



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

IL CONSIGLIO IN ASCOLTO. COME STANNO CAMBIANDO I BISOGNI DEI CITTADINI IN LOMBARDIA?

Ricerca



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

Il Consiglio in Ascolto.

**Come stanno cambiando i bisogni dei cittadini
in Lombardia?**

Rapporto finale

210419IST

Ottobre 2021

Il Consiglio in ascolto. Come stanno cambiando i bisogni dei cittadini in Lombardia

Rapporto Finale

Promosso dal Consiglio Regionale

(Codice PoliS-Lombardia: 210419IST)

Consiglio Regionale:

Dirigente referente: Elvira Carola

PoliS-Lombardia

Dirigente di riferimento: Raffaello Vignali

Project Leader: Federica Ancona

Gruppo di ricerca: Stefano Testoni, borsista PoliS-Lombardia; Silvia Biffignandi, Università degli Studi di Bergamo;

Laura Terzera, Università degli Studi Milano Bicocca; Noto Sondaggi

Pubblicazione non in vendita.

Nessuna riproduzione, traduzione o adattamento

può essere pubblicata senza citarne la fonte.

Copyright® PoliS-Lombardia

PoliS-Lombardia

Via Taramelli, 12/F - 20124 Milano

www.polis.lombardia.it

Indice

| | |
|--|----|
| Introduzione | 4 |
| 1. Metodologia della ricerca | 5 |
| 2. Il contesto socio-demografico | 7 |
| 3. La società lombarda alla luce dei risultati dell'indagine quanti-qualitativa | 12 |
| 3.1 Condizione familiare e reti | 12 |
| 3.2 Condizione abitativa | 16 |
| 3.3 Qualità ambientale | 19 |
| 3.4 I servizi nell'area di residenza | 21 |
| 3.5 Salute e servizi-sanitari | 21 |
| 3.6 Mobilità e trasporti | 25 |
| 3.7 Digitalizzazione | 27 |
| 3.8 Commercio on line | 28 |
| 3.9 Lavoro e smart working | 29 |
| 3.10 Scuola e formazione | 31 |
| 3.11 Pubblica amministrazione | 32 |
| 3.12 I lombardi e il futuro | 33 |
| 3.13 Scelte generative | 35 |
| 3.14 Differenze di genere | 36 |
| 4. Alcuni approfondimenti di analisi | 38 |
| 4.1 Lo smart working | 38 |
| 4.1.1 L'indagine in Lombardia | 38 |
| 4.1.2 Gli smart workers: profilo e aspetti dell'esperienza | 39 |
| 4.1.3 Un cenno a chi non ha fatto smart working e alle aziende. | 43 |
| 4.1.4 Alcune considerazioni | 44 |
| 4.2 Intenzioni riproduttive | 44 |
| 5. Considerazioni conclusive e indicazioni di policy | 52 |
| Bibliografia | 57 |
| Allegato 1 | 58 |
| Allegato 2 | 77 |

Introduzione

Introduzione

“Siamo finiti, in un anno, nel 2025, e purtroppo l’abbiamo fatto in modo disordinato e caotico, lasciandoci dei pezzi indietro. Dunque c’è una specie di linea temporale da ricomporre, allineandola al più presto possibile al 2025: chi ci riesce per primo, vince. Chi non vede il problema è destinato alla scomparsa. Chi lo vede e sa gestirlo erediterà la Terra”.

Alessandro Baricco

In un recente articolo, Alessandro Baricco ha così raccontato lo spaesamento del tempo presente sospeso tra un passato che non c’è più e un futuro che tarda ad arrivare. Questa valutazione ben rappresenta lo stato d’animo attuale dei cittadini, non solo lombardi, in relazione a questo momento storico che si colloca a cavallo tra la fine dell’emergenza e l’incertezza di dover ricominciare senza sapere ancora bene cosa conservare e cosa buttar via del mondo “di prima”. Pertanto, attraverso appositi strumenti di indagine quantitativa e qualitativa, questa ricerca si è posta l’obiettivo di fare il punto sulla condizione attuale dei cittadini lombardi, identificando le difficoltà dell’oggi e i nuovi bisogni che da questo momento di transizione emergeranno.

1. Metodologia della ricerca

Al fine di rilevare bisogni e necessità dei cittadini lombardi relativamente agli ambiti su cui è possibile un'azione regionale, la ricerca ha utilizzato una metodologia integrata quali-quantitativa.

In primis pertanto è stata realizzata una rilevazione campionaria rivolta a cittadini lombardi (residenti o domiciliati in Lombardia); successivamente, in base alle criticità emerse dall'indagine quantitativa, sono stati realizzati dei focus group per esplorare più in profondità le ragioni delle valutazioni espresse dai cittadini.

L'indagine quantitativa

Per realizzare l'indagine quantitativa, è stato costruito un campione rappresentativo della popolazione lombarda in base alle variabili area, sesso ed età. A questo scopo sono state realizzate 1.500 interviste e la numerosità campionaria prevista ha garantito la possibilità di disaggregare in maniera rappresentativa i risultati per area di residenza (la regione è stata suddivisa in 4 macroaree: metropolitana milanese, montana, pedemontana e pianura), genere e classe di età (18-34, 35-64, 65 e più). Il piano di campionamento ha fissato un errore campionario massimo non superiore al 2,5% ad un livello di confidenza del 95%. Di seguito è riportata la distribuzione del campione teorico ed effettivo.

| Area | % | Numerosità teorica | Numerosità effettiva |
|----------------------|--------|--------------------|----------------------|
| Metropolitana Milano | 32,4% | 485 | 486 |
| Montana | 10,2% | 153 | 148 |
| Pedemontana | 42,2% | 634 | 692 |
| Pianura | 15,2% | 228 | 174 |
| Genere | | | |
| Uomini | 48,5% | 727 | 727 |
| Donne | 51,5% | 773 | 773 |
| Età | | | |
| 18-34 | 20,6% | 309 | 309 |
| 35-64 | 36,5% | 547 | 547 |
| 65 e + | 42,9% | 644 | 644 |
| TOTALE | 100,0% | 1.500 | 1.500 |

La metodologia di somministrazione ha previsto sia interviste telefoniche mediante la modalità CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), contemplando la telefonia sia fissa sia mobile, sia interviste CAWI.

Il questionario di rilevazione di tipo strutturato ha previsto domande precodificate ed anche alcune domande aperte oltre ad alcune domande necessarie alla profilazione del campione. Il questionario finale di rilevazione, suddiviso in 10 sezioni, è riportato in allegato (Allegato 1). Ecco di seguito i temi indagati oggetto di altrettante sezioni presenti nel questionario.

- Quadro generale e condizione abitativa
- Condizione familiare e reti
- Tempo libero
- Condizione abitativa e servizi nella zona
- Salute e servizi socio-sanitari
- Mobilità e trasporti
- Qualità ambientale
- Scelte generative
- Differenze di genere
- Sentimenti

Alla fase di somministrazione dei questionari è seguita un'attività di controllo delle interviste, ricodifica e definizione del piano di elaborazione e di analisi dei risultati.

Approfondimento qualitativo mediante focus group

Per poter meglio interpretare i risultati conseguiti nell'indagine quantitativa si è fatto quindi ricorso ai focus group, strumento qualitativo di indagine che utilizza la discussione in gruppo, amministrata da un moderatore, per indagare in profondità le opinioni dei partecipanti in merito alle tematiche oggetto della ricerca.

In questo caso sono stati realizzati on line, utilizzando la piattaforma Zoom, 4 focus group. Per ciascun focus sono stati coinvolti 8 partecipanti selezionati stabilendo delle quote relativamente a sesso, età e area di residenza dei partecipanti. La pandemia, come è emerso nella ricerca quantitativa, ha inciso fortemente sulla condizione materiale di ampi settori della popolazione residente nella regione e ciò ha avuto delle ripercussioni anche nelle valutazioni relativi ai servizi di competenza dell'Ente. Per questo motivo è stato introdotto tra i criteri di selezione anche la valutazione della propria situazione economica (rimasta uguale o peggiorata con la pandemia) insieme con la condizione socio-professionale:

Ecco i target individuati:

Situazione economica invariata rispetto a prima della pandemia

Gruppo 1: lavoratori dipendenti

Gruppo 2: lavoratori autonomi/imprenditori

Situazione economica peggiorata rispetto a prima della pandemia

Gruppo 3: disoccupati/ Neet prima della pandemia nella stessa situazione anche oggi

Gruppo 4: dipendenti in cassa integrazione, commercianti, ristoratori e autonomi/imprenditori

Per quanto riguarda i temi oggetto di confronto all'interno di ciascun gruppo è stata definita una traccia di argomenti che ha approfondito i temi toccati nell'indagine campionaria dedicando maggiore o minor peso a singole tematiche in funzione del target considerato.

A conclusione dei focus group è seguita la fase di analisi e sintesi dei principali risultati che sono esposti a complemento degli esiti della fase quantitativa.

Nel rapporto sono riportati in corsivo verbatim tratti dai focus group, in allegato il questionario quantitativo somministrato (allegato 1) e la traccia degli argomenti utilizzata per la conduzione dei gruppi (allegato 2). Le tabelle integrali con i risultati della ricerca costituiscono l'appendice statistica.

2. Il contesto socio-demografico

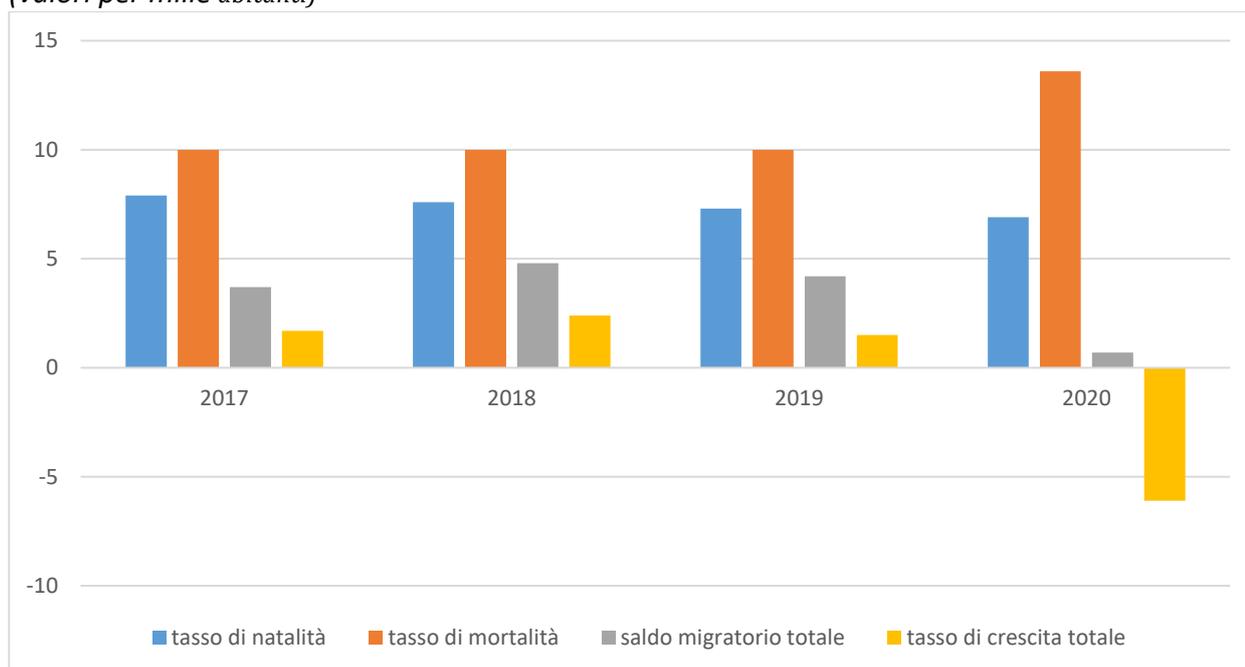
La pandemia ha inevitabilmente stravolto il panorama sociodemografico lombardo, sia rispetto al 2017 (anno in cui è stata condotta la precedente indagine) sia rispetto anche solo al 2019 (l'ultimo anno pre-pandemia). Nel 2017 infatti è stata realizzata una prima indagine rivolta ad un campione di cittadini lombardi che ha permesso di fornire una fotografia del contesto socio-demografico lombardo a tutto tondo. Tale studio denominato "Percezione dei bisogni della società lombarda: percorso di ascolto diretto dei cittadini" ha rappresentato quindi una prima tappa di un percorso avviato dal Consiglio Regionale di monitoraggio del sentiment dei cittadini (Polis Lombardia, 2017). Non è ancora possibile gettar luce su tutti i cambiamenti portati in essere dalla pandemia. Varie ricerche hanno comunque già messo in evidenza, in Lombardia come nel resto d'Italia, l'aumento della mortalità (Istat e Iss, 2021), il calo delle unioni coniugali (Castagnaro et al., 2020), il deterioramento delle relazioni di coppia (Tintori et al., 2020), il rallentamento dei progetti di vita (Luppi e Rosina, 2020), le difficoltà legate al telelavoro (Eurofound, 2020) e alla didattica a distanza (Vuorikari et al., 2020), l'aumento dello stress e del pessimismo specialmente tra i giovani (Aresi et al., 2020) e, non ultimo, l'aumento dei disoccupati e degli inattivi, specialmente tra le donne (Istat, 2020, 2021).

Per impostare in modo adeguato lo studio, è utile ricostruire brevemente il contesto sociodemografico lombardo utilizzando i più recenti dati Istat (non verranno considerate rilevazioni antecedenti al 2020 se non per fini comparativi, in quanto non rappresentativi della situazione post-pandemica).

Consultando la banca dati Istat,¹ al 1° gennaio 2021 la popolazione in Lombardia ammonta a circa 9.667.000 persone, ovvero circa 360.000 in meno rispetto a un anno prima e circa 344.000 in meno rispetto a due anni prima. La pandemia sembra infatti aver arrestato la tendenza demografica in leggera crescita dell'ultimo decennio nella regione (Blangiardo, 2020). A conferma di questo vengono presentati alcuni indicatori demografici della Lombardia relativi agli anni 2017-2020: come si può notare è evidente l'andamento al ribasso della popolazione residente registrato nel corso del 2020 (circa -6 per mille abitanti), a fronte della pur modesta tendenza al rialzo degli anni precedenti. Tale ribasso si spiega in parte con l'aumento della mortalità (13,6 per mille abitanti, contro 10 negli anni precedenti) e in parte con una diminuzione del saldo migratorio totale (0,7 per mille abitanti, contro circa 4 negli anni precedenti), il quale non è stato in grado di compensare il tasso di crescita naturale negativo (mortalità più alta della natalità) come negli anni precedenti. Il tasso di natalità è sì diminuito, ma non in modo sensibile.

¹ <http://dati.istat.it>

Figura 1 – Natalità, mortalità, saldo migratorio e crescita totale in Lombardia, anni 2017-2020 (valori per mille abitanti)



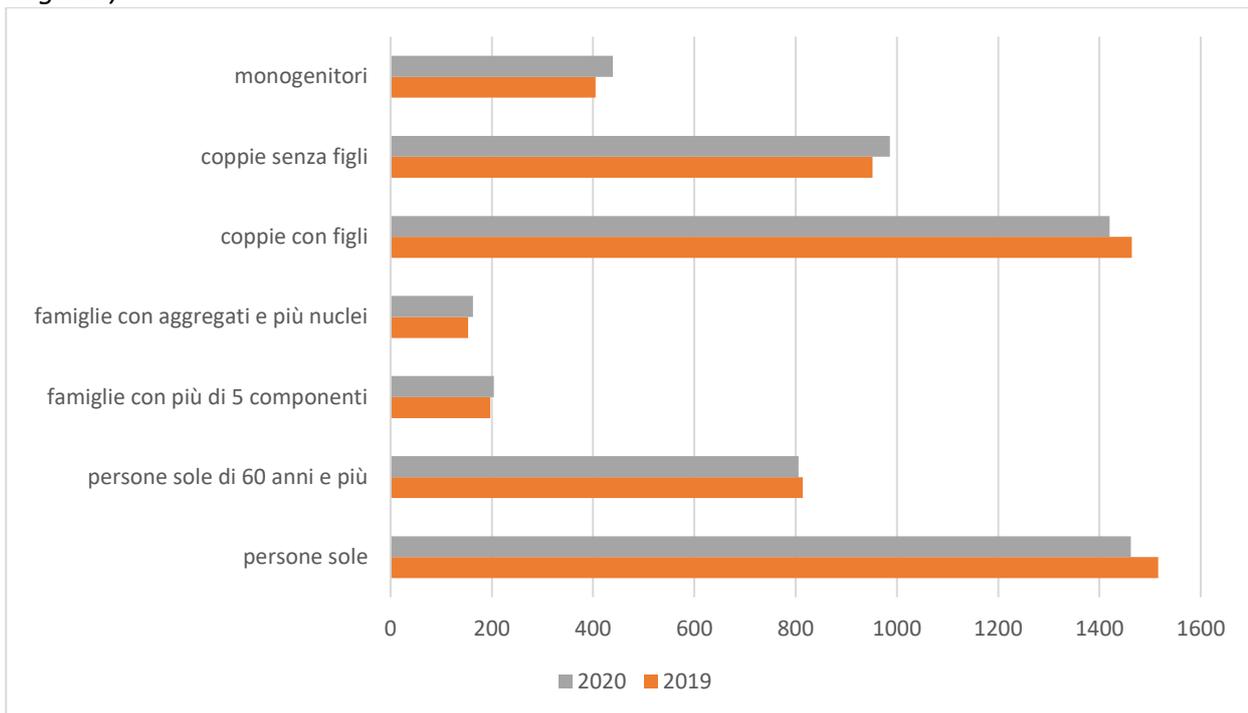
Fonte: elaborazioni PoliS-Lombardia su dati Istat

Sempre stando alla banca dati Istat sulla popolazione residente, al 1° gennaio 2021 le donne risultano essere il 52,6% della popolazione lombarda, contro il 47,4% degli uomini. Il 33% della popolazione ha meno di 35 anni, il 44% tra i 35 e i 64 anni, mentre il restante 23% ha dai 65 anni in su. La distribuzione della popolazione per genere e fasce di età è rimasta sostanzialmente stabile negli ultimi anni, anche se l'età media è aumentata di quasi 1 anno (0,8) tra il 2017 (44,9) e il 2021 (45,7).

Gli stranieri presenti in Lombardia al 1° gennaio 2021 sono circa 1.151.000 (11,5% della popolazione), ovvero circa 20.000 in più rispetto a due anni prima. L'andamento della popolazione straniera sembra dunque essere in controtendenza rispetto a quello in diminuzione della popolazione generale, come peraltro suggerisce il saldo migratorio pur sempre positivo.

Nel 2020, in Lombardia risultano esserci circa 4.203.000 famiglie, per una media di 2,3 componenti a famiglia. Il numero medio di componenti per famiglia è rimasto pressoché uguale a quello stimato dall'Istat per il 2019. Si evidenziano però variazioni tra il 2019 e il 2020 nel numero assoluto di alcune tipologie di famiglia. Nello specifico, sono aumentati i monogenitori (circa 35.000 in più) e le coppie senza figli (ugualmente, circa 35.000 in più), mentre sono diminuite le persone sole specialmente sotto i 60 anni (circa 50.000 in meno) e le coppie con figli (circa 45.000 in meno). Questi dati mettono in luce l'impatto che la pandemia ha avuto sulla situazione abitativa della popolazione in Lombardia.

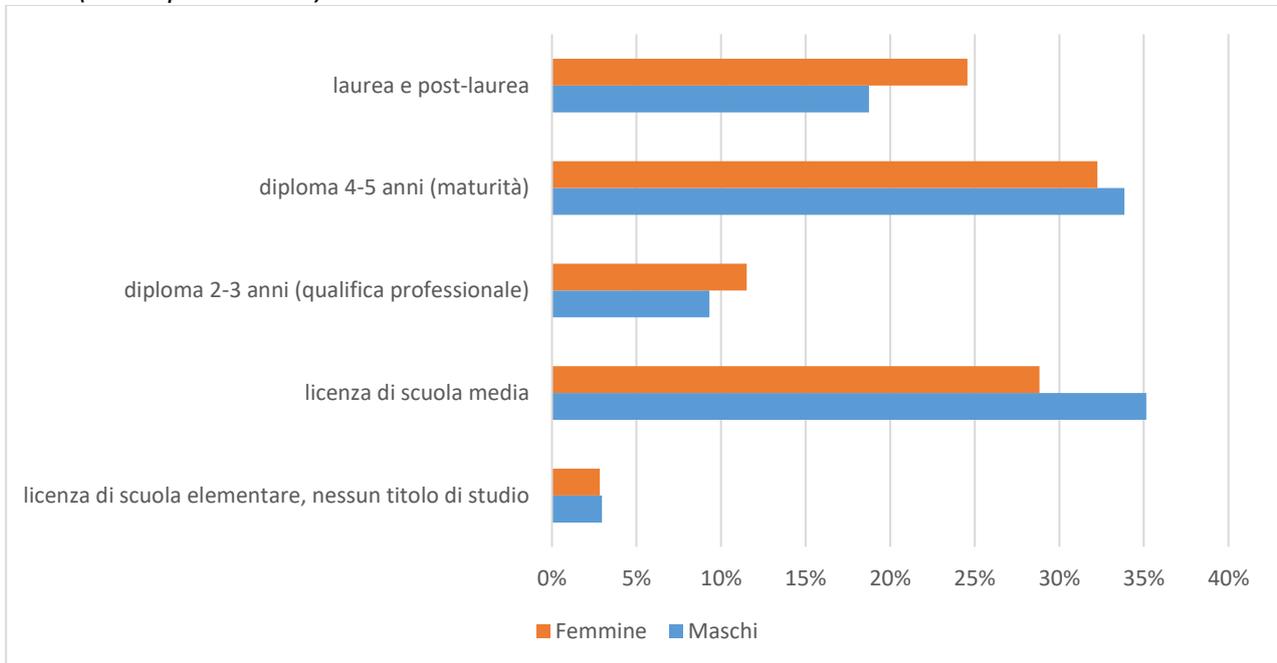
Figura 2 – Numero di famiglie in Lombardia per tipologia, anni 2019 e 2020 (valori assoluti in migliaia)



Fonte: elaborazioni PoliS-Lombardia su dati Istat.

Per quanto riguarda il livello di istruzione nel 2020 circa 1 lombardo su 5 tra i 25 e i 64 anni è laureato, circa 1 su 3 ha un diploma di maturità, e un altro terzo ha soltanto la licenza media. Una minoranza pari al 10% dei 25-64enni possiede al più una qualifica professionale certificata da un diploma di 2-3 anni, mentre il resto ha al più la licenza di scuola elementare. Si registrano comunque marcate differenze di genere, nella misura in cui la qualifica professionale e soprattutto la laurea sono più comuni tra le donne, mentre la sola licenza media e (in misura minore) il diploma di maturità) tra gli uomini. Almeno nel breve termine, è comunque improbabile che i numeri sul livello di istruzione della popolazione cambino radicalmente rispetto al pre-pandemia.

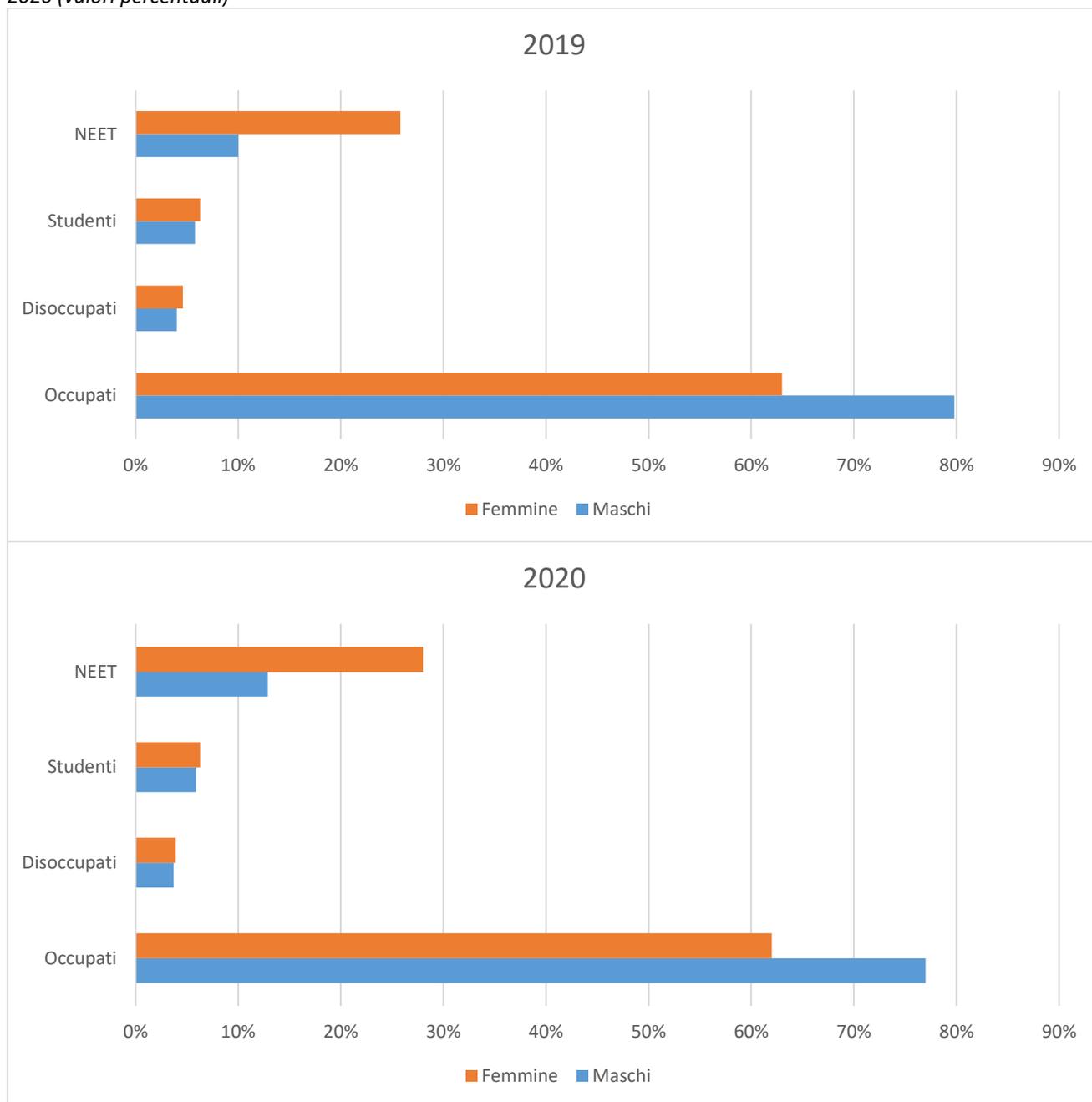
Figura 3 – Numero di residenti in Lombardia tra 25 e 64 anni per titolo di studio e genere, anno 2020 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni PoliS-Lombardia su dati Istat

Al contrario del livello di istruzione, la condizione occupazionale è invece stata profondamente impattata dalla pandemia. Sulla base dei dati Istat sulle forze di lavoro dai 18 ai 64 anni, tra il 2019 e il 2020 è calato il tasso di occupazione, soprattutto per i maschi (da 80% a 77%, contro 63% e 62% per le donne). Per le donne, si è inoltre registrato un calo dei disoccupati in rapporto alla popolazione (dal 5% al 4%), segno di ritiro dal mercato del lavoro. Essendo la quota di studenti rimasta al 6% per entrambi i generi, il calo della forza lavoro di 3 punti percentuali per i maschi e di 2 punti per le femmine si è interamente tradotto in un aumento degli inattivi o NEET (*Neither in Employment, Education or Training*). Rimane invece pressoché invariato il tasso di disoccupazione (disoccupati su totale forza lavoro), in parziale controtendenza rispetto alla tendenza nazionale (si veda Istat, 2020).

Figura 4 – Condizione occupazionale per genere dei residenti in Lombardia in età lavorativa (18-64 anni), anni 2019 e 2020 (valori percentuali)



Fonte: elaborazioni PoliS-Lombardia su dati Istat

Alla luce di queste considerazioni sulle modifiche intercorse negli ultimi anni sulla società lombarda limitatamente a quanto emerge dalla statistica ufficiale, di seguito vengono presentati I risultati della rilevazione condotta presso I cittadini adulti lombardi che ha permesso di approfondire dinamiche e aspetti anche di natura qualitativa e non solo quantitativa.

3. La società lombarda alla luce dei risultati dell'indagine quanti-qualitativa

3.1 Condizione familiare e reti

Nel 2017 più di otto lombardi su dieci dichiaravano di vivere con la propria famiglia, composta da coniuge/partner e/o figli mentre due su dieci di vivere da soli, pari a circa un milione e mezzo. La condizione prevalente era quella della coppia matura senza figli, che riguardava il 34% degli abitanti della Lombardia. D'altra parte il 21%, cioè circa un lombardo su 5, viveva da solo. Oggi il panorama è senz'altro cambiato. L'assoluta maggioranza dei lombardi (63%) vive in coppia e di questi il 23% senza figli e a vivere da solo è un 11% mentre una quota analoga vive con i propri genitori. La condizione di vita prevalente quindi nella regione si conferma quella di coppia, ma è diminuita rispetto al passato la quota di chi afferma di vivere da solo. Probabilmente su questo cambiamento ha pesato la pandemia che nell'ultimo anno ha obbligato tanti a convivenze anche coatte.

Tabella 1. Quale situazione si adatta meglio alla sua condizione familiare?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % |
|--|----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Siamo una coppia con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più) | 24 | 24 | 25 | 15 | 23 | 31 |
| Siamo una coppia senza figli | 23 | 21 | 24 | 26 | 18 | 25 |
| Siamo una coppia con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni) | 16 | 16 | 16 | 21 | 21 | 10 |
| Vivo da solo/sola | 11 | 12 | 11 | 10 | 11 | 12 |
| Vivo con i miei genitori/la mia famiglia di origine | 11 | 13 | 9 | 16 | 10 | 8 |
| Vivo con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni) | 7 | 6 | 7 | 6 | 9 | 5 |
| Vivo con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più) | 7 | 7 | 7 | 4 | 7 | 8 |
| Vivo con altre persone (es. amici, parenti, coinquilini) | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Se nel 2017 inoltre quanti dichiaravano di vivere soli erano presenti con maggior frequenza dell'area metropolitana milanese (28%) e nei territori montani (22,4%) oggi le disaggregazioni dei dati per area di residenza non evidenziano grosse differenze sui territori che risultano abbastanza omogenei rispetto alle condizioni di vita familiari scelte dai cittadini.

Tabella 2. Quale situazione si adatta meglio alla sua condizione familiare?

| | TOTALE CAMPIONE in % | AREA METROPOLITANA MILANO in % | AREA MONTANA in % | AREA PEDEMONTANA in % | PIANURA in % |
|--|----------------------|--------------------------------|-------------------|-----------------------|--------------|
| Siamo una coppia con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più) | 23 | 20 | 25 | 28 | 23 |
| Siamo una coppia senza figli | 23 | 25 | 22 | 22 | 23 |
| Siamo una coppia con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni) | 15 | 18 | 18 | 14 | 15 |
| Vivo da solo/sola | 12 | 9 | 11 | 11 | 12 |
| Vivo con i miei genitori/la mia famiglia di origine | 10 | 10 | 11 | 12 | 10 |
| Vivo con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni) | 8 | 10 | 5 | 7 | 8 |
| Vivo con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più) | 7 | 7 | 7 | 6 | 7 |
| Vivo con altre persone (es. amici, parenti, coinquilini) | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Nel valutare la qualità delle proprie relazioni nel privato tra i lombardi prevalgono sentimenti di soddisfazione senza particolari differenze né per sesso né per età. Quote del campione superiori al 90% si ritengono coinvolti e soddisfatti delle proprie relazioni in famiglia e supera l'80% la quota di chi dichiara di non sentirsi mai solo.

Tabella 3. Livello di condivisione di affermazioni riguardanti la vita relazionale

| Condivide molto/abbastanza | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34i n % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % |
|--|----------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------------|
| Sono coinvolto attivamente nella vita della mia famiglia | 92 | 92 | 91 | 92 | 92 | 91 |
| Mi ritengo soddisfatto delle mie relazioni familiari | 91 | 91 | 89 | 93 | 90 | 90 |
| Posso dire di non sentirmi mai solo | 81 | 81 | 84 | 82 | 82 | 82 |
| Mi ritengo soddisfatto della mia vita con il mio coniuge/compagno | 75 | 75 | 74 | 74 | 78 | 71 |
| Sono coinvolto attivamente nella vita dei miei figli e/o dei miei nipoti | 66 | 68 | 65 | 58 | 70 | 66 |

| | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|
| Con i miei figli il dialogo è sempre aperto e proficuo | 63 | 63 | 62 | 56 | 66 | 64 |
|--|----|----|----|----|----|----|

Al di là delle relazioni familiari però i dati evidenziano **una crescita nella condizione di fragilità della società lombarda**. Raggiunge oggi il 26% la quota di intervistati che dichiara di avere in famiglia persone affette da una qualche patologia cronica a fronte del 21% rilevato nel 2017 e di questi l'assoluta maggioranza si dedica in prima persona all'accudimento.

Figura 5. In famiglia sono presenti persone affette da malattia cronica o da una qualche disabilità?

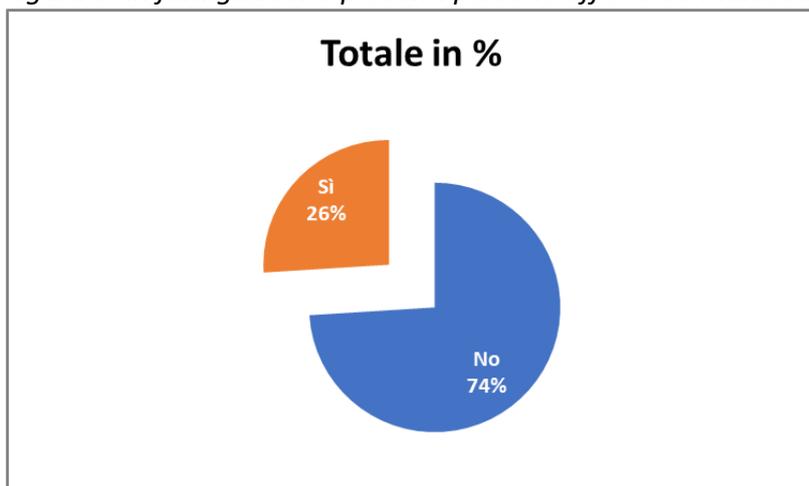


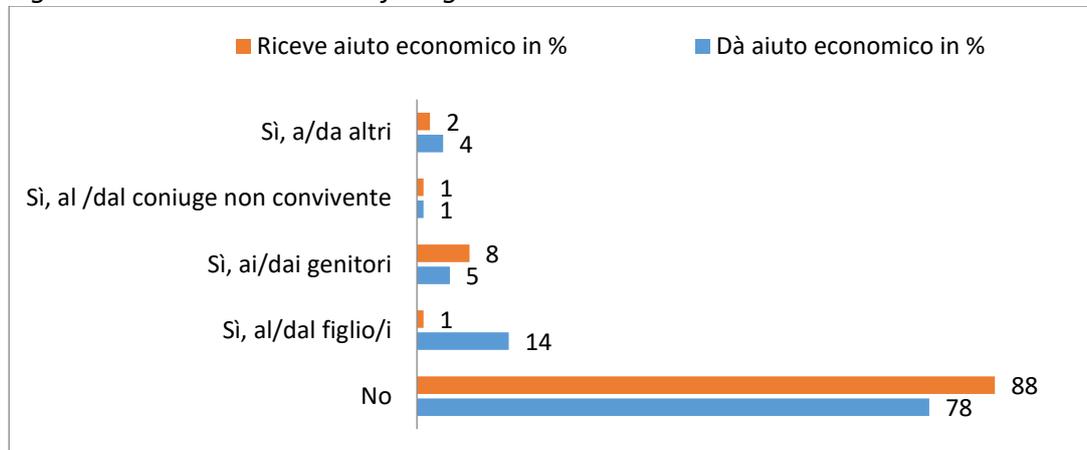
Tabella 4. Lei segue un parente affetto da malattie croniche o disabilità, anche se non convivente?

| | TOTALE CAMPIONE in % |
|--------------|----------------------|
| No | 43 |
| Sì, coniuge | 17 |
| Sì, genitore | 23 |
| Sì, figlio/a | 7 |
| Sì, altro | 11 |

La domanda è stata posta solo a chi ha dichiarato di avere in famiglia persone disabili o affette da malattia cronica
La domanda prevedeva risposte multiple

Sotto l'aspetto economico cresce l'esigenza di aiuto specie in determinate fasce sociali. E' oggi un complessivo 12% a ricevere un aiuto economico da un parente (a fronte del 7% rilevato nel 2017) mentre è un 23% a fornire questo aiuto (13% nella scorsa rilevazione). Oggi tra il dare e l'aver è a favore dei figli che pende la bilancia: sono i figli i maggiori destinatari degli aiuti da parte dei familiari rispetto a quanti invece forniscono aiuto ai propri genitori.

Figura 6. Aiuti economici tra familiari



La pandemia nell'ultimo anno ha obbligato a convivenze anche coatte e chi ha vissuto il periodo "in solitudine" ha manifestato il proprio disagio più di altri denunciando la carenza dei servizi di assistenza di ogni tipo a cominciare da quelli sanitari ma non solo. **La sensazione di sentirsi abbandonati è emersa a più riprese nei focus group** e ha riguardato sia chi ha avuto esperienza diretta del virus (sia personalmente che relativamente a una persona vicina anche se non convivente), ma anche chi doveva tutelare un familiare o un convivente particolarmente esposto al rischio della malattia. *"Mi sono sentita abbandonata, come se il mondo mi dicesse "il problema è tuo, arrangiati!"* ha affermato una partecipante sintetizzando una sensazione emersa trasversalmente nei focus e manifestata specie dai residenti dei piccoli centri periferici non urbanizzati piuttosto che nei grandi centri o nelle piccole comunità, tutti accomunati dall'aver sperimentato per ragioni diverse la fragilità della condizione propria o di un diretto familiare.

La solitudine come abbandono è messa in relazione alla condizione dei malati, degli anziani, ma anche di chi si è trovato a vivere una situazione economica difficile ed è un sentimento che, indipendentemente da quante persone abitino le mura domestiche, sembra legato più all'assenza di una dimensione sociale e alla mancanza di un sentimento di appartenenza ad una comunità.

Interessante quindi a questo proposito la reazione maturata rispetto alla pandemia da parte di chi ha ritenuto opportuno impegnarsi in iniziative di volontariato aiutando le persone che avessero bisogno di aiuto. Dal portare a casa la spesa ad aiutare chi aveva difficoltà nella gestione on line della salute o della burocrazia, fino a soccorrere studenti in difficoltà con la didattica a distanza, le esperienze "solidali" raccontate da molti dei partecipanti ai focus sono state tante e hanno riguardato un target molto vario. **In generale sia coloro che si sono impegnati che coloro che hanno beneficiato di queste attenzioni sono anche quelli che hanno mostrato più positività e ottimismo pure nel valutare gli effetti della pandemia sulla propria condizione di vita a prescindere dal fatto che la propria condizione economica potesse essere peggiorata o migliorata con la pandemia.**

Al contrario il sentimento di solitudine e abbandono è emerso soprattutto tra chi si è sentito "esposto" al rischio in quanto non tutelato da una rete di servizi adeguata. Si tratta pertanto del target più critico rispetto a tutti i servizi sociali sia pubblici che privati (dalla sanità alla scuola alla pubblica amministrazione, alla spesa a domicilio..) e che anche rispetto alla regione esprime valutazioni molto critiche: *"Ho vissuto malissimo questo momento. Servizi che consideravo al top prima del COVID hanno subito ai miei occhi un crollo di reputazione, da eccellenza a disastro! Ora la ripresa è lenta e tutto sembra andare più a rilento"*.

A fronte di questa situazione è stata espressa l'esigenza da parte delle istituzioni del territorio di iniziative per:

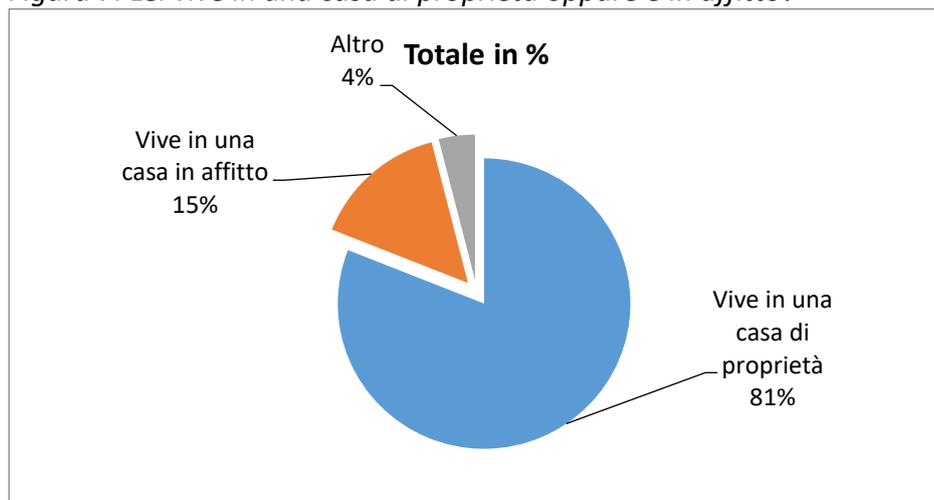
- Potenziare i servizi socio-assistenziali rivolti alle categorie più fragili che nell'ultimo anno sono state travolte dall'ondata pandemica. Certamente gli anziani, le persone fisicamente fragili (disabili, ammalati..), ma anche i disoccupati, le donne..
- Incentivare e sostenere iniziative di volontariato o forme di associazionismo fra i cittadini che possano fungere da "rete solidale di primo soccorso" anche quando il COVID non sarà più un'emergenza, lavorando in collaborazione con le istituzioni del territorio.

La fiducia nelle istituzioni del territorio e nella capacità di ascolto e risoluzione dei problemi è stata messa fortemente in crisi durante pandemia. Anche la Regione ovviamente ne è risultata coinvolta e il target degli sfiduciati, come abbiamo visto, non coincide necessariamente con quello delle persone che hanno peggiorato la propria condizione economica con la pandemia. Le aspettative verso la Regione manifestate da questo target di "sfiduciati", accomunate dal fatto di sentirsi "isolato", riguardano non solo "assistenza" e quindi aiuto materiale, ma anche "vicinanza" e "ascolto".

3.2 Condizione abitativa

Nel valutare il livello di soddisfazione riguardo alla qualità della vita nel territorio il primo elemento indagato ha riguardato la condizione abitativa dei lombardi che nell'assoluta maggioranza dei casi abitano in una casa di proprietà. Per oltre l'80% infatti gli abitanti della regione sono proprietari della casa in cui vivono e, in media, vivono nello stesso appartamento 2,7 persone.

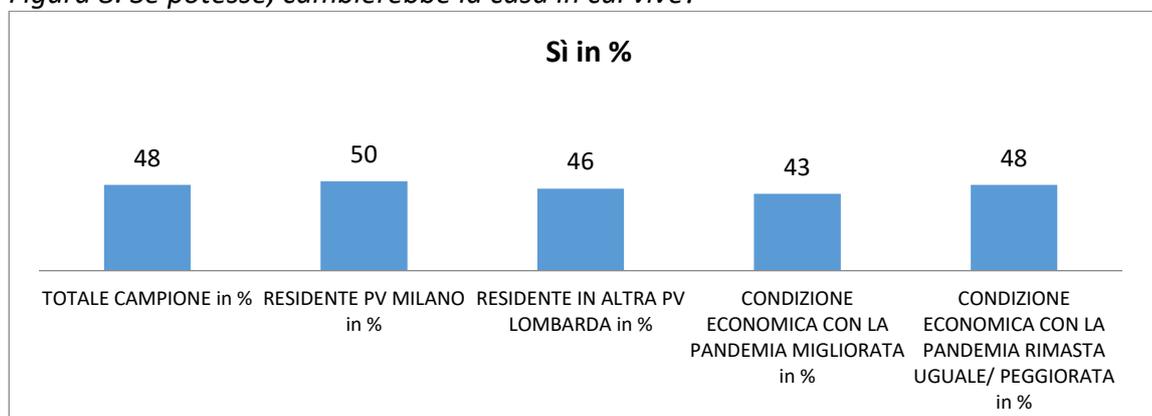
Figura 7. Lei vive in una casa di proprietà oppure è in affitto?



Ad approfondire le nuove necessità abitative emerse in questa fase è stata dedicata parte della discussione nei focus group nei quali in primis è stato manifestato un disagio relativo agli spazi domestici che in questo ultimo periodo si è certamente acuito specie nei target su cui la situazione conseguente alla pandemia ha impattato negativamente. **I partecipanti ai focus hanno infatti evidenziato come nell'ultimo anno siano sorte nuove esigenze come ad esempio la necessità di poter disporre di uno spazio esterno o comunque di ambienti ampi da poter riorganizzare per lavorare o consentire ai figli un'adeguata tranquillità per lo studio.**

I dati quantitativi confermano e danno una misura a questo desiderio di cambiamento dell'organizzazione degli spazi domestici. Rispetto al 2017 quando poco più di un lombardo su dieci se avesse potuto avrebbe cambiato oggi poco meno della metà dei lombardi (il 48%) se potesse, cambierebbe la propria casa. Questa esigenza si conferma sentita un po' più nell'area metropolitana milanese che nel resto della regione ma soprattutto oggi viene maggiormente espressa da chi ha dichiarato un peggioramento della propria condizione a seguito della pandemia a rispetto a chi invece ha vissuto un miglioramento (49 rispetto a 43%).

Figura 8. Se potesse, cambierebbe la casa in cui vive?



Se nel 2017 il desiderio di cambiare casa era innanzitutto legato al bisogno di avere una casa più grande per le esigenze familiari (32%), o per il bisogno di avvicinarsi al lavoro o al centro della città (23%); oggi, confermando quanto emerso nei focus, il desiderio di avere a disposizione uno spazio esterno è il desiderio espresso dalla quota maggiore del campione (45%), cui segue il bisogno di spazi più ampi dichiarato da poco più di ¼ dei lombardi intervistati. Spese per l'abitazione troppo alte vengono citate come motivazione di cambiamento dal 17% del campione e le cattive condizioni dell'appartamento pesano di più della comodità della sua ubicazione rispetto sia al posto di lavoro che al centro che del degrado del quartiere, tutte variabili citate dal 6% degli intervistati.

Tabella 5. Per quali ragioni cambierebbe la casa in cui vive?

| | TOTALE CAMPIONE in % |
|--|----------------------|
| Vorrei avere spazio verde /giardino | 45 |
| L'abitazione è troppo piccola per le esigenze della mia famiglia | 27 |
| Le spese per l'abitazione sono troppo alte | 17 |
| L'abitazione è in cattive condizioni | 11 |
| La zona/il quartiere è degradato | 6 |
| È troppo lontana dal lavoro | 6 |
| E' troppo lontana dal centro | 6 |
| L'abitazione è in zona a rischio frane o esondazioni | 1 |
| Altro | 21 |
| Non sa indicare | 5 |

La domanda è stata posta solo a coloro che hanno dichiarato di desiderare di cambiare casa
La domanda prevedeva risposte multiple

Se rispetto allo spazio domestico emerge insoddisfazione tra i lombardi, nel valutare la vivibilità del proprio quartiere prevalgono invece giudizi positivi su quelli negativi, senza grosse differenze riguardo all'area di residenza degli intervistati. Piacevole, verde, ben frequentato, ordinato sono i giudizi che fanno registrare i livelli di condivisione più alti.

Tabella 6. Come descriverebbe la zona/il quartiere in cui vive?

| | TOTALE CAMPIONE in % | METROPOLI TANA MILANO in % | MONTANA in % | PEDEMONTANA in % | PIANURA in % |
|------------------------------------|----------------------|----------------------------|--------------|------------------|--------------|
| Piacevole | 54 | 50 | 56 | 56 | 55 |
| Verde, con tanti parchi o giardini | 41 | 42 | 42 | 42 | 35 |
| Ben abitato/frequentato | 32 | 32 | 29 | 34 | 31 |
| Ordinato | 28 | 27 | 26 | 29 | 27 |
| Pulito | 20 | 18 | 19 | 21 | 25 |
| Deserto, senza negozi | 10 | 8 | 12 | 10 | 11 |
| Abbruttito | 8 | 9 | 6 | 7 | 7 |
| Pieno di negozi | 8 | 9 | 6 | 7 | 8 |
| Degradato | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| Difficile | 4 | 6 | 1 | 4 | 2 |
| Sporco | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Altro | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| Non sa indicare | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |

La domanda prevedeva risposte multiple

Nei focus group nell'identificare i fattori di disagio riguardanti la vivibilità della propria zona di residenza i giudizi sono stati più severi e sono state rilevate una serie di criticità riconducibili in particolare a 2 ambiti.

Il primo riguarda la qualità dell'ambiente in termini di "salute" ambientale e quindi la qualità dell'aria e la capacità di contrastare i danni relativi all'inquinamento.

Rispetto a questo argomento si è registrata una notevole convergenza tra i diversi target, segno **che il tema ambientale ha fortemente ampliato il proprio bacino di consenso e raccoglie oggi un'attenzione trasversale tra i lombardi che in molti casi lo associano a quello della salute pubblica.** Si è parlato sia di attenzione non adeguata soprattutto alla qualità dell'aria, di un'attenzione al verde che andrebbe affrontato in maniera complessiva (*"Non bastano i fazzoletti di verde per parlare di città verde"*) ma anche una preoccupazione rispetto alla sanità del cibo e, tra gli interventi più "militanti", nel manifestare la propria preoccupazione viene citato il tema dello smaltimento dei rifiuti sul quale, si dice, non si vigila abbastanza".

Declinando il tema ambientale in maniera meno "militante" è stata citata dai partecipanti ai focus una mancata o scarsa cura del proprio habitat e, a questo proposito viene lamentata una carenza nella sensibilità estetica per l'ambiente urbano e quindi rispetto alla scelta/ manutenzione degli arredi, cura e manutenzione del verde, di strade e marciapiedi, illuminazione. **In qualche caso va segnalato però tra i partecipanti anche un atteggiamento critico verso quella che viene definita "iper cura" ambientale che si traduce ad esempio in una "ossessione per le ciclabili", che non sempre hanno reale utilità ma che, si dice" sembrano assolvere più alla necessità di darsi un'immagine green che a rispondere ad una reale esigenza dei cittadini".**

Infine elemento citato soprattutto da quanti hanno visto un peggioramento della propria vita con la pandemia ma non solo, riguarda una scarsa "vitalità" riscontrata nel proprio territorio manifestando quindi insoddisfazione per il fatto di vivere in aree in cui l'animazione è legata principalmente al lavoro. Ciò ha amplificato, specie in periodo di pandemia, ma anche oggi che la mobilità lavorativa ha avuto un forte decremento, sia il senso di desolazione che anche la percezione di mancanza di sicurezza nella fruizione dell'ambiente esterno. Riconducibile a questo desiderio di vitalità la richiesta che riguarda una maggiore presenza di strutture aggregative o anche di strutture sportive pubbliche, servizi definiti assolutamente carenti nell'area di residenza.

3.3 Qualità ambientale

Una maggiore sensibilità rispetto ai temi ambientali trova conferma nella contrazione del livello di soddisfazione rilevato oggi, confrontato con quello espresso dai lombardi nel 2017, riguardo ad alcuni indicatori che consentono di misurare il livello di attenzione all'ambiente percepito nel proprio territorio. I valori registrati superano l'80% relativamente alla gestione dei rifiuti e a quella del verde, raggiunge il 70% riguardo all'acqua del rubinetto ma, confermando il grado di criticità emerso nei focus, un livello di soddisfazione più basso si è riscontrato per la qualità dell'aria e le politiche di sostenibilità che riguardano la gestione dei servizi di trasporto pubblico.

Tabella 7. Parliamo della qualità dell'ambiente nella zona in cui vive. In che misura è soddisfatto di..

| <i>Molto/abbastanza in %</i> | TOTALE CAMPIONE in % 2021 | TOTALE CAMPIONE in % 2017 |
|--|---------------------------|---------------------------|
| Nettezza urbana e smaltimento rifiuti | 84 | 92 |
| Verde e parchi | 82 | 92 |
| Qualità dell'acqua del rubinetto | 70 | 82 |
| Qualità dell'aria | 58 | 74 |
| Disponibilità di mezzi di trasporto sostenibili | 43 | 61 |

La domanda prevedeva risposte multiple

Le priorità di intervento indicate dai cittadini relativamente alla cura dell'ambiente e del territorio lombardo ribadiscono il rilievo che ha oggi nell'opinione dei cittadini il tema ecologico che si traduce nella richiesta di un fattivo impegno per combattere l'inquinamento, espressa dal 61% cui va aggiunto un ulteriore 37% che denuncia la necessità di combattere l'inquinamento industriale. Segue la questione rifiuti che raccoglie complessivamente l'interesse di poco meno della metà del campione (evitare scariche abusive 38%, migliorare nettezza urbana e smaltimento rifiuti 21%).

Tabella 8. Con riferimento all'ambiente e alla tutela del territorio lombardo, in cosa ci si dovrebbe maggiormente impegnare?

| | TOTALE CAMPIONE 2021 in % |
|---|---------------------------|
| Combattere l'inquinamento | 61 |
| Qualità delle strade | 45 |
| Evitare le discariche abusive | 38 |
| Combattere l'inquinamento industriale | 37 |
| Limitare le speculazioni edilizie | 26 |
| Migliorare la nettezza urbana e lo smaltimento dei rifiuti | 21 |
| Potenziare/istituire parchi e riserve naturali | 20 |
| Limitare la caccia | 11 |
| Altro | 1 |
| Non sa indicare | 2 |

La domanda prevedeva risposte multiple

3.4 I servizi nell'area di residenza

Nel focalizzare i bisogni dei lombardi, dopo le valutazioni sulla vivibilità dell'area di residenza, si è passato a prendere in esame la presenza dei servizi passando poi a verificare il livello di soddisfazione dei cittadini rispetto a questi elementi. Dalla rilevazione quantitativa, dopo le strutture sanitarie, citate da poco meno di ¼ dei lombardi, è un 20% a lamentare la mancata presenza nella propria zona di servizi di trasporto pubblico efficiente, come di attrezzature sportive, servizi ricreativi, confermando il particolare interesse che proprio con la pandemia è stato maggiormente “consapevolizzato” rispetto alla presenza di questi fattori di “animazione pubblica” nella propria zona di residenza.

Tabella 9. Quali servizi che ritiene fondamentali, oggi non sono presenti nella zona in cui vive?

| | TOTALE CAMPIONE in % | AREA DI RESIDENZA | | LA PROPRIA VITA RISPETTO A PRIMA DELLA PANDEMIA | | |
|---|-------------------------|----------------------------|-------------------------------|--|---------------------------|--------------------|
| | | RESIDENTI PV MI in % | RESIDENTI ALTRA PV in % | MIGLIORATA in % | RIMASTA UGUALE in % | PEGGIORATA in % |
| Strutture sanitarie vicine | 24 | 24 | 25 | 20 | 24 | 26 |
| Servizi di trasporto pubblico | 21 | 18 | 22 | 19 | 20 | 22 |
| Impianti e centri per la pratica sportiva | 20 | 21 | 20 | 18 | 21 | 20 |
| Servizi culturali | 19 | 18 | 20 | 20 | 20 | 19 |
| Centri per il tempo libero (circoli ricreativi) | 18 | 15 | 20 | 14 | 18 | 19 |
| Servizi a domicilio (lavanderia, pasti, ecc) | 13 | 12 | 13 | 8 | 14 | 12 |
| Servizi per la ricerca del lavoro | 11 | 11 | 11 | 10 | 9 | 13 |
| Strutture assistenziali | 11 | 11 | 10 | 6 | 11 | 12 |
| Abitazioni in affitto a canone calmierato/agevolato | 9 | 11 | 9 | 14 | 8 | 10 |
| Scuole per infanzia | 8 | 8 | 8 | 10 | 8 | 7 |
| Asili nido | 5 | 3 | 6 | 3 | 5 | 5 |
| Altro | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| Nessuno/non sa/ non risponde | 27 | 30 | 25 | 32 | 28 | 24 |

La domanda prevedeva risposte multiple

3.5 Salute e servizi-sanitari

In generale l'assoluta maggioranza dei lombardi si percepisce in buona salute, ma, in caso di problemi sanitari è scesa rispetto al passato la quota di cittadini che in questo periodo si è rivolta al proprio medico di base. Si tratta oggi del 72% (rispetto al 90% rilevato nel 2017) mentre è molto cresciuta la % che ricorre ad internet per curarsi (oggi 25% rispetto al 10% registrato in precedenza). Anche il ricorso ad amici e parenti per informarsi è aumentato (da 17 a 24%), confermando quindi – probabilmente a causa delle limitazioni dovute alla pandemia - la crescita tra i lombardi dell'utilizzo di fonti “alternative” di informazione medico scientifica.

Tabella 10. Quando ha qualche disturbo o problemi di salute, cosa fa? A chi si rivolge?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % |
|--------------------------------|-------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------------|
| Ne parla con il medico di base | 72 | 73 | 71 | 67 | 71 | 75 |
| Fa una ricerca su internet | 25 | 25 | 26 | 29 | 27 | 23 |
| Ne parla con uno specialista | 24 | 25 | 23 | 23 | 25 | 23 |
| Ne parla con parenti, amici | 21 | 20 | 23 | 24 | 21 | 21 |
| Ne parla con il farmacista | 10 | 9 | 11 | 7 | 12 | 10 |
| Altro | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| A nessuno/non saprei | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |

La domanda prevedeva risposte multiple

La frequenza stessa del ricorso al medico di base è fortemente calata rispetto alla scorsa rilevazione dove era il 64% dei lombardi farsi visitare almeno una volta ogni due mesi. Oggi questa stessa quota è pari al 34%.

Tabella 11. Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza ha contattato/è andato dal medico di base?

| | 2021 TOTALE CAMPIONE in % |
|--------------------|---------------------------------|
| Tutte le settimane | 1 |
| 1-2 volte al mese | 10 |
| 5-6 volte all'anno | 23 |
| 1-2 volte all'anno | 38 |
| Più raramente | 13 |
| Mai | 13 |
| Non saprei | 2 |
| Totale | 100 |

2017
64%

Negli ultimi mesi inoltre se si è confermato sugli stessi standard del 2017 il ricorso a visite specialistiche (54% 2017, 57% 2021), è anche vero che è fortemente cresciuta (da 8 a 45%) la quota di lombardi che ha dovuto rinunciare a prestazioni sanitarie straordinarie pur avendone bisogno e in questo caso il riferimento diretto o indiretto al COVID è stata esplicitamente menzionato dagli intervistati nel 29% dei casi.

Tabella 12. Negli ultimi 12 mesi ha rinunciato a qualche visita /prestazione sanitaria pur avendone bisogno?

| | TOTALE CAMPIONE in % |
|--|----------------------|
| No, non ho rinunciato a nessuna visita | 63 |
| Sì, per timore del contagio | 19 |
| Sì, posticipazione/annullamento da parte del SSR | 10 |
| Sì, lista d'attesa lunga | 7 |
| Sì, non poteva pagarla, costava troppo | 4 |
| Sì, scomodità (struttura lontananza, mancanza di trasporti, orari scomodi) | 2 |
| Sì, non poteva assentarsi dal lavoro | 2 |
| Sì, doveva accudire figli/nipoti/genitori | 1 |

La domanda prevedeva risposte multiple

Un ulteriore effetto della pandemia riguarda poi una fragilità riscontrata nel campione specie nel gestire ansia e depressione, acuita tra chi ha visto la propria vita peggiorata nel corso dell'ultimo anno.

Tabella 13. Durante il giorno trova delle difficoltà rispetto ai seguenti aspetti::

| | TOTALE Sì in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % | CONDIZIONE DI VITA PEGGIORATA CON LA PANDEMIA in % |
|--|----------------|-----------|------------|------------|------------|-----------------|--|
| Difficoltà a gestire ansia o depressione | 17 | 16 | 19 | 14 | 18 | 18 | 20 |
| Difficoltà di vista | 16 | 15 | 18 | 15 | 16 | 18 | 19 |
| Difficoltà di memoria | 11 | 11 | 12 | 9 | 11 | 13 | 13 |
| Difficoltà a camminare/ a muovermi | 10 | 10 | 11 | 8 | 10 | 12 | 11 |
| Difficoltà di udito | 5 | 5 | 6 | 6 | 4 | 6 | 7 |
| Difficoltà a guidare l'auto | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |

La domanda prevedeva risposte multiple

In sintesi pertanto la pandemia ha impattato sul sistema sanitario in modo complessivo, non solo cioè per quel che riguarda l'assistenza relativa al COVID, ma anche indirettamente rallentando l'efficienza dell'intero sistema nel rispondere alle altre esigenze sanitarie dei cittadini.

Relativamente al tema vaccini dai dati emerge che ad oggi un 15% è ancora refrattario al tema vaccinazione anti COVID e se l'assoluta maggioranza di questi (56%) dichiara apertamente il proprio timore per gli effetti collaterali del virus è il 65% dei refrattari a esprimere una mancanza di "fiducia" nell'aspettare che siano più chiari gli effetti a medio e lungo termine del vaccino.

Tabella 14. Per quali motivi non intende vaccinarsi contro il COVID?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % |
|--|----------------------------|--------------|---------------|---------------|---------------|-----------------------|
| Timore degli effetti collaterali | 56 | 51 | 60 | 63 | 54 | 54 |
| Attendo siano più chiari gli effetti a medio/lungo termine | 65 | 71 | 60 | 71 | 64 | 64 |
| Per motivi di salute mi è stata sconsigliata la vaccinazione | 4 | 2 | 6 | 0 | 3 | 7 |
| Poca fiducia nella scienza/ricerca medica | 10 | 12 | 8 | 8 | 14 | 7 |
| Altro | 7 | 7 | 8 | 0 | 11 | 8 |

La domanda è stata posta solo a coloro che hanno dichiarato di non avere intenzione di vaccinarsi
La domanda prevedeva risposte multiple

Il tema sanità è emerso in vari momenti della discussione durante i focus group, incrociandosi da una parte con quello dell'organizzazione sanitaria che con il COVID è stata messa duramente alla prova e dall'altra con il tema dell'innovazione e della digitalizzazione.

Tradizionalmente la Sanità era percepita come una delle eccellenze della Lombardia e quanto accaduto lo scorso anno ha fortemente intaccato questo primato. Si è parlato nei focus group della Sanità lombarda come di un' "eccellenza stressata" e **reazioni di sgomento e spaesamento in relazione alla gestione della pandemia sono state raccontate da alcuni partecipanti** utilizzando espressioni come "debaele imprevedibile" o "disastro inaspettato", criticando però la Sanità come organizzazione e non la qualità del servizio offerto dal personale a tutti i livelli. **Queste critiche comunque non sono state esaustive, nel senso che specie tra i lombardi "di adozione" o tra chi ha avuto esperienze di vita all'estero la Sanità lombarda viene comunque "salvata" in quanto, si dice, "stiamo comunque parlando di un servizio che è tra i migliori al mondo"**. Riguardo ai medici di base inoltre sono state espresse dai partecipanti valutazioni tutto sommato positive nel riconoscere in queste figure un presidio importante che anzi non è abbastanza considerato e valorizzato nel ruolo di "filtro" rispetto ad esempio ai pronto soccorso.

Anche in relazione alla digitalizzazione sono state espresse opinioni contrastanti e se c'è chi apprezza il lavoro che si sta facendo considerandolo in maniera ottimistica un primo passo verso la semplificazione e la modernità ("tanti medici si sono attrezzati con ricette via whatsapp e visite on line"), c'è anche chi si dichiara scettico sia sulla lentezza dei cambiamenti che sui risultati finora raggiunti "ancora troppa carta", si dice e si contesta il fatto che non si sia ancora proceduto alla digitalizzazione dei documenti: " Nel mio fascicolo sanitario c'è solo il vaccino... come fossi nata ieri!".

In questo scenario si auspica un potenziamento dei servizi di medicina territoriale, anche dando nuova centralità ai medici di base e si propone anche in questo caso di agire in sinergia con le associazioni di volontariato presenti e operanti sul territorio che potrebbero ulteriormente aiutare a raccordare l'offerta dei servizi con le concrete esigenze, raccolte e valutate direttamente sul campo.

3.6 Mobilità e trasporti

Anche relativamente alla mobilità la pandemia ha fatto fortemente sentire i propri effetti incidendo notevolmente sulle abitudini di spostamento dei lombardi.

Tabella 15. Quali mezzi usa per spostarsi in una sua giornata abituale?

| | TOTALE CAMPIONE in % 2021 | TOTALE CAMPIONE in % 2017 | AREA METROPOLIT ANA MILANO in % | AREA MONTANA in % | AREA PEDEMONTA NA in % | PIANURA in % |
|---|------------------------------------|------------------------------------|--|-------------------------|---------------------------------|-----------------|
| Automobile come conducente | 69 | 57 | 67 | 72 | 70 | 70 |
| A piedi | 38 | 47 | 40 | 38 | 37 | 41 |
| Bicicletta/monopattino | 17 | 18 | 17 | 14 | 18 | 17 |
| Mezzi pubblici urbani | 14 | 25 | 19 | 11 | 12 | 11 |
| Automobile come passeggero | 11 | 21 | 11 | 12 | 11 | 8 |
| Treno | 5 | 6 | 4 | 3 | 5 | 5 |
| Moto/scooter | 5 | 2 | 7 | 6 | 5 | 3 |
| Mezzi pubblici extra- urbani | 2 | 6 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| Carsharing/Bikesharing | 1 | | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Taxi | 1 | | 2 | 0 | 1 | 0 |

La domanda prevedeva risposte multiple

Dal confronto tra i dati del 2017 e quelli raccolti oggi l'uso dell'auto nel complesso è rimasto fondamentalmente uguale, anche se è aumentata notevolmente la propensione di usarla in prima persona ovvero come conducente più che da passeggero e ciò in prospettiva potrà rivelarsi una nuova abitudine "sbagliata" al fine di ridurre la circolazione dei veicoli privati su strada. E' diminuito l'utilizzo dei mezzi pubblici, come anche però l'andare a piedi, effetto evidentemente di occasioni di mobilità che la pandemia ha sensibilmente ridotto.

Le disaggregazioni per area geografica evidenziano un maggior utilizzo del mezzo pubblico nell'area del milanese piuttosto che nel resto della regione.

Nei focus group molta attenzione è stata dedicata al tema mobilità, che ha riscaldato trasversalmente i partecipanti ai gruppi. In generale la mobilità è risultato un tema per il quale si sollecita un intervento delle istituzioni finalizzato da una parte a incrementare i trasporti della "provincia" verso le "città" intese come micro aree metropolitane con problemi di collegamento col circondario, ma anche a svuotare di traffico le città, limitando l'utilizzo delle auto private e irrobustendo fortemente la presenza del trasporto pubblico.

La propensione all'utilizzo e al potenziamento dei mezzi pubblici si è registrata infatti soprattutto tra i residenti nelle città favorevoli anche al car/bike sharing o anche all'utilizzo di monopattini per velocizzare la mobilità privata (*"In città non avere l'auto migliora la vita"*). I residenti nelle città risultano mediamente anche i più soddisfatti del servizio di trasporto pubblico e nei gruppi si sono dimostrati i più propensi a dare fiducia alle capacità di questi servizi di adeguarsi alle necessità dei cittadini.

Un target più critico rispetto all’offerta di questi servizi è risultato invece quello dei residenti in piccoli centri o anche nelle periferie dei grandi centri urbanizzati per i quali il trasporto pubblico, ancora di più con la pandemia non è stato all’altezza della situazione nell’assolvere alle esigenze dei singoli” *“I collegamenti centro periferie non funzionano con la pandemia il servizio è anche peggiorato sia da che per Milano “; “Sulla stessa tratta, il Malpensa express funziona, il treno regionale no. E’ un brutto messaggio. Significa che hai un servizio decente solo se paghi!”).*

Sempre in tema di mobilità, questo target ha espresso inoltre grossa insoddisfazione per la condizione della viabilità nella Regione, segnalando l’urgenza di intervento rispetto alla condizione di molte strade di collegamento dissestate e poco sicure. *“Gran parte delle strade sono state pensate negli anni 60. Basta trasporto solo su gomma!”* E’ stato evidenziato inoltre un problema di collegamento tra gli aeroporti e a Bergamo in particolare tra l’aeroporto e la stazione ferroviaria: *“Sono pochi chilometri per un intervento che alla Lombardia garantirebbe un vantaggio strategico importante”,* Per collegare gli aeroporti *si potrebbe creare un super asse interurbano perchè non copiare quanto già è stato fatto a Shanghai o Dubai?”* si dice.

In tema di impatto ambientale della mobilità è stato chiesto al campione come riterrebbe più importante intervenire e la quota maggiore degli intervistati, il 40%, auspica la creazione di incentivi per favorire i cambiamenti ecologici. Un ulteriore 38% in particolare propone di incentivare le auto elettriche, mentre il 37% propone sistemi per la riduzione del consumo energetico.

Tabella 16. Per promuovere una mobilità più sostenibile, quali misure si dovrebbero incentivare?

| | TOTALE CAMPIONE in % |
|---|----------------------|
| Promuovere incentivi per favorire i cambiamenti ecologici | 40 |
| Incentivare l’auto elettrica | 38 |
| Sistemi per la riduzione del consumo energetico | 37 |
| Potenziamento delle piste ciclabili | 34 |
| Rinnovo del parco autobus | 28 |
| Introdurre servizi che limitano la necessità di spostarsi | 26 |
| Rinnovo del materiale rotabile ferroviario | 15 |
| Installazione filtri nelle auto diesel | 12 |
| Non sa/ Nulla in particolare | 7 |

La domanda prevedeva risposte multiple

In sede qualitativa, il tema della mobilità ha richiamato quello della attrattività della Regione. *“Migliorare i collegamenti significa agevolare anche l’ingresso verso la regione”,* si dice, che andrebbe valorizzata nella sua capacità di attrarre turismo. Il turismo è emerso come un settore da valorizzare per i partecipanti ai focus: l’esigenza di puntare ad una valorizzazione turistica del territorio lombardo nasce in primis dal desiderio espresso dai partecipanti di vedere rifrancato l’*“orgoglio lombardo.* Nonostante sia tradizionalmente considerata meno turistica di altre regioni italiane, la limitata mobilità imposta dalla pandemia ha consentito agli stessi lombardi di scoprire posti turisticamente attraenti anche se non tradizionalmente battuti nella Regione. **Rendere turisticamente attrattiva la Lombardia, quindi, porterebbe ad avere una maggiore attenzione e conseguentemente anche ad una maggiore cura per il proprio territorio.** Nei focus con questo argomento viene espressa dai lombardi l’aspirazione a perseguire un modello di sviluppo economico

nuovo, non industriale ma più eco-compatibile, meno basato sulla produzione e più sul terziario e sui servizi.

3.7 Digitalizzazione

Uno degli effetti maggiori della pandemia è stata l'accelerazione impressa nel passaggio al digitale in tanti settori sia nel pubblico sia nel privato che, per cause di forza maggiore, si sono trovati a dover trasferire on line gran parte della propria attività. Gli studiosi delle dinamiche sociali nel commentare quanto avvenuto nel corso dell'ultimo anno non parlano però di una "rivoluzione digitale" ma di un repentino passaggio che sarebbe comunque avvenuto in tempi un po' più lunghi ma che, proprio per il fatto di essere stato "accelerato dall'emergenza, ha mantenuto un carattere "disomogeneo".

Attualmente in Lombardia, come mostrano i dati quantitativi, lo smartphone è utilizzato oggi dalla quasi totalità dei lombardi di tutte le età e ha abbondantemente soppiantato il cellulare usato abitualmente nel 26% dei casi. Il tablet invece è usato da circa la metà del campione e non supera il computer, abitualmente utilizzato da oltre l'80% dei lombardi.

Tabella 17. Lei personalmente utilizza...

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % |
|--------------------|----------------------|-----------|------------|------------|------------|-----------------|
| Smartphone/iPhone | 90 | 90 | 91 | 93 | 90 | 89 |
| Computer/laptop | 83 | 85 | 81 | 85 | 83 | 82 |
| Tablet | 49 | 50 | 47 | 52 | 48 | 47 |
| Telefono cellulare | 26 | 27 | 25 | 23 | 27 | 26 |

La domanda prevedeva risposte multiple

Quote superiori all'80% utilizzano abitualmente internet per comunicare e informarsi, mentre arriva in media al 70% l'utilizzo abituale dei social, anche in questo caso senza differenze di rilievo tra le diverse classi di età.

Tabella 18. Lei personalmente utilizza internet? A quale scopo?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | OLTRE 55 in % | IMPRESE, COMMERCIO, LAV. AUT. in % | LAV. DIP. in % | ALTRO in % |
|---|----------------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|------------------------------------|----------------|------------|
| Comunicare via mail/whatsapp/meeting... | 88 | 89 | 88 | 91 | 87 | 88 | 90 | 88 | 88 |
| Informarsi/navigare (giornali, siti web con notizie) | 88 | 88 | 88 | 85 | 90 | 87 | 87 | 89 | 86 |
| Comunicare via social (Facebook, Twitter, Instagram...) | 70 | 70 | 69 | 75 | 70 | 67 | 77 | 70 | 66 |
| Per altro | 12 | 12 | 11 | 13 | 11 | 12 | 13 | 12 | 11 |
| No, non uso internet | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

La domanda prevedeva risposte multiple

La digitalizzazione è stato un tema molto dibattuto all'interno dei focus e dall'assoluta maggioranza dei partecipanti è stata valutata come un fattore di modernizzazione e progresso. Gli scettici invece rispetto alla possibilità del sistema di riuscire a stare al passo con la modernità adeguandosi efficacemente al cambiamento hanno mostrato forti perplessità.

In particolare i settori nei quali si è valutato il passaggio al digitale sono stati:

- Commercio
- Lavoro e smart working
- Scuola e formazione
- Pubblica amministrazione

3.8 Commercio on line

Internet per gli acquisti viene usato più volte al mese dal 44% dei lombardi e 1-2 volte al mese da un ulteriore 32%. A comprare in internet però è un target specifico: si tratta di uomini più che di donne mentre, riguardo all'età, sono gli under 54 a fare acquisti con questa modalità con più frequenza. Relativamente all'area di residenza nella provincia di Milano si registra una maggior presenza di compratori abituali, mentre nel resto della Regione si nota una maggior propensione ad acquisti un po' più dilazionati nel tempo.

Tabella 19. Con quale frequenza fa acquisti su internet?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 E OLTRE in % | RESIDENTE PV MILANO in % | RESIDENTE ALTRA PV in % |
|--|----------------------|------------|------------|------------|------------|-----------------|--------------------------|-------------------------|
| Più volte al mese | 44 | 48 | 41 | 55 | 54 | 30 | 48 | 42 |
| 1-2 volte al mese | 32 | 31 | 32 | 36 | 29 | 32 | 27 | 34 |
| Una volta ogni 2-3 mesi | 15 | 13 | 17 | 6 | 12 | 21 | 13 | 16 |
| Più raramente | 7 | 6 | 8 | 1 | 4 | 11 | 6 | 7 |
| Non faccio acquisti su internet | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 6 | 6 | 1 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

L'abitudine all'utilizzo dell'on line per gli acquisti ha trovato conferma nei focus in cui i partecipanti nel raccontare le proprie esperienze hanno messo in evidenza una discreta consuetudine nell'utilizzo di internet per gli acquisti, ma una certa resistenza nel fare la spesa on line, abitudine che non è cambiata anche con la pandemia (*"Anche nel lockdown più duro, uscire per fare la spesa era uno spazio di libertà che mi sono concesso"*). Sono state manifestate in merito anche perplessità e critiche specie da parte di chi ha visto la propria vita peggiorata con la pandemia (*"Avere a casa la spesa è un privilegio di chi abita in città o in posti facilmente raggiungibili. Io che abito in periferia, con il COVID ho sentito doppiamente il mio isolamento"*). La pandemia invece per i partecipanti ha dato forte spinta al delivery ovvero la consegna a domicilio di cibo pronto che risulta una opzione di acquisto ormai acquisita tra i lombardi al di là dall'essere abitualmente praticata.

Nel considerare quindi limiti e opportunità dell'economia on line, partendo dalla propria esperienza "amplificata" dall'emergenza pandemica, nel focus si è ragionato sull'opportunità di regolamentare il settore in cui sono oggi i giganti delle-commerce ad avere la meglio.

Due atteggiamenti in merito sono emersi.

Rispetto all'innovazione tecnologica c'è da una parte chi ritiene che siamo di fronte ad un passaggio che imporrà una sorte di "selezione naturale" verso nuove forme di commercio che "mangeranno" chi non sarà abbastanza forte da adeguarsi; dall'altra c'è chi guarda con ottimismo al ruolo della tecnologia che potrà aiutare anche i piccoli operatori commerciali a trovare il proprio posizionamento nel "nuovo" sistema. In proposito viene citato l'esempio delle App utilizzate per mettere in commercio l'inventuto. *"Per i piccoli può venire un grande vantaggio da un utilizzo strategico dei social!",* si dice.

A fronte dell'eventualità che sia la tecnologia a dettare le nuove regole del mercato è emersa anche la voce di chi auspica invece un ruolo forte del Pubblico nel regolamentare e garantire un regime di equità nella concorrenzialità non solo ponendo dei limiti, ma anche facendosi promotore di iniziative che tutelino i piccoli aiutandoli ad essere competitivi e visibili in questo nuovo sistema. Questo target è quello che si è mostrato più "reattivo" e in sintesi dalla metabolizzazione dell'esperienza pandemica ha mostrato nella discussione un atteggiamento "proattivo" nel voler affrontare su basi nuove il post pandemia. In linea generale trova riscontro in questo target l'idea di imporre una web tax ai colossi della rete (*"devono pagare le tasse dove fatturano"*), ma declinando in maniera più "locale" il concetto di un ruolo rafforzato del pubblico viene proposta l'idea di un portale che consorzi piccoli negozi per promuovere in rete ad esempio la proposta artigianale lombarda *"puntando ovviamente- si dice- più sulla qualità che sulla competitività economica"*.

Nella concorrenzialità al di là della rete questo target inserisce anche i grandi centri commerciali ai quali si dice vengono richiesti solo una tantum gli oneri di urbanizzazione" e poi null'altro, alimentando un business che uccide i piccoli. *"Si potrebbe immaginare da parte di queste strutture un contributo maggiore che consenta la costituzione di un fondo da usare per necessità pubbliche della comunità. In fondo non consumano solo suolo ma anche incidono sul traffico, sulla manutenzione delle strade..."*

3.9 Lavoro e smart working

In Lombardia l'83% dei lavoratori ha conservato oggi lo stesso lavoro che aveva prima dell'emergenza COVID.

Tabella 20. Prima dell'emergenza da COVID-19 lei lavorava?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV ALTRI in % | RESIDENTI ALTRI PV in % |
|--|----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------------------|-------------------------|
| Si, avevo lo stesso lavoro di oggi | 83 | 83 | 81 | 71 | 85 | 91 | 83 | 82 |
| Si, avevo un lavoro diverso da oggi | 7 | 9 | 6 | 15 | 6 | 1 | 5 | 9 |
| Si, ma poi ho perso il lavoro e non ne ho più trovato uno | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| No, studiavo/ero in formazione- | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| No, ero disoccupato in cerca di lavoro | 6 | 4 | 8 | 7 | 6 | 4 | 9 | 5 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Poco più della metà di quanti hanno lavorato nel periodo dell'emergenza hanno svolto attività in smart working: In particolare un 17% ha incrementato rispetto al passato questo tipo di attività, e

un 25% si è cimentato per la prima volta con il lavoro a distanza proprio durante la pandemia e si è trattato ovviamente più di lavoratori dipendenti che degli autonomi.

Tabella 21. Ha svolto attività di telelavoro o smart working dall'inizio dell'emergenza da COVID-19?

| | TOTALE CAMPIONE in % | IMPRESE, COMMERCIO, LAV. AUT in % | LAV DIP. in % | ALTRO in % |
|--|----------------------------|--|------------------|---------------|
| Si, come prima | 8 | 7 | 9 | 0 |
| Si, meno di prima | 2 | 1 | 2 | 0 |
| Si, più di prima | 17 | 17 | 17 | 21 |
| Si, per la prima volta a causa dell'emergenza da COVID 19 | 25 | 17 | 31 | 0 |
| No, ho continuato a lavorare in presenza per mia scelta | 3 | 3 | 4 | 0 |
| No, ho continuato a lavorare in presenza perché la mia attività non può essere svolta a distanza | 32 | 40 | 27 | 57 |
| No, ho continuato a lavorare in presenza perché l'azienda/datore di lavoro era contrario al lavoro a distanza | 5 | 4 | 5 | 0 |
| No, il lavoro è stato sospeso | 6 | 9 | 4 | 5 |
| No, ho perso il lavoro | 2 | 2 | 1 | 17 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 |

La domanda è stata posta solo a coloro che hanno dichiarato di avere un lavoro retribuito o di aver iniziato nuovo lavoro dall'inizio dell'emergenza da COVID-19

Mancanza di contatto con i colleghi, postazioni inadatte o scomode e difficoltà di connessione risultano dai dati quantitativi le difficoltà maggiormente riscontrate nel lavoro a distanza da circa 1/3 dei lavoratori impegnati in questo tipo di attività.

Tabella 22. Ha mai accusato qualcuna di queste difficoltà nel fare lavoro a distanza?

| | TOTALE CAMPIONE in % | IMPRESE, COMMERCIO, LAV. AUT in % | LAV DIP. in % | ALTRO in % |
|---|----------------------------|--|------------------|---------------|
| Mancanza di contatto coi colleghi | 33 | 35 | 33 | 0 |
| Postazione inadeguata o scomoda | 30 | 20 | 34 | 0 |
| Problemi o mancanza di connessione a Internet | 30 | 30 | 29 | 100 |
| Troppe distrazioni/difficoltà a casa | 25 | 28 | 24 | 0 |
| Computer difettoso o lento | 18 | 17 | 18 | 0 |
| Insofferenza, mancanza di motivazione | 18 | 18 | 19 | 0 |
| Problemi di organizzazione tempi/spazi con DAD dei figli | 18 | 21 | 16 | 0 |
| Nessuna di queste/ non sa | 19 | 27 | 17 | 0 |

La domanda è stata posta solo chi ha dichiarato di avere svolto attività di smart working dall'inizio dell'emergenza da COVID-19

La domanda prevedeva risposte multiple

Malgrado le difficoltà elencate però, per l'assoluta maggioranza dei lavoratori con esperienza di questo tipo di attività lo smart working dovrebbe diventare parte integrante del proprio lavoro anche in condizioni normali. Rispetto ai liberi professionisti tutte le altre categorie di lavoratori risultano più favorevoli a questa possibilità e anzi i lavoratori dipendenti nel 20% dei casi sarebbero favorevoli ad un completo passaggio a distanza del proprio lavoro.

Tabella 22. Pensa che, quando possibile, il telelavoro/smart working debba essere parte integrante del suo lavoro in condizioni normali?

| | TOTALE CAMPIONE in % | IMPRESE, COMMERCIO, LAV. AUT in % | LAV DIP. in % | ALTRO in % |
|--|-------------------------|--|------------------|---------------|
| Si, deve sostituire completamente il lavoro in presenza | 19 | 14 | 20 | 100 |
| Si, deve essere complementare al lavoro in presenza | 59 | 55 | 61 | 0 |
| No, si deve usare solo in situazioni di emergenza | 20 | 28 | 17 | 0 |
| Non saprei | 2 | 3 | 2 | 0 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 |

La domanda è stata posta solo a coloro che hanno dichiarato di avere svolto attività di smart working dall'inizio dell'emergenza da COVID-

Nei focus group la valutazione dell'esperienza del lavoro a distanza ha generato opinioni diverse a seconda dei target coinvolti. E' stata descritta come un'esperienza soprattutto positiva da chi ha potuto in autonomia determinare tempi e spazi del proprio lavoro. A soffrire invece maggiormente le difficoltà di organizzazione del lavoro a distanza, non solo i lavoratori autonomi, ma soprattutto le donne che hanno visto il tempo del lavoro "compresso" e schiacciato nella dimensione domestica dalle incombenze "ordinarie" come ad esempio prendersi cura della casa e dei figli.

Pensando al futuro però i partecipanti hanno sottolineato il fatto che il mondo del lavoro dovrà necessariamente evolversi verso un modello che preveda fluidità di spazi e orari rendendo evidente l'esigenza di politiche di conciliazione più efficaci per "volgere in positivo" l'opportunità che il lavoro a distanza offre. "Certamente, si dice "l'ufficio non sarà più così necessario in futuro. L'ideale sarebbe conservarlo 2 giorni a settimana". Un modello misto quindi sicuramente godrebbe di maggiore accettazione e oltre ad assolvere maggiormente a più necessità sociali.

3.10 Scuola e formazione

La scuola investita dalla digitalizzazione forzata è uno dei settori critici sui quali i lombardi si aspettano da parte delle istituzioni un forte investimento in termini di attenzione oltre che di risorse. La scuola, si dice è ferma a 30 anni fa. E' stata dimenticata negli ultimi anni e oggi si è ritrovata a dover recuperare il ritardo accumulato confidando sulla buona volontà dei singoli, insegnanti, genitori, gli stessi studenti.

L'esperienza della DAD in particolare è stata citata da quanti hanno visto con la pandemia peggiorare la propria condizione come uno dei fattori più stressanti di questo periodo. Al di là della qualità dell'istruzione fornita sulla quale sono state espresse perplessità in tutti i focus, questa gestione del sistema scolastico confinata tra le mura domestiche e tutta affidata alla responsabilità delle famiglie ha comportato una riorganizzazione della vita familiare che ha travolto soprattutto le donne. "La scuola al di là della sua importanza per la formazione degli studenti è un architrave della nostra organizzazione sociale", si dice che con la pandemia questo "architrave è crollato".

Pensando al futuro pertanto dai gruppi è emersa l'esigenza di vedere considerata la scuola e la formazione come settori strategici su cui necessariamente puntare: "assicurare più qualità nell'istruzione significa garantire al territorio maggiore competitività", ma non solo: offrire attività parascolastiche e aumentare la presenza degli asili sono fattori importanti per incentivare l'autonomia delle famiglie e delle donne in particolare.

In questo senso anche al tema della formazione professionale è stato dedicato un passaggio nel focus. La percezione di essere in un momento di transizione è risultata forte tra i partecipanti, sia tra quanti hanno visto peggiorata la propria vita con la pandemia, sia tra quanti l'hanno vista migliorare. L'esigenza di poter avere accesso ad una maggiore preparazione per affrontare questa nuova stagione è stata manifestata specie dalle donne e in particolare è proprio sulle competenze digitali che è stata espressa un'aspettativa di formazione più forte. Avere la possibilità di "attrezzarsi" quindi in vista dei tempi nuovi è un fattore di rassicurazione importante espresso proprio dalla categoria più preoccupata di "rimanere al palo" senza gli strumenti necessari ad una fattiva inclusione.

3.11 Pubblica amministrazione

Il tema della digitalizzazione della pubblica amministrazione ha avuto forte rilevanza nei focus e anche in questo caso le valutazioni hanno risentito del modo in cui i singoli hanno vissuto l'esperienza della pandemia. In generale infatti si è riscontrata maggiore severità nei giudizi tra quanti hanno visto peggiorare la propria condizione di vita nell'ultimo anno. Ha prevalso invece una visione ottimistica tra quanti nell'ultimo periodo hanno conservato o migliorato le proprie condizioni di vita. Pur notando anche in questo caso le difficoltà della pubblica amministrazione di riuscire a rispondere efficacemente alle necessità degli utenti. *"Il livello della P.A. si sta evolvendo man mano che vanno in pensione i più anziani. Siamo al momento del salto, in una fase di passaggio ma quando tutto entrerà a regime la situazione migliorerà. Sono fiducioso!"*

L'elemento infrastrutturale e quindi le difficoltà dovute ad una rete carente è citato come il primo fattore di difficoltà da sanare per poter procedere ad una efficiente digitalizzazione dei servizi, cui segue il tema della sicurezza dei dati segnalato da chi, rispetto all'innovazione tecnologica manifesta una resistenza dovuta ad una mancanza di fiducia in questo strumento. Chi ha visto peggiorate le proprie condizioni con la pandemia inoltre denuncia di aver sperimentato in questo periodo una maggiore "irraggiungibilità" del sistema, fattore che evidentemente ha amplificato il sentimento di "esclusione" vissuto da questo target". *"Pensare di affidare ogni rapporto con gli utenti al digitale senza prevedere la possibilità di parlare direttamente con gli operatori è assurdo",* si dice contestando l'idea che i lavoratori pubblici possano essere tutti in smart working. *"E' incompatibile con l'idea di servizio pubblico"*

Da parte di chi invece vede più come un'opportunità la crescente digitalizzazione dei rapporti con gli enti pubblici, vengono segnalate altri tipi di carenze e difficoltà valutate però in gran parte dei casi come fisiologiche nel passaggio verso un nuovo sistema. Attualmente le tecnologie ci sono, si dice, quello che deve crescere è la preparazione degli operatori che le utilizzano come anche quelle di chi le programma: *"talvolta la digitalizzazione dei servizi evidenzia una "user experience controintuitiva", come se chi ha programmato il servizio digitale non avesse saputo mettersi adeguatamente nei panni dell'utente".*

3.12 I lombardi e il futuro

Nel pensare al futuro dai dati quantitativi emerge una spaccatura tra i lombardi: tra ottimisti e pessimisti si dividono più o meno a metà. Un livello di ottimismo più alto si rileva tra gli under 34 che si dicono ottimisti nel 57% dei casi, e si nota una tendenza all'ottimismo più tra gli uomini che tra le donne e tra i residenti nella Regione piuttosto che nel capoluogo.

Tabella 23. In generale, rispetto al suo futuro, si sente:

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV in % | RESIDENTI ALTRA PV in % |
|-----------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------------|-------------------------|
| Molto+Abbastanza ottimista | 49 | 51 | 48 | 57 | 48 | 46 | 48 | 50 |
| Poco+Per nulla ottimista | 46 | 44 | 47 | 40 | 46 | 48 | 47 | 45 |
| Senza opinione | 5 | 5 | 5 | 3 | 6 | 6 | 5 | 5 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Lievemente più ottimisti i lavoratori dipendenti rispetto alle altre categorie professionali, mentre più interessante risulta la disaggregazione dei dati in relazione a come i lombardi sono usciti dalla pandemia: l'84% di chi ha migliorato la propria condizione di vita si dice ottimista, mentre tra chi ha peggiorato la propria condizione di vita i pessimisti prevalgono nettamente (67%).

Tabella 24. In generale, rispetto al suo futuro, si sente:

| | TOTALE CAMPIONE in % | PROFESSIONE | | | LA PROPRIA VITA RISPETTO A PRIMA DELLA PANDEMIA | | |
|-----------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------------|------------|---|---------------------|-----------------|
| | | IMPRESE, COMMERCIO, LAV.AUT in % | LAV. DIP in % | ALTRO in % | MIGLIORATA in % | RIMASTA UGUALE in % | PEGGIORATA in % |
| Molto+Abbastanza ottimista | 49 | 49 | 52 | 46 | 84 | 61 | 31 |
| Poco+Per nulla ottimista | 46 | 46 | 43 | 48 | 14 | 33 | 67 |
| Senza opinione | 5 | 5 | 5 | 6 | 2 | 6 | 2 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Ottimismo e pessimismo nel guardare al futuro sono certamente in relazione anche alla percezione di inclusione sociale e il campione intervistato conferma quanto emerso nei focus rispetto alla rilevanza di questo elemento che certamente la pandemia ha "esasperato".

Tabella 25. Rispetto alla società di oggi, si sente:

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV MI in % | RESIDENTI ALTRA PV in % |
|--------------------------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Completamente incluso | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 7 | 4 |
| In buona misura incluso | 31 | 33 | 29 | 37 | 31 | 27 | 26 | 33 |
| Parte incluso e parte escluso | 42 | 39 | 44 | 40 | 42 | 45 | 44 | 41 |
| Parzialmente escluso | 14 | 15 | 13 | 12 | 15 | 14 | 15 | 14 |
| Completamente escluso | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| Non sa/ non risponde | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

A definirsi incluso è un complessivo 36% a fronte di un 18% che dichiara di sentirsi parzialmente o completamente escluso. Le categorie più propense a sentirsi incluse si confermano sicuramente i giovani e poi gli uomini più delle donne, i residenti in Lombardia più che nell'area del capoluogo. Interessante ribadire che la condizione di vita post pandemia risulta un discrimine significativo nel misurare la auto percezione di inclusione/ esclusione sociale più di quanto non lo sia la condizione economica e professionale.

Tabella 26. In generale, rispetto al suo futuro, si sente:

| | TOTALE CAMPIONE in % | PROFESSIONE | | | LA PROPRIA VITA RISPETTO A PRIMA DELLA PANDEMIA | | |
|--|----------------------|----------------------------------|---------------|------------|---|---------------------|-----------------|
| | | IMPRESE, COMMERCIO, LAV.AUT in % | LAV. DIP in % | ALTRO in % | MIGLIORATA in % | RIMASTA UGUALE in % | PEGGIORATA in % |
| Completamente incluso | 5 | 5 | 6 | 4 | 11 | 6 | 2 |
| In buona misura incluso | 31 | 29 | 34 | 29 | 38 | 37 | 23 |
| In parte incluso e in parte escluso | 42 | 44 | 40 | 43 | 45 | 42 | 46 |
| Parzialmente escluso | 14 | 14 | 13 | 15 | 2 | 9 | 22 |
| Completamente escluso | 4 | 4 | 3 | 5 | 0 | 2 | 6 |
| Non sa/ non risponde | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Nel guardare al domani e nell'immaginare il futuro post pandemia sono emersi anche nei focus due argomenti importanti che nella discussione sono stati evocati nel pensare in prospettiva all'evoluzione della società lombarda. Si tratta della famiglia e delle conseguenti scelte generative che vanno sostenute e incoraggiate e della questione femminile ovvero del gender gap da affrontare per dare maggiore propulsione alla crescita della regione.

3.13 Scelte generative

Tra i lombardi il 36% dichiara di non avere figli e un ulteriore 36% ad avere figli con oltre 20 anni. E' appena un 12% del campione ad avere figli sotto i 5 anni e un ulteriore 10% sotto i 10.

Tabella 27. Lei ha figli? Se sì, di quale età?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV MI in % | RESIDENTI ALTRA PV in % |
|----------------------|----------------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Non ho figli | 36 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 7 | 4 |
| 0-5 anni | 12 | 33 | 29 | 37 | 31 | 27 | 26 | 33 |
| 6-10 anni | 10 | 39 | 44 | 40 | 42 | 45 | 44 | 41 |
| 11-13 anni | 8 | 15 | 13 | 12 | 15 | 14 | 15 | 14 |
| 14-19 anni | 9 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 20 e più anni | 36 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |

Prendendo in considerazione la fetta del campione tra i 18 e i 50 anni è circa un 38,6% a non aver intenzioni di avere figli/altri figli e indagando le ragioni di questa decisione le ragioni economiche e riguardanti la tranquillità lavorativa risultano prevalenti. Sono espresse infatti dall'assoluta maggioranza del target e in particolare si tratta di donne più che di uomini, under 34 più che altre categorie di età, residenti più nel capoluogo lombardo che nel resto della regione e più lavoratori autonomi o precari piuttosto che impiegati nel pubblico. Interessante considerare che anche la pandemia e la sospensione che ha determinato ha avuto un rilievo tra le spiegazioni fornite per la mancata programmazione di figli, motivazione espressa da un 8% del campione.

Tabella 28. Per quali ragioni non ha in programma di avere figli/altri figli?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV MI in % | RESIDENTI ALTRA PV in % |
|--|----------------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| Bene così/ è presto per avere figli | 32 | 28 | 35 | 36 | 29 | - | 36 | 29 |
| Non c'è tranquillità economica | 26 | 24 | 29 | 32 | 23 | - | 31 | 23 |
| Manca un lavoro sicuro | 19 | 19 | 19 | 21 | 18 | - | 24 | 16 |
| La coppia si deve consolidare | 15 | 17 | 14 | 18 | 14 | - | 24 | 11 |
| Scelta incompatibile con il lavoro | 10 | 8 | 13 | 8 | 12 | - | 9 | 11 |
| Rimandato a dopo la pandemia | 8 | 10 | 7 | 10 | 7 | - | 10 | 7 |
| Problemi per il concepimento | 6 | 6 | 6 | 4 | 7 | - | 6 | 6 |
| Altro | 5 | 3 | 7 | 3 | 6 | - | 2 | 6 |
| Non sa/ non risponde | 16 | 22 | 11 | 17 | 16 | - | 15 | 17 |

La domanda è stata posta solo a chi ha dichiarato di non aver intenzioni di avere figli/altri figli

Domanda a risposta multipla

Il quadro delineato dai quantitativi non viene smentito nei focus group, nei quali questa rallentata "generatività" viene letta specie dal target più critico come un'assenza di vitalità della società lombarda. La regione infatti in questi gruppi è stata definita "un paese per vecchi", "una grande casa di riposo" che risulta pertanto poco attrattiva per i giovani e le giovani famiglie. "Rispetto a tanti altri paesi d'Europa non si vedono in Lombardia politiche pubbliche che aiutino effettivamente i giovani a metter su famiglia". "Le case non ci sono o sono troppo costose da affittare, non sono

previsti aiuti sociali. Le mamme che lavorano non sono sostenute né economicamente né da servizi adeguati”. Porsi questi problemi significa saper guardare in prospettiva, per cui interventi di questo tipo sono definiti “assolutamente auspicabili” da parte di una politica che si ponga l’obiettivo di superare questo momento con uno sguardo rivolto al futuro.

3.14 Differenze di genere

Le differenze di genere sono un tema tutt’altro che superato per la maggioranza dei lombardi. Interessante sottolineare che rispetto al 2017 la quota che valuta l’argomento attuale è cresciuta di quasi 10 punti (da 66 a 77%) stabilizzandosi tra tutti i target. Si tratta pertanto di un tema generalmente acquisito come una effettiva emergenza nell’opinione pubblica della regione.

Tabella 29. Secondo lei oggi il tema della parità tra uomo e donna è un tema attuale o superato?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % | 18-34 in % | 35-54 in % | 55 OLTRE in % | RESIDENTI PV MI in % | RESIDENTI ALTRA PV in % |
|--------------------|----------------------|------------|------------|------------|------------|---------------|----------------------|-------------------------|
| È un tema attuale | 77 | 74 | 79 | 75 | 78 | 77 | 79 | 76 |
| È un tema superato | 17 | 20 | 14 | 19 | 16 | 17 | 14 | 18 |
| Altro | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Non sa | 5 | 5 | 6 | 6 | 5 | 5 | 6 | 5 |
| Totale | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Il campione dei lombardi intervistati nell’assoluta maggioranza dei casi ritiene esistano differenze nel trattamento tra uomini e donne sul lavoro e risulta alta anche la quota che riconosce che ci sono differenze nel trattamento di uomini e donne tra le pareti domestiche.

Tabella 30. Secondo lei tra uomini e donne oggi in Italia esistono...

| | TOTALE CAMPIONE in % | |
|----------------------------|----------------------|-------------|
| | SUI LUOGHI DI LAVORO | IN FAMIGLIA |
| Molte differenze | 39 | 18 |
| Qualche differenza | 49 | 43 |
| Poche o nessuna differenza | 9 | 35 |
| Non saprei | 3 | 4 |
| Totale | 100 | 100 |

Sul lavoro la discriminazione maggiormente riscontrata nel trattamento tra uomini e donne riguarda i percorsi di carriera mentre in famiglia le attività di cura della casa e dei figli rimangono tradizionalmente competenza maggiore delle donne piuttosto che degli uomini. Interessante sottolineare che in queste opinioni non si nota forte differenza tra uomini e donne segno ancora una volta di una consapevolezza condivisa tra i sessi e non di una “distorsione” che potrebbe far pensare ad un “vittimismo” femminile nel valutare le situazioni.

Tabella 31. Quali differenze di trattamento esistono secondo lei sul posto di lavoro?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % |
|-----------------------------|----------------------------|--------------|---------------|
| Percorsi di carriera | 79 | 77 | 80 |
| Stipendio | 77 | 76 | 77 |
| Orari | 18 | 16 | 19 |
| Altro | 1 | 0 | 2 |
| Non sa/ non risponde | 3 | 3 | 2 |

La domanda è stata posta solo a chi ritiene esistano differenze sul posto di lavoro

La domanda prevedeva risposte multiple

Tabella 32. Quali differenze di trattamento esistono secondo lei in famiglia?

| | TOTALE CAMPIONE in % | UOMO in % | DONNA in % |
|--|----------------------------|--------------|---------------|
| Nelle attività di cura della casa | 77 | 74 | 79 |
| Nelle attività di cura dei figli | 61 | 62 | 61 |
| Nel cucinare | 36 | 35 | 37 |
| Nelle attività di cura di parenti/amici | 27 | 25 | 29 |
| Altro | 1 | 1 | 1 |

La domanda è stata posta solo a chi ritiene esistano differenze in famiglia

La domanda prevedeva risposte multiple

Rispetto a un contesto così percepito nei gruppi è emersa attenzione e sensibilità verso il tema del recupero della risorsa femminile e proprio in relazione al futuro al di là di promuovere servizi e aiuti che possano sgravare le donne dal compito di “cuscinetto” per assolvere alle esigenze familiari è stata avanzata e ha trovato riscontro in più target l’idea di promuovere una formazione specificamente pensata per le donne per favorire la loro impiegabilità, specie rispetto all’utilizzo di servizi destinati sempre più a essere digitalizzati. In particolare è auspicato un recupero del gap tecnologico delle donne, impiegandole in un settore in cui la possibilità di gestione del lavoro anche da remoto potrebbe essere favorita.

4. Alcuni approfondimenti di analisi

4.1 Lo smart working

Il concetto di smart working è variamente definito e oggetto di normative. In tale contesto non entriamo nel merito delle specifiche definizioni e lo intendiamo genericamente come lavoro a distanza concordato con il datore di lavoro. Nel seguito, perciò, parleremo genericamente di smart working o lavoro a distanza.

Lo scenario sociale ed economico conseguente la diffusione del Coronavirus ha generato di forza l'esigenza, laddove possibile, di sperimentare nuovi metodi di lavoro, in particolare il lavoro a distanza. Da questo frangente, pur nella sua criticità, ne è derivata l'opportunità di sperimentare, in misura piuttosto estesa, questa forma di lavoro e nuovi strumenti e canali digitali necessari.

Ecco che il lavoro a distanza che da vari anni registrava, in Italia, una moderata, ma crescente diffusione ha assunto una diffusione rapida e pervasiva nel giro di pochissimo tempo. Ciò è stato anche supportato da decreti che ne hanno incoraggiato e continuano a incoraggiarne la sua adozione, in quanto la situazione sanitaria, seppur migliorata non è ancora totalmente risolta.

Questa "sperimentazione" ormai in corso da più di un anno rappresenta un'esperienza che ha impattato sia sul modo di vivere l'attività lavorativa da parte di un numero rilevante di lavoratori, sia sul modo di valutare, gestire e organizzare il lavoro e il rapporto con il dipendente da parte delle imprese.

E' quindi necessario cominciare a riflettere sul ruolo che questa esperienza ha giocato e cercare di immaginare come il futuro risentirà e proseguirà questa esperienza, quali azioni possono essere messe in campo per valorizzare al meglio quanto osservato in questo periodo e come si può configurare in un contesto di sostenibilità globale il ruolo dello smart working.

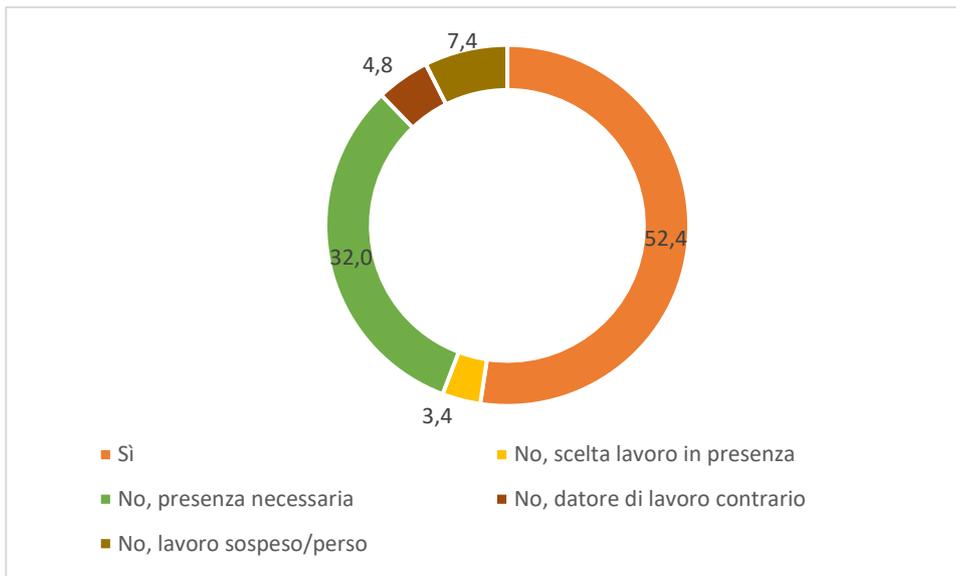
4.1.1 L'indagine in Lombardia

Nell'indagine che presenta la situazione a maggio 2021 come già presentato nel precedente capitolo (cfr. paragrafo 3.9), sono state sottoposte agli intervistati lombardi alcune domande che consentono di avere un primo spunto di riflessione e meritano di essere inquadrare nello scenario complessivo del tema del lavoro a distanza.

Tra gli intervistati, lo smart working ha coinvolto circa la metà di coloro che lavoravano all'inizio della crisi sanitaria (52%), l'8 % non ha svolto attività lavorativa poiché il lavoro è stato sospeso o in qualche caso è stato perso.

Il restante 40% ha, invece, continuato a lavorare in presenza. Nella larga maggioranza dei casi questo è dovuto al fatto che il tipo di attività non può essere realizzata a distanza (32%,). Si tratta prevalentemente di lavoro impiegatizio. Tuttavia una piccola quota di aziende (5%,) si è dimostrata con i dipendenti contraria al lavoro a distanza. Una minima quota di lavoratori, infine, pur potendo optare per il lavoro a distanza ha preferito continuare in presenza (3%).

Figura 8. Lavoratori in smart working (arancione) e lavoratori per motivo no smart working



Partendo ora dalla considerazione che il 52% dei lavoratori lombardi intervistati ha svolto smart working. Un'esperienza quindi innovativa che ha coinvolto veramente un numero considerevole di lavoratori dalla cui osservazione emergono interessanti considerazioni.

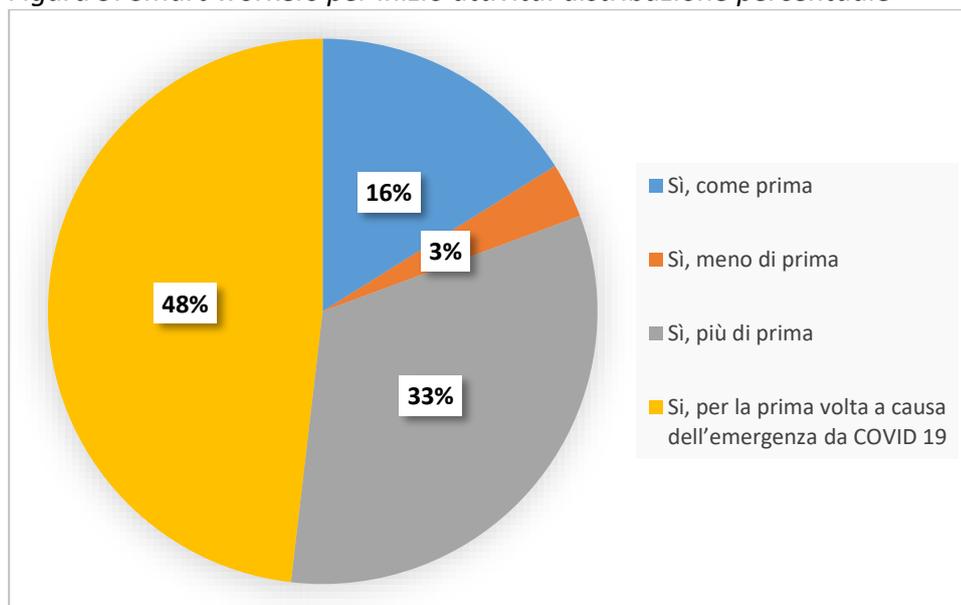
Sorgono i seguenti quesiti sia dal punto di vista del lavoratore che ha fatto smart working: chi ha adottato il lavoro a distanza? Tra chi ha adottato il lavoro a distanza come ha vissuto questa esperienza? Quali criticità? Quali vantaggi? cosa si pensa del futuro del lavoro a distanza? Chi non ha fatto smart working in futuro potrebbe adottare lo smart working?; sia dal punto di vista delle aziende: quali vantaggi e criticità per loro?

Nel seguito ci si sofferma sui sopracitati temi, esaminando i quesiti relativi a chi ha fatto smart working e riportando anche alcune riflessioni che i risultati dell'indagine ci sollecitano su chi non ha svolto per varie ragioni smart working. Per quanto riguarda le imprese, invece, l'indagine non ha rilevato informazioni, ci si limiterà pertanto ad alcune considerazioni generali.

4.1.2 Gli smart workers: profilo e aspetti dell'esperienza

Tra coloro che hanno svolto smart working dall'inizio della emergenza Covid-19 (che come già osservato, sono più della metà dei lavoratori intervistati) per una parte considerevole (48%) si tratta di una nuova esperienza iniziata a causa dell'emergenza e per un altro 33% il ricorso allo smart working, sebbene già adottato in precedenza, ha registrato un aumento nel corso della pandemia.

Figura 9. Smart workers per inizio attività: distribuzione percentuale

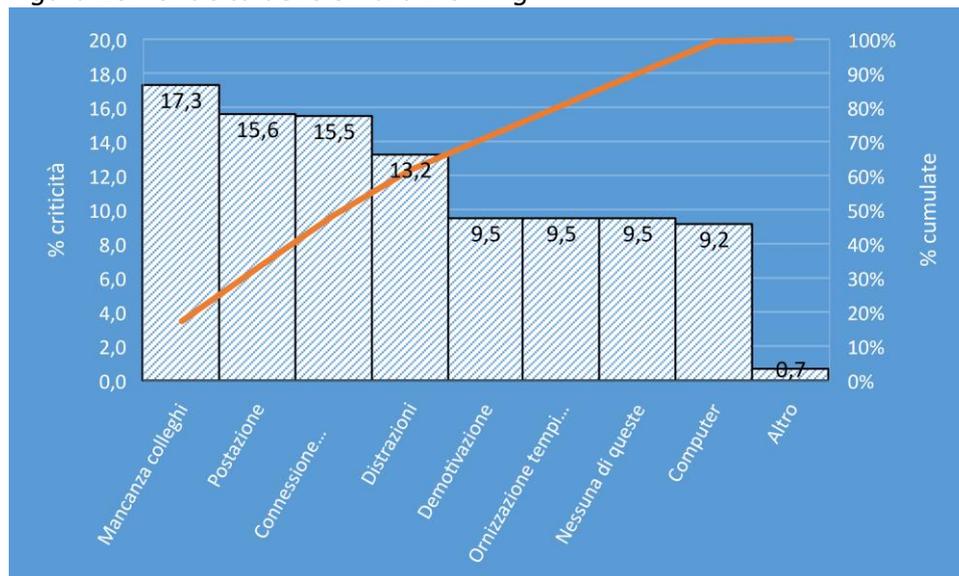


Si propone quindi ora una analisi del profilo di coloro che hanno svolto lo smart working. Dal punto di vista del genere non si rilevano particolari differenze, se non una leggera prevalenza nel genere maschile.

Interessante è l'aspetto generazionale. Come ci si aspetterebbe, dato l'uso di strumentazioni informatiche, qualche differenza nella diffusione dello smart working c'è, ma riguarda solo i lavoratori appartenenti alla classe di età 55 anni e oltre. In questa classe di età infatti coloro che hanno svolto smart working sono soltanto il 40% degli occupati, mentre nelle altre classi di età la quota di smart workers ha coperto più della metà dei lavoratori (58 o 56 % a seconda dell'età). La leggera minore diffusione dello smart working nella generazione più matura potrebbe tuttavia essere anche collegata ad esigenze lavorative diverse dovuta alla posizione professionale.

Un'altra differenziazione si osserva rispetto al tipo di rapporto di lavoro. Lo smart working appare aver assunto una diffusione dirompente proprio in occasione dell'emergenza Covid-19 soprattutto nell'ambito del lavoro dipendente (circa il 59% dei lavoratori dipendenti già fatto esperienza di smart working e in particolare il 31% l'ha fatta per la prima volta nel corso del periodo di emergenza sanitaria). Si tratta prevalentemente di impiegati, ma in questa schiera sono anche stati coinvolti gli insegnanti.

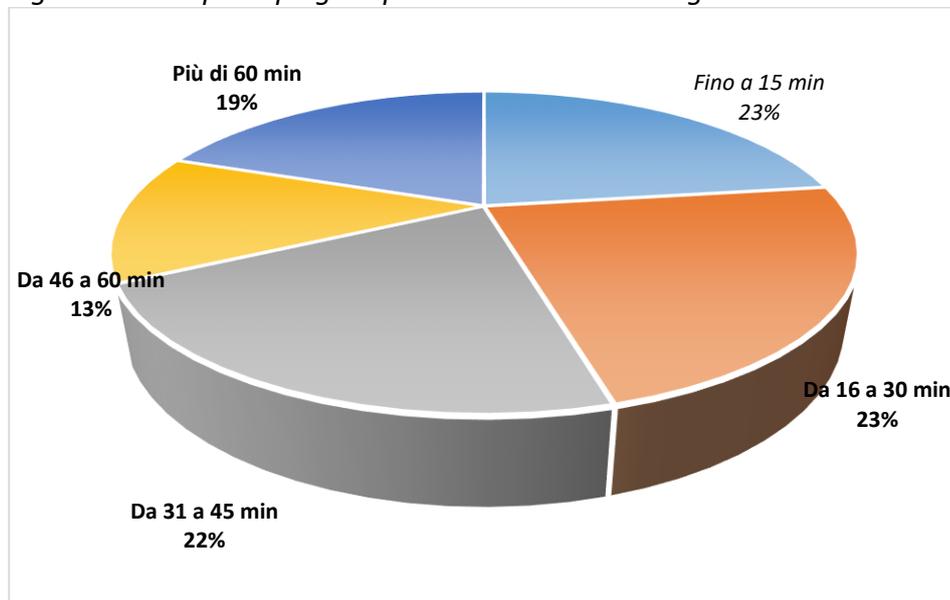
Figura 10. Criticità dello Smart Working



Passando ad esaminare le criticità incontrate in questa esperienza, la mancanza dei contatti con i colleghi è il fattore che è ritenuto più importante da parte di tutti i profili di lavoratori in smart working, uomini o donne, ogni classe di età, vari tipi di lavoro. Tra le altre possibili difficoltà quelle connesse all'attrezzatura necessaria sembrano le più rilevanti, con sfumature diverse a seconda dei soggetti, ad esempio per gli uomini sono segnalati maggiormente problemi connessi alla posizione di lavoro, mentre per le donne la connessione a Internet è un fatto particolarmente critico. Questo tipo di criticità (Internet e posizione di lavoro) sono sentite in special modo dai lavoratori dipendenti. Forse ciò è dovuto al fatto che proprio tra questi c'è il maggior numero di neofiti dello smart working. Le distrazioni a casa non sono in generale un fattore di grande rilievo. Questo è in linea con quanto emerge anche in altri studi, ad esempio, da studi Boston Consulting group e Flexjobs emerge che il 75% dei lavoratori in smart working ammette di essere meno distratto da casa piuttosto che in ufficio e che essi risultano più produttivi. Le persone intervistate infatti affermano di essere molto distratti dai colleghi e dal rumore dell'ufficio durante le ore trascorse all'interno dell'ambiente lavorativo tradizionale. Nella indagine lombarda solo coloro che hanno tra i 35 e 55 anni accusano un po' più le distrazioni, forse in parte in relazione al fatto che questa fascia di età è quella in cui è maggiore la presenza di figli in età che richiede più attenzioni e nel periodo di emergenza si è ritrovato a dover improvvisare il lavoro da casa con la gestione delle esigenze familiari rese più critiche dalla chiusura delle scuole e delle altre limitazioni derivanti dal lockdown. E', infine, interessante osservare come insofferenza, mancanza di motivazione e gestione degli spazi sembrano criticità scarsamente rilevanti, di secondo piano, poco diffuse. Solo la fascia di età 35-55 anni sembra aver accusato un po' di più il problema degli spazi in relazione alla Dad dei figli. Il fattore mobilità per raggiungere il lavoro incentiva l'apprezzamento dello smart working determinando vantaggi in termini sia di tempo sia di costi. Nel caso dell'emergenza sanitaria ai suddetti vantaggi si è sicuramente aggiunta una riduzione del rischio di ammalarsi ed il connesso senso di maggior sicurezza. Considerando coloro che impiegano più di 16 minuti per recarsi al lavoro (ovvero un tempo che tendenzialmente implica l'uso di un mezzo di trasporto) si nota che essi sono circa il 75% degli smart workers. Inoltre si osserva un picco all'83% nel caso di coloro che hanno iniziato per la prima volta l'esperienza nel periodo di pandemia. La criticità della mobilità appare quindi evidente.

Al riguardo, va sottolineato che l'area metropolitana, ambiente in cui la mobilità su mezzi pubblici è particolarmente rilevante, risulta quella che maggiormente ha dato luogo a situazioni di smart working.

Figura 11. Tempo impiegato per andare al lavoro dagli smart workers

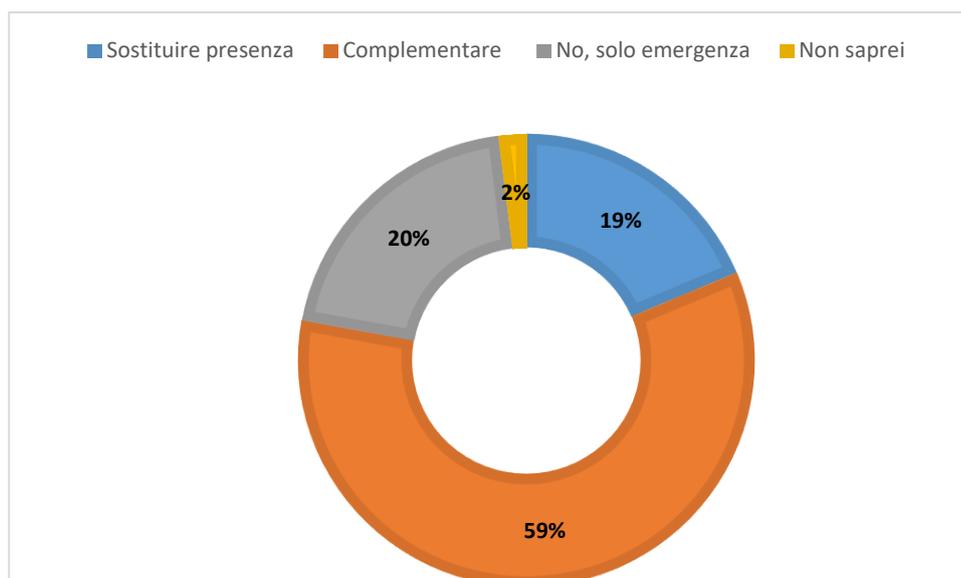


Un altro indicatore che conferma le esigenze di questo tipo di lavoratori può essere trovato osservando coloro che hanno dichiarato di intendere cambiare casa. Questi sono poco meno della metà degli smart workers. Nell'ambito di questo gruppo ben più di due terzi (il 76%) hanno una casa di meno di 100 metri quadri, per lo più tra i 50 e i 100. Dalla lettura dei motivi per cui desiderano cambiare casa emerge come la ricerca della qualità della vita e della sostenibilità siano i fattori dominanti: al primo posto il desiderio di disporre di un po' di verde o giardino, segue la necessità di maggior spazio (elemento che sicuramente migliora le condizioni lavorative dello smart worker). A questi motivi seguono poi ragioni di costi dell'abitazione o del cattivo stato e della lontananza dal lavoro; questi motivi tuttavia risultano meno rilevanti dei due precedenti.

Infine, se vogliamo provare a considerare l'uso di Internet quale indicatore di attitudine allo svolgimento di smart working, si nota che non emerge un profilo di uso differenziato tra i lavoratori a distanza e i lavoratori in presenza. L'uso di Internet per comunicare (mail, whatsapp, facebook, Twitter etc...) e informarsi (navigare, etc.) è diffuso in eguale misura presso i due gruppi di lavoratori. In generale, coloro che hanno fatto smart working nel giudicare se la loro soddisfazione sul lavoro sia migliorata, rimasta uguale o peggiorata propendono per un miglioramento (18%) o comunque che sia rimasta uguale (60%); la residua quota ritiene che sia peggiorata. Insomma, nonostante l'improvvisazione con cui è stata prevalentemente impostata questa nuova condizione lavorativa per numerosi lavoratori, emerge una visione soddisfacente della situazione. Ciò trova ulteriore conferma se si compara questo risultato con quanto espresso dai lavoratori in presenza, dei quali solo il 13% ha dichiarato che la soddisfazione è migliorata.

Valutando le prospettive dello smart working, coloro che hanno provato questa esperienza ritengono che tale modo di lavorare sia da conservarsi anche in condizioni normali.

Figura 11. Smart Working in condizioni normali?



Solo il 20% ritiene che sia da utilizzarsi soltanto in situazioni di emergenza. Il giudizio nettamente prevalente è che non debba sostituire totalmente il lavoro in presenza, ma sia complementare (59% degli smart workers). Non manca comunque anche un piccolo gruppo (meno del 20%) che pensa che potrebbe sostituire il lavoro in presenza. Nel complesso, quindi la visione rispetto allo smart working sembra positiva e di consolidamento di questo tipo di modalità lavorativa. Una forma di “smart working ibrido” sembra la nuova normalità.

4.1.3 Un cenno a chi non ha fatto smart working e alle aziende.

Occorre osservare che tra coloro che non hanno svolto smart working, pochi sono coloro che hanno optato per non farlo, verosimilmente per motivi oggettivi quali la vicinanza al lavoro, la forte esigenza di socialità e interazione con i colleghi, l’ambiente casalingo ristretto o complesso hanno guidato la decisione. Secondo gli intervistati, dall’indagine, invece, emerge che vi sono numerosi lavoratori che svolgono attività che al momento non possono essere svolte a distanza. In un contesto di cambiamento culturale dell’organizzazione del lavoro sarebbe interessante valutare quali tipologie di lavoro effettivamente non possono prescindere dalla presenza quotidiana del lavoratore e quali invece potrebbero diventare gestibili parzialmente anche a distanza. Si tratta di una sfida culturale interessante che il processo di digitalizzazione e la rivoluzione tecnologica in atto pone sul tappeto e richiede un accompagnamento di interventi strategici opportuni.

Per quanto riguarda le aziende, l’indagine evidenzia che solo una piccola parte si è dimostrata contraria allo smart working. In generale, le imprese hanno la possibilità di utilizzare lo smart working su larga scala e si trovano di fronte ad una sfida riorganizzativa interessante che consentirebbe vantaggi economici, di produttività e flessibilità, ma al tempo stesso richiede l’accompagnamento con iniziative adeguate: riorganizzazione degli spazi (meno necessari in presenza di un numero di lavoratori minore negli uffici con conseguenti minori costi), investimenti in tecnologie adeguate per una buona comunicazione a distanza dei lavoratori, buona riorganizzazione del lavoro individuale a distanza e dell’interazione tra i colleghi alternativamente in presenza e a distanza, nonché senso di appartenenza aziendale e altri aspetti.

4.1.4 Alcune considerazioni

Secondo uno studio Owl Labs più del 50% delle persone nel mondo lavora da casa almeno una volta a settimana, solo il 18% lavora completamente in smart working. Uno studio sostiene che coloro che fanno smart working almeno una volta al mese hanno il 25% di probabilità di essere più produttivi nelle loro mansioni. Queste non sono che alcune delle cifre che si trovano nei diversi studi internazionali quali Owl Labs, Flexjobs, Boston Consulting Group, Gartner etc.

E' interessante osservare che i risultati ottenuti dall'indagine effettuata in Lombardia sono in linea con le considerazioni emerse in contesto internazionale e in studi italiani.

Il trend di diffusione dello smart working in Italia è iniziato già da anni con un andamento molto smorzato, è aumentato tra il 2018 e il 2019 (secondo Confindustria l'aumento è stato del 4% con picchi del 6.8% nelle imprese con 100 e più addetti e del 5,2% nell'industria al netto delle costruzioni). L'adozione dello smart working ha poi subito un'improvvisa impennata a causa della pandemia: un'indagine ISTAT uscita a giugno 2020 afferma che il 90 per cento delle grandi imprese italiane (cioè con più di 250 addetti) e il 73 per cento delle imprese di dimensione media (50-249 addetti) hanno introdotto o esteso lo smart working durante la prima fase di emergenza. Inoltre, anche il 37 per cento delle piccole (10-49 addetti) e il 18 per cento delle microimprese (3-9 addetti) lo ha introdotto. Per dare un'idea, lo studio stima che a gennaio e febbraio 2019 il personale a distanza era l'1,2 per cento del totale, a marzo aprile era diventato l'8,8 per cento.

Altri studi segnalano sia a livello internazionale sia a livello nazionale e locale un trend crescente di imprese e lavoratori coinvolti nello smart working.

Nel 2021 l'indagine lombarda qui presentata, come è stato già osservato in precedenza, conferma nella regione un ampio incremento dello smart working.

Da questa esperienza emerge l'opportunità e l'idea che i tempi siano ormai maturi per avviare un processo di consolidamento che realizzi un cambiamento culturale e organizzativo del lavoro vedendo coinvolti lavoratori e aziende. Interventi di accompagnamento di questo processo di cambiamento possono renderlo più armonico, integrato ed efficiente con rilevante impatto sul benessere e la sostenibilità.

4.2 Intenzioni riproduttive

La pandemia da Covid-19 sta avendo un impatto consistente sui fenomeni demografici; riguardo la mortalità e la mobilità tali impatti sono stati immediatamente visibili e documentati mentre gli effetti sulla fecondità sono stati, ovviamente, individuabili e registrati con un differimento di nove mesi. I primi dati ufficiali disponibili mostrano, anche per questa componente demografica, una contrazione imputabile alla situazione contingente, di conseguenza una analisi più approfondita delle attuali intenzioni riproduttive è particolarmente utile per indagare i cambiamenti nella propensione dei lombardi ad avere figli. In particolare, la presente indagine investiga sulle intenzioni riproduttive degli intervistati in età compresa tra i 18 e i 50 anni rivolgendo due domande sul tema.

Con la prima domanda ("Parliamo della famiglia. Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive il suo atteggiamento riguardo al fatto di avere una famiglia?") si rileva l'attuale intenzione riproduttiva e i risultati mostrano che il 38,6% del campione si è espresso negativamente all'intenzione di avere un figlio o un altro figlio. In particolare, sono in maniera categorica contrari il

28,6% del campione che ha risposto “Ho completato la mia famiglia/non voglio avere altri figli”, a cui si aggiunge il 9,9% con “Non voglio avere figli”.

Il 35,2% si dichiara invece possibilista e si divide tra il 23,5% che sceglie l’opzione “Non ho in programma di avere figli al momento ma potrei in futuro” e l’11,7% che manifesta un più forte proposito optando per “Non sto cercando di avere un figlio in questo momento, ma se capitasse non sarebbe un problema”. Solamente l’11,9% afferma invece apertamente “Sto cercando di avere un figlio in questo momento”. Da ultimo, la quota residuale degli intervistati, il 14,3%, non si riconosce in nessuna delle risposte proposte oppure non sa o non risponde.

Tabella 33. Parliamo della famiglia. Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive il suo atteggiamento riguardo al fatto di avere una famiglia?

| | % |
|---|--------------|
| Ho completato la mia famiglia/non voglio avere altri figli | 28,6 |
| Non voglio avere figli | 9,9 |
| Non ho in programma di avere figli al momento ma potrei in futuro | 23,5 |
| Sto cercando di avere un figlio in questo momento | 11,9 |
| Non sto cercando di avere un figlio in questo momento, ma se capitasse non sarebbe un problema | 11,7 |
| Nessuna di queste/non sa/ non risponde | 14,3 |
| Totale | 100,0 |

Al fine di rendere graficamente le associazioni tra le risposte appena descritte e le caratteristiche degli intervistati è stata realizzata un’analisi delle corrispondenze multiple², selezionando, dopo aver testato numerose variabili sociodemografiche, le seguenti covariate: classe di età, condizione professionale, presenza di figli, convivenza in coppia e titolo di studio.

La dimensione 1 (asse delle ascisse) raccoglie l’eterogeneità di età e condizione professionale, la dimensione 2 (asse delle ordinate) quella delle intenzioni. L’analisi evidenzia un profilo in corrispondenza di ogni quadrante del piano cartesiano. Il primo, riportato sul quarto quadrante del piano cartesiano, più separato dagli altri, è costituito dagli “inconsapevoli”: studenti 18-24enni che non si esprimono sul fatto di avere figli.

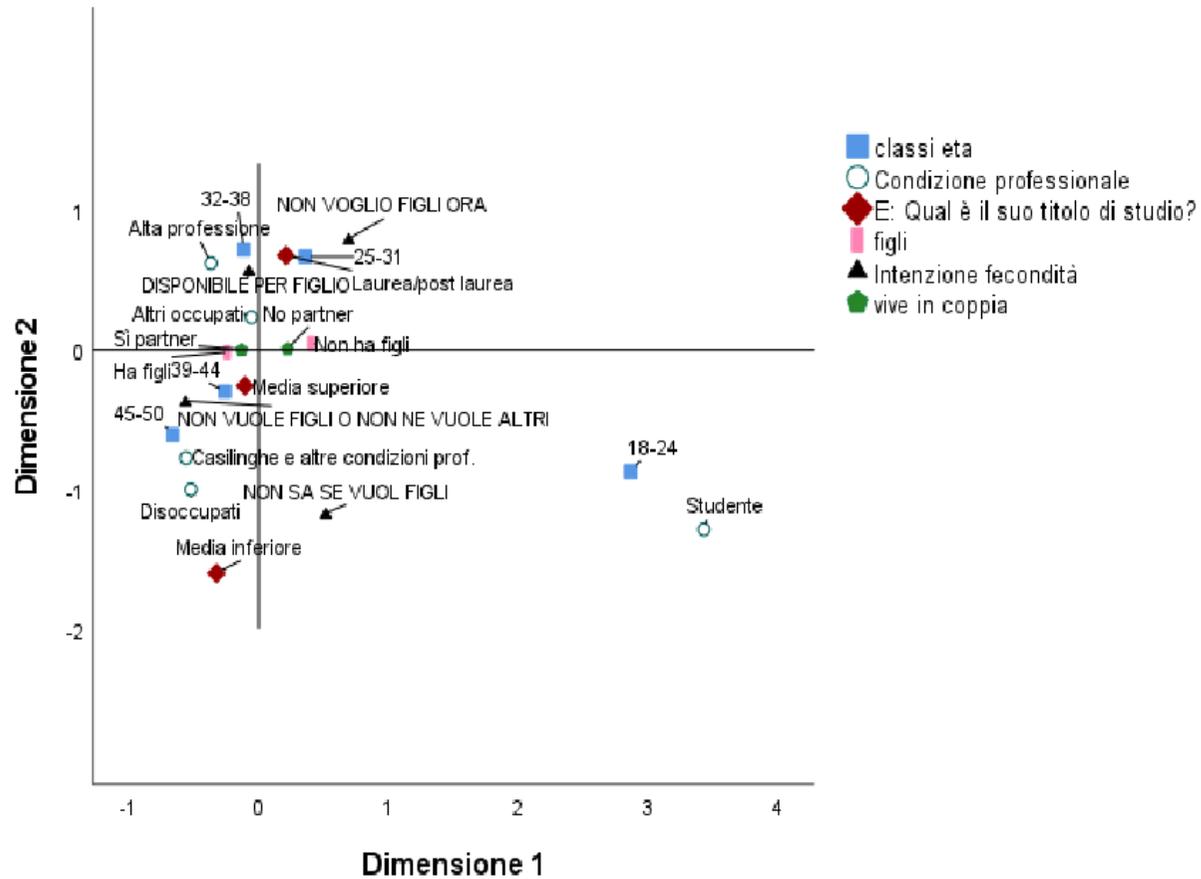
Il secondo, visibile sul primo quadrante del piano cartesiano, è formato da chi “non vuole figli ora” ma non esclude di averne in futuro. Questa caratteristica corrisponde a chi non ha figli, non vive in coppia e ha tra i 25 e i 31 anni. Un titolo di studio pari o superiore alla laurea si associa in modo più o meno equidistante tra questo profilo e il profilo di chi è disponibile ad aver figli subito, successivo profilo.

Il terzo profilo, dei “disponibili” è individuato da chi ha dichiarato di cercare un figlio o anche di non cercarlo ma essere pronto ad averne se capitasse. Nel secondo quadrante si collocano occupati con un alto livello di professionalità (dirigenti, quadri, liberi professionisti, imprenditori), che hanno tra i 32 e i 38 anni. Il titolo di studio più vicino a questo profilo è quello dei laureati. Il fatto di avere figli e vivere in coppia è una caratteristica condivisa però anche con l’ultimo profilo, chi non vuole (altri) figli.

² L’analisi delle corrispondenze multiple è una tecnica di analisi statistica multivariata che analizza l’esistenza di schemi di associazione tra variabili. Opera una sintesi dei dati originari individuando fattori latenti che esprimono concetti non direttamente osservabili nelle variabili di partenza.

Il quarto profilo, rappresenta infine i “disinteressati” che non vogliono figli o non ne vogliono altri. Sono persone mediamente più anziane con più di 38 anni, con un titolo di studio che non va oltre le superiori, disoccupati o non attivi lavorativamente.

Figura 12. Analisi delle corrispondenze multiple – Variabili inserite nel modello: Intenzione fecondità, Classi di età, Condizione professionale, Presenza di figli, Convivenza in coppia, Titolo di studio



Alle persone che hanno dichiarato di non volere figli o di non volerne altri, o ancora di non avere in programma di averne al momento ma potrebbero ripensarci (che in totale rappresentano il 62,1% del campione tra i 18 e i 50 anni), è stata chiesta la ragione proponendo 7 possibili motivazioni non mutuamente esclusive. L'incidenza delle risposte positive è stata stratificata per le principali variabili sociodemografiche, al fine di individuare quali aspetti pesino maggiormente a seconda delle caratteristiche delle persone intervistate.

Tra le motivazioni proposte, quella che è risultata ricorrere maggiormente, con il 31,2% di risposte positive, è "va bene così/ è presto per avere figli". La percentuale è massima tra i 18-24enni (58,3%) e supera il 50% anche tra studenti e operai. Risulta invece minima tra i disoccupati (che come si vedrà addurranno una ragione più economica o legata al lavoro) e tra i 25-31enni. Interessante quindi osservare come si possa implicitamente dedurre che quest'ultima fascia di età si sentirebbe potenzialmente pronta ad avere figli pur non avendo in programma di farlo. Si registra infine come tale motivazione aumenti di importanza al crescere del livello di soddisfazione generale delle persone: sono infatti verosimilmente le altre ragioni proposte che potrebbero essere vissute come un limite alla propria realizzazione personale.

La seconda motivazione più frequentemente indicata è "non c'è tranquillità a livello economico", con il 25,4% di risposte affermative. La percentuale diventa massima tra i disoccupati (57,1%) e supera il 40% tra chi non ha una casa di proprietà e tra i giovani tra i 25 e i 31 anni. L'aspetto economico è meno rilevante tra i laureati (20,6%), le persone sole o che affermano di aver completato la propria famiglia (20,8%).

La terza motivazione più selezionata è "manca un lavoro sicuro", indicata dal 18,6% delle persone che non vogliono o non hanno in programma di avere (altri) figli. Come era logico attendersi la percentuale cresce tra chi si sente precario lavorativamente (30%), i disoccupati (26,2%), ma ancora di più tra chi non ha la casa di proprietà (31,9%). Chiaramente la mancanza di un lavoro sicuro, così come l'insicurezza economica, limita le possibilità di acquisto di una casa: le persone senza una casa di proprietà sono più frequentemente disoccupate o insicure economicamente e danno quindi risposte simili in tema di fecondità. Il tema del lavoro non riguarda nessuno degli stranieri intervistati (sono però solo 30 quelli a cui è stata rivolta la domanda) che hanno espresso invece motivazioni economiche. L'importanza risulta inoltre decrescere al decrescere del titolo di studio (tra chi ha la media inferiore la percentuale scende al 14,3%). Come per gli stranieri, le persone con livelli di scolarità più bassi si lamentano non tanto della sicurezza lavorativa, quanto della tranquillità economica.

Le altre motivazioni che scoraggiano la scelta di avere (altri) figli indicate dagli intervistati risultano in ordine di importanza:

- "la coppia si deve consolidare" (15%), la percentuale sale al 28,3% tra chi vive solo (e non ha quindi ancora iniziato una convivenza) e al 25,4% tra chi non ha in programma di avere figli ma potrebbe averne in futuro;
- "non compatibile con attività lavorativa" (10,7%), la percentuale sale al 25% tra gli stranieri e al 16% tra chi si sente precario e tra chi non vuole avere figli (in quest'ultimo caso è ipotizzabile che non sia il lavoro a condizionare la fecondità,

ma una propensione a non avere figli ad aver permesso di fare un lavoro poco adatto alla conciliazione con la creazione di una famiglia);

- “rimandato dopo lo scoppio della pandemia” (7,9%), risposta molto più frequente tra chi si sente precario (un 18% che mostra in modo evidente l’incertezza lavorativa conseguente alla pandemia da Covid-19) e chi non ha in programma di avere figli ma potrebbe averne in futuro (14,1%);
- “ci sono problemi con il concepimento” (6,6%), motivazione che cresce fino al 14,3% tra chi ha un titolo di studio di media inferiore (ma si segnala che gli intervistati sono solo 21) e al 13,1% tra chi ha un’età compresa tra 45 e 50 anni.

Tabella 34. Per quali ragioni non ha in programma di avere figli/altri figli? (% risposte affermative alle singole motivazioni)

| | | Va bene così/ è presto per avere figli | La coppia si deve consolidare | Manca un lavoro sicuro | Non c'è tranquillità a livello economico | Ci sono problemi per il concepimento | Non compatibile con attività lavorativa | Rimandato a dopo lo scoppio della pandemia | Altro, specificare | Non sa/ non risponde |
|---|--|--|-------------------------------|------------------------|--|--------------------------------------|---|--|--------------------|----------------------|
| SESSO | Donna | 34,6 | 13,2 | 18,4 | 26,8 | 6,1 | 13,2 | 5,7 | 7,5 | 11,4 |
| | Uomo | 27,9 | 16,7 | 18,8 | 24,2 | 7,1 | 8,3 | 10,0 | 2,9 | 20,8 |
| Classi età | 18-24 | 58,3 | 8,3 | 25,0 | 33,3 | 0,0 | 8,3 | 0,0 | 0,0 | 16,7 |
| | 25-31 | 20,0 | 25,0 | 21,7 | 40,0 | 3,3 | 10,0 | 10,0 | 3,3 | 10,0 |
| | 32-38 | 28,4 | 20,7 | 25,9 | 21,6 | 3,4 | 15,5 | 8,6 | 2,6 | 14,7 |
| | 39-44 | 39,7 | 10,3 | 19,8 | 24,6 | 6,3 | 9,5 | 11,9 | 4,8 | 15,1 |
| | 45-50 | 23,1 | 11,5 | 7,7 | 20,8 | 13,1 | 8,5 | 4,6 | 10,0 | 21,5 |
| Condizione professionale | Studente | 50,0 | 0,0 | 16,7 | 33,3 | 5,6 | 0,0 | 0,0 | 5,6 | 16,7 |
| | Casalinga | 44,4 | 11,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 11,1 | 33,3 |
| | Disoccupati | 0,0 | 0,0 | 26,2 | 57,1 | 2,4 | 2,4 | 0,0 | 4,8 | 31,0 |
| | Altri occupati | 29,7 | 15,0 | 17,9 | 22,3 | 7,7 | 12,8 | 6,6 | 5,1 | 15,0 |
| | Operai Dirigenti, quadri, imprenditori e professionisti | 55,6 | 22,2 | 22,2 | 22,2 | 0,0 | 11,1 | 22,2 | 0,0 | 11,1 |
| | Altra cond. prof. | 36,0 | 25,3 | 18,7 | 21,3 | 5,3 | 14,7 | 13,3 | 4,0 | 13,3 |
| Soddisfazione della vita in generale | Soddisfazione bassa | 41,7 | 12,5 | 16,7 | 25,0 | 16,7 | 0,0 | 12,5 | 12,5 | 12,5 |
| | Soddisfazione media | 22,1 | 14,0 | 18,6 | 27,9 | 4,7 | 12,8 | 8,1 | 1,2 | 23,3 |
| | Soddisfazione alta | 32,1 | 16,2 | 17,9 | 23,8 | 5,5 | 11,7 | 7,2 | 7,6 | 15,5 |
| Tipologia familiare | Persone sole | 41,1 | 9,6 | 20,5 | 26,0 | 11,0 | 2,7 | 8,2 | 1,4 | 13,7 |
| | Monogenitore | 18,9 | 28,3 | 28,3 | 20,8 | 5,7 | 7,5 | 7,5 | 1,9 | 15,1 |
| | | 25,7 | 11,4 | 22,9 | 21,4 | 7,1 | 7,1 | 4,3 | 8,6 | 18,6 |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | <i>In coppia</i> | 34,5 | 12,2 | 15,0 | 26,8 | 7,0 | 11,1 | 9,1 | 4,9 | 15,3 |
| | <i>Altre tipologie</i> | 32,8 | 20,7 | 22,4 | 27,6 | 5,2 | 15,5 | 6,9 | 5,2 | 19,0 |
| Precarietà lavorativa | <i>Si sente precario</i> | 24,0 | 22,0 | 30,0 | 21,0 | 13,0 | 16,0 | 18,0 | 4,0 | 3,0 |
| | <i>Non si sente precario o non lavora</i> | 33,2 | 13,0 | 15,5 | 26,6 | 4,9 | 9,2 | 5,2 | 5,4 | 19,8 |
| Casa di proprietà | <i>Proprietà</i> | 31,0 | 14,7 | 15,2 | 21,7 | 6,7 | 9,9 | 7,5 | 5,3 | 17,9 |
| | <i>No proprietà</i> | 31,9 | 16,0 | 31,9 | 40,4 | 6,4 | 13,8 | 9,6 | 4,3 | 9,6 |
| Titolo di studio | <i>Media inferiore</i> | 28,6 | 0,0 | 14,3 | 28,6 | 14,3 | 14,3 | 0,0 | 0,0 | 28,6 |
| | <i>Media superiore</i> | 26,6 | 14,6 | 16,9 | 28,5 | 6,7 | 11,2 | 3,4 | 5,2 | 18,7 |
| | <i>Laurea/post laurea</i> | 38,3 | 17,2 | 21,7 | 20,6 | 5,6 | 9,4 | 15,6 | 5,6 | 11,1 |
| Nazionalità | <i>Italiana</i> | 31,5 | 15,1 | 19,6 | 24,8 | 7,0 | 9,9 | 8,3 | 5,4 | 15,8 |
| | <i>Straniera</i> | 25,0 | 12,5 | 0,0 | 37,5 | 0,0 | 25,0 | 0,0 | 0,0 | 25,0 |
| Atteggiamento riguardo al fatto di avere una famiglia | <i>Ho completato la mia famiglia/non voglio avere altri figli</i> | 30,1 | 8,3 | 15,7 | 20,8 | 7,4 | 6,5 | 5,6 | 7,9 | 19,0 |
| | <i>Non voglio avere figli</i> | 28,0 | 9,3 | 17,3 | 17,3 | 9,3 | 16,0 | 0,0 | 4,0 | 20,0 |
| | <i>Non ho in programma di avere figli al momento ma potrei in futuro</i> | 33,9 | 25,4 | 22,6 | 34,5 | 4,5 | 13,6 | 14,1 | 2,3 | 11,3 |
| | <i>Totale (% sì)</i> | 31,2 | 15,0 | 18,6 | 25,4 | 6,6 | 10,7 | 7,9 | 5,1 | 16,2 |
| | <i>Totale (v.a.)</i> | 146 | 70 | 87 | 119 | 31 | 50 | 37 | 24 | 76 |

5. Considerazioni conclusive e indicazioni di policy

La **fiducia nelle istituzioni del territorio e nella capacità di ascolto** e risoluzione dei problemi è stata messa fortemente in crisi durante la pandemia. Anche la Regione ovviamente ne è risultata coinvolta e il target di chi ha perso fiducia nell'istituzione, come abbiamo visto, non coincide necessariamente con quello delle persone che hanno peggiorato la propria condizione economica con la pandemia. Le aspettative verso la Regione manifestate da questo target critico accomunato dal fatto di sentirsi "isolato" riguardano pertanto non solo "assistenza" e quindi aiuto materiale, ma anche "vicinanza" e "ascolto". A questo proposito, esigenze importanti emerse in questa fase riguardano il rafforzamento di iniziative per:

- Potenziare i servizi socio-assistenziali rivolti alle categorie più fragili che nell'ultimo anno sono state travolte dall'ondata pandemica. Certamente gli anziani, le persone fisicamente fragili (disabili, ammalati..), ma anche i disoccupati, le donne.
- Incentivare e sostenere iniziative di volontariato o forme di associazionismo fra i cittadini che possano fungere da "rete solidale di primo soccorso" anche quando il COVID non sarà più un'emergenza, lavorando in collaborazione con le istituzioni del territorio.

Nella soddisfazione dei lombardi sono emerse criticità relative alla **vivibilità della propria zona di residenza** Due sostanzialmente gli ambiti in cui concentrare gli interventi:

- Il primo riguarda la qualità dell'ambiente in termini di "salute" ambientale e quindi la qualità dell'aria e la capacità di contrastare i danni relativi all'inquinamento. Il tema ambientale infatti ha fortemente ampliato il proprio bacino di consenso e raccoglie oggi un'attenzione trasversale tra i lombardi che in molti casi lo associano a quello della salute pubblica. Declinando il tema ambientale in maniera meno "militante" è stata lamentata in proposito anche una carenza nella sensibilità estetica per l'ambiente urbano che si manifesta anche come "iper cura" che si traduce in iniziative (viene citata in merito l'"ossessione per le ciclabili") che sembrano assolvere più alla necessità di darsi un'immagine green che a rispondere ad una reale esigenza dei cittadini".
- Il secondo concerne la scarsa "vitalità" del territorio pensando specificamente ad aree in cui l'animazione è legata principalmente al lavoro. Questa carenza infatti ha amplificato, specie in periodo di pandemia, sia il senso di desolazione che anche la percezione di mancanza di sicurezza nella fruizione dell'ambiente esterno. Riconducibile a questo desiderio di vitalità la richiesta che riguarda una maggiore presenza di strutture aggregative o anche di strutture sportive pubbliche, servizi definiti assolutamente carenti dai cittadini lombardi in maniera abbastanza omogenea sul territorio.

Relativamente **alla sanità**, la pandemia ha impattato sul sistema sanitario in modo complessivo, non solo cioè per quel che riguarda l'assistenza relativa al COVID, ma anche indirettamente rallentando l'efficienza dell'intero sistema nel rispondere alle altre esigenze sanitarie dei cittadini. Tradizionalmente la sanità era percepita come una delle eccellenze della Lombardia e quanto accaduto lo scorso anno ha fortemente intaccato questo primato. Reazioni di sgomento e spaesamento in relazione alla gestione della pandemia sono emerse specie nei focus, anche se, la sanità lombarda viene comunque "salvata" sia nel complesso che rispetto ad esempio ai medici di base considerati un presidio importante non abbastanza considerato e valorizzato nel ruolo di "filtro" rispetto ad esempio ai pronto soccorso.

In relazione alla digitalizzazione della sanità invece se c'è chi apprezza il lavoro che si sta facendo considerandolo in maniera ottimistica un primo passo verso la semplificazione e la modernità, c'è anche chi si dichiara scettico sia sulla lentezza dei cambiamenti che sui risultati finora raggiunti. In merito alla sanità, pertanto le richieste dei lombardi riguardano:

- Un potenziamento dei servizi di medicina territoriale, anche dando nuova centralità ai medici di base
- Stabilire una sinergia operativa con le associazioni di volontariato presenti sui territori che potrebbero ulteriormente dare una mano nel raccordare l'offerta dei servizi con le concrete esigenze raccolte e valutate direttamente sul campo.
- Proseguire con la digitalizzazione dei servizi sanitari, rendendoli però più efficienti e semplici da usare per i cittadini.

La mobilità è risultato un tema per il quale si sollecita un intervento delle istituzioni finalizzato da una parte a incrementare i trasporti della "provincia" verso le "città" intese come micro aree metropolitane con problemi di collegamento col circondario, ma anche a svuotare di traffico le città, limitando l'utilizzo delle auto private e irrobustendo fortemente la presenza del trasporto pubblico.

La propensione all'utilizzo e al potenziamento dei mezzi pubblici si è registrata infatti soprattutto tra i residenti nelle città favorevoli anche al car/bike sharing o anche all'utilizzo di monopattini per velocizzare la mobilità privata. I residenti nelle città risultano mediamente anche i più soddisfatti del servizio di trasporto pubblico e nei gruppi si sono dimostrati i più propensi a dare fiducia alle capacità di questi servizi di adeguarsi alle necessità dei cittadini.

Più critici rispetto all'offerta di questi servizi invece i residenti in piccoli centri o anche nelle periferie dei grandi centri urbanizzati per i quali il trasporto pubblico, ancora di più con la pandemia, non è stato all'altezza della situazione.

Sempre in tema di mobilità è stata espressa inoltre grossa insoddisfazione per la condizione della viabilità nella Regione, segnalando l'urgenza di intervento rispetto alla condizione di molte strade di collegamento dissestate e poco sicure.

Il tema della mobilità ha richiamato quello della **attrattività della regione**. "Migliorare i collegamenti significa agevolare anche l'ingresso verso la regione", si è detto, che andrebbe valorizzata nella sua capacità di attrarre turismo, un settore su cui puntare, che nasce in primis dal

desiderio di vedere rifrancato l'“orgoglio lombardo. La limitata mobilità imposta dalla pandemia ha consentito agli stessi lombardi di scoprire posti turisticamente attraenti anche se non tradizionalmente battuti nella Regione. Rendere turisticamente attrattiva la Lombardia inoltre porterebbe come vantaggio ulteriore il fatto di destinare una maggiore attenzione e cura per il proprio territorio. Con questo argomento quindi viene espressa dai lombardi l'aspirazione a perseguire un modello di sviluppo economico nuovo, non industriale ma più eco-compatibile, meno basato sulla produzione e più sul terziario e sui servizi.

Il consolidamento della diffusione dello **smart working** sembra avere un buon consenso da parte dei lavoratori lombardi che apprezzano il miglioramento in termini di qualità della vita (minor perdita di tempo per andare al lavoro, flessibilità nell'organizzare i tempi lavorativi, migliore gestione ed interazione familiare). Dal punto di vista lavorativo essi manifestano comunque motivazione, responsabilità, autonomia, concentrazione e determinazione, oltre che soddisfazione. Nel contesto della diffusione dello smart working due sembrano gli aspetti critici e strategicamente interessanti.

Un primo aspetto è strettamente legato al tema della mobilità. Per il lavoratore, lo smart working implica miglior qualità della vita, grazie a minor tempo di trasferta, maggior sicurezza, minori costi. Tuttavia, merita di essere sottolineato che l'efficienza dei servizi pubblici costituisce un elemento importante per il benessere dei lavoratori, oltre che ovviamente dei cittadini in generale. Lo smart working parziale può infatti alleviare la criticità del fattore mobilità, ma non elimina in caso di smart working parziale (il più diffuso, specialmente in condizioni di normalità) la dipendenza dalla mobilità, la cui efficienza rimane perciò un elemento cruciale per la qualità della vita e la sostenibilità.

L'altro aspetto riguarda la postazione di lavoro e gli strumenti informatici, che sembrano, come segnalato, gli elementi più critici per lo svolgimento dello smart working. Con riferimento a questo aspetto, la predisposizione da parte del datore di lavoro di adeguati strumenti di comunicazione è un elemento chiave per la possibilità di buone performance lavorative. Ovviamente, anche il lavoratore nel consolidare la sua attività di smart working ricercherà soluzioni organizzative dell'ambiente domestico e delle attrezzature per creare il suo ambiente lavorativo ottimale. Anche in questo caso, azioni armonizzate da parte delle aziende e del lavoratore in smart working potranno portare ad un cambiamento culturale che vede lo smart working come una componente delle attività lavorative che determina un contributo performante sia al lavoratore per il suo benessere ed efficienza lavorativa, che alle aziende, crea nuovi modelli organizzativi efficienti, efficaci e in linea con i diversi aspetti della sostenibilità.

La **digitalizzazione** viene vissuta attualmente dai lombardi in maniera contrastante: se gli “ottimisti la considerano un fattore di modernizzazione e progresso, gli scettici esprimono sfiducia rispetto alla possibilità del sistema di stare al passo con la modernità adeguandosi efficacemente al cambiamento. Scuola e lavoro sono risultati ovviamente nell'ultimo anno i settori più coinvolti da questa “rivoluzione imperfetta”, variamente vissuta dai lombardi. Rispetto alla possibilità di intervento della Regione, commercio e comunicazione sono risultati gli ambiti sui quali i lombardi hanno maggiormente espresso le loro aspettative rispetto alla possibilità di intervento dell'Ente.

Nel settore del **commercio**, a fronte dell'eventualità che sia la tecnologia a dettare le nuove regole del mercato è stata auspicata l'opportunità di un ruolo forte del Pubblico nel regolamentare e garantire un regime di equità nella concorrenzialità non solo ponendo dei limiti ma anche facendosi promotore di iniziative che tutelino i piccoli aiutandoli ad essere competitivi e visibili in questo nuovo sistema. Trova un alto livello di riscontro ad esempio l'idea di imporre una web tax ai colossi della rete, ma, declinando in maniera più "locale" il concetto di un ruolo rafforzato del pubblico, viene proposta l'idea di un portale che consorzi i piccoli negozi per promuovere in rete ad esempio la proposta artigianale lombarda.

Nella **pubblica amministrazione** l'elemento infrastrutturale e quindi le difficoltà dovute ad una rete carente è citato come il primo fattore di difficoltà da sanare per poter procedere ad una efficiente digitalizzazione dei servizi. A questo segue il tema della sicurezza dei dati segnalato da chi, rispetto all'innovazione tecnologica manifesta una resistenza dovuta ad una mancanza di fiducia in questo strumento. Chi ha visto peggiorate le proprie condizioni con la pandemia inoltre denuncia di aver sperimentato in questo periodo una maggiore "irraggiungibilità" del sistema, fattore che evidentemente ha amplificato il sentimento di "esclusione" vissuto da questo target", contestando l'idea che i lavoratori pubblici possano essere tutti in smart working.

Da parte di chi invece valuta più come un'opportunità la crescente digitalizzazione dei rapporti con gli enti pubblici, vengono segnalati altri tipi di carenze e difficoltà, considerandole però in gran parte dei casi, fisiologiche nel passaggio verso un nuovo sistema. Attualmente le tecnologie ci sono, si dice, quello che deve crescere è la preparazione degli operatori che le utilizzano come anche quelle di chi le programma: *"talvolta la digitalizzazione dei servizi evidenzia una "user experience controintuitiva", come se chi ha programmato il servizio digitale non avesse saputo mettersi adeguatamente nei panni dell'utente"*. Una maggior cura di questo aspetto pertanto appare auspicata dai cittadini.

Infine, **nell'immaginare il futuro** post pandemia sono emersi due argomenti importanti nel pensare in prospettiva a come deve evolvere la società lombarda. Si tratta della famiglia e delle conseguenti scelte generative che vanno sostenute e incoraggiate e della questione femminile ovvero del gender gap da affrontare per dare maggiore propulsione alla crescita della Regione.

La **rallentata "generatività"** viene letta come un'assenza di vitalità della società lombarda. La regione infatti da alcuni è stata definita "un paese per vecchi", "una grande casa di riposo" poco attrattiva per i giovani e le giovani famiglie.

La fotografia del campione ci mostra che circa il 62% dei lombardi non intende allargare la famiglia con un (altro) figlio almeno per ora, e tale profilo è maggioritario nei cicli di vita in cui non si è ancora entrati nella genitorialità o se ne sta uscendo. D'altro canto tra coloro che hanno dichiarato tali intenzioni il freno maggiore risiede nell'insicurezza economica, e/o lavorativa, accentuata ulteriormente dal periodo di pandemia attuale. Al crescere del livello d'istruzione e della fascia d'età il freno si contrae e l'intenzione di avere un (altro) figlio cresce. Ciò evidenzia, da un lato, in una catena di associazioni il ruolo primario dell'istruzione, correlata alla sicurezza economica e del lavoro, a sua volta associate alle intenzioni. Dall'altra parte, un ruolo altrettanto cruciale è la

componente naturale/biologica espressa dall'età, che tra gli adulti lombardi si esprime anche con l'innalzarsi della quota di coloro che hanno difficoltà di concepimento tra gli over 40.

La natalità di una popolazione è funzione della numerosità delle potenziali madri e della propensione media alla fecondità (procreare figli). Sul primo fronte incrementano il contingente saldi migratori positivi che tuttavia non è scontato incrementino la fecondità, sul secondo aspetto infatti possono incidere diverse dimensioni. Tra le altre, anche le politiche possono incidere in un verso o nell'altro. I dati suggeriscono scelte di politiche sociali/economiche che infondano quel grado di sicurezza necessario per concretizzare un desiderio di fecondità potenziale.

Dalla ricerca emerge una crescente attenzione e sensibilità mostrata dai lombardi verso il tema del **recupero della risorsa femminile** e proprio in relazione al futuro, oltre a promuovere servizi e aiuti che possano sgravare le donne dal compito di "cuscinetto" per assolvere alle esigenze familiari, è stata avanzata l'idea di promuovere una formazione specificamente pensata per le donne per favorire la loro impiegabilità, specie rispetto all'utilizzo di servizi destinati sempre più a essere digitalizzati. Recuperare il gap tecnologico delle donne quindi impiegandole in un settore in cui la possibilità di gestione del lavoro anche da remoto potrebbe essere favorita.

Bibliografia

- Aresi, G., Martinez Damia, S., Ellena, A. M., Pistoni, C., & Marta, E., (2020), Benessere psicologico, universo relazionale e dinamiche identitarie dei giovani adulti europei in epoca di Covid-19. In Felici, L. (ed.), *Giovani ai tempi del coronavirus*. Milano, Vita e Pensiero.
- Blangiardo, C. (2020), La crisi demografica al tempo del Covid. Stati generali della famiglia della Lombardia,
https://www.istat.it/it/files//2020/08/2020_12_14_Blangiardo_StatiGen_Lombardia.pdf
- Castagnaro, C., Prati, S., Romano, C., & Sabbadini, L. L., (2020), Contesto demografico e dinamiche della natalità. In Rosina et al. (eds.), *L'impatto della pandemia di Covid-19 sulla natalità e sulla condizione delle nuove generazioni*. Firenze, Istituto degli Innocenti.
- Eurofound (2020), Living, working and COVID-19, COVID-19 series, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- Istat (2021), Occupati e disoccupati, dati provvisori.
https://www.istat.it/it/files//2021/04/CS_Occupati-e-disoccupati_MARZO_2021.pdf
- Istat (2020), Occupati e disoccupati, dati provvisori.
https://www.istat.it/it/files/2021/02/Occupati-e-disoccupati_dicembre_2020.pdf
- Istat (2020), Situazione e prospettive delle imprese nell'emergenza sanitaria COVID-19, Giugno 2020
- Istat - Istituto Superiore di Sanità (2021), Impatto dell'epidemia COVID-19 sulla mortalità totale della popolazione residente. Anno 2020 e gennaio-aprile 2021.
https://www.istat.it/it/files//2021/06/Report_ISS_Istat_2021_10_giugno.pdf
- Luppi, F., & Rosina, A. (2020), Le conseguenze della pandemia sui progetti di vita dei giovani. In Rosina et al. (eds.), *L'impatto della pandemia di Covid-19 sulla natalità e sulla condizione delle nuove generazioni*. Firenze, Istituto degli Innocenti.
- Polis Lombardia (2017), *Percezione dei bisogni della società lombarda: percorso di ascolto diretto dei cittadini*, Milano, cod.GEN17011
- Tintori, A., Cerbara, L., Palomba, R., & Ciancimino, G., (2020), Rapporto di ricerca, Osservatorio Mutamenti in Atto-COVID19. <https://www.cnr.it/it/news/allegato/1925>
- Vuorikari, R., Velicu, A., Chaudron, S., Cachia, R., & Di Gioia, R. (2020). *How families handled emergency remote schooling during the Covid-19 lockdown in spring 2020-Summary of key findings from families with children in 11 European countries* (No. JRC122303). Joint Research Centre.

Allegato 1

Questionario di intervista dell'indagine campionario
Il Consiglio in Ascolto.
L'impatto della pandemia e i bisogni dei cittadini in Lombardia
Edizione 2021

Buongiorno/buonasera: sono un intervistatore/intervistatrice di Noto Sondaggi. Stiamo conducendo un'indagine sulla società lombarda e i bisogni dei cittadini. L'intervista durerà 15 minuti. Possiamo procedere con l'intervista?

LEGGERE INFORMATIVA PRIVACY

- Sì
- No (⇒ ringraziare e chiudere l'intervista)

AREA (da file)

- Metropolitana Milano
- Montana
- Pedemontana
- Pianura

TIPOLOGIA CONTATTO (da file)

- Telefono fisso
- Cellulare

S1. Lei o qualcun altro della sua famiglia lavora nell'ambito di...?

- | | |
|------------------------------------|---|
| • Ricerche di mercato | 1 |
| • Marketing/Pubblicità | 2 |
| • Energia | 3 |
| • Televisione, radio, stampa | 4 |
| • Psicologia | 5 |
| • No, in nessuno di questi settori | 6 |

} → **CHIUDERE**

S2. Negli ultimi 6 mesi ha partecipato a riunioni di gruppo/interviste per ricerche di mercato?

- | | | |
|------|---|-------------------|
| • Sì | 1 | → CHIUDERE |
| • No | 2 | |

DOMANDE INIZIALI DI POSIZIONAMENTO PER QUOTE CAMPIONE

A. Lei risiede abitualmente in Lombardia? *(Chiedere solo se numero di cellulare)*
Se sì, in che comune? _____
(Per calcolo automatico quote aree: Montana, Pedemontana, Milano, Pianura)

B. Nazionalità
- Italiana

- Straniera

C. Genere (*Non chiedere, dedurre dalla voce*)

- Donna
- Uomo

D. A quale classe di età appartiene? (QUOTE PER FASCE- 18-34, -35-64 E -65 e più)

- 18-24 anni
- 25-34 anni
- 35-44 anni
- 45-54 anni
- 55-64 anni
- 65-74 anni
- 75 anni e più

E. Qual è il suo titolo di studio? (VARIABILE DI CONTROLLO)

- Nessuno/elementare
- Media inferiore
- Media superiore
- Laurea/post laurea

QUADRO GENERALE E CONDIZIONE ABITATIVA

1. Lei vive in una casa di proprietà oppure è in affitto?

- Proprietà
- Affitto
- Altro (es. comodato, riscatto)

2. Nel corso degli ultimi 12 mesi lei ha fatto una vacanza di almeno una settimana fuori casa?

- No, nessuna vacanza
- Sì, almeno una vacanza

(Se Sì, a D.2)

3. Mi può indicare dove (multipla)

- in Italia
- all'estero UE
- all'estero extra UE

(Se Sì, a D.2)

4. In quale tipo di alloggio è stato: (multipla)

- Seconda casa di proprietà
- Appartamento in affitto
- Appartamento/casa di amici e/o parenti
- Albergo
- Altro (specificare)

5. Con quale frequenza fa acquisti su internet?

- Più volte al mese
- 1-2 volte al mese
- Una volta ogni 2-3 mesi
- Più raramente

- Non faccio acquisti su internet

6. Quale è la sua attuale condizione occupazionale?

- Studente/in formazione → (no sezione Lavoro)
- Studente-lavoratore
- Disoccupato in cerca di lavoro
- Lavoratore
- In cassa integrazione
- In aspettativa, malattia
- Nessuna delle precedenti -> (no sezione Lavoro)

(Se lavoratore o studente lavoratore)

7. Quale è la sua professione?

- Imprenditore/professionista
- Commerciante/artigiano
- Altro lavoro in proprio
- Dirigente/quadro
- Impiegato
- Insegnante
- Operatore sanitario
- Operaio
- Militare
- Altro

(Se studente o studente lavoratore)

8. Quali studi sta facendo?

- Scuola media
- Scuola superiore (liceo, istituto tecnico, istituto professionale)
- Formazione professionale (ITS, IFTS)
- Università (laurea triennale, laurea magistrale, laurea a ciclo unico) o scuola AFAM
- Altro (es. specializzazione post-laurea, master, dottorato di ricerca)

(Se non studia e non lavora)

9. Lei è...

- In pensione
- Casalingo/a
- Invalido al lavoro
- Nessuna delle precedenti

CONDIZIONE FAMILIARE E RETI

(A tutti)

10. Quante persone vivono nella sua famiglia, Lei incluso ed escluse le persone che sono fuori casa da oltre 6 mesi?

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8 o più

11. Lei ha figli? Se sì di quale età?

non ho figli

- 0-5 anni
- 6-10 anni
- 11-13 anni
- 14-19 anni
- 20 e più anni

12. Mi può indicare quale delle seguenti situazioni si adatta meglio alla sua condizione familiare?

- Vivo da solo/sola
- Vivo con i miei genitori/la mia famiglia di origine
- Siamo una coppia senza figli
- Vivo con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni)
- Vivo con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più)
- Siamo una coppia con figli piccoli (il maggiore ha meno di 15 anni)
- Siamo una coppia con figli grandi (almeno uno con 15 anni o più)
- Vivo con la famiglia di mio figlio/a
- Vivo con altre persone (es. amici, parenti, coinquilini)

13. Le leggerò alcune frasi riferite da altri intervistati come lei. Mi dica quanto sono adatte a lei, se molto, abbastanza, poco o per nulla :

Molto Abbastanza Poco Per nulla N.s./n.r

Mi ritengo soddisfatto delle mie relazioni familiari
Con i miei figli il dialogo è sempre aperto e proficuo
Posso dire di non sentirmi mai solo
Sono coinvolto attivamente nella vita dei miei figli e/o dei miei nipoti

Mi ritengo soddisfatto della mia vita con il mio coniuge/compagno
Sono coinvolto attivamente nella vita della mia famiglia

14. In famiglia è presente una o più persone affette da malattia cronica o da una qualche disabilità?

- No Vai a Dom 17
- Sì Vai a Dom. 15

15. Lei si occupa di seguire un parente (genitore o coniuge, o altro grado di parentela) affetto da una o più malattie croniche o da una qualche disabilità, anche se non convivente? Se sì, di chi si tratta?

- No
- Sì, coniuge
- Sì, genitore
- Sì, figlio/a
- Sì, altro

(Se diverso da no a D.15)

16. Quante tempo dedica all'assistenza del suo parente/conoscente affetto da patologia/e cronica/e o da disabilità?

- Oltre 4 ore al giorno, tutti i giorni
- Da 1 a 4 ore al giorno, tutti i giorni
- Meno di 1 ora al giorno, ma tutti i giorni
- Qualche giorno durante la settimana
- Meno di un giorno alla settimana

17. Lei personalmente dà aiuto economico ad un suo parente? Se sì, chi in particolare?

- No
- Sì, al figlio/i
- Sì, ai genitori
- Sì, al coniuge non convivente
- Sì, altro

18. E riceve un aiuto economico da un suo parente? Se sì, da chi in particolare?

- No
- Sì, dal figlio/i
- Sì, dai genitori
- Sì, dal coniuge non convivente
- Sì, altro

(Se no a D.15)

19. Questa persona viene seguita o assistita da un parente o da altra persona (badante)?

- sì, da un parente
- sì, da una badante/altra persona
- no

TEMPO LIBERO

20. Lei personalmente utilizza (multipla)

- Telefono cellulare
- Smartphone/iPhone
- Computer/laptop
- Tablet

20 bis Lei personalmente usa internet e se sì a quale scopo (multipla)?

- Sì per comunicare via mail/whatsapp/ meetingo ...
- Sì per comunicare attraverso i social (Fb, Twitter, Instagram..)
- Sì informarmi/navigare (giornali, siti web con notizie)
- Sì per altro
- No, non uso internet

21. Quali attività svolge più frequentemente nel suo tempo libero attualmente? Consideri anche le attività svolte a distanza o all'interno di corsi o tutorial, anche online (max 3 risposte)

- Ascoltare la musica/radio
- Assistere a concerti, spettacoli teatrali
- Ballo, danza
- Bricolage/decoupage
- Canto, suonare uno strumento
- Cucina
- Disegno, pittura, scultura
- Fare una passeggiata
- Fotografia
- Giardinaggio
- Giochi da tavolo
- Guardare film/TV
- Lettura
- Ricamo/maglia

- Scrittura
- Sport o attività fisica
- Videogiochi
- Visitare/parlare con parenti/amici
- Comunicare via internet/social network

22. Ha iniziato a svolgere una o più di queste attività dallo scoppio dell'emergenza?

- Ascoltare la musica/radio
- Assistere a concerti, spettacoli teatrali
- Ballo, danza
- Bricolage/decoupage
- Canto, suonare uno strumento
- Cucina
- Disegno, pittura, scultura
- Fare una passeggiata
- Fotografia
- Giardinaggio
- Giochi da tavolo
- Guardare film/TV
- Lettura
- Ricamo/maglia
- Scrittura
- Sport o attività fisica
- Videogiochi
- Visitare/parlare con parenti/amici
- Comunicare via internet/social network
- Nessuna nuova attività

23. Quali temi la interessano maggiormente? (max 3)

- Arte
- Cronaca
- Musica
- Politica

- Sport
- Tecnologia
- Scienza
- Economia e finanza
- Letteratura
- Religione

OCCUPAZIONE E PRECARIETA' LAVORATIVA

(se non rispondono "studente" o "nessuna delle precedenti" a D.6)

24. Lei ha un lavoro retribuito?

- Sì, a tempo pieno
- Sì, part-time/
- cassa integrazione/ aspettativa/ malattia
- No, sono disoccupato

(Se Sì a D.24)

25. Lei è un lavoratore...

- Autonomo
- Dipendente a tempo indeterminato
- Dipendente a tempo determinato

(Se Sì a D.24)

26. Lei pensa che il Suo attuale lavoro sia sicuro o pensa invece che ci sia una possibilità di diventare disoccupato/rimanere senza lavoro?

- L'attuale lavoro è sicuro
- C'è la possibilità di disoccupazione/rimanere senza lavoro
- Non sa

(Se Sì a D.24)

27. Se Lei diventasse disoccupato, pensa di essere in grado di trovare un nuovo lavoro abbastanza rapidamente o pensa invece che ci vorrebbe più tempo?

- Lo troverei rapidamente
- Ci vorrebbe più tempo
- Non lo cercherei
- Non so

(Se Sì a D.24)

28. Cambierebbe il suo attuale lavoro, se potesse?

- Sì
- No

(se Sì a D.28)

29. Cosa cambierebbe?(multipla)

- Condizione contrattuale
- Settore lavorativo
- Mansioni/incarichi
- Luogo di lavoro

(Se No a D.24)

30. Da quanto tempo è disoccupato?

- Meno di 6 mesi
- Da 6 a 12 mesi
- Da 1 a 2 anni
- Oltre 2 anni

(Se No a D.24)

31. Quali canali ha usato/sta usando per la ricerca del lavoro? MAX 3 RISPOSTE

- amici, parenti e conoscenti
- agenzie pubbliche di collocamento (CENTRI PER L'IMPIEGO)
- agenzie private di collocamento (ADECCO, ecc.)
- visite dirette ad aziende, associazioni di categoria, ecc.
- analisi delle offerte di lavoro a mezzo stampa/radio/internet ecc.
- invio del CV ad aziende, senza conoscere nessuno
- altro, specificare _____

(Tutti/esclusi studenti)

32. Prima dell'emergenza da COVID-19 lei lavorava?

- Sì, avevo lo stesso lavoro di oggi
- Sì, ma avevo un lavoro diverso da oggi
- Sì, ma poi ho perso il lavoro e non ne ho più trovato uno
- No, studiavo/ero in formazione -
- No, ero disoccupato in cerca di lavoro

(Se Sì avevo stesso lavoro a D.32)

33. In generale, la soddisfazione per il suo lavoro rispetto a prima dell'emergenza da COVID-19?

- E' aumentata molto
- E' aumentata
- E' rimasta la stessa
- E' diminuita
- E' molto diminuita

(Se diverso da “Sì avevo stesso lavoro di oggi” o “Sì ma poi ho perso il lavoro” a D.32)

34. Ha iniziato un nuovo lavoro dall’inizio dell’emergenza da COVID-19?

- Sì
- No

(Se Sì a D.24 o Sì a D34)

35. Ha svolto attività di telelavoro o smart working dall’inizio dell’emergenza da COVID-19?

- Sì, come prima
- Sì, meno di prima
- Sì, più di prima
- Sì per la prima volta a causa dell’emergenza da COVID 19
- No, ho continuato a lavorare in presenza per mia scelta
- No, ho continuato a lavorare in presenza perché il mio tipo di attività non può essere svolto a distanza
- No, ho continuato a lavorare in presenza perché l’azienda/datore di lavoro era contrario al lavoro a distanza
- No, il lavoro è stato sospeso
- No, ho perso il lavoro

(Se Sì a D.35)

35 Bis. Ha mai accusato qualcuna di queste difficoltà nel fare lavoro a distanza (smart working)? (multipla)

- Postazione inadeguata o scomoda
- Problemi o mancanza di connessione a Internet
- Computer difettoso o lento
- Troppe distrazioni/difficoltà a casa
- Mancanza di contatto coi colleghi
- Insofferenza, mancanza di motivazione
- Problemi di organizzazione tempi/spazi con DAD dei figli
- Altre difficoltà (specificare)
- Nessuna di queste/ non sa

(Se Sì a D.35)

36. Pensa che, quando possibile, il telelavoro/smart working debba essere parte integrante del suo lavoro anche in situazioni normali?

- Sì, deve sostituire completamente il lavoro in presenza

- Sì, è complementare al lavoro in presenza
- No, si deve usare solo in situazioni di emergenza
- Non saprei

CONDIZIONE ABITATIVA E SERVIZI NELLA ZONA

37. Se potesse, cambierebbe la casa in cui vive?

- Sì
- No

38. Quanto è grande più o meno la casa in cui vive in metri quadri?

- Meno di 50
- 50-100
- 100-150
- 150-200
- Oltre 200

(Se sì a D.37)

39. Per quali ragioni cambierebbe la casa in cui vive? (Multipla max 3 risposte)

- La zona/il quartiere è degradato
- E' troppo lontana dal lavoro
- E' troppo lontana dal centro
- Le spese per l'abitazione sono troppo alte
- L'abitazione è troppo piccola per le esigenze della mia famiglia
- L'abitazione è in cattive condizioni
- L'abitazione è in zona a rischio frane o esondazioni
- Vorrei avere spazio verde /giardino
- Altro, specificare _____

40. Come descriverebbe la zona/il quartiere in cui vive? (Multipla, max 3 risposte)

- Degradato
- Abbruttito
- Deserto, senza negozi
- Difficile
- Sporco
- Ben abitato/frequentato
- Verde, con tanti parchi o giardini
- Pulito

- Ordinato
- Pieno di negozi
- Piacevole
- Altro, specificare _____
- Non sa indicare

41. Quali servizi che lei ritiene fondamentali oggi non sono presenti nella zona in cui vive? (Multipla, max 3 risposte)

- servizi per la ricerca del lavoro
- abitazioni in affitto a canone calmierato/agevolato
- centri per il tempo libero (circoli ricreativi)
- impianti e centri per la pratica sportiva
- accesso ai servizi di trasporto pubblico
- servizi culturali
- strutture sanitarie vicine
- strutture assistenziali
- scuole per infanzia
- asili nido
- servizi a domicilio (lavanderia, pasti, ecc)
- altro (specificare)
- Nessuno/non sa/ non risponde

SALUTE E SERVIZI SOCIO-SANITARI

42. Come valuta in generale la Sua salute?

- Molto buona
- Buona
- Discretamente buona
- Poco buona
- Per niente buona
- Non risponde

43. Durante il giorno trova delle difficoltà rispetto ai seguenti aspetti: (Multipla, max 3 risposte)

- Difficoltà a camminare/ a muovermi
 - Difficoltà di udito
 - Difficoltà di vista
 - Difficoltà a guidare l'auto
 - Difficoltà a gestire ansia o depressione
 - Difficoltà di memoria
- Altre difficoltà, specificare _____ -
- No, nessuna difficoltà in particolare**

44. Quando ha qualche disturbo o problemi di salute, cosa fa? A chi si rivolge? Multipla, max 3 risposte

- fa una ricerca su internet
- ne parla con il suo medico di base
- ne parla con il farmacista
- ne parla con uno specialista, -

- ne parla con parenti, amici
- altro, specificare _____
- A nessuno/non saprei

45. Negli ultimi 12 mesi con quale frequenza lei personalmente ha contattato/è andato dal medico di base?

- Tutte le settimane
- 1-2 volte al mese
- 5-6 volte all'anno
- 1-2 volte all'anno
- Più raramente
- Mai
- Non saprei

46. Negli ultimi 12 mesi, senza considerare le visite dentistiche, ha fatto ricorso a visite effettuate presso medici specialisti, come oculista, ortopedico, ecc.?

- Sì
- No

47. Negli ultimi 12 mesi ha rinunciato a qualche visita/prestazione sanitaria pur avendone bisogno? E se sì, per quali motivi (Multipla max 2 risposte?)

- No, non ho rinunciato a nessuna visita
- Sì, Non poteva pagarla, costava troppo
- Sì, Lista d'attesa lunga
- Sì, Scomodità (struttura lontananza, mancanza di trasporti, orari scomodi)
- Sì, Non poteva assentarsi dal lavoro
- Sì, Doveva accudire figli/nipoti/genitori
- Sì, Per timore del contagio
- Sì, Posticipazione/annullamento da parte del SSR

48. Negli ultimi 12 mesi lei personalmente ha fatto uso di terapie non convenzionali, come agopuntura, omeopatia, fitoterapia, osteopatia e simili?

- Sì
- No

49. Per quanto tempo nelle ultime quattro settimane si è sentito:

Sempre **Quasi sempre** **Per parte del tempo** **Quasi mai** **Mai**

Calmo, sereno
Scoraggiato, triste
Agitato
Gù di morale
Felice

50. Lei è già stato vaccinato contro il COVID? Se no, intende farlo?

- Sì, ho avuto la prima dose
- Sì, ho avuto la prima e seconda dose
- No, sono in attesa di vaccinarmi
- No, non ho intenzione di vaccinarmi

(Se non ha intenzione di vaccinarsi a D.50)

51. Per quali motivi non intende vaccinarsi contro il COVID? (Multipla max 2 risposte)

- Timore degli effetti collaterali
- Attendo siano più chiari gli effetti a medio/lungo termine
- Per motivi di salute mi è stata sconsigliata la vaccinazione
- Poca fiducia nella scienza/ricerca medica
- Altro (specificare)
- Non sa/ non risponde

MOBILITA' E TRASPORTI

52. Di solito con quale frequenza usciva di casa e si spostava anche solo per brevi tragitti durante la settimana (ossia esclusa la domenica e i giorni di festa) prima del COVID-19?

- tutti i giorni, più volte al giorno
- tutti i giorni, una sola volta al giorno
- 4-5 volte la settimana
- 2-3 volte la settimana
- 1 volta la settimana
- 2/3 volte al mese
- 1 volta al mese
- meno di 1 volta al mese

(Se Lavoratore o studente a D.6)

53. Di solito quanto tempo impiega per andare al lavoro o al luogo di studio, andata o ritorno?

- Fino a 15 minuti
- Da 16 a 30 minuti
- Da 31 a 45 minuti
- Da 46 a 60 minuti
- Da 1 a 1,30 ore

- Da 1,31 a 2 ore
- Da 2,1 a 3 ore
- Oltre 3 ore
- Non sa indicare

54. Quali mezzi usa per spostarsi in una sua giornata abituale? (Multipla Possibili più risposte)

- A piedi
- Mezzi pubblici urbani
- Mezzi pubblici extra-urbani
- Treno
- Automobile come conducente
- Automobile come passeggero
- Moto/scooter
- Bicicletta/monopattino
- Carsharing/Bikesharing
- Taxi

QUALITA' AMBIENTALE

55. Parliamo della qualità dell'ambiente nella zona in cui vive. In che misura è soddisfatto di...

- | | Molto | Abbastanza | Poco | Per niente | N.s./n.r. |
|---|-------|------------|------|------------|-----------|
| • Qualità aria | | | | | |
| • Qualità acqua del rubinetto | | | | | |
| • Verde e parchi | | | | | |
| • Nettezza urbana e smaltimento rifiuti | | | | | |
| • Disponibilità mezzi di trasporto sostenibili (che inquinano meno) | | | | | |

56. Con riferimento all'ambiente e alla tutela del territorio lombardo, in cosa ci si dovrebbe maggiormente impegnare? (multipla max 3 risposte)

- combattere l'inquinamento
- combattere l'inquinamento industriale
- limitare le speculazioni edilizie
- evitare le discariche abusive
- migliorare la nettezza urbana e lo smaltimento dei rifiuti
- potenziare/istituire parchi e riserve naturali
- limitare la caccia
- qualità delle strade

- altro, specificare _____
- non sa /non risponde

57. Per promuovere una mobilità più sostenibile, che provoca meno inquinamento, quali di queste misure si dovrebbero incentivare? (Multipla max 3 risposte)

- Rinnovo del parco autobus
- Potenziamento delle piste ciclabili
- Rinnovo del materiale rotabile ferroviario
- Riduzione del consumo energetico
- Installazione filtri nelle auto diesel
- Incentivare l'auto elettrica
- Incentivare i cambiamenti ecologici
- Introdurre servizi che limitano la necessità di spostarsi
- Nulla in particolare/non sa

SCELTE GENERATIVE

(Intervistati da 18 a 50 anni)

58. Parliamo della famiglia. Quale delle seguenti affermazioni meglio descrive il suo atteggiamento riguardo al fatto di avere una famiglia? (una sola risposta)

- Ho completato la mia famiglia/non voglio avere altri figli
- Non voglio avere figli
- Non ho in programma di avere figli al momento ma potrei in futuro
- Sto cercando di avere un figlio in questo momento
- Non sto cercando di avere un figlio in questo momento, ma se capitasse non sarebbe un problema
- Nessuna di queste/non sa/ non risponde

(Se cod. da 1 a 3 a D.58)

59. Per quali ragioni non ha in programma di avere figli/altri figli? (multipla)

- Va bene così/è presto per avere figli
- La coppia si deve consolidare
- Manca un lavoro sicuro
- Non c'è tranquillità a livello economico
- Ci sono problemi per il concepimento
- Non compatibile con attività lavorativa
- Rimandato a dopo lo scoppio della pandemia
- Altro, specificare _____
 - Non sa/ non risponde

(Se ha almeno un bambino in età 0-5 a D.11)

60. In aggiunta ai genitori, chi si occupa prevalentemente del/i bambino/i?

Multipla. Massimo 3 risposte

- | | Prima del Covid | Ora |
|----------------|-----------------|-----|
| - Nessun altro | | |
| - I nonni | | |
| - Gli zii | | |

- Altri familiari
- Gli amici
- I vicini
- La baby sitter
- L'asilo nido (compresi micronidi)
- La scuola materna
- Altro (specificare)

DIFFERENZE DI GENERE

61. Secondo Lei oggi la parità tra uomo e donna è un tema attuale oppure un tema oramai superato?

- è un tema attuale
- è un tema superato
- altro, specificare _____
- non sa

62. Secondo Lei esistono discriminazioni (cioè differenze di trattamento) tra uomini e donne oggi in Italia...

Nei luoghi di lavoro In famiglia

- molte differenze.
- qualche differenza
- poche o nessuna differenza
- Non saprei

(Se ha risposto molte/abbastanza differenze sul posto di lavoro a D.62)

63. Quali differenze di trattamento esistono secondo lei sul posto di lavoro? (multipla)

- stipendio
- orari
- percorsi di carriera
- altro, specificare _____
- -Non sa/ non risponde

(Se risposto molte/abbastanza differenze in famiglia a D.62)

64. Quali differenze di trattamento esistono secondo lei in famiglia? (multipla)

- Nelle attività di cura della casa
- Nel cucinare
- Nelle attività di cura dei figli
- Nelle attività di cura di parenti/amici
- Altro (specificare)
- -Non sa/ non risponde

65. Le leggo adesso alcune attività e responsabilità in una famiglia. Secondo lei chi dovrebbe occuparsi di queste cose e decidere su questo argomento,? (Rotazione delle frasi)

| | Sempre gli uomini | Più spesso gli uomini | Sia uomini che donne | Più spesso le donne | Sempre le donne | Non sa |
|--|-------------------|-----------------------|----------------------|---------------------|-----------------|--------|
| Decidere le spese/come spendere | | | | | | |
| Curare i bambini piccoli 0-4 anni | | | | | | |
| Seguire i figli/le figlie in età scolare nei compiti | | | | | | |

| | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|
| Cucinare | | | | | | |
| Fare i lavori di casa | | | | | | |
| Fare la spesa | | | | | | |
| Prendersi cura dell'automobile | | | | | | |
| Avere un lavoro retribuito | | | | | | |
| Decidere come amministrare i risparmi | | | | | | |
| Decidere la meta delle vacanze/come passare il tempo libero | | | | | | |

SENTIMENTI

66. Per concludere, potrebbe dire, con un voto da 0 a 10, dove 0 significa "completamente insoddisfatto" e 10 significa "completamente soddisfatto quanto si ritiene soddisfatto della sua vita complessivamente?"

Voto.....

Non sa/ non risponde

67. E, nel complesso, rispetto a prima della pandemia da COVID-19, pensa che attualmente la sua vita sia migliorata, peggiorata o rimasta uguale?

- Molto migliorata
- Migliorata
- Rimasta uguale
- Peggiorata
- Molto peggiorata
- Non sa/ non risponde

•

68. In generale, rispetto al suo futuro, si sente:

- Molto ottimista
- Abbastanza ottimista
- Poco ottimista
- Per niente ottimista
- Non sa/ non risponde

69. E, rispetto alla società di oggi, si sente:

- Completamente incluso
- In buona misura incluso
- In parte incluso e in parte escluso
- Parzialmente escluso
- Completamente escluso
- Non sa/ non risponde

CLASSIFICAZIONE

CL1. In conclusione, tra i seguenti beni e servizi può indicare quali la sua famiglia possiede?

- Televisore a colori
- Impianto di aria condizionata
- Lavatrice
- I-pad/Tablet
- Personal computer
- Collegamento a internet
- Barca, yacht,
- Abbonamento tv a pagamento (Sky, Mediaset Premium, Netflix o simili)

CL2. Quante persone della sua famiglia hanno percepito un reddito nel 2020 (da lavoro, o pensione, o rendita)?

- 1 persona
- 2 persone
- 3 persone
- 4 persone
- 5 o più persone
- nessuno

L'INTERVISTA E' CONCLUSA

Allegato 2

Traccia di intervista dei focus group

Il Consiglio in Ascolto.

L'impatto della pandemia e i nuovi bisogni dei cittadini in Lombardia

Edizione 2021

WARM UP. RISCALDAMENTO

Breve giro di tavolo per presentazione e permettere alla discussione di gruppo di cominciare. Enunciazione delle regole del gruppo: 1) non criticarsi 2) non criticare gli altri 3) usare quanto prodotto dai partecipanti come stimolo per produrre idee "nuove".

Stimolare rispetto alla percezione di "qualità della vita". Con l'esperienza della pandemia sono cambiate le proprie priorità? Cosa è diventato importante e cosa lo è meno? Come valuta la qualità della vita in Lombardia? Dovendo oggi scegliere la Lombardia come luogo in cui vivere oggi lo consiglierebbe? Perché sì?/perché no?

CONDIZIONE ABITATIVA

Indagare le condizioni di vita attuali: come è composto il nucleo abitativo, presenza/ assenza di reti familiari e/o amicali). Quali sono oggi i bisogni abitativi. Sono cambiati in questo periodo? Come sono valutati gli spazi abitativi? Adeguati rispetto al numero e alle esigenze di chi li occupa? E il costo delle spese di casa? E' troppo alto o adeguato? Se si potesse cambierebbe la casa in cui si vive? Come? E per quali ragioni?

Se potesse parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbe in questo ambito? Quali priorità segnalerebbe? Che decisioni per il futuro vorrebbe che venissero prese?

SERVIZI NELLA ZONA DI RESIDENZA

Come descriverebbe la zona/il quartiere in cui vive? Quanto giudica soddisfacente la qualità della vita nella zona /quartiere in cui vive? Se potesse rimarrebbe a vivere dove è o si trasferirebbe? La qualità dell'offerta dei servizi, nel corso di quest'anno è anno è cambiata? In meglio o in peggio? Oggi, quali servizi ritenuti fondamentali non sono presenti nella zona in cui vive?

Se potesse parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbe in questo ambito? Quali priorità segnalerebbe? Che decisioni per il futuro vorrebbe che venissero prese?

QUALITA' AMBIENTALE

In particolare, pensando alla qualità dell'ambiente nella zona in cui vive, viene valutata soddisfacente...

- Qualità dell'aria
- Qualità dell'acqua del rubinetto
- Presenza di verde e parchi
- Nettezza urbana e smaltimento rifiuti

Con riferimento all'ambiente e alla tutela del territorio lombardo, se potesse parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbe in questo ambito? Quali priorità segnalerebbe? Che decisioni per il futuro vorrebbe che venissero prese?

MOBILITA' E TRASPORTI

Come è valutata l'offerta del trasporto pubblico nella propria zona di residenza? I mezzi pubblici sono utilizzati abitualmente per spostarsi? Perché sì/no? La fruizione dei mezzi pubblici rispetto allo scorso anno oggi è cambiata? Come sono valutati oggi i mezzi pubblici in relazione alla sicurezza?

Se potesse parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbe in questo ambito? Quali priorità segnalerebbe? Che decisioni per il futuro vorrebbe che venissero prese?

SALUTE E SERVIZI SOCIO-SANITARI

In merito alla Sanità in Lombardia quanto è valutato soddisfacente servizio offerto dai medici di base in Lombardia? Con la pandemia la rete della medicina del territorio ha risposto adeguatamente alle esigenze dei lombardi? Perché sì/no?

Negli ultimi mesi si è ricorso a prestazioni sanitarie specialistiche o è capitato di procrastinare per paura del COVID? Chi ha usufruito è rimasto soddisfatto del servizio? Perché sì/no?

Rispetto alle vaccinazioni c'è soddisfazione per il servizio? Se no, perché? A chi non si è ancora vaccinato, intende vaccinarsi? Per quali motivi non intende vaccinarsi contro il COVID?

Se potesse parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbe in questo ambito? Quali priorità segnalerebbe? Che decisioni per il futuro vorrebbe che venissero prese?

OCCUPAZIONE E LAVORO *(Approfondire con i target coinvolti)*

In tema di economia, lavoro, occupazione come viene valutata la situazione in Lombardia (negli specifici territori)? Come viene descritta? In che misura c'è soddisfazione? Quali criticità sono citate?

Quali problematiche? Che cambiamenti ci sono oggi rispetto al passato? Il telelavoro o smart working come viene valutato? E' da incrementare o limitare? Come e con quali vincoli utilizzarlo? E quali evoluzioni ci si aspetta per il futuro?

Se i partecipanti potessero parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbero in questo ambito? Quali priorità segnalerebbero? Che decisioni per il futuro vorrebbero che venissero prese?

IMPRESA *Approfondire con i target coinvolti*

In relazione al lavoro autonomo e al fare impresa in Lombardia, quali criticità sono citate? Quali problematiche? Che cambiamenti ci sono oggi rispetto al recente passato? Quali evoluzioni ci si aspetta per il futuro?

Se gli intervistati potessero parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbero in questo ambito? Quali priorità segnalerebbero? Che decisioni per il futuro vorrebbero che venissero prese?

Approfondire con gli operatori economici su:

- INFRASTRUTTURE;
- FISCALITA';
- FORMAZIONE;
- SOSTEGNO ALL'IMPRESA;
- INTERNAZIONALIZZAZIONE;
- EFFICIENZA DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

CONDIZIONE GIOVANILE E FORMAZIONE *Approfondire con i target coinvolti*

Com'è la condizione giovanile in Lombardia (negli specifici territori)? Come la descrivono gli intervistati? Che problemi e quali opportunità presenta? In che misura appaiono o meno soddisfatti? Quali criticità citano? Quali problematiche? Che cambiamenti ci sono stati rispetto al passato? Quali evoluzioni ci si aspetta per il futuro?

Pensando alla formazione al lavoro come viene valutata l'offerta attualmente presente? Aiuta effettivamente a migliorare l'impiegabilità? Perché sì o no? In quali settori funziona meglio e in quali peggio? Quali criticità sono citate? Quali problematiche? Quali aspettative per il futuro?

Se gli intervistati potessero parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbero in questo ambito? Quali priorità segnalerebbero? Che decisioni per il futuro vorrebbero che venissero prese?

RAPPORTO CON LA REGIONE

Passare a parlare del rapporto con l'organizzazione regionale, cioè delle occasioni di contatto e di fruizione di servizi della Regione, avute dagli intervistati. Come descrivono gli intervistati il rapporto con la Regione? In che misura appaiono o meno soddisfatti? Quali criticità citano? Quali problematiche? Che cambiamenti ci sono stati rispetto al passato? Quali evoluzioni ci si aspetta per il futuro?

Se gli intervistati potessero parlare direttamente con il Consiglio Regionale, che suggerimenti darebbero in questo ambito? Quali priorità segnalerebbero? Che decisioni per il futuro vorrebbero che venissero prese?

CONCLUSIONI

Concludere il gruppo riassumendo quelle che sono, secondo gli intervistati, le maggiori priorità di cui dovrebbe occuparsi il Governo Regionale nei prossimi anni, e raccogliendo spunti e suggerimenti al riguardo.