

# *Le Unioni di Comuni*

## *La percezione della cittadinanza*



*La presente ricerca, a cura Enzo Riso e Riccardo Cova, è stata redatta nell'ambito del progetto **"La diffusione delle innovazioni nel sistema delle amministrazioni locali"** realizzato dall'ANCI su incarico del Dipartimento della Funzione Pubblica*



<b>Introduzione</b> .....	4
Le Unioni di Comuni fanno bene alla politica, ai territori e al rapporto cittadino-Comune.....	4
Le quattro sfide per le Unioni.....	5
<b>Le Unioni: evoluzione delle esperienze di collaborazione tra Comuni</b> .....	7
Unioni sempre più conosciute. Ma i Comuni restano insostituibili.....	7
Si smorza l’impatto benefico delle Unioni.....	12
<b>Tabelle di dati</b> .....	17
Le Unioni di Comuni: conoscenza e informazione.....	17
Il giudizio sulla creazione dell’Unione.....	21
L’immagine prima e dopo.....	22
La soddisfazione per i servizi.....	26
<b>Metodologia</b> .....	27
Parametri del campione.....	27

## **Introduzione**

### ***Le Unioni di Comuni fanno bene alla politica, ai territori e al rapporto cittadino-Comune***

Le Unioni di Comuni piacciono ai cittadini. Le valutano positivamente, anche se, rispetto a due anni fa, hanno avvertito con meno insistenza il senso e il valore del processo in atto.

Dall'indagine emerge che tra i cittadini si è solidificata la percezione dell'efficienza e dell'efficacia degli enti locali. Il calo di valutazioni registrato è legato ad un assestamento di immagine (le valutazioni si spostano dal miglioramento al mantenimento) e ad un calo di comunicazione da parte degli enti e delle Unioni.

Permane una valutazione importante del processo; è riconosciuta agli enti locali un'intenzionalità parsimoniosa: cioè Comuni che sanno risparmiare, che sanno fornire i servizi senza sprecare soldi.

Un altro elemento centrale che emerge è quello che le Unioni arricchiscono l'attenzione, il senso di impegno verso i propri territori. Il processo avviato dalle amministrazioni locali riporta l'attenzione sul valore del territorio e rafforza la valutazione di amministrazioni comunali e di amministratori attenti e legati al proprio territorio e al suo sviluppo.

Le Unioni, inoltre, trasmettono un senso di attivismo e di sapienza innovativa, e soprattutto aumentano la percezione positiva, da parte dell'opinione pubblica locale, riguardo l'operato delle amministrazioni. Offrono l'immagine di enti che vogliono fare, che si stanno dando da fare. Danno l'idea di una perizia concreta da parte delle amministrazioni nel loro agire.

Un altro punto a vantaggio delle Unioni è quello di incrementare il senso della comunità. Questo è un aspetto importante: valorizzano il senso del locale, confutano l'idea che vivere nei piccoli centri vuol dire avere meno servizi.

Altro ulteriore fattore a sostegno dei processi di unione, sempre per quanto percepito all'interno dell'opinione pubblica locale, è quello relativo all'effetto che possiamo definire di *local value*: diminuisce la percezione del senso di abbandono dei territori. Le Unioni sono avvertite come una risposta allo spopolamento, un segnale della volontà di chi amministra, di chi fa politica, di occuparsi non solo del territorio, ma anche di invertire il processo di allontanamento dello sviluppo dai piccoli centri.

Le Unioni, non a caso, sostengono e rafforzano il rapporto tra cittadino e il Comune. Rendono quest'ultimo non solo più vicino, ma più amico.

I processi di unione, infine, accrescono l'identificazione di una classe dirigente. Danno il senso che c'è qualcuno che è stato votato e che pensa al futuro. Identificano una classe politica, qualcuno che pensa, che vuol fare qualcosa per il bene collettivo e per il futuro della propria comunità.

### ***Le quattro sfide per le Unioni***

La sfida delle Unioni non è ancora vinta. Di fronte a loro c'è ancora un lungo percorso, che deve essere osservato con attenzione e su cui le amministrazioni devono investire.

Ci troviamo di fronte a quattro sfide.

La prima è quella che chiamiamo del "paradigma dell'identità". Esiste ancora, sia nei cittadini sia negli

amministratori, la paura di perdere l'identità, un eccesso di campanilismo.

Una seconda sfida è quella che possiamo chiamare il "limbo del consenso". Esiste una buona quota di cittadini che sono male informati sulle Unioni. C'è una percezione positiva, ma fino in fondo parte dell'opinione pubblica locale non riesce ad avere tutti gli strumenti per assegnare il consenso pieno, totale.

La terza sfida, che è anche all'origine del limbo del consenso, è quella del "*mismatching* comunicativo": i Comuni usano, per veicolare le informazioni ai cittadini, strumenti differenti da quelli attesi e preferiti dall'opinione pubblica locale e il livello di comunicazione, negli ultimi due anni si è praticamente fermato o comunque è calato in modo notevole.

In ultimo, quella che possiamo definire "idiosincrasia unitaria": le Unioni a volte si fanno per necessità, ma non sempre c'è una piena convinzione, una piena spinta, e questo vale non solo per gli amministratori ma anche, e molto, per i funzionari e per i cittadini, per chi lavora dentro i Comuni, perché c'è un po' di paura di perdere la propria identità, il proprio ruolo, la propria funzione.

## **Le Unioni: evoluzione delle esperienze di collaborazione tra Comuni**

### ***Unioni sempre più conosciute. Ma i Comuni restano insostituibili***

L'esperienza delle Unioni, negli ultimi due anni, ha aumentato il suo livello di notorietà tra i cittadini dei Comuni interessati: se nel 2005 il 75% degli intervistati era a conoscenza dell'avvenuta integrazione, oggi la percentuale si attesta sull'81%. C'è comunque da rilevare che il 33% degli intervistati (e ben il 22% di chi sa dell'esistenza dell'Unione) afferma che il proprio Comune gestisce da solo tutti i servizi, o comunque non sa che ne gestisce alcuni in modo associato. Ci troviamo, quindi, di fronte ad una crescita moderata, su cui influisce soprattutto il fattore tempo: come spesso accade, le novità, all'inizio conosciute solo a una frazione di residenti, tendono a propagarsi poco a poco a tutta la popolazione, ed è probabile che il processo proseguirà nei prossimi anni, coinvolgendo parte di quel 19% che ne è ancora all'oscuro.

Tale "effetto contagio" è avvenuto attraverso modalità sensibilmente diverse rispetto alla prima fase (i primi anni dopo la costituzione delle Unioni): in questo secondo stadio del processo si è accentuato il peso del passaparola (determinante per il 39% degli intervistati, contro il 33% di due anni or sono), delle affissioni (dal 13% al 22%) e dei volantini (dall'8% al 16%), mentre è diminuita la percentuale di coloro che sono venuti a conoscenza della costituzione dell'Unione di Comuni attraverso la lettura dei quotidiani locali (dal 24% al 16%), la partecipazione a consigli comunali aperti (dall'8% al 5%) e le comunicazioni ufficiali inviate a casa (dall'8% al 5%). Appare dunque chiaro che nei primi anni

erano molto più diffusi ed utilizzati i canali formali e istituzionali, con cui le amministrazioni comunali si erano impegnate a rendere i propri cittadini consapevoli dei mutamenti in atto, mentre successivamente si è accresciuta la rilevanza dei canali informali, di cui il passaparola, il "giro di voce", è l'esempio più emblematico: attraverso questi ultimi la conoscenza del processo di integrazione tra comuni è arrivata anche in quei settori della popolazione meno informati, che precedentemente non sapevano dell'avvenuta unione.

Notiamo, comunque, che alcuni tra i canali più formali hanno mantenuto una forte valenza nelle regioni settentrionali del Paese: il riferimento è alla lettura dei quotidiani locali e ai giornalini istituzionali. Quanto alla distinzione per classi di età, si rileva che per i meno giovani (oltre i 64 anni) i volantini hanno rappresentato una fonte informativa significativamente più importante rispetto alla media campionaria.

L'aumento della conoscenza dell'avvenuta integrazione si riflette anche nella visibilità dei servizi offerti in modo associato: in particolare, a risultare più conosciuti – nella loro veste associata – sono i due servizi che già nel 2005 ottenevano il maggior numero di citazioni: si tratta del servizio di vigilanza o di polizia municipale (passato dal 29% al 35% di notorietà) e del servizio di nettezza urbana, anche se quest'ultimo presenta un aumento più contenuto: dal 25 al 28%. Si tratta di due ambiti con un rilevante impatto sulla vita quotidiana dei cittadini; l'aumento delle citazioni relative alla polizia municipale può anche derivare da una maggiore enfasi attribuita negli ultimi anni al problema della sicurezza. La prestazione congiunta del servizio di nettezza urbana è più conosciuta tra gli abitanti delle Isole, i lavoratori autonomi e i laureati, mentre il servizio di polizia municipale risulta meno citato dagli intervistati residenti al Sud e nelle Isole.



Seguono, abbastanza staccati e con un livello di conoscenza sostanzialmente stabile, le politiche e i servizi sociali (10%, citati soprattutto nel Nord-Est) e il trasporto scolastico (9%, con maggiori citazioni nel Nord-Ovest). Una certa crescita si rileva in corrispondenza della cultura e dello sport, con il 5% di citazioni, contro il 3% del 2005.

Più in generale, la diminuzione delle non risposte (ovvero delle persone che non sono state in grado di citare alcun servizio) è indicativa di una migliore informazione generale sul tema, sebbene la percentuale di non rispondenti rimanga comunque piuttosto elevata (36%, mentre due anni fa era del 41%). Meno al corrente delle novità sono le donne, con un tasso di non risposte pari al 43%, contro il 29% degli uomini. E' comunque possibile che l'incremento del numero delle risposte derivi non solo da una migliore conoscenza da parte degli intervistati, ma anche da un'intensificazione del processo integrativo, con la messa in comune di ulteriori funzioni che inizialmente non erano comprese nelle attività svolte congiuntamente dai Comuni.

I motivi che, secondo i cittadini, hanno spinto i Comuni a dare vita alle Unioni, non hanno subito alcuna variazione statisticamente significativa: il quadro delle risposte si mantiene dunque variegato, a dimostrazione della molteplicità degli scopi cui tali processi integrativi possono tendere. Ai primi quattro posti, poco distanti tra loro, si collocano altrettanti fattori che possono rendere conveniente l'istituzione di un'Unione di Comuni, ovvero:

- un miglioramento qualitativo dei servizi (anche in rapporto al loro costo);
- una gestione più razionale delle risorse (anche umane) e un taglio dei costi
- un miglioramento quantitativo dei servizi;

- un maggiore potere contrattuale nella richiesta di contributi allo Stato, alla Regione o all'Unione Europea.

L'aspetto dell'economicità della gestione è sottolineato con più forza dagli uomini, dai laureati e dai residenti nel Nord-Est. Gli stessi laureati, poi, assieme ai lavoratori autonomi, sono quanti mettono in evidenza la possibilità che si instaurino delle vantaggiose economie di scala.

Come nel 2005, anche quest'anno vi è una stringente correlazione tra il grado di informazione della cittadinanza sull'attività dell'amministrazione comunale e quello relativo all'attività amministrativa dell'Unione di Comuni: chi segue le attività del Comune, ha più probabilità di interessarsi anche alle vicende riguardanti l'Unione di cui il Comune fa parte.

Negli ultimi anni si è verificato un leggero calo del livello informativo in corrispondenza di entrambi gli Enti; va fatto tuttavia notare che si tratta di un'autovalutazione del proprio grado di conoscenza: un deterioramento di tale autovalutazione non significa necessariamente un crescente disinteresse per le attività amministrative, ma può invece denotare, al contrario, una volontà di essere resi più partecipi dei mutamenti attualmente in atto (con l'istituzione delle Unioni e non solo), nonché – in qualche modo – un senso di inadeguatezza di fronte a meccanismi istituzionali che si fanno sempre più complessi e difficili da seguire nel dettaglio. Ne è un indizio significativo il fatto che la maggior parte di quanti non si sentono molto o abbastanza informati si concentri sulla modalità "poco" anziché sulla modalità "per niente", ciò che dimostra una certa apertura di base che non esclude la futura possibilità di un maggiore coinvolgimento – quanto meno a livello conoscitivo – nella vita dell'Ente.

Comunque sia, i Comuni mantengono un ruolo e un appeal superiori rispetto alle Unioni di cui fanno parte: il 30% si dice

molto o abbastanza informato sul proprio Comune, contro il 17% relativo alle Unioni. Inoltre, appena il 17% dice di non essere per niente informato, a fronte di un 31% che non è per nulla informato sull'Unione di Comuni.

L'incrocio tra le due variabili mette in luce che praticamente tutti quelli che seguono le attività dell'Unione si interessano anche del Comune: appena l'1% del campione presta molta o abbastanza attenzione solo all'Unione di Comuni, il 15% solo al Comune, il 15% ad entrambi gli Enti, e più di due intervistati su tre (il 69%) non si informa molto/abbastanza su nessuno dei due.

In generale, si dicono più informati sulle attività dei due Enti i laureati, i lavoratori autonomi e i residenti nel Nord-Est; all'estremo opposto, con bassi livelli di informazione *percepita*, troviamo le donne e i giovani sotto i 35 anni.

Ma quali sono gli strumenti con cui gli intervistati vorrebbero essere informati sulle attività svolte dall'Unione di Comuni? La graduatoria non subisce forti stravolgimenti rispetto a due anni fa, con il materiale informativo inviato a casa ad occupare stabilmente il primo posto, con il 30% di preferenze, seguito da sei forme di comunicazione con percentuali comprese tra il 13 e il 18%: volantinaggio, affissioni, quotidiani locali, comunicazioni ufficiali inviate a casa, assemblee pubbliche informative e giornalini istituzionali. L'unica differenza significativa è costituita dal crollo dell'appeal esercitato dai programmi radiofonici locali, caduto dal 13% di due anni or sono al 2% attuale.

Va fatto notare che vi è una certa associazione tra lo strumento utilizzato per venire a conoscenza dell'avvenuta integrazione, da una parte, e il canale preferito per ricevere maggiori informazioni sull'attività dell'Unione, dall'altra: il medium che è stato utile ad avere le prime notizie sull'Unione di Comuni è

anche quello preferito per la prosecuzione del legame informativo tra Ente e cittadino.

Interessante è anche osservare i mezzi preferiti da chi si sente molto o abbastanza informato sull'operato dell'Unione, e chi al contrario si sente meno preparato. Notiamo così che convegni e newsletter ottengono più citazioni da chi è maggiormente informato, mentre il materiale informativo inviato a casa e il volantinaggio (non a caso i due strumenti in assoluto preferiti) ricevono più consensi dai meno informati.

Si rileva poi che nel Nord-Est si prediligono le comunicazioni ufficiali inviate a casa, mentre le affissioni sono giudicate poco importanti. Giovani e laureati, infine, considerano di grande interesse lo strumento delle newsletter.

### ***Si smorza l'impatto benefico delle Unioni***

Il giudizio sulla creazione dell'Unione di Comuni rimane, sostanzialmente, positivo, anche se è evidente un notevole scivolamento dei giudizi verso il basso: se due anni fa il 50% degli intervistati, nel confrontare i due periodi rispettivamente antecedente e successivo all'istituzione della collaborazione, vedeva più vantaggi che svantaggi, adesso la percentuale è scesa al 38%. Parallelamente, è aumentata la quota di quanti vedono più svantaggi (dal 10 al 16%), come pure la percentuale di chi crede che la situazione sia rimasta come prima (dal 27% al 37%).

Tale dato non può tuttavia essere letto in chiave del tutto negativa: sebbene il confronto diacronico metta senza dubbio in luce una certa difficoltà a portare avanti il progetto alla base dell'Unione di Comuni, rimane ancora piuttosto bassa – seppure in crescita – la percentuale dei “delusi” (16%), e i soddisfatti

prevalgono nettamente sugli scontenti. Il “rallentamento” della percezione di crescita può invece essere considerato un fenomeno in qualche misura fisiologico: una volta affievolito quello slancio propulsivo iniziale, che aveva suscitato tante speranze con la promessa della soluzione degli annosi problemi dei piccoli centri, tutto sembra ora tornare gradualmente nei ranghi della normalità, e le realtà interessate, finito il periodo dei più intensi cambiamenti, vivono in una fisiologica fase di assestamento, di consolidamento dei risultati raggiunti.

Sono i giovani a vedere più consistenti miglioramenti, e tale sensazione si attenua via via al crescere dell’età. I vantaggi sono inoltre messi in evidenza dai rispondenti con un livello di scolarità medio-alto, mentre chi risiede nelle Isole tende a non vedere alcun cambiamento. E’ particolarmente significativo il fatto che chi è più informato sulle attività dell’Unione è anche più propenso a vederne gli aspetti positivi: spesso i giudizi negativi o indifferenti possono derivare dalla scarsa conoscenza delle dinamiche in atto.

I vantaggi segnalati dagli intervistati che hanno dato un giudizio positivo sugli esiti dell’integrazione, sono gli stessi indicati nel corso dell’indagine del 2005: in primis la migliore qualità dei servizi erogati (43%), seguita dalla maggiore efficienza economica della gestione (22%), dalla maggiore quantità di servizi erogati (20%) e dalla creazione di uno spirito comune d’area (11%). Quest’ultima modalità risulta particolarmente scelta dai residenti al Sud e nelle Isole: in queste aree del Paese, a differenza che al Centro e al Nord, i processi di unione paiono aver avuto dei riflessi positivi anche sul piano socio-valoriale, oltre che dal punto di vista strettamente economico.

Tra gli svantaggi indicati dagli intervistati che hanno espresso una valutazione negativa sugli esiti dell’integrazione, rispetto al periodo in cui ogni Comune esercitava tutti i servizi da solo, prevale la peggiore qualità dei servizi erogati (35%, tra cui molti

lavoratori autonomi e meridionali), seguita dall'aumento dei costi dei servizi erogati (28%), dalla perdita di autonomia da parte dei singoli Comuni (16%), dalla diminuzione dei servizi erogati (15%, con una prevalenza di 55-64enni), mentre quasi nessuno (2%) ha notato un rafforzamento dei campanilismi. Rispetto a due anni fa cresce l'insoddisfazione per la qualità dei servizi e per la perdita di autonomia dei Comuni coinvolti.

L'asestamento di cui si parlava prima, ovvero il declinare della soddisfazione espressa in passato verso una sensazione di normalità e di sostanziale stazionarietà, si riscontra anche se consideriamo il posizionamento di immagine del Comune di appartenenza, prima e dopo l'istituzione dell'Unione. Anche qui, infatti, i giudizi di miglioramento prevalgono ancora rispetto a quelli di peggioramento, ma il differenziale si riduce considerevolmente e al contempo si amplia la fascia di chi non vede significativi cambiamenti.

I giudizi più positivi riguardano la capacità innovativa dell'amministrazione, da una parte, e l'efficacia nell'erogazione dei servizi, dall'altra. Il primo aspetto mette in luce l'effettivo cambiamento e rinnovamento che il fenomeno delle integrazioni inter-comunali ha portato con sé. Sotto il secondo aspetto, il dato è importante perché è il sintomo del raggiungimento di uno dei principali obiettivi alla base delle Unioni di Comuni.

A un livello leggermente inferiore, ma comunque fortemente positivo, troviamo la capacità rappresentativa. In ciò troviamo la conferma di quanto già rilevato nell'indagine del 2005, ovvero del fatto che i timori sulla perdita di un rapporto stretto tra amministrati e amministratori non si sono verificati, e che l'allargamento delle strutture gestionali non ha comportato un allontanamento dalle esigenze reali dei cittadini.

Dimostrano inoltre una buona tenuta, con percentuali di insoddisfatti basse (13-14%), le caratteristiche dell'affidabilità, della vicinanza tra utenti e amministrazione, della trasparenza e dell'onestà.

Volgendo lo sguardo alle segmentazioni socio-anagrafiche, si può notare che l'immagine delle Unioni è migliore tra i cittadini del Nord-Est, peggiore tra chi risiede nelle regioni centrali. L'efficacia nell'erogazione dei servizi, inoltre, è valutata meglio dai più giovani, mentre gli abitanti delle Isole si dimostrano soddisfatti della vicinanza tra utenti e amministrazioni. Infine, si può ancora una volta notare che i più informati sulle attività dell'Ente sono più portati a dare valutazioni positive.

Complessivamente, le Unioni di Comuni ottengono valutazioni non esaltanti per quanto riguarda sia l'efficienza che l'efficacia: più della metà degli intervistati si raggruppa attorno ai voti 6 e 7, e vi è un terzo del campione che attribuisce alla propria Unione di Comuni valutazioni insufficienti. I voti medi migliori vengono da chi risiede nel Nord e da quanti si ritengono molto o abbastanza informati sull'operato dell'Ente, i peggiori dai cittadini del Centro.

La maggioranza dei residenti nelle Unioni di Comuni si dice complessivamente soddisfatta dei servizi offerti dal proprio Comune, da solo o in modo associato; tuttavia si nota un calo non irrilevante negli ultimi due anni: si è passati dal 68% al 59% degli intervistati, segno anche questo di un non completo mantenimento delle promesse di efficienza ed efficacia che stavano alla base del progetto di integrazione inter-comunale. A dare valutazioni migliori sono gli abitanti del Nord e i 25-34enni; i giudizi più severi vengono invece dal Centro e dalle Isole.

Il gradimento più elevato è riservato ai servizi ambientali (70%), seguiti dal servizio scolastico e culturale (66%), dai servizi

sociali (61%), dagli uffici per le relazioni con il pubblico (60%). A livelli più bassi troviamo il servizio di vigilanza e sicurezza (50%) e la gestione della viabilità e dei trasporti urbani (49%). Rispetto a due anni fa è calata la valutazione di tutti i servizi, con l'eccezione di quelli ambientali. Particolarmente drastico risulta il calo di soddisfazione relativo ai servizi di vigilanza e sicurezza: dal 65% al 50% di soddisfatti.

Gli intervistati residenti al Nord danno complessivamente valutazioni migliori a tutti i tipi di servizi, con la significativa eccezione della viabilità e dei trasporti urbani. Più specificamente, nell'area del Nord-Est vi è una forte soddisfazione per il servizio scolastico e culturale (lo stesso accade al Sud) e per il servizio di vigilanza e sicurezza, mentre nel Nord-Ovest si plaude agli URP (meno amati, questi ultimi, al Centro, al Sud e nelle Isole). Notevoli le difficoltà incontrate dai Comuni isolani nella gestione dei servizi ambientali.



## Tabelle di dati

### **Le Unioni di Comuni: conoscenza e informazione**

a) Per quanto ne sa o ha sentito dire, il suo Comune di residenza:

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
gestisce da solo tutti i servizi	16	14
gestisce alcuni servizi in modo associato con altri Comuni	60	59
gestisce tutti i servizi in modo associato con altri Comuni	8	8
non sa	16	19

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

b) Lei sa che il suo Comune fa parte di un'Unione di Comuni?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
si	75	81
no	25	19

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

c) E lei e' venuto a conoscenza della costituzione dell'Unione di Comuni che ha interessato il suo Comune principalmente attraverso quali dei seguenti mezzi?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
passaparola	33	39
affissioni	13	22
la lettura di quotidiani locali	24	16
volantini	8	16
conosce qualcuno che lavora nell'Unione/nel Comune	16	12
assemblee pubbliche informative	12	10

materiale informativo inviato a casa	8	9
giornalini istituzionali	8	8
la partecipazione a consigli comunali aperti	8	5
comunicazioni ufficiali inviate a casa	8	5
l'ascolto di programmi televisivi locali	3	3
convegni	3	2
l'ascolto di programmi radiofonici locali	1	2
ha usufruito dei servizi che prima non c'erano	1	2
newsletter	1	1
lavora in Comune / è consigliere comunale	-	1
internet	-	1
altro	3	1

*Base rispondenti formata da coloro che rispondono di essere a conoscenza della costituzione dell'Unione - somma delle risposte consentite*

d) L'Unione di Comuni e' un'associazione di piccoli Comuni costituita per gestire insieme alcuni servizi. Il suo Comune fa parte di un'Unione di Comuni: saprebbe indicarmi quali sono i servizi che vengono gestiti in modo associato?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
servizio di vigilanza, polizia municipale	29	35
servizio di nettezza urbana	25	28
servizi sociali, politiche sociali	9	10
trasporto scolastico	10	9
cultura, sport	3	5
uffici demografici	1	2
protezione civile	1	2
ufficio tecnico	3	1
ragionerie e ufficio tributi	2	1
sportello unico per le imprese	1	1
gestione del personale	1	1
segreteria unica	1	1
informatizzazione	1	1

ufficio di promozione turistica	1	1
altro	12	6
non sa/non risponde	41	36

*Modalità di risposta non stimolate - somma delle risposte consentite*

e) Secondo lei quali tra i seguenti motivi hanno spinto l'amministrazione del suo Comune di residenza ad associarsi nella gestione di alcuni servizi con altri Comuni costituendo l'Unione? (max 3 risposte)

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
fornire servizi migliori a costi più bassi	23	23
ottimizzare i costi e la gestione del personale	22	20
fornire servizi che i Comuni singolarmente non potevano offrire	19	18
ottenere contributi (statali, regionali, europei...)	16	16
realizzare economie di scala	5	6
acquisire maggior peso nelle contrattazioni esterne	5	6
creare uno spirito politico comune	5	4
rendere stabile e istituzionalizzare la cooperazione tra Comuni	-	3
ufficializzare un consorzio o una collaborazione preesistente	3	2
bloccare lo spopolamento del territorio	2	1
altro	1	1
non sa/non risponde	11	13

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

f) Lei ritiene di essere molto, poco o per niente informato sull'attività dell'amministrazione del suo Comune?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
molto	10	7
abbastanza (non stimolare)	24	23
poco	50	53

per niente	16	17
non risposte	1	1

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

g) E ritiene di essere molto, poco o per niente informato sull'attività amministrativa dell'Unione di Comuni di cui il suo Comune fa parte?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
molto	5	4
abbastanza (non stimolare)	13	12
poco	51	53
per niente	31	31
non risposte	1	1

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

h) Tavola riepilogativa: quanti si dicono molto o abbastanza informati sull'attività dei due Enti

	<b>2007</b>
Informati su entrambi gli Enti	15
Informati solo sul Comune	15
Informati solo sull'Unione di Comuni	1
Non informati né sul Comune né sull'Unione	69

*dati percentuali*

i) Attraverso quali mezzi e forme di comunicazione vorrebbe essere maggiormente informato sull'attività amministrativa dell'Unione di Comuni di cui il suo Comune fa parte?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
materiale informativo inviato a casa	31	30
volantinaggio	14	18
affissioni	14	17
quotidiani locali	16	16
comunicazioni ufficiali inviate a casa	17	15

assemblee pubbliche informative	15	14
giornalini istituzionali	16	13
consigli comunali aperti	12	9
programmi televisivi locali	8	7
convegni	5	5
newsletter	4	5
conferenze stampa	2	3
programmi radiofonici locali	13	2
altro	2	4

*somma delle risposte consentite*

### ***Il giudizio sulla creazione dell'Unione***

a) Rispetto a quando il suo Comune gestiva da solo tutti i servizi di sua competenza, pensa che la gestione associata abbia portato:

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
più vantaggi	50	38
più svantaggi	10	16
e' rimasto tutto come prima	27	37
non sa	13	9

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

b) E in particolare lei ritiene che i vantaggi siano stati nell'ambito:

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
di una migliore qualità dei servizi erogati	43	43
di una gestione economicamente più efficiente	22	21
di una maggiore quantità di servizi erogati	20	20
della creazione di uno spirito comune d'area	10	11

non sa	5	5
--------	---	---

Base rispondenti formata da coloro che dicono che l'Unione ha portato più vantaggi - dati riportati a 100 in assenza di non risposte

c) E in particolare ritiene che gli svantaggi siano stati nell'ambito:

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
di una peggiore qualità dei servizi erogati	27	35
di un aumento dei costi dei servizi erogati	35	28
di una perdita di autonomia da parte dei singoli Comuni	10	16
di una diminuzione dei servizi erogati	16	15
di un rafforzamento dei campanilismi	6	2
non sa	6	4

Base rispondenti formata da coloro che rispondono che l'Unione ha portato più svantaggi - dati riportati a 100 in assenza di non risposte

### **L'immagine prima e dopo**

a) Pensi alla capacità rappresentativa, cioè la capacità di rappresentare i cittadini che ha il suo Comune; secondo lei da quando si è costituita l'Unione di Comuni questa capacità è aumentata, diminuita o rimasta la stessa?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	41	30
diminuita	7	11
rimasta la stessa	52	59
non risposte	12	9

dati riportati a 100 in assenza di non risposte

b) Pensi adesso all'efficacia nell'erogazione dei servizi che il suo Comune aveva prima di entrare nell'Unione e quella che invece ha adesso con la gestione associata; rispetto a quando gestiva da solo tutti i servizi l'efficacia nell'erogazione dei servizi e' aumentata, diminuita o rimasta la stessa?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	49	37
diminuita	9	13
rimasta la stessa	42	50
non risposte	9	8

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

c) E lei ritiene che l'affidabilità degli amministratori con il passaggio alla gestione associata tra più Comuni sia aumentata, diminuita o sia rimasta la stessa?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	36	23
diminuita	10	13
rimasta la stessa	54	64
non risposte	15	13

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

d) Lei pensa che la trasparenza e l'onestà nell'operato amministrativo con la costituzione dell'Unione di Comuni, siano aumentate, diminuite o rimaste le stesse?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	32	19
diminuita	10	14
rimasta la stessa	58	67
non risposte	14	15

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

e) Rispetto alla capacità innovativa che un Comune deve avere nell'amministrazione quotidiana lei pensa che con la costituzione dell'Unione tale capacità sia aumentata, diminuita o rimasta la stessa?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	52	38
diminuita	7	9
rimasta la stessa	41	53
non risposte	10	9

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

f) Infine dovrebbe dirmi se secondo lei la vicinanza tra gli utenti e l'amministrazione nel passaggio dalla gestione indipendente del suo Comune alla gestione associata è aumentata, diminuita o rimasta la stessa?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
aumentata	35	21
diminuita	9	14
rimasta la stessa	56	65
non risposte	10	8

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

### **Tavola riepilogativa (2007)**

	<b>Aumentata (A)</b>	<b>Diminuita (D)</b>	<b>Differenza (A - D)</b>	<b>Rimasta la stessa</b>
Capacità innovativa	38	9	<b>29</b>	53
Efficacia nell'erogazione dei servizi	37	13	<b>24</b>	50
Capacità rappresentativa	30	11	<b>19</b>	59
Affidabilità	23	13	<b>10</b>	64
Vicinanza tra utenti e Amministrazione	21	14	<b>7</b>	65
Trasparenza ed onestà	19	14	<b>5</b>	67

*dati percentuali*



Per 'EFFICACIA' si intende la capacità di un ente di raggiungere gli scopi prefissati. In una scala da 1 a 10 (dove 1 è la minima efficacia e 10 la massima), come giudica l'efficacia della sua Unione di Comuni?

Per 'EFFICIENZA' si intende invece l'utilizzo razionale delle risorse in relazione agli scopi dell'ente. In una scala da 1 a 10 (dove 1 è la minima efficienza e 10 la massima), come giudica l'efficienza della sua Unione di Comuni?

	<b>EFFICACIA</b>	<b>EFFICIENZA</b>
1	4	4
2	1	2
3	3	2
4	4	6
5	20	18
<b>Somma 1 - 5</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
6	27	29
7	26	25
<b>Somma 6 - 7</b>	<b>53</b>	<b>54</b>
8	13	11
9	1	2
10	1	1
<b>Somma 8 - 10</b>	<b>15</b>	<b>14</b>
<b>Voto medio</b>	<b>6,01</b>	<b>5,95</b>
non rispondenti	6	8

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

**La soddisfazione per i servizi**

a) In generale rispetto ai servizi che il suo Comune gestisce da solo o in modo associato, lei si definirebbe del tutto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto o del tutto insoddisfatto?

	<b>2005</b>	<b>2007</b>
del tutto soddisfatto	3	2
soddisfatto	65	57
<b>Σ soddisfazione</b>	<b>68</b>	<b>59</b>
ne' soddisfatto, ne' insoddisfatto (modalità di risposta non stimolata)	9	13
insoddisfatto	19	24
del tutto insoddisfatto	4	4
<b>Σ insoddisfazione</b>	<b>23</b>	<b>28</b>

*dati riportati a 100 in assenza di non risposte*

b) Adesso le chiederò di esprimere il suo livello di soddisfazione rispetto ad alcuni dei principali servizi che il suo Comune fornisce ai cittadini; lei potrà dirmi se si ritiene del tutto soddisfatto, soddisfatto, insoddisfatto o del tutto insoddisfatto.

<i>% soddisfazione (del tutto soddisfatto / soddisfatto)</i>	<b>2005</b>	<b>2007</b>
servizi ambientali	71	70
servizio scolastico e culturale	73	66
servizi sociali	68	61
uffici per le relazioni con il pubblico	64	60
servizio di vigilanza e sicurezza	65	50
gestione della viabilità e dei trasporti urbani	56	49

*percentuale di soddisfatti sul totale di rispondenti*

## **Metodologia**

L'indagine quantitativa è stata condotta mediante sondaggio telefonico CATI (Computer Assisted Telephone Interview), all'interno di un campione di 1.000 soggetti maggiorenni residenti nelle Unioni di Comuni, rappresentativi dell'universo di riferimento in base ai parametri di sesso, età e zona di residenza.

I metodi utilizzati per l'individuazione delle unità finali sono di tipo casuale, come per i campioni probabilistici. Tutti i parametri sono uniformati ai più recenti dati forniti dall'ISTAT. I dati sono stati ponderati al fine di garantire la rappresentatività rispetto ai parametri di sesso, età e zona di residenza.

### ***Parametri del campione***

Il campione di 1000 intervistati risulta così composto:

#### ***Sesso:***

maschio	49
femmina	51

#### ***Età:***

18-24 anni	8
25-34 anni	11
35-44 anni	23
45-54 anni	25
55-64 anni	19
più di 64 anni	14

#### ***Zona di residenza:***

Nord Ovest	28
Nord Est	18
Centro	15
Sud	18
Isole	21