

La domanda di *welfare* alla Spezia

Una popolazione divisa nell'esprimere un *giudizio complessivo sull'offerta cittadina dei servizi socio assistenziali e sanitari*, questo è il quadro che emerge dall'indagine condotta dal Censis su un campione di 800 cittadini della Spezia

Una popolazione divisa tra una moderata soddisfazione per alcuni servizi, soprattutto quelli di natura assistenziale domiciliare, e l'insoddisfazione per altri, a partire dai servizi residenziali. Una città in cui spesso la mancanza di informazioni e comunicazioni condiziona la percezione stessa dell'efficacia del servizio, quando non ne impedisce addirittura la fruibilità condizionandone in negativo il gradimento. Ne scaturisce un quadro di frattura, con un 50% di popolazione soddisfatta contrapposta ad un blocco altrettanto forte di insoddisfatti (47,9%) rispetto all'offerta complessiva di servizi di *welfare*.

A pesare sul giudizio sono anche quei *fenomeni di disagio* diffuso che riguardano i giovani e gli anziani. Una larga maggioranza della popolazione avverte, infatti, con forza la preoccupazione del disagio giovanile (83,3%), sottolineando il peso del costo delle abitazioni e della disoccupazione, e denuncia con altrettanta forza (69,2%) la gravità del problema anziani.

Conseguentemente, tutta la rete di *welfare* appare "sotto sforzo" e non sempre capace di far fronte ai problemi della popolazione.

La città sembra, inoltre, poco incline a far leva sulle proprie risorse per programmare la propria crescita e a trovare i meccanismi di promozione degli individui in grado di sostenere lo sviluppo cittadino complessivo.

In particolare ciò emerge a partire dai *livelli di soddisfazione dichiarati* per alcuni servizi chiave. L'assistenza domiciliare socio assistenziale e le altre forme di assistenza sociale socio sanitaria, come pure l'assistenza medico-infermieristica, raccolgono buoni livelli di soddisfazione tra la popolazione, con quote di insoddisfatti che superano il 50% della popolazione.

È tuttavia da rilevare, rispetto a tutti i servizi cittadini di intervento sociale, un elevato numero di "non so, non risponde". Se da una lato la specificità di temi come, ad esempio, l'affido/adozione o l'assistenza economica alle famiglie necessariamente riduce l'area di consapevolezza tra i cittadini, va anche detto che emerge una ridotta sensibilizzazione e conoscenza dei cittadini stessi sull'offerta pubblica di servizi.

Le punte di maggiore soddisfazione emergono riguardo ai servizi sociali più vicini alla maggior parte dei cittadini: consultori e asili nido guidano la classifica con valori di soddisfatti attorno al 55%; molto rilevante, infine, anche la percentuale di soddisfatti rispetto all'offerta di strutture ricreative sportive (61,5%).

All'opposto, le maggiori quote di insoddisfatti rispetto all'offerta complessiva si individuano con riferimento alle strutture residenziali per disabili (49,9%), per minori (49,8%) e per anziani (45,4%), tutte accompagnate da ampie schiere di disinformati sui servizi.

Con riferimento, invece, *alla effettiva domanda di servizi nell'area educativa e socio-assistenziale*, si evidenzia che l'esigenza di un sostegno nella cura di soggetti deboli riguarda una quota non trascurabile degli abitanti della Spezia, complessivamente oltre il 15%, che ha problemi di assistenza a familiari anziani e/o disabili.

L'analisi dei *motivi che spingono parte dei cittadini a rivolgersi all'offerta privata* mette in luce che se per molti (il 32% dei rispondenti) la scelta è guidata da una personale preferenza per il "privato", evidentemente percepito come in grado di offrire migliori garanzie di qualità, per la maggioranza dei soggetti (complessivamente il 68%) si tratta in realtà di una scelta obbligata e legata a un'obiettivo carenza dell'offerta pubblica, che o è del tutto assente (in questo caso il riferimento è, con tutta probabilità ai servizi extra scolastici) oppure, laddove presente, di fatto preclude l'accesso a larghe fette della popolazione che non possiedono i previsti requisiti di reddito o condizione familiare.

L'esistenza di una domanda potenziale molto più ampia dell'effettiva fruizione è chiaramente indicata dal dato che vede la maggioranza degli intervistati favorevoli all'ipotesi di un *ampliamento dell'offerta pubblica in quest'area*. Ben il 55,1% del campione si dichiara infatti disponibile a contribuire almeno in parte alle spese per poter usufruire di servizi educativi e socio assistenziali.

In un'ipotetica graduatoria delle priorità, troviamo al primo posto i servizi di assistenza domiciliare per anziani e/o disabili non autosufficienti (indicati da oltre il 60% dei rispondenti), seguiti dai servizi di assistenza ai malati (48,1%) e dalle attività educative extrascolastiche per i ragazzi (31,1%).

A fronte di questa situazione gli abitanti della Spezia evidenziano una notevole disponibilità a coinvolgersi personalmente in attività di tipo solidaristico di assistenza ad anziani, a disabili, a minori ed emarginati: il 10,5% degli intervistati è già attivo in quest'ambito e oltre il 26% si dichiara disponibile a farlo.

Allo stesso tempo, essi dimostrano di avere idee abbastanza chiare riguardo agli interventi necessari per *migliorare l'efficienza dei servizi socio sanitari* offerti dal Comune: snellimento degli iter burocratici e potenziamento del personale, ma anche coinvolgimento più pieno delle associazioni di volontariato e della cittadinanza, sono le vie più frequentemente indicate con un dato che conferma la sostanziale disponibilità dei cittadini a farsi soggetti attivi e propositivi di cambiamento.

Anche in merito alle proposte per migliorare e potenziare l'effettivo utilizzo dei servizi, le indicazioni si articolano su due fronti: da una parte è forte la richiesta al soggetto pubblico di interventi volti ad eliminare i disservizi, ma dall'altra viene anche espressa l'esigenza di iniziative finalizzate a migliorare la diffusione dell'informazione e, quindi, a favorire nell'utente un atteggiamento più autonomo e più capace di orientarsi nel panorama dell'offerta.

I target sociali

L'analisi per gruppi ha permesso di individuare cinque diverse tipologie sociali che sintetizzano gli orientamenti dell'intero campione. Ciascuno di essi come vedremo esprime una specifica domanda o comunque manifesta bisogni ed aspettative particolari che possono essere considerati rilevanti ai fini dell'individuazione delle politiche di *welfare* specifiche.

I soddisfatti

Il primo gruppo rappresenta circa il 42% del campione ed interpreta l'area del corpo sociale in cui il livello di disagio rientra nella media e che esprime un giudizio sufficientemente positivo verso l'offerta dei servizi cittadini di intervento sociale, confermando tuttavia l'esistenza di alcune

carenze, già evidenziate dall'intero universo degli intervistati, soprattutto con riferimento alla insoddisfazione verso le strutture residenziali ed in particolare verso l'offerta per gli anziani.

La totalità del gruppo non sostiene spese supplementari per servizi educativi e di assistenza, nonostante più dell'80% manifesti esigenze esplicite sia sul versante dell'educazione che quello dell'assistenza. Il 70% ritiene i fenomeni di disagio giovanile abbastanza gravi ed il 60% del gruppo valuta in modo analogo le problematiche della generazione anziana. Tale tipologia, dunque, manifesta una forte sensibilità verso le principali questioni sociali, ma non appare toccata da particolari fenomeni di disagio.

Il gruppo è composto per il 35% da lavoratori dipendenti, per l'8% da autonomi, per il 26% da pensionati. Il 44% dei soggetti è appartenente a nuclei in cui il capofamiglia è lavoratore dipendente (44%) o pensionato (41%), segno che vi è una quota abbastanza rilevante nel gruppo di famiglie composte da pensionati con figli conviventi anche occupati.

All'interno di questo segmento sociale risultano sostanzialmente assenti sia fenomeni di disoccupazione che di inoccupazione.

Nel 71% gli intervistati dichiarano di vivere in una casa di proprietà. Il 38% del gruppo ha un livello di istruzione medio superiore ed un ulteriore 31% ha la licenza media dell'obbligo. I laureati sono l'8%.

Complessivamente il gruppo dà un giudizio abbastanza positivo sulla maggior parte dei servizi sociali ed amministrativi della città, manifestando una sostanziale soddisfazione per le prestazioni sia in campo sanitario che sociale.

Dal gruppo emerge una disponibilità abbastanza netta (56% di risposte affermative) a contribuire alle spese di servizi supplementari educativi e socio assistenziali pubblici, con quote elevate di soggetti disposti a contribuire alle spese per i servizi di assistenza-accompagnamento (18%) e soprattutto di soggetti favorevoli ad una ipotesi di contribuzione ai servizi di assistenza domiciliare per anziani non autosufficienti che risultano, infatti, pari al 34% del gruppo.

I fiduciosi

La seconda tipologia individuata è quella degli entusiasti (16%) che manifesta il più alto livello di soddisfazione per i servizi pubblici della città.

Il 67% del gruppo esprime un giudizio molto positivo sui servizi primari e altrettanto positive sono le valutazioni per la scuola, la sanità ed i servizi socio assistenziali. Complessivamente questo secondo gruppo è quello che manifesta l'atteggiamento di maggiore ottimismo e fiducia nei confronti della città.

Il gruppo non ha una specifica connotazione demografica rispetto alla composizione per età, ma presenta la caratteristica di essere composto in maggioranza da uomini (54%). Rispetto all'istruzione si rilevano, all'interno di questo segmento, il 44% di persone con un livello di istruzione elevato, essendo i diplomati pari al 36% e i laureati pari all'8%.

Si tratta dunque anche in questo caso di un'area del corpo sociale in cui i fenomeni di disagio sono quasi assenti.

Il gruppo è composto prevalentemente da lavoratori dipendenti (32%) e pensionati (30%) e non si manifestano fenomeni di disoccupazione ed inoccupazione. La solidità di questo segmento sociale è manifestata da un punto di vista socio lavorativo, dalla quale viene una sostanziale adesione al modello di sviluppo della realtà cittadina.

Nel gruppo emergono tuttavia anche soggetti con titolo di studio basso (36%), in possesso della sola terza media, difficilmente in grado di fronteggiare pienamente i processi di innovazione. All'interno del gruppo emerge poi un nucleo di giovani, studenti, disoccupati o in cerca di occupazione, ancora all'interno del nucleo familiare di origine.

Dal gruppo si evidenzia una disponibilità ampia (64%) a contribuire alle spese per servizi supplementari educativi e socio assistenziali pubblici. Rispetto al segmento precedente i soggetti disposti a contribuire alle spese per i servizi di assistenza-accompagnamento sono ancora più numerosi (19%), soprattutto per i servizi di assistenza domiciliare per anziani non autosufficienti che risultano pari al 40% del gruppo.

Gli esclusi

La terza tipologia sociale individuata è quella degli esclusi che rappresenta circa l'8% del campione. Si tratta di un'area del corpo sociale che manifesta le maggiori difficoltà ad esprimere giudizi, opinioni e valutazioni sull'insieme dei servizi e delle problematiche sociali.

Il gruppo è composto prevalentemente da anziani (57% oltre i 60 anni) e da persone con al massimo la licenza elementare (53%), anche se è presente una quota non irrilevante di giovani (9%). È il gruppo dove è maggiore la presenza di donne (60%). Il tratto caratteristico è comunque il bassissimo livello di socializzazione e di partecipazione che il gruppo manifesta e che testimonia una sorta di sostanziale isolamento. Più dei due terzi degli appartenenti a questo segmento non partecipa ad alcuna attività culturale e ricreativa e, complessivamente, è bassissima la frequentazione di musei e biblioteche.

Su questo si concentrano le quote maggiori di omissioni nelle risposte, ad indicare una difficoltà a percepire ciò che accade nella città ed i servizi offerti.

Sebbene sia difficile individuare nel profilo descritto i tratti di disagio sociale esplicito, tale tipologia appare esclusa dalle principali dinamiche sociali della città e sembra vivere in un'area di sostanziale isolamento. Il livello di alfabetizzazione tecnologica è minimo (l'81% non dispone di PC) ed il 40% non possiede un videoregistratore. Il fatto che il gruppo sia composto in larga maggioranza da anziani e che il 46% utilizzi solo i mezzi pubblici per muoversi in città, sottolinea un disagio potenziale che, seppur non necessariamente, indica condizioni di fragilità economica, sottolinea il livello potenziale di isolamento del gruppo, verso il quale appaiono assolutamente indispensabili interventi tendenti a favorire una fruizione migliore dei servizi e delle opportunità di socializzazione offerte dalla città.

I disagiati

L'area del disagio rappresenta circa il 22% del campione.

Coloro che rientrano in tale tipologia considerano molto gravi i fenomeni di disagio giovanile (77%), i livelli di criminalità (61%), i problemi delle persone anziane (53%) ed anche quelli legati all'immigrazione extra comunitaria (68%). Il gruppo è formato prevalentemente da giovani (fino a 29 anni sono il 19%) e adulti (fino a 44 anni pari al 50%) con livello di istruzione medio alto (36% diploma, 6% laurea).

Nel gruppo si registra la quota maggiore di disoccupati ed inoccupati (7% del gruppo) a dimostrazione della presenza di un disagio sociale non solo percepito, ma anche vissuto in prima persona. Basso anche il livello di alfabetizzazione informatica, come attesta il 66% di soggetti privi di PC e l'86% privo di accesso al web.

Complessivamente il giudizio sui servizi pubblici è insufficiente, soprattutto per quanto riguarda i servizi sanitari e per quelli socio assistenziali (69% degli appartenenti risultano poco soddisfatti). Valutazioni non positive vengono date per i servizi amministrativi, per l'assistenza domiciliare agli anziani, anche se nel complesso il tratto caratteristico del gruppo è rappresentato dal forte disagio sociale che appare legato soprattutto all'assenza di opportunità occupazionali ed alla assenza di opportuni interventi di sostegno, soprattutto per le coppie con figli e con genitori a carico. Per il recupero di tali condizioni di disagio le strategie più efficaci appaiono quelle dello sviluppo occupazionale e del sostegno alle famiglie con livelli di reddito particolarmente bassi, puntando altresì ad un aumento delle opportunità di formazione, soprattutto per le donne in cerca di occupazione. Del resto proprio da questo gruppo si manifesta, con maggior forza rispetto agli altri, l'esigenza di rivedere i criteri di accesso ai servizi sulla base del reddito, al fine di migliorare la fruibilità delle strutture pubbliche sanitarie e di assistenza.

Da sottolineare infine come gli appartenenti a questa tipologia, assieme a quelli del gruppo successivo, auspichino, per migliorare l'espletamento delle funzioni socio assistenziali svolte dal comune, l'introduzione di modelli di gestione partecipata del *welfare*, nei quali sia previsto un maggior coinvolgimento dei cittadini.

Gli insoddisfatti

L'ultimo gruppo è quello che esprime il livello maggiore di insoddisfazione rispetto ai servizi ed alla vivibilità della realtà cittadina. Si tratta di un'area pari a circa il 12% della popolazione composta prevalentemente da lavoratori dipendenti (53%) e casalinghe (10%), ma dove sono presenti significativi fenomeni di disoccupazione (4,5%).

Il giudizio sui servizi è particolarmente negativo e le valutazioni sono evidentemente condizionate da una difficoltà sostanziale a fruire di servizi alla persona soprattutto per l'assistenza alle persone anziane.

Forte è anche il disagio verso i servizi socio educativi. Si tratta, in altre parole, dell'area del corpo sociale che richiede una qualificazione ed una maggiore incisività dei servizi sociali, dei servizi formativi ed educativi, essendo composta in buona parte di giovani e di famiglie, sia con genitori

anziani, che con figli in età scolare. Il gruppo è formato infatti per il 50% da soggetti con età compresa tra i 30 ed i 44 anni e per il 30% persone di età compresa tra i 45 e i 60 anni.

Il livello di istruzione è medio alto ed è presente una buona percentuale di laureati, il che fa pensare, soprattutto per i problemi occupazionali, all'esigenza di garantire servizi formativi, di riqualificazione e di incontro tra domanda e offerta di lavoro.

Il gruppo evidenzia le maggiori difficoltà a sostenere spese per acquisire servizi assistenziali e socio-educativi. Nel gruppo emerge dunque quell'ampia area di soggetti appartenenti a classi medie che vivono ai margini del benessere e che non sempre riescono a far fronte alle esigenze familiari di *welfare*. La indisponibilità dei servizi a livello pubblico, assieme alla mancanza dei requisiti per accedere ai servizi pubblici, mostrano le cause del disagio. Questo stesso gruppo è in ogni caso quello più disponibile (66% delle risposte affermative) a contribuire alle spese per servizi supplementari educativi e socio-assistenziali pubblici.

Si tratta dunque di un'area dove si riscontra una difficoltà di divenire vero e proprio disagio, se non sostenuta con misure ad hoc, magari improntate a modelli di *welfare mix*.

Il gruppo fa emergere un'esigenza, oltre che per l'assistenza agli anziani, anche di servizi di *baby sitting* e soprattutto di asili nido.