



UNIVERSITA' DEGLI STUDI DI TORINO
CORSO DI LAUREA IN EDUCAZIONE PROFESSIONALE
A.A. 2013/2014

Corso di Metodologia della Ricerca Educativa

**LA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA IN
RELAZIONE ALLA TIPOLOGIA
DEL PERSONALE EDUCATIVO**

Rapporto di ricerca empirica

Lorenza Bonada

Ilaria Botta

Francesco Cavallo

Paolo Maccario

Professore: Roberto Trincherò

Sommario

Premessa	3
1. Problema di ricerca	4
2. Tema e obiettivo di ricerca	4
3. Mappa concettuale.....	4
4. Quadro teorico	5
4.1 Bibliografia e sitografia	7
5. Strategia di ricerca	7
6. Ipotesi di ricerca	7
7. Fattori dipendenti e indipendenti	7
7.1 Definizione operativa dei fattori.....	8
8. Popolazione di riferimento.....	11
9. Campione e tecniche di campionamento.....	12
10. Tecniche e strumenti di rilevazione	12
11. Questionario	13
12. Piano di raccolta dei dati	17
13. Matrice	17
13.1 Categorizzazione delle variabili.....	17
14. Analisi dei dati.....	18
14.1 Analisi monovariata	18
14.2 Analisi bivariata	34
15. Conclusioni statistiche.....	45
16. Conclusioni personali	46
Appendice 1: Matrice dei dati	

Premessa

Abbiamo scelto di approfondire il tema relativo al grado di soddisfazione dell'utenza in relazione alle qualità e le caratteristiche del personale educativo. Riteniamo infatti interessante osservare come il clima di un ambiente educativo possa essere influenzato da un'equipe eterogenea: la presenza di volontari può diventare un punto di forza nell'instaurare un buon rapporto con l'utenza? Viceversa un servizio in cui è presente solo personale stipendiato in che modo può influenzare il clima del servizio?

Per queste ragioni abbiamo progettato una ricerca empirica che cercasse di spiegare se tra gli aspetti considerati vi fosse una relazione.

1. Problema di ricerca

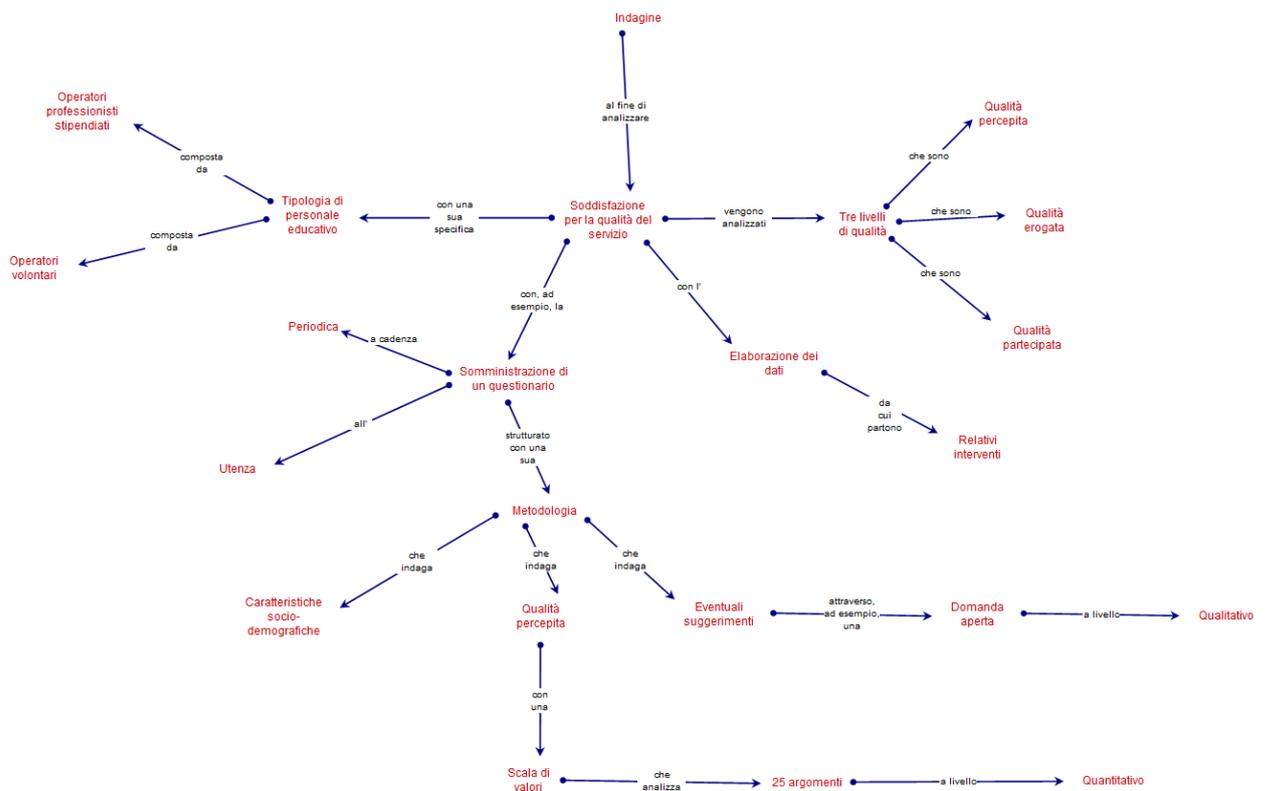
Vi relazione tra la tipologia del personale educativo e il grado di soddisfazione percepita dall'utenza?

2. Tema e obiettivo di ricerca

La soddisfazione degli utenti in base alle caratteristiche del personale educativo. Il nostro obiettivo è verificare se vi è relazione tra la tipologia degli operatori del servizio e il grado di soddisfazione percepito dall'utenza.

3. Mappa concettuale

Relazione tra le caratteristiche del personale educativo e il grado di soddisfazione degli utenti. LB:9/7/2014



4. Quadro teorico

Durante il tirocinio del primo anno del corso di Laurea in Educazione Professionale siamo venuti a contatto con diverse realtà educative e socio-assistenziali. Ci siamo trovati di fronte ad un panorama di servizi molto variegato, ricco di figure educative diverse tra loro anche dal punto di vista del proprio percorso formativo. Molti sono i volontari presenti nelle strutture visitate, considerati nella maggior parte dei casi un punto di forza dei servizi. Ci siamo quindi domandati: vi è relazione tra le caratteristiche del personale educativo e il grado di soddisfazione dell'utenza? In che modo il personale stipendiato e volontario si integra nello svolgere la sua azione educativa?

La soddisfazione è un concetto legato al “dare, fare quanto è richiesto o dovuto” (Treccani, 2014). Il compito dell'educatore dovrebbe essere quello di accompagnare le persone più fragili nel loro percorso alla presa in atto dei propri diritti. Per diritto infatti dobbiamo intendere l' “esigenza di un bene, cioè di cosa atta alla soddisfazione di un bisogno umano e individuale e quindi a contenuto non solo economico, ma anche morale, religioso, scientifico, sentimentale e umanitario” (Treccani, 2014). Solitamente le ricerche si fondano sull'osservazione esterna delle persone che prendono in esame, il nostro lavoro invece punta ad essere “filtrato” proprio dall'utenza, che quindi non è più solo l' oggetto della ricerca, ma uno strumento. Il nostro sguardo sulla soddisfazione per le figure educative vuole avere come sguardo critico proprio l'opinione delle persone che osserviamo: è infatti fondamentale per un intervento educativo fondarsi sui desideri e sui bisogni del soggetto.

Per rispondere a questo problema di ricerca ci siamo proposti di svolgere una ricerca standard sul territorio di Torino e zone limitrofe, Biella e Alessandria al fine di analizzare la soddisfazione riportata da un campione di utenti per la qualità del servizio che viene fornito loro, in base alla formazione dei singoli operatori. Il fattore su cui infatti vogliamo porre l'accento durante la nostra ricerca è proprio la tipologia degli operatori presenti nel servizio, in particolare se si tratta di volontari o di professionisti stipendiati.

Non esiste una vera e propria letteratura di riferimento che ci permetta di analizzare il nostro problema di ricerca in via teorica, tuttavia abbiamo deciso di prendere come riferimento due ricerche precedentemente svolte sul territorio dei comuni di Sesto Fiorentino e di Ferrara, dal momento che anch'esse indagavano il grado di soddisfazione per i propri servizi. La

prima si è svolta nel comune di Sesto Fiorentino nell'anno educativo 2012/2013 e voleva indagare il grado di soddisfazione dei genitori sulla qualità dell'offerta percepita dei servizi educativi per la prima infanzia comunali. La seconda invece, a cura del Servizio Statistica del Comune di Ferrara per l'assessorato ai servizi alla persona, pubblicata nel marzo 2007, voleva indagare il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare (periodo di rilevazione dal 24 Ottobre 2006 al 11 Gennaio 2007).

Per le nostre scelte metodologiche abbiamo preso ispirazione soprattutto dalla prima ricerca. In questa indagine vengono analizzati tre livelli di qualità: la qualità percepita, quella erogata e infine quella partecipata. La raccolta dei vari dati è stata eseguita grazie alla somministrazione di un questionario con cadenza periodica ai genitori. Il questionario è strutturato con una sua propria metodologia che indaga in primo luogo le caratteristiche socio-demografiche, in secondo luogo la qualità percepita del servizio, quantificata attraverso una scala di valori che analizza venticinque argomenti (livello quantitativo), e in terzo luogo pone agli utenti una domanda aperta per eventuali suggerimenti (livello qualitativo). Dall'elaborazione dei dati ottenuti è stato poi possibile apportare degli interventi mirati al miglioramento del servizio e ad un maggior coinvolgimento delle famiglie.

Dalla ricerca proposta nel comune di Ferrara abbiamo invece ricevuto maggiori spunti per quanto riguarda la scelta degli indicatori per arrivare alla stesura del nostro questionario.

Dal momento che le nostre risorse sono estremamente limitate, la nostra indagine verterà non sul grado di soddisfazione per il servizio in sé, ma sul grado di soddisfazione che gli utenti dichiarano nei confronti dei singoli operatori con cui vengono a contatto nei servizi. Vogliamo porre l'accento sul fatto che a nostro parere ci possa essere una differenza nell'offerta educativa a seconda che gli ambienti educativi presentino solamente operatori professionisti stipendiati e quelli in cui il servizio è supportato da volontari.

4.1 Bibliografia e sitografia

-Report soddisfazione dell'utenza nei servizi educativi per la prima infanzia: Istituzione per i Servizi Educativi, Culturali e Sportivi del Comune di Sesto Fiorentino

www.comune.sesto-fiorentino.fi.it/Engine/RAServeFile.php/f/2013QUALITA_REPORT-1.pdf

-Indagine sul grado di soddisfazione degli utenti del servizio di assistenza domiciliare: Comune di Ferrara

servizi.comune.fe.it/attach/statistica/docs/report.pdf

-Definizione di "soddisfazione" Treccani, 2014

-Definizione di "diritto" Treccani, 2014

5. Strategia di ricerca

La strategia di ricerca scelta è di tipo standard: il nostro obiettivo è stato infatti quello di individuare una relazione tra le caratteristiche del personale educativo e il grado di soddisfazione dell'utenza.

6. Ipotesi di ricerca

Vi relazione tra la tipologia degli operatori del servizio e il grado di soddisfazione percepita dall'utenza.

7. Fattori dipendenti e indipendenti

Fattori indipendenti: tipologia del personale educativo del servizio

fattori dipendenti: grado di soddisfazione dell'utenza

8. Definizione operativa dei fattori

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Domande questionario, Items</i>
Tipologia degli operatori (fattore indipendente)	Qualifica	<p>Qual è il titolo di studio che possiedi:</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Licenza Media 2 <input type="checkbox"/> Diploma di scuola superiore 3 <input type="checkbox"/> Laurea di primo livello 4 <input type="checkbox"/> Laurea specialistica 5 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <p>Sei un lavoratore stipendiato dal servizio?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sì 2 <input type="checkbox"/> No 3 <input type="checkbox"/> Altro (specificare...)</p> <p>Da quanto lavori in questo servizio? Se sei un volontario da quanto presti servizio in questa struttura?</p> <p>In quanti servizi con gli stessi utenti hai lavorato?</p> <p>Da quanto lavori con questi utenti?</p> <p>Quanti utenti segui personalmente? (domanda aperta)</p> <p>Da quanto tempo ti occupi di loro?</p> <p>Quale mansione svolgi all'interno di questo servizio?</p>
Grado di soddisfazione dell'utenza	Collaborazione tra operatori e volontari	Se sei un operatore stipendiato, in quale misura trovi che i volontari che si recano in questa struttura riescano ad essere di appoggio agli operatori? Se sei

		<p>invece un volontario, quanto pensi di essere di aiuto agli operatori?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Insufficiente 2 <input type="checkbox"/> Scarsa 3 <input type="checkbox"/> Discreta 4 <input type="checkbox"/> Buona 5 <input type="checkbox"/> Ottima</p> <p>Se sei un volontario, ti trovo bene a lavorare con gli operatori che ti coordinano nel servizio e con cui collabori?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 5 <input type="checkbox"/> Moltissimo</p> <p>Se sei un operatore, ti trovo bene a lavorare con i volontari che vi aiutano nel servizio e con cui collabori?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 5 <input type="checkbox"/> Moltissimo</p>
	<p>Relazione tra gli utenti dello stesso servizio</p>	<p>Che relazioni hanno i ragazzi del servizio tra di loro?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Pessima 2 <input type="checkbox"/> Scarsa 3 <input type="checkbox"/> Discreta 4 <input type="checkbox"/> Buona 5 <input type="checkbox"/> Ottima</p>
	<p>Gradimento rispetto alle attività proposte</p>	<p>Trovi che apprezzino le attività che organizza il servizio?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sì 2 <input type="checkbox"/> No</p>

		<p>Perché pensi che apprezzino o non apprezzino le attività del servizio?</p> <p>Quali sono le attività che preferiscono?</p>
	Partecipazione alle attività proposte	<p>Partecipano volentieri alle attività che proponete?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 5 <input type="checkbox"/> Moltissimo</p>
	Rapporto che si instaura con il singolo operatore e con i volontari	<p>Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con gli operatori stipendiati?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 5 <input type="checkbox"/> Moltissimo</p> <p>Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con i volontari?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 5 <input type="checkbox"/> Moltissimo</p> <p>Pensi che alcuni ragazzi abbiano creato un legame particolare con qualcuno del gruppo dei volontari?</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Sì 2 <input type="checkbox"/> No 3 <input type="checkbox"/> Non ci sono volontari 4 <input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <p>Pensi di riuscire a fare un buon lavoro educativo con i ragazzi</p>

		che segui nel servizio? 1 <input type="checkbox"/> Per nulla 2 <input type="checkbox"/> Poco 3 <input type="checkbox"/> Abbastanza 4 <input type="checkbox"/> Molto 6 <input type="checkbox"/> Moltissimo
Variabili di sfondo	Età	Quanti anni hai? (Anni compiuti)
	Genere	Genere 1 <input type="checkbox"/> Maschio 2 <input type="checkbox"/> Femmina
	Luogo di residenza	In quale città/ paese abiti?

9. Popolazione di riferimento

La popolazione di riferimento scelta è il personale educativo che presta servizio presso le comunità minori (sia volontario che stipendiato). Abbiamo successivamente individuato l'unità di soggetti per cui raccoglieremo i dati, ossia il personale educativo, e l'unità per i quali elaboreremo i dati, ogni singolo educatore.

La nostra idea originaria espressa nel quadro teorico, per difficoltà incontrate negli enti, non è stato possibile realizzarla: l'intenzione iniziale stabiliva infatti che l'unità di analisi sarebbe stata composta sia dalle figure educative che dagli utenti presenti delle strutture visitate; per problemi di privacy e di servizio non è stato però possibile somministrare i questionari all'utenza, e ci siamo trovati dunque costretti a ridefinire l'unità di analisi e rivedere i questionari, a seguito proposti in un'unica formula destinata agli operatori.

<i>Unità di rilevazione</i>	<i>Unità di analisi</i>	<i>Popolazione di riferimento</i>
Personale educativo Volontari	Singola figura educativa	Il personale educativo che opera nelle comunità minorili

10. Campione e tecniche di campionamento

Il campione individuato tra la popolazione di riferimento della nostra ricerca è il personale educativo delle seguenti Comunità Minori, per un totale di 31 intervistati:

- “Casa di Dilva” di Vigliano Biellese (Bi)
- “Il pulcino” di Gamalero (Al)
- “Il galletto” di Feliziano (Al)
- “Giulia” di Torino (To)
- “La Tenda” di Villaretto (To)

La tecnica di campionamento utilizzata è quella del campionamento accidentale: siamo infatti entrati in contatto con queste comunità tramite conoscenze personali, il lavoro di mappatura previsto per il tirocinio del primo anno, e partecipazione a conferenze sull'ambito.

11. Tecniche e strumenti di rilevazione

Per rispondere al nostro problema di ricerca abbiamo scelto di utilizzare le tecniche ad alta strutturazione, integrate con aspetti propri della tecniche semistrutturate. Lo strumento scelto per la rilevazione dei dati è stato il questionario autocompilato a risposta chiusa, che abbiamo somministrato in forma cartacea e multimediale tramite una piattaforma online (Google Drive). In alcune domande abbiamo chiesto di argomentare la risposta scelta, dando così un margine di libertà maggiore all'interpretazione delle domande proposte.

12. Questionario

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO
CORSO DI LAUREA IN EDUCAZIONE PROFESSIONALE
A.A. 2013/2014
METODOLOGIA DELLA RICERCA EDUCATIVA

Questa ricerca vuole indagare se vi è una relazione tra le caratteristiche del personale educativo e il grado di soddisfazione riportato dall'utenza all'interno dei servizi per minori. Precisiamo che questo studio non vuole in alcun modo verificare la funzionalità del servizio in sé; vi preghiamo pertanto di rispondere alle domande con sincerità, senza paura di eventuali ripercussioni.

Grazie per il vostro tempo.

Questionario n°:

1. Genere:

- 1 Maschio
- 2 Femmina

2. Quanti anni hai? (Anni compiuti)

--

3. In quale città/ paese abiti?

4. Qual è il titolo di studio che possiedi?

- 1 Licenza Media
- 2 Diploma di scuola superiore
- 3 Laurea di primo livello
- 4 Laurea specialistica
- 5 Altro (specificare.....)

5. Sei un lavoratore stipendiato dal servizio?

- 1 Sì
- 2 No
- 3 Altro (specificare.....)

6. Da quanto lavori in questo servizio? Se sei un volontario da quanto presti servizio in questa struttura?

__ (anni)/ __ (mesi)

7. In quanti servizi con la stessa tipologia di utenti hai lavorato?

--

8. Da quanto lavori con questa tipologia di utenti?

__ (anni)/ __ (mesi)

9. Quanti utenti segui personalmente? (Quelli per cui, ad esempio, scrivi le relazioni)

--

10. Da quanto tempo ti occupi di loro?

__ (anni)/ __ (mesi)

11. Quale mansione svolgi all'interno di questo servizio?

.....
.....
.....

12. Se sei un operatore stipendiato, in quale misura trovi che i volontari che si recano in questa struttura riescano ad essere di appoggio agli operatori? Se sei invece un volontario, quanto pensi di essere di aiuto agli operatori?

- 1 Insufficiente
- 2 Scarsa
- 3 Discreta
- 4 Buona
- 5 Ottima

13. Se sei un volontario, ti trovo bene a lavorare con gli operatori che ti coordinano nel servizio e con cui collabori?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo

14. Se sei un operatore, ti trovo bene a lavorare con i volontari che vi aiutano nel servizio e con cui collabori?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo

15. Che relazioni hanno i ragazzi del servizio tra di loro?

- 1 Pessima
- 2 Scarsa
- 3 Discreta
- 4 Buona
- 5 Ottima

16. Partecipano volentieri alle attività che proponete?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo

17. Trovi che apprezzino le attività che organizza il servizio?

- 1 Sì
- 2 No

18. Perché trovi che apprezzino o non apprezzino le attività organizzate dal servizio?

.....

.....

.....

19. Quali sono le attività che preferiscono?

.....

.....

.....

20. Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con gli operatori stipendiati?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo

21. Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con i volontari?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 5 Moltissimo

22. Pensi che alcuni ragazzi abbiano creato un legame particolare con qualcuno del gruppo dei volontari?

- 1 Sì
- 2 No
- 3 Non ci sono volontari
- 4 Altro (.....)

23. Pensi di riuscire a fare un buon lavoro educativo con i ragazzi che segui nel servizio?

- 1 Per nulla
- 2 Poco
- 3 Abbastanza
- 4 Molto
- 6 Moltissimo

GRAZIE

13. Piano di raccolta dei dati

Per attuare la raccolta dati, in primo luogo abbiamo contattato i responsabili delle strutture scelte per il nostro lavoro di ricerca. Dopo aver chiesto un primo appuntamento abbiamo illustrato le finalità della nostra indagine, mostrando loro il questionario che avevamo intenzione di somministrare.

A seguito del consenso da parte delle comunità, abbiamo definito il calendario di somministrazione dei questionari.

Concordato con gli enti il nostro arrivo, ci siamo presentati presso le sedi degli enti che ci avevano dato il consenso, facendo compilare i questionari cartacei in nostra presenza. In un solo caso non è stato possibile somministrare personalmente il nostro strumento di rilevazione, ed è stato quindi necessario proporre una versione online.

14. Matrice

Abbiamo proceduto costruendo con il programma Excel la matrice dei dati. Ad ogni questionario abbiamo dato un codice da q001 a q031; lo stesso procedimento è stato applicato alle variabili (es: V1 corrisponde al quesito n°1 del questionario).

14.1 Categorizzazione delle variabili

V1: Genere – variabile categoriale non ordinata

V2: Età – variabile cardinale

V3: Luogo di residenza – variabile categoriale non ordinata

V4: Titolo di studio – variabile categoriale non ordinata

V5: Lavoratore stipendiato o volontario - variabile categoriale non ordinata

V6: Tempo passato nel servizio – variabile cardinale

V7: Numero di servizi in cui si è lavorato con minori – variabile cardinale

V8: Esperienza pregressa– variabile cardinale

V9: Numero utenti seguiti – variabile cardinale

V10: Periodo della presa in carica – variabile cardinale

V11: Mansioni nel servizio – variabile testuale

V12: Utilità dei volontari – variabile categoriale ordinata

V13: Qualità delle relazioni con gli operatori stipendiati percepite dai volontari - variabile categoriale ordinata

V14: Qualità delle relazioni con i volontari percepite dagli operatori stipendiati - variabile categoriale ordinata

V15: Relazione tra gli utenti del servizio – variabile categoriale ordinata

V16: Partecipazione alle attività proposte – variabile categoriale ordinata

V17: Gradimento delle attività – variabile categoriale non ordinata

V18: Perché apprezzano le attività – variabile testuale

V19: Attività preferite – variabile testuale

V20: Soddisfazione utenti rispetto alla relazione con gli operatori - variabile categoriale ordinata

V21: Soddisfazione utenti rispetto alla relazione con i volontari - variabile categoriale ordinata

V22: Legame tra utenti e volontari - variabile categoriale non ordinata

V23: Percezione del proprio lavoro - variabile categoriale ordinata

15. Analisi dei dati

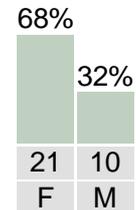
Abbiamo proceduto con l'analisi monovariata delle 12 variabili che ci sono sembrate più significative per descrivere il campione e successivamente abbiamo effettuato l'analisi bivariata per evidenziare eventuali relazioni significative.

15.1 Analisi monovariata

1. Variabile V1: Genere

Distribuzione di frequenza: V1

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
F	21	68%	21	68%	51%:84%
M	10	32%	31	100%	16%:49%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = F

Mediana = F

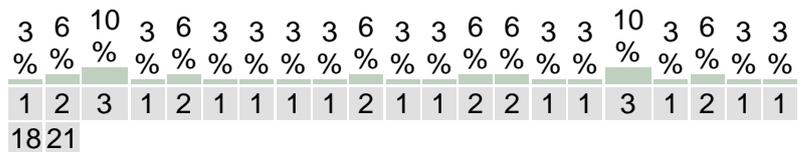
Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.56

2. Variabile V2: Quanti anni hai?

Distribuzione di frequenza: V2

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
18	1	3%	1	3%	0%:13%
21	2	6%	3	10%	0%:15%
22	3	10%	6	19%	0%:20%
23	1	3%	7	23%	0%:13%
24	2	6%	9	29%	0%:15%
26	1	3%	10	32%	0%:13%
27	1	3%	11	35%	0%:13%
30	1	3%	12	39%	0%:13%
31	1	3%	13	42%	0%:13%
32	2	6%	15	48%	0%:15%
33	1	3%	16	52%	0%:13%
34	1	3%	17	55%	0%:13%
35	2	6%	19	61%	0%:15%
36	2	6%	21	68%	0%:15%



37	1	3%	22	71%	0%:13%
39	1	3%	23	74%	0%:13%
40	3	10%	26	84%	0%:20%
47	1	3%	27	87%	0%:13%
50	2	6%	29	94%	0%:15%
51	1	3%	30	97%	0%:13%
52	1	3%	31	100%	0%:13%

Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 22; 40

Mediana = 33

Media = 33.23

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.06

Campo di variazione = 34

Differenza interquartilica = 16

Scarto tipo = 9.71

Indici di forma:

Asimmetria = 0.38

Curtosi = -0.81

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 29.81 a 36.64
Scarto tipo	da 7.76 a 12.98

Probabilità di normalità della distribuzione
(test di Jarque-Bera): 0.449

3. Variabile V3: In quale città/paese abiti?

Distribuzione di frequenza:

V3

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
Alessandria	6	19%	6	19%	5%:33%
Andorno_BI	1	3%	7	23%	0%:13%
Biella	1	3%	8	26%	0%:13%
Borgosesia_BI	1	3%	9	29%	0%:13%
Castelletto_Monferrato_AL	1	3%	10	32%	0%:13%
Frascaro_AL	1	3%	11	35%	0%:13%
Moncalieri_TO	1	3%	12	39%	0%:13%
Nichelino_TO	1	3%	13	42%	0%:13%
Novi_Ligure_AL	3	10%	16	52%	0%:20%
Orbassano	1	3%	17	55%	0%:13%
Ovada_AL	2	6%	19	61%	0%:15%
Pino_Torinese_TO	2	6%	21	68%	0%:15%
Quattordio_AL	1	3%	22	71%	0%:13%

Torino	7	23%	29	94%	8%:37%
Vigliano_Biellese_BI	1	3%	30	97%	0%:13%
Zumaglia_BI	1	3%	31	100%	0%:13%

Campione:

Numero di casi= 31

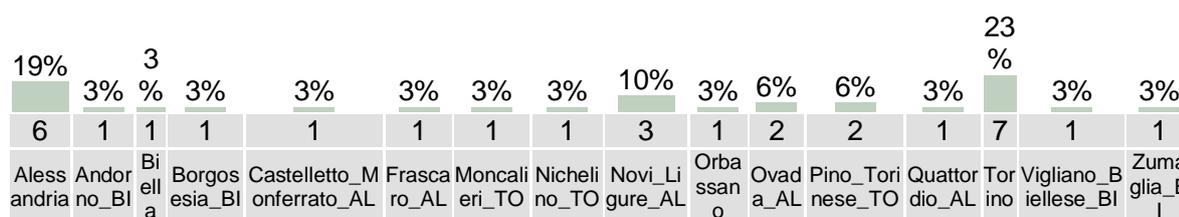
Indici di tendenza centrale:

Moda = Torino

Mediana = Novi_Ligure_AL

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.12



A seguito dell'analisi statistica delle tre variabili di sfondo (genere, età e luogo di residenza) emerge che il nostro campione, costituito da 31 casi, è composto per il 68% da femmine (21 casi) e per il 32% da maschi (10 casi). L'età del campione è compresa tra i 18 e i 52 anni, con un media di circa 33 anni di età. Dall'analisi della variabile V3 emerge come si è riuscito a costruire un campione proveniente da diverse province del territorio piemontese, ovvero Alessandria (44%), Torino (38%) e Biella (15%).

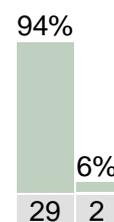
4. Variabile V4: Qual è il titolo di studio che possiedi?

- Licenza Media

Distribuzione di frequenza:

V4_1

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	29	94%	29	94%	85%:100%
1	2	6%	31	100%	0%:15%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.06

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.88

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 0

Scarto tipo = 0.25

Indici di forma:

Asimmetria = 3.55

Curtosi = 10.57

Popolazione:

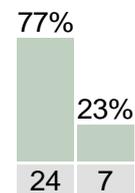
Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da -0.02 a 0.15
Scarto tipo	da 0.2 a 0.33

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0

- Diploma di scuola superiore

Distribuzione di frequenza:**V4_2**

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	24	77%	24	77%	63%:92%
1	7	23%	31	100%	8%:37%

**Campione:**

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.23

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.65

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 0

Scarto tipo = 0.42

Indici di forma:

Asimmetria = 1.31

Curtosi = -0.28

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.08 a 0.37
Scarto tipo	da 0.33 a 0.56

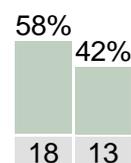
Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.011

- Laurea di primo livello

Distribuzione di frequenza:

V4_3

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	18	58%	18	58%	41%:75%
1	13	42%	31	100%	25%:59%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.42

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.51

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.49

Indici di forma:

Asimmetria = 0.33

Curtosi = -1.89

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.25 a 0.59
Scarto tipo	da 0.39 a 0.66

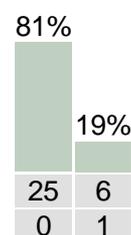
Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.075

- Laurea specialistica

Distribuzione di frequenza:

V4_4

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	25	81%	25	81%	67%:95%
1	6	19%	31	100%	5%:33%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.19

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.69

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 0

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.05 a 0.33
Scarto tipo	da 0.32 a 0.53

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.002

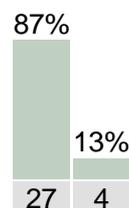
Scarto tipo = 0.4
 Indici di forma:
 Asimmetria = 1.55
 Curtosi = 0.41

- Altro (specificare...)

Distribuzione di frequenza:

V4_5

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	27	87%	27	87%	75%:99%
1	4	13%	31	100%	1%:25%



Campione:

Numero di casi = 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.13

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.78

Campo di variazione = 1

Differenza interquartilica = 0

Scarto tipo = 0.34

Indici di forma:

Asimmetria = 2.21

Curtosi = 2.9

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.01 a 0.25
Scarto tipo	da 0.27 a 0.45

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0

Lessico della variabile: V4_5a

Termine/concetto	Freq.	Percent. sui casi
0	27	87%
Diploma_educatore_professionale	4	13%

Numero parole differenti: 2. Numero casi: 31

Dall'analisi dei dati della variabile V4, che indaga il titolo di studio, è emerso che la maggior parte dei soggetti (42%, in totale 13) è in possesso di una laurea di primo livello. Proseguendo si nota che il 23% dei soggetti possiede il diploma di scuola media superiore, il 19% la laurea di secondo livello e il 6% la licenza media. I 4 soggetti (13%) che hanno dato la risposta "Altro" sono tutti in possesso del diploma da educatore professionale.

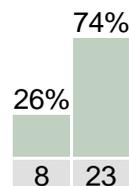
5. Variabile V5: Sei un lavoratore stipendiato dal servizio?

- Sì

Distribuzione di frequenza:

V5_1

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	8	26%	8	26%	10%:41%
1	23	74%	31	100%	59%:90%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 1

Mediana = 1

Media = 0.74

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.62

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.44

Indici di forma:

Asimmetria = -1.11

Curtosi = -0.78

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.59 a 0.9
Scarto tipo	da 0.35 a 0.58

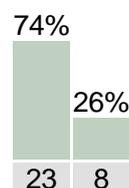
Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.029

- No

Distribuzione di frequenza:

V5_2

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	23	74%	23	74%	59%:90%
1	8	26%	31	100%	10%:41%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.26

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.62

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.44

Indici di forma:

Asimmetria = 1.11

Curtosi = -0.78

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.1 a 0.41
Scarto tipo	da 0.35 a 0.58

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.029

La variabile V5 vuole definire quale sia la tipologia dell'operatore intervistato. Ne è emerso che il 74% (23 casi) sono soggetti stipendiati dal servizio, mentre il restante 26% (8 casi) è composto da volontari. Nessuno ha indicato la terza opzione, "Altro", del questionario.

6. Variabile V8: Da quanto lavori con questa tipologia di utenti?

Distribuzione di frequenza:

V8

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0.5	2	7%	2	7%	0%:20%
1	1	3%	3	10%	0%:13%
1.5	1	3%	4	13%	0%:13%
3	1	3%	5	17%	0%:13%
3.5	2	7%	7	23%	0%:20%
4	4	13%	11	37%	0%:30%
5	1	3%	12	40%	0%:13%
6	2	7%	14	47%	0%:20%
7	4	13%	18	60%	0%:30%
7.5	1	3%	19	63%	0%:13%
8	2	7%	21	70%	0%:20%
9	1	3%	22	73%	0%:13%
9.5	1	3%	23	77%	0%:13%
10	1	3%	24	80%	0%:13%
10.5	1	3%	25	83%	0%:13%
11	1	3%	26	87%	0%:13%
12	1	3%	27	90%	0%:13%
13	1	3%	28	93%	0%:13%
14	1	3%	29	97%	0%:13%
24	1	3%	30	100%	0%:13%

7%	3%	3%	3%	7%	13%	3%	7%	13%	3%	7%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%	3%
2	1	1	1	2	4	1	2	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
0.5	1	1.5	3	3.5	4	5	6	7	7.5	8	9	9.5	10	10.5	11	12	13	14	24

Campione:

Numero di casi= 30

Indici di tendenza centrale:

Moda = 4; 7

Mediana = 7

Popolazione:

Media = 7.03
Indici di dispersione:
Squilibrio = 0.07
Campo di variazione = 23.5
Differenza interquartilica = 5.5
Scarto tipo = 4.77
Indici di forma:
Asimmetria = 1.38
Curtosi = 3.09

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 5.25 a 8.81
Scarto tipo	da 3.8 a 6.41

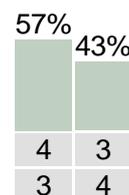
Probabilità di normalità della distribuzione
(test di Jarque-Bera): 0

Il campione osservato, per quanto riguarda la variabile V8, che indaga gli anni di esperienza pregressa in ambito minorile, presenta un range molto ampio. L'esperienza varia da periodi inferiori all'anno a periodi superiori ai 20 anni. L'esperienza media del campione è di circa 7 anni.

7. Variabile V13: Se sei un volontario, ti trovi bene a lavorare con gli operatori che ti coordinano nel servizio?

Distribuzione di frequenza: V13

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
3	4	57%	4	57%	14%:100%
4	3	43%	7	100%	0%:86%



Campione:

Numero di casi = 7
Indici di tendenza centrale:
Moda = 3
Mediana = 3
Media = 3.43
Indici di dispersione:
Squilibrio = 0.51
Campo di variazione = 1
Differenza interquartilica = 1
Scarto tipo = 0.49
Indici di forma:
Asimmetria = 0.29
Curtosi = -1.92

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 2.97 a 3.89
Scarto tipo	da 0.32 a 1.09

Probabilità di normalità della distribuzione
(test di Jarque-Bera): 0.557

Nel sotto-campione composto da 8 volontari, 7 hanno risposto al quesito volto ad indagare come loro percepiscono il proprio rapporto con gli operatori stipendiati del servizio. È

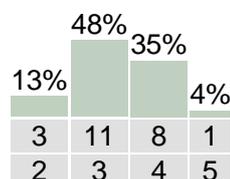
emerso che in generale il rapporto si può definire positivo, in particolare il 57% si è definito abbastanza soddisfatto ed il 43% molto soddisfatto.

8. *Variabile V14: Se sei un operatore, ti trovi bene a lavorare con i volontari che vi aiutano nel servizio e con cui collabori?*

Distribuzione di frequenza:

V14

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
2	3	13%	3	13%	0%:30%
3	11	48%	14	61%	26%:70%
4	8	35%	22	96%	13%:57%
5	1	4%	23	100%	0%:17%



Campione:

Numero di casi= 23

Indici di tendenza centrale:

Moda = 3

Mediana = 3

Media = 3.3

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.37

Campo di variazione = 3

Differenza interquartilica = 1

Scarto tipo = 0.75

Indici di forma:

Asimmetria = 0.06

Curtosi = -0.37

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 2.98 a 3.63
Scarto tipo	da 0.58 a 1.06

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera):
0.929

Tutti i soggetti del sotto-campione composto da 23 operatori stipendiati hanno risposto al quesito volto ad indagare come loro percepiscono il proprio rapporto con i volontari presenti nel proprio servizio. È emerso che in generale il rapporto si può definire abbastanza positivo, in particolare il 48% si è definito abbastanza soddisfatto del rapporto con i volontari, il 35 % molto soddisfatto, il 13% poco soddisfatto e il 4% estremamente soddisfatto.

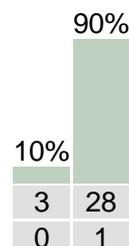
9. Variabile V17: Trovi che apprezzino le attività che organizza il servizio?

- Sì

Distribuzione di frequenza:

V17_1

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	3	10%	3	10%	0%:20%
1	28	90%	31	100%	80%:100%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 1

Mediana = 1

Media = 0.9

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.83

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 0

Scarto tipo = 0.3

Indici di forma:

Asimmetria = -2.73

Curtosi = 5.44

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 0.8 a 1.01
Scarto tipo	da 0.24 a 0.4

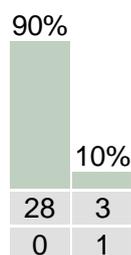
Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0

- No

Distribuzione di frequenza:

V17_2

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
0	28	90%	28	90%	80%:100%
1	3	10%	31	100%	0%:20%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 0

Mediana = 0

Media = 0.1

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.83

Campo di variazione = 1

Differenza interquartile = 0

Scarto tipo = 0.3

Indici di forma:

Asimmetria = 2.73

Curtosi = 5.44

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da -0.01 a 0.2
Scarto tipo	da 0.24 a 0.4

Probabilità di normalità della distribuzione (test di Jarque-Bera): 0

Dall'analisi della variabile V17, che vuole capire se gli utenti del servizio gradiscono le attività proposte, si evince che la maggioranza dei soggetti (90%) riporta un grado di soddisfazione positivo da parte degli utenti, contro un 10% che ritiene che questi ultimi non siano soddisfatti.

10. Variabile V19: Quali sono le attività che preferiscono?

Lessico della variabile: V19

Termine/concetto	Freq.	Percent. sui casi
Piscina	10	32%
Cinema	8	26%
Uscite	8	26%
Attivita_sportive	6	19%
Gite	5	16%
Laboratorio_teatrale	5	16%
Picnic	3	10%
Grigliate	3	10%
Cene_fuori_struttura	2	6%
Bowling	1	3%
Parchi_avventura	1	3%
Giornate_sulla_neve	1	3%
Sport	1	3%
Parchi_acquatici	1	3%
Giochi_gruppo	1	3%
Partita_calchetto	1	3%
Laboratori	1	3%
Attivita_extrascolastiche	1	3%
Attivita_esterne_alla_struttura	1	3%
Centri_estivi	1	3%
Parchi_naturali	1	3%

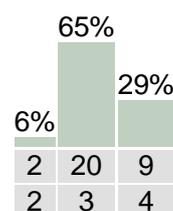
Numero parole differenti: 21. Numero casi: 31

Con la variabile V19 si voleva capire quali sono le attività preferite dagli utenti. In generale le attività preferite sono quelle svolte al di fuori della struttura, in particolare vi è maggior gradimento per attività quali piscina (32%), cinema (26%), uscite varie (26%) e attività sportive (19%).

11. Variabile V20: Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con gli operatori stipendiati?

**Distribuzione di frequenza:
V20**

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
2	2	6%	2	6%	0%:15%
3	20	65%	22	71%	48%:81%
4	9	29%	31	100%	13%:45%



Campione:

Numero di casi= 31

Indici di tendenza centrale:

Moda = 3

Mediana = 3

Media = 3.23

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.5

Campo di variazione = 2

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.55

Indici di forma:

Asimmetria = 0.05

Curtosi = -0.27

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 3.03 a 3.42
Scarto tipo	da 0.44 a 0.74

Probabilità di normalità della distribuzione
(test di Jarque-Bera): 0.946

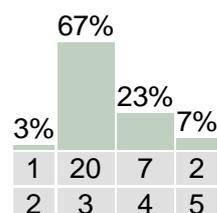
Per quanto concerne la soddisfazione degli utenti rispetto alla relazione con gli operatori stipendiati dal servizio (variabile V20), sembra che gli utenti siano mediamente soddisfatti. Infatti la maggior parte dei soggetti (65%) ritiene che gli utenti siano abbastanza soddisfatti della relazione, il 29% li ritiene molto soddisfatti e solo il 6% li giudica poco soddisfatti.

12. Variabile V21: Quanto ritieni che i ragazzi siano soddisfatti della relazione con i volontari?

13.

**Distribuzione di frequenza:
V21**

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
2	1	3%	1	3%	0%:13%
3	20	67%	21	70%	50%:83%
4	7	23%	28	93%	7%:40%
5	2	7%	30	100%	0%:20%



Campione:

Numero di casi= 30

Indici di tendenza centrale:

Moda = 3

Mediana = 3

Media = 3.33

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.5

Campo di variazione = 3

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.65

Indici di forma:

Asimmetria = 1

Curtosi = 0.78

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 3.09 a 3.58
Scarto tipo	da 0.52 a 0.87

Probabilità di normalità della distribuzione

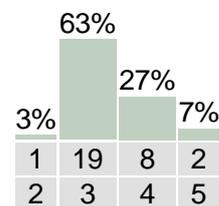
(test di Jarque-Bera): 0.056

Per quanto concerne la soddisfazione degli utenti rispetto alla relazione con i volontari del servizio (variabile V21), sembra che gli utenti siano anche qui mediamente soddisfatti (facciamo notare che 1 soggetto non ha risposto al quesito). La maggior parte dei soggetti (67%) ritiene che gli utenti siano abbastanza soddisfatti della relazione, il 23% li ritiene molto soddisfatti e solo il 3% li giudica poco soddisfatti. Si vuole sottolineare che il 7% dei soggetti ha definito gli utenti largamente soddisfatti dalla relazione con i volontari del servizio, cosa che non si è riscontrata nella variabile V20.

14. Variabile V23: Pensi di riuscire a fare un buon lavoro educativo con i ragazzi che segui nel servizio?

Distribuzione di frequenza:**V23**

Modalità	Frequenza semplice	Percent. semplice	Frequenza cumulata	Percent. cumulata	Int. Fid. 95%
2	1	3%	1	3%	0%:13%
3	19	63%	20	67%	43%:83%
4	8	27%	28	93%	10%:43%
5	2	7%	30	100%	0%:20%

**Campione:**

Numero di casi= 30

Indici di tendenza centrale:

Moda = 3

Mediana = 3

Media = 3.37

Indici di dispersione:

Squilibrio = 0.48

Campo di variazione = 3

Differenza interquartile = 1

Scarto tipo = 0.66

Indici di forma:

Popolazione:

Parametro	Int. Fid. 95%
Media	da 3.12 a 3.61
Scarto tipo	da 0.52 a 0.88

Probabilità di normalità della

distribuzione (test di Jarque-Bera): 0.144

Asimmetria = 0.85
Curtosi = 0.45

Dall'analisi della variabile V23, riguardante la percezione che i soggetti hanno del proprio lavoro, emerge che il 63% (19 casi) ritiene di svolgere il proprio lavoro educativo in una maniera abbastanza adeguata, il 27% in una maniera molto adeguata, il 7% in una maniera estremamente adeguata e solo il 3% (1 solo caso) in maniera poco adeguata.

Nel particolare considerando il sottocampione dei volontari il 50% (4 soggetti) ritiene di svolgere un lavoro educativo abbastanza adeguato, mentre un 25% (2 soggetti) ritiene di svolgerlo in maniera estremamente adeguata e solo un 12,5% (1 soggetto per ogni variabile) ritiene di svolgerlo nelle maniere “poco adeguata” e “molto adeguata”.

Per quanto riguarda invece il sottocampione degli operatori stipendiati il 65,2% (15 soggetti), ritiene di svolgere un lavoro educativo abbastanza adeguato, un 30,4% (7 soggetti) ritiene di svolgerlo in maniera molto adeguata, mentre un 4,3% (1 soggetto) non risponde.

15.2 Analisi bivariata

1. V5_1*V16 (si faccia riferimento alle domande 5 e 16 del questionario)

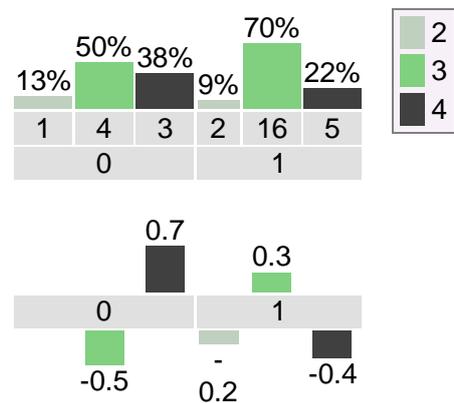
Abbiamo preso in considerazione esclusivamente la variabile V5_1, dal momento che la variabile V5_2 presenta risultati speculari a quelli della prima variabile, dal momento che nessuno ha risposto con la terza opzione.

Legenda marginale di colonna: 0=volontari, 1= operatori

Legenda marginale di riga: 2=poco volentieri, 3=abbastanza volentieri, 4=molto volentieri

**Tabella a doppia entrata:
V5_1 x V16**

V16-> V5_1	2	3	4	Marginale di riga
0	1 0.8 -	4 5.2 -0.5	3 2.1 0.7	8
1	2 2.2 0.2	16 14.8 0.3	5 5.9 0.4	23
Marginale di colonna	3	20	8	31



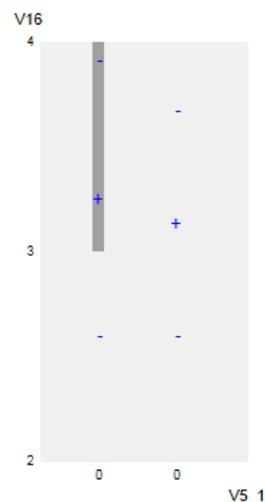
Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

Nei casi in cui il X quadro non è risultato significativo, poiché le frequenze attese sono minori di 1, abbiamo proceduto con l'analisi della varianza.

**Analisi della varianza:
V5_1 x V16**

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0	8	3.25	3.5	0.66
1	23	3.13	6.61	0.54
Intero campione	31	3.16	10.19	0.57

Eta quadro = 0.01. Significatività = 0.625.



Non abbiamo riscontrato relazioni significative tra le variabili V5 e V16.

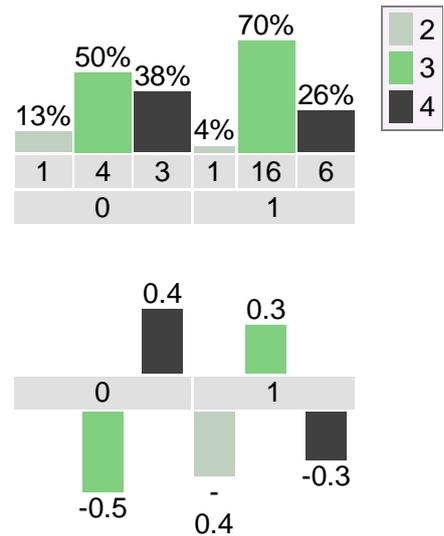
2. V5_1*V20 (si faccia riferimento alle domande 5 e 20 del questionario)

Legenda marginale di colonna: 0=volontari, 1= operatori

Legenda marginale di riga: 2=poco soddisfatti, 3=abbastanza soddisfatti, 4=molto soddisfatti

**Tabella a doppia entrata:
V5_1 x V20**

V20-> V5_1	2	3	4	Marginale di riga
0	1 <i>0.5</i> -	4 5.2 -0.5	3 2.3 0.4	8
1	1 1.5 -0.4	16 14.8 0.3	6 6.7 -0.3	23
Marginale di colonna	2	20	9	31

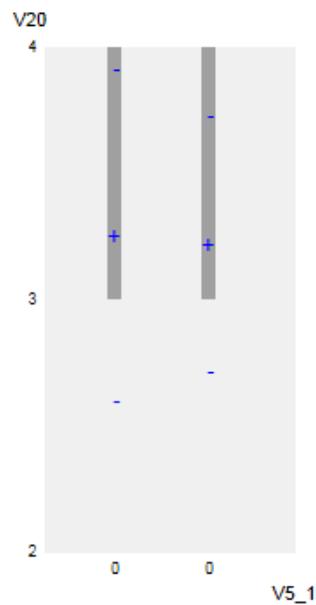


Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

**Analisi della varianza:
V5_1 x V20**

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0	8	3.25	3.5	0.66
1	23	3.22	5.91	0.51
Intero campione	31	3.23	9.42	0.55

Eta quadro = 0. Significatività = 0.89.



Visto il valore di eta quadro (0) non risulta esservi relazione significativa tra le variabili V5 e V20.

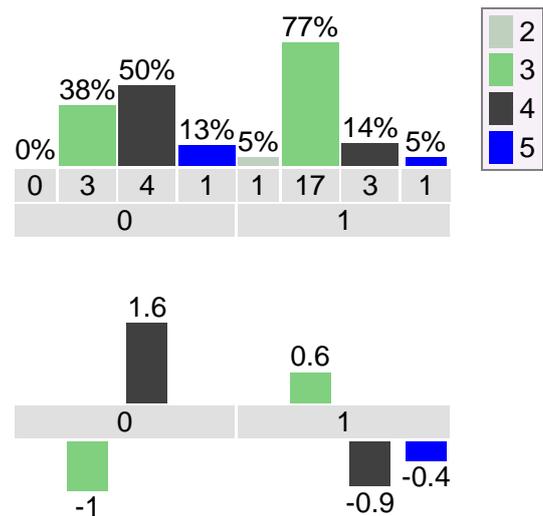
3. $V5_1^*V21$ (si faccia riferimento alle domande 5 e 21 del questionario)

Legenda marginale di colonna: 0=volontari, 1= operatori

Legenda marginale di riga: 2=poco soddisfatti, 3=abbastanza soddisfatti, 4=molto soddisfatti

**Tabella a doppia entrata:
V5_1 x V21**

V21-> V5_1	2	3	4	5	Marginale di riga
0	0 <i>0.3</i> -	3 5.3 -1	4 1.9 1.6	1 <i>0.5</i> -	8
1	1 <i>0.7</i> -	17 14.7 0.6	3 5.1 -0.9	1 1.5 -0.4	22
Marginale di colonna	1	20	7	2	30

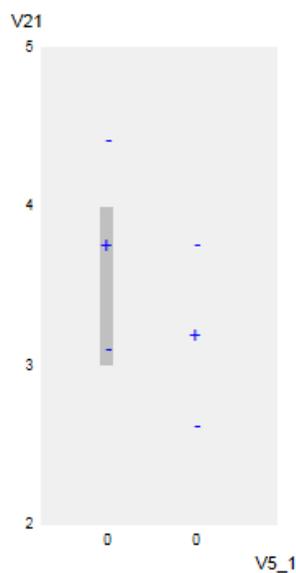


Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

**Analisi della varianza:
V5_1 x V21**

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0	8	3.75	3.5	0.66
1	22	3.18	7.27	0.57
Intero campione	30	3.33	12.67	0.65

Eta quadro = 0.15. Significatività = 0.035.



Dall'analisi della varianza sembra che ci sia una relazione significativa tra le variabili, anche se il valore di eta quadro rimane molto più vicino allo 0 che all' 1. Da questa analisi, comunque, sembra emergere che i volontari abbiano una percezione della propria relazione con gli utenti migliore rispetto a quanto percepito dagli operatori stipendiati.

È da notare che l'analisi, fatta nel punto precedente, riferita alla relazione tra utenti e operatori stipendiati (quesito n°20) non ha fatto emergere alcuna relazione significativa.

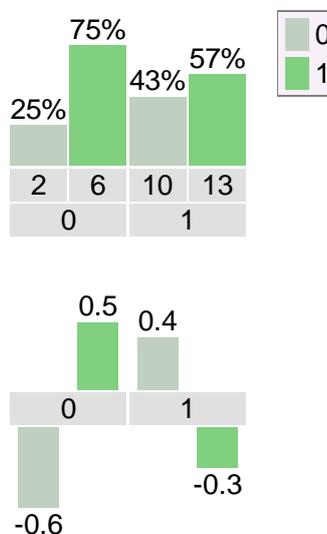
4. $V5_1 * V22_1$ (si faccia riferimento alle domande 5 e 22 del questionario)

Legenda marginale di colonna: 0=volontari, 1= operatori

Legenda marginale di riga: 0= no legame particolare, 1=sì legame particolare

Tabella a doppia entrata:
V5_1 x V22_1

V22_1-> V5_1	0	1	Marginale di riga
0	2 3.1 -0.6	6 4.9 0.5	8
1	10 8.9 0.4	13 14.1 -0.3	23
Marginale di colonna	12	19	31



X quadro = 0.85. Significatività = 0.355
V di Cramer = 0.17

Probabilità esatta (dal test di Fisher) = 0.227

Dall'analisi delle variabili V5 e V22 non è emersa una relazione significativa. Tuttavia si può notare che i volontari sembrano essere maggiormente convinti, rispetto agli operatori stipendiati, di aver instaurato un legame particolare con alcuni degli utenti.

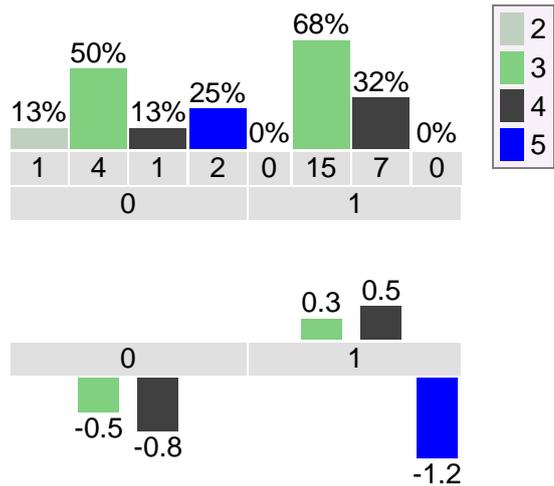
5. $V5_1 * V23$ (si faccia riferimento alle domande 5 e 23 del questionario)

Legenda marginale di colonna: 0=volontari, 1= operatori

Legenda marginale di riga: 2=poco, 3=abbastanza, 4=molto, 5=moltissimo

**Tabella a doppia entrata:
V5_1 x V23**

V23-> V5_1	2	3	4	5	Marginale di riga
0	1 <i>0.3</i> -	4 5.1 -0.5	1 2.1 -0.8	2 <i>0.5</i> -	8
1	0 <i>0.7</i> -	15 13.9 0.3	7 5.9 0.5	0 1.5 -1.2	22
Marginale di colonna	1	19	8	2	30

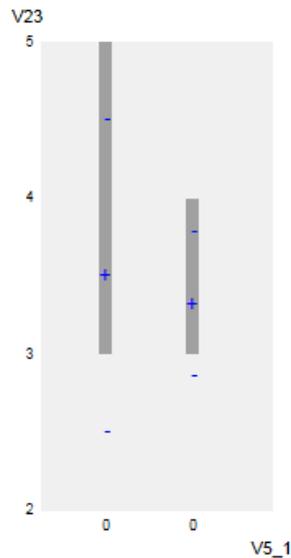


Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

**Analisi della varianza:
V5_1 x V23**

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0	8	3.5	8	1
1	22	3.32	4.77	0.47
Intero campione	30	3.37	12.97	0.66

Eta quadro = 0.01. Significatività = 0.52.



Non risulta esservi alcuna relazione significativa tra le variabili V5 e V23.

6. V8*V20 (si faccia riferimento alle domande 8 e 20 del questionario)

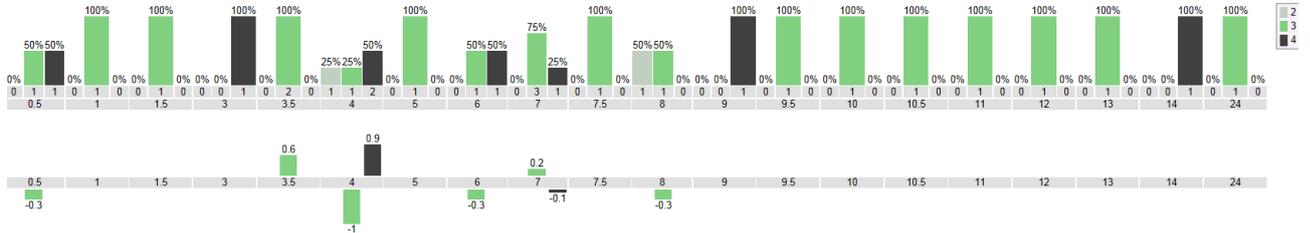
**Tabella a doppia entrata:
V8 x V20**

V20-> V8	2	3	4	Marginale di riga
0.5	0 <i>0.1</i> -	1 1.3 -0.3	1 <i>0.5</i> -	2
1	0 <i>0.1</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	1
1.5	0	1	0	1

	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
3	0	0	1	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
3.5	0	2	0	2
	0.1	1.3	0.5	
	-	0.6	-	
4	1	1	2	4
	0.3	2.7	1.1	
	-	-1	0.9	
5	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
6	0	1	1	2
	0.1	1.3	0.5	
	-	-0.3	-	
7	0	3	1	4
	0.3	2.7	1.1	
	-	0.2	-0.1	
7.5	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
8	1	1	0	2
	0.1	1.3	0.5	
	-	-0.3	-	
9	0	0	1	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
9.5	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
10	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
10.5	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
11	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
12	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
13	0	1	0	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
14	0	0	1	1
	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
24	0	1	0	1

	0.1	0.7	0.3	
	-	-	-	
Marginale di colonna	2	20	8	30

Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.



Analisi della varianza: V8 x V20

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0.5	2	3.5	0.5	0.5
1	1	3	0	0
1.5	1	3	0	0
3	1	4	0	0
3.5	2	3	0	0
4	4	3.25	2.75	0.83
5	1	3	0	0
6	2	3.5	0.5	0.5
7	4	3.25	0.75	0.43
7.5	1	3	0	0
8	2	2.5	0.5	0.5
9	1	4	0	0
9.5	1	3	0	0
10	1	3	0	0
10.5	1	3	0	0
11	1	3	0	0
12	1	3	0	0
13	1	3	0	0
14	1	4	0	0
24	1	3	0	0
Intero campione	30	3.2	8.8	0.54

Eta quadro = 0.43. Significatività = 0.959.

Non risulta esservi relazione significativa tra le variabili V8 e V20.

7. V8*V21(si faccia riferimento alle domande 8 e 21 del questionario)

**Tabella a doppia entrata:
V8 x V21**

V21-> V8	2	3	4	5	Marginale di riga
0.5	1 <i>0.1</i> -	0 1.4 -1.2	1 <i>0.5</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
1	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
1.5	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
3	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	1 <i>0</i> -	1
3.5	0 <i>0.1</i> -	2 1.4 0.5	0 <i>0.5</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
4	0 <i>0.1</i> -	1 2.8 -1.1	2 <i>1</i> -	1 <i>0.1</i> -	4
5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
6	0 <i>0.1</i> -	1 1.4 -0.3	1 <i>0.5</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
7	0 <i>0.1</i> -	4 2.8 0.7	0 <i>1</i> -	0 <i>0.1</i> -	4
7.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
8	0 <i>0.1</i> -	2 1.4 0.5	0 <i>0.5</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
9	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
9.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
10.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1
11	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.2</i> -	0 <i>0</i> -	1

	-	-	-	-	
12	0 0	1 0.7	0 0.2	0 0	1
	-	-	-	-	
13	0 0	1 0.7	0 0.2	0 0	1
	-	-	-	-	
14	0 0	0 0.7	1 0.2	0 0	1
	-	-	-	-	
24	0 0	1 0.7	0 0.2	0 0	1
	-	-	-	-	
Marginale di colonna	1	20	7	1	29

Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

Analisi della varianza: V8 x V21

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0.5	2	3	2	1
1	1	3	0	0
1.5	1	4	0	0
3	1	5	0	0
3.5	2	3	0	0
4	4	4	2	0.71
5	1	3	0	0
6	2	3.5	0.5	0.5
7	4	3	0	0
7.5	1	3	0	0
8	2	3	0	0
9	1	4	0	0
9.5	1	3	0	0
10.5	1	3	0	0
11	1	3	0	0
12	1	3	0	0
13	1	3	0	0
14	1	4	0	0
24	1	3	0	0
Intero campione	29	3.34	12.55	0.66

Eta quadro = 0.64. Significatività = 0.526.

Non risulta esservi relazione significativa tra le variabili V8 e V21.

8. $V8 \times V23$ (si faccia riferimento alle domande 8 e 23 del questionario)

**Tabella a doppia entrata:
V8 x V23**

V23-> V8	2	3	4	5	Marginale di riga
0.5	0 <i>0.1</i> -	1 1.3 -0.3	1 <i>0.6</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
1	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
1.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
3	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
3.5	0 <i>0.1</i> -	2 1.3 0.6	0 <i>0.6</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
4	0 <i>0.1</i> -	2 2.6 -0.4	0 1.1 -1.1	2 <i>0.1</i> -	4
5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
6	0 <i>0.1</i> -	1 1.3 -0.3	1 <i>0.6</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
7	0 <i>0.1</i> -	3 2.6 0.2	1 1.1 -0.1	0 <i>0.1</i> -	4
8	1 <i>0.1</i> -	1 1.3 -0.3	0 <i>0.6</i> -	0 <i>0.1</i> -	2
9	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
9.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
10	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
10.5	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
11	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1

	-	-	-	-	
12	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
13	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
14	0 <i>0</i> -	0 <i>0.7</i> -	1 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
24	0 <i>0</i> -	1 <i>0.7</i> -	0 <i>0.3</i> -	0 <i>0</i> -	1
Marginale di colonna	1	19	8	1	29

Il valore di X quadro non è significativo dato che vi sono frequenze attese minori di 1.

**Analisi della varianza:
V8 x V23**

Categoria	Numero di casi	Media	Devianza	Scarto tipo
0.5	2	3.5	0.5	0.5
1	1	3	0	0
1.5	1	3	0	0
3	1	4	0	0
3.5	2	3	0	0
4	4	4	4	1
5	1	3	0	0
6	2	3.5	0.5	0.5
7	4	3.25	0.75	0.43
8	2	2.5	0.5	0.5
9	1	4	0	0
9.5	1	3	0	0
10	1	3	0	0
10.5	1	3	0	0
11	1	3	0	0
12	1	4	0	0
13	1	3	0	0
14	1	4	0	0
24	1	3	0	0
Intero campione	29	3.34	12.55	0.66

Eta quadro = 0.5. Significatività = 0.863.

Non risulta esservi relazione significativa tra le variabili V8 e V20.

16. Conclusioni statistiche

Scopo della nostra ricerca era riuscire a stabilire se fosse presente una relazione tra le caratteristiche del personale educativo e il grado di soddisfazione dell'utenza. Questo lavoro è stato svolto andando a studiare le realtà di cinque comunità minori, per un totale di 31 figure educative intervistate.

Dall'analisi bivariata che abbiamo condotto non risultano esserci relazioni significative tra le variabili analizzate. L'unica che riporta un certo grado di significatività è quella derivante dall'incrocio delle variabili $V5_1^*V21$. Quest'unico dato però non ci consente di confermare l'ipotesi di partenza.

Dobbiamo concludere, a seguito della nostra ricerca, che non vi è relazione tra la tipologia del personale educativo e il grado di soddisfazione dell'utenza. È valida dunque l'ipotesi nulla.

La riflessione che però ci viene da fare è che con un numero maggiore di questionari e con una diversa impostazione di questi ultimi si sarebbe potuto arrivare ad un differente risultato forse significativo. Ci siamo resi conto solo al momento dell'analisi dei dati che avremmo potuto approfondire alcune questioni e raggruppare alcuni quesiti che sono risultati dispersivi e poco utili ai fini statistici.

17. Conclusioni personali

La scarsità di tempo, la difficoltà nel reperire enti disposti ad aiutarci nel nostro lavoro, hanno concorso a valutare il compito complesso, anche se riteniamo che si sia rivelato comunque importante per imparare ad applicare sul campo tecniche e strumenti appresi durante il corso.

Sicuramente con una disponibilità di tempo maggiore e una ben più ampia padronanza della materia avremmo potuto svolgere un lavoro più accurato e puntuale.

Alla luce del lavoro concluso riteniamo che il tema scelto, e il concomitante problema di ricerca proposto, non sia stato tra i più semplici da analizzare, soprattutto in relazione alle scarse risorse a disposizione.

Per condurre in maniera ottimale un compito di questo genere avremmo dovuto avere a disposizione un maggiore lasso di tempo, in modo da poter conoscere enti e servizi in maniera più approfondita, con più possibilità di incontro e dialogo con i responsabili delle strutture in modo da poter intervistare anche gli utenti, diretti interessati del nostro lavoro, senza dover dedurre considerazioni e risultati dalle risposte degli operatori.

Se l'incarico fosse stato diluito nel corso di un anno avremmo certamente avuto la possibilità di approfondire maggiormente la nostra ricerca, confrontando per esempio diverse tecniche e strumenti di rilevazione dei dati, e applicando la nostra ricerca ad un numero maggiore di utenti. In questo modo le nostre conoscenze, maggiori perchè rafforzate dal lavoro periodico e continuo, ci avrebbero permesso di realizzare considerazioni, obiezioni, pareri più accurati.

Riteniamo comunque che questo incarico sia stato una buona palestra, per imparare a stimolare la nascita di competenze a partire dalle conoscenze apprese: abbiamo imparato a relazionarci in maniera più istituzionale con gli enti a cui abbiamo dovuto far riferimento per il nostro lavoro, a lavorare in equipe per portare avanti la ricerca che prendeva forma e a confrontarci con le difficoltà di una ricerca empirica.