



**CAMERA DI COMMERCIO
di Milano**

QUESTIMPRESA

2

**COESIONE SOCIALE
E SENSO DI
APPARTENENZA
ALLA COMUNITA'**

Indagine
fra gli imprenditori
e i cittadini milanesi

Servizio Studi

31 marzo 2006



CAMERA DI COMMERCIO
di Milano

QUESTIMPRESA

2

QUESTIMPRESA è una collana del Servizio Studi della Camera di Commercio di Milano che presenta i risultati di indagini campionarie sulle imprese milanesi realizzate tramite questionari strutturati.

1. OBIETTIVI E CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

Nell'agenda che l'Unione Europea si diede qualche anno fa a Lisbona per promuovere la crescita economica e la competitività delle imprese del nostro continente, un compito fondamentale fu affidato alla coesione sociale.

Al pari dell'efficienza produttiva, della tensione all'innovazione e del rispetto delle regole del mercato, la coesione sociale è lievito indispensabile dello sviluppo. Senza di essa vengono a mancare quegli elementi di condivisione e di stabilità che sono necessari per rendere sostenuti e sostenibili i risultati della crescita nel tempo e nella società. Senza coesione sociale è inevitabile risultare esposti al rischio di un duplice fallimento: da un lato rimanere invischiati nelle pastoie di un consociativismo inefficiente e, dall'altro, logorarsi in sterili conflitti privi di sbocco.

La coesione sociale non è comunque una tecnica da imparare in laboratorio, è al contrario una cultura basata sull'esercizio quotidiano di comportamenti informati alla trasparenza e al rispetto di regole condivise; una cultura dell'ascolto, del confronto e delle responsabilità.

Il tema ha una sua stringente attualità – così come ricorda una recente analisi del Censis – poiché “nella nostra società cominciano a circolare virus di spaccature, e forte è il rischio di una configurazione amorfa e indistinta dominata dalla moltitudine”.

Non è necessario evocare scenari apocalittici per capire quanto la coesione sociale sia cruciale per la qualità della vita di ognuno e decisiva affinché gli stessi percorsi di vita individuali possano valorizzare e beneficiare delle opportunità di cui dispongono.

La cultura della coesione sociale è in definitiva la grande cornice entro cui si iscrivono i comportamenti degli attori socialmente responsabili; fra di essi le imprese sono – o dovrebbero essere - in prima fila nell'affrontare questa importante e decisiva prospettiva.

La Camera di Commercio di Milano – per iniziativa del Servizio Studi – ha ritenuto opportuno “tastare il polso” agli imprenditori milanesi su questi temi attraverso un apposito questionario telefonico che è stato portato all'attenzione di un campione rappresentativo dell'universo imprenditoriale meneghino così come risulta dai dati del Registro delle Imprese camerale.

Sono stati contattati oltre 2.700 imprenditori o responsabili d'impresa con un “ritorno” di interviste complete di 451 pari al 17% del campione.

Venendo ad analizzare le caratteristiche di coloro che hanno risposto al questionario, si sottolinea innanzitutto – per quanto riguarda il sesso – una certa prevalenza della componente femminile (60% del totale) rispetto a quella maschile, a conferma della notevole crescita dell'imprenditorialità "rosa" che possiamo senz'altro definire una delle peculiarità più significative registratesi in questi ultimi anni. Per quanto attiene l'età degli intervistati, oltre la metà di essi è compresa tra i 26 e i 45 anni, anche se non manca una notevole presenza (oltre un quinto del totale) di imprenditori di età più matura.

L'elevato livello di istruzione trova conferma nel fatto che il 90% degli imprenditori intervistati è in possesso di un diploma o di una laurea. Siamo altresì in presenza di un campione di risposte assai equilibrato per quanto riguarda la dimensione d'impresa: vi è infatti un 40% di imprese piccole fino a 9 addetti, un 50% di medie dimensioni fino cioè a 250 addetti e, infine, un 10% di imprese di grandi dimensioni con oltre 250 addetti.

Tutti i settori del multiforme mondo imprenditoriale milanese sono rappresentati; dal terziario di servizio alle imprese al commercio (entrambe con oltre un quinto del totale), dal manifatturiero ai servizi sociali e personali

Un questionario presso che simile è stato sottoposto alla attenzione anche di un campione rappresentativo di cittadini milanesi, volendo con ciò valutare in che misura e con quale sensibilità e attenzione "l'uomo della strada" intenda le problematiche connesse al momento attuale, così denso di situazioni nuove e difficili, della vita della comunità.

I 400 cittadini milanesi intervistati – con una leggera prevalenza delle donne rispetto agli uomini – hanno una età compresa tra i diciotto e oltre 65 anni; per oltre il 75% sono provvisti di un titolo di studio superiore (diploma o laurea); svolgono le più disparate attività professionali (soprattutto impiegati, operai, liberi professionisti) per oltre i due terzi in imprese private; non manca infine una forte presenza di pensionati e casalinghe.

2. SVILUPPO ECONOMICO E COESIONE SOCIALE

Nelle attuali circostanze è fuor di dubbio che i temi e i problemi legati alla direzione futura dello sviluppo economico a Milano siano oggetto di ampio e approfondito dibattito tra tutte le componenti della società ed in particolare tra gli imprenditori.

Molti interrogativi si pongono circa la situazione competitiva delle grandi aree del business e quali siano e dove sono collocate le risorse eccellenti (persone, istituzioni, idee, tecnologie), materia prima di qualunque processo di sviluppo.

Da tutto ciò discendono le domande fondamentali volte a definire le principali scelte progettuali per costruire un nuovo sviluppo economico: quali saranno i settori su cui puntare; quali saranno gli investimenti necessari; quali i ritorni attesi in termini di ricchezza, occupazione, conoscenza; quali i fattori ambientali necessari.

Tra questi ultimi, secondo la letteratura economica più attenta e le ricerche dei principali istituti, viene sempre annoverata la coesione sociale. Secondo il Censis, la coesione sociale- definita la capacità delle varie componenti soggettive ed istituzionali di cercare compattezza e proposte unificanti - ha costituito uno dei fattori di maggiore competitività del nostro modello di sviluppo.

Negli anni più recenti, specie nelle aree densamente urbanizzate quale Milano, sembra sia venuta meno questa spinta alla coesione che aveva caratterizzato i decenni passati, a causa soprattutto del deteriorarsi del ruolo catalizzatore dei corpi intermedi (ad esempio partiti e sindacati), dello sgretolamento del welfare pubblico, della mancanza di tensioni e aspettative collettive e della parcellizzazione del tessuto imprenditoriale.

In realtà ad una analisi più approfondita appaiono emergere, accanto agli elementi di crisi sopra accennati, nuovi soggetti – soprattutto non pubblici – sempre più vicini ai bisogni e alle domande provenienti dalla società. Innanzitutto la famiglia come rete spontanea di base, cui si affiancano le reti di volontariato e il tessuto associativo e cooperativo.

Accanto ad essi un fattore di indiscussa carica innovativa per tutto il sistema imprenditoriale è rappresentato dalla responsabilità sociale delle imprese. L'idea che il conseguimento di un profitto economico e finanziario

non debba essere disgiunto dal perseguimento di finalità etiche, sta imponendo le imprese come soggetti in grado, con la propria attività, di accrescere il livello di benessere sociale e, in ultima analisi, aiutare a ricostituire un grado accettabile di coesione sociale.

Il primo quesito, cui gli interpellati - imprenditori in questo caso - sono stati chiamati a dare una risposta, metteva in relazione per l'appunto i problemi legati allo sviluppo economico di Milano con quelli della coesione sociale. Per oltre la metà degli imprenditori intervistati esiste un nesso indissolubile che lega i due gruppi di problemi; forse – magari con una certa forzatura interpretativa - addirittura tale gruppo ritiene che lo sviluppo economico possa essere una risorsa strumentale fondamentale per costruire una realtà sociale urbana più coesa e quindi più vivibile per tutti gli strati della società milanese

Sembrerebbe che la maggioranza degli imprenditori sia cosciente del rischio di un drastico approfondimento delle diversificazioni e disuguaglianze sociali ed economiche all'interno della città; se è pur vero infatti che nella grande metropoli milanese risultano essere carte vincenti la sfida internazionale, i grandi progetti, le connessioni globali e gli eventi, non va dimenticato – sembra suggerire il 59% degli intervistati – che all'interno della città covano sacche di emarginazione e di disagio sociale sulle quali bisogna intervenire al più presto altrimenti i rischi di una conflittualità endemica si faranno sempre più forti.

Se si volesse verificare dove si "nasconde" un interesse relativamente meno accentuato verso un legame stretto tra sviluppo economico e coesione sociale – sia pure in un dato complessivo che, come visto in precedenza, dimostra una notevole attenzione al problema – lo si potrebbe trovare tra i piccoli imprenditori (con aziende da 3 a 9 addetti). Essi vivono con maggiore apprensione e dedicano gran parte delle loro energie allo sviluppo della loro attività economica, probabilmente condizionati dall'attuale momento congiunturale poco felice, mentre il medio imprenditore ritiene di avere le forze e la struttura d'impresa più solida tali da guardare con maggior ottimismo al futuro e considerare i riflessi sociali della propria attività con una più accentuata sensibilità.

▣ Secondo Lei, nella realtà milanese attuale, occorre dedicare attenzione prioritaria

IMPRENDITORI	Percentuali
Ai problemi di sviluppo economico	10%
Ai problemi di sviluppo coesione sociale	9%
Ad entrambi i problemi, in misura eguale	59%
Ad entrambi i problemi, ma maggiormente ai problemi di sviluppo economico	13%
Ad entrambi i problemi, ma maggiormente ai problemi di sviluppo sociale	9%
Totale	100%

La coesione sociale non può certamente rimanere una frase generica ma deve trovare la sua sostanza e ragione di essere oggetto di discussione in una serie di obiettivi declinati nella domanda successiva e sui quali gli imprenditori interpellati sono stati chiamati ad esprimere la propria opinione.

Come era logico aspettarsi tutte le variabili proposte dalla domanda sono state considerate meritevoli di attenzione positiva; le possibilità di risposta "molto" e "abbastanza" infatti si avvicinano o addirittura superano il 90% del totale delle risposte.

E' comunque possibile cogliere alcune valutazioni disomogenee che possono dare la misura della diversa sensibilità di fronte alle ipotesi prospettate.

Se ci si sofferma sulla colonna "molto importante" si deve sottolineare innanzitutto la prevalenza dell'obiettivo "promuovere le capacità individuali", ciò a conferma del fatto che la società venga vista – almeno dagli imprenditori milanesi – come un insieme di individui singoli e che dall'esplicarsi delle loro potenzialità culturali e professionali possano derivare benefici per l'intero corpo sociale.

Con un peso quasi identico al precedente troviamo due obiettivi tradizionali del welfare pubblico quali la riduzione della disoccupazione e un adeguato livello di assistenza socio – sanitaria; questa prevalenza sembrerebbe sottolineare che, pur vivendo un momento di trasformazione se non di aperta crisi, la protezione sociale di tipo statuale è ancora ritenuta indispensabile almeno per queste due importanti aree e che, se tale "scudo"

dovesse venire meno, sorgerebbero inevitabilmente gravi problemi in merito alla stabilità sociale.

Sempre per quanto attiene ai temi riguardanti l'occupazione, gli imprenditori milanesi guardano con particolare preoccupazione alla precarietà del lavoro quale elemento disgregante della società; la presenza di un lavoro stabile esteso a fasce sempre più ampie di giovani lavoratori, che possa consentire ai medesimi di programmare un futuro sereno con obiettivi perseguibili (casa, matrimonio, famiglia) è considerato decisivo per il mantenimento di una società coesa.

Vi è un ultimo tema sul quale gli imprenditori interpellati hanno mostrato particolare attenzione, quello cioè della parità tra uomini e donne; un obiettivo verso il quale negli ultimi decenni sono stati compiuti molti passi ma la cui piena realizzazione necessita ancora impegno soprattutto nel mondo del lavoro e delle professioni.

Gli argomenti verso i quali meno della metà degli intervistati dimostra di dare molta importanza sono quelli che possiamo definire di più recente acquisizione, legati come sono soprattutto alla massiccia presenza di lavoratori immigrati e alle problematiche che da ciò derivano; in particolare l'integrazione – nel rispetto delle diversità – dei nuovi arrivati nella comunità attraverso lo sviluppo di un nuovo senso di appartenenza e dei legami sociali necessari al suo raggiungimento e la promozione di attività di solidarietà sociale

▣ Secondo Lei, nella realtà milanese attuale, occorre dedicare attenzione prioritaria

IMPRENDITORI	Percentuali				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Totale
Garantire un'equa distribuzione della ricchezza	60%	33%	6%	1%	100%
Promuovere le capacità individuali	76%	22%	2%	0%	100%
Garantire adeguati livelli di assistenza socio-sanitaria	75%	23%	2%	0%	100%
Contenere il tasso di disoccupazione	75%	24%	1%	0%	100%
Contenere la precarietà del lavoro	70%	26%	3%	1%	100%
Elevare il livello di istruzione dei lavoratori	61%	36%	3%	0%	100%
Favorire le pari opportunità tra donne e uomini	71%	27%	2%	0%	100%
Sviluppare il senso di appartenenza alla comunità e i legami sociali	48%	44%	7%	1%	100%
Evitare le discriminazioni di religione e di razza	53%	38%	7%	2%	100%
Minimizzare il rischio di povertà	62%	31%	5%	2%	100%
Promuovere attività di solidarietà sociale	47%	45%	8%	0%	100%
Integrare lavoratori immigrati	37%	51%	10%	2%	100%

Se dalla percezione soggettiva delle interrelazioni "ideali" tra sviluppo economico e coesione sociale, presa in esame dalla domanda precedente, passiamo a considerare le risposte circa il contributo concreto che il sistema economico milanese offre al raggiungimento degli obiettivi proposti, le considerazioni che si possono trarre si presentano per taluni aspetti diverse rispetto a quelle esposte in precedenza.

Una prima riflessione discende dall'osservare che per nessuno degli obiettivi proposti gli intervistati – siano essi imprenditori o semplici cittadini - abbiano scelto in modo massiccio l'opzione "molto" e che la stragrande maggioranza delle risposte si distribuisca nelle opzioni intermedie

("abbastanza" e "poco" con prevalenza di "abbastanza" nelle risposte degli imprenditori e di "poco" in quelle dei cittadini); non vengono identificati cioè obiettivi per i quali il sistema imprenditoriale milanese raggiunga livelli di eccellenza o presenti un totale disinteresse.

Gli intervistati tutti ritengono innanzitutto, per oltre la metà, che l'imprenditoria milanese si impegni in misura adeguata nel promuovere attività di solidarietà sociale, investendo sia risorse economiche che impegno personale. Altrettanto proficuo è ritenuto il coinvolgimento – in forma complementare rispetto all'impegno pubblico primario - nel raggiungere adeguati livelli di assistenza socio – sanitaria specie verso le categorie più deboli (anziani, minori in difficoltà, disabili ecc.), anche se una percentuale non irrilevante, specie tra i comuni cittadini, ritiene che in tale campo il sistema economico faccia ancora poco rispetto alle crescenti necessità.

Su due obiettivi che potremmo definire di "progresso civile", vale a dire il superamento delle discriminazioni razziali e religiose e le pari opportunità tra i sessi - analogamente a quanto espresso in termini di valutazioni soggettive - i giudizi positivi sul "sistema Milano" da parte degli imprenditori superano ampiamente quelli negativi.

Per quanto riguarda invece le opinioni espresse dai cittadini milanesi, si deve porre in evidenza come esse siano improntate ad un certo pessimismo, specie per quanto riguarda i temi afferenti le discriminazioni; ciò forse a motivo che nella vita quotidiana tali situazioni negative si propongono e vengono vissute con maggiore frequenza.

Su altri obiettivi, viceversa, permane una certa spaccatura tra quanti, fra gli intervistati, hanno dato risposte improntate all'ottimismo o, viceversa, al pessimismo: innanzitutto per due obiettivi che possono essere messi in relazione tra di loro vale a dire la promozione delle capacità individuali e l'elevazione del livello di istruzione dei lavoratori. Attraverso corsi di formazione e di miglioramento professionale, sia interni alle aziende che tenuti da organismi pubblici, oltre il 60% degli imprenditori intervistati ritiene che il sistema nel suo complesso stia operando al meglio o almeno in modo sufficiente su questi versanti; per il restante terzo debbono essere investite ulteriori risorse nel campo della formazione sia per meglio adeguare la professionalità dei lavoratori alle esigenze crescenti del mercato del lavoro che per fare emergere in ognuno tutte le potenzialità presenti.

I milanesi intervistati hanno invece proposto una visione meno positiva su queste tematiche, aspettandosi, la maggioranza di essi, un più deciso impegno nel promuovere e migliorare le capacità individuali e da parte del sistema delle imprese e dagli organismi pubblici.

Per quanto riguarda gli obiettivi attinenti il lavoro in senso stretto, vale a dire sia il contenimento del tasso di disoccupazione che della precarietà del lavoro, emerge con chiarezza una forte differenza tra le valutazioni espresse dai cittadini e dagli imprenditori; a parere della maggioranza degli intervistati milanesi, l'incremento dell'occupazione sta avvenendo a scapito della stabilità della stessa. Questa sembra essere la grande sfida del prossimo futuro per il sistema delle imprese milanesi, trovare cioè le modalità strategiche per ripristinare il circolo virtuoso che porti ad una maggiore occupazione senza i drammi della incertezza e della instabilità o, peggio, della disoccupazione di ritorno. Per la maggioranza degli imprenditori, al contrario, il sistema sta operando per il meglio nel cercare di risolvere i problemi del lavoro a Milano, il poter fare di più sembrerebbe essere legato ad un deciso miglioramento della congiuntura economica ad oggi purtroppo ancora non alle porte.

Sui temi infine della disuguaglianza sociale ed economica – descritti dagli obiettivi dell'equa distribuzione della ricchezza e della minimizzazione della povertà – per circa metà degli imprenditori intervistati e per oltre il sessanta per cento dei cittadini, molta strada deve essere ancora compiuta dal sistema Milano per ridurre la "forbice" tra le varie categorie di percettori di reddito; dalle risposte dei cittadini emerge con particolare enfasi la necessità di una attenzione particolare ai "nuovi poveri" (immigrati, anziani ecc.) e ai loro bisogni partendo da quelli primari.

Conseguenza di ciò non può che essere una forte accentuazione, per il 60% circa dei cittadini intervistati e per quasi la metà degli imprenditori, della necessità di consolidare il senso di appartenenza alla comunità che – affinché non rimanga una vuota frase o al massimo una espressione retorica – deve trovare sostanza reale nei comportamenti del sistema economico di Milano nel suo complesso, che devono tendere sempre più verso obiettivi di uguaglianza, di giustizia sociale e di pari opportunità per tutti.

■ In che misura, secondo Lei, il sistema economico milanese contribuisce al raggiungimento dei singoli obiettivi di coesione sociale?

	IMPRENDITORI				
	Percentuali				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Totale
Equa distribuzione della ricchezza	18%	32%	40%	10%	100%
Promozione delle capacità individuali	21%	41%	34%	4%	100%
Adeguati livelli di assistenza socio-sanitaria	20%	46%	31%	3%	100%
Contenuto tasso di disoccupazione	22%	38%	37%	3%	100%
Contenuta precarietà del lavoro	19%	34%	43%	4%	100%
Elevati livelli di istruzione dei lavoratori	18%	43%	37%	2%	100%
Pari opportunità tra donne e uomini	25%	39%	33%	3%	100%
Senso di appartenenza alla comunità e legami sociali	16%	38%	42%	4%	100%
Assenza di discriminazioni di religione e di razza	17%	44%	35%	4%	100%
Minimizzazione della povertà	18%	37%	39%	6%	100%
Promozione di attività di solidarietà sociale	15%	51%	32%	2%	100%

	CITTADINI				
	Percentuali				
	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Totale
Equa distribuzione della ricchezza	2%	32%	49%	17%	100%
Promozione delle capacità individuali	4%	39%	44%	13%	100%
Adeguati livelli di assistenza socio-sanitaria	10%	45%	35%	10%	100%
Contenuto tasso di disoccupazione	5%	34%	48%	13%	100%
Contenuta precarietà del lavoro	4%	33%	50%	13%	100%
Elevati livelli di istruzione dei lavoratori	7%	42%	44%	7%	100%
Pari opportunità tra donne e uomini	12%	46%	34%	8%	100%
Senso di appartenenza alla comunità e legami sociali	7%	38%	45%	10%	100%
Assenza di discriminazioni di religione e di razza	9%	37%	43%	11%	100%
Minimizzazione della povertà	5%	31%	53%	11%	100%
Promozione di attività di solidarietà sociale	10%	48%	37%	5%	100%

Secondo la letteratura più attenta ai temi della coesione sociale, l'inserimento di Milano, attraverso i suoi settori di punta, nei circuiti dell'economia globalizzata, rischia di mettere in crisi la società locale. Essa ha ereditato dal passato una struttura sociale equilibrata, fondata su un tessuto economico assai articolato, che le ha consentito di superare le crisi e le difficoltà determinate dalla progressiva deindustrializzazione. La povertà e l'esclusione sociale, anche nelle fasi più acute della trasformazione economica, sono rimasti fino agli anni novanta fenomeni non eccessivamente diffusi.

In questi ultimi anni sembrerebbero invece indebolirsi i due cardini fondamentali su cui precedentemente si era fondata una buona coesione sociale a Milano: da un lato la capacità delle famiglie di assorbire i fattori di tensione tende a ridursi e, dall'altro, i ceti medi, in passato "garantiti" soprattutto dal welfare pubblico e provvisti di adeguato reddito, sono sottoposti oggi ad una progressiva destabilizzazione a causa soprattutto della erosione dei salari medio - bassi e dell'aumento dei differenziali di reddito.

In definitiva la vulnerabilità e l'instabilità sociale - frutto sia dei diffusi processi di precarizzazione del lavoro che della maggiore fragilità familiare oltre alle diffuse difficoltà di inserimento sociale degli immigrati - paiono caratterizzare l'attuale momento di transizione dell'economia milanese.

Rispetto alla centralità di questi problemi, ai cittadini ed agli imprenditori interpellati è stata posta una domanda sintetica circa la percezione del grado di coesione sociale a Milano e in che misura esso si sia modificato nell'ultimo decennio.

Da come le risposte si sono distribuite, non emerge chiaramente una direzione univoca o verso l'ottimismo di una crescita della coesione sociale o verso il pessimismo di una sua diminuzione. Prevalgono sia pure di poco i pessimisti tra gli imprenditori, in modo più consistente tra i milanesi interpellati; in particolare lo sono maggiormente gli imprenditori maschi di aziende piccole e con minore istruzione rispetto alle imprenditrici e ai laureati; anche tra i cittadini milanesi il pessimismo cresce al crescere del livello di istruzione posseduto; rimane comunque piuttosto elevato in tutti e due i campioni il numero di coloro i quali ritengono che quest'ultimo decennio non abbia portato sostanziali modifiche al tessuto sociale della città.

Da questo angolo di visuale - fermo restando che Milano appare una città sempre più individualizzata nella quale le chiavi del futuro sono nelle mani delle singole capacità di ognuno di cogliere le opportunità e di fronteggiare i rischi - si potrebbe sintetizzare che per gli ottimisti, il graduale

passaggio alla "città globale" coinciderà con l'ampliamento delle chance di vita e di benessere economico e quindi, da un maggior numero di opportunità per un numero crescente di cittadini, non potrà che accrescersi la coesione sociale. Per i pessimisti, al contrario, la transizione in atto è accompagnata dalla diffusione di situazioni di fragilità, dalla destrutturazione del tessuto sociale e dall'esposizione a nuovi rischi sociali che riducono il grado di coesione sociale.

In conclusione - prescindendo da coloro, e non sono pochi come detto in precedenza, che ritengono che le trasformazioni in atto sono indifferenti rispetto alla coesione sociale - per alcuni il sistema nella sua evoluzione troverà in sé gli strumenti e gli aggiustamenti per ricostituire una coesione sociale mutata rispetto al passato, per altri è necessario invece porre in essere politiche sociali che aiutino sia i percorsi di vita individuali e familiari sia l'assorbimento delle tensioni e delle problematiche connesse in particolare con l'immigrazione.

- ▣ **A suo parere, nel corso degli ultimi dieci anni, il grado complessivo di "coesione sociale" del sistema dell'area milanese:**

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
E' aumentato	24%	24%
E' diminuito	31%	37%
E' rimasto invariato	27%	27%
Non saprei	18%	12%
Totale	100%	100%

Si è già accennato in precedenza a come sia necessario dare sostanza concreta al concetto di "senso di appartenenza" affinché esso non rimanga una frase vuota o al massimo espressione di un sentimentalismo. Innanzitutto è però opportuno sgomberare il campo - in questo ambito non scevro da pericoli - da ogni tendenza sia all'esaltazione dell'egemonia nazionale, anticamera dello sciovinismo e dell'intolleranza, che ad un'ottica centrata sul localismo, aprendosi invece al rispetto verso altri portati culturali e tradizioni lontane dalla nostra.

Concretamente il senso di appartenenza – intendendo con ciò la consapevolezza della propria identità personale e il sentirsi parte di un gruppo di cui si condividono valori e comportamenti – certamente cresce quanto più ci si avvicina al raggiungimento degli obiettivi reali che cementano la coesione sociale. In questa fase di transizione, nella quale si sono accavallate problematiche economiche , sociali e culturali talvolta conflittuali, pensare di essere in presenza di un alto livello di appartenenza sarebbe certamente utopistico.

Quasi il 50% circa del campione di imprenditori milanesi interpellato e oltre il 40% dei cittadini – per i maschi la percentuale si fa ancora più ampia - non poteva quindi che confermare la percezione di un abbassamento del senso di appartenenza.

Una percentuale così robusta, superiore di molto a quella segnalata per la coesione sociale nella domanda precedente, potrebbe essere dovuta alla presenza ancora forte di un doppio retaggio culturale che – come accennato in precedenza - ha permeato la nostra società nel lontano e nel recente passato vale a dire la retorica nazionale e locale.

Di fronte ai cambiamenti che stanno modificando con grande velocità i connotati economico – sociali tradizionali di Milano, la strada peggiore sarebbe quella della chiusura, dell'intolleranza e dell'auto segregazione, in fondo alla quale l'unica ipotesi plausibile porterebbe ad una pericolosa prospettiva di disgregazione sociale, con la perdita contestuale di tutte le opportunità per la città di riprendere il ruolo propulsivo tradizionale che storicamente e strategicamente le compete.

▣ Secondo Lei, nel corso degli ultimi dieci anni, il grado di “senso di appartenenza” dei milanesi alla comunità:

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
E' aumentato	15%	18%
E' diminuito	49%	42%
E' rimasto invariato	21%	26%
Non saprei	15%	14%
Totale	100%	100%

3. I PROBLEMI D'INTEGRAZIONE SOCIALE

E' di immediata percezione che avere una ampia diffusione di un lavoro sicuro e ben remunerato nella fascia più estesa possibile di cittadini, possa fornire – riducendo drasticamente le tensioni sociali – un valido contributo per il rafforzamento della coesione sociale in una comunità.

Dare lavoro stabile ai giovani in cerca di una occupazione adeguata alle loro aspettative, fornire opportunità dignitose alle fasce deboli (donne, immigrati, precari), risolvere i problemi del reinserimento nel mondo del lavoro di coloro che ne sono stati espulsi, sono obiettivi concreti il cui raggiungimento favorirebbe senz'altro la crescita coesa della comunità milanese.

Ai nostri due campioni di cittadini ed imprenditori è stato sottoposto un elenco di interventi sul mercato del lavoro, tra cui individuare quelli prioritari finalizzati al raggiungimento di una coesione sociale più forte.

Possiamo innanzitutto sottolineare la presenza di una sostanziale identità di vedute tra imprenditori e cittadini circa gli obiettivi cui attribuire una valenza maggiore.

Gli imprenditori e i cittadini milanesi considerano infatti entrambi di primaria importanza l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro, tanto che sostenerne la carriera professionale è basilare per oltre un quinto degli intervistati.

Evidentemente sono noti e considerati assai negativi gli ostacoli che incontrano i giovani ad entrare stabilmente nel mondo del lavoro, soprattutto se appena diplomati o laureati e senza una precedente esperienza lavorativa.

Eppure le difficoltà più grosse sono spesso generate dalle imprese stesse, che preferiscono avvalersi di risorse umane già dotate di esperienza, e quindi capaci di inserirsi in maniera autonoma all'interno dell'organizzazione.

L'attenzione alla problematica giovani/lavoro si rispecchia altresì nella particolare attenzione data alla disoccupazione giovanile; essa è senz'altro avvertita come un grosso impedimento alla crescita della coesione sociale. Altrettanto prioritari sono gli interventi volti al reinserimento dei lavoratori disoccupati e la riduzione della precarietà del lavoro.

Quest'ultimo tema è uno di quelli più pressanti quando si abbia di mira di stabilità sociale.

Sicuramente è il mercato del lavoro ad essere cambiato con l'introduzione della flessibilità e la proliferazione delle occupazioni temporanee e atipiche, che sono accompagnate però dalla perdita di sicurezza e dalla precarietà. Le forme di lavoro atipico, se da un lato garantiscono occupazione, dall'altro generano instabilità. E le fasce di popolazione che maggiormente sono "vittime" del processo di precarizzazione sono proprio i giovani e le donne, vale a dire i soggetti più "deboli", economicamente e socialmente. Questo è tanto più vero se pensiamo, a proposito delle donne, che aumentare il tasso di occupazione femminile viene considerato, ai fini della coesione della comunità milanese, essenziale solo da un intervistato su dieci.

Alla preoccupazione per la precarietà del lavoro si unisce l'apprensione per il lavoro sommerso: quasi due intervistati su dieci ritengono prioritario intraprendere delle misure volte alla riduzione del lavoro nero che, sebbene sia più diffuso in altre parti del Paese e sia tipico di alcuni specifici settori produttivi, viene avvertito come destabilizzante dagli imprenditori milanesi così come dai cittadini.

Il dato più sconcertante che emerge da questa domanda riguarda i lavoratori extracomunitari e il loro inserimento in attività maggiormente qualificate: solo una percentuale molto bassa dei campioni (2/3%) pensa si debba intervenire per favorire un miglioramento delle loro condizioni lavorative, come se, nella percezione diffusa, il lavoro di bassa qualità costituisse il destino naturale degli immigrati. La maggioranza dei lavoratori extracomunitari è infatti occupata nei servizi di ristorazione e pulizie e nei servizi domestici e di cura; si tratta, cioè, di occupazioni caratterizzate da un livello basso di qualificazione - sebbene in realtà molti di questi lavoratori abbiano titoli di studi di grado superiore - con alcune eccezioni che riguardano per esempio il personale paramedico, sempre più spesso di provenienza estera.

Anche una possibile politica demografica, infine, volta ad incrementare il tasso di natalità dei milanesi, non incontra particolare favore tra i nostri intervistati; per la stragrande maggioranza di costoro infatti - sembra di poter interpretare - siamo già troppi e con troppi problemi.

- Con riferimento alla realtà del mercato del lavoro, secondo Lei quali sono gli interventi prioritari per rafforzare la coesione sociale della comunità milanese?

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
La promozione della natalità	2%	4%
L'aumento del tasso di occupazione femminile	11%	11%
Il reinserimento dei lavoratori disoccupati	16%	16%
Sostenere i giovani a costruire la propria carriera professionale	22%	23%
La lotta alla disoccupazione giovanile	17%	16%
La riduzione della precarietà del lavoro	15%	14%
La riduzione del lavoro "in nero"	15%	13%
L'inserimento dei lavoratori extracomunitari in attività maggiormente qualificate	2%	3%
Totale	100%	100%

Gli imprenditori milanesi considerano di primaria importanza l'ingresso dei giovani nel mercato del lavoro, tanto che sostenerne la carriera professionale è basilare per il 21% degli intervistati.

L'attenzione alla problematica giovani/lavoro si rispecchia altresì nella necessità di ridurre la disoccupazione giovanile (17%), che è senz'altro avvertita come un grosso impedimento alla coesione sociale. Altrettanto prioritari sono il reinserimento dei lavoratori disoccupati (16%) e la riduzione della precarietà del lavoro.

Il tema della precarizzazione del lavoro è uno di quelli più pressanti quando si parla di stabilità sociale.

Alla preoccupazione per la precarietà del lavoro si unisce l'apprensione per il lavoro sommerso: il 15% del campione ritiene prioritario intraprendere delle misure volte alla riduzione del lavoro nero che, sebbene sia più diffuso in altre parti del Paese e sia tipico di alcuni specifici settori

produttivi, viene avvertito come destabilizzante dagli imprenditori milanesi.

Il dato più sconcertante che emerge da questa domanda riguarda i lavoratori extracomunitari e il livello di qualificazione professionale: solo il 2% del campione (23 risposte) pensa si debba intervenire per favorire un miglioramento delle loro condizioni lavorative. Questo significa che non c'è alcun interesse verso una categoria di lavoratori che rappresenta una risorsa irrinunciabile, perché sopperisce positivamente alla carenza di manodopera indigena in settori e in aree geografiche specifiche, ma che risulta di fatto la più esposta al lavoro precario e irregolare. La maggioranza dei lavoratori extracomunitari è occupata nei servizi di ristorazione e pulizie e nei servizi domestici e di cura; si tratta, cioè, di occupazioni caratterizzate da un livello basso di qualificazione - sebbene in realtà molti di questi lavoratori abbiano titoli di studi di grado superiore - con alcune eccezioni che riguardano per esempio il personale paramedico, sempre più spesso di provenienza estera.

■ Con riferimento alla realtà urbanistico-territoriale, secondo Lei quali sono gli interventi prioritari per rafforzare la coesione sociale della comunità milanese?

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
Aiutare le giovani coppie a trovare casa	15%	22%
Dare maggiore disponibilità di alloggi per gli studenti (fuori sede)	21%	7%
Sostenere l'accesso all'abitazione da parte degli immigrati	4%	4%
Ridurre il degrado di alcune periferie	21%	27%
Migliorare le condizioni di vita della popolazione "nomade" (zingari)	2%	1%
Migliorare la qualità dell'ambiente fisico (inquinamento, traffico, verde)	13%	10%
Garantire la sicurezza dei cittadini	18%	19%
Ridurre il traffico	6%	10%
Totale	100%	100%

Relativamente alle questioni sociali legate alla realtà territoriale milanese, possiamo rilevare una sostanziale uniformità di opinioni tra imprenditori e cittadini, sebbene, a volte, le posizioni di questi ultimi siano più "radicali".

Il rapporto con la città di Milano, intesa come territorio urbano, appare problematico sotto molti aspetti, soprattutto per quanto riguarda la questione della sicurezza. Quasi il 40% degli imprenditori intervistati ritiene prioritario intervenire per ridurre il degrado delle periferie metropolitane e per garantire la sicurezza degli abitanti.

La preoccupazione per il decadimento di alcune aree del capoluogo è più fortemente avvertita dalla gente comune (27%), così come il problema più generale della sicurezza (19%). D'altra parte, sono soprattutto i pensionati – che costituiscono la quota più rilevante del nostro secondo campione – che abitano nelle zone più periferiche della città e che, purtroppo, spesso sono vittime di episodi criminosi.

Sebbene Milano non sia caratterizzata dalla presenza di veri e propri ghetti come accade in altre grandi metropoli del mondo, ci sono dei quartieri vissuti come "difficili" dai milanesi, percepiti cioè come pericolosi non solo da chi vi abita, ma anche dal resto della popolazione. Si tratta di zone a forte degrado urbano, dove vivono le fasce più povere della popolazione e dove sono più comuni i fenomeni di delinquenza.

Migliorare queste aree con un programma di riqualificazione edilizia – come sta di fatto accadendo qua e là – aumentare il presidio delle forze dell'ordine, incrementare i servizi socio-assistenziali sono alcuni degli interventi che possono "salvare" le periferie e contribuire ad allontanare questo diffuso senso di insicurezza e di vulnerabilità dei cittadini.

Un'altra questione rilevante è quella abitativa: per una buona quota degli imprenditori milanesi è importante aiutare le giovani coppie a trovare casa (15% - percentuale che sale al 22% per il nostro campione di cittadini), così come è utile prevedere un migliore sistema di accoglienza per gli studenti che provengono da altre città, italiane e non (21%).

Si tratta di un problema molto intricato, sia perché c'è una carenza oggettiva di abitazioni – e l'edilizia pubblica non riesce a soddisfare il bisogno di casa - sia perché il mercato degli affitti, o delle compravendite, è spesso inavvicinabile, soprattutto per i giovani che non possono contare su "entrate" stabili – vista la *flessibilità* del lavoro - e che non hanno risparmi da investire.

Inoltre, per quanto riguarda gli studenti, è facile notare che se Milano vanta un sistema universitario di ottimo livello per la qualità e la varietà

dell'offerta formativa, sconta invece un grosso problema legato alla scarsità degli alloggi o delle residenze destinate a questo tipo di utilizzo. La conseguenza è che spesso gli studenti provenienti dalle altre province lombarde si affidano al pendolarismo, con esiti formativi meno brillanti di quelli che la frequenza regolare dei corsi potrebbe garantire¹.

Molto più problematica, ovviamente, è la condizione degli studenti provenienti dalle altre regioni d'Italia, per i quali è assai gravoso trovare una sistemazione, e trovarla a prezzi ragionevoli. Alcuni atenei possono offrire le cosiddette "case degli studenti", che però sono, per numero, sicuramente inadeguate a soddisfare la domanda di abitazioni.

E' interessante notare questa preoccupazione degli imprenditori milanesi per il problema dell'accoglienza degli studenti, che sembra essere utile risolvere per rafforzare la coesione sociale della comunità locale, ma anche per accrescerne, aggiungeremmo noi, la competitività.

Diverso, a questo proposito, si rivela l'atteggiamento dei cittadini, che non mostrano particolare interesse per le problematiche abitative degli studenti, infatti solo il 7% di essi ritiene necessario un intervento a ciò finalizzato, mentre, come già accennato, assai più importante è per il nostro secondo campione risolvere il problema della casa per le giovani famiglie.

Infine, merita un cenno la questione dello "straniero". Perché se la casa è un problema per i giovani e gli studenti, non merita alcuna considerazione il problema degli alloggi per gli immigrati: solo il 4% degli imprenditori, e dei cittadini, ritiene fondamentale sostenere una politica di integrazione degli stranieri che passi anche attraverso l'accesso alla casa. Altrettanto disinteressati si scoprono quando si parla di nomadi, tanto è vero che solo per il 2% delle nostre imprese e l'1% dei cittadini si dovrebbe favorire il miglioramento delle loro condizioni di vita.

¹ Cfr. Megliomilano, *Studiare e vivere a Milano - Indagine sui bisogni di accoglienza degli studenti degli atenei milanesi* www.meglio.milano.it

- Con riferimento alla formazione e alla qualità delle risorse umane, secondo Lei quali sono gli interventi prioritari per rafforzare la coesione sociale della comunità milanese?

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
L'integrazione scolastica dei figli degli immigrati	7%	8%
Maggiori investimenti nella formazione permanente dei lavoratori	21%	17%
Alternanza scuola-lavoro	16%	21%
Incremento del personale laureato in azienda	8%	11%
Attrazione di "capitali umani intelligenti" dall'estero (studenti universitari, ricercatori, manager, ecc.)	7%	5%
Sviluppo dell'alta formazione (postuniversitaria)	14%	12%
Sviluppo delle competenze tecnico-scientifiche	14%	11%
Allargamento del "diritto allo studio" (tramite adeguati sostegni alle famiglie a basso reddito)	13%	15%
Totale	100%	100%

Questa domanda sulle risorse umane evidenzia con chiarezza l'importanza che entrambi i nostri campioni attribuiscono allo studio e alla formazione superiore, rivelando complessivamente vedute comuni.

Ovviamente, il tema interessa in maniera pregnante le aziende che devono pianificare il fabbisogno di personale e individuarne le caratteristiche principali.

La quota più consistente di imprenditori intervistati ritiene basilare aumentare gli investimenti nella formazione permanente dei lavoratori (21%) e favorire l'alternanza scuola-lavoro (16%).

In verità, le ditte milanesi destinano risorse apprezzabili ai programmi di formazione dei dipendenti (più di 200 milioni di euro nel 2003, secondo i dati Excelsior); si tratta di un impiego di denaro considerato imprescindibile per migliorare le performance dell'impresa, ben consapevoli del vantaggio che l'impiego di risorse professionali qualificate può generare.

Se però si parla di incremento del numero dei laureati in azienda, solo

una percentuale minima di imprenditori (8%) lo ritiene auspicabile, così come l'attrazione di *capitali umani intelligenti* dall'estero rappresenta soltanto il 7% delle risposte.

Ciò si spiega probabilmente con il difficile momento congiunturale, che porta le imprese a considerare più vantaggioso economicamente "professionalizzare" le proprie risorse interne che procurarsi capitale umano già altamente formato, e quindi più "costoso", pur riconoscendone il valore.

Sul maggiore impiego di laureati si mostrano più propensi i cittadini (11%), che probabilmente vivono più direttamente l'esperienza dei molti giovani che, terminata l'università, fanno fatica ad inserirsi nel mondo del lavoro.

Anche lo sviluppo delle competenze scientifiche e tecniche e dell'alta formazione post universitaria, almeno in via teorica, costituiscono, nelle convinzioni degli imprenditori principalmente, un valido mezzo per rafforzare la coesione sociale di Milano (14% e 13%).

Sul sostegno allo studio, realizzato attraverso aiuti alle famiglie meno abbienti, entrambi i campioni ritengono trattarsi di una soluzione desiderabile per ridurre le disparità sociali (lo afferma il 13% degli imprenditori e il 15% dei cittadini).

Infine, dobbiamo ancora una volta rilevare la "chiusura", sia delle imprese sia dei cittadini milanesi, verso gli immigrati, dal momento che entrambe le parti considerano poco importante operare per l'integrazione scolastica dei figli degli stranieri (rispettivamente 7% e 8%).

- **In base alla Sua esperienza diretta e alla Sua conoscenza del contesto, le famiglie milanesi riescono, in generale, a conciliare gli impegni di assistenza e cura rivolti ai propri componenti bisognosi (anziani, minori, ammalati, ecc.) con gli altri impegni?**

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
Sì, senza nessuna difficoltà	3%	10%
Sì, ma con qualche difficoltà	23%	22%
Sì, ma con diverse difficoltà	71%	65%
Non so	3%	3%
Totale	100%	100%

Le difficoltà che incontrano oggi le famiglie milanesi nell'occuparsi dei propri componenti più bisognosi di cura e di assistenza - figli, anziani e ammalati - sono numerose.

Ben oltre la metà degli intervistati si dichiara in affanno: più esattamente, per il 71% degli imprenditori e per il 65% dei cittadini si riesce a malapena a conciliare gli obblighi della vita quotidiana, lavoro soprattutto, con quelli familiari.

Si tratta di percentuali molto alte, sebbene i cittadini avvertano tali difficoltà in forma più lieve, ma su queste risposte incide sicuramente la composizione del campione, che, ribadiamo, è costituito per oltre il 20% da pensionati.

Inoltre, cospicua è la quota di coloro che riconoscono di riuscire a combinare i diversi impegni ma con qualche difficoltà - il 23% degli imprenditori e il 22% dei cittadini.

Come era ovvio attendersi, la fatica più grossa è avvertita dalle donne imprenditrici (il 75% dichiara di trovare "diverse difficoltà", contro il 66% degli uomini), per le quali l'impegno in azienda si somma a quello in famiglia.

Sicuramente Milano soffre di una carenza di servizi sociali, che le trasformazioni recenti della struttura della popolazione hanno contribuito ad aggravare. L'invecchiamento demografico, per esempio, ha stimolato una domanda di servizi di assistenza domiciliare agli anziani e di strutture residenziali che non viene soddisfatta. La ripresa del tasso di natalità, soprattutto grazie ai cittadini stranieri, ha evidenziato, invece, il problema dell'insufficienza degli asili nido.

E' chiaro che laddove mancano le strutture e i servizi pubblici, dovranno essere le famiglie a occuparsi della cura dei soggetti bisognosi, con un aggravio notevole di responsabilità.

Per finire, rileviamo una difformità di giudizio tra i due campioni relativamente alla mancanza di difficoltà: se solo il 3% degli imprenditori ritiene possibile conciliare i tempi del lavoro e della famiglia, senza incontrare nessun ostacolo, tale quota sale al 10% nelle risposte dei cittadini. Anche questa risposta è probabilmente condizionata dalle caratteristiche degli intervistati (preponderanza di pensionati).

■ Se risposta alla domanda precedente: Quali soluzioni sarebbero da incentivare?

	IMPRENDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
Donne a casa, uomini al lavoro	3%	3%
Mantenere stabile la rete familiare (nonni, parenti, amici)	19%	16%
Creare un mercato privato dei servizi (badanti, infermieri, domestici, ist. Private non profit, ecc.)	18%	19%
Più servizi pubblici per l'infanzia e gli anziani	60%	62%
Totale	100%	100%

Per alleggerire le famiglie, la maggioranza degli imprenditori e dei cittadini milanesi pensa si debbano potenziare i servizi pubblici per l'infanzia e per gli anziani (59% e 62%).

Per sopperire alla carenza di servizi sociali, gli intervistati propongono l'intervento pubblico e, quindi, una più incisiva politica di welfare.

A questo proposito, di recente, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali ha avviato una serie di politiche a sostegno delle famiglie, che prevede, tra l'altro, proprio lo sviluppo dei servizi per la prima infanzia e la conciliazione dei tempi di cura e di lavoro - attraverso lo strumento dei congedi parentali, per esempio. Ma è chiaro che si tratta di problemi molto complessi che richiedono un impegno, anche finanziario, consistente.

Tornando alle soluzioni possibili ai problemi di "sovraccarico" delle famiglie, è considerato poco risolutivo da ambedue le tipologie dei nostri interlocutori lo sviluppo di un mercato privato dei servizi alla persona (18% e 19%). Appare ben radicata la convinzione che sia compito dello Stato sostenere la famiglia e garantire l'efficienza dei servizi socio-assistenziali, come avremo modo di verificare anche in seguito.

Resta ferma, nel convincimento generale, la centralità della famiglia e della rete familiare che va mantenuta stabile. E' questo è vero soprattutto per gli imprenditori (19%), mentre i cittadini, pur attribuendovi valore, si manifestano meno convinti (16%).

4. LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DELL'IMPRESA E DELLE ISTITUZIONI

▣ Con quale delle seguenti affermazioni Lei si trova maggiormente d'accordo?

	IMPREDITORI	CITTADINI
	Percentuali	
Le imprese devono occuparsi della coesione sociale	6%	18%
Le imprese devono fare il loro lavoro, l'Amministrazione Pubblica deve occuparsi della coesione sociale	56%	49%
Facendo il loro lavoro, le imprese sostengono la coesione sociale	38%	33%
Totale	100%	100%

Sull'impegno richiesto alle imprese per favorire la coesione sociale, possiamo osservare qualche divergenza di opinione tra imprenditori e cittadini.

Gli imprenditori milanesi, infatti, ritengono che debba essere la Pubblica Amministrazione ad occuparsi dello sviluppo della coesione sociale, con una netta demarcazione: le imprese fanno il loro lavoro, lo Stato si occupa di equità e stabilità sociale. E' questa l'opinione più diffusa tra i nostri intervistati (56%), sebbene appaiano leggermente in controtendenza gli imprenditori con il titolo di studio di livello universitario (42%).

Si tratta di una risposta che indica, più che una scarsa sensibilità delle imprese verso i temi del sociale - che il resto del questionario di fatto smentisce - una rinuncia all'impegno diretto su questo terreno, perché altre sono le finalità del fare impresa. Tutt'al più, le imprese possono sostenere la coesione sociale realizzando i loro obiettivi (38%).

Invece, i cittadini, pur concordando sul ruolo di primo attore dello Stato a favore della coesione sociale (50%), attribuiscono una più grande responsabilità alle imprese su questo fronte: è ben il 18% degli intervistati a

richiedere l' impegno dei soggetti economici.

La coesione sociale non può essere un obiettivo solo per le politiche pubbliche, ma deve diventare prioritario per tutti i soggetti economici, proprio perché la competitività del sistema economico è strettamente legata alla qualità dell'ambiente urbano, alla sicurezza, alla redistribuzione della ricchezza, all'integrazione degli immigrati, alla convivenza civile.

Le prossime due domande sono state rivolte esclusivamente agli imprenditori, considerato che si tratta di questioni prettamente legate alla realtà d'impresa.

- ▣ **A suo avviso, quali sono, tra quelli sotto indicati, i principali "investimenti sociali" con cui un'impresa può contribuire, in concreto, a promuovere la coesione sociale?**

IMPRENDITORI	Percentuali
Qualità delle risorse umane (formazione, valorizzazione delle capacità, ecc.)	16%
Miglioramento della qualità dell'ambiente di lavoro (sicurezza, confort, ecc.)	11%
Facilitazioni per favorire la partecipazione dei dipendenti alle attività di volontariato	4%
Rafforzamento dei rapporti con i diversi portatori d'interesse (sindacati, enti locali, consumatori, organizzazioni non profit, ecc.)	4%
Sostegno finanziario alle organizzazioni non profit	7%
Adozione di strumenti formalizzati di responsabilità sociale e ambientale (bilancio sociale, bilancio ambientale, codice etico)	3%
Ridurre i lavori temporanei e precari	15%
Consentire orari flessibili e/o ridotti per le madri di bambini appena nati	19%
Non ridurre i salari sotto una soglia minima	13%
Non discriminare le donne in età fertile	8%
Totale	100%

Ma che cosa possono fare in concreto le imprese per promuovere la coesione sociale?

Per una buona quota di intervistati è imprescindibile prevedere orari flessibili/ridotti per le neomamme (19%), e ciò evidenzia nuovamente un'attenzione speciale del nostro campione per la famiglia. Meno sensibili, invece, si mostrano gli imprenditori nei riguardi delle donne, soprattutto se in età fertile, visto che evitare di discriminare è una priorità solo nell'8% dei casi.

Eppure nella realtà esiste ancora una "questione femminile", perché le giovani donne continuano ad essere penalizzate proprio a causa della maternità e dei suoi costi per l'impresa, nonostante tutte le garanzie previste dalla legge.

L'altro ambito in cui gli imprenditori milanesi si dicono "pronti" a impegnarsi – sul piano teorico, almeno - è quello del lavoro: valorizzare la qualità delle risorse umane a disposizione (15%), ridurre il lavoro precario (15%), mantenere i salari al di sopra di una soglia minima (13%), migliorare la sicurezza e la qualità dell'ambiente di lavoro (11%). Si tratta di una posizione di grande apertura verso le problematiche dei lavoratori, soprattutto laddove si considera necessario intervenire per arginare il fenomeno della precarizzazione o per garantire la soglia minima dei salari. Più semplice è promuovere la qualificazione delle risorse umane, che rappresenta un vantaggio economico innanzitutto per l'impresa, o rispettare gli standard di sicurezza dell'ambiente di lavoro, che sono una scelta obbligata (dalla legge).

E' meno importante, invece, per il nostro campione sostenere finanziariamente le organizzazioni non profit (7%) e facilitare la partecipazione dei propri dipendenti alle associazioni di volontariato (4%).

Altrettanto inefficace ai fini del consolidamento della coesione sociale risulta rafforzare le relazioni tra le imprese e i vari soggetti portatori di interessi, quali sindacati, enti locali, associazioni dei consumatori (4%) oppure dotarsi di strumenti di responsabilità sociale (3%).

Su quest'ultima questione, la prossima domanda ci consente di fare maggiori considerazioni.

▣ Con quale affermazione si trova maggiormente d'accordo?

IMPRENDITORI	Percentuali
Lo sviluppo della responsabilità sociale dell'impresa dipende unicamente dalla volontà del singolo imprenditore	8%
La diffusione della responsabilità sociale tra le piccole e medie imprese è limitata dall'eccessiva pressione fiscale e dall'alto costo del lavoro	38%
La responsabilità dell'impresa non contribuisce soltanto alla coesione sociale della comunità ma anche al successo economico dell'impresa	22%
La responsabilità sociale è per l'impresa moderna un percorso necessario, ma lungo e complesso	24%
La responsabilità sociale è dell'imprenditore come persona più che dell'impresa come organizzazione	8%
Totale	100%

Sulla responsabilità sociale le imprese mostrano di essere pronte a un maggiore impegno rispetto a quanto rilevato più in generale sul tema della coesione sociale, sebbene le due tematiche siano strettamente collegate (la responsabilità sociale delle imprese è uno strumento per conciliare sviluppo economico e coesione sociale).

Se solo il 3% degli intervistati crede conveniente *investire* negli strumenti della RSI per favorire la stabilità sociale, quando si approfondisce il tema, gli imprenditori dimostrano di iniziare a comprendere i vantaggi della responsabilità sociale.

Essa, infatti, rappresenta un percorso necessario, ma complesso (24%), perché non contribuisce soltanto alla coesione sociale ma influenza positivamente il successo economico dell'azienda (22%).

E' questa una convinzione molto interessante, perché lascia intravedere, da un lato, il diffondersi di una cultura della responsabilità sociale, vale a dire di un'attenzione verso le tematiche sociali, la tutela dell'ambiente e la sostenibilità dello sviluppo, che porta l'adozione dei comportamenti socialmente responsabili a diventare una scelta desiderabile.

Dall'altro, rivela una nuova consapevolezza: la responsabilità sociale è una strategia di crescita economica, perché oggi la performance d'impresa viene valutata prendendo in considerazione sì gli aspetti economici, ma anche l'impatto sociale e ambientale dell'attività e delle scelte imprenditoriali.

Si legge nel Libro Verde della Comunità Europea *Promuovere un quadro europeo per la responsabilità sociale delle imprese*.

"Un numero sempre maggiore di imprese europee promuove strategie di responsabilità sociale in risposta ad una serie di pressioni sociali, ambientali ed economiche. Lo scopo è di inviare un segnale alle varie parti interessate con le quali hanno rapporti: lavoratori dipendenti, azionisti, investitori, consumatori, poteri pubblici e ONG. In questo modo, le imprese investono nel loro avvenire e sperano che il loro impegno volontario contribuirà ad aumentare la loro redditività."

Si tratta di un nuovo modello di impresa, che produce valore per sé, ma si preoccupa anche per la società in cui opera. La responsabilità sociale, dunque, va al di là degli strumenti formali adottati per diventare un nuovo modo di concepire il *business* e lo sviluppo, che però, nella realtà, è ancora poco sviluppato.

Sebbene si stiano moltiplicando, molte sono ancora le imprese, soprattutto piccole e medie, che trovano difficoltoso adottare gli strumenti della responsabilità sociale (bilancio sociale, codice etico, certificazioni ambientali) a causa dei costi. Per il nostro campione, in realtà, sono il costo del lavoro e la pressione fiscale ad impedire l'espansione delle "best practices" (38%).

E' molto importante, allora, che le piccole imprese imparino a riconoscere i benefici della responsabilità sociale; in questa prospettiva si colloca lo sportello CSR-SC Responsabilità Sociale d'Impresa, attivato dalla Camera di Commercio di Milano nel 2004 per fornire un servizio di informazione e supporto alle imprese.

■ Secondo Lei, in quale misura i soggetti che Le elencherò sono impegnati nel promuovere lo sviluppo della coesione sociale?

CITTADINI	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Totale
I singoli cittadini	8%	36%	49%	7%	100%
Le singole famiglie	8%	39%	45%	8%	100%
Le singole imprese private	3%	25%	53%	19%	100%
Le associazioni degli imprenditori	4%	24%	52%	20%	100%
Le associazioni dei lavoratori	7%	38%	43%	12%	100%
Le associazioni di volontariato	49%	42%	8%	1%	100%
La chiesa cattolica	30%	44%	19%	7%	100%
Il comune	10%	34%	43%	13%	100%
La provincia	7%	28%	48%	17%	100%
La regione	7%	27%	46%	20%	100%
Lo stato	5%	18%	48%	29%	100%

Chiudiamo il nostro questionario con una domanda che è stata rivolta solamente ai cittadini per capire come percepiscono il ruolo dei diversi soggetti pubblici sui temi della coesione sociale e per verificare il loro grado di fiducia verso le istituzioni.

Per la maggioranza degli intervistati, sono le associazioni di volontariato le più impegnate sul tema della coesione sociale, e lo sono "molto" per il 49% e "abbastanza" per il 42% del campione.

E' ampiamente riconosciuto, dunque, il ruolo e il lavoro delle numerose organizzazioni di volontariato che operano nell'area milanese.

Quello del volontariato è un mondo variegato che vede la presenza di diversi attori, privati e di differente matrice ideologica laica o religiosa.

Secondo l'ultimo censimento Istat, le organizzazioni di volontariato italiane iscritte nei registri regionali hanno segnato un incremento consistente (+119,3%), dovuto sia alla costituzione di nuove unità, sia all'iscrizione nei registri delle organizzazioni preesistenti .

Il 28,7% di tali organismi è localizzato nel Nord-Ovest, il 32,8% nel Nord-est, il 18,6% nelle regioni centrali e il 19,7% nelle regioni meridionali ed insulari.

Le regioni con il maggior numero di organizzazioni sono la Lombardia, la Toscana, l'Emilia-Romagna ed il Veneto².

A livello locale, il Centro Servizio per il Volontariato di Milano, nel 2004, ha censito circa 2.000 organizzazioni di volontariato attive nella provincia e che impegnano più di 80.000 volontari, evidenziando una realtà molto vivace, in cui quasi tre milanesi su cento fanno volontariato in modo continuativo³.

L'impegno dei volontari, che può esplicitarsi nell'assistenza alle persone (anziani, bambini in difficoltà, malati), nella difesa dei diritti dei più deboli, nella lotta all'emarginazione, è considerato, dunque, fondamentale per lo sviluppo della coesione sociale dalla quasi totalità del nostro campione.

Nel giudizio dei nostri interlocutori, l'altro soggetto protagonista è la chiesa cattolica, che è considerata "molto" (30%) o "abbastanza" (45%) attiva sul piano sociale.

Anche in questo caso, viene largamente apprezzata l'azione della chiesa cattolica, che vanta una lunga tradizione di impegno a favore dei bisognosi, dei senzatetto, dei dimenticati.

Fa riflettere invece l'opinione prevalentemente negativa dei cittadini nei confronti delle istituzioni pubbliche: lo Stato, la Regione, la Provincia e il Comune sono scarsamente impegnati (poco o per nulla) a sostegno della coesione sociale (rispettivamente per il 77%, il 67%, il 65% e il 57% delle risposte).

Appare largamente diffuso questo senso di sfiducia verso gli enti pubblici, che non promuoverebbero lo sviluppo sociale.

Eppure di competenze in materia i soggetti citati ne hanno diverse (almeno sulla carta): è sufficiente pensare alle politiche sociali del ministero del Welfare, oppure ai servizi per la famiglia e la solidarietà sociale della Regione Lombardia, o, ancora, ai servizi socio-sanitari della Provincia o del Comune di Milano.

² I dati riportati sono pubblicati sulle pagine del sito del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali <http://www.welfare.gov.it/Sociale/volontariato>

³ Cfr. Il volontariato a Milano e provincia, Ciessevi e Provincia di Milano (<http://www.ciessevi.org>)

Evidentemente agli occhi dell'opinione pubblica, le iniziative di tali organismi non sono sufficienti a rispondere alla domanda di servizi sociali e a promuovere una vera politica di inclusione sociale.

Il volontariato, come abbiamo visto, merita il credito dei cittadini, forse proprio a causa di una certa latitanza dello Stato, a cui comunque spetterebbe il compito di occuparsi della coesione sociale, secondo quanto dichiarato sia dai cittadini che dalle imprese.

Scarsissima, poi, la fiducia nei confronti delle imprese o delle associazioni imprenditoriali, che non si interesserebbero affatto ai temi del sociale: per più del 70% delle risposte questi intervengono poco o non intervengono affatto per incrementare l'armonia sociale.

Anche le famiglie o i singoli cittadini appaiono nel complesso poco impegnati (più del 50% degli intervistati ritiene che essi facciano poco o nulla), sebbene ci sia una quota di risposte (più del 30%) che gli riconosca un certo merito (secondo questo 30% essi fanno "abbastanza" per la coesione). Lo stesso discorso vale per le associazioni dei lavoratori.

5. CONCLUSIONI

Nel provare a presentare una sintesi su quanto emerso dalla indagine sui temi riguardanti la coesione sociale a Milano, sottoposti al giudizio di un campione rappresentativo di cittadini e imprenditori milanesi, non ci si può sottrarre da una prima impressione generale che può fare quasi da sfondo alle analisi più dettagliate presentate: ad una precisa individuazione dei problemi da affrontare non sempre fa da riscontro una altrettanto precisa assunzione di responsabilità per cercare di trovare delle soluzioni praticabili.

Da un lato gli imprenditori ritengono in maggioranza – per quanto possa essere di loro competenza, specie per ciò che attiene i temi del lavoro (disoccupazione, miglioramento professionale, inserimento dei giovani, superamento della precarietà e del lavoro nero) – di fare molto e bene e, dall'altro, i cittadini per lo più demandano genericamente o ai pubblici poteri o al sistema imprenditoriale la risoluzione delle questioni più scottanti (immigrati, nuove povertà, emarginazione, sostegno alle fasce più deboli), sulle quali, tra l'altro, dichiarano un pessimismo più accentuato di quello mostrato dagli imprenditori.

Questo "chiamarsi fuori" sia perché di più non possiamo fare (imprenditori) sia perché si tratta di questioni di competenza altrui (cittadini), può essere definito un sintomo piuttosto preoccupante dell'attuale stato di salute della comunità cittadina e di quanta strada debba essere percorsa per recuperare un grado forte di *coesione sociale* ed elevare il *senso di appartenenza* alla comunità stessa. Non è casuale infatti che la maggioranza degli intervistati – siano essi cittadini comuni o imprenditori – reputi questi obiettivi meno presenti rispetto al passato anche recente.

La società civile, anche a causa del momento economico non favorevole, pare essere bloccata in una visione poco lungimirante degli obiettivi che debbono esserle propri; essa sembra impotente a trovare dentro di sé le energie per uscire dalla difesa del proprio "*particolare*" e farsi carico soprattutto dei nuovi problemi che la comunità milanese deve affrontare e risolvere in tempi brevi.

Unico elemento di "sana" contraddizione rispetto a tale situazione e che rappresenta un fattore di speranza, è la grande enfasi posta sul ruolo del volontariato – quindi della partecipazione dal basso – cui sia i cittadini che gli imprenditori ripongono grandi aspettative e alle cui iniziative dedicano

molto tempo ed energie.

In conclusione è stato giustamente sostenuto di recente che la disattenzione verso l'importanza del rafforzamento della coesione sociale – da ottenersi attraverso un miglioramento della qualità interna della società urbana milanese – può compromettere nel medio periodo la stessa competitività internazionale della città e il suo ruolo di "nodo della rete globale" nell'economia mondializzata (Ranci).

Le due questioni più importanti da affrontare, come risulta anche dalle considerazioni fornite dal nostro duplice campione, sembrano essere, da un lato, l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro, il sostegno all'attrazione delle risorse umane attraverso un potenziamento – da parte soprattutto del sistema delle imprese - degli investimenti formativi e professionali e, dall'altra, il mantenimento della vivibilità (case, trasporti, ambiente) e sicurezza urbana.

Un altro punto, cui però i nostri intervistati attribuiscono una minore importanza, è certamente quello relativo all'inserimento sociale della popolazione immigrata. Su tale scarsa sensibilità sembra necessario che tutti facciano una profonda riflessione, anche perché, se la coesione sociale a Milano oggi appare minacciata ma non ancora compromessa, onde evitare che la situazione si aggravi, si tratta di operare per fortificare le funzioni di diluizione delle tensioni sociali, che Milano ha sempre posseduto, affinché siano ridefinite per superare le nuove sfide attuali.

QUESTIMPRESA
Coesione sociale e senso di appartenenza alla comunità

NOTE METODOLOGICHE

UNIVERSO DI RIFERIMENTO

Il sondaggio è rivolto ai cittadini milanesi con età superiore a 18 anni.

METODO DI RACCOLTA DATI E DATA-BASE DI PARTENZA

Il questionario è stato concordato con il committente e somministrato tramite metodologia C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing).

Le liste per effettuare le interviste sono state estratte da Pagine Bianche il 26 Gennaio 2006.

IL CAMPIONE

- Totale casi: 400
- Totale contatti: 1.846 (100%)
- Interviste complete: 400 (22% sul totale contatti)
- Rifiuto / sostituzioni: 1.446 (78% sul totale contatti)
- Tipo di campionamento: campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento; campionamento per quote di genere ed età
- Estrazione dei dati: avvenuta con campionamento casuale semplice che garantisce l'indipendenza di ogni campione.

RAPPRESENTATIVITÀ DEL CAMPIONE

Il livello di confidenza scelto è del 95%: - errore campionario del 5%

Campionamento proporzionale per quote con errore al 5%			
Età	M	F	M+F
	Quote	Quote	Campione
Da 18 a 25 anni	14	14	28
Da 26 a 35 anni	34	34	68
Da 36 a 45 anni	35	35	70
Da 46 a 55 anni	26	29	55
Da 56 a 65 anni	28	33	61
Oltre 65 anni	39	63	102
TOTALE	177	207	384

Risultati:

Campionamento proporzionale per quote con errore al 5%			
Età	M	F	M+F
	Quote	Quote	Campione
Da 18 a 25 anni	14	14	28
Da 26 a 35 anni	34	34	68
Da 36 a 45 anni	36	39	75
Da 46 a 55 anni	26	30	56
Da 56 a 65 anni	28	37	65
Oltre 65 anni	41	67	108
TOTALE	179	220	400

Le ultime 4 classi sono sovrastimate.

INCROCI STATISTICAMENTE SIGNIFICATIVI

- Le tabelle in excel mostrano il legame fra alcune domande del questionario sottoposto e le principali variabili socio-demografiche (genere, età, titolo di studio, professione, settore di attività in cui lavora l'intervistato)
- La bontà della relazione è stata sottoposta a specifici test statistici e ad appropriati coefficienti che valutano:
 - le relazioni fra le variabili
 - la significatività statistica
 - la distorsione dei risultati dovuta all'errore campionario o alla presenza di pochi dati

SCHEDELLA RICERCA

Nota informativa (in ottemperanza regolamento dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa: delibera 153/02/CSP, pubblicato su G.U.185 del 8/8/2002 e 237/03/CSP del 9/12/2003)

- Soggetto realizzatore: CedCamera
- Committente: Camera di Commercio di Milano, Servizio Studi; Argomento: Sviluppo economico e coesione sociale: cosa ne pensano i cittadini milanesi
- Responsabile della ricerca: Dott.ssa Milvia Urbinati, Area portali e servizi web, CedCamera
- Collaboratori: Dott.ssa Jessica Cavina e Dott. Luigi Bernardi
- Intervistatori: Area Contact Center, CedCamera
- Tipo di rilevazione: Interviste telefoniche somministrate con il metodo C.A.T.I.
- Universo di riferimento: Popolazione milanese residente dai 18 anni in poi (Fonte: Istat, popolazione residente a gennaio 2004).
Unità intervistate: 400 soggetti
- Tipo di campione e criteri di estrazione: Campione casuale rappresentativo dell'universo di riferimento: campionamento per quote di genere ed età
- Estensione territoriale: Comune di Milano
- Periodo di realizzazione del sondaggio: dal 16 febbraio al 13 marzo 2006.
Numero persone contattate:
 - Interviste complete 400 (22%)
 - Rifiuti/sostituzioni 1.446 (78%)
 - Totale contatti effettuati 1.846 (100%)
- Metodo di raccolta delle informazioni: Interviste telefoniche C.A.T.I., basate su un questionario strutturato.
Elaborazione dati: SPSS
- Margine di errore: +-5% (livello di significatività del 95%)
- Testo integrale delle domande rivolte: Informazione allegata alla presente ricerca