

ELL – Economics Living Lab

Polo Universitario Santa Marta

Università degli Studi di Verona

**IL PROGETTO STACCO A BELLUNO, TREVISO, VENEZIA E VERONA.
Profilo degli utenti e analisi costi/benefici**

Soggetto promotore del progetto “*STACCO*”

CSV - Centro Servizi per il Volontariato della Provincia di Verona



ECONOMICS LIVING LAB
SPIN OFF – UNIVERSITA’ DEGLI STUDI DI VERONA

Via Cantarane, 24 Verona
CF e P. IVA 04381390238 - WWW.ECONLIVLAB.EU

SINTESI DELLA RICERCA

06 NOVEMBRE 2018

La ricerca empirica si è posta l'**obiettivo generale** di indagare i livelli di soddisfazione dell'utenza e l'accessibilità al Servizio nelle province di Belluno, Treviso, Venezia e Verona, ricostruendo il profilo dei beneficiari sia dal punto di vista socio-demografico che delle reti sociali di riferimento.

Il questionario utilizzato per la raccolta dei dati è il risultato di un lavoro congiunto tra Economics Living Lab (ELL) e Centro di Servizio per il Volontariato di Verona (CSV).

La somministrazione del questionario è avvenuta nell'arco di due settimane (tra il 2 luglio e il 17 luglio 2018 compresi) nelle province di Belluno, Treviso e Verona e per Venezia – essendo in tale periodo il Servizio sospeso – si è proceduto ad una compilazione ex-post dell'utenza che ha utilizzato il Servizio nel periodo dal 3 aprile al 21 aprile 2018 compresi.

Sono stati contattati telefonicamente tutti gli utenti che hanno usufruito del Servizio STACCO in tale periodo, complessivamente 533. **Hanno dato la disponibilità a partecipare all'indagine 475 utenti** (32 di essi hanno rifiutato la compilazione del questionario e 26 sono risultati irraggiungibili). Per alcune variabili – provincia del servizio, data servizio, chilometri percorsi per l'utente nel giorno del servizio, anno di nascita utente, sesso, cittadinanza – è stato possibile raccogliere i dati di tutti i 533 utenti.

Il dato relativo al **genere** indica che su un totale di 533 utenti registrati nel periodo della rilevazione, gli uomini sono 204 (38,3%) e le donne 329 (61,7%).

L'età media degli utenti è 73,4 anni. La fascia di età 65-89 rappresenta quella dove la percentuale tra uomini e donne è più equilibrata. La presenza femminile è maggiore nella fascia di età 80-84 anni, con 89 donne (68,1%) e 31 uomini (31,9%).

Gli **utenti stranieri** sono **13**, di cui 3 cittadini UE e 10 extra-UE.

Quasi la metà degli utenti vive da solo/a (41,9%). Gli utenti che vivono con partner e figli sono l'8%.

I **livelli di istruzione sono bassi**: circa il 70,8% ha la licenza elementare o media e l'8% una qualifica professionale. Solo il 10,1% possiede il diploma di maturità e circa il 3% è laureato.

Gli utenti del Servizio STACCO sono **soprattutto pensionati (circa 85%)**.

In **sintesi**, dal profilo socio-demografico degli intervistati emerge come il Servizio STACCO sia utilizzato prevalentemente da un'utenza soprattutto al femminile, quasi esclusivamente di nazionalità italiana e soprattutto over 65 anni, con bassi livelli di scolarizzazione e che in circa la metà dei casi vive da sola.

La **soddisfazione** tra gli utenti del Servizio STACCO è **molto elevata**: infatti oltre il 90% degli utenti assegna punteggi elevati alle risposte sul gradimento del Servizio.

L'impatto di STACCO sulla qualità della vita dei beneficiari è alto. Oltre il 90% dichiara che da quando utilizza il Servizio si sente più tranquillo, accudito e sereno.

La rete di aiuto informale (familiari, amicali, di vicinato, ecc.) dei beneficiari è caratterizzata da una **maggiore presenza di figure della rete familiare**. Presenti ma meno numerose le figure della rete comunitaria (amici, vicini di casa, altri conoscenti). Gli utenti che dichiarano di non potere fare affidamento su nessuna rete di aiuto sono 25, il 5,3% degli intervistati.

Circa il **50% degli utenti** dichiara uno **stato di salute discreto** (in una scala "molto buono", "buono", "discreto", "cattivo", "pessimo"), sebbene il **90%** aggiunga di essere **limitato** – con diversi livelli di gravità – **nello svolgimento delle attività quotidiane**.

A livello provinciale, **il maggior numero di utenti riguarda Verona (315)**: a seguire, Treviso (90), Belluno (68) e Venezia (60).

Venezia e Verona sono le province dove sono stati effettuati più servizi di trasporto negli ultimi 12 mesi per gli utenti che hanno partecipato alla rilevazione.

Il confronto tra Belluno, Treviso, Venezia e Verona sui livelli di soddisfazione relativi al servizio in generale, all'adeguatezza dell'automezzo e al comportamento dell'autista ed eventuale accompagnatore presenta valori altamente positivi (mediamente superiori al 90% di gradimento) per tutte le province.

La flotta automezzi è composta da 206 automezzi, con un **valore a nuovo che supera i 5 milioni di euro** e che **percorre annualmente circa 2 milioni di km**.

Il costo annuo del Servizio nelle quattro province è di circa **1,1 milioni di euro** con autisti volontari; supera i **3 milioni di euro con autisti salariati**.

Il valore percepito del servizio da parte degli utenti è risultato essere quasi identico al valore di mercato dei viaggi, sinonimo di una piena consapevolezza del costo del viaggio, pari a circa 12.400 euro per gli 8.438 chilometri percorsi. Di questi 12.400 euro di costi percepiti, i beneficiari – nel complesso – avrebbero la disponibilità economica per pagarne solamente il 30% (circa 3.500 euro). Il 30% degli utenti non avrebbe potuto pagare nessun importo.

Impiegando due diversi *dataset* ISTAT, è stata stimata la domanda latente per il servizio nelle province di Belluno, Treviso, Venezia e Verona, calcolando circa 186 mila utenti target, pensionati over 65 anni differenziati per tipologia di famiglia (soli senza figli, coppia senza figli, con figli) per i quali è stato stimato il reddito da pensione ed il reddito familiare.

I dati del campione raccolto portano a considerare la presenza o meno di figli una variabile di estrema importanza per la richiesta del servizio. L'assenza di una rete familiare strutturata con figli comporta sia la disponibilità di redditi familiari minori sia la mancanza di un supporto parentale logistico nei momenti di bisogno, che di fatto caratterizza l'utente pensionato target del Servizio STACCO.

Ad oggi il Servizio soddisfa la domanda di **circa 10.000 utenti** dislocati nella quattro Province, **circa il 5% della domanda latente**.

Sono stati stimati tre diversi indicatori **SROI** a seconda della diversa valutazione del beneficio sociale. I valori vanno da un **3,2 ad un 8,7** a dimostrazione di un **elevato ritorno sociale dell'investimento Pubblico**.

Lo SROI calcolato prendendo in considerazione come beneficio il valore del volontariato ha un valore di 5,5: l'investimento di 1€ di denaro pubblico funge da motore per l'attivazione del **welfare di comunità**, ovvero di una **azione di volontariato dal basso** in grado di generare **5,5€ di ritorno sociale**.