

Capitolo 4

Fiducia nelle istituzioni e soddisfazione per i servizi

Una indagine sui cittadini dell'Emilia-Romagna

Sommario

1. Introduzione. – 2. Conoscenza e fiducia nei diversi livelli di governo – 2.1. Conoscenza delle istituzioni. – 2.2. Conoscenza degli amministratori. – 2.3. Fiducia nelle istituzioni. – 2.4. La fiducia personale verso sindaci e presidenti di Provincia, Regione e Comunità montana e quella impersonale verso le Giunte. – 3. La soddisfazione dei cittadini per i servizi pubblici. – 3.1. Le motivazioni. – 3.2. Valutazione e soddisfazione verso i servizi. – 3.3. Chi gestisce i servizi pubblici? – 4. La valutazione e la conoscenza di alcuni uffici pubblici. – 4.1. Il fenomeno internet in Emilia-Romagna. – 5. La percezione da parte dei cittadini di alcuni problemi economici e sociali.

1. Introduzione

Nonostante la notevole attenzione posta negli ultimi anni sulla necessità di adeguare i procedimenti amministrativi e i servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche alla domanda dei cittadini, e nonostante l'enfasi posta di conseguenza sulla necessità di monitorare la soddisfazione di questi ultimi come utenti, non sono ancora molti gli studi sistematici e ripetuti nel tempo a tale riguardo. Non mancano probabilmente le indagini condotte da singole strutture o da singoli enti a fini di controllo interno. Tuttavia è raro che vengano effettuate rilevazioni che consentono di comparare il rendimento – in termini di soddisfazione degli utenti – di più amministrazioni tra loro. D'altro canto è solo dalla comparazione sincronica tra più amministrazioni dello stesso tipo e da analisi diacroniche che diano conto dell'evoluzione degli atteggiamenti degli utenti nel tempo, che le amministrazioni possono trarre indicazioni

utili per apprezzare i loro punti di forza, per focalizzare i loro fattori di debolezza e per valutare l'efficacia delle soluzioni adottate per migliorare le loro prestazioni.

La ricerca che viene qui presentata costituisce un primo tentativo di mettere a punto una strategia di monitoraggio di lungo termine degli atteggiamenti dei cittadini emiliano-romagnoli nei confronti del governo locale e regionale e del loro grado di soddisfazione nei confronti delle politiche pubbliche locali. Si tratta naturalmente solo di un primo passo il cui valore conoscitivo si accrescerà nella misura in cui la strategia di analisi verrà nel tempo perfezionata, verranno svolti approfondimenti su singoli settori e, soprattutto, nella misura in cui, reiterando i medesimi interrogativi nel tempo, sarà possibile apprezzare il cambiamento degli atteggiamenti dei cittadini in relazione a ciascuno dei settori e degli aspetti studiati.

La ricerca analizza in primo luogo il grado di conoscenza e di fiducia dei cittadini verso le istituzioni locali nel loro complesso (§ 2). Si è cercato di valutare in particolare la familiarità che i cittadini dimostrano nei confronti dei diversi livelli di governo verificando qual è il grado della loro conoscenza sia delle funzioni da essi rispettivamente svolte sia delle persone che le guidano. In pratica si è cercato di capire se e in che misura i cittadini siano in grado di differenziare e isolare le competenze amministrative di ciascun livello di governo e di attribuire quindi a ciascun ente le responsabilità che ad esso effettivamente competono. Si è cercato inoltre di verificare in che misura i cittadini siano a conoscenza dell'esistenza di forme associative tra Comuni nella gestione dei servizi (2.1). Si è cercato anche di capire se e in che misura i cittadini sappiano identificare i massimi responsabili di quegli enti, se cioè sanno chi è il sindaco del loro Comune, il presidente della Provincia, della Comunità montana e della Regione (2.2). Al tempo stesso si è cercato di verificare il grado di fiducia personale verso gli amministratori (2.4) e di fiducia impersonale verso l'operato complessivo degli enti in questione (2.3).

Una seconda serie di interrogativi a cui la ricerca risponde riguarda le caratteristiche, le motivazioni e il grado di soddisfa-

TAB. 1 *Piano di campionamento* ⁽¹⁾

		BO	FE	FO	MO	PC	PR	RA	RE	RN	Totale
Montano	a) meno di 5.000	39		23	26	15	27	2	21	1	154
	b) tra 5 e 15.000	35		17	12	0	13	8	6	5	96
	TOTALE	74		40	38	15	40	10	27	6	250
Non montano	a) meno di 5.000	13	29	4	11	47	22	5	25	10	166
	b) tra 5 e 15.000	115	43	40	95	44	55	40	108	27	567
	c) tra 15 e 50.000	86	69	13	94	0	26	47	27	42	404
	d) tra 50 e 100.000	50		100	50			50			250
	e) più di 100.000 ⁽²⁾	150	100	100	100	100	100	100	100	100	950
	Totale	414	241	257	350	191	203	242	260	179	2.337
	Totale campione	488	241	297	388	206	243	252	287	185	2.587

(1) Successivamente, all'interno di ciascuna delle classi individuate dall'incrocio tra Provincia e fascia demografica del Comune è stata operata una stratificazione del campione secondo le variabili sesso ed età. (2) Si tratta, di fatto, dei soli Comuni capoluogo.

zione dei cittadini nella loro veste di utenti dei servizi pubblici (§ 3). L'attenzione è stata rivolta in particolare a quattro settori: i servizi di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi), i servizi scolastici (servizio di mensa e scuola bus), i servizi per l'infanzia (asili nido e scuole materne), i servizi di assistenza per anziani (servizi domiciliari o in strutture residenziali oppure attività ricreative e culturali per anziani). Questi servizi sono stati selezionati in quanto rispondono ad una domanda ampia e diffusa sul territorio. Inoltre hanno la caratteristica di venire erogati sia da strutture pubbliche sia da strutture private. Infine, rispondono nel loro insieme a esigenze di cittadini di tutte le fasce di età. Per ciascun settore sono state poste ai cittadini ⁽¹⁾ domande relative alle motivazioni che hanno spinto a preferire l'offerta pubblica a quella privata (3.1), alla soddisfazione del servizio ricevuto e alle modalità di interazione con le amministrazioni responsabili per la loro erogazione in caso di difficoltà o di disservizi (3.2). Ci si è chiesti infine se e in che

(1) In questo caso, la domanda è stata rivolta sia agli utenti che hanno direttamente usufruito dei servizi considerati sia a coloro che indirettamente hanno avuto esperienza di tali servizi in quanto appartenenti al nucleo familiare dell'utente effettivo del servizio.

TAB. 2 *Conoscenza dei compiti della Provincia, valori percentuali*

	Si	No	Non so	Totale	N
Può approvare leggi?	33,9	32,3	33,8	100	2.580
Gestisce gli asili nido?	31,3	38,2	30,5	100	2.576
Promuove attività turistiche?	71,6	6,1	22,3	100	2.579

misura i cittadini siano in grado di identificare l'ente effettivamente responsabile per la gestione di ciascun servizio (3.3). Approfondendo uno dei quesiti già sviluppati in forma più generale, ci si è chiesti: a chi (o a quale istituzione) vengono attribuite, nella percezione dei cittadini, le responsabilità per i servizi che ricevono o per i disservizi che deplorano?

Una terza serie di interrogativi riguarda le valutazioni dei cittadini in merito al funzionamento di alcuni uffici interni degli enti locali (§ 4). In questo caso l'enfasi, piuttosto che sul servizio ottenuto è sul grado di efficienza, di disponibilità e di "amichevolezza" che i cittadini percepiscono negli atteggiamenti e nei comportamenti del personale pubblico. Poiché si intendeva svolgere una prima ricognizione in merito al modo in cui le amministrazioni locali comunicano con gli utenti e sono in grado di offrire risposte in maniera rapida e amichevole alle loro esigenze, una particolare attenzione è stata rivolta agli uffici esplicitamente dedicati a questo fine: l'Ufficio per le relazioni con il pubblico e lo Sportello unico per le imprese. Con lo stesso intento è stato svolto un primo approfondimento in merito alle reti civiche e più in generale all'uso di *internet* come strumento di comunicazione tra cittadini e amministrazioni locali (4.3). A tale riguardo la ricerca delinea il profilo degli utenti "tecnologicamente evoluti" in grado di utilizzare questo nuovo strumento per interagire con la pubblica amministrazione e per raccogliere informazioni.

Anche al fine di mettere in evidenza in quali settori dell'intervento pubblico locale i cittadini colgano delle lacune o si attendano un più forte impegno, vengono forniti dati in merito alla percezione dell'importanza attribuita ad alcuni problemi di carattere amministrativo, economico e sociale (§ 5).

La ricerca è stata condotta mediante interviste telefoniche rivolte ad un campione di 2.587 individui rappresentativo della

TAB. 3 *Conoscenza dei compiti della Regione, valori percentuali*

	Si	No	Non so	Totale	N
Interviene in materia di sicurezza e ordine pubblico?	46,4	21,1	32,5	100	2.578
Promuove la formazione professionale?	74,9	4,4	20,7	100	2.578
Interviene negli aiuti alle imprese?	67,1	5,4	27,5	100	2.576

popolazione della Regione Emilia-Romagna per sesso, età e dimensione del Comune di residenza. In particolare, dopo aver assicurato una omogenea copertura dei residenti in Comuni di tutte le altre classi dimensionali (distintamente, in tutte e nove le Province della Regione), sono state programmate un minimo di cento interviste per ciascun Comune con più di 100.000 abitanti (vedi tabella 1). Cosicché il campione consente di effettuare in maniera affidabile comparazioni tra le 9 Province, tra i Comuni compresi nelle classi dimensionali indicate di seguito e consente altresì di effettuare comparazioni dirette tra i 9 Comuni maggiori, i quali coincidono peraltro con i capoluoghi di Provincia.

2. *Conoscenza e fiducia nei diversi livelli di governo*

Qual è il rapporto dei cittadini dell'Emilia-Romagna con le amministrazioni e i loro amministratori?

Per comprendere come vengano percepite le istituzioni e utilmente fruiti i servizi erogati si è ritenuto interessante innanzitutto indagare il livello di cognizione, da parte dei cittadini emiliano romagnoli, delle principali funzioni delle amministrazioni locali e di alcune recenti innovazioni quali le gestioni associate di servizi.

Successivamente l'attenzione si è concentrata sulla capacità effettiva di identificare, ai diversi livelli istituzionali, gli amministratori e i loro rispettivi compiti. Su queste basi, si è proceduto all'analisi della relazione fiduciaria che i cittadini hanno instaurato sia verso le istituzioni sia nei confronti dei loro amministratori.

TAB. 4 *Conoscenza dei compiti della Comunità montana, valori percentuali*

	Si	No	Non so	Totale	N
Interviene in materia di sicurezza e ordine pubblico?	21,0	46,0	33,0	100	251
Interviene a tutela dell'ambiente?	85,4	3,6	11,0	100	252

2.1. *Conoscenza delle istituzioni*

In quale misura i cittadini conoscono le istituzioni dei diversi livelli di governo? Si è cercato di capire il grado di familiarità verso le funzioni esercitate dagli enti (Provincia, Comunità montana e Regione) attraverso la formulazione di alcune specifiche domande.

Per verificare il grado di conoscenza delle funzioni della Provincia sono stati formulati tre quesiti con i quali si chiedeva se la Provincia può approvare leggi, se gestisce gli asili nido e se promuove le attività turistiche ⁽²⁾. L'impressione complessiva che si ricava dalle risposte è di una scarsa conoscenza dei compiti di questo ente (tab. 2); infatti emerge, da un lato, l'alta percentuale di "non so" espressa ⁽³⁾ e dall'altro la percentuale – circa un terzo – di chi ha riconosciuto come false le funzioni effettivamente attribuite. Sebbene sia diffusa l'opinione corretta che la Provincia promuova attività legate al turismo (71,6%) rimane tuttavia una consistente quota di persone che non sanno rispondere (22,3%). Inoltre, di fronte a due domande "trabocchetto" (si chiedeva se la Provincia può approvare leggi e se gestisce gli asili nido) il campione si è diviso equamente tra chi rispondeva positivamente, chi negativamente e chi non sapeva esprimersi. Questo fatto indica la scarsa sicurezza dei cittadini

(2) Le prime due sono funzioni fittizie, mentre solo l'ultima è effettiva.

(3) Elaborazioni successive confermeranno una quota consistente di persone che non hanno un'opinione in proposito sia nel ricordare il nome del Presidente della Provincia (indicatore di conoscenza degli amministratori) – tab. 7 – sia il livello di fiducia nei confronti del Presidente e dell'operato della Giunta provinciale (indicatore di fiducia sia personale che impersonale) – tab. 12.

TAB. 5 *Indici di conoscenza delle funzioni della Regione, della Provincia e della Comunità montana*

	Regione	Provincia	Comunità montana
Molto informato	15,3	14,2	25,5
Abbastanza informato	49,4	32,0	41,4
Poco informato	19,0	35,8	23,5
Per niente informato	16,3	18,1	9,6
Totale	100	100	100
N	2.573	2.571	260

nell'individuare correttamente le funzioni dell'ente provinciale, confermando una ipotesi largamente diffusa sul permanere di una modesta visibilità dell'amministrazione provinciale che determina in ampie fasce della popolazione una incertezza circa i suoi compiti e funzioni.

L'idea di introdurre alcune domande allo scopo di verificare le conoscenze dei cittadini è stata adottata anche per quanto riguarda le funzioni della Regione. È stato chiesto se la Regione si esprime in materia di ordine pubblico, se interviene nella formazione professionale e nell'erogazione degli aiuti alle imprese ⁽⁴⁾. I risultati dell'indagine (tab. 3) suggeriscono che i cittadini possiedono una discreta conoscenza delle funzioni dell'amministrazione regionale, visto che le risposte corrette superano i due terzi per ciascuna delle domande poste. Vi è infine da notare come solo un quinto dei rispondenti abbia correttamente risposto all'unica domanda relativa ad una funzione fittizia. In altre parole, solo un cittadino su cinque sa che la Regione non ha competenze in materia di ordine pubblico a fronte di quasi il 50% di chi invece ha attribuito all'ente regionale tale funzione. A questo proposito è interessante notare l'emergere di due differenze tra i rispondenti relative al titolo di studio e al genere. In generale, il livello di conoscenza relativo alla prima funzione presa in esame cresce con il livello di istruzione (24% di risposte corrette tra chi possiede un diploma di scuola superiore rispetto al 37% di chi

(4) La prima costituisce una domanda "trabocchetto", mentre le ultime due si riferiscono a funzioni reali.

possiede una laurea) e gli uomini sembrano più informati delle donne (27,4% rispetto al 15,2%). Si noti poi come la differenza di genere non solo permane a parità di titolo di studio, ma aumenta in modo consistente dato che il 46% degli uomini laureati risponde nel modo corretto rispetto al 28% delle donne. Analizzando poi il grado di conoscenza riguardante gli interventi della Regione in materia di aiuti alle imprese, esso è maggiormente influenzato dalla posizione lavorativa dell'intervistato più che dal genere. Infatti, i lavoratori autonomi sono quelli che riportano la percentuale più consistente di risposte corrette (79,5%) senza significative differenze tra uomini e donne. Questi risultati inducono a sostenere che la lacuna di informazione rispetto alle funzioni degli enti pubblici venga colmata in misura direttamente proporzionale agli interessi concreti delle diverse categorie di cittadini, come ad esempio nel caso dei lavoratori autonomi interessati alle opportunità e incentivi offerti dalla Regione. In questa direzione una ulteriore conferma viene dalla differenza relativa all'età tra i lavoratori autonomi stessi: il 93,5% di chi ha meno di 30 anni è a conoscenza degli aiuti alle imprese erogati dalla Regione rispetto al 64,5% di chi ha un'età compresa tra i 30 e i 54 anni.

Analogamente, sono state formulate alcune domande per verificare la conoscenza delle funzioni della Comunità montana. È stato chiesto se la Comunità montana ha competenza in materia di ordine e sicurezza pubblica e di salvaguardia delle risorse del territorio (tab. 4) ⁽⁵⁾. Solo in quest'ultimo caso la grande maggioranza ha dato risposta affermativa (85,5%) contenendo all'11% coloro che non hanno saputo fornire una risposta. Anche con riferimento alle competenze in materia di ordine pubblico le risposte corrette sono state la maggioranza: il 45,5% ha risposto che la Comunità montana non si occupa di ordine e di sicurezza pubblica. Al fine di sintetizzare le conoscenze che i cittadini possiedono in relazione alle funzioni delle istituzioni locali sono stati costruiti degli indici di informazione ⁽⁶⁾ (tab. 5). Le

(5) In questo caso, la prima è relativa ad una funzione fittizia, mentre la seconda si riferisce in generale ad una funzione reale.

(6) È stato costruito l'indice di informazione sulle funzioni della Regione come la

TAB. 6 *Verifica delle risposte alla domanda “Lei sa se il suo Comune è associato ad altri per la gestione di servizi?” in base all’effettiva partecipazione del Comune di residenza ad una forma associativa (Unione di Comuni o associazione intercomunale)*

Partecipa a gestioni associate?	In Comuni		In Comuni non		In Comuni non		Totale	N
	Di cui associati ad altri		associati ad altri		associati ad altri			
	%	N	%	N	%	N		
Si	43,8	458	79,2	351	20,8	92	100	443
No	18,7	196	32,8	62	67,2	127	100	189
Non so	37,5	392	77,5	294	22,5	85	100	379
Totale	100	1.046						1.011

funzioni della Regione risultano essere maggiormente riconosciute dai cittadini, in particolare, rispetto a quelle provinciali. Inoltre, è da sottolineare la buona percentuale di abitanti in Comunità montane che sono al corrente delle sue funzioni.

In questo ultimo caso, gli intervistati rivelano un forte senso di appartenenza che si tramuta in interesse per le istituzioni e le attività locali; il legame identitario col territorio favorisce certamente un’attenzione più precisa e puntuale verso le funzioni di governo locale.

Le forme associative tra Comuni. Dal 1996 sono state avviate in Emilia-Romagna forme associative stabili tra Comuni; è possibile quindi a questa distanza di tempo domandarsi se e in quale misura i cittadini abbiano percezione e informazione di tali esperienze e quali siano i giudizi in proposito.

Sebbene sia data la possibilità a tutti i Comuni di essere *partner* di gestioni associate, questa opportunità è particolarmente consona ai Comuni più piccoli i quali avviano la sperimentazione di gestione associata nel tentativo di ovviare ad una relativa carenza di risorse del singolo Comune o a problemi di razionalizzazione delle attività per un’ottimizzazione dei servizi.

L’attenzione è stata pertanto rivolta alle dimensioni medio-

somma dei punteggi ottenuti individualmente nelle domande relative ai compiti della Regione. Analogamente si è proceduto per gli indici relativi alla Provincia e alla Comunità montana.

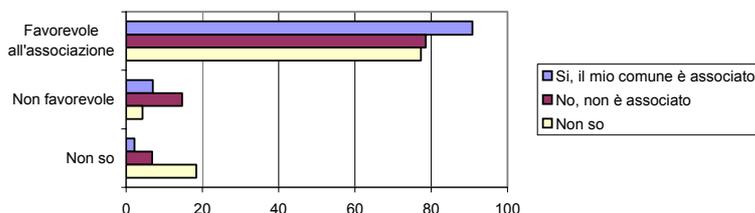


FIG.1 *Disposizione verso le gestioni associate in base alla conoscenza dell'attuale partecipazione del Comune di residenza a forme associative*

piccole, formulando alcune domande specifiche a coloro che abitano in Comuni con meno di 15mila abitanti.

Innanzitutto, si è voluto indagare sul livello di conoscenza dei cittadini riguardo alla effettiva partecipazione del proprio Comune ad iniziative associate di gestione.

Un primo risultato sul quale gli amministratori locali è bene che riflettano è relativo alla consistente percentuale di cittadini che non hanno conoscenze in proposito: quasi i due quinti (37%) non hanno saputo dare una risposta in merito.

Accanto a questo dato emerge tuttavia che la maggioranza del campione ha dichiarato di essere a conoscenza, nel 42,9% dei casi, del fatto che il proprio Comune si è associato ad altri per gestire alcuni servizi a fronte del 18,3% che invece afferma che il suo Comune non partecipa ad iniziative di questo tipo.

L'aspetto forse più interessante è però legato alla verifica dei precedenti risultati attraverso il controllo dell'effettiva lista di Comuni che partecipano a tali iniziative (tab. 6). Il 79,2% di chi ha dichiarato di essere al corrente delle gestioni associate avviate tra il proprio Comune e altri limitrofi, è residente in un Comune dove l'esperienza è stata realmente avviata e dunque la risposta risulta coerente alla realtà.

Il 20,8% riteneva invece erroneamente che il Comune partecipasse a questo tipo di gestioni. Infine, tra chi ha sostenuto che il proprio Comune non partecipa a forme stabili di gestioni asso-

ciate, solo il 32,8% ha risposto correttamente.

Quest'ultimo dato ci indica che il nuovo tipo di azioni intraprese dai Comuni per poter ottimizzare i servizi non viene ancora sufficientemente comunicato e reso noto ai propri cittadini. Nella stessa direzione è la più alta percentuale di chi non ha saputo esprimere un'opinione in merito tra gli abitanti di Comuni associati tra di loro. Il 77,5% di chi non ha saputo rispondere vive in Comuni dove sono partite iniziative di questo tipo accanto al 22,5% di chi non si è espresso nei Comuni non associati.

In generale, si può notare una disposizione favorevole verso l'associazione di Comuni dato che l'81,6% esprime un parere favorevole a riguardo. In particolare, il 77,3% di chi non sapeva se il proprio Comune fosse associato ad altri è comunque favorevole ad iniziative di questo tipo, mentre chi ha risposto di sapere che il Comune era associato ad altri Comuni è favorevole nel 90% dei casi (fig. 1).

Per chi invece si è detto contrario alla gestione associata i motivi sembrano essere chiari: si preferisce avere un Comune autonomo e indipendente da altri (45,9%) e si ha la convinzione che la gestione associata non porti a cambiamenti significativi (40,5%). Interessante notare la differenza riferita alla classe dimensionale.

Gli abitanti di paesi con meno di 5mila abitanti sono contrari alla gestione associata in misura maggiore per il primo motivo (69,2%), mentre solo il 19,2% pensa che non possano esserci cambiamenti con questo tipo di iniziative.

Al contrario, il 52% di chi abita in Comuni con una popolazione tra i 5 e i 15mila abitanti è convinto che tali gestioni non possano migliorare la situazione accanto al 33% di coloro che preferiscono avere un Comune autonomo nelle sue decisioni.

TAB. 7 Risposte alla domanda "Lei sa chi è attualmente il...?"

	Si	Adesso che me lo dice, lo sapevo	Mai saputo	Non so/ Non risponde	Totale	N	Diff. Si/mai saputo
Sindaco	75,2	20,3	3,8	0,7	100	2.587	+69,9
Presidente della Provincia	23,0	47,3	28,1	1,6	100	2.587	-5,1
Presidente della Regione	23,0	39,9	34,8	2,3	100	2.587	-11,8
Presidente della Comunità montana	20,8	33,3	41,2	4,7	100	255	-20,4

TAB. 8 Cittadini che hanno correttamente ricordato il nome rappresentante degli esecutivi, valori percentuali per Provincia

	Sindaco	Pres. Provincia	Pres. Regione	Pres. Comunità montana
BO	80,3	29,4	33,3	6,8
FE	67,2	13,6	19,1	-
FO	72,0	17,3	22,1	11,6
MO	71,3	15,3	18,2	10,8
PC	72,2	37,5	14,2	50,0
PR	79,5	34,4	19,4	48,8
RA	72,2	11,3	26,4	25,0
RE	83,0	29,4	22,3	35,3
RN	70,1	12,7	15,6	16,7

2.2. Conoscenza degli amministratori

Un altro profilo di indagine riguarda il grado di conoscenza che i cittadini possiedono degli amministratori locali. I cittadini conoscono il nome del loro sindaco più di quanto conoscano quello del presidente di Provincia, Regione e Comunità montana. Se questo risultato, in generale, può essere considerato ovvio, meno scontate sono le percentuali che definiscono il grado di conoscenza: solo 2 intervistati su 10 dichiarano di sapere il nome dell'attuale presidente (di Provincia, Regione e Comunità montana). Consistente è la percentuale di chi ammette di non aver "mai sentito nominare" il presidente anche dopo che

l'intervistatore ha ricordato chi ricopre quella carica: 28,1% per la Provincia, 34,8% per la Regione e 41,2% per la Comunità montana. In generale, il livello di governo comunale e la figura del sindaco si confermano le più riconosciute dai cittadini, come ci suggerisce la differenza percentuale negativa tra coloro che conoscono il nome del sindaco e chi ammette di non averlo mai saputo.

Cerchiamo ora di valutare più nel dettaglio la conoscenza degli amministratori ai diversi livelli di governo e le variabili che possono incidere su un maggiore o minore interesse dei cittadini a seguire e aggiornarsi su temi di politica locale.

I cittadini intervistati sono stati in grado di individuare correttamente il nome del loro Sindaco nel 75,2% dei casi e il 20,3% lo ricorda dopo averlo sentito nominare (tab. 7). Alcune variabili, come ad esempio l'età, il titolo di studio e la classe occupazionale, aiutano a descrivere i cittadini che ricordano il nome del Sindaco. I giovani con meno di 30 anni sembrano meno coinvolti – visto che tra di loro chi conosce il nome del Sindaco è solo il 71,6% rispetto al 77,7% di chi appartiene alla fascia centrale di età (30-54 anni). La percentuale di chi risponde correttamente cresce proporzionalmente al titolo di studio, passando dal 69,1% di chi possiede una licenza media, al 79,1% di chi possiede il diploma di scuola superiore all'87,7% di chi è laureato, indicando che il titolo di studio rappresenta una variabile che contribuisce a caratterizzare chi si tiene aggiornato sulla vita della propria amministrazione di appartenenza. Anche la frequenza con cui si legge un quotidiano risulta essere un ulteriore indicatore del livello di conoscenza del primo cittadino del Comune di residenza. Infatti, anche a parità di titolo di studio, la proporzione di chi ricorda il nome del Sindaco aumenta tra chi legge spesso: l'85% di chi legge un quotidiano più di 5 volte la settimana rispetto al 61,7% di chi non legge mai. La classe occupazionale ⁽⁷⁾ sembra

(7) Per poter ottenere una classificazione sintetica che riflettesse le diverse posizioni lavorative degli intervistati, si sono definiti alcuni raggruppamenti sulla base della qualifica professionale: operai (operai salariati di tutti i settori produttivi); ceti medi dipendenti (impiegato, insegnante, impiegato direttivo/quadro); ceti medi autonomi (lavoratore autonomo/artigiano, titolare o coadiuvante impresa familiare); ceti superiori (diri-

inoltre determinare un diverso grado di conoscenza: circa l'80% dei ceti superiori e dei ceti medi dipendenti conosce il sindaco a fronte del 73,6% dei ceti medi autonomi e del 68,5% degli operai.

Analogamente sono state indagate le variabili per le quali emergono differenze rilevanti nella conoscenza di chi detiene la carica di presidente della Provincia. È già stato sottolineato come la conoscenza di chi sia alla guida di Provincia e di Regione sembri più labile di quella del Comune. Si noti, in particolare, che quasi un terzo degli intervistati dichiara di non aver mai "sentito" il nome del Presidente della Provincia. A tale proposito emerge una differenza di genere, dato che su 10 cittadini che non conoscevano – al momento dell'intervista – il Presidente della Provincia, 6 erano donne. Tale differenza viene confermata anche dal fatto che un numero quasi doppio di donne non ha saputo rispondere alla domanda (65,9% rispetto al 34,1% degli uomini). Anche in questo caso, il titolo di studio è direttamente legato alla percentuale di chi ha individuato correttamente il nome del Presidente: più alto è il titolo posseduto, maggiore il numero di risposte corrette (16,1% tra chi ha la licenza media, 26% tra chi possiede un diploma di scuola superiore e 41,6% di chi ha una laurea). È interessante notare che le differenze di genere rimangono anche a parità di titolo di studio; ad esempio, tra chi ha la licenza media solo il 9,5% delle donne ha saputo rispondere rispetto al 23,9% degli uomini, tra chi possiede il diploma di scuola superiore si hanno rispettivamente percentuali del 18,9% e del 33% e tra chi possiede una laurea le percentuali sono del 36,3% e del 47%. La posizione lavorativa sembra indicare ulteriori differenze: circa il 30% dei dipendenti pubblici e dei lavoratori autonomi hanno risposto correttamente rispetto al 16,1% degli studenti e al 20,6% dei dipendenti privati.

Per quanto riguarda la conoscenza del Presidente della Regione, come già detto solo due persone su dieci ne hanno saputo indicare correttamente il nome, mentre quattro su dieci lo hanno

gente, alto funzionario, docente universitario, libero professionista, imprenditore individuale).

ricordato dopo averlo sentito nominare. Interessante sottolineare che la quota di chi non ha saputo esprimersi sia ancora più alta rispetto al caso della Provincia (34,8% contro il 28,1%). Nel complesso si tratta di dati piuttosto sorprendenti, soprattutto se si tiene conto della recente riforma elettorale che ha portato all'elezione diretta del Presidente della Regione.

Anche in questo caso esaminato, come in quello della Provincia, emerge una differenza di genere dato che gli uomini (30,2%) che ricordano il nome del Presidente della Regione sono quasi il doppio delle donne (16,3%). Al crescere del titolo di studio posseduto e della dimensione del Comune, crescono le percentuali di chi indica correttamente il nome del Presidente. Ad esempio, la percentuale di chi ricorda il nome cresce dal 17,6% di chi ha la licenza media al 38,1% di chi possiede una laurea; e dal 16,6% di chi vive in Comuni con meno di 5000 abitanti al 30,1% degli abitanti in Comuni con più di 100mila abitanti.

Anche la classe occupazionale sembra essere una variabile importante: il 30,9% degli appartenenti ai ceti "superiori" e il 29,1% dei ceti medi dipendenti risponde correttamente rispetto al 20% dei ceti medi autonomi e al 14,6% degli operai. Infine, come nei precedenti casi, si può con certezza affermare che l'informazione acquisita attraverso l'abitudine alla lettura dei quotidiani assume un peso rilevante: chi legge un quotidiano più di 5 volte a settimana ricorda il nome del presidente in misura tripla a chi non lo legge mai, rispettivamente 35,5% e 11,5%. Un'ultima considerazione è legata alla opinione politica desunta dalla scelta di voto dell'intervistato: su 100 elettori dell'Ulivo 38 individuano correttamente il nome del Presidente della Regione rispetto al 20% degli elettori della Casa delle Libertà.

Il nome del Presidente della Comunità montana è noto soltanto a due cittadini su dieci residenti in Comuni di montagna, mentre il 41,2% non è al corrente di chi sia il Presidente della loro Comunità. Questo risultato potrebbe sembrare in contrasto con il buon grado di informazione degli abitanti delle Comunità Montane sulle funzioni dell'ente di cui si è parlato in precedenza. Vi è da ritenere che in questi contesti, anche in ragione del

TAB. 9 *Distribuzioni di frequenza per le domande "Vorremmo sapere quanta fiducia ha nell'operato degli attuali esecutivi attualmente in carica?"*

	Governo	Giunta Regione	Giunta Provincia	Giunta Comune
Molta / abbastanza	34,2	59,3	57,6	60,2
Poca / per nulla	59,8	23,7	26,6	33,8
Non so	4,5	15,8	14,6	5,1
Non risponde	1,5	1,2	1,2	0,9
Totale	100	100	100	100
N	2.587	2.587	2.587	2.587

fatto che il Presidente della Comunità montana non è eletto direttamente, il legame che i cittadini sviluppano col territorio e con le iniziative economiche e culturali attivate dall'ente locale non passa necessariamente attraverso la conoscenza del vertice politico, ma piuttosto attraverso una efficace rappresentazione delle funzioni e attività utili e concrete messe in campo dall'amministrazione, di cui i territori della montagna hanno, più di altri, bisogno.

2.3. Fiducia nelle istituzioni

Dopo aver analizzato la familiarità che i cittadini manifestano con i diversi livelli di governo attraverso il loro grado di conoscenza circa le funzioni delle istituzioni e verso gli amministratori, è interessante affiancare l'analisi del rapporto fiduciario instaurato dagli abitanti della Regione Emilia-Romagna con le istituzioni e i loro amministratori.

Una prima evidente osservazione riguarda la differenza nel grado di fiducia nutrita verso il livello di governo nazionale rispetto ai governi regionale e locali (Province e Comuni): il primo è decisamente inferiore al secondo (tab. 9). Si nota che il 34,2% degli intervistati ha molta o abbastanza fiducia nel governo nazionale, mentre quasi i due terzi (59,3%) degli elettori ripone poca o per niente fiducia nel governo a livello nazionale. Al contrario, la maggioranza degli intervistati dimostra di essere positivamente disposta verso i livelli di governo periferici. Infat-

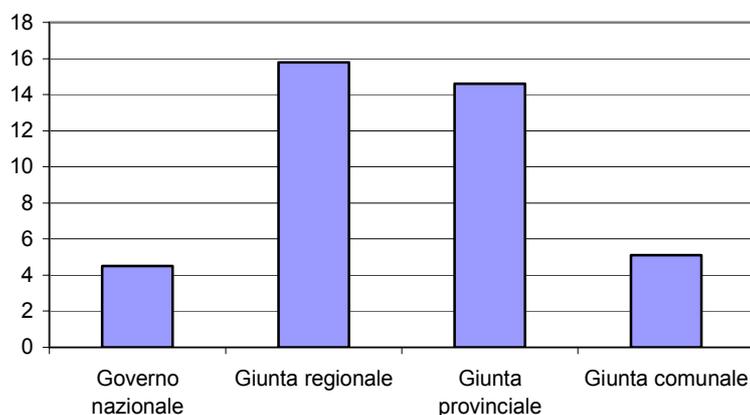


FIG. 2 *Cittadini che non hanno saputo rispondere alla domanda “Quanta fiducia ha nell’operato delle seguenti coalizioni di governo?”*

ti, il 59,3% ha molta fiducia nella giunta regionale, il 57,6% in quella provinciale e il 60,2% in quella comunale.

Un aspetto interessante è dato da chi non ha voluto rispondere e da chi non ha saputo rispondere. In particolare, la quota di coloro che non hanno saputo esprimere un’opinione in merito al grado di fiducia nutrita verso le istituzioni di governo è attorno al 5% nel caso dei governi nazionale e comunale, mentre sale al 15% nei confronti della Regione e della Provincia (fig. 2). Questi risultati possono essere considerati come indicatori di conoscenza delle istituzioni che vanno a completare il quadro delineato nei paragrafi precedenti. Da un lato, l’indecisione nel fornire una risposta nel caso delle istituzioni del governo regionale e provinciale sembra essere sostenuta da una minore conoscenza di tali livelli di governo e, quindi, da un maggiore disinteresse verso le loro funzioni e le loro politiche. Sebbene intuitivo, questo dato è supportato dai risultati di ricerca che indicano come tra chi è poco informato sulle funzioni della Regione il 32% non riesca ad esprimersi in termini di fiducia rispetto al 10,4% di chi

TAB. 10 *Livelli di fiducia verso le istituzioni locali, valori percentuali per alcune coalizioni e singoli partiti*

	Alta	Medio- alta	Medio- bassa	Bassa	Totale	N
Ulivo	60,4	19,4	11,5	8,7	100	618
DS	62,7	19,0	9,6	8,7	100	415
Margherita	60,7	12,4	15,7	11,2	100	89
Casa della Libertà	42,4	22,4	15,9	19,4	100	339
FI	44,6	22,5	15,4	17,5	100	239
AN	33,3	29,2	12,5	25,0	100	72

è invece molto informato (lo stesso si ripete per la Provincia e la Comunità montana). Come abbiamo notato, questo è confermato dalle risposte alle domande relative alla conoscenza del sindaco e dei presidenti di Regione, Provincia e, quando il caso, Comunità montana. Dall'altro lato, la maggiore proporzione di cittadini che esprime un giudizio negativo verso l'amministrazione comunale unito al minor numero di senza opinione sembrano indicare che comunque il cittadino ha un'idea e un'opinione personale in proposito nati da una conoscenza più diretta, positiva o negativa che essa sia. Per ottenere un quadro sintetico del livello di fiducia nutrito verso le istituzioni, è stato costruito un indice volto a misurare il grado di fiducia verso i livelli di governo regionale, provinciale e comunale ⁽⁸⁾. Un dato interessante, anche se prevedibile, riguarda l'affiliazione politica degli elettori. Infatti si distinguono chiaramente gli elettori del centrodestra da quelli del centrosinistra in termini di fiducia riposta verso le istituzioni locali (tab. 10). Ad esempio, su 100 elettori dell'Ulivo 60 hanno un'elevata fiducia nelle istituzioni locali a fronte dei 42 elettori della Casa delle Libertà; in particolare si notano alcune, ancorché marginali, differenze anche all'interno della coalizione stessa: su 100 elettori di Forza Italia solo 44 hanno un'elevata fiducia, Alleanza Nazionale ne ha 33, mentre su 100 elettori della Margherita 60 ha un alto livello di fiducia e lo stesso vale per 63 che votano Democratici di sinistra.

(8) Per misurare il grado di fiducia è stato costruito un indice di tipo additivo ottenuto dalla somma dei punteggi delle singole variabili che misurano rispettivamente il livello di fiducia nutrito nei confronti dell'istituzione regionale, provinciale e comunale.

TAB. 11 *Livelli di fiducia nelle istituzioni locali nelle città capoluogo della Regione, valori percentuali*

Fiducia	BO	FE	FO	MO	PC	PR	RA	RE	RN
Alta	42,9	45,8	56,4	64,0	10,2	57,3	71,6	66,7	48,5
Medio-alta	31,7	16,7	16,4	11,2	20,4	14,6	2,7	5,6	10,6
Medio-bassa	9,0	12,5	12,7	6,7	26,5	12,4	6,8	8,3	12,1
Bassa	16,4	25,0	14,5	18,0	42,9	15,7	18,9	19,4	28,8
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100	100
N	150	100	100	100	100	100	100	100	100

Un'ultima differenza rilevante in termini di fiducia nelle istituzioni emerge tra i Comuni capoluogo della Regione. I dati (tab. 11) indicano come ci sia uno scarto tra le città di Ravenna e Reggio Emilia, da un lato, e Bologna e Piacenza, dall'altro. Infatti, la percentuale di coloro che nutrono un'elevata fiducia cresce dal 42,9% delle ultime due a valori del 66,7% per Reggio Emilia e del 71,6% per Ravenna. Complessivamente, si può comunque notare come si possa riscontrare in tutti i capoluoghi, che poi corrispondono alle città maggiori con più di 100mila abitanti, un buon livello di fiducia. Aggregando i primi due livelli del nostro indice di fiducia risulta che su 100 abitanti di ogni capoluogo, a Bologna, Forlì, Modena, Parma, Ravenna, Reggio Emilia sono più di 70 quelli che nutrono un consistente grado di fiducia.

2.4. La fiducia personale verso sindaci e presidenti di Provincia, Regione e Comunità montana e quella impersonale verso le Giunte

Dopo aver analizzato la percezione e la fiducia che i cittadini hanno nei confronti delle istituzioni dei livelli di governo locale e il grado di conoscenza delle loro funzioni e dei loro amministratori, prendiamo in considerazione la relazione fiduciaria che gli elettori hanno con i propri amministratori. Su queste basi è possibile così effettuare una comparazione con il grado di fiducia verso gli organismi esecutivi. I dati (tab. 12) confermano chiaramente quanto era emerso a proposito dei livelli di conoscenza dei *leader* eletti ai vertici degli esecutivi.

TAB. 12a *Livelli di fiducia personale nei confronti del Sindaco, del Presidente di Provincia, di Regione e di Comunità montana (percentuali di riga per tutto il campione, per chi conosce e per chi non conosce la figura istituzionale di riferimento)*

	Molta e abbastanza	Poca e per nulla	Non so
Sindaco	64,5	26,2	9,3
<i>Base: Solo chi lo conosce</i>	66,8	28,6	4,6
<i>Base: chi non lo conosce</i>	27,1	11,5	61,5
Presidente della Provincia	44,0	13,6	42,4
<i>Base: Solo chi lo conosce</i>	70,3	16,2	13,1
<i>Base: Solo chi non lo conosce</i>	14,6	8,4	76,0
Presidente della Regione	42,5	10,5	47,0
<i>Base: Solo chi lo conosce</i>	76,7	11,6	11,7
<i>Base: Solo chi non lo conosce</i>	13,8	6,8	79,4
Presidente della Comunità montana	45,9	9,9	44,2
<i>Base: Solo chi lo conosce</i>	71,7	18,9	9,4
<i>Base: solo chi non lo conosce</i>	16,2	3,8	78,1

TAB. 12b *Livelli di fiducia impersonale nell'operato della Giunta comunale, provinciale, regionale e della Comunità montana (percentuali di riga per tutto il campione, per chi conosce e per chi non conosce la figura istituzionale di riferimento)*

	Molta e abbastanza	Poca e per nulla	Non so
Giunta comunale	60,7	34,1	5,2
<i>Base: Solo chi conosce il sindaco</i>	61,9	34,4	3,7
<i>Base: chi non lo conosce</i>	57,3	27,9	14,8
Giunta provinciale	58,3	26,9	14,8
<i>Base: Solo chi conosce il presidente</i>	66,9	23,4	9,6
<i>Base: Solo chi non lo conosce</i>	53,8	28,0	18,2
Giunta regionale	60,0	24,0	16,0
<i>Base: Solo chi conosce il presidente</i>	70,8	20,8	8,4
<i>Base: Solo chi non lo conosce</i>	54,5	24,3	21,2
Giunta della Comunità montana	54,9	11,4	31,4
<i>Base: Solo chi conosce il presidente</i>	71,7	15,1	13,2
<i>Base: solo chi non lo conosce</i>	35,2	10,5	51,4

Nonostante l'elezione diretta dei Presidenti di Provincia e Regione, queste figure sono ancora poco note ai cittadini e in coerenza con tale dato è l'alta percentuale di chi non sa esprimersi sul livello di fiducia nei suoi confronti e sull'operato complessivo delle giunte.

Non vi è alcun dubbio che i sindaci oltre a essere più conosciuti riscuotono anche più fiducia. Le differenze tra le cariche monocratiche si attenuano però se si considerano soltanto coloro che dichiarano di conoscere i vertici delle diverse istituzioni locali (tab. 12a); in questo caso, cresce la percentuale di chi esprime fiducia e, ovviamente, si riduce la percentuale degli indecisi. Si conferma così come la scarsa notorietà degli eletti, esclusi i sindaci, incida sulla relazione di fiducia con gli elettori. Infatti, è da tenere presente che in generale chi non riesce a misurare il livello di fiducia verso i presidenti è in misura quattro volte superiore rispetto a chi non si pronuncia sulla figura del sindaco.

Tra coloro che invece conoscono i presidenti la proporzione di indecisi si dimezza pur rimanendo doppia rispetto a quella registrata tra chi conosce il sindaco.

Il quadro non cambia di molto se si esaminano i livelli di fiducia impersonale verso l'operato delle giunte (tab. 12b). Due sono gli aspetti di maggiore interesse: da un lato, le più alte percentuali di coloro che rispondono (positivamente e negativamente) suggeriscono che è più facile e immediato esprimere un'opinione (forse a volte generica) nei confronti di un'istituzione piuttosto che verso una persona ben precisa. Dall'altro lato, il dato da rilevare è che la fiducia impersonale si colloca a livelli simili per le diverse giunte indipendentemente dalla conoscenza dell'amministratore (9).

In altre parole, le fiducia verso le coalizioni di governo non è così differenziata come invece avviene per quella personale verso gli amministratori.

(9) Per valutare i livelli di fiducia personale e impersonale ad un livello più disaggregato si veda l'Appendice 1, dove sono riportate le tabelle articolate per Provincia, per le città con più di 100mila abitanti e per le principali affiliazioni partitiche.

TAB. 13 *Motivazioni alla scelta di una struttura pubblica per alcuni tipi di servizi, valori percentuali*

	Assistenza sanitaria	Servizi scolastici	Servizi di asili nido e scuole materne	Servizi di assistenza per anziani
Minore costo	28,3	12,8	16,3	25,9
Unica offerta del mio Comune	12,0	56,6	29,0	15,6
Fiducia sistema pubblico	59,7	30,6	54,7	58,5
Totale	100	100	100	100
N	1648	386	291	197

TAB. 14 *Motivazioni alla scelta di una struttura privata per alcuni tipi di servizi, valori percentuali*

	Assistenza sanitaria	Servizi scolastici	Servizi di asili nido e scuole materne	Servizi di assistenza per anziani
Non ho fiducia nel sistema pubblico	4,6	5,3	10,2	10,6
Nel pubblico non era possibile ciò di cui avevo bisogno	73,3	2,5	36,8	37,4
Preferisco pagare per avere un servizio migliore	18,6	14,3	29,0	33,5
Era l'unica offerta del mio Comune	3,4	77,8	24,0	18,5
Totale	100	100	100	100
N	305	35	85	24
Percentuale di utenti che si sono rivolti a strutture private	16,2	7,5	20,7	11,2

3. La soddisfazione dei cittadini per i servizi pubblici

Un altro aspetto che delinea il rapporto tra i cittadini e le amministrazioni è quello che li vede nella veste di "utenti" di servizi pubblici. Ci siamo dunque domandati quale fosse il loro grado di soddisfazione verso i servizi offerti e, più in generale, quale fosse la disposizione e la percezione del cittadino-utente nei confronti della pubblica amministrazione. A tal fine, sono stati scelti quattro tipi di servizi (assistenza sanitaria, assistenza per anziani, servizi scolastici e servizi di asili nido e scuole ma-

terne) in quanto ampiamente diffusi sul territorio e utilizzati da una consistente quota di cittadini ⁽¹⁰⁾.

I servizi di cui i cittadini hanno usufruito di più sono quelli sanitari (ricoveri e laboratori di analisi), seguiti dai servizi scolastici (mensa e scuola-bus), servizi relativi agli asili nido e scuole materne e quelli di assistenza per anziani (case di assistenza, servizi a domicilio) rispettivamente dal 72,8%, 18,3%, 15,2% e 9,2% degli intervistati.

3.1. *Le motivazioni*

Un'attenzione particolare è stata dedicata alla ricerca delle principali motivazioni che sostengono la scelta di un servizio erogato da una struttura pubblica oppure privata tra gli intervistati del nostro *panel* di valutazione (tab. 13 e tab. 14).

In generale, si può affermare che il grado di fiducia verso il servizio pubblico è buono. Si noti che i servizi pubblici di assistenza per anziani e quelli di assistenza sanitaria non solo vengono scelti per la fiducia risposta nel settore pubblico, ma anche per il minore costo rispetto a strutture private. La lettura dei risultati di ricerca mostra una relazione tra età, titolo di studio, la motivazione legata alla fiducia e quella relativa al costo. Attraverso ulteriori incroci e controlli per queste variabili, si nota come la fiducia nel sistema pubblico aumenti al crescere sia dell'età che del titolo di studio, mentre il vantaggio del prezzo viene percepito in particolare da chi ha un minor grado di istruzione senza differenze apprezzabili per classi di età. A parità di titolo di studio vi è però un'eccezione: chi è in possesso di un diploma di scuola media (su 100 licenziati 57 hanno più di 54 anni) all'avanzare dell'età sceglie sempre più per la motivazione legata al costo e sempre meno per la fiducia nutrita nel servizio pubblico.

(10) Per poter contare su un numero sufficientemente alto di risposte a fini comparativi, la formulazione della domanda non si riferiva solamente a chi materialmente rispondeva all'intervista ma era allargata anche ai familiari che vivevano sotto lo stesso tetto. La domanda infatti recitava "Lei o un suo familiare usufruisce abitualmente o ha usufruito negli ultimi 12 mesi di servizi di ...?". In questo modo si sono registrati sia gli utilizzatori diretti del servizio sia chi ne ha avuto esperienza attraverso la famiglia.

TAB. 15a *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo alcune variabili significative, valori percentuali*

	Titolo di studio			Classe di età		
	Licenza media	Diploma superiore	Laurea	<30	30-54	>54
Minore costo	32,1	27,0	28,1	32,1	25,7	20,0
Unica offerta del mio Comune	12,4	13,7	9,9	12,6	11,7	9,7
Fiducia sistema pubblico	55,5	59,3	62,0	55,3	62,6	70,3
Totale	100	100	100	100	100	100
N	302	672	674	777	714	151

TAB. 15b *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo la classe occupazionale, valori percentuali*

	Classe occupazionale			
	Ceti superiori	Ceti medi dipendenti	Ceti medi autonomi	Operai
Minore costo	19,7	26,2	26,4	32,2
Unica offerta del mio Comune	10,2	10,7	15,7	12,2
Fiducia sistema pubblico	70,1	63,1	57,9	55,6
Totale	100	100	100	100
N	159	627	294	452

TAB. 15c *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo la classe demografica, valori percentuali*

	Classe demografica				
	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	50.000-100.000	>100.000
Minore costo	23,6	25,2	30,5	29,1	31,4
Unica offerta del mio Comune	20,8	16,3	11,1	12,0	5,8
Fiducia sistema pubblico	55,7	58,6	58,4	59,0	62,9
Totale	100	100	100	100	100
N	205	468	219	166	590

TAB. 16a *Motivi di scelta del servizio privato di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo alcune variabili, valori percentuali*

	Titolo di studio			Classi di età		
	Licenza media	Diploma superiore	Laurea	<30	30-54	>54
Non ho fiducia sistema pubblico	5,3	4,3	2,9	-	4,1	7,6
Nel pubblico non era possibile	75,9	72,7	65,7	76,1	76,0	68,1
Preferisco pagare per un servizio migliore	15,0	19,4	28,6	23,9	18,2	16,8
Unica offerta del mio paese	3,8	3,6	2,9	-	1,7	7,6
Totale	100	100	100	100	100	100
N	132	139	34	65	121	119

Per quanto riguarda i motivi che spingono alla scelta di un servizio privato, molte volte il cittadino vi deve ricorrere per scarsità dell'offerta pubblica.

In molti casi – soprattutto nei piccoli centri – il servizio sanitario di cui si ha bisogno non è reperibile oppure l'unica offerta presente nel Comune è di tipo privato, come nel caso dei servizi scolastici.

Nel caso dei servizi di assistenza sanitaria, oltre la metà di chi ha scelto il servizio pubblico lo ha fatto perché ha fiducia nel sistema (59,7%), per il minore costo delle prestazioni (28,3%) e solo in misura minore perché quella pubblica era l'unica offerta disponibile nel Comune di residenza (12 %) (tab. 13). La tabella 15a suggerisce che la proporzione di chi ricorre al servizio pubblico per il minore costo cala al crescere dell'età e, in misura meno evidente, al crescere del titolo di studio. Inoltre, la motivazione legata alla fiducia nutrita nel sistema pubblico aumenta al crescere del grado di istruzione e dell'età. La scelta legata al fattore fiducia è più alta nei Comuni con più di 100mila abitanti, dove peraltro la scelta è meno condizionata dalla scarsa offerta (tab. 15b). Infatti, nelle grandi città solo il 5,8% si rivolge al pubblico in quanto unica offerta del Comune di residenza rispetto al 20,8% dei Comuni con meno di 5mila abitanti. Un risultato non scontato riguarda l'alto livello di fiducia che gli appartenen-

TAB. 16b *Motivi di scelta del servizio privato di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo la classe occupazionale, valori percentuali*

	Classe occupazionale			
	Ceti superiori	Ceti medi dipendenti	Ceti medi autonomi	Operai
Non ho fiducia nel sistema pubblico	2,6	4,7	3,0	6,9
Nel pubblico non era possibile	78,9	67,3	81,8	76,4
Preferisco pagare per un servizio migliore	18,4	24,3	13,6	13,9
Unica offerta del mio Comune	-	3,7	1,5	2,8
Totale	100	100	100	100
N	40	105	66	70

TAB. 16c *Motivi di scelta del servizio privato di assistenza sanitaria (ricoveri ospedalieri e laboratori di analisi) secondo la classe demografica, valori percentuali*

	Classe demografica				
	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	50.000-100.000	>100.000
Non ho fiducia nel sistema pubblico	3,4	4,7	-	5,6	6,1
Nel pubblico non era possibile	79,3	74,1	68,3	72,2	74,2
Preferisco pagare per un servizio migliore	10,3	15,3	31,7	22,2	17,4
Unica offerta del mio Comune	6,9	5,9	-	-	2,3
Totale	100	100	100	100	100
N	28	83	40	23	131

ti ai ceti alti nutrono nell'operato della struttura pubblica. Infatti, il 70% di questi ripone fiducia nella qualità del servizio pubblico rispetto al 55,6% degli operai.

Questi ultimi (32,2%), insieme ai ceti medi autonomi (26,4%), sono tradizionalmente più attirati dal minore costo del servizio pubblico rispetto ai ceti alti dei professionisti (19,7%) (tab.15b). Inoltre, la motivazione legata al costo sostiene la scelta del pubblico in particolare nei Comuni più grandi (circa il 30%) rispetto ai centri con meno di 15mila abitanti (circa il

TAB. 17a *Motivi di scelta del servizio pubblico scolastico (scuola bus e mensa) secondo alcune variabili significative, valori percentuali*

	Classi di età			Titolo di studio		
	<30	30-54	>54	Licenza media	Diploma superiore	Laurea
Minore costo	17,4	12,9	10,4	12,6	11,7	18,9
Unica offerta del mio Comune	55,7	57,0	55,8	58,9	57,4	43,2
Fiducia sistema pubblico	27,9	30,1	33,8	28,5	31,0	37,8
Totale	100	100	100	100	100	100
N	60	247	79	158	192	36

24%) (tab. 15c). Chi ha invece scelto un'offerta privata (tab. 14) è stato motivato più che dalla scarsa fiducia nel sistema pubblico (4,6%) dal fatto che il pubblico non offriva quello di cui si aveva bisogno (73,3%) e, in misura minore, dal fatto che si preferisce pagare per avere garanzie di un servizio migliore (18,6%). Chi sceglie quest'ultima motivazione è in prevalenza laureato (28,6%, tab. 16a). La relazione tra grado di istruzione e disponibilità a pagare per un servizio migliore è positiva in tutte le classi demografiche. In particolare nella fascia di Comuni tra 15mila e 50mila (31,7%) e tra 50 e 100mila (22,2%) ci sono percentuali di coloro che preferiscono pagare per avere un servizio privato quasi doppie rispetto al 10,3% dei Comuni con meno di 5mila abitanti o al 15,3% dei Comuni tra 5 e 15mila (tab. 16c). Nel caso dell'assistenza sanitaria si noti come solo il 3,4% (tab. 14) riferisce di aver scelto un servizio privato in quanto unica offerta disponibile del Comune di residenza.

Questo dimostra che il sistema pubblico sanitario, oltre a godere della fiducia dei cittadini, ha una struttura abbastanza diffusa sul territorio ed è in grado di soddisfare le domande di base come i ricoveri ospedalieri e i servizi di laboratori di analisi.

Il 56,6% di chi ha usufruito di una struttura pubblica per i servizi scolastici (servizio mensa e scuola bus) dichiara che questa era la sua unica possibilità.

TAB. 17b *Motivi di scelta del servizio pubblico scolastico (scuola bus e mensa) secondo la classe occupazionale, valori percentuali*

	Classe occupazionale			
	Ceti superiori	Ceti medi dipendenti	Ceti medi autonomi	Operai
Minore costo	10,2	15,4	9,6	16,0
Unica offerta del mio Comune	67,3	50,6	61,6	55,3
Fiducia sistema pubblico	22,4	34,0	28,8	28,7
Totale	100	100	100	100
N	48	155	74	96

TAB. 17c *Motivi di scelta del servizio pubblico scolastici (scuola bus e mensa) secondo la classe demografica, valori percentuali*

	Classe demografica				
	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	50.000-100.000	>100.000
Minore costo	10,5	7,3	15,8	13,8	17,6
Unica offerta del mio Comune	68,4	69,1	47,4	44,8	45,4
Fiducia sistema pubblico	21,1	23,6	36,8	41,4	37,0
Totale	100	100	100	100	100
N	56	119	55	41	115

È interessante notare che sia per chi ha scelto una struttura pubblica sia per chi ha deciso a favore di un servizio privato la principale motivazione è relativa all'impossibilità di scelta. I dati sembrano indicare che la scarsità di offerta sia particolarmente percepita da chi risiede in Comuni sotto i 15mila abitanti (il 68,8% degli intervistati rispetto al circa 46% di chi abita in Comuni più grandi). D'altro canto, anche il 77,8% di coloro che hanno utilizzato una struttura privata sostiene che non c'erano altre offerte tra cui decidere; inoltre, il 14,3% ha preferito pagare di più per avere un servizio ritenuto migliore. Nel complesso, è da mettere in rilievo comunque come il problema dell'offerta di servizi scolastici di mensa e scuola bus si accompagni ad un minor grado di fiducia nel servizio pubblico rispetto agli altri servizi. Nel caso di asili nido e scuole materne la scelta è motivata nella maggioranza dei casi dalla fiducia riposta nel sistema

TAB. 18a *Motivi di scelta del servizio pubblico per gli asili nido e le scuole materne secondo alcune variabili significative, valori percentuali*

	Classi di età			Titolo di studio		
	<30	30-54	>54	Licenza media	Diploma superiore	Laurea
Minore costo	17,0	14,5	20,7	19,5	12,9	12,5
Unica offerta del mio Comune	27,7	27,7	31,7	33,3	25,2	33,3
Fiducia sistema pubblico	55,3	57,9	47,6	47,2	61,9	54,2
Totale	100	100	100	100	100	100
N	48	158	85	125	141	23

TAB. 18b *Motivi di scelta del servizio pubblico per gli asili nido e le scuole materne secondo la classe occupazionale, valori percentuali*

	Classe occupazionale			
	Ceti superiori	Ceti medi dipendenti	Ceti medi autonomi	Operai
Minore costo	21,6	15,7	10,2	16,0
Unica offerta del mio Comune	27,0	20,6	40,7	33,3
Fiducia sistema pubblico	51,4	63,7	49,2	50,7
Totale	100	100	100	100
N	36	105	60	77

TAB. 18c *Motivi di scelta del servizio pubblico per gli asili nido e le scuole materne secondo la classe demografica, valori percentuali*

	Classe demografica				
	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	50.000-100.000	>100.000
Minore costo	17,2	7,4	17,0	22,7	22,4
Unica offerta del mio Comune	37,9	45,7	22,0	13,6	16,3
Fiducia sistema pubblico	44,8	46,8	61,0	63,6	61,2
Totale	100	100	100	100	100
N	29	92	40	32	98

pubblico (54,7%); in altri casi la motivazione è legata al fatto che l'offerta pubblica è l'unica disponibile nel Comune di interesse (29%) e dal minore costo del servizio (16,3%) (tab. 13).

TAB. 19a *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza per anziani secondo alcune variabili, valori percentuali*

	Sesso		Titolo di studio			Classi di età		
	M	F	Licenza media	Diploma superiore	Laurea	<30	30-54	>54
Minore costo	21,6	29,7	28,1	26,3	14,8	24,2	27,5	25,6
Unica offerta del mio Comune	16,5	14,9	13,5	15,8	25,9	21,2	13,8	15,1
Fiducia sistema pubblico	61,9	55,4	58,3	57,9	59,3	54,5	58,8	59,3
Totale	100	100	100	100	100	100	100	100
N	98	99	97	75	75	33	81	83

Innanzitutto si noti la differenza tra i Comuni sotto i 15mila residenti e quelli con una popolazione più numerosa (tab. 18c).

Nei Comuni più piccoli i cittadini sembrano obbligati nella scelta della struttura pubblica per unicità dell'offerta rispetto a chi vive in Comuni superiori ai 15mila. Inoltre, questi ultimi sono motivati nel 61% dei casi a scegliere il pubblico perché hanno fiducia nel sistema, mentre questa motivazione è valida per circa il 45% dei residenti nei Comuni più piccoli. Le ragioni della scelta di un servizio privato per asili nido e scuole materne (21,2% di coloro che hanno usufruito di questo tipo di servizi) si riferiscono, da un lato, al tipo di offerta – sia perché il pubblico non offriva ciò di cui si era alla ricerca (36,8%) sia perché l'offerta pubblica non esisteva nel Comune (24%) – e, dall'altro, alla qualità del servizio pubblico. Infatti, il 29,1% preferisce pagare per avere un servizio ritenuto migliore e il 10,2% non ha fiducia nell'offerta pubblica. I ceti medi autonomi si caratterizzano come i meno fiduciosi nel sistema pubblico (17,6%) rispetto alle altre classi occupazionali (intorno al 9%).

Infine sono stati presi in considerazione i servizi di assistenza per anziani. Le principali motivazioni che hanno portato alla scelta di un servizio pubblico sono nell'ordine la fiducia nel sistema pubblico (58,5%), il minore costo rispetto ad altre strutture (25,9%) e il fatto che il pubblico rappresenta l'unica offerta disponibile (15,6%). Interessanti sono alcune differenze che emergono in relazione a variabili sociodemografiche (tab. 19a,

TAB. 19b *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza per anziani secondo la classe occupazionale, valori percentuali*

	Classe occupazionale			
	Ceti superiori	Ceti medi dipendenti	Ceti medi autonomi	Operai
Minore costo	42,1	19,1	26,3	26,7
Unica offerta del mio Comune	10,5	20,6	10,5	16,7
Fiducia sistema pubblico	47,4	60,3	63,2	56,7
Totale	100	100	100	100
N	19	68	35	62

TAB. 19c *Motivi di scelta del servizio pubblico di assistenza per anziani secondo la classe demografica, valori percentuali*

	Classe demografica				
	<5.000	5.000-15.000	15.000-50.000	50.000-100.000	>100.000
Minore costo	5,3	29,8	30,3	16,7	29,0
Unica offerta del mio Comune	26,3	14,0	21,2	16,7	13,5
Fiducia sistema pubblico	68,4	56,2	48,5	66,3	57,5
Totale	100	100	100	100	100
N	19	55	32	16	75

19b e 19c). Una lettura d'insieme suggerisce che la motivazione legata alla fiducia nel sistema pubblico è la principale nel sostenere la scelta di una struttura pubblica per assistere gli anziani. Inoltre, la fiducia è stabile per le diverse categorie di età e di titolo di studio. L'unica eccezione è rappresentata dagli appartenenti alla fascia sociale più alta che scelgono questo tipo di servizio per la fiducia verso il sistema pubblico nel 47,4% dei casi contro circa i due terzi delle altre classi occupazionali. Si noti inoltre che nei Comuni con meno di 5000 abitanti, la scelta di una struttura pubblica è vincolata dalla scarsità di offerta alternativa nel 26,3% dei casi rispetto al 13,5% dei Comuni con più di 100mila abitanti. Al contrario, chi ha scelto strutture private lo ha fatto perché non era possibile ottenere nel pubblico il servizio di cui si aveva bisogno (37,4%) oppure perché non c'erano strutture pubbliche presenti nel suo Comune (18,4%).

TAB. 20 *Motivi di scelta del servizio privato di assistenza per anziani secondo alcune categorie di variabili significative*

	Sesso		Classe demografica	
	M	F	<50mila	>100mila
Non ho fiducia nel pubblico	-	18,8	7,7	14,3
Nel pubblico non era possibile	18,2	50,0	38,4	35,7
Preferisco pagare per un servizio migliore	63,6	12,5	23,2	42,9
Unica offerta del mio Comune	18,2	18,8	30,7	7,1
Totale	100	100	100	100
N	9	15	13	11

TAB. 21 *Valutazione e lamentele sul servizio, valori percentuali*

	Come valuta la qualità del servizio?		Si è mai lamentato per la qualità del servizio?		Tot	N
	Positiva	Negativa	Si	No		
Assistenza anziani	87,5	12,5	15,6	84,4	100	210
Asili nido e scuole materne	92,4	7,6	10,3	89,7	100	302
Assistenza sanitaria	87,0	13,0	25,9	74,1	100	1.706
Servizi scolastici	80,9	19,1	19,4	80,6	100	404

TAB. 22 *Proteste per la qualità del servizio, valori percentuali*

	Ha effettivamente protestato?			Tot	N
	Non sarebbe servito	Non mi è stato possibile	Si, ho protestato		
Assistenza anziani	33,8	14,4	51,8	100	33
Asili nido e scuole materne	38,4	6,8	54,9	100	31
Assistenza sanitaria	54,9	12,4	32,7	100	434
Servizi scolastici	29,4	6,2	64,4	100	80

Altre motivazioni riguardano la ricerca di un servizio che si ritiene migliore – preferendo pagare (33,5%) – e la scarsa fiducia che si nutre nel sistema pubblico (10,6%).

Emergono due differenze apprezzabili rispetto al genere e alla classe demografica del Comune (tab. 20). Le donne sembrano

TAB. 23 *Soddisfazione nella ricezione della lamentela, valori percentuali*

	È soddisfatto di come è stata recepita la sua protesta?				
	Si	No	In parte	Tot	N
Assistenza anziani	22,4	49,0	28,6	100	17
Asili nido e scuole materne	10,7	44,0	45,3	100	17
Assistenza sanitaria	33,4	53,0	13,6	100	130
Servizi scolastici	27,7	53,9	18,4	100	49

TAB. 24 *Enti responsabili per l'erogazione del servizio, dati percentuali e valori assoluti*

	Assistenza per anziani		Asili e scuole materne		Servizi sanitari		Servizi scolastici	
	%	N	%	N	%	N	%	N
Comune	46,7	99	72,4	221	19,2	338	76,2	313
Provincia	9,1	19	3,5	11	15,2	261	6,2	25
Regione	15,2	33	1,7	5	26,4	441	1,6	6
Stato	4,1	9	11,2	36	11,6	200	4,8	20
Non so	24,9	53	11,2	34	27,1	470	11,2	44
Totale	100	214	100	308	100	1.724	100	409
% campione	9,2	-	15,2	-	72,9	-	18,3	-

rivolgersi al servizio privato quando non è possibile ottenere ciò di cui hanno bisogno nel pubblico più degli uomini (50% rispetto al 18,2% degli uomini), mentre gli uomini preferiscono pagare per avere un servizio migliore nel 63,6% dei casi rispetto al 12,5% delle donne.

La seconda differenza da rilevare riguarda le motivazioni prevalenti nei Comuni con meno di 50mila abitanti e quelli con più di 100mila ⁽¹¹⁾.

In questi ultimi, un numero di cittadini doppio si rivolge al privato perché non ha fiducia nel sistema pubblico (14,3% rispetto al 7,7% di chi abita in Comuni con meno di 50mila abitanti) insieme alla più alta percentuale di chi preferisce pagare per ottenere un servizio giudicato migliore (42,9% rispetto il 23,2%). Inoltre da notare che un terzo di chi abita nei Comuni

(11) Non ci sono casi nella classe di Comuni compresa tra i 50 e i 100mila abitanti.

con meno di 50mila abitanti è costretto a rivolgersi al privato perché non c'era altra offerta disponibile (30,7% contro il 7,1% di coloro che hanno scelto il privato per questa ragione nelle città più grandi).

In sintesi, nelle grandi città si ha meno fiducia nel sistema pubblico, preferendo pagare un servizio privato, mentre nel Comune più piccolo è la scarsa offerta pubblica a spingere verso il privato.

3.2. Valutazione e soddisfazione verso i servizi

Qual è il grado di soddisfazione degli utenti verso i servizi? In questo paragrafo saranno illustrate le opinioni che i cittadini intervistati hanno espresso nei confronti della qualità del servizio di cui hanno usufruito. Si è così voluto valutare la disponibilità degli intervistati a porgere reclami per la qualità del servizio percepito e la soddisfazione derivante da quest'azione. Le tabelle 21, 22 e 23 forniscono un quadro su come il cittadino valuta la qualità del servizio ricevuto e, nei casi in cui non fosse soddisfatto, le modalità di protesta e la soddisfazione derivante dalla sua segnalazione.

In relazione ai servizi di assistenza sanitaria, l'87% giudica positivamente la qualità del servizio (tab. 21) anche se si è lamentato un numero di utenti maggiore che in altri servizi: il 25,9%. Chi ha effettivamente segnalato un disservizio ritiene comunque positiva la qualità del servizio (63,8%). Tra chi ha avuto qualcosa da lamentare un intervistato su due (54,9%) non ha però inoltrato una protesta formale perché convinto che eventuali segnalazioni non sarebbero servite a migliorare la situazione (tab. 22). Un terzo di chi ha avuto motivo di lamentarsi ha cercato invece di inoltrare la sua azione parlando con il personale (49,7%) e con il dirigente della struttura (31,8%). In seguito al reclamo, c'è stata soddisfazione per oltre un terzo degli intervistati (33,4%), mentre il 53% è rimasto deluso dall'esito della sua segnalazione (tab. 23).

La qualità dei servizi scolastici viene giudicata positivamente dall'80,9% di chi ne ha usufruito (tab. 21). Si tratta della percentuale più bassa tra i vari servizi. Il 19,4% ha inoltre espresso del-

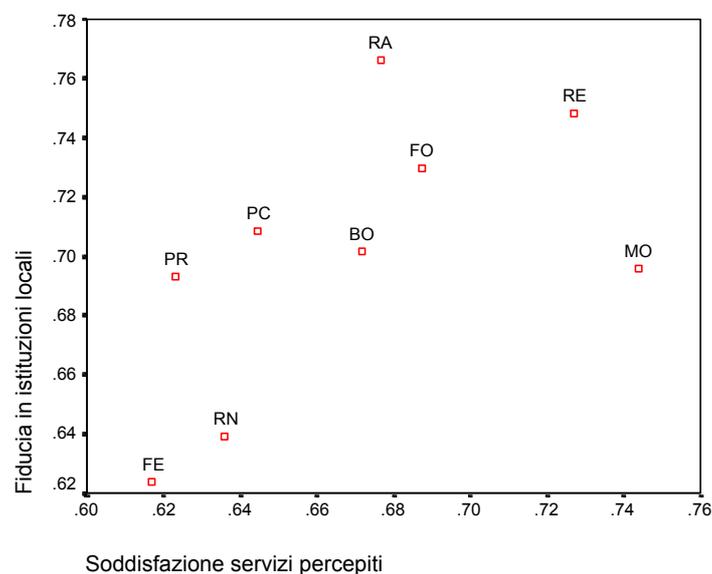


FIG. 3 *Fiducia nelle istituzioni di governo locale e soddisfazione dei servizi percepiti secondo la Provincia di appartenenza*

le lamentele sulla qualità del servizio (tab. 21). Oltre i due terzi di chi ha riscontrato dei problemi ha effettivamente protestato, mentre un terzo ha ritenuto di non procedere perché non sarebbe servito a niente (tab. 22). Nel procedere con la segnalazione ci si è rivolti nel 32,9% dei casi al personale di servizio, nel 31,4% al dirigente della struttura e nel 22,9% delle volte al capo (sindaco) dell'amministrazione responsabile di quel servizio. La metà delle segnalazioni non sono state seguite da soddisfazione per l'utente che invece si ritiene soddisfatto in circa un terzo dei casi (tab. 23). Oltre il 90% valuta positivamente la qualità del servizio pubblico in relazione alle scuole materne e agli asili nido (tab. 21) di cui ha usufruito e tra questi un terzo dà un giudizio molto positivo. Tuttavia, circa il 10% ha lamentato problemi nell'erogazione del servizio, concretizzando la lamentela una volta su due e rivolgendosi al personale (38,2%) e al responsabile della struttura (24,8%). Chi ha protestato non è però soddisfatto della

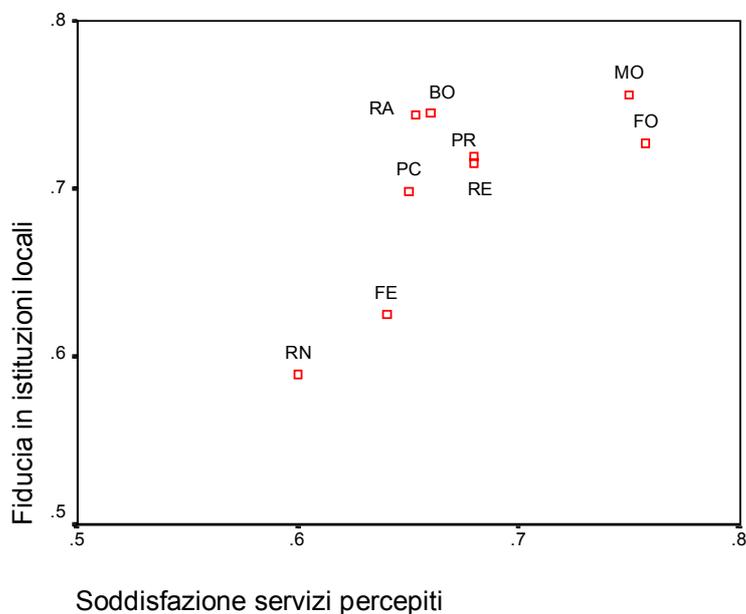


FIG. 4 *Fiducia nelle istituzioni di governo locale e soddisfazione dei servizi percepiti nei capoluoghi della Regione Emilia-Romagna.*

risposta ottenuta (44%) o lo è solo in parte (45,3%) (tab. 23). La valutazione complessiva del servizio di assistenza per anziani sembra molto buona: l'87,5% ne dà un giudizio positivo o molto positivo (tab. 21). Il 15,6% di chi ha usufruito di servizi di assistenza per anziani si è lamentato della qualità del servizio (tab. 22) e di questi oltre la metà ha effettivamente protestato rivolgendosi al personale (59,8%) o al capo della struttura (23,2%). La soddisfazione per come la segnalazione è stata accolta non è però molto diffusa: solo il 22,4% è soddisfatto, il 49% non lo è per niente e il 28,6% lo è solo in parte (tab. 23).

Qual è, dunque, la relazione tra livello di fiducia nelle istituzioni locali e grado di soddisfazione dei servizi percepiti? Dopo aver analizzato nel dettaglio gli indicatori di fiducia e quelli di soddisfazione cerchiamo di visualizzarne, anche graficamente, la

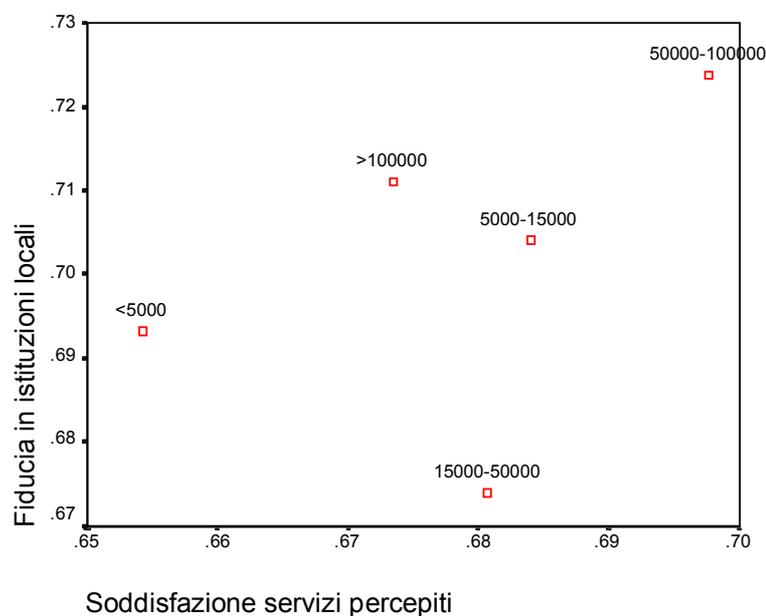


FIG. 5 *Fiducia nelle istituzioni di governo locale e soddisfazione dei servizi percepiti per classe demografica*

relazione. Tracciando una immaginaria retta di regressione (fig. 3) si può osservare meglio come le due dimensioni qui considerate siano correlate.

Ci sono le Province (Ferrara e Rimini) per cui un basso livello di fiducia si accompagna ad una scarsa soddisfazione verso i servizi. Poi si trovano quelle Province accomunate da un grado di fiducia medio-alto, ma che registrano tassi di soddisfazione diversi: in ordine crescente abbiamo Parma, Piacenza, Bologna e Modena. Nella parte alta della figura si nota come le Province (Ravenna, Forlì e Reggio Emilia) siano tutte raggruppate a destra, indicando alti livelli per entrambe le dimensioni considerate. È ora utile un confronto tra i livelli di fiducia e di soddisfazione che i cittadini dei singoli capoluoghi (fig. 4) registrano confrontato con gli esiti di tale analisi a livello provinciale (fig. 3). Ad esempio, i cittadini della città di Modena – lo stesso vale

per la città di Bologna – nutrono maggiore fiducia e hanno un più alto grado di soddisfazione dei livelli – già elevati – registrati dai cittadini della Provincia di Modena. Al contrario, sia i livelli di fiducia che quelli di soddisfazione diminuiscono per gli abitanti di Reggio Emilia rispetto ai residenti della Provincia di Reggio Emilia. Infine, ci sono capoluoghi che riportano un livello di fiducia nelle istituzioni locali pari a quello provinciale, ma una più elevata soddisfazione per i servizi percepiti rispetto al valore della Provincia – come ad esempio Parma.

Infine, possiamo osservare come i Comuni con una popolazione compresa tra i 50 e i 100mila abitanti, seguiti dalle città più grandi, registrino i più alti livelli nelle due dimensioni prese in considerazione (fig. 5).

3.3. *Chi gestisce i servizi pubblici?*

L'ultimo aspetto che rimane da valutare è la capacità dei cittadini di attribuire correttamente le responsabilità per la gestione dei servizi di cui usufruiscono.

La lettura dei dati (tab. 24) suggerisce due considerazioni. La prima riguarda i servizi scolastici e quelli relativi agli asili nido e scuole materne, la seconda si riferisce ai servizi sanitari e quelli di assistenza per anziani. I cittadini sembrano avere una maggiore conoscenza dell'ente responsabile: oltre il 70% individua correttamente il Comune in qualità di gestore di tali servizi; scarsa è invece la percentuale di chi non ha saputo esprimere un'opinione al riguardo, che si attesta all'11,2% in entrambi i casi. La seconda considerazione si basa sulla maggiore dispersione delle risposte tra i diversi potenziali enti erogatori. In particolare per i servizi sanitari, i cittadini sembrano disorientati nell'attribuzione di responsabilità. Ad esempio, un quarto degli intervistati (tab. 24) attribuisce alla Regione la responsabilità della gestione dei servizi sanitari analizzati, ma altrettanti intervistati non sanno dire quale sia l'ente responsabile.

Proviamo ora a collegare questi risultati con quanto detto in precedenza in relazione alla conoscenza dei livelli di governo. Se consideriamo la riforma della sanità uno degli argomenti più

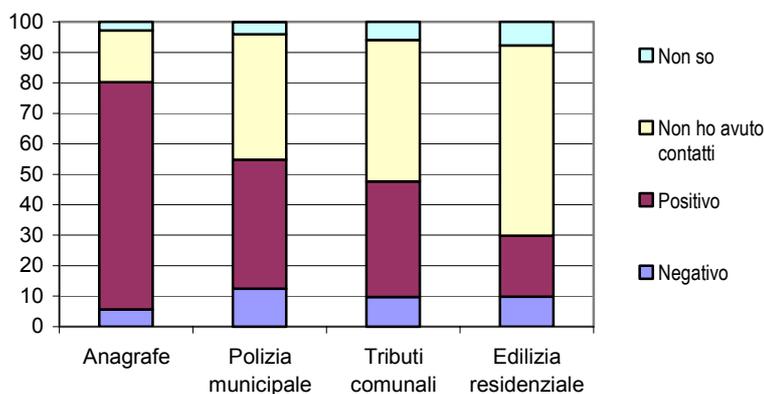


FIG. 6 Valutazione del funzionamento di alcuni uffici pubblici

presenti nell’agenda dei *media* e dell’opinione pubblica, nonché un argomento particolarmente a cuore dei cittadini, potremmo ipotizzare che le discussioni e i cambiamenti in atto non sono ancora stati recepiti in modo chiaro dalla popolazione. Questi risultati sostengono indirettamente l’idea di una minore conoscenza dei livelli di governo regionale e provinciale rispetto a quello comunale. Infatti, per i servizi di assistenza sanitaria e quelli di assistenza per anziani la quota di incerti e indecisi è più consistente: rispettivamente il 27,1% e 24,9% di chi ha usufruito di tali servizi non ha saputo indicare l’ente responsabile. La maggiore incertezza rientra nel quadro più generale di una conoscenza delle funzioni e dei compiti della Regione e della Provincia che potrebbe essere migliorata anche attraverso un’efficace comunicazione pubblica.

4. La valutazione e la conoscenza di alcuni uffici pubblici

Per completare il quadro del rapporto tra cittadino e pubblica amministrazione rimane da verificare la percezione che i cittadini hanno del grado di efficienza e di “amichevolezza” di alcuni uffici degli enti locali. Si è cercato, cioè, di valutare l’impatto

che il cittadino ha nell'entrare in contatto con alcuni uffici pubblici e, in particolare, la soddisfazione che deriva dall'istituzione di due nuovi uffici, come quello per le relazioni con il pubblico (URP) e lo Sportello unico per le imprese. Infine ci si è domandati come lo sviluppo del fenomeno di *internet* possa intervenire nel rapporto che il cittadino ha con la pubblica amministrazione, in altre parole come l'uso di questa nuova tecnologia possa rivelarsi strumento alternativo di interazione tra pubblica amministrazione e cittadini.

Si può notare come gli uffici dell'anagrafe – rispetto a quelli di polizia municipale, tributi comunali e edilizia residenziale – riscuotano un maggior numero di risposte positive (fig. 6). L'impatto che il cittadino ha nell'entrare negli uffici dell'anagrafe e la valutazione sul loro funzionamento sono positivi per oltre il 70% degli intervistati. Complessivamente, la quota di giudizi negativi è contenuta, variando invece la percentuale di chi non ha mai avuto contatti con uno di questi quattro uffici. Questo è ovviamente collegato al diverso grado di frequenza con cui i cittadini si rivolgono agli uffici pubblici considerati. Ad esempio, è normale che un più consistente numero di persone abbia bisogno delle funzioni esercitate dagli uffici dell'anagrafe che non da quelli per l'edilizia residenziale. Di maggior interesse sono le differenze nelle diverse percentuali di giudizi negativi (ad esempio, più che doppia nel caso della polizia comunale rispetto a quella per gli uffici dell'anagrafe). A tale fine possono risultare importanti le motivazioni per le quali ci si rivolge ad un determinato ufficio. Si può ipotizzare che chi si reca negli uffici della polizia, dei tributi o delle concessioni edilizie abbia un motivo più importante o più emotivamente coinvolgente (pagare una multa per infrazione del codice stradale o per risolvere un problema legato alla casa) rispetto a chi si reca all'anagrafe (richiesta di un certificato o di un documento). E questo potrebbe predisporre l'utente a pretendere una diversa attenzione ed, eventualmente, a ricavare un'impressione negativa più facilmente. Quando, cioè, il cittadino si rivolge ad un ufficio pubblico per ottenere un servizio meno *standardizzato* e più complesso, innalza il suo *standard* di aspettative e si attende un'attenzione

TAB. 25 *Conoscenza e utilizzo dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico e dello Sportello unico per le imprese, valori percentuali*

	Ufficio relazioni con il pubblico	Sportello unico per le imprese
Sì, ne ho usufruito	10,5	2,3
Sì, ma non ne ho usufruito	35,4	24,4
No, non esiste	2,4	2,4
Non sono informato	35,8	45,3
Non so	15,9	25,6
Totale	100	100
N	2.581	2.574

TAB. 26 *Miglioramenti per il cittadino grazie all'istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico e dello Sportello unico per le imprese, valori percentuali*

	Ufficio relazioni con il pubblico	Sportello unico per le imprese
Molto	28,1	22,2
Abbastanza	44,1	36,5
Poco	11,2	12,7
Niente	3,4	3,2
Non so	13,2	25,4
Totale	100	100
N	260	63

particolare. Qual è invece l'atteggiamento verso due nuovi uffici nati dall'idea di facilitare il rapporto del cittadino con la pubblica amministrazione? Complessivamente, l'istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico e dello Sportello unico per le imprese non sembra essere nota ad una consistente maggioranza della popolazione (tab. 25).

Sebbene quasi la metà dei cittadini sia a conoscenza dell'URP, solo un quinto è al corrente dell'esistenza dello Sportello unico (tab. 25). Infatti, quasi un cittadino su due non è informato sull'istituzione dello Sportello unico (45,3%), mentre oltre un terzo degli intervistati non aveva informazioni a proposito dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico. Oltre alla scarsa conoscenza, si nota ancora un uso limitato di questi due nuovi strumenti a disposizione del cittadino. Solo il 10,5% degli intervistati ha dichiarato di aver personalmente usufruito dell'ufficio

per le relazioni con il pubblico rispetto al 2,3% di chi ha usufruito dello Sportello unico. In altre parole, un cittadino a conoscenza dell'URP su cinque ne ha fatto uso, mentre solo uno su dieci tra chi sapeva dell'istituzione dello Sportello unico per le imprese ne ha usufruito. D'altro canto, scontate le basse percentuali su cui possiamo ragionare, è da notare una generale soddisfazione tra gli utenti di tali uffici (72,2% per chi ha usufruito dei servizi dell'URP e 58,7% per chi si è rivolto allo sportello unico). Chi si è rivolto agli uffici dell'URP ritiene che l'istituzione di questo ufficio abbia complessivamente migliorato l'accesso e l'utilizzo dei servizi per il cittadino (molto 28,1%; abbastanza 44,1% - tab. 26). La creazione dello Sportello unico sembra aver migliorato e facilitato le pratiche per le imprese (molto 24,2% e abbastanza 34,5%), mentre un quinto non è riuscito ad esprimere un'opinione in proposito.

Per quanto riguarda la conoscenza e l'utilizzo dell'URP possiamo affermare che non ci sono differenze di genere, mentre ne emergono relativamente al titolo di studio, alla classe occupazionale e alla classe demografica del Comune. Come abbiamo visto in precedenza in relazione alla conoscenza delle funzioni degli enti pubblici e alle motivazioni che sostengono la scelta di un servizio erogato da una struttura pubblica, il titolo di studio si rivela una variabile importante anche nella conoscenza e nell'uso dei nuovi sportelli pubblici. Ad esempio, il 44,7% dei laureati è al corrente dell'istituzione dell'URP rispetto al 27,4% di chi ha una licenza media, inoltre tale ufficio viene usato dal 20,7% dei laureati, dall'12,3% di chi ha un diploma e solo dal 6,6% di chi possiede la licenza media. I ceti medi dipendenti e quelli superiori sono maggiormente al corrente rispetto ai ceti medi autonomi e agli operai, con percentuali rispettivamente del 42%, 36,7%, 31,3% e 29%. Un'altra differenza si nota nei Comuni con più di 100mila abitanti dove 40,9% è al corrente dell'istituzione dell'URP rispetto al 33,1% dei Comuni tra i 15 e i 50mila abitanti e al 27,1% di chi risiede nei Comuni sotto ai 5mila. Se invece guardiamo l'uso di tale Sportello la relazione si rovescia: solo il 10,8% dei residenti nelle città più grandi ne ha personalmente usufruito rispetto al 17,6% di chi abita in Comuni

TAB. 27 *Verifica delle risposte alla domanda “Lei sa se nel suo Comune è presente l’Ufficio per le relazioni con il pubblico (URP)?”*

	Comuni dove l’URP non esiste	Comuni dove l’URP esiste	Totale	N
Si, anche se non ne ho usufruito	23,4	76,6	100	899
Si, ne ho usufruito personalmente	16,2	83,8	100	160
URP non esiste	37,5	62,5	100	64
Non sono informato	69,5	30,5	100	936
Non so	23,0	77,0	100	422

tra 15 e 50mila e al 3% di coloro che vivono nei Comuni con meno di 5mila abitanti. In generale, i meno informati sono più numerosi tra i pensionati, le casalinghe e gli studenti. Valutiamo ora se le dichiarazioni degli intervistati sull’istituzione dell’URP corrispondono alla realtà del loro Comune (tab. 27).

L’immagine che emerge (tab. 27) è quella di un cittadino poco informato: il 62,5% dichiara che l’ufficio per le relazioni con il pubblico non esiste dove invece è stato istituito. In particolare, tra chi afferma di averne personalmente usufruito il 16,2% abita in Comuni dove l’URP non esiste, mentre il 23,5% di chi afferma di essere almeno a conoscenza di tale ufficio risulta residente in Comuni ancora non dotati di tale servizio. A completare il quadro di un utente di servizi pubblici non del tutto informato ci sono la percentuale di chi ammette di non essere informato al riguardo – il 69,5% dei poco informati abita in Comuni dove l’URP è stato istituito – e quella di chi non sa – di questi il 77% risiede in Comuni dotati di tale ufficio.

Per quanto riguarda lo sportello unico per le imprese, emerge una distinzione di genere accanto a quelle relative al titolo di studio, alla classe occupazionale e alla dimensione del Comune. Quasi un terzo (29,3%) degli uomini è al corrente dell’esistenza dello sportello unico rispetto al 19,3% delle donne. Possedere una laurea o un diploma superiore incide sul grado di informazione del cittadino se pensiamo che possa aumentare la sua predisposizione a leggere, a tenersi informato e ad avere un lavoro per il quale risulta utile la consultazione dello Sportello unico. Ad esempio, la percentuale di chi ha sentito parlare dello Spor-

tello tra i possessori dei suddetti diplomi è doppia rispetto a chi ha una licenza media (35,1% e 31,3% contro il 15,9%). Il ruolo della posizione lavorativa emerge quando individuiamo la più alta percentuale di chi ha personalmente usufruito di questo nuovo ufficio tra i lavoratori autonomi (6%) rispetto al 2,3% dei lavoratori dipendenti pubblici (1,9% tra i dipendenti privati).

Tuttavia, tra coloro che sono solo a conoscenza dell'introduzione di questo Sportello non emerge una differenza relativa alla posizione lavorativa (32,7% tra i lavoratori autonomi ne sono a conoscenza insieme al 31,1% dei dipendenti pubblici). Queste percentuali si fanno più consistenti se calcoliamo quanti hanno utilizzato gli sportelli tra coloro che ne sono a conoscenza: 15,5% tra i lavoratori autonomi, 6,8% tra i lavoratori dipendenti pubblici e 6,1% tra i dipendenti del settore privato. Questo conferma quanto detto in precedenza (cfr. 2.2) sull'importanza che il tipo di lavoro può avere nel far avvicinare il cittadino alle istituzioni e a tenersi informato e aggiornato sulle sue funzioni.

Complessivamente, una cospicua maggioranza (72,2%, tab. 26) di cittadini intervistati ritiene che l'esistenza dell'URP abbia molto migliorato l'accesso ai servizi e il loro utilizzo. Si noti che tra i pensionati (33,3%), i dipendenti privati (32,5%) e le casalinghe (23,1%) si riportano le quote più alte di cittadini molto contenti dei miglioramenti riscontrati dall'introduzione dell'URP. I più soddisfatti si concentrano nei Comuni con meno di 50mila abitanti (30% in quelli con meno di 5mila, 34,2% nei Comuni tra 5 e 15mila e 44,6% in quelli tra 15 e 50mila abitanti), mentre in quelli con più di 100mila solo il 17,1% ritiene che l'URP abbia migliorato di molto l'accesso ai servizi (si noti che comunque il 53,3% ritiene la situazione abbastanza migliorata).

Parallelamente, la maggioranza di chi ha utilizzato lo Sportello unico per le imprese ne è rimasto soddisfatto e ritiene che abbia migliorato e facilitato il rapporto con la pubblica amministrazione (58,7%, tab. 26).

TAB. 28 *Chi ha visitato siti istituzionali e quali tipi di informazioni sono ricercate secondo alcune variabili sociodemografiche tra coloro che navigano spesso (almeno una volta a settimana), valori percentuali per ciascuna categoria*

	Visitato siti istituzionali	Tipo di informazioni ricercate				
		Orari e indirizzi	Indicazioni			
			documenti ufficiali	trasporti pubblici	Attività culturali	Attività volontariato
Uomo	56,7	61,1	55,4	59,4	67,5	15,5
Donna	56,0	45,6	36,9	58,2	66,3	13,6
<30 anni	51,6	59,2	38,8	55,0	66,3	12,7
30-54 anni	59,0	56,3	51,6	62,2	64,5	13,9
>54 anni	62,5	38,2	62,9	60,0	78,2	23,6
Licenza media	37,0	59,3	51,9	61,1	63,9	15,1
Diploma	55,0	53,9	43,2	55,9	65,5	12,9
Laurea	73,1	56,3	56,3	65,7	72,5	19,3
Pensionato	72,0	50,0	61,1	48,0	72,0	44,0
Casalinga	10,0	-	-	70,0	80,0	-
Dipendente pubblico	78,5	58,8	53,8	66,2	70,8	15,4
Dipendente privato	55,7	55,8	42,3	55,7	64,5	11,4
Studente	44,5	51,2	30,0	63,6	69,7	14,6
Autonomo	52,9	52,8	64,9	60,9	62,3	13,0
Ceti superiori	60,8	62,7	62,7	57,7	68,0	13,4
Ceti medi dipendenti	57,4	54,4	43,4	58,2	66,9	16,5
Ceti medi autonomi	57,4	48,1	66,7	59,6	55,3	12,8
Operai	43,9	50,0	33,3	56,1	70,7	2,4
<5mila	45,5	42,1	42,1	72,1	69,8	11,6
5-15mila	50,0	44,8	53,4	50,0	61,7	12,2
15-50mila	51,7	67,7	50,0	66,7	66,7	11,7
50-100mila	54,8	47,1	29,4	51,6	60,0	22,6
>100mila	64,0	60,0	48,9	59,9	70,6	16,0
N	260	144	125	272	309	67
% sul totale di chi naviga in Rete	56,5	55,1	48,2	59,0	67,0	14,6

Numero navigatori sul totale del campione 849 su 2587, cioè il 32,9%; numero di utenti che navigano spesso 461 su 849, cioè il 54,3%.

Due le differenze apprezzabili. La prima riguarda la più alta percentuale tra i ceti medi autonomi (68,8%) e quelli alti (66,7%) di coloro che ritengono che lo Sportello unico abbia in generale facilitato lo svolgimento delle pratiche amministrative. La seconda differenza riguarda invece le donne (65%) che sembrano più soddisfatte degli uomini (52%), anche a parità di posizione lavorativa.

4.1. *Il fenomeno di internet in Emilia-Romagna*

Un terzo degli intervistati utilizza *internet* almeno due volte al mese, anche se tra gli uomini la percentuale è più alta di 10 punti percentuali (38,1% rispetto al 28% delle donne). Si noti che su 10 utilizzatori di *internet* in Emilia-Romagna, ci sono 6 uomini e 4 donne: una differenza di genere più contenuta rispetto alla media italiana (8 a 2). Innanzitutto è interessante notare che le differenze relative, ad esempio, al genere, all'età, alla classe demografica sono molto ridotte tra coloro che usano raramente (una volta al mese) *internet* rispetto a chi lo usa spesso (almeno una volta a settimana). Questo può essere indicativo del fatto che in Italia, almeno per il momento, comportamenti più tipici si rilevano nei più forti utilizzatori di *internet*. Proprio per tale motivo concentriamo l'attenzione su coloro che usano spesso *internet* per capire meglio come si caratterizzi la relazione tra pubblica amministrazione e utenti della rete e quali possano essere le linee di tendenza che accompagneranno una maggiore diffusione del fenomeno. Il titolo di studio è una buona discriminante nell'uso di *internet* dato che il 40,4% tra chi ha una laurea lo utilizza spesso rispetto al 25,5% di chi ha un diploma superiore e al 6% di chi possiede la licenza media. La proporzione più alta di utenti *internet* si riscontra tra chi ha meno di 30 anni (due cittadini su cinque), mentre solo il 20,4% ricorre a questo strumento se ha un'età compresa tra i 30 e i 54 anni. Come era prevedibile, la distribuzione degli utenti più abituali di *internet* si concentra per il 46% nei centri con più di 100mila abitanti seguita dalla classe demografica 5-15mila che raccoglie un quarto degli utilizzatori di *internet*. Si noti tuttavia che all'interno di

ciascuna categoria di ampiezza del Comune le differenze non sono poi tanto marcate; la percentuale cresce gradualmente: dai 13 utenti *online* su 100 abitanti dei Comuni più piccoli si passa ai 22 delle grandi città. Da questi dati si può trarre la conclusione che *internet* abbia già delle buone basi – in termini di interesse che i cittadini dimostrano verso questa nuova tecnologia - sulle quali espandersi ulteriormente. Tuttavia, il fatto che la proporzione di utilizzatori cresca con la dimensione del Comune suggerisce che, da un lato, siano possibili dei miglioramenti in termini di infrastrutture nei Comuni più piccoli per favorire l'accesso ad alla rete e, dall'altro, in termini di modernizzazione del rapporto tra istituzioni locali e cittadini (creazione siti istituzionali, servizi online, disponibilità di informazioni).

La visita di siti *web* istituzionali (siti del Comune, Provincia e Regione) riguarda per il momento quasi un utente di *internet* su due (47,3%) e nel 64,8% dei casi è fatta da chi utilizza *internet* di frequente. La prima indicazione che si può trarre sul tipo di cittadino che vi ricorre considerandolo uno strumento di consultazione e di informazione è dunque quella di un utente evoluto e già esperto nell'uso. Vediamo ora cosa cerca un cittadino nei siti istituzionali.

Data la varietà di attività che si possono compiere in Rete, nella formulazione di questo quesito è stato deciso di selezionarne alcune, in relazione agli scopi che portano l'utente a collegarsi ad *internet* e, in particolare, ad un sito istituzionale. Nel nostro caso, gli intervistati hanno dichiarato di dedicarsi ad attività che comprendono la ricerca di orari e indirizzi di uffici pubblici (55,1%), la ricerca di atti e documenti ufficiali (48,2%), ricerca di informazioni su trasporti pubblici (59%) oppure di informazioni sulle attività culturali (67%) e sulle attività di volontariato (14,6%) (tab. 28). Ci sono inoltre interessanti differenze tra gli utenti nel tipo di informazioni ricercate. Ad esempio, emerge chiara una differenza di genere per cui gli uomini si distinguono dalle donne per essere più numerosi nella ricerca di orari e indirizzi di uffici pubblici (61,1% rispetto al 45,6% delle donne) e nella ricerca di atti e documenti ufficiali dell'ente locale di riferimento (55,4% contro il 36,9%). Il ricercare *online* atti

istituzionali e delibere dell'ente locale risulta essere un'attività intrapresa da un cittadino su due con più di 30 anni. Se si tiene in considerazione anche che il titolo di studio incide sul complesso di attività svolte in Rete, possiamo allora pensare che la ricerca *online* di atti ufficiali sia - allo stato attuale della diffusione di *internet* - caratteristica di un pubblico più ristretto in quanto caratterizzato da uomini con un titolo di studio medio-alto e con più di 30 anni. Inoltre, tra i laureati c'è una più alta percentuale di chi frequenta almeno una volta la settimana un sito istituzionale. Le diverse posizioni lavorative degli intervistati e la classe occupazionale sottolineano altri aspetti di interesse. I pensionati si rivelano molto attivi nella ricerca delle diverse informazioni rispetto ad altri intervistati (in particolare per le informazioni sulle attività di volontariato e la ricerca di documenti ufficiali). Inoltre, gli operai sembrano frequentare meno regolarmente siti istituzionali, dato che solo l'1,8% entra in uno di questi siti almeno una volta a settimana rispetto al 15,7% dei ceti alti, al 10,8% dei ceti medi dipendenti e al 6,8% dei ceti medi autonomi. Questi ultimi, tuttavia, risultano in linea con le altre classi considerate nella ricerca, ad esempio, quando si tratta di ricercare informazioni sulle attività culturali. I dati suggeriscono che una volta che si sono acquisite capacità e conoscenze per navigare i siti istituzionali, non ci sono significative differenze nel tipo di attività svolta *online* sulla base dell'ampiezza del Comune di residenza. Vediamo, cioè, come anche nei centri più piccoli cresca il numero di cittadini interessati ad utilizzare nuovi strumenti per entrare in contatto con la pubblica amministrazione. I cittadini - quando cercano orari di uffici, dei trasporti pubblici o di attività culturali - dimostrano così di essere a conoscenza delle opportunità fornite dagli enti locali per essere aggiornati, dimostrando di considerare i siti istituzionali anche come luogo di pubblica informazione e di intrattenimento al pari di altri siti non istituzionali.

Per sintetizzare quanto detto, si è costruito un indice ⁽¹²⁾ che

(12) Al fine di misurare il numero e il tipo di informazioni che i navigatori di Internet ricercano è stato costruito un indice dato dalla somma di ciascuna delle domande relative alle attività (cinque quelle prese in considerazione: ricerca di orari e indirizzi di uf-

misurasse la quantità di notizie ricercate online nei siti istituzionali. Anche in questo caso ci siamo concentrati su coloro che navigano spesso (almeno una volta a settimana) con l'idea che i dati esprimessero differenze più marcate e più facilmente interpretabili in un'ottica di lungo periodo. Si confermano alcuni aspetti sottolineati in precedenza. Ad esempio, il titolo di studio influisce su uno stile di ricerca attiva per cui il 47,2% di chi possiede una laurea ricerca molteplici tipi di informazioni rispetto al 29,6% di chi possiede un diploma superiore e al 27,4% di chi ha una licenza media. I dipendenti pubblici e i pensionati si delineano come i più curiosi e fruitori di informazioni diverse. Infatti, un pensionato su due ha ricercato su *internet* almeno 4 dei 5 tipi di informazione considerati rispetto al 35,7% dei lavoratori autonomi e al 29% dei dipendenti privati. È da considerare che, sebbene la percentuale di pensionati che usano *internet* cali con il crescere dell'età, comunque il 25,5% dei pensionati che utilizzano la rete ha più di 65 anni.

Una conclusione che possiamo trarre è che *internet* si dimostra anche nel caso della pubblica amministrazione uno strumento utile per avvicinare il cittadino e interagire con i diversi pubblici.

5. *La percezione da parte dei cittadini di alcuni problemi economici e sociali*

Affrontiamo ora un tema – relativo ai principali problemi economici e sociali – dal quale trarre indicazioni su quali settori dell'intervento pubblico i cittadini percepiscano come importanti e bisognosi di attenzione da parte dell'amministrazione locale. Il problema dell'inquinamento e della criminalità sono ritenuti molto importanti da oltre il 60% dei cittadini (l'inquinamento da oltre il 70%), mentre il problema delle tasse e quello dell'inefficienza della pubblica amministrazione sono in generale meno

fici pubblici, la ricerca di atti e documenti ufficiali, ricerca di informazioni su trasporti pubblici, informazioni sulle attività culturali e attività di volontariato) con cui il singolo individuo si intrattiene *online*.

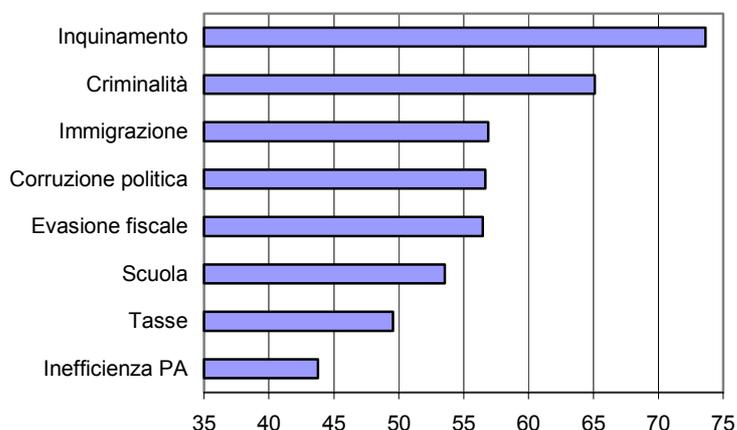


FIG. 7 *Problemi ritenuti dai cittadini come molto importanti per la Regione Emilia-Romagna, valori percentuali*

segnalati (fig. 7). In una posizione intermedia, con valori superiori al 50%, si pongono corruzione, immigrazione, evasione fiscale e scuola.

L'importanza attribuita ad alcuni problemi appare legata al variare dell'età e del titolo di studio ⁽¹³⁾. Ad esempio, i problemi relativi alla criminalità, corruzione politica e evasione fiscale sono più sentiti via via che cresce l'età dell'intervistato. Un andamento simile ma di segno opposto è quello legato al titolo di studio: più alto il grado di istruzione, minore l'importanza attribuita ai problemi della criminalità, delle tasse, dell'immigrazione, della corruzione. Un'altra differenza relativa alla percezione dei problemi riguarda la classe occupazionale. Gli appartenenti ai ceti alti si distinguono per dare minore importanza al problema della criminalità e a quello delle tasse rispetto alla media del campione a fronte di una lieve maggiore preoccupazione dimostrata dai ceti medi autonomi. Inoltre, gli operai attribuiscono maggiore importanza al problema delle tasse rispetto alla media

(13) In questo caso per misurare come varia la preoccupazione di diverse categorie di cittadini per alcuni dei problemi considerati si sono usati gli scarti dalla media del campione.

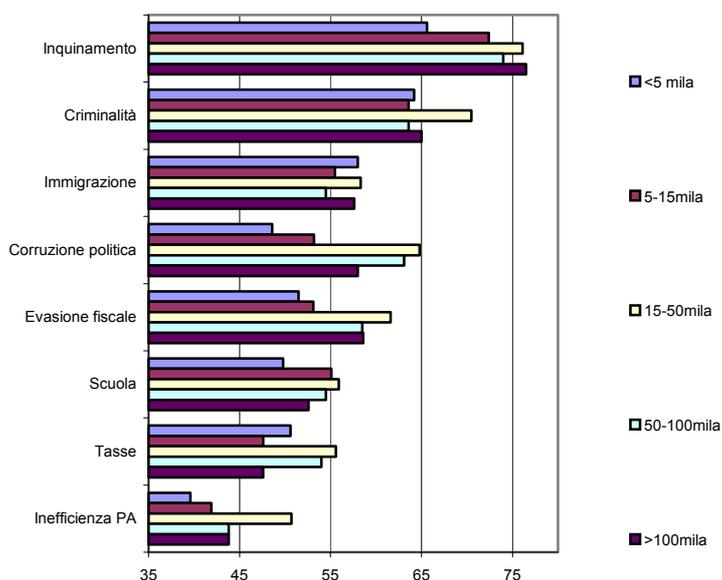


FIG. 8 *Problemi ritenuti dai cittadini come molto importanti per la Regione Emilia-Romagna secondo la classe demografica del Comune, valori percentuali*

mentre, al contrario, la borghesia è mediamente meno sensibile a questo tema e a quello della corruzione politica. Una terza osservazione da fare riguarda la classe dimensionale del Comune di residenza (fig. 8). I cittadini dei Comuni tra i 15 e i 50mila abitanti – che rappresentano il 13,9% degli intervistati – si distinguono dalle altre classi di ampiezza per molti dei problemi considerati. In particolare, essi sembrano più preoccupati per la diffusione della criminalità, della corruzione politica e dell’inefficienza della pubblica amministrazione di quanto non siano, ad esempio, gli abitanti nei centri con più di 100.000 abitanti.

Ulteriori apprezzabili differenze nella percezione dei problemi considerati emergono tra gli abitanti delle diverse Province e anche tra i residenti dei Comuni con più e meno di 50mila abitanti nelle nove Province della Regione. In generale, possiamo

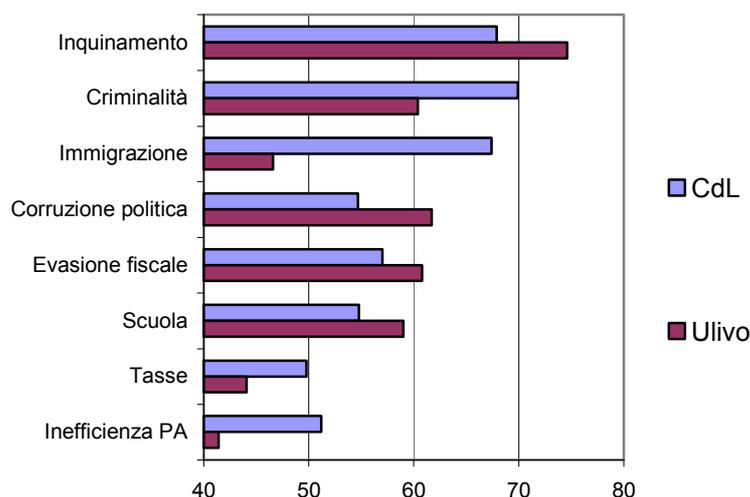


FIG. 9 *Problemi ritenuti dai cittadini come molto importanti per la Regione Emilia-Romagna secondo la coalizione politica votata, valori percentuali*

affermare che ci sono zone dove i problemi dell'inquinamento, dell'immigrazione e della criminalità vengono sentiti maggiormente. È il caso delle Province di Bologna, Modena e, in misura minore, Reggio Emilia. Ci sono invece altre Province dove sono l'inefficienza della pubblica amministrazione (Ferrara, Forlì, Bologna), la corruzione politica (Ferrara, Ravenna, Rimini) e l'evasione fiscale (Rimini, Piacenza, Ravenna) ad essere avvertiti come problemi molto importanti. Un dato evidente riguarda la Provincia di Bologna dove la percezione di tutti i problemi considerati è superiore al valore generale per il campione. Molto interessanti sono anche le differenze all'interno della stessa Provincia tra i Comuni più grandi (sopra i 50mila abitanti) e quelli più piccoli (con meno di 50mila). Ad esempio, il problema della corruzione politica viene avvertito maggiormente nei centri più grandi in tutte le Province tranne Modena e Rimini.

Va comunque segnalato che la percezione della gravità di questi problemi è significativamente diversa a seconda dell'orientamento politico degli intervistati, come si può vedere dalla fig.

9, dove i componenti del nostro campione sono stati distinti in due gruppi, in base alla coalizione votata nel maggio 2001. La criminalità è considerata importante più dagli elettori della Casa delle Libertà che non dagli elettori dell'Ulivo (69,7% rispetto al 60%), lo stesso vale per il problema delle tasse (49,4% contro il 43,2%) e per l'inefficienza della pubblica amministrazione (50,2% contro il 39,2%). Ma è da notare che la distanza maggiore tra gli elettori dei due raggruppamenti riguarda la tematica dell'immigrazione (66,4% rispetto al 45,7%).