



Microcosmos onlus

**I SERVIZI A RETE COME PARADIGMA
DELLA COMPETITIVITA' SOCIALE
IN PROVINCIA DI SIENA**

Con il contributo della



**FONDAZIONE
MONTE DEI PASCHI
DI SIENA**

Gruppo di ricerca di Microcosmos Onlus

- **Giovanni Iozzi**
- **Alessandra Mariani**
- **Roberto Gambassi**

Hanno collaborato per la gestione dei dati e delle interviste

Andrea Campriani, Elisa Nannini, Mattia Sedda, Luca Bianchi, Lorenzo Marzocchi, Caterina Di Donato, Erica Burrone, Giuseppina Mesce, Alessandro Bernini, Alessandro Giannini, Gaia Bucalossi, Marinella Iannario, Ilaria Fratini, Elisabetta Messini, Luciano Pallini

Si ringraziano:

Massimo Roncucci, Presidente **TRA.IN.** spa
Lucia Coccheri, Presidente **Sienambiente** spa
Alessandro Piazza, Amministratore Delegato **INTESA** spa
Moreno Periccioli, Presidente **AATO n. 6 - Ombrone**

per la personale disponibilità e per l'accesso ai dati conoscitivi

Si ringraziano tutti i cittadini dei borghi senesi che hanno risposto ai questionari

Siena, novembre 2007

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 7
I. I SERVIZI A RETE: DEFINIZIONI E BREVE INQUADRAMENTO	13
II. COSA OFFRE IL BORGO	31
III. I SERVIZI ALLA PERSONA	53
IV. MODELLI ATTESI E PROSPETTIVE DI SVILUPPO	57
V. IL VALORE PERCEPITO DEI SERVIZI A RETE	61
VI. AZIENDE, CITTADINI, ISTITUZIONI	65
VII. IL BORGO IN SEI CLUSTER	71
VIII. LA QUALITA' DELLA VITA NEGLI OTTO ASPETTI CONSIDERATI	77
IX. L'INCIDENZA DEI SERVIZI A RETE SULLA QUALITA' DELLA VITA	85
X. SERVIZI, QUALITA' DELLA VITA E CLUSTER	87
APPENDICE	91
NOTA METODOLOGICA	97
QUESTIONARIO	107

Dell'espressione "Qualità della Vita" molto se ne fa uso ma raramente ci si imbatte in una definizione chiara e universalmente accettata. La difficoltà di ciò è da ricondurre a vari aspetti, tra questi, la molteplicità degli elementi che intervengono a condizionarla, questi rinviano a discipline e matrici culturali molto diverse tra loro, non solo per quanto si riferisce al concetto di qualità ma anche a quello stesso di vita, risaltando in questo caso aspetti biologici, sociali, fisici ecologici, antropologici... Insomma il concetto risente molto del profilo dell'osservatore. Per cercare di spiegare cosa intendiamo con una metafora potremmo ispirarci a quando, agli albori della fisica moderna, ci si sforzava di individuare il "mattoncino fondamentale" della vita e si rilevava invece che questo assumeva talvolta la caratteristica di onda talaltra quella di materia e che in ogni caso l'"oggetto" osservato "risentiva" della presenza dell'osservatore.

Insomma si cerca di porre l'accento su quegli aspetti che si crede di conoscere meglio ma questo non è garanzia che quello che si riesce a cogliere sia veramente quello che vorremmo indagare.

Del resto la qualità della vita è sempre stata definita, fin dal suo esordio nel '64, anche attraverso ciò che non era, in quel caso un certo tipo di benessere del cittadino statunitense che, secondo il presidente Johnson, non poteva essere stimato solo in termini economici... ma semmai in termini di "qualità della vita".

In sostanza dietro a questa felice intuizione si nasconde l'idea che per determinare il benessere che l'uomo moderno si attende non si possano considerare sufficienti i "soli" beni materiali. Da qui a dire quali e quanti questi "altri" beni debbano essere è un'altra storia, tentare poi di costruire una scala che porti a stimare quand'è che si arriva alla sazietà del bisogno di benessere è praticamente impossibile. D'altra parte è evidente che con questo modo di pensare si allontana l'idea che la soddisfazione possa derivare dal trovare risposte adeguate ad un bisogno, in quanto ormai ci siamo trasferiti dalla dimensione dei bisogni a quella dei desideri, i quali, com'è noto, sono più portati a cambiare oggetto che ad esaurirsi. Oltre a ciò resta da considerare che in questo ambito prevale la dimensione della percezione soggettiva su quella del benessere oggettivo, quest'ultimo definito da un benessere materiale e dunque proprio per questo non più bastevole, non più adeguato.

Per quanto poi si riferisce al presente lavoro è del tutto evidente che lo sforzo di misurare in termini di quantità una variabile multidimensionale e complessa come la qualità della vita e per di più partendo dalla dimensione della percezione soggettiva (l'unica che davvero a parer nostro meriti di essere considerata) impone inevitabilmente un certo livello di approssimazione; a questo si è cercato di porre rimedio estendendo il campo di riflessione fino a tentare una stima del contributo che alla qualità della vita possono dare alcuni dei servizi a rete, più o meno diffusi sul territorio.

Come ben si può vedere si tratta di un terreno di sfida complicato e complesso nel quale ci siamo avventurati solo nel tentativo di portare un piccolo contributo originale che ci auguriamo possa rivelarsi persino utile.

Microcosmos Onlus

INTRODUZIONE

L'armonica distribuzione della popolazione sul territorio è una ricchezza insediativa che rappresenta:

- **una peculiarità** e una garanzia del nostro sistema sociale e culturale;
- **una certezza** nella manutenzione del territorio;
- **una opportunità** di sviluppo economico.

Se, in Europa, Francia e Italia sono le nazioni dove la popolazione è maggiormente distribuita, nel nostro paese ben il 98,3% dei comuni ha meno di 10.000 abitanti. Popoliamo un territorio che conta oltre 22.000 centri abitati, quasi 33.000 nuclei insediativi, senza considerare le caratteristiche di tanta parte del nostro sistema agricolo composto di "case sparse". Viviamo una ricchezza insediativa che il Cattaneo ha descritto come "*l'opera di diffondere equabilmente la popolazione*", "*frutto di secoli*" e di una "*civiltà generale, piena e radicata*" che ha favorito la distribuzione "*generosamente su tutta la faccia del Paese*".

Ma lo spopolamento e l'impoverimento di vaste aree - soprattutto pedemontane, montane e insulari - ha nel secondo dopoguerra assunto caratteri strutturali delineando un'Italia del "**Disagio insediativo**".

L'approccio di sistema affonda le proprie radici in questa Italia dei piccoli talenti sotterrati, elementi che l'intera provincia di Siena esalta più di ogni altra in ambito nazionale; l'idea di base si concentra dunque verso il concetto della **qualità dei servizi territoriali diffusi e la possibilità che detiene un territorio ed il suo cittadino di competere per uno sviluppo coerente con le proprie risorse ed identità.**

L'idea che sta alla base di questo lavoro si fonda sulla necessità di riconoscere al cittadino il pieno diritto a partecipare alle scelte in materia di servizi di pubblica utilità fortemente incidenti sulla qualità della vita.

L'indagine mette in risalto i limiti e l'imprecisione di una percezione da parte del cittadino che oscilla tra un passato che non esiste più e un futuro che tarda ad arrivare. La competenza che alla comunità va riconosciuta nello stimare gli elementi incidenti sulla qualità della vita non è da ricercarsi attorno agli aspetti tecnici o organizzativi dei diversi servizi, quanto piuttosto nelle tracce che ogni cambiamento produce sulla vita di ciascuno dei suoi componenti; abitudini, sensibilità, culture, sentimenti, che cambiano insieme ai ritmi, all'economia, agli equilibri del paese.

Si tratta di un lavoro che rimanda comunque ad certo modo di governare territori e comunità che pone al centro il cittadino in una relazione che lo lega al decisore politico ed al tecnico che dirige le imprese di servizi di pubblica utilità. La descrizione della visione che lo ispira spetta all'Amministratore e ci viene in soccorso l'intervento che il Presidente dell'Amministrazione Provinciale di Siena, Fabio Ceccherini, ha fatto in un convegno di qualche anno fa che ci aiuta a dare una risposta adeguata al problema. In qualche passo i temi trattati potrebbero apparire eccentrici rispetto al titolo del presente lavoro ma a nostro parere il paradigma della riflessione contribuisce a contestualizzare ampiamente il lavoro condotto nello spazio della politica.

1 Dall'introduzione del primo rapporto su "L'Italia del Disagio Insediativo", Legambiente-Confindustria, Roma 2000, a cura di Sandro Polci e Roberto Gambassi

“ Occorre aggiornare una riflessione sulla necessità di coniugare la competitività del territorio con la questione ambientale², ponendo questa alla base della complessiva qualità della vita delle persone che abitano un territorio.

Nel caso del sistema senese questo è caratterizzato da una “filigrana di territori” ed è ampiamente soggetto allo sforzo di “coniugare lo sviluppo caratteristico di un'area rurale con la necessità di integrare in esso quella dose di innovazione di cui ormai non è più in grado di fare a meno. (...)

La questione della qualità ambientale rappresenta una dimensione fondamentale per qualsiasi modello di sviluppo ed intorno ad essa si determinano produzioni, lavorazioni, opportunità di sviluppo”(...) questa assume evidentemente una rilevanza politica, un percorso che deve tenere insieme il localismo con l'innovazione tecnologica e con i saperi delle comunità (...) La sfida per gli amministratori starà nella capacità che sapranno esprimere di gestire questo equilibrio che sta alla base di una realtà che di fatto rappresenta una punta di eccellenza.

Sono problemi sui quali pesano i processi di costruzione del consenso, in particolare quello legato alla dimensione locale, consapevoli che questo si costruisce passando dalla conoscenza e dall'ascolto delle comunità senza pretendere di imporlo dall'alto (...) le parole d'ordine sono ascolto, conoscenza e trasparenza. (...)

Con ciò non si tratta di teorizzare che ci sia un trasferimento delle responsabilità decisionali direttamente alle comunità locali (...) ma non c'è dubbio alcuno che se non c'è costruzione di consenso attorno a queste questioni, si rischia di entrare in contraddizione. Così come non si può pretendere che alla fine non si decida mai o si rimandi la decisione sine die. Il nodo del decidere, infatti, sono convinto resta in capo alle istituzioni cui, senza smarrire la visione che va oltre le contingenze del momento, compete la fase di selezione delle questioni, analisi del confronto con i cittadini e momento delle scelte. (...)

L'esperienza toscana, nella gestione integrata del ciclo delle acque, ci fornisce un esempio di un percorso imperfetto non rendendo del tutto chiaro se si stia andando verso una forma di privatizzazione (perché la concessione trentennale a questo assomiglia) della gestione di una risorsa importante come questa senza una vera liberalizzazione. Inoltre non si è identificato con chiarezza quale dovrebbe essere l'interlocutore politico per le popolazioni interessate. In sostanza si è definita un'area di bacini idrografici, tecnicamente ineccepibile ma politicamente non rappresentate se non da un'assemblea di 80 comuni che non individua un unicum di direzione politica, facilmente riconoscibile dai cittadini nell'assunzione di decisioni importanti, sotto il profilo degli investimenti da fare e delle scelte da compiere.

L'analisi che va sviluppata, deve muovere dal considerare l'efficacia dell'azione di governo passando per la responsabilità politica che i cittadini devono vedere rispetto al tema od al servizio di cui si discute e che li riguarda. In questa direzione è da ricercare una sintesi necessaria, appunto, tra la esigenza di una forte implementazione di conoscenza, ricerca, innovazione, ed una riconoscibilità del soggetto politico istituzionale e del suo rapporto con i cittadini. (...)

Infine, la convinzione che ci siamo fatti è che ci sia l'esigenza di porre al centro il tema del primato della programmazione territoriale. Sono convinto che su questo ancora abbiamo qualche passo da fare nella direzione della lettura che vogliamo dare di un territorio, mi riferisco con ciò al tema del bilancio ambientale che è un grande tema di crescita culturale e politica e non soltanto un bilancio che serve a certificare eccellenze e criticità.

² Convegno “La svolta: Qualità ambientale del governo locale. La sfida: energia, mobilità, rifiuti” 23 novembre 2005

Può forse esistere un bilancio ambientale e quindi un governo ambientale senza un'attività di programmazione integrata? Ritengo di no, e allora mi domando dove si realizza un bilancio ambientale, quale sia la dimensione nella quale lo costruiamo (...) penso che la riflessione da fare sia proprio su come legare il bilancio ambientale alla programmazione territoriale.

Infine, penso che quando affrontiamo queste problematiche dovremmo anche porre maggiore attenzione al tema delle moderne infrastrutture del nostro territorio: rifiuti, acqua, energia, mobilità, banda larga. (...)

La questione che si deve affrontare ha a che vedere con la mobilità, con l'erogazione dei servizi, con l'accesso al sapere e, non ultimo, con la democrazia, cercando di prevenire il rischio di determinare differenze di velocità di sviluppo tra le aree a grande concentrazione, dove il mercato va direttamente, e le aree a bassa concentrazione dove pure, senza dare risposte epocali, è comunque fondamentale riuscire a saldare innovazione e modernità, sostenibilità della vita delle persone e sostenibilità dell'essere umano, che, nella nostra esperienza, rimane l'elemento centrale, il punto di riferimento della nostra azione politica.”

Le ragioni dell'indagine

I territorio della provincia di Siena affida la propria identità anche alla presenza di paesi e piccole comunità sulle quali la qualità dell'offerta dei servizi a rete incide in misura sensibile. In certi casi, la loro presenza o la loro assenza, il livello di diffusione e di capillarità, il grado di efficienza che esprimono, possono indirizzare l'andamento economico e demografico verso una crescita, il tessuto sociale e la stessa identità culturale verso un loro consolidamento; oppure, al contrario, sono elementi che possono anche far scivolare, più o meno lentamente, verso l'impoverimento, il decremento demografico fino alla minaccia di spopolamento.

Il lavoro tende a valutare il peso dei servizi a rete nel determinare la competitività dei territori e la qualità della vita nelle singole comunità attraverso la percezione degli abitanti e dei fruitori dei servizi in genere. Verrà effettuata anche una stima delle fluttuazioni stagionali della domanda ed una verifica sull'effettivo dimensionamento stagionale dell'offerta.

Obiettivi specifici

Il progetto monitora alcuni elementi, i servizi a rete, di forte incidenza sulla qualità della vita delle piccole comunità della provincia di Siena. La ricerca si basa sulla rilevazione della percezione e dei bisogni reali dei cittadini, e realizza una stima degli effetti che la diffusione e la qualità dei servizi produce (attualità dell'impatto), o che è in grado di produrre (potenzialità dell'impatto), sui singoli sistemi sociali ed economici. La lettura è condotta lungo gli assi benessere/disagio, soddisfazione/insoddisfazione, effetti negativi/opportunità per le comunità. L'obiettivo è quello di verificare il gioco degli effetti e dei reciproci condizionamenti tra la rete dei servizi primari offerti e le trasformazioni economiche e sociali, e l'incidenza che i primi producono sulle altre.

I risultati offrono elementi conoscitivi derivanti dall'assunzione di un'ottica esterna al "settore" e proprio per questo utili ad avviare azioni di verifica sulla congruenza tra le strategie adottate e le trasformazioni in atto.

Soggetti destinatari del progetto

Il progetto applica una lettura di sistema ad alcune componenti fornendo elementi di conoscenza destinati alle comunità ed alla rete delle amministrazioni comunali, intesa

come un unico soggetto collettivo piuttosto che come somma frazionaria di amministrazioni locali.

Le informazioni sono utili anche agli operatori dei servizi indagati, soprattutto per ricentrare l'offerta alla luce dei bisogni espressi dai cittadini che rappresentano il loro "mercato" di riferimento.

Il progetto fornisce elementi utili a sostenere azioni di governo di media o lunga durata, integrate e coerenti tra loro, tendenti a consolidare ed a sostenere la tenuta del tessuto sociale delle comunità più piccole.

Le ricadute attese non sono né immediate né dirette ma differite nel tempo e conseguenti alle scelte che seguiranno alle informazioni ed all'analisi svolta.

Metodo

La ricerca si è centrata sulle **comunità al di sotto di mille abitanti e al di sotto di duecento**, elette ad indicatore maggiormente sensibile di trasformazioni che con il tempo tenderanno ad investire comunità più grandi.

La scelta non è casuale ma condotta dall'analisi della frammentazione della popolazione residente in provincia di Siena in base alle singole località.

Al Censimento Istat 2001 sono rilevate nella provincia ben **547** località definite in cui sono insediati i 252.288 cittadini censiti.

Una lettura per fasce dimensionali indica che nelle 7 maggiori città risiedono 104mila abitanti, il 41,2% del totale.

Distribuzione delle località e della popolazione residente della provincia di Siena per classi dimensionali di località – Censimento Istat 2001

	Località	Popolazione nelle località	Comp.%	Dimensione media	di cui case sparse	di cui popolaz. case sparse
oltre 5.000 abitanti	7	104.032	41,2%	14.862	0	0
tra 2.000 e 5.000 abitanti	18	52.398	20,8%	2.911	2	5.369
tra 1.000 e 2.000 abitanti	22	30.578	12,1%	1.390	7	9.973
tra 200 e 1.000 abitanti	93	46.159	18,3%	496	24	13.207
sotto i 200 abitanti	407	19.121	7,6%	47	3	467
TOTALE	547	252.288	100,0%	461	36	29.016

La fascia immediatamente seguente è la prima a collocarsi al di sotto della soglia dei 5.000 abitanti, soglia fisica designata dalla legge Realacci-Bocchino del 2007 per difendere i piccoli centri di cui l'Italia intera è costellata e che rappresentano una straordinaria occasione per preservare l'identità del territorio, le sue qualità e costruire il futuro.

In Italia al di sotto di questa quota si trovano quasi 6mila comuni, più del 70% degli 8100 comuni italiani. Vi risiede più di un quinto della popolazione nazionale. In Toscana sono ben 141 su 287 totali (praticamente mezza regione, il 72%, senza contare i molti altri poco al di sopra), 63 dei quali al di sotto dei 3.000. Il 70% delle realtà municipali più piccole, ovvero quelle al di sotto dei 1.000 abitanti, si trovano in Lunigiana e Garfagnana, ma anche in Alto Mugello, Valtiberina, Amiata e nei Territori Collinari nel sud della regione. Molti di questi paesi già da tempo, versano in situazioni di graduale impoverimento, arrivando al rischio d'estinzione a causa del conseguente abbandono dai parte dei propri cittadini.

Città sempre più difficili da raggiungere, dove i servizi non ci sono e quelli che si sono costano troppo.

In termini assoluti, dopo Arezzo e Lucca, le province più interessate, Siena ne prevede ben 20 sotto questa soglia dei 36 esistenti (incidenza massima sul totale dei comuni). In questi comuni, tanto per citare uno degli esempi più eclatanti, un'indagine dell'Irpet, rivela che solo 9 dei comuni toscani al di sotto dei 5000 abitanti, 2 in provincia di Siena, può vantare un asilo nido, e nessun bambino dei 63 piccoli paesi al di sotto dei 3000 può avere "la fortuna" di frequentarne uno all'interno del proprio territorio.

Azioni e fasi

La concentrazione dei comuni senesi di Siena in questa fascia consiglia di restringere le analisi almeno in ambito inferiore per verificare al meglio le caratteristiche della vita nelle località.

Allora si scopre che tra 1.000 e 2.000 abitanti si rilevano in provincia di Siena 22 centri in cui risiedono oltre 30mila cittadini, pari al 12% della popolazione.

Scendendo ancora, si raggiunge l'obiettivo di individuare la base territoriale di analisi di questo studio coniugando la propensione senese all'insediamento con le necessità di sperimentare indicatori capaci di anticipare le trasformazioni che con il tempo si ripercuoteranno sui centri più grandi. Sono ben 93, un numero veramente significativo, le località che non raggiungono i 1.000 abitanti e che ne hanno più di 200 ed in esse si concentra comunque oltre il 18% della popolazione senese, oltre 46mila cittadini.

E' il vero sistema identitario della provincia, una costellazione di piccoli centri che permea l'immaginario collettivo del *bene-stare*, promuove la qualità della vita della provincia nel mondo, funziona da *brand* significativo per l'esportazione dei nostri prodotti in tutto il pianeta e si associa alle più importanti manifestazioni di marketing territoriale portate avanti negli ultimi decenni dalle istituzioni della provincia.

L'universo di riferimento della nostra indagine - Località e popolazione della provincia di Siena per classi dimensionali di località – Censimento Istat 2001

	Località (al netto delle case sparse)	Popolazione (al netto delle case sparse)	Comp.% su abitanti totali	Dimens. media
oltre 5.000 abitanti	7	104.032	41,2%	14.862
tra 2.000 e 5.000 abitanti	16	47.029	18,6%	2.939
tra 1.000 e 2.000 abitanti	15	20.605	8,2%	1.374
tra 200 e 1.000 abitanti	69	32.952	13,1%	478
sotto i 200 abitanti	404	18.654	7,4%	46
TOTALE	511	223.272	88,5%	437

Una semplice taratura dell'indagine nei soli centri caratterizzati da un nucleo di riferimento, conduce, eliminando il fenomeno delle molte abitazioni isolate nella campagne e tradizionalmente note con il nome di "case sparse", il nostro universo di analisi a 69 realtà in cui abitano 33 mila cittadini, il 13,1% della popolazione senese, cui viene assegnata la dignità di rappresentare la cartina tornasole della sperimentazione in merito alla qualità della vita e ai servizi a rete.

I. I SERVIZI A RETE: DEFINIZIONI E BREVE INQUADRAMENTO

Introduzione

A partire dagli anni Novanta è cominciato – e non solo in Italia – un deciso arretramento dell'operatore pubblico in molti settori dell'economia nonché una rivisitazione delle modalità di organizzazione delle attività industriali nazionali.

Ciò appare dovuto alle carenze sovente manifestatesi in occasione dell'intervento pubblico, oltre che ad una netta affermazione delle teorie economiche di stampo neoliberista,³ attente pressoché esclusivamente agli effetti benefici del libero mercato. Di conseguenza, è cresciuta la domanda di privatizzazioni per lasciare ampio margine di movimento all'economia di mercato anche in quei settori dove era stato sempre preponderante l'intervento dello Stato.

Il processo di riforma ha coinvolto, in Italia come nel resto dei paesi industrializzati, sia i servizi di pubblica utilità a rilevanza nazionale (telecomunicazioni, trasporti aerei, ecc.), sia quelli tradizionalmente affidati agli enti locali territoriali (gas, acqua, trasporto locale, ecc.).

Ma, mentre per i servizi pubblici nazionali sono avvenuti importanti interventi di privatizzazione, liberalizzazione e regolamentazione che ne hanno di fatto modificato la precedente struttura dell'offerta, per i secondi la riforma sembra entrata nel vivo, dopo una lunga serie di ritardi, solo di recente.

Una riforma che deve ridisegnare nuove modalità gestionali anche per rispondere ad un'esigenza di un quadro normativo di sintesi capace di individuare la cornice istituzionale di riferimento entro cui muoversi con il minore grado di incertezza possibile.

Una riforma avviata anni fa che, se da un lato si confronta con un settore piuttosto dinamico – quello dei servizi pubblici locali – caratterizzato da un trend di crescita sia per quanto riguarda l'incidenza sul valore aggiunto dell'economia italiana ma anche sulla spesa complessiva delle famiglie, dall'altro non riesce ancora a garantire la certezza del diritto.

A questo si aggiunge una certa frammentazione dell'offerta che non consente di raggiungere le adeguate economie di dimensione che il settore presenta e non aiuta a definire un processo gestionale di natura imprenditoriale.

Va sottolineato, in proposito, che soprattutto l'attività del legislatore nazionale non si è rivelata all'altezza della situazione in quanto ha continuato ad operare con singole leggi di settore e trascurando quanto di buono stava già avvenendo negli Enti Locali in termini di rivisitazione delle modalità di intervento e apertura a logiche concorrenziali.

Alla fine degli anni Novanta gli Enti locali continuavano in molti casi (oltre 7.000) a gestire direttamente i servizi, specie per quanto riguarda il comparto dell'igiene urbana (45%) e quello idrico (57%) (Cispel, 1999). I privati erano sostanzialmente coinvolti nella distribuzione del gas naturale, dove operano oltre 290 imprese che servono 3.700 comuni per una popolazione complessiva di circa 30 milioni di abitanti.

3 Sette: sono questi gli anni del The Washington Consensus (Stiglitz, 1998), dal nome della città che ospita due delle principali e più attive istituzioni economiche internazionali: la Banca Mondiale ed il Fondo Monetario. La ricetta di politica economica promossa da tali istituzioni prevede il raggiungimento degli equilibri microeconomici attraverso il controllo su un ristretto numero di variabili economiche chiave: inflazione, tasso di crescita dell'offerta monetaria, tassi di interesse, bilancio pubblico e bilancia commerciale. Le politiche in atto puntano alla liberalizzazione degli scambi (sia per le merci che per i capitali), all'equilibrio della finanza pubblica e ad un minor coinvolgimento dello stato nell'economia attraverso le privatizzazioni.

Al di là delle cifre, è bene sottolineare che il ruolo del privato rimane ancora sostanzialmente relegato a quello di semplice fornitore di servizi -nella forma dell'appalto- mentre sarebbe auspicabile un suo maggiore coinvolgimento in qualità di vero e proprio gestore di *utilities*.⁴

Rimane da investigare quale sia la vera ragione di tale scelta: la scarsa iniziativa dei privati e la poca appetibilità del settore, oppure l'assenza di un terreno di gioco dotato di regole e istituzioni chiare?

Definizione dei servizi pubblici locali

La nozione economica di servizio pubblico comprende varie tipologie.

In questo campo le Regioni e gli Enti locali hanno vaste competenze, che si sono ulteriormente ampliate con la riforma dell'articolo 117 della Costituzione.

I beni pubblici hanno i requisiti della non divisibilità e della non escludibilità.

La non divisibilità dei benefici consiste nel fatto che l'uso del bene da parte di un individuo non riduce la possibilità che altri consumatori usino lo stesso bene. La non escludibilità comporta che se un bene fosse indirizzato anche verso un solo consumatore, in realtà sarebbe sempre inscindibilmente rivolto a tutti gli altri. Da tali circostanze deriva che alcuni consumatori possono comportarsi da *free rider* e ciò implica problemi non semplici di scelte collettive e di distribuzione degli oneri tributari.

Data questa loro natura, i beni pubblici non possono essere forniti ai consumatori tramite il mercato. L'erogazione (o fornitura) di questi beni è di competenza dello Stato, delle Regioni e delle altre Autonomie locali.

La produzione, che è operazione concettualmente e materialmente distinta dalla fornitura, può essere svolta da organizzazioni interne a questi enti, o anche essere affidata ad imprese esterne, private o pubbliche. Il finanziamento avviene tramite la fiscalità.

La collettività, attraverso procedure di natura politica, decide quale deve essere il grado di copertura del fabbisogno di questi beni.

La produzione dei beni pubblici, sia che avvenga all'interno delle organizzazioni pubbliche, sia che venga affidata ad unità esterne, pone complessi problemi di strategia organizzativa, che occupano un posto centrale nella teoria economica contemporanea.

In quest'ambito, l'obiettivo di massimizzare il benessere collettivo viene perseguito in una situazione di monopolio bilaterale, che vede di fronte, da una parte, il personale politico interprete dei bisogni e delle preferenze dei cittadini consumatori-utenti e, dall'altra, il personale direttivo delle organizzazioni che producono e distribuiscono il bene.

Questo rapporto è caratterizzato dal fatto che esiste, tra i politici e i burocrati, un'asimmetria informativa riguardo alle tecniche e ai costi di produzione del servizio, che rende difficile ottimizzare l'impiego delle risorse, poiché la definizione dell'entità del budget, necessario a soddisfare un dato fabbisogno del bene, sfugge al controllo dei politici.

Un'ulteriore complicazione deriva dal fatto che spesso le tecniche di produzione sono rigide, trattandosi di procedure codificate per legge. Questa rigidità, che si somma a quelle che possono essere presenti, in una data situazione, sui mercati dei fattori produttivi, rende meno efficace l'azione dei manager pubblici, giacché ne riduce l'autonomia gestionale.

4 "La riforma dei servizi pubblici locali nell'esperienza toscana", di Andrea Noferini, pubblicazione del 2003. Si tenga presente anche "I servizi idrici integrati in Toscana. Riordino istituzionale, riorganizzazione industriale e prospettive economiche", collana Irpet Rossa, pubblicazione del Dicembre 2004.

Quest'autonomia può, inoltre, essere limitata dalle interferenze dei politici nella scelta dei fattori produttivi, circostanza che spinge ancor più i burocrati a pretendere l'aumento del budget.

Per esempio, nelle aree ad elevata disoccupazione, i politici constatano che, al margine, l'assunzione di disoccupati nelle strutture pubbliche rende di più, in termini di consenso elettorale, rispetto ad una condotta mirata ad una maggiore efficienza ed efficacia nella fornitura dei beni pubblici (come emerge chiaramente dalle considerazioni di Ricciotti Antinolfi sul tema proposto da Pietro Ichino a proposito della possibilità di licenziamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni che non lavorano. Antinolfi opera una distinzione fra le amministrazioni del Nord e del Sud del Paese, indicando in ogni caso nei politici i veri datori di lavoro dei dirigenti. E per i politici l'obiettivo principale è l'aumento del consenso che, al Nord, dove vi è una bassa percentuale di disoccupazione, si raggiunge fornendo servizi efficienti ai cittadini mentre al Sud creando occupazione attraverso una rete di relazioni clientelari).⁵

Tali meccanismi, qui sommariamente descritti, individuano alcune delle principali cause dei deludenti risultati, conseguiti in Italia (e, in particolar modo nelle regioni meridionali) nella recente riorganizzazione della pubblica amministrazione. E spiegano, almeno in parte, che, nella pratica attuazione della riforma, «il ruolo della dirigenza pubblica, ha contribuito a deformare il progetto originario incorporando funzioni e competenze, e quindi rafforzandosi sensibilmente rispetto al ceto politico, ma senza acquisire quella mentalità di verifica periodica e di sindacabilità dei risultati, assolutamente indispensabile in un'amministrazione costruita "per obiettivi" ».

Si osserva altresì che per realizzare obiettivi di efficacia e di efficienza nell'erogazione e nella produzione dei beni pubblici e dei servizi di pubblica utilità, deve, tra l'altro, valere una regola – pochissimo applicata – che consiste nel trasformare il rapporto a due, tra politici e burocrati, o, più in generale, tra politici e produttori dei servizi, in un rapporto a tre, che includa i consumatori-utenti. A questi va conferito un effettivo potere d'intervento e di controllo sull'esito finale dei processi produttivi, un potere specifico che abbia un carattere di continuità e non si eserciti, quindi, soltanto in forma politica generale (e generica) e in momenti molto distanziati, come appunto avviene mediante il voto.

In una categoria intermedia tra i beni pubblici puri e i servizi di pubblica utilità, che tecnicamente sono dei beni privati, si collocano i beni meritori o beni di merito. Attraverso il concetto di *merit goods*, la teoria economica giustifica l'intervento pubblico in un campo dove essa rileva che l'incompletezza dell'informazione produce allocazioni inefficienti. In tali casi, il *policy maker*, anche se democraticamente eletto dalla collettività, interferisce paternalisticamente con le scelte individuali. A volte le scoraggerà (vietando, ad esempio, l'uso delle droghe), altre volte cercherà di promuoverle (erogando, per esempio, sussidi per i teatri lirici e per altre attività culturali).

In realtà, se si assume che la formazione dei bisogni individuali avviene sempre in un contesto di relazioni sociali, quella dei *merit goods* cessa di essere un'eccezione. In una tale dimensione, infatti, il consumatore è in grado di definire una gamma di bisogni più ampia di quelli definibili in un orizzonte strettamente individualistico. Tuttavia, pur così definiti, questi bisogni hanno la possibilità di essere soddisfatti solo se si trasformano, per così dire, in domanda sociale effettiva, con il potere di orientare i processi produttivi e controllarne gli esiti.

La socialità, in tale prospettiva, non rappresenta un vincolo, ma è un attributo essenziale che dà forza all'autonomia dei consumatori rispetto alla sfera della produzione, privata o pubblica. Ancora una volta, qui ritorna il tema del rapporto a tre (e non a due) tra politici,

⁵ Tali considerazioni sono rinvenibili nel Diario della Regione Campania di Novembre 2006

burocrati (o, in ogni caso, produttori di beni pubblici e servizi di pubblica utilità) e cittadini-utenti e degli strumenti atti a rendere effettivo il potere di questi ultimi.

Alla categoria dei beni di merito possono essere ricondotti sia i servizi sociali, quali la sanità, l'assistenza sociale, la casa, sia gli interventi pubblici nel campo della scuola, dei beni culturali, dell'ambiente e dei beni naturali.

La caratteristica dei beni di merito è di produrre forti esternalità sociali. Pertanto, questi beni possono anche essere inclusi nella categoria dei servizi di pubblica utilità, cioè in una categoria di beni privati (appropriabili individualmente) che per ragioni metaeconomiche richiedono un intervento pubblico di regolamentazione nel processo di produzione-distribuzione-consumo.

In genere, i servizi di pubblica utilità sono dei beni privati di largo consumo; oppure impiegati come input in moltissimi processi produttivi: in tal modo essi acquistano la caratteristica di beni strategici: per esempio, l'energia elettrica.

In certi casi, la tecnologia di produzione di questi beni determina condizioni di monopolio naturale.⁶ In tali circostanze, tenendo conto delle particolari condizioni della domanda, l'autorità pubblica deve intervenire per regolamentare i prezzi, con l'obiettivo di garantire la fruizione del bene ad un numero di consumatori più vasto di quello determinato dal perseguimento dell'obiettivo della massimizzazione del profitto da parte dell'impresa. In generale, l'adozione di una forma di regolamentazione ed il successo della sua implementazione dipende dalla qualità delle informazioni disponibili per il regolatore e per l'impresa regolamentata. È noto infatti che, anche in presenza di forme di regolamentazione semplici del monopolio naturale (del tipo "prezzo uguale al costo medio"), che dovrebbero garantire soluzioni di second best, il possesso di informazioni private da parte dell'impresa, crea incentivi a distorcere le informazioni da rendere disponibili per il regolatore. Ciò determina la creazione di rendite a favore dei monopoli regolamentati, la cui minimizzazione deve essere affidata a meccanismi di regolazione più complessi e articolati.

Per le stesse finalità, l'intervento pubblico è necessario anche quando il bene è prodotto e scambiato in condizioni di mercato di tipo concorrenziale, ma si ritiene che il suo consumo abbia la caratteristica di un diritto che deve essere assicurato alla generalità dei cittadini, quali che siano le loro preferenze, le condizioni economiche e la loro residenza. In tutti questi casi, i servizi di pubblica utilità hanno la caratteristica di servizio pubblico universale.

In generale, la regolamentazione, oltre alla fissazione dei prezzi e delle tariffe, all'elargizione di sussidi, al controllo dei costi produzione e della qualità dei servizi, può avvalersi di una strumentazione più complessa e raffinata: separando le diverse fasi del processo di produzione, distribuzione, consumo e, distinguendo tra proprietà e uso delle risorse utilizzate in ciascuna di queste fasi, si possono 'organizzare' strutture di mercato che realizzano equilibri di maggiore efficienza sotto il profilo del benessere sociale.

Questo è, ad esempio, il caso della regolamentazione dell'accesso (o interconnessione) di un operatore ad una rete di distribuzione di un input, di proprietà di un monopolista. Il monopolista che controlla la rete in assenza di regolamentazione, può trovarsi in una posizione dominante a monte, rispetto ad altri produttori suoi competitori e, a valle, con

⁶ Il monopolio naturale è una situazione che si determina quando la funzione di produzione richiede immobilizzazioni tecniche su scala molto elevata e, in tali circostanze, la somma delle quantità di un bene, prodotte da più imprese, costa di più rispetto al costo della stessa quantità complessiva, se questa è prodotta da una sola impresa

altri distributori anch'essi suoi competitori di determinati servizi di pubblica utilità, quali l'energia elettrica, il gas o le telecomunicazioni.

Alcuni servizi di pubblica utilità hanno una rilevanza nazionale e sono regolati da Autorità di settore nazionali, ma ce ne sono altri a dimensione regionale e sub-regionale, la cui competenza appartiene, appunto, alle Regioni e agli Enti locali, anche se ci sono problemi di rapporto tra questi Enti e le Autorità di settore nazionale.

Le Regioni e gli Enti locali devono darsi, in forme razionali, organiche e trasparenti, una loro politica di regolamentazione dei settori produttori dei servizi di pubblica utilità. Si tratta di prerogative e di compiti che possono essere esercitati grazie ad un quadro normativo, che spazia dal diritto comunitario alla riforma costituzionale approvata con il referendum del 7 ottobre 2001, alle direttive dell'Autorità garante della concorrenza e del mercato, fino alle norme introdotte dall' art. 35 della Legge finanziaria del 2002.

Breve storia normativa

La **Legge 142** che impostò i criteri generali e gli obiettivi politici per l'avvio della riorganizzazione dei servizi pubblici locali risale al 1990: essa mirava ad introdurre elementi di mercato nel monopolio locale dei servizi pubblici ed a separare la funzione di indirizzo politico, in capo all'ente locale, dalla gestione imprenditoriale del servizio stesso, da affidare a società di servizi.

Da allora quasi ogni anno si è aggiunto un tassello al cambiamento: con la **L.498/92** si aprì l'affidamento della gestione del servizio a s.p.a con capitale a maggioranza privata; con la **L.95/95** si dispose l'istituto del contratto di servizio tra ente locale ed impresa di servizi allo scopo di fissare i reciproci impegni in forma negoziale ed introdurre trasparenza nei ruoli dei diversi soggetti pubblici e privati; con la **L.127/97** fu introdotto l'obbligo di gara per l'affidamento del servizio, contestualmente allo snellimento delle procedure per la trasformazione delle aziende speciali in s.p.a.

Il rinnovo di moratorie fiscali per le aziende speciali ha poi scandito il periodo di transizione.

Il **T.U 267/2000** sull'ordinamento degli Enti Locali, recependo gran parte delle disposizioni della legge 142/90, disciplinò al Titolo V "I servizi e gli interventi pubblici locali", prevedendo all'art.113 le seguenti forme di gestione: in economia, in concessione a terzi, a mezzo di azienda speciale, a mezzo di istituzione, a mezzo di s.pa o s.r.l a prevalente capitale pubblico locale costituite o partecipate dall'ente titolare del pubblico servizio, a mezzo di s.p.a.

La **Legge Finanziaria del 2002, all'art.35**, ha apportato ulteriori modifiche, sancite dall'art. 14 D.L. 269/2003 e dall'art.4 della L.350/2003, che hanno modificato il portato degli artt. 113 e 113 bis del T.U degli Enti Locali, riformando nuovamente la disciplina dei servizi pubblici locali. L'intervento, reso necessario dall'opportunità di completare il processo riformatore avviato dall'art.35 della L.448/2001 (Legge Finanziaria per il 2002), ha confermato la scelta per l'esternalizzazione dei servizi.

In questa ottica, va inquadrata la distinzione fra servizi pubblici a rilevanza industriale, ovvero privi di tale rilevanza, nonché, la netta separazione fra reti strumentali – necessariamente pubbliche – e servizi da affidare a soggetti diversi.

In relazione alla gestione, il legislatore ha individuato tre diverse modalità di affidamento: società terza, individuata a mezzo di confronto concorrenziale, affidamento diretto a società mista (con gara per la scelta del socio privato) o, in ossequio ai principi del diritto comunitario, a mezzo di società "in house" (affidamento diretto dall'ente pubblico alla s.p.a interamente o parzialmente di proprietà dello stesso ente). Questa ultima modalità è quasi ovunque imperante e l'affidamento a gara del servizio è rimasto opzionale.

Tale quadro normativo ha subito un'ulteriore evoluzione per effetto della successiva giurisprudenza nazionale e comunitaria.

In particolare, la fondamentale **sentenza 272/2004 della Corte Costituzionale** è intervenuta a chiarire la legittimità dell'intervento del legislatore nazionale in merito ai servizi pubblici a rilevanza economica (fugando così i dubbi rispetto alla legittimità dell'art.35).

Tuttavia, lo scenario di riferimento del sistema dei servizi pubblici locali appare ancora in via di definizione, sebbene siano ormai delineate le linee fondamentali di un processo di riforma iniziato nei primi anni Novanta nell'ambito della più generale trasformazione della P.A..

Si inserisce in tale processo di riforma anche la **legge Realacci-Bocchino**, approvata nell'Aprile del 2007, che ha lo scopo di promuovere e sostenere, nel rispetto del Titolo V della parte seconda della Costituzione, le attività economiche, sociali, ambientali e culturali esercitate nei piccoli comuni (con popolazione inferiore ai 5000 abitanti) e di tutelare e valorizzare il patrimonio naturale, rurale e storico-culturale custodito in tali comuni, favorendo altresì l'adozione di misure in favore dei cittadini residenti e delle attività economiche, con particolare riferimento al sistema di servizi territoriali.

Si tratta dei servizi scolastici, sanitari, di trasporto, commerciali e postali, finalizzate a valorizzare il patrimonio paesaggistico e storico-culturale e a combattere il dissesto idrogeologico. L'obiettivo è quello di adottare modalità innovative di gestione, promuovere l'esercizio associato di servizi comunali, soprattutto in riferimento al trasporto locale e scolastico, ai servizi sociali e agli interventi di protezione e tutela ambientale.

La nuova legge prevede, per esempio, lo snellimento delle procedure per i lavori pubblici, per quanto riguarda la Merloni, oppure la possibilità di fare gli ordinativi mediante trattativa privata senza vincoli. Il che consente di gestire i bilanci delle amministrazioni locali con maggiore tranquillità. Per i Piccoli Comuni non è una agevolazione da poco. Non per realtà dove, spesso, il messo comunale è anche autista del bus scolastico e vigile urbano, addetto all'anagrafe e funzionario!

La legge, nel tentativo di valorizzare i quasi seimila piccoli centri di cui è costellata la geografia italiana, non si pone in contrasto con la normativa europea.

Il processo di integrazione europeo ed il conseguente graduale affermarsi dei principi comunitari di libera concorrenza, unitamente all'evoluzione socioeconomica e tecnologica del settore in esame, hanno contribuito al superamento dei modelli di gestione dirette e monopolistiche tipiche della realtà dei servizi pubblici dal dopoguerra ad oggi.

Non poteva più essere ignorata l'esigenza di reimpostare i tradizionali assetti organizzativi degli enti che gestivano i servizi ed i loro rapporti con l'utenza.

Il pubblico ha cominciato ad indossare, di conseguenza, le vesti del programmatore e regolatore dell'operato dei soggetti pubblici o privati cui è affidata la gestione dei servizi, dismettendo quelli dell'erogatore degli stessi.

Nel sistema dei servizi si sono venute a distinguere differenti posizioni cui fanno capo due fondamentali funzioni: da un lato l'ente locale con la sua attività di indirizzo e controllo, dall'altro il soggetto erogatore incaricato di organizzare materialmente il servizio; una nuova logica negoziale ha sostituito la tradizionale gestione diretta dei servizi; il contratto di servizio si è imposto come strumento di regolazione dei rapporti fra Amministrazione e soggetto gestore.

La progressiva liberalizzazione dell'area dei servizi pubblici ha infine determinato una crescente attenzione per la tutela del cittadino-utente, sempre più visto come cittadino-cliente da soddisfare nelle proprie esigenze. Il che ha comportato una particolare cura nei confronti dei profili qualitativi connessi all'erogazione del servizio ed una sfida per il legislatore rispetto alle problematiche connesse alla garanzia della qualità del servizio.

In questa ottica va inquadrata l'introduzione di strumenti come le carte dei servizi e di logiche di customer satisfaction capaci di influire profondamente sull'organizzazione del servizio da erogare e sugli assetti degli stessi soggetti gestori.

Legge finanziaria e privatizzazione dei servizi pubblici locali

Introduzione all'art. 35

Con la Legge Finanziaria per l'anno 2002 si è compiuto un ulteriore passo in avanti sul percorso delle privatizzazioni, percorso già avviato negli anni passati e che punta ad incidere anche nel campo dei servizi pubblici locali.

L'art.35 della L.448/2001 (Legge Finanziaria) detta norme in materia di servizi pubblici locali e va a sostituire l'art.113 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali, distinguendo tra "*gestione delle reti ed erogazione dei servizi pubblici locali di rilevanza industriale*" e "*gestione dei servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale*" (questi ultimi considerati separatamente nel nuovo art. 113 bis del Testo Unico).

I servizi pubblici a rilevanza industriale sono: l'erogazione di energia elettrica e gas, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, i trasporti pubblici locali ed il servizio idrico.

Nella normativa precedente si indicavano le diverse forme di gestione di tutti i servizi pubblici locali:

1. gestione in economia, cioè attraverso la gestione diretta degli Enti Locali (quando per le modeste dimensioni del servizio o per le sue caratteristiche on era opportuno costituire un'istituzione o un'azienda);
2. in concessione a terzi (per ragioni tecniche, economiche e di opportunità sociale);
3. a mezzo di azienda speciale (anche per la gestione di più servizi di rilevanza economica ed imprenditoriale);
4. a mezzo di istituzione (per l'esercizio di servizi sociali senza rilevanza imprenditoriale);
5. a mezzo di s.p.a o s.r.l a prevalente capitale pubblico locale;
6. a mezzo di s.p.a senza il vincolo della proprietà pubblica maggioritaria.

Tale contesto normativo, di fatto, ha portato nel tempo ad un deciso processo di societizzazione dei soggetti titolari della gestione dei servizi pubblici locali ed in moltissimi casi si è andati oltre la partecipazione minoritaria del capitale privato, fino a giungere, talvolta, alla quotazione in borsa del soggetto affidatario dei servizi.

In nuovo art. 113 bis, in riferimento ai servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale, prevede la forma della gestione diretta da parte dell'ente locale solo in via eccezionale o residuale, addirittura da motivare; la possibilità, invece, di affidamento a soggetti diversi dalle istituzioni, dalle aziende speciali e dalle società di capitali partecipate (non necessariamente controllate) dagli enti locali viene affidata a non meglio specificate ragioni tecniche, economiche o di utilità sociale.

L'art. 113, in merito ai servizi pubblici di rilevanza industriale, afferma che gli enti locali non possono cedere la proprietà degli impianti, delle reti e delle altre dotazioni, salvo nei casi in cui essi conferiscano tale proprietà a società di capitali di cui detengano la maggioranza, che è incredibile.

Viene rinviata alle discipline dei settori l'individuazione dei casi in cui l'attività di gestione delle reti e degli impianti può essere separata da quella di erogazione dei servizi pubblici locali di rilevanza industriale; qualora ciò avvenga, per l'attività di gestione gli enti locali si avvalgono o di società di capitali costituite ad hoc con la partecipazione maggioritaria

degli enti locali – anche tra loro associati – o di imprese idonee da individuare mediante procedure ad evidenza pubblica.

L'erogazione del servizio, invece, avviene secondo le discipline di settore, con conferimento della titolarità del servizio a società di capitali individuate attraverso l'espletamento di gare con procedure ad evidenza pubblica, gare a cui non sono ammesse a partecipare società che fanno già attività di gestione grazie ad un affidamento diretto o a procedure non ad evidenza pubblica.

In sintesi, con riferimento ai servizi pubblici locali di rilevanza industriale, si ha una precisa distinzione fra la proprietà delle reti e degli impianti, la gestione e l'erogazione del servizio, il che impedisce agli enti locali di provvedere direttamente alla gestione del servizio, potendo solo mantenere la titolarità delle reti.

I critici della previsione normativa, di cui all'art. 15, sottolineano come si sia in presenza di un salto in un campo assolutamente rilevante sotto il profilo della qualità della vita dei cittadini: dal controllo democratico esercitato attraverso i consigli comunali si passa ad uno spezzettamento delle possibilità di intervento degli organismi elettivi e rappresentativi della comunità locale (criteri di scelta del soggetto gestore, standard inseriti nei contratti di servizio, direttive per i rappresentanti degli enti locali negli organismi statuari delle società), passando attraverso un'evidente sproporzione fra la forza del soggetto industriale gestore del servizio e la capacità di negoziazione, di intervento e di controllo dell'ente locale.

Passaggio, questo, che avviene contemporaneamente ad un progressivo svuotamento del ruolo e delle funzioni dei Consigli comunali e provinciali in favore di una concentrazione sempre maggiore dei poteri in capo agli organi esecutivi (Giunte, Sindaci, Presidenti).

Senza dimenticare il rischio concreto di un distacco fra la logica imprenditoriale che muove le società cui viene affidata la gestione dei servizi ed il criterio del soddisfacimento dell'interesse pubblico generale che dovrebbe ispirare l'agire dell'amministrazione locale. Viene altresì posto in evidenza come l'incrocio delle partecipazioni azionarie e la concentrazione del controllo reale delle aziende che gestiscono i servizi pubblici in un numero sempre più ristretto di soggetti connota lo scenario attuale e, probabilmente, sempre più quello futuro. Il che fa sorgere quanto meno dei dubbi in merito ad un miglioramento del servizio e/o ad una riduzione dei costi sopportati dagli utenti.

Infine, sembra delinearsi un progressivo inserimento di forme di lavoro atipico e flessibile nonché una regressione della qualità delle relazioni sindacali nell'ambito dell'universo delle società – anche controllate o partecipate dall'ente locale – che gestiscono servizi pubblici locali.

Tutte tematiche, queste, che comunque non possono essere confinate in un ambito municipalistico in quanto assumono un carattere politico generale ed investono problematiche che hanno a che fare con la partecipazione democratica nella determinazione delle scelte di natura ambientale, degli assetti economici e della qualità dei rapporti di lavoro.

Dettagli sull' Art. 35 Legge Finanziaria 2002

L'articolo 35 della Finanziaria stabilisce nuove "norme in materia di servizi pubblici locali": esso si articola in sedici commi.

In particolare, il comma 1 riscrive integralmente l'articolo 113 del "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", di cui al decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 (in seguito abbreviato in "art. 113").

Questo nuovo art. 113, che si articola in quindici commi, detta norme che regolano la "gestione delle reti ed erogazione dei servizi pubblici locali di rilevanza industriale". Il comma 15 dell'art. 35 inserisce, poi, nel suddetto "Testo unico", un art. 113 *bis* che regola la "gestione dei servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale".

Con l'entrata in vigore di queste nuove regole, le Regioni e gli Enti locali sono chiamati ad un eccezionale impegno di progettazione strategica, dai risvolti politici, economici, sociali, tecnici, organizzativi e finanziari, che produrranno effetti di lungo periodo anche alla luce dell'ingresso di grandi gruppi industriali, nazionali e internazionali, che, disponendo di notevoli risorse strategiche, sono in grado di imporre alle pubbliche amministrazioni soluzioni progettuali rispondenti ad interessi esclusivamente privatistici.

Tale progettazione può avvalersi di un'articolata strumentazione che la legge introduce anche nel settore dei servizi locali e che si fonda sull'accennata *separazione* delle diverse fasi del processo di produzione, distribuzione e consumo e, in relazione a queste fasi, sulla distinzione tra la *proprietà* e l'*uso* degli impianti e delle reti. In corrispondenza di questa distinzione, la legge individua una serie di figure, o soggetti, ciascuno con un suo ruolo specializzato: alle Regioni e agli Enti locali dovrebbe, in genere, appartenere la funzione pubblica d'indirizzo e di regolamentazione; ai soggetti che operano sul mercato dovrebbero, invece, essere affidate le funzioni di produzione e di distribuzione.

Più precisamente, il comma 3 dell'art. 113 dispone che, se gli Enti locali hanno la proprietà degli impianti, delle reti e delle altre dotazioni destinate all'esercizio dei servizi pubblici non possono cederla. Il comma 13 dell'art. 113 stabilisce, però, che gli Enti locali, anche in forma associata, possono conferire la proprietà dei *network* a società di capitali di cui detengono la maggioranza, che è incedibile.

Viene, in tal modo, individuata la prima delle suddette figure: il "*proprietario del network*", che, direttamente o tramite una società di capitali, è sempre riconducibile ad uno o più Enti locali.

Il comma 2 dell'art. 113 prevede che la gestione delle reti può essere separata da quella di erogazione dei servizi pubblici locali e demanda alle discipline di settore di stabilire i casi in cui attuare detta separazione. Tuttavia, anche in deroga a quanto dispongono le discipline settoriali, il comma 9 dell'art. 35 dispone che lo *scorporo* deve essere effettuato entro il 31 dicembre 2002, nei casi in cui gli Enti locali detengano la maggioranza del capitale sociale delle società per la gestione dei servizi pubblici locali e che queste società siano proprietarie dei *network*.

Nei casi, in cui si è proceduto allo *scorporo*, il legislatore fonda sulla distinzione tra titolarità della proprietà e gestione della medesima, la possibilità, prevista dal comma 4 dell'art. 113, che gli Enti locali, anche in forma associata, affidino la gestione della proprietà dei *network*.

Viene, così, individuata una seconda figura, quella del "*gestore del Network*".

Naturalmente, il principio dello *scorporo* consente di distinguere in modo non solo astratto, dalle prime due figure, la terza fondamentale figura operante nel settore: quella del "*gestore del servizio*".

Un soggetto, che tendenzialmente si vuole plurale e privatistico, allo scopo di realizzare, appunto, tanto la *privatizzazione* quanto la *liberalizzazione* della gestione dei servizi pubblici locali. Lo *scorporo* dei *network* dalla gestione dei servizi e la dialettica che dovrebbe instaurarsi, tra le suddette tre figure, dovrebbe assicurare che la produzione dei servizi locali avvenga, nei limiti del possibile, secondo criteri di efficienza e di efficacia.

Distinta, e al di sopra di queste tre figure, si staglia quella del *policy maker*, che ordina e regola il settore, svolgendo una serie di proprie specifiche funzioni di programmazione, d'indirizzo e di controllo.

Si, deve osservare, tuttavia, che le suddette tre figure sono, per così dire, tutte collocate nell'area dell'offerta. La dialettica, che tra di loro s'instaura, è interna a quest'area e non

considera, se non indirettamente e passivamente, il ruolo dei consumatori, di coloro, cioè, che usufruiscono dei servizi, dopo averli in varie forme pagati.

La dialettica che intercorre tra offerta e domanda, tra produttori dei servizi e utenti, non è però meno importante ai fini della realizzazione del massimo benessere sociale possibile, anzi lo è ancora di più. Per attivare questa dialettica, occorre però che il *policy maker* elabori delle politiche che, in varie forme e con diversi strumenti, conferiscano potere contrattuale effettivo proprio ai consumatori.

Questa distinzione può apparire troppo netta e schematica, se si considera che in un regime di privatizzazione e liberalizzazione compiuto «l'ente locale esce definitivamente da funzioni di gestione e si colloca nella posizione di rappresentante della domanda da parte della comunità locale, definendo il quadro delle esigenze cui il servizio deve rispondere e traducendolo in convenienze economiche che attivano il gioco competitivo delle imprese.⁷

Tuttavia, anche in un tale regime, l'Ente locale rimane pur sempre il proprietario del fattore produttivo più importante (il *network*) e – come tale – è interessato a massimizzare il valore del canone, che è un'entrata del suo bilancio. In tal senso, esso sta nell'area dell'offerta.

In un contesto che però è ancora lontano da una compiuta liberalizzazione, l'ente locale rappresenta e tutela anche gli interessi del fattore lavoro impiegato nelle *local utilities*. In effetti, ciò si verifica quando i politici che dirigono l'ente locale tentano di raggiungere un obiettivo tipicamente macro, com'è quello di stabilizzare i livelli di occupazione, con strumenti tipicamente micro, com'è quello di incrementare gli organici delle *public utilities*. In un tale quadro, costituire e rafforzare con una strumentazione specifica il potere della domanda, aiuta lo stesso ente locale a meglio rappresentarla.

«Quando si fa riferimento agli standard cui devono attenersi i gestori, quando si prevede come strumento di disciplina del rapporto tra ente e gestore il contratto di servizio, manca ogni riferimento alla posizione dei cittadini e degli utenti ed alla disciplina sulla qualità dei servizi pubblici dettata dal d.lgs. n.286 del 1999. Anzi, con particolare riferimento alla determinazione degli standard il comma 7 dell'articolo affida la loro definizione alla competente Autorità di settore o, in sua mancanza, agli enti locali, senza fare alcun riferimento all'art.11 del decreto legislativo citato, il quale riconosce un diritto di partecipazione dei cittadini e degli utenti alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione dei servizi pubblici nazionali e locali» (CECERE).

Basterebbe, ad esempio, inserire nei contratti di servizio e nelle carte di servizio delle clausole risolutive (o penalizzanti), che scattino quando si manifestino (nelle forme adeguate che bisognerebbe, appunto, studiare) determinati livelli di insoddisfazione da parte degli utenti.

Il comma 9 dell'art. 113 consente agli Enti locali di cedere la partecipazione nelle società erogatrici dei servizi, in tutto o in parte. Questa disposizione rende possibile la *privatizzazione* della gestione dei servizi pubblici. Questa facoltà, per essere esercitata, richiede però lo *scorporo* (comma 10 art. 35). La *liberalizzazione* del settore è regolata, in modo un po' ambiguo, dal comma 5 dell'art. 113, che prevede tanto la concorrenza *nel* mercato, ma con una formulazione generica ("l'erogazione del servizio, da svolgere in regime di concorrenza"), quanto, con formula più precisa, la concorrenza *del* mercato ("conferimento della titolarità del servizio a società di capitali individuate attraverso l'espletamento di gare con procedure ad evidenza pubblica"). Ne deriva che, alla

7 Si consultino, in proposito, l'Ottavo ("Più tecnologia, più concorrenza") ed il Nono ("Competitività e Regolazione") Rapporto CER-IRS sull'industria e la politica industriale italiana

scadenza del periodo di affidamento, si svolge una gara pubblica e la gestione del servizio viene affidata ad un nuovo gestore, il quale deve pagare al gestore uscente un indennizzo pari al valore dei beni non ancora ammortizzati, detto valore deve essere indicato nel bando di gara (comma 9 art 113).

Giova ricordare che, in tale contesto, la proprietà dei *network* (scorporata) rimane, in modo diretto o indiretto, agli Enti locali e non è cedibile.

Tuttavia, le norme transitorie stabiliscono due rilevanti *eccezioni* ai suddetti principi, che non appaiono facilmente riconducibili entro un quadro normativo ispirato ai principi della concorrenza.

La *prima* eccezione, che accentua la privatizzazione e, in pari tempo, sminuisce la liberalizzazione, riguarda la sostituzione del diritto di proprietà, piena e inalienabile, dei *network*, attribuito agli enti locali, con il diritto di uso perpetuo e inalienabile, sugli stessi *network*, a favore degli Enti locali (che è un diritto reale più limitato rispetto a quello di proprietà). Questo caso è previsto dal comma 11 dell'art. 35 e si applica alle società di capitali con partecipazione maggioritaria degli enti locali, quotate in borsa (o la cui quotazione sia stata già deliberata al 1 gennaio 2002 e portata a termine entro il 31 dicembre 2003).

Queste società (che hanno la proprietà e la gestione del *network* e, allo stesso tempo, hanno anche la gestione del servizio) possono essere cedute, anche se non c'è *scorporo*. Per attenuare l'effetto di tale cessione di proprietà, il legislatore, in questo caso, impone appunto la costituzione a favore dell'ente locale di un diritto d'uso perpetuo ed inalienabile sui *network*.

In altri termini, nel caso di cessione ad un privato, si determina una situazione, in cui questi diventa proprietario del *network* (sebbene gravato da un diritto d'uso a favore dell'Ente locale) e può (o non può) gestire il servizio. Il privato, potrebbe, infatti, affidare il servizio ad un terzo che, evidentemente, deve corrispondergli un canone per l'uso del *network*. In ogni caso, è da presumere che all'Ente locale, titolare del diritto d'uso, dovrebbe spettare una parte di detto canone. Questa situazione non è diversa da quella contemplata dal comma 14 dell'art. 113, che stabilisce a quali condizioni gli Enti locali possono autorizzare la gestione di servizi locali di pubblica utilità da parte dei proprietari di *network*, diversi dagli Enti locali.

Tali condizioni riguardano gli standard di qualità e il livello dei prezzi.

La *seconda* eccezione riguarda la rimozione del divieto (previsto dal comma 6 dell'art. 113) di partecipare alle gare di affidamento del servizio, per le società che gestiscono a qualunque titolo servizi pubblici locali in virtù di un affidamento diretto, di una procedura non ad evidenza pubblica, o a seguito dei relativi rinnovi. Tale divieto scatta, quindi, solo al termine di un periodo transitorio non inferiore a 3 e non superiore a 5 anni, fissato dal Regolamento del Governo, come termine di scadenza o di anticipata cessazione della concessione rilasciata senza gara. Prima di tale termine, dunque, la possibilità, che queste società possano partecipare alle gare, realizza, in effetti, un regime di protezione – sia pure temporanea - del monopolio che esse detengono. Inoltre, dopo tale termine, queste possono ancora partecipare alla gara indetta per i servizi da loro stesse forniti.

Per completare il quadro delle novità introdotte dall'art. 35 occorre esaminare brevemente anche quanto dispone l'art. 113 bis, che riguarda la gestione dei servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale.

Fatte salve le disposizioni previste per i singoli settori, il comma 1 stabilisce che la gestione di questi servizi può essere concessa mediante *affidamento diretto* ad istituzioni, ad aziende speciali, anche consortili, o a società di capitale costituite o partecipate dagli Enti locali (non necessariamente a maggioranza). Se le dimensioni sono modeste, o lo

impongono le caratteristiche del servizio, è prevista anche la *gestione in economia* (comma 2). Quando si tratta di servizi culturali e del tempo libero, la gestione può essere concessa mediante *affidamento diretto* anche ad associazioni o a consorzi da loro costituiti (comma 3). Per tutti i tipi di servizi, quando sussistano ragioni tecniche, economiche o di utilità sociale, la gestione può anche essere affidata a terzi, ma in tal caso in base a *procedure ad evidenza pubblica*, secondo le modalità stabilite dalle normative di settore (comma 4).

In tutti i casi, i rapporti tra gli Enti locali e i soggetti erogatori devono essere regolati da *contratti di servizi* (comma 5).

La norma non prevede una distinzione tra proprietà e gestione degli impianti, da una parte, e gestione del servizio, dall'altra. Sarebbe, però, opportuno che tale distinzione fosse introdotta dalle normative delle Regioni e degli Enti locali, sia perché in molti casi il servizio è gestito utilizzando impianti ed attrezzature di proprietà degli Enti locali, di notevoli dimensioni e complessità, sia perché la sottovalutazione di questi aspetti della gestione genera un uso privatistico di risorse pubbliche a danno dei cittadini-utenti. Si può, ad esempio, verificare che la qualità del servizio sia scadente perché l'impianto non è gestito bene (la stessa manutenzione ordinaria è scadente e porta alla perdita di valore dell'impianto); oppure che, sottovalutando il valore economico dell'impianto, gli enti locali favoriscano la costituzione di posizioni di vantaggio in favore dei soggetti cui l'impianto è affidato; vantaggi che, nella maggioranza dei casi, non vengono trasferiti agli utenti, ma si trasformano in rendite di posizione per i gestori dei servizi.

Non a caso, nemmeno per questi settori, è imposta come obbligatoria la carta dei servizi. Inoltre, la norma, in generale, non distinguendo i soggetti, che producono e vendono i servizi, dai soggetti che li acquistano per fruirne o consumarli, non crea le condizioni per introdurre regole di trasparenza e d'efficienza in questi settori e ne impedisce lo sviluppo. Sarebbe, quindi, quanto mai necessario che le Autonomie locali definissero norme atte a favorire un moderno sviluppo di queste attività.

Due sole indicazioni, di carattere generale, possono fin d'ora essere avanzate.

La prima è che, anche a livello regionale e locale, si costituiscano, seconde forme da definire, Autorità indipendenti di garanzia e di controllo delle attività di questi settori. La seconda è che si istituiscano forme d'intervento e di controllo diretto degli utenti-consumatori su tutti gli aspetti dei processi di produzione e di distribuzione dei servizi locali di pubblica utilità, basate sul diritto all'informazione.

«Da una ricerca condotta nel 1998⁸ emerge che la scelta del concessionario solo in una minoranza dei casi (16%) è operata mediante procedure aperte (asta e appalto concorso) o mediante licitazione privata (16%), molto più spesso (42%) si fa ricorso a rinnovi oppure (per un altro 26%) a trattativa privata. La durata delle concessioni è spesso molto lunga, mentre l'attività di controllo da parte degli enti locali risulta largamente insufficiente (solo il 43% dei comuni dispone di uffici con funzione di controllo sulle concessioni; solo nel 36% dei comuni si riscontra l'esistenza di documenti relativi ad attività di controllo)» (Rapporto CER, p. 46).

Negli ultimi anni, però, si è manifestata una «tendenza ad una rapida trasformazione in senso industriale delle imprese pubbliche locali testimoniata, a sua volta, da due fatti. Per un verso il rapido mutamento istituzionale, con la trasformazione di un numero crescente di aziende speciali in società di capitali. [...] Per altro verso l'accentuata dinamica della redditività di queste imprese [...] Si delinea dunque l'immagine di un mondo che, pur provenendo da una tradizione di accentuata "pubblicità", si trova oggi in una fase molto

8 B. Spadoni "Valutazione del nuovo assetto istituzionale e finanziario in materia di servizi pubblici locali", svolta presso l'ISSIRFA nell'ambito del progetto FIRS "Individuazione delle più adeguate metodologie per l'analisi delle politiche pubbliche di rilievo strategico e di rilevanza innovativa".

avanzata di trasformazione in senso imprenditoriale, si presenta sostanzialmente "in buona salute" e manifesta importanti margini di miglioramento e di crescita. Viene da pensare, sotto questo aspetto, che l'assetto proprietario non rappresenti di per sé un ostacolo alla dinamica dell'efficienza, né, tanto meno, allo sviluppo produttivo. Il problema, se mai, è quello di separare in modo ancora più netto i ruoli di governo e regolazione propri dell'ente locale da quello gestionale, evitando interferenze e collusioni tra i due ambiti di competenza.» (Spadoni, dirigente responsabile area economica Confservizi Cispel).

Disegno di legge Lanzillotta – Governo Prodi

Il disegno di legge 20/7/06 n. S 772⁹ – meglio noto come disegno di legge del ministro per gli affari regionali Linda Lanzillotta – provvede al riordino della normativa nazionale che disciplina l'affidamento e la gestione dei servizi pubblici locali cercando di << ... favorire la più ampia diffusione dei principi di concorrenza, di libertà di stabilimento e di libera prestazione dei servizi di tutti gli operatori economici interessati alla gestione di servizi di interesse generale di rilevanza economica in ambito locale, nonché di garantire il diritto di tutti gli utenti all'universalità ed accessibilità dei servizi pubblici locali ed al livello essenziale delle prestazioni ... assicurando un adeguato livello di tutela degli utenti, secondo i principi di sussidiarietà, proporzionalità e leale cooperazione>>.

Il disegno di legge contiene la delega al governo per il riordino dei servizi pubblici locali e per l'adozione di misure finalizzate alla tutela degli utenti dei servizi pubblici locali.

Dalla relazione di accompagnamento al disegno di legge si evince il fine ultimo di questo, e cioè estendere a tutti i settori dei servizi pubblici locali l'approccio riformatore e costruire <<... una cornice d'insieme coerente per le sperimentazioni da parte degli enti locali di nuove forme di gestione dei servizi più vicine ai cittadini e per le iniziative imprenditoriali delle migliori aziende di servizio. L'esigenza di un nuovo approccio riformatore è accentuata dall'involuzione del processo di riforma registrata negli ultimi anni. Nella scorsa legislatura, infatti, la maggioranza di centrodestra, mediante il nuovo art.113¹⁰ del T.U sull'ordinamento degli enti locali, ha operato un vero e proprio ritorno al passato, lasciando solamente come opzionale l'affidamento a gara del servizio. La predetta disposizione consente sia l'affidamento diretto a società a capitale interamente pubblico controllata dall'ente locale proprietario, secondo il modello di gestione cosiddetto "in house". Il risultato è la cristallizzazione della situazione esistente e la sostanziale garanzia delle posizioni di monopolio; ai gestori pubblici si offre la possibilità di mantenere l'affidamento diretto protetto, al prezzo di rinunciare a crescere come realtà imprenditoriali che si misurano a tutto campo; alle imprese private si offre la possibilità di entrare in una società mista cui si è assicurata una posizione di monopolio tramite affidamento diretto, in cambio della rinuncia a vedere aprire i mercati. Resta inoltre un quadro complessivamente incoerente, rispetto alla precedente disciplina. Infatti, le scadenze originariamente previste dal periodo transitorio per i diversi servizi pubblici

9 Allo stato attuale il disegno di legge è seguito da un comitato dei ministri che ha lo scopo di arrivare ad uno stralcio del capitolo riguardante l'acqua. Il comitato dei ministri – coordinato dal sottosegretario Enrico Letta e dal ministro per l'Attuazione del programma Giulio Santagata, comprende i ministri dell'Ambiente Pecoraro Scanio, dell'Economia Tommaso Padoa Schioppa, dello Sviluppo Pierluigi Bersani, degli Affari regionali Linda Lanzillotta, delle Infrastrutture Antonio Di Pietro e degli Affari Europei Emma Bonino – deve infatti fare i conti con la moratoria decisa dal Governo dei processi di privatizzazione dell'acqua a seguito delle proteste del movimento formatosi attorno alle tematiche dei servizi pubblici e dell'acqua in particolare, movimento che sta lavorando, in proposito, ad un disegno di legge di iniziativa popolare.

10 Quello riformato dall'art.35 della Legge Finanziaria 2002

locali sono state, recentemente, più volte prorogate, talvolta in modo confuso, con un generale slittamento in avanti nel tempo di ogni prospettiva di confronto concorrenziale. ... Il sistema delle autonomie locali deve potere disporre di strumenti di programmazione e regolazione forti che consentano un governo effettivo del territorio, indirizzando la rete dei servizi a soddisfare le esigenze di crescita economica e civile delle comunità amministrative. ... La linea deve essere quella di una regolazione forte dei mercati da parte delle autorità pubbliche, che dia spazio al confronto concorrenziale e crei occasione di sviluppo per le imprese che vogliono crescere ed innovare.

La premessa di un rilancio e di uno sviluppo del processo riformatore sta nella inequivocabile affermazione che la proprietà delle reti e degli impianti di servizio pubblico locale deve essere mantenuta in capo agli enti locali. E' questo un presupposto essenziale per due motivi principali: prima di tutto, perché la proprietà di reti ed impianti garantisce all'ente locale la possibilità di programmare lo sviluppo delle reti stesse e quindi di governare il territorio di riferimento; in secondo luogo, in quanto la proprietà pubblica è essenziale affinché la concorrenza "per" il mercato possa svilupparsi correttamente – cioè senza artificiali "barriere all'entrata" – tra imprese che si candidano a gestire la rete ed a realizzare programmi di investimento coerenti con gli indirizzi stabiliti dall'ente locale. Al termine del periodo di affidamento, rete ed impianti tornano nella disponibilità dell'ente locale che può così procedere al nuovo affidamento. ... L'architettura della nuova disciplina è costituito dal generale ricorso a procedure ad evidenza pubblica di scelta del gestore, per l'affidamento delle nuove gestioni e per il rinnovo delle gestioni in essere dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, ad eccezione del servizio idrico, nel rispetto della disciplina dell'Unione Europea in materia di appalti pubblici e di pubblici servizi. Il ricorso a forme diverse di affidamento dei servizi pubblici locali resta, quindi, consentito solo eccezionalmente, laddove il ricorso a tali soluzioni sia motivatamente imposto da particolari situazioni di mercato. In tali casi, peraltro, l'ente locale dovrà anche adottare e pubblicare secondo modalità idonee il programma volto al superamento, entro un arco temporale definito, della medesima situazione di mercato. In particolare, l'eccezionale possibilità di affidamento diretto in house viene limitata alle sole società pubbliche partecipate dall'ente locale in possesso dei requisiti prescritti dall'ordinamento comunitario. Anche l'eccezionale possibilità di affidamento a "società miste", partecipate dall'ente locale, viene circondata da garanzie, circa la stretta inerente delle modalità di selezione e di partecipazione dei soci pubblici e privati agli specifici servizi pubblici locali oggetto dell'affidamento, ferma restando la scelta dei soci privati mediante procedure competitive. ... La possibilità di acquisire la gestione di servizi diversi o in ambiti territoriali diversi da quelli di appartenenza viene esclusa per i soggetti già affidatari in via diretta di servizi pubblici locali, nonché per le imprese partecipate da enti locali, che usufruiscono di finanziamenti pubblici diretti o indiretti, salvo che si tratti del ristoro degli oneri di servizio relativi ad affidamenti effettuati mediante gara, sempre che l'impresa disponga di un sistema certificato di separazione contabile e gestionale. Il riordino dei servizi dovrà altresì puntare a favorire la massima razionalizzazione ed economicità, anche mediante la gestione integrata di servizi diversi e l'estensione territoriale della gestione del medesimo servizio. ... Infine, si prevede di limitare i casi di gestione del servizio pubblico locale in regime di esclusiva, alla stregua di un criterio di proporzionalità e sussidiarietà orizzontale, dovendo l'ente locale motivare la razionalità economica del denegato accesso al mercato. Ciò dovrà comportare la liberalizzazione delle attività economiche di prestazione di servizi di interesse generale in ambito locale compatibili con lo svolgimento del servizio pubblico locale, che a propria volta dovrà continuare ad essere connotato dalle garanzie di universalità ed accessibilità.

Il disegno di legge delega, altresì, il Governo ad adottare uno o più criteri legislativi in materia di tutela degli utenti dei servizi pubblici locali.

Si prevede, al riguardo, che ogni gestore debba adottare una carta dei servizi concordata con le associazioni dei consumatori e delle imprese interessate all'utenza del servizio che indichi anche le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per porre reclamo, le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché i livelli minimi garantiti per ciascun servizio e le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato in caso di inottemperanza. Il permanere dell'affidamento del servizio sarà quindi condizionato all'adozione ed al rispetto della carta, nonché al positivo riscontro degli utenti, che dovrà risultare dall'esame dei reclami e dall'effettuazione di sondaggi di mercato, connotati da garanzie di obiettività, sotto la vigilanza dell'ente locale e delle autorità nazionali di regolazione>>>.

Dalla relazione tecnico-finanziaria si evince che tale verifica del grado di soddisfazione degli utenti è a carico del gestore, che vi dovrà fare fronte nell'ambito della propria organizzazione imprenditoriale e delle proprie strategie d'impresa, senza potere fare ricadere in alcun modo le spese sul contratto di servizio stipulato con l'ente locale.

Il disegno di legge in questione è stato aspramente criticato sia all'interno della maggioranza – da Rifondazione, Verdi e Pdc – sia da parte di molti enti locali. La stessa associazione Attac sottolinea come tutte le ricerche, istituzionali o meno, dimostrino chiaramente come l'ingresso dei privati nella gestione dei servizi abbia comportato nel tempo riduzione dell'occupazione e precarietà del lavoro, diminuzione della qualità del servizio e aumento delle tariffe. La campagna "Sbilanciamoci" propone addirittura, per i beni comuni come acqua ed energia, il ritorno ad una gestione totalmente pubblica.

Il Governo, invece, ambisce a porre in evidenza quella che considera un svolta radicale grazie a tale disegno di legge: la scelta del mercato come garanzia di un'offerta migliore per i cittadini e l'affidamento a gara del servizio contro l'affidamento diretto a società a capitale misto o totalmente pubblico. Senza ignorare la necessità di mantenere in capo al pubblico la proprietà delle reti e, nel caso del settore dell'acqua, sia la rete che il servizio devono rimanere pubblici.

La Holding Toscana

I servizi pubblici locali contano oggi in Toscana 14 mila dipendenti ed un fatturato da 2,4 milioni di euro. Gli investimenti dal 2002 sono più che raddoppiati e rappresentano una rilevante partita economica, senza dimenticare che dai servizi pubblici locali dipende la competitività di un territorio.

Il protocollo d'intesa per la costituzione di una holding toscana di partecipazione nel settore dei servizi pubblici è rivolto ai Comuni soci di quelle società a partecipazione pubblica totale o mista allo scopo di realizzare una vasta aggregazione territoriale.

La Holding persegue l'obiettivo di una crescita dimensionale delle imprese partecipate al fine di ottenere economie di scala, maggiore efficienza e qualità dei servizi, oltre che proteggere il valore di queste imprese per l'azionista pubblico attraverso l'ampliamento dell'area di business e lo sviluppo della capacità di competere per l'affidamento del servizio nelle future gare.

Le modalità di costituzione della Holding saranno definite in un apposito studio predisposto da advisor selezionati, sebbene non appaia prematuro sottolineare la complessità della governance di tale società, sia per la presenza di diversi settori secondo lo schema *multiutility* (acqua, rifiuti, gas ed energia); sia per il rispetto del principio di rappresentanza anche agli enti locali di minori dimensioni che per la determinazione dei reali valori industriali e patrimoniali delle singole imprese partecipanti

(alcune con presenza dei privati) che stabiliranno i rapporti di concambio nella distribuzione delle quote della futura Holding.

L'iniziativa della Holding sembra rispondere alle riforme in cantiere da parte del Governo Prodi che si concretizzano nel disegno di legge 772 presentato dalla ministra Lanzillotta.

Essa ambisce a porsi come una sorta di 'cabina di regia' dei servizi pubblici regionali con lo scopo di ottenere una maggiore efficienza e qualità, accrescendo quindi la soddisfazione dei cittadini utenti, ma anche per creare un soggetto che porti ad alleanze territoriali più vaste e quindi a competere sul mercato.

La proposta della Holding è stata licenziata dalla Giunta Regionale a fine Marzo dell'anno in corso ed ora è all'esame delle imprese, dei sindacati, degli enti locali, del Cispel e delle associazioni dei consumatori ed ambientaliste.

L'articolato di legge ed il patto che l'accompagna – che fissa strategie ed obiettivi comuni – mettono al primo posto le seguenti parole d'ordine: qualità, efficienza e partecipazione effettiva.

Per ridurre sprechi e diseconomie ma anche per rafforzare la Toscana rispetto alle altre regioni d'Italia e meglio affrontare la concorrenza europea – dove le aziende di servizi pubblici hanno dimensioni molto più ampie – la Giunta propone di ridurre da sei a tre gli ATO nel servizio idrico e da 10 a 3 nella gestione dei rifiuti, ATO che andranno a coincidere con le tre grandi aree vaste regionali (Toscana del Nord, area metropolitana fiorentina e Toscana del Sud).

Si pensa anche ad un soggetto unico di coordinamento per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas, onde evitare 287 gare nei prossimi anni.

La legge apre al mercato, scompare l'offerta al massimo ribasso ed arriva l'offerta economica più vantaggiosa, che tiene conto non solo del prezzo ma anche della qualità del servizio offerto.

Per quanto riguarda le tariffe, si vogliono uniformare le tariffe tra ambiti diversi per evitare incomprensibili difformità e si vogliono introdurre tariffe sociali, cioè più basse e differenziate per quanti vivono in situazioni di difficoltà.

L'osservatorio che terrà sotto controllo in modo trasparente e rigoroso qualità dei servizi e tariffe è un'altra novità della legge: esso sarà composto da tre saggi 'super partes', di cui 2 eletti dal Consiglio Regionale e uno dal Consiglio delle Autonomie, scelti fra personalità di assoluto valore scientifico. L'osservatorio sarà affiancato da una Consulta con funzioni di indirizzo, cui parteciperanno i sindacati, le associazioni ed i consumatori per un totale di 18 membri tutti nominati dal Consiglio Regionale.

La legge si propone di favorire anche tutte le possibili forme di associazione, cooperazione e protagonismo fra i cittadini: ad esempio, un condominio che si unisce per raccogliere le acque piovane, chi si mette insieme per la raccolta differenziata o la produzione di energia elettrica dal fotovoltaico, ecc. Sgravi, incentivi e sostegno saranno stabiliti, in proposito, dal Regolamento.

Nel patto si propone anche la creazione di uno sportello unico per tutti i servizi pubblici locali cui i cittadini possono rivolgersi.

Infine, vengono potenziate le funzioni di indirizzo della Regione e si pensa ad un fondo unico regionale per le grandi opere, come quelle che riguardano acqua o rifiuti (dal depuratore all'impianto di smaltimento), che non possono essere affidate ad un solo ATO. Certamente, la proposta della Holding si rivela interessante se vista come lo stimolo a lavorare per un'iniziativa imprenditoriale multiutility che nasce in Toscana per competere ovunque, valorizzando le risorse attualmente disperse nelle tante aziende locali, meno se nasce con la volontà di difendere lo status quo.

I servizi pubblici locali: alcune riflessioni

La questione dell'intervento pubblico nell'economia è ancora ampiamente dibattuta a livello politico: non si dimentichi che l'Italia fu, fino agli anni Novanta, tra i Paesi Occidentali quello con l'economia a maggiore intervento statale.

Nella seconda metà degli anni Novanta si cominciarono a realizzare le prime privatizzazioni in una situazione di emergenza di conti pubblici, emergenza che esaltò l'opportunità di fare cassa con la vendita ai privati delle imprese di Stato senza però prestare altrettanta attenzione alla necessità di liberalizzare quegli stessi mercati.

La conseguenza è stata che in molti settori si è sostituito il monopolista pubblico con un monopolista privato, che ha potuto beneficiare di una rendita di posizione a tutto svantaggio degli utenti: per questo spesso si parla di privatizzazioni senza liberalizzazioni.

Ciò in particolare modo nel settore dei servizi pubblici a rete, dove la rete garantisce un monopolio naturale (si pensi alle autostrade!).

Non è possibile che si sviluppi una concorrenza fra privati dove la costruzione della rete richiede investimenti enormi e magari a volte ci sono rilevanti limiti fisici.

Se ad un privato si garantisce una situazione di monopolio rischiano di venire meno gli investimenti, le spese per la ricerca, il livello della qualità del servizio. E questo è tanto più grave se manca il ruolo regolatore del pubblico.

Il tema dei servizi locali e delle *public utilities*, poi, non comprende soltanto i compiti che le Regioni e le Autonomie locali devono svolgere in materia di politiche promozionali dello sviluppo, dell'occupazione e dell'imprenditorialità, ma si estende alle questioni riguardanti la fornitura, in diverso grado, dei beni pubblici, dei beni meritori, dei servizi sociali e, in generale, dei servizi di pubblica utilità. In relazione a tutto ciò, il tema riguarda anche la trasparenza nella gestione delle risorse pubbliche, la tutela dei consumatori e degli utenti, il controllo e la regolamentazione di attività esercitate in regime non concorrenziale e, più in generale, la tutela di fondamentali diritti di cittadinanza, tra i quali il diritto all'informazione.

La scelta dominante della gestione a mezzo di società *in house* mette in discussione la distinzione dei ruoli ribadita a livello normativo ma non effettiva: l'ente locale che dovrebbe svolgere il ruolo di regolatore e controllore del livello di qualità non lo esercita in quanto è cointeressato alla partecipazione agli utili (spesso generosi) delle società affidatarie e subisce i condizionamenti della politica che vede nel mantenimento del controllo sulle aziende uno strumento di potere; nelle situazioni più disagiate – specie nelle aree marginali del Paese – l'ente locale si trova a dovere sopperire alle carenze della rete, dovute alla mancata manutenzione o alle richieste provenienti dai nuovi insediamenti abitativi, dovendo così investire risorse pubbliche locali a fondo perduto per il miglioramento o l'ampliamento della rete, poiché l'ente gestore non ha i soldi per fare gli investimenti o non li fa perché non sarebbe redditizio.

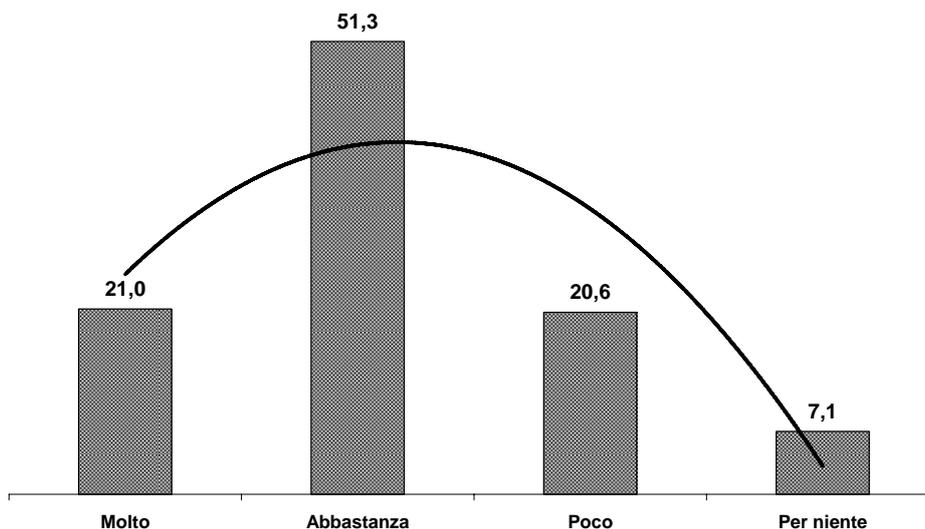
Se il Comune fa gli investimenti sulla rete, però, non riceve nessuna contropartita e lascia il beneficio al gestore che non deve sobbarcarsi l'onere dell'investimento.

DAL BORGO AI SERVIZI A RETE

I. VIVERE IL BORGO: QUALITA' IDENTITA', PROSPETTIVE

Il campione esprime l'opinione diffusa che nel borgo ci si vive bene, meglio che altrove, ciò significa che vivere nel borgo esprime un desiderio di cui chi ne gode ha chiara consapevolezza.

Lei è soddisfatto di dove vive?



Tra questa popolazione di cittadini dei piccoli centri, in larga misura soddisfatta, compaiono tuttavia evidenti differenze. La qualità della vita percepita non è infatti uguale né dovunque né per tutti. Si vive meglio nei borghi più piccoli, con identità marcate, che spesso si accompagnano ad una più spiccata vocazione turistica e che si trovano a quote altimetriche più alte.¹¹

Questa popolazione rivela una maggiore soddisfazione tra gli adulti evidenziando una tendenza che tuttavia si attenua sensibilmente con l'avvicinarsi dell'età più anziana. Decisamente bene si trovano gli stranieri, che hanno scelto di installarsi volutamente nel borgo, e con loro altrettanto bene si trovano anche gli immigrati di altre zone della Toscana o del Centro Nord. Maggiori difficoltà invece incontrano i cittadini senesi che non hanno trovato accoglienza nella loro città nei confronti della quale provano forte nostalgia.

¹¹ Tra i criteri che hanno ispirato l'analisi abbiamo introdotto una distinzione tra i paesi con una identità più netta e quelli più simili a periferie urbane, generalmente sorti in anni più recenti anche come risposta al bisogno di espansione della città o dei paesi spesso sede del Comune. Oltre a questa distinzione se ne è introdotta anche un'altra basata su una maggiore o minore vocazione turistica di ciascun paese che ha composto il campione, sulla sua collocazione altimetrica, che sovente coincide con maggiori condizioni di isolamento. Infine si è distinto anche in base alla dimensione sulla base del numero di cittadini residenti (più o meno di 400).

Si tratta di una popolazione prevalentemente giovane, che lontano dal capoluogo si sente in esilio; sono quanti avrebbero voluto restare dentro, o all'ombra delle mura, ma che non hanno potuto, spesso, per problemi riconducibili ai costi delle abitazioni. Con loro a disagio anche gli immigrati dal mezzogiorno d'Italia che spesso incontrano problemi nei processi di integrazione.

I giovani (i più giovani), invece si trovano meglio nei borghi in prossimità di paesi piuttosto che in quelli isolati.

Il borgo, è un luogo dove la qualità della vita è influenzata da un sistema complesso di fattori anche correlati tra loro. Ci vivono bene i giovani *single*, ma per i più anziani la perdita della compagna o del compagno di vita rappresenta un elemento di rottura degli equilibri insanabile e ad essa consegue un evidente decadimento della qualità della vita che si fa ben più difficile.

Mentre non compaiono differenze di genere, aiuta invece a renderla più gradevole una condizione fisica ed economica di migliore qualità, così come un più elevato titolo di studio. Su tutto incombe il livello di integrazione, che condiziona ed incide significativamente sulla qualità della vita percepita di tutti gli abitanti.

COME SI VIVE ANZIANO

La qualità della vita nel borgo per gli anziani non dipende tanto dalla condizione di salute, e neppure dalla condizione economica, che evidentemente nell'insieme non presenta eccessivi scostamenti., Quello che incide sembrano essere piuttosto le caratteristiche del luogo in cui si risiede, soprattutto se si tratti di un borgo o di una piccola periferia urbana; se si tratti di un luogo con una qualche vocazione turistica, generalmente anche localizzata ad una maggiore quota altimetrica, oppure di un luogo anonimo.

Si vive meglio a Casciano, a Gracciano, a Petroio, paesi nei quali tutti gli anziani si dichiarano soddisfatti. Bene anche a Belforte e a Radda; meno bene a Campiglia, a Ciciano, alla Tognazza, a Ponte d'Arbia¹².

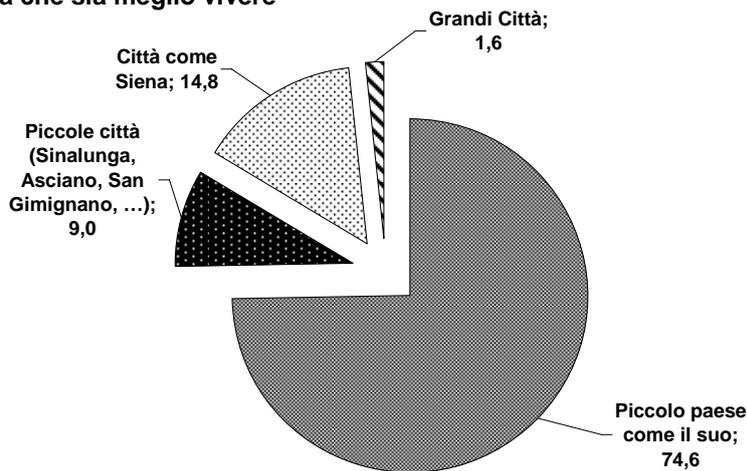
La vita degli anziani scorre nella chiara percezione che esista nel borgo una migliore qualità delle relazioni sociali, mentre denunciano un deficit riferito ai servizi di assistenza sanitaria, così come appaiono preoccupati per i temi della sicurezza che rappresenta per loro un vero e proprio cruccio.

Generalmente si pensa che si viva meglio in borghi più piccoli; piace meno il paese, semmai si preferirebbe vivere nel capoluogo di provincia. E' questa la propensione espressa soprattutto da quelli che si sentono esiliati, per i quali rientrare a Siena rappresenta un obiettivo tenace. Di contro l'idea di andare a vivere in una grande città non è certo da ascrivere tra le aspettative dei cittadini del borgo, neppure di quelli che dalla grande città provengono.

La vita del borgo piace perché ci si è nati e qui si hanno ancora le proprie radici. In realtà un nesso causale così evidente non esiste, si è solo evidenziata la correlazione tra il benessere percepito ed il legame familiare storico.

¹² Come si vede non tutti i paesi rispecchiano le caratteristiche descritte, ma appare evidente la tendenza ad avvicinare quelli con i tratti comuni del borgo in contrapposizione a quelli con tratti più simili alla periferia urbana.

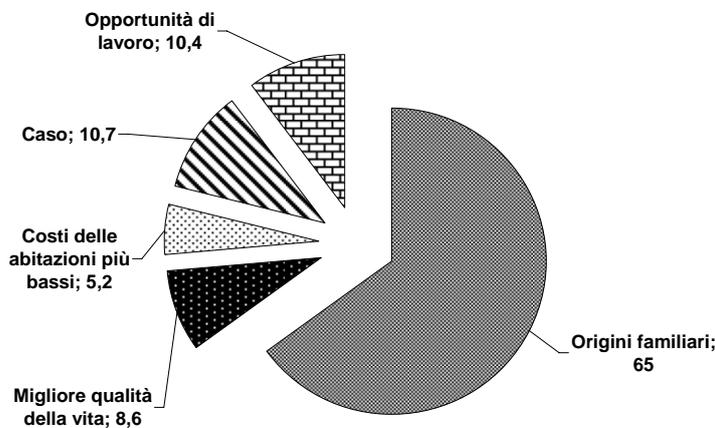
Lei pensa che sia meglio vivere



In ogni caso, tra quanti hanno risposto, chi ci sta meglio, è chi ha volutamente e consapevolmente scelto di andare a viverci. Si tratta di persone che hanno deciso, hanno comprato l'abitazione in cui vivono e non se ne sono affatto pentiti, neppure con il passare del tempo. In questo caso si è trattato decisamente di una scelta premiante. Chi invece c'è andato per i costi più bassi delle abitazioni è tutt'altro che contento, rivelandosi invece il più insoddisfatto insieme a chi gli è capitato di viverci per caso. Da considerare che tra questi ultimi compare una vasta quota di persone che risiedono in abitazioni in affitto (20%).

Il borgo si presenta come un luogo che possiede una capacità attrattiva anche nei confronti di residenti lontani, sia stranieri che italiani, che viene scelto non solo per la migliore qualità della vita ma, in alcuni casi, anche per opportunità di lavoro.

Lei vive nel paese per



Questo aspetto ci disvela una condizione solitamente ignorata del piccolo borgo, di questo infatti comunemente si pensa che stenti a mantenere un equilibrio tra indice anagrafico e opportunità occupazionali, mentre in questo caso rivela una propria capacità

di attrarre nuovi residenti anche per opportunità di lavoro. Oltretutto questa capacità attrattiva si accompagna ad una resa della qualità della vita eccellente che solo i borghi sembrano in grado di offrire.

In ogni caso non si deve dimenticare che quanti trovano opportunità occupazionali nel borgo rappresentano comunque un segmento di popolazione contenuto, sia che si tratti di immigrati di successo, in possesso di elevati titoli di studio e mossi dalla scelta consapevole di ricercare una migliore qualità della vita, sia che si tratti di immigrati senza qualifica professionale, con bassi titoli di studio e giunti nel piccolo paese per caso. Questo insieme di elementi rende evidente che ci troviamo nell'ambito di un movimento migratorio di nicchia, ed è proprio in questa dimensione ridotta che è da ricercarsi il segreto del suo successo attuale.

Lei vive nel paese per	La qualità della vita nel paese dove vive nel tempo è				Totale
	Migliorata	Rimasta stabile	Peggiorata	Non so	
Origini familiari	35,2%	38,2%	23,8%	2,7%	100,0%
Migliore qualità della vita	43,1%	31,0%	24,1%	1,7%	100,0%
Costi delle abitazioni più bassi	25,7%	45,7%	22,9%	5,7%	100,0%
Caso	29,2%	36,1%	30,6%	4,2%	100,0%
Opportunità di lavoro	41,4%	37,1%	18,6%	2,9%	100,0%
Non so	15,4%	30,8%	30,8%	23,1%	100,0%
Totale	35,0%	37,5%	24,1%	3,4%	100,0%

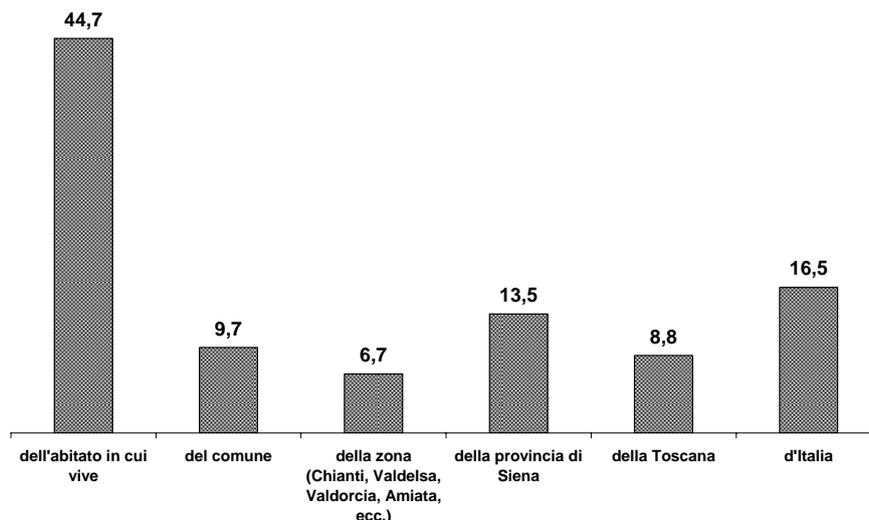
Tuttavia, come abbiamo visto, non per tutti il risultato è un'esperienza premiante, lo è però senz'altro per quanti sono approdati nel borgo per scelta o per opportunità di lavoro.

***I cittadini originari di Siena** che si sono trasferiti nel borgo per scelta si dichiarano soddisfatti della loro decisione, di contro quanti, sempre originari del capoluogo, vi si sono trasferiti per i costi più bassi delle abitazioni, faticano ad accettare la scelta e manifestano maggiori disagi. In sostanza il loro cuore continua a battere per una casa dentro, o almeno all'ombra, delle mura cittadine.*

Lei (originario di Siena) vive nel paese per	Lei è soddisfatto di dove vive				Non so	Totale
	Molto	Abbastanza	Poco	Per niente		
Origini familiari	10,2	62,7	18,6	8,5		100,0
Migliore qualità della vita	45,5	40,9	13,6			100,0
Costi delle abitazioni più bassi	5,3	52,6	26,3	15,8		100,0
Caso	12,5	50,0	33,3	4,2		100,0
Opportunità di lavoro	11,8	70,6	5,9	5,9	5,9	100,0
Totale	16,2	54,7	20,3	8,1	0,7	100,0

Per loro il borgo rappresenta una scelta di ripiego e mentre chi l'ha effettuata volutamente nel tempo è in grado anche di apprezzare i cambiamenti in meglio sopraggiunti nella loro vita, chi l'ha scelta l'ha subita, rimane estraneo ai ritmi del borgo nei quali faticano a calarsi

Lei si sente cittadino



Vivere nel borgo significa anche sentirsi parte di **una comunità**, che evidentemente dentro i suoi confini ancora sopravvive. Di questa ci si sente cittadini.

E' l'immagine del luogo **che ancora conserva una identità**, il contrario degli spazi spersonalizzati, dei non-luoghi che abbondano in molte grandi città. Il borgo come un centro di resistenza al cambiamento verso l'anomia, che evidentemente non è solo un fatto sociale ma che si coniuga anche con lo spazio fisico. Nel borgo le due dimensioni si fondono armoniosamente e si rendono percettibili anche a chi ci vive. Questa percezione di vicinanza e appartenenza sociale è espressa soprattutto dalle persone che hanno un antico radicamento, un legame affettivo consistente per esserci nati e ancor prima perché là hanno vissuto i loro genitori; tuttavia questo senso di appartenenza non appartiene esclusivamente agli autoctoni, in quanto patrimonio culturale ereditato, ma anche ad una vasta fetta della popolazione immigrata.

La vita del borgo diventa un elemento identitario che ci fa sentire di appartenere soprattutto alla sua comunità, disdegnando l'idea di essere cittadini del comune o ancor meno della zona, che a fatica viene percepita. E' un tratto talmente marcato che si accompagna, in seconda battuta, al sentimento di sentirsi italiani, e per alcuni, a quello di sentirsi senesi.

L'origine nel paese sostiene il sentimento di vicinanza e di appartenenza, oltre che con la comunità più ristretta, anche con il territorio; per quanti sono nati altrove ognuno tende a preservare il legame con la propria terra di origine.

Lei si sente cittadino	La sua provenienza					Totale
	Originario del paese	Dalla provincia di Siena	Dalla Toscana e Centro Nord	Dal Sud-Isole	Straniero	
dell'abitato in cui vive	69,5	15,8	7,0	6,0	1,7	100,0
del comune	66,2	18,5	9,2	6,2		100,0
della zona (Chianti, Valdelsa, Valdorcia, Amiata, ecc.)	64,4	15,6	11,1	8,9		100,0
della provincia di Siena	32,2	53,3	8,9	5,6		100,0
della Toscana	42,4	16,9	22,0	8,5	10,2	100,0
d'Italia	41,8	18,2	20,0	16,4	3,6	100,0
Totale	57,1	21,6	11,1	7,9	2,3	100,0

Il senso di appartenenza al borgo si accompagna anche alla convinzione di godere di una eccellente qualità della vita, alla quale invece pagano pegno quelli che si sentono cittadini del comune; evidentemente in questo caso esiste un sentimento di appartenenza deluso, quasi il Comune cui risentono di appartenere si fosse dimenticato di loro.

Come si vede il senso di appartenenza non assume l'andamento a cerchi concentrici, dal borgo, al comune, alla zona ecc... il sentimento di identificazione con il borgo sussume su di sé le terre vicine saltando direttamente fino al sentirsi italiano.

E' il segnale di una identità che sopravvive e che appare tenace, accanto alla quale sopravvive il legame storico con il Comune che tuttavia non è quello amministrativo attuale, quanto quello di quando il Comune era la città di Siena¹³.

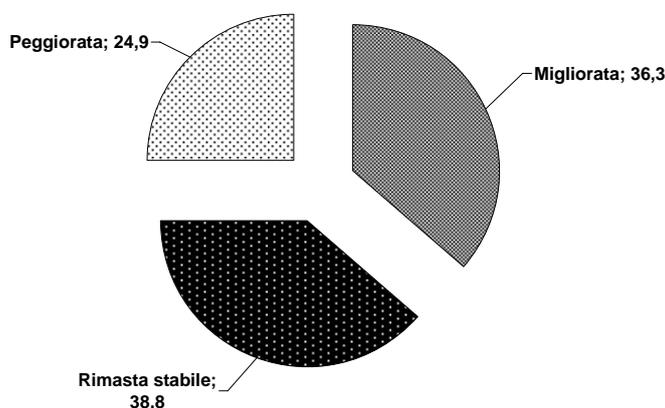
In uno stato in cui la qualità della vita fatica a mantenere gli standard consolidati, qui il tempo sembra volgere ancora al bello.

Il titolo di studio introduce una dimensione trasversale al senso di benessere ed ai motivi della scelta, lasciando intravedere come si possa vivere bene nel borgo, apprezzarne le opportunità e tuttavia continuare a sentirsi cittadini di altri luoghi lontani o più genericamente italiani.

Tra quanti sono immigrati nel borgo si riscontrano differenze nel sentimento di appartenenza sulla base dei diversi livelli di scolarizzazione; la tendenza mostra che i più scolarizzati presentano una maggiore resistenza al processo di identificazione con la comunità che li ospita. In sostanza il titolo di studio sembra sostenere una minor propensione ad assumere l'identità locale, mentre di contro sostiene quella originaria.

Potremmo in sostanza sostenere che la scuola contribuisce indirettamente a sostenere il radicamento dell'identità di origine.

La qualità della vita nel paese dove vive nel tempo è:



¹³ Questa considerazione meriterebbe ben altro approfondimento in quanto alcuni tra i borghi interessati da questa indagine sono stati sottomessi non solo all'autorità senese, ma per i più così è stato e nell'insieme questo legame sopravvive ancora e si accompagna al sentimento di sentirsi parte della piccolissima comunità locale.

La percezione del miglioramento è collegata all'idea che **il borgo offra eccellenti condizioni di vita** e che la scelta di insediarsi sia **pienamente consapevole**.

Lei pensa sia meglio vivere in un	La qualità della vita nel paese dove vive nel tempo è				Totale
	Migliorata	Rimasta stabile	Peggiorata	Non so	
Piccolo paese come il suo	38,2	36,5	22,1	3,2	100,0
Piccole città (Sinalunga, Asciano, San Gimignano, ...)	30,0	35,0	33,3	1,7	100,0
Città come Siena	28,3	41,4	27,3	3,0	100,0
Grandi Città	18,2	54,5	27,3		100,0
Non so	11,8	41,2	29,4	17,6	100,0
Totale	35,0	37,5	24,1	3,4	100,0

La soddisfazione è condizionata fortemente dalla consapevolezza della scelta, infatti quando si approda nel borgo per altre cause, per esempio per i costi più bassi delle abitazioni, questo senso di benessere non viene percepito. Questo vale anche per chi avrebbe voluto continuare a vivere nel capoluogo o per quanti sono approdati nel borgo per caso, questi ultimi esprimono l'impressione che in esso la qualità della vita invece tenda a peggiorare.

La percezione di un andamento orientato a migliorare presenta una correlazione inversamente proporzionale all'età, ovvero si tende a percepirlo peggiore man mano che si invecchia, un giudizio, come vedremo più avanti, influenzato anche dallo stato di salute. I giovani, per parte loro, esprimono una percezione conflittuale tra chi è soddisfatto e chi invece vede la qualità della vita decadere con il trascorrere del tempo.

Sul piano dei cambiamenti legati al benessere la tendenza favorisce leggermente i borghi rispetto alle periferie.

Il fatto che la qualità della vita venga percepita peggiore da parte degli anziani ci sembra introduca un elemento che rimanda ad un processo di trasformazione a seguito anche di significativi flussi migratori. D'altra parte il fatto che gli anziani fatichino a riconoscersi nel mondo che attorno a loro sta cambiando di per sé ci restituisce solo il disagio di una generazione che perde la centralità del proprio ruolo sociale espresso dal frequente commento che "ai miei tempi le cose andavano diversamente...", se non proprio meglio. Tuttavia, il borgo al momento si caratterizza per un movimento migratorio che non è orientato ad innestarsi passivamente nella cultura o degli stili di vita tradizionali, ma che in essi introduce elementi evidenti di discontinuità e quindi delle trasformazioni che, come vedremo più avanti, si ispirano a stili di vita eccentrici rispetto alle tradizioni del borgo. Di questi cambiamenti crediamo che il disagio degli anziani sia appunto un riflesso.

Interessante invece è notare come **il borgo**, solitamente associato all'idea di isolamento sociale rispetto alla vita pulsante della città, **riveli un gradimento tendenzialmente significativo con la più giovane età**. E' l'impronta dei nuovi arrivati che comincia a plasmarlo in base alle proprie esigenze e abitudini, un processo che ancora non ha coinvolto completamente i giovani i quali, come si è visto si presentano divisi nel giudizio sul cambiamento, mentre gli anziani si avviano lentamente, in casa loro, verso una condizione di estraneità crescente.

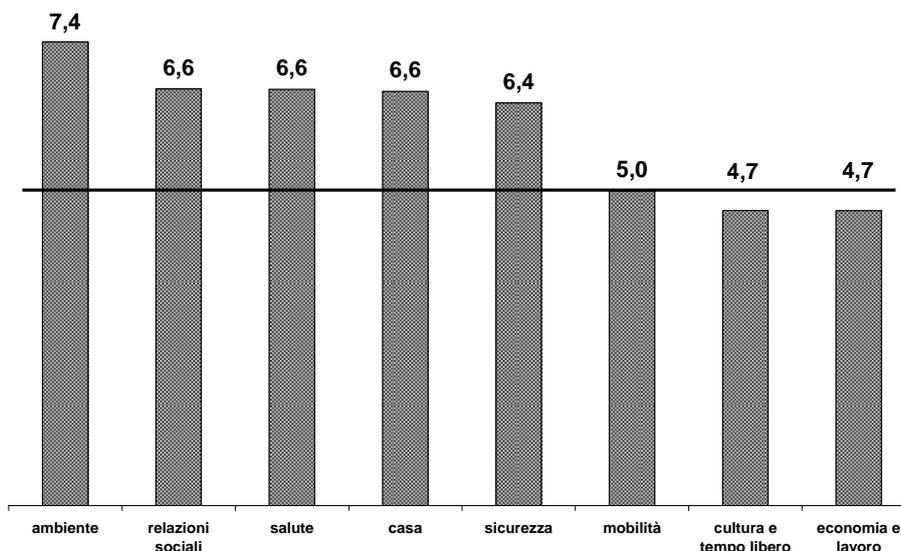
Il senso di soddisfazione si rafforza quando la vita nel borgo si accompagna a **opportunità di lavoro**, ovvero ad una condizione che vale "solo" per il 10% del campione¹⁴.

¹⁴ Il 10% del campione si riferisce all'intera popolazione compresi i giovani oltre sedici anni e soprattutto gli anziani; se ci riferissimo solo al segmento di popolazione attiva la quota salirebbe oltre il 20% ed

I punti di forza del vivere nel borgo sono da ricercarsi soprattutto nella **qualità ambientale**, una condizione che pervade praticamente l'intera popolazione¹⁵, nella buona qualità dello stare insieme, accompagnata da una buona condizione riferita ai temi della casa¹⁶.

Nell'insieme i giudizi su come i cittadini giudicano ciascuno degli aspetti esaminati ribadiscono una condizione di eccellenza diffusa da far invidia alle più rinomate località d'Italia. Questa considerazione è la doverosa premessa ai commenti che seguono, più centrati sulla dimensione relativa dell'analisi; infatti, dal momento in cui si assume il punto di vista relativo, cioè quello che pone a confronto tra loro le diverse dimensioni esaminate, si rischia di perdere di vista il valore espresso sul piano del giudizio assoluto che l'istogramma che segue è sufficiente a ricordarci.

Come giudica il paese in cui lei vive per (valutazioni nella scala da 0 a 10, con 5 valore mediano)



La distribuzione di frequenza risalta la qualità ambientale, un elemento che ribadisce il valore del paesaggio toscano, anche se non possiamo certo ridurla solo al paesaggio. Ad

assumerebbe una maggiore significatività. In sostanza quello che ci sembra di nuovo risalti è il borgo come una realtà vitale anche sotto il profilo occupazionale, una valutazione già in precedenza espressa.

15 Questo aspetto ci aiuta a spiegare come l'introduzione della distinzione tra paesi di periferia e borghi non renda giustizia di quello su cui si sta lavorando. Se infatti la parola borgo evoca l'immagine idilliaca di un paese dove tutti vorrebbero andare a vivere, di contro, l'espressione paese di periferia fa affiorare quella di certi centri che si sono sviluppati in alcune regioni ai margini di grandi città. In provincia di Siena il capoluogo non arriva a sessantamila residenti ed è la città più grande; in questo contesto i "paesi di periferia" di cui si tratta sono perlopiù borghi parzialmente inglobati da piccole città che nel tempo si sono ingrandite. Solo in qualche caso si tratta di insediamenti di recente edificazione e ancora la dimensione dell'abitato raramente supera le poche centinaia di residenti. I più grandi del nostro campione sfiorano le mille unità di residenti. Non sorprenda dunque l'alta quota di giudizi positivi riferiti alla qualità ambientale, solitamente si accompagnano a dati oggettivi ampiamente certificati dai diversi osservatori.

16 Si è volutamente posta la questione nella forma più essenziale ed evocativa di tutti i temi che orbitano intorno al problema dell'abitazione, consapevoli che questa scelta impone considerazioni solo di carattere generale privandoci di una prospettiva più precisa ed approfondita.

essa crediamo di poter almeno ascrivere la quiete, la vicinanza alla natura, la qualità dell'aria ed un insieme di altri fattori che evocano con l'espressione qualità ambientale la complessità indescrivibile tipica di un elemento simbolico e pertanto fortemente evocativo, soprattutto sul piano emotivo.

Questa idea della qualità ambientale come una costellazione, si accompagna ad un giudizio eccellente anche in merito alle relazioni sociali, così come alla salute, alla casa, alla sicurezza.

I problemi del vivere nel borgo sono da ricercarsi nella sfera del lavoro, della mobilità e nell'assenza di opportunità culturali e ricreative.

Le difficoltà nell'ambito del lavoro affliggono la classe dei più giovani i quali denunciano anche i limiti in materia di mobilità e trasporti, mentre i cittadini in età attiva, in merito al lavoro, sembrerebbero, al momento, aver trovato un equilibrio adeguato.

Quello che si presenta è comunque un quadro piuttosto complesso e con evidenti differenze; ad alcuni infatti il borgo appare come un accogliente rifugio, soprattutto agli impiegati che lavorano nell'ambito del territorio comunale, ma anche agli agricoltori e ad una parte di piccoli imprenditori; più in difficoltà invece, appaiono i commercianti e gli artigiani che svolgono la propria attività nel piccolo paese, che, nel loro caso, non offre adeguate opportunità di reddito.

D'altra parte la situazione economica mette in risalto l'esistenza di una correlazione diretta con la percezione del borgo come luogo di benessere, in sostanza ci si trova più a proprio agio chi è più abiente. Anche il livello di salute va nella stessa direzione. In sostanza sembrerebbe esistere una relazione che favorisce quanti hanno meno problemi, mettendoli in condizione di apprezzare di più la buona qualità della vita che il piccolo paese è in grado di offrire, regalando a questo segmento *caro al cielo*, anche una migliore integrazione nella comunità locale.

Sotto il profilo delle caratteristiche strutturali i paesi con una più elevata vocazione turistica esprimono giudizi migliori sia riferiti alla condizione economica che al livello di benessere percepito.

Come giudica il paese in cui vive per

Economia e lavoro:

Il piccolo paese è il regno ideale di quanti per lavoro non oltrepassano i confini del territorio comunale, tra questi particolarmente soddisfatti appaiono gli impiegati, mentre per i professionisti i buoni giudizi presentano un andamento inversamente proporzionale alla distanza dal paese, meno sono costretti ad allontanarsi più appaiono soddisfatti.

Lavorare nel borgo è invece più duro per i commercianti e gli artigiani; del resto si è già avuto occasione di rilevare che se per un verso la gente considera le attività che conducono come una opportunità per il paese, è altrettanto vero che gli stessi residenti spesso si spingono a fare acquisti nei luoghi dove si spende di meno, ovvero i grandi centri commerciali o i supermercati per gli alimentari. Questo accresce le difficoltà lavorative di queste categorie, le quali trovano un evidente giovamento solo nei borghi con una più marcata vocazione turistica; correlato anche a ciò non resta che segnalare la condizione decisamente peggiore di quanti lavorano nei paesi che presentano i caratteri di periferia urbana¹⁷.

¹⁷ In realtà esiste una eccezione piuttosto evidente che caratterizza l'abitato de La Tognazza, comune di Monteriggioni, immediata periferia della città di Siena, che proprio per la sua contiguità con il capoluogo presenta caratteristiche sostanzialmente uniche all'interno del campione. In questo caso sarebbe forse più

Sicurezza

Il borgo è un luogo che viene percepito sostanzialmente sicuro; questa percezione appartiene soprattutto all'immigrato che lo trova decisamente tranquillo, di contro chi ci vive da sempre presenta livelli di preoccupazione significativamente più elevati. E' soprattutto il vissuto delle persone più anziane, in quanto la sicurezza presenta un andamento tendente a crescere progressivamente con l'aumentare dell'età, fino a rappresentare una vera preoccupazione nel segmento dei più vecchi e soprattutto tra le donne.

Oltre all'età, che va di pari passo con la condizione professionale attiva, il fattore con maggior potere discriminante appare il livello di integrazione nella comunità, ovvero il sentimento di appartenervi. Questo si presenta come un efficace elemento di rassicurazione, mostrando come una comunità "vicina" rappresenti un fattore protettivo primario.

Il senso di insicurezza si accompagna infine ad una condizione economica peggiore, più questa decade più ci si sente insicuri, stesso andamento presenta anche lo stato di salute.

Questi aspetti evidenziano come la percezione della condizione di sicurezza sia oltre che influenzata da fenomeni sociali, anche da "fatti" interiori, legato ad una condizione psicologica, influenzata a sua volta da un senso di integrità, di forza o di adeguatezza di fronte alle minacce della vita.

Salute

Anche lo stato di salute incide sulla qualità della vita percepita nel borgo, man mano che si invecchia lo si trova sempre meno adeguato, meno rispondente alle proprie, mutate, esigenze. Più sensibili a questo aspetto i residenti da sempre e tra questi le donne. Gli anziani trovano inadeguate alla loro condizione i servizi di assistenza sanitaria, ma quello che li penalizza ulteriormente sono i bassi livelli di scolarizzazione che tendenzialmente si accompagnano ad una condizione di maggior disagio.

I borghi, dove la coesione è migliore, sembrano meglio in grado di fronteggiare questo problema rispetto ai paesi più prossimi ai centri più grandi.

Ambiente

La capacità di apprezzare la qualità ambientale che il piccolo abitato offre è lo specchio di una scelta consapevole che si accompagna ad un profilo socio-culturale piuttosto marcato. Dal punto di vista delle persone si tratta di soggetti tendenzialmente più scolarizzati e con una migliore condizione economica; dal punto di vista delle caratteristiche dei paesi l'ambiente viene percepito migliore in quelli con una maggiore vocazione turistica. Evidentemente nell'un caso e nell'altro, ovvero a livello individuale ed a livello di comunità, la risorsa ambientale viene percepita come un elemento di qualità in grado di fare la differenza dando valore alla vita nel borgo.

Evidentemente penalizzati sotto questo aspetto i paesi più prossimi alle città.

Cultura e Tempo Libero

Anche la percezione della cultura e del tempo libero appare condizionata da diversi fattori. Se per un verso è vero che il piccolo paese solitamente offre opportunità

corretto parlare di quartiere periferico, peraltro ad elevata vocazione produttiva (artigianato, commercio, piccola industria), nel quale l'andamento economico e lavorativo riscontra valori diffusi tra i più elevati.

quantomeno modeste per quanto si riferisce a spettacoli od eventi di carattere culturale, è altrettanto vero che l'identità stessa che il borgo è in grado di esprimere, con i suoi ritmi, ritualità e tradizioni, sono espressione di un sedimento storico e culturale raro e pertanto prezioso. La dimensione culturale, anche intesa come opportunità di svago, spesso nel borgo si sovrappone alla quotidianità della vita stessa. La questione è semmai chi riesce a riconoscere negli spazi e nei ritmi di questa vita forme originali di ricchezza ed è in grado di apprezzarle come tale. Non c'è dubbio che siano gli anziani a stimare l'offerta di attività ricreative e culturali come più adeguate alle loro esigenze. Il borgo è una riserva nella quale si trovano ancora a loro agio.

Tra i requisiti per apprezzare quello che un piccolo paese è in grado di offrire, oltre ad una età matura, troviamo anche un basso livello di scolarizzazione (correlazione inversa significativa), ed un buon livello di integrazione. D'altra parte, come più sopra ricordato, spesso l'offerta di attività per il tempo libero coincide con il piacere di stare insieme, che altro non è che espressione del livello di integrazione e del senso di appartenenza alla comunità.

In assenza di significative opportunità programmate, il sistema rivela di possedere risorse bastanti ai bisogni dei suoi abitanti al proprio interno, in quelle che potremmo definire le sue risorse strutturali, spesso parte del suo patrimonio sociale: il bar, la parrocchia, la filarmonica, il circolo ricreativo, dove pure si balla.

Su questo asse si rompe la continuità della relazione idilliaca che finora aveva legato il nuovo cittadino immigrato per scelta al "suo" borgo. Il limite che questo segmento esprime nell'apprezzare l'offerta di attività che il borgo gli offre è espressione di una distanza e indice rivelatore di una presenza che introduce discontinuità nella tradizione paesana. Il nuovo immigrato fatica a sottoporsi alla dieta culturale tradizionale e, esprimendo esigenze diverse, e soprattutto rappresentando un segmento numericamente significativo nella comunità, di questa tradizione tende a rompere la continuità,.

Mobilità

Le considerazioni appena fatte in merito all'offerta di attività culturali si accompagnano coerentemente al giudizio espresso sulla mobilità nel borgo. Il profilo di quanti la trovano adeguata, o comunque accettabile, ripropone quello delle persone soddisfatte delle attività culturali e ricreative, ovvero del segmento di popolazione tendenzialmente più anziano e meno scolarizzato.

In sostanza, una volta superato il problema di raggiungere il luogo di lavoro, per questi il bisogno di uscire non si presenta come una necessità rilevante.

Casa

La casa nel borgo presenta un andamento sostanzialmente soddisfacente, soprattutto per quanti vivono in condizioni economiche più agiate, che in questo caso sono anche quelli meglio integrati. Anche gli anziani si dichiarano soddisfatti, mentre la situazione tende a peggiorare con l'abbassarsi dell'età.

Accasarsi nel borgo sembra essere legato a due elementi condizionanti, ad una storia di vita legata al borgo, che nel tempo ha portato ad acquistare l'abitazione di famiglia, oppure ad una condizione economica eccellente che permette di acquistare un'abitazione ed accelerare i tempi di avvicinamento con la comunità.

La giovane età non potendo soddisfare in alcun modo la prima condizione, spesso non si accompagna neppure alla seconda cosicché i più giovani denunciano una condizione più marcata di relativa insoddisfazione.

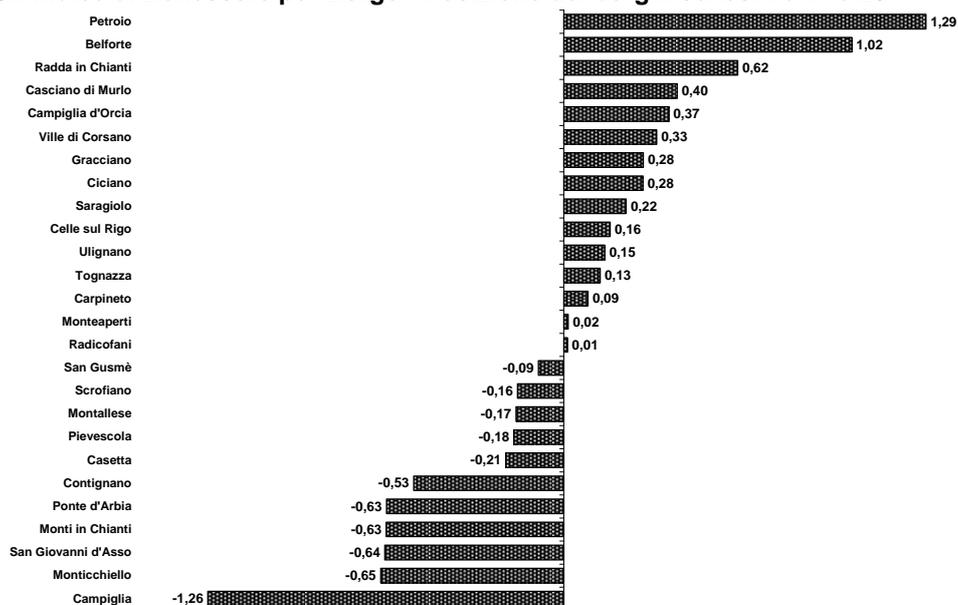
Relazioni sociali

Come si è appena evidenziato in merito alla questione abitativa, l'elemento di fondo che favorisce e sostiene una buona qualità delle relazioni sociali è una migliore condizione economica; la relazione è diretta e sta a significare che c'è una tendenza progressiva ad avere migliori relazioni sociali man mano che migliorano le condizioni economiche. Al solito la direzione della relazione non è certa, ma è ragionevole ipotizzare che sia la buona condizione economica a sostenere una migliore integrazione con la comunità piuttosto che il contrario. Si è introdotta l'espressione integrazione con la comunità in quanto relazioni sociali ed integrazione, che in larga misura coincidono, presentano lo stesso andamento e la stessa correlazione con il livello di benessere economico.

E' la forza di chi il borgo l'ha scelto per la migliore qualità della vita che offre, una possibilità che non a tutti è concessa. Evidentemente nella loro percezione la buona qualità della vita comprende anche quegli elementi dell'appartenere alla comunità, dell'integrarsi in essa; di questi elementi, chi quella comunità ha consapevolmente scelto, non intende certo privarsi.

Si realizza così una condizione di benessere che avvicina l'anziano al nuovo cittadino immigrato per scelta, un legame inedito tra il passato e le tracce della cultura che il borgo ancora porta con sé ed una nuova forma di sensibilità. Tuttavia la relazione lascia intravedere una prospettiva di cambiamento, in quanto, mentre l'anziano gioca un ruolo perlopiù di testimone passivo, i nuovi cittadini portano con sé forme di adattamento attivo che cambieranno la comunità molto più di quanto non siano ormai in grado di fare gli antichi testimoni del passato. Questa condizione è favorita inoltre dalla migliore condizione economica che questi immigrati eccellenti rivelano, da una maggiore contiguità con la vita fuori dal borgo e dalla consapevolezza del valore che quest'ultimo riveste, consapevolezza cui appartiene sia la risorsa ambientale, ma evidentemente anche quella di un diverso modo di stare insieme, di essere comunità.

Un Indice di Benessere per Borgo - Posizione dei borghi senesi tra 1° e 26°



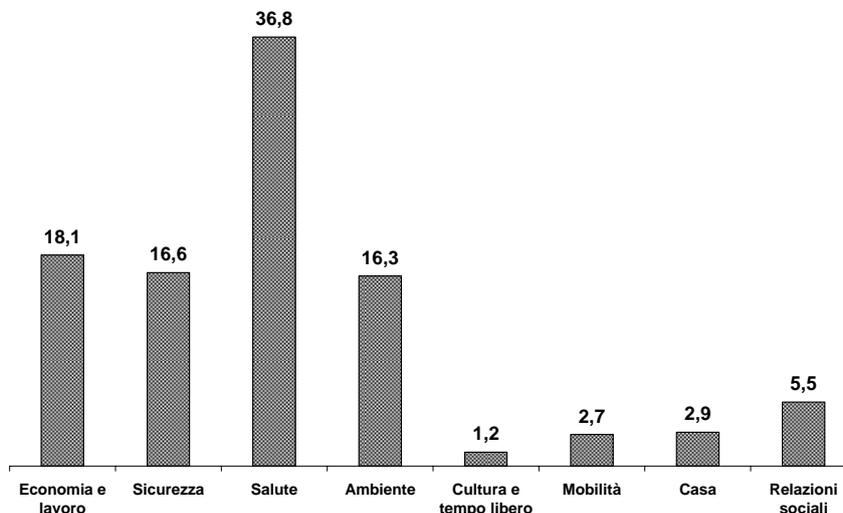
Posizione tra la 1° e la 26° dei borghi senesi nel campione per gli 8 aspetti – Ordinamento decrescente per posizione complessiva

Paese	Economia		cultura e			relazioni		
	e lavoro	sicurezza	salute	ambiente	tempo libero	mobilità	casa	sociali
Petroio	9	1	1	1	9	8	7	2
Belforte	25	2	2	2	21	4	3	1
Radda in Chianti	1	18	6	8	7	18	2	4
Casciano di Murlo	8	16	16	3	5	25	1	9
Campiglia d'Orcia	21	3	4	7	16	24	5	10
Ville di Corsano	3	7	10	11	26	20	11	3
Gracciano	12	14	7	14	2	13	8	6
Ciciano	22	5	5	5	14	12	6	8
Saragiolo	14	4	22	4	20	16	20	5
Celle sul Rigo	7	20	18	10	10	3	9	11
Uignano	6	15	11	12	3	19	17	7
Tognazza	4	8	12	16	12	5	23	13
Carpineto	23	22	3	6	15	26	4	12
Monteaperti	18	12	8	9	24	11	18	16
Radicofani	15	6	15	13	18	14	10	24
San Gusmè	20	9	13	18	1	2	21	17
Scrofiانو	5	25	20	15	13	7	12	14
Montallese	13	13	17	20	11	15	15	15
Pievescola	2	19	9	17	23	21	19	23
Casetta	19	11	19	25	6	1	14	19
Contignano	16	10	14	19	22	23	13	26
Ponte d'Arbia	10	21	23	23	25	9	24	21
Monti in Chianti	24	24	25	24	4	17	16	22
San Giovanni d'Asso	26	23	24	22	8	10	22	18
Monticchiello	11	17	21	21	17	22	26	25
Campiglia	17	26	26	26	19	6	25	20

Le valutazioni sui singoli elementi

Si è chiesto agli intervistati quali fossero gli elementi più importanti per sostenere il futuro del borgo sul quale ognuno di loro vive introducendo in tal modo una dimensione temporale, prospettica.

Quale giudica la cosa più importante per la vita del paese nel tempo



La domanda si riferisce a bisogni e preoccupazioni, queste ultime intese come motivi prioritari, ovvero cause che intervengono ancora prima degli stessi bisogni. Talvolta le preoccupazioni sono espressione emotiva di necessità molteplici e diverse tra loro. Le risposte raccolte vanno esattamente in questa direzione ponendo al primo posto il tema della salute, un elemento di apprensione che esprime bisogni diversi riferiti ad assistenza, cure, presenza di presidi sanitari che in ogni caso non compete a questo lavoro dettagliare. Non è l'espressione di un giudizio sulla qualità dello stato di salute quanto piuttosto l'indicazione che in assenza di condizioni di tutela per la salute le prospettive del borgo crollano.

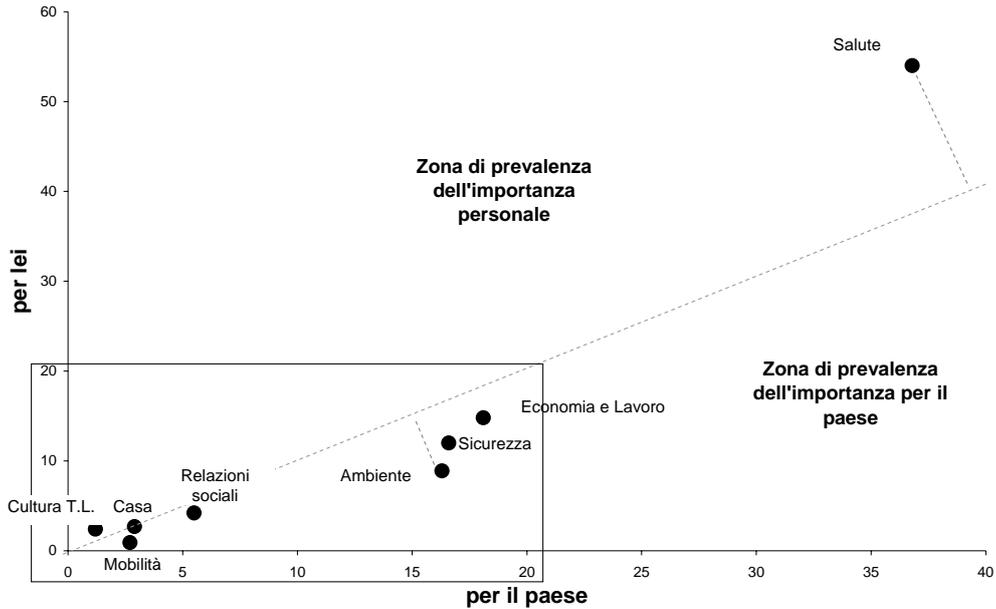
La considerazione da fare è che l'opinione espressa ci consegna il riflesso di una preoccupazione attuale che si proietta sul futuro del borgo; tuttavia questo giudizio non tiene conto delle dinamiche di cambiamento in atto, soprattutto a seguito dell'arrivo della nuova popolazione immigrata. In sostanza riceviamo la proiezione di quello che oggi una popolazione sostanzialmente diversa da quella di domani prevede sulla base di necessità che cambieranno e che non è in grado di stimare con maggior precisione.

L'opinione dunque è da raccogliere non tanto come previsione competente quanto come espressione di un bisogno reale attuale.

Per il resto le risposte alla domanda risaltano la questione dell'economia e del lavoro, seguita dai temi della sicurezza e dell'ambiente. Questo andamento ci consegna l'ordine di importanza percepito ai fini del mantenimento della qualità della vita nel paese; un ordine che si accorda con quello che ciascuno assume come riferimento per la propria esistenza ma che cambia per intensità dell'urgenza.

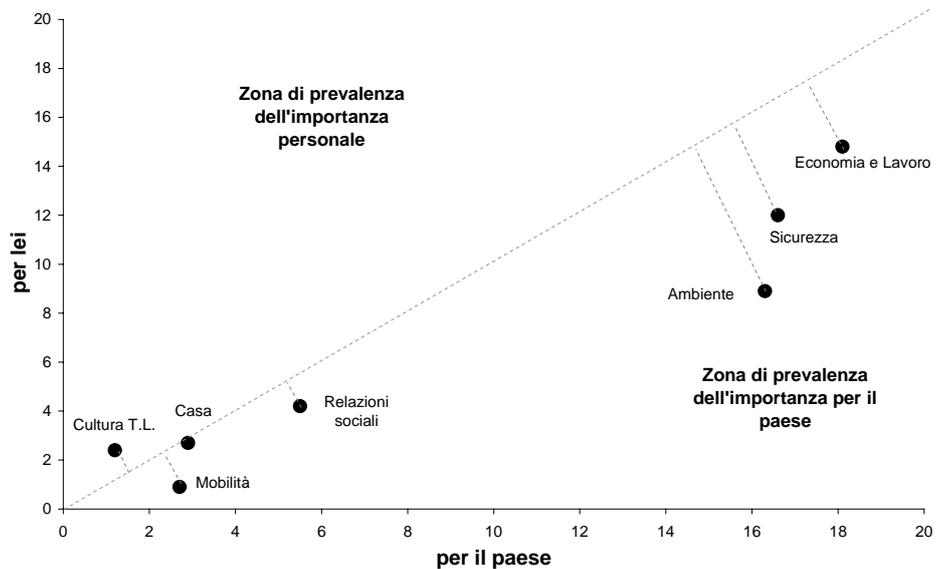
La domanda è stata posta a confronto con le priorità individuali di ogni cittadino rivelando un andamento sostanzialmente simile ma evidenziando allo stesso tempo una diversa percezione riferita all'intensità dei problemi sui due diversi piani, individuale e collettivo.

Che cosa è importante per lei/che cosa è importante per il paese nel tempo



Paesi con una elevata percentuale di anziani, risaltano le proprie preoccupazioni rivolte alla tutela della **salute**. E' l'espressione di una preoccupazione individuale che diventa opinione maggioritaria in quanto fortemente condizionata dalla rilevante presenza di questo segmento di popolazione più vecchia. In ogni caso, come si è già detto, non va colta come espressione di un'emergenza sanitaria reale, in quanto il giudizio riferito alle condizioni di vita e tutela nel paese risultano eccellenti (6,6).

Che cosa è importante per lei/che cosa è importante per il paese nel tempo-riquadro



Lo scatter esplosivo risalta in secondo luogo la dimensione riferita ad **economia e lavoro**, soprattutto in riferimento al peso che ha nel garantire prospettive di qualità per lo sviluppo del paese. L'importanza della dimensione economica è centrale in quanto, come si è visto nel precedente istogramma, le opportunità attualmente presenti vengono considerate inadeguate.

Alla luce di queste considerazioni, la condizione di eccellenza della **qualità di vita appare dunque piuttosto fragile in quanto legata a condizioni di incertezza occupazionale**, un elemento che gli stessi cittadini sentono incombere sulla loro esistenza come un pericolo già in atto. L'ottica più corretta da assumere per ottenere un quadro più prossimo alla verità è quella dinamica, che sappia tener in debito conto, oltre la percezione dei cittadini, anche gli indici riferiti all'andamento economico reale.

In ogni caso come appare evidente, il cittadino, pur nella apparente superficialità della sua percezione, si rivela in questo caso un osservatore competente e sensibile, in grado di presagire, in quanto osservatore partecipe ed interessato, i cambiamenti e le dinamiche in atto in materia di economia e lavoro.

Questo elemento dinamico risalta anche dal giudizio riferito al parametro **sicurezza**. Questa, infatti, viene considerata una variabile ad alta incidenza per il futuro del paese; anche in questo caso ben oltre l'importanza che gli si attribuisce individualmente, in quanto, al momento attuale, la percezione più diffusa restituisce l'idea che ci si trovi a vivere in un luogo adeguatamente sicuro e protetto (6,4).

La sicurezza rappresenta una delle grandi preoccupazioni dell'Italia, diffusa non solo nelle grandi città ma anche nelle più piccole, di contro attualmente nel borgo questa viene percepita una garanzia relativamente tenace; tuttavia, ciò che inquieta il cittadino del borgo, è la tendenza volta ad un cambiamento che invece non lascia presagire tempi migliori.

L'ambiente, pur significativamente apprezzato sul piano individuale, **rappresenta il punto di massima rilevanza anche per le prospettive del paese**. Si realizza una congiunzione tra sensibilità individuali e la consapevolezza del bene ambientale anche posto in relazione alla vita nel borgo. Questo elemento appare come un indice indiretto di una sensibilità o meglio consapevolezza dell'ambiente come risorsa e come bene incidente sulla qualità della vita.

D'altra parte questa sensazione è fortemente sostenuta da un giudizio di eccellenza riferito alla qualità ambientale del vivere nel borgo (7,4 val max).

Le altre quattro variabili considerate rappresentano una priorità di nicchia. **Le relazioni sociali** risaltano per importanza sia individuale che collettiva, supportate da un eccellente giudizio riferito alla qualità attuale dei rapporti esistenti nel borgo (6,6).

La **casa** ripropone il problema che affligge con una priorità assoluta solo una nicchia di cittadini, in quanto per il resto la situazione appare decisamente sostenibile ed anche ben valutata (6,6).

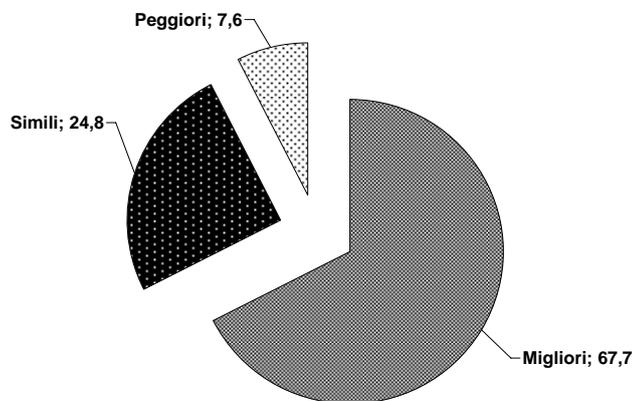
Anche la **mobilità** si presenta come una priorità solo per una nicchia di persone, pur essendo considerata incidente sulle prospettive future del paese in una misura significativamente superiore. Il giudizio che incassa sta comunque nella medietà (5); potremmo ragionevolmente supporre che il disagio che comporta il non avere servizi adeguati, sia comunque compreso tra quelli che i più sono disposti a sostenere pur di continuare a godere dei vantaggi che si hanno vivendo nel borgo.

Le opportunità **culturali** nel piccolo paese rappresentano un deficit sul quale si è già avuto modo di riflettere, il loro stato affligge una cerchia di persone relativamente ristretta e non viene neppure percepito come rilevante per il futuro del borgo, pur incassando un giudizio decisamente inclemente. In ogni caso, come ormai sappiamo, il segmento che lo valuta meglio, quello degli anziani, è senz'altro quello meno in grado di determinarne gli

sviluppi e di garantirne la continuità. Anche se al momento attuale non è dato prevedere in quali direzioni e con quali forme si trasformerà, **l'unica cosa certa è che sotto questo aspetto la vita dei piccoli centri subirà trasformazioni evidenti sotto la spinta di bisogni nuovi, espressione di una popolazione di residenti marcatamente diversa da quella di ieri. Sarebbe suggestivo ipotizzare un rinascimento culturale del piccolo borgo** sostenuto dalle potenzialità della sua eccellente accoglienza e da questa porzione di nuovi cittadini senz'altro più esigenti degli anziani autoctoni. Del resto in terra di Siena non è nuova l'esperienza di originali laboratori che hanno fatto delle espressioni della cultura locale occasioni di incontro con visitatori occasionali e nuovi cittadini colti. Basti citare per tutte l'esperienza di Monticchiello.

*Alcune considerazioni a parte merita la questione delle **relazioni sociali**, le quali più che rappresentare un valore aggiunto della qualità della vita nel borgo rivestono, a nostro parere, una rilevanza fortemente incidente nel determinarla. Ad una prima osservazione potrebbero infatti apparire semplicemente un elemento accessorio, comparando al quinto posto delle priorità "importanti per la vita del paese nel tempo" così come nella scala delle priorità personali.*

Lei stima che le relazioni di amicizia del paese, rispetto a città più grandi, siano



A nostro parere ci troviamo di fronte ad un patrimonio sociale che si fatica a percepire come una risorsa ed a stimarne adeguatamente il valore. Tutti gli altri elementi che lo precedono rappresentano pilastri della vita quotidiana, qualunque loro indebolimento evoca immediatamente situazioni di grave inquietudine per i concreti equilibri di vita; il benefico effetto di buone relazioni sociali si spalma invece su una dimensione di un livello diverso, sicuramente accessoria rispetto alla sfera della salute, del lavoro, della sicurezza, persino dell'ambiente. Persino il degrado ambientale infatti viene percepito con maggiore immediatezza, urta, ferisce, talvolta lo si teme come minaccia per la stessa salute; insomma incide maggiormente sulla dimensione di vita privata. Di contro, una buona qualità delle relazioni sociali produce effetti più diffusi, maggiormente incidenti sulla dimensione sociale prima ancora che su quella individuale, sulla quale approdano come un effetto riflesso della prima.

Tuttavia la comunità sembra avere chiara percezione della loro importanza, esprimendo piena consapevolezza del fatto che nel borgo si ritrovino relazioni amicali senz'altro migliori che in città più grandi.

Un ulteriore elemento che depone a favore dell'alta incidenza delle relazioni sociali è la correlazione che lega tra loro le opinioni di quanti giudicano eccellente la qualità della vita nel borgo e quanti l'hanno scelto perché convinti che ci si viva meglio; gli uni e gli altri oltretutto convinti che la qualità della vita nel borgo tenda a migliorare. E' un segmento in età matura i cui buoni giudizi si accompagnano ad una condizione economica tendenzialmente migliore. Sembrano essere di nuovo quelli che portano la responsabilità del cambiamento che verrà. Accanto a questi troviamo pienamente soddisfatti della qualità delle relazioni sociali pensionati e donne, e tra queste ancor più le casalinghe.

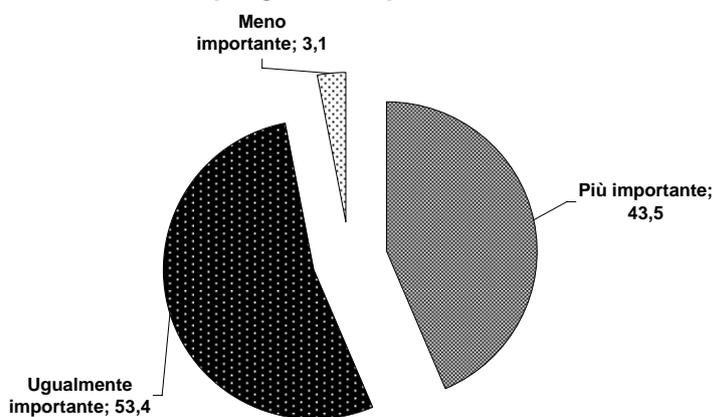
Il borgo è un luogo nel quale chi ci vive coltiva le proprie amicizie i cui legami si saldano ancora di più con il trascorrere degli anni

La correlazione del radicamento dell'amicizia nell'abitato del borgo con l'età

Classe di età	Le sue amicizie abituali si trovano					Totale
	Abitato	Comune	Siena	altrove	Non so	
16-24 anni	35,9	28,2	25,6	10,3		100,0
25-35 anni	41,9	16,1	17,7	24,2		100,0
36-50 anni	42,8	23,0	13,4	17,1	3,7	100,0
51-64 anni	62,6	17,3	7,3	8,4	4,5	100,0
65 anni e oltre	69,3	15,1	5,5	6,0	4,1	100,0
Totale	55,9	18,7	10,4	11,5	3,5	100,0

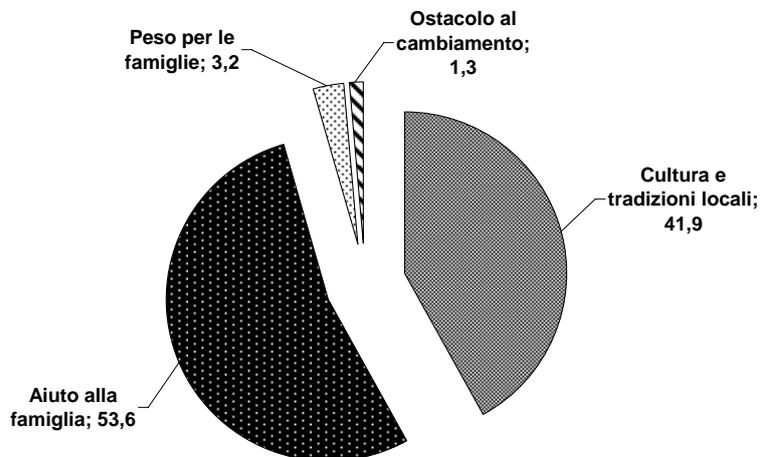
Esso sembrerebbe sostenersi dunque anche su un circuito virtuoso che lega la presenza di amici alla percezione di una migliore qualità della vita e nel quale risalta un sistema di relazioni tenaci e migliori che altrove. E' anche un luogo nel quale l'ombra della buona qualità di questi legami attraversa anche le generazioni consegnandoci anche la chiara percezione che in esso si continua a percepire gli anziani come una risorsa preziosa piuttosto che un gravame.

Rispetto alla vita nelle città più grandi, lei pensa che l'aiuto dei nonni sia



Il valore che esprimono è percepito non solo come aiuto alla famiglia ma anche in quanto espressione della memoria e della cultura che evidentemente ancora si riesce a percepire.

A suo parere, gli anziani in paese rappresentano



Quella che ci viene consegnata è l'immagine di un luogo che conserva e riesce a mantenere, apparentemente senza sforzi, una identità propria, rara, inconfondibile ma dall'equilibrio malcerto, nel senso che non sembra destinata a riprodursi uguale a come è stata finora.

Per vivere in un borgo lei pensa che sia giusto rinunciare a qualche comfort?

La maggior parte (il 76,5%) dei suoi cittadini sono consapevoli che per viverci si debba affrontare qualche sacrificio, e più si è convinti di questa scelta e più gli si attribuisce valore, percependo i cambiamenti che sopraggiungono come tendenti a migliorare la vita nel borgo.

“Chi dice vale la pena rinunciare è anche convinto che la vita nel borgo tende a migliorare”.

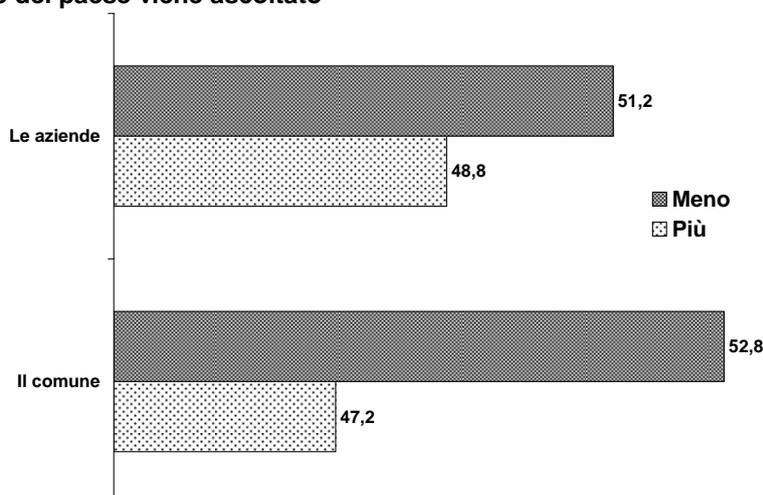
La qualità della vita nel paese dove vive nel tempo è	Per vivere in un borgo lei pensa che sia giusto rinunciare a qualche comfort			Totale
	Si	No	Non so	
Migliorata	77,1	17,9	5,0	100,0
Rimasta stabile	71,2	21,8	7,0	100,0
Peggiorata	66,7	28,5	4,8	100,0
Non so	56,5	21,7	21,7	100,0
Totale	71,7	22,0	6,3	100,0

E' l'idea di quanti hanno effettuato la scelta di viverci con la piena consapevolezza che ci si stesse meglio che altrove, persone con titoli di studio più elevati e con un migliore profilo economico rispetto alla media.

Tra le cose cui si deve rinunciare, una buona metà della popolazione, deve anche mettere in conto maggiori difficoltà per farsi ascoltare dal proprio Comune, così come dalle aziende che gestiscono servizi di interesse pubblico. Di contro l'altra metà della

popolazione **considera un vantaggio l'appartenere ad una piccola comunità rispetto a quelle più grandi.**

Nei rapporti con il Comune e con le aziende che gestiscono i servizi, secondo lei il cittadino del paese viene ascoltato



Ci si sente più distanti, meno importanti, soprattutto se non si possiede l'identità di un vero borgo, se non siamo adusi ad accogliere movimenti turistici, cioè se si rappresenta più la realtà di una periferia urbana. In sostanza una relazione di vicinanza con il Comune e le aziende che erogano servizi di pubblica utilità si realizza più frequentemente nei borghi dove la qualità della vita è migliore, creando un circuito che tende a favorirne anche nel tempo un miglioramento nelle località dove già si sta meglio, tendendo a trascurare di più i paesi che già presentano maggiori problemi.

Sentire il proprio comune di appartenenza come più vicino si connette con una migliore percezione della qualità della vita nel borgo, segno evidente che l'efficacia della sua azione amministrativa si fa sentire, mentre la stessa buona relazione con le aziende non produce gli stessi effetti, pur essendo tutt'altro che trascurabile.

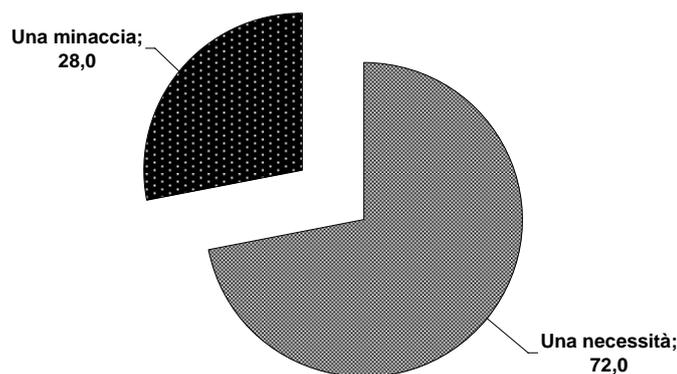
Lei è soddisfatto di dove vive	Nei rapporti con il Comune, secondo lei il cittadino del paese viene ascoltato			E nei rapporti con le aziende che gestiscono i servizi si sente ascoltato		
	Più	Meno	Totale	Più	Meno	Totale
Molto	56,9	43,1	100,0	59,6	40,4	100,0
Abbastanza	54,2	45,8	100,0	49,0	51,0	100,0
Poco	31,8	68,2	100,0	42,5	57,5	100,0
Per niente	18,9	81,1	100,0	31,3	68,8	100,0
Totale	47,2	52,8	100,0	48,8	51,2	100,0

In sostanza agli occhi del cittadino la qualità della vita dipende in misura significativa dalle attenzioni che Amministrazione locale e Aziende che gestiscono servizi di pubblica utilità prestano al borgo ed ai suoi bisogni. Al momento attuale, la quota di quanti si dichiarano disposti a rinunciare a qualche comfort in cambio della migliore qualità della vita che il borgo offre, ci consegna comunque l'idea che vivere nel borgo ne valga davvero la pena.

Il tessuto sociale del paese nel tempo è cambiato, la quota di residenti discendenti da famiglie originarie è del 57%, il borgo oggi risulta abitato da nuovi cittadini di varia provenienza, spinti da motivazioni molteplici, con profili e aspettative molto diverse tra loro (vd. Cluster). Il patrimonio di esperienze simili, storie e memorie comuni che costituiva il background di una omogeneità culturale del piccolo paese si è rarefatto e la dimensione della vita nel borgo presenta oggi facce diverse. Immigrati dal sud spinti dalla ricerca di lavoro, immigrati stranieri in cerca di una migliore qualità della vita e impiegati provenienti dalla stessa provincia senese, spesso mossi dalla ricerca di alloggi ad un costo più basso e costretti ad un quotidiano pendolarismo, esprimono culture diverse ed il paese che li accoglie non è in grado di imporre una forma di adattamento allo "stile" in uso, in quanto il borgo e la sua comunità rappresentano uno spazio debole, quasi residuale, nel contesto della società moderna. Fragile dal punto di vista economico, isolato, ai margini del sistema produttivo, finanziario e commerciale il borgo è soprattutto un eccellente rifugio. Il modello di società forte che impone a chi arriva un adattamento sulla base dell'omologazione qui non funziona, in quanto il borgo di fronte alla spinta al cambiamento rappresenta soltanto il contenitore, il luogo dove questo avviene ma che non appare in grado di governare.

Questo originale modello sociale, una salade bowl di provincia, manifesta le diverse propensioni delle sue molteplici anime anche nei confronti dello sviluppo edilizio e si fatica a capire se chi ama di più il borgo tradizionale sia il cittadino autoctono, l'immigrato eccellente o il lavoratore.

Lei pensa che la costruzione di nuove abitazioni nel paese rappresenti



I giovani autoctoni, legati al proprio paese di origine, mossi dal desiderio di poter continuare a viverci esprimono chiaramente l'esigenza di nuove abitazioni, in questo sostenuti dagli anziani con i quali condividono la stessa speranza di restare vicini. Per questi ultimi, infatti, la presenza di una popolazione giovane esprime il senso di continuità della vita del paese, ma allo stesso tempo rappresenta una rassicurante vicinanza ed una prospettiva di aiuto.

Ma il bisogno di nuove case rivela un conflitto che contrappone culture e sensibilità fortemente diverse tra loro e che convivono nel borgo, mettendo in luce la complessità delle dinamiche che lo animano.

La costruzione di nuove abitazioni è uno dei maggiori fattori di cambiamento di una comunità, e la velocità di questo cambiamento è inversamente proporzionale alle dimensioni dell'abitato. E' evidente che identità e nuove abitazioni, in paesi con meno di mille abitanti, si coniugano male. Ma se guardiamo chi le domanda e chi vi si oppone il contesto ci appare un poco più definito.

Chi esprime il bisogno di case sono quanti già un'abitazione la possiedono, vivono in condizioni economiche tendenzialmente buone, sono integrati nella comunità locale, della quale si sentono cittadini a pieno diritto, spesso per origini. Una parte di questo raggruppamento è rappresentato da quanti vi sono approdati per le opportunità di lavoro che offriva e tendenzialmente propendono per un più modesto livello di scolarizzazione, di contro chi si oppone a nuove edificazioni è chi proviene da altri luoghi ed ha scelto il borgo per la migliore qualità della vita che offre.

Si realizza così un paradosso che vede contrapposti i "paesani", votati a "costruire" condizioni "migliori" sulla base di esigenze individuali ed attuali, a quanti hanno consapevolmente scelto quel luogo per le caratteristiche che aveva, soprattutto per la sua qualità ambientale e sociale. Paradossalmente il borgo piace così com'è più a chi non appartiene alla sua cultura che non alla popolazione autoctona.

In secondo luogo, si mette in evidenza un ulteriore elemento che accentua la contraddizione, ovvero il fatto che al di là degli aspetti urbanistici, il vero motore del cambiamento culturale e sociale della vita del borgo non sarebbero gli autoctoni quanto piuttosto i nuovi cittadini immigrati, proprio in virtù degli elementi di discontinuità culturale di cui sono portatori.

In questo caso il condizionale è d'obbligo in quanto proprio attorno allo scontro sul modello urbanistico che si persegue si potrebbe realizzare un progetto o un altro, con esiti ben diversi tra loro. In un caso l'identità del borgo si indebolirebbe, "globalizzandosi", facendosi più simile al resto degli abitati periferici, più anonimi, più popolari; nell'altro, mantenendo l'identità strutturale urbanistica, dietro all'apparente continuità darebbe vita ad un esperimento di convivenza più esclusivo e di migliore qualità, senz'altro più all'altezza della tradizione paesaggistica toscana e senese in particolare.

Come si vede la sensibilità rivolta al "bello" sta nelle corde del nuovo cittadino, l'utile, il quotidiano, il più "comodo" appartiene alle pulsioni della popolazione locale.

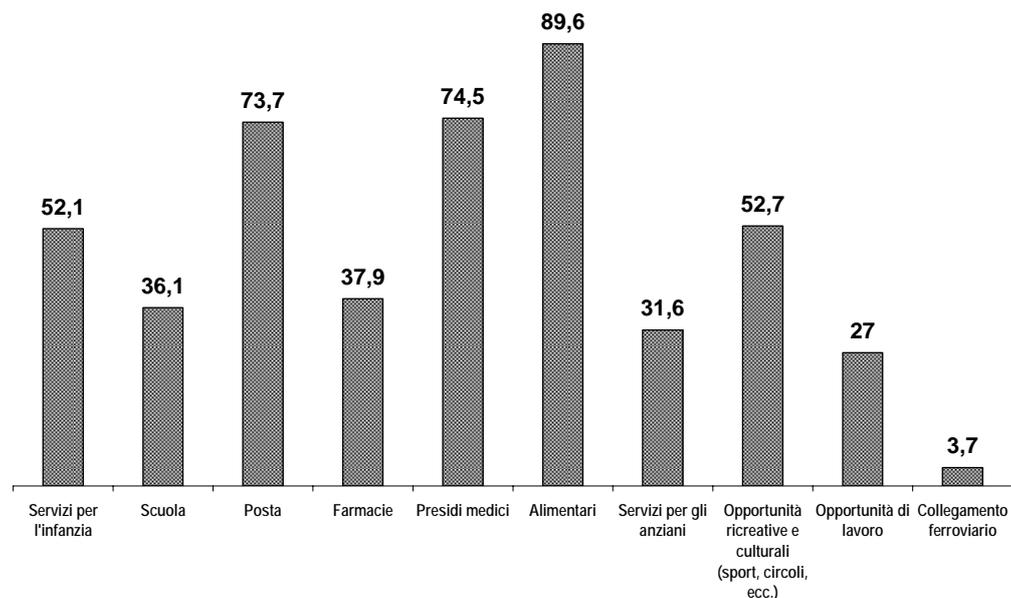
Sarà apparso a tutti evidente che dietro a questa banale riduzione ai minimi termini si possono intravedere le tracce di una discussione più ampia, che rimanda ai modelli di sviluppo delle realtà locali nel contesto più vasto, alla fatica che queste fanno per costruire equilibri che siano in grado di coniugare qualità del buon vivere con le prospettive occupazionali.

La questione rinvia alla tenuta reale del modello di sviluppo senese, ai cambiamenti in atto, alla capacità delle amministrazioni locali di governarlo seguendo una visione credibile e condivisa. In ogni caso la prima risposta da cercare è se le prospettive di un futuro sostenibile stiano nella valorizzazione dell'identità, anche produttiva, attuale, o se invece si debba ripiegare su scelte che spingono il territorio verso una maggiore, al momento forse più competitiva, omologazione del modello.

In questo senso la discussione sulle prospettive del borgo appare indubbiamente interessante.

II. COSA OFFRE IL BORGO

Lei sa se nel paese in cui lei vive esiste ...



Anche se la testimonianza dei cittadini non certifica con assoluta certezza l'effettiva presenza dei servizi indagati nel loro paese di residenza, ci si è accontentati delle loro affermazioni in quanto obiettivo di questa sezione non è tanto stimare la effettiva diffusione dei servizi, quanto il livello di benessere percepito in relazione con la loro presenza.

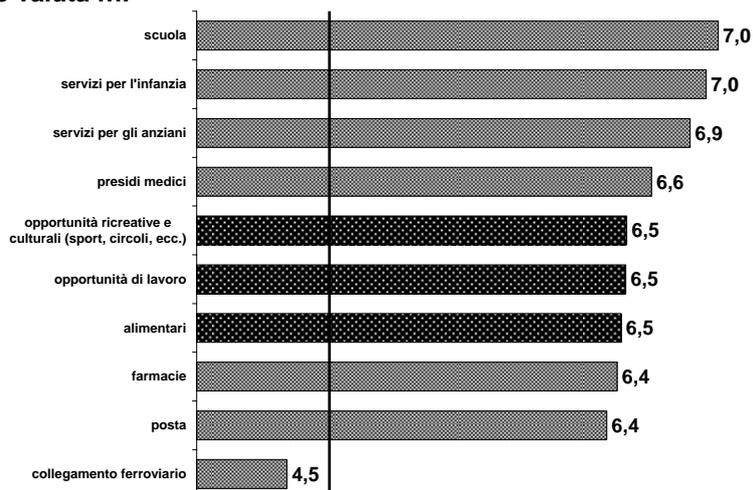
Uffici postali e presidi medici sono i servizi più diffusi, quelli per l'infanzia compaiono nella metà dei casi, le farmacie sono presenti solo nel 37% dei casi. Vengono percepiti come opportunità ricreative alcuni centri o attività che compaiono nella metà dei paesi del campione esaminato mentre i collegamenti ferroviari sono assenti pressoché nella totalità dei casi esaminati (96,%).

Il primo presidio: gli alimentari

Il presidio più certo è rappresentato dalla presenza di negozi di alimentari (89,6%). Questi ultimi sembrano rappresentare un vero baluardo a favore della tenuta della qualità della vita, infatti, nonostante una evidente propensione ad effettuare acquisti anche alimentari lontano dal paese dove si risiede, la popolazione (tutta) non ha alcuna difficoltà a assegnargli un buon giudizio.

Il giudizio di quanti sono insoddisfatti, risente evidentemente della sensibile differenza dei costi che esiste tra il negoziante al dettaglio di un piccolo borgo ed i prezzi che si possono trovare nella grande distribuzione presente nei centri più grandi. E' chiaro che tutti percepiscono la comodità di avere il negozio di alimentari sotto casa, se non altro per i piccoli acquisti o esigenze improvvise. Da non sottovalutare il fatto che presso il negoziante sotto casa si possono trovare prodotti locali, freschi e di qualità talvolta migliore rispetto a quelli offerti dalla grande distribuzione industriale.

Lei come valuta

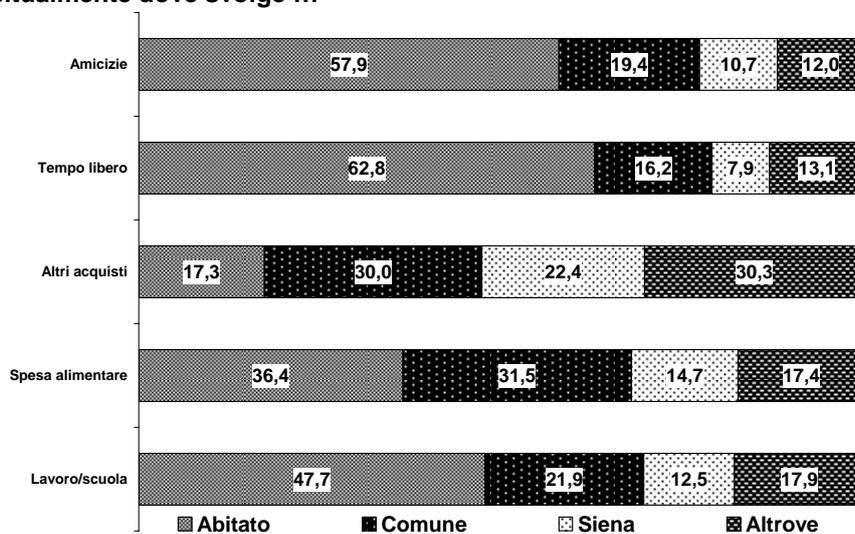


Anche la presenza dei piccoli negozi alimentari si correla dunque alla qualità del vivere che in una certa misura dipende anche dalla diffusione dei piccoli negozi, aspetto del quale anche gli abitanti sembrano avere chiara percezione. Le difficoltà invece sembrano gravare sui gestori dei negozi che faticano a mantenere un equilibrio tra prezzi, qualità e quantità dell'offerta di prodotti.

Le opportunità di lavoro

Nelle pieghe di questa domanda riferita ai servizi presenti, si è tornati ad invitare a riflettere gli intervistati sulle opportunità che il borgo offre in materia di occupazione e lavoro.

Lei abitualmente dove svolge ...



Sotto questo profilo il borgo presenta delle caratteristiche piuttosto peculiari, in quanto quasi la metà della popolazione (47,7%) dichiara di svolgere la propria attività proprio all'interno del suo territorio. Come si osserva in seguito si tratta in larga misura di pensionati e casalinghe, in sostanza del segmento non attivo dal punto di vista occupazionale. Al loro fianco però troviamo anche una vasta porzione di commercianti ed artigiani (in sostanza quasi i due terzi del totale dei conduttori di botteghe e degli artigiani residenti nel borgo).

Chi conduce la propria attività nell'abitato stesso

Al netto della popolazione inattiva la quota di quanti lavorano "altrove" ammonta al 24% ed è ampiamente composta da una popolazione di studenti (e insegnanti). Gli operai lavorano all'interno dell'area comunale, mentre gli impiegati si spingono fino al capoluogo di provincia.

La professione	H. Lei abitualmente dove svolge - Lavoro/scuola					Totale
	Abitato	Comune	Siena	altrove	Non so	
Studente	3,6	14,3	32,1	50,0	100,0	3,6
Casalinga	81,9	9,7	4,2	4,2	100,0	81,9
Pensionato	66,9	13,2	5,3	14,6	100,0	66,9
Impiegato	14,8	29,5	34,4	21,3	100,0	14,8
Professionista	48,3	13,8	10,3	27,6	100,0	48,3
Commerciante/artigiano	61,1	25,0	8,3	5,6	100,0	61,1
Imprenditore	36,4	31,8		31,8	100,0	36,4
Operaio	32,2	42,4	11,9	13,6	100,0	32,2
Insegnante	11,8	29,4	11,8	47,1	100,0	11,8
Disoccupato	66,7			33,3	100,0	66,7
Totale	47,8	21,9	12,4	17,9	100,0	47,8

Quello che risalta appare al momento sufficiente a mostrarci il borgo come uno spazio vitale, nel quale lavorano artigiani e commercianti, ed una quota significativa anche di professionisti (45%) e persino imprenditori (36%).

Il borgo senese apparentemente si presenta non come un luogo votato all'impoverimento, bensì come uno spazio che offre opportunità anche professionali. In questo senso il borgo appare sotto il profilo della vivacità occupazionale piuttosto attivo.

Questa vitalità è sostenuta in maniera significativa dalla propensione che il borgo esprime sotto il profilo turistico, correlandosi direttamente ad essa.

In ogni caso tre quarti della popolazione considera che il piccolo paese non offra opportunità in questo ambito. Tra quanti che invece queste occasioni le hanno colte troviamo quelli che sono approdati nel paese proprio inseguendo un lavoro, tra questi molti immigrati dal sud Italia (63%) e stranieri (59%), che svolgono professioni diverse, tra le quali, operai, professionisti e imprenditori.

Nonostante le difficoltà di trovare un lavoro nel paese e le condizioni di relativo isolamento in cui alcuni di questi si trovano, di nuovo il borgo torna ad offrire di sé non l'immagine di un contenitore vuoto ma piuttosto di uno spazio vivo anche sotto il profilo

occupazionale. Il fatto di lavorarci inoltre rappresenta anche una chiara opportunità di integrazione nella comunità (49%), contribuendo ad innalzare il senso di soddisfazione complessivo (54%) che si prova nel viverci.

Come negli altri casi si è chiesto inoltre a quanti dichiarano di lavorare nel borgo, di esprimere un giudizio sulle opportunità occupazionali esistenti. Le risposte fornite sfiorano il 50% di valutazione massima e anche la media di 6,5 si dimostra ampiamente positiva.

Vita ricreativa

La vita nel piccolo paese offre alla metà della popolazione (51,2%) anche alcune opportunità di svago sia culturali che ricreative. Si tratta di attività soprattutto a misura di uomo, che escludono le donne, così come il segmento più anziano della popolazione locale.

E' evidente che la situazione si presenta migliore in quelli con una relazione più aperta con i visitatori esterni, cioè quelli con una certa vocazione turistica, mentre non compaiono differenze sotto questo profilo tra il borgo ed il paese di periferia. In questo caso è tuttavia probabile che esistano differenze tra le attività offerte, anche se il questionario non si prefiggeva di indagare questo aspetto.

Migliori opportunità culturali e ricreative si connettono con la percezione di una buona qualità della vita, lasciando intravedere che laddove esistono più occasioni e di migliore qualità la vita stessa appare migliore, d'altra parte potremmo di contro sostenere che sia una migliore percezione della vita nel borgo a far crescere i giudizi riferiti alle attività che il paese offre, ribaltando in tal modo la relazione di causa ed effetto che intercorre tra la percezione della vita e le attività culturali e ricreative del borgo.

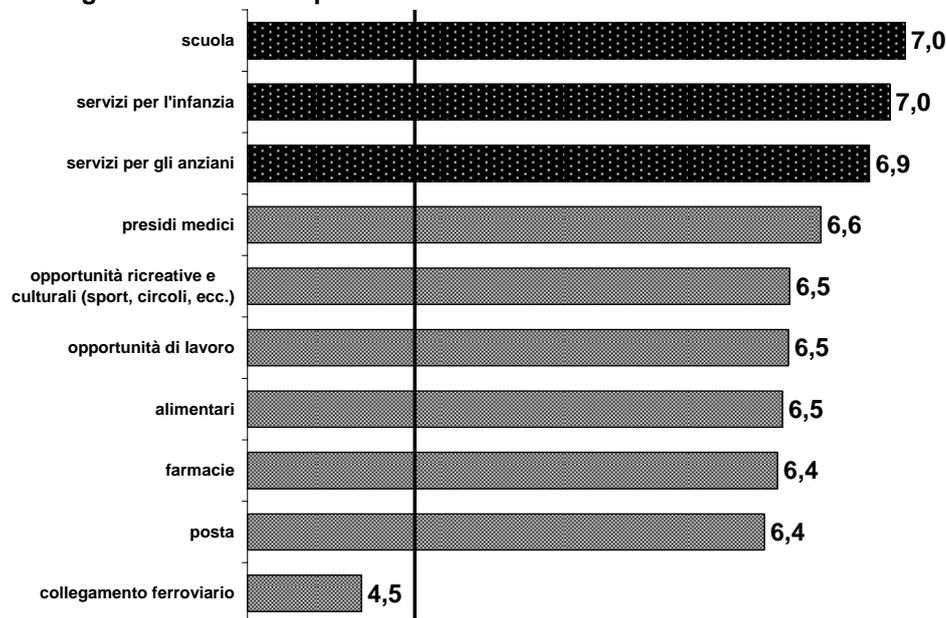
Stesso andamento presenta la relazione che lega le occasioni di svago e cultura, con l'idea che nel tempo, la vita nel borgo stia anche migliorando. Un andamento interessante è dato invece dal fatto che, in presenza di minori, occasioni di svago ed attività culturali risaltano più stretti legami di amicizia all'interno del paese. I legami amicali sembrerebbero in buona sostanza svolgere una funzione di vicariato nei confronti delle occasioni mancanti, una tendenza tipica soprattutto dei paesi più isolati. E' come se la centralità della relazione si trasferisse in blocco al solo fatto di convivere nello stesso paese, camminare sulle stesse pietre, incontrarsi per strada, al negozio o nelle case. Una mancanza che diventa valore aggiunto e ricchezza a sostegno di una migliore qualità della vita; un vuoto che si fa pieno e che invece di produrre altre mancanze, abbandono, degrado, si volge al meglio, spingendo le persone ad avvicinarsi tra loro, rinsaldando i legami.

E' una qualità esclusiva che il borgo possiede, una condizione affidata ad una miscela di elementi tra i quali la condizione di isolamento, la dimensione, l'identità, che insieme sostengono la rete di relazioni, producono anticorpi verso l'isolamento sociale, e più le occasioni si rarefanno più la comunità si attiva, reagisce e più le relazioni sociali si rafforzano.

III. I SERVIZI ALLA PERSONA

Il giudizio sulla qualità dei servizi è stato chiesto solo a quanti tra gli intervistati hanno dichiarato di conoscerne l'esistenza; questo nega al campione la rappresentatività dell'intera popolazione ma ci ripaga restituendoci un giudizio competente espresso dai suoi conoscitori e dai suoi fruitori.

Come giudica servizi alla persona



I giudizi¹⁸ migliori vanno verso i servizi scolastici e per l'infanzia ed appaiono decisamente lusinghieri; ma adeguati appaiono anche quelli rivolti agli anziani.

Servizi all'infanzia

Il giudizio complessivo è buono e correlato con la percezione che la vita nel borgo sia decisamente buona ed ancor meglio giudicato da quanti si sentono più integrati nella comunità. E' una delle rare occasioni in cui è particolarmente apprezzato anche da quanti dichiarano che preferirebbero vivere a Siena (7,27). E' significativo il fatto che piaccia di più alle donne (7) ed a quelli che hanno figli, che ovviamente ci restituiscono un giudizio ancora più qualificato (7,03). Più soddisfatti sono gli anziani (7,03) e tra questi quelli che non hanno alcun titolo di studio (8,33), i quali probabilmente rimpiangono di non aver avuto l'occasione di goderne quando è stata la loro stagione.

Esiste una correlazione diretta tra il giudizio espresso e la condizione economica, questo sta a significare che i giudizi migliori tendono a crescere con il migliorare della condizione economica di chi li esprime. E' un elemento che risalta il problema dei costi e che mette in luce che gli attuali standard offerti in ultimo risultano più adeguati a chi ha meno difficoltà a sostenerne i costi. L'andamento della correlazione appare talmente evidente

¹⁸ Le valutazioni sono espresse in termini di voto tra 0 e 10

che è probabile che una porzione di cittadini preferirebbe contrattare alcuni elementi di qualità in cambio di costi più accessibili.

Migliore il giudizio nei centri più piccoli, con caratteristiche più marcate di borgo e con una qualche vocazione turistica.

Oltre alle considerazioni di carattere economico che meritano senz'altro attenzione, ci preme sottolineare il legame che intercorre tra i servizi per l'infanzia e la percezione che nel borgo in fondo si vive davvero bene.

Lei è soddisfatto di dove vive	Come valuta - servizi per l'infanzia			Totale
	Molto buono	Abbastanza buono	Scarso	
Molto	19,3%	77,2%	3,5%	100,0%
Abbastanza	12,1%	83,2%	4,7%	100,0%
Poco	16,7%	75,9%	7,4%	100,0%
Per niente	10,0%	80,0%	10,0%	100,0%
Totale	14,2%	80,4%	5,3%	100,0%

Non si tratta di una correlazione con un unico aspetto, quanto piuttosto di una serie di condizionamenti che insieme formano una costellazione che dà ancora maggior risalto a questo legame; tutto questo lascia quasi intravedere una relazione causale, nel senso che laddove questi servizi mancano è probabile che la qualità della vita risulti a molti cittadini peggiore.

Servizi Scolastici

Anche il giudizio sulle scuole presenta un andamento simile a quello che lega i servizi all'infanzia al livello di percezione della qualità della vita, le scuole piacciono di più a quelli che sono più soddisfatti di vivere nel borgo e che pensano anche che la qualità della vita in esso tenda a migliorare (7,3). Inadeguate, invece, le trova chi sogna (o rimpiange) la grande città (6,67). Piacevolmente sorpresi appaiono anche quelli che il borgo l'hanno scelto soprattutto per i costi più bassi delle abitazioni, i quali probabilmente ne sottostimavano le risorse accessorie; tra le quali la scuola (7,5), e come questi esprimono un giudizio indubbiamente eccellente anche gli immigrati dal sud Italia (7,3), mentre più critici appaiono gli stranieri. Evidentemente è una scuola che fatica a misurarsi con il divario culturale che gli studenti (e le famiglie) stranieri incontrano, soprattutto quando si proviene da paesi più poveri e si hanno meno risorse e strumenti per contribuire in proprio a ridurre le distanze.

In ogni caso, pur trattandosi del giudizio più critico, dobbiamo sottolineare che si colloca sempre nell'esatto punto di medietà della scala (6,67).

Tendenzialmente i giudizi sulla scuola presentano un andamento inverso rispetto ai titoli di studio posseduti dagli intervistati, l'apprezzamento decresce visibilmente con l'innalzarsi del livello di scolarizzazione. Chi ha studiato di più ha più aspettative sia nei confronti della scuola che dei figli, pretendendo per questi ultimi una formazione migliore.

Anche in questo caso però il giudizio più critico si ferma sulla soglia della medietà (6,67).

Anche l'integrazione, così come la condizione economica, si correla inversamente con il giudizio espresso sui servizi scolastici, riproponendo lo stesso andamento di quello con i servizi all'infanzia. In sostanza i giudizi migliori si accompagnano sia ad una migliore integrazione sia ad una migliore situazione economica familiare.

Varie le considerazioni, da una parte la scuola si rivela di nuovo come una opportunità di integrazione ed il fatto che la giudichi male chi meno si sente integrato ne denuncia anche un limite di efficacia rispetto alla capacità che ha di rispondere al problema dell'isolamento. Quest'ultimo, nel borgo come altrove, affligge al solito i cittadini più fragili.

E' una fragilità, come in parte si è già visto, fondata su diversi aspetti, senz'altro quello economico, al quale talvolta si aggiunge l'origine straniera.

La vita nel borgo per quanto eccellente non sembra in ultimo premiare tutti in ugual misura, anche se sembrerebbe offrire dei buoni ammortizzatori sociali, almeno a giudicare dai giudizi espressi dai suoi cittadini.

Presidi di assistenza per gli anziani

Il giudizio sui servizi di assistenza agli anziani è comunque adeguato (6,83) seppure non stimato all'altezza dei precedenti. E' il giudizio che presenta la correlazione diretta più marcata con la piena soddisfazione di vivere nel borgo. Tuttavia è quasi una prerogativa esclusiva di quanti sono convinti che sia meglio vivere nel borgo rispetto che altrove (7,07), i più critici di nuovo sono quelli che vorrebbero trovarsi a vivere in una grande città (5,57). Stavolta davvero non si tratta di un fatto di origini, più soddisfatti sono quelli approdati per i costi più bassi delle abitazioni (8,33), ma appagati sono anche quelli che hanno scelto di vivere nel borgo per la migliore qualità della vita che offre (7,1), così come quelli che si sono installati per opportunità di lavoro (7,1).

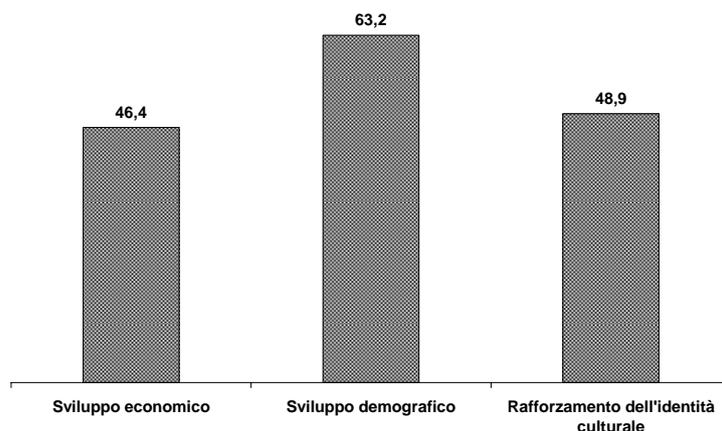
I servizi per anziani, pur essendo legati ad un bisogno universale, rappresentano una necessità più urgente per il segmento più fragile sotto il profilo economico e sociale, non è infatti un caso che i più soddisfatti sono proprio quelli che dichiarano una peggior condizione economica (7,5), contrapponendosi al giudizio dei più ricchi, stavolta ben più critici (6,6). Questo quadro ci sembra che lasci affiorare proprio questo aspetto, legando tra loro la ricerca di case a costi più bassi, la ricerca di occasioni di lavoro, una condizione economica peggiore ai quali si aggiunge la condizione di immigrato dal sud. Alla luce di ciò i servizi per gli anziani, nel caso del borgo, sembrerebbero tarati su un segmento di popolazione piuttosto vasto e relativamente fragile, non indigente né marginalizzato; un tema, insomma, che ha anche poco a che fare con le questioni dell'integrazione con la comunità locale, rispetto al quale appare sostanzialmente estraneo.

Giudizi più critici provengono infatti dagli immigrati stranieri (6,67), i quali probabilmente non hanno accesso all'intera gamma di servizi offerti ai cittadini italiani. Di nuovo da segnalare che si tratta di una critica relativa in quanto il giudizio espresso sta ancora sulla linea dell'esatta medietà (6,67).

La vera criticità la esprimono quanti si trovano in condizioni di salute non buone (2,25) ed i più anziani (6,67), quasi sempre pensionati (6,4).

IV. MODELLI ATTESI E PROSPETTIVE DI SVILUPPO

Per il paese dove vive in futuro lei prevede



Sviluppo Demografico

In una Italia che sotto il profilo demografico lievita lentamente perlopiù grazie al contributo degli immigrati, il 63% della popolazione intervistata prevede per i piccoli borghi un futuro di crescita. E' opinione soprattutto di giovani coppie recentemente insediatesi in abitati perlopiù periferici, soggetti ad un forte sviluppo edilizio. L'elemento chiave ci sembra proprio quest'ultimo, ovvero la possibilità di accedere a nuove abitazioni nel piccolo paese. Mentre gli anziani continuano a percepire la tendenza verso un inarrestabile decadimento, i giovani che hanno la possibilità di insediarsi nel borgo portano ottimismo e proiettano sul futuro le speranze di crescita che accompagnano la loro giovane esperienza familiare.

Rafforzamento identità culturale

In tempi di globalizzazione l'identità culturale è un valore da proteggere; nella percezione degli abitanti dei piccoli paesi la prospettiva che si schiude è comunque votata ad una resistenza tenace, affidata alla convinzione di poco meno della metà della popolazione che sostiene che l'identità nel tempo andrà addirittura rafforzandosi.

Sviluppo economico

L'economia, problema di assoluta rilevanza anche per i cittadini del borgo, divide la popolazione a metà; ma non senza un criterio: più ottimista un segmento tendenzialmente giovane e quanti vivono in migliori condizioni economiche; più speranzosi anche i residenti nei paesi con una più marcata identità ed una più spiccata vocazione turistica.

OTTIMISTI PER CASO

Se cercassimo di individuare i tratti che caratterizzano il profilo dell'ottimista e quelli di chi guarda con preoccupazione alle prospettive di sviluppo su tutte e tre le dimensioni (crescita demografica, rafforzamento dell'identità, sviluppo economico) troveremmo che un elemento che discrimina è il titolo di studio, raccogliendo nella categoria degli ottimisti i

laureati e ponendo tra i pessimisti i possessori di titoli di studio più bassi che vedono per il borgo un futuro più difficile. Anche l'età presenta lo stesso andamento, più pessimisti gli anziani che hanno maturato la percezione che sia ormai in atto da tempo un processo di degrado della qualità della vita.

In sostanza le proiezioni sull'avvenire del paese in cui si vive risentono inevitabilmente degli umori dei suoi abitanti, negative sono quelle di chi non si sente integrato, di chi è più fragile sotto il profilo economico, di chi è insoddisfatto di viverci.

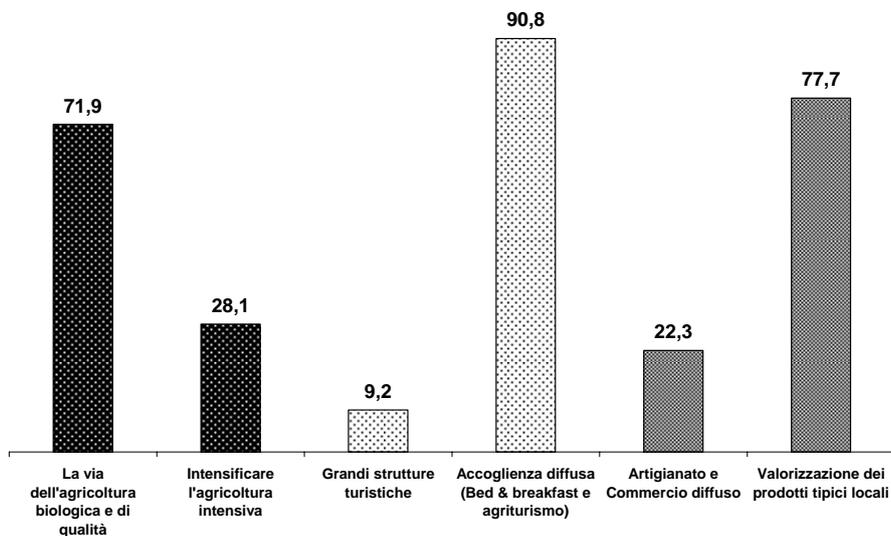
Più difficile sembra presentarsi la vita futura di paesi anche blasonati, da Monticchiello a San Giovanni d'Asso, a Monti, a San Gusmé, ma anche a Saragiolo, a Petroio, Radicofani, Contignano.

Diverso e pressoché speculari il profilo di chi vede rosa nel futuro del piccolo paese in cui vive: giovani, anche in cerca di prima occupazione, più scolarizzati, insegnanti, studenti, professionisti; anche gli stranieri appartengono agli ottimisti, così come chi ha scelto di vivere nel borgo per la migliore qualità della vita e i costi delle abitazioni più basse. Tratti significativi sono anche rappresentati dalla maggiore importanza che questo segmento attribuisce alla vita culturale ed alla mobilità.

Gli ottimisti si possono incontrare in soprannumero in paesi dai profili anche molto diversi tra loro, nell'ordine decrescente, alle Ville di Corsano, a Casciano di Murlo, Ulignano, Monteaperti, Pievescola.

La comunità dei cittadini residenti crediamo possa e debba a buon diritto essere considerata soggetto collettivo che conosce la situazione del proprio paese, ma non necessariamente competente nel tracciarne le linee di sviluppo. I limiti che esprime sono da ricercarsi nel coinvolgimento emotivo nel quale è avviluppata, che come si è visto, non sempre le concede di maturare una visione chiara e coerente, vincolandola ad una visione ingenua che le concede solo una prospettiva troppo "dal basso". Ciononostante, il suo punto di vista rappresenta un elemento rilevante e imprescindibile per qualunque operazione di marketing territoriale progettata per garantire al borgo un futuro di sereno sviluppo.

Secondo lei lo sviluppo del suo paese dovrebbe scegliere



Le risposte che danno rispecchiano la loro consapevolezza di vivere in una condizione che offre dei vantaggi competitivi rispetto a territori anonimi e si orientano verso scelte di valorizzazione delle qualità possedute.

A fianco di un modello produttivo basato su produzioni agricole biologiche e di qualità si predilige un modello di sviluppo turistico affidato a forme di accoglienza diffusa, agriturismo e bad and breakfast in alternativa all'insediamento di grandi strutture ricettive. A completare questo quadro la convinta adesione al sostegno di forme di artigianato e commercio basate sulla valorizzazione dei prodotti tipici locali.

In sostanza, quella che i cittadini ci consegnano è una visione consapevole di vivere in condizioni di privilegio, in un territorio che possiede caratteri e qualità che possono essere considerate un valore aggiunto anche sul piano della sua competitività. Questo valore dovrebbe essere posto alla base del modello di sviluppo su cui puntare per poter garantire un futuro di qualità, nel segno di una tradizione di eccellenza.

La Metamorfosi del Borgo

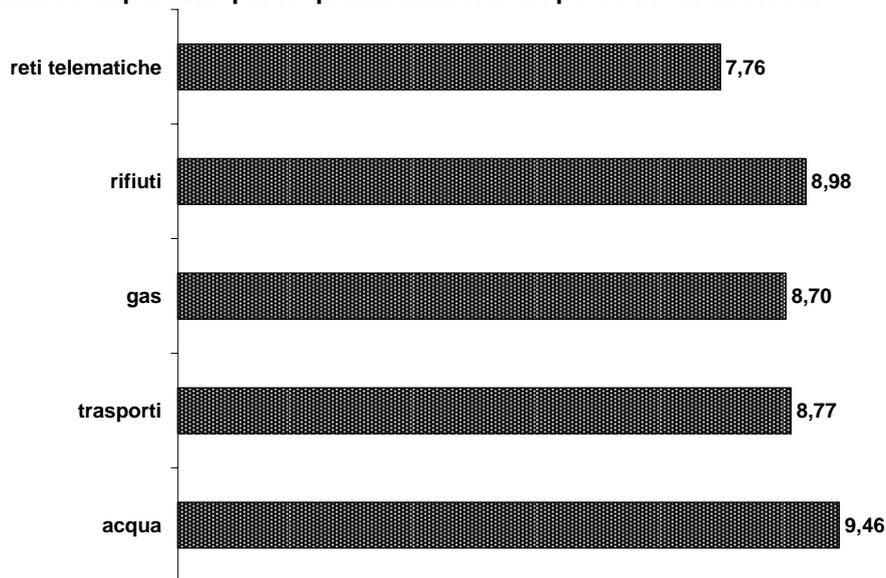
Il borgo esiste ancora ed attrae immigrati di provenienza, interessi e motivazioni diverse. Il borgo è ancora un presidio per anziani, tuttavia accanto a questi si sono accampati nuovi immigrati che hanno indotto elementi per un significativo cambiamento in atto. Si tratta di quanti hanno scelto la vita di qualità per la quale sanno rinunciare anche ad alcuni comfort.

Laureati, professionisti, imprenditori che si sommano ai residenti di sempre. Il borgo sta cambiando, la nuova vita tende a marginalizzare i vecchi che cominciano a non riconoscersi più in stili di vita che invece si modellano sulle esigenze dei nuovi arrivati. Questi creano le loro nuove occasioni di vita, il borgo piace ai giovani che rispondono alla mancanza di occasioni e stimoli culturali con l'incontrarsi con altri amici e creare nuove opportunità. Queste non sono le stesse di ieri e non ancora quelle di domani, ma i vissuti dei cittadini ci offrono una rappresentazione di questa terra a metà di un processo di metamorfosi di cui neppure chi ci vive è ancora in grado di prevedere gli esiti finali.

V. IL VALORE PERCEPITO DEI SERVIZI A RETE

Il livello di qualità della vita è ovviamente garantito anche dalla presenza e dalla qualità di alcuni servizi a rete, la riprova di ciò sta nel fatto che i buoni giudizi espressi in merito alla qualità della vita si accompagnano in larga misura ad altrettanti buoni giudizi riferiti alla qualità dei servizi (tutti meno le reti telematiche), anche se questo non permette di stabilire la direzione del legame che li lega tra loro, ovvero quale sia, tra le due, la variabile che condiziona il giudizio sull'altra. Con le domande che seguono si è cercato di stimare il valore percepito di alcuni tra i servizi più rilevanti.

Quanto è importante per la qualità della vita del paese in cui lei vive ...



L'importanza di tutti è assoluta anche se le priorità risaltano con una certa chiarezza. Su tutti l'acqua si impone come servizio e come bene prioritario; in secondo luogo risalta il valore attribuito alla raccolta e smaltimento dei rifiuti, seguito dai trasporti e dalla distribuzione del gas. Le reti telematiche appaiono un po' in secondo piano se poste al confronto con gli altri servizi, ma in questo caso crediamo sia più corretto sottolineare l'altissima rilevanza in senso assoluto che viene (anche a) loro attribuita, piuttosto che fermarsi ad esaminare il dato relativo.

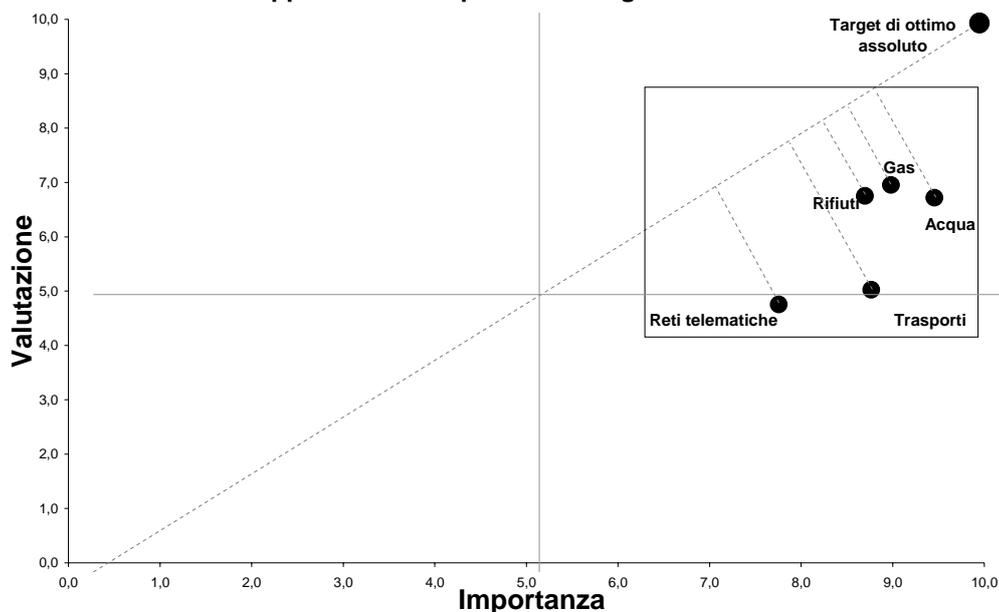
Solitamente si rileva una correlazione tra il crescere di un bisogno e l'inesistenza o l'inadeguatezza del servizio che lo soddisfa; l'equazione rimane valida anche in questo caso anche se bisogna considerare che i servizi in questione non sono volti ad esaudire, in modo definitivo e ad un dato momento, un determinato bisogno, quanto a garantire durevolmente quantità e qualità del bene erogato ed è su questi elementi che si basa la valutazione. Questo significa anche che, pur a fronte di una buona qualità del servizio, questo non "risolve" il bisogno, in quanto esigenza duratura e primaria.

L'approccio alla valutazione rivela anche un limite espresso dal non aver tenuto conto dell'importanza che riveste il comportamento del fruitore del bene, anche nella stima della qualità del servizio. L'utente infatti non è più solo un cliente che esige un servizio che paga, ma un attore che condivide con il soggetto gestore la responsabilità sociale di garantire la persistenza della risorsa al cui esito contribuisce con i comportamenti e con

gli stili di vita che mette in atto. Pertanto una corretta stima del servizio dovrebbe tener in maggior conto anche la qualità della relazione, che in questo lavoro si è volutamente trascurata in quanto elemento da indagare sulla soddisfazione dei clienti, ovvero troppo intrusivo per il presente studio.

La qualità dei servizi erogati sfiora l'eccellenza in riferimento alla raccolta dei rifiuti, alla distribuzione del gas e alla distribuzione dell'acqua. Quest'ultima, come si è visto, compare al primo posto nella scala dell'importanza mostrando però uno scostamento sensibile tra questa e il giudizio raccolto. Questo divario risalta evidentemente un primo deficit (relativo) nella qualità del servizio che verrà commentato più avanti.

Una valutazione sul doppio asse della priorità e del giudizio



Il grafico riporta sui due assi il giudizio e l'importanza che i cittadini attribuiscono al servizio. Un andamento equilibrato vorrebbe che i due valori coincidessero facendo coincidere i due punteggi. Ogni scostamento in basso del giudizio rispetto all'importanza segnala un deficit o una condizione di eccellenza a seconda del quadrante in cui si colloca.

Come si vede compaiono due tipi diversi di criticità, da una parte quella riferita ai trasporti, considerati di primaria rilevanza e penalizzati da un giudizio che li porta ai limiti della medietà, dall'altra quella riferita alle reti telematiche percepite di gran lunga meno importanti e allo stesso tempo al di sotto della sufficienza.

Nel primo caso ci troviamo di fronte ad un servizio percepito come di significativa rilevanza che si fatica a mantenere all'altezza delle aspettative, nel secondo ci troviamo di fronte ad una insufficienza qualitativa ma a fronte di attese sensibilmente più contenute. E' evidente che lo stress è maggiore nel caso dei trasporti, pur in presenza di un servizio percepito di migliore qualità (ed ai limiti della sufficienza), di quanto non lo sia quello che grava sulle reti telematiche.

Reti Telematiche

E' la situazione più critica, tuttavia la pressione è attenuata dal fatto che il servizio non è percepito come prioritario. Strutturalmente e funzionalmente questo dovrebbe assomigliare più a quello del gas e dell'acqua che non a quello dei trasporti, nel senso che per funzionare ha bisogno che venga "posata" una rete. Al momento tuttavia il servizio esiste affidato a gestori perlopiù non locali, e con scarse possibilità di controllo da parte dell'utente finale. D'altra parte lo sviluppo tecnologico fa sì che mentre si progetta un sistema ne appaia un altro più economico e più funzionale, basti pensare alle opportunità offerte dalle connessioni wi-fi che renderebbero obsoleti i sistemi affidati a reti interrate. La questione è delicata in quanto per molti ormai la connessione telematica rappresenta una necessità, e per questi il fatto che come esigenza non sia molto condivisa non contribuisce ad alleviare il problema.

I giudizi più critici provengono dalle classe di età mediane e dai giovani, tra i coniugati, critici sono quelli che hanno i figli, mentre in generale ancor più lo sono le persone non sposate, indipendentemente dal genere.

E' una criticità selettiva, in quanto non si accompagna a giudizi altrettanto severi riferiti agli altri servizi, anzi, rispetto a questi si rileva una correlazione inversa, nel senso che a giudicare peggio le reti telematiche sono proprio quelli che danno giudizi migliori sul resto dei servizi indagati.

Caratteristiche della domanda di Reti telematiche

La domanda non riguarda i residenti dei piccoli borghi e nemmeno gli autoctoni, interessa piuttosto persone che si sono insediate (per scelta) perlopiù in paesi poco lontani dal comune di riferimento, quasi periferie accoglienti, per mantenere uno standard di buona e diffusa qualità della vita senza allontanarsi dalle opportunità, anche professionali, che il paese offre loro.

Il bisogno esprime l'esigenza di un valore che aggiunge qualità ad una condizione di vita allo stato attuale già buona.

La presenza di domanda debole, espressione di un bisogno poco sentito, riferita alle reti telematiche, risalta anche nei borghi di maggiore interesse turistico, con meno abitanti, con una più marcata identità e relativamente meno accessibili. Il segmento meno interessato è quello di una popolazione più anziana, solitamente autoctona, meno scolarizzata che in effetti è poi quella che, in una certa misura, prevale nei borghi con le caratteristiche appena descritte.

Trasporti

Come si è già detto il giudizio riferito ai trasporti si colloca attorno ad un valore mediano (5), risultato tutt'altro che disprezzabile soprattutto alla luce del fatto che stiamo parlando di abitati molto piccoli, in molti casi isolati e con una popolazione che esprime esigenze anche molto diverse tra loro. Difficile coniugare la domanda con le risorse, è probabile che neppure l'eccellenza assoluta sul piano dell'efficienza riuscirebbe a soddisfare le esigenze dell'intera popolazione.

Ad essere più scontenti sono indubbiamente i giovani, con loro quanti dichiarano una condizione economica tendenzialmente migliore.

Meno soddisfatti anche i residenti nei paesi più isolati, con questi anche i borghi con una qualche vocazione turistica.

Il giudizio sui trasporti è correlato alla presenza del servizio ferroviario, nel senso che i buoni giudizi sulla ferrovia vanno nella stessa direzione dei buoni giudizi sui trasporti in generale. In ogni caso quelli riferiti al trasporto ferroviario sono decisamente peggiori (4,5), i peggiori in senso assoluto.

Infine, da segnalare che il giudizio è correlato direttamente con la fiducia che si nutre nei confronti dell'azienda. Anche se la relazione causale tra questi due aspetti (giudizio e fiducia) non può essere stabilita, è comunque interessante rilevare l'importanza di questo legame che nei nostri studi è ricorrente e rappresenta un punto di partenza essenziale per la definizione di politiche basate sulla individuazione di obiettivi condivisi con il cittadino/cliente.

Acqua

Anche nel caso del servizio di distribuzione dell'acqua si rileva l'esistenza della correlazione che lega tra loro i buoni giudizi riferiti al servizio, il livello di efficienza che esprime (6,72), con un elevato livello di fiducia nei confronti dell'azienda.

Questo significa che al variare di uno di questi elementi si innescano modificazioni del giudizio che vanno nella stessa direzione.

I buoni giudizi riferiti al servizio di gestione dell'acqua si accompagnano alla percezione di una elevata qualità della vita nel borgo; oltre a ciò chi valuta bene questo servizio valuta bene anche quelli di raccolta rifiuti e distribuzione del gas, questi tre, insieme, si correlano positivamente all'idea che il paese in cui si vive sia eccellente per la qualità dell'ambiente. Torna in evidenza il legame che lega tra loro la qualità dei servizi con la qualità ambientale percepita, inoltre risalta anche la percezione che le tre aziende che li gestiscono siano in qualche modo apparentate tra loro.

Il servizio è giudicato migliore con un andamento proporzionale al crescere dell'età. Giudizi migliori in assoluto espressi dunque dagli anziani e dal resto del segmento di popolazione non attiva (casalinghe, pensionati).

Infine, indirettamente, appare il problema del costo dell'acqua, che influenza negativamente il giudizio di quanti vivono in condizioni economiche di minor agiatezza.

In questo caso compare anche un elemento che rimanda alla qualità del prodotto erogato all'utente finale. Questa ipotesi è surrogata dal fatto che giudizi migliori vengano dai paesi situati oltre i 400 metri di altezza, perlopiù quelli di montagna, serviti dall'acquedotto del Vivo d'Orcia, di contro i giudizi peggiori sono espressi dai cittadini residenti in frazioni servite dall'acquedotto del Luco. Ottime le valutazioni della qualità dell'acqua per i borghi afferenti all'acquedotto di Pontieri (Ciciano e Belforte).

Nei confronti dell'acqua si rileva un'attenzione, che si trasforma in esplicita critica di giudizio, espressa da quanti sono in possesso di titoli di studio più elevati. Il dibattito sull'uso e le forme di gestione dell'acqua, com'è noto, fa ormai parte del confronto politico e culturale, e non sorprende rilevare che al segmento più scolarizzato la questione non sfugge.

Disagi a Campiglia, Uignano, Petroio.

Rifiuti

Il tema dei rifiuti, pur affidato unicamente al giudizio sul servizio di raccolta e smaltimento, risalta, un po' come quello dell'acqua, diverse sensibilità di matrice ambientale. Esiste infatti una connessione che lega tra loro aspetti anche apparentemente diversi, quali sono per esempio il buon giudizio che si esprime nei confronti del servizio di raccolta

rifiuti, con l'aver posto alla base della scelta del paese dove si è scelto di vivere una migliore qualità dell'ambiente ed una migliore qualità complessiva della vita. Anche la maggior importanza che si attribuisce alle relazioni sociali si accompagna a giudizi migliori, così come una più soddisfacente condizione economica. Quello che dai dati raccolti ci sembra risalti è l'esistenza di un vasto segmento di popolazione (trasversale sotto molteplici aspetti) che esprime una sensibilità nei confronti di una costellazione di aspetti riconducibili ad una matrice ambientale e che questa popolazione sia quella che esprime i giudizi migliori in merito al servizio di raccolta e smaltimento rifiuti. Quello che ci sembra di poter dedurre è l'esistenza di una diffusa attenzione nei confronti del problema, che non viene più percepito esclusivamente come un servizio, ma che domanda un'attenzione anche da parte del cittadino, sensibilità che si traducano in buone pratiche e corresponsabilità.

Ne consegue che i tempi appaiono maturi per cercare di stabilire con la popolazione residente nel borgo un patto volto ad accrescere le prestazioni della comunità in termini ambientali e, nel caso specifico, di raccolta differenziata. Questa valutazione deriva dal fatto che la necessaria disponibilità, più o meno consapevole, ci sembra in parte certificata dalle risposte fornite.

Dal punto di vista dell'azienda, il problema diventa semmai quello di cercare le compatibilità tra distanze, numero di abitanti, quantità di rifiuti prodotte e risorse da impiegare. In sostanza, per quanto la popolazione del borgo possa essere virtuosa, rimane comunque il fatto che sono i meno sostenibili dal punto di vista dei costi rispetto alla quantità di rifiuti prodotti. D'altra parte come si è visto, vivere nel borgo comporta comunque qualche sacrificio, anche se al momento in materia di servizi non sembrano affatto essere trascurati.

I giudizi migliori compaiono nei borghi con vocazione turistica, più piccoli, ed alle quote più alte; sono espressi dai cittadini meglio integrati nella comunità del paese ed in condizioni economiche migliori. Molto soddisfatti anche gli stranieri e gli immigrati provenienti dal sud, mentre più critiche appaiono le donne, sulle quali peraltro probabilmente grava la maggior parte di responsabilità. Sarebbe il primo segmento da coinvolgere in azioni di sensibilizzazioni volte alla sottoscrizione del patto.

Anche in questo caso i buoni giudizi nei confronti dell'azienda che eroga il servizio sono condivisi con le altre aziende (lo stesso accade con i giudizi peggiori).

Le situazioni più critiche si rilevano a Casetta, Campiglia, Ulignano, S.Giovanni d'Asso, Radicofani.

Gas

Il servizio di distribuzione del gas è stimato senz'altro adeguato. I giudizi seguono lo stesso andamento di quelli espressi nei confronti dell'azienda dei rifiuti. Lo stesso vale per le relazioni di fiducia che legano le aziende tra loro, chi valuta positivamente quella del gas esprime tendenzialmente buoni giudizi anche nei confronti delle altre.

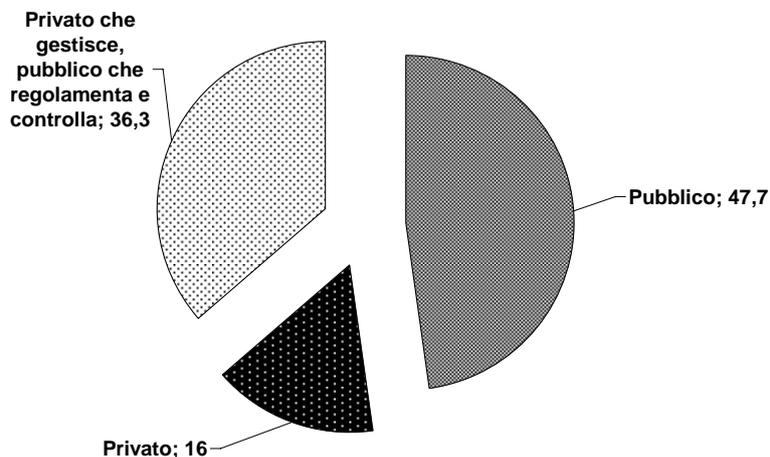
Giudizi più critici a Monti in Chianti e Saragiolo.

VI. AZIENDE, CITTADINI, ISTITUZIONI

La qualità della relazione che intercorre tra il cittadino e le aziende che gestiscono servizi con responsabilità sociale è un elemento di assoluta rilevanza e, come si è visto, persino incidente con la qualità della vita percepita nelle piccole comunità.

Nel tempo sono sopraggiunti numerosi cambiamenti in materia di gestione di servizi di pubblica utilità, in merito a questi si è chiesto alla popolazione del borgo di esprimere una serie di valutazioni.

Per la gestione dei servizi in esame, lei tendenzialmente preferisce la gestione del



Come si vede, l'orientamento che ha spinto in questi ultimi anni in direzione di una sempre crescente privatizzazione di quelli che furono servizi pubblici di utilità primaria, è tutt'altro che condiviso da parte della popolazione. La quota che guarda con favore verso il gestore privato è inferiore ad un sesto del totale. Se privato proprio deve essere, allora si domanda che la pubblica amministrazione intervenga regolamentando e controllando la gestione del servizio.

E' qui evidente la diversa qualità del legame che intercorre tra il cittadino, la rappresentanza istituzionale del governo locale e l'azienda privata che gestisce. Nell'equilibrio che si crea, cresce da una parte la funzione di tutela e garanzia che il cittadino domanda all'ente locale, mentre dall'altra le responsabilità ed il controllo che questo è in grado di esercitare vanno diminuendo.

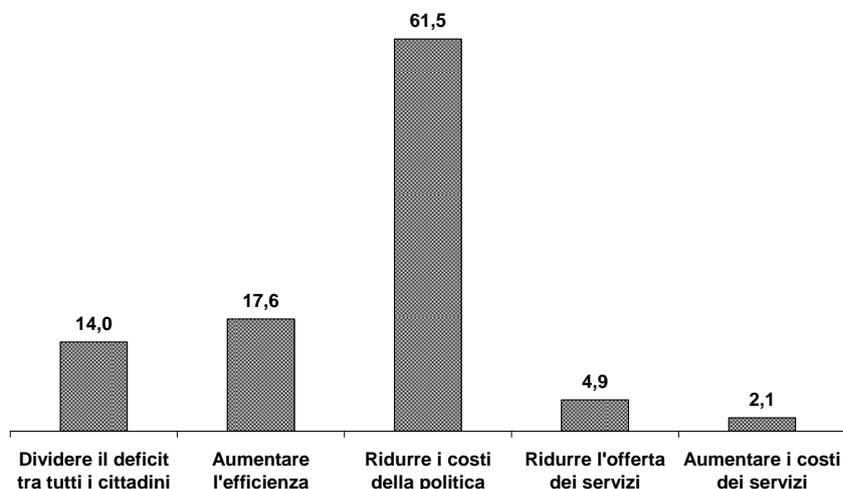
Il cittadino sembra comprendere che, nel passaggio dal pubblico al privato, l'accento si sposta dalla responsabilità sociale, che caratterizza la gestione esercitata direttamente dall'ente pubblico, ai criteri di efficienza legati alla finalità di produrre utili che ispirano l'intervento del gestore privato. I meccanismi di controllo e partecipazione messi in atto per garantire comunque qualità, non offrono al cittadino sufficienti garanzie, tant'è che questo continua a considerare interlocutore unico il proprio rappresentante istituzionale locale.

Su questo non ci sono alibi, il conto in ultimo torna sempre sul tavolo dell'Ente Locale.

Questa situazione è chiara nonostante, come si è più sopra rilevato, i cittadini esprimano giudizi di ampia sufficienza nei confronti delle aziende che gestiscono i servizi esaminati. Questo significa che un fatto è la valutazione della qualità, altro l'atteggiamento che si fonda su una sensibilità che sostiene un orientamento che si fa "politica". Rispetto a

quest'ultimo la propensione degli abitanti del borgo è piuttosto precisa e, al di là del giudizio sulle singole aziende, non c'è alcun dubbio che preferirebbero maggiore partecipazione, maggiori controlli, maggiori garanzie da parte del soggetto pubblico. Si è cercato anche di decifrare, pur in modo approssimativo, il vissuto nei confronti di azienda, comunità, istituzione e servizio.

Lei sa che alcuni servizi portati a paesi come il suo, costano più del ricavo: lei pensa che si debba



La questione presenta risvolti apparentemente paradossali, infatti per un verso i cittadini, come si è già visto, esprimono giudizi che promuovono i gestori, contemporaneamente si aspetterebbero maggiore partecipazione da parte dell'ente pubblico, ma, allo stesso tempo, stabiliscono un nesso causale tra i costi (eccessivi) dei servizi ed il peso (negativo) della politica. In questo modo l'individuazione di una soluzione coerente e logica si allontana, in quanto l'ente locale, al quale domandano garanzie e che vorrebbero maggiormente coinvolto nella gestione del servizio pubblico, altro non è che l'espressione di un giudizio politico collettivo, cioè di quella politica che stimano gravi negativamente sugli stessi costi finali del servizio.

In ultimo, ad una diffidenza nei confronti del sistema privato che investe e gestisce si risponde con la richiesta di un maggiore coinvolgimento da parte dell'ente pubblico, il quale però a sua volta produrrebbe dei costi riflessi che impattano negativamente sul servizio finale. Il quadro, pur nella sua approssimazione, rispecchia una situazione abbastanza confusa tra la dimensione emotiva e quella razionale, rendendo evidenti le difficoltà che si hanno in questo momento anche nel tenere insieme valori, regole e vissuti per trasferirli in una visione politica coerente e chiara.

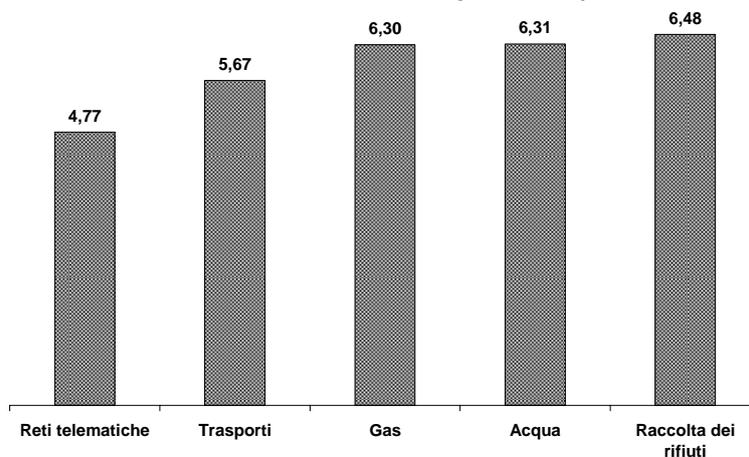
In ultimo, sul piano di una oggettività formale, risalta il profilo di una persona relativamente disponibile ad un'apertura nei confronti dei privati, purché la politica non ne occupi gli spazi limitandone la funzionalità, chiedendo piuttosto all'ente locale di assumere un ruolo di controllore e garante della qualità del servizio erogato. Quest'ultimo aspetto viene anteposto anche come priorità al controllo del prezzo finale imposto all'utente.

Lei sa che alcuni servizi portati a paesi come il suo, costano più del ricavo: lei pensa che si

Nel caso di gestione privata, per lei, l'autorità pubblica dovrebbe	Per la gestione dei servizi in esame, lei tendenzialmente preferisce la gestione del	il deficit debba essere diviso tra tutti i cittadini					si dovrebbe aumentare l'efficienza		dovrebbero ridurre i costi della politica		ridurre l'offerta dei servizi		aumentare i costi dei servizi		Totale
regolamentare i prezzi	Pubblico		5,1%	2,3%	10,3%	0,7%	0,2%	18,6%							
	Privato		0,9%	0,9%	3,0%	0,5%	0,0%	5,3%							
	Privato che gestisce, pubblico che regola e controlla		2,3%	2,3%	8,3%	0,5%	0,0%	13,3%							
	Totale		8,3%	5,5%	21,6%	1,6%	0,2%	37,2%							
garantire comunque il servizio al cittadino	Pubblico		0,9%	2,5%	6,2%	0,9%	0,5%	11,0%							
	Privato		0,0%	1,8%	3,2%	0,7%	0,2%	6,0%							
	Privato che gestisce, pubblico che regola e controlla		1,1%	1,6%	2,5%	0,5%	0,0%	5,7%							
	Totale		2,1%	6,0%	12,0%	2,1%	0,7%	22,8%							
controllare la qualità del servizio	Pubblico		2,3%	2,1%	11,7%	0,5%	0,5%	17,0%							
	Privato		0,2%	0,7%	3,7%	0,5%	0,0%	5,1%							
	Privato che gestisce, pubblico che regola e controlla		3,0%	1,1%	12,6%	0,0%	1,1%	17,9%							
	Totale		5,5%	3,9%	28,0%	0,9%	1,6%	40,0%							

Traspare in tutta chiarezza il vissuto di una ingerenza della politica sui servizi gestiti dalle stesse aziende private. In sostanza, una parte consistente di cittadini pensa che la qualità dei servizi si avvantaggerebbe da un limitarsi della politica ad un più corretto ruolo di controllo e garanzia. Proseguendo su questo ragionamento bisogna tuttavia ammettere che, i buoni giudizi espressi sulla qualità di ciascun servizio, ci restituiscono una stima indiretta della capacità che la politica esprime nel controllarne la gestione, che nonostante la privatizzazione ancora la vedono partecipare. In sostanza il cittadino che pure diffida delle ingerenze della politica, indirettamente ne certifica i buoni effetti, nonostante un diffuso sentimento avverso.

Quanta fiducia riveste nelle aziende che si occupano di .. (voto tra 0 e 10¹⁹)



¹⁹ La scala va da 0 a 10 e ha il punto di medietà al valore 5, che esprime in tal modo il giudizio minimo di sufficienza.

Nei fatti il sistema politico, in questo caso, sembra fare il suo lavoro decorosamente, il cittadino ne certifica i risultati con il proprio giudizio, ma allo stesso tempo non gliene riconosce i meriti: ingrato destino.

Il giudizio espresso ordina le aziende in base al livello di soddisfazione percepito (non dal cliente ma dalla popolazione, collocandole in un'area di sostanziale soddisfazione, alcune di eccellenza).

Non trattandosi di una indagine di *customer satisfaction* si è preferito porre l'accento sul legame fiduciario piuttosto che sull'efficienza percepita per risaltare maggiormente la dimensione più indistinta e generalizzata che meglio si adatta a questo lavoro.

Come si vede su tutte risalta il giudizio indubbiamente eccellente riferito all'azienda che provvede alla raccolta ed allo smaltimento dei rifiuti, seguita da quelle di distribuzione del gas e di gestione della rete idrica. Bene anche i trasporti, maggiori difficoltà per quelle che gestiscono le reti telematiche.

In conclusione risulta che nonostante una significativa diffidenza nei confronti della politica i risultati percepiti ci restituiscono un quadro pienamente soddisfacente. Se dovessimo riassumere in una sentenza il quadro esaminato, dovremmo per parte nostra certificare che il sistema istituzionale e politico, nella percezione degli abitanti del borgo, appare al momento in grado di garantire qualità ed efficienza alle aziende partecipate e, più o meno direttamente controllate, contribuendo a garantire servizi efficaci nonostante le aggravie di un peso inutile.

Ciononostante la filiera che lega le aziende al sistema di governo territoriale ed ai cittadini/clienti presenta preoccupanti interruzioni che certo non possono essere ricondotte ad una inadeguata comunicazione, in quanto la questione presenta risvolti ben più complessi. In ogni caso non è del tutto privo di significato il fatto che il 70% della popolazione, non solo non conosca la carta di servizio di ciascuna azienda, ma proprio ignori completamente di cosa si parli.

Il livello di complicazione è aggravato dal fatto che in mezzo a questi vissuti contraddittori si rileva anche il fatto che comunque gli abitanti dei piccoli paesi esprimono la loro netta preferenza affinché le aziende che gestiscono servizi di pubblica utilità mantengano la relazione con il territorio su cui operano (74,5% rispetto ad un quarto che sceglierebbe un grande gruppo industriale specializzato).

Questo atteggiamento di diffidenza nei confronti delle grandi imprese estranee al territorio potrebbe in linea teorica riconsegnarci la chiave per ricostruire una prospettiva e rinsaldare il patto fiduciario tra aziende, istituzioni e cittadini. Le aziende locali vengono percepite come una garanzia nei confronti del rischio che il territorio possa essere depauperato delle sue risorse e ricchezze. Su aziende legate al territorio sarebbe infatti più facile anche per le istituzioni locali riuscire ad esercitare il controllo che i cittadini domandano. Attorno a questi elementi una prospettiva parrebbe praticabile, il problema è che al momento la necessità di ottimizzare i sistemi di gestione, ed in nome di una pur richiesta efficienza, il mercato impone accorpamenti e spinge verso la creazione di strutture di gestione e controllo sempre più vaste, aggravando il rischio di accrescere lo scollamento tra le piccole comunità locali e il livello di decisione e controllo.

La questione dunque al momento è destinata a rimanere aperta.

Quella dei cittadini del borgo è una visione esattamente contraria a quella centrata sull'esigenze del mercato, propendendo per una maggiore partecipazione e controlli diretti da parte delle popolazioni locali e delle loro istituzioni.

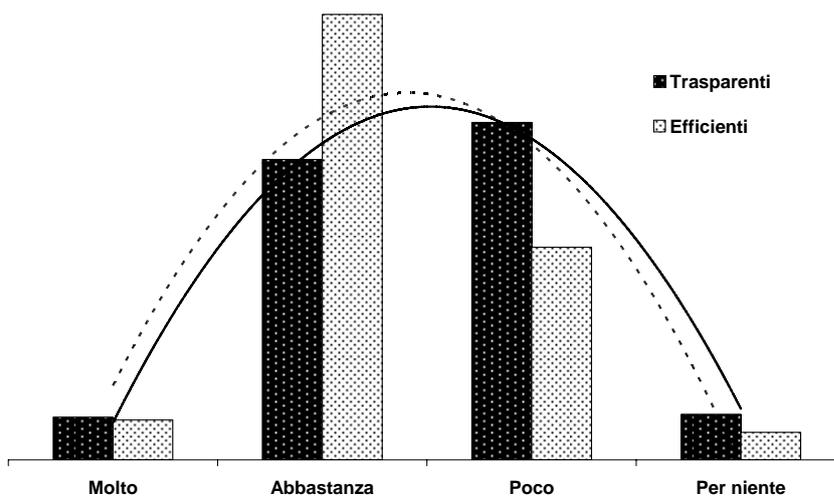
Liberisti a metà

I cittadini esprimono un atteggiamento apparentemente contraddittorio; infatti da una parte risalta un atteggiamento chiaramente liberista affidato all'apertura nei confronti del mercato, favorevole all'assegnazione dei servizi tramite la procedura della gare di appalto ed all'estensione della flessibilità delle forme di lavoro (66%), dall'altra invocano la gestione pubblica delle imprese o almeno il loro controllo da parte dell'ente locale.

Inoltre sostengono che l'ingresso dei privati nella gestione dei servizi non abbia portato alcun beneficio agli stessi sul piano della qualità espressa, mentre di contro sono aumentate le tariffe.

Il giudizio di efficienza si colloca in un piano di eccellente medietà, mentre fortemente deficitario appare il livello di trasparenza offerto.

In che misura lei trova che attualmente i servizi siano adeguatamente



VII. IL BORGO IN SEI CLUSTER

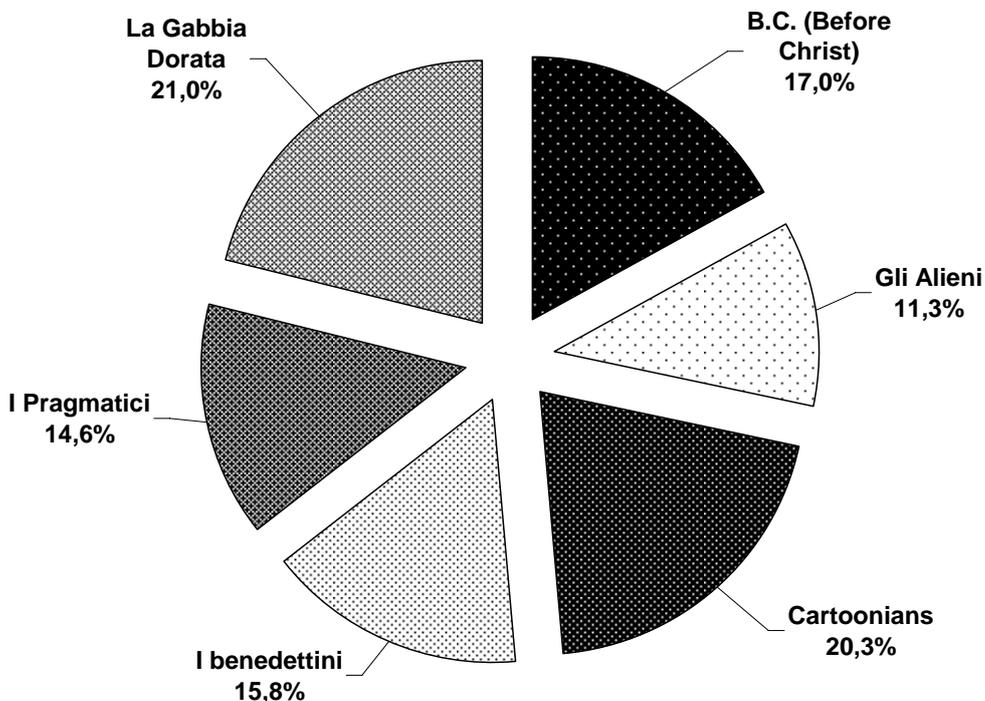
La popolazione dei borghi senesi è stata suddivisa in sei gruppi ciascuno dei quali con un profilo proprio e diverso dagli altri. I gruppi sono stati costruiti con la tecnica di classificazione delle Reti Neurali Artificiali (RNA, vd. Nota Metodologica), incentrata su modelli sviluppati nelle scienze cognitive la cui struttura si ispira al funzionamento del sistema nervoso centrale degli esseri viventi. Ne emerge una sorta di profilo specifico degli individui muovendo dalla collocazione in uno spazio n-dimensionale nelle diverse forme in cui gli assi di lettura delle informazioni disponibili si presentano; i profili servono a dare un volto ed una collocazione ad ogni cittadino, in una cornice incompleta ma strumentalmente utile ad orientarsi.

Per il sistema di classificazione sono state utilizzate alcune delle variabili del questionario con l'obiettivo di favorire l'individuazione dei segmenti di popolazione verso cui orientare le scelte di pianificazione.

L'intento è quello di avvicinare su un piano di conoscenza la comunità dei borghi senesi a chi porta la responsabilità delle scelte assumendo un punto di vista originale e soprattutto utile a maturare delle decisioni.

In ultimo ci preme segnalare che si tratta di segmenti di popolazione reali ma che non esistono in nessuna banca anagrafica, sono profili di popolazioni prodotti da una elaborazione complessa e descritti in funzione degli obiettivi di questo lavoro.

Ad ogni gruppo è stato assegnato un nome evocativo del profilo complessivo del cittadino in esso inserito.



Gruppo 1. B.C. (Before Christ 17,0%)

Se c'è un profilo caratterizzato da un elemento di **diffidenza** non ideologizzata ma piuttosto nichilista, quello è espresso dall'appartenente a questo gruppo.

Persone che esprimono un profondo **distacco** nei confronti del paese in cui vivono, che mal sopportano, nel quale **non** sono affatto **integrati** ed al quale **non sono interessati**. Attorno a questi due tratti, diffidenza e disinteresse, si struttura il profilo dell'appartenente a questo gruppo, che oltre a questi elementi è caratterizzato da una condizione economica tendenzialmente modesta, da **un'età tendenzialmente anziana** e da una **scarsa propensione a tenersi informato**. Vive nel borgo, che in questo caso è una periferia urbana, per i **costi più bassi delle abitazioni**, ma lo **percepisce insicuro** (28,6%). **La casa** è uno dei problemi centrali della sua vita e ne risalta l'importanza anche in una prospettiva di sviluppo futuro per il paese, del resto al momento si trova a sostenerne i costi di un acquisto fatto con mutuo fondiario.

Esprime **giudizi negativi nei confronti del borgo soprattutto in riferimento agli aspetti ambientali** accompagnati da giudizi altrettanto impietosi nei confronti sia delle aziende che si occupano di smaltimento che di distribuzione dell'acqua. Tuttavia non si tratta di un atteggiamento pregiudiziale quanto piuttosto di un giudizio orientato e selettivo che non coinvolge peraltro gli altri gestori dei servizi a rete (nei confronti dei quali esprime sostanzialmente un non-giudizio attraverso ripetuti "non so").

Attribuiscono **grande importanza al tempo libero ed alle attività culturali**, mentre il **paese non offre loro stimoli adeguati (cultura molto male)**, anche i loro figli cercano occasioni di incontro e svago in città; **del resto si sentono cittadini del comune** e non del borgo e il capoluogo rappresenta il riferimento abituale anche per gli acquisti. In effetti anche se questo profilo raccoglie pure residenti di altri piccoli paesi della provincia, quella che risalta è soprattutto la condizione dei residenti in paesi limitrofi alla città capoluogo, richiamandoci senz'altro una parte di quel segmento di **esiliati** che già abbiamo incontrato nel corso del lavoro.

Questo paese (Montaperti su tutti) **non è il loro e non sono in alcun modo neppure interessati al suo futuro**, del resto viverci non gli piace affatto, anche se ammettono che in ultimo la vita è anche un po' migliorata. E' una cluster composto da persone normali, molti gli insegnanti, molti gli impiegati, ma con una significativa presenza anche di anziani. Fortemente dipendente dall'aiuto dei nonni (più importante), considerano gli anziani una risorsa; di sé tracciano **un profilo pessimista**, si dichiarano per niente tecnologici.

Vengono a collocarsi in una nicchia **di marginalità relativa, più culturale che sociale**, in quanto sembrano segnati da una visione della società al momento non del tutto sintonizzata con le tendenze prevalenti. Si dichiarano infatti contrari alla privatizzazione dei servizi, che vorrebbero invece pubblici, diffidano delle aziende che li gestiscono e dell'apertura al mercato in generale, sono contrari all'utilizzo di forme flessibili di lavoro per migliorarli. In una condizione di scarsa propensione a tenersi informati, al momento fortemente assorti in problemi piuttosto evidenti sia riferiti alla propria **salute** (non buona), che alla condizione economica, poco adusi all'utilizzo degli strumenti informatici, appaiono in ultimo più sopraffatti che combattivi di fronte ad una tendenza culturalmente e politicamente liberista, favorendo la loro tendenza a rifugiarsi in un atteggiamento **pessimista**, critico e distaccato.

Gruppo 2. Gli Alieni (11,3%)

Segmento in età matura, tendenzialmente **ben scolarizzato, tecnologicamente preparato**, vive in una **condizione economica perlopiù buona**. Animato da una

attenzione all'**ambiente**, che pone al primo posto per importanza anche in una prospettiva di sostenibilità per il paese in cui vive, rispetto a questo si presenta come **un corpo sostanzialmente estraneo**. Nella comunità in cui vive **si trova male**, vi è arrivato **per caso**, e con i suoi concittadini mantiene **relazioni sociali ridotte ai minimi termini**.

Partecipi della vita politica e sindacale, gli appartenenti a questo gruppo, percepiscono il comune lontano dai cittadini del paese in cui vivono, così come lontane sono le aziende le quali peccano anche per scarsa trasparenza.

Immigrati dalla provincia di Siena, la rete delle loro relazioni sociali si sviluppa sia all'interno del comune nel quale risiedono ma anche oltre i suoi confini, in ogni caso, come si è già rilevato, non nella comunità del paese. Di quest'ultimo si interessano poco, mentre rispetto ai servizi guardano con grande attenzione alle reti telematiche che considerano fortemente incidenti anche sulla qualità della vita. Di queste si dichiarano attualmente soddisfatti, mentre trovano inadeguato il sistema della mobilità, che non necessariamente equivale all'azienda dei trasporti, nei confronti della quale esprimono infatti un giudizio di sostanziale medietà. Evidentemente per loro il problema è complessivamente più di tipo infrastrutturale che non di efficienza dei servizi.

Risiedono in paesi caratterizzati dall'essere periferia piuttosto che piccoli borghi e pensano che in questi la questione della casa non rappresenti sostanzialmente un problema.

Attori partecipi della vita politica o sindacale, sotto il profilo economico esprimono una visione decisamente precisa marcata da un atteggiamento indubbiamente **liberista** e integrato in un sistema globalizzato; per loro la prospettiva di sviluppo per il paesetto in cui vivono è affidata ad un modello moderno e basato sulla capacità produttiva più quantitativa che qualitativa. L'agricoltura deve puntare su una produzione di tipo intensivo piuttosto che sulle nicchie dei prodotti di eccellenza. Coerentemente trovano più interessante un modello che guarda a forme di sviluppo del turismo affidato a grandi strutture ricettive piuttosto che ad agriturismi, bad & breakfast o strutture simili così come considerano più adeguato un commercio basato su prodotti di ampia diffusione da preferire ai prodotti tipici, che evidentemente non valutano in grado di imporsi sugli altri.

In merito alla questione su chi debba gestire i servizi pubblici non nutrono dubbi a favore del privato, il quale per garantirselo deve sottostare alle procedure di una gara di appalto, dopodiché potrebbe benissimo avvalersi anche di collaboratori assunti con forme contrattuali che permettono la flessibilità pur di riuscire a garantire un servizio di buona qualità.

Gente dalle idee piuttosto chiare, sono collocati in un sistema che certo non affonda le proprie radici nel piccolo paese di periferia in cui vivono. Di questo sono piuttosto ospiti indifferenti, meglio sarebbe dire estranei.

Gruppo 3. Cartoonians (20,3%)

Gente giovane che sogna una **vita guarnita da buone e adeguate amicizie** e **ancor migliori opportunità di svago e culturali**; due risorse per le quali i paesi in cui vivono non sembrano affatto brillare.

Per questi le **relazioni sociali ed il tempo libero, rappresentano gli aspetti più importanti** della loro vita, non solo, ma sono anche convinti che neppure il paese abbia una prospettiva di futuro senza un sistema di relazioni sociali migliore. Lo **standard attuale** viene considerato decisamente **inadeguato**, addirittura peggiore di quello che si ritrova nelle grandi città.

E' il vissuto di poco meno della metà della popolazione studentesca e di un terzo di quella operaia, ma anche di commercianti ed artigiani. Si tratta di gente di paese, ma certo non cittadini del piccolo borgo, infatti loro stessi dichiarano di sentirsi semmai

abitanti della zona, amiatini, valdelsani chiantigiani ecc... Propendono per trascorrere il tempo libero di cui dispongono lontano dal paese, nel comune di residenza o anche oltre i suoi confini. In ogni caso a quest'ultimo è legata la loro rete di relazioni, fatta perlopiù di scuola o lavoro. Anche i loro figli del resto, per quanto si riferisce a questo aspetto, presentano le stesse abitudini, mentre la scuola quasi sempre è nel capoluogo comunale. Con questa loro dichiarazione di sentirsi cittadini del circondario circoscrivono il territorio che sognano di marcare, almeno in questa fase della loro esistenza. Per loro l'avventura *coast to coast* si consuma tra le mura del borgo e quelle della città.

Per loro il paesetto è un posto trascurato persino dal Comune, così come lo è dalle aziende che gestiscono servizi di rilevanza sociale.

Abbastanza tecnologici, abituali utilizzatori di internet e computer, non sono affatto ripagati neppure su questo piano dal vivere in un borgo, in quanto giudicano del tutto insoddisfacente il servizio riferito alle connessioni telematiche. La percezione di una maggiore importanza riferita ad un servizio si accompagna a giudizi sempre negativi nei confronti delle aziende che li erogano; questo vale sia nel caso delle reti telematiche come in quello riferito alla raccolta di rifiuti. Questo andamento segnala una criticità abbastanza significativa in quanto il giudizio negativo viene da un segmento che esprime una sensibilità maggiore, dunque una condizione di maggiore allerta, accompagnata ad una maggiore reattività. Per i componenti del cluster infatti **l'ambiente rappresenta una priorità anche per il futuro del paese in cui vivono**, rivelando e domandando, nei suoi confronti un livello di attenzione particolare.

Nonostante siano favorevoli a una gestione dei servizi di rilevanza sociale affidata a soggetti privati, esprimono nei confronti degli attuali gestori giudizi prevalentemente critici riferiti all'efficienza espressa, inoltre questi si accompagnano ad una valutazione di poca trasparenza, mentre per quanto si riferisce al livello di fiducia, questo, pur apparendo genericamente scarso, presenta evidenti variabilità²⁰.

Decisamente peggiore il giudizio nei confronti del sistema di gestione delle reti telematiche, seguito da quello dell'acqua e del gas. In ultimo, non nascondono neppure l'opinione che con l'ingresso dei privati i servizi siano peggiorati, soprattutto per quanto si riferisce ai costi.

In questo contesto si aspetterebbero dall'ente pubblico un adeguato controllo sulla qualità del servizio appaltato, anche se sulle valutazioni espresse pesa l'idea che bisognerebbe ridurre l'incidenza dei costi prodotti dalla politica.

In ogni caso i problemi più gravi che si rilevano sono da ricondurre alla questione della **casa**, e semmai, con minore diffusione ma con pari intensità, alla mobilità (in questo caso con esplicito riferimento anche al servizio di trasporto pubblico). **Persino la sicurezza pare affliggere, almeno nella percezione dei suoi residenti, la vita del piccolo paese.**

I componenti questo segmento, molti dei quali impegnati con il pagamento delle rate per l'acquisto dell'abitazione, dichiarano di aver scelto di vivere dove attualmente risiedono per una migliore qualità della vita, che però, alla prova dei fatti, si è rivelata piuttosto deludente, nel tempo addirittura peggiorata e con una identità anch'essa tendente ad indebolirsi con il trascorrere del tempo.

Si tratta persone tendenzialmente scolarizzate, in condizioni economiche soddisfacenti, abituati ad andare a fare acquisti fuori dal luogo in cui vivono, del quale peraltro lamentano la disastrosa situazione per quanto si riferisce agli acquisti di prodotti alimentari. A loro giudizio il paese in cui risiedono già adesso offre scarse opportunità di lavoro, per il futuro prevedono un ulteriore decadimento economico, la soluzione a loro

20 Per quanto si riferisce alla fiducia il cluster esprime una valutazione positiva nei confronti dell'azienda che si occupa dello smaltimento dei rifiuti e del gas.

parere va affidata ad una prospettiva un po' strabica: per quanto si riferisce all'agricoltura dovremmo lavorare sui prodotti locali e di qualità, per il turismo su forme di accoglienza diffusa, mentre per quanto si riferisce al commercio ed all'artigianato su prodotti generici non riferiti all'identità locale.

Gruppo 4. I benedettini (15,8%)

I cittadini che compongono questo cluster rappresentano una popolazione perlopiù **anziana**, composta da molti pensionati e casalinghe; vivono in paesi con caratteristiche di borgo, tendenzialmente molto piccoli, abbastanza isolati, posti solitamente in alto, per quanto sia concesso dal territorio senese.

E' un cluster che percepisce il borgo come veniva percepito nell'alto medioevo, ossia come un monastero benedettino, un luogo di riferimento spirituale e culturale e all'occorrenza **un rifugio sicuro**. Infatti per loro il borgo è qualcosa di più del luogo dove vivono, è **il posto che garantisce loro la sicurezza che domandano**, in **quanto grave preoccupazione**, attuale ed in prospettiva futura, per se stessi e per l'intero paese; è un posto che offre loro **una vita di relazione eccellente** e una comunità nella quale si sentono **fortemente integrati** e della quale **si sentono cittadini**. Lo percepiscono ricco anche sotto il profilo economico, pur non sapendone effettivamente stimare il reale grado di salute in termini economici, né in base alle prospettive occupazionali che offre, per loro è ricco è basta; se sul suo futuro incombono delle ombre semmai sono riferite al problema del costo delle abitazioni più che al fabbisogno in quanto a loro avviso, nel tempo, la popolazione del paese certo non andrà aumentando.

Personalmente si preoccupano del loro stato di salute, tutt'altro che eccellente, e per quanto valutino adeguati i presidi medici presenti, il più grave deficit che individuano nel borgo è l'inadeguatezza dei servizi per gli anziani.

Tuttavia questa elevata qualità della vita deve molto anche ad una straordinaria relazione di fiducia che li lega al modello di gestione dei servizi pubblici di cui offrono. Pienamente consapevoli del valore che rivestono trasporti, gas, acqua e raccolta di rifiuti, stimano le aziende che li gestiscono decisamente efficienti, adeguatamente trasparenti e nutrono nei loro confronti grande fiducia, anche se il loro ingresso nella gestione dei servizi pubblici non ha prodotto miglioramenti sensibili.

Nei loro confronti non sono sfiorati da alcun dubbio e non contemplanone neppure la possibilità che i servizi possano essere ridotti; nonostante la loro buona qualità se ci fossero difficoltà dovremmo comunque cercare di lavorare attorno ai livelli di efficienza, che possono, a loro giudizio, sempre essere migliorati. E' un quadro lusinghiero, sia perché il giudizio che esprimono sui servizi postali è invece decisamente critico, sia perché rappresentano una fascia debole e perché stimano le aziende come una risorsa preziosa in quanto legate al territorio.

Per niente tecnologici, poco adusi all'utilizzo del computer, non attribuiscono invece eccessiva importanza alle reti telematiche, delle quali faticano a stimare anche il contributo che possono dare allo sviluppo del paese.

Il borgo li fa sentire cittadini di prima categoria, più ascoltati dal comune e dalle stesse aziende che gestiscono servizi pubblici.

Lo spazio racchiuso entro le mura rappresenta il loro orizzonte, in esso si svolge la loro vita sociale, le opportunità che offre sotto il profilo ricreativo e culturale sono adeguate, ed in più in esso fanno anche i loro acquisti, sia per esigenze alimentare che di altri generi, e molti di quelli che lavorano vi svolgono anche la loro attività professionale.

Il paese è bello sotto il profilo sociale ma anche ambientale e neppure la casa al momento rappresenta un problema, inoltre nel tempo la buona qualità della vita non è affatto cambiata.

Diversa è la vita dei figli, molti dei quali svolgono le loro attività nel capoluogo provinciale e sviluppano le loro relazioni sociali non solo oltre i confini del borgo, ma anche oltre quelli del territorio provinciale.

Pur godendo di una condizione economica tutt'altro che florida, questo cluster sembra trovare nel borgo un sistema di equilibri che percepisce adeguato e pienamente rispondente alle necessità dei suoi componenti. Il borgo stesso si presenta ai loro occhi come un'isola in grado di mantenere, anche con il passare del tempo, un equilibrio neppure troppo fragile. Il borgo infatti non appare come un luogo adatto solo ad alcuni segmenti di popolazione inattiva, piuttosto come uno spazio vitale anche in grado di offrire in una certa misura prospettive occupazionali. E' la percezione di un segmento prevalentemente anziano, poco scolarizzato e un po' in difficoltà ad orientarsi in un mondo, quello che sta "fuori le mura", che appare ai loro occhi un po' troppo complicato. Per loro la dimensione giusta è questa, anche se, come si è visto, la generazione che segue interpreta questo senso di appartenenza al paese di origine in una maniera diversa, proiettandosi su spazi di vita sicuramente più aperti. In ogni caso questo non significa che da esso si debbano necessariamente allontanare, certo è che la relazione che intratterranno con esso sarà qualitativamente diversa in quanto improntata ad altri stili di vita.

Gruppo 5. I Pragmatici 14,6%

E' un cluster che non intrattiene alcuna relazione "particolare" con il borgo in cui vive nel quale non si sentono neppure troppo integrati. Rispetto ad esso non risalta per alcunché di particolare. Si tratta di persone che attribuiscono valore soprattutto agli aspetti economici e alla salute; vivono in condizioni economiche perlopiù decisamente solide anche se non appaiono particolarmente scolarizzate; ampiamente soddisfatte per il livello qualitativo dei servizi soprattutto di area sociale (infanzia, anziani, scuola); tra queste troviamo un terzo della popolazione straniera dell'intero campione, ma vasta è anche la rappresentanza di casalinghe.

Ad un tempo ottimisti e tradizionalisti, estranei alla vita politica ma non a quella parrocchiale, spesso professionalmente occupati nel borgo che dal loro punto di vista offre eccellenti opportunità di lavoro oltre a servizi decisamente trasparenti. Tra i vantaggi che presenta, anche quello di godere di maggiori attenzioni sia da parte del Comune che da parte delle aziende che gestiscono servizi (senz'altro efficienti) di pubblica utilità²¹.

Nell'abitato lavorano, hanno amici e **fanno spesso anche acquisti di generi alimentari**, mentre per altri tipi di necessità si spingono fino al paese capoluogo comunale. Anche per i loro figli lo spazio entro le mura è il riferimento principale sia per la scuola che per il tempo libero.

Risaltano deficit nei servizi di assistenza sanitaria ma il vero problema è nel sistema dei **trasporti** sul quale pesa molto l'inadeguatezza delle infrastrutture; queste ultime a loro avviso rappresentano un serio problema sul quale si dovrebbe intervenire prioritariamente. Questo elemento risalta come il vero deficit, in quanto il giudizio pessimo sul sistema della mobilità si accompagna ad una relazione fiduciaria relativamente buona nei confronti dell'azienda che ne porta la responsabilità.

L'altro elemento di preoccupazione è rappresentato dalla casa, per cui costruirne di nuove rappresenta una reale necessità.

Del borgo apprezzano soprattutto la qualità ambientale ma, pur rappresentando un **riferimento oggettivo per la maggior parte delle attività che vi svolgono**, non vi sono

21 A proposito del Comune comunque si rileva un andamento contrastante con una quota che lo considera sensibilmente meno vicino rispetto alle aziende.

particolarmente legati; il loro sentimento di identità è semmai riconducibile all'essere toscani e, per quanto li riguarda, preferirebbero vivere in paesi dalle dimensioni un poco più grandi, più o meno come quelli capoluogo del comune sul quale risiedono.

In ogni caso, come la maggior parte dell'universo campionario, stimano la qualità della vita del piccolo abitato in cui dimorano indubbiamente buona, e questo giudizio si fonda in larga misura anche sulla buona qualità dei servizi che ricevono. Tra questi, oltre quelli socio educativi e assistenziali più sopra ricordati, figurano anche quelli di pubblica utilità gestiti da aziende private. Con le precisazioni già fatte per quanto si riferisce al sistema della mobilità, per il resto, esprimono molta fiducia nei confronti dei gestori di tutti gli altri servizi presi in esame.

Per la gestione di questi servizi propendono indubbiamente per soggetti privati, pur non attribuendo al mercato nessun elemento di garanzia e preferendo in linea generale i grandi gestori alle aziende più vicine al territorio. In ogni caso considerano positivo l'ingresso dei privati nella gestione dei servizi che, a seguito di ciò, trovano migliorati, senz'altro per qualità e, per una parte, anche sotto il profilo dei costi. Il ricorso a forme flessibili di lavoro per garantire servizi adeguati per loro è pratica legittima ed adeguata.

Se il borgo possiede un **genius loci** a questo risultano in larga misura **estranei**, infatti appare difficile capire come si possano coniugare tra loro l'idea che esprimono che la sua identità nel tempo tenda a rafforzarsi con la costruzione di nuove abitazioni, la propensione che hanno per la creazione di grandi infrastrutture turistiche, una produzione industriale ed un commercio sganciati dall'identità locale.

Quello che ci sembra, è che la percezione che esprimono riveli un radicamento superficiale con il sistema locale, nel quale, del resto, loro stessi si dichiarano poco integrati e se trovano un limite nel suo modello è quello dell'inadeguatezza delle opportunità che offre in materia di attività culturali e tempo libero. Inoltre di questo sembrano non cogliere alcun elemento che lo caratterizza, risaltando piuttosto una lettura sostanzialmente più centrata sugli aspetti pragmatici che non di relazione.

Gruppo 6. La Gabbia Dorata 21%

Riconducendo la loro identità al sentirsi senesi, gli appartenenti a questo cluster rivelano la loro irresistibile attrazione nei confronti della città capoluogo, soprattutto per quanto si riferisce al tempo libero e le relazioni amicali, che spesso sopravanzano i confini della provincia e che nel borgo stimano decisamente peggiori. Siena è la città dove lavorano e nella quale vorrebbero vivere, nella quale fanno acquisti per qualunque necessità e nella quale si proietta anche la vita dei loro figli. In ogni caso il loro desiderio li spinge lontano, verso anche grandi città, pur ammettendo che nel borgo si vive decisamente bene.

Quello di cui soffrono la mancanza sono soprattutto le opportunità ricreative e culturali delle quali danno un giudizio decisamente critico.

E' una popolazione prevalentemente giovane, composta da artigiani, commercianti, ma anche da operai; modestamente scolarizzata e, a suo dire, non molto tecnologica.

Poco ottimisti e preoccupati per i problemi riferiti alla casa, si sentono abbastanza integrati nella comunità del paese in cui vivono, al quale riconoscono anche una buona qualità delle relazioni sociali e buone prospettive per quanto si riferisce agli aspetti economici. Del resto già oggi questo presenta, per quanto riguarda l'andamento del sistema economico ed occupazionale, standard decisamente buoni.

Buono appare pure il sistema di tutela sanitaria, anche riferito agli anziani, con i suoi presidi medici e presenza di farmacie.

Tradizionalisti, appaiono abbastanza vicini alla vita parrocchiale; una quota significativa di questo segmento è immigrata dal sud. Non presentano particolari condizioni di difficoltà

economiche, pagano rate per l'acquisto della casa e ricorrono abitualmente al prestito al consumo.

Nei confronti delle aziende che gestiscono servizi pubblici, nutrono un atteggiamento di forte diffidenza, particolarmente nei confronti di quelle di smaltimento dei rifiuti e di distribuzione del gas. Peraltro, considerano la raccolta dei rifiuti un fattore fortemente incidente anche sulla qualità della vita, così come lo sviluppo delle reti telematiche. Dal loro punto di vista queste peccano senz'altro sul piano della trasparenza, per la qual cosa preferirebbero una gestione affidata ad un grande gruppo industriale specializzato piuttosto che ad aziende locali.

D'altra parte percepiscono le aziende genericamente lontane, senz'altro più lontane di quanto non percepiscano il Comune, che invece presta maggiori attenzioni alle richieste provenienti dai piccoli paesi.

VIII. LA QUALITA' DELLA VITA NEGLI OTTO ASPETTI CONSIDERATI

Proprio perché il concetto di Qualità della Vita fin dal suo apparire si è rivelato troppo complesso per poter essere ricondotto ad un'unica definizione universalmente accettata, ci è piaciuto supporre che alla sua qualificazione potessero fornire un contributo anche alcuni tra i servizi a rete tra i più rilevanti. Nei due capitoli finali, si è cercato di stimare in termini quantitativi l'incidenza che questi servizi sono in grado di produrre sulla qualità della vita percepita dai residenti del piccolo borgo.

Ripercorrendo la letteratura esistente e i diversi approcci che nel tempo si sono misurati con il tentativo di dare contenuto ad una espressione che affida la sua spiegazione più alle suggestioni che non ad una precisione scientifica, per parte nostra si è cercato di attribuire alla qualità della vita un significato che accogliesse elementi di carattere ambientale, economico e sociale. Si è così costruita una variabile sintetica che risaltasse alcuni degli aspetti di maggior significatività e che ce ne restituisse un riflesso attraverso alcune delle variabili che abbiamo introdotto nello strumento di indagine utilizzato. Come si è visto le variabili sono: economia e lavoro, salute, sicurezza, ambiente, cultura e tempo libero, relazioni sociali, casa, mobilità.

Nel definire la qualità della vita nei piccoli borghi, come si è visto, incidono molti fattori, tra questi l'elemento che li riavvicina maggiormente tra loro risulta quello **ambientale**. Si tratta di un fattore complesso, fortemente evocativo, di cui a più riprese si è cercato di dire; si riferisce ad un aspetto che unisce la bellezza del paesaggio alla tranquillità, uscendo anche da uno specifico "ambientale" per richiamare elementi come i ritmi della vita, il silenzio, perfino la serenità.

Questa costellazione di componenti è quella che ci permette di qualificare meglio tutte le risposte raccolte attraverso il questionario riferite alla qualità della vita. Il fattore ambientale si rivela a questo proposito l'elemento paradigmatico che ne dà la spiegazione più diffusa, più vera, non in senso assoluto, ma nell'accezione che ha ispirato le risposte dei cittadini del borgo.

L'ambiente è l'elemento che dà un senso compiuto alle risposte di quanti, per esempio, hanno dichiarato di aver scelto di vivere nel borgo per la migliore qualità della vita che offre. Questa "qualità della vita" cui ci si è riferiti è "spiegata"²² per metà dalla sua componente ambientale che intercetta e sussume su di sé elementi compresi anche nelle altre opzioni di scelta ma che proprio in virtù di questa sua forza simbolica ed evocativa vengono ricondotte ad essa.

Spiegazione della varianza della qualità della vita nel borgo senese con gli 8 aspetti in esame - Modello di regressione lineare con procedura stepwise di avanzamento

Modello	Variabili	R-quadrato corretto
1	ambiente	49,7%
2	salute	68,9%
3	relazioni sociali	80,1%

La seconda variabile che interviene a spiegare la varianza della qualità della vita è la **salute**. Questa introduce un chiaro elemento di discontinuità rispetto al vasto tema ambientale ed assume particolare rilevanza soprattutto presso il segmento più anziano di popolazione.

²² La "spiegazione" è una tecnica statistica che consente di qualificare la capacità delle diverse variabili in esame di condizionare la variabilità totale del fattore che si sta analizzando e che tutte insieme contribuiscono a modificare.

Il problema della salute, così come quello della sicurezza, è un problema genericamente diffuso anche al di fuori del piccolo paese e l'elemento di confronto con altre realtà manca a questo lavoro; Tuttavia in questa occasione quello che ci preme non è tanto cercare di stimare se questo aspetto pesa più in città o in paese, quanto piuttosto valutare in quale misura effettivamente viene giudicato importante nelle comunità che abbiamo osservato. La salute è una preoccupazione legata a diversi aspetti, alcuni dei quali riconducibili direttamente alla condizione di isolamento del paese dalla città; essendo quest'ultima solitamente percepita come luogo di maggior garanzia e in grado di offrire assistenza più tempestiva in caso di bisogno. Secondariamente, la salute è anche un riflesso di una condizione di relazioni e assistenza direttamente legati alla vicinanza di familiari o alla stessa comunità, percepita come fattore più o meno efficace nel fornire protezione o aiuto.

In effetti, la variabile che interviene successivamente a spiegare la varianza totale della qualità della vita nel borgo è quella riferita alle **relazioni sociali**. Se, come si è visto, è l'ambiente a giocare un ruolo di primo piano nel determinare i buoni giudizi raccolti, è pur vero che, così come la salute, anche la qualità delle relazioni sociali ha una incidenza tutta propria nell'influenzarli. Il contributo che questa è in grado di offrire in termini di spiegazione della varianza è stimabile attorno all'11%. Questo significa che tra i vari fattori che determinano il giudizio espresso questa quota percentuale è riconducibile, sostanzialmente senza altri condizionamenti, esclusivamente al fattore "relazioni sociali". E' altrettanto evidente che essendo il giudizio complessivo positivamente connotato, nella stessa direzione vanno anche i contributi offerti da ciascuna di queste variabili.

In quarto luogo, la componente che aggiunge ulteriori elementi utili ad aiutarci a qualificare il livello di benessere rilevato è la dimensione della casa (varianza spiegata 9%).

Il borgo ha subito molti cambiamenti nel corso degli ultimi anni, dalla diffusa tendenza allo spopolamento, alla riscoperta dei suoi tratti caratteristici con conseguente loro valorizzazione. Questo ha invertito anche la tendenza dei flussi contribuendo a trasformazioni, talvolta anche evidenti, nelle comunità paesane nelle quali hanno fatto irruzione immigrati di provenienza diversa oppure, sono apparse un gran numero di abitazioni utilizzate solo per brevi periodi di vacanza. Nell'un caso e nell'altro il mercato delle abitazioni ne ha risentito e la questione dell'abitare è diventata fortemente incidente sul tema trattato.

IX. L'INCIDENZA DEI SERVIZI A RETE SULLA QUALITA' DELLA VITA

Dopo una stima dei fattori di massima incidenza sulla qualità della vita sull'insieme di una indistinta popolazione del borgo, si è cercato di ricondurre il contributo di ciascun fattore ai diversi segmenti di popolazione descritti nei cluster.

In questo paragrafo, si cerca di determinare il contributo esclusivo e diretto dei servizi a rete sulla stessa popolazione, prima nel suo insieme indistinto, dopo su ciascuno dei cluster costruiti.

Prima di passare a stimare gli effetti prodotti, è necessario verificare se davvero la presenza dei servizi di cui ci stiamo occupando è percepita ed in qualche modo correlata con la qualità della vita.

La tabella risponde appunto a questa domanda evidenziando che i cittadini non solo percepiscono i servizi ma che la loro presenza si correla direttamente con la qualità della vita, naturalmente in misura diversa.

Indice di Correlazione tra la qualità della vita e i giudizi sui servizi a rete

	Qualità della vita	Acqua	Trasporti	Gas	Raccolta dei rifiuti
Acqua	0,28*				
Trasporti	0,22*	0,21*			
Gas	0,25*	0,27*	0,33*		
Raccolta dei rifiuti	0,34*	0,31*	0,22*	0,43*	
Reti telematiche	0,14*	0,11	0,03	0,09	0,08

* Le correlazioni sono significative al livello 0,01 (2-code).

La correlazione massima si riscontra tra la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, seguita nell'ordine dal servizio di distribuzione dell'acqua, del gas e dei trasporti²³. Più bassa, ma comunque significativa, quella che lega la qualità della vita nel borgo con le reti telematiche, fattore peraltro slegato dagli altri servizi a rete.

Per ottenere invece una corretta stima del contributo che ciascun servizio dà alla qualità della vita percepita occorre soffermarsi sulla tabella che segue.

Spiegazione della varianza della qualità della vita nel borgo senese con i 5 servizi a rete - modello di regressione lineare con procedura stepwise di avanzamento

Modello	R	R-quadrato	R-quadrato corretto
raccolta dei rifiuti	0,287	0,082	8,0%
raccolta dei rifiuti, acqua	0,350	0,123	11,8%
raccolta dei rifiuti, acqua, trasporti	0,380	0,144	13,8%
raccolta dei rifiuti, acqua, trasporti, reti telematiche	0,394	0,155	14,6%

Come si vede il fattore che gioca il ruolo più rilevante è la **raccolta dei rifiuti** che da solo dà un contributo dell'8% alla varianza totale che spiega la qualità della vita. In altre parole

²³ La tabella presenta l'indice di correlazione tra la qualità della vita misurata dalla prima componente principale della ricostruzione attuata con l'analisi fattoriale e i 5 servizi a rete, non trascurando di verificare le correlazioni tra essi stessi. I valori contraddistinti dall'asterisco (*) indicano un alto livello di significatività della stima della correlazione a riprova dell'esistenza di un legame, magari non elevatissimo (come dimostrano i valori contenuti della correlazione), ma sicuramente stabile tra i servizi a rete e l'aspetto integrato della qualità della vita. Questo elemento conferma un nesso causale tra gli aspetti e consolida la significatività delle decisioni da attuare conseguenti a queste analisi tecniche.

questo significa che attualmente la presenza e la funzione svolta dall'azienda che conduce questa attività nei piccoli paesi contribuisce per poco meno di un decimo a determinare il livello del benessere globale percepito dai residenti del borgo.

In realtà, come appare a questo punto evidente, ciò non significa che se il servizio venisse interrotto si avrebbero disagi sulla valutazione della qualità della vita pari all'8% del giudizio, è probabile che i disagi sarebbero molti di più, lo stesso vale, ed a maggior ragione, per il servizio di distribuzione dell'acqua, o del gas. Se avessimo lavorato in questa direzione non avremmo stimato l'incidenza sulla qualità percepita, quanto piuttosto un dato oggettivo. Quello che invece ci restituisce questa indagine è appunto da ricercarsi nello spazio che più si addice alla incerta definizione di qualità della vita, ovvero un ambito dove quello che conta è il livello di benessere percepito (e non reale) del quale se ne conoscono più gli effetti che le cause, un luogo dove si sta bene senza saperne offrire con esattezza una spiegazione "ragionevole".

Al livello di benessere che questo luogo, stavolta inteso anche come spazio fisico reale, il borgo, il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti offre un proprio autonomo contributo, ed è appunto quello che abbiamo cercato di stimare.

La tabella che introduce questo paragrafo e che mostra le correlazioni tra i servizi a rete, evidenzia l'esistenza del forte legame che intercorre tra i giudizi espressi riferiti al servizio di rifiuti, acqua e gas. Questo significa che il primo tra questi che entra a spiegare la qualità della vita porta con sé una parte della capacità che gli altri due pure autonomamente possiedono. Quello che ne consegue è che, inserite tutte in un unico modello, il peso che le due che rimangono possiedono viene in buona misura ridotto. Questo effetto appare evidente allorquando, come si vede, il forte legame esistente tra rifiuti e gas fa sì che quest'ultimo, che pure è significativamente correlato con i giudizi espressi sulla qualità della vita, passi dal terzo al quarto posto, preceduto nella spiegazione della varianza dal contributo offerto dal servizio dei trasporti.

In sostanza il **contributo offerto dai servizi a rete alla qualità della vita percepita dai residenti dei piccoli borghi complessivamente ammonta al 14,6%**. Di questo l'8% dipende dal servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, al quale si aggiunge un 3,8% derivante dal servizio di distribuzione dell'**acqua** ed un 2% dei **trasporti**. Più modesto (0,8%) il peso delle **reti telematiche**.

E' evidente, come si è già detto, che la lettura integrata del modello costruito trasferisce una parte del contributo di ciascuno dei fattori che seguono a quelli che lo precedono, e che se stimassimo i contributi di ognuno al fuori di esso il peso di ciascuno aumenterebbe sensibilmente.

A questo punto ci limitiamo solo ad alcune considerazioni: innanzitutto bisogna tener presente che questi servizi non marcano alcuna differenza rispetto a quelli offerti in città, per esempio l'acqua è ormai percepita come un bene garantito, quasi un dato di fatto nella nostra vita, un elemento che non può più essere rimesso in discussione, dunque non rappresenta più un valore aggiunto né per la città, né per il borgo. E' come se a tutti dovesse essere garantito il diritto alla propria sorgente domestica, di buona qualità e dalla portata infinita. Tuttavia, continua a sopravvivere nella gente la consapevolezza che rappresenta un bene prezioso, ma che segue al bisogno di ottenere servizi di altra natura, più incerti, meno "naturali", che domandano attenzione, efficienza, mezzi, competenze e strumenti. Su tutti, tra questi, come si è appena visto risalta il contributo della raccolta e smaltimento dei rifiuti.

La differenza, a nostro parere, è da ricondurre al fatto che per quanto si riferisce all'acqua, al gas, alle reti telematiche, così come sarebbe stato per le reti elettriche, l'idea di fondo è che una volta che si è costruita la rete di distribuzione il problema non esiste

più, mentre per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti, così, come il servizio dei trasporti, l'attenzione rimane più vigile in quanto è fin troppo evidente che pesano le scelte che si adottano, gli orari, i mezzi, l'efficienza, insomma le scelte politiche del gestore e di chi lo controlla.

Non ci siamo mai presi la responsabilità di stimare la fondatezza della percezione diffusa tra la gente del borgo, tuttavia è evidente che questa appare decisamente eccentrica e quantomeno imprecisa. Se non altro per quanto si riferisce alla sottostima dei servizi basati sul consumo delle risorse, che sono tutt'altro che infinite e che comportano l'assunzione di responsabilità anche da parte dell'utente. In questo non crediamo tuttavia che esistano delle differenze significative tra gli abitanti del piccolo paese e i residenti in città.

In ogni caso così appare la questione, che in ultima istanza significa che le azioni che produrrebbero gli effetti maggiormente incidenti sulla percezione della qualità della vita sarebbero da ricondurre ampiamente all'ambito della raccolta dei rifiuti. Cioè per ottenere effetti più marcati lo strumento più incisivo è rappresentato dalle azioni e dalle politiche in materia di rifiuti, o ad essere più precisi, di raccolta e smaltimento dei rifiuti, dunque più un fatto aziendale che politico.

Sia in ultimo chiaro che si è lavorato sulla parte finale della filiera che lega il cittadino al decisore politico, ponendo l'attenzione non solo su un segmento di nicchia di popolazione, ma solo prestando attenzione al loro vissuto riferito al ristretto ambito considerato. Non ci è certo sfuggito il fatto di aver ignorato completamente ogni analisi critica degli elementi causali, delle relazioni che li legano tra loro, o di ogni altro aspetto di carattere culturale sociale od economico in atto, né al livello locale né a nessun altro livello.

Il contributo dunque offerto non è tanto di carattere esplicativo quanto descrittivo, la restituzione del vissuto e la stima di alcuni fattori incidenti. Con ciò riteniamo che questo possa comunque rivelarsi utile anche per sostenere riflessioni orientate a ricercare spiegazioni ad alcuni fenomeni sociali e culturali e forse anche ad orientare politiche e scelte locali offrendo al decisore elementi derivati da una prospettiva indubbiamente originale.

Ci pare allora evidente che a questo punto ci è concesso di assumere un punto di vista utilmente strabico, nel senso che ci permette da una parte di conoscere quali leve azionare per accrescere direttamente il livello di soddisfazione del cittadino/cliente, dall'altra di riflettere sulla distanza che esiste tra la percezione che i cittadini hanno e l'effettiva rilevanza e disponibilità dei beni che consumano. I cittadini si rivelano particolarmente sensibili ai servizi funzionali dando per scontati quelli basati sulla disponibilità di risorse, un atteggiamento poco attuale in quanto riflette una non corretta interpretazione del loro ruolo di attori responsabili del processo di sviluppo ma anche del mantenimento degli standard attuali del livello di benessere nel quale hanno ben chiara la condizione di favore di cui godono.

X. SERVIZI, QUALITA' DELLA VITA E CLUSTER

Se la qualità della vita nel borgo nella sua generalità è condizionata soprattutto dai fattori appena descritti che da soli spiegano l'87% della varianza totale, è altrettanto vero che ciascun gruppo di quelli precedentemente descritti interpreta la qualità della vita in una maniera significativamente diversa l'uno dall'altro. Nel paragrafo che segue si è cercato di integrare ciascun profilo con la visione originale che ciascun cluster presenta in merito al suo modo di intendere la qualità della vita.

Cluster 1 B.C. Before Christ

In un gruppo di anziani, poco scolarizzato, poco informato, profondamente distante dalla comunità che lo accoglie, la qualità della vita assume connotati prevalentemente negativi, i fattori che maggiormente contribuiscono a determinarla sono riconducibili al problema della **salute**, seguito dall'ambiente che nell'insieme si connota negativamente. E' l'intero profilo del gruppo, come si è visto, a presentare un diffuso malessere, che fa della diffidenza lo scenario sul quale si disegnano sentimenti e giudizi più precisi. Salute ed ambiente, accompagnati da inadeguati livelli di integrazione, qualificano il vissuto negativo riferito alla qualità della vita percepita, un vissuto fatto di negatività di cui questi fattori portano il segno.

*Per quanto si riferisce ai servizi a rete questo cluster è quello che ne risalta meno la rilevanza percependo comunque solo l'importanza dell'**acqua**, evidentemente sentita più come bene che non come servizio. D'altra parte si tratta di un segmento di popolazione anziana che probabilmente conserva ancora il ricordo del tempo in cui si doveva andare a prenderla alla fonte, per loro la vera ricchezza è averne a disposizione, oltre che averla in casa, di qualità ecc...*

2. Gli Alieni

La qualità della vita per gli appartenenti al secondo gruppo è fortemente dipendente dalle questioni della **sicurezza**. Questo fattore infatti da solo spiega poco meno della metà della varianza globale del gruppo (41%).

Il cluster come si è visto risulta fortemente estraneo alla realtà del borgo, si ispira ad una visione modernista proiettata su scala globale. Con la comunità intrattengo relazioni fragili e senz'altro non di appartenenza. Il riflesso dei temi maggiormente incidenti lo si può trovare nel modello di sviluppo che auspicano per il paese, un modello anonimo e che non tiene certo conto della realtà locale. Questa evidente condizione di distacco li espone anche ad una ipersensibilità nei confronti di temi "nazionali" più che appartenenti alla piccola comunità in cui vivono. Tra questi, appunto, al primo posto compare il problema della sicurezza. D'altra parte si tratta di persone perlopiù benestanti, che evidentemente temono il precipitare dei livelli di sicurezza, sentendosi forse in una qualche misura loro stessi bersagli di aggressioni o possibili minacce sempre più incombenti. Per questi cittadini "alieni", il fattore sicurezza si presenta come quello a cui sarebbero più sensibili, maggiori garanzie in tal senso contribuirebbero ad innalzare il giudizio espresso in merito

alla qualità della vita nel borgo, contribuendo ad alleviare un elemento che genera in loro evidenti segni di preoccupazione.

In ogni caso la sicurezza non è certo l'unico fattore, infatti appaiono molto sensibili ai temi ambientali ai quali attribuiscono grande importanza, anche in chiave prospettica, per lo sviluppo del borgo. Anche in questo caso variazioni in un senso o nell'altro di questo fattore appaiono in grado di produrre altrettanti evidenti cambiamenti nella valutazione che esprimono sempre in merito alla qualità della vita del paese.

Il terzo fattore, che contribuisce per il 17% alla spiegazione della varianza complessiva della qualità della vita percepita dai membri di questo gruppo è rappresentato dalle relazioni sociali.

I poveretti, infatti, faticano a sintonizzarsi con il resto della comunità, non essendo in grado di cogliere alcuni aspetti importanti che caratterizzano la cultura degli abitanti del borgo, di quelli che al borgo hanno impresso l'impronta che ancora porta con sé. Il gap è troppo forte, il giudizio che esprimono nei confronti della comunità è severo ma la condizione di isolamento che ne consegue non passa loro addosso senza lasciar traccia, tutt'altro; questa pesa loro ma non appaiono in grado di cambiarla. Su questo piano sarebbe decisamente interessante cercare di avvicinare questa popolazione al popolo degli autoctoni, in quanto ormai fa parte della comunità del borgo pur sentendosene ad oggi estranea; in fondo la prospettiva futura sarà comunque segnata dalla loro presenza che non necessariamente è da considerarsi negativa; basti pensare alla sensibilità ambientale che esprimono. L'incidenza del fattore "relazioni sociali" è un riflesso del disagio che portano con sé, avvicinarli vorrebbe dire renderli partecipi, condividere di più la storia e le tradizioni ed in una qualche misura coinvolgerli. E' una sfida senz'altro difficile perché il divario è davvero significativo e l'interesse è espresso solo dal disagio che consegue all'isolamento. Dunque da un comportamento passivo, piuttosto che affidato ad una reale volontà di avvicinarsi.

In ogni caso, il fattore ha una certa rilevanza e non sarebbe corretto sottovalutarlo in fase di analisi.

E' un gruppo che esprime una diffusa sensibilità ambientale che si riflette anche nella forte dipendenza che presentano nei confronti dell'acqua, evidentemente intesa sia come risorsa che come servizio. Il giudizio che questo cluster esprime sulla qualità della vita complessiva nel piccolo borgo non appare influenzabile né dalla presenza né dalla qualità dei servizi a rete esaminati, fatta esclusione per quello che si riferisce alla gestione dell'acqua. L'acqua risulta talmente incidente che per questi sembra rimandare più che alla qualità direttamente alla vita stessa. Dalla garanzia di un servizio eccellente nella gestione della risorsa idrica dipende (nella misura del 24%) il giudizio sulla qualità della vita percepita del borgo. La considerazione che segue è che questi rappresentano un segmento sensibile ed influenzabile, ma soprattutto attento e probabilmente reattivo anche a fronte di eventuali disservizi o cambiamenti.

3. Cartoonians

Questo è il cluster il cui benessere sembra dipendere maggiormente dalla qualità delle **relazioni sociali**. Come si è visto, raggruppa un segmento di popolazione tendenzialmente giovane, che fa della qualità dello stare insieme quasi uno scopo di vita. In realtà il cluster appare molto più sensibile ai cambiamenti ambientali, nel senso che

questo è il fattore in grado di incidere maggiormente sulla percezione che hanno della qualità della vita, e da solo spiega la metà della varianza totale. D'altra parte, per quanti lo compongono rappresenta una priorità, sia per il momento attuale, ma ancor più per i giorni che verranno.

I tratti che hanno in comune travalicano in larga misura le differenze sociali rappresentando piuttosto un background -culturale condiviso tra studenti e operai.

Nel loro caso la salute, tema anch'esso fortemente incidente sulla qualità della vita percepita, assume, per un verso, più i caratteri del benessere che non quelli di un reale bisogno di un maggior numero di servizi sanitari, mentre per un altro esprime il disagio per un deficit di opportunità che affligge il borgo soprattutto rispetto alla città, alla quale agognano ma che peraltro non sono troppo adusi a frequentare. Si tratta infatti di una popolazione che dichiara semmai uno stato di salute tendenzialmente migliore rispetto alla media e che non mette certo i servizi sanitari in testa alla classifica delle priorità che esprime.

E' un cluster che ha scelto di accasarsi nel borgo per la migliore qualità della vita che questo esprime, ma del quale in ultimo salva con certezza solo l'ambiente.

*E' un cluster giovane con una forte sensibilità ambientale, per questi il giudizio sulla qualità della vita nel paese che li ospita è ampiamente condizionabile dai fattori dipendenti **dalla raccolta dei rifiuti** che si accompagna anche alla qualità dei servizi offerti dai gestori delle reti telematiche. D'altra parte nel loro caso molto valore attribuiscono alle relazioni, il borgo non gli basta e internet rappresenta una necessità. Migliorare il servizio significa avvicinarli al mondo "di fuori" che agognano, peggiorarlo vuol dire accrescere in senso negativo il giudizio già critico che esprimono della vita nel borgo.*

4. I Benedettini

Una popolazione relativamente fragile sotto il profilo economico, prevalentemente anziana, nella dimensione del piccolo paese che la accoglie trova la sicurezza che cerca. Le loro preoccupazioni sono l'espressione diretta e senza filtri di bisogni essenziali: **salute, sicurezza, relazioni sociali.**

Quello che hanno, pur nella sobrietà, appare ai loro occhi sufficiente, la vera garanzia è rappresentata dal borgo. La correlazione tra preoccupazione e fattori in grado di modificare la percezione che loro stessi hanno della qualità della vita nel borgo è diretta; il fattore più efficace risulta infatti la salute, che da solo spiega il 60% della varianza seguito dalla sicurezza (14%), mentre in terza battuta troviamo le relazioni sociali con un contributo esplicativo peraltro modesto (7%).

La centralità della spiegazione sta nel loro rappresentare un segmento che ha consapevolezza della propria vulnerabilità, riconducibile ad un unico fattore, l'età. La prospettiva che hanno di fronte è quella di una vecchiaia che molti hanno già raggiunto e che gli altri sentono incombente. Le inquietudini sono quelle che accompagnano lo stato di ogni anziano. Il borgo è la loro capsula protettiva, la campana di vetro che li protegge dai pericoli. Questi sono rappresentati dalle malattie che domandano assistenza e cure e dalla preoccupazione che la loro debolezza li possa trasformare in facili bersagli per una criminalità che cresce. Il primo di questi aspetti è fondato su elementi oggettivi, il secondo, soprattutto nei piccoli borghi è più un fattore appreso che non reale. La sicurezza è una delle grandi preoccupazioni di questa stagione del nostro paese ampiamente amplificata dai resoconti delle cronache di televisioni e giornali ed è noto che colpisca maggiormente chi ha consapevolezza di non avere strumenti difensivi.

Il problema dunque non è tanto del borgo quanto di questo segmento di popolazione che si sente particolarmente esposto. In ogni caso la componente che sortirebbe effetti di maggiore efficacia non è tanto quella legata alla sicurezza ma, come si è visto, piuttosto il fattore salute.

La questione è interessante in quanto se certo non è stagione per prevedere apertura di nuovi presidi sanitari per rispondere a segmenti di popolazione decentrati e numericamente contenuti questo reale bisogno accresce il peso della presenza delle associazioni di volontariato che garantiscono anche al piccolo borgo presidi di assistenza o di un primo tempestivo soccorso.

Anche la sola presenza, o anche la vicinanza, di una associazione di Pubblica Assistenza o della Misericordia potrebbero assumere un valore rilevante. In ultimo, vista l'intensità del bisogno, potrebbe risultare efficace anche un'azione comunicativa rassicurante basata sulle capacità di intervento anche già esistenti, qualcosa che corrobori l'idea che hanno di una rete sociale attenta, della quale già si sentono parte, e che garantisce loro le attenzioni che domandano.

*Anziani, insicuri, il loro problema è l'isolamento, la loro paura l'abbandono, la risposta da cercare nella riduzione delle distanze; lo strumento è dato dalla **rete dei trasporti**. Da questo servizio più che da ogni altro dipende il giudizio che danno della qualità della vita nel borgo, ogni variazione incide fortemente sul loro stato di serenità.*

I trasporti, presumibilmente intesi come frequenza delle corse, sono la cifra del benessere, qualunque variazione in meglio o in peggio è in grado di produrre cambiamenti anche sul giudizio complessivo della vita, il resto non conta.

5. Pragmatici

Il borgo è una opportunità per vivere meglio, di esso sono parte integrante anche se lo negano ostinatamente. Per i Pragmatici è soprattutto un luogo migliore. Come si è visto per questo segmento quello che importa sono il **lavoro**, che garantisce benessere, e la salute.

Del benessere che li circonda hanno solo una percezione riflessa soprattutto affidata all'andamento (buono) del lavoro che svolgono. Tuttavia, al pari degli altri, apprezzano la qualità della vita, anche se non sanno ricondurla a degli elementi specifici che non siano appunto gli effetti benefici di cui godono.

In questo contesto la variabile che risalta maggiormente è quella in grado di indurre il maggior effetto diffuso, ovvero quella riferita all'**ambiente**. Questa produce un effetto alone percepito dalla generalità degli abitanti e ben noto anche da quanti nel borgo non vi abitano. Di questa si è ormai più volte discusso ed anche in questo caso specifico sussume su di sé la maggior capacità di spiegare la varianza che induce qualità della vita (53%). In sostanza questo segmento è "vittima" inconsapevole, nel senso che deve il proprio benessere, non tanto e non solo ai fattori che riesce ad individuare ma ad una condizione genericamente riconducibile al fattore ambientale. Di nuovo quest'ultimo, come già in altri casi, è in grado di indurre i cambiamenti più consistenti nella percezione della qualità della vita, anche nel caso di questo segmento particolarmente votato alla concretezza.

E' evidente che questo segmento non poteva risultare insensibile agli effetti che potrebbero produrre, sia in meglio che in peggio, variazioni incidenti sulla sfera

dell'**economia e del lavoro** che risulta il fattore al quale risultano i più sensibili dell'intero campione. Cambiamenti prodotti in questo ambito produrrebbero da soli una incidenza stimata attorno al 13% sul giudizio espresso su come si vive nel borgo²⁴.

*Sono quelli in grado di apprezzare maggiormente gli effetti benefici diffusamente riconducibili a qualsiasi elemento. In grado di captare gli effetti indotti dai cambiamenti della qualità dei diversi servizi appaiono decisamente reattivi sia nei confronti del **sistema dei trasporti** che della **raccolta dei rifiuti** così come dei servizi riferiti alle reti telematiche.*

Poliedrici e concreti, pur non ponendosi troppe domande sono in grado di valutare sulla base degli effetti prodotti, dei quali sono i primi a saperne raccogliere i frutti.

6. La Gabbia dorata

Se nel borgo si vive bene, e di questo ne sono certi, di nuovo il merito è da ricondurre alla **qualità ambientale**. Nonostante una propensione a spostarsi nel capoluogo di provincia che esprime una irresistibile forza attrattiva, come si è visto, questa particolare specie di "prigionieri del borgo" non disdegna affatto la qualità della vita che qui ha incontrato. **La casa** rappresenta una delle loro preoccupazioni e questo aspetto risalta anche nella stima dell'effetto che produrrebbe sul giudizio di questo segmento nel valutare la qualità della vita complessiva all'interno del borgo. Qualificare meglio il tema significa riferirsi alle politiche dell'abitare, agli aspetti che determinano i prezzi, le disponibilità, le variazioni del costo delle rate del mutuo che questo segmento paga per poter portare a buon fine la pratica di acquisto. Questo fattore contribuisce al per il 16% a spiegare il senso che questi danno alla qualità della vita nel borgo. L'**ambiente** che di gran lunga lo precede pesa invece per il 51%, confermandosi così anche in questo caso come il fattore maggiormente incidente in assoluto. In terzo luogo, ma con un contributo tutt'altro che secondario, interviene a spiegare la varianza il fattore economia e lavoro che dà un contributo del 10%. D'altra parte si tratta di un cluster che in larga misura sostiene la pressione del costo che comporta una storia di immigrazione grazie al lavoro. Sono ottimisti ma anche preoccupati, fanno affidamento sulle proprie forze che non risparmiano, ma hanno anche chiaro che serve uno spazio agibile sul quale la loro buona volontà trovi opportunità per esprimersi, se queste dovessero venire a mancare su loro incomberebbe la minaccia del crollo di un progetto, di cui probabilmente la vita in paese è al momento solo una tappa intermedia. Tuttavia si tratta di un segmento adattabile e che sa apprezzare quello che ha trovato, non è affatto da escludere che possa rappresentare un nucleo consistente e stabile della popolazione futura del piccolo borgo.

²⁴ Questa quota potrebbe apparire forse modesta in quanto è ben evidente che il fattore economico è alla base non solo del benessere ma della stessa sopravvivenza delle persone, tuttavia quello che vorremmo far risaltare è che qui non si stima l'incidenza di ciascun fattore in una comunità indistinta, ma solo lo specifico del borgo. In sostanza quello che risalta sono le differenze in più o in meno, il resto potremmo dire che sono da considerare condizioni condivise con il resto del sistema locale di riferimento.

Per quanto si riferisce al borgo come si è visto questo rappresenta opportunità di impiego solo per una quota di persone, pertanto la rilevanza che il microsistema economico locale riflette appare del tutto compatibile.

*Concreti, riconducono alla qualità ambientale il benessere dell'abitare nel borgo. Centratissimi sugli sforzi necessari a mantenere un equilibrio che costa loro non poca fatica appaiono poco influenzabili dai cambiamenti che potrebbero derivare dalla sfera dei servizi a rete. Confidano su quello che sono ancor più che su quello che hanno, refrattari ai cambiamenti indotti appaiono parzialmente sensibili solo a quelli che potrebbero derivare dalla sfera del servizio di **raccolta rifiuti**.*

NOTA METODOLOGICA

In tabella tutti i borghi senesi, ordinati in senso decrescente per numero di abitanti al Censimento 2001, il comune in cui sono collocati e l'altezza sul livello del mare, per apprezzarne la disomogeneità anche rispetto a questo parametro di valutazione.

I Borghi senesi per comune, dimensione e altezza sul livello del mare – Istat 2001.

COMUNE	BORGO	Mt.	Pop.
SOVICILLE	SOVICILLE *	265	970
MONTERONI D'ARBIA	PONTE A TRESSA	172	950
CASOLE D'ELSA	CASOLE D'ELSA *	417	946
GAIOLE IN CHIANTI	GAIOLE IN CHIANTI *	360	918
SIENA	ISOLA D'ARBIA	176	909
COLLE DI VAL D'ELSA	CAMPIGLIA	242	873
CASTELNUOVO BERARDENGA	QUERCEGROSSA	342	842
SINALUNGA	GUAZZINO	282	797
MONTICIANO	MONTICIANO *	375	766
CHIUSDINO	CHIUSDINO *	564	744
SIENA	SANT'ANDREA A MONTECCHIO	273	726
RADDA IN CHIANTI	RADDA IN CHIANTI *	530	725
CETONA	PIAZZE	399	724
SAN GIMIGNANO	ULIGNANO	168	688
MURLO	VESCOVADO *	294	679
MURLO	CASCIANO	452	678
RADICOFANI	RADICOFANI *	814	669
CASTELNUOVO BERARDENGA	PONTE A BOZZONE	235	630
CASTIGLIONE D'ORCIA	VIVO D'ORCIA	870	610
CASTIGLIONE D'ORCIA	CASTIGLIONE D'ORCIA *	540	599
SAN CASCIANO DEI BAGNI	SAN CASCIANO DEI BAGNI *	582	584
CHIUSI	MONTALLESE	266	559
MONTERIGGIONI	UOPINI	352	508
MONTEPULCIANO	GRACCIANO	290	507
RADICONOLI	RADICONOLI *	509	504
TORRITA DI SIENA	MONTEFOLLONICO	567	480
MONTERONI D'ARBIA	PONTE D'ARBIA	151	469
CASTELNUOVO BERARDENGA	PIANELLA	226	468
TREQUANDA	TREQUANDA *	453	468
CASTELNUOVO BERARDENGA	MONTEAPERTI	252	465
MONTERIGGIONI	QUERCEGROSSA	342	461
MONTERIGGIONI	BADESSE	226	454
SOVICILLE	VOLTE BASSE	223	437
COLLE DI VAL D'ELSA	QUARTAIA	266	436
SAN GIMIGNANO	BADIA A ELMI	94	424
CASTIGLIONE D'ORCIA	CAMPIGLIA D'ORCIA	811	421
MONTERIGGIONI	SAN MARTINO	353	399
CASTELNUOVO BERARDENGA	CASSETTA	207	396
CASTELNUOVO BERARDENGA	VAGLIAGLI	511	386
SAN CASCIANO DEI BAGNI	CELLE SUL RIGO	598	377
PIANCASTAGNAIO	SARAGIOLO	901	369
MONTERONI D'ARBIA	Le More	171	365
SOVICILLE	CARPINETO	250	349
MONTERONI D'ARBIA	VILLE DI CORSANO	279	341
MONTEPULCIANO	Bivio di San Biagio	508	335
SAN GIOVANNI D'ASSO	MONTISI	412	335
TREQUANDA	PETROIO	487	335
MONTEPULCIANO	VALIANO	332	328
MONTERIGGIONI	TOGNAZZA	340	323
SAN GIOVANNI D'ASSO	SAN GIOVANNI D'ASSO *	310	317
SAN CASCIANO DEI BAGNI	PALAZZONE	408	310

CHIUSDINO	CICIANO	506	307
CASOLE D'ELSA	PIEVESCOLA	272	294
SAN GIMIGNANO	SANTA LUCIA	268	289
RADICOFANI	CONTIGNANO	479	286
CASTELNUOVO BERARDENGA	SAN GIOVANNI A CERRETO	313	276
COLLE DI VAL D'ELSA	BORGATELLO	247	265
TREQUANDA	CASTELMUZIO	443	265
CHIUSI	Località Poggio Olivo	335	255
CASTELNUOVO BERARDENGA	Poggiarello-Ripa	350	252
CASTELNUOVO BERARDENGA	SAN GUSMÈ	465	250
MONTEPULCIANO	Tre Berte	261	248
SINALUNGA	SCROFIANO	374	247
RADDA IN CHIANTI	Villa	475	243
GAIOLE IN CHIANTI	MONTI	380	241
MONTALCINO	CASTELNUOVO DELL'ABATE	385	236
RADICONDOLI	BELFORTE	542	226
PIENZA	MONTICCHIELLO	500	213
SIENA	SAN MARTINO	353	206
TOTALE		69	32.952

Dopo aver individuato il territorio di riferimento, si passa alle azioni e alle fasi di lavoro. Lo strumento di lavoro è un'indagine campionaria condotta tramite la somministrazione di questionari ad un campione di cittadini rappresentativo del "borgo senese". L'obiettivo si persegue attivando una procedura di campionamento stratificato con assegnamento proporzionale agli individui residenti nel borgo; il campionamento adottato si concentra sulla rappresentatività per quote proporzionali di località, sesso, età. Per prima cosa, si è provveduto alla scelta di 26 borghi senesi, rispettosi dei 69 totali per collocazione geografica nei diversi sistemi economici locali e altezza sul livello del mare.

I Borghi del campione e il numero di interviste

COMUNE	BORGO	Mt.	Pop.	Interviste
COLLE DI VAL D'ELSA	CAMPIGLIA	242	873	48
RADDA IN CHIANTI	RADDA IN CHIANTI *	530	725	40
SAN GIMIGNANO	ULIGNANO	168	688	38
MURLO	CASCIANO	452	678	37
RADICOFANI	RADICOFANI *	814	669	37
CHIUSI	MONTALLESE	266	559	31
MONTEPULCIANO	GRACCIANO	290	507	28
MONTERONI D'ARBIA	PONTE D'ARBIA	151	469	26
CASTELNUOVO BERARDENGA	MONTEAPERTI	252	465	26
CASTIGLIONE D'ORCIA	CAMPIGLIA D'ORCIA	811	421	23
CASTELNUOVO BERARDENGA	CASSETTA	207	396	22
SAN CASCIANO DEI BAGNI	CELLE SUL RIGO	598	377	21
PIANCASTAGNAIO	SARAGIOLO	901	369	20
SOVICILLE	CARPINETO	250	349	19
MONTERONI D'ARBIA	VILLE DI CORSANO	279	341	19
TREQUANDA	PETROIO	487	335	18
MONTERIGGIONI	TOGNAZZA	340	323	18
SAN GIOVANNI D'ASSO	SAN GIOVANNI D'ASSO *	310	317	17
CHIUSDINO	CICIANO	506	307	17
CASOLE D'ELSA	PIEVESCOLA	272	294	16
RADICOFANI	CONTIGNANO	479	286	16
CASTELNUOVO BERARDENGA	SAN GUSMÈ	465	250	14
SINALUNGA	SCROFIANO	374	247	14
GAIOLE IN CHIANTI	MONTI	380	241	13
RADICONDOLI	BELFORTE	542	226	12
PIENZA	MONTICCHIELLO	500	213	12
TOTALE			10.925	600

Quasi 11mila cittadini fanno parte della rilevazione, un terzo di quelli che abitano il borgo senese. In queste località si sono effettuate, proporzionalmente ai singoli pesi demografici, 600 interviste telefoniche (il 5,5% dei cittadini dei borghi nel campione, l'1,8% di quelli nei borghi tra 200 e 1.000 abitanti della provincia di Siena), controllando la distribuzione campionaria con quella dell'universo per sesso e classi di età. Solo questa procedura ha garantito il contenimento massimo dell'errore campionario.

A questi cittadini è stato sottoposto telefonicamente un questionario costruito ad hoc; la rilevazione telefonica è stata coordinata direttamente dai responsabili della ricerca di Microcosmos e realizzata da operatori presso il call centre della cooperativa utilizzando gli strumenti telefonici e informatici offerti dalla sede.

Le interviste sono state effettuate tramite l'ausilio di un software apposito che consente l'immediato inserimento delle risposte (C.A.T.I.) agli items proposti nel questionario.

Il periodo di rilevazione è stato nei mesi da giugno ad agosto 2007.

L'elaborazione dei dati ha seguito inizialmente i caratteri delle tradizionali indagini descrittive ma si è incentrata in maniera decisiva sulla significatività del campione per fornire indicazioni inferenziali dei risultati all'intera popolazione del borgo senese.

L'elaborazione è stata effettuata tramite l'utilizzo di pacchetti statistici e di grafica appropriati.

La lettura delle informazioni ha consentito di valutare il peso della dotazione e dell'efficacia dei servizi a rete nello spiegare la qualità della vita nei "borghi senesi", evidenziandone in particolare, la prospettive che si schiudono secondo le tendenze in atto. Il modello detiene inoltre significative capacità predittive in quanto, come già evidenziato, anticipa gli effetti che si potranno estendere sulle comunità a maggiore dimensione abitativa.

La qualità della vita – La costruzione di un indice di sintesi

I diversi assi del questionario consentono di affrontare la procedura di ricostruzione della qualità della vita dei cittadini del borgo della provincia di Siena tramite la variabilità dei fattori specifici con cui si manifesta.

L'approccio metodologico è consistito nell'individuazione di una tecnica di analisi adatta alla gestione di una base dati contenente le informazioni in grado di trasferire in una chiave statistica il tema della qualità della vita: un valore sintetico che esprime la qualità totale integrata del territorio.

La tecnica di analisi statistica utilizzata è quella dell'analisi fattoriale tramite le componenti principali, tecnica di statistica applicata di norma scarsamente utilizzata in applicazioni integrate e generalizzate, come ad esempio per gli studi socio-economici. La tecnica consente di valutare nella giusta dimensione, in riferimento alle variabili utilizzate, il contributo di gruppi omogenei di variabili, senza il problema ben noto della correlazione statistica tra le variabili stesse. Questa tecnica dunque assicura **una forte coesione interna e permette di costruire indicatori in grado di funzionare da confronto tra territori e indicare le connessioni con le singole variabili condizionanti.**

Questo metodo di aggregazione individua "a valle" le relazioni tra indicatori e costruisce, in base ai risultati delle analisi, gli "assi" interpretativi.

Per applicare tale metodologia, occorre prestare attenzione alla base dati laddove reperire le informazioni capaci di descrivere lo scopo prefissato, quello di trasferire in una chiave statistica l'astratto concetto di *qualità della vita*, ed identificare una tecnica di

calcolo di un indicatore in grado di sintetizzarla, funzionare da confronto tra cittadini e indicare le connessioni con le singole variabili condizionanti.

Il punto cruciale dell'applicazione di questa tecnica è stata la scelta delle variabili.

Il principio che ha guidato la scelta delle variabili in questo lavoro è stato quello della **capacità di scomporre a priori la qualità della vita nelle sue componenti più importanti, in modo da individuare alcuni elementi condizionanti** - utili per una fotografia più attenta di contenuti e tendenze in atto.

Queste componenti, consegnate dal questionario, corrispondono alle valutazioni del cittadino in merito a quanto il borgo offre circa

- economia e lavoro
- sicurezza
- salute
- ambiente
- cultura e tempo libero
- mobilità
- casa
- relazioni sociali

La scelta è stata di utilizzare questa tecnica statistica per individuare i fattori in grado di incidere sul posizionamento del singolo aspetto in relazione al tema, al fine di esplicitare con maggiore dettaglio gli elementi di forza e di debolezza di questo approccio.

Il primo e più importante risultato di questa analisi è che **solì 3 aspetti sono in grado di spiegare in buona misura (l'80%) la varianza**, ovvero sono in grado di raccontare e rappresentare le principali motivazioni alla base delle variazioni e dei cambiamenti, ordinando in scala gerarchica i cittadini in questione.

La tecnica di calcolo dell'indice si fonda, come detto sull'applicazione della tecnica di riduzione delle variabili denominata "componenti principali". tecnica di statistica applicata che è però scarsamente utilizzata in applicazioni integrate e generalizzate quali studi socio-economici e di settore. La tecnica consente di "ridurre le dimensioni di una base dati complessa" ma soprattutto, per lo scopo prefisso, di valutare in maniera corretta il contributo di gruppi omogenei delle variabili utilizzate in direzioni distinte, non condizionate dalle correlazioni tra le variabili stesse, ma di forte coesione interna.

E' questo un passo fondamentale per giungere al posizionamento integrato dei singoli cittadini nell'ambito ricercato della qualità integrata di vita.

La correlazione delle componenti principali con gli 8 aspetti fondanti

	Componente							
	1	2	3	4	5	6	7	8
economia e lavoro	0,42	0,46	-0,20	0,68	-0,32	0,08	-0,03	0,02
sicurezza	0,61	-0,31	0,46	0,10	-0,06	0,16	0,53	-0,03
salute	0,68	-0,22	0,17	-0,21	-0,22	0,33	-0,39	0,33
ambiente	0,71	-0,30	0,07	0,08	0,09	-0,20	-0,29	-0,52
cultura e tempo libero	0,35	0,68	-0,16	-0,39	0,08	0,40	0,10	-0,27
mobilità	0,25	0,64	0,57	0,00	0,25	-0,33	-0,10	0,16
casa	0,60	-0,13	-0,40	0,14	0,62	0,03	0,07	0,23
relazioni sociali	0,62	0,07	-0,34	-0,34	-0,33	-0,48	0,18	0,11
% di varianza	30,5	16,6	11,3	10,1	9,1	8,6	7,2	6,8
% cumulata	30,5	47,1	58,7	68,4	77,5	86,1	93,2	100,0

Il set di 8 aspetti, sottoposto a questa tecnica, rende, come uscita, una serie di “fattori” capaci di spiegare progressivamente la varianza del fenomeno in esame. I fattori hanno la capacità di individuare direzioni di analisi completamente diverse tra di se e sono spiegabili a posteriori tramite la valutazione delle correlazioni delle singole variabili con il singolo fattore. Non avendo l’obiettivo di qualificare queste direzioni, si ritiene opportuno lavorare con una analisi fattoriale senza rotazioni ed assegnare al primo fattore, capace di una sintesi di oltre il **30%** degli 8 aspetti con indici di correlazione molto ampi con ognuno, come evidenziato nella tabella, la rappresentatività della qualità della vita integrata di ogni singolo cittadino del borgo intervistato.

Risultati e priorità

Le analisi condotte finora evidenziano dunque un sistema di qualità che ha in alcuni fattori specifici i suoi principali *driver*. L’indice complessivo, pur proveniente dalla tecnica delle componenti principali, è in realtà discendente da ognuno degli 8 aspetti in esame. E’ dunque plausibile chiedersi quale di queste variabili è maggiormente capace di influenzare la distribuzione dell’indice, fornendo dunque un nesso causale ed una lettura delle priorità nell’interpretazione del fenomeno che stiamo analizzando.

La tecnica che risponde a questa richiesta è quella delle “regressione multivariata con procedura stepwise”, una particolare evoluzione dei più semplici modelli di regressione lineare che raccoglie le indicazioni da un set ampio di variabili, depura le variabili stesse dalle autocorrelazioni che si vengono a delineare e rende un ordinamento della variabili per capacità di spiegare la varianza complessiva del modello. Questa tecnica è molto utile perché è capace spesso di concentrare su sole poche variabili tale capacità, evidenziando dunque le sole importanti nella composizione dell’oggetto in esame. Si viene a semplificare dunque il lavoro del ricercatore, sempre incerto tra fornire una visione più completa dello studio che sta facendo e la eccessiva tendenza alla banalizzazione che alcune strategie comunicative tendono a risaltare.

I risultati del modello – Fitting e variabili

<i>Modello</i>	<i>Variabili</i>	<i>R-quadrato corretto</i>
1	ambiente	49,7%
2	salute	68,9%
3	relazioni sociali	80,1%
4	casa	86,9%
5	sicurezza	91,9%
6	economia e lavoro	96,5%
7	cultura e tempo libero	99,0%
8	mobilità	100,0%

Un modello corretto e robusto può essere considerato quello che raggiunge livelli di varianza spiegata prossime al **80%** raggiunti con sole **3** variabili.

L’informazione “politica” di questa analisi è che incidendo con interventi diretti su la variabile che spiega la maggior parte della varianza del modello si hanno maggiori probabilità che si verifichino ricadute significative su quello che stiamo misurando, cioè la qualità della vita del cittadino del borgo della provincia di Siena. Questo non vuol dire che l’“ambiente”, primo elemento prioritario di azione, limiti la capacità di lavorare sulle altre legate all’indice complessivo, solo perché tutte sono a questa correlate e dunque, in un certo qual modo, “annullate” nei loro potenziali effetti sulla qualità percepita dal cittadino.

Si deve comunque continuare a riferirsi a tutte quelle variabili ad essa correlate e che vengono escluse ma rimangono ugualmente determinanti (la correlazione è espressa nella colonna corrispondente alla prima componente nella tabella precedente.

Appare opportuno avvisare, viste le peculiarità della tecnica stepwise, che il nesso causale non è solo frutto delle variabili segnalate, non necessariamente quelle più connesse con il fenomeno in esame se le si legge in maniera singola, ma solo che il contributo di ognuna di queste è disgiunto e diverso rispetto ad ognuna delle altre. E' molto utile fare considerazioni approfondite anche con la disponibilità della matrice di correlazione. Questo elemento consente di non focalizzare eccessiva importanza "politica" su un indicatore, comunque quello che più appare connesso al fenomeno in esame tra quelli che vanno in una stessa direzione, ma allargare tale strategia a tutti quelli, ad esso connessi, non presenti nella regressione ma altamente condizionanti. Più variabili individuano dunque più filoni causali di qualità, capaci di chiarire ai decisori le possibilità di generare effetti o capaci di descrivere meglio, quantificandoli, sul fenomeno partendo da interventi diretti sulle singole variabili in esame. E' dunque un materiale molto utile. Magari non descrittivo e comunicativo ma sicuramente utile.

Interessante anche la ripetizione della tecnica all'interno dei gruppi dalla quale si definisce l'ordine di importanza degli aspetti condizionatamente alla diversa fisionomia del cittadino.

I risultati del modello – Fitting e variabili all'interno dei 6 cluster

Cluster	Mod.	Variabili	R-quadro corretto	Cluster	Mod.	Variabili	R-quadro corretto
1	1	salute	57,2%	4	1	salute	59,6%
	2	ambiente	76,5%		2	sicurezza	74,0%
	3	relazioni sociali	88,5%		3	relazioni sociali	80,6%
	4	sicurezza	93,2%		4	casa	89,1%
	5	casa	95,6%		5	ambiente	93,0%
	6	cultura e tempo libero	97,8%		6	economia e lavoro	97,2%
	7	economia e lavoro	99,3%		7	cultura e tempo libero	99,2%
	8	mobilità	100,0%		8	mobilità	100,0%
2	1	sicurezza	41,1%	5	1	ambiente	53,2%
	2	ambiente	62,1%		2	salute	66,1%
	3	relazioni sociali	79,1%		3	economia e lavoro	75,9%
	4	casa	84,9%		4	casa	81,6%
	5	cultura e tempo libero	90,0%		5	mobilità	87,5%
	6	salute	94,8%		6	relazioni sociali	92,0%
	7	economia e lavoro	98,8%		7	sicurezza	97,4%
	8	mobilità	100,0%		8	cultura e tempo libero	100,0%
3	1	ambiente	51,1%	6	1	ambiente	51,3%
	2	salute	70,3%		2	casa	67,3%
	3	relazioni sociali	83,5%		3	economia e lavoro	77,2%
	4	casa	89,0%		4	salute	85,3%
	5	economia e lavoro	92,8%		5	sicurezza	90,2%
	6	sicurezza	96,7%		6	relazioni sociali	95,5%
	7	cultura e tempo libero	99,0%		7	cultura e tempo libero	98,7%
	8	mobilità	100,0%		8	mobilità	100,0%

E' una indicazione qualitativa che consente di tarare ancora meglio e targettizzare gli interventi e gli assi di pianificazione futuri per massimizzare le ricadute sulla percezione dell'indicatore qualità della vita percepita dal cittadino.

L'incidenza dei servizi a rete sulla qualità della vita percepita

La disponibilità delle stime sulla qualità della vita induce anche a chiedersi quanto i servizi a rete possano incidere sul fenomeno stimato.

E' interessante valutare questo contributo sia integralmente che distinto nei diversi cluster costruiti.

In totale si riscontra una incidenza complessiva dei servizi a rete stimata nel 14,6% della percezione della qualità della vita.

I risultati del modello – Fitting e variabili dei servizi a rete

Modello	R	R-quadrato	R-quadrato corretto
raccolta dei rifiuti	0,287	0,082	8,0%
raccolta dei rifiuti, acqua	0,350	0,123	11,8%
raccolta dei rifiuti, acqua, trasporti	0,380	0,144	13,8%
raccolta dei rifiuti, acqua, trasporti, reti telematiche	0,394	0,155	14,6%

Ripetendo la stessa analisi dentro i cluster costruiti, si osserva una sensibile variabilità di resa del modello e di ordinamento dell'importanza strategica dei singoli servizi a rete.

I cluster 2, 4 e 5 sono quelli maggiormente influenzati dai servizi a rete, sebbene i primi due siano totalmente incentrati su un unico servizio (acqua e trasporti rispettivamente) mentre l'attenzione del cittadino del cluster 5 si dimostra massima e integrata in un contributo allargato a ben 3 servizi fino al 34,4% di spiegazione anche della qualità della vita.

I risultati del modello – Fitting e variabili dei servizi a rete nei 6 cluster

Cluster	Fattori in ingresso	R	R-quadrato	R-quadrato corretto
1	acqua	0,288	0,083	6,7%
2	acqua	0,510	0,260	24,4%
3	raccolta dei rifiuti	0,320	0,102	9,2%
	raccolta dei rifiuti , reti telematiche	0,405	0,164	14,4%
4	trasporti	0,523	0,273	25,7%
5	trasporti	0,499	0,249	23,5%
	trasporti , raccolta dei rifiuti	0,574	0,329	30,4%
	trasporti , raccolta dei rifiuti , reti telematiche	0,616	0,380	34,4%
6	raccolta dei rifiuti	0,231	0,053	4,2%

Il gruppo 3 rappresenta la medianità di attenzione dei servizi a rete nella spiegazione della qualità della vita mentre l'intero sistema di offerta di servizi situato nei borghi senesi appare totalmente inefficace ad intercettare la connessione della qualità della vita dei cittadini le cui fisionomie afferiscono ai gruppi 1 e 6.

L'analisi neurale

L'analisi dei singoli aspetti del questionario ha permesso di sperimentare una nuova tecnica di elaborazione. La strada interpretativa delle informazioni disponibili è stata

scelta in funzione dell'ottenimento di una classificazione degli intervistati per gruppi di appartenenza. Gruppi capaci di distinguere caratteristiche specifiche ben diverse tra gli individui del campione, da valutare susseguentemente in relazione agli altri aspetti proposti dal questionario.

Per procedere alla classificazione citata, occorre una scelta di due fattori fondamentali: la tecnica di classificazione (clustering) e le variabili con le quali ottenere gruppi omogenei di soggetti, ma massima diversità tra gruppi.

Per il primo dei due fattori, ben più importante, si fa ricorso alla tecnica delle Reti Neurali Artificiali (RNA), una nuova tecnica incentrata su modelli sviluppati nelle scienze cognitive la cui struttura si ispira al funzionamento del sistema nervoso centrale degli esseri viventi. La loro peculiarità è la presenza di più unità elementari di elaborazione, dette neuroni, disposte in differenti strati e unite da particolari connessioni. Tali neuroni sono dotati di funzioni elementari non lineari (tipicamente sigmoidali a soglia, per esempio a tangente iperbolica), cosicché le RNA sono a tutti gli effetti dei modelli non lineari distribuiti.

Per il secondo dei due, è proprio l'indagine sui singoli aspetti del questionario a fornire le indicazioni necessarie.

L'interesse è concentrato per le variabili che determinano la fisionomia di persona che le singole domande tendono, se analizzate globalmente, a risaltare. I 6 gruppi emersi dai diversi "borghi senesi" sono stati elaborati in base dunque a tutte le variabili del questionario escluse quelle strutturali.

La distribuzione di frequenza relativa al campione statistico dei 600 residenti in esame rende la stima della ripartizione nei gruppi della popolazione senese, gruppi dettagliatamente descritti per le caratteristiche fondanti e per le connessioni con la restante parte del questionario alla sezione strutturale.

	Nome	%
Cluster 1	B.C. (Before Christ)	17,0%
Cluster 2	Gli Alieni	11,3%
Cluster 3	Cartoonians	20,3%
Cluster 4	I benedettini	15,8%
Cluster 5	I Pragmatici	14,6%
Cluster 6	La Gabbia Dorata	21,0%

L'applicazione della metodologia agli indicatori di struttura ha consentito di distinguere in 6 gruppi con elementi dalle caratteristiche estremamente significative i 600 questionari complessivi; gruppi con un'alta omogeneità al loro interno ma profondamente diversi tra di sé.

Ma quale è la misura statistica della validità della procedura di classificazione? L'applicazione statistica della cluster analysis ha indicato il raggiungimento del 93,0% di casi correttamente classificati (con 6 gruppi è un dato veramente ottimo), con una punta massima del 98% nella classificazione del gruppo 1.

I valori, pur condizionati dalle ristrettezze tecniche di un approccio lineare di classificazione, rafforzano la scelta dell'adozione di questa procedura, fulcro dell'intera lettura dei risultati.

Inoltre, un test specifico misura a posteriori la distinzione tra gruppi; il test di Kolmogorov-Smirnov ha dimostrato che tutte le variabili usate non differiscono significativamente ($p < 0,05$) dalla distribuzione normale. È pertanto possibile calcolare la divergenza di Kulback (D) tra due gruppi dalla formula valida per distribuzioni gaussiane, funzione dei vettori delle medie dei gruppi, delle matrici di covarianza e della matrice identità.

La misura della distinzione tra gruppi testimoniata dalle percentuali di sovrapposizione tra gruppi indica che il potere classificante della procedura solo in rari casi supera il 10% dei soggetti, sintomo di alto potenziale di omogeneità interna ai gruppi e distinzione tra i gruppi stessi.

Le capacità descrittive delle singole variabili applicate in maniera incrociata agli 6 gruppi consentono dunque di fotografare le caratteristiche discriminanti tra gruppi e misurare la loro entità nelle rispettive unità di misura.

QUESTIONARIO

A. Lei è soddisfatto di dove vive
Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

B. Lei pensa sia meglio vivere in un
Piccolo paese come il suo
Piccole città (Sinalunga, Asciano, San Gimignano, ...)
Città come Siena
Grandi Città

C. Lei vive nel paese per
Origini familiari
Migliore qualità della vita
Costi delle abitazioni più bassi
Caso
Opportunità di lavoro

D. La qualità della vita nel paese dove vive nel tempo è
Migliorata, Rimasta stabile, Peggiorata

E. Come giudica il paese in cui lei vive per ciascuno di questi aspetti

Molto bene, Bene, Male, Molto male

1. economia e lavoro
2. sicurezza
3. salute
4. ambiente
5. cultura e tempo libero
6. mobilità
7. casa
8. relazioni sociali

F. E di queste, quale giudica la più importante per la vita del paese nel tempo

economia e lavoro
sicurezza
salute
ambiente
cultura e tempo libero
mobilità
casa
relazioni sociali

G. Lei si sente cittadino

dell'abitato in cui vive
del comune
della zona (Chianti, Valdelsa, Valdorcia, Amiata, ecc.)
della provincia di Siena
della Toscana
d'Italia

H. Lei abitualmente dove svolge le seguenti attività

Abitato, comune, Siena, altrove

1. Lavoro/scuola
2. Spesa alimentare
3. Altri acquisti
4. Tempo libero

I. I suoi figli (minorenni se li ha) abitualmente dove svolgono le seguenti attività

Abitato, comune, Siena, altrove

1. Scuola
2. Tempo libero

L. Lei stima che le relazioni di amicizia del paese, rispetto a città più grandi, siano

Migliori, Simili, Peggiori

M. Le sue amicizie abituali si trovano

Abitato, comune, Siena, altrove

N. Rispetto alla vita nelle città più grandi, lei pensa che l'aiuto dei nonni sia

Più importante, Ugualmente importante, Meno importante

O. A suo parere, gli anziani in paese rappresentano

cultura e tradizioni locali

aiuto alla famiglia

peso per le famiglie

ostacolo al cambiamento

P. Per vivere in un borgo lei pensa che sia giusto

rinunciare a qualche comfort

Sì, no

Q. Lei sa se nel paese dove vive esistono i seguenti servizi

1a. servizi per l'infanzia

2a. scuola

3a. posta

4a. farmacie

5a. presidi medici

6a. alimentari

7a. servizi per gli anziani

8a. opportunità ricreative e culturali (sport, circoli, ecc.)

9a. opportunità di lavoro

10a. collegamento ferroviario

Q. Come lo valuta

molto buono – abbastanza buono – scarso – pessimo

1b. servizi per l'infanzia

2b. scuola

3b. posta

4b. farmacie

5b. presidi medici

6b. alimentari

7b. servizi per gli anziani

8b. opportunità ricreative e culturali (sport, circoli, ecc.)

9b. opportunità di lavoro

10b. collegamento ferroviario

S. Per migliorare il sistema di collegamento con il suo paese, su quale direzione suggerirebbe di lavorare

Strade

Servizi pubblici di trasporto

Servizi privati di trasporto (taxi)

T. Quanto sono importanti i seguenti servizi per la qualità della vita del paese dove lei vive

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

1. acqua
2. trasporti
3. gas
4. raccolta dei rifiuti
5. reti telematiche

U. Giudichi i servizi a rete

molto buono – abbastanza buono – scarso – pessimo

1. acqua
2. trasporti
3. gas
4. raccolta dei rifiuti
5. reti telematiche

V. Quale è per lei l'aspetto più importante

economia e lavoro

sicurezza

salute

ambiente

cultura e tempo libero

mobilità

casa

relazioni sociali

Z. Per il paese dove vive in futuro prevede

- | | | |
|--|-----------|-----------|
| 1. Sviluppo economico | <i>Si</i> | <i>No</i> |
| 2. Sviluppo demografico | <i>Si</i> | <i>No</i> |
| 3. Rafforzamento dell'identità culturale | <i>Si</i> | <i>No</i> |

AA. Secondo lei lo sviluppo del suo paese dovrebbe scegliere

1. la via dell'agricoltura biologica e di qualità
Intensificare l'agricoltura intensiva
2. grandi strutture turistiche
Accoglienza diffusa (Bed & breakfast e agriturismo)
3. Artigianato e Commercio diffuso
valorizzazione dei prodotti tipici locali

AB. Nei rapporti con il Comune, secondo lei il cittadino del paese viene ascoltato

Più, Meno

AC. E nei rapporti con le aziende che gestiscono i servizi

Più, Meno

AD. Per la gestione dei servizi in esame, lei tendenzialmente preferisce la gestione del

Pubblico

Privato

Privato che gestisce, pubblico che regola e controlla

AE. Nel caso di gestione privata, a suo parere, l'autorità pubblica dovrebbe

regolamentare i prezzi

garantire comunque il servizio al cittadino

controllare la qualità del servizio

AF. Lei sa che alcuni servizi portati a paesi come il suo, costano più del ricavo: lei pensa che

il deficit debba essere diviso tra tutti i cittadini

si dovrebbe aumentare l'efficienza

si dovrebbero ridurre i costi della politica

ridurre l'offerta dei servizi

aumentare i costi dei servizi

AG. Potrebbe dire quanto fiducia riveste nelle aziende che si occupano di

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

1. acqua
2. trasporti
3. gas
4. raccolta dei rifiuti
5. reti telematiche

AH. Lei sa cos'è una Carta dei Servizi

Si, No

AI. Lei è d'accordo con il procedimento della gara di appalto per l'assegnazione del servizio?

Si, No

AL. Per la gestione dei servizi a rete, lei preferirebbe

Azienda legata al territorio

Un grande gruppo industriale specializzato

AM. Per garantire il servizio lei sarebbe favorevole al ricorso a figure professionali ad orario flessibile e lavoro discontinuo?

Si, No

AN. In che misura lei trova che attualmente i servizi siano adeguatamente

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

1. Trasparenti
2. Efficienti

AO. A suo parere l'ingresso dei privati nella gestione dei servizi nel tempo ha condotto ad una situazione

Migliorata, Rimasta stabile, Peggiorata

1. Qualità dei servizi
2. Tariffe

AP. E' d'accordo con l'affermazione che "Il mercato è una garanzia per una offerta migliore"

Si, No

AQ. Lei sarebbe favorevole alla creazione di uno sportello unico per tutti i servizi pubblici locali cui i cittadini possono rivolgersi?

Si, No

V1. Potrei sapere la sua classe di età

16-24 anni

25-35 anni

36-50 anni

51-64 anni

65 anni e oltre

V2. e la sua provenienza

Originario del paese
Dalla provincia di Siena
Dalla Toscana e Centro Nord
Dal Sud-Isola
Straniero

V3. Quale è il suo stato civile

celibe/nubile
coniugato/convivente
separato
vedovo

V4. Lei ha figli

Si, No

V5A. Età dei figli

V6. E la sua professione

Studente
Casalinga
Pensionato
Impiegato
Professionista
Commerciante/artigiano
Imprenditore
Operaio
Insegnante
Altro

V7. Il suo livello di scolarità

nessun titolo
elementare
media
superiore
laurea

V8. Lei partecipa attivamente a

Associazioni Volontariato
Si, No
Partiti/sindacati
Si, No
Attività sportive
Si, No
Attività di parrocchia
Si, No

V9. Legge abitualmente Quotidiani

Si, No

V10. Utilizza o si serve abitualmente di

- **Computer**
Si, No
- **Internet**
Si, No
- **Servizi pubblici di trasporto**
Si, No
- **Acquisti a rate**
Si, No
- **Discount**
Si, No
- **Mutuo per abitazione**
Si, No

V11. Come considera il suo stato di salute

Ottimo, Abbastanza buono, Poco buono, Pessimo

V12. Quanto si sente integrato nella comunità del suo paese

Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

V13. Lei come si definirebbe

- **Tradizionalista**
Molto, Abbastanza, Poco, Per niente
- **Ottimista**
Molto, Abbastanza, Poco, Per niente
- **Tecnologico**
Molto, Abbastanza, Poco, Per niente

V14. Come considera la sua situazione familiare sotto il profilo economico

Ottima, Soddisfacente/stabile, Così così, Piuttosto cattiva

V15. La casa è

di Proprietà, in Affitto

V16. Comune

V17. Borgo/paese

V18. Sesso

Maschio, Femmina