



Regione Lombardia
IL CONSIGLIO

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

Executive summary

Il Consiglio in Ascolto.

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

Executive Summary

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

Abstract

Il progetto di ricerca si pone in continuità rispetto ad un percorso di ascolto dei cittadini lombardi avviato da qualche anno dal Consiglio Regionale. L'edizione 2021 è stata focalizzata ad analizzare i cambiamenti indotti dalla pandemia da Covid-19 e le sue ricadute socioeconomiche sulla popolazione lombarda con particolare attenzione a nuove esigenze e bisogni che sono emersi. L'indagine si configura come una rilevazione multiscopo in cui sono stati affrontati una molteplicità di argomenti: condizioni familiari, abitazione, condizione occupazionale e smart working, ricorso ai servizi sanitari e del trasporto pubblico locale, prospettive per il futuro. Nei casi in cui è stato possibile i risultati sono stati comparati con quanto rilevato nel precedente progetto del 2017 per portare alla luce i cambiamenti intercorsi nel periodo. Conclude il rapporto un paragrafo dedicato a sintetizzare le indicazioni di possibili interventi per il policy maker regionale sulla base delle esigenze esplicitate e ricavate sia dall'indagine quantitativa sia dal confronto durante i focus group.

This research project is a natural continuation of a previous one that represents the starting point of citizens hearing by Regional Council of Lombardia. 2021 edition has been focused on the analysis of changes due to pandemic crisis by Covid 19 and its socio-economic impact on Lombardy region population. Particular attention has been paid to emerging needs and new demands.

The research conducted is a multipurpose survey dedicated to collect information on several topics: family conditions, housing, employment and smart working, health and related services, public transportation, perspectives for the future. Whenever possible collected data have been compared with corresponding data collected in 2017 edition of the survey. The benchmarking analysis enabled us to highlight changes in citizens behaviour and sentiment during the period considered.

The report ends with a final chapter in which main results are summarized and some policy indications are underlined based both on survey data and on focus group results.

Metodologia della ricerca

Per analizzare i bisogni e le 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 è stata realizzata una rilevazione campionaria rivolta a cittadini lombardi (residenti o domiciliati in Lombardia). Il campione finale, rappresentativo della popolazione lombarda in base alle variabili area, sesso ed età, è costituito da 1.500 questionario completi che sono stati somministrati con modalità CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), contemplando la telefonia sia fissa sia mobile, sia interviste CAWI. Il piano di campionamento ha fissato un errore campionario massimo non superiore al 2,5% ad un livello di confidenza del 95%.

Conclusa l'indagine quantitativa e sulla base delle prime analisi condotte, si è fatto 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. 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 oltre alla valutazione della propria situazione economica (rimasta uguale o peggiorata con la pandemia) insieme con la condizione socio professionale:

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.

Il contesto socio-demografico

La pandemia ha inevitabilmente stravolto il panorama socio-demografico 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).

Gli esiti dell'indagine sono stati preceduti da un approfondimento dedicato a ricostruire brevemente il contesto sociodemografico lombardo utilizzando i più recenti dati Istat. 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.**

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.

Al contrario del livello di istruzione, la condizione occupazionale è stata profondamente impattata dalla pandemia. Tra il 2019 e il 2020 è calato il tasso di occupazione, soprattutto per i maschi, per

le donne si è inoltre registrato un calo dei disoccupati in rapporto alla popolazione, segno di ritiro dal mercato del lavoro. 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*).

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

• Condizione familiare e reti

L'assoluta maggioranza dei lombardi (63%) vive in coppia e di questi il 23% senza figli. A vivere da solo è un 11% e una quota analoga vive con i propri genitori.

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.

Al di là delle relazioni familiari però i dati evidenziano **una crescita nella condizione di fragilità della società lombarda.**

Anche sotto l'aspetto economico emerge una esigenza di aiuto specie in determinate fasce sociali. Tra il dare e l'avere 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.

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.

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

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 critico accomunate dal fatto di sentirsi "isolato" riguardano pertanto non solo "assistenza" e quindi aiuto materiale, ma anche "vicinanza" e "ascolto".

• Condizione abitativa

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.

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.

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.

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.

Il secondo 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.

- **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.

Tra le priorità di intervento indicate dai cittadini **la richiesta di un fattivo impegno per combattere l'inquinamento, la necessità di combattere l'inquinamento industriale, la questione rifiuti (evitare scariche abusive, migliorare nettezza urbana e smaltimento rifiuti).**

- **I servizi nell'area di residenza**

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.

- **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**. Anche il ricorso ad amici e parenti per informarsi è aumentato confermando quindi – probabilmente a causa delle limitazioni dovute alla pandemia - la crescita tra i lombardi dell'utilizzo di fonti "alternative" di informazione medico scientifica.

Negli ultimi mesi inoltre è fortemente cresciuta 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 stato esplicitamente menzionato da quasi un terzo degli intervistati.

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.**

La pandemia ha impattato sul sistema sanitario in modo complessivo, non solo 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.

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.

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 *"debacle 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 hanno riguardato la totalità dei partecipanti: tra i lombardi "di adozione" o tra chi ha avuto esperienze di vita all'estero la Sanità lombarda viene comunque "salvata" in quanto considerata "un servizio tra i migliori al mondo".**

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, c'è anche chi si dichiara scettico sia sulla lentezza dei cambiamenti che sui risultati finora raggiunti.

In questo scenario si auspica un potenziamento dei servizi di medicina territoriale.

• **Mobilità e trasporti**

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

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 ad usare l'auto come conducente più che da passeggero e è diminuito l'utilizzo dei mezzi pubblici,**

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.

Grossa insoddisfazione è stata manifestata nei focus group per la condizione della viabilità nella Regione, segnalando **l'urgenza di intervento rispetto alla condizione di molte strade di collegamento dissestate e poco sicure.**

- **Digitalizzazione e Commercio on line**

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.

Quote superiori **all'80% dei lombardi utilizzano abitualmente internet per comunicare e informarsi**, mentre arriva in media al 70% l'utilizzo abituale dei social.

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.

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, in prevalenza under 54 anni.

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.

- **Lavoro e smart working**

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

Poco più della metà di quanti hanno lavorato nel periodo dell'emergenza hanno svolto attività in smart working.

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.

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.**

- **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.

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.

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.

- **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.

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

Viene altresì auspicata una maggiore preparazione degli operatori che utilizzano e che predispongono gli strumenti digitali.

- **I lombardi e il futuro**

Ottimisti e pessimisti si dividono più o meno a metà: **un livello di ottimismo più alto si rileva tra gli under 34, tra gli uomini e tra i residenti nella Regione piuttosto che nel capoluogo.**

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".

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.

Nel guardare al domani e nell'immaginare il futuro post pandemia sono emersi anche nei focus due argomenti importanti: **la famiglia e le conseguenti scelte generative che vanno sostenute e incoraggiate e il gender gap da affrontare per dare maggiore propulsione alla crescita della regione.**

- **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.

Prendendo in considerazione coloro che hanno età compresa tra i 18 e i 54 anni è circa **un 36% 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.

• 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** stabilizzandosi tra tutti i target. Si tratta pertanto di un tema generalmente acquisito come una effettiva emergenza nell'opinione pubblica della regione.

Nell'assoluta maggioranza vengono riscontrate differenze nel trattamento tra uomini e donne sul lavoro e tra le pareti domestiche.

Rispetto a un contesto così percepito nei gruppi è emersa attenzione e sensibilità verso il tema del recupero della risorsa femminili; 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.

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.
- 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.

In merito alla sanità 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 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.

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.

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.