



**INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA  
E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
NELLA CITTÀ DI ROMA**

*Giugno 2014*

Agenzia

# Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma

Giugno 2014

*Il rapporto è stato realizzato da un gruppo di lavoro dell'ASPL Roma Capitale composto da:*

Flaminia Violati (curatore del rapporto di indagine)

Gabriele Ugolini (supervisione)

*con la collaborazione di:*

B & C s.r.l. che ha curato le interviste telefoniche, la validazione e l'elaborazione dei dati

# 1 Introduzione

---

Dal 2007 l'Agenzia svolge con cadenza annuale l'*Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma*: l'edizione 2014 è dunque la settima Indagine di tipo citizen satisfaction volta ad approfondire l'opinione dei romani sulla vivibilità della città in generale e in relazione all'offerta dei principali servizi dell'Amministrazione Capitolina.

Nel corso dell'ultimo decennio la cultura della customer satisfaction, nata nei regimi di mercato per sondare le preferenze dei consumatori/potenziali clienti, è stata estesa progressivamente ai settori pubblici, diventando un utile feedback per gli amministratori, impegnati nella gestione di risorse limitate.

Un richiamo alla soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici risale già agli anni novanta (D.Lgs. 29/1993, art. 12, e direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994), ma era rimasto sostanzialmente lettera morta fino a che la Direttiva del Ministro per la funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, del 24 marzo 2004, ha promosso concretamente questo approccio. In seguito, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha raccomandato di organizzare rilevazioni periodiche riguardo il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, tanto che la stessa Legge Finanziaria 2008 ha stabilito che i contratti di servizio per l'erogazione dei servizi pubblici debbano prevedere obbligatoriamente meccanismi di monitoraggio e verifica, basati sulla consultazione e il dialogo con gli utenti (legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 461).

I principi del Customer Satisfaction Management entrano nel contesto italiano in modo estremamente chiaro con il D.Lgs. 150/2009, il quale dà nuova centralità ai sistemi di gestione delle performance nelle pubbliche amministrazioni, attraverso la definizione del ciclo di gestione delle prestazioni. Nel decreto – ed in particolare all'articolo 8, comma 1 – vengono declinate tutte le dimensioni della performance organizzativa che le amministrazioni devono poter misurare, valutare e quindi migliorare. Tra queste, la "rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi anche attraverso modalità interattive (lettera c), lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, i soggetti interessati, gli utenti e i destinatari

dei servizi, anche attraverso lo sviluppo di forme di partecipazione e collaborazione (lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (lettera g)" fanno esplicito riferimento agli elementi di gestione della soddisfazione e ascolto dell'utenza.

Da ultimo la nuova formulazione dell'art. 147 del TUEL, così come sancita dal DL 174/2012, afferma che "il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente".

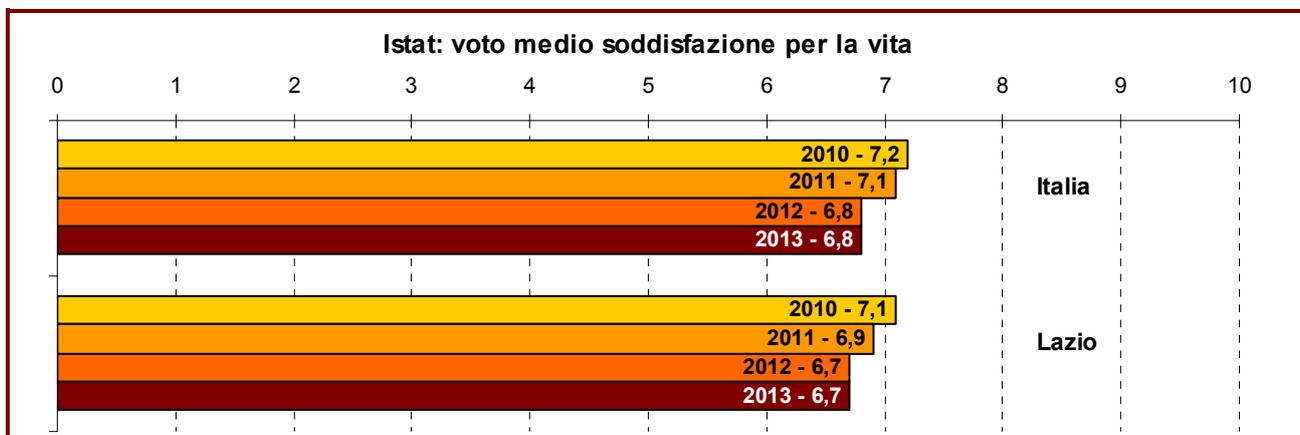
La rilevazione della citizen satisfaction assume dunque uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi e della soddisfazione dei cittadini elettori ed è stato utilizzato in varie realtà amministrative locali. L'evoluzione degli strumenti informatici di comunicazione rende inoltre più agevole la rilevazione delle preferenze dei cittadini, anche in merito a specifiche iniziative amministrative. Roma Capitale utilizza infatti a questo scopo lo strumento del questionario on line, inviato ai cittadini registrati sul proprio portale.

L'Indagine dell'Agenzia si è inserita in questo filone di ricerca e fin dalle prime fasi è stata affinata introducendo settori di servizio pubblico e informazioni di dettaglio aggiuntive a fianco alla percezione più sintetica della qualità della vita in generale. Naturalmente, la qualità dei servizi urbani influisce in parte sulla qualità stessa della vita in città, che però dipende anche da molteplici altri fattori non tutti controllabili a livello locale; e tuttavia i servizi sono particolarmente importanti perché sono fra gli strumenti più diretti attraverso cui gli amministratori pubblici possono influenzare il benessere dei cittadini.

Per quanto riguarda la domanda sintetica sulla qualità della vita, l'Istat nell'ambito dell'Indagine multiscopo sulle famiglie (avviata nel 1993) dal 2010 rileva anche l'opinione degli Italiani maggiori di 14 anni in merito alla 'Soddisfazione per la vita', pubblicandone i risultati on line su Datawarehouse (<http://dati.istat.it>) con grado di dettaglio regionale e per categorie di intervistati (età, genere, titolo di studio, condizione professionale).

Fig. 1.1

## Soddisfazione per la vita (Istat)



Nota: su una scala di voti da 0 a 10.

Fonte: elaborazione ASPL su dati Istat, <http://dati.istat.it>.

La Fig. 1.1 mostra l'andamento decrescente negli anni della soddisfazione per la vita in Italia e nel Lazio, in concomitanza con il perdurare della crisi economica, iniziata per cause congiunturali e protrattasi per fattori strutturali che hanno impedito al paese di agganciarsi alla ripresa internazionale.

Sempre nel filone della citizen satisfaction, la Commissione Europea nell'ottobre 2013 ha pubblicato i risultati di un'indagine più ampia svolta nel 2012 in merito alla qualità della vita percepita in 79 città europee e nelle principali aree periferiche metropolitane, per un totale di 83 zone monitorate (Quality of life in cities. Perception survey on 79 European cities).

Gli intervistati (circa 500 per ogni area) esprimono il proprio livello di soddisfazione (o di accordo in merito ad alcune affermazioni sulla propria città) per vari aspetti della vita cittadina su una scala qualitativa a 4 dimensioni, di cui 2 positive (molto soddisfatto/molto d'accordo, piuttosto soddisfatto/d'accordo) e 2 negative (piuttosto insoddisfatto/in disaccordo, per niente soddisfatto/per niente d'accordo), successivamente aggregate due a due per ottenere le classifiche.

I temi indagati dalla Commissione riguardano:

- i principali servizi pubblici (sanità, trasporti, pulizia, cultura, sistema scolastico ed educativo, pubblica sicurezza, servizi amministrativi, affidabilità dell'amministrazione locale, parchi ed aree pubbliche, manutenzione di strade ed edifici);

- aspetti della vita collettiva nella città (qualità degli impianti sportivi, disponibilità di negozi, opportunità di lavoro, disponibilità e costo degli alloggi, integrazione degli stranieri, affidabilità della popolazione, inquinamento ambientale ed acustico);
- aspetti della vita personale dell'intervistato (soddisfazione per la propria vita, per il posto di residenza, per il lavoro personale).

La Fig. 1.2 descrive le risposte dei cittadini romani alle varie domande dell'indagine della Commissione Europea e anche il posto che Roma ha occupato nelle rispettive classifiche, riferito sia al totale delle aree campione, sia al sottocampione delle capitali europee, sia alle sole sei città italiane interessate dall'indagine (oltre a Roma, Verona, Bologna, Firenze, Napoli e Palermo).

Nel 2012, l'80% dei cittadini romani intervistati ha dichiarato di essere molto o abbastanza soddisfatto della qualità della vita a Roma, percentuale non dissimile da quella rilevata dall'Indagine dell'Agenzia nello stesso anno, quando la somma delle valutazioni complessivamente positive si attestava al 73% [Fig. 1.2 e Fig. 2.1].

E tuttavia, con queste percentuali, nell'indagine europea Roma si posiziona in coda alle classifiche, 76° su 83 aree cittadine e penultima fra le capitali; 4° fra le italiane, superando solo Napoli e Palermo. In effetti, la media delle città europee monitorate presenta alti livelli di soddisfazione sulla maggior parte degli aspetti indagati.

Fig. 1.2

## Qualità della vita 2012 nelle grandi città europee (Commissione Europea)

Aspetti della qualità della vita nelle città europee: rilevazione Roma 2012	Ranking su:			Valutazione intervistati				
	83 aree urbane	28 capitali	6 città italiane	molto soddisfatto / d'accordo	piuttosto soddisfatto / d'accordo	piuttosto insoddisfatto / in disaccordo	per niente soddisfatto / d'accordo	non indica
<b>Soddisfazione per:</b>								
Vita nella propria città	76	27	4	37%	43%	14%	5%	1%
Trasporto pubblico	81	28	4	4%	28%	36%	27%	5%
Pulizia della città	79	27	4	3%	22%	48%	24%	3%
Parchi pubblici	63	20	4	19%	48%	24%	8%	1%
Manutenzione strade ed edifici	81	27	5	4%	23%	36%	36%	1%
Spazi pubblici	73	24	4	12%	48%	30%	9%	1%
Strutture culturali	67	25	4	21%	44%	17%	10%	8%
Efficienza servizi amministrativi	81	28	4	2%	19%	43%	29%	7%
Affidabilità dell'Amministrazione	79	26	4	3%	28%	33%	29%	7%
Qualità dell'aria	70	23	4	5%	29%	37%	28%	1%
Rumore	77	25	5	8%	29%	39%	23%	1%
Politiche sostenibilità	83	28	6	12%	16%	39%	23%	10%
Servizio sanitario	71	23	4	7%	37%	32%	21%	3%
Strutture sportive	61	16	4	13%	43%	26%	8%	10%
Vendita al dettaglio	27	11	1	33%	54%	9%	3%	1%
Scuola e formazione	81	26	6	10%	34%	30%	13%	13%
Sicurezza della città	73	24	5	9%	46%	29%	14%	2%
Sicurezza della propria zona	76	26	5	18%	49%	21%	11%	1%
Affidabilità della popolazione locale	64	18	6	8%	42%	29%	16%	5%
Opportunità di lavoro	67	25	3	1%	11%	30%	51%	7%
Costo alloggi adeguati	64	18	5	2%	16%	31%	45%	6%
Integrazione stranieri	74	25	6	4%	36%	36%	17%	7%
Vita personale	63	20	4	22%	57%	17%	3%	1%
Abitazione personale	68	25	4	28%	58%	11%	3%	0%
Lavoro personale	58	21	2	17%	41%	19%	9%	14%

Fonte: elaborazione ASPL su dati della Commissione Europea, Quality of life in cities, ottobre 2013.

A parte il caso della soddisfazione per la disponibilità di esercizi di vendita al dettaglio, Roma si trova sempre nella parte bassa della classifica. È inoltre molto vicina alla coda (con valutazioni effettivamente basse) per il trasporto pubblico, la pulizia, l'efficienza dei servizi amministrativi, l'affidabilità dell'Amministrazione, le politiche per la sostenibili-

tà ambientale e il sistema di istruzione e formazione.

Le indagini citizen satisfaction sono però solo un lato delle informazioni conoscitive necessarie a regolare i servizi e il benessere socio-economico della popolazione, dovendo essere confrontate con misure oggettive della qualità della vita e dei servi-

zi disponibili (per questo aspetto, cfr. i capitoli settoriali della Relazione annuale dell'Agenzia).

L'individuazione dei fattori che concorrono a definire il livello di qualità della vita e la costruzione di indici sintetici significativi (al di là del semplice PIL, ormai universalmente ritenuto un'informazione non esaustiva allo scopo) è oggetto di varie ricerche internazionali basate sulla combinazione di indicatori che in larga maggioranza riguardano servizi pubblici o regolamentati. Fra le principali ricerche che redigono classifiche della vivibilità delle principali città nel mondo, tenendo presenti differenti aspetti della vita (società, politica, economia, servizi, ambiente e natura, scuola ed educazione, cultura, salute, traffico, abitazione, attività ricreative) si ricordano l'indagine Mercer (Quality of Living Survey, in cui Roma nel 2013 si posiziona al 51° posto su 223 città) e quella dell'Economist (World's Most Liveable Cities, che utilizza la rilevazione Mercer costruendo un indicatore differente, applicato ad un numero inferiore di città; anche in questa classifica Roma resta intorno alla 50° posizione).

In Italia, Cnel e Istat hanno avviato il Progetto BES (Benessere Equo e Sostenibile), che mira a valutare il benessere dei cittadini, tenendo presenti 12 dimensioni ritenute rilevanti, ognuna articolata in più indicatori. Di queste dimensioni, alcune esulano dalla sfera della regolazione e della programmazione tipicamente locale (salute, istruzione/formazione, benessere economico, relazioni sociali, benessere soggettivo), ma sulle altre l'Amministrazione può influire attraverso vari strumenti, molti dei quali rientrano direttamente o indirettamente fra i servizi osservati in questa Indagine:

- fiducia nella politica e nelle istituzioni (per quello che riguarda la parte comunale);
- lavoro e conciliazione dei tempi di vita (asili nido e servizi sociali, ma l'Amministrazione può favorire il mercato del lavoro anche evitando di mettersi in competizione su sfere di mercato e di sottrarre attività produttive alla sfera privata);
- sicurezza (polizia municipale e illuminazione pubblica);
- paesaggio e patrimonio culturale (servizi culturali, parchi e ville);
- ambiente (servizio idrico integrato, qualità dell'aria);

- ricerca e innovazione (call center, sito del comune, informatizzazione dei servizi locali, comunicazione, reti WiFi, ecc.)<sup>1</sup>;
- qualità dei servizi (trasporti, mobilità, pulizia delle strade, raccolta e destinazione dei rifiuti, accessibilità dei servizi).

Sempre nell'ambito nazionale – oltre a questo progetto, che non esprime un indicatore sintetico, ma sviluppa linee di approfondimento e riflessione a dettaglio regionale – Il Sole 24 Ore (da oltre 20 anni) e l'Università la Sapienza di Roma (da circa 15 anni su commissione di ItaliaOggi) realizzano periodicamente due indagini che, tenendo conto una pluralità di indicatori, redigono classifiche parziali delle province italiane, poi sintetizzate in una classifica unica. Nella classifica 2013 de Il Sole 24 Ore, Roma compare al 20° posto in Italia (su 107), mentre in quella di ItaliaOggi si ferma solo al 64° posto, perdendo due posizioni.

L'indagine di ItaliaOggi evidenzia una tendenza alla diminuzione generalizzata della qualità della vita (associata alla crisi economica) e all'urbanizzazione dei grandi centri, che perdono posizioni relative rispetto alle città più piccole. Dal punto di vista territoriale, peggiora il meridione, più colpito dalla disoccupazione, mentre – proprio con la crisi – migliora la situazione relativa delle province settentrionali dove le opportunità di lavoro sono meno depresse.

Nell'indagine de Il Sole 24 Ore, invece, la posizione relativamente buona di Roma, quarta delle grandi città [Fig. 1.3], emerge come risultato di un buon tenore di vita (4°), e di una buona qualità dei servizi e dell'ambiente (10° posto, in miglioramento), nonché delle attività per il tempo libero (ancora in 19° posizione, nonostante un forte peggioramento); Roma scende invece in graduatoria su affari e lavoro (34°, perdendo ben 15 posizioni) e popolazione (36°), ma soprattutto per quanto riguarda l'ordine pubblico (aspetto che la vede in 103° posizione, vicina però a varie grandi città).

---

<sup>1</sup> Su questi temi si veda anche l'indagine condotta da Censis-Rur (2013), *Un'Agenda Urbana per Roma*, pubblicata a luglio 2013.

Fig. 1.3

Qualità della vita 2013 nelle grandi città italiane (Il Sole 24 Ore)

Città	Rank	Punti	Tenore di vita	Servizi	Affari e lavoro	Ordine pubblico	Popolazione	Tempo libero
Bologna	3	601	6	2	3	102	4	26
Firenze	7	587	28	11	9	76	9	16
Milano	10	583	1	6	10	105	12	51
<b>Roma</b>	<b>20</b>	<b>567</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>103</b>	<b>36</b>	<b>19</b>
Genova	24	565	34	15	49	86	50	2
Torino	52	532	19	23	25	106	60	45
Bari	97	435	101	81	89	81	98	88
Palermo	106	427	102	77	101	79	100	83
Napoli	107	417	105	65	104	93	104	89

Fonte: elaborazione ASPL su dati Il Sole 24 Ore, [http://www.ilsole24ore.com/speciali/qvita\\_2013/home.shtml](http://www.ilsole24ore.com/speciali/qvita_2013/home.shtml).

### 1.1 Obiettivi e caratteristiche dell'Indagine

L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma giunge alla settima edizione. Analogamente alle precedenti, si tratta di rilevazioni di citizen satisfaction volte ad approfondire mediante sondaggi di opinione – nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita.

#### Indagini sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma

- novembre 2007 (pubblicata a gennaio 2008)
- aprile 2009 (Relazione annuale 2009)
- giugno 2010 (Relazione annuale 2010)
- maggio 2011 (pubblicata a giugno 2011)
- marzo 2012 (Relazione annuale 2011-12)
- marzo 2013 (Relazione annuale 2013)
- marzo 2014 (pubblicata a giugno 2014)

La verifica periodica del riscontro dei cittadini/utenti sui principali servizi pubblici locali mediante indagini e sondaggi di mercato a campione, oltre ad ottemperare alle funzioni istituzionali assegnate all'Agenzia dal Consiglio Comunale sin dal 2007, offre importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali e alle stesse aziende erogatrici dei servizi. Ma solo nella misura in cui si evita la tendenza a interpretare i risultati come una sorta di "pagella" a cui è necessario sottoporsi, mettendo

così in secondo piano gli elementi che è possibile trarne per migliorare la propria capacità di intervento e comunicazione.

Le precedenti edizioni dell'Indagine hanno consentito di approfondire numerosi aspetti del rapporto dei romani con il sistema dei servizi pubblici locali, in termini di grado di utilizzo, soddisfazione, importanza relativa e principali fattori di criticità attribuiti ai diversi servizi. Per rispondere al diffuso interesse e apprezzamento suscitato dall'Indagine, oltre che per permettere una lettura diacronica dei fenomeni osservati, l'impostazione generale è rimasta sostanzialmente inalterata e fin dalla seconda edizione è stata ripetuta con cadenza annuale.

L'analisi è rivolta a un ampio ventaglio di servizi che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione Capitolina. Analogamente allo scorso anno, i settori oggetto di osservazione sono 18, all'interno di cinque categorie principali:

- A. *Trasporto pubblico*
  1. Autobus e tram
  2. Metropolitana
  3. Taxi
- B. *Servizi a carattere universale*
  4. Acqua potabile
  5. Igiene urbana – Pulizia stradale
  6. Igiene urbana – Raccolta rifiuti
  7. Illuminazione stradale
- C. *Sociale*
  8. Asili nido comunali e accreditati
  9. Servizi sociali municipali
  10. Farmacie comunali

**D. Servizi culturali**

- 11. Auditorium Parco della Musica
- 12. Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale
- 13. Musei comunali
- 14. Biblioteche comunali
- 15. Bioparco

**E. Altri servizi**

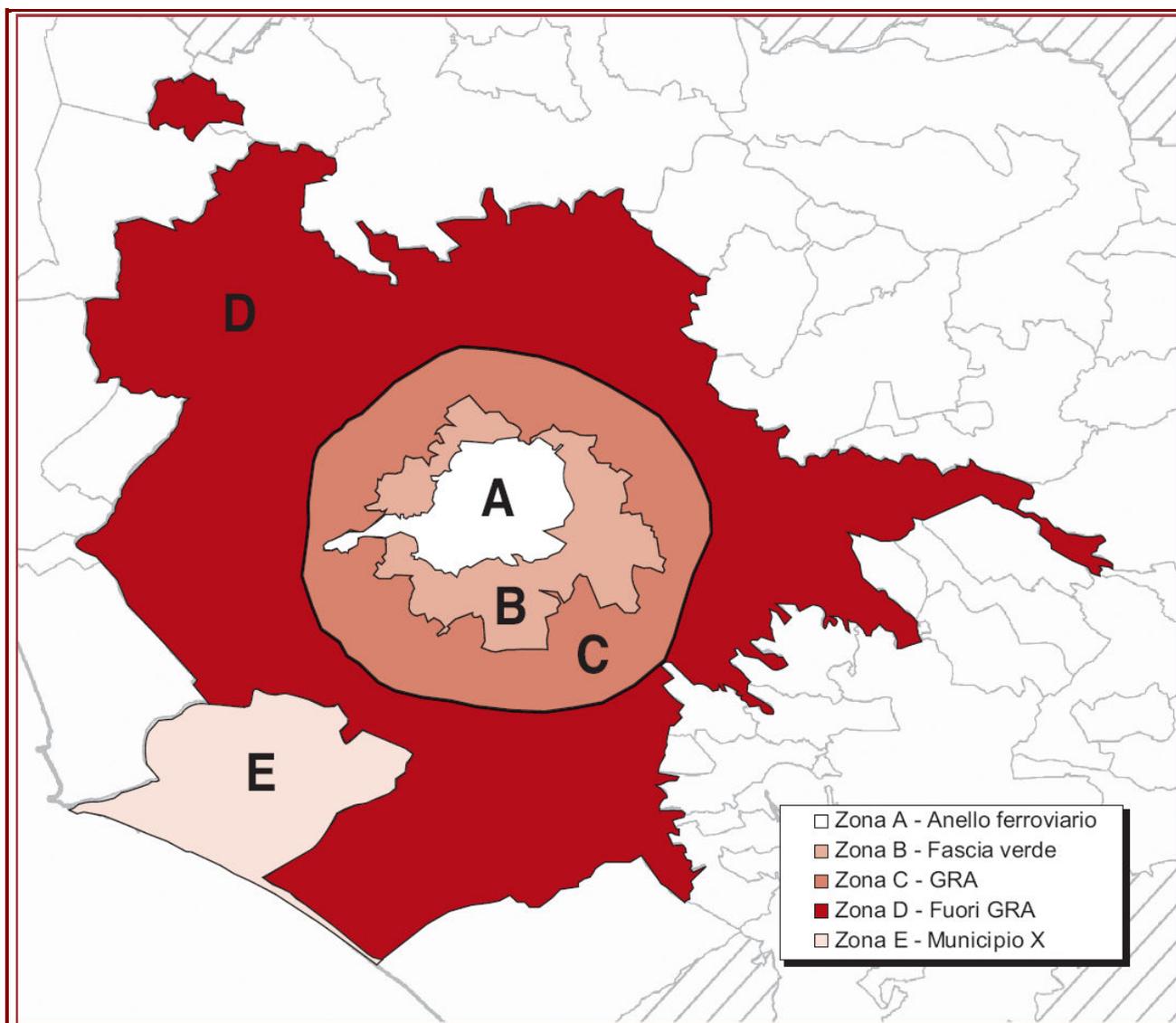
- 16. Servizi cimiteriali
- 17. Sosta a pagamento
- 18. Parchi e ville

**1.2 Metodologia e rappresentatività del campione**

L'Indagine è stata realizzata attraverso un sondaggio di opinione telefonico, rivolto a un campione casuale e stratificato di cittadini dai 15 anni in su, residenti a Roma. La numerosità del campione è stata fissata in modo sufficientemente ampio da garantire una significatività adeguata delle stime, anche sulla base di un'articolazione dell'analisi sia in termini territoriali sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei cittadini intervistati.

**Fig. 1.4**

**Suddivisione territoriale del campione**



A tale scopo, la stratificazione del campione utilizzato assicura una buona rappresentatività (in senso statistico) delle stime non solo in termini di genere e classe d'età, ma anche secondo il titolo di studio, la condizione professionale e il territorio di residenza.

Le categorie di analisi utilizzate per la stratificazione sono le stesse di tutte le versioni precedenti per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche, mentre dal 2011 è stata adottata una diversa articolazione territoriale, non più per quadranti urbani (come è stato nelle prime tre edizioni) ma per le fasce concentriche individuate dal vigente Piano generale del traffico urbano di Roma. Tali fasce definiscono aree urbane con diversa distanza dal centro storico e con diversa densità di popolazione, caratteristiche più significative per una valutazione comparata dell'efficacia e della disponibilità relativa dei servizi nella varie zone della città.

Di conseguenza, il campione è stato suddiviso in cinque macroaree, secondo i CAP di residenza (che tuttavia non coincidono perfettamente con le fasce del PGTU) [Fig 1.4]: zona A del centro storico e dei quartieri semicentrali all'interno dell'anello ferroviario; zona B dei quartieri tra l'anello ferroviario e la "fascia verde" (via Olimpica, viale Newton, viale Togliatti); zona C dei rimanenti quartieri dentro il GRA; zona D delle aree esterne al GRA eccetto il litorale; zona E, litorale di Ostia e Acilia, che seppure esterna al GRA presenta caratteristiche storiche e urbanistiche tali da non consigliare di accomunarla alla fascia D.

Per ciascuna zona sono state realizzate 400 interviste, pari a un quinto delle 2.000 complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana secondo i criteri di stratificazione già ricordati. Al livello di probabilità del 95%, la stima dell'errore statistico è pari a  $\pm 2,8\%$  a livello cittadino e a  $\pm 4,9\%$  a livello di singolo ambito territoriale, offrendo dunque buoni margini di affidabilità.

L'Indagine è stata realizzata dalla società B&C srl tra il 6 marzo e il 17 aprile 2014 con il metodo delle interviste telefoniche mediante tecnologia CATI. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari 24.769 contatti per ottenere il numero previsto di 2.000 interviste complete.

### 1.3 Caratteristiche del campione

La stratificazione del campione fa sì che esso rispecchi in maniera sufficientemente fedele la popolazione romana, in termini di genere, età, titolo

di studio e condizione professionale, come si desume dai dati raccolti annualmente dell'Ufficio anagrafico del Comune e dai risultati del Censimento Istat del 2001 [Fig. 1.5]<sup>2</sup>.

Le donne sono in maggioranza rispetto agli uomini (56% contro 44%). La suddivisione per età vede una prevalenza di intervistati appartenenti alla fascia adulta (più ampia delle altre: fra 30 e 64 anni, 59% degli intervistati), mentre gli anziani un quarto del campione e i giovani circa un sesto.

Per il titolo di studio l'unica differenza di rilievo con l'universo di riferimento (che si ricorda essere ancora quello del 2001) riguarda la sottorappresentazione della fascia più bassa di istruzione, ossia i residenti con licenza elementare o nessun titolo, in progressiva diminuzione, meno inclini a rispondere alle indagini telefoniche e pari a poco più di un sesto del campione; il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola superiore (35%), seguito dalla licenza media inferiore (31%), mentre i laureati sono ancora il gruppo meno numeroso.

Più di un terzo degli intervistati è occupato dipendente; seguono i pensionati e le casalinghe (rispettivamente poco più e poco meno di un quinto del campione) e poi gli occupati indipendenti e gli studenti (entrambi con l'11%) e infine i disoccupati (8%).

Il territorio di residenza è l'elemento più difficile da replicare nel campione a causa della non esatta corrispondenza fra CAP da una parte e suddivisioni toponomastiche e zone urbanistiche dall'altra. Pur con tali difficoltà, il campione ponderato rappresenta la distribuzione della popolazione romana essendo composto dal 18% di residenti entro l'anello ferroviario, dal 38% entro la fascia verde, dal 20% entro il GRA, dal 16% fuori dal GRA e dall'8% nella zona litoranea.

### 1.4 Oggetto della rilevazione

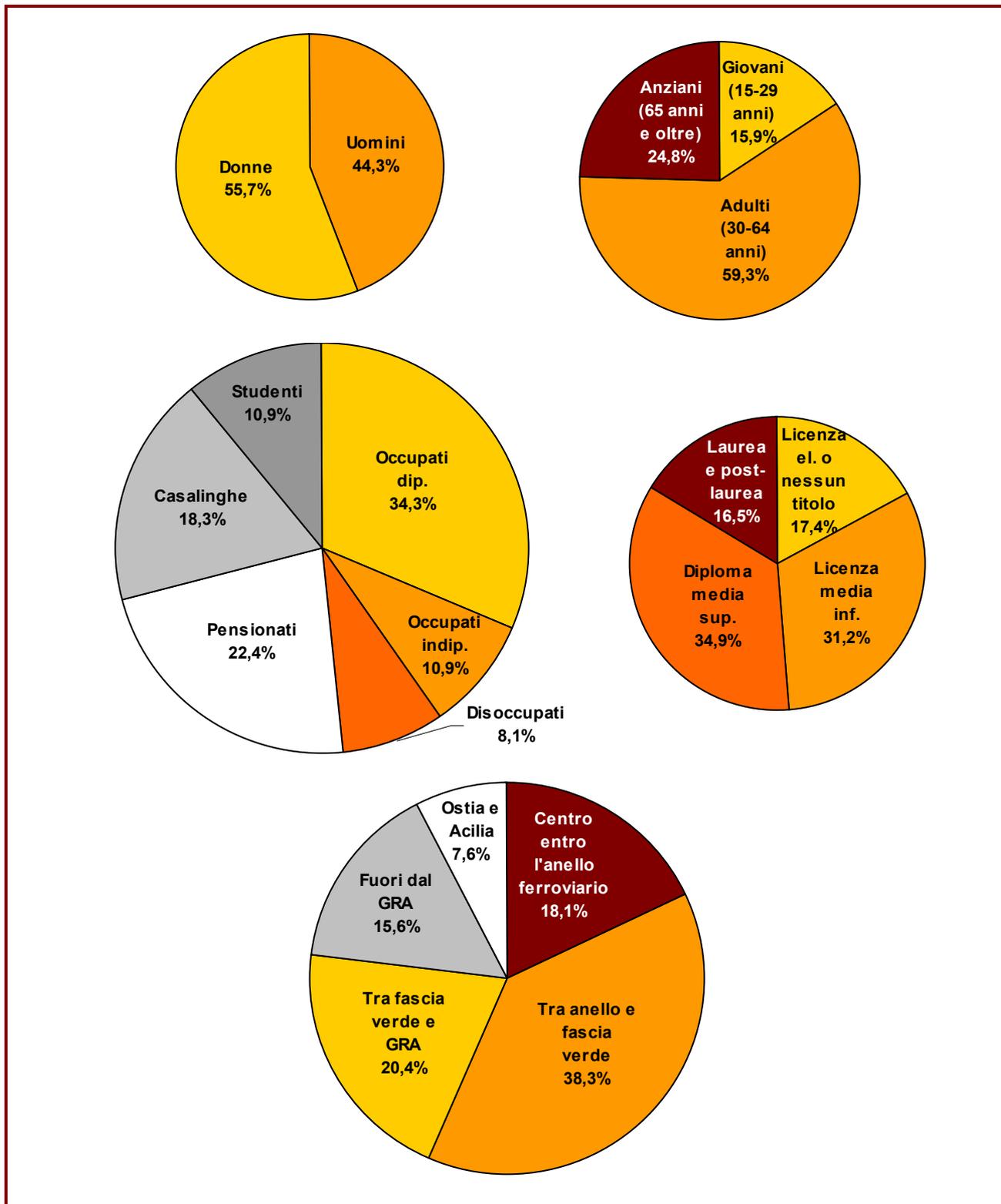
Tutti i giudizi ottenuti attraverso l'Indagine, proprio perché rilevati direttamente dai cittadini, sono basati su un insieme di percezioni. In effetti, lo scopo della rilevazione non è tanto quello di ottenere un giudizio sull'adeguatezza e sul grado assoluto di soddisfazione dell'utenza, quanto piuttosto l'identificazione degli ambiti di maggiore o minore criticità e soddisfazione, sulla base dell'efficacia soggettivamente percepita dai cittadini/utenti.

---

<sup>2</sup> Alla data della rilevazione non erano ancora disponibili i risultati per categorie del Censimento 2011.

Fig. 1.5

Caratteristiche socio-anagrafiche del campione



Ciò consente di offrire alcuni elementi di conoscenza generale sullo stato dei servizi pubblici locali, come risultato dell'interrelazione tra:

- decisioni politiche e amministrative;
- attività operativa di aziende e dipartimenti;
- tempi e modi della domanda da parte dei cittadini/utenti;
- contesto urbano di fondo nel quale i servizi vengono erogati.

Come già ricordato gli scorsi anni, si deve infatti tenere presente che mediante le indagini di tipo citizen satisfaction non si può misurare l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi operativi assegnati alle singole aziende o ai singoli dipartimenti (efficacia interna). Si può fornire tuttavia una prima valutazione sulla capacità di corrispondere ai bisogni e alle aspettative dei destinatari effettivi o potenziali del servizio stesso (efficacia esterna), inevitabilmente influenzate da un complesso di fattori non tutti misurabili oggettivamente e non tutti sotto il controllo dell'Amministrazione.

Per riuscire a cogliere questo giudizio di "efficacia percepita" da parte dei cittadini/utenti, il questionario di rilevazione è strutturato per ottenere dal campione di intervistati informazioni relative:

- alla qualità della vita in generale;
- al grado di utilizzo dei singoli servizi oggetto d'indagine e alle motivazioni alla base delle scelte dei cittadini;
- al maggiore o minore gradimento riscontrabile tra i cittadini utenti (in termini di soddisfazione) o non utenti (in termini di percezione) dei diversi servizi;
- alla disponibilità a contribuire direttamente oppure tramite una maggiore spesa comunale, in cambio di un miglioramento dei servizi;
- alla rilevanza assegnata dai cittadini ai diversi servizi, anche indipendentemente dalla loro fruizione, come fattori alla base della loro qualità della vita.

Vengono quindi confermate le caratteristiche innovative già introdotte con le precedenti edizioni:

- l'invito espresso agli intervistati di mettere in relazione la propria percezione generale della qualità della vita con la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali in città;
- il giudizio esplicito circa la diversa importanza o rilevanza attribuita ai servizi, in modo da assumere, almeno in parte, un'ottica di interesse pubblico collettivo anziché individuale;
- la rilevazione circa la propria "disponibilità a pagare" (o a contribuire) per finanziare un miglioramento dei servizi, offrendo così un ulteriore elemento di valutazione sul grado di soddisfazione e di rilevanza "sociale" attribuita ai servizi;
- la rilevazione esplicita dei principali fattori che condizionano il giudizio (soddisfazione) e le scelte (utilizzo) dei cittadini, sia di tipo qualitativo (caratteristiche dell'offerta, sicurezza) che quantitativo (costo, livelli di servizio).

Tale impostazione consente di ottenere dall'intervistato non una risposta di getto (e probabilmente poco ponderata) sul servizio in astratto, bensì di ragionare in maniera più ampia sul sistema complessivo dei servizi pubblici locali e delle loro implicazioni sulla qualità della vita in città. Di conseguenza, l'intervistato è portato a pensare e quindi a rispondere in termini sistemici e collettivi, presumibilmente con una maggiore ponderazione e consapevolezza.

Oltre a ciò, la rilevazione dell'Agenzia presenta alcune caratteristiche peculiari dovute al proprio ruolo istituzionale nei confronti dell'Amministrazione comunale, in quanto si concentra:

- sulla qualità della vita dei romani, che deriva da un complesso di fattori, alcuni dei quali fuori dal controllo degli amministratori;
- sulla percezione e le aspettative dei cittadini in relazione a un gran numero di servizi svolti a diverso titolo da aziende in house, società quotate, fondazioni e cooperative sociali, nonché erogati in economia;
- sui servizi pubblici locali per i quali l'Agenzia è competente secondo il suo Statuto, escludendo quindi i servizi istituzionali gestiti direttamente da Roma Capitale, quali anagrafe, sportelli al pubblico, vigili urbani, ecc.

## 2 Uno sguardo d'insieme

### 2.1 La qualità della vita a Roma

L'Indagine si apre con la valutazione personale degli intervistati sulla qualità della vita a Roma. Come si è detto, il livello di soddisfazione in questo caso dipende da una molteplicità di fattori – molti dei quali non controllati dall'Amministrazione – ed è influenzato dalle aspettative personali.

In questa domanda (e in tutte quelle sulla soddisfazione per i singoli servizi) è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), utilizzato per calcolare la media ponderata complessiva e confrontare i singoli servizi. Nei grafici e nel testo è poi stata utilizzata una scala di valuta-

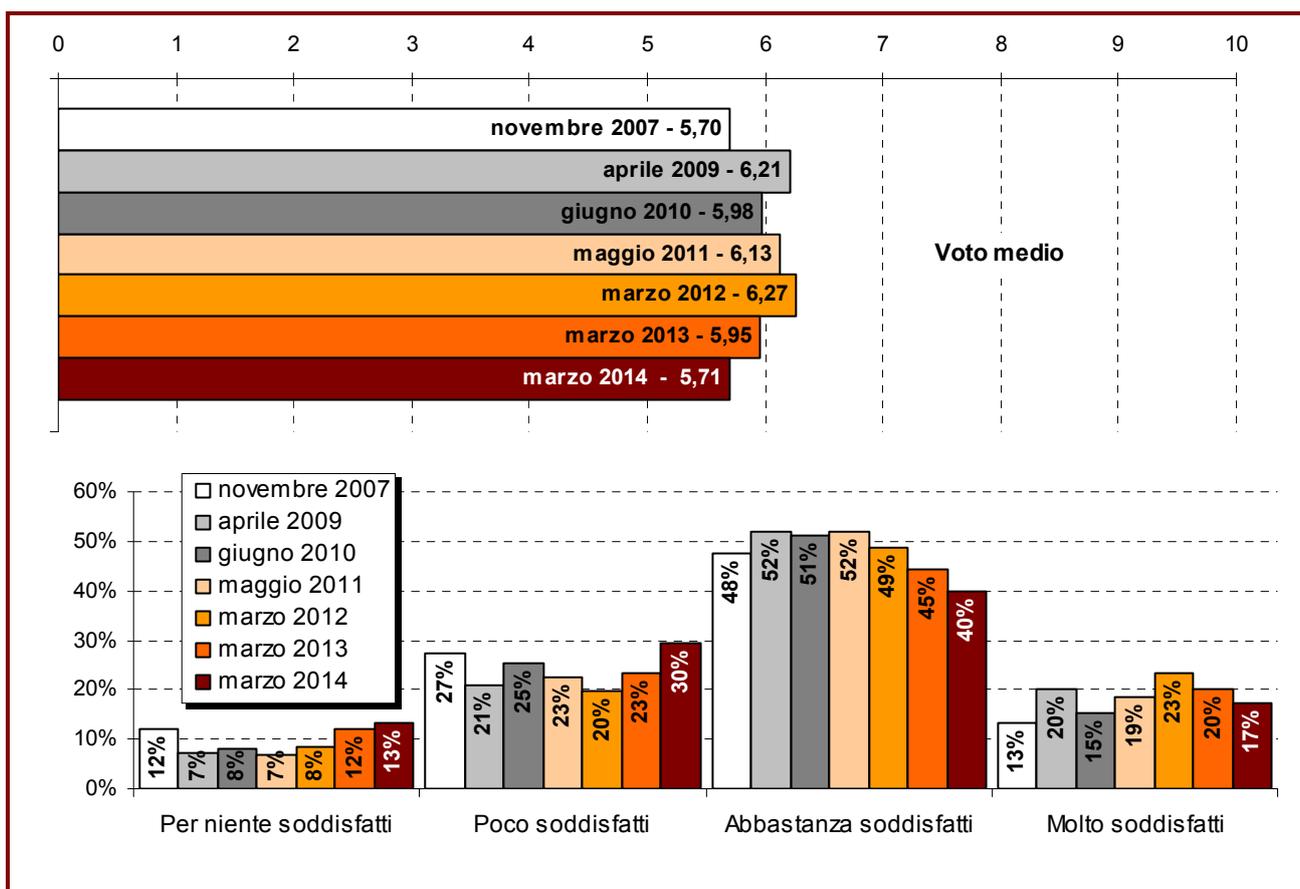
zione su quattro classi, costruita secondo il criterio di conversione seguente:

- “molto soddisfatto” (8-10),
- “abbastanza soddisfatto” (6-7),
- “poco soddisfatto” (4-5),
- “per niente soddisfatto” (1-3).

La valutazione della qualità della vita a Roma nel 2014 raggiunge un voto medio pari a 5,71, proseguendo l'andamento discendente rilevato nel marzo 2013 che lo riporta sostanzialmente al voto del 2007, dopo un quadriennio in cui la qualità della vita a Roma era stata valutata più positivamente.

Fig. 2.1

Qualità della vita a Roma



**Domanda A.1** “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegni un voto da 1 a 10”.

Certamente su questo andamento pesano fattori non strettamente locali, come la crisi economica da cui il paese fatica ad uscire (con un clima aggravato dal fatto che, al contrario, molte altre economie hanno già ripreso fiducia), o come la crisi politica dell'ultimo triennio, durante la quale si sono susseguiti un governo tecnico e due governi di coalizione eterogenei, nessuno dei quali rappresentativo di una maggioranza elettorale definita ed esplicitamente espressa, con conseguenze emotive negative diffuse fra gli italiani in generale e un impatto ancora più negativo subito dai cittadini romani in particolare, a causa dei disordini e dei rallentamenti dovuti alle ormai frequentissime manifestazioni politiche che hanno luogo nella Capitale.

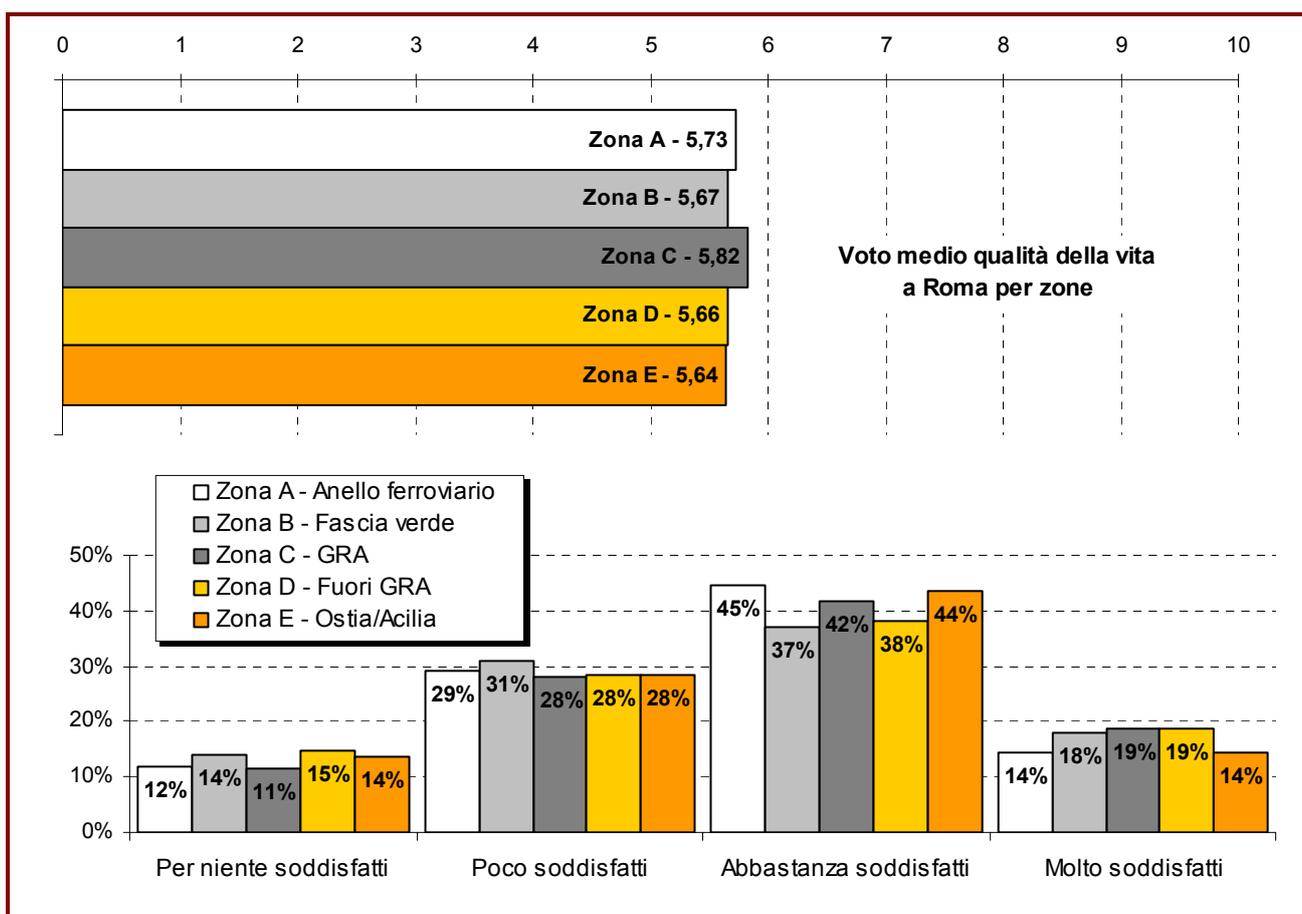
A ciò si aggiunge una stagione invernale particolarmente inclemente nella zona romana e un'emergenza alluvionale che alla fine di gennaio ha provocato danni a molte famiglie residenti nei settori periferici occidentali della città e creato disagi ge-

neralizzati alla mobilità a causa di crolli, smottamenti e danneggiamenti del manto stradale.

Nonostante la maggioranza dei cittadini assegni voti sostanzialmente positivi (il 57% del campione assegna alla qualità della vita voti dal 6 in su: 40% abbastanza soddisfatto e 17% molto soddisfatto della vita a Roma) il voto medio non raggiunge la sufficienza: rispetto al 2013, diminuiscono tutte le valutazioni positive (-8%) e aumentano di conseguenza quelle negative [Fig. 2.1]. Rispetto all'andamento decrescente rilevato nel 2013, il peggioramento subisce però un rallentamento: mentre la diminuzione delle valutazioni positive segue lo stesso schema dell'anno scorso (-5% degli abbastanza soddisfatti, -3% dei molto soddisfatti), quest'anno l'aumento delle valutazioni negative è opposto rispetto all'anno scorso e riguarda prevalentemente la categoria dei poco soddisfatti (+7%), mentre quello dei gravemente insoddisfatti è solo marginale (+1%, contro un +4% del 2013).

Fig. 2.2

Qualità della vita a Roma per zona di residenza



**Domanda A.1** "Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10" (disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

La disaggregazione dei risultati per zona di residenza conferma solo in parte la recente tendenza che dal 2012 distingue i residenti della zona C (periferica ma interna al GRA) come i più ottimisti nei confronti della qualità della vita a Roma. Mentre infatti nel 2013 la zona C esprimeva l'unica valutazione sintetica positiva (con uno scarto oltre +0,35 rispetto alle altre zone, tutte al di sotto del 6), quest'anno si assiste a un allineamento verso il basso, con un calo generalizzato per cui nessuna zona raggiunge la piena sufficienza e il distacco fra la zona C e le altre non raggiunge in nessun caso +0,2. Rispetto all'uniformità di valutazione della qualità della vita che si rilevava nelle altre zone nel 2013, quest'anno si distingue anche la zona centrale A (in posizione intermedia, con un voto pari a 5,73, cui corrisponde il calo più limitato rispetto all'anno scorso), mentre le altre tre zone danno una valutazione analoga e più bassa, intorno a 5,65 [Fig. 2.2].

Come si è detto, la diminuzione del voto medio è stata minima per la zona A (-0,13), ma è stata massima proprio per la zona C (-0,43), mentre le altre zone seguono una diminuzione analoga, perdendo tutte circa uno 0,2.

Per il centro A, si osserva un incremento dei giudizi centrali più tiepidi (rispettivamente +5% e +3% poco e abbastanza soddisfatti) a scapito soprattutto dei giudizi molto positivi (-7%). Il peggioramento dei voti delle zone periferiche C e D, invece, consiste sostanzialmente in uno spostamento dagli abbastanza ai poco soddisfatti (8-9%). La zona B perde in modo uniforme un 7% di valutazioni positive che si spostano sui poco soddisfatti, mentre il litorale vede diminuire i molto soddisfatti (-5%) che si spostano soprattutto verso gli abbastanza soddisfatti (+3%) e solo marginalmente verso le valutazioni negative.

La differenza positiva della zona C interna al GRA rispetto al resto della città, nel 2014, è dunque espressione di un atteggiamento che, nonostante il peggioramento, resta meno critico rispetto alle altre zone in termini di intervistati poco o per niente soddisfatti e riesce a mantenere un residente su cinque molto soddisfatto.

Fin dal 2011, quando la rilevazione per zone concentriche ha sostituito quella per settori radiali, la qualità della vita a Roma percepita dai residenti nelle zone periferiche è stata relativamente elevata. La rilevazione 2014 identifica tuttavia un movimento che tende al riallineamento verso il basso della soddisfazione della fascia periferica C e una distinzione positiva da parte del Centro, che si manifesta però sotto forma di peggioramento relativamente minore.

In qualche misura, questa lettura per zone della qualità della vita sembrerebbe esprimere la percezione dei residenti circa l'efficacia delle politiche di localizzazione dei servizi e di riqualificazione del territorio e delle periferie. Potrebbe essere dunque un interessante barometro di valutazione della risposta dei residenti alle scelte che l'Amministrazione Capitolina compie nel tempo dal punto di vista della distribuzione delle risorse pubbliche per lo sviluppo del territorio comunale.

Distinguendo le risposte dal punto di vista delle caratteristiche socio-anagrafiche del campione [Fig. 2.3], si nota che i giudizi sulla qualità della vita a Roma sono abbastanza omogenei: la maggioranza delle categorie registra infatti quote di intervistati complessivamente soddisfatti variabili fra il 50% e il 60%, con una media 57%.

Si riscontrano tuttavia due punte tipiche, ricorrenti anche nelle precedenti indagini, che – sebbene registrino un calo – mantengono comunque una soddisfazione significativamente superiore alla media: si tratta delle fasce più giovani e soprattutto degli studenti, che registrano rispettivamente il 78% e l'88% di intervistati complessivamente soddisfatti, con un giovane su quattro e uno studente su tre che risulta molto soddisfatto.

Fra i meno soddisfatti (dove gli insoddisfatti sono in lieve maggioranza) troviamo gli anziani, i pensionati e i lavoratori indipendenti, seguiti dalle casalinghe (appena meno negative).

Nella distinzione di genere, le valutazioni sono piuttosto omogenee, anche se le donne esprimono una percentuale leggermente maggiore di insoddisfazione grave. Anche esaminando le risposte per titolo di studio, si nota che mediamente i giudizi complessivamente soddisfatti sono tutti in un intorno della media, ma emerge il fatto che all'aumentare del titolo di studio diminuiscono le valutazioni estreme, sia negative che positive, e aumentano quelle moderate.

Gli scostamenti significativi rispetto alla media emergono dunque principalmente su due compartimenti: l'età e la condizione professionale.

Sul fronte dell'età, come è logico attendersi, si registrano valutazioni più ottimistiche per i giovani e via via peggiori per adulti e anziani. Mentre però i giudizi intermedi variano progressivamente con l'avanzare della fascia di età, quelli estremi (sia negativi che positivi) cambiano in negativo al passaggio da giovani ad adulti e dai 30 anni in su si stabilizzano intorno al 15%.

L'osservazione della condizione professionale è ancora più interessante, in quanto dà la misura di

quanto la crisi economica incida sulla percezione della qualità della vita.

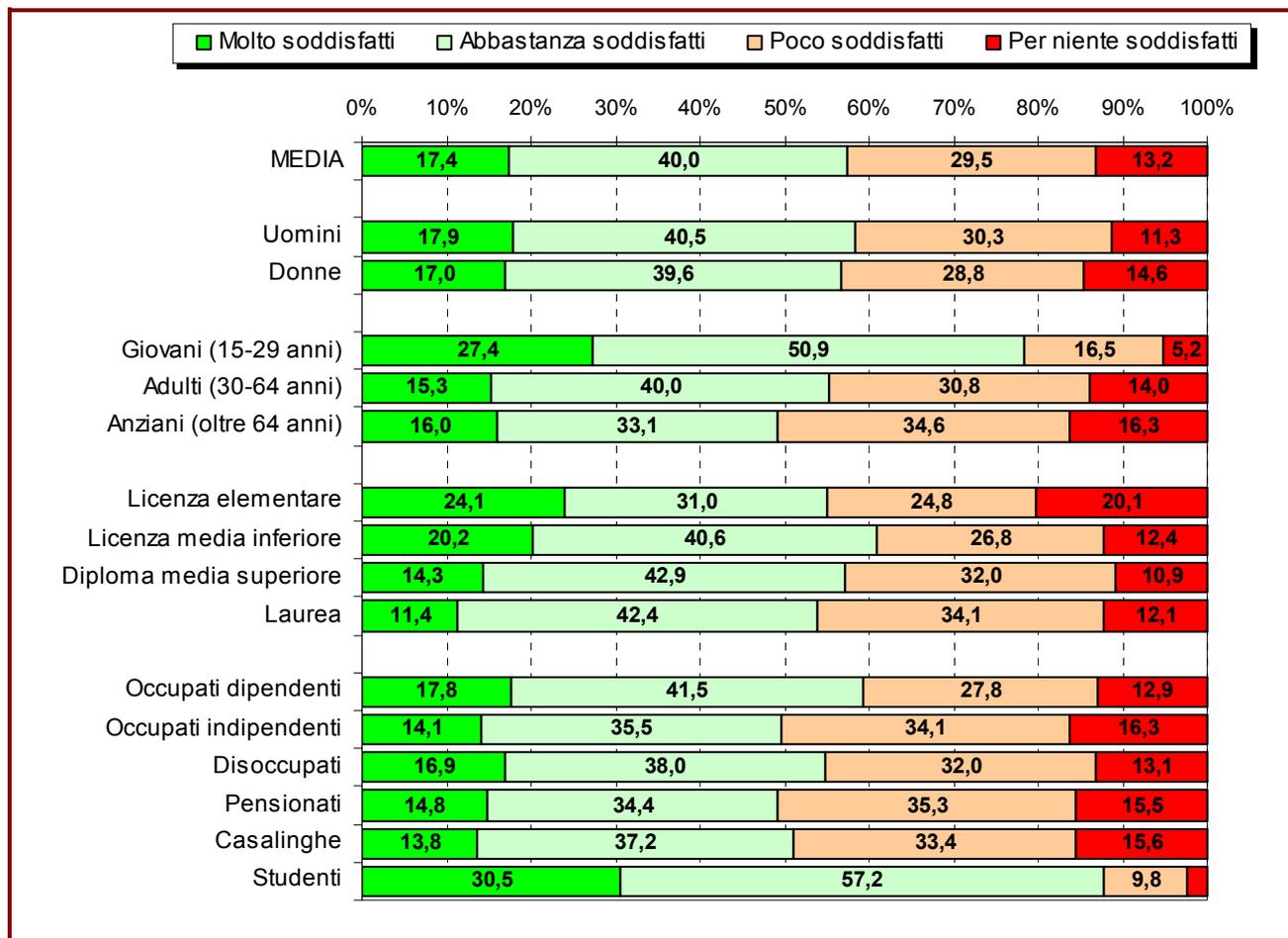
Partendo dalle categorie 'ottimiste', si nota infatti una distinzione di valutazione piuttosto marcata fra studenti e giovani (questi ultimi con un 10% in meno di valutazioni complessivamente positive rispetto agli studenti, nonostante siano categorie quasi sovrapposte), da attribuire probabilmente alla maggior consapevolezza e sensibilità sociale che gli stessi giovani acquisiscono quando passano dal mondo dello studio a quello del lavoro o della ricerca di lavoro, per cui i giovani non più studenti probabilmente incontrano maggiori difficoltà e cominciano ad avere esigenze ed aspettative più elevate e quindi anche giudizi meno generosi. In effetti il problema della ricerca di lavoro in un contesto di crisi e di crescente disoccupazione giovanile emerge da questa Indagine con un aumento dello scarto di valutazione fra le due categorie in questione del 2% rispetto al 2013 (quando lo scarto fra

studenti e giovani soddisfatti era dell'8%) e in progressione del 5% rispetto al 2012 (quando lo scarto era solo del 5%).

Passando quindi al mondo del lavoro, si osserva che i dipendenti sono i più soddisfatti (vicini al 60%), mentre i meno soddisfatti sono gli indipendenti (49%, che sopportano in prima persona i rischi e le limitazioni della crisi economica), al pari dei pensionati e delle casalinghe (la cui condizione lavorativa non riconosciuta le pone sempre fra le categorie più critiche). Al contrario, i disoccupati sono più in linea con la media. Dal punto di vista dinamico, in un triennio gli indipendenti hanno perso un 20% di intervistati soddisfatti, lasciando la connotazione di categoria forte rispetto alla media; al contrario i lavoratori dipendenti nello stesso periodo sono passati a valutazioni via via relativamente migliori rispetto alle altre categorie, posizionandosi nel 2014 al di sopra della media cittadina.

Fig. 2.3

Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati



**Domanda A.1** "Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10" (disaggregazione secondo le caratteristiche socio-anagrafiche).

Questa osservazione, che riflette un problema non solo locale, evidenzia un clima di sfiducia nell'ambito dell'imprenditoria e dell'iniziativa economica privata, manifestando l'urgenza di politiche di stimolo e di sostegno dell'economia locale da parte dell'Amministrazione, sia in termini di servizi pubblici di buona qualità a prezzi competitivi, sia attraverso un maggior ricorso al mercato per l'acquisizione dei servizi.

## 2.2 La soddisfazione per i servizi pubblici

Prima di entrare nel merito dei giudizi espressi sui singoli servizi, è utile analizzare un indicatore sintetico di soddisfazione, calcolato come semplice media aritmetica dei giudizi puntuali.

La Fig. 2.4 mostra che il giudizio medio ottenuto dai servizi in tutti gli anni di rilevazione è stato sempre vicino a quello della qualità della vita, ma superiore, con un distacco più significativo in questo ultimo biennio: nel 2014 il voto medio assegnato ai servizi locali è 6,36 contro una qualità della vita valutata 5,71. L'andamento crescente di questo scarto positivo induce a dedurre che i fattori

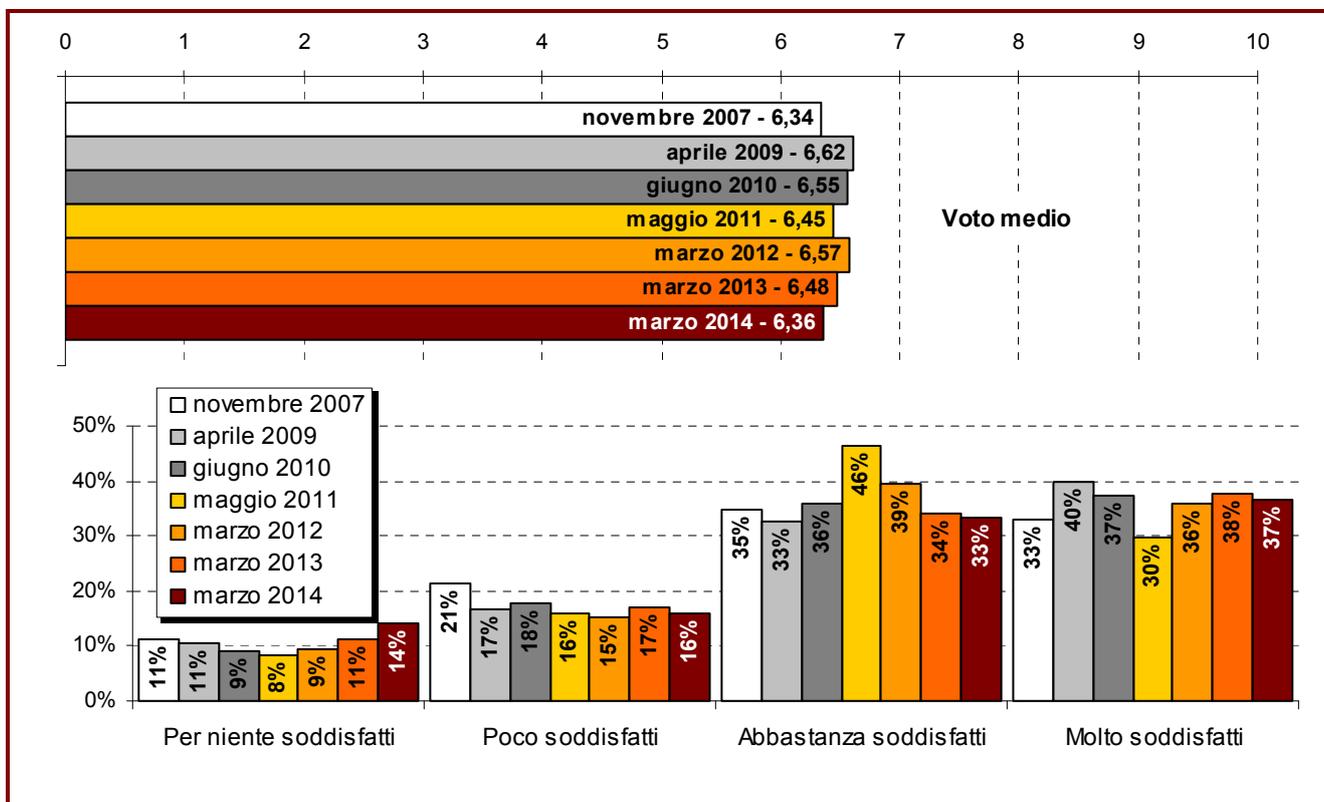
contestuali esterni, che contribuiscono a determinare il giudizio dei romani sulla qualità della vita in generale, abbiano un impatto più negativo rispetto ai fattori tipicamente locali, come i singoli servizi offerti e regolati dall'Amministrazione Capitolina.

Se la valutazione statica fotografa un giudizio sintetico sufficiente e un'alta percentuale di cittadini complessivamente soddisfatti dei servizi, la lettura dinamica mostra però che il biennio 2013-2014 è un periodo percepito negativamente dai romani su tutti i fronti: dopo circa un quinquennio di valutazioni medie dei servizi vicine al 6,5, a partire dal 2013 anche questo voto (che pure resta sufficiente) subisce una flessione.

Più avanti si vedrà come questo andamento medio sintetico sia fortemente influenzato dal giudizio negativo ed in peggioramento attribuito a settori importanti quali la pulizia e la raccolta rifiuti e il trasporto pubblico di superficie (ma è in calo anche la valutazione della metropolitana), cui si sono aggiunte flessioni di valutazione anche per altri servizi comunque giudicati più che soddisfacenti [Par. 2.3].

Fig. 2.4

Soddisfazione media dei servizi pubblici



Media delle domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10".

Le valutazioni medie mostrano che nel 2014 il 70% degli intervistati è risultato complessivamente soddisfatto del paniere di servizi locali osservati, con una percentuale di intervistati molto soddisfatti che supera addirittura la quota degli abbastanza soddisfatti; ciò nonostante i giudizi positivi sono in tendenziale diminuzione, con una contrazione del 3% fra 2012 e 2013, cui ne è seguita una ulteriore del 2% nel 2014.

Confrontando il giudizio medio per i servizi e quello sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di abitazione, la Fig. 2.5 mostra come la quota di cittadini gravemente insoddisfatti sia praticamente uniforme, vicina al 14%. La valutazione media relativa ai servizi si distingue invece per la percentuale più bassa di valutazione tiepide, sia negative che positive, a favore della massima quota di intervistati molto soddisfatti, più di uno su tre. Per quanto riguarda la qualità della vita a Roma, gli intervistati molto soddisfatti non arrivano a un quinto, mentre quelli molto soddisfatti della qualità della vita nella propria zona di abitazione sono invece poco meno di un quarto.

Naturalmente nel fare questi confronti bisogna tenere conto del fatto che la qualità della vita (a Roma o nella propria zona) viene indagata attraverso

domande specifiche, mentre il giudizio sintetico dei servizi deriva da una media di osservazioni singole.

Il miglior risultato in termini di qualità della vita percepita in relazione alla propria zona di residenza suggerisce di verificare anche come varia il gradimento medio dei servizi in relazione alla zona di residenza [Fig. 2.6].

Ne risulta una distribuzione del livello di soddisfazione non fortemente differenziata fra le cinque zone. All'interno del GRA, mediamente i servizi sono giudicati più generosamente: la valutazione più positiva proviene dai residenti della zona B semicentrale, seguiti da quelli del centro (A) e poi dell'are periferica C. Con un distacco relativamente contenuto si posizione la zona E del litorale romano, mentre il voto medio più basso proviene dalla periferia esterna al GRA (zona D).

In effetti, tutti e tre i settori centrali presentano un 70% di intervistati complessivamente soddisfatti, percentuale che scende solo lievemente per le due zone extra GRA, 68% per la D e 69% per il litorale E.

Fig. 2.5

Confronto tra la qualità della vita e la soddisfazione media dei servizi pubblici

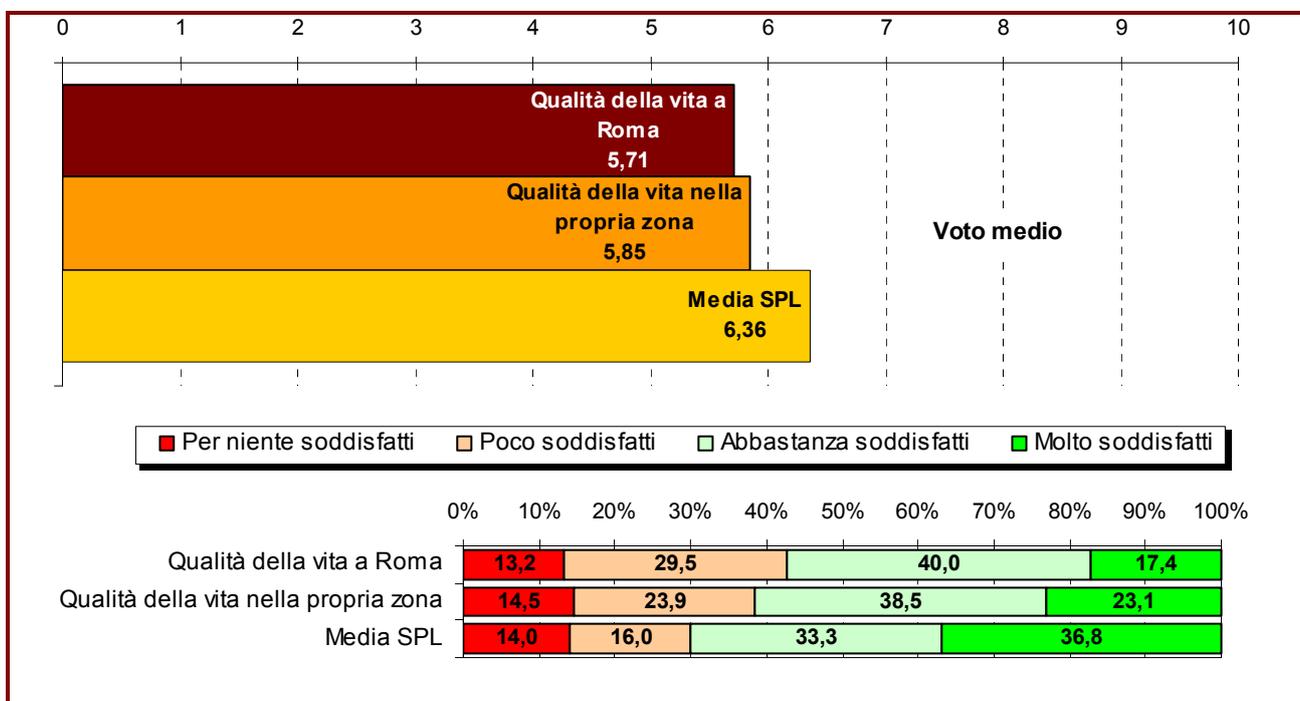
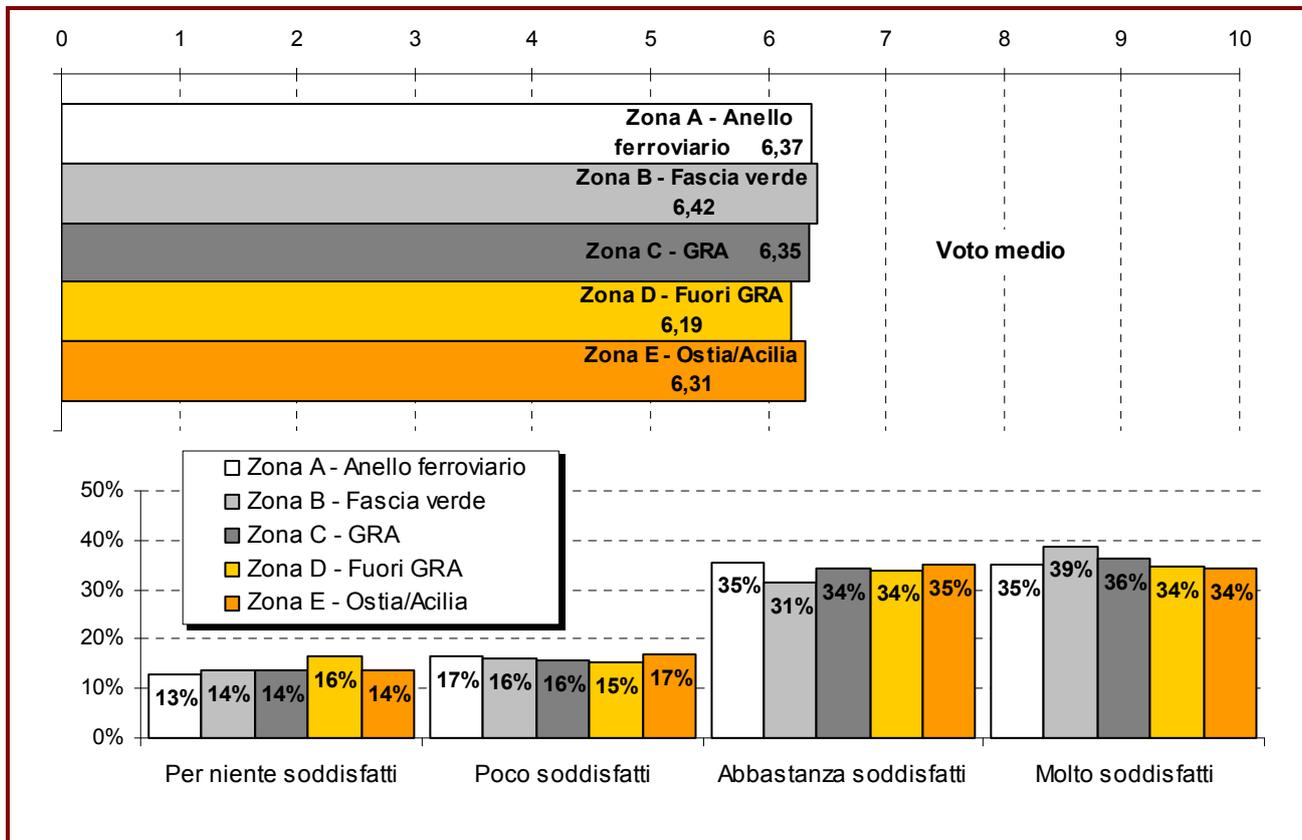


Fig. 10.2.6

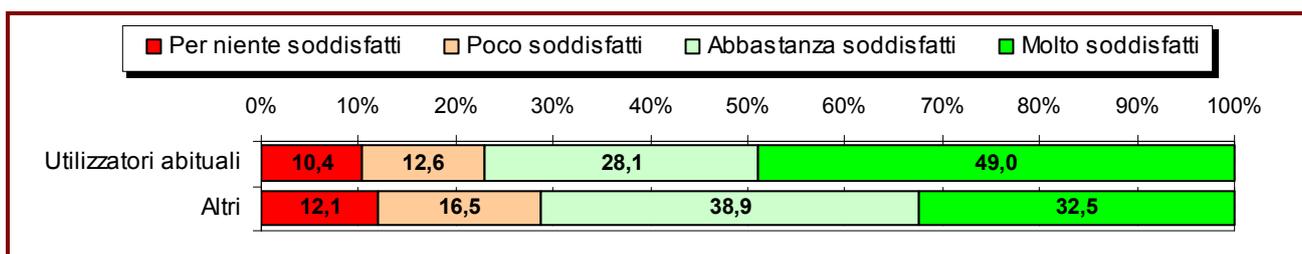
Soddisfazione media dei servizi pubblici per zona di residenza



Media delle domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

Fig. 2.7

Soddisfazione media dei servizi pubblici per grado di utilizzo



Media delle domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (disaggregazione secondo il grado di utilizzo).

Da notare che la zona del litorale è l'unica ad aver registrato un miglioramento nel voto medio sui servizi rispetto al 2013 (+0,02), mentre le altre zone esprimono una valutazione in diminuzione, dallo 0,09 della zona B allo 0,2 del Centro.

La distinzione per caratteristiche socio-anagrafiche del giudizio medio sui servizi pubblici nel comples-

so non presenta evidenze particolari. In generale, si osserva sempre una valutazione più generosa da parte degli studenti, ma – anche rispetto alla distribuzione osservata in relazione alla qualità della vita – i giudizi sono più uniformi, le punte sono più attenuate e quindi statisticamente meno significative.

Quello che invece si osserva, in media, è una diversa valutazione da parte degli utilizzatori abituali (coloro che usano i servizi molto o abbastanza spesso) e dei non utilizzatori dei servizi [Fig. 2.7].

Gli utilizzatori, infatti, sono caratterizzati da un livello di soddisfazione più elevato rispetto a coloro che utilizzano poco o per niente i servizi, soddisfazione espressa da quote inferiori di tutti i giudizi negativi e anche di quelli abbastanza positivi a favore dei giudizi di eccellenza. In effetti, si dichiara molto soddisfatto un utente su due e il 77% del campione dà valutazioni complessivamente positive, mentre solo uno su dieci non è per niente soddisfatto.

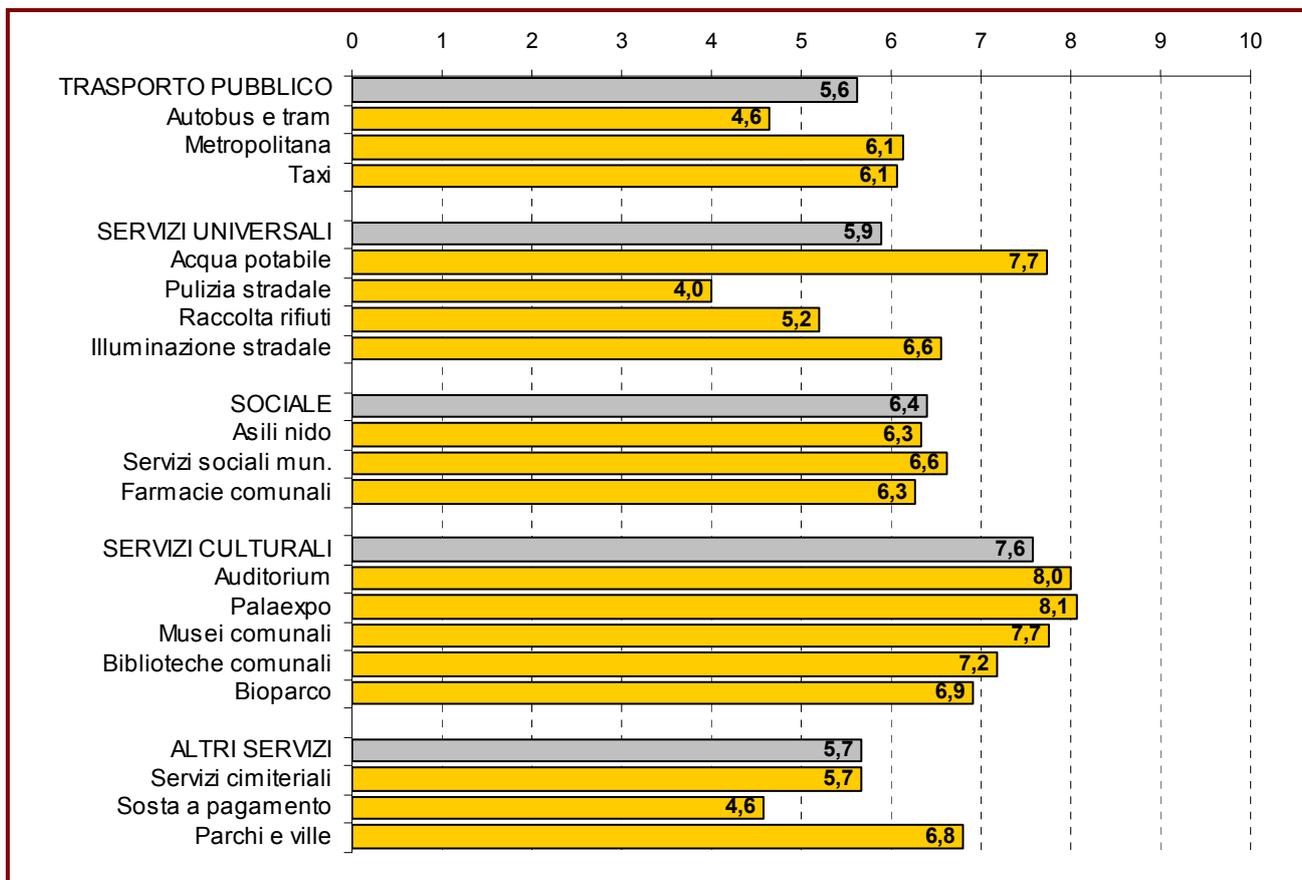
I non utilizzatori sono meno entusiasti, anche se non decisamente negativi: anche se fra i giudizi positivi (circa 70%) prevalgono quelli tiepidi, uno su tre è comunque molto soddisfatto dei servizi (anche se li utilizza sporadicamente), nonostante le quote di giudizi negativi siano un po' più alte che nel caso degli utenti abituali.

Questa evidenza, ricorrente nelle varie edizioni dell'Indagine, può suggerire sia l'esistenza di pregiudizi nei confronti dei servizi pubblici da parte di chi non li utilizza e non li conosce bene, sia una maggiore difficoltà di accesso dovuta proprio alla scarsa conoscenza del servizio, oppure anche la decisione di non utilizzare il servizio in quanto ritenuto insoddisfacente.

Si tenga presente che per i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica) tutti gli intervistati sono considerati utilizzatori. Data l'importanza della distinzione fra utilizzatori e non utilizzatori dei servizi, questa disaggregazione viene utilizzata e approfondita in relazione alle risposte sul livello di soddisfazione attribuito dagli intervistati ad ogni singolo servizio [Par. 3.2, 3.3 e 3.4] e le motivazioni dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei servizi sono indagate in un paragrafo interamente dedicato [Par. 4].

Fig. 2.8

Voto medio per i servizi pubblici



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10".

### 2.3 I singoli servizi

Per cominciare ad analizzare i singoli servizi, vediamo con uno sguardo d'insieme il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno di essi, sempre su una scala da 1 a 10 [Fig. 2.8].

I servizi culturali, in crescita da anni nell'apprezzamento dei romani, sono il settore ritenuto più soddisfacente, con un voto medio pari a 7,6. Dal punto di vista dei singoli servizi, quelli di punta – Palaexpo (8,1), Auditorium (8) e musei comunali (7,7) – quest'anno hanno superato anche l'acqua potabile (7,7), tradizionalmente vanto dei romani.

Dopo le biblioteche e il Bioparco (comunque apprezzati, con valutazioni medie pari a 7,2 e 6,9), fra gli altri servizi spiccano poi i parchi e le ville (6,8), l'illuminazione pubblica e i servizi sociali municipali (6,6).

Come si è già anticipato, i settori più critici rimangono soprattutto l'igiene urbana – insufficiente e in diminuzione sia per quanto riguarda la pulizia (4,0) che la raccolta dei rifiuti (5,2), la sosta a pagamento (4,6) e il trasporto pubblico di superficie, sceso a 4,6 dal 4,9 del 2013.

Dal punto di vista dinamico, rispetto al 2013 la maggior parte dei servizi, anche alcuni di quelli giudicati ancora sufficienti, perde da due decimi a mezzo punto di valutazione, mentre sono percepiti in miglioramento, anche significativo, solo servizi che già nel 2013 avevano ottenuto almeno la piena sufficienza e appartenenti ai settori del sociale e della cultura.

In effetti, il miglioramento più accentuato riguarda gli asili nido e i servizi sociali municipali (+0,3), seguiti da Auditorium e biblioteche comunali (+0,2) e Palaexpo (+0,1).

Fra quelli giudicati invariati, si trovano due servizi apprezzati come i musei comunali e il Bioparco, ma anche uno dei servizi più criticati, la sosta a pagamento, che resta quindi stabilmente insufficiente.

In peggioramento si trovano alcuni servizi complessivamente apprezzati come le farmacie (-0,5), l'acqua potabile (-0,4), la metropolitana e l'illuminazione pubblica (entrambi -0,3), i taxi e i parchi (-0,2); ma anche i servizi più critici, fra cui spiccano per l'ulteriore diminuzione di valutazione quelli della raccolta rifiuti e della pulizia stradale (rispettivamente -0,4 e -0,3), nonché del trasporto pubblico di superficie (-0,3).

In sintesi, tutti i servizi dedicati alla cultura (e anche al tempo libero) sono giudicati decisamente soddisfacenti; il comparto del sociale raccoglie

servizi che risultano tutti più che sufficienti. La valutazione dei servizi di base è invece divisa in tre aree: area di eccellenza (rappresentata dal servizio idrico, ma anche dall'illuminazione), area sufficiente (metropolitana e taxi) e area fortemente critica (igiene urbana, autobus e tram).

Alcuni servizi, che hanno un forte legame con il territorio, sono giudicati diversamente in alcune zone di Roma. In generale il Centro presenta livelli di soddisfazione significativamente superiori alla media per vari servizi, anche fra quelli critici: sosta e autobus sono infatti considerati meno negativamente che nel resto della città, ma anche servizi ritenuti in generale soddisfacenti come il servizio taxi e l'Auditorium sono più apprezzati, probabilmente per via della maggiore disponibilità e accessibilità; nonostante la localizzazione favorevole, invece, i residenti della zona centrale apprezzano meno della media il Bioparco.

Farmacie e servizi cimiteriali sono invece giudicati più criticamente della media in entrambe le zone centrali A e B, mentre la zona C si distingue come la meno negativa circa la pulizia della città.

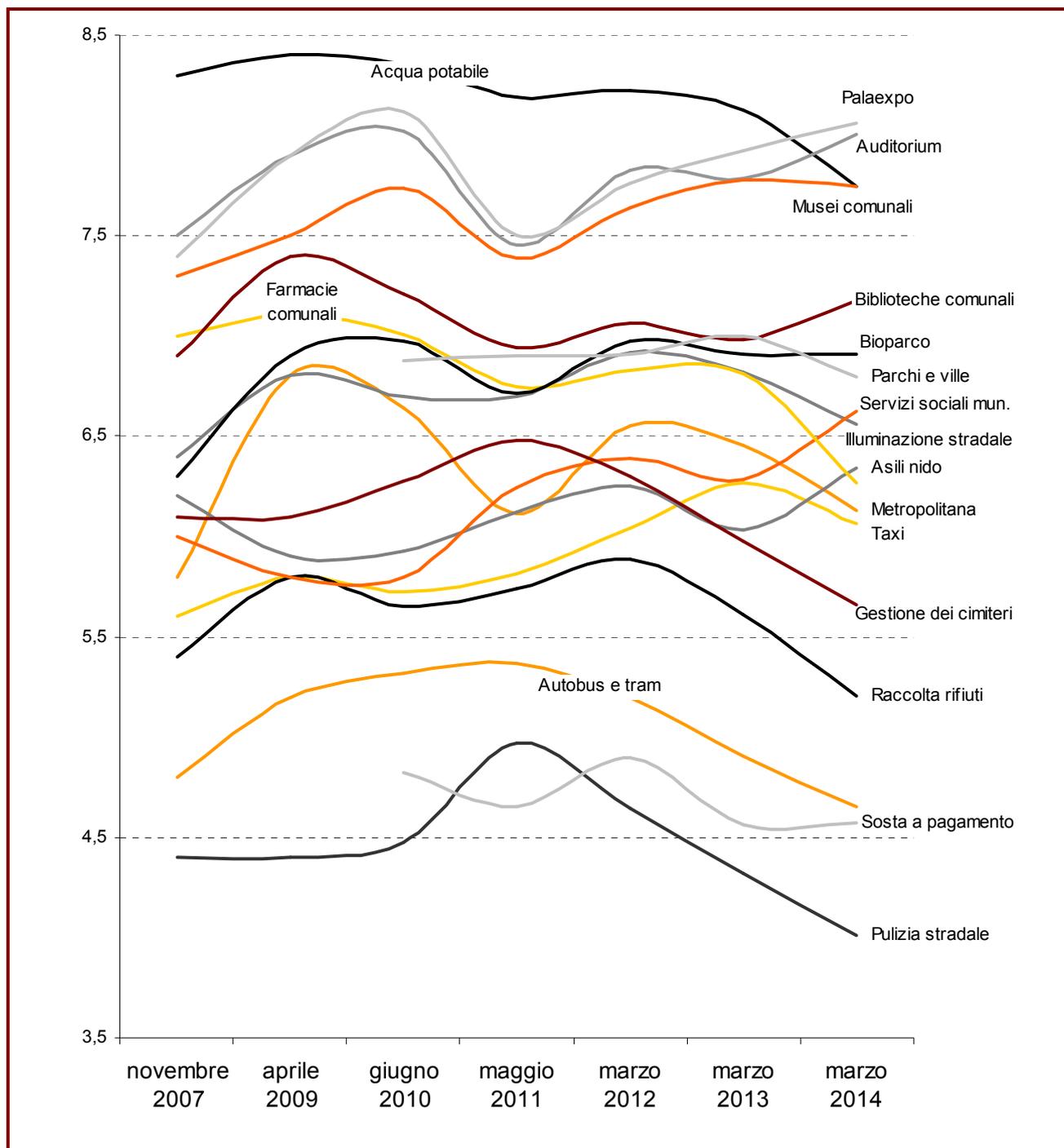
Le zone periferiche sono invece le meno soddisfatte su diversi servizi. Nella zona D, a parte i cimiteri (la cui valutazione è massima ed arriva alla sufficienza) i giudizi sono significativamente inferiori alla media per tutti i servizi di base (dei quali pulizia e raccolta rifiuti sono giudicate in questa zona fortemente insufficienti), per vari servizi culturali e ricreativi (che però mantengono la sufficienza: sia quelli localizzati in centro, come Auditorium e Palaexpo, sia in generale biblioteche e parchi pubblici), per i taxi (qui ritenuti insufficienti) e gli asili nido.

Anche la zona E dà una valutazione significativamente inferiore alla media su raccolta rifiuti (gravemente insufficiente), asili nido e parchi (ancora complessivamente positivi), cui si aggiunge anche la metropolitana, che secondo i residenti del litorale scende sotto la sufficienza. Al contrario però questa zona mostra anche livelli di soddisfazione relativamente elevati, oltre che per i cimiteri, anche per le biblioteche, le farmacie e l'Auditorium.

Come si vedrà meglio più avanti, questa variabilità del voto attribuito nelle varie zone di Roma ai diversi servizi è correlata spesso con la loro accessibilità [Par. 4]. Ad esempio, fuori dal GRA la scarsa disponibilità di taxi è ritenuta una criticità importante, cosa che incide sui tempi di chiamata e sui costi; delle 36 biblioteche comunali, solo 3 sono localizzate nella zona D (mentre ben 2 si trovano nella molto meno vasta zona E, che infatti dà una valutazione particolarmente positiva al servizio).

Fig. 2.9

Variazione del voto medio per i servizi pubblici (2007-2014)



**Domande X.1** “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (serie storica dal 2007 al 2012).

La Fig 2.9 mostra l’andamento del gradimento dei singoli servizi in termini di voto medio nelle sei edizioni dell’Indagine.

Fra i servizi eccellenti, quello idrico per la prima volta nel 2014 cede il passo ai più apprezzati ser-

vizi culturali, lasciando la precedente posizione di primato e scendendo al di sotto dell’8. Per circostanziare il risultato, il Par. 4 mostra come un cittadino su cinque ritenga che la principale criticità del servizio idrico sia la qualità dell’acqua (in termini di

sapore), mentre uno su sei si preoccupa della sicurezza dell'acqua potabile.

In una fascia di gradimento intermedia si sono mossi negli anni la maggior parte dei servizi, fra i quali sono in tendenziale miglioramento soprattutto i servizi sociali municipali, il Bioparco e, pur con andamento meno deciso, anche gli asili nido. Andamento più altalenante è stato seguito dal servizio taxi, da quello di illuminazione pubblica e soprattutto dalla metropolitana che, dopo un picco di valutazioni positive nel 2009, ha subito un crollo nel periodo dei lavori per la realizzazione della linea C, per l'adeguamento del nodo di scambio a Termini e per l'ammodernamento delle infrastrutture della Roma-Lido, seguito da una ripresa e poi nuovamente un recente calo di valutazione. Più stabile l'andamento delle biblioteche e dei parchi, mentre la soddisfazione per le farmacie comunali è andata in progressiva diminuzione.

I servizi ritenuti insufficienti – pulizia e raccolta rifiuti, sosta a pagamento, autobus e tram e gestione dei cimiteri – hanno tutti registrato un massimo di valutazioni nel periodo fra la rilevazione 2011 e

quella 2012, seguito poi da un tendenziale peggioramento. Tutti e cinque i servizi, al 2014, registrano una valutazione inferiore a quella del 2007.

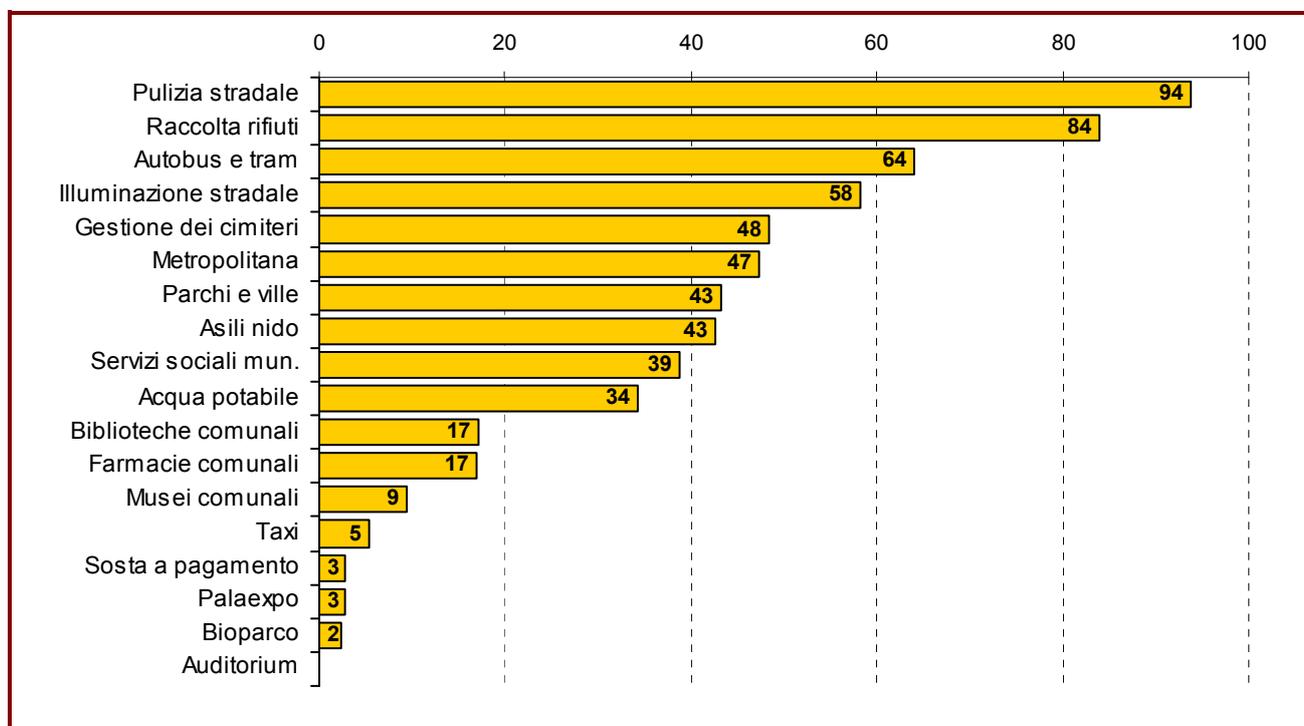
## 2.4 Le priorità di intervento

La soddisfazione per i singoli servizi esprime il gradimento dei romani sulla base delle loro aspettative e delle loro esperienze, dirette in quanto utilizzatori o indirette secondo le valutazioni di parenti, amici e conoscenti, ovvero in base alla loro conoscenza attraverso i media. È tuttavia un dato che da solo non si può tramutare in indicazioni amministrative e politiche, in quanto non dà alcuna informazione sulle concrete esigenze e sugli effettivi comportamenti degli intervistati.

Per provare a suggerire alcune direzioni verso le quali l'Amministrazione Capitolina potrebbe concentrare i propri sforzi e le connesse risorse finanziarie, bisogna dunque aggiungere alle informazioni contenute nelle risposte sulla soddisfazione anche quelle che derivano dalle risposte sulla frequenza di utilizzo [Par. 3.2] e sul giudizio di rilevanza di ogni singolo servizio [Par. 3.5].

Fig. 2.10

Indice di priorità di intervento



Nota: media armonica degli indici di soddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti), utilizzo (domande X.2) e rilevanza (domande X.4), in una scala da 0 a 100.

In questo modo è possibile definire un indice di priorità di intervento, trasformando prima le percentuali dei “molto o abbastanza soddisfatti” (tra i soli utilizzatori), dei “molto o abbastanza rilevante” e dei “molto o abbastanza frequente” in una scala da 0 a 100 e calcolando poi la loro media armonica (che riduce il peso dei valori estremi). La priorità per i singoli servizi è quindi sintetizzata come una media delle valutazioni sulla loro soddisfazione, rilevanza e utilizzo [Fig. 2.10]. Si noti che tale indice non esprime una scala di insoddisfazione, quanto piuttosto un diverso grado di attenzione, che può riguardare sia servizi molto insoddisfacenti la cui bassa qualità va migliorata, sia servizi soddisfacenti ma rilevanti e/o frequentemente utilizzati la cui qualità va monitorata e mantenuta alta.

In questo senso, emerge chiaramente una forte priorità sul servizio universale di igiene urbana (ritenuto estremamente rilevante), con massima attenzione per la pulizia delle strade (giudicata il servizio più critico), ma anche per la raccolta dei rifiuti: i cittadini romani esprimono quindi una chiara richiesta di intervento soprattutto dal punto di vista del decoro (94), ma non va trascurato l'aspetto ambientale (84), soprattutto in questo momento di difficile transizione e delicato punto di svolta dell'intero sistema di gestione dei rifiuti romani.

Con una priorità minore ma sempre importante troviamo in primo luogo autobus/tram (64) e quindi illuminazione stradale (58): nel primo caso giudicati rilevanti e molto insoddisfacenti, nel secondo caso (sebbene la qualità sia sopra la media) in quanto l'utilizzo universale e l'altissima rilevanza ne consigliano un attento monitoraggio.

Seguono con livelli di priorità intermedi la gestione dei cimiteri, la metropolitana, i parchi e le ville e gli asili nido, cui si avvicinano quest'anno i servizi sociali municipali (rilevanti ma poco utilizzati) e anche l'acqua potabile (universale e rilevante, con una soddisfazione in diminuzione, cosa che suggerisce di porre attenzione sulla qualità del servizio e sugli aspetti ritenuti problematici dai cittadini).

Infine, per ultimi, vengono tutti i servizi culturali (molto insoddisfacenti e mediamente rilevanti, ma poco utilizzati), le farmacie comunali (utilizzate relativamente poco e ritenute mediamente rilevanti e soddisfacenti), la sosta a pagamento (giudicata non soddisfacente e molto utilizzata, ma ritenuta il servizio meno rilevante) e i taxi (soddisfacenti, ma poco utilizzati e giudicati poco rilevanti).

L'utilità di questa analisi è quella di esprimere in modo sintetico le preferenze dei cittadini in merito ai possibili interventi sui servizi locali. I risultati da un lato possono essere usati per stimare la condi-

visione collettiva dei progetti dell'Amministrazione, ma dall'altro possono anche ridimensionare dibattiti mediatici su servizi la cui priorità è ritenuta marginale dai cittadini, come ad esempio è successo nel caso dei taxi e, più recentemente, della sosta a pagamento.

In termini pratici, grazie a questa analisi, l'Amministrazione non solo trova conferma del gradimento in merito ai progetti avviati per migliorare l'illuminazione pubblica a Roma o per potenziare la metropolitana, ma può anche stimare il differenziale di consenso per progetti alternativi. Ad esempio, la Fig. 2.10 suggerisce che il consenso sarebbe massimo in caso di interventi incisivi e risolutivi sulla pulizia e sulla gestione dei rifiuti ovvero sulla qualità del trasporto pubblico di superficie.

Tuttavia, la forza sintetica di questo indice ne esprime anche il limite implicito, in quanto non tutte le politiche locali e dei servizi possono essere semplicemente orientate alle preferenze dei cittadini-elettori, dovendo anche promuovere la diffusione e la qualità di beni pubblici non necessariamente condivisi, ma importanti come investimenti di lungo periodo per la collettività. È ad esempio il caso dei servizi culturali, la cui accessibilità e qualità – nonostante la bassa posizione nella graduatoria delle priorità – va sempre tutelata e garantita, soprattutto nei periodi di crisi, quando l'iniziativa privata può essere particolarmente depressa e quando le possibilità di spesa dei cittadini subiscono forti limitazioni (cfr. anche Par. 3.5, Fig. 3.9).

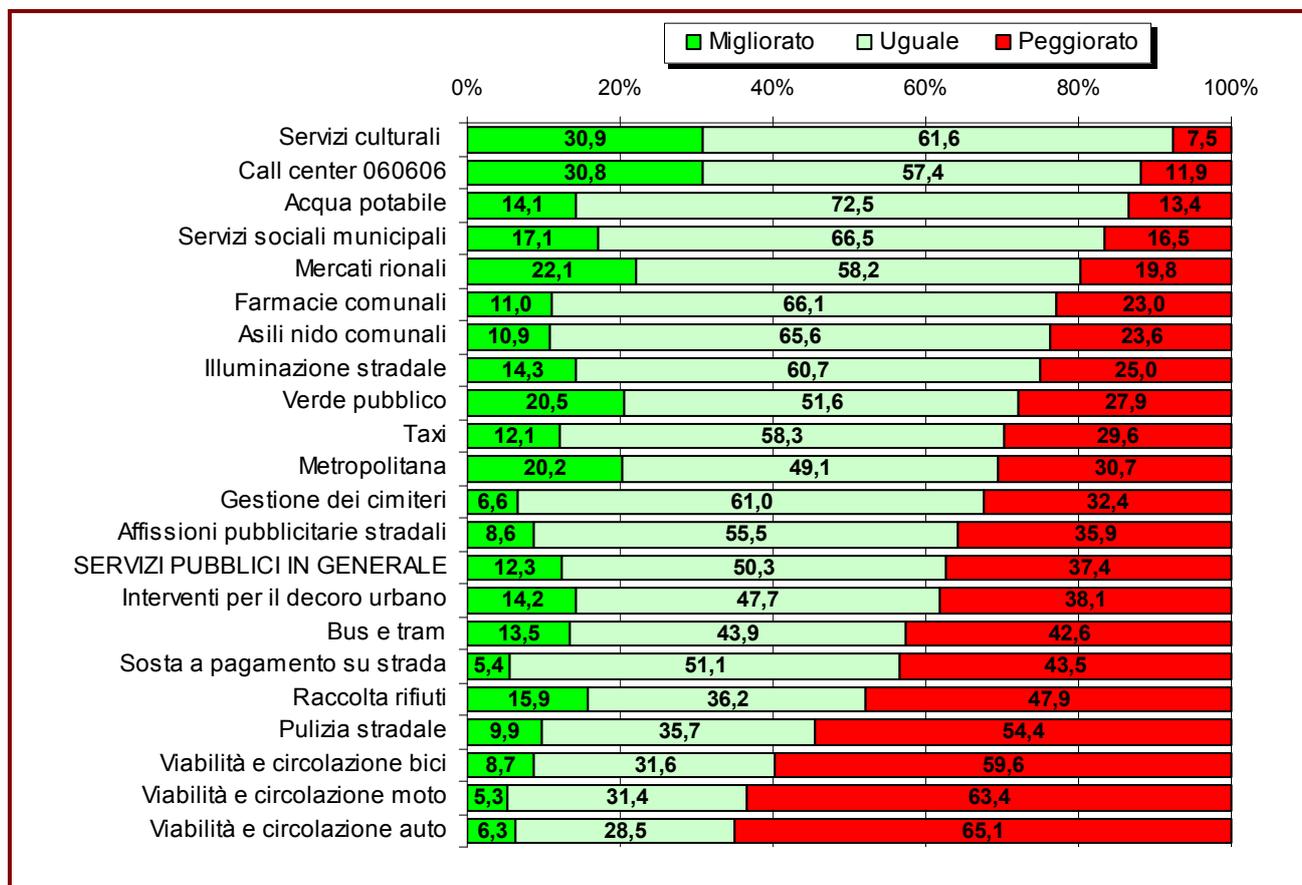
## **2.5 L'andamento dei servizi locali negli ultimi due anni**

Per completare il quadro della valutazione generale, agli intervistati è stato chiesto un giudizio complessivo diretto sul recente andamento di alcuni servizi pubblici locali [Fig. 2.11].

Il giudizio dinamico è stato chiesto per un'articolazione di servizi differente da quella utilizzata per il resto dell'Indagine. I servizi culturali sono stati ad esempio accorpati, data la forte omogeneità che li caratterizza, mentre altri sono stati trattati solo in questo contesto, non essendo suscettibili di essere approfonditi sotto tutti gli altri aspetti dell'analisi. Si tratta, infatti, sia di servizi per i quali ha poco senso il concetto di “utente” (affissioni pubblicitarie stradali, interventi per il decoro urbano, viabilità e circolazione in auto, moto e bici), sia di servizi la cui valutazione agli occhi dei cittadini dipende non tanto dalle decisioni amministrative, quanto piuttosto dall'attività di operatori privati (mercati rionali), o dove il contatto è episodico e indiretto (call center 060606).

Fig. 2.11

## Andamento dei servizi pubblici nel corso degli ultimi due anni



**Domanda A.2** "Secondo lei i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, nel complesso sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?".

**Domande A.3.X** "Le nominerò ora alcuni servizi pubblici; per ognuno di essi vorrei sapere se nel corso degli ultimi due anni sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?".

In generale, tranne poche eccezioni negative di cui si dirà (viabilità, igiene urbana, tpl e decoro urbano), la risposta più frequente degli intervistati è che i servizi sono rimasti invariati, anche come valutazione complessiva (a proposito dei servizi pubblici in generale, metà degli intervistati ritiene infatti che siano rimasti uguali, mentre solo il 12% percepisce un miglioramento).

I servizi per cui le valutazioni di miglioramento assoluto sono più numerose sono quelli culturali e il call center di Roma Capitale (entrambi al 31%), la metropolitana, il verde pubblico e i mercati (circa un intervistato su cinque li ritiene migliorati). La percezione di miglioramento invece è minima (sotto il 10%) per la viabilità, la sosta, la gestione dei cimiteri, le affissioni e la pulizia stradale.

La viabilità – in particolare quella riferita alle auto (65%), ma anche per i motocicli e le biciclette (63% e 60%) – e la pulizia delle strade (54%) sono

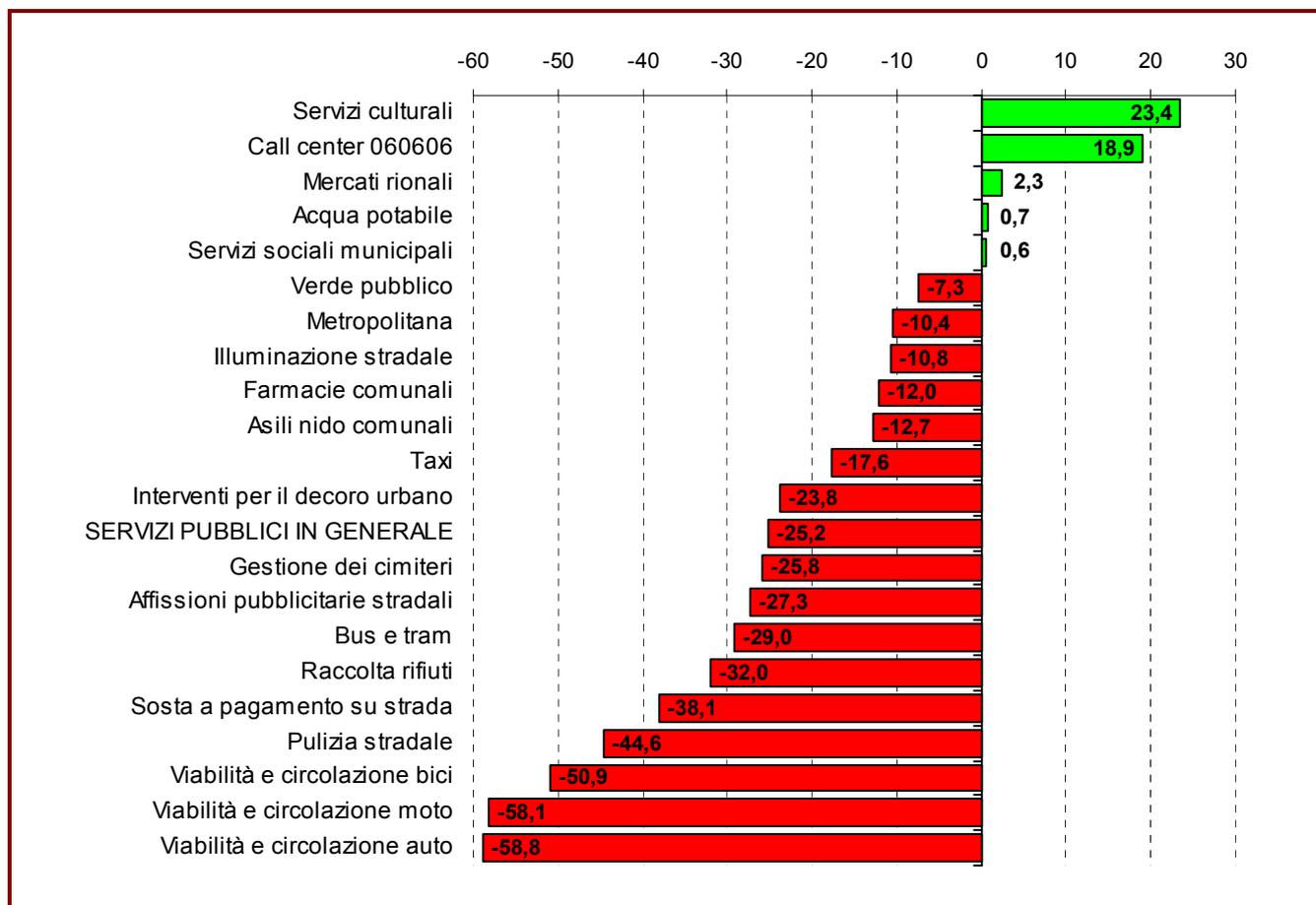
gli aspetti per cui i giudizi di peggioramento sono in maggioranza assoluta.

Al contrario, i servizi 'forti' registrano basse percentuali esplicite di peggioramento: 13% per l'acqua, 12% per il call center, solo il 7,5% per i servizi culturali.

Lasciando da parte i giudizi neutrali (il servizio è rimasto uguale), la Fig. 2.12 mostra per ogni voce la differenza fra le valutazioni di miglioramento e quelle di peggioramento. Gli istogrammi positivi, a destra dello zero, indicano i servizi per i quali le percezioni di miglioramento sono più numerose di quelle di peggioramento e viceversa. In quest'ottica, i servizi pubblici in generale sono percepiti prevalentemente in peggioramento, con un differenziale negativo del 25%. In effetti, i servizi con differenziale marcatamente positivo sono solo i culturali e il call center 060606, seguiti a distanza da mercati, acqua e servizi sociali municipali.

Fig. 2.12

Differenza tra i giudizi di miglioramento e peggioramento nel corso degli ultimi due anni



**Domanda A.2** "Secondo lei i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, nel complesso sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati".

**Domande A.3.X** "Le nominerò ora alcuni servizi pubblici; per ognuno di essi vorrei sapere se nel corso degli ultimi due anni sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati".

### 3 I servizi pubblici locali a confronto

Per l'analisi più in profondità delle valutazioni espresse sui singoli servizi, l'Indagine utilizza alcune chiavi di lettura, che corrispondono alle diverse domande sottoposte agli intervistati e ripetute nel medesimo modo per ogni servizio:

- la maggiore o minore conoscenza;
- il grado di utilizzo dei diversi servizi da parte della popolazione romana;
- il livello di soddisfazione degli utilizzatori e di qualità percepita da parte dei non utenti;
- la rilevanza assegnata ai servizi ai fini della propria qualità della vita;
- la disponibilità a contribuire maggiormente per un miglioramento dei servizi.

#### 3.1 Grado di conoscenza e utilizzo dei servizi

La conoscenza dei servizi è la base essenziale per poter esprimere un giudizio su di essi, sia che derivi dall'esperienza diretta (come utilizzatore più o meno frequente), sia indiretta (tramite parenti, amici e conoscenti, ovvero in base alla loro conoscenza attraverso i media).

Ai fini di questa Indagine, è particolarmente interessante sottolineare che la mancata esperienza – diretta o indiretta – di alcuni servizi è emersa spon-

taneamente dagli intervistati che non hanno risposto alle domande su alcuni servizi in quanto hanno dichiarato di non conoscerli affatto. Questa risposta in sé fornisce già un'informazione importante.

Se, infatti, la maggioranza dei servizi è conosciuta da alte percentuali della popolazione, per alcuni la totale mancanza di esperienza assume proporzioni significative. Dopo un 2013 in cui gli intervistati che hanno dichiarato di non conoscere tutti i singoli servizi erano un numero molto inferiore rispetto alla tendenza generale delle prime cinque indagini, nel 2014 il livello di conoscenza è nuovamente diminuito, riallineandosi ai risultati precedenti.

Mentre però è logico attendersi una scarsa conoscenza del settore sociale (soprattutto dell'asilo nido o dei servizi sociali municipali, poco utilizzati sia perché le necessità riguardano solo alcuni cittadini, sia perché la disponibilità del servizio è limitata) o delle biblioteche (che subiscono la concorrenza della rete e della disponibilità di testi e documenti in formato elettronico raggiungibili in ogni momento e in ogni luogo attraverso strumenti individuali portatili e sempre più diffusi come smartphone, tablet o computer), stupisce che un romano su due non abbia alcuna esperienza del servizio taxi in un recente passato.

Gli altri servizi culturali sono invece conosciuti dalla maggioranza della popolazione: il 55-60% conosce Auditorium, Palaexpo e Bioparco; il 70% è in grado di assegnare un voto ai musei comunali.

Fra i servizi più conosciuti troviamo invece quelli legati alla mobilità e i parchi pubblici. Il servizio più conosciuto è in effetti il trasporto pubblico, ma in particolare quello di superficie, mentre la metropolitana, probabilmente a causa della sua limitata estensione territoriale, presenta livelli di mancata conoscenza superiori.

A proposito della conoscenza dei servizi è interessante evidenziare come si pongono alcune categorie che presentano risultati significativamente divergenti dalla media. Ad esempio, il fattore età incide molto su alcuni servizi in particolare: i giovani al di sotto dei 30 anni (ma anche gli studenti) conoscono meno della media i servizi sociali municipali, gli asili nido e i servizi cimiteriali, mentre sono relativamente più consapevoli dei servizi culturali (Auditorium, musei e biblioteche), dei parchi, della sosta a pagamento e della metropolitana, servizi questi ultimi per cui specularmente fra i peggiori conoscitori troviamo anziani e pensionati.

Gli intervistati con titoli di studio più alti sono migliori conoscitori dei taxi e dei servizi culturali (escluse però le biblioteche), mentre conoscono meno il settore sociale e i cimiteri, al contrario partico-

larmente conosciuti da chi ha come massimo titolo la licenza elementare.

Dal punto di vista del profilo professionale, gli occupati in generale si distinguono per alti livelli di conoscenza dei servizi culturali, dei parchi e della sosta a pagamento, mentre solo gli occupati indipendenti hanno livelli relativamente alti di conoscenza del taxi; conoscono invece poco i servizi sociali municipali e i cimiteri. I disoccupati hanno una conoscenza superiore alla media delle biblioteche, al contrario delle casalinghe.

Anche l'esame delle risposte differenziate per zone di residenza è interessante per alcuni servizi: i taxi sono particolarmente conosciuti nella zona A centrale, mentre lo sono molto meno della media da parte dei residenti delle zone extra GRA (D-E). Al contrario la conoscenza degli asili nido e delle farmacie è maggiore nelle zone periferiche e minore nella A, dove in realtà è poco conosciuto tutto il settore del sociale. Per quanto riguarda i servizi culturali e ricreativi, i residenti dalla zona A sono migliori conoscitori di Auditorium e Palaexpo, al contrario di quelli delle zone D ed E, che non sanno dare valutazioni nemmeno ai parchi; quelli della zona D sono anche particolarmente poco informati sui musei comunali, mentre quelli del litorale E sono fra i migliori conoscitori delle biblioteche (ben due su 40 si trovano nel loro territorio). Infine, la zona E conosce relativamente poco la sosta a pagamento.

Approfondendo il tipo di rapporto fra cittadini e servizi pubblici, la Fig. 3.1 evidenzia sinteticamente non solo il grado di conoscenza, ma anche la frequenza di utilizzo dei servizi, evidenziando i non utenti come somma di chi ha dichiarato di non conoscere un servizio e di chi ha dichiarato di conoscerlo, ma di non utilizzarlo mai (si tratta quindi in questo caso evidentemente di una conoscenza indiretta, formata probabilmente attraverso informazioni ricevute da altri utenti o attraverso i sistemi di comunicazione).

A parte questa lettura iniziale volta a quantificare e qualificare il bacino di utenza dei vari servizi, nel seguito del capitolo le percentuali riportate e le considerazioni fatte saranno al netto di chi ha risposto che non conosce i singoli servizi, ossia riguarderanno i soli intervistati in grado di esprimere una valutazione su di essi, che li utilizzino o meno.

Analogamente agli scorsi anni, le informazioni fornite dagli intervistati sul grado di utilizzo dei servizi offrono un motivo di interesse duplice. Infatti, da un lato permettono di analizzare se e in che misura l'offerta esistente soddisfa le esigenze della popolazione; dall'altro, consentono di differenziare il

campione fra utilizzatori del servizio (coloro che utilizzano il servizio molto o abbastanza spesso) e non utilizzatori (coloro che lo utilizzano raramente o mai). Questa distinzione è importante per interpretare correttamente sia il livello di soddisfazione dichiarato delle due categorie di utenti, sia gli elementi di criticità riscontrati dagli utilizzatori e le cause di mancato utilizzo per i non utilizzatori.

Si osservi come il concetto di “non utilizzatori” sia applicabile solo ai servizi a domanda individuale, laddove il singolo cittadino può decidere se usufruirne o meno, mentre non può essere utilizzata con i servizi universali il cui uso è generalizzato e irrinunciabile (illuminazione pubblica, igiene urbana e servizio idrico). Inoltre, per i servizi sociali municipali e gli asili nido non sono previsti diversi gradi di frequenza di utilizzo: il campione si divide semplicemente in coloro che utilizzano il servizio (o lo hanno fatto in passato) e coloro che non lo hanno mai utilizzato.

I servizi esaminati nella Fig. 3.1 sono quindi sono quelli non universali, ordinati in maniera decrescente secondo la somma delle varie frequenze di utilizzo (escluso il non utilizzo). Si tenga comunque presente che il concetto di “utilizzo” è inevitabilmente diverso secondo la natura del servizio, su-

scettibile o meno di essere utilizzato frequentemente, e al confronto va pertanto attribuito un valore relativo.

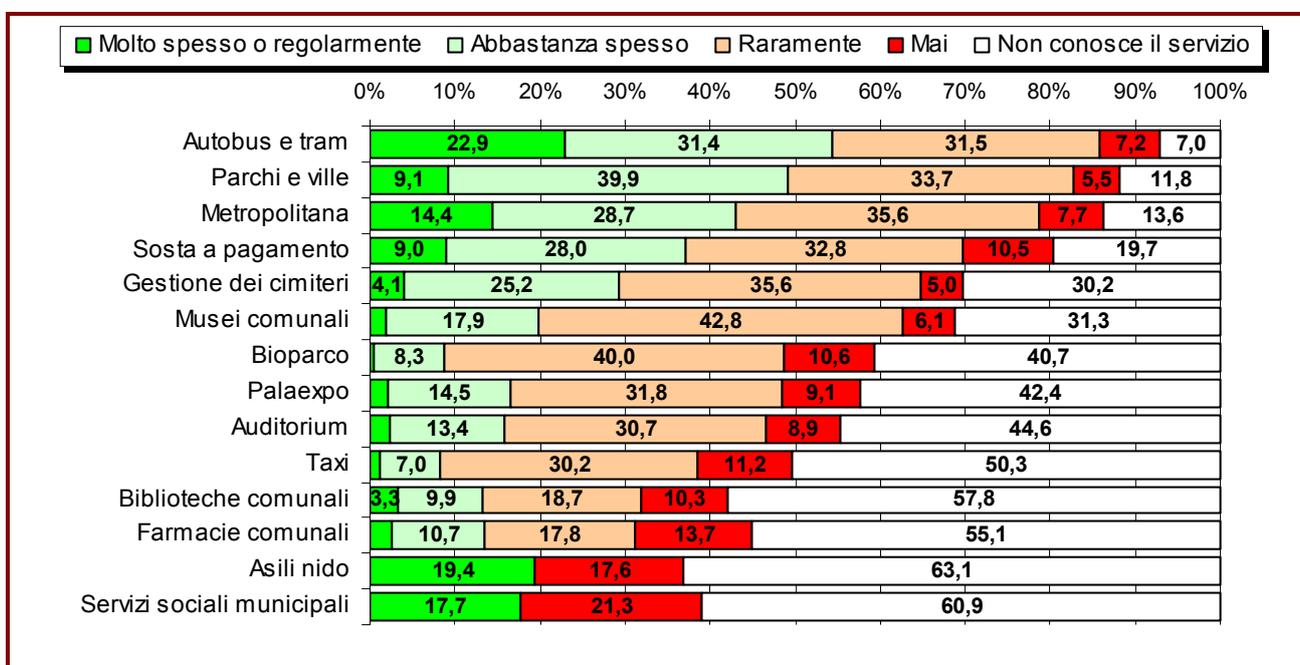
Il servizio più utilizzato in assoluto e con la frequenza media più alta è il tpl, soprattutto quello di superficie (utilizzato dall’86% dei cittadini), ma anche la metropolitana (per cui gli utilizzatori scendono al 79%, in terza posizione, a causa dei maggiori limiti territoriali). Fra i servizi utilizzati dalla maggioranza di cittadini, ne troviamo quindi alcuni caratterizzati da altra frequenza di utilizzo – come i parchi (utilizzati dall’83% del campione) e la sosta a pagamento (70%) – mentre nel caso dei cimiteri (65%) e dei musei comunali (63%) prevale un utilizzo più sporadico.

In posizione intermedia si trovano gli altri servizi culturali, utilizzati (sebbene raramente, data la natura del servizio) circa da un romano su due (Bioparco, Auditorium e Palaexpo) o un romano su tre (biblioteche comunali).

Le farmacie comunali presentano più o meno lo stesso profilo di utilizzo delle biblioteche, mentre i taxi sono utilizzati circa da 4 romani su 10, ma di questi solo uno ne fa un uso frequente. Meno di un quinto dei cittadini, infine, ha utilizzato gli asili nido o i servizi sociali municipali.

Fig. 3.1

Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici a domanda individuale



(\*) Per asili e servizi sociali municipali le modalità di risposta alle domande X.2 sono solo “utilizzati ora o in passato” e “mai utilizzati”.

**Domande X.1** “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

**Domande X.2** “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”.

### 3.2 La soddisfazione degli utilizzatori

Il livello di soddisfazione dei servizi pubblici, come è stato accennato in precedenza, viene esaminato separatamente per gli utilizzatori (molto o abbastanza frequenti) e i non utilizzatori (poco o per nulla frequenti; al Par. 3.3). Infatti, il giudizio sulla qualità del servizio avviene sempre sulla base di valutazioni legate sia all'esperienza diretta sia alla rilevanza attribuita al servizio stesso, e di conseguenza alle aspettative del cittadino. Quindi, nel caso degli utenti, si tratta di un giudizio maggiormente significativo, sia perchè basato su esperienze ripetute nel tempo – che consentono di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche e casuali – sia perchè espresso da individui per i quali quel dato servizio assume un'importanza maggiore per determinare la propria qualità della vita.

Come già detto, riguardo alla soddisfazione per i singoli servizi è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), che è stato poi convertito in quattro classi di valutazione: “molto soddisfatto” (8-10), “abbastanza soddisfatto” (6-7), “poco soddisfatto” (4-5), “per niente soddisfatto” (1-3). Per i servizi universali, il cui uso è generalizzato e irrinunciabile (illuminazione pubblica, igiene ur-

bana e servizio idrico), è considerato come utilizzatore l'intero campione.

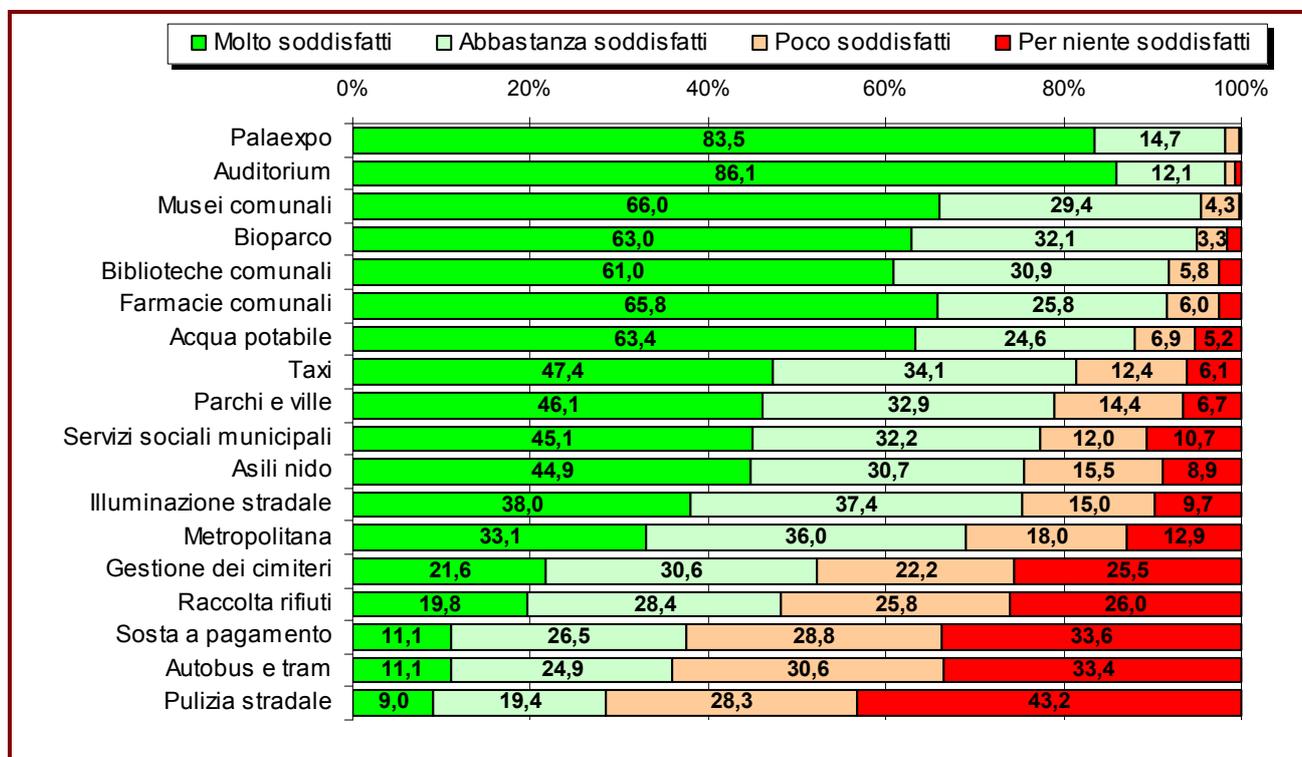
Dal giudizio degli utilizzatori abituali dei servizi [Fig 3.2], emerge un'area di eccellenza che comprende tutti i servizi culturali e le farmacie comunali, caratterizzati da più di 9 utenti soddisfatti su 10, da una maggioranza assoluta di utenti molto soddisfatti e da percentuali irrisorie di utenti insoddisfatti. Anche per l'acqua potabile il giudizio è positivo (88% di utenti soddisfatti di cui la maggioranza è molto soddisfatta), ma le percentuali di utenti insoddisfatti sono leggermente più significative.

In una fascia di soddisfazione medio-alta si trovano ancora i taxi e i parchi (con l'80% circa di utenti soddisfatti e una prevalenza di livelli alti), seguiti in una fascia di soddisfazione fra il 70% e l'80% da servizi sociali e asili (con netta prevalenza di voti alti), illuminazione e metropolitana.

Per la gestione dei cimiteri è soddisfatta la metà degli utenti, ma di questi solo 2 su 5 sono molto soddisfatti; al contrario, un utente su 4 è invece gravemente insoddisfatto. La raccolta dei rifiuti segue un profilo simile, anche se appena più negativo: i soddisfatti sono infatti solo il 48%, quindi con una lieve maggioranza di valutazioni negative.

Fig. 3.2

Soddisfazione degli utilizzatori dei servizi pubblici



**Domande X.1** “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposte dei soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti del servizio).

Fra i servizi per cui la netta maggioranza degli utenti è insoddisfatta, troviamo la sosta a pagamento e il tpl di superficie (solo un utente su 10 è molto soddisfatto, mentre uno su 3 è gravemente insoddisfatto) e soprattutto la pulizia delle strade, per la quale oltre 4 utenti su 10 sono molto insoddisfatti e 3 sono abbastanza insoddisfatti.

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione degli utenti rilevati nel 2014 e la differenza rispetto alla precedente Indagine, possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, risultanti dall'incrocio tra la soddisfazione e la variazione media [Fig. 3.3].

In generale, rispetto all'Indagine 2013, la soddisfazione media degli utenti nel 2014 registra un miglioramento, con la linea della variazione media che si viene a posizionare al di sopra dello zero. Tuttavia sotto questo aspetto bisogna distinguere fra i vari servizi, che si posizionano prevalentemente su tre quadranti della figura: quello in basso a sinistra rappresenta livelli di soddisfazione inferiori alla media 2014 e in peggioramento rispetto

alla soddisfazione percepita nel 2013; quello in basso a destra raccoglie servizi con livelli di soddisfazione superiori alla media, ma in flessione; quello in alto a destra, al contrario, rappresenta alta soddisfazione e miglioramento.

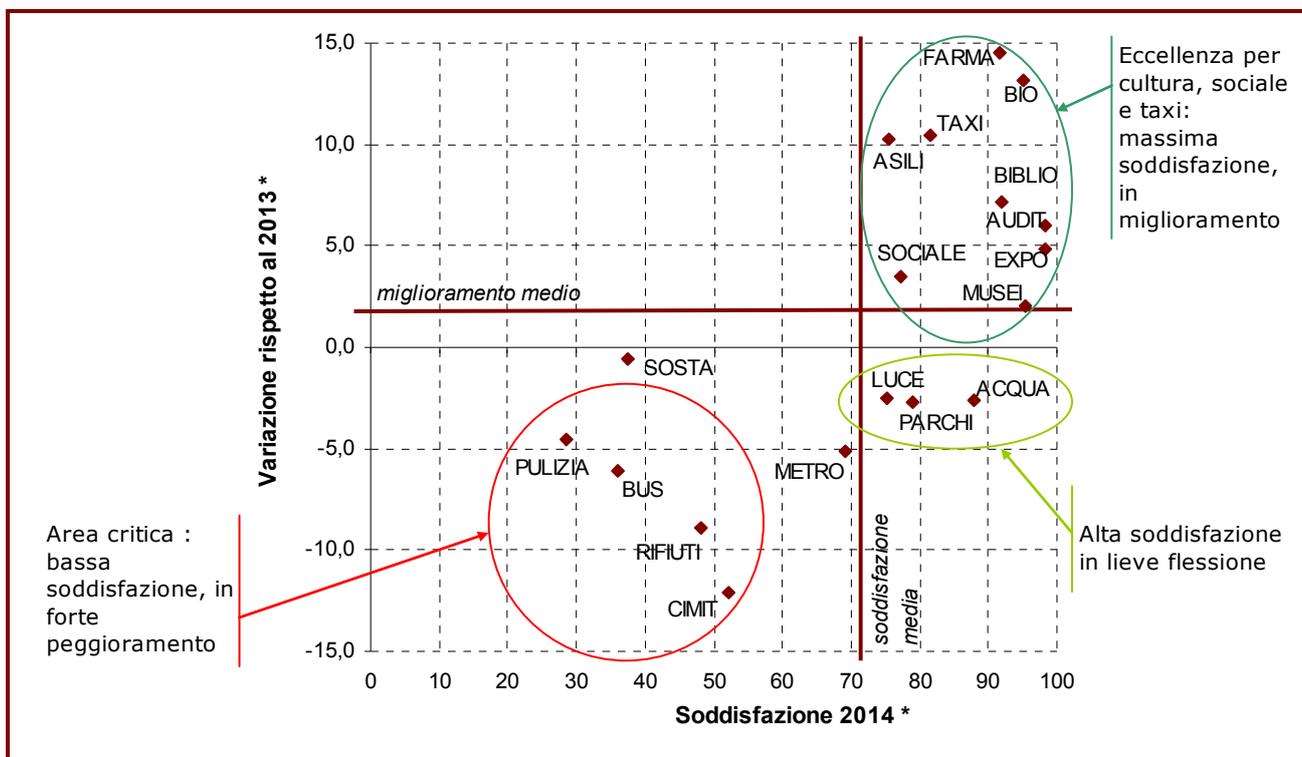
Questo miglioramento medio dunque rappresenta uno spartiacque fra un'area di eccellenza che continua a crescere nella valutazione degli utenti (e che raccoglie tutti i servizi culturali e sociali, oltre ai taxi) e due aree in flessione.

Fra i servizi ritenuti complessivamente soddisfacenti, si registra una lieve diminuzione di valutazione per i due servizi universali 'forti' (acqua potabile e illuminazione pubblica) e per i parchi.

Nel quadrante critico in basso a sinistra troviamo ai margini la sosta a pagamento (servizio poco apprezzato dagli utenti, ma con una valutazione stabilmente negativa), ma soprattutto l'igiene urbana (terzo servizio universale), il trasporto pubblico di superficie e i cimiteri, insoddisfacenti e in forte peggioramento.

Fig. 3.3

**Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento**



(\*) La soddisfazione 2014 è pari ai "molto o abbastanza soddisfatti"; la variazione è la differenza di tale somma rispetto al 2013.  
 Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali, AUDIT = Auditorium, BIBLIO = biblioteche comunali, BIO = Bioparco, BUS = autobus e tram, CIMIT = servizi cimiteriali, EXPO = Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale, FARMA = farmacie comunali, LUCE = illuminazione stradale, METRO = metropolitana, MUSEI = musei comunali, PARCHI = parchi e ville, PULIZIA = pulizia stradale, RIFIUTI = raccolta rifiuti, SOCIALE = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi.

Questa distribuzione da un lato dà la misura dell'impatto positivo dei comparti forti e in crescita, che riescono ad alzare i valori medi a livelli di eccellenza. Ma tuttavia dall'altro non diminuisce la preoccupazione per l'andamento almeno dei servizi essenziali quali l'igiene urbana e il tpl, per i quali il gradimento degli utenti è basso e in peggioramento: il servizio più insoddisfacente (la pulizia delle strade) perde un 5% di valutazioni positive rispetto al 2013, la raccolta dei rifiuti perde il 9%; il servizio di trasporto di superficie perde circa il 6% e il gradimento degli utenti per la gestione dei cimiteri scende del 12%.

### 3.3 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, più di "qualità percepita", nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare "poco o per niente" i diversi servizi [Fig. 3.4]. Questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica, se non indiretta, delle condizioni di offerta del servizio. Si tratta in ogni caso di un giudizio utile per cogliere la differenza di percezione rispetto agli utilizzatori frequenti, nonché per valutare eventuali fenomeni di disaffezione motivati dalla scarsa soddisfazione. Come già accennato,

non vengono esaminati qui i servizi universali, in quanto per definizione interessano come utenti tutti i cittadini.

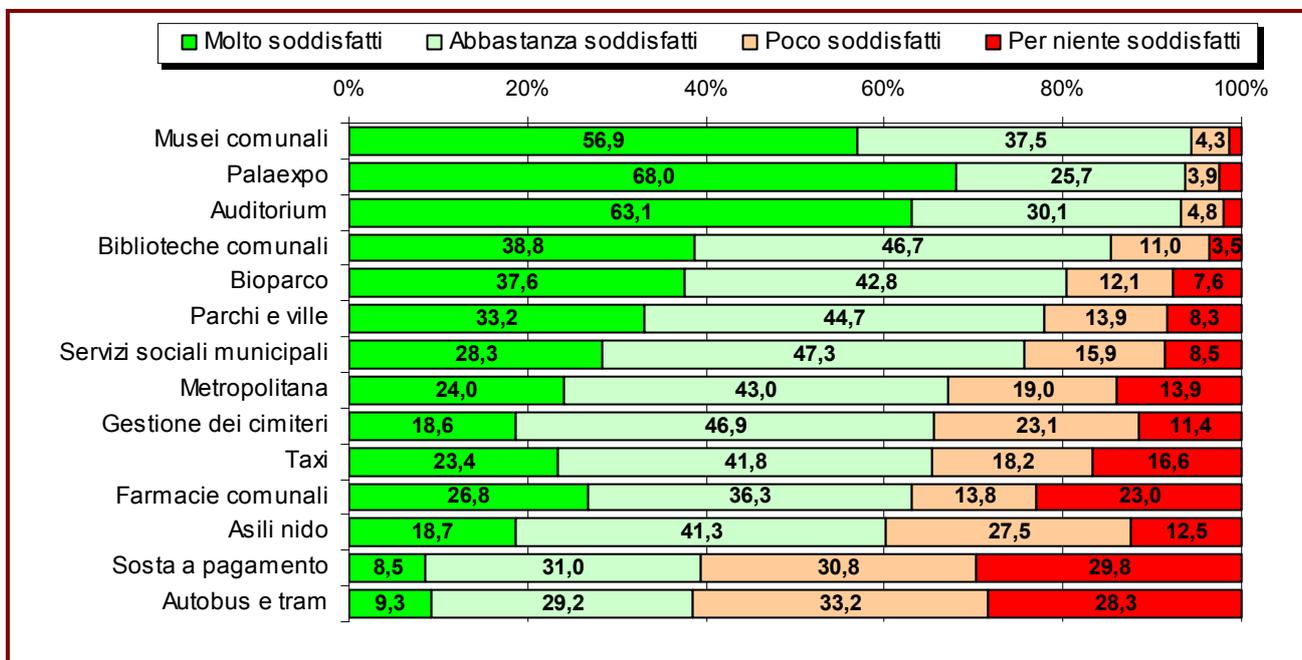
Anche secondo gli utilizzatori non abituali, la cultura rappresenta la punta di diamante dei servizi capitolini, raggiungendo percentuali di soddisfazione superiori all'80%. I parchi e le ville e i servizi sociali municipali sono apprezzati da oltre il 70% dei non utenti.

A parte la sosta a pagamento e il tpl di superficie (per i quali la maggioranza si è dichiarata poco o per niente soddisfatta), anche tutti gli altri servizi ottengono percentuali di gradimento superiori al 60%, fornendo un quadro abbastanza soddisfacente dei servizi non universali offerti dall'Amministrazione Capitolina.

La Fig. 3.5 evidenzia la differenza di soddisfazione espressa da utilizzatori e non utilizzatori dei medesimi servizi. Tale scarto ricorre in tutte le indagini annuali. Per evitare ipotesi arbitrarie sulle motivazioni di questo scarto, il Par. 4 indaga le criticità rilevate dagli utenti e le motivazioni dei non utenti.

Fig. 3.4

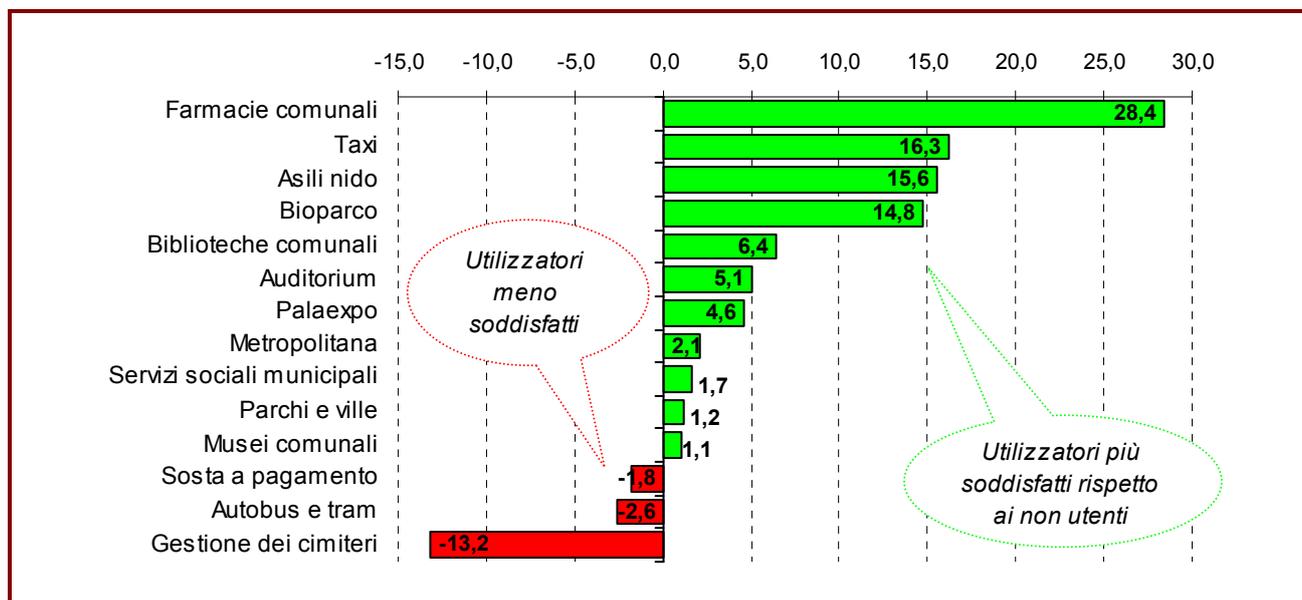
Percezione della qualità da parte dei non utilizzatori dei servizi pubblici



**Domande X.1** "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (risposte dei soli utilizzatori poco o per niente frequenti del servizio).

Fig. 3.5

### Differenza tra soddisfazione degli utilizzatori e dei non utilizzatori dei servizi pubblici



A destra dell'asse corrispondente allo zero si trovano i servizi per cui gli utenti abituali manifestano livelli di soddisfazione più elevati rispetto ai non utenti. In questo caso, lo scarto positivo si può attribuire a un pregiudizio ingiustificato nei confronti del servizio (come potrebbe essere per le farmacie comunali, che registrano il massimo divario positivo fra utenti e non utenti), a un minore interesse per il servizio stesso da parte dei non utenti (è forse il caso dei servizi culturali, tutti apprezzati più intensamente dagli utenti abituali) o a una maggior facilità di uso dovuta alla consuetudine (potrebbe essere il caso della metropolitana).

Al contrario, alcuni servizi sono valutati più severamente dagli utenti abituali. Fra questi si trovano soprattutto i cimiteri, ma anche il trasporto pubblico di superficie e la sosta a pagamento. Per quanto riguarda il trasporto pubblico, lo scarto – peraltro contenuto – può essere attribuito ai maggiori disagi che le criticità del servizio possono comportare per un utente abituale che non ha alternative di spostamento e probabilmente è mitigato dalla maggior consuetudine e conoscenza del servizio che consente all'utente di fruirne al meglio.

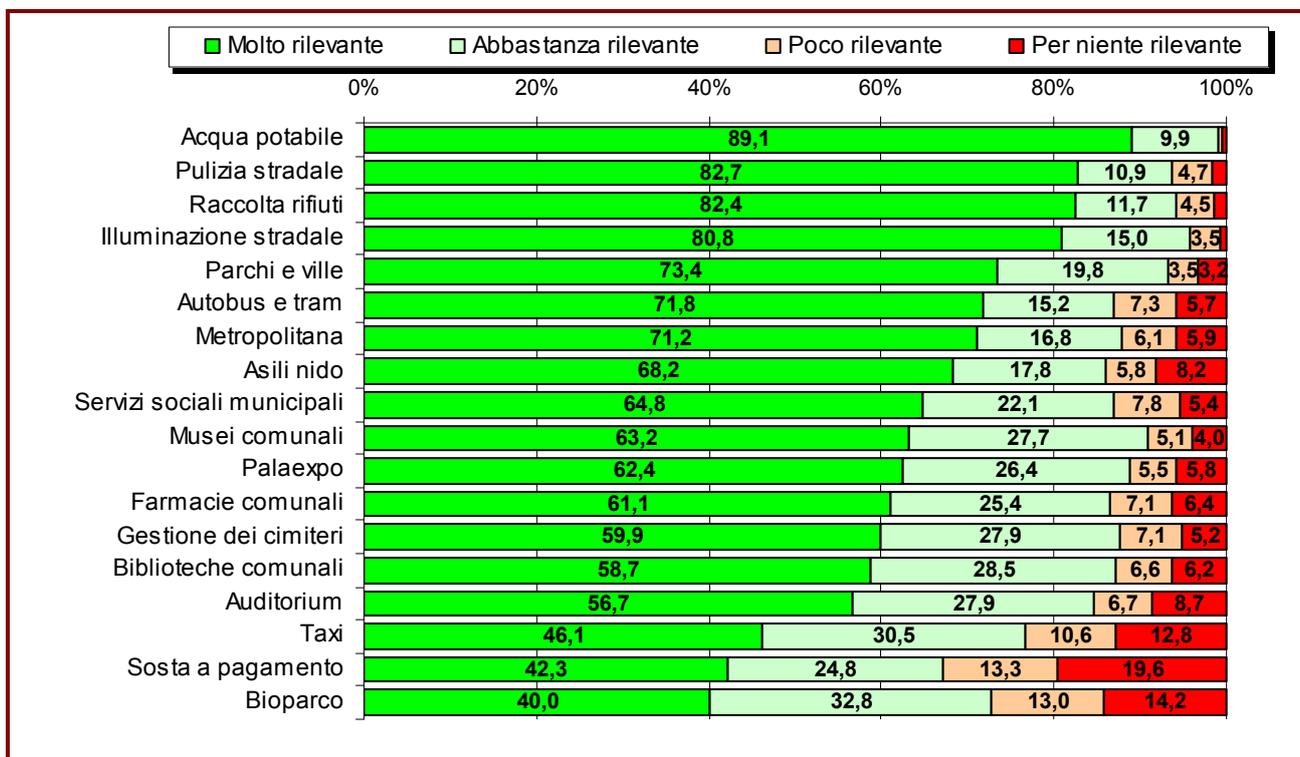
Altri servizi per cui gli utilizzatori frequenti sono sensibilmente più scontenti di quelli occasionali sono i cimiteri e la sosta: in entrambi i casi, l'uso abituale mette il cittadino di fronte a difficoltà e criticità che una frequentazione sporadica evidentemente non rileva.

### 3.4 La rilevanza nel determinare la qualità della vita

Il giudizio sulla rilevanza dei vari servizi misura la loro importanza come fattore che contribuisce alla qualità della vita dei singoli intervistati. I giudizi individuali possono essere aggregati, confidando nell'estensione e nella significatività del campione rispetto alla popolazione di riferimento, in modo da trarne una valutazione di rilevanza sociale che consente di ordinare i servizi dal più importante al meno importante per la vita della città. È quindi un'informazione utile sia in sé, sia come fattore di ponderazione della soddisfazione complessiva della cittadinanza per i servizi pubblici locali. Infatti, malgrado esista una forte correlazione fra l'utilizzo frequente dei servizi e l'importanza attribuita, quest'ultima permette di cogliere anche la posizione dei non utilizzatori che ritengono comunque il servizio rilevante. Ciò può accadere sia perché gli intervistati lo usano meno di quanto vorrebbero (a causa della scarsa qualità o accessibilità o per il costo eccessivo) sia perché ritengono importante la possibilità di utilizzarlo quando occorre, anche se al momento non ne hanno bisogno (come può accadere ad esempio per i servizi sociali). Anche in questo caso è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), convertito poi in quattro classi di valutazione: "molto rilevante" (8-10), "abbastanza rilevante" (6-7), "poco rilevante" (4-5), "per niente rilevante" (1-3).

Fig. 3.6

## Rilevanza attribuita ai servizi pubblici



**Domande X.4** “Dal suo personale punto di vista, che importanza assume ogni servizio pubblico rispetto agli altri servizi pubblici locali nel determinare la sua qualità della vita? Assegni un voto da 1 a 10”.

Come prevedibile, data la natura dei settori oggetto di indagine, la percentuale di intervistati che giudica molto o abbastanza rilevanti i servizi osservati è piuttosto alta [Fig. 3.6]. In particolare, ai primi posti si trovano i quattro servizi universali, primo fra tutti quello idrico, giudicato molto o abbastanza rilevante da quasi il totale degli intervistati, con una forte prevalenza di valutazioni alte. In effetti, quasi tutti i servizi sono ritenuti molto rilevanti dalla maggioranza dei cittadini, con la sola esclusione dei taxi, della sosta a pagamento e del Bioparco, ma anche il servizio giudicato complessivamente meno importante (la sosta a pagamento) è ritenuto almeno abbastanza rilevante da oltre il 65% del campione.

Dopo i servizi universali, sono ritenuti molto rilevanti i parchi pubblici (73%) e il trasporto pubblico locale (72% bus e 71% metropolitana). Il comparto sociale è giudicato in media molto importante da circa il 65% del campione, soprattutto gli asili (68%) e i servizi sociali municipali (65%), meno le farmacie (61%), che presentano un profilo di rilevanza analogo a quello della gestione dei cimiteri. Nel settore cultura, la situazione è più differenziata, con un primato di alta rilevanza assegnato a

musei comunali e Palaexpo (63% e 62%), una situazione intermedia per biblioteche e Auditorium (59% e 57%) un'importanza relativamente minore per Bioparco.

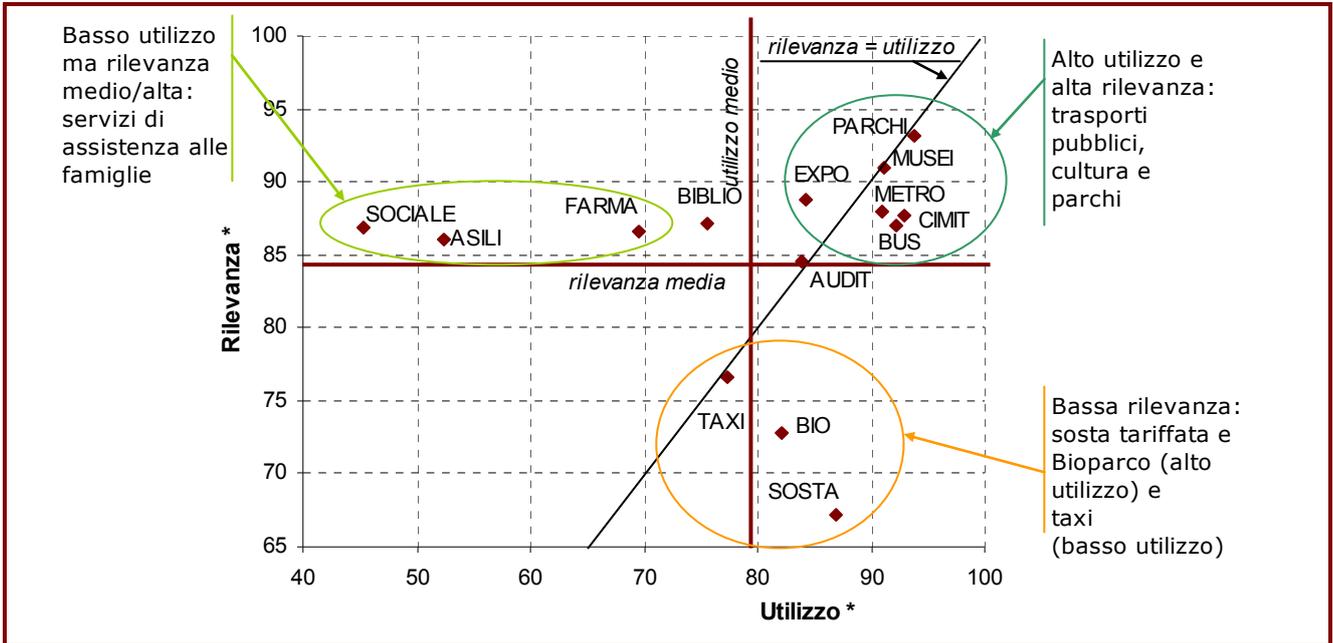
È interessante notare che se si esamina la graduatoria secondo la somma dei giudizi molto e abbastanza rilevanti (invece che solo molto rilevanti), i musei e il Palaexpo salgono al di sopra della metropolitana e il tpl di superficie scende in graduatoria anche sotto le biblioteche e i cimiteri.

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita ai servizi con il loro grado di utilizzo – in un'accezione ampia, che considera utenti tutti gli intervistati che hanno dichiarato di usare i servizi almeno raramente e che esclude i servizi universali in quanto non differenziati secondo questa variabile – otteniamo alcuni elementi interessanti di analisi [Fig. 3.7]:

- in alto a destra, si trovano il trasporto pubblico di linea, i servizi culturali di punta (musei e Palaexpo, ma anche Auditorium), i parchi e i cimiteri, cui è attribuita una forte rilevanza coerente con le modalità di utilizzo, grazie a un certo equilibrio tra domanda e offerta;

Fig. 3.7

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e utilizzo

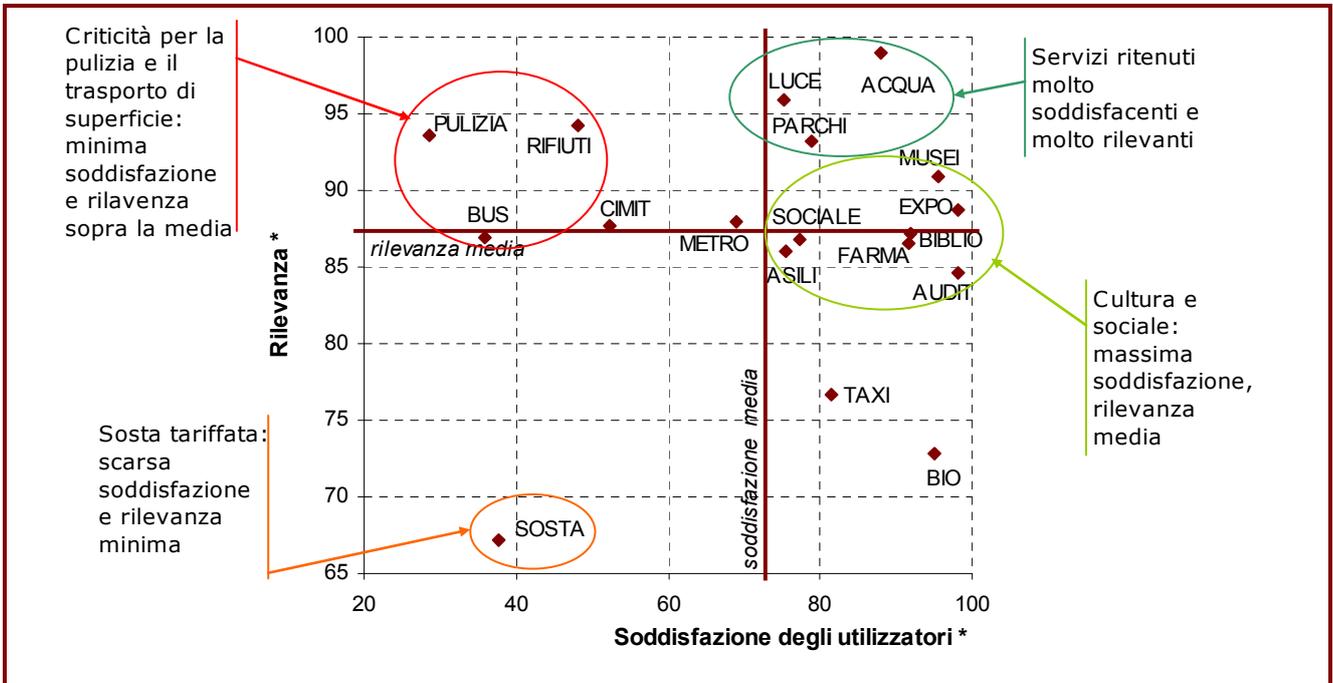


(\*) La rilevanza si riferisce alla somma delle risposte "abbastanza" e "molto", mentre l'utilizzo alla somma delle risposte "regolarmente", "abbastanza spesso" e "raramente".

Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali, AUDIT = Auditorium, BIBLIO = biblioteche comunali, BIO = Bioparco, BUS = autobus e tram, CIMIT = servizi cimiteriali, EXPO = Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale, FARMA = farmacie comunali, LUCE = illuminazione stradale, METRO = metropolitana, MUSEI = musei comunali, PARCHI = parchi e ville, PULIZIA = pulizia stradale, RIFIUTI = raccolta rifiuti, SOCIALE = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi.

Fig. 3.8

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e soddisfazione degli utilizzatori



(\*) La rilevanza e la soddisfazione si riferiscono alla somma delle risposte "abbastanza" e "molto".

Legenda: vedi Tav. 3.7.

- a sinistra, il sociale (soprattutto i servizi sociali municipali e gli asili nido) mostra una rilevanza nettamente maggiore rispetto all'effettivo utilizzo (come accade anche per le biblioteche), sia a causa dei problemi di accessibilità (che derivano dalla loro limitata offerta sul territorio e che rendono parzialmente insoddisfatta la forte domanda dei romani), sia perché una parte rilevante del campione non ne ha bisogno al momento, ma evidentemente ritiene importante averli a disposizione all'occorrenza;

- al contrario, in basso a destra vi sono quei servizi come i taxi e il Bioparco, che i cittadini utilizzano solo sporadicamente e senza ritenerli essenziali, o la sosta tariffata, che viene utilizzata intensamente e obbligatoriamente dai cittadini che usano mezzi privati, ma che non è ritenuta un servizio né prioritario, né rilevante.

Ponendo invece la rilevanza in relazione con la quota di utilizzatori che si dichiarano "molto o abbastanza soddisfatti" [cfr. Par. 3.2] possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, che derivano dall'incrocio della soddisfazione degli utenti e della rilevanza media [Fig. 3.8]:

- in alto a destra, troviamo i servizi con impatto positivo sulla qualità della vita, ossia i servizi rite-

nuti molto rilevanti e al contempo la cui soddisfazione è almeno pari alla media (acqua potabile, parchi e ville, illuminazione pubblica);

- sulla destra vi sono anche tutti i servizi culturali e il sociale, la cui soddisfazione è massima ma la cui rilevanza relativa ai fini della qualità della vita dei romani è giudicata intermedia;

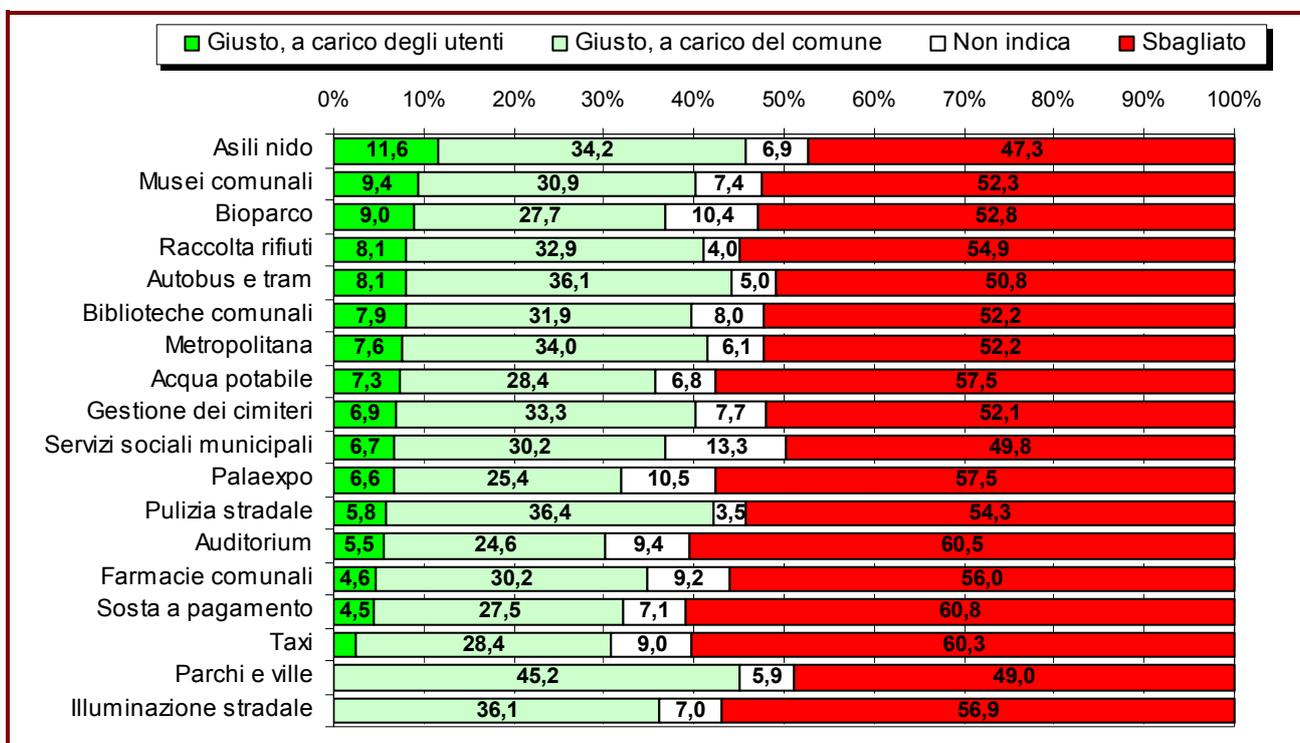
- in alto a sinistra sono raccolti i servizi sui quali l'Amministrazione dovrebbe mantenere una forte attenzione, ossia in primo luogo igiene urbana e autobus, in quanto molto rilevanti per i cittadini benché la loro soddisfazione sia inferiore alle medie, e quindi hanno un effetto negativo sulla qualità della vita;

- in basso a sinistra si trova solo la sosta tariffata (soddisfazione e rilevanza molto scarsi), che richiederebbe interventi di miglioramento senza tuttavia essere una priorità per la qualità della vita in città;

- rimangono infine più isolati i servizi rivolti a un pubblico particolare e minoritario rispetto al totale dei cittadini, ritenuti perciò non particolarmente rilevanti, ma caratterizzati comunque da livelli di soddisfazione medio-alti (taxi e Bioparco).

Fig. 3.9

Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio



Domande X.5 "Considererebbe giusto o sbagliato contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio?".

### 3.5 La disponibilità a contribuire

Un elemento peculiare dell'Indagine è quello di chiedere agli intervistati se, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi, siano disponibili o meno a contribuire finanziariamente in misura maggiore, sia direttamente che indirettamente. Viene infatti chiesto di esplicitare la preferenza fra un maggiore contributo tariffario a carico degli utenti oppure un maggiore finanziamento da parte dell'Amministrazione (e quindi legato alla fiscalità generale). Ciò riflette il legame tra costo per la collettività e qualità del servizio, ma non è sempre automatico derivarne anche la consapevolezza che un aumento di risorse comunali possa significare un incremento delle imposte per tutti i residenti (compresi i non utilizzatori, sollevando così problemi di equità nel carico fiscale), oppure una diversa ripartizione delle risorse.

In generale, la disponibilità a spendere di più per i servizi – sia attraverso risorse pubbliche che private – è limitata ad una minoranza degli intervistati: per quasi tutti i servizi la maggioranza assoluta ritiene che sia decisamente sbagliato; le uniche eccezioni in proposito, asili nido, parchi e servizi sociali municipali, registrano comunque una maggioranza relativa di opposizioni [Fig. 3.9]. La disponibilità a contribuire è minima per i servizi a domanda individuale e uso sporadico, come la sosta, l'Auditorium o il taxi (oltre 60% di 'sbagliato'), ma anche per servizi ritenuti già di alta qualità, come l'acqua o il Palaexpo (57,5%).

Esaminando solo coloro che riterrebbero giusto contribuire maggiormente per avere miglioramenti del servizio (la parte verde del grafico di Fig. 3.9), la grande maggioranza di questi preferisce che l'intervento economico sia a carico dell'Amministrazione, attraverso la fiscalità locale.

A parte il caso dei parchi (che registrano la massima disponibilità: 45%) e dell'illuminazione pubblica (36%), finanziati direttamente dal Comune, per gli altri servizi, in cui gli utenti sono chiamati a pagare almeno in parte, la preferenza per l'intervento pubblico fra i disponibili è massima per i taxi (del 31% favorevole, solo uno su 13 chiederebbe maggiori tariffe all'utenza, gli altri 12 più sostegno pubblico), cui seguono – con 6 disponibili su 7 che preferiscono un maggiore impiego di risorse pubbliche per migliorare il servizio – la pulizia delle strade (42% di complessivamente disponibili), le farmacie comunali (35%) e la sosta a pagamento (32%). Nel caso del trasporto pubblico (per cui i favorevoli a spendere di più per migliorare il servizio sono 44% nel caso del bus e 42% per la metropolitana) solo uno su 6 è disponibile ad ulteriori aumenti dei prezzi al pubblico, mentre gli altri

chiedono più risorse pubbliche. La disponibilità individuale è invece relativamente più alta per l'asilo nido, il Bioparco e i musei comunali.

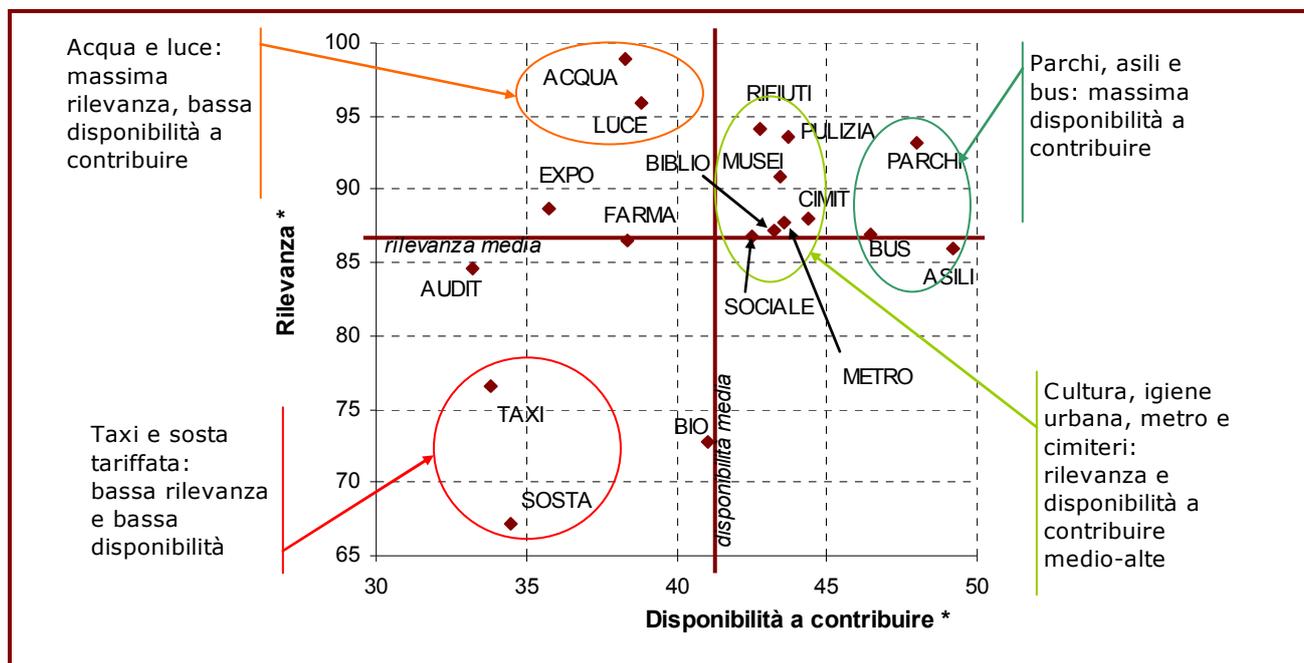
Andando ad osservare il dettaglio delle risposte dei sottogruppi di utenti abituali e di non utenti, si nota che coloro che utilizzano poco il servizio in genere si oppongono più decisamente a investire maggiori risorse nei servizi, indipendentemente dalla distinzione del soggetto coinvolto (utenti, attraverso biglietti/tariffe, o Amministrazione con la spesa pubblica). Al contrario, gli utenti sono più disponibili sia nei confronti di un maggior contributo diretto (con un differenziale costante, ma non significativo rispetto ai non utenti), sia soprattutto per un maggior investimento di risorse pubbliche per migliorare la qualità, con un differenziale positivo e statisticamente significativo rispetto ai non utenti, che per quasi tutti i servizi è a due cifre (variabile fra il 10% e il 20%, esclusi solamente la sosta, i taxi e i servizi cimiteriali).

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita al servizio [Par. 3.4] e la disponibilità a contribuire per il suo miglioramento, si può costruire un diagramma in cui la disponibilità a pagare (diretta o indiretta) per i singoli servizi risulta abbastanza coerente con il giudizio di rilevanza, sia pure con alcune eccezioni [Fig. 3.10]. In particolare:

- in alto a destra vi sono i servizi caratterizzati da rilevanza maggiore della media e massima disponibilità a contribuire in vista di un miglioramento, evidentemente giudicato necessario: trasporto pubblico di superficie, verde pubblico e asili nido;
- sempre in alto a destra, ma più centrali, si trovano servizi universali come pulizia delle strade e raccolta rifiuti, che nonostante siano ritenuti molto rilevanti e minimamente soddisfacenti non raccolgono la massima disponibilità a contribuire, probabilmente a causa del livello già alto dei costi del servizio. Nella stessa fascia si trovano anche la metropolitana e i cimiteri (rilevanti, con livelli di soddisfazione da incrementare) oltre a biblioteche, musei e servizi sociali municipali (ritenuti estremamente rilevanti e per i quali, nonostante siano soddisfacenti, i cittadini auspicano comunque un impegno di risorse);
- nel quadrante in alto a sinistra si trovano i servizi giudicati massimamente rilevanti per i quali la disponibilità a contribuire è inferiore alla media, per via dell'alto livello di soddisfazione già conseguito (acqua e illuminazione pubblica, Palaexpo e farmacie comunali);
- in basso a sinistra vi sono i servizi reputati meno rilevanti. Fra questi, la disponibilità è minima per i taxi e per la sosta a pagamento.

Fig. 3.10

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e disponibilità a contribuire



(\*) La rilevanza si riferisce alla somma delle risposte "abbastanza" e "molto"; la disponibilità a contribuire alla somma delle risposte "giusto, a carico degli utenti" e "giusto, a carico del Comune".

Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali, AUDIT = Auditorium, BIBLIO = biblioteche comunali, BIO = Bioparco, BUS = autobus e tram, CIMIT = servizi cimiteriali, EXPO = Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale, FARMA = farmacie comunali, LUCE = illuminazione stradale, METRO = metropolitana, MUSEI = musei comunali, PARCHI = parchi e ville, PULIZIA = pulizia stradale, RIFIUTI = raccolta rifiuti, SOCIALE = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi.

## 4 I principali fattori di criticità

Il confronto tra i giudizi espressi dai romani in merito ai diversi servizi si conclude con un'analisi qualitativa dei fattori che incidono sulla maggiore o minore soddisfazione e sul grado di utilizzo da parte dei residenti. L'approfondimento viene condotto distinguendo tra utilizzatori e non utilizzatori dei singoli servizi, con una differente configurazione della domanda.

Nel primo caso, agli intervistati che dichiarano di fare un uso abbastanza o molto frequente dei diversi servizi viene chiesto quale sia l'elemento più negativo secondo la propria esperienza. Nel secondo caso, relativo ai romani che non utilizzano mai o utilizzano solo raramente il servizio, la domanda verte sul fattore di criticità che nella propria percezione è determinante nell'impedire una frequenza di uso maggiore.

Gli aspetti sottoposti all'attenzione degli intervistati sono omogenei per tutti i servizi, in modo da consentirne un'efficace confrontabilità, sebbene siano stati declinati diversamente per ogni servizio se-

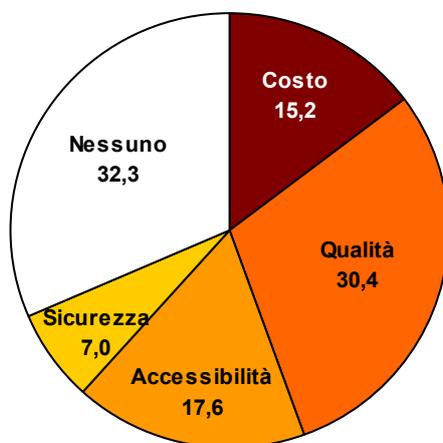
condo le sue caratteristiche. Possono essere ricondotti a quattro categorie principali:

- l'eventuale costo del biglietto o della tariffa da pagare;
- la qualità (in termini di puntualità, tempi, comfort, affollamento, pulizia, manutenzione, rumore e così via a seconda del servizio in esame);
- l'accessibilità al servizio dal punto di vista dell'intervistato (ossia la sua vicinanza, la disponibilità, le modalità e gli orari di fruizione, le interruzioni nell'esercizio);
- la sicurezza (furti, violenze, maltrattamenti, danneggiamenti o rischi igienico-sanitari).

A ciò si aggiunge nel caso degli utilizzatori la possibilità di rispondere "nessuna criticità", e nel caso dei non utilizzatori la risposta "non sono interessato al servizio", ossia una situazione oggettiva o soggettiva alla base delle proprie scelte che prelude dai fattori esplicitati.

**Fig. 4.1**

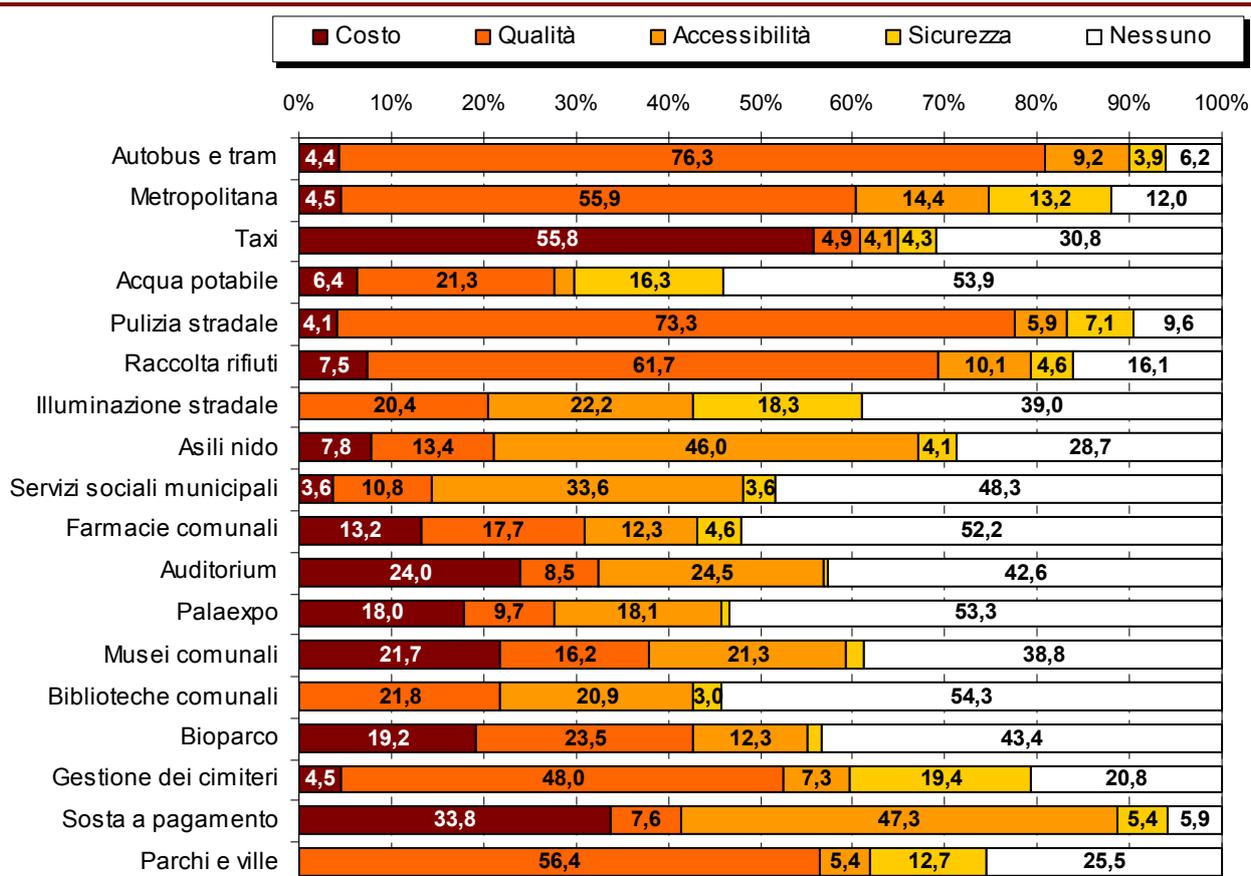
**Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi**



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

**Fig. 4.2**

**Principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori**



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

#### 4.1 I fattori di criticità a confronto: l'opinione degli utenti

Osserviamo in primo luogo la distribuzione delle risposte emerse in media per il complesso dei servizi da parte degli utilizzatori frequenti, tenendo presente però che si tratta di giudizi ampi, riconducibili a elementi di dettaglio che possono essere molto diversi da servizio a servizio [Fig. 4.1].

Dall'Indagine 2014 emerge positivamente il fatto che la risposta mediamente più frequente degli utenti dei servizi è che non rilevano criticità significative. Escludendo un terzo degli utenti complessivamente soddisfatti, quindi, gli altri trovano che l'aspetto più critico sia la qualità, mentre solo in secondo piano si trovano l'accessibilità e il costo. La sicurezza, invece, sembra impensierire solo marginalmente i cittadini romani utilizzatori dei servizi.

Le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono in maggioranza assoluta per le biblioteche, l'acqua potabile, il Palaexpo e le farmacie comunali, mentre sono minime per la sosta a pagamento e i bus (6%), la pulizia delle strade (10%) e la metropolitana (12%).

La qualità viene denunciata soprattutto per bus e pulizia stradale (76% e 73%), ma anche per la raccolta rifiuti (62%), i parchi e la metropolitana (56%) e la gestione dei cimiteri (48%).

L'accessibilità emerge criticamente nel caso delle strisce blu (47%, difficoltà a trovare parcheggio nonostante sia a pagamento), ma anche per gli asili nido (46%, numero chiuso) e i servizi sociali municipali (33%, difficoltà amministrative).

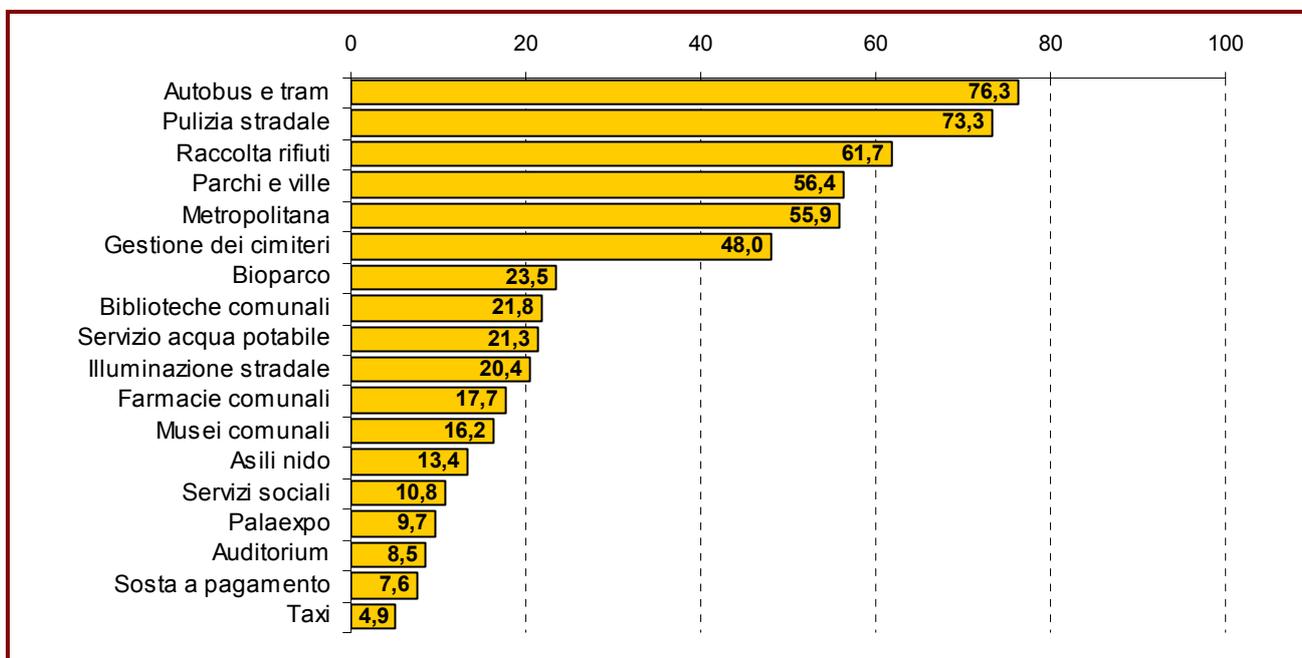
Il costo è la criticità principale per gli utenti del taxi (55%), ma viene denunciato anche in relazione alla sosta (34%) e ai servizi culturali (a parte le biblioteche, il cui accesso è gratuito, per gli altri servizi il costo è giudicato troppo alto da circa un utente su cinque, dal 18% del Palaexpo al 24% dell'Auditorium).

La sicurezza, come si è detto, è una criticità marginale che emerge significativamente solo in relazione a pochi servizi, fra cui la gestione dei cimiteri (scarsa sorveglianza, 19%), l'illuminazione pubblica (zone non sufficientemente illuminate, 18%), l'acqua potabile (purezza dell'acqua, 16%) e la metropolitana (rischio di aggressioni e furti, 13%).

Le figure successive (da Fig. 4.3 a Fig. 4.6) mostrano il dettaglio dei fattori di criticità.

Fig. 4.3

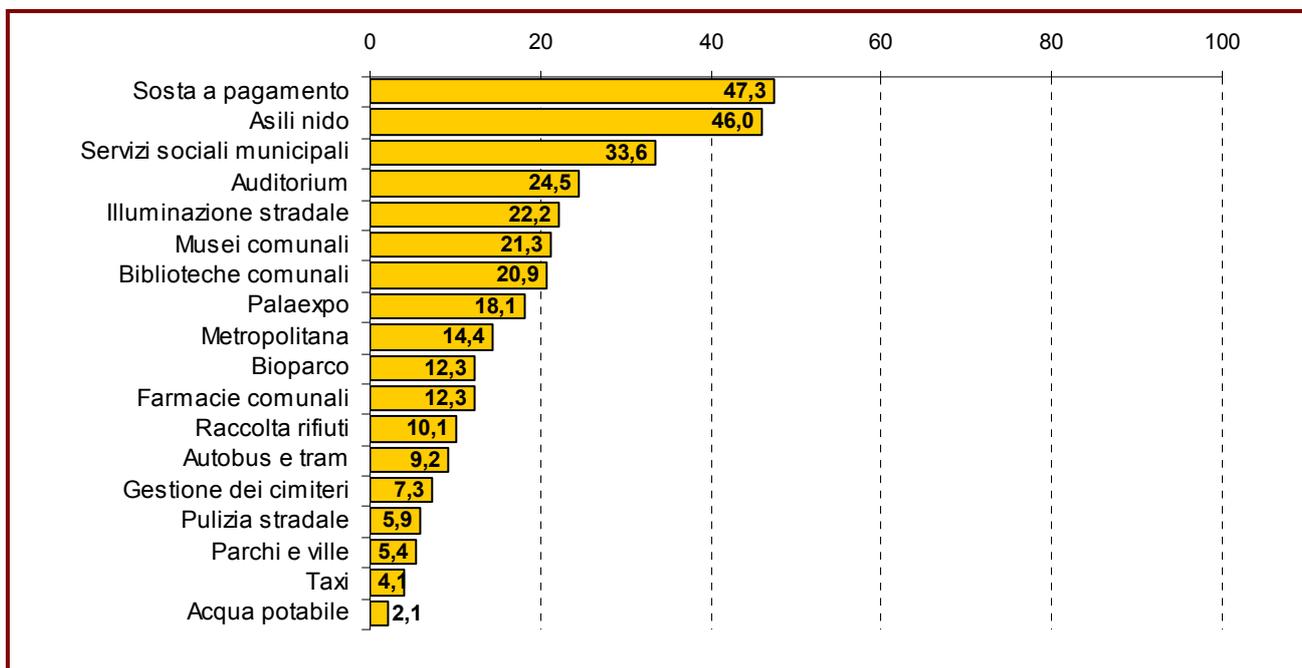
Qualità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?" (risposta "Qualità").

Fig. 4.4

## Accessibilità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



**Domande X.3A** “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?” (risposta “Accessibilità”).

Come si è detto, la qualità [Fig. 4.3] è l’aspetto più criticato dei settori percepiti generalmente come più problematici. È infatti denunciata quale principale aspetto negativo da tre utenti su quattro per il trasporto pubblico di superficie e per la pulizia stradale, dal 60% per la raccolta rifiuti, scendendo intorno al 55% per parchi e metropolitana; la qualità è ritenuta scarsa da quasi metà degli utenti anche per la gestione dei cimiteri. Per tutti gli altri servizi, la qualità è criticata da meno di un utente su quattro, scendendo addirittura sotto al 10% per Palaexpo, Auditorium, strisce blu e taxi (5%).

L’accessibilità [Fig. 4.4] può essere intesa diversamente, secondo la tipologia di servizio. In una accezione più assoluta ed “esclusiva”, l’accessibilità riguarda la disponibilità complessiva del servizio, che agisce come una sorta di numero chiuso cui può accedere solo una parte limitata dei cittadini. Questo tipo di accessibilità, naturalmente, è più problematica e infatti viene denunciata da quasi un utente su due nei confronti della sosta a pagamento e degli asili nido, da uno su tre per i servizi sociali municipali. Per asili e servizi sociali, si tratta di difficoltà iniziali evidentemente superate, dal momento che in questa sezione la base rispondente è quella degli utenti, che quindi sono riusciti ad accedere ai servizi. Per quanto riguarda invece la sosta, la difficoltà di accesso è ricorrente

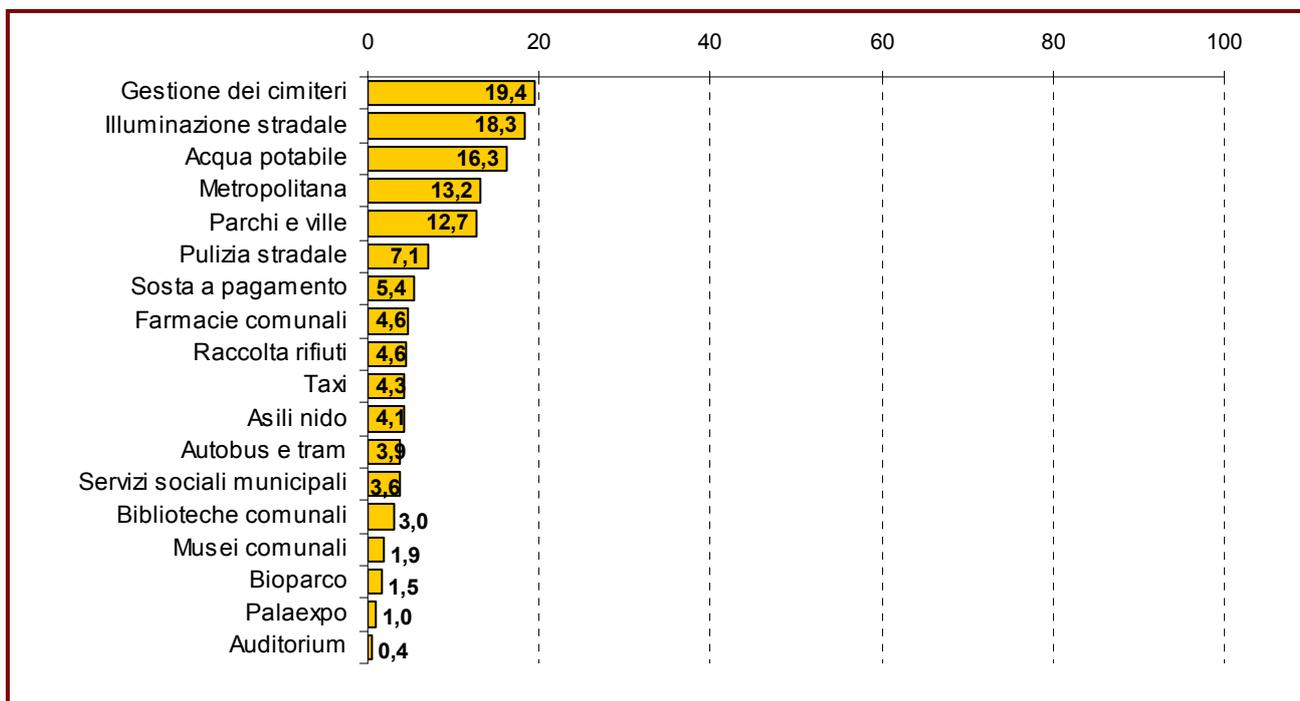
e si concretizza nel tempo necessario a trovare un parcheggio libero nelle strisce blu: il fatto che il servizio sia a pagamento non garantisce infatti la disponibilità continua di posti liberi in tutte le ore della giornata e in tutte le zone della città soggette a tariffazione.

Il secondo tipo di accessibilità riguarda la localizzazione territoriale di alcuni servizi e i relativi collegamenti. Le difficoltà di accesso, in questo senso, sono più limitate e non impediscono la fruizione, ma possono renderla più complessa o faticosa. Difficoltà in tal senso sono espresse per i servizi culturali (localizzati prevalentemente in centro) da circa un utente su cinque, e per la metropolitana, per via della limitata copertura territoriale delle linee.

Sul tema della sicurezza, la prima osservazione da fare è che fra le possibili criticità i cittadini romani lo ritengono un aspetto abbastanza marginale [Fig. 4.5]. In generale, bisogna distinguere fra ordine pubblico e rischi di tipo socio-sanitario. La Fig. 4.5 mostra come il primo tipo sia quello ritenuto più rilevante, riferito specificatamente alla frequentazione dei cimiteri (19%), della metropolitana e dei parchi (13%, ma non altrettanto per bus e taxi), ma in generale anche alla sicurezza della città nelle ore notturne in relazione al servizio di illuminazione stradale (18%).

Fig. 4.5

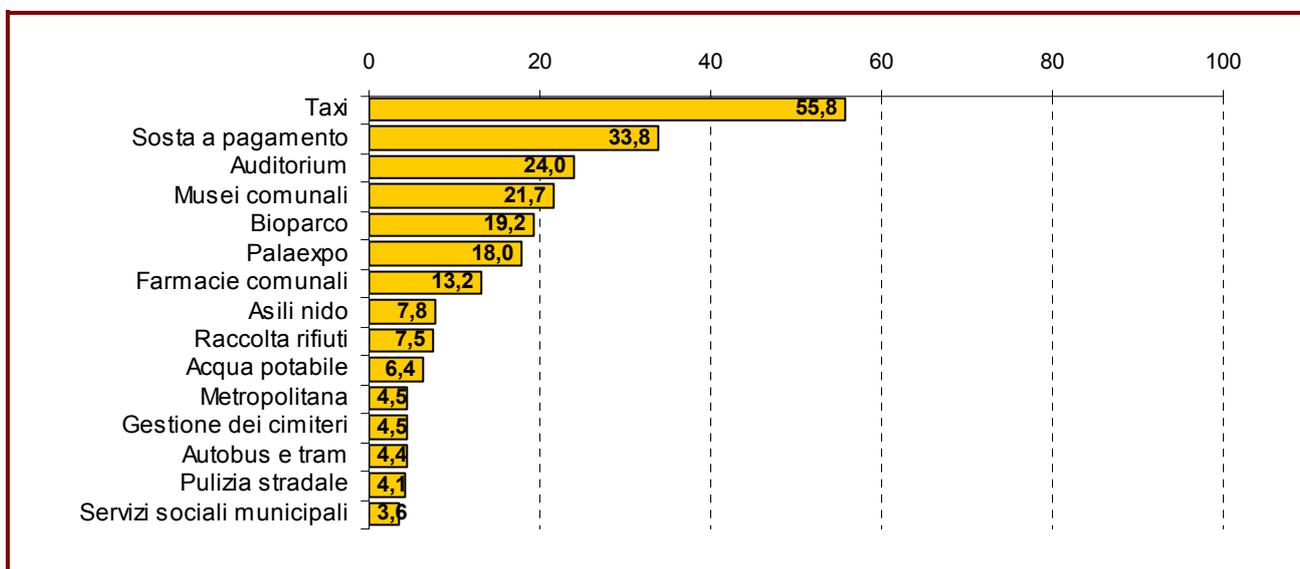
## Sicurezza come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



**Domande X.3A** “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?” (risposta “Sicurezza”).

Fig. 4.6

## Costo come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



**Domande X.3A** “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?” (risposta “Costo”).

Aumenta rispetto al 2013 la percezione di rischio igienico-sanitario legato all'uso alimentare dell'acqua potabile (passata dal 10% al 16%), mentre in relazione alla pulizia questo aspetto

scende al 7%. Per gli altri il rischio sicurezza è ritenuto abbastanza irrilevante, anche nell'accezione di sicurezza personale che potrebbe essere associata agli asili nido o ai servizi sociali municipali.

Il costo dei servizi, invece, ha una connotazione più univoca, essendo in questo caso interpretato solo come contributo diretto degli utenti [Fig. 4.6]. Il servizio più criticato per il costo eccessivo è quello dei taxi (dopo l'aumento tariffario del 2012, ben il 56% degli utenti lo ritiene troppo caro), seguito dalla sosta a pagamento, di cui si lamenta il 38%.

Fra i servizi culturali, il prezzo dei biglietti è ritenuto troppo costoso da circa il 24% dei frequentatori dell'Auditorium e dal 22% degli utenti dei musei; scende al di sotto del 20% questa criticità per il Bioparco e per il Palazzo delle Esposizioni.

Il costo non è invece percepito come un problema per gli utenti del trasporto pubblico di linea, nonostante gli aumenti tariffari del 2012, e nemmeno come criticità principale nel caso dell'igiene urbana.

Infine il 14% dei romani ritiene che il costo del servizio sia la principale criticità del servizio idrico, mentre questo aspetto è considerato più marginale per gli asili (10%) e soprattutto per l'igiene urbana e il trasporto pubblico di linea.

#### 4.2 I fattori di criticità a confronto: la percezione dei non utilizzatori

Per quanto riguarda invece i non utilizzatori dei servizi (o quelli che li utilizzano solo raramente), l'accessibilità nelle sue diverse accezioni assume il

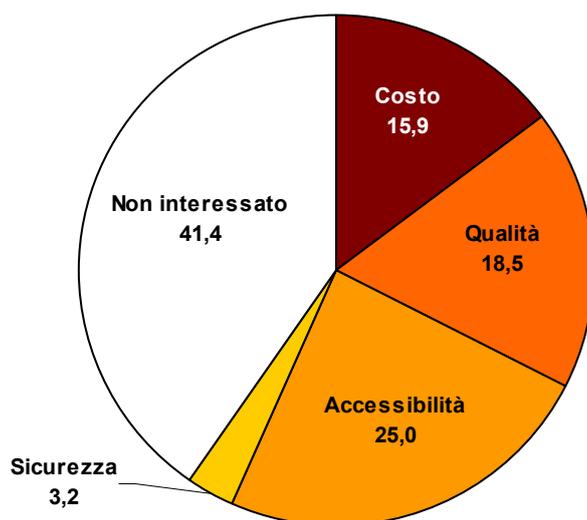
ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini rispetto agli altri fattori, anche se si deve considerare come in questo caso il motivo prevalente che induce a non utilizzare i servizi è mediamente la mancanza di interesse o di bisogno da parte del cittadino [Fig. 4.7 e Fig. 4.8]. Circa un cittadino su sei è scoraggiato nell'uso dei servizi a causa della qualità (ritenuta scarsa) e del costo (troppo elevato), mentre i rischi legati alla sicurezza sono ritenuti poco rilevanti anche dai non utenti.

Scendendo nel dettaglio dei singoli servizi, la mancanza di bisogno o interesse è la causa principale di non utilizzo per i servizi sociali municipali e gli asili nido, ma anche per i cimiteri e tutti i servizi culturali eccetto l'Auditorium.

Per l'Auditorium in effetti il motivo prevalente è l'insufficiente accessibilità; ciò significa che il 38% di coloro che attualmente non sono utenti vi si recherebbe più spesso se fosse più facilmente raggiungibile. Una considerazione analoga si può fare per le farmacie comunali, che sarebbero frequentate da circa la metà dei non utilizzatori se fossero più vicine. Escludendo il motivo della mancanza di interesse, la scarsa accessibilità è quindi il determinante principale per tutto il comparto del sociale e per tutti i servizi culturali.

Fig. 4.7

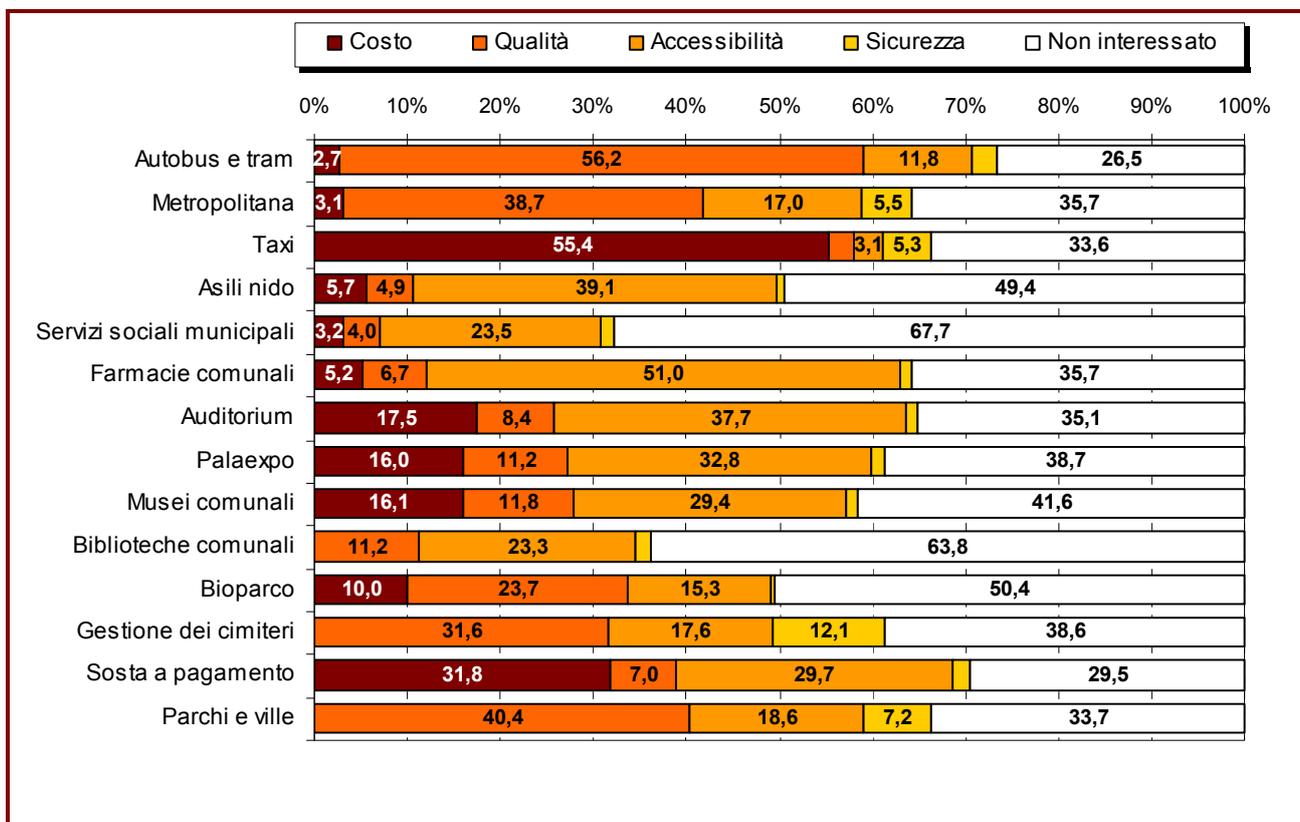
Principale motivo di non utilizzo per la media dei servizi



Domande X.3B "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

Fig. 4.8

## Principale motivo di non utilizzo dei servizi

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

La scarsa qualità è invece la criticità prevalente per il tpl, deterrente che motiva le scelte alternative di ben il 56% dei non utenti degli autobus e di circa il 38% dei non utenti della metropolitana. Analogamente, il 40% dei cittadini che non frequentano i parchi pubblici lo farebbe se il servizio fosse di migliore qualità.

Il costo ritenuto eccessivo, invece, è il fattore determinante che scoraggia oltre metà di coloro che non usano mai o quasi mai il taxi.

La motivazione della mancanza di bisogno come fattore principale dello scarso utilizzo del servizio [Fig. 4.9] interessa quasi il 70% dei non utenti per i servizi sociali e circa la metà per gli asili nido. Fra i servizi culturali, la mancanza di interesse è molto elevata fra i non utenti delle biblioteche e del Bioparco (64% e 50%), scende intorno al 40% per Palaexpo e musei ed è minima per l'Auditorium (35%).

Curiosamente, per quanto riguarda mobilità e spostamenti, lo scarso interesse è relativamente alto per la metropolitana (36%), mentre è più basso per i taxi (34%), la sosta tariffata (30%) e soprattutto il trasporto pubblico di superficie (27%).

L'elevata percentuale di mancanza di interesse o di bisogno dei non utenti, va confrontata principalmente con l'accessibilità dei servizi a numero chiuso, come gli asili nido [Fig. 4.10]. Infatti, se da un lato la metà di coloro che non utilizzano o non hanno utilizzato il nido comunale non è interessato, d'altra parte bisogna considerare che il 39% non ha potuto utilizzarlo a causa della limitata disponibilità di posti. Analogamente, mentre il 70% dei non utenti dei servizi sociali municipali non ne ha avuto bisogno, esiste comunque un 24% che non ha potuto accedere (anche dal punto di vista della difficoltà delle procedure). Questa osservazione fornisce quindi una misura del razionamento della domanda di questo tipo di servizi.

Ma anche andando oltre i servizi contingentati, la scarsa accessibilità come motivo di non utilizzo è un'indicazione molto significativa, anche più rilevante del disagio manifestato dagli utenti per motivi analoghi. Per quanto riguarda la mobilità, la difficoltà di trovare parcheggio rappresenta il principale deterrente all'uso della sosta a pagamento per il 30% dei non utenti; sarebbe interessante però indagare in che misura questo induca un minore ricorso all'auto privata o la diserzione delle zone

congestionate, favorisca l'alternativa delle due ruote o del mezzo pubblico ovvero se non diventi un incentivo alla sosta selvaggia.

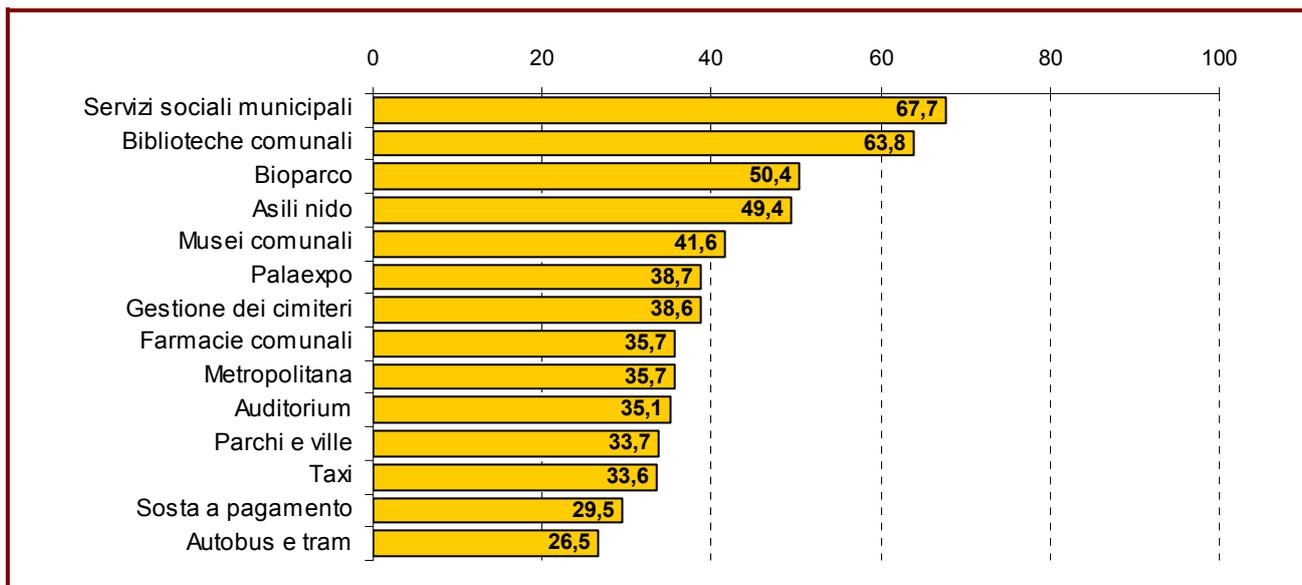
Fra i non utenti, più di uno su tre rinuncia a frequentare di più Palaexpo e Auditorium a causa della scarsa accessibilità e in generale questo aspetto condiziona abbastanza l'uso di tutti i servizi

culturali e ricreativi, compreso l'accesso ai parchi pubblici.

Al contrario, l'accessibilità è un ostacolo solo marginale per l'uso dei mezzi pubblici di trasporto, anche se per la metropolitana è più sentito che per i mezzi di superficie. Dopo l'aumento del numero di licenze, invece, la disponibilità non è più percepita come un fattore di limitazione dell'uso del taxi.

**Fig. 4.9**

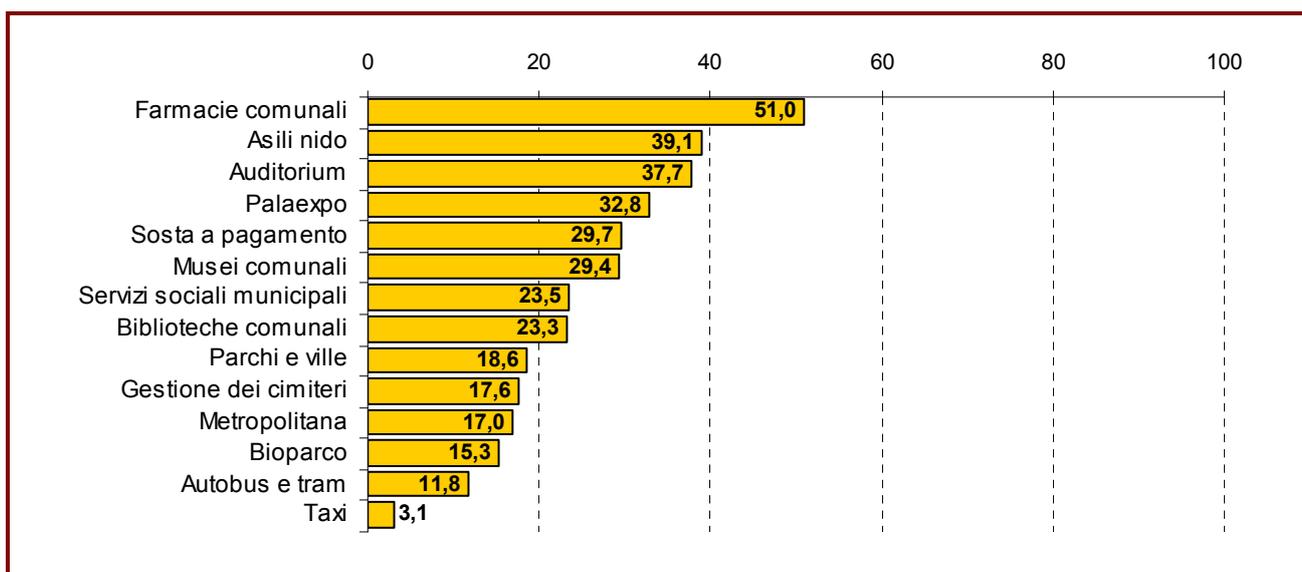
**Mancanza di interesse come principale motivo di non utilizzo dei servizi**



**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Non interessa").

**Fig. 4.10**

**Accessibilità come principale motivo di non utilizzo dei servizi**



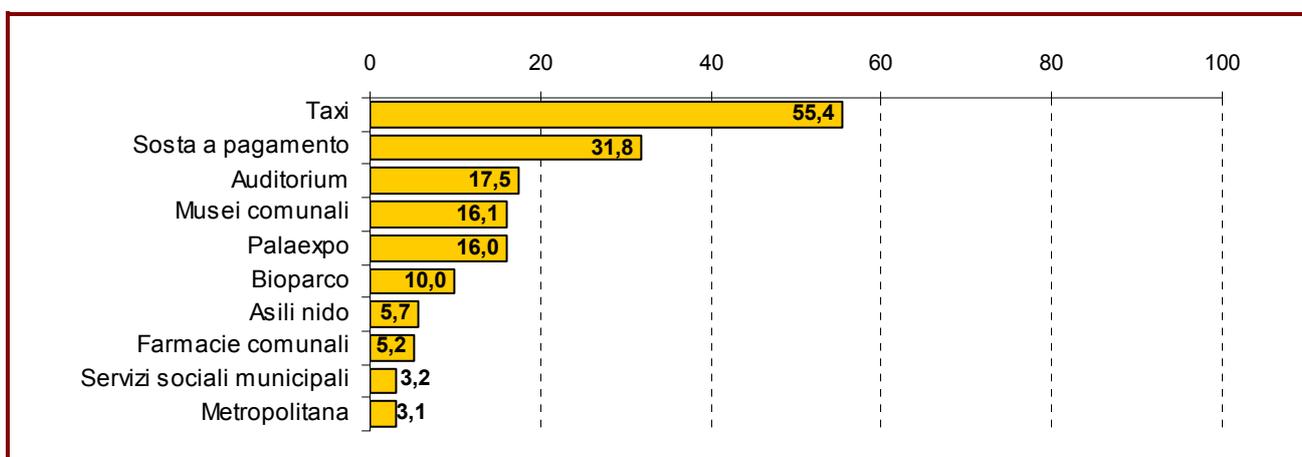
**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Accessibilità").

Nella sua connotazione di tipo territoriale, l'accessibilità rappresenta invece un limite significativo all'utilizzo delle farmacie comunali (ma, come si è detto, in questo caso il ruolo pubblico è solo residuale) e impedisce la frequentazione dell'Auditorium e del Palazzo delle Esposizioni a più di un potenziale utente su tre. Quasi uno su tre per questo motivo rinuncia ai musei e uno su quattro alle biblioteche, uno su cinque ai parchi, mentre solo uno su sei rinuncia al Bioparco a causa della scarsa accessibilità.

Il costo [Fig. 4.11] rappresenta un deterrente decisivo solo per l'uso del taxi (più di metà dei non utenti lo userebbe se costasse meno) e della sosta tariffata (32%), ma la spesa è considerata eccessiva anche da un sesto dei potenziali utenti dell'Auditorium, dei musei comunali e del Palazzo delle Esposizioni. Solo uno su 10 rinuncia al Bioparco a causa del costo eccessivo, mentre per gli altri servizi questo aspetto è ritenuto scarsamente significativo.

**Fig. 4.11**

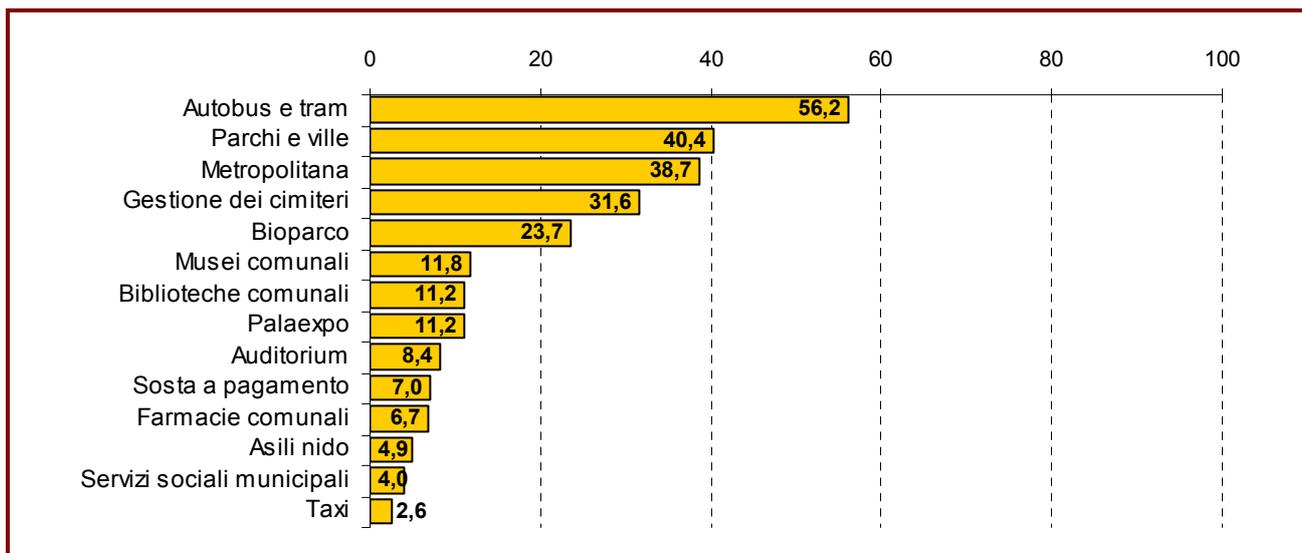
**Costo come principale motivo di non utilizzo dei servizi**



**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Costo").

**Fig. 4.12**

**Qualità come principale motivo di non utilizzo dei servizi**



**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Qualità").

Anche la qualità è fortemente caratterizzata e riguarda soprattutto la decisione di non utilizzare il trasporto pubblico di linea e in generale i servizi fruibili all'aperto [Fig. 4.12]: il servizio più disertato a causa della scarsa qualità è infatti il trasporto pubblico di superficie (56%), seguito dai parchi (40%) e dalla metropolitana (39%) e poi dai cimiteri (32%). Un quarto dei potenziali utenti del Bioparco rinuncia perché lo ritiene scadente, ma questa motivazione viene espressa anche da un non utente su 10 per gli altri servizi culturali. Infine, solo una minoranza di coloro che non accedono al sociale e non usano i taxi rinunciano perché ritengono i servizi di scarsa qualità.

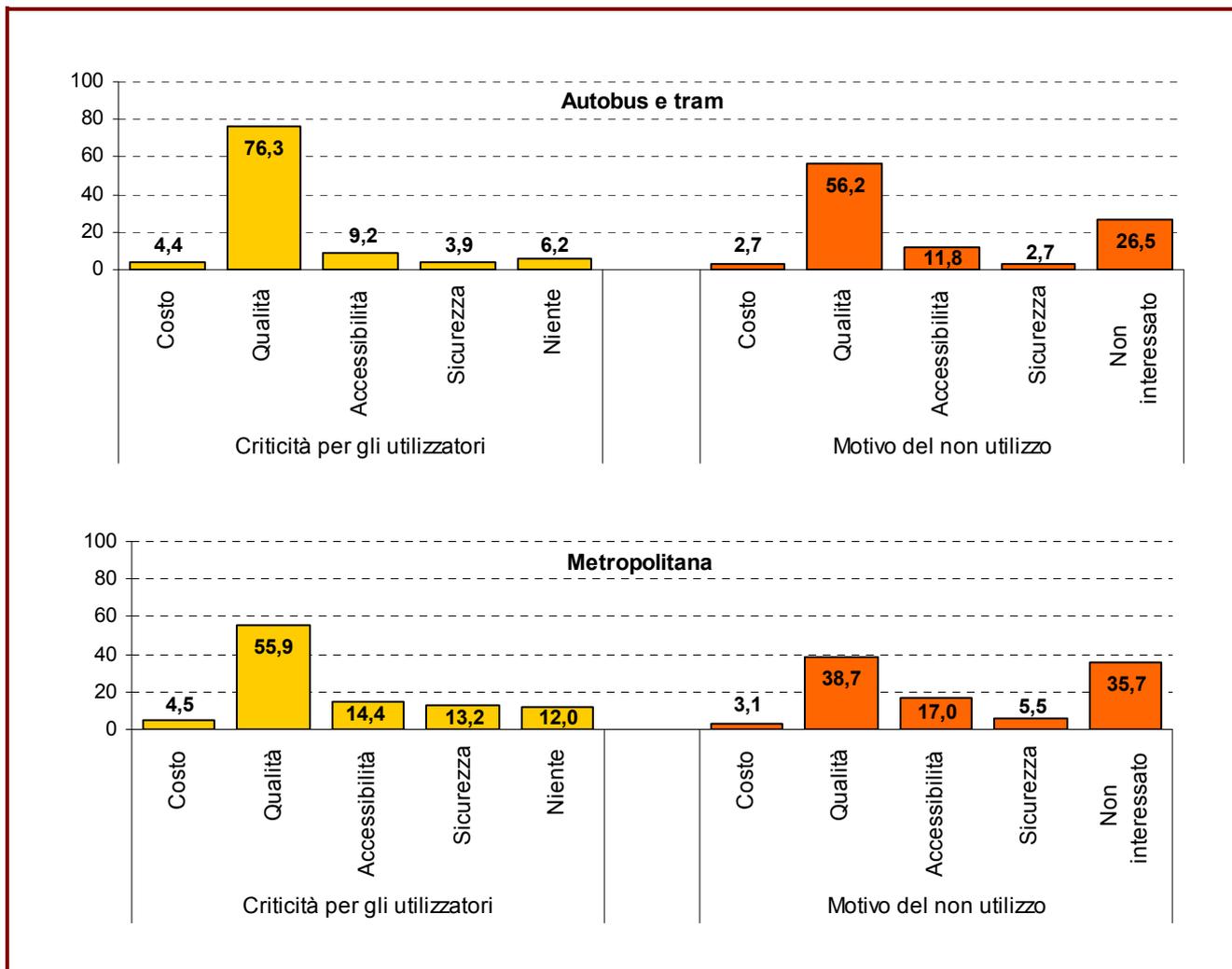
In questo paragrafo sono presentati servizio per servizio i risultati comparati riferiti a utilizzatori e non utilizzatori, evidenziando eventuali specificità delle singole zone della città se diverse dalla media in misura statisticamente significativa.

Secondo la maggioranza degli utilizzatori del trasporto pubblico di linea [Fig. 4.13], il problema principale del servizio è la qualità, di cui sono scontenti ben tre utenti su quattro per il trasporto di superficie e più della metà di quelli della metropolitana; lo stesso problema è ritenuto tanto determinante da scoraggiare del tutto l'utilizzo per oltre metà di coloro che non usano l'autobus e per ben più di un terzo di coloro che non usano la metro.

### 4.3 I fattori di criticità dei singoli servizi

Fig. 4.13

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i trasporti pubblici di linea



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

Per il resto, utenti e non utenti del tpl in generale rilevano poche criticità, anche se per la metropolitana accessibilità e sicurezza giocano un ruolo maggiore che nel caso degli autobus, sia come criticità per gli utenti che come deterrente per i non utenti. Per i non utenti, però, non bisogna trascurare che molti non sono interessati al servizio, soprattutto nel caso della metropolitana.

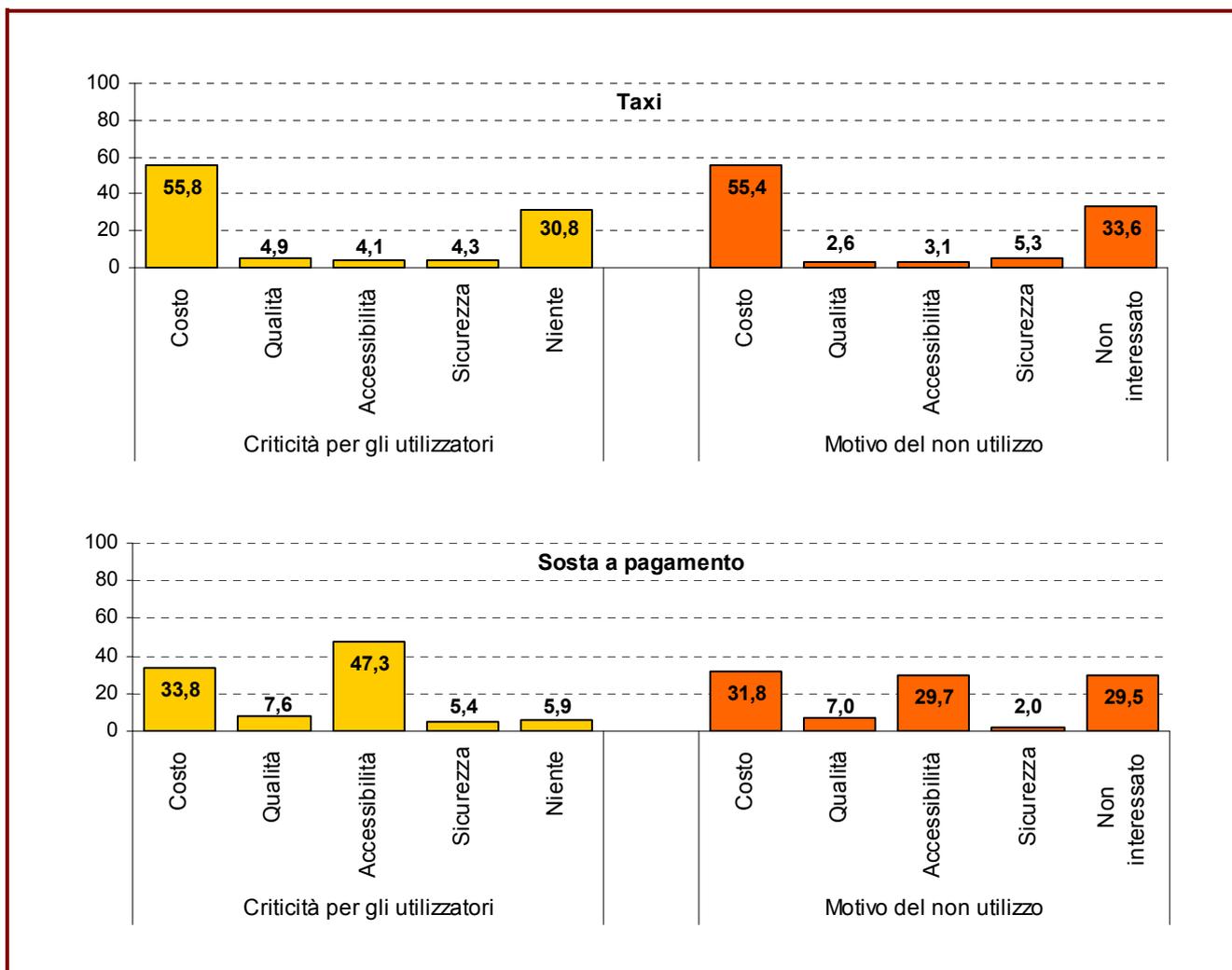
La qualità dei mezzi di superficie (puntualità, comfort, pulizia) è criticata più severamente della media dagli utenti della zona E del litorale, mentre meno da parte di quelli della zona D esterna al Raccordo Anulare, che si lamentano più specificamente dell'accessibilità (in termini di disponibilità di linee). In effetti, l'insufficiente accessibilità è anche il motivo principale che induce i non utenti della

zona D a rinunciare del tutto al servizio. Al contrario, la scarsa qualità è il motivo principale della disaffezione per i residenti della zona B.

Nel caso della metropolitana, la qualità è percepita meno negativamente della media da parte degli utenti della zona C (periferia interna al GRA), mentre quelli residenti nella zona litorale E la trovano particolarmente scadente, cosa che nella stessa zona determina il massimo motivo di mancato utilizzo del servizio. Nella zona E, inoltre, gli utenti che si lamentano della sicurezza sono significativamente meno che nelle altre zone e l'accessibilità non è particolarmente influente sulle scelte del non utenti (si ricorda che Ostia è servita su rotaia dalla Roma-Lido, ex ferrovia concessa collegata con le linee della metropolitana).

Fig. 4.14

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per taxi e sosta a pagamento



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

Sempre in relazione alla mobilità, la Fig 4.14 mostra come soprattutto i taxi, ma anche la sosta a pagamento siano fortemente criticati da utenti e non utenti in relazione al costo.

Nel caso dei taxi il costo rappresenta la criticità prevalente per entrambi i gruppi, in una proporzione assolutamente identica (55% in media, ma il dato raggiunge il 63% per gli utenti della fascia periferica C interna al GRA, mentre viene denunciato solo dal 40% degli utenti del litorale E), solo che per gli utilizzatori (che però sono soltanto il 9% del campione) il costo eccessivo è avvertito come un disagio evidentemente sopportabile, mentre per oltre metà degli intervistati (il 56% del 92%) la criticità è tale da indurre a rinunciare al servizio. Dei cittadini che non utilizzano i taxi, uno su tre non è però affatto interessato.

In merito alla sosta, circa metà degli utenti si lamenta soprattutto della difficoltà di trovare parcheggio, ma uno su tre critica l'eccessivo costo. La disponibilità di posti è molto più criticata in centro (A), meno nelle periferie (C), che al contrario denunciano più frequentemente l'eccessivo costo (C e D). Fra chi non utilizza mai o quasi mai le strisce blu, invece, questi fattori diventano deterrenti in ugual misura e si aggiungono ad un'equivalente mancanza di necessità. Anche rispetto ai non utenti nel centro emerge con forza il problema della scarsa disponibilità dei posti, al punto tale che scoraggia del tutto l'uso del servizio, mentre il costo è determinante come deterrente per i non utenti della zona D.

Nel caso dei servizi universali tutti gli intervistati sono utenti per definizione [Fig. 4.15]. Per il servizio idrico, oltre metà dei cittadini non rileva problemi, anche se negli ultimi anni sono andate leggermente aumentando le critiche alla qualità dell'acqua (21%, sapore e odore) e le preoccupazioni sulla sicurezza (16%, rischio inquinamento), particolarmente avvertite nella fascia periferica C interna al GRA.

L'igiene urbana è il servizio universale per il quale gli intervistati che non rilevano problemi sono meno numerosi. L'aspetto che emerge più criticamente, e in modo omogeneo nell'intera città, è la qualità, soprattutto in relazione alla pulizia (73%), ma anche sulla raccolta rifiuti (63%).

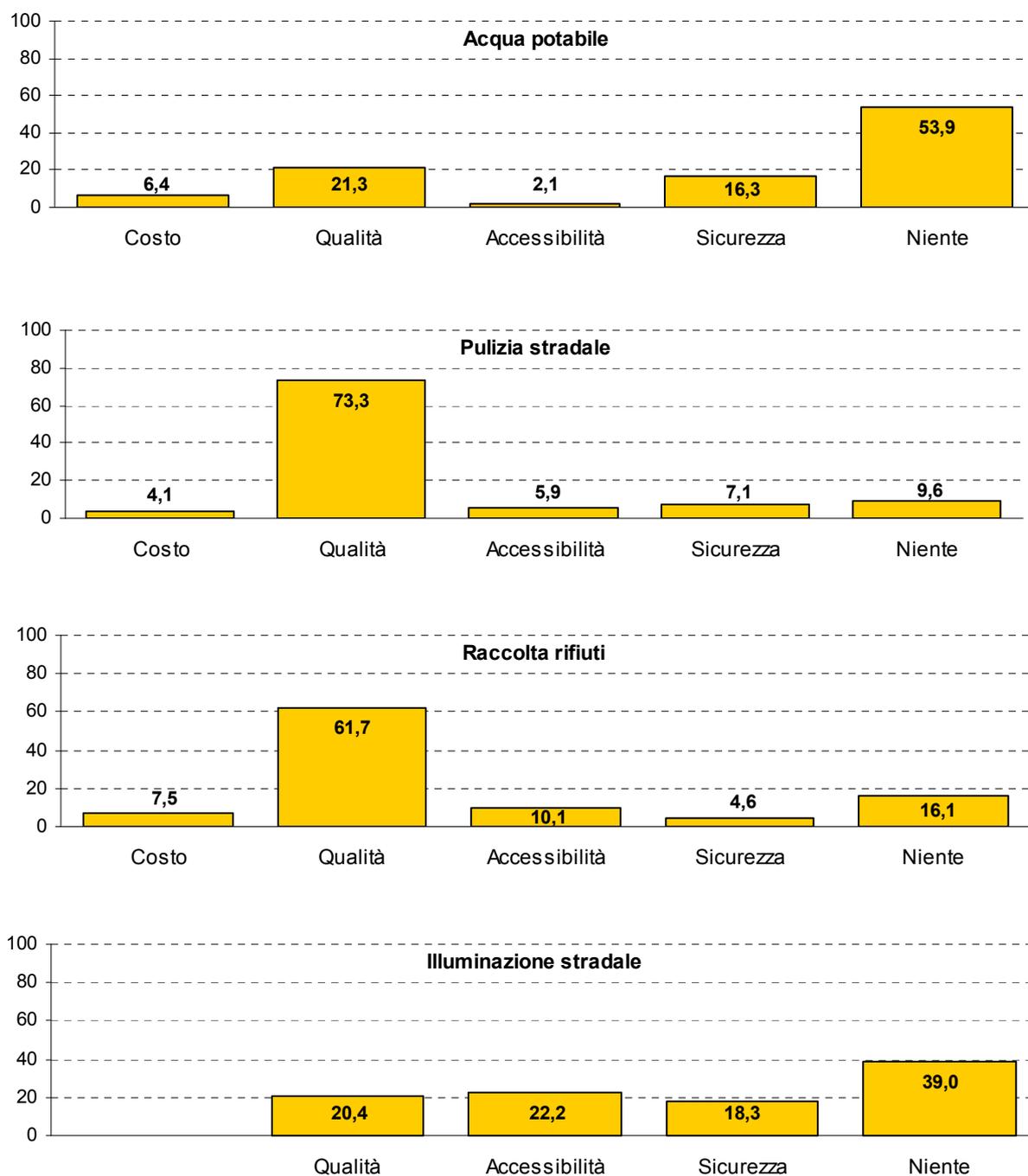
L'illuminazione stradale non presenta invece una concentrazione così decisa di risposte, con circa un 40% che non indica alcun problema e uno su cinque rispettivamente preoccupato degli altri singoli aspetti. Anche in questo caso, non si colgono particolarità significative nelle singole zone.

La Tav. 4.16 descrive la situazione per il settore sociale, i cui servizi sono tutti caratterizzati da una percentuale di utenti non superiore un quinto del campione e in relazione ai quali il problema rilevato più di frequente è quello dell'accessibilità, anche se molti cittadini non li utilizzano perché non ne hanno bisogno. Naturalmente per questi tre servizi l'accessibilità assume diverse declinazioni: per le farmacie comunali e gli utenti degli asili nido riguarda la localizzazione territoriale, per gli utenti dei servizi sociali municipali è riferita alla difficoltà delle procedure di accesso, mentre per i non utenti del nido rappresenta un numero insufficiente di posti.

Fra i romani che utilizzano o hanno utilizzato il nido comunale (19%), più della metà è insoddisfatta della localizzazione e della difficoltà di entrata, ma il problema è particolarmente sentito nella zona del litorale (E, 61%) che evidentemente è meno servita delle zone più centrali. Di coloro che invece non lo hanno mai utilizzato (più di 4/5 della popolazione), metà non ne ha avuto bisogno, ma un altro 40% non è riuscito a causa del numero chiuso o della mancanza di strutture raggiungibili; in questo caso, le zone periferiche esterne al GRA (E e D) sono le più penalizzate (rispettivamente 49% e 46%).

Per i servizi sociali municipali (utilizzati dal 18% dei romani), un terzo degli utenti si lamenta della difficoltà delle procedure per accedere al servizio (con percentuali più alte nelle zone D ed A), ma circa la metà non ha particolari lamentele. A livello territoriale, però, la zona E emerge come fortemente critica della qualità dei servizi (un utente su 4 ne è infatti scontento). Ancora più che per l'asilo nido, la grande maggioranza di chi non ricorre ai servizi municipali non ne ha bisogno (68%), mentre uno su quattro sostiene di aver dovuto rinunciare a causa delle difficoltà di accesso.

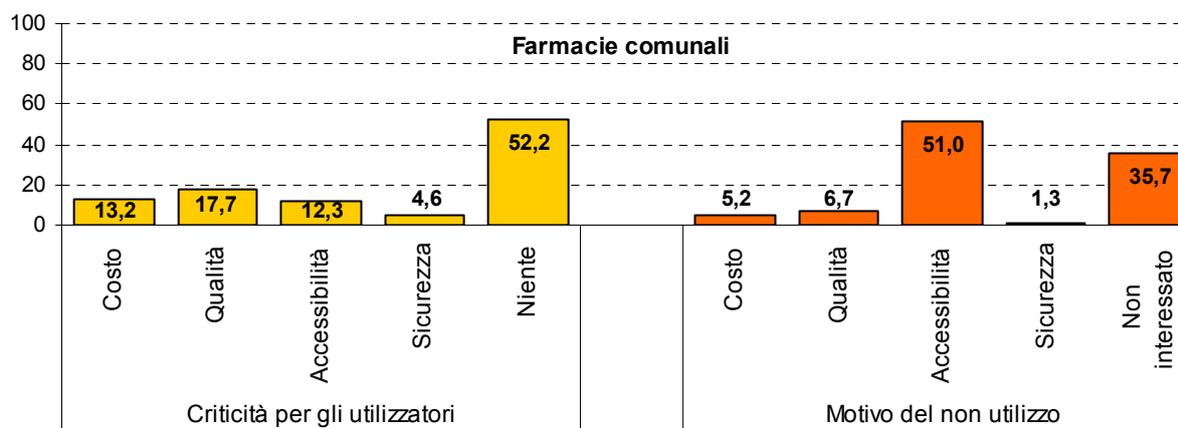
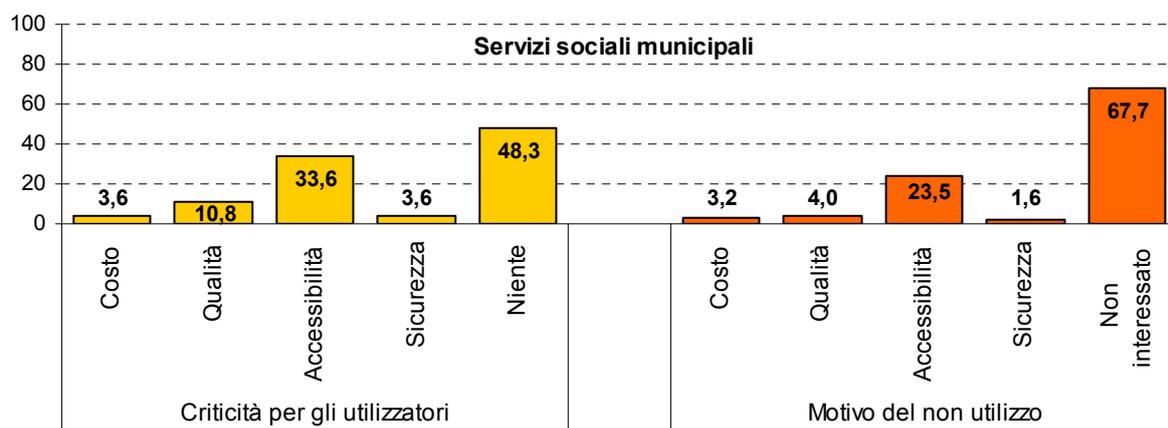
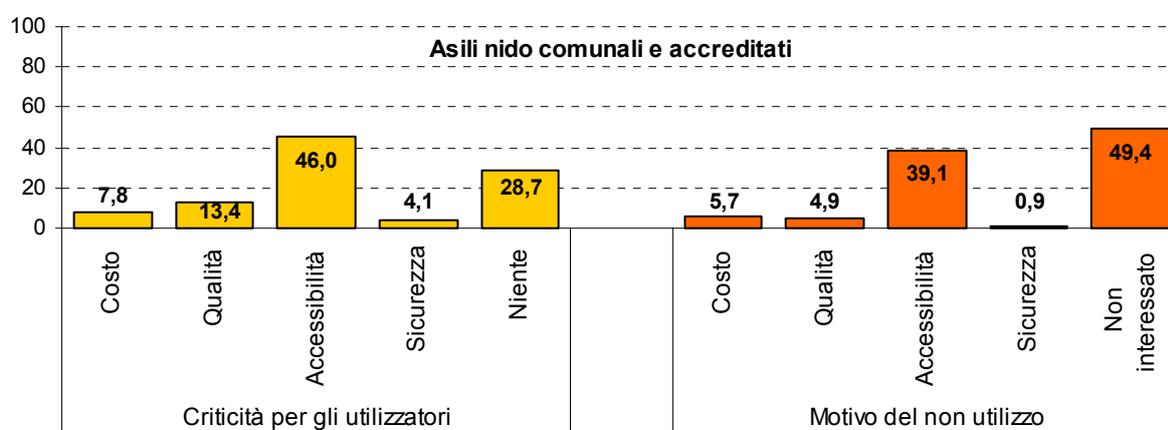
Le farmacie non presentano profili di criticità fortemente differenziati in relazione alle zone più o meno periferiche della città, con l'unica eccezione della zona costiera E, dove da anni sia utenti che non utenti denunciano in misura più spiccata della media la scarsa qualità del servizio (in termini di cortesia e professionalità del personale, disponibilità di farmaci). L'accessibilità è il motivo principale per cui buona parte dei romani (44%: più della metà dell'87% dei non utenti) non si reca nelle farmacie comunali, mentre un altro 28% non ne ha bisogno, probabilmente perché nella sua zona sono più vicine altre farmacie private. Del 13% dei romani che le usa regolarmente, la metà non rileva problemi.



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

Fig. 4.16

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per il settore sociale

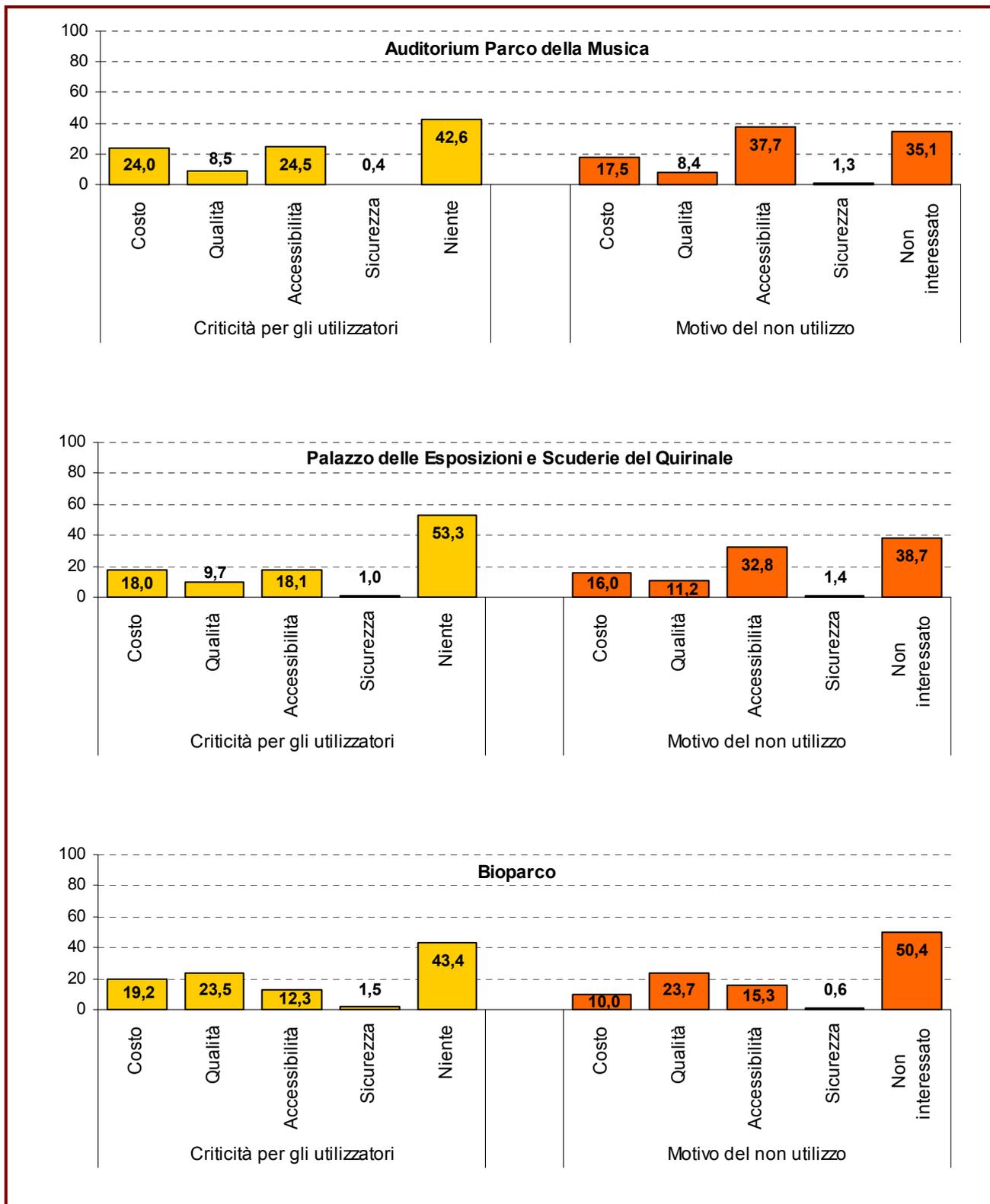


**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?".

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?".

Fig. 4.17

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per Auditorium, Palaexpo e Bioparco

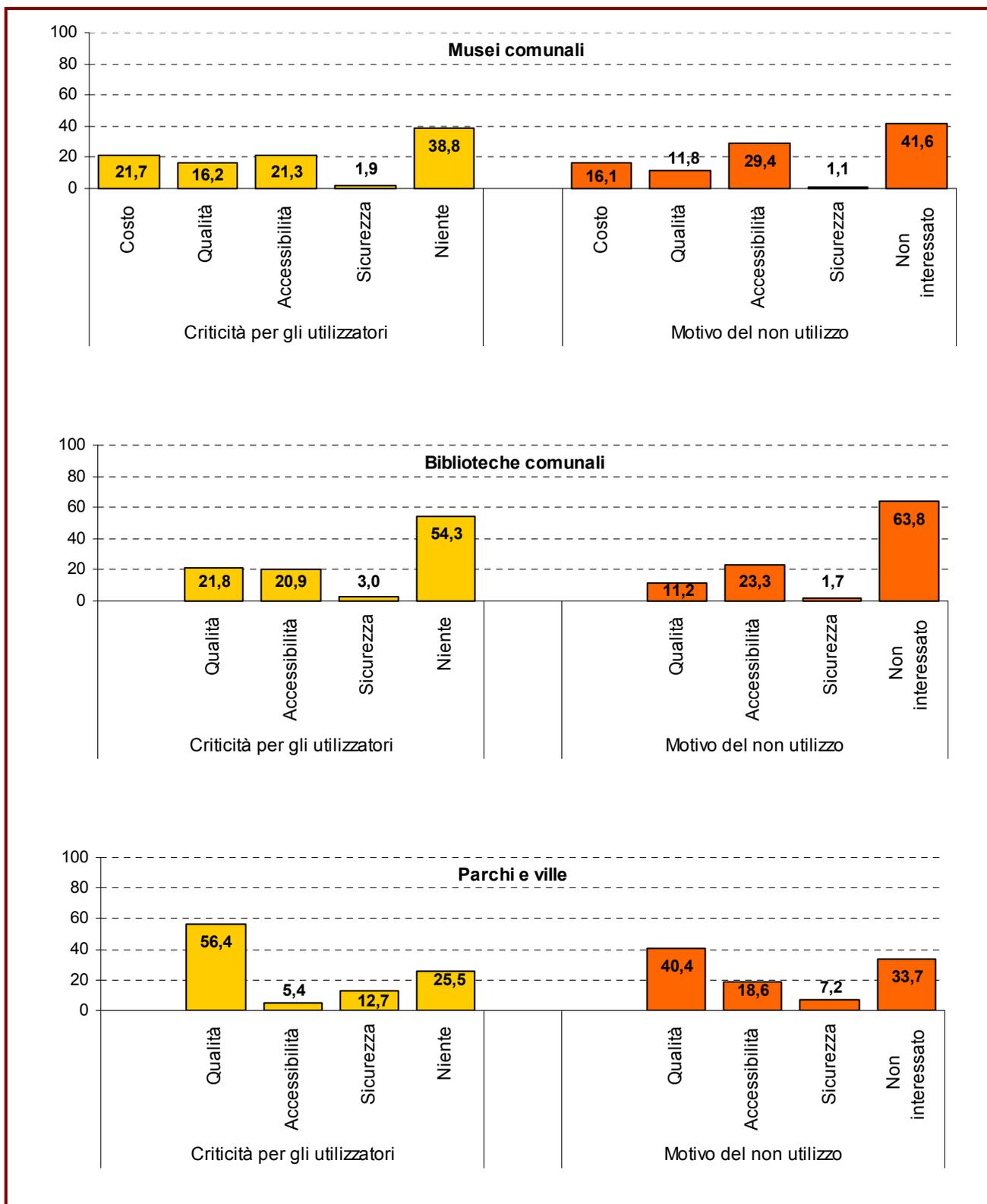


Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

Domande X.3B "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

**Fig. 4.18**

**Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per musei, biblioteche e verde**



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

La Fig. 4.17 descrive servizi culturali e ricreativi univocamente definiti, localizzati nella zona più centrale della città.

L'Auditorium e il Palazzo delle Esposizioni presentano un profilo assolutamente analogo, a partire dalla percentuale degli utenti, rispettivamente pari al 16% e al 17% del campione, percentuale che sale decisamente per i residenti della zona A (42% e 43%). Fra chi non li frequenta abitualmente, uno su tre dichiara di non farlo perché non è interessato, ma una percentuale quasi analoga (rispettivamente 38% e 33%) non riesce per problemi di accessibilità dovuti alla localizzazione. Il problema dell'accessibilità pesa di più per i potenziali utenti residenti nella zona E del litorale per quanto riguarda l'Auditorium (48%), mentre le difficoltà di raggiungere il Palaexpo (che nella zona E scoraggiano il 39% dei non utenti) sono sofferte anche dai residenti della fascia periferica esterna al GRA (D, 38%). Fra gli utenti, la maggior parte non solleva alcuna critica (rispettivamente 43% e 53%), ma una quota sensibile si lamenta del costo e dell'accessibilità. Per l'Auditorium il costo è ritenuto particolarmente alto dagli utenti della zona E, mentre quelli che vengono dalle zone B e C trovano complicato arrivarci. L'accesso al Palaexpo è invece ritenuto difficoltoso soprattutto dagli utenti delle zone E e C, mentre quelli delle zone A e soprattutto D sono più critici della media circa la qualità delle esposizioni (14% e 19%, rispetto a una critica media inferiore al 10%).

Gli utenti del Bioparco sono solo il 9% dei romani, particolarmente concentrati fra i residenti del centro (16%). Il 40% degli utenti non ha niente da eccepire sul servizio, ma una critica abbastanza frequente è la scarsa qualità (24%). Il basso livello di qualità è anche il motivo che induce quasi un quarto dei non utenti a non frequentare il Bioparco, ma la motivazione prevalente resta comunque lo scarso interesse (50%). Le difficoltà legate alla localizzazione (centro-nord) non sono particolarmente percepite dalla media dei frequentatori assidui, né sono determinanti in generale per la mancata frequentazione.

Gli altri servizi culturali e ricreativi (compresi i parchi pubblici) sono diffusi sul territorio [Fig. 4.18]. Si tratta dei Musei comunali, delle biblioteche, dei parchi e delle ville storiche.

La frequentazione abituale è alta per i parchi (49%), mentre è più bassa per i Musei (20%) e soprattutto per le biblioteche (13%).

Per musei e biblioteche, il motivo principale dello scarso utilizzo è la mancanza di interesse (64% per le biblioteche, 42% per i musei), ma anche l'accessibilità assume un ruolo importante, soprattutto per i musei: il 29% dei potenziali utenti è scoraggiato dalla localizzazione, percentuale che sale significativamente nella zona litorale E. Al contrario, per le biblioteche questa zona (insieme a quella centrale A) soffre molto poco il problema dell'accessibilità, dato che vi sono localizzate ben 2 biblioteche comunali. Fra gli utenti dei musei e delle biblioteche, la risposta prevalente è la mancanza di criticità (39% e 54%), anche se circa il 20% degli utenti si lamenta degli altri singoli aspetti, esclusi quelli riferiti alla sicurezza. L'accessibilità dei musei, mentre gli utenti della zona D si lamentano in particolare della qualità.

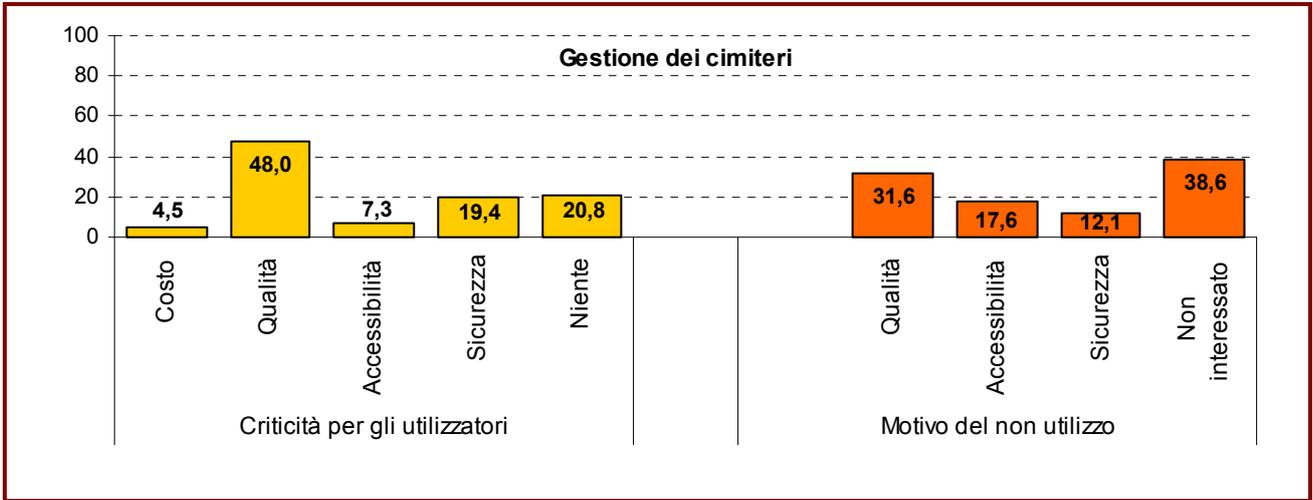
I parchi, invece presentano un profilo differente, con la qualità che emerge come aspetto più critico per la maggior parte dei frequentatori (56%) e anche come maggior deterrente per chi non vi si reca mai o quasi mai (40%). L'aspetto della sicurezza è leggermente più segnalato che rispetto ai servizi culturali, ma tutto sommato la percentuale di cittadini che percepisce un rischio è molto limitata. Dal punto di vista territoriale, gli utenti della zona costiera sono più scontenti degli altri sulla qualità (64%), mentre le zone periferiche C e D denunciano più degli altri le difficoltà di accesso come motivo del mancato utilizzo (26% e 24%).

Infine, la Fig. 4.19 descrive la percezione di utenti e non utenti dei cimiteri romani. I cimiteri sono frequentati regolarmente quasi dal 30% dei cittadini. Per i non utenti, il motivo prevalente è lo scarso interesse (39%), ma il 32% trova che la qualità sia insoddisfacente (manutenzione, pulizia, tranquillità dei luoghi), mentre uno su sei dichiara di non frequentarli in quanto è troppo complicato raggiungerli. Infine, un 12% non li frequenta soprattutto perché ritiene che non siano sicuri dal punto di vista di eventuali aggressioni.

D'altra parte, quasi la metà dei frequentatori abituali conferma le critiche sulla qualità e una percentuale ben superiore a quella dei non utenti dichiara di non sentirsi sicuro nei cimiteri (19%). Questa percezione di scarsa sicurezza è inoltre più forte per i residenti della zona A (27%).

Fig. 4.19

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo dei cimiteri



**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?".

**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?".

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
di Roma Capitale è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n. 212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia