

Tommaso Gennari

## La relazione tra i cittadini e le amministrazioni comunali: fiducia fiscale e soddisfazione per i servizi

---

*Sommario: 1. Il quadro concettuale: il capitale sociale nell'evoluzione delle moderne società complesse; 2. La fiducia fiscale: i dati e la descrizione; 3. La fiducia fiscale e le variabili socio-demografiche; 4. La soddisfazione per i servizi come "motore" della fiducia fiscale; 5. Alcune possibili implicazioni di natura politico-amministrativa*

---

### 1. Il quadro concettuale: il capitale sociale nell'evoluzione delle moderne società complesse.

Le relazioni di fiducia tra cittadini e istituzioni rivestono un ruolo centrale nel "patto sociale" necessario per far funzionare le moderne società complesse (Fukuyama 1996). E' noto infatti che tale patto di "convivenza" nelle società occidentali sia stato messo alla prova, in particolare dopo il 1989, con la fine dello scontro ideologico planetario, che sosteneva, in parte, tale funzione.

In Italia, la situazione è resa ancora più critica dalla fragile natura dello stato nazionale, che, dalla costituzione ottocentesca ad oggi, non è mai riuscito a trovare una reale "ragione d'essere" fondante e condivisa. La svolta nello scenario internazionale del 1989 ha creato in Italia, nei primi anni '90, le condizioni per una ridefinizione del patto tra istituzioni e cittadini, introducendo una nuova fase della vita pubblica nota giornalmicamente come "seconda repubblica". La situazione della regione Emilia-Romagna, per motivi tuttora tema di dibattito, sembra essere parzialmente diversa. La relazione di fiducia tra cittadini e istituzioni, nella nostra regione, sarebbe più elevata rispetto al resto dell'Italia. Questo *plus*, tra le altre cose, sarebbe uno dei fattori di vantaggio competitivo anche sul piano economico, in quanto la capacità di dialogo serrato tra cittadini, istituzioni e *attori economici*, potrebbe essere una concausa della robustezza economica regionale, che fa sì che l'Emilia-Romagna sia oggi una delle zone più ricche della Terra.

Quali che siano le "cause storiche" della relazione di fiducia intercorrente tra cittadini e istituzioni in Emilia-Romagna, è naturale pensare che, mutando alcune condizioni geopolitiche sovralocali, e, cambiando la composizione demografica del territorio<sup>1</sup>, tale relazione, per il futuro, possa non essere data per scontata.

---

<sup>1</sup> Soprattutto a causa della scomparsa delle generazioni più anziane, quelli "che hanno fatto la guerra", e a causa della crescita delle nuove generazioni, nate e cresciute nell'ambito dell'Italia

L'analisi della relazione fiduciaria tra cittadini e istituzioni è quindi molto importante: comprendendo maggiormente i meccanismi soggiacenti a tale relazione, potrebbe essere possibile adottare comportamenti volti a tentare di conservare lo "stock" di fiducia esistente, se non ad aumentarlo.

Nell'ambito della descrizione e analisi di tali relazioni di fiducia, ambito noto anche come "capitale sociale", è fiorito un vasto dibattito accademico. Tale dibattito accademico, mentre risulta estremamente utile per sostenere il dibattito e offrirne un'ampia visione, a volte rischia di incorrere in elevata generalità dei concetti e, spesso, in dilemmi tautologici<sup>2</sup> da cui non è possibile estrarre ulteriore significato (Portes 1998).

Risulta quindi importante analizzare il fenomeno delimitandone i confini in modo stretto, circoscrivendo lo sguardo ad alcune particolari componenti della relazione tra cittadini e istituzioni, e provando ad offrire ai cittadini e agli amministratori pubblici indicazioni puntuali e strumenti concreti per affrontare il tema.

In questo articolo descriveremo ed analizzeremo la fiducia tra cittadini e istituzioni delimitando e riducendo il suo significato ad un contesto ristretto; in questo modo riusciremo ad ampliare l'intensività del concetto e a specificarne più precisamente il referente. Faremo riferimento alla *fiducia fiscale posseduta dai cittadini nei confronti delle amministrazioni comunali dei propri comuni di residenza*.

Specificando il concetto generico di fiducia tra cittadini e istituzioni in questo senso, potremo verificare alcuni aspetti empirici e trarne indicazioni pertinenti in ambito di riferimento delimitato ma chiaro. In particolare, il tipo di fiducia analizzato sarà la *fiducia fiscale*, cioè il grado di fiducia che i cittadini ripongono nella effettiva capacità di spesa, da parte delle amministrazioni, del prelievo fiscale. Si tratta di un fattore cruciale della relazione tra cittadini e pubblica amministrazione, in quanto fa riferimento all'effettività dei servizi/ prestazioni erogate dalle istituzioni a fronte della diminuzione di capacità di spesa del singolo cittadino: si tratta di un fattore che si situa al cuore, assieme al tema dell'amministrazione della giustizia (tema che qui non toccheremo), del "patto sociale" della convivenza civile di cui si faceva riferimento all'inizio del paragrafo. In particolare, il referente del concetto specifico di "fiducia" che andremo ad analizzare saranno le *amministrazioni comunali*, in quanto si tratta delle amministrazioni maggiormente visibili ed esposte ai cittadini, sia dal lato dell'erogazione dei servizi, sia dal lato del "potere decisionale" dei cittadini stessi, tramite il diritto di voto, sugli orientamenti politici, e quindi gestionali, delle amministra-

---

repubblicana postbellica; in misura minore, anche a causa dei flussi di immigrazione sia dall'Italia che dall'estero.

<sup>2</sup> Una tautologia è una proposizione logica sempre vera. Fermo restando il valore scientifico dell'affermazione, all'atto pratico una tautologia spesso non aggiunge informazioni utili alla conoscenza di un contesto particolare.

zioni stesse<sup>3</sup>. Come ricordavamo all'inizio del presente paragrafo introduttivo, col mutare delle condizioni geopolitiche sovralocali, il peso della percezione dell'azione amministrativa da parte dei cittadini è venuto aumentando di valore in Italia, in particolare nell'ultimo decennio.

Dopo aver descritto come questa fiducia fiscale si distribuisce tra i cittadini bolognesi<sup>4</sup>, andremo ad analizzare più in dettaglio la relazione esistente tra la fiducia fiscale e il *grado di soddisfazione per i servizi erogati dalle amministrazioni comunali*. Appare evidente, infatti, che dovrebbe esistere una relazione diretta tra fiducia fiscale e livello di soddisfazione nei servizi erogati: se la soddisfazione per i servizi è alta, allora la fiducia nella capacità di spesa dei comuni dovrebbe essere alta; al contrario, ad un'insoddisfazione per i servizi erogati, dovrebbe corrispondere una bassa fiducia fiscale.

La tesi che si vuole contribuire a corroborare è che ad un'elevata soddisfazione per i servizi erogati corrisponde un'elevata fiducia fiscale, che è la base su cui costruire i circoli virtuosi della civicità e, anche, dello sviluppo economico (o della sua sostenibilità), come abbiamo provato ad illustrare qualche riga fa. Attraverso la "soddisfazione" del cittadino in quanto utente di servizi pubblici, gli amministratori dispongono quindi di una potente leva per alimentare il flusso virtuoso della fiducia all'interno dei nostri sistemi sociali.

Alla fine di questo articolo, potremmo quindi dimostrare come questa tesi sia fondamentalmente vera, cioè che la soddisfazione per i servizi erogati comporta un'elevata fiducia fiscale. Ciò vale in particolar modo per alcuni, mentre altri servizi non sembrano avere un effetto diretto sui livelli di fiducia. Cercheremo di mostrare che ciò non significa che questi ultimi siano servizi di "serie B", ma che si tratti di servizi invece importanti per la collettività, per i quali però, o da parte delle amministrazioni o da parte dei cittadini si potrebbe riscontrare una certa "carenza" di contributo, nelle forme che illustreremo oltre.

Le domande a cui saremo in grado di contribuire a dare delle risposte, in conclusione di questo articolo, saranno le seguenti:

- "quanta" fiducia fiscale ripongono i bolognesi nelle proprie amministrazioni comunali?
- la fiducia fiscale varia in modo notevole secondo i principali fattori strutturali socio-demografici?

---

<sup>3</sup> E' vero che le amministrazioni comunali sono destinatarie di un relativamente basso flusso di introiti fiscali diretti, e quindi, su questa base, non hanno di certo ampi margini di manovra di spesa; agli occhi dei cittadini, l'amministratore comunale rappresenta comunque un referente importante in termini di contatto con il "mondo" delle istituzioni pubbliche sia perché gestore diretto di molti servizi, sia perché su di esso il cittadino può "farsi valere" in modo abbastanza diretto tramite il voto.

<sup>4</sup> In questo articolo col termine "bolognese" si farà sempre riferimento all'intero territorio provinciale. Quanto si parlerà del territorio comunale di Bologna si utilizzerà il termine "Bologna città".

Tommaso Gennari

- la soddisfazione per l'erogazione/ gestione dei servizi pubblici aumenta il livello di fiducia fiscale nei comuni da parte dei cittadini? quanto?
- quali servizi, in particolare, contribuiscono in modo forte ad aumentare la fiducia fiscale?
- quali servizi, invece, non contribuiscono in modo rilevante ad aumentare il livello di fiducia fiscale? perché?

In conclusione, si cercheranno di tratteggiare alcune indicazioni sulla natura di alcuni servizi erogati dai comuni, che potrebbero essere utili sia per i cittadini sia per gli amministratori.

## 2. La fiducia fiscale: i dati e la descrizione

In questo articolo produrremo analisi empiriche a partire dai dati individuali raccolti nell'"Indagine sulla qualità della vita 2004" svolta dal MeDeC – Centro Demoscopico Metropolitano<sup>5</sup> nel dicembre del 2004. Si è trattata di un'indagine basata su un questionario semi-strutturato, sottoposto telefonicamente, mediante il supporto di un sistema informatico di controllo e registrazione dei dati<sup>6</sup>, da intervistatori esperti e appositamente addestrati e supervisionati, dal 22 novembre al 13 dicembre 2004, nelle ore serali, dall'apposita struttura della Provincia di Bologna, in via Finelli 3, a Bologna. Le interviste sono

**Tabella 1. Percezione dell'adeguatezza del modo di spendere, da parte dei Comuni, i soldi versati dai cittadini tramite la tassazione. Residenti in provincia di Bologna con 18 anni o più, dicembre 2004.**

	Valori assoluti	Percentuali di colonna	
Molto adeguato	79	3,9	} 51,2 Fiducia fiscale
Abbastanza adeguato	946	47,3	
Poco adeguato	511	25,6	} 31,0 Assenza di fiducia
Per niente adeguato	109	5,4	
Non sa	342	17,1	} 17,7 Assenza di opinione
Non risponde	13	0,7	
Totale	2000	100	

Fonte: MeDeC, Indagine sulla qualità della vita 2004.

state somministrate ad un campione casuale rappresentativo della popolazione residente in provincia di Bologna con 18 anni o più, per quote di genere, età ed area di residenza. I dati sono stati raccolti e analizzati, in forma anonima, tramite apposito software statistico dai ricercatori del MeDeC.

<sup>5</sup> Struttura afferente all'Unità speciale Studi per la programmazione della Provincia di Bologna; più informazioni su web alla pagina <http://www.provincia.bologna.it/programmazione/>.

<sup>6</sup> Denominato, con acronimo in lingua anglosassone, Cati, cioè *Computer Assisted Telephone Interview*.

Il livello complessivo di fiducia fiscale dei bolognesi<sup>7</sup> nelle loro rispettive amministrazioni comunali è più che buono, ma non assoluto: il 51% di essi pensa infatti che i soldi versati dai cittadini tramite le tasse sono impiegati in modo molto o abbastanza adeguato; mentre il 31% ritiene il contrario. Il 18% dei bolognesi, invece, ritiene di non essere in grado di giudicare un simile tema.

Il giudizio di adeguatezza massima, a cui corrisponde un massimo di fiducia fiscale, è comunque poco diffuso tra la popolazione: solo il 4% dei cittadini ritiene che i soldi versati tramite le tasse siano impiegati in modo molto adeguato dai comuni. Anche il giudizio di massima inadeguatezza è comunque poco diffuso, riguardando il 5% dei cittadini.

Nelle sezioni che seguiranno, considereremo "persone che hanno fiducia fiscale nei propri comuni" coloro che hanno risposto dicendo che ritengono molto o abbastanza adeguato l'impiego dei soldi delle tasse da parte dei loro comuni (il 51% dei cittadini maggiorenni). Tra le persone che non ripongono fiducia fiscale nei propri comuni, occorre tenere distinte due cause per l'assenza di questa fiducia: una vera e propria "sfiducia", che abbiamo rilevato essere presente nel 31% dei cittadini, e una "assenza di opinione" in merito, che riguarda il restante 18% dei cittadini.

### **3. La fiducia fiscale e le variabili socio-demografiche**

La fiducia fiscale, intesa nel senso esposto nei precedenti paragrafi, varia in funzione di alcuni fattori strutturali come la zona di residenza, il genere, l'età, il titolo di studio e la condizione professionale. Queste variazioni non sono di elevata intensità (cfr. tabelle 2 e 3), ma risulta interessante comunque prenderne nota; particolarmente interessante sarà, in questa sede, verificare i differenti modi in cui l'assenza di fiducia è caratterizzata dalla sfiducia vera e propria oppure dall'assenza di opinione in merito.

Tenendo conto dei fattori di cui sopra, la fiducia fiscale varia tra circa il 40 e circa il 60% nei diversi gruppi considerati. Si ricorda che il valore medio è del 51%. La fiducia fiscale è **maggiore** nella zona imolese, in pianura e nella cintura bolognese. E' maggiore tra i maschi, le persone di età centrale (30-40enni), gli artigiani, gli insegnanti, i quadri e gli studenti. E' invece **minore** a Bologna città, tra le donne, tra gli anziani (70 anni o più), le persone con licenza elementare, le casalinghe e i pensionati.

Le **cause** di tali differenti intensità della fiducia fiscale potrebbero essere ricercate su due ordini di fenomeni: da una parte la "dimensione" dell'amministrazione comunale di riferimento, dall'altra il livello di coinvolgimento nella "vita pubblica". Il **fattore dimensionale** dell'amministrazione di riferimento farebbe

---

<sup>7</sup> La domanda è la F100 "I soldi versati dai cittadini al comune (tasse, tariffe e tributi) sono impiegati in modo molto adeguato, abbastanza adeguato, poco adeguato o per niente adeguato?"

Tommaso Gennari

**Tabella 2. Fiducia espressa dai cittadini bolognesi nella capacità di spesa delle proprie amministrazioni comunali, per area di residenza, genere, età, titolo di studio. Residenti in provincia di Bologna con 18 anni o più, dicembre 2004; percentuali di riga.**

		Fiducia	Assenza di fiducia	Di cui		Totale	Numero casi
				Sfiducia	Assenza di opinione		
Totale		51,2	48,8	31,0	17,7	100	2.000
Area	Bologna	42,7	57,3	35,9	21,4	100	815
	Cintura	56,1	43,9	28,0	15,8	100	389
	Pianura	59,4	40,6	27,2	13,4	100	334
	Imolese	62,7	37,3	23,4	13,9	100	258
	Collina/ Montagna	48,1	51,9	33,1	18,8	100	204
Genere	Maschio	54,3	45,7	31,1	14,7	100	953
	Femmina	48,5	51,5	31,0	20,6	100	1.047
Età	18-29 anni	53,8	46,2	38,1	8,1	100	219
	30-39 anni	56,3	43,7	35,0	8,7	100	405
	40-49 anni	57,2	42,8	31,0	11,8	100	357
	50-59 anni	48,0	52,0	37,8	14,2	100	319
	60-69 anni	54,7	45,3	26,0	19,3	100	310
	70 anni o più	39,0	61,0	21,3	39,7	100	391
Titolo di studio	Laurea	53,1	46,9	34,3	12,6	100	320
	Diploma m. sup.	53,2	46,8	34,2	12,7	100	779
	Licenza media	53,2	46,8	29,8	16,9	100	477
	Licenza elementare	44,4	55,6	24,1	31,5	100	407

Fonte: MeDeC, Indagine sulla qualità della vita 2004.

si che più è grande il Comune più la distanza tra amministrato e amministratore cresce, e quindi diminuisce la fiducia fiscale: ciò spiegherebbe il più basso livello di fiducia fiscale esistente a Bologna città. Il fattore di **coinvolgimento nella vita pubblica** sarebbe invece connesso al fatto che più le persone sono coinvolte nella dimensione pubblica della vita civile maggiore dovrebbe essere la fiducia che ripongono nell'operato degli amministratori. Questo fatto dovrebbe spiegare la minore fiducia, causata soprattutto dall'elevata assenza di opinione in merito, presente tra le donne, gli anziani, le persone con basso titolo di studio.

**Tabella 3. Fiducia espressa dai cittadini bolognesi nella capacità di spesa delle proprie amministrazioni comunali, per condizione professionale. Residenti in provincia di Bologna con 18 anni o più, dicembre 2004; percentuali di riga.**

	Fiducia	Assenza di fiducia	Di cui		Totale	Numero casi
			Sfiducia	Assenza di opinione		
Totale	51,2	48,8	31,0	17,7	100	2.000
Occupati	53,5	46,5	35,2	11,3	100	1.001
Autonomi	54,7	45,3	34,4	10,9	100	219
Imprenditore	50,7	49,3	33,2	16,1	100	34
Artigiano	61,6	38,4	22,8	15,5	100	44
Commerciante	55,4	44,6	33,0	11,6	100	37
Libero profess.	49,0	51,0	42,3	8,7	100	84
Altro	67,2	32,8	32,8	-	100	19
Dipendenti	53,2	46,8	35,4	11,4	100	782
Dirigente	39,0	61,0	45,4	15,5	100	21
Docente	59,4	40,6	28,5	12,1	100	46
Quadro,tecnic	59,1	40,9	36,2	4,7	100	52
Imp. privato	51,8	48,2	37,4	10,9	100	306
Imp. pubblico	52,7	47,3	33,6	13,7	100	172
Operaio	53,7	46,3	35,2	11,0	100	156
Altro	58,9	41,1	28,8	12,3	100	29
Non occupato	49,0	51,0	26,8	24,2	100	996
Studente	62,4	37,6	31,8	5,8	100	116
Casalinga	44,3	55,7	30,5	25,2	100	135
Pensionato	47,5	52,5	24,8	27,8	100	691
Disoccupato	57,8	42,2	26,2	16,0	100	30
Altra condizione	41,7	58,3	41,9	16,5	100	24

Fonte: MeDeC, Indagine sulla qualità della vita 2004.

#### 4. La soddisfazione per i servizi come "motore" della fiducia fiscale

In questo paragrafo affronteremo il tema centrale di questo articolo, che abbiamo trattato in modo introduttivo nel primo paragrafo: la relazione esistente tra soddisfazione per i servizi e la "fiducia fiscale". Inizieremo illustrando quanto siano soddisfatti i cittadini per alcuni servizi, la cui gestione è almeno in parte riconducibile all'azione amministrativa comunale<sup>8</sup>. Proseguiremo quindi

<sup>8</sup> Si riconosce, ovviamente, che, per i diversi servizi, la capacità dell'azione amministrativa comunale di essere effettiva nella soddisfazione del servizio può essere anche minima. Si tratta di

mostrando la relazione tra soddisfazione e fiducia. Nel successivo ed ultimo paragrafo cercheremo di trarre alcune indicazioni di sintesi circa gli interrogativi che fanno da sottofondo a questo articolo.

Per verificare il grado di soddisfazione dei cittadini su diversi aspetti o servizi sui quali le amministrazioni comunali hanno, generalmente, un certo grado di influenza, è stato domandato ad ogni intervistato di dare un voto da 1 a 10 su 11 aspetti o servizi indicati in tabella 4: i servizi scolastici, sanitari, per l'infanzia, per gli anziani, culturali, l'arredo urbano, l'offerta di trasporto pubblico, la qualità dell'ambiente, i percorsi pedonali, la manutenzione delle strade, la situazione del traffico. Ovviamente non tutti i cittadini sono stati in grado di dare un giudizio su ognuno di questi aspetti, perché alcuni sono conosciuti solo dagli effettivi utenti (es. i servizi scolastici e per l'infanzia).

Il voto medio complessivo<sup>9</sup> è più che buono, attestandosi su 6,41. Il giudizio sui singoli aspetti cambia invece in modo notevole a seconda dell'ambito. L'ambito per cui i cittadini sono maggiormente soddisfatti è il tradizionale ambito di forza delle amministrazioni emiliano-romagnole: il settore sociale e *welfare*. Il voto medio dato ai servizi scolastici, sanitari, per l'infanzia e per gli anziani è sempre superiore al 6,75, e la quota di bocciature (cioè di persone che giudicano insufficiente il servizio) è sempre inferiore al 15%.

Una buona soddisfazione, anche se inferiore a quella dell'ambito sociale, è relativa all'arredo urbano, i servizi culturali e l'offerta di trasporto pubblico: il voto medio è compreso tra il 6,40 e il 6,75, mentre la quota di cittadini che bocciano questi servizi si aggira attorno al 20%.

Decisamente minore è la soddisfazione per l'ambito della mobilità e l'ambiente, dove la quota di bocciature è uguale o superiore al 30%. Se la soddisfazione per la qualità dell'ambiente riesce a mantenere un voto medio superiore al 6, è solo perché la quota di promozioni è del 50%. La soddisfazione media per i percorsi pedonali e ciclabili e per la manutenzione delle strade raggiunge valori prossimi al 6,00 grazie ai giudizi positivi di circa il 40% dei cittadini. La situazione del traffico è invece altamente insoddisfacente, con un voto medio di 5,06 e una quota di bocciature prossima al 60%.

---

un'approssimazione necessaria, di cui tenere conto in fase di commento, ma che, da sola, non può impedire lo svolgersi dell'analisi.

<sup>9</sup> Calcolato come la media aritmetica dei voti dei singoli aspetti. I valori mancanti sono stati imputati con il valore medio.



**Tabella 4. Livello di soddisfazione per i servizi comunali: valutazioni dei cittadini rispetto ad alcuni aspetti o servizi del comune in cui abitano, con voti da 1 a 10. Media aritmetica del voto, e quota percentuale di promozioni (voti da 7 a 10), sufficienze (voto 6), bocciature (voti da 1 a 5) e mancate indicazioni (per non conoscenza dell'aspetto/ servizio o rifiuto a rispondere). Provincia di Bologna, dicembre 2004. N=1.954**

	Voti da 1 a 10		Valori %		
	Media aritmetica	Promozione: voto da 7 a 10	Sufficienza : voto 6	Bocciatura: voto da 1 a 5	Non indicato
Voto medio complessivo	6,41	-	-	-	-
Servizi scolastici (elementari, medie)	6,89	37,9	11,0	8,9	42,2
Servizi sanitari (medici di base, poliambulatori, ospedali)	6,81	63,4	16,3	15,8	4,5
Servizi per l'infanzia (nidi, materne)	6,79	37,2	10,2	11,2	41,4
Servizi per gli anziani (assistenza domiciliare, centri sociali)	6,76	43,0	13,5	12,3	31,2
Arredo urbano (illuminazione, pulizia, fiorere, ecc.) e pulizia ambiente	6,71	57,4	23,1	18,2	1,3
Servizi culturali (cinema, teatri, musei, biblioteche)	6,67	52,9	14,5	18,1	14,6
Offerta di trasporto pubblico	6,46	48,8	20,6	20,8	9,7
Qualità dell'ambiente (aria, rumore, spazi verdi)	6,32	50,0	18,5	30,7	0,8
Percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili	6,05	40,5	22,1	32,7	4,6
Manutenzione delle strade	5,97	37,6	27,2	33,7	1,6
Situazione del traffico e parcheggi	5,06	22,6	17,3	58,1	2,0

Fonte: MeDeC, Indagine sulla qualità della vita 2004.

Nota: si tratta delle domande dalla f85 alla f95 del questionario, in cui veniva chiesto "Che voto darebbe ai seguenti aspetti/ servizi del comune in cui abita?". Oltre al voto da 1 a 10 erano previste le modalità di risposta (non stimolate) "non conosco", "non so" e "non risponde". I valori sono calcolati considerando i 1.954 casi che hanno espresso almeno 6 voti su 11. Le medie aritmetiche sono calcolate sui voti da 1 a 10. La media totale è stata calcolata imputando il valore medio nel caso non fosse stata data l'indicazione di un voto.

Prima di procedere oltre, è interessante valutare quale sia, e se sia presente, un qualche effetto delle variabili strutturali di base sui diversi livelli di soddisfazione. Abbiamo verificato l'esistenza di effetti netti imputabili all'area di residenza, al genere, all'età e al titolo di studio, tramite equazioni di regressione<sup>10</sup>, i cui risultati riportiamo in appendice A1. Riportiamo qui brevemente i principali risultati.

Il voto medio complessivo di soddisfazione dipende in modo forte dall'area di residenza, mentre è meno dipendente dalle altre variabili: i cittadini imolesi, in media, a parità degli altri fattori considerati, danno voti più alti di 1/2 punto rispetto ai bolognesi di città. Anche i residenti della cintura sono mediamente più soddisfatti; i meno soddisfatti sono i residenti della città e della montagna. Genere e titolo di studio non mostrano effetti netti rilevanti sul voto medio complessivo, mentre l'età mostra un debole effetto che fa sì che i più giovani siano mediamente meno soddisfatti dei più anziani.

Dato il rilevante ruolo dell'area di residenza come fattore covariato alla soddisfazione dei servizi, cercheremo di analizzare gli effetti netti dell'area per i diversi servizi con un certo dettaglio. I cittadini imolesi, *ceteris paribus*, sono maggiormente soddisfatti per quanto riguarda la qualità dell'ambiente, la situazione del traffico, i percorsi pedonali, la manutenzione delle strade, l'offerta di trasporto pubblico: sono quindi più soddisfatti negli ambiti più critici a livello complessivo provinciale. Gli imolesi sono, per contro, i più insoddisfatti per quanto riguarda i servizi sanitari. I residenti della cintura sono più soddisfatti per l'arredo urbano, per i servizi per l'infanzia, sanitari e per gli anziani. I residenti della pianura sono soddisfatti sui valori medi provinciali su quasi tutti gli aspetti. I residenti della collina e della montagna sono insoddisfatti per gran parte degli aspetti considerati, con eccezione della qualità dell'ambiente e la situazione del traffico (ovviamente...). Infine, i residenti bolognesi di città, che a livello medio complessivo risultano essere i più insoddisfatti, lo sono in particolar modo per quanto riguarda la qualità dell'ambiente, la situazione del traffico, la manutenzione delle strade e l'arredo urbano. Per contro, sono particolarmente soddisfatti per i servizi culturali e per i servizi per gli anziani.

---

<sup>10</sup> Per effetto netto si intende l'effetto, di una variabile antecedente, a parità delle altre condizioni considerate nell'analisi. E' prassi, in sociologia quantitativa, misurare gli effetti netti, per verificare i "reali" effetti delle variabili ipotizzate come possibili antecedenti dei fenomeni, distinguendoli dagli effetti lordi. Un classico uso ne è fatto per cercare di "separare" l'effetto del titolo di studio dall'effetto dell'età: dato che età e livelli di istruzione sono fortemente correlati, nel senso che le coorti più anziane sono anche quelle che possiedono titolo di studio più bassi, se capita che un fenomeno è connesso sia ai bassi titoli di studio sia alle età elevate (effetto lordo), può essere interessante valutare anche se l'età e il titolo di studio hanno un effetto netto proprio oppure no. Questa analisi è possibile mediante il metodo statistico delle equazioni di regressione (Corbetta 1999; Corbetta, Gasperoni, Pisati 2001).

Ora che abbiamo mostrato, in via preliminare, il livello di soddisfazione dei cittadini per alcuni aspetti e servizi dei comuni in cui risiedono, possiamo passare a mostrare il “nucleo” di questo articolo: la relazione intercorrente tra soddisfazione per i servizi e la “fiducia fiscale”.

La tabella 5 illustra l'effetto<sup>11</sup> dell'aumento di due punti, da 5 a 7, da bocciatura a promozione, del voto dato ad un determinato aspetto o servizio, sulla probabilità di avere “fiducia fiscale” nella propria amministrazione, cioè di ritenere che il comune spenda in modo adeguato i propri fondi. Ad esempio, possiamo apprendervi che l'aumento da 5 a 7 del voto alla “manutenzione delle strade” implica un aumento della probabilità di esprimere un giudizio di “fiducia fiscale”.

**Tabella 5. Effetto sulla "fiducia fiscale" della soddisfazione per 11 aspetti o servizi del comune di residenza: differenza tra la quota percentuale di coloro che ritengono che l'amministrazione comunale spenda in modo adeguato i soldi derivati dalla tassazione, passando da coloro che danno un giudizio di bocciatura (5) all'aspetto/ servizio a coloro che ne danno un giudizio di promozione (7). Effetti stimati tramite equazioni di regressione logistica: effetti lordi e effetti netti rispetto all'azione degli altri servizi. Provincia di Bologna, dicembre 2004**

	Effetto sulla fiducia fiscale del cambiamento da 5 a 7 del voto relativo all'aspetto/ servizio, in punti percentuali	
	Lordo	Al netto dell'effetto degli altri servizi
Manutenzione delle strade	23,3	13,6
Arredo urbano e pulizia ambiente	21,3	8,6
Servizi scolastici	18,8	7,6
Situazione del traffico e parcheggi	13,5	7,1
Servizi sanitari	11,6	5,3
Percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili	14,5	3,6
Servizi per gli anziani	12,3	2,6
Offerta di trasporto pubblico	12,0	1,8
Servizi culturali	6,3	1,4
Servizi per l'infanzia	13,4	0,0
Qualità dell'ambiente	12,5	-0,3

Nota: per il metodo di stima delle equazioni e i risultati delle stime stesse si veda l'appendice A2.

<sup>11</sup> Per una sintetica spiegazione del significato di effetto netto e lordo, si veda la nota 10 al testo.

le” di 23,3 punti percentuali, o di 13,6 punti percentuali, a seconda che si consideri l’effetto lordo o l’effetto netto. La stima di questo “effetto” è realizzata tramite una procedura statistica descritta nella nota 10 al testo e, in modo più dettagliato, nell’appendice A2; in questa sede teniamo a specificare che la relazione “causa-effetto” tra la “soddisfazione” e la “fiducia” non è un risultato di una procedura statistica ma una “ipotesi” che introduciamo come spiegazione teorica del fenomeno. A mò di spiegazione metodologica, prima di passare al commento delle relazioni individuate, occorre illustrare la differenza tra effetto lordo ed effetto netto: nella realtà, i fenomeni mostrano innumerevoli relazioni reciproche, che, nell’interpretazione teorica, si cerca il più possibile di tenere distinte, al fine di ottenere una spiegazione il più possibile chiara. L’ipotesi forte che qui poniamo<sup>12</sup> è che esista una relazione di “causa-effetto” tra la percezione della “bontà” (tradotta tramite il voto da 1 a 10) di un servizio/ aspetto e il pensare che la propria amministrazione riesca a raggiungere un certo grado di efficienza economica (tradotto tramite la “fiducia fiscale”). L’effetto lordo è l’effetto esistente nella realtà, tra i cittadini intervistati dal sondaggio come rappresentativi della popolazione provinciale: per tornare all’esempio precedente, nella realtà, i cittadini che giudicano con voto “7” la manutenzione delle strade mostrano una probabilità superiore di 23,3 punti percentuali, rispetto a coloro che danno il voto “5”, di mostrare “fiducia fiscale”. La “causa” di tale incremento di probabilità non sarà però da ricercare solamente nella migliore percezione della manutenzione stradale, perché la percezione della qualità dei diversi servizi è correlata: chi percepisce una maggiore qualità della manutenzione stradale probabilmente avrà una migliore percezione di qualche altro servizio (ad esempio, della qualità dell’ambiente). Tale fatto ci mette in guardia dal “addossare” tutta la responsabilità di questo consistente incremento alla sola “manutenzione delle strade”. Per cercare di stimare l’effetto della sola “manutenzione delle strade”, al netto dell’effetto imputabile alla percezione della qualità dei restanti aspetti sondati, è stata utilizzata la procedura statistica sopra ricordata<sup>13</sup>. Per effetto netto, si intende la migliore stima possibile sull’effetto *ceteris paribus*, cioè l’aumento che si avrebbe se aumentasse solamente la percezione della qualità della manutenzione stradale, e “tutti gli altri fattori” rimanessero costanti. Nello specifico, nella seconda colonna riportiamo gli effetti netti *come se* aumentasse solo il voto in uno specifico servizio e rimanessero fermi tutti gli altri, sì da controllare l’ipotetico effetto dell’aumento della qualità di un singolo servizio alla volta. E in effetti, passando da effetti lordi ad effetti netti la differenza è notevole. Ma andiamo con ordine.

---

<sup>12</sup> Si tratta di un’ipotesi che mostra un certo grado di plausibilità, anche se certo non può essere considerata come l’unica ipotesi esplicativa del fenomeno considerato.

<sup>13</sup> Le equazioni di regressione; per spiegazioni si veda la nota 10 al testo e l’appendice A2.

A livello lordo, la relazione tra la soddisfazione per i servizi e fiducia fiscale è elevata: superiore a 10 punti percentuali quasi in tutti i casi. Ma, fatte le precisazioni del paragrafo precedente, ciò che ci interessa maggiormente è l'effetto netto, cioè l'effetto del singolo servizio, a parità di valutazioni dei restanti. In questo quadro le cose cambiano, anche notevolmente.

La manutenzione delle strade emerge come il servizio per cui la relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale è maggiore: a parità della soddisfazione nei restanti servizi, il passaggio da una bocciatura ad una promozione nel campo della manutenzione equivarrebbe a quasi 14 punti percentuali in più di fiducia fiscale nell'amministrazione pubblica<sup>14</sup>.

La soddisfazione per i restanti servizi ha un effetto netto inferiore ai 10 punti percentuali; tra questi servizi, comunque, possiamo individuarne alcuni per cui la relazione ha ancora un certo valore, ed altri per cui tende a zero, ovvero, a livello netto, non si riscontra alcuna relazione tra maggiore soddisfazione nel servizio e fiducia fiscale.

La soddisfazione per l'arredo urbano, i servizi scolastici e la situazione del traffico mantiene un effetto netto superiore ai 7 punti percentuali sulla fiducia fiscale. La soddisfazione per i servizi sanitari e i percorsi pedonali ha un effetto netto vicino ai 4-5 punti percentuali. I restanti aspetti, i servizi per gli anziani, l'offerta di trasporto pubblico, i servizi culturali, i servizi per l'infanzia e la qualità dell'ambiente hanno un effetto netto molto basso se non nullo.

Come interpretate la presenza di una relazione "forte" tra soddisfazione per un servizio e fiducia fiscale? Come interpretare, invece, l'assenza di relazione tra la soddisfazione e la fiducia? Nella prossima sezione, facendo qualche considerazione sintetica e di commento, cercheremo di dare una prima, approssimativa, risposta, anche a questi quesiti.

## **5. Alcune possibili implicazioni di natura politico-amministrativa**

Nei paragrafi precedenti abbiamo innanzi tutto posto il tema dell'articolo da un punto di vista teorico, e successivamente abbiamo illustrato alcune evidenze empiriche derivate da un'indagine MeDeC. In questo paragrafo conclusivo ne trarremo alcune considerazioni sintetiche di commento.

I bolognesi ripongono una buona fiducia fiscale nei confronti della propria classe amministrante: il 51% dei cittadini maggiorenni della provincia ritiene che le amministrazioni comunali spendano in modo adeguato i fondi di cui di-

---

<sup>14</sup> Ovviamente tutte le valutazioni numeriche vanno prese con il dovuto *grano salis*, nel senso che sono il risultato di un esercizio statistico svolto su dati campionari, e quindi mantengono la loro validità propriamente solo sotto il "cappello protettivo" della serie di ipotesi e condizioni illustrate nel testo; una volta comprese queste "ipotesi di contorno", l'elaborazione del dato empirico acquista il vero valore descrittivo ed esplicativo che solo esso può dare.

spongono. E' nostra convinzione che la "fiducia fiscale" dei cittadini verso la propria classe amministrante non sia però un dato che possa "valere per sempre". Dalle considerazioni teoriche svolte in premessa dovrebbe essere chiaro il contesto in cui nasce questa considerazione. E' vero che la "fiducia fiscale" non può che essere una delle tante componenti della relazione fiduciaria tra cittadini e amministratori, ma di certo è una componente dotata di una certa importanza. In questa sede, abbiamo incentrato il commento su questa componente, ma è bene che il lettore non dimentichi di incastonare le considerazioni che qui poniamo nel contesto più ampio della complessa relazione tra cittadini e amministratori. Fatta questa doverosa premessa, procediamo ad illustrare il significato delle analisi empiriche che abbiamo mostrato nelle tre precedenti sezioni.

Data la considerazione che la "fiducia fiscale" non è "per sempre", di certo nasce la curiosità (e la necessità) di sapere come alimentarla, per mantenerla su livelli elevati se non incrementarla. In questa sede abbiamo ipotizzato che il modo più diretto ed efficace per fare ciò sia la produzione di servizi efficienti ed efficaci, e tali percepiti dai cittadini. Certo anche altre possono essere le componenti che agiscono nella direzione della conservazione e ampliamento di quel "capitale sociale" formato dalla "fiducia fiscale". Ma il fattore più diretto ed esplicito non può che essere l'effettiva misura che i cittadini fanno sulla bontà dell'operato delle amministrazioni pubbliche.

Abbiamo quindi verificato quale sia l'attuale "soddisfazione" dei cittadini verso una serie di 11 aspetti che possono essere ricondotti, almeno in parte, sotto le competenze delle amministrazioni pubbliche, e abbiamo misurato se e come la soddisfazione per questi servizi sia un fattore che incrementi in modo effettivo i livelli di fiducia fiscale<sup>15</sup>. Nel quadro 1 illustriamo in modo sintetico i risultati individuati.

---

<sup>15</sup> Prima di procedere all'analisi delle relazioni tra soddisfazione e fiducia, abbiamo proceduto ad analisi preliminari, sia sulla fiducia sia sulla soddisfazione, per verificare se alcuni fattori strutturali di base (zona di residenza, genere, età, titolo di studio, occupazione) hanno un su di esse un effetto rilevante. La zona di residenza è risultata, a questo proposito, la variabile strutturale più rilevante. In questa sezione il discorso verrà portato avanti sui livelli medi di soddisfazione e fiducia rilevati a livello provinciale, ma, data la rilevanza del tema territoriale in merito in appendice A3 si riportano le descrizioni sintetiche dei livelli di soddisfazione per i servizi, di forze della relazione tra servizi e fiducia e un quadro sintetico analogo al quadro 1, per ognuno dei cinque ambiti territoriali presi qui in esame. Data la riscontrata variabilità territoriale dei fenomeni in esame, e la loro diretta attinenza rispetto alle amministrazioni locali, l'analisi differenziata per ogni ambito potrebbe essere di diretto interesse per gli amministratori locali.

**Quadro 1. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Provincia di Bologna, dicembre 2004**

		Attuali livelli di soddisfazione	
		<b>Alta</b> voto medio >6,5	<b>Bassa</b> voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- arredo urbano e pulizia ambiente - servizi scolastici - servizi sanitari	- manutenzione delle strade - situazione del traffico e parcheggi
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi per gli anziani - servizi culturali - servizi per l'infanzia	- percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili - offerta di trasporto pubblico - qualità dell'ambiente

Abbiamo innanzi tutto classificato i servizi come ad attuale “alta” soddisfazione oppure “bassa” soddisfazione: è evidente che i servizi che attualmente trovano un buon gradimento presso i cittadini potrebbero essere difficilmente migliorabili in termini di gradimento<sup>16</sup>, ed altresì vero che sui servizi che, invece, sono mal giudicati dai cittadini potrebbe essere possibile intervenire per migliorarli con costi, monetari e no, elevati.

Abbiamo inoltre classificato i servizi dividendo tra quelli la cui soddisfazione comporta una maggiore fiducia fiscale, da quelli per cui ad un aumento di soddisfazione non corrisponde un percepibile aumento della soddisfazione fiscale. Questo tema è delicato e necessita di approfondite spiegazioni. Viene infatti utilizzata un'ipotesi non banale, che è quella che afferma che una maggiore soddisfazione per un servizio implica una maggiore fiducia fiscale. E' vero che questa relazione è stata misurata in termini statistici su dati empirici, ma è anche vero che l'esistenza di una tale relazione viene affermata non in ambito statistico ma in ambito teorico, extra statistico<sup>17</sup>. Se, per un determinato servizio, la relazione tra soddisfazione e fiducia è alta, significa che, al crescere della soddisfazione, dovrebbe crescere anche la fiducia fiscale; se, al contrario, la relazione è debole (bassa), allora la fiducia fiscale non “dipende” dalle variazioni di soddisfazioni: all'aumentare della soddisfazione per il servizio, e a parità di

<sup>16</sup> Ciò non toglie che possano esistere di certo margini di miglioramento, sia nella gestione effettiva dei servizi, sia nella valutazione dei cittadini.

<sup>17</sup> Il dato statistico può illustrare la presenza di una correlazione tra fenomeni, ma è l'interpretazione teorica, esterna al metodo statistico, che ipotizza le relazioni di causa-effetto (Corbetta 1999),

altri fattori rilevanti, la fiducia fiscale non dovrebbe aumentare. Alcune ipotesi sottostanno a queste considerazioni:

- se la soddisfazione per un servizio è alta, significa che 1a) il servizio è realizzato in modo efficace e 2a) i cittadini sono in grado di riconoscerne l'efficacia;
- se, al contrario, la soddisfazione per un servizio è bassa, significa che 1b) il servizio è realizzato in modo non efficace oppure 2b) i cittadini non sono in grado di riconoscerne l'efficacia;
- al contempo, se la relazione tra soddisfazione e fiducia è alta, significa che 3a) i cittadini che valutano in modo positivo il servizio sono maggiormente dotati di "fiducia fiscale"; a posteriori, ciò potrebbe indicare una "relazione causale" tra la valutazione di bontà del servizio e il giudizio di adeguatezza della spesa dell'amministrazione, cioè che i cittadini pongano il loro grado di fiducia al vaglio della "bontà" del servizio;
- al contrario, se la relazione tra soddisfazione e fiducia è debole o inesistente (bassa), significa che 3b) sia che i cittadini valutino in modo positivo o in modo negativo il servizio, la "fiducia fiscale" non varia in modo significativo; a posteriori, ciò potrebbe indicare che i cittadini non connettono il giudizio di fiducia verso l'amministrazione alla bontà del servizio stesso, forse perché non giudicano l'amministrazione influente verso il servizio stesso, o forse perché non giudicano il servizio tanto importante da far veicolare su di esso una valutazione di "fiducia" sull'amministrazione.

Alla luce di queste considerazioni, è possibile dare una descrizione di possibili implicazioni pratiche<sup>18</sup>, nell'ambito del rafforzamento della "fiducia fiscale", nei termini espressi in premessa.

Nel caso la relazione misurata tra soddisfazione e fiducia sia elevata (parte superiore del quadro 1: arredo urbano, servizi scolastici e sanitari, manutenzione delle strade, situazione del traffico) è evidente che i cittadini pongono una connessione esplicita tra fiducia nell'amministrazione e la valutazione dei servizi. Potrebbe quindi essere possibile elevare il livello di fiducia incrementando la soddisfazione per i servizi che mostrano questa caratteristica. Nel caso dell'arredo urbano e i servizi scolastici e sanitari, già ora ad elevata soddisfazione, potrebbe essere difficile migliorarla ulteriormente, ma risulta però cruciale non peggiorarla: abbiamo finora parlato solo di incrementi, ma dovrebbe essere evidente che tale relazione può agire sia in un senso che nell'opposto. Se la relazione è forte significa che anche un peggioramento della percezione del livello di qualità potrebbe comportare un calo non banale della fiducia fiscale nelle amministrazioni.

---

<sup>18</sup> Si tratta di indicazioni sintetiche che vanno lette, *cum grano salis*, alla luce delle premesse teoriche svolte, dei dati empirici mostrati e, non ultimo, alla luce delle altre valutazioni che è possibile fare sui fenomeni presi in esame.



Nel caso della manutenzione delle strade e della situazione del traffico, che partono da livelli di soddisfazione bassi, è evidente che miglioramenti nella percezione della qualità di questi servizi dovrebbero comportare un incremento percepibile della fiducia espressa dai cittadini nelle amministrazioni. Ovviamente, trattandosi di problemi la cui soluzione appare estremamente complessa, i costi di simili operazioni non sono certo banali, ma queste considerazioni esulano dalla presente analisi.

Nel caso la relazione tra soddisfazione per i servizi e fiducia sia bassa (parte bassa del quadro 1: servizi per gli anziani, culturali, per l'infanzia, percorsi pedonali, trasporto pubblico e qualità dell'ambiente) è evidente, invece, come il miglioramento della soddisfazione del servizio, allo stato attuale delle cose, non dovrebbe portare ad alcun miglioramento nei livelli di fiducia fiscale. Questa considerazione è delicata, e occorre fare attenzione a far sì che non porti a conclusioni errate o fuorvianti. Questo fatto non significa che i servizi che mostrano questa caratteristica non siano importanti, e che occorra dare loro meno peso. Al contrario. Occorre però distinguere bene i due differenti casi di soddisfazione, alta o bassa, per i servizi.

Il caso in cui la relazione tra soddisfazione e fiducia sia bassa, ma la soddisfazione per i servizi sia alta, riguarda i servizi per gli anziani, i servizi culturali e i servizi per l'infanzia. In questo caso, essendo la soddisfazione per i servizi alta, significa che il servizio è svolto in modo efficace e i cittadini se ne rendono conto. In questo contesto, sarebbe auspicabile fare in modo che si rafforzi la relazione tra soddisfazione e fiducia: se ciò si realizzasse, la fiducia fiscale aumenterebbe, perlomeno tra coloro che valutano positivamente il servizio. Alla luce delle considerazioni precedenti, i modi per far sì che la relazione si rafforzi potrebbero essere l'aumentare la percezione del peso dell'amministrazione nella gestione dei servizi stessi, o aumentare l'importanza che i servizi stessi rivestono nello "spazio concettuale" in cui le persone allocano i propri significati<sup>19</sup>.

Altro caso è quello in cui la relazione tra soddisfazione e fiducia è bassa, e bassa pure la soddisfazione stessa per i servizi: questa evenienza si riscontra per i percorsi pedonali, il trasporto pubblico e la qualità dell'ambiente. In questo caso, alla luce delle considerazioni precedenti, dato che la qualità percepita del servizio è bassa, significa che o il servizio non è efficace oppure che i cittadini non sono in grado di percepirne la bontà. Ovviamente, un'operazione preliminare e centrale, in questo ambito, è quella di aumentare l'efficacia dei servizi o di aumentare la percezione della qualità (ove già il servizio fosse efficace). Ma ciò non basterebbe a far aumentare il livello di fiducia fiscale dei cittadini: per fare ciò, come nel caso precedente, occorrerebbe rendere positiva e forte la relazione tra soddisfazione e fiducia, cosa che potrebbe essere realizzata nei modi descritti nel paragrafo precedente.

---

<sup>19</sup> Questa breve spiegazione non vuole e non può essere esaustiva del tema.

Tommaso Gennari

### Riferimenti bibliografici

- (Fukuyama 1996) Francis Fukuyama – *Fiducia. Come le virtù sociali contribuiscono alla creazione della prosperità* – Milano, Rizzoli – 1996 (ed. originale *Trust: The Social Virtues and the Creation of Prosperity* – New York, Free Press – 1995)
- (Corbetta 1999) Piergiorgio Corbetta – *Metodologia e tecniche della ricerca sociale* – Bologna, Il Mulino – 1999
- (Corbetta, Gasperoni e Pisati 2001) Piergiorgio Corbetta, Giancarlo Gasperoni, Maurizio Pisati – *Statistica per la ricerca sociale* – Bologna, Il Mulino – 2001
- (Portes 1998) Alejandro Portes – *Social capital: its origins and application in modern sociology* – in *Annual Review of Sociology* 24:1-24 – 1998

### Appendice A1

La tabella A1 riporta i risultati di un'analisi mediante equazioni di regressione dei voti da 1 a 10 assegnati dai rispondenti all'indagine a 11 aspetti del comune di residenza.

Le equazioni di regressione sono state stimate tramite la seguente sintassi Spss:

```
UNIANOVA y BY area f9 cleta ts  
  /METHOD = SSTYPE(3) /INTERCEPT = INCLUDE  
  /PRINT = PARAMETER /CRITERIA = ALPHA(.05)  
  /DESIGN = area f9 cleta ts .
```

dove <y> è stata posta uguale prima al punteggio medio complessivo e poi al punteggio di ogni valutazione di tutti gli 11 aspetti e dove le variabili indipendenti erano

- <area>, a valori da 1 a 5, rappresentanti Bologna città, la cintura, la pianura, l'imolese e la montagna,

- <f9>, il genere, a valori 1 e 2, rappresentanti i maschi e le femmine,

- <cleta>, le classi di età, a valori da 1 a 6, rappresentanti le classi "18-29", "30-39", "40-49", "50-59", "60-69" e "70 e più",

- <ts>, il titolo di studio, a valori da 1 a 4, cioè la laurea, il diploma superiore, la licenza media e la licenza elementare (comprendente anche i senza titolo e i valori mancanti).

Sono stati considerati i 1.954 casi, che sono coloro che hanno espresso almeno 6 voti validi su 11. I voti mancanti sono stati imputati con il valore medio.

Le variabili sono state considerate a valori qualitativi, e quindi trattate come insiemi di variabili dicotomiche. Per questo motivi gli effetti sono rappresentati come scarti rispetto ad una modalità di riferimento. In grassetto sono evidenziate le variabili per cui il valore di probabilità della significatività è inferiore al 20%.

**Tabella A1. Effetti netti dell'area di residenza, del genere, dell'età e del titolo di studio sulla soddisfazione per 11 aspetti e servizi relativi al comune di residenza.**  
Voto medio, espresso su una scala da 1 a 10

	Soddisfazione complessiva media				Servizi				Aree urbane e pulite ambiente		Servizi culturali		Offerta di trasporto pubblico		Qualità dell'ambiente		Pavimenti pedonali / piste ciclabili		Manutenzione delle strade		Situazione del traffico e parcheggi								
	Valore di probabilità test F	Differenza tra l'effetto massimo e minimo	Effetti netti rispetto a *	Bologna *	Carpi	Pianura	Imolese	Collina / Montagna	Valore di probabilità test F	Differenza tra l'effetto massimo e minimo	Effetti netti rispetto a *	Maschio	Ferrina *	Valore di probabilità test F	Differenza tra l'effetto massimo e minimo	Effetti netti rispetto a *	18-29 anni	30-39 anni *	40-49 anni	50-59 anni	60-69 anni	70 anni o più	Valore di probabilità test F	Differenza tra l'effetto massimo e minimo	Effetti netti rispetto a *	Lausa	Diploma n. sup. *	Licenza media	Licenza elementare
Area	0,31	0,03	0,47	0,00	0,06	0,13	0,13	-0,03	0,64	0,09	0,13	0,00	0,00	0,16	0,47	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,31	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Genere	0,38	0,04	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,38	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Età	0,22	0,21	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,22	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06
Titolo di studio	0,11	0,08	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,22	0,11	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08

## Appendice A2

La tabella 5 nel testo riporta i risultati di equazioni di regressioni stimate secondo la seguente sintassi Spss:

- effetti lordi: LOGISTIC REGRESSION VAR=fidu /METHOD=ENTER y /CRITERIA PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5) .

- effetti netti: LOGISTIC REGRESSION VAR=fidu /METHOD=ENTER f85\_2 f86\_2 f87\_2 f88\_2 f89\_2 f90\_2 f91\_2 f92\_2 f93\_2 f94\_2 f95\_2 /CRITERIA PIN(.05) POUT(.10) ITERATE(20) CUT(.5) .

dove

- <fidu> è la variabile dicotomica a valore 1 se l'individuo possiede un valore di fiducia fiscale, 0 altrimenti;

- <y> è il punteggio medio complessivo e poi i singoli voti agli 11 diversi servizi

. <f85\_2> ... <f95\_2> sono i punteggi assegnati ai singoli servizi.

Sono stati considerati i 1.954 casi, che sono coloro che hanno espresso almeno 6 voti validi su 11. I voti mancanti sono stati imputati con il valore medio.

La procedura Spss ha restituito i parametri dell'equazione di regressione, che, ricordiamo, si presenta nella forma

$$p_{previsto} = \exp(b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots) / [1 + \exp(b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots)].$$

Successivamente, dopo l'analisi della qualità dei risultati e della possibilità di utilizzarli stanti i livelli di significatività riscontrati, è stato calcolato il valore previsto dall'equazione per i livelli di voto 5 e 7. Nell'equazione multivariata, utilizzata per la stima degli effetti netti, i valori delle variabili non attive sono stati posti uguali al valore medio. La loro differenza, moltiplicata per 100, rappresenta gli effetti lordi e netti mostrati in tabella 5.

Si fa notare in questa sede come la scelta di imputare il valore medio ai valori mancanti dei voti è giustificata dalla necessità di condurre un'analisi multivariata del fenomeno: l'eliminazione dei casi mancanti avrebbe comportato una perdita di casi non irrilevanti, utili all'analisi multivariata. La scelta di imputare il valore medio è dovuta al fatto che, nell'analisi di correlazione, i casi cadenti nel valore medio non comportano alterazioni dei coefficienti di regressione.

## Appendice A3

**Tabella A3-1. Livello di soddisfazione per i servizi comunali nei 5 ambiti territoriali della provincia: valutazioni dei cittadini rispetto ad alcuni aspetti o servizi del comune in cui abitano, con voti da 1 a 10. Media aritmetica del voto. Provincia di Bologna, dicembre 2004. N=1.954**

	Provincia	Bologna	Cintura	Pianura	Imolese	Montagna
Servizi scolastici	6,89	6,86	6,90	6,96	6,96	6,79
Servizi sanitari	6,81	6,88	6,96	6,75	6,49	6,70
Servizi per l'infanzia	6,79	6,74	6,96	6,91	6,81	6,45
Servizi per gli anziani	6,77	6,83	6,91	6,75	6,68	6,42
Arredo urbano e pulizia ambiente	6,71	6,41	6,96	6,75	7,22	6,72
Servizi culturali	6,69	7,34	6,55	6,28	6,32	5,45
Offerta di trasporto pubblico	6,46	6,51	6,54	6,31	6,72	6,03
Qualità dell'ambiente	6,32	5,25	6,77	6,95	7,29	7,48
Percorsi pedonali/ piste ciclabili	6,05	5,60	6,45	6,22	7,15	5,40
Manutenzione delle strade	5,97	5,62	6,23	5,97	6,50	6,19
Situazione traffico/ parcheggi	5,06	4,11	5,39	5,84	5,98	5,79
N	1.954	798	381	326	253	196

Fonte: McDeC, Indagine sulla qualità della vita 2004.

**Tabella A3-2. Effetto sulla "fiducia fiscale" della soddisfazione per 11 aspetti o servizi del comune di residenza: differenza tra la quota di coloro che ritengono che l'amministrazione comunale spenda in modo adeguato i soldi derivati dalla tassazione, passando da coloro che danno un giudizio di bocciatura (5) all'aspetto/ servizio a coloro che ne danno un giudizio di promozione (7). Effetti netti stimati tramite equazioni di regressione logistica. Provincia di Bologna, dicembre 2004**

	Provincia	Bologna	Cintura	Pianura	Imolese	Montagna
Manutenzione delle strade	13,6	13,4	10,0	20,4	13,9	8,8
Arredo urbano	8,6	10,6	10,2	3,1	3,2	7,6
Servizi scolastici	7,6	1,6	5,4	12,8	12,8	20,5
Traffico e parcheggi	7,1	5,8	5,1	5,3	2,7	17,8
Servizi sanitari	5,3	5,8	3,2	7,0	11,7	-1,1
Percorsi pedonali/ piste ciclabili	3,6	-2,1	7,0	7,3	19,6	1,6
Servizi per gli anziani	2,6	3,5	2,5	1,0	5,7	4,0
Offerta di trasporto pubblico	1,8	2,6	12,7	-2,5	-2,6	3,2
Servizi culturali	1,4	-1,7	14,1	0,3	7,0	-1,2
Servizi per l'infanzia	0,0	0,6	7,2	0,8	-8,5	-0,1
Qualità dell'ambiente	-0,3	0,2	0,4	-3,3	-0,7	-15,4

Nota: i dati sono dotati di errore campionario. A causa del basso numero di casi i valori relativi alla "montagna" hanno errori di campionamento maggiori.

**Quadro A3-1. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Bologna città, dicembre 2004**

Bologna città		Attuali livelli di soddisfazione	
		<b>Alta</b> voto medio >6,5	<b>Bassa</b> voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- servizi sanitari	- arredo urbano e pulizia ambiente - manutenzione delle strade - situazione del traffico e parcheggi
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi scolastici - servizi per l'infanzia - servizi culturali - offerta di trasporto pubblico - servizi per gli anziani	- qualità dell'ambiente - percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili

**Quadro A3-2. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Cintura bolognese, dicembre 2004**

Cintura		Attuali livelli di soddisfazione	
		<b>Alta</b> voto medio >6,5	<b>Bassa</b> voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- servizi scolastici - servizi per l'infanzia - arredo urbano e pulizia ambiente - servizi culturali - offerta di trasporto pubblico	- percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili - manutenzione delle strade - situazione del traffico e parcheggi
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi sanitari - servizi per gli anziani - qualità dell'ambiente	

**Quadro A3-3. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Pianura bolognese, dicembre 2004**

Pianura		Attuali livelli di soddisfazione	
		Alta voto medio >6,5	Bassa voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- servizi scolastici - servizi sanitari	- percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili - manutenzione delle strade - situazione del traffico e parcheggi
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi per l'infanzia - servizi per gli anziani - arredo urbano e pulizia ambiente - qualità dell'ambiente	- servizi culturali - offerta di trasporto pubblico

**Quadro A3-4. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Imolese, dicembre 2004**

Imolese		Attuali livelli di soddisfazione	
		Alta voto medio >6,5	Bassa voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- servizi scolastici - servizi per gli anziani - percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili - manutenzione delle strade	- servizi sanitari - servizi culturali
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi per l'infanzia - arredo urbano e pulizia ambiente - offerta di trasporto pubblico - qualità dell'ambiente	- situazione del traffico e parcheggi

**Quadro A3-5. Classificazione degli 11 servizi considerati per gli attuali livelli di soddisfazione e per la forza della relazione tra la soddisfazione stessa e la fiducia fiscale. Collina e montagna, dicembre 2004**

Collina e montagna		Attuali livelli di soddisfazione	
		Alta voto medio >6,5	Bassa voto medio <6,5
Attuale forza della relazione tra soddisfazione e fiducia fiscale	<b>Alta</b> effetto netto >5 punti percentuali	- servizi scolastici - arredo urbano e pulizia ambiente	- manutenzione delle strade - situazione del traffico e parcheggi
	<b>Bassa</b> effetto netto <5 punti percentuali	- servizi sanitari - qualità dell'ambiente	- servizi per l'infanzia - servizi per gli anziani - servizi culturali - offerta di trasporto pubblico - percorsi e zone pedonali/ piste ciclabili