



Istituto di ricerca e consulenza strategica  
sul cambiamento sociale, i consumi,  
la comunicazione



# RAPPORTO SIENA



con il patrocinio



Amici dell'Archivio  
del Movimento Operaio  
e Contadino  
in Provincia di Siena

con il contributo della



FONDAZIONE  
MONTE DEI PASCHI  
DI SIENA

*Abbiamo voluto promuovere una ricerca sulla condizione economica e sociale della nostra provincia. Malgrado il momento difficile, ne è emerso un giudizio ampiamente positivo sulle condizioni di vita nel nostro territorio. Questo non può che rallegrarci, perché dà senso e valore ad un lavoro di concertazione che in questi anni è stato prodotto tra istituzioni, forze sociali, datoriali e del volontariato.*

*La ricerca tuttavia ci consegna anche ampi margini di lavoro, per trovare risposte ad alcune carenze presenti nei servizi pubblici, per fornire strumenti durante la crisi in atto, per contribuire ad accrescere i servizi in base alle nuove domande e per far conoscere meglio ciò che viene realizzato mettendolo a disposizione dei cittadini.*

*Un lavoro che come CGIL, CISL e UIL vogliamo portare avanti con forza, anche per preservare quei dati valoriali che dalla ricerca emergono e che appartengono alla popolazione della nostra provincia: cosa pubblica, solidarietà, accoglienza e stato sociale.*

Iose Coppi, *Segretario Generale CISL Siena*  
Sandro Santinami, *Segretario Generale UIL Siena*  
Claudio Vigni, *Segretario Generale CGIL Siena*

Negli ultimi anni il dibattito relativo alle politiche sociali nel nostro Paese è stato caratterizzato dalla convinzione diffusa (soprattutto nella classe politica nazionale) del welfare come un fardello del passato, un peso e un freno allo sviluppo e alla modernità, un argomento troppo complesso per aprire un confronto reale con i cittadini.

Le ragioni che hanno determinato il diffondersi di tale convinzione non sono probabilmente riconducibili a un'unica causa. Certo è che, a lungo, i temi relativi alle politiche sociali sono stati relegati in fondo all'agenda politica dell'azione di governo e i timidi e parziali approcci hanno spesso avuto, come denominatore comune, il tentativo di razionalizzare l'offerta di servizi riducendone i costi, con l'obiettivo di soddisfare il crescente fabbisogno dello Stato e di spostare le risorse su aree ritenute di maggiore interesse strategico.

È opportuno ricordare, in tal senso, che le ultime campagne elettorali nazionali hanno avuto, per entrambi gli schieramenti, tra i principali temi programmatici quello della riduzione delle tasse, quando è evidente che una riduzione fiscale, in presenza di un crescente fabbisogno, avrebbe come inevitabile conseguenza una riduzione della quantità e/o qualità dei servizi pubblici. Cosa tra l'altro dichiarata, anche se mitigata, nell'ottica di razionalizzazione del sistema di welfare.

I primi a pagare il prezzo di questa impostazione, inevitabilmente, sono state le istituzioni locali che hanno dovuto fare i conti con minori trasferimenti e quindi ridotte capacità di spesa in ambito sociale, proprio mentre aumentavano sia le competenze dirette, sia i bisogni e l'attenzione dei cittadini.

Ma è questo che i cittadini desiderano realmente? La domanda, semplificata per chiarezza, potrebbe essere la seguente: meno tasse e meno servizi pubblici, oppure più servizi anche se questo significa pagare più tasse? Lo studio promosso da CGIL, CISL e UIL di Siena si muove lungo questo percorso con l'obiettivo di offrire un contributo originale alla discussione sulle politiche pubbliche, mettendo a fuoco il modello di welfare senese dal punto di vista dei destinatari dell'azione assistenziale: i cittadini. Ed è per questo motivo che sono stati scelti come protagonisti proprio coloro cui raramente è chiesto di esprimere un parere o di mettere a fuoco le proprie priorità. È sembrato indispensabile, a questo punto del dibattito sulle politiche sociali, far irrompere proprio i cittadini, individuando negli "utenti" delle politiche di welfare i protagonisti della ricerca. I risultati rovesciano luoghi comuni e false rappresentazioni, rendendo evidente un'inaspettata voglia di sociale, un bisogno di servizi pubblici forse inespresso o sottaciuto, raccontando quanto, nella grande maggioranza dei senesi, il ruolo del "pubblico" sia percepito come un elemento centrale della propria vita. Apprezzano qualità ed efficienza dell'offerta sociale del territorio (anche evidenziandone criticità come ad esempio sui temi del lavoro) e non manifestano nessuna stanchezza e nessuna voglia di smantellamento. Al contrario, sono disposti a sostenerlo e a farsene carico anche attraverso un aumento delle tasse.

Un modello apprezzato, innestato tra l'altro in un contesto in cui i rapporti personali, la qualità dell'ambiente, la sicurezza sono valutati positivamente da 9 intervistati su 10.

Ugualmente alta è la quota di giudizi positivi sull'offerta scolastica (dalla materna alle superiori), sui trasporti e sullo sport. Un gradino più basso (e comunque ampiamente positive) le valutazioni sull'offerta culturale e gli asili nido. Giudizi positivi anche rispetto ai servizi di assistenza veri e propri (anziani, diversamente abili, malati, infanzia) dove emerge un ampio apprezzamento. Come anticipato solo il lavoro, insieme alla formazione professionale, rappresentano gli aspetti di maggiore criticità del modello senese.

Ma accanto a questo modello che “funziona” emerge, tra le righe, una domanda nuova di bisogni sociali più ampi che riguardano tanto le risposte in termini di assistenza, quanto le opportunità legate ad una nuova idea della “qualità della vita”. Un modello, quindi, ancora più vicino a quel fine della società politica che Aristotele indicava come “vita buona, vissuta in modo bello e felice”. D'altronde, davanti alle sfide del futuro, il cittadino non ha più le antiche mappe su cui orientarsi, gli stessi orizzonti verso cui dirigersi. Si percepisce un sentimento di ansia, di vuoto, quasi di paura, rispetto a ciò che potrà accadere ed il senso di disorientamento è accentuato, inevitabilmente, nei soggetti più deboli ed esposti. Ed è a questi che occorre dare risposte più forti e rassicuranti, soprattutto in una realtà come quella senese dove l'alto livello di qualità è vissuto e percepito come un bene comune.

Il 99% dei cittadini ha affermato che nel proprio comune di residenza si vive bene ed il 79% è soddisfatto del proprio tenore di vita. E questa differenza di termini positivi è fatta di cittadini che si allontanano progressivamente dalla centralità sociale e dal vivere una vita piena e soddisfacente. Ed infatti, la percentuale di valutazioni positive rispetto al proprio tenore di vita è decisamente più bassa della media tra gli anziani e tra chi ha un titolo di studio basso. Le valutazioni sul miglioramento o peggioramento del tenore di vita accentuano questi caratteri rendendoli più marcati: il 5% degli intervistati ha dichiarato che, negli ultimi anni, il proprio tenore di vita è migliorato mentre il 32% ha dichiarato che è peggiorato e la percentuale cresce considerevolmente in relazione all'età degli intervistati.

Se gli insoddisfatti si concentrano tra chi ha un livello di status basso, la percezione di staticità coinvolge fasce sociali di livello più alto. Queste dinamiche si accentuano nella previsione futura: il 9% degli intervistati ha dichiarato che il tenore di vita personale nei prossimi anni migliorerà e la percentuale scende al 7% tra le donne ed al 3% tra gli anziani.

La lettura incrociata dei dati rende, inoltre, evidente quanto la dinamica del disagio si autoalimenti: chi è insoddisfatto del proprio tenore di vita lo ha visto ulteriormente peggiorare e per il futuro prevede un ulteriore peggioramento.

Giovani e anziani sono le categorie più esposte ad essere trascinate verso la periferia sociale, come riconoscono gli stessi intervistati, individuando nella disoccupazione (soprattutto quella di lungo periodo), nei tagli allo stato sociale e nella condizione di “anziano” i principali fattori di rischio. Ma ciò che sorprende è il processo di progressivo allontanamento di chi vive forme di disagio ed il contestuale sviluppo di una cultura socialmente periferica, chiusa e spesso invisibile, che tende a mettere radici in una dimensione dalla quale è difficile individuare ed utilizzare strumenti di sostegno e di reinserimento sociale. Ed il punto di maggior criticità del modello di welfare senese sembra essere proprio questo: il non arrivare sempre a coloro i quali dovrebbero essere i principali destinatari delle politiche pubbliche.

Dal punto di vista “funzionale” l'offerta di welfare, infatti, è promossa a pieni voti e gran parte dei servizi analizzati ottengono voti ampiamente positivi. Ma è sufficiente spostarsi in aree meno tradizionali dal punto di vista della tipologia di servizio che i giudizi si modulano e si fanno meno positivi e più articolati. È il caso, ad esempio, delle valutazioni rispetto a chi vive disagi psicologici od economici.

Se da un lato il modello di welfare senese è apprezzato e valutato positivamente dalla grande maggioranza dei cittadini, è proprio il suo “funzionare” che mette ancora più in evidenza la criticità degli apparati rispetto a bisogni nuovi e finora poco studiati.

Basti pensare che il 14% dei cittadini della provincia esprime bisogni relativi ad anziani non-autosufficienti e che solo  $\frac{1}{4}$  di questi (poco più del 3% della popolazione) si rivolge ai servizi pubblici, mentre i restanti  $\frac{3}{4}$  scelgono il privato.

Non sembra più sufficiente, cioè, offrire servizi di qualità, condizione necessaria ma non sufficiente. Occorre che ad essi si accompagnino processi che rendano effettivamente fruibili i servizi e aiutino coloro i quali sono i principali destinatari.

D'altronde è proprio intorno all'accessibilità dei servizi pubblici che gli studi più avanzati si stanno orientando nel ripensare i termini dell'offerta. Campo che inevitabilmente incrocia temi più strettamente economici.

A lungo, ad esempio, si è ritenuto che il PIL rappresentasse, oltre alla ricchezza prodotta da un Paese, anche il livello di benessere della società nel suo complesso. Ma sotto questo punto di vista il PIL si è rivelato assolutamente inadeguato, tanto che ormai si ritiene opportuno distinguere tra crescita economica e sviluppo. È evidente, invece, proprio la stringente relazione tra sviluppo, ampliamento dell'offerta sociale ed accessibilità dei servizi pubblici in termini reali.

Non basta, quindi, rovesciare la logica che tende a considerare il "clima" e la dotazione di infrastrutture sociali come un fattore ausiliario allo sviluppo (cosa che nel territorio della provincia di Siena già è stato fatto e con successo). Occorre anche superare la visione esclusivamente ingegneristica, introducendo parametri nuovi in grado di misurare sia la qualità dell'offerta sociale in termini funzionali ma anche la loro fruibilità in termini reali.

*Carlo Buttaroni*

Sociologo, Senior consultant GPF

Estensione territoriale: Provincia di Siena

Universo di riferimento: popolazione maggiorenne (18 anni ed oltre).

Tipo di campione: rappresentativo per quote dell'universo di riferimento.

Criteri di calcolo ed articolazione del campione: campione rappresentativo dell'universo di riferimento per sesso, classi di età (18-34 anni; 35-54 anni; oltre 54 anni) e distribuzione geografica

Elaborazione dati: ponderazione all'Universo di riferimento;

Criteri di estrazione dei numeri telefonici: estrazione casuale dagli elenchi telefonici.

Errore campionario:  $\pm 3,1\%$  in un intervallo di confidenza pari a  $2 \sigma$  ( $P=95\%$ ) e per la probabilità più negativa,  $P=Q=50$ .

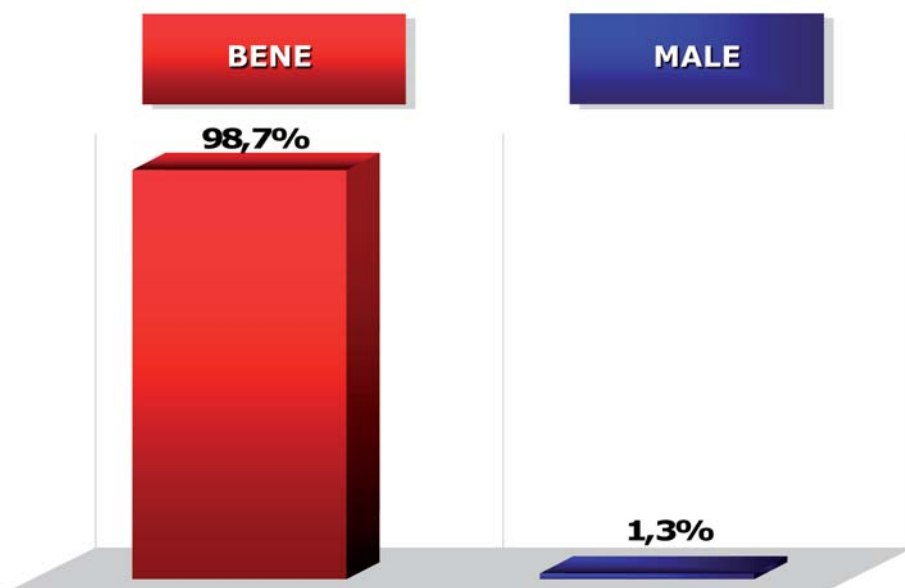
Metodo di intervista: intervista telefonica (C.A.T.I.).

Interviste realizzate: 1.000

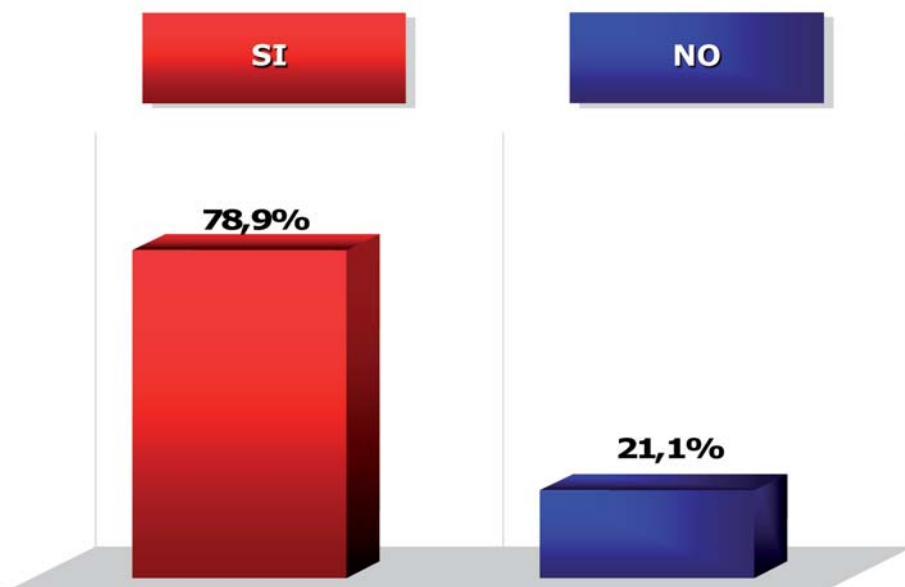
Controlli e verifica delle coerenze: controllo preventivo effettuato tramite CATI, controlli on-line sugli intervistatori, controlli ex-post, indicatori di qualità.

Data di realizzazione delle interviste: dal 9 al 12 Dicembre 2008.

Base: tutti gli intervistati



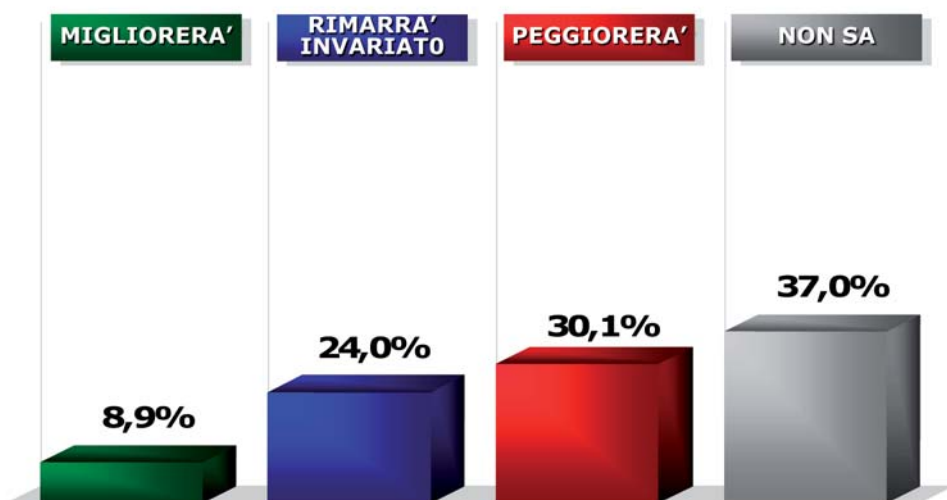
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

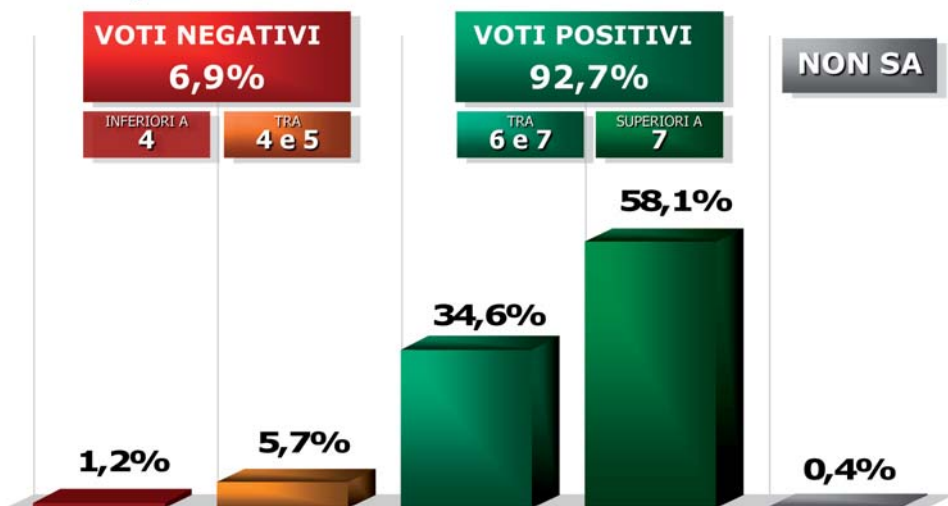


Base: tutti gli intervistati



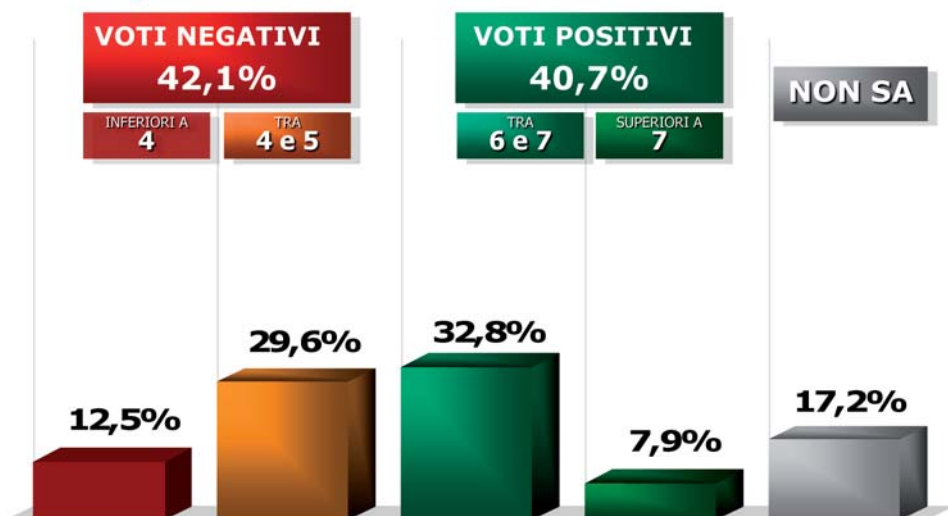
Con un voto da 1 a 10, può esprimere un giudizio sulla **qualità dell'ambiente** del suo territorio?  
(presenza di aree verdi, basso inquinamento)

Base: tutti gli intervistati



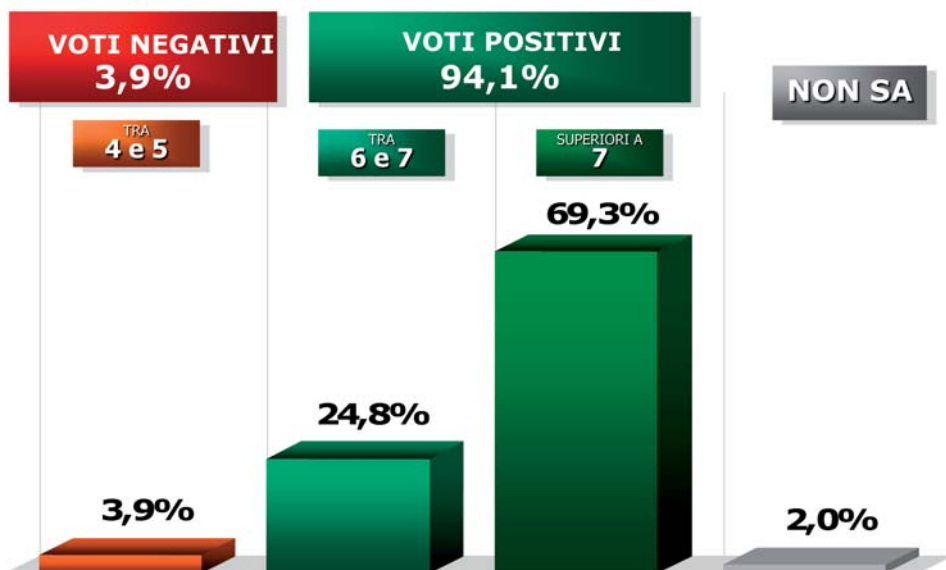
Con un voto da 1 a 10, può esprimere un giudizio sulla **possibilità di trovare lavoro** nel suo territorio?

Base: tutti gli intervistati

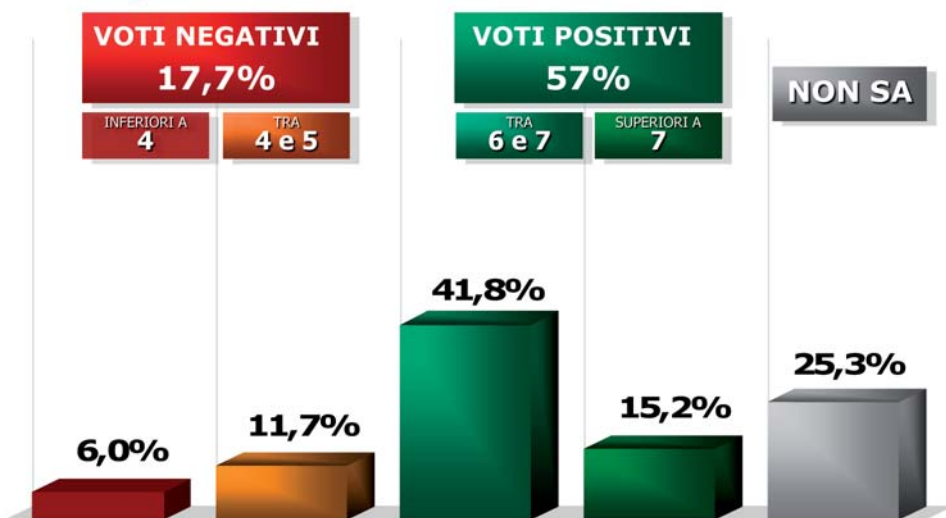




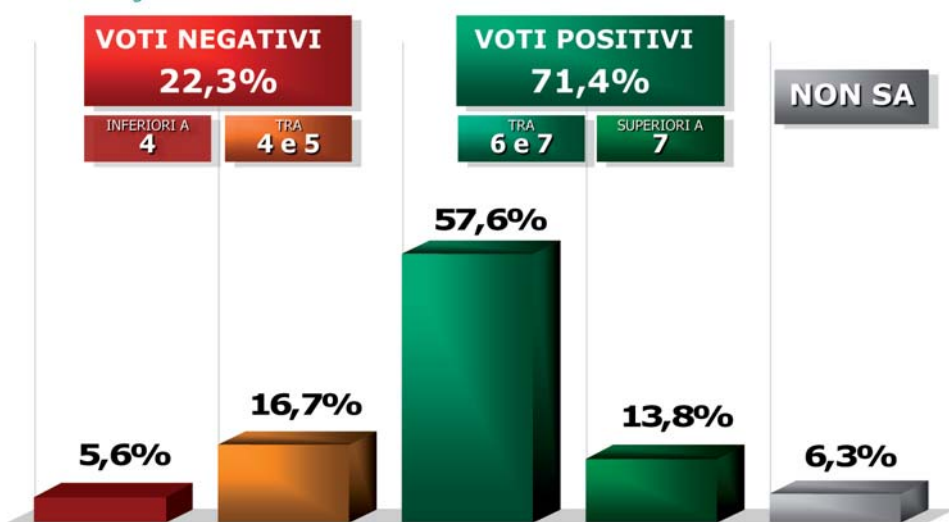
Base: tutti gli intervistati



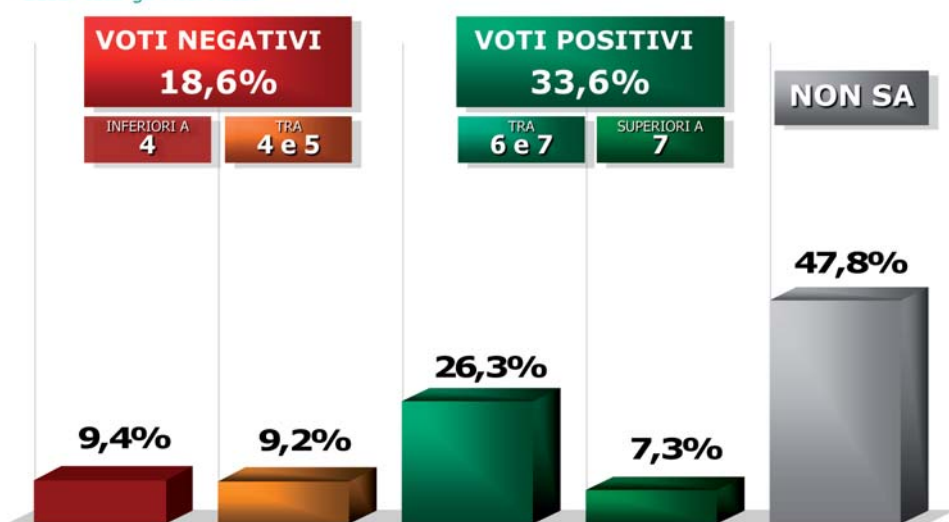
Base: tutti gli intervistati



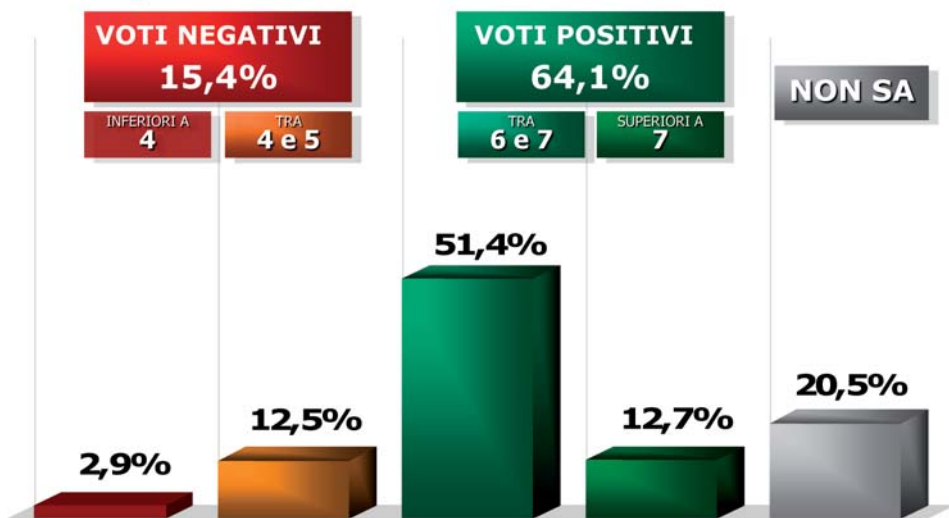
Base: tutti gli intervistati



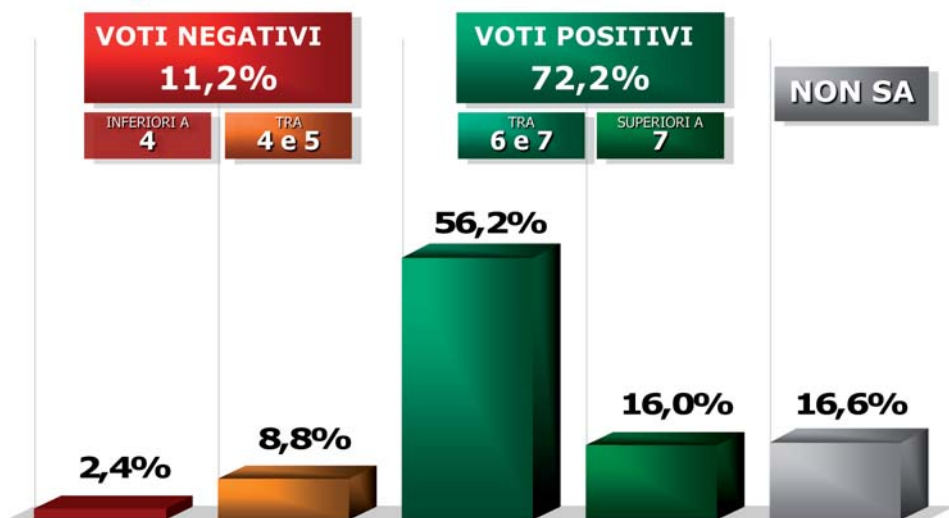
Base: tutti gli intervistati



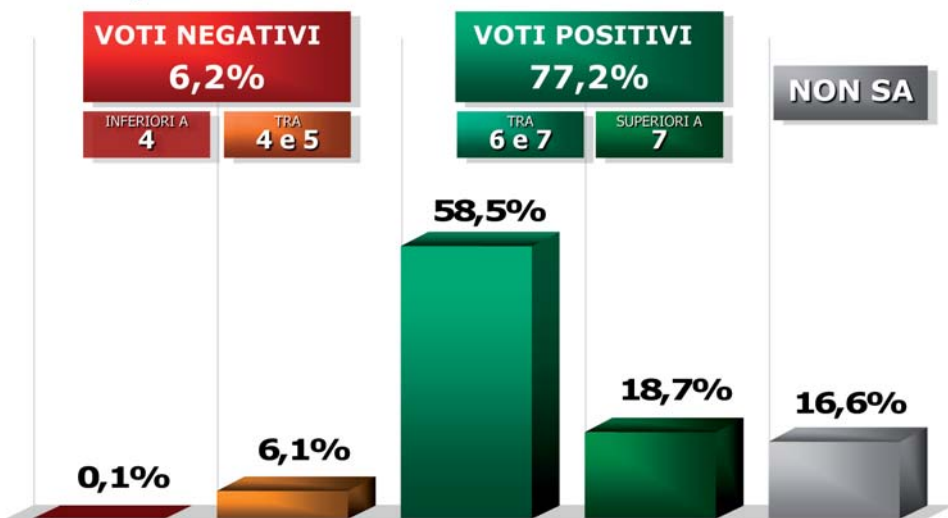
Base: tutti gli intervistati



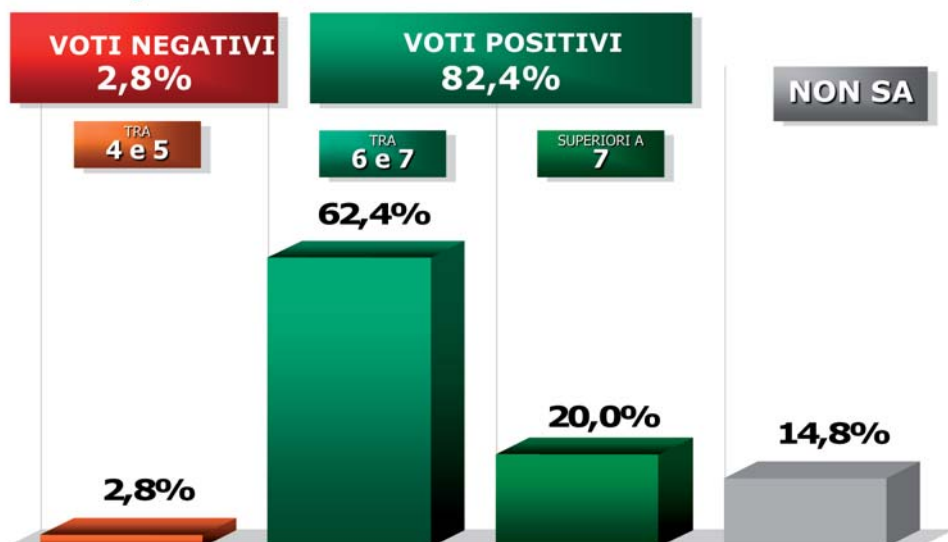
Base: tutti gli intervistati



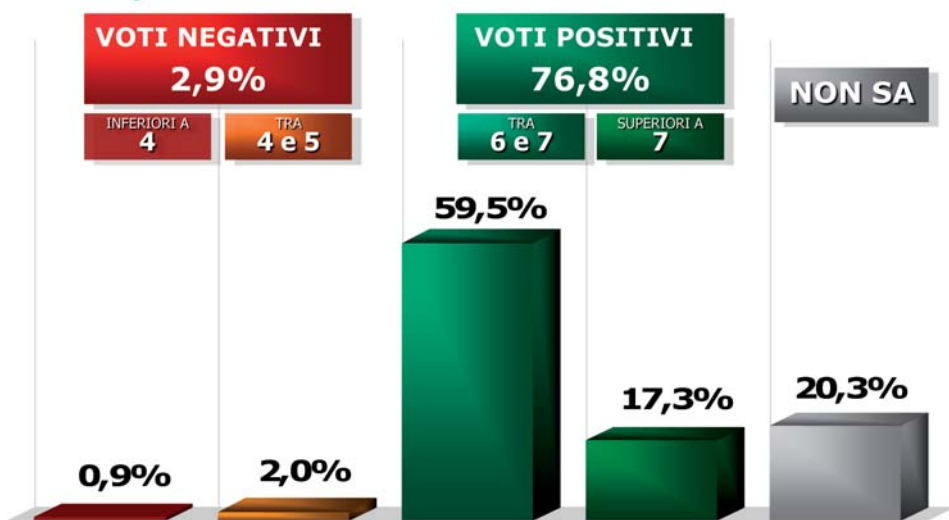
Base: tutti gli intervistati



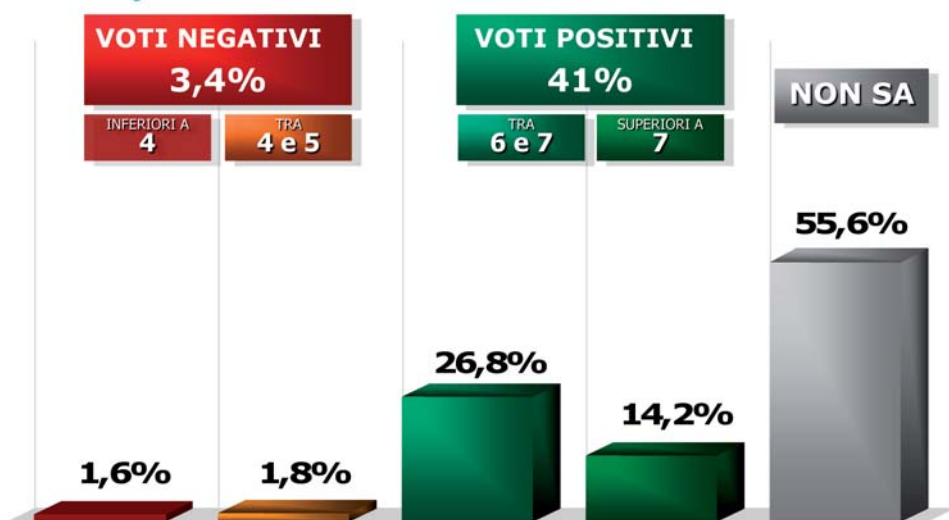
Base: tutti gli intervistati



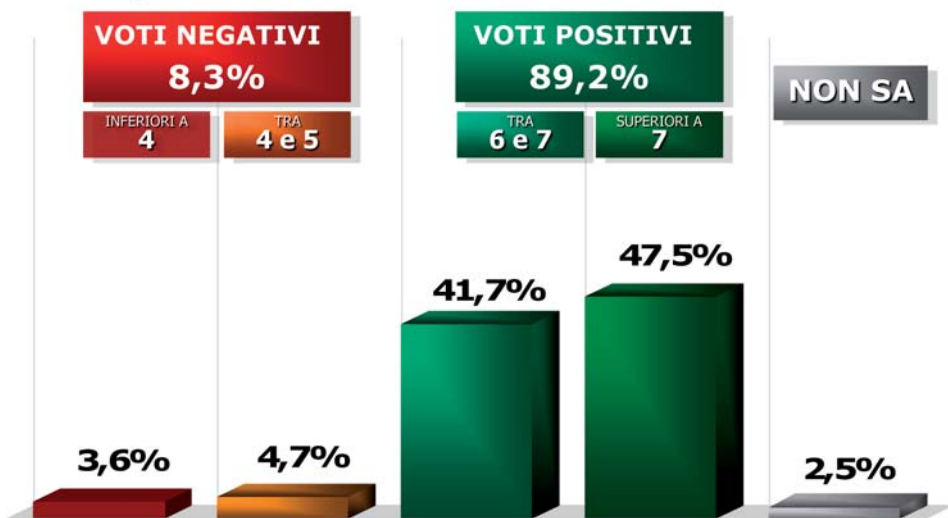
Base: tutti gli intervistati



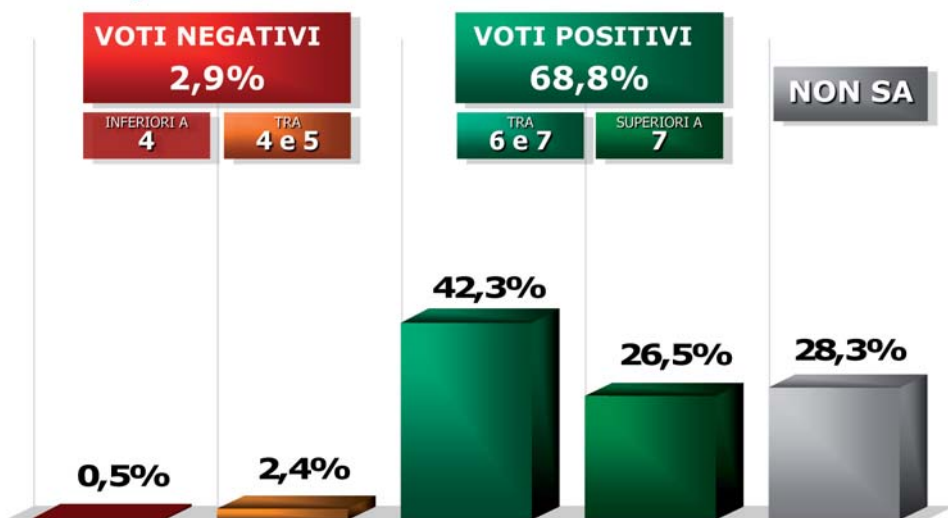
Base: tutti gli intervistati



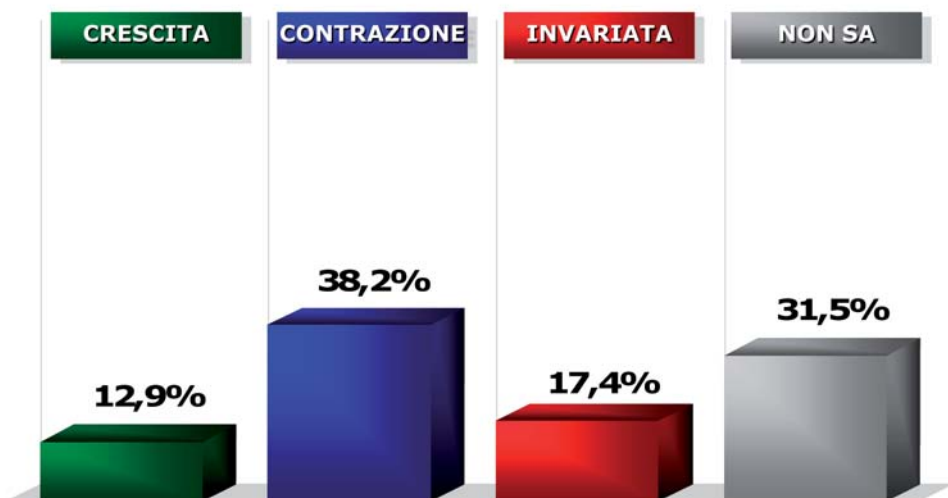
Base: tutti gli intervistati



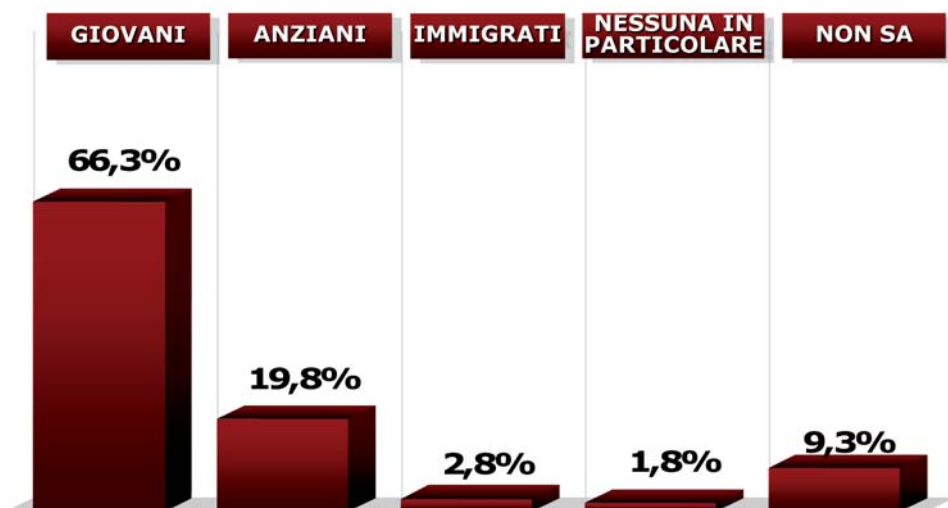
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

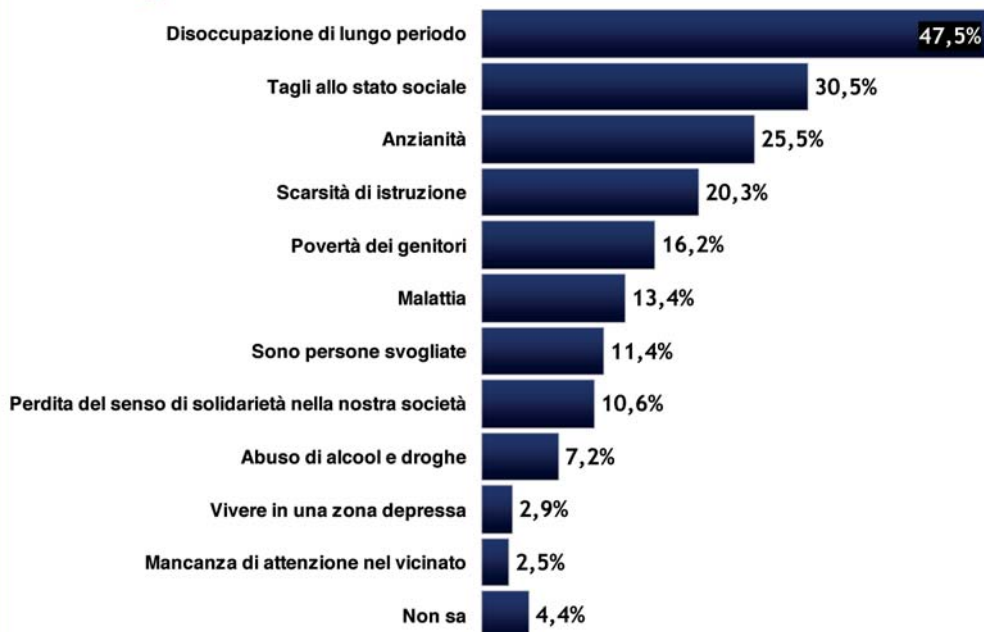


Base: tutti gli intervistati



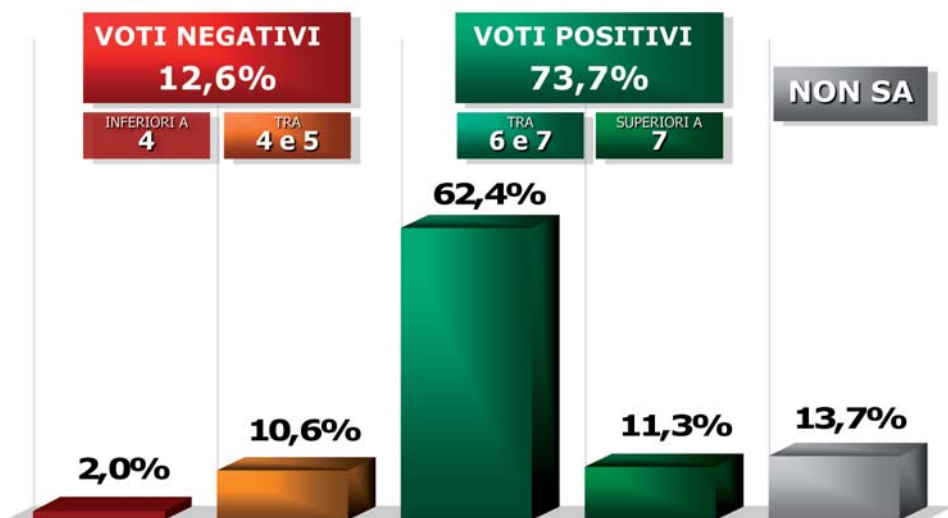
Quali sono secondo lei le cause che spingono alcune persone a vivere ai margini della società?

Base: tutti gli intervistati



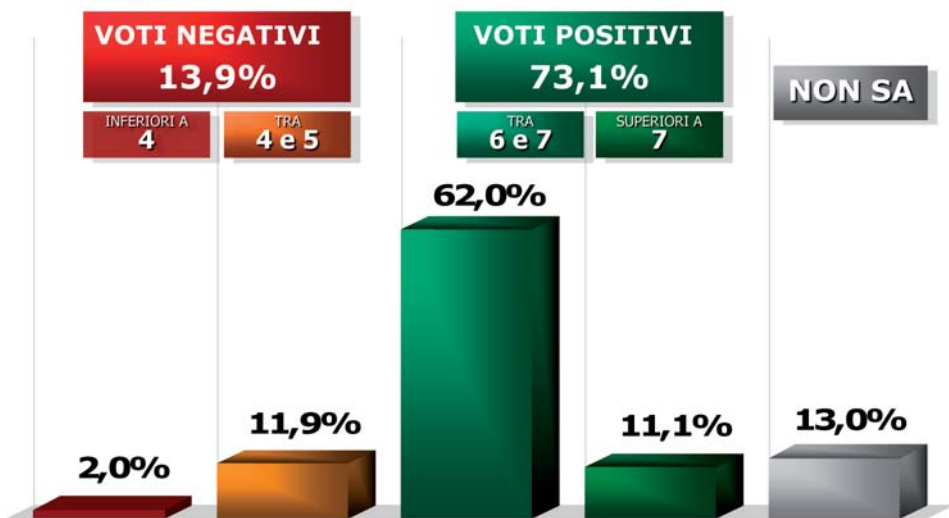
Come giudica i servizi offerti dal territorio per quanto riguarda l'assistenza agli anziani?

Base: tutti gli intervistati

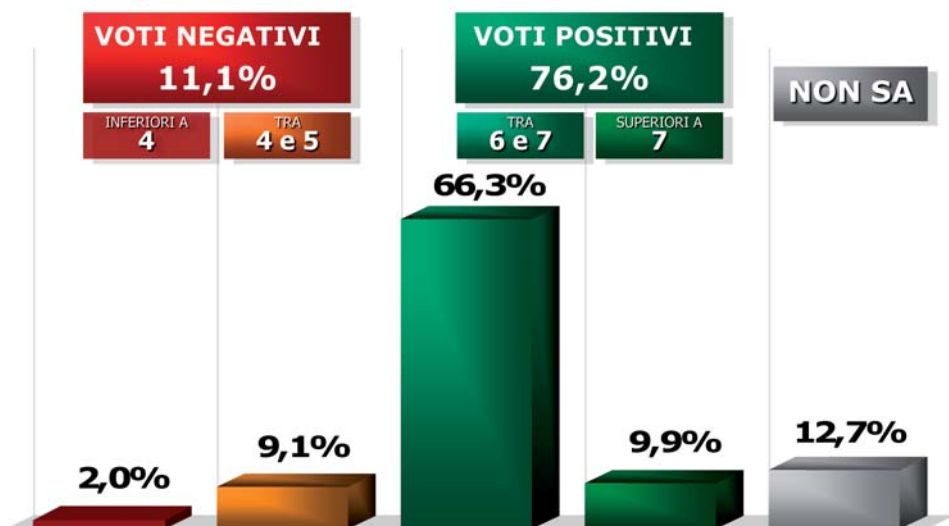




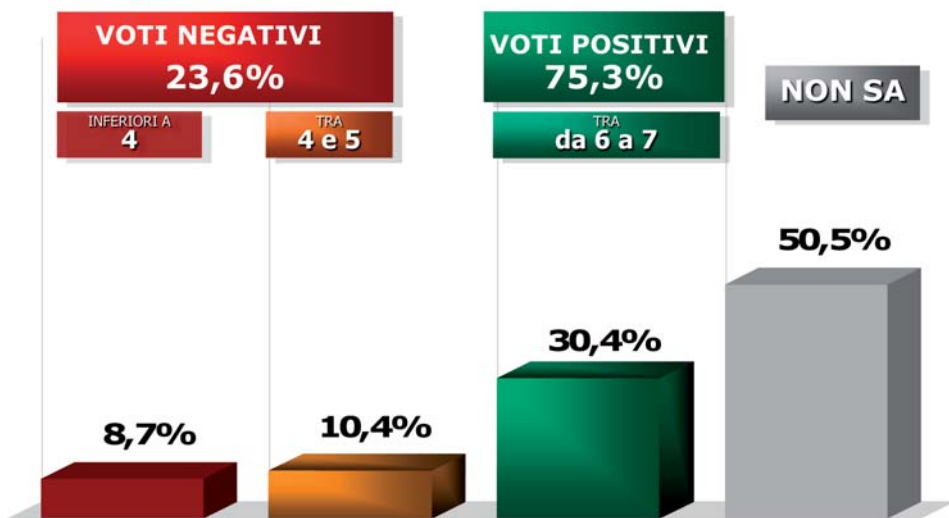
Base: tutti gli intervistati



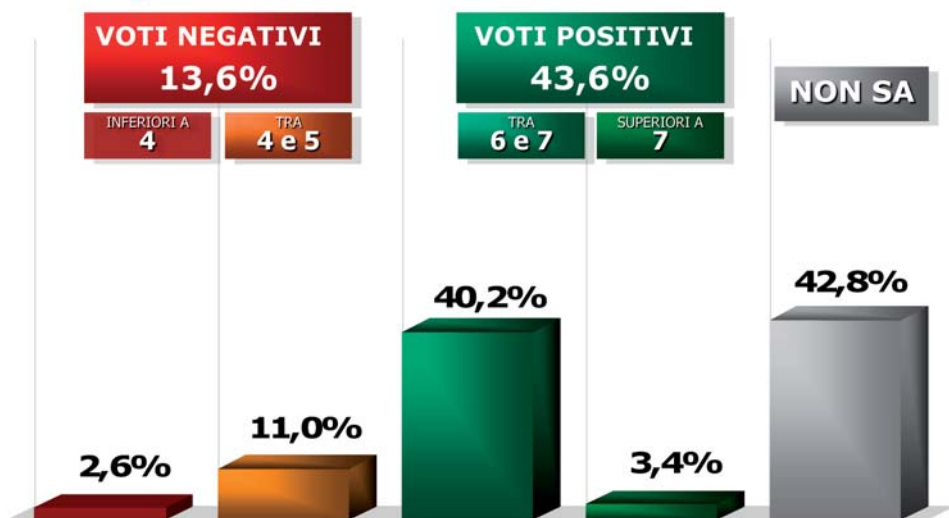
Base: tutti gli intervistati



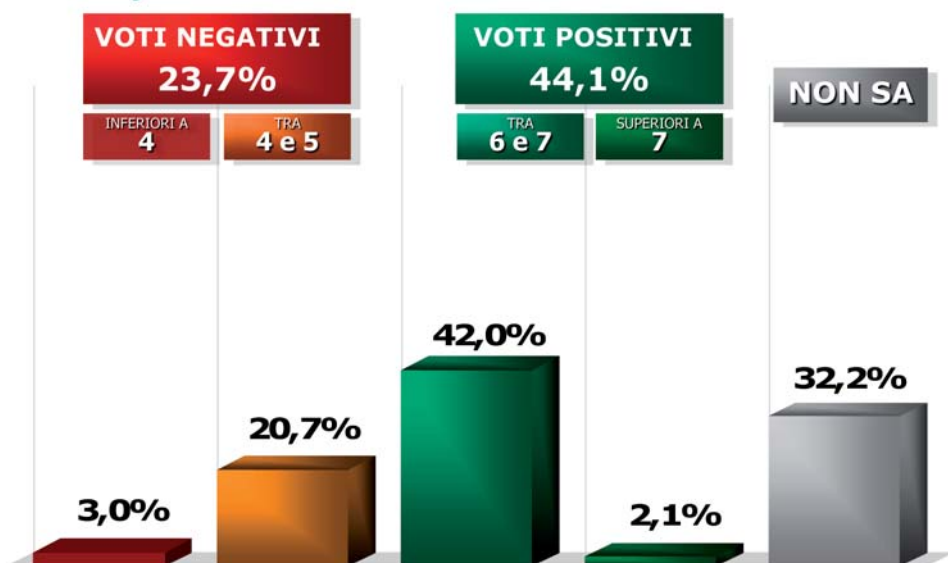
Base: tutti gli intervistati



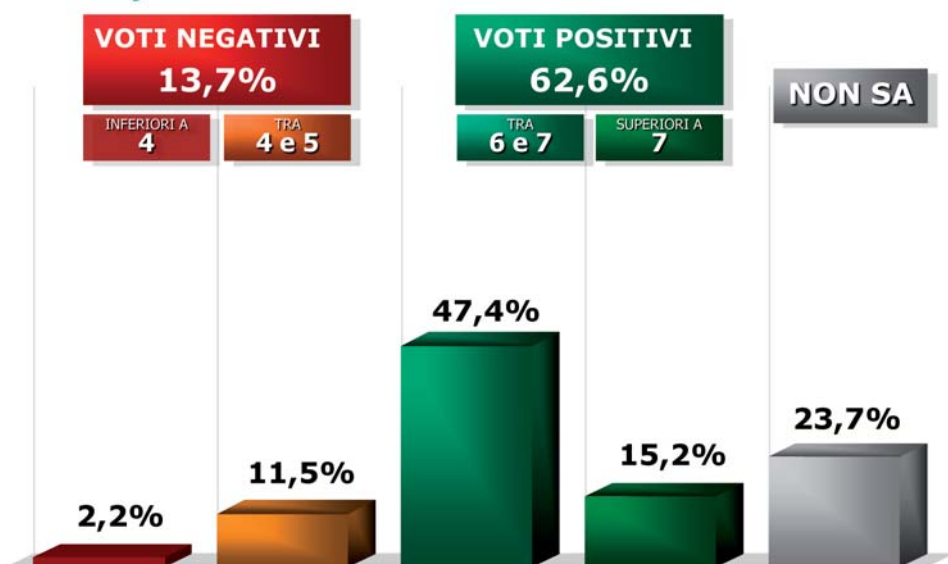
Base: tutti gli intervistati



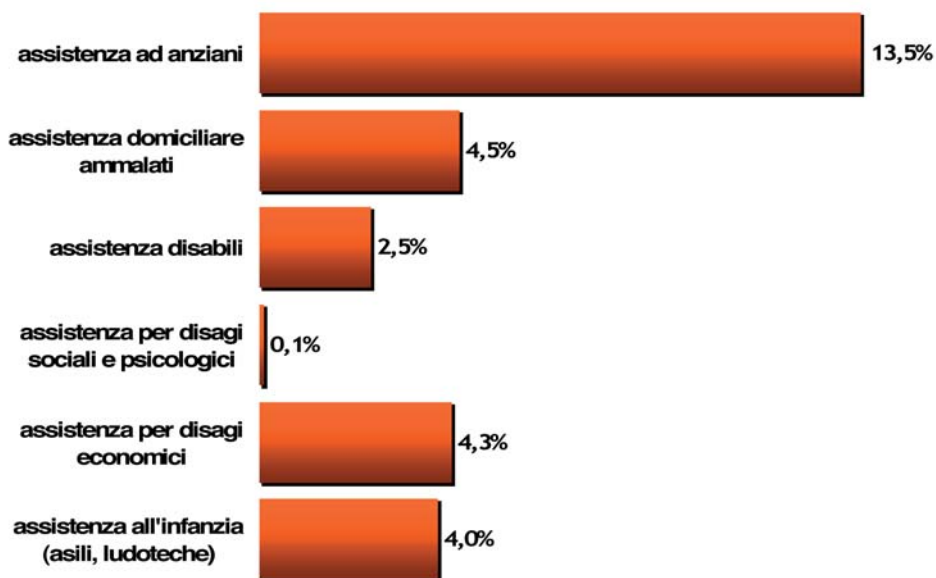
Base: tutti gli intervistati



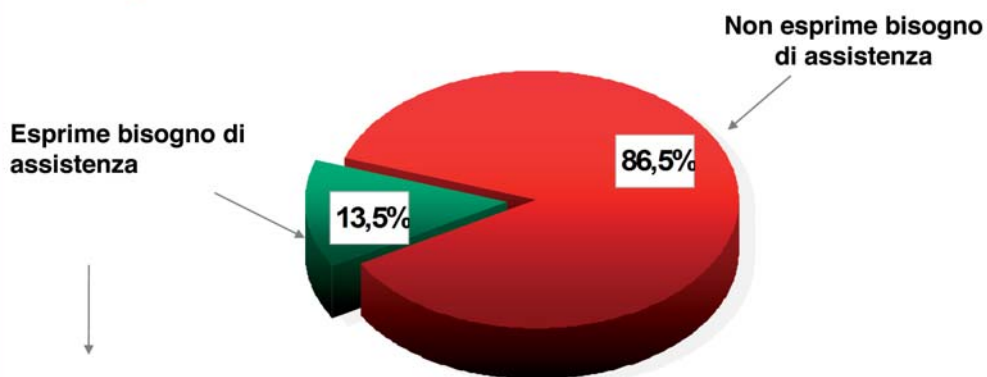
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati che hanno dichiarato di avere delle particolari necessità



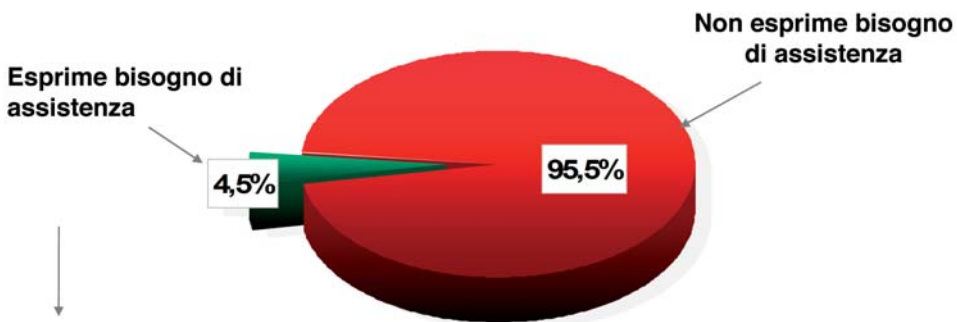
Base: tutti gli intervistati



rivolgendosi a strutture od organizzazioni private a pagamento	16,8%
rivolgendosi ad associazioni di volontariato laico	3,1%
rivolgendosi ai servizi sociali pubblici	24,4%
privatamente pagando una o più persone (baby sitter, badanti)	55,7%

Rispetto al bisogno di **assistenza domiciliare ai malati**, come si è organizzata la sua famiglia?

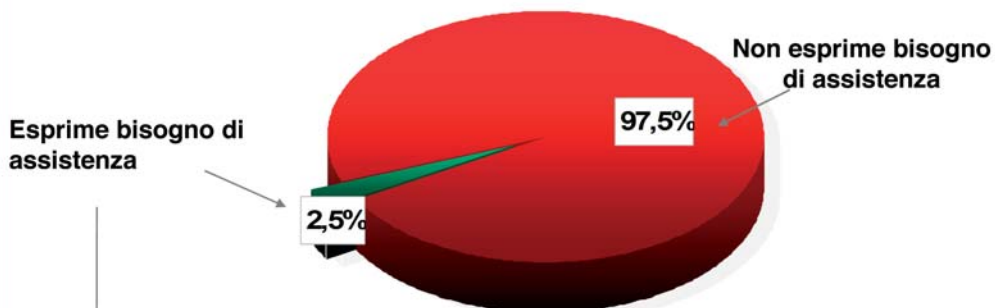
Base: tutti gli intervistati



rivolgendosi a strutture od organizzazioni private a pagamento	14%
rivolgendosi ai servizi sociali pubblici	39,5%
privatamente pagando una o più persone (baby sitter, badanti)	46,5%

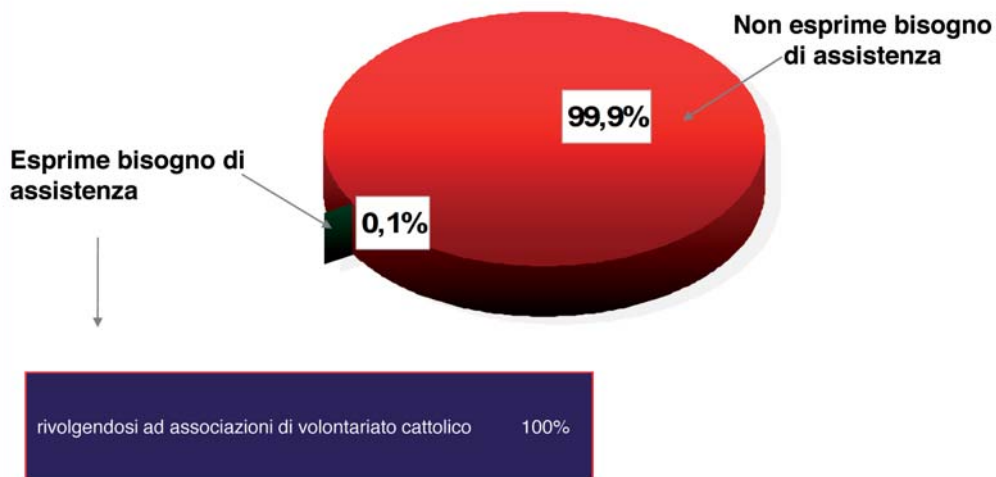
Rispetto al bisogno di **assistenza i disabili**, come si è organizzata la sua famiglia?

Base: tutti gli intervistati

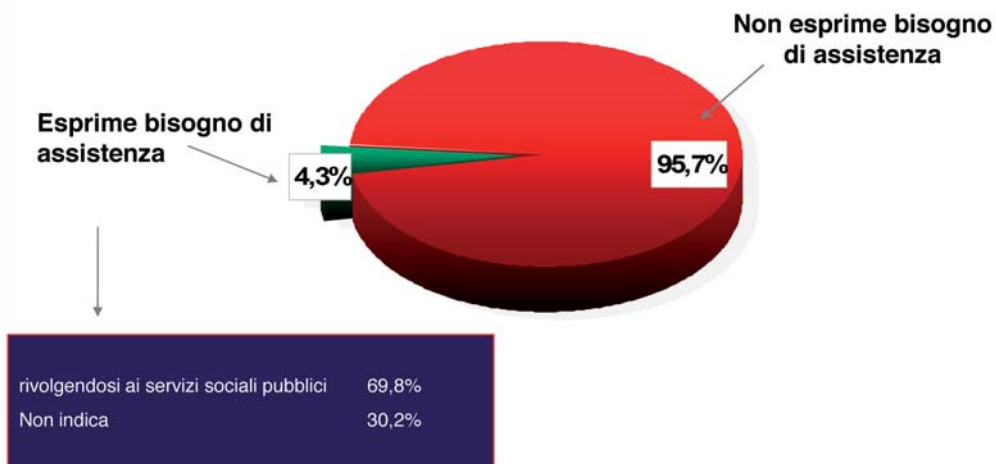


rivolgendosi ai servizi sociali pubblici	18,2%
privatamente pagando una o più persone (baby sitter, badanti)	81,8%

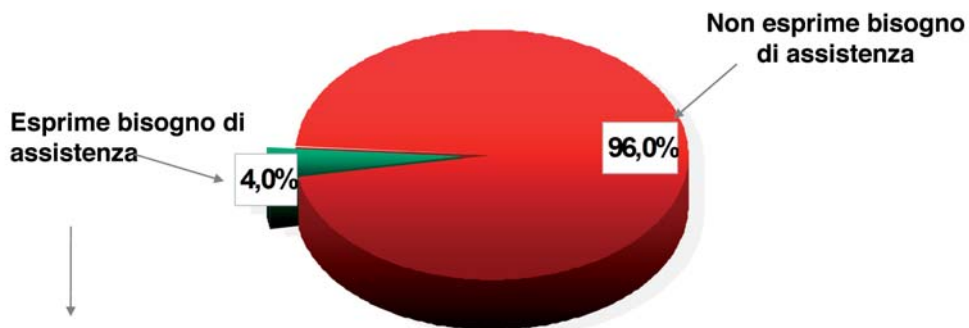
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

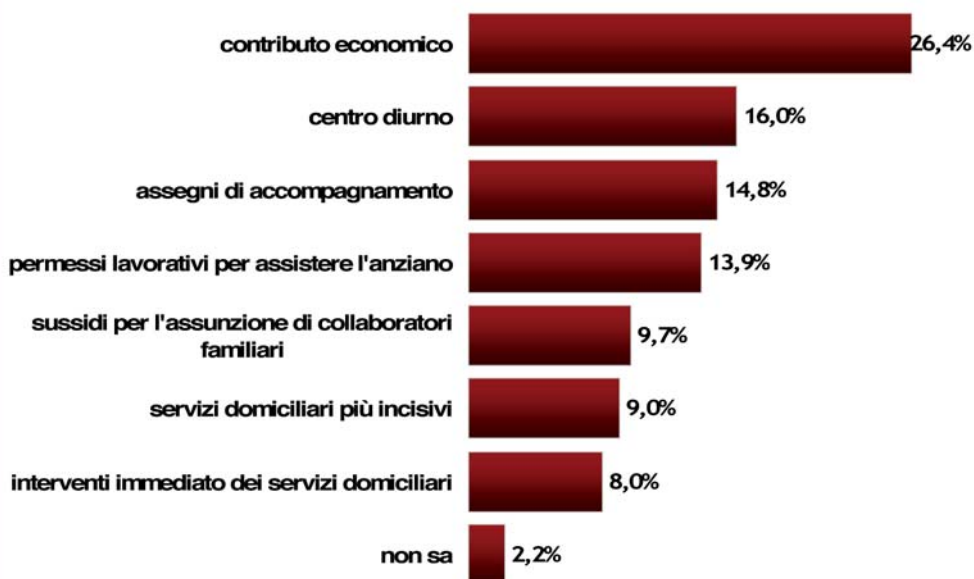


Base: tutti gli intervistati

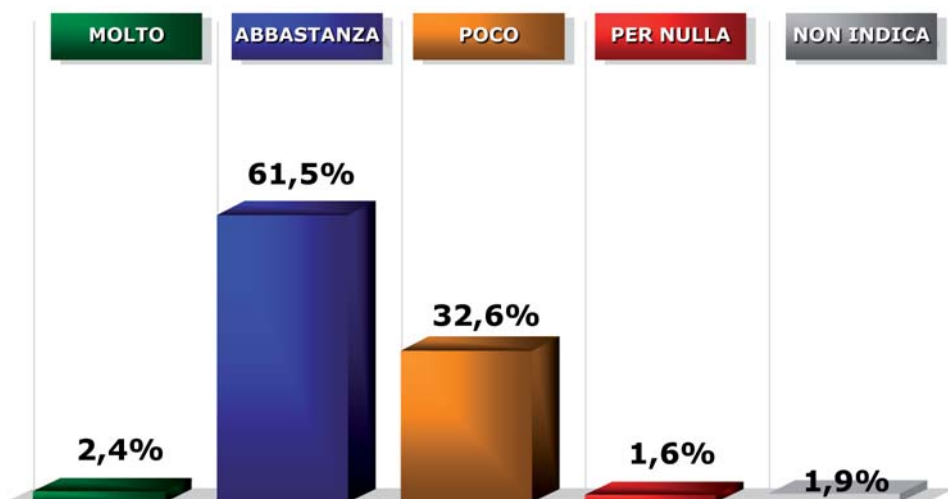


rivolgendosi ai servizi sociali pubblici 62,5%  
 privatamente pagando una o più persone (baby sitter, badanti) 37,5%

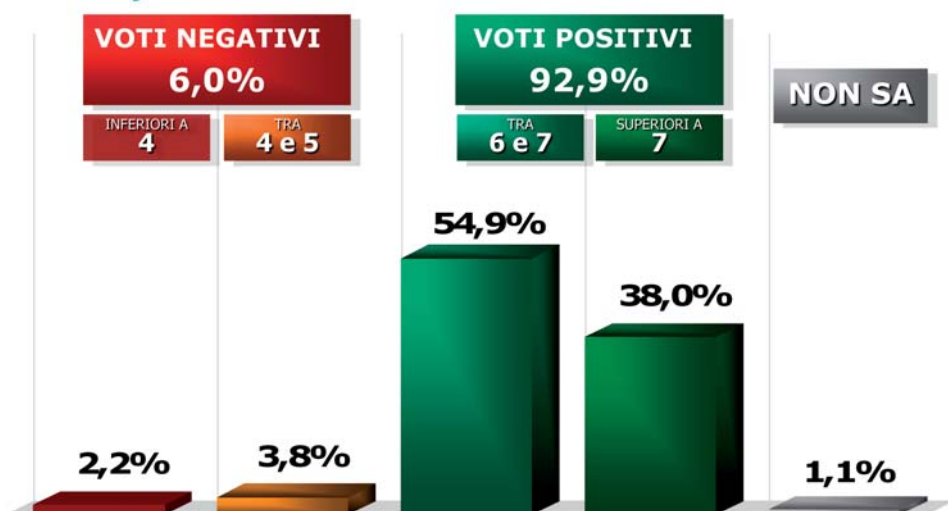
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

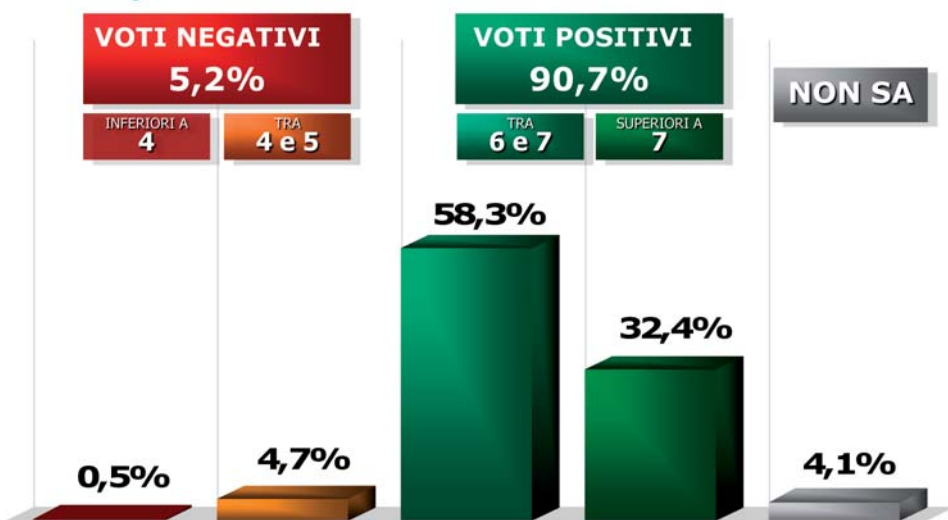


Base: tutti gli intervistati

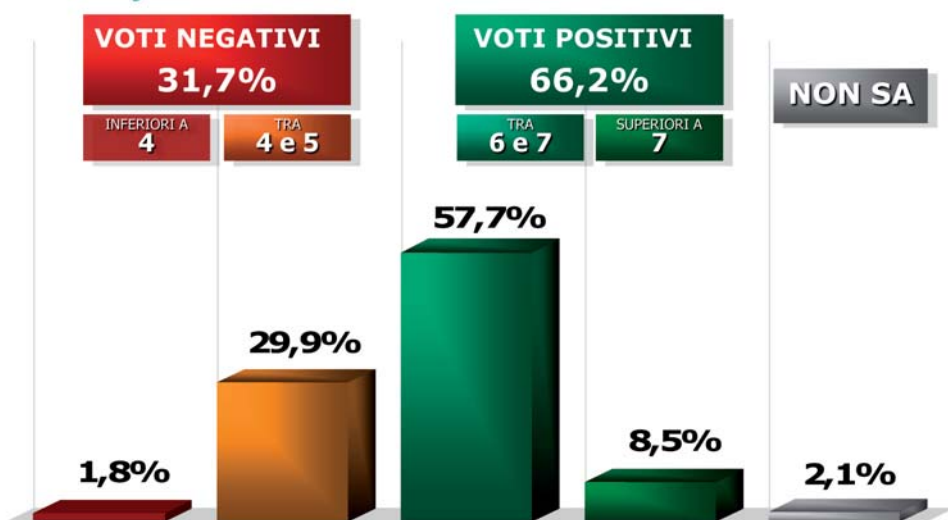




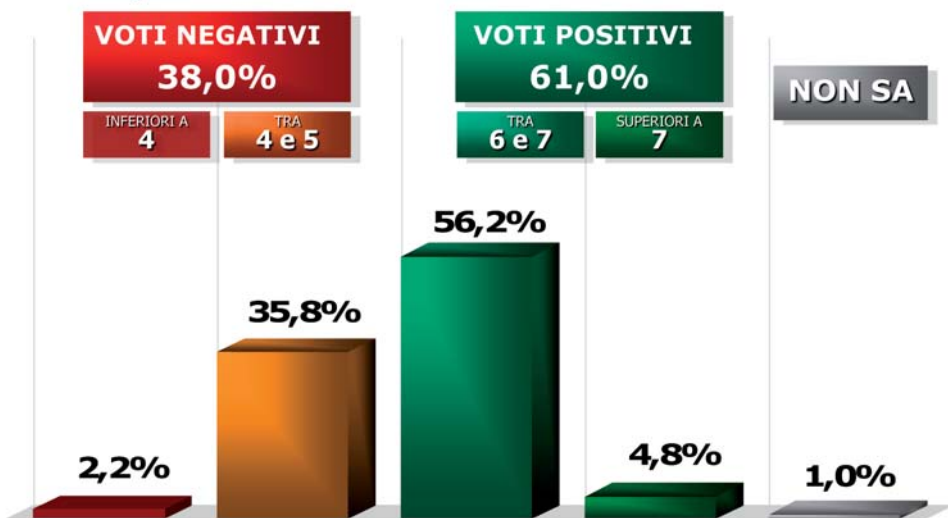
Base: tutti gli intervistati



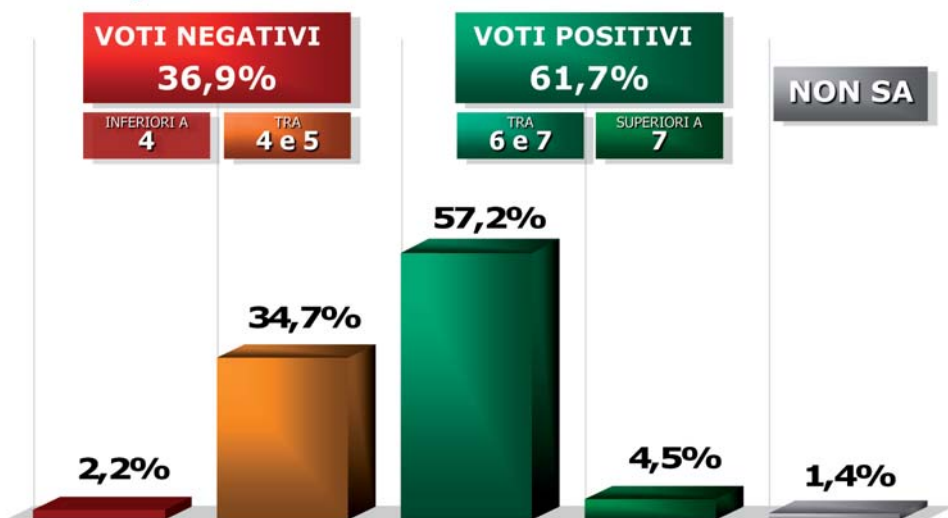
Base: tutti gli intervistati



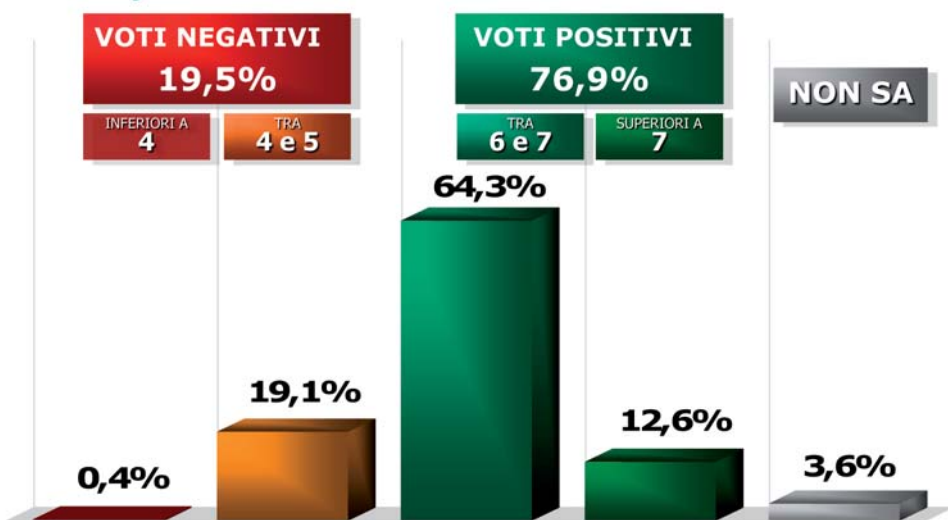
Base: tutti gli intervistati



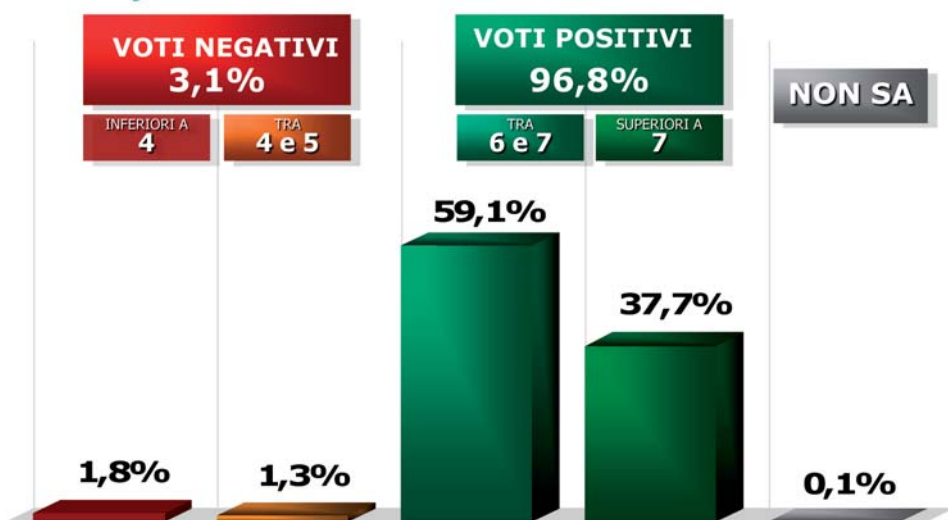
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati



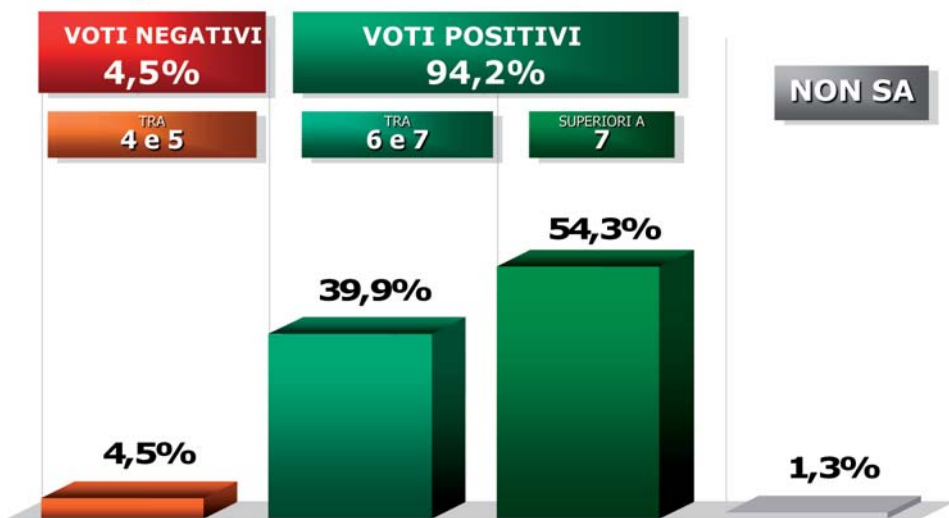
Base: tutti gli intervistati



Che voto darebbe all'igiene e all'accoglienza  
delle strutture sanitarie?

rapporto di ricerca

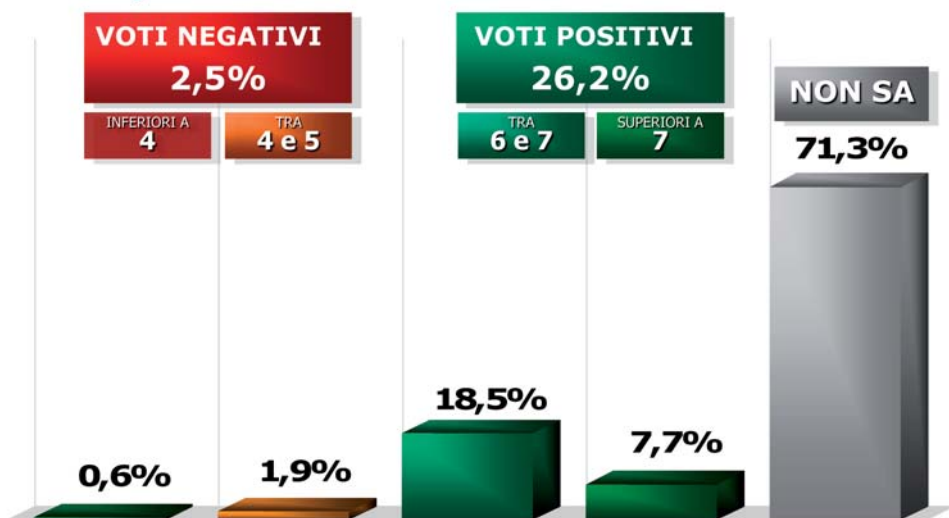
Base: tutti gli intervistati



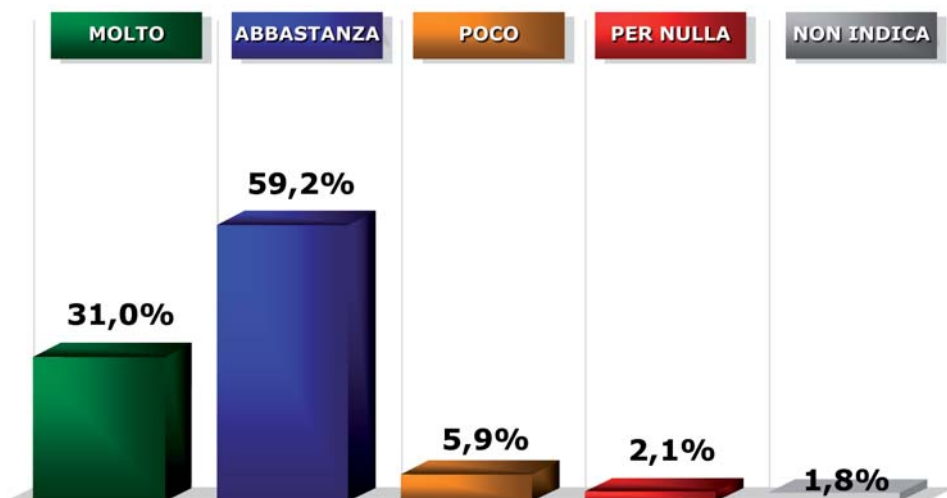
Come valuta il servizio di assistenza domiciliare?

rapporto di ricerca

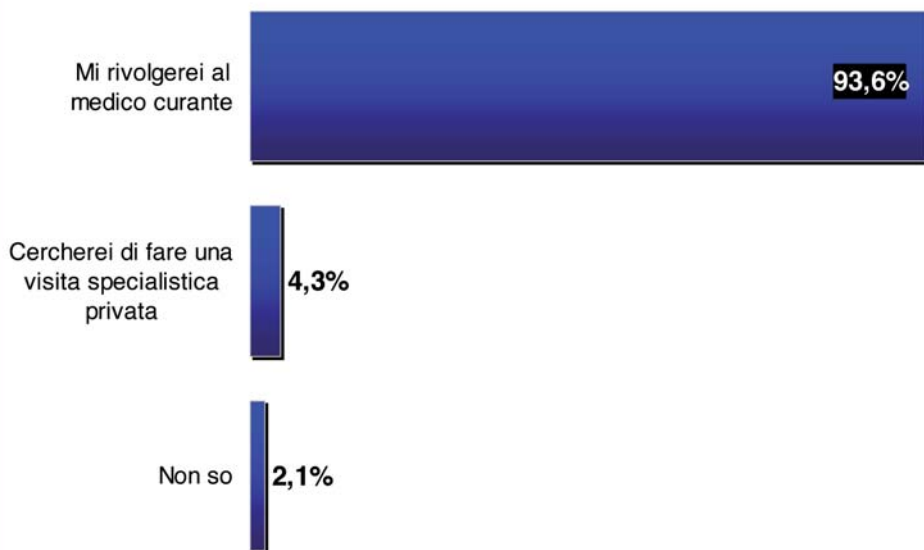
Base: tutti gli intervistati



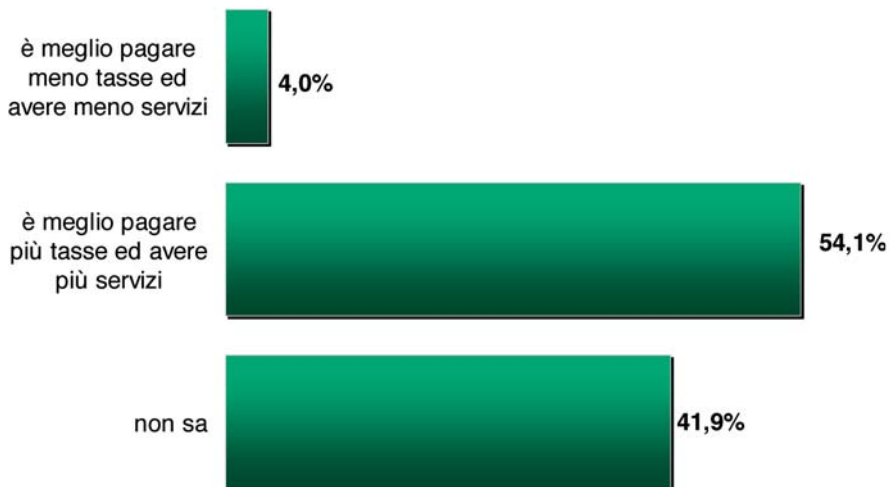
Base: tutti gli intervistati



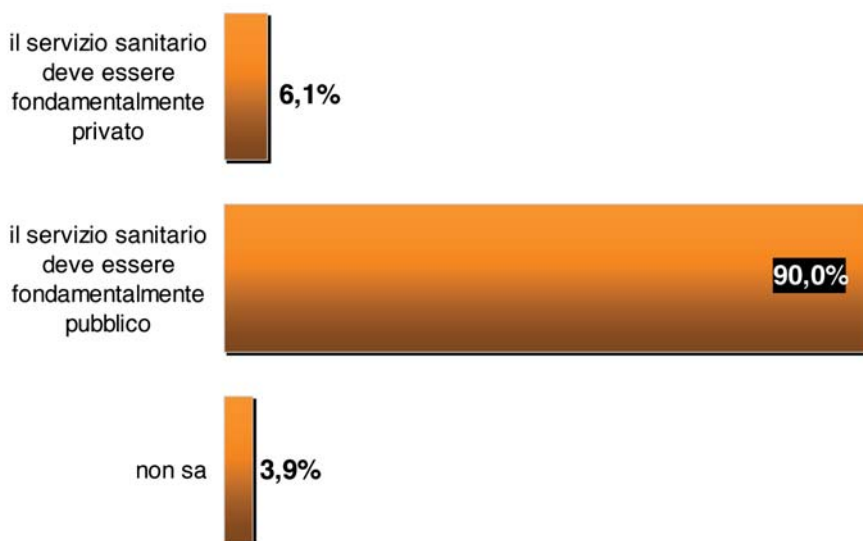
Base: tutti gli intervistati



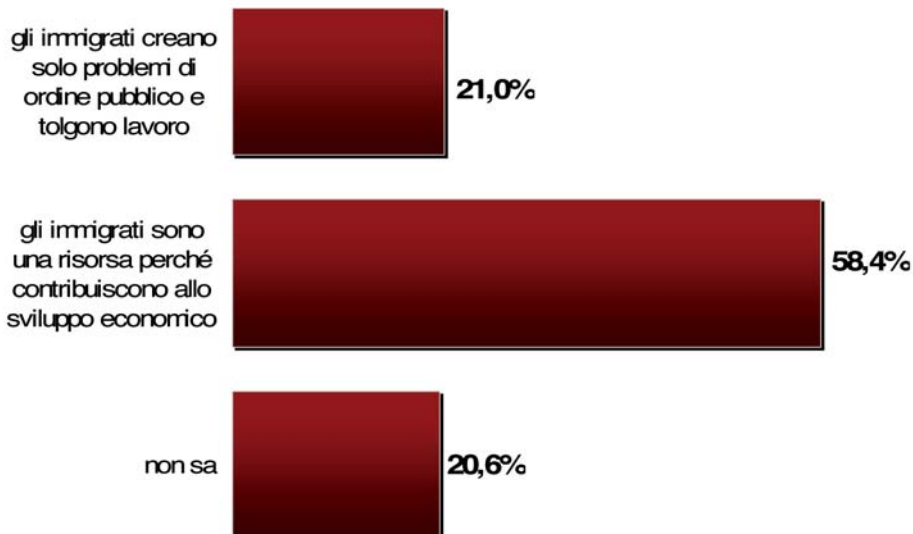
Base: tutti gli intervistati



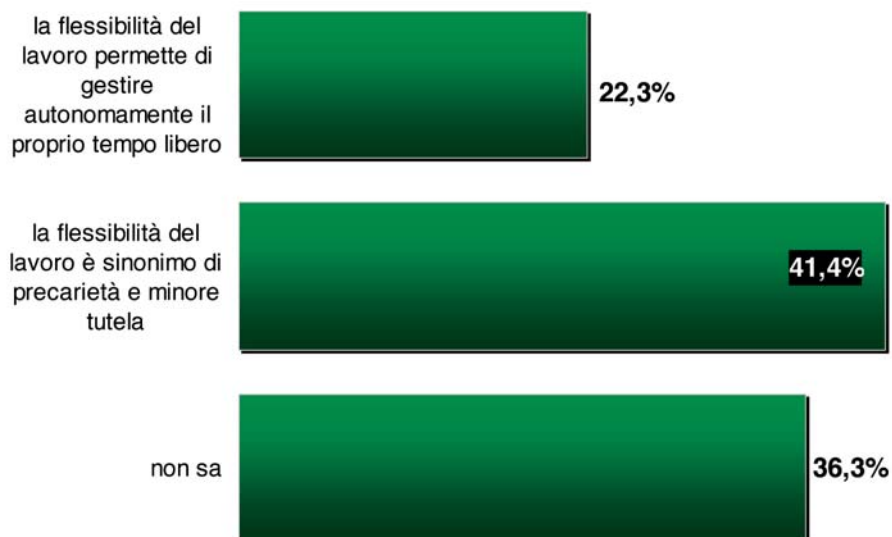
Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

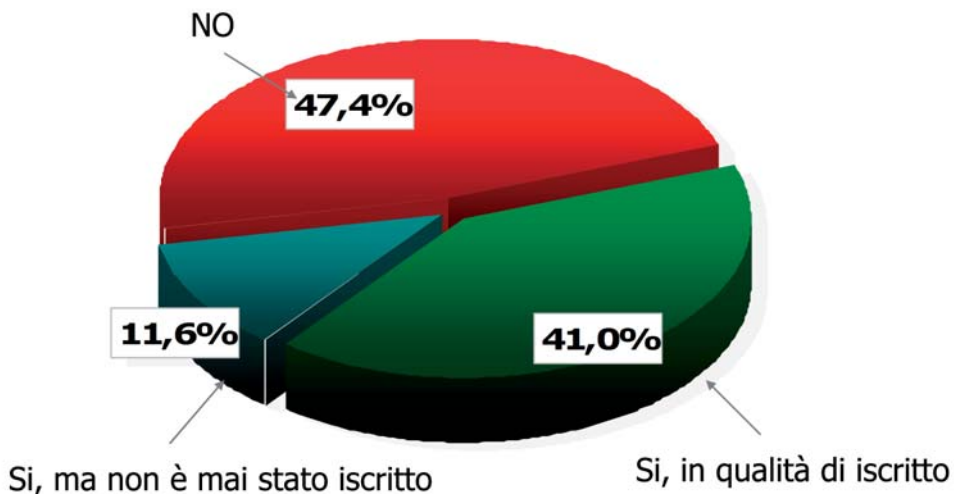


Base: tutti gli intervistati



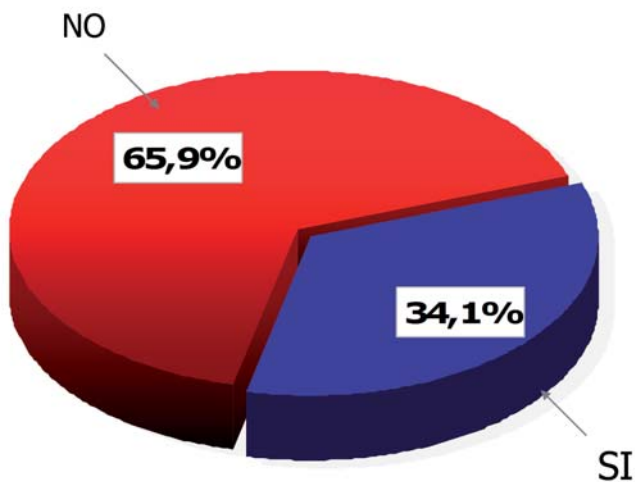
Si è rivolto in qualche occasione ad un organizzazione sindacale per avere consigli o per veder garantiti dei diritti?

Base: tutti gli intervistati



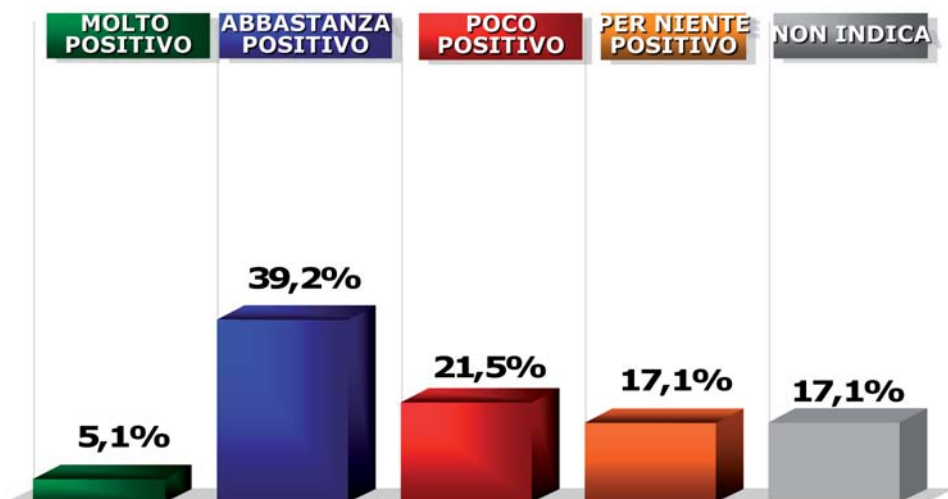
Lei è a conoscenza che il sindacato contratta con il suo Comune i contenuti del bilancio su temi quali i servizi sociali, il lavoro e lo sviluppo?

Base: tutti gli intervistati





Base: tutti gli intervistati



Base: tutti gli intervistati

