti diplomati. Certamente, l'elevata presenza di titoli di studio bassi è imputabile al fatto che il 50% degli intervistati si caratterizza per un'età pari o superiore a 80 anni. Inoltre, questo risultato è prodotto dall'influsso di un altro fattore. I soggetti in età avanzata in possesso di un titolo di studio elevato (diploma e laurea), presentano anche una qualifica professionale (e, di conseguenza, un salario) superiore; questo aspetto potrebbe indirizzarli verso altre forme di servizi diverse dal volontariato.

<b>Titolo di studio</b>	<b>%</b>
<b>Licenza elementare</b>	<b>68,2</b>



<b>Licenza media</b>	19,0
<b>Diploma superiori o laurea</b>	12,8
<b>Totale</b>	100 (496)



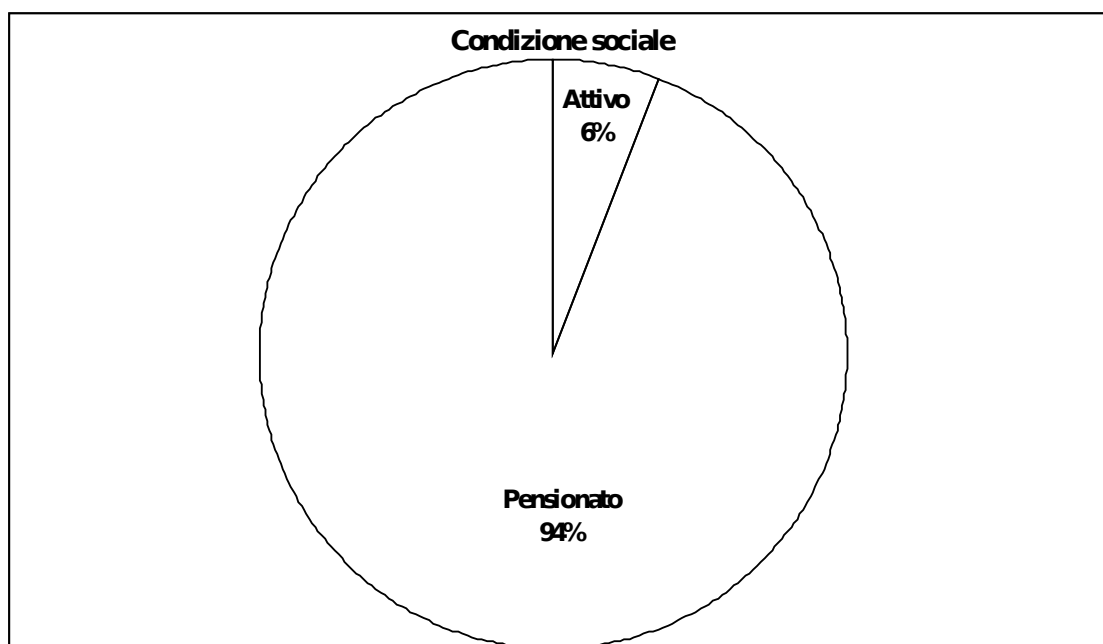
Per quanto possibile, si è cercato di garantire una significativa presenza di soggetti per tutte le principali macro-aree del Paese. Ovviamente, data la scelta di intervistare soprattutto le persone interrogate lo scorso anno, le oscillazioni non sono molte. Si conferma la maggiore presenza di utenti residenti nelle regioni del Nord-Ovest (50,9%) e il dato del Centro (stabile a poco più del 26% come lo scorso anno). Incrementa invece la quota relativa ai soggetti del Sud Italia. In questo caso, la percentuale passa dal 7% dello scorso anno, all'attuale 10%, avvicinandosi al dato del Nord-Est (12,4%). In realtà, nel caso del Nord-Est il dato fa riferimento solamente alla regione Veneto.

In questo modo, data la presenza di un buon numero di soggetti all'interno di ogni area considerata, sarà possibile provare a sviluppare analisi che tengano in considerazione il possibile impatto della realtà territoriale all'interno della quale il soggetto si trova a risiedere.

<b>Area di residenza</b>	
	<b>%</b>
<b>Nord-Ovest</b>	50,9
<b>Nord-Est</b>	12,4
<b>Centro</b>	26,6
<b>Sud e Isole</b>	10,1
<b>Totale</b>	100 (500)

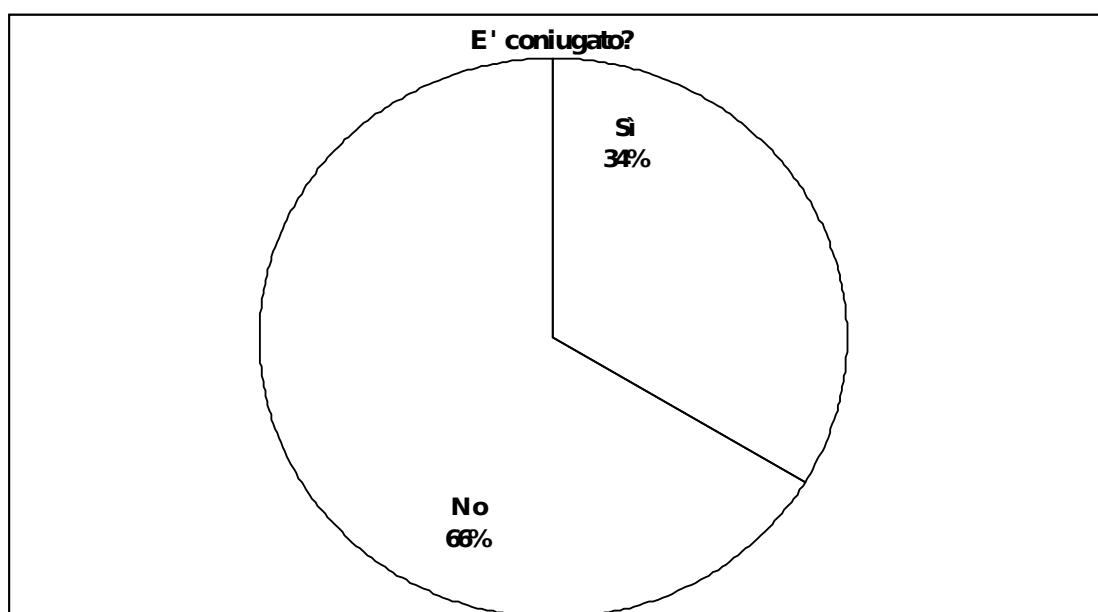
Strettamente collegata all'età avanzata è la condizione occupazionale dei soggetti; data la peculiare struttura delle classi d'età, è facilmente intuibile come quasi il 95% degli intervistati risulti essere nella condizione di pensionato. Inoltre, se si considera che 15 dei 26 soggetti che si sono definiti come "attivi" risultano essere casalinghe è possibile concludere che i soggetti attivi nel mercato del lavoro extra-domestico tendono a non fare riferimento al servizio Filo d'Argento.

<b>Condizione sociale</b>	
	<b>%</b>
<b>Attivo</b>	5,8
<b>Pensionato</b>	94,2
<b>Totale</b>	100 (500)



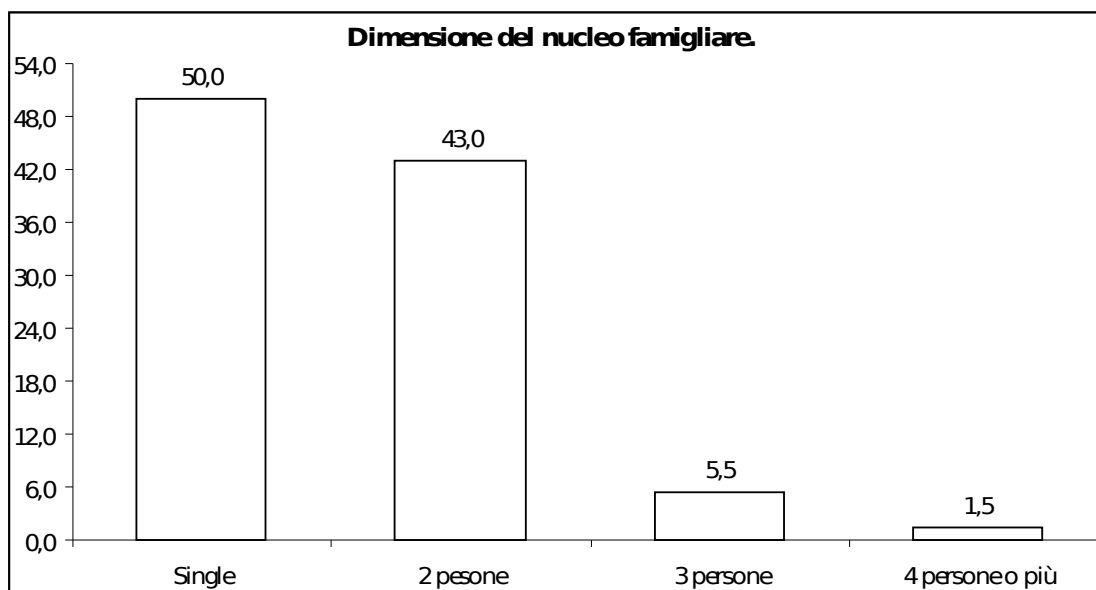
L'elevata età del campione incide non solo sulla condizione lavorativa degli intervistati, ma anche sulle caratteristiche del nucleo familiare di questi. Come si evince dalla tabella sottostante, 66 persone su 100 hanno dichiarato di non essere coniugate. Forte è certamente la presenza di donne vedove.

<b>E' coniugato?</b>	
	<b>%</b>
<b>Sì</b>	33,7
<b>No</b>	66,3
<b>Totale</b>	100 (500)



Infatti, il numero di soggetti che risultano vivere da soli in casa sono il 50% circa degli intervistati. Tra i restanti, preponderante è la quota di coloro che dichiarano un nucleo familiare composto da due persone (il 43% del campione).

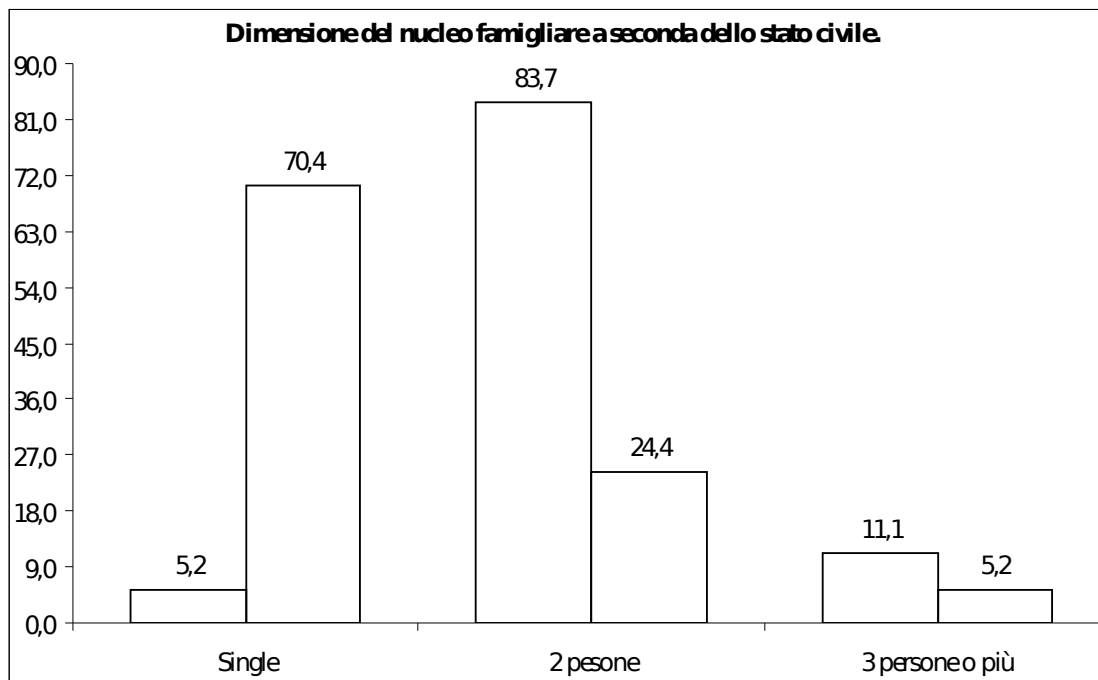
<b>Nucleo familiare</b>	
	<b>%</b>
<b>Single</b>	50,0
<b>2 persone</b>	43,0
<b>3 persone</b>	5,5
<b>4 persone o più</b>	1,5
<b>Totale</b>	100 (498)



Lo stato civile può avere inoltre un significativo impatto sulle necessità degli utenti. Come si evince dalla tabella sottostante, il 95% dei soggetti coniugati vive almeno con un'altra persona all'interno del proprio nucleo familiare, contro il 30% dei soggetti che risultano essere non coniugati. Tale condizione di solitudine può quindi avere un profondo impatto sulle richieste, sulle differenti necessità e sul giudizio dei soggetti.

**Dimensione nucleo familiare a seconda dello stato civile**

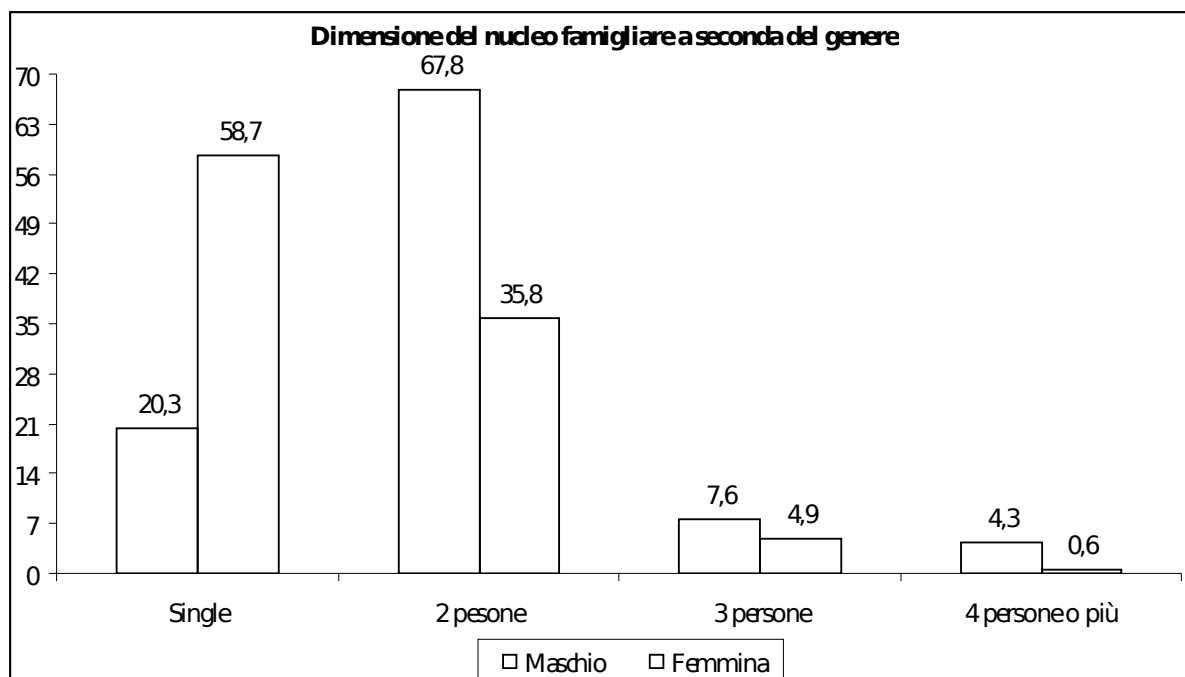
Dimensione nucleo	Stato civile		Totale
	Coniugato	Non coniugato	
<b>Single</b>	5,2	70,4	50,0
<b>2 persone</b>	83,7	24,4	43,0
<b>3 persone</b>	8,5	4,2	5,5
<b>4 persone o più</b>	2,6	1,0	1,5
<b>Totale</b>	100 (165)	100 (333)	100 (498)



Come ci si può attendere, la condizione di solitudine caratterizza soprattutto la popolazione femminile. Infatti, la tabella sottostante mostra come la condizione di "single" sia propria in modo particolare delle donne (il 60% circa delle donne intervistate si trova in questa condizione). Viceversa, è possibile osservare come il 68% circa della popolazione maschile conviva con un'altra persona. In realtà, non si tratta solamente della moglie. Spesso, le persone anziane tendono a considerare parte della propria famiglia anche le badanti dalle quali vengono accudite quotidianamente.

**Dimensione del nucleo familiare in base al genere.**

	<b>Maschio</b>	<b>Femmina</b>	<b>Totale</b>
<b>Single</b>	20,3	58,7	50,0
<b>2 persone</b>	67,8	35,8	43,0
<b>3 persone</b>	7,6	4,9	5,5
<b>4 persone o più</b>	4,3	0,6	1,5
<b>Totale</b>	100 (126)	100 (374)	100 (500)



Altra caratteristica del campione considerato, è la scarsa fruizione di servizi sociali erogati da enti pubblici. Infatti, solamente il 21% dichiara di utilizzare anche servizi sociali pubblici. Questo ad indicare come i servizi erogati dall'Auser tendano ad essere esaurienti delle necessità dei propri utenti e, in diversi casi, sostitutivi dei servizi pubblici. Inoltre, nel corso dell'ultimo anno, il dato sembra essersi ulteriormente ridotto dato che nel 2011 circa il 28% degli intervistati aveva dichiarato di essersi rivolto anche a servizi sociali pubblici. Questo aspetto risulta molto importante per comprendere l'importanza del ruolo svolto dai servizi dell'Auser, i quali risultano sostituire nella quasi totalità dei casi il servizio pubblico. Non sappiamo però se questo dipenda dalla volontà dei soggetti o da carenze mostrate da altri erogatori di servizi.

<b>E' utente di servizi sociali pubblici?</b>	
	<b>%</b>
<b>Sì</b>	21,0
<b>No</b>	79,0
<b>Totale</b>	100 (500)

Tra coloro (52 persone) che hanno dichiarato di essere utenti di servizi sociali gestiti dal comune, il 65% circa afferma di fruirne con una certa regolarità, contro il 35% che dichiara di essere un utente occasionale.

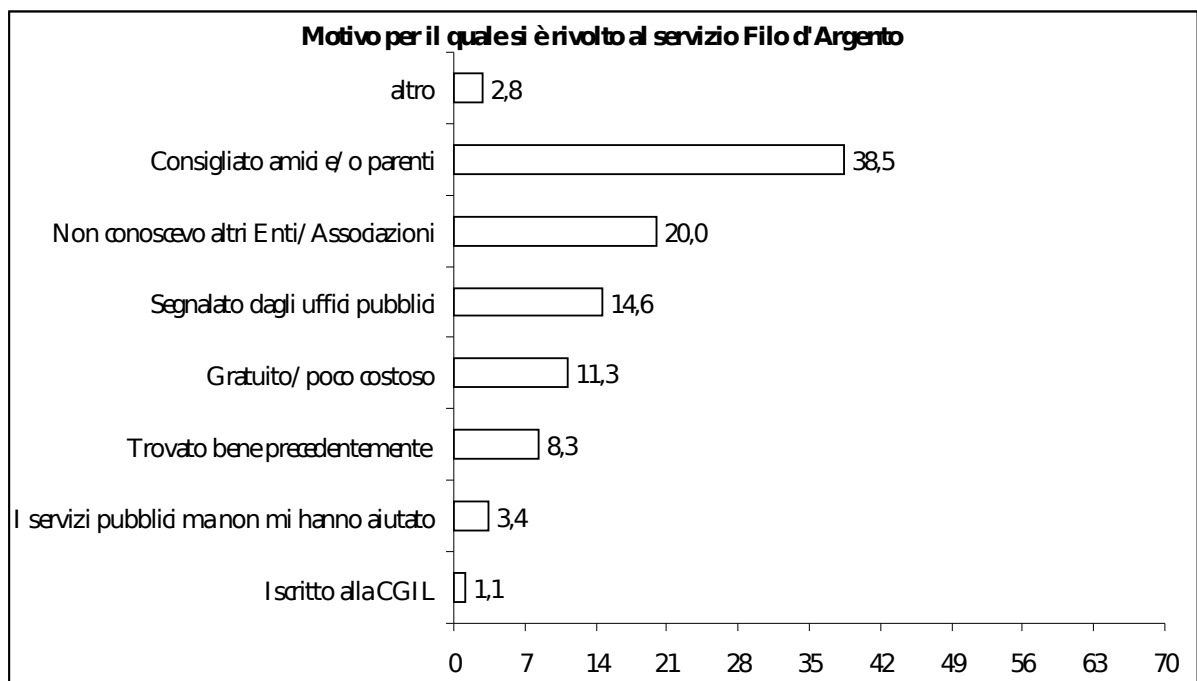
<b>Servizi gestiti dal comune</b>	
	<b>%</b>
<b>Regolarmente</b>	65,4
<b>Occasionalmente</b>	34,6
<b>Totale</b>	100 (52)

Distribuzione simile si presenta anche tra coloro che dichiarano di essere fruitori di servizi gestiti dall'ASL; in questo caso, il 49% dichiara di fare uso occasionalmente del servizio rispetto al 51% dei fruitori stabili. In generale si conferma il limitato uso di servizi che non siano quelli dell'Auser ad indicare la presenza di un utenza molto fidelizzata.

<b>Servizi gestiti dall'ASL</b>	
	<b>%</b>
<b>Regolarmente</b>	50,8
<b>Occasionalmente</b>	49,2
<b>Totale</b>	100 (63)

<b>Altri servizi</b>	
	<b>%</b>
<b>Regolarmente</b>	64,3
<b>Occasionalmente</b>	35,7
<b>Totale</b>	100 (14)

Rimane da comprendere quali siano le motivazioni che spingono queste persone a rivolgersi all'Auser. La figura sottostante indica chiaramente come la causa principale siano le reti di conoscenza personale. Sono spesso amici e parenti (38% dei casi) coloro che portano gli utenti a fare riferimento ai servizi dell'Auser. In questo caso, trattandosi di utenti anziani, è probabile che siano stati proprio i parenti i primi a mettersi in contatto con il servizio in questione. Inoltre, se fondamentale è il ruolo giocato dagli amici (probabilmente a loro volta utenti dei servizi) molto importante è anche l'azione informativa garantita dagli altri servizi pubblici. Dalla figura si palesa quindi una certa sinergia tra il servizio pubblico e quello dell'Auser dato che nel 15% dei casi il contatto con il servizio Filo d'Argento è avvenuto su consiglio degli uffici pubblici. Marginale invece il ruolo giocato dai costi contenuti e l'iscrizione alla CGIL ad indicare che il servizio attira anche persone non necessariamente vicine al sindacato.



Interessante osservare come buona parte degli utenti sia entrata in contatto con l'Auser grazie ad amici e parenti (il 70%). In realtà, tale risposta non è sorprendente considerando l'età degli utenti. E' probabile infatti che, almeno la prima volta, i servizi di volontariato non siano stati contattati dall'utente, ma dai famigliari alla ricerca di servizi per la cura dei genitori. Anche le istituzioni



sembrano avere un ruolo abbastanza rilevante per quanto in calo rispetto allo scorso anno: infatti, quasi l'8,5% degli intervistati dichiara di essersi messo in contatto con l'Auser grazie all'azione dell'assistente sociale, del comune o dell'ospedale. Significativa anche la quota di coloro che dichiarano di essere entrati in contatto con i servizi dell'Auser grazie alla pubblicità (13% circa del campione). Da sottolineare come lo strumento principale rimanga la pubblicità gestita direttamente dall'Auser. Marginale invece il ruolo avuto da manifesti, dai giornali locali e da radio e TV. Ovviamente, il dato risente del fatto che non sono stati intervistati i famigliari (coloro che con molta probabilità sono entrati in contatto con il servizio dell'Auser), ma direttamente gli utenti.

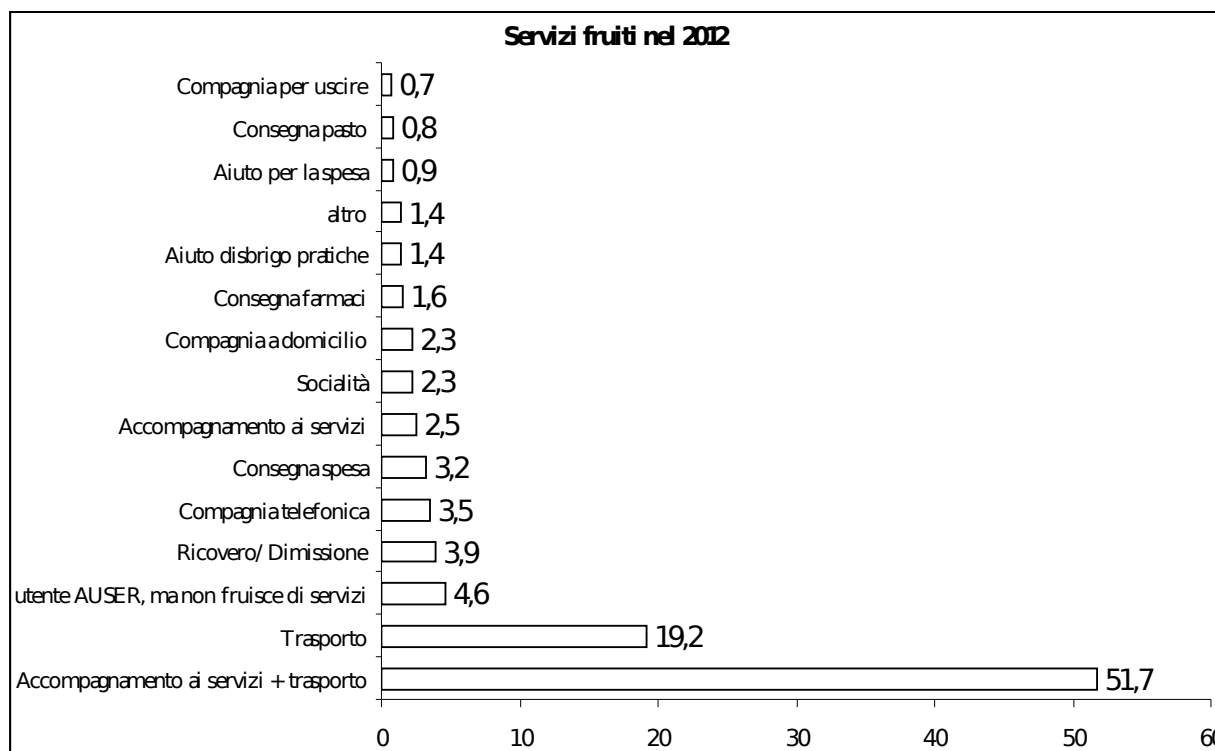
<b>Mezzo attraverso il quale ha conosciuto l'AUSER</b>	
	%
<b>Amici/Parenti</b>	69,9
<b>Pubblicità AUSER</b>	10,5
<b>Manifesti</b>	1,8
<b>Giornali locali</b>	0,4
<b>Delegato sindacale</b>	1,3
<b>Radio / TV</b>	0,9
<b>Assistente sociale</b>	2,4
<b>Comune</b>	3,2
<b>Ospedale/medico</b>	2,9
<b>Altro</b>	6,7
<b>Totale</b>	100 (497)
<b>dati mancanti: 6</b>	

All'interno della sezione che segue ci focalizzeremo sulla valutazione fatta dagli utenti dei servizi utilizzati nel corso del 2011. In primo luogo, è necessario sottolineare come la maggior parte dei soggetti faccia riferimento a pochi servizi riconducibili alla medesima finalità: l'accompagnamento ai servizi che prevede anche il trasporto (ne fa uso il 52% circa dei soggetti), il trasporto "generico" (che interessa circa il 19% dei soggetti, in crescita rispetto al 15,5% registrato nel 2011) e l'accompagnamento ai servizi (il 2,5% dei soggetti). Significativa anche la quota di coloro che fanno riferimento al servizio Filo d'Argento per poter avere compagnia a domicilio, per telefono o per semplice bisogni di socializzazione (8,1%). Questo aspetto sottolinea anche l'importanza per il benessere psicologico degli utenti giocato dal servizio Filo d'Argento.

**Qual è stato l'ultimo servizio  
fruito?**

	<b>%</b>
<b>Accompagnamento ai servizi</b>	2,5
<b>Accompagnamento ai servizi + trasporto</b>	51,7
<b>Trasporto</b>	19,2
<b>Consegna pasto</b>	0,8
<b>Compagnia telefonica</b>	3,5
<b>Compagnia a domicilio</b>	2,3
<b>Consegna spesa</b>	3,2
<b>Aiuto per la spesa</b>	0,9
<b>Socialità</b>	2,3
<b>Consegna farmaci</b>	1,6
<b>Aiuto disbrigo pratiche</b>	1,4
<b>Compagnia per uscire</b>	0,7
<b>Ricovero/Dimissione</b>	3,9
<b>altro</b>	1,4
<b>utente AUSER, ma non fruisce di servizi</b>	4,6
<b>Totale</b>	100 (500)

Esiste poi una quota marginale di soggetti (4,6%) che dichiara di non aver fruito dei servizi dell'Auser nel corso del 2012 pur essendone iscritto. Nella sezione successiva e quella relativa al grado di soddisfazione verso il servizio fruito questi soggetti non verranno presi in considerazione per evitare di distorcere il risultato.



Dalla tabella sottostante traspare chiaramente come l'utenza del servizio "filo d'argento" si divida in due categorie: da una parte coloro che fanno riferimento al servizio per risolvere un solo problema (il 20%), dall'altra, la categoria più numerosa (il 62% degli intervistati), che dichiara di fare riferimento ai servizi dell'Auser per molteplici motivi (più di 2 oltre l'ultimo utilizzato). In generale, il 72% degli intervistati dichiara di fruire del servizio "filo d'argento" per almeno due servizi. Questo aspetto è certamente positivo, in quanto certifica, anche se ancora indirettamente, la qualità dei servizi erogati dall'Auser, i quali raccolgono i favori degli utenti. Inoltre, il dato rispetto allo scorso anno (tenendo presente che nella maggior parte dei casi si tratta delle medesime persone) registra un netto incremento di questa tipologia di utenti. Nel 2011 infatti solo il 48% degli intervistati aveva dichiarato di rivolgersi a Filo d'Argento per oltre due motivi rispetto all'ultimo utilizzato,

**Si è rivolto altre volte al servizio filo d'argento?**

	%
<b>Mai</b>	20,0
<b>1 volta</b>	8,0
<b>2 volte</b>	10,0
<b>Più di 2 volte</b>	62,0
<b>Totale</b>	100 (477)

Per quanto concerne il giudizio sulla facilità a contattare il servizio, la valutazione degli utenti è molto lusinghiera: la quasi totalità degli intervistati (il 92%, abbastanza stabile rispetto allo scorso anno) dichiara che è stato semplice entrare in contatto con il servizio necessario.

<b>E' stato facile contattare il servizio?</b>	
	<b>%</b>
<b>Sì</b>	91,7
<b>No</b>	8,3
<b>Totale</b>	100 (475)
<b>Dati mancanti: 2</b>	

Tra le 39 persone che danno una risposta negativa, le motivazioni principali fanno riferimento alla difficoltà a trovare l'indirizzo e il recapito (7,7%) ma soprattutto, aspetto maggiormente interessante, alla difficoltà a trovare personale adatto alle proprie necessità (il 61%). Per quanto in crescita rispetto allo scorso anno, sottolineiamo che si tratta in ogni caso di circa 25 utenti su 500 intervistati e oscillazioni, quando i numeri sono così contenuti, possono dipendere dalla selezione casuale degli intervistati e non tanto da un cambiamento nel giudizio generale degli utenti (che ricordiamo essere molto positivo).

<b>Se no, perché?</b>	
	<b>%</b>
<b>Difficile trovare indirizzi e recapiti</b>	7,7
<b>Difficile trovare operatori al telefono</b>	3,9
<b>Non posso contattare il servizio di persona</b>	26,9
<b>Difficile trovare le persone adatte</b>	61,5
<b>Totale</b>	100 (39)

Inoltre, nella quasi totalità dei casi (78,2%) sono stati i soggetti a scegliere la data della fruizione del servizio, senza dover attendere giorni rispetto alle proprie esigenze.

<b>La data del servizio è stata decisa da lei?</b>	
	%
<b>Sì</b>	78,2
<b>No</b>	11,6
<b>Non ricordo</b>	10,2
<b>Totale</b>	100 (477)

Da sottolineare come nel caso l'utente non abbia potuto decidere liberamente la data del servizio (57 casi) il tempo di attesa non abbia superato la settimana in due casi su tre (66,7%). Solo nel 5,6% dei casi (2 utenti) l'attesa è stata superiore di 15 giorni.

<b>Se no, quanti giorni ha dovuto attendere?</b>	
	%
<b>Entro 7 giorni</b>	66,7
<b>Da 8 a 15 giorni</b>	27,7
<b>Oltre 15 giorni</b>	5,6
<b>Totale</b>	100 (57)

Per quanto concerne il pagamento del servizio è necessario sottolineare che nella quasi totalità dei casi in cui l'utente dichiara di aver pagato è il soggetto stesso a sottolineare che si tratta di una libera offerta di pochi euro. In questo caso, la domanda è stata rivolta a tutti i soggetti indipendentemente che abbiano fruito o no di un servizio nel corso dell'anno. Come si può evincere, fatta eccezione per il 23% dei soggetti che dichiara di aver versato i soldi per la quota annuale dell'Auser, il 60% circa degli utenti dichiara di non aver versato alcun compenso per il servizio fruito.

<b>Ha pagato un contributo per il servizio?</b>	
	%
<b>Sì</b>	19,7
<b>No</b>	57,1
<b>Ho versato la quota della tessera</b>	23,2

<b>annuale</b>	
<b>Totale</b>	100 (500)

E nel caso, l'utente abbia voluto versare liberamente un contributo alle persone che lo stavano aiutando, il contributo nel 76% dei 98 casi presi in considerazione non ha superato i 10 euro. Solo in 3 casi (3%) il versamento è stato superiore ai 30 euro.

<b>Se sì, quanto?</b>	
	%
<b>Fino a 10 euro</b>	75,8
<b>Da 10 a 30 euro</b>	21,0
<b>Oltre 30 euro</b>	3,0
<b>Totale</b>	100 (98)

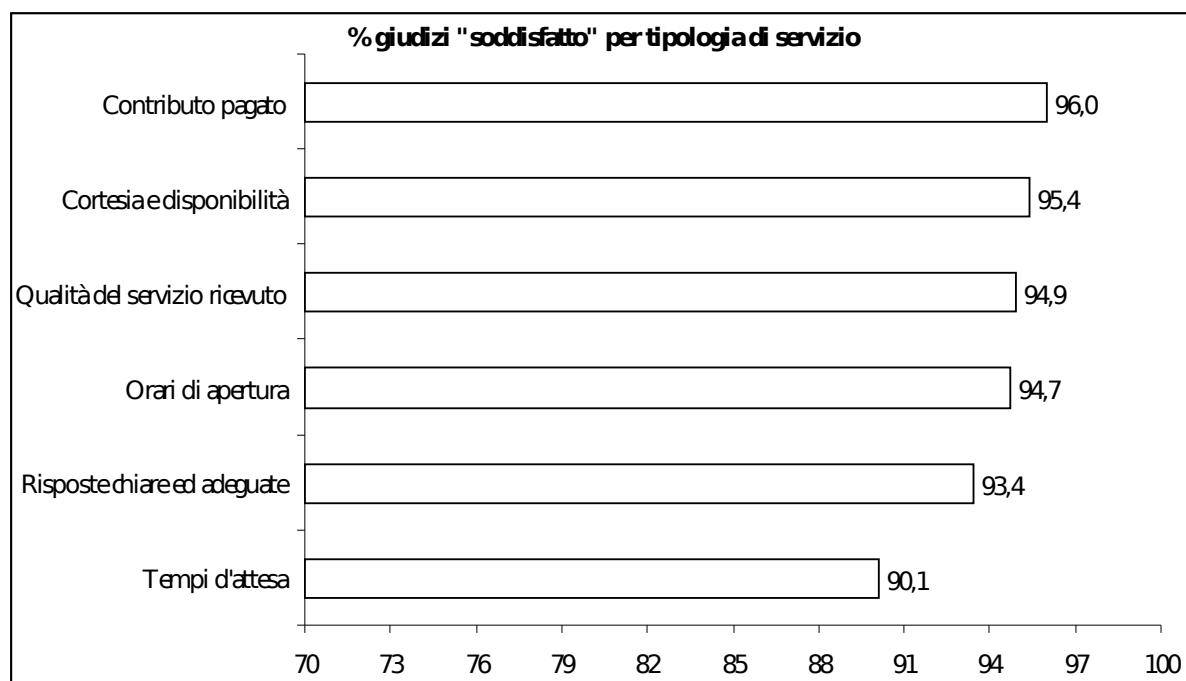
Passando ad analizzare il grado di soddisfazione verso il servizio erogato, è possibile osservare come per tutti gli aspetti indagati il livello di soddisfazione sia generale e soprattutto mostri valori stabili rispetto allo scorso anno. Migliorano in modo sensibile rispetto all'anno passato i giudizi relativi agli orari di apertura (di circa 3,5 punti percentuali) e al costo del servizio (+ 1 punto percentuale). Quest'ultimo aspetto mostra come i servizi gratuiti forniti dall'Auser siano molto apprezzati nell'attuale fase di crisi economica. Inoltre, è fondamentale sottolineare come nonostante i costi del servizio siano molto contenuti la qualità non sembra risentirne dato che il 95% degli utenti risulta essere soddisfatto

#### **Soddisfazione del servizio erogato**

	<b>Soddisfatt</b>	<b>Insoddisfat</b>	<b>Totale</b>
	<b>o</b>	<b>to</b>	
<b>Tempi d'attesa</b>	90,1	9,9	100 (476)
<b>Cortesia e disponibilità</b>	95,4	4,6	100 (476)
<b>Risposte chiare ed adeguate</b>	93,4	6,6	100 (477)
<b>Contributo pagato</b>	96,0	4,0	100 (476)
<b>Qualità del servizio ricevuto</b>	94,9	5,1	100 (476)
<b>Orari di apertura</b>	94,7	5,3	100 (474)

della qualità del servizio. Qualche problema invece (proprio come l'anno passato) si conferma per l'aspetto dei tempi d'attesa. In questo caso, per

quanto sia un dato in ogni caso molto lusinghiero, “solo” il 91% degli utenti si dichiara soddisfatto.



In ogni caso, la tabella sottostante corrobora l'idea di un generale apprezzamento verso i servizi erogati. Il 71,2% dichiara infatti di essere complessivamente molto soddisfatto (dato stabile rispetto al valore osservato nel 2011) e il 24,2% di esserlo abbastanza (in lieve crescita rispetto allo scorso anno). Pertanto è possibile osservare che la quota di soggetti molto o abbastanza soddisfatti rimanga pressoché identica rispetto a quella degli anni precedenti con un valore prossimo al 95%.

Un voto negativo proviene solamente dal 4,6% del campione e quasi tutti si dichiarano essere poco soddisfatti evitando di dare un giudizio che sia nettamente negativo.

<b>Valutazione complessiva del servizio</b>	
	%
<b>Molto soddisfatto</b>	71,2
<b>Abbastanza soddisfatto</b>	24,2
<b>Poco soddisfatto</b>	3,4
<b>Per nulla soddisfatto</b>	1,2
<b>Totale</b>	100 (476)

## **dati mancanti: 1**

Per comprendere l'impatto dei singoli fattori sul giudizio complessivo è necessario fare ricorso a tecniche di analisi multivariata al fine di tenere sotto controllo possibili effetti di composizione. Inoltre, dato che l'unità di misura delle variabili prese in considerazione è il medesimo, diventa possibile comprendere quali siano i fattori capaci di incidere maggiormente sul giudizio generale. In aggiunta, all'interno del modello è stata inserita anche la variabile relativa all'area di residenza degli utenti per poter osservare possibili differenze legate al territorio. Per come sono definite le variabili, il modello mostra l'impatto dell'essere insoddisfatti verso uno specifico ambito sulla probabilità di essere insoddisfatti sul servizio in generale.

Prima di passare ad analizzare questi singoli aspetti è interessante osservare che, a livello territoriale, la probabilità di essere insoddisfatti del servizio risulta essere significativamente inferiore nelle regioni del Sud Italia e nelle Isole rispetto alla categoria di riferimento (Nord-Ovest). Questo aspetto potrebbe essere collegato al ruolo fondamentale giocato dai servizi di volontariato all'interno delle regioni italiane caratterizzate da una maggiore carenza di servizi alternativi.

In generale, data anche la peculiarità del servizio in questione, il fattore che risulta giocare l'importanza maggiore sul giudizio complessivo (con un valore nettamente superiore rispetto agli altri ambiti) risulta essere quello relativo alla "cortesie e disponibilità dei volontari". Anche a causa della particolare condizione di inattività della quasi totalità degli utenti, i costi giocano un ruolo molto importante e rappresentano il secondo fattore capace di definire il rischio di insoddisfazione degli utenti. Segue, per ordine di importanza, l'impatto esercitato dal giudizio sulla qualità del servizio. Meno importante, per quanto l'effetto risulti essere statisticamente significativo il ruolo avuto dagli orari di apertura degli uffici di Filo d'Argento.

Il risultato di questa tabella può considerarsi quindi come una definizione delle priorità sulle quali agire per mantenere elevato il livello di soddisfazione verso il servizio.



<b>Probabilità di essere insoddisfatto in base ad alcuni fattori</b>		
	<b>Modello 2</b>	
	<b>B</b>	<b>p-value</b>
<b>Tempi di attesa</b>	<b>5.022***</b>	0.000
<b>Cortesìa e disponibilità dei volontari</b>	<b>9.142***</b>	0.000
<b>Risposta chiara e adeguata alle richieste</b>	-0.679	0.410
<b>Contributo pagato</b>	<b>6.024***</b>	0.000
<b>Qualità del servizio ricevuto</b>	<b>5.790***</b>	0.000
<b>Orari di apertura degli uffici di Filo d'Argento</b>	<b>3.832***</b>	0.008
<b>Nord-Ovest (rif.)</b>	0	-
<b>Nord-Est</b>	-2.702	0.133
<b>Centro</b>	0.556	0.369
<b>Sud e Isole</b>	<b>-3.529**</b>	0.019
<b>Costante</b>	<b>-35.772***</b>	0.000

**N = 474 ; p-value = 0,000**

Da sottolineare come, differentemente dagli anni passati, sono molti i soggetti che hanno risposto alla domanda relativa agli aspetti ritenuti maggiormente critici. Accanto a questioni poco diffuse e legate a situazioni collegate alle singole realtà territoriali, è necessario sottolineare la presenza di un'osservazione abbastanza diffusa. Circa 40 utenti (pari al 10% del campione) hanno sottolineato la necessità di accrescere il numero di volontari per poter sopperire con tempistiche più brevi alle necessità dei soggetti interessati. Secondariamente, circa 15 utenti hanno sottolineato la necessità di potenziare e ammodernare gli automezzi utilizzati per il trasporto. Ricordando che solamente il 4,5% (circa 20 utenti) degli utenti ha espresso un giudizio non positivo del servizio Filo d'Argento, concludiamo che quelle fornite dagli utenti, nella maggioranza dei casi, non siano tanto delle lamentele quanto dei consigli per migliorare ulteriormente il servizio.

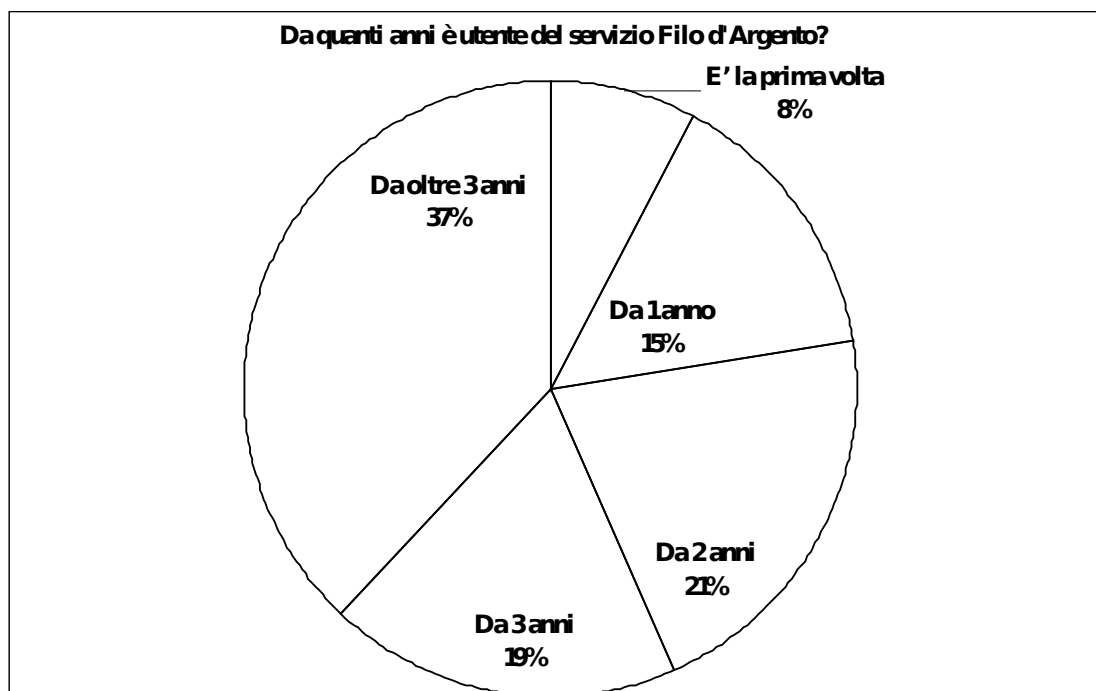
Molto importante a tale proposito risulta essere il ruolo avuto dalla capacità del servizio di fidelizzare gli utenti. Infatti, la capacità di continuare ad attrarre le medesime persone può considerarsi un indicatore della generale soddisfazione del servizio. Ovviamente il dato di quest'anno è differente da quello degli anni passati in quanto volontariamente abbiamo fatto riferimento nella maggioranza dei casi a soggetti utenti anche l'anno precedente.

Proprio per questo motivo la quota di utenti che per la prima volta hanno fatto ricorso ai servizi di Filo d'Argento risulta essere molto contenuta (7,8%). Viceversa, la proporzione di utenti fidelizzati da diversi anni risulta essere

preponderante (nel 56% dei casi il campione risulta essere composto da soggetti utenti da almeno 3 anni).

**Da quanti anni è utente dei servizi Filo d'Argento?**

	%
<b>E' la prima volta</b>	7,8
<b>Da 1 anno</b>	14,7
<b>Da 2 anni</b>	20,9
<b>Da 3 anni</b>	18,6
<b>Da oltre 3 anni</b>	38,0
<b>Totale</b>	100 (499)
<b>Dati mancanti: 1</b>	



Proprio per come è stato costruito il campione quest'anno la presenza di utenti che hanno utilizzato lo stesso servizio dell'anno precedente risulta essere vicina al 100%. Questo aspetto, oltre a permetterci di osservare correttamente il trend rispetto allo scorso anno, dall'altro sottolinea come il medesimo utente tenda ad utilizzare costantemente (almeno nel breve periodo) il medesimo servizio.

Il giudizio ottenibile dalla tabella sottostante palesa chiaramente la visione positiva che gli utenti hanno dei servizi fruiti. Questa domanda ovviamente non è stata rivolta a coloro che hanno dichiarato di non aver fruito dei servizi dell'Auser nel corso del 2012 e a coloro che hanno dichiarato di aver iniziato a utilizzare i servizi di Filo d'Argento solamente da quest'anno. Dei 445 soggetti rimanenti, la quota preponderante ritiene che la qualità del servizio sia rimasta costante nel corso dell'ultimo anno (72,5%), accanto ad una proporzione di soggetti consistente che ritiene di aver osservato un miglioramento. Molto contenuto il dato invece relativo a coloro che dichiarano uno scadimento del servizio nel corso degli ultimi 12 mesi.

<b>Evoluzione servizio rispetto all'anno precedente</b>	
	%
<b>Peggiorato</b>	9,0
<b>Migliorato</b>	18,5
<b>Uguale</b>	72,5
<b>Totale</b>	100 (445)

Nella tabella seguente è possibile osservare l'impatto della realtà territoriale in cui gli utenti vivono sull'evoluzione del giudizio nel tempo. La somma per macro area ovviamente non è 100 in quanto ci siamo focalizzati solamente sui soggetti che hanno sottolineato un miglioramento o un peggioramento del servizio fruito rispetto all'anno precedente. Interessante notare come gli utenti delle regioni del Sud Italia si contraddistinguano sia per una quota elevata di giudizi negativi (13,8%), sia per una abbastanza elevata di giudizi positivi (20,4%). Occorre però sottolineare come il dato relativo alle regioni del Sud Italia riguardi solamente il giudizio di circa 40 soggetti. Pertanto, a livello generale, l'impatto di questa area del Paese risulta influire in modo molto limitato il giudizio generale. Viceversa, marcato sarà l'impatto relativo ai soggetti residenti nel Nord-Ovest in quanto pesano per circa il 50% del campione.

<b>Giudizio sul servizio a seconda della macro area di residenza</b>		
	<b>Peggiorato</b>	<b>Migliorato</b>
<b>Nord - Ovest</b>	9,8	16,0

<b>Nord - Est</b>	7,3	33,3
<b>Centro</b>	9,0	16,3
<b>Sud e Isole</b>	13,8	20,4

La generalizzata soddisfazione verso i servizi di Filo d'Argento trova conferma nella tabella sottostante. Come si può osservare infatti l'85,4% degli utenti intervistati conferma l'interesse a ricorrere nuovamente per il prossimo anno ai servizi dell'Auser. La significativa presenza di soggetti incerti (pari al 10,3% del campione) inoltre è da attribuire anche a quella quota di soggetti che pur iscritti all'Auser non stanno fruendo del servizio in questione nel corso del 2012.

<b>Pensa che utilizzerà il servizio il prossimo anno</b>	
	<b>%</b>
<b>Sì</b>	85,4
<b>No</b>	4,3
<b>Non so</b>	10,3
<b>Totale</b>	100 (500)