



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

Luglio 2015

Agenzia

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

Luglio 2015

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

Flaminia Violati (curatore del rapporto di indagine)

Filippo Maria Lobina (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 2015 è dunque l'ottava 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. In Italia, l'attenzione nei confronti della soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici è stata progressivamente istituzionalizzata con vari passaggi e atti, diventati prescrittivi soprattutto negli ultimi anni:

- Legge Finanziaria 2008: i contratti di servizio per l'erogazione dei servizi pubblici devono 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);
 - D.Lgs. 150/2009, art. 8, c. 1: tra le dimensioni della performance organizzativa che gli Organi Indipendenti di Valutazione (OIV, art. 14) delle amministrazioni locali devono poter misurare, valutare e quindi migliorare, sono incluse: la soddisfazione degli utenti dei servizi (qualità percepita, lettera c), le relazioni fra amministrazione e cittadini/utenti dei servizi (strumenti di partecipazione e consultazione, lettera e); la qualità e la quantità delle prestazioni e dei servizi erogati (qualità erogata, lettera g);
 - D.Lgs. 156/2010 (Disposizioni in materia di ordinamento transitorio di Roma Capitale), art. 3: Roma Capitale deve prevedere forme di monitoraggio e controllo da parte di organismi autonomi rispetto alla Giunta Capitolina per garantire il rispetto degli standard di servizio e la tutela dei diritti dei cittadini (c. 8), nonché strumenti di partecipazione e consultazione, anche permanenti, al fine di promuovere il confronto tra l'Amministrazione e i cittadini (c. 9);
 - DL 174/2012, art. 3, nuova formulazione dell'art. 147 del TUEL (Controlli interni degli enti locali): il sistema di controllo interno deve garantire il monitoraggio (diretto e attraverso organismi terzi) della qualità dei servizi erogati, misurando anche la soddisfazione degli utenti.
- Nell'adempimento alla normativa in materia, Roma Capitale ha quindi approvato i seguenti atti:
- DCGa 116/2010: istituzione dell'OIV della performance di Roma Capitale;
 - DCGa 159/2011 e ss.: definizione delle attività e delle funzioni dell'OIV, fra cui interventi finalizzati a migliorare la qualità dei servizi e il grado di soddisfazione dei cittadini;
 - DAC 8/2013 (Statuto di Roma Capitale): previsione del monitoraggio permanente del rispetto dei parametri di qualità e quantità indicati nei contratti di servizio e di forme di partecipazione e consultazione dei cittadini/utenti anche permanenti (art. 36);
 - DAC 12/2013: Regolamento del sistema di controlli interni, finalizzati a monitorare la qualità dei servizi erogati e la soddisfazione degli utenti;
 - DGCa 67/2015: approvazione di un protocollo di intesa con le associazioni dei consumatori/utenti per la costituzione un tavolo permanente, che vede la partecipazione dell'Amministrazione e dell'Agenzia, finalizzato a promuovere la consultazione e la partecipazione dei cittadini nella fase di definizione degli standard per i contratti di servizio.

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.

In questo contesto, la rilevazione annuale sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, avviata pionieristicamente dall'Agenzia a partire dal 2007, rappresenta uno strumento fonamen-

tale che fornisce le indicazioni di base per definire ulteriori approfondimenti e interventi a sostegno della soddisfazione dei cittadini. Oltre ad arricchire il rapporto annuale dell'OIV di Roma Capitale, i principali risultati dell'indagine nel tempo sono serviti per individuare le aree critiche dei servizi capitolini, avviando in proposito delle indagini di approfondimento, come quella sull'igiene urbana del 2011, ripetuta ed ampliata nel 2015 (indagine riferita alla conoscenza del servizio e alla qualità percepita dagli utenti, pubblicata sul sito dell'Agenzia a giugno), o come quelle sul trasporto pubblico (due indagini di qualità erogata sul servizio di superficie e della metropolitana, del 2012, e una indagine di qualità percepita in tre fasi a cavallo tra 2012 e 2013). Sulla base dell'Indagine sulla qualità della vita, inoltre, l'Agenzia ha promosso recentemente altre indagini anche su settori meno critici, come quella di qualità erogata sui Punti di Informazione Turistica (PIT, febbraio 2015) o quelle in corso di qualità percepita sull'Estate Romana e sulle aree fitness e ludiche all'interno delle aree verdi di Roma Capitale.

1.1 Le indagini sulla qualità della vita nel contesto nazionale, europeo e internazionale

A livello nazionale, 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).

La Fig. 1.1 mostra l'andamento della soddisfazione per la vita in Italia e nel Lazio, entrambe decre-

scenti nei primi anni di rilevazione in concomitanza con l'avanzare della crisi economica, poi stabilizzate negli ultimi tre anni e in lieve ripresa per il Lazio, che riaggancia così nell'ultimo anno la media nazionale.

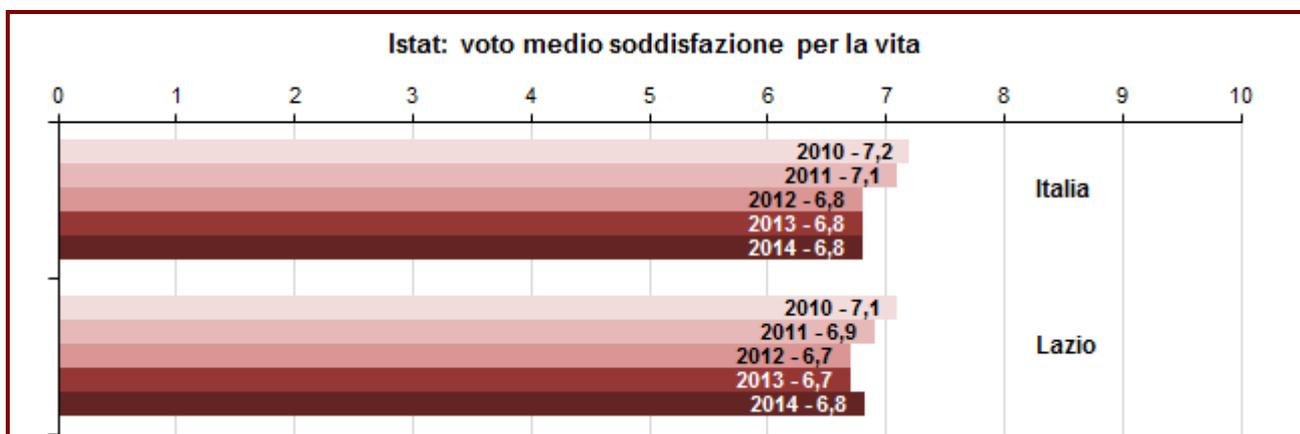
Molto recentemente, a Roma, la Demos & PI ha svolto – a cavallo di giugno e luglio 2015 – un'indagine CATI curata da Demetra su 1.008 cittadini romani per valutare la soddisfazione del lavoro svolto dall'Amministrazione capitolina, anche in merito ad alcuni aspetti specifici della vita in città, fra cui compaiono vari servizi trattati anche in questa Indagine. La Fig. 1.2, per questi servizi, mostra i risultati che emergono dalle risposte alle seguenti domande:

- Quale valutazione esprime sul lavoro svolto dall'Amministrazione comunale guidata da Marino?
- Che giudizio dà, invece, del lavoro svolto dall'Amministrazione comunale guidata da Marino sui seguenti aspetti?

Sempre nel filone della citizen satisfaction, infine, la Commissione Europea nell'ottobre 2013 ha pubblicato i risultati di un'indagine svolta nel 2012 (ma non ancora ripetuta) 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), nell'ambito della quale Roma compare fra gli ultimi posti per qualità della vita, ma anche per vari servizi e aspetti curati dall'amministrazione locale (cfr. Agenzia, Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali, 2014).

Fig. 1.1

Soddisfazione per la vita (Istat)

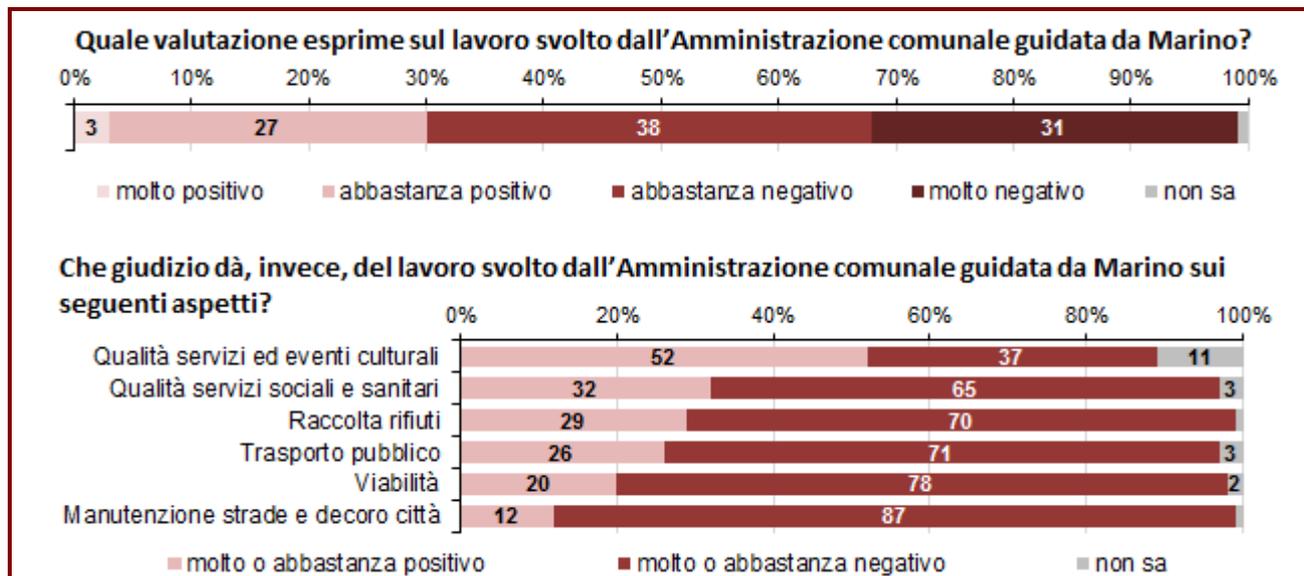


Nota: su una scala di voti da 0 a 10.

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

Fig. 1.2

Alcuni risultati dell'Indagine Demos & PI sul Comune di Roma (luglio 2015)



Fonte: elaborazione ASPL su dati Demos & PI, <http://www.demos.it/a01150.php>, Indagine sul Comune di Roma, 29 giugno-1 luglio 2015.

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 servizi 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 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 ricorda l'indagine annuale Mercer 'Quality of Living Survey', in cui Roma nel 2015 perde una posizione e si posiziona al 52° posto su 230 città.

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 stru-

menti, 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, servizi e iniziative di supporto all'attività economica privata);
- sicurezza (polizia municipale e illuminazione pubblica);
- paesaggio e patrimonio culturale (servizi culturali, parchi e ville);
- ambiente (servizio idrico, qualità dell'aria);
- ricerca e innovazione (call center, sito del comune, informatizzazione dei servizi locali, comunicazione, reti WiFi, ecc.);
- 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 a dettaglio regionale – Il Sole 24 Ore e, separatamente, l'Università la Sapienza di Roma (su commissione di ItaliaOggi) realizzano periodicamente due indagini che, tenendo conto di una pluralità di indicatori, redigono classifiche parziali delle province italiane, poi sintetizzate in una classifica unica.

Fig. 1.3

Qualità della vita 2014 nelle province italiane (Il Sole 24 Ore)

Città	Rank	Δ	Tenore di vita	Servizi	Affari e lavoro	Ordine pubblico	Popolazione	Tempo libero
Bologna	7	-4	21	3	8	106	15	16
Milano	8	-2	3	6	7	100	20	32
Roma	12	+8	34	57	9	86	5	13
Firenze	16	-9	50	16	13	88	18	11
Genova	24	=	63	32	55	63	44	1
Torino	54	-2	33	43	21	102	55	30
Bari	91	+6	100	75	79	81	100	71
Palermo	95	+11	71	81	98	83	95	85
Napoli	96	+11	93	89	95	52	104	62

Fonte: elaborazione ASPL su dati Il Sole 24 Ore, http://www.ilsole24ore.com/speciali/qvita_2014_dati/home.shtml.

Nella classifica 2014 de Il Sole 24 Ore, Roma guadagna ben 8 posizioni rispetto al 2013 e arriva al 12° posto in Italia (su 107), mentre in quella di ItaliaOggi si posiziona al 57° posto su 110, guadagnando 7 posizioni.

L'indagine di ItaliaOggi evidenzia una spaccatura netta fra nord e centro-sud, legata soprattutto a fattori economici e lavorativi, aspetto nel quale Roma tuttavia risulta meno penalizzata. Nell'indagine de Il Sole 24 Ore, la posizione relativamente buona di Roma, terza delle grandi città [Fig. 1.3], emerge come risultato di una buona valutazione per quanto riguarda la popolazione, l'ambiente lavorativo e il tempo libero (dato quest'ultimo confermato dalla buona soddisfazione per i servizi culturali e ricreativi offerti dalla capitale, ormai tradizionale punto di forza di Roma secondo la rilevazione annuale della qualità della vita condotta dall'Agenzia), scendendo invece a un terzo di classifica per il tenore di vita e a metà classifica per la qualità dei servizi. Nella graduatoria dell'ordine pubblico è infine 86° su 107.

1.2 Obiettivi e caratteristiche dell'Indagine

L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma giunge all'ottava edizione. La verifica periodica della soddisfazione 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.

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.

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)
- marzo 2015 (pubblicata a luglio 2015)

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

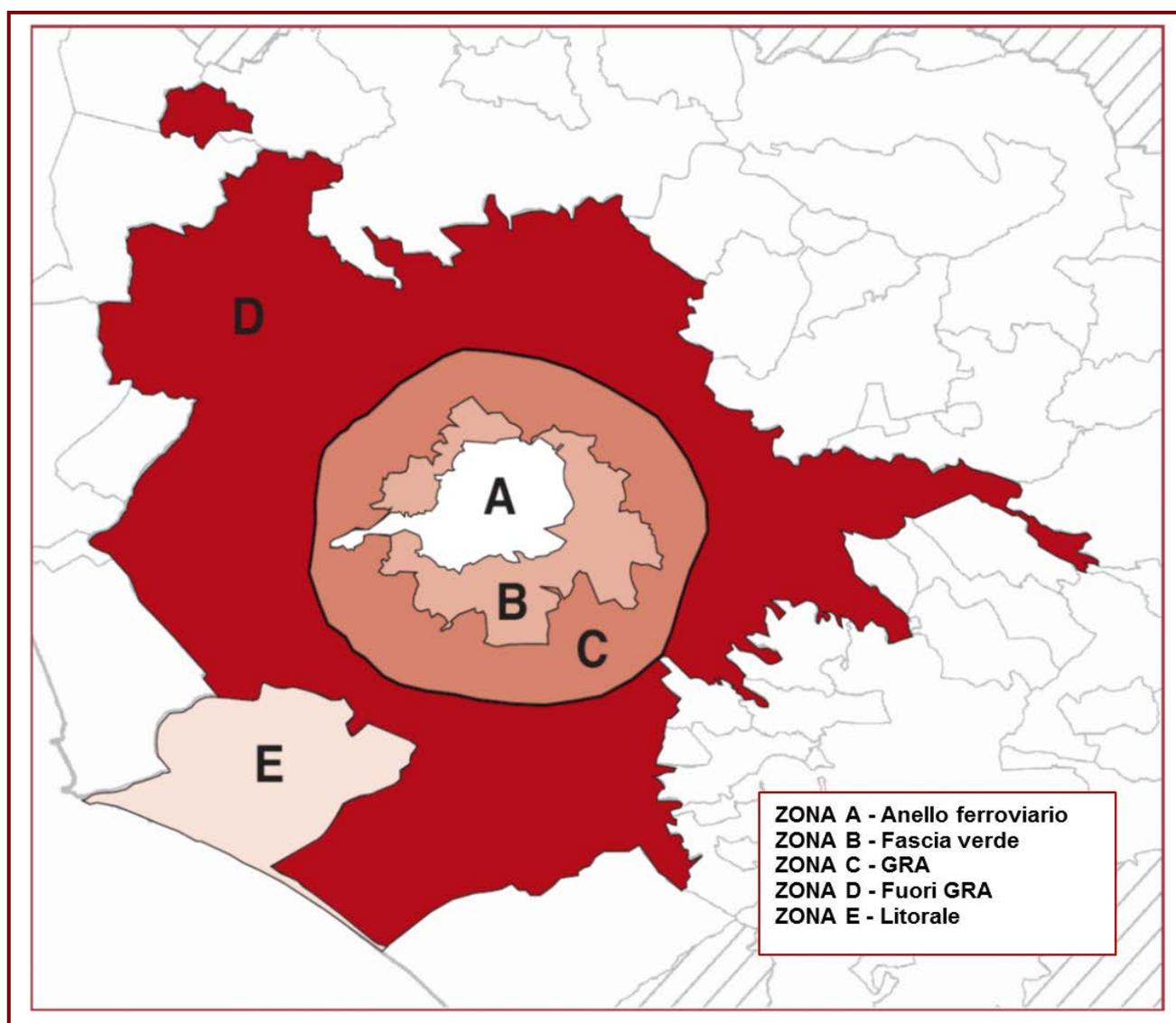
- E. Altri servizi*
16. Servizi cimiteriali
 17. Sosta a pagamento
 18. Parchi e ville

1.3 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.

Fig. 1.4

Suddivisione territoriale del campione



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. 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 [Fig. 1.4], secondo i CAP di residenza (che tuttavia non coincidono perfettamente con le fasce del PGTU): 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 10 marzo e il 30 aprile 2015 con il metodo delle interviste telefoniche mediante tecnologia CATI. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari

42.328 contatti per ottenere il numero previsto di 2.000 interviste complete.

1.4 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 2011 [Fig. 1.5].

Le donne sono in maggioranza rispetto agli uomini (52% contro 48%). La suddivisione per età vede una prevalenza di intervistati appartenenti alla fascia adulta (più ampia delle altre: fra 30 e 64 anni, 58% degli intervistati), mentre i giovani sono meno di un quinto del campione e gli anziani circa un quarto.

Per il titolo di studio, la categoria meno numerosa è quella della fascia più bassa di istruzione, ossia i residenti con licenza elementare o nessun titolo, in progressiva diminuzione (17%); il titolo di studio più diffuso è invece il diploma di scuola superiore (38%), seguito dalla licenza media inferiore (24%), mentre i laureati superano il 20%.

Il 45% degli intervistati è occupato dipendente; seguono i pensionati (poco più di un quinto del campione), i disoccupati (con l'11%), le casalinghe (10%) e gli studenti (7%) e per ultimi gli occupati indipendenti (5%). Da notare che i disoccupati rispetto al 2014 sono aumentati del 3%, stessa percentuale che invece colpisce in diminuzione gli occupati indipendenti.

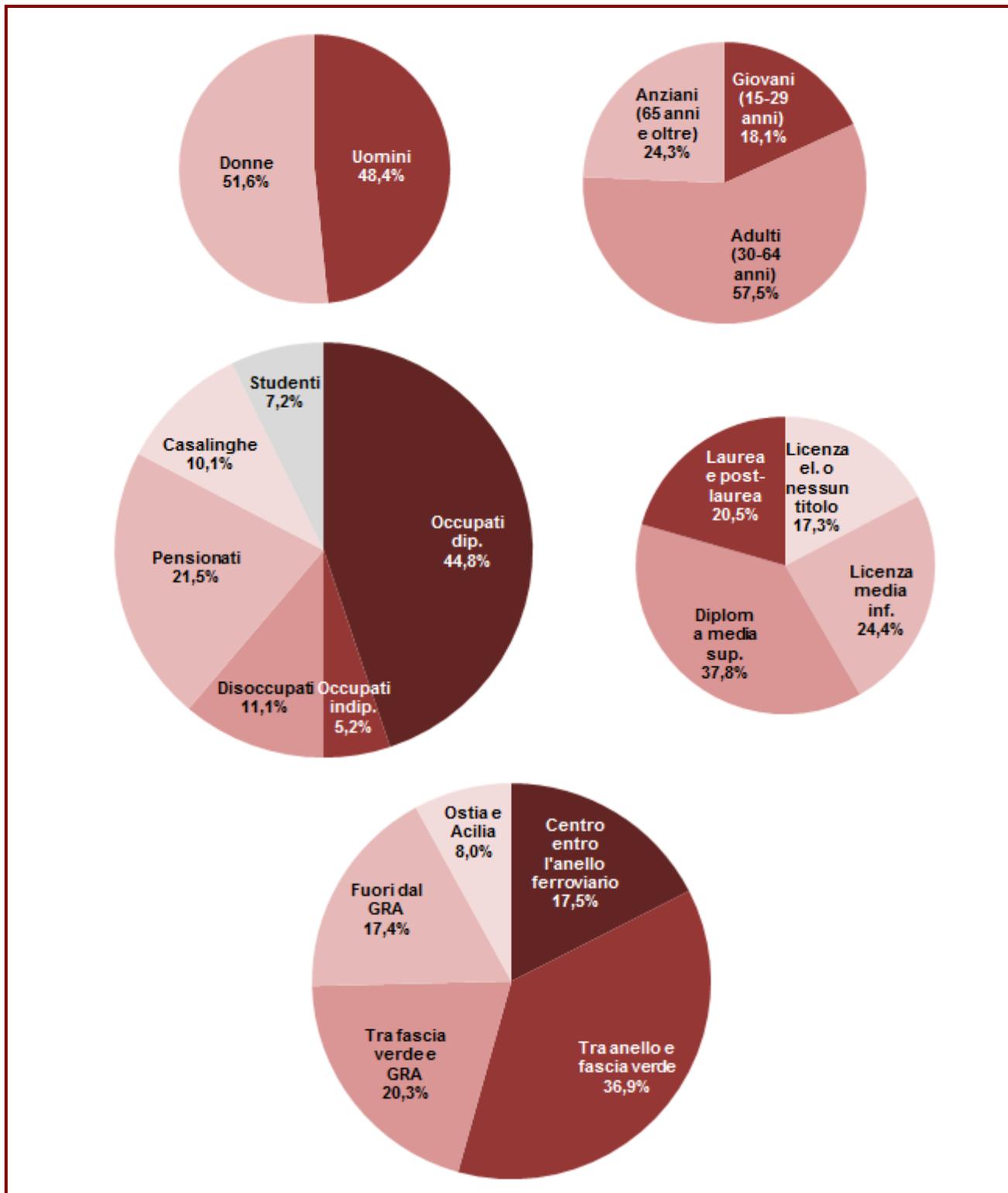
Il territorio di residenza è l'elemento più difficile da replicare nel campione a causa della non esatta corrispondenza fra CAP da una parte e suddivisioni toponomastiche e zone urbanistiche dall'altra. Pur con tali difficoltà, il campione ponderato rappresenta la distribuzione della popolazione romana essendo composto dal 18% di residenti entro l'anello ferroviario, dal 37% entro la fascia verde, dal 20% entro il GRA, dal 17% fuori dal GRA e dall'8% nella zona litoranea.

1.5 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.

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 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.

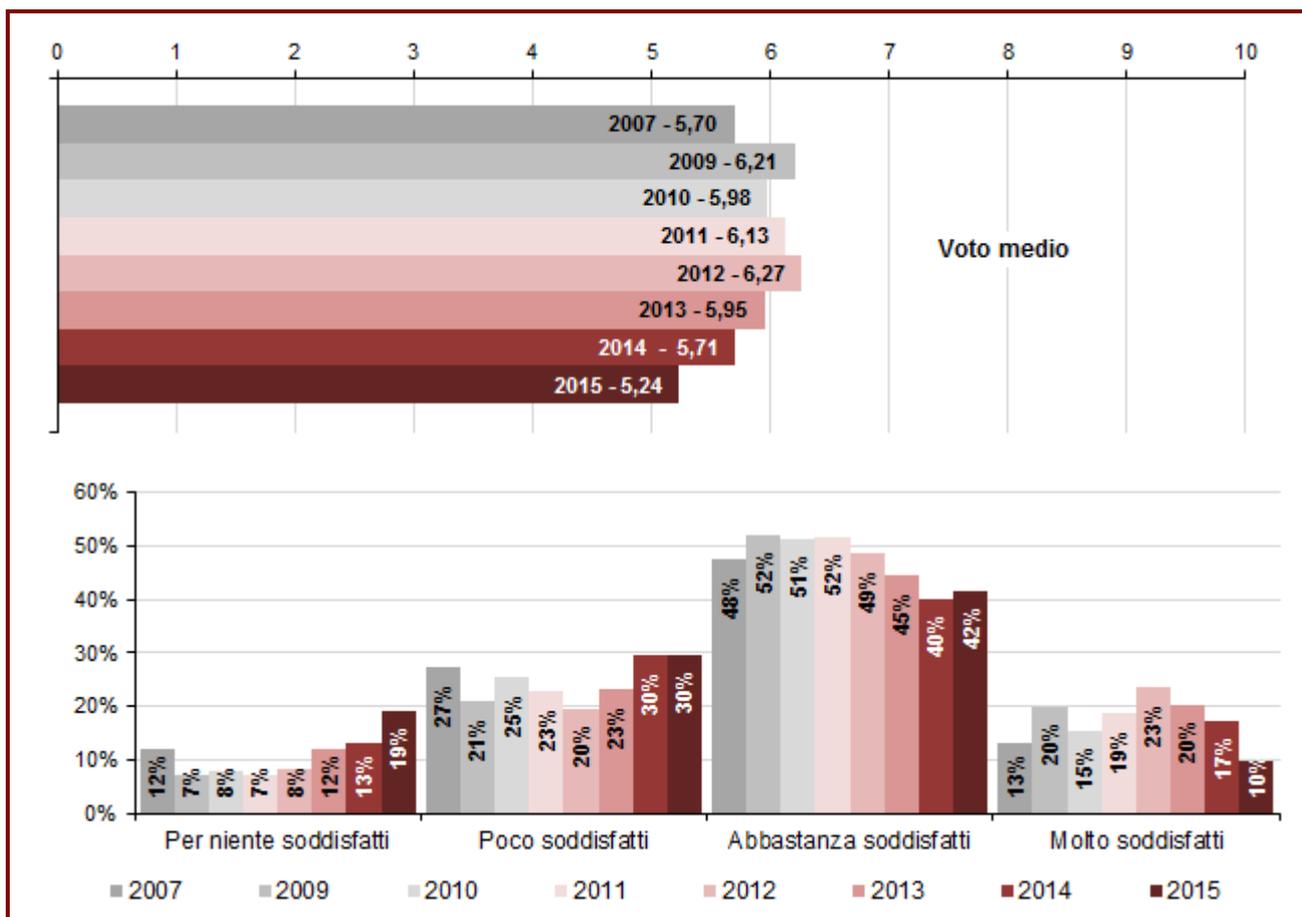
Nei grafici e nel testo è poi stata utilizzata una scala di valutazione su quattro classi, costruita secondo il criterio di conversione seguente:

- “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 2015 raggiunge un voto medio pari a 5,24, proseguendo l'andamento discendente rilevato a partire dal marzo 2012 e arrivando così alla valutazione più bassa in assoluto da quando è stata avviata l'indagine. Certamente su questo andamento pesano anche fattori non strettamente locali, come la crisi economica da cui il paese fatica ad uscire, in un clima aggravato dalla crisi politica nazionale ed europea.

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 assegna un voto da 1 a 10”.

E tuttavia, a livello locale, non si può trascurare il fatto che le interviste sono andate a coincidere non solo con le fasi calde dell'inchiesta denominata 'Mafia Capitale' e con le ripercussioni mediatiche che hanno coinvolto l'intera Amministrazione capitolina, ma anche con una serie di difficoltà emerse in relazione a settori importanti come l'igiene urbana e il trasporto pubblico locale.

Nonostante la maggioranza dei cittadini assegni ancora voti sostanzialmente positivi (il 52% del campione assegna alla qualità della vita voti dal 6 in su: 42% abbastanza soddisfatto e 10% molto soddisfatto della vita a Roma) il voto medio per il terzo anno consecutivo non raggiunge la sufficienza e registra una diminuzione: rispetto al 2014, le valutazioni positive (molto e abbastanza soddisfatto) diminuiscono del 5%, ma lo spostamento interessa soprattutto le posizioni estreme, con una di-

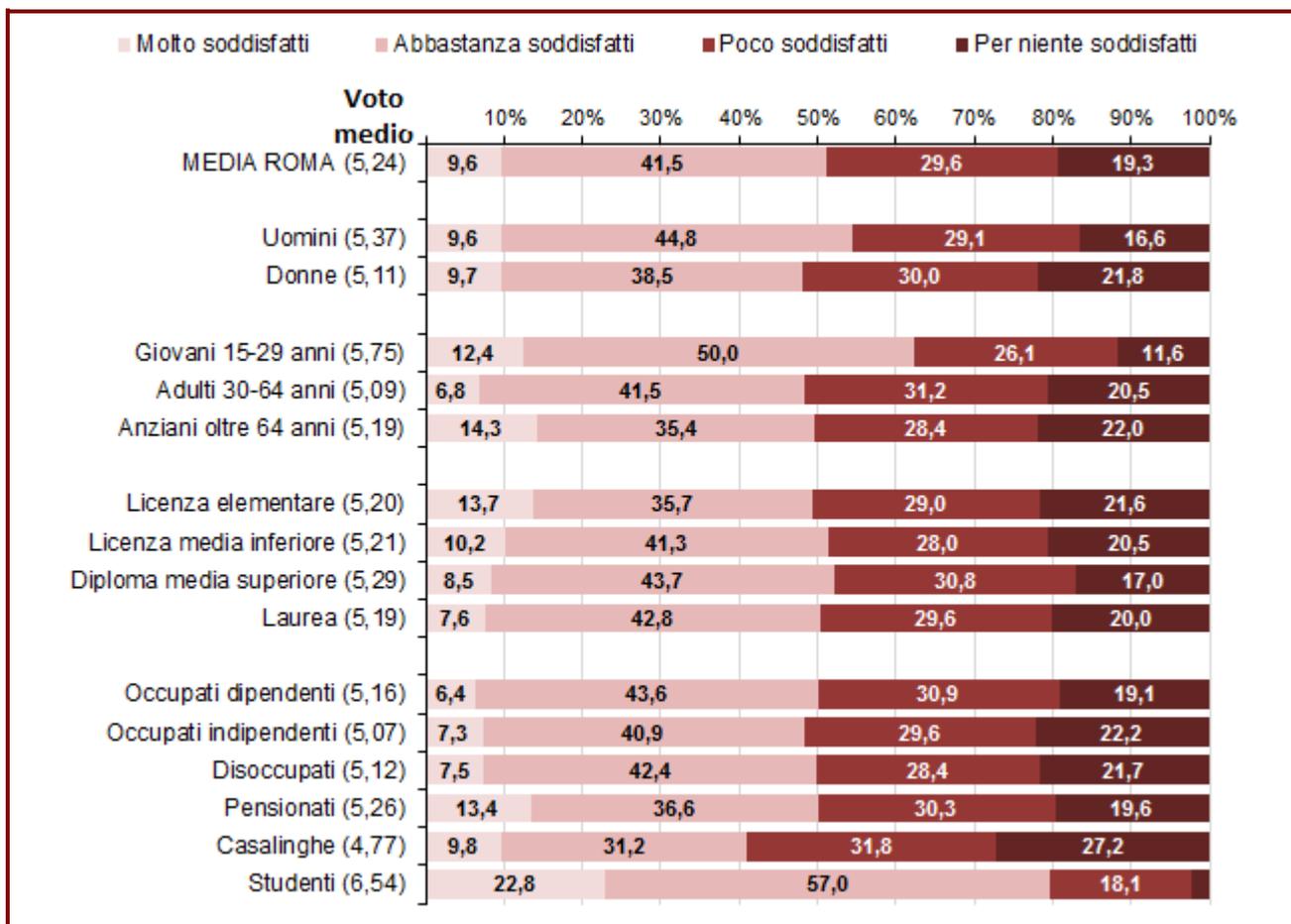
minuzione del 7% dei molto soddisfatti e un aumento quasi corrispondente degli intervistati per niente soddisfatti [Fig. 2.1].

Rispetto all'andamento già decrescente del voto medio rilevato negli ultimi due anni (prima diminuito dello 0,32 e poi del 0,24), il peggioramento subisce inoltre un'accelerazione, finendo per sfiorare il mezzo punto (-0,47).

Distinguendo le risposte dal punto di vista delle caratteristiche socio-anagrafiche del campione [Fig. 2.2], rispetto agli anni precedenti si nota un allineamento verso il basso delle valutazioni, cui corrisponde una maggiore omogeneità di giudizio, per cui la maggioranza delle categorie non si discosta significativamente dalla media, esprimendo circa una metà di intervistati complessivamente soddisfatti.

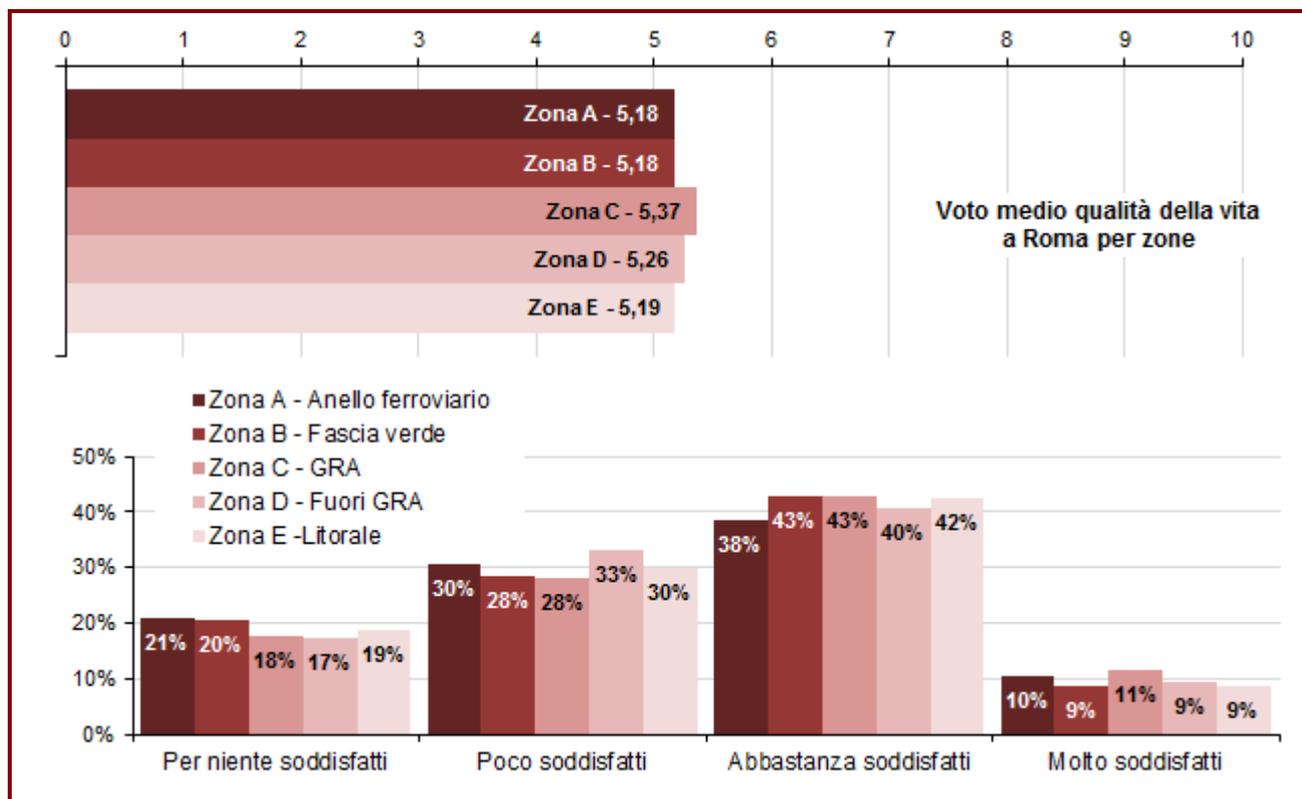
Fig. 2.2

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).

Fig. 2.3

**Qualità della vita a Roma:
aggregazione degli intervistati per zona di residenza**


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” (disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

Alcune diversità si notano tuttavia ancora fra donne e uomini – con le prime che esprimono una quota superiore di giudizi fortemente negativi, soprattutto se casalinghe (categoria che esprime il più basso voto medio, 4,77) – e in relazione ai giovani e agli studenti, categorie in buona misura sovrapposte e tradizionalmente più generose della media nei giudizi sulla qualità della vita.

Proseguendo ed accentuando però una tendenza già in atto negli ultimi anni, la valutazione dei giovani (ancora positiva, con il 62% di soddisfatti e un voto medio poco sotto la sufficienza: 5,75) si discosta sempre più da quella massima espressa dagli studenti (80%), arrivando per la prima volta ad essere più vicina alla media romana.

Questo andamento, che è il più significativo dal punto di vista sociale, evidenzia quella degli studenti (che esprime l'unico voto medio più che sufficiente: 6,54) come una categoria atipica le cui valutazioni, più che dall'età (in gran parte condivisa con la categoria dei giovani), sembrano essere condizionate dal mancato confronto diretto con le responsabilità, gli orari e le incertezze che caratterizzano in questo periodo il mondo del lavoro.

La disaggregazione dei risultati per zona di residenza conferma la tendenza che dal 2012 distingue i residenti della zona C (periferica ma interna al GRA) come i meno pessimisti nei confronti della qualità della vita a Roma; e tuttavia da un paio d'anni anche questa zona non raggiunge la sufficienza (5,37 nel 2015), seguendo un generalizzato allineamento verso il basso che tende a schiacciare lo scarto fra le zone, analogamente a quello fra le categorie sociali.

Nella percezione generalmente negativa, la qualità della vita a Roma nel 2015 è giudicata meno severamente dalle periferie: la zona D esterna al GRA esprime infatti il secondo voto del campione (5,26), mentre le zone centrali e il litorale si fermano al di sotto del 5,2 [Fig. 2.3]. Non si può comunque non rilevare che negli ultimi due anni questo andamento è stato purtroppo espressione non di un miglioramento delle valutazioni periferiche, ma di un peggioramento relativamente minore, come emerge anche dalla valutazione della qualità della vita nella propria zona di residenza, discussa nel prossimo paragrafo.

2.2 La qualità della vita nella propria zona

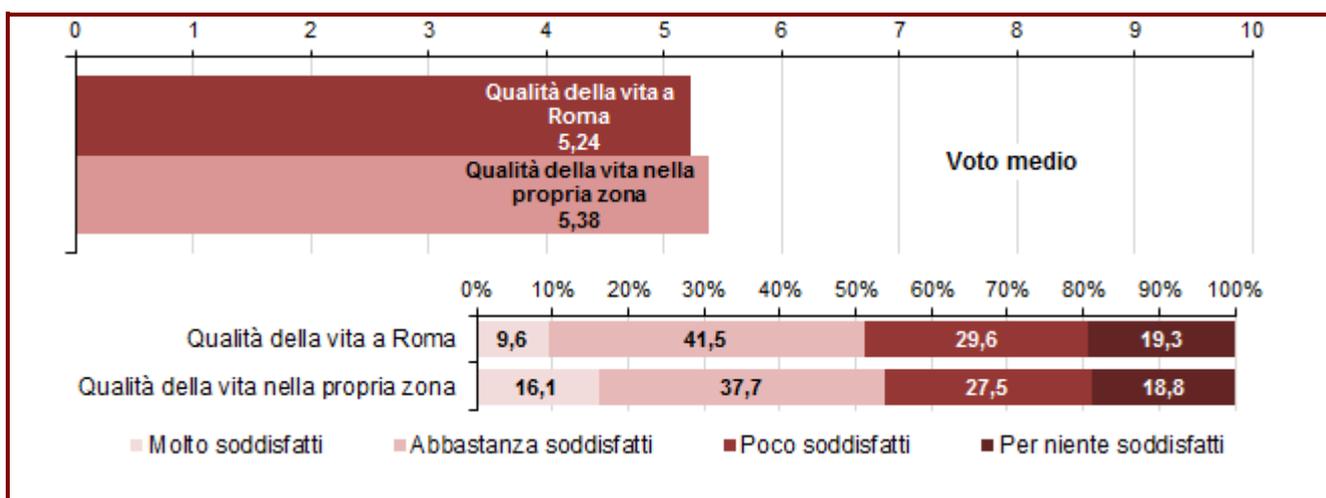
Altro risultato ricorrente nelle varie edizioni dell'indagine, è quello che vede gli intervistati assegnare una valutazione mediamente migliore alla qualità della vita nella propria zona di residenza (con questo intendendosi il proprio quartiere) rispetto a quella generalmente riferita all'intera città. Come l'anno scorso, infatti, il voto medio riferito alla qualità della vita nella propria zona supera quello di Roma di uno 0,14 [Fig. 2.4]. Questo scarto discende soprattutto da uno spostamento delle valutazioni tiepide riferite a Roma verso quelle decisamente positive riferite al quartiere (+6%), mentre i gravemente insoddisfatti sono in tutti e due i casi il 19%: quasi un quinto della popolazione romana è dunque assolutamente insoddisfatto della vita in città, sia in generale che con specifico riferimento alla propria situazione particolare.

Entrando nel dettaglio delle singole zone [Fig. 2.5], osserviamo che la qualità della vita nel proprio quartiere è giudicata dai residenti del centro nettamente migliore che nel complesso della città (+0,40), mentre lo scarto positivo diminuisce progressivamente per le fasce più periferiche, fino a diventare negativo per quella esterna al GRA (zona D).

Questo risultato, unito a quello descritto dalla Fig. 2.3, evidenzia come i cittadini residenti nelle zone centrali A e B siano i meno soddisfatti della vita in città (cosa che potrebbe dipendere da aspettative mediamente più alte), ma più soddisfatti della propria zona, mentre coloro che abitano al di fuori del GRA sono meno severi sulla città in generale, ma più scontenti della propria situazione personale.

Fig. 2.4

Qualità della vita a Roma e nella propria zona

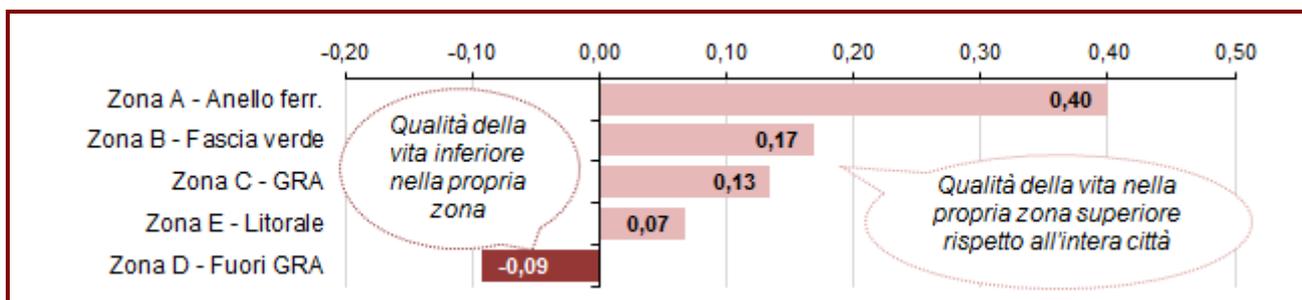


Domanda A.1 "Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10".

Domanda A.2 "Quale è la sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella zona in cui abita: le assegna un voto da 1 a 10".

Fig. 2.5

Scarto fra la valutazione media della qualità della vita nella propria zona e a Roma per singole zone



Domande A.1 e A.2 (disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

2.3 La soddisfazione per i servizi pubblici locali: uno sguardo d'insieme

Prima di entrare nel merito dei giudizi espressi sui singoli servizi, è utile analizzare un indicatore sintetico di soddisfazione, calcolato come media aritmetica dei giudizi medi riferiti ai settori più omogenei (trasporto pubblico di linea, igiene urbana, sociale e cultura) e dei giudizi puntuali attribuiti ai servizi singolari (taxi, acqua potabile, illuminazione pubblica, cimiteri, sosta a pagamento e parchi pubblici).

La Fig. 2.6 mostra l'andamento del voto medio sui servizi, così calcolato, nelle varie edizioni dell'indagine. Confrontando questo indice sintetico di qualità percepita dei servizi locali con quello riferito alla qualità della vita a Roma per lo stesso periodo, si osserva un andamento che oscilla in modo analogo, ma la soddisfazione aggregata per i servizi:

- è sempre superiore a quella per la qualità della vita;

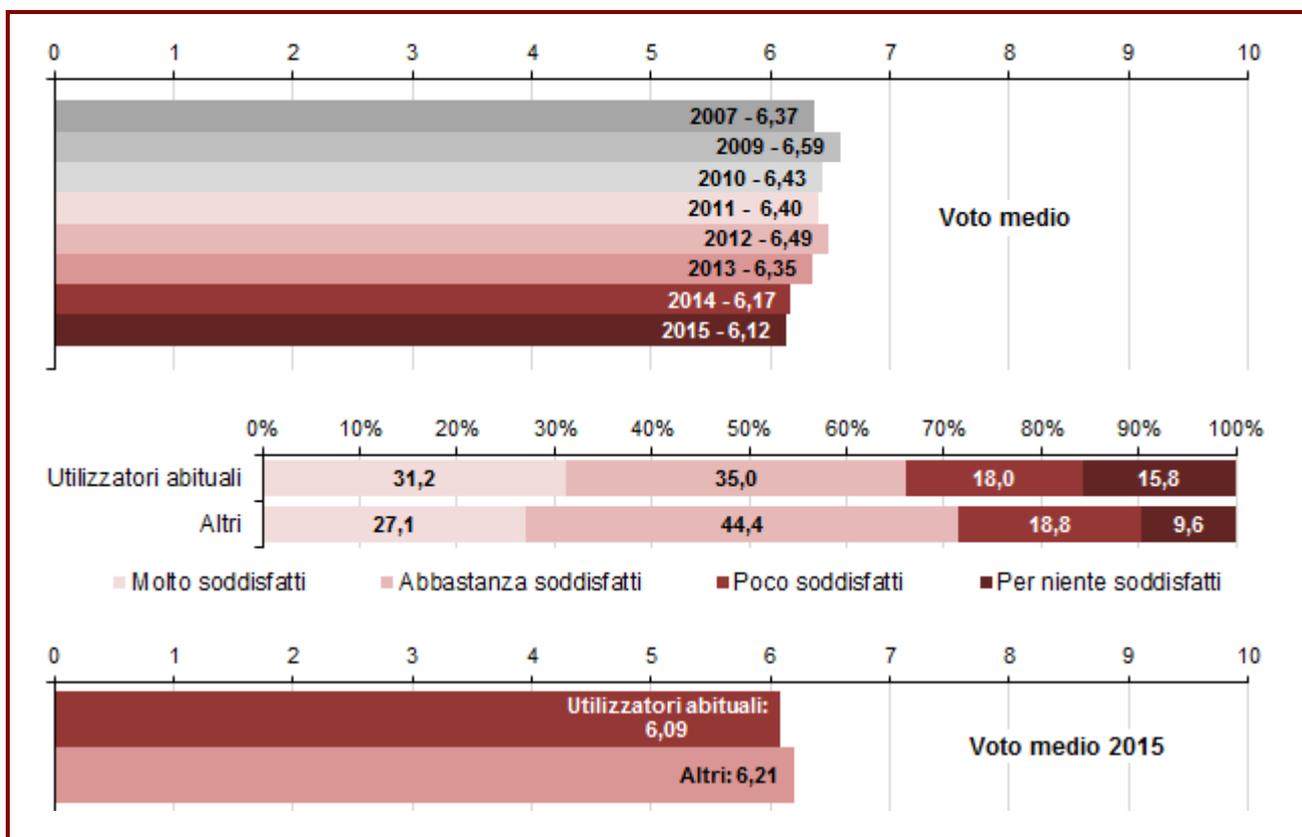
- presenta una variabilità meno accentuata;
- rimane sempre superiore alla sufficienza.

Nel 2015, inoltre, lo scarto positivo rispetto al voto medio sulla qualità della vita a Roma tocca un massimo, raggiungendo quasi un voto intero (+0,9).

Se queste considerazioni fotografano un giudizio sintetico complessivamente sufficiente, la lettura dinamica mostra però che il triennio 2013-2015 è un periodo percepito negativamente dai romani su tutti i fronti: dopo quattro anni di valutazioni medie dei servizi comprese fra il 6,4 e il 6,5, a partire dal 2013 il livello di soddisfazione scende drasticamente. Più avanti si vedrà come questo andamento medio sia fortemente influenzato dal giudizio negativo ed in peggioramento attribuito a settori importanti quali la pulizia e la raccolta rifiuti, 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 soddisfacenti come l'illuminazione pubblica [Par. 2.4].

Fig. 2.6

Soddisfazione media dei servizi pubblici per frequenza di utilizzo (2015) e andamento nel tempo



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

Il secondo e il terzo grafico della Fig. 2.6 mostrano la soddisfazione media per i servizi riferita ai sottogruppi degli utenti abituali e degli utenti sporadici o non utenti. Una caratteristica singolare dell'indagine 2015 è il fatto che gli utenti frequenti esprimano valutazioni complessivamente inferiori rispetto ai non utenti, cosa che non si era mai verificata prima. Gli utenti abituali presentano infatti una quota di intervistati molto soddisfatti ancora superiore rispetto a quelli sporadici, ma quelli abbastanza soddisfatti sono in minoranza, mentre aumentano le fila dei per niente soddisfatti, cosa che abbassa significativamente il voto medio.

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 e 3.3] e le

motivazioni dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei servizi sono indagate in un paragrafo interamente dedicato [Par. 4].

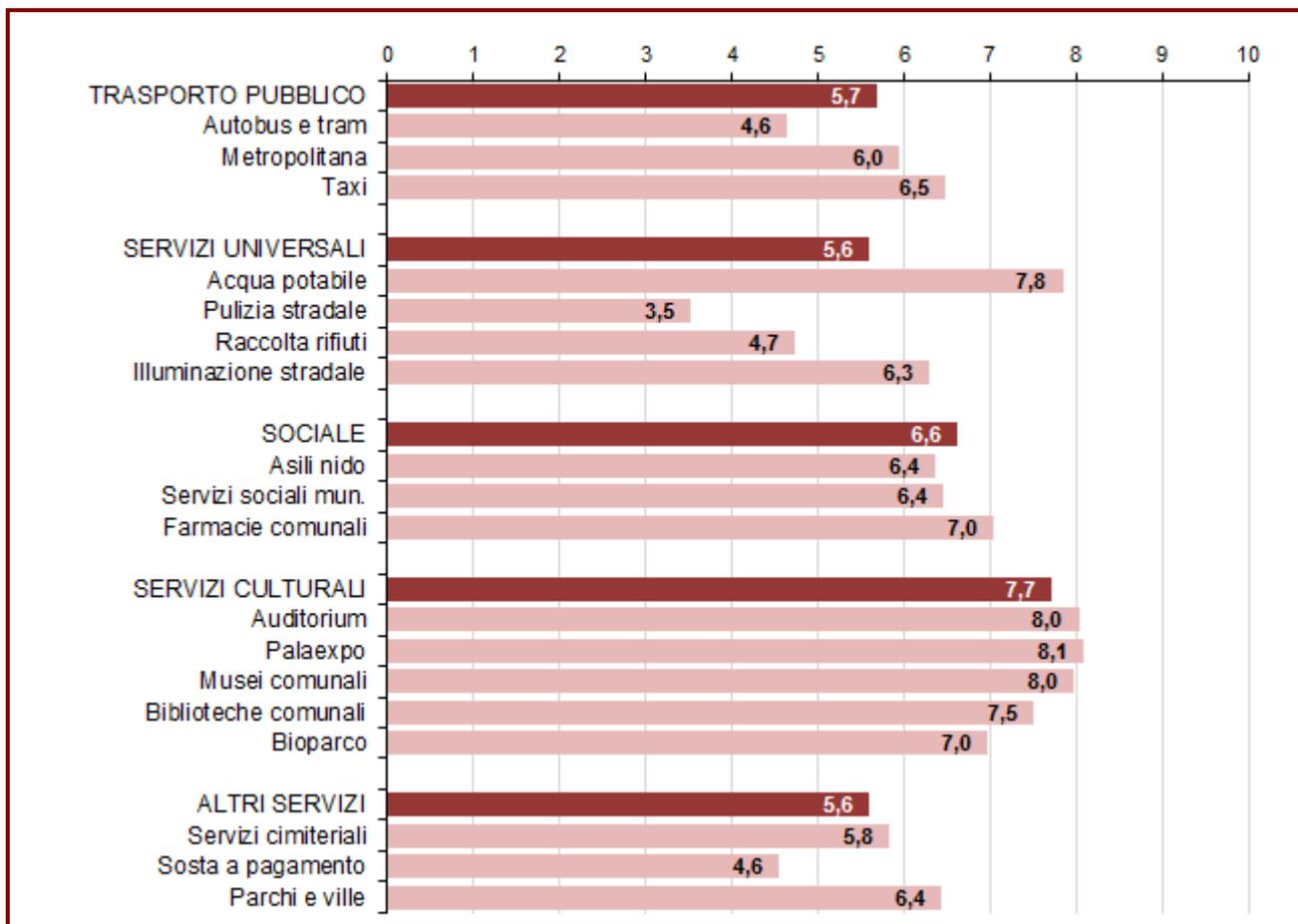
2.4 I singoli servizi

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. 2.7].

I servizi culturali, in crescita da anni nell'apprezzamento dei romani, sono il settore ritenuto più soddisfacente, con un voto medio pari a 7,7. Dal punto di vista dei singoli servizi, quelli di punta – Palaexpo (8,1), Auditorium e musei comunali (8) – fin dal 2014 hanno superato anche l'acqua potabile (7,8), tradizionalmente vanto dei romani. Dopo le biblioteche e il Bioparco (comunque apprezzati, con valutazioni medie pari a 7,5 e 7), fra gli altri servizi spiccano poi le farmacie comunali (che quest'anno raggiungono il 7).

Fig. 2.7

Voto medio per i servizi pubblici



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

In una fascia di valutazione superiore alla sufficienza, si trovano il servizio taxi (6,5), parchi e ville, servizi sociali municipali e asili nido (6,4) e l'illuminazione pubblica (6,3).

Fra quelli che non raggiungono il 6, invece, la metropolitana e i servizi cimiteriali registrano un'insufficienza lieve, mentre fra i servizi più critici troviamo la raccolta rifiuti (4,7), il trasporto pubblico di superficie e la sosta a pagamento (4,6) e la pulizia delle strade (3,5).

Alcuni servizi, che hanno un forte legame con il territorio, sono giudicati diversamente in alcune zone di Roma. In generale il Centro (zona A, entro l'anello ferroviario) presenta livelli di soddisfazione significativamente superiori alla media per i servizi sociali municipali e per il servizio taxi, mentre la soddisfazione è relativamente bassa per la metropolitana e la raccolta dei rifiuti.

I residenti della zona compresa fra l'anello ferroviario e la fascia verde (zona B) sono i più insoddisfatti della raccolta rifiuti (cui attribuiscono quasi mezzo voto in meno rispetto alla media) e sono relativamente scontenti anche della pulizia, mentre

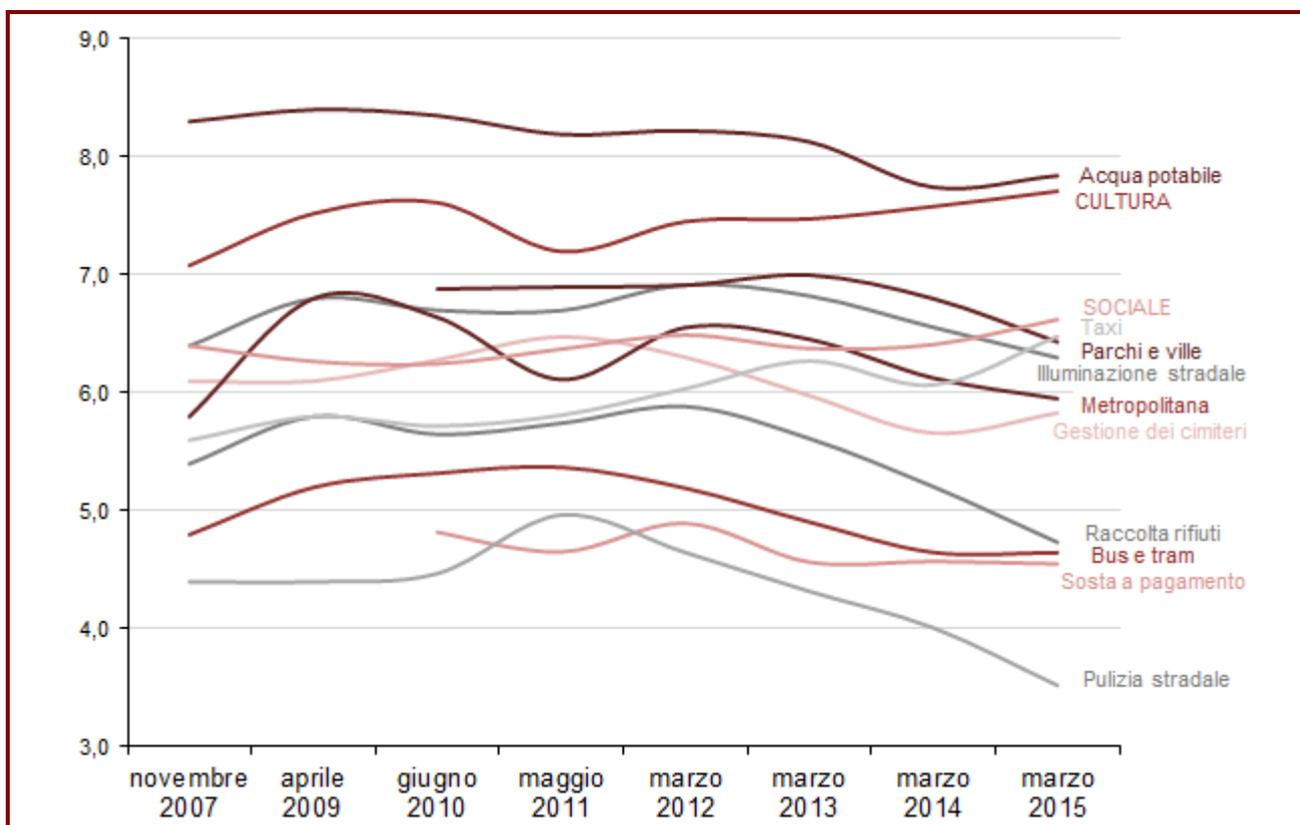
l'acqua potabile e l'illuminazione pubblica sono percepite come punti di forza.

La zona C (fuori dalla fascia verde, ma interna al GRA) è più critica della media sul servizio taxi e sull'illuminazione, ma è più soddisfatta su asili nido e parchi, oltre ad essere meno critica sulla pulizia delle strade.

La periferia esterna al GRA manifesta il più alto apprezzamento della raccolta rifiuti, che registra mezzo punto sopra la media nella zona D (arrivando a 5,3) e quasi un punto nella zona del litorale (zona E, 5,7). Per quanto riguarda gli altri servizi, la zona D è la meno insoddisfatta del trasporto pubblico, sia per quanto riguarda gli autobus (che però raggiungono solo un 4,8), sia per la metropolitana, che in questa zona registra l'unica valutazione più che sufficiente (6,3). Al contrario sono giudicati meno positivamente che nel resto della città il servizio idrico e quello di illuminazione pubblica (in questa zona percepito come appena sufficiente). Sul litorale invece è la metropolitana ad essere giudicata più negativamente, nonostante la presenza del treno Roma-Lido, probabilmente a causa dei frequenti disservizi.

Fig. 2.8

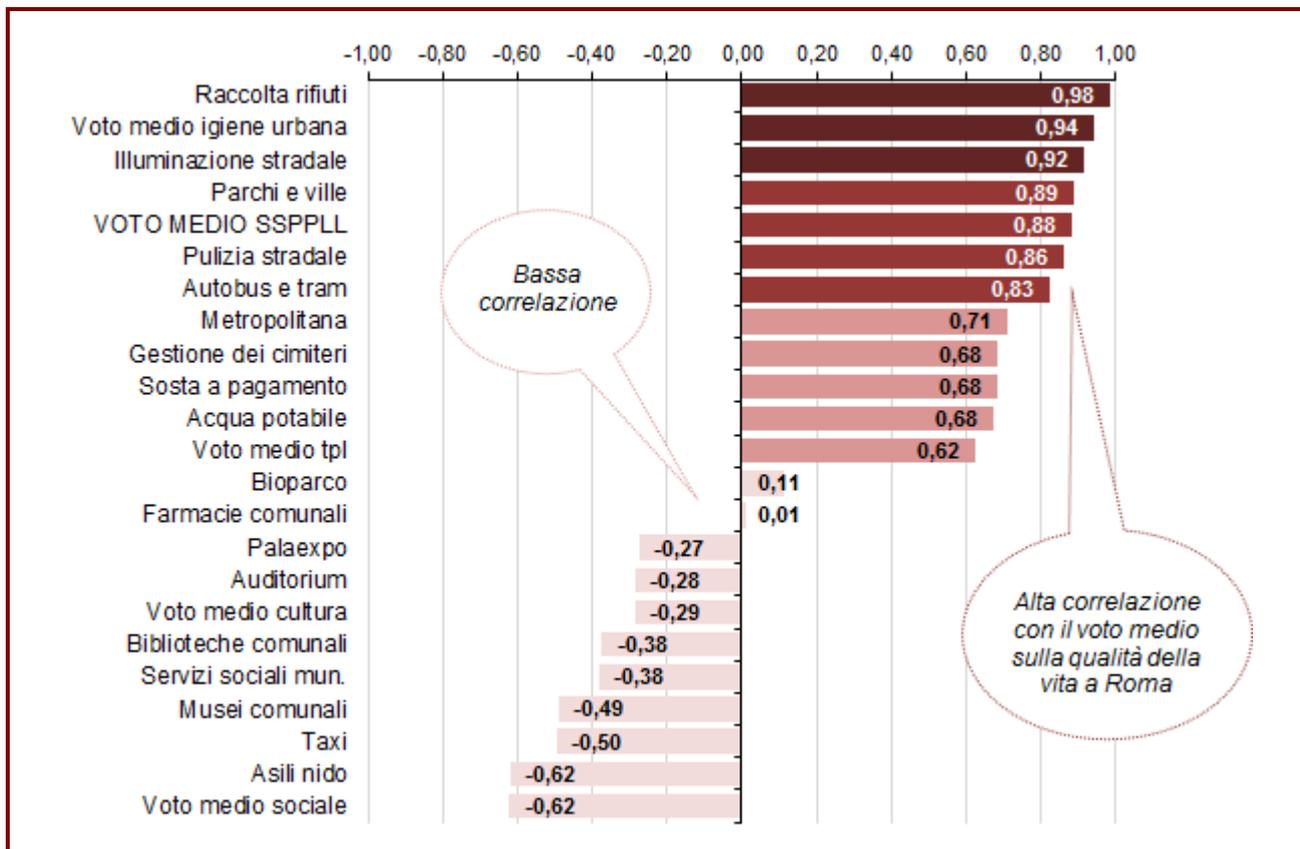
Variazione del voto medio per i servizi pubblici (2007-2014)



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (serie storica dal 2007 al 2015).

Fig. 2.9

Correlazione fra andamento del voto medio per i singoli servizi e voto medio per la qualità della vita a Roma nelle 8 edizioni dell'indagine



La Fig. 2.8 mostra l'andamento del gradimento per gruppi omogenei e per singoli servizi in termini di voto medio registrato nelle otto edizioni dell'Indagine.

Fra i servizi eccellenti, continua a spiccare quello idrico che, nonostante l'andamento lievemente decrescente, rimane il più elevato, seguito dal voto medio attribuito al comparto cultura; in realtà, come si è visto nella Fig. 2.7, alcuni servizi culturali, presi singolarmente, già dal 2014 hanno ottenuto i massimi livelli di gradimento.

Fra i servizi che ottengono una piena sufficienza, in tendenziale miglioramento troviamo il comparto del sociale e i taxi, mentre registrano una flessione i parchi pubblici e l'illuminazione stradale. La flessione è più significativa per la metropolitana che, per la prima volta dopo sette anni, torna lievemente al di sotto della sufficienza. L'andamento tendenziale è infine discendente per la gestione dei cimiteri che registra comunque una modesta insufficienza, nonostante la lieve ripresa di valutazione che la caratterizza nel 2015.

Al di sotto del 5 troviamo infine le aree tipicamente critiche, in quanto percepite come insufficienti fin dall'inizio delle rilevazioni. A parte la sosta a pa-

gamento (che oscilla debolmente tra il 4,5 e il 5), troviamo in questa fascia il trasporto pubblico di superficie – che dopo un periodo di lento peggioramento si stabilizza a 4,6 – e l'igiene urbana, con la pulizia in costante peggioramento dal 2011 e la raccolta dei rifiuti dal 2012.

Arrivati all'ottava edizione dell'indagine, la serie storica comincia a fornire un numero di osservazioni sufficiente per analizzare eventuali correlazioni esistenti fra il giudizio sintetico dei cittadini sulla qualità della vita a Roma e il giudizio espresso sui singoli servizi o su raggruppamenti di essi. La Fig. 2.9 mostra l'indice di correlazione¹ fra l'andamento di ciascun servizio o ciascun gruppo di servizi omogenei e quello della qualità della vita, nel periodo dal 2007 al 2015, fornendo quindi indi-

¹ L'indice di correlazione (covarianza di due grandezze divisa per il prodotto delle loro deviazioni standard) varia da -1 a +1. Due grandezze sono fortemente correlate (cioè l'andamento di una dipende fortemente da quello dell'altra) in modo diretto se l'indice è vicino all'unità e in modo inverso se si avvicina a -1. Al contrario, più gli indici si avvicinano allo zero, più le due grandezze sono indipendenti. Questa analisi non fornisce indicazioni su quale delle due grandezze sia quella dipendente, né se vi sia interdipendenza.

cazioni su quali siano i servizi che più influenzano la valutazione della qualità della vita da parte dei romani.

Come era in parte prevedibile, il giudizio sulla qualità della vita risulta direttamente correlato soprattutto con i servizi fondamentali e fra questi soprattutto con l'igiene urbana (più l'aspetto della raccolta rifiuti, il cui indice è 0,98, che la pulizia, 0,86), ma anche con l'illuminazione pubblica (0,92). Una correlazione abbastanza alta riguarda anche i parchi e il trasporto pubblico, mentre per il servizio idrico è più attenuata.

Fra i servizi che meno influenzano la percezione della qualità della vita troviamo invece tutto il comparto del sociale e della cultura e i taxi.

Mentre sembra logico aspettarsi che i servizi fondamentali pesino di più degli altri nella valutazione della qualità della vita, la lettura degli indici suggerisce però che tali servizi incidono di più quando sono meno soddisfacenti, mentre per quelli migliori la qualità sembra essere in qualche modo data per scontata e, al momento del giudizio, dimenticata.

Per quanto riguarda invece l'interpretazione della dipendenza o interdipendenza, se da un lato è abbastanza logico supporre che la qualità percepita in relazione ai principali servizi rappresenti la variabile indipendente che incide sulla valutazione della qualità della vita, dall'altro però non si può

trascurare un possibile effetto 'delusione', per cui uno stato di generale scontentezza potrebbe indurre gli intervistati a dare giudizi più severi anche su singoli aspetti.

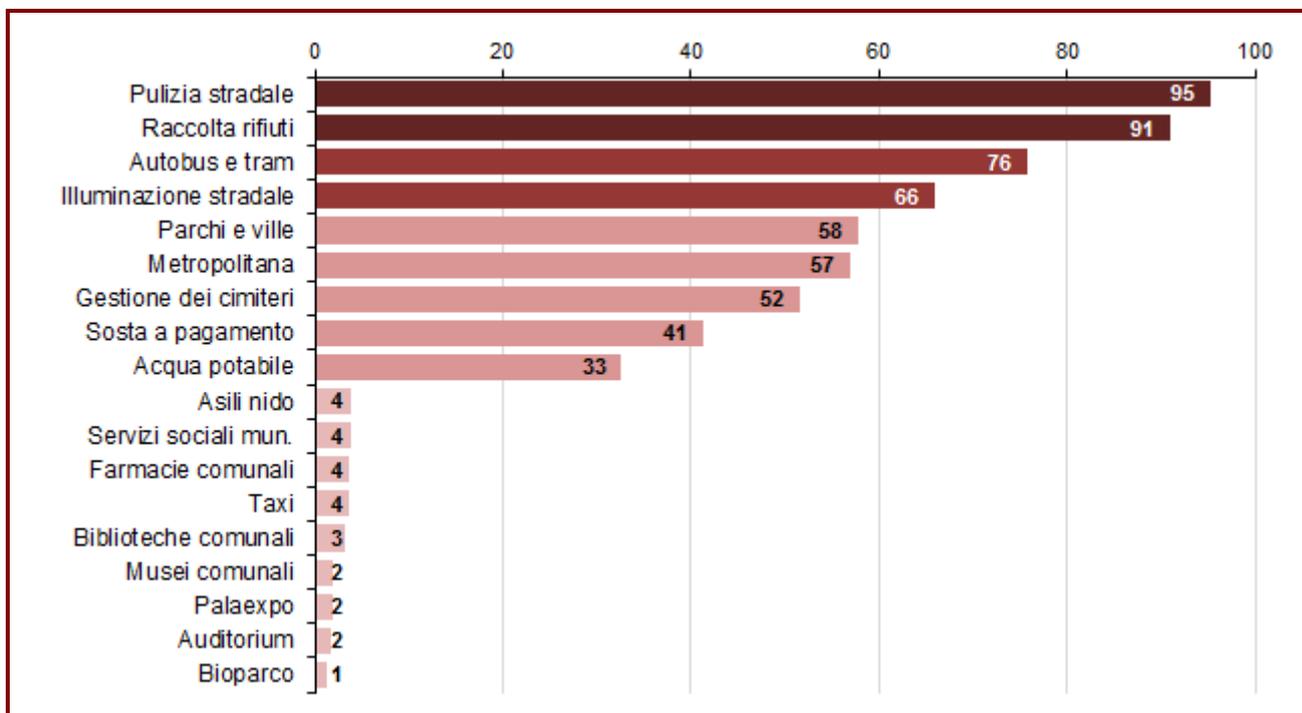
2.5 Le priorità di intervento

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. 3.1] e sul giudizio di rilevanza di ogni singolo servizio [Par. 3.4]. Quest'anno inoltre l'indice tiene anche conto della correlazione della soddisfazione per i vari servizi con quella per la qualità della vita.

Fig. 2.10

Indice di priorità di intervento



Nota: media armonica degli indici di correlazione, 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 in una scala da 0 a 100 le seguenti grandezze:

- gli indici di correlazione dei servizi con la qualità della vita (assegnando un valore minimo pari a 1 a tutti i servizi con indice di correlazione non significativo, ovvero quelli da cui la valutazione della qualità della vita risulta indipendente; in Fig. 2.9 tutti quelli dal Bioparco in giù);
- le percentuali di utenti “molto o abbastanza soddisfatti”;
- le percentuali dei cittadini che giudicano i vari servizi “molto o abbastanza rilevanti”;
- le percentuali di utilizzo “molto o abbastanza frequente”.

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, nonché sul loro peso nell'influenzare la percezione della vita a Roma da parte dei cittadini [Fig. 2.10]. Si noti che tale indice non esprime una scala di insoddisfazione, quanto piuttosto un diverso grado di attenzione, che oltre a riguardare i servizi che più influenzano la qualità della vita della maggioranza dei cittadini, 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, servizio che più di ogni altro contribuisce a definire la percezione della qualità della vita da parte dei romani. I cittadini esprimono dunque una chiara richiesta di intervento soprattutto dal punto di vista del decoro (95), ma non va trascurato l'aspetto della raccolta dei rifiuti che incide sia sulla pulizia della città che sulla qualità ambientale, in quanto prima fase dell'intero ciclo di gestione dei rifiuti (91).

Con una priorità minore ma sempre importante (e in aumento rispetto all'anno scorso di 10 punti, anche con l'indice calcolato senza tenere conto della correlazione), troviamo in primo luogo il trasporto pubblico di superficie (74) e quindi l'illuminazione stradale (66): il primo servizio giudicato rilevante e molto insoddisfacente; il secondo (sebbene la qualità sia sopra la media) da monitorare attentamente

essendo ritenuto estremamente rilevante e di utilità per tutta la cittadinanza.

Seguono, con livelli di priorità intermedi, i parchi e le ville e la metropolitana (58 e 57), la gestione dei cimiteri (52), la sosta a pagamento (41) e l'acqua potabile (33).

Chiudono la graduatoria, con livelli di priorità praticamente irrilevanti, tutti gli aspetti del sociale (asili, servizi sociali municipali e farmacie comunali), i taxi e tutti i servizi culturali. Un livello così basso per servizi ritenuti molto rilevanti, dipende sia dal fatto che sono giudicati abbastanza o molto soddisfacenti dalla maggior parte dei cittadini, sia dal fatto che sono servizi relativamente poco utilizzati e da cui la valutazione della qualità della vita da parte dei cittadini è sostanzialmente indipendente.

Se non si fosse tenuto conto della correlazione con la qualità della vita, l'indice di priorità sarebbe diminuito più gradualmente, ma questi stessi servizi sarebbero rimasti in fondo alla lista, con l'eccezione degli asili nido e dei servizi sociali municipali, che la popolazione ritiene molto importanti indipendentemente dall'influenza effettiva e quotidiana sulla qualità della vita della maggior parte della popolazione.

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 degli asili nido o dei servizi sociali municipali (di cui si è detto), ma anche di quelli 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).

2.6 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, organizzati però diversamente rispetto al resto del lavoro [Fig. 2.11].

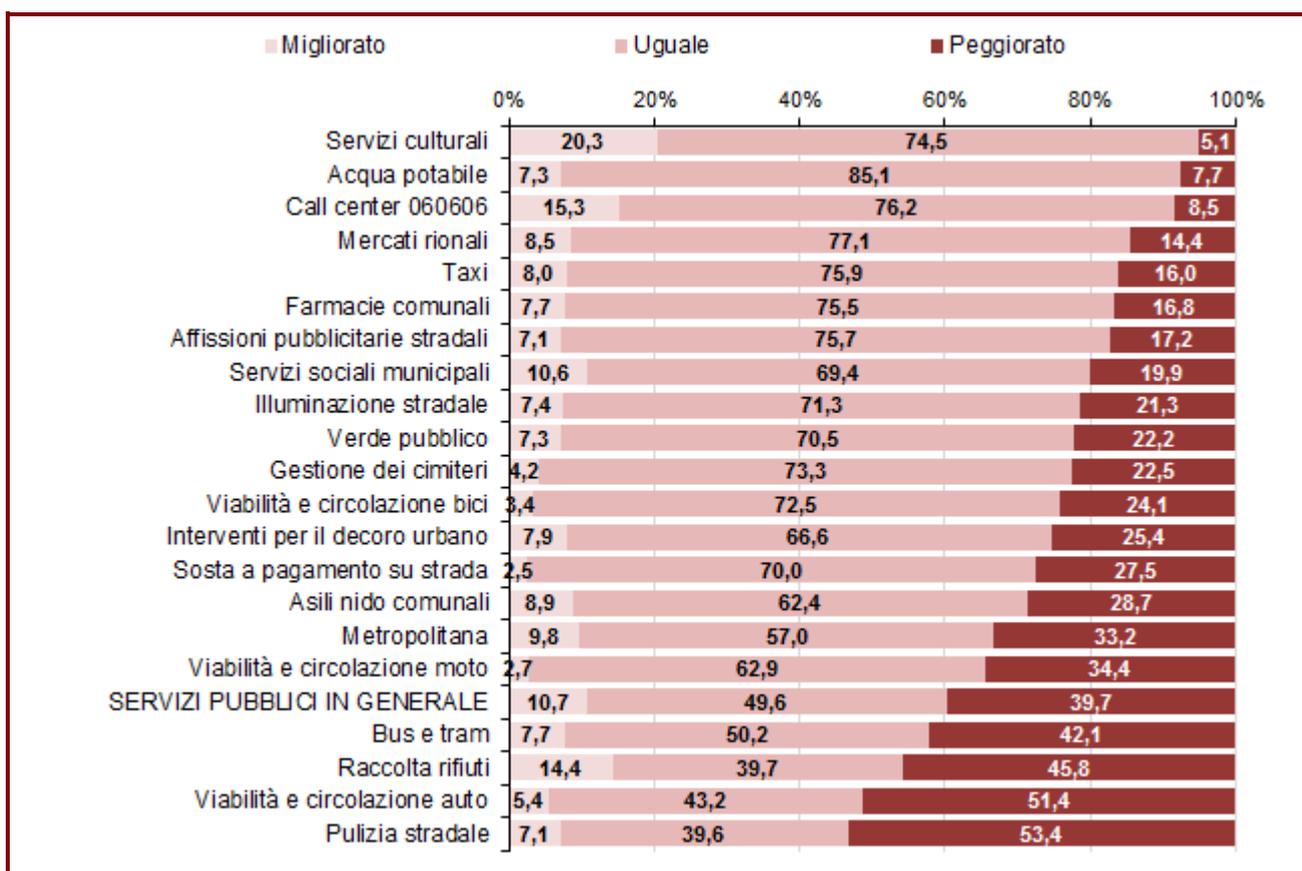
I servizi culturali sono stati ad esempio accorpati, data la forte omogeneità che li caratterizza, mentre altri sono stati trattati solo in questo contesto, non essendo suscettibili di essere approfonditi sotto tutti gli altri aspetti dell'analisi. Si tratta, infatti, sia di servizi per i quali ha poco 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).

In generale, tranne poche eccezioni negative (viabilità per le auto e igiene urbana), 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 l'11% percepisce un miglioramento).

Rispetto all'anno scorso, le percentuali di cittadini che percepiscono miglioramenti assoluti nei vari servizi sono generalmente in calo, anche se quelli per cui le valutazioni di miglioramento sono più numerose restano ancora quelli culturali (20%) e il call center di Roma Capitale (15%). Ma il dato nuovo e interessante è che al terzo posto quest'anno si trova la raccolta dei rifiuti (14%), cosa che, pur nell'ambito di un periodo difficile per Roma e per la pulizia, evidenzia un apprezzamento relativamente consistente dei cambiamenti che sono stati avviati nel sistema di raccolta e chiusura del ciclo dei rifiuti.

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?"

E tuttavia, passando ad esaminare i giudizi di peggioramento, troviamo che i cittadini che percepiscono un peggioramento della raccolta sono in relativa maggioranza (46%), subito dopo quelli che in maggioranza assoluta registrano un peggioramento della pulizia della città (53%) e della viabilità in auto (51%).

Nella parte bassa del grafico, dove i giudizi di peggioramento sono più numerosi, troviamo quindi l'igiene urbana, la viabilità privata e il trasporto pubblico, i tre settori tradizionalmente più critici della capitale.

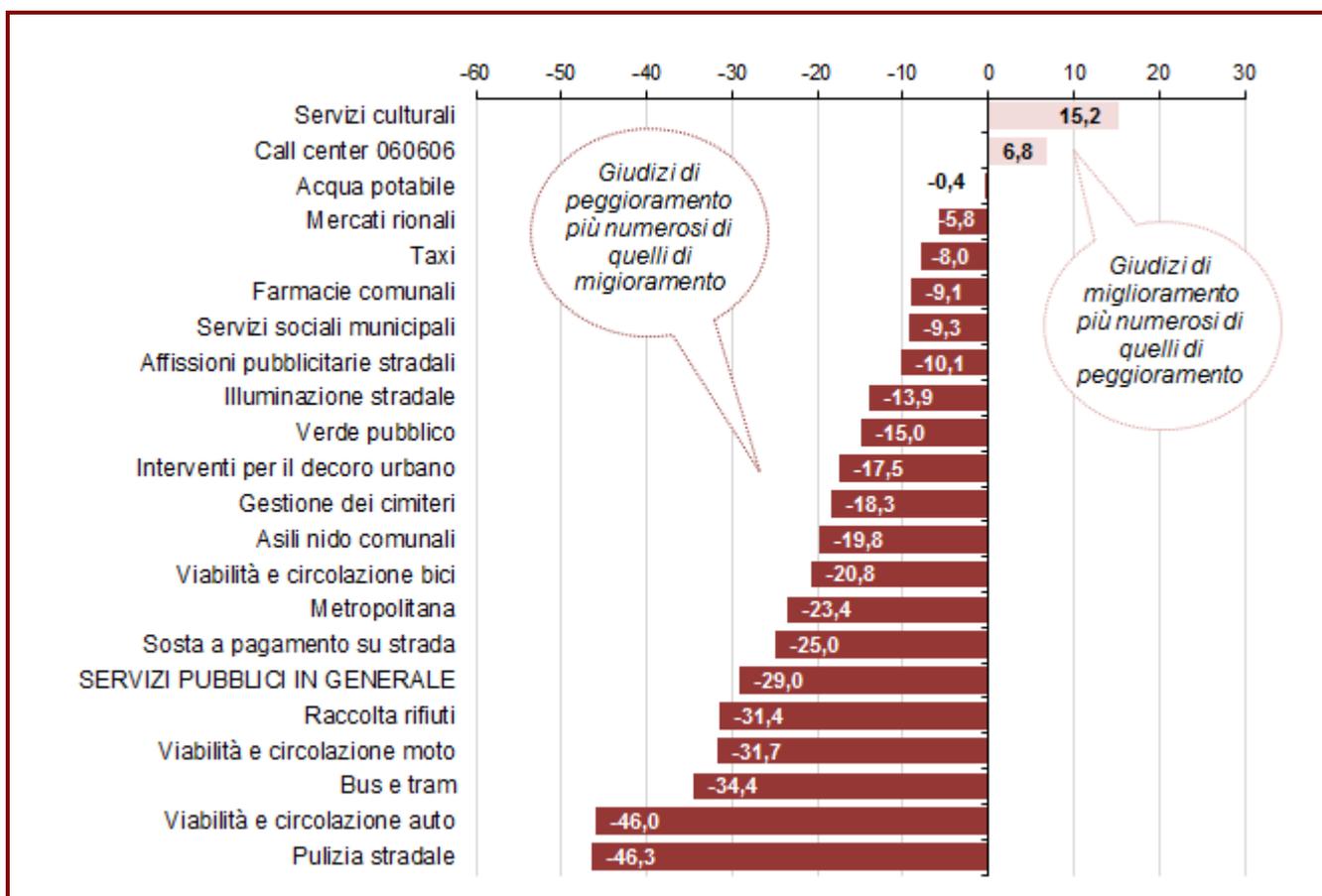
Al contrario, i servizi 'forti' registrano percentuali esplicite di peggioramento non solo basse, ma anche in diminuzione rispetto all'anno scorso: 8,5%

per il call center, 8% per il servizio idrico, solo il 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 29%. In effetti, gli unici servizi con differenziale positivo sono quelli culturali e il call center 060606, mentre nella parte bassa del grafico rimangono tutti gli aspetti del traffico, del trasporto pubblico e dell'igiene urbana.

Fig. 2.12

Differenza tra giudizi di miglioramento e giudizi di peggioramento



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 spontaneamente 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

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) e del Bioparco, stupisce che due romani su tre non abbiano alcuna esperienza del servizio taxi in un recente passato, anche se probabilmente questo risultato – in crescita rispetto all'anno scorso – è da attribuire in gran parte al perdurare

della crisi e alla diminuzione del potere d'acquisto delle famiglie.

Gli altri servizi culturali sono invece conosciuti da circa un cittadino su due.

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 taxi, gli asili nido e i servizi cimiteriali, mentre sono relativamente più consapevoli di alcuni servizi culturali (Auditorium, musei e biblioteche), dei parchi e del trasporto pubblico. Gli intervistati con titoli di studio più alti sono migliori conoscitori dei taxi, della sosta a pagamento, di tutti i servizi culturali e dei parchi.

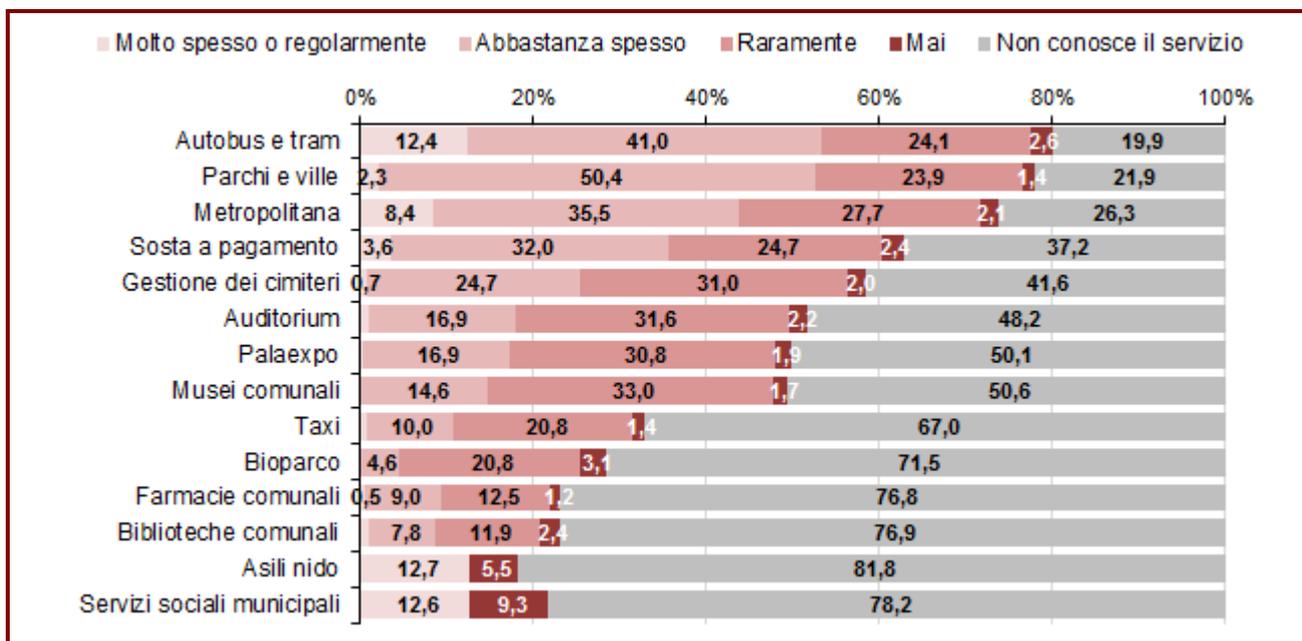
Anziani e pensionati (categorie in parte sovrapposte, anche con i bassi titoli di studio) conoscono poco la metropolitana, ma più della media il taxi; meno della media i servizi culturali e più quelli cimiteriali.

Dal punto di vista del profilo professionale, gli occupati indipendenti emergono per la conoscenza del taxi e della sosta a pagamento (al contrario dei disoccupati), mentre conoscono meno della media il trasporto pubblico di superficie. La sosta a pagamento, in particolare, è poi scarsamente conosciuta da entrambi giovani e anziani, mentre gli adulti che non la conoscono sono solo il 30%.

Anche l'esame delle risposte differenziate per zone di residenza è interessante per alcuni servizi: i taxi, ma anche la sosta a pagamento e i parchi, sono più conosciuti nella zona centrale e via via meno andando verso le zone periferiche; Auditorium e Palaexpo sono più conosciuti nella zona centrale A e meno nelle zone fuori dal GRA (D ed E). I residenti della zona E sono quelli che conoscono meno il trasporto pubblico di superficie, ma meglio di tutti gli asili nido; quelli della zona C (periferia interna al GRA) sono invece i più consapevoli del servizio delle farmacie comunali.

Fig. 3.1

Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici a domanda individuale



Nota: 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?".

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).

In effetti, a parte il caso degli asili nido e dei servizi sociali municipali, le percentuali di cittadini che dichiarano di conoscere il servizio ma di non usarlo mai sono veramente irrisorie (non superano il 3%). E tuttavia la distinzione fra coloro che dichiarano di non conoscere affatto i servizi e coloro che dichiarano di conoscerli ma di non utilizzarli è importante perché i primi non rispondono alle domande successive, mentre gli altri rispondono e le loro risposte sono interpretate associandole a quelle di coloro che dichiarano di usare raramente i servizi.

Nel seguito del capitolo le percentuali riportate e le considerazioni fatte saranno perciò 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.

Le informazioni sul grado di utilizzo dei servizi offrono poi un motivo di interesse duplice. Infatti, da un lato permettono di analizzare le caratteristiche della domanda dei servizi e l'adeguatezza dell'offerta; dall'altro, consentono di differenziare il campione e l'analisi fra utilizzatori del servizio (coloro che utilizzano il servizio molto o abbastanza spesso) e non utilizzatori (come abbiamo definito per semplicità 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 quelli non universali, ordinati in maniera decrescente se-

condo la somma delle varie frequenze di utilizzo (escluse quindi le risposte “mai”). Si tenga comunque presente che il concetto di “utilizzo” è inevitabilmente diverso secondo la natura del servizio, suscettibile o meno di essere fruito frequentemente, e al confronto va pertanto attribuito un valore relativo.

Quello che emerge ad una prima lettura generale è che rispetto all'anno scorso sono diminuite sensibilmente tutte le percentuali di utilizzo dei servizi pubblici.

Il servizio più utilizzato in assoluto e con la frequenza media più alta è il tpl, soprattutto quello di superficie (utilizzato dal 77% dei cittadini), ma anche la metropolitana (per la quale gli utilizzatori scendono però al 71%, in terza posizione, a causa dei maggiori limiti territoriali). E tuttavia l'uso regolare e continuativo del trasporto pubblico appartiene solo a una minoranza di cittadini (12% bus e tram, 8% metropolitana), mentre uno su quattro lo utilizza solo raramente. L'utilizzo più diffuso è invece quello abbastanza frequente (40% bus e 35% metropolitana).

Fra i servizi più utilizzati troviamo, in seconda posizione, i parchi e le ville (frequentati abbastanza

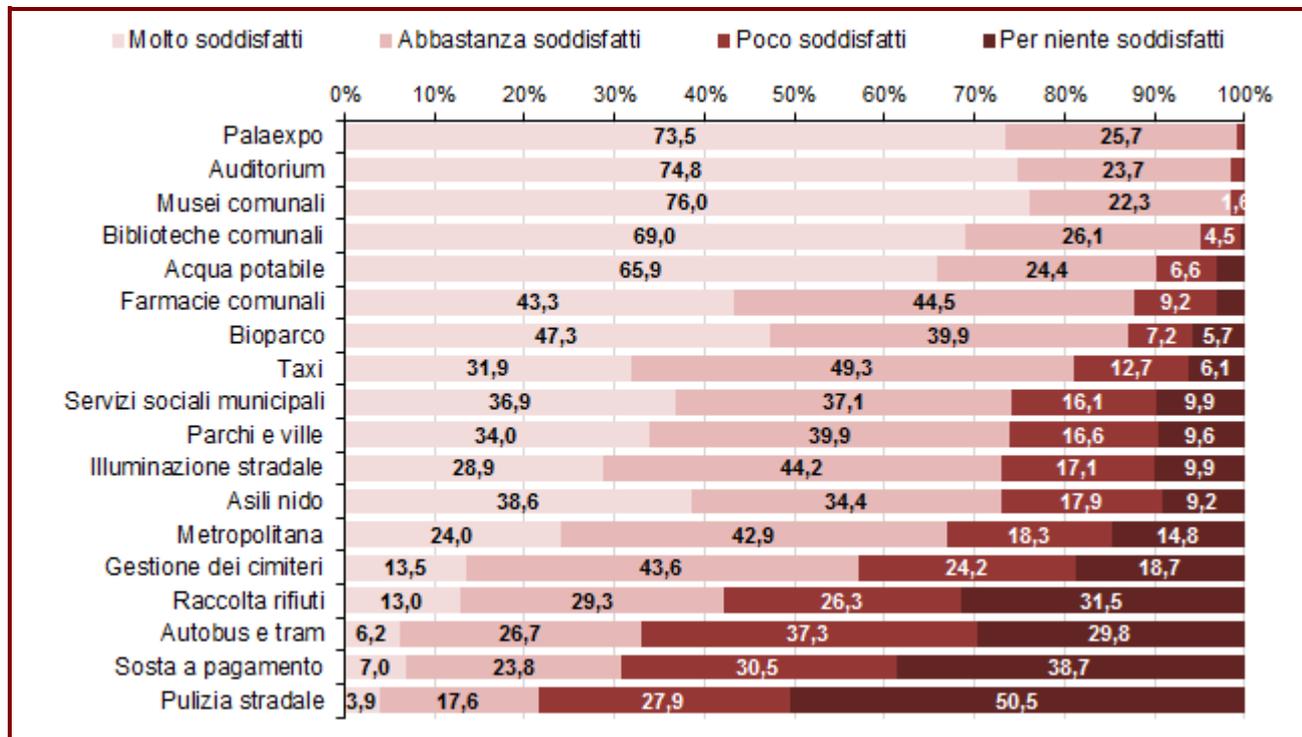
spesso da un romano su due) e la sosta a pagamento, utilizzata abbastanza spesso da uno su tre. A parte questi quattro servizi, per tutti gli altri la frequenza di utilizzo prevalente è ‘raramente’. Dopo i cimiteri, si trovano i principali servizi culturali, cui seguono i taxi. Chiudono la graduatoria gli asili nido e i servizi sociali municipali.

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; cfr. 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 perché basato su esperienze ripetute nel tempo – che consentono di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche e casuali – sia perché espresso da individui per i quali quel dato servizio assume un'importanza maggiore per determinare la propria qualità della vita.

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).

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 urbana 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 i servizi culturali e il servizio idrico, caratterizzati da più di 9 utenti soddisfatti su 10, da una maggioranza assoluta di utenti molto soddisfatti (superiore al 65%) e da percentuali irrisorie di utenti insoddisfatti. Seguono tre servizi le cui percentuali di soddisfazione sono superiori all'80%, anche se i molto soddisfatti sono in calo: farmacie comunali, Bioparco e taxi. Per i servizi sociali municipali, i parchi, l'illuminazione pubblica e gli asili nido sono soddisfatti tre utenti su quattro e per la metropolitana due su tre.

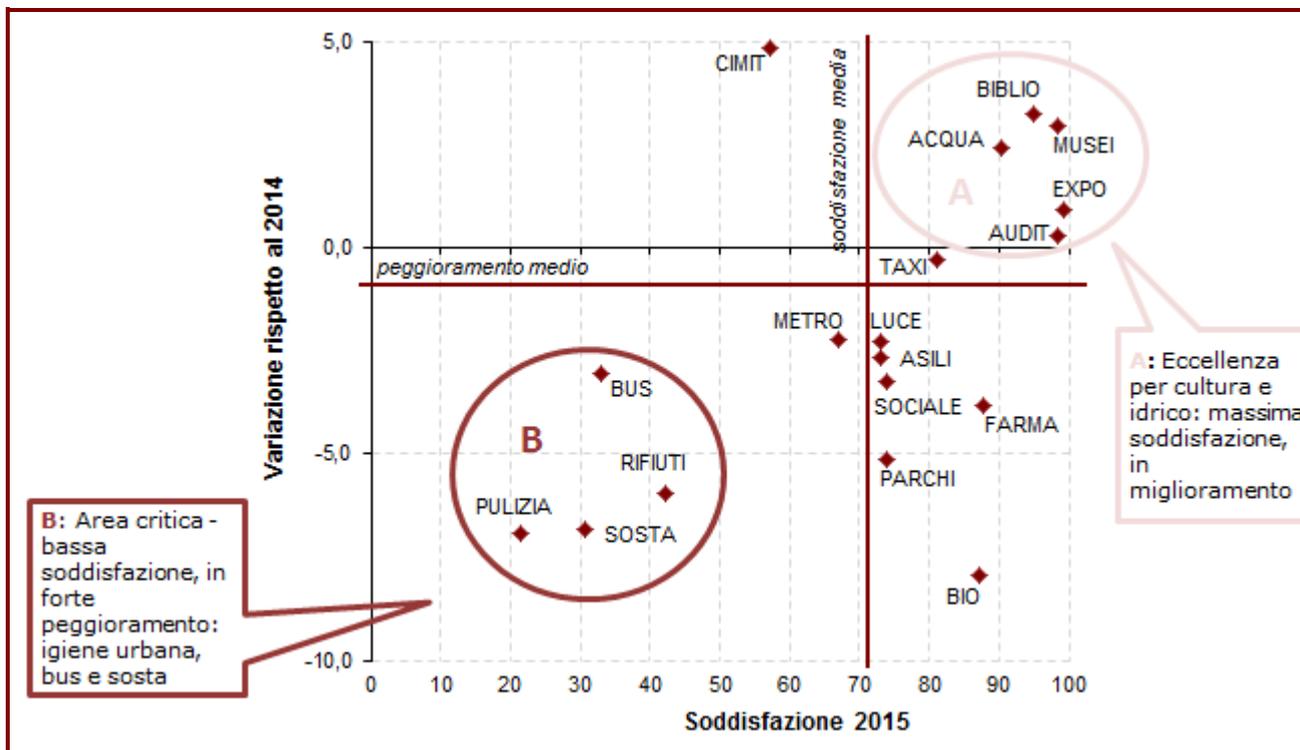
In fondo alla classifica troviamo invece i servizi ritenuti prevalentemente insoddisfacenti: la raccolta rifiuti (58% di cittadini insoddisfatti), il trasporto di superficie e la sosta a pagamento (insoddisfatti due utenti abituali su tre) e la pulizia delle strade (78% di cittadini insoddisfatti, un cittadino su due gravemente insoddisfatto).

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione degli utenti rilevati nel 2015 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 2014, la soddisfazione media degli utenti nel 2015 registra un lieve peggioramento (-1,8%), che si caratterizza però con una maggioranza di servizi in peggioramento (12 su 18).

Nel quadrante A, troviamo l'area eccellente, dove i principali servizi culturali e l'idrico registrano alte percentuali di soddisfazione, in miglioramento rispetto all'anno scorso. Il quadrante opposto (B), evidenzia le criticità, con i servizi di igiene urbana, il tpl di superficie e la sosta a pagamento giudicati insoddisfacenti e in forte peggioramento.

Fig. 3.3

Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento



Nota: la soddisfazione 2015 è pari ai “molto o abbastanza soddisfatti”; la variazione è la differenza di tale somma rispetto al 2014.
 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.

Molti servizi, però, mantengono livelli di soddisfazione relativamente alti nonostante il peggioramento rispetto al 2014, mentre i servizi cimiteriali, anche se non ancora pienamente soddisfacenti, sono quelli che registrano il miglioramento più accentuato (+5%).

3.3 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare “poco o per niente” i diversi servizi [Fig. 3.4]. Questi intervistati danno giudizi riferiti ad una conoscenza più superficiale o 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 al 95%. Le farmacie comunali sono apprezzate da circa il 90% degli utenti poco frequenti, seguite da Bioparco, taxi e parchi (tutti con apprezzamento intorno o sopra l'80%) I servizi sociali municipali, quelli cimiteriali e la metropolitana sono

apprezzati dal 70% o più degli utenti sporadici, mentre per il nido ci si avvicina al 60%.

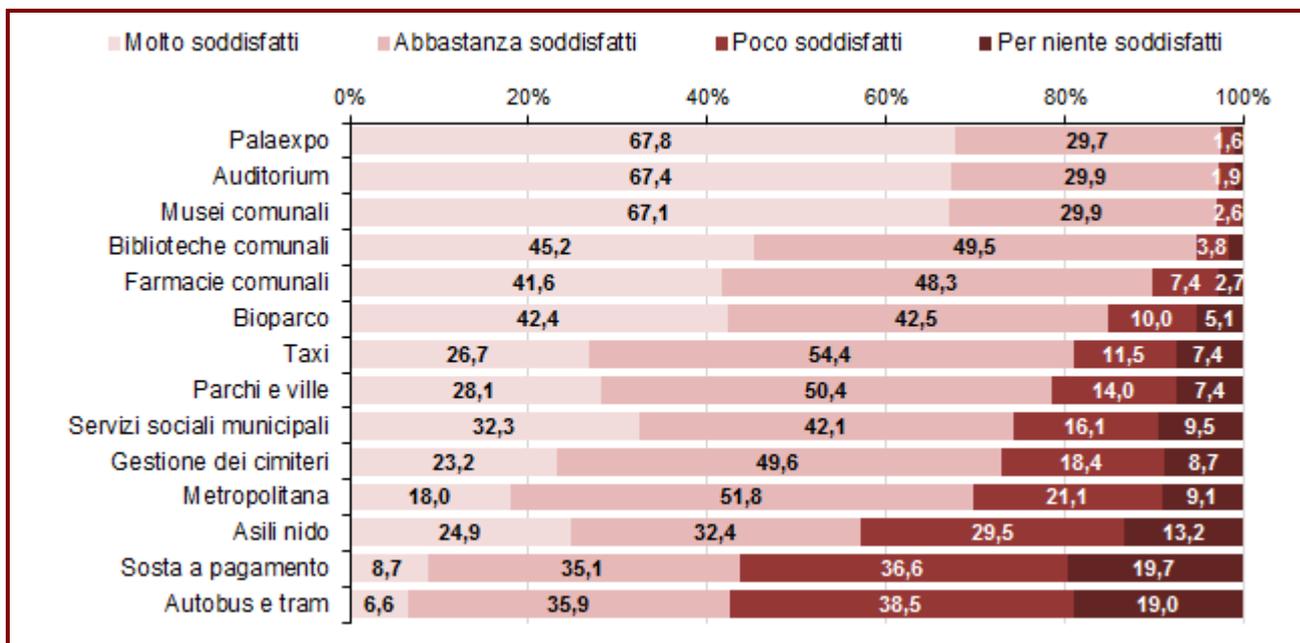
A parte la sosta a pagamento e il tpl di superficie (per i quali la maggioranza si è dichiarata poco o per niente soddisfatta), tutti gli altri servizi ottengono quindi percentuali di gradimento superiori al 50%.

La Fig. 3.5 evidenzia la differenza di soddisfazione espressa da utilizzatori frequenti e non frequenti dei medesimi servizi. 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 e viceversa.

Come si è detto nel Par. 2.3, quest'anno in media i non utenti sono risultati più soddisfatti rispetto agli utenti abituali dei servizi (cfr. Fig. 2.6). Questo risultato è confermato in dettaglio non solo per i servizi dove tipicamente anche in passato gli utenti abituali si sono dichiarati meno soddisfatti (bus e tram, sosta a pagamento e cimiteri), ma anche per altri, come i parchi, la metropolitana, le farmacie comunali. Inoltre, le percentuali di utenti meno soddisfatti (rispetto agli utenti sporadici) sono più consistenti, mentre le percentuali di utenti più soddisfatti, se si escludono gli asili nido, sono tutte molto basse.

Fig. 3.4

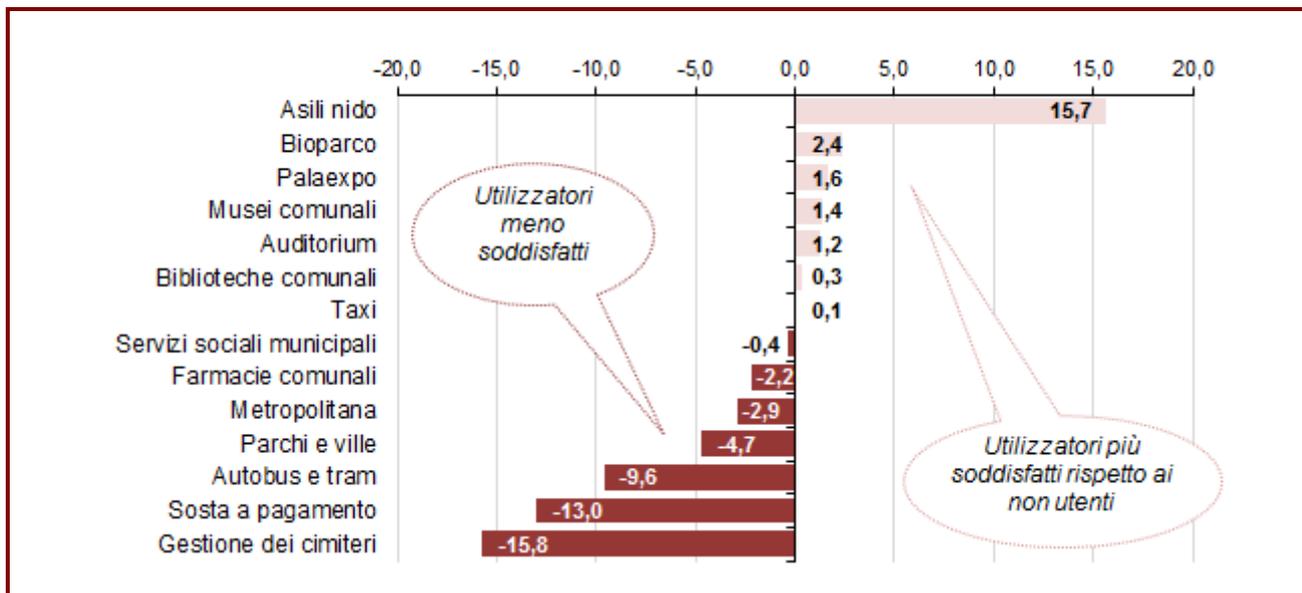
Percezione della qualità da parte dei non utilizzatori dei servizi pubblici



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



In generale, una soddisfazione più alta da parte dell'utente può essere attribuita all'accessibilità (potrebbe essere il caso dell'asilo nido, per cui il cittadino che non è rientrato nelle graduatorie manifesta maggiore insoddisfazione), ovvero 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).

Al contrario, quando i servizi sono valutati più severamente dagli utenti abituali, lo scarto può essere attribuito ai maggiori disagi che eventuali criticità del servizio possono comportare quando diventano quotidiane o ricorrenti. Per evitare comunque ipotesi arbitrarie sulle motivazioni di questi andamenti, il Par. 4 indaga le criticità rilevate dagli utenti e le motivazioni dei non utenti.

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 posizio-

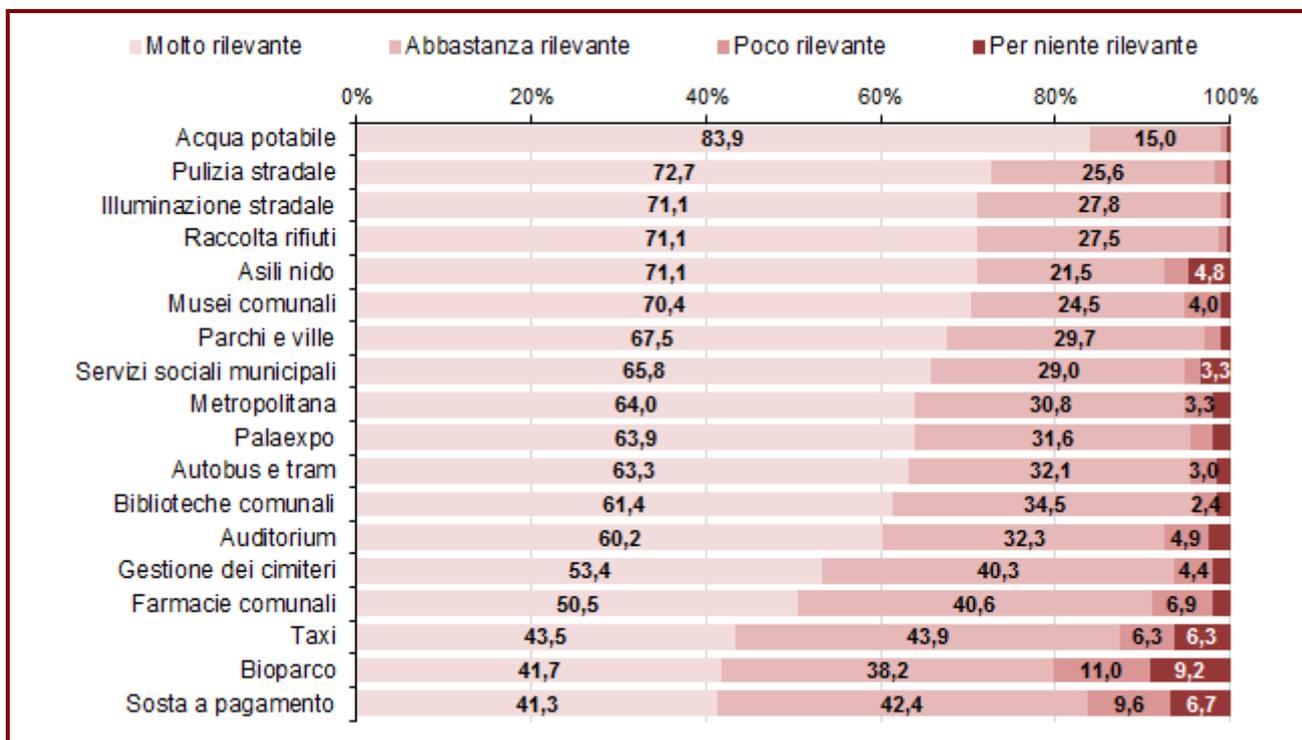
ne dei non utilizzatori che ritengono comunque il servizio rilevante. Ciò può accadere sia perché gli intervistati lo usano meno di quanto vorrebbero (a causa della scarsa qualità o accessibilità o per il costo eccessivo) sia perché ritengono importante la possibilità di utilizzarlo quando occorre, anche 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).

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].

Ai primi posti si trovano i quattro servizi universali, giudicati molto o abbastanza rilevanti da quasi il totale degli intervistati, con una forte prevalenza di valutazioni alte, soprattutto per il servizio idrico. Quasi alla pari con i servizi universali troviamo gli asili nido e i musei, ritenuti molto importanti nonostante l'utilizzo relativamente basso, e i parchi (fra i più rilevanti se si considerano anche le valutazioni 'abbastanza rilevanti'). Nel comparto del sociale sono considerati importanti anche i servizi municipali (più del trasporto pubblico) e molto meno le farmacie. In effetti, quasi tutti i servizi sono ritenuti molto rilevanti dalla maggioranza dei cittadini, con le sole eccezioni dei taxi, della sosta a pagamento e del Bioparco; e tuttavia anche quest'ultimo servizio (giudicato il meno importante) è ritenuto almeno abbastanza rilevante dall'80% del campione.

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”.

È interessante notare che se si esamina la graduatoria secondo la somma dei giudizi molto e abbastanza rilevanti (invece che solo molto rilevanti), anche il Palaexpo e le biblioteche salgono al di sopra del trasporto pubblico, mentre scende tutto il comparto del sociale.

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 (A), si trovano soprattutto i parchi, il trasporto pubblico, la cultura e i cimiteri, cui è attribuita una forte rilevanza coerente con le modalità di utilizzo, grazie evidentemente a un certo equilibrio tra domanda e offerta;
- in alto a sinistra (B), il sociale (ma 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 of-

ferta 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;

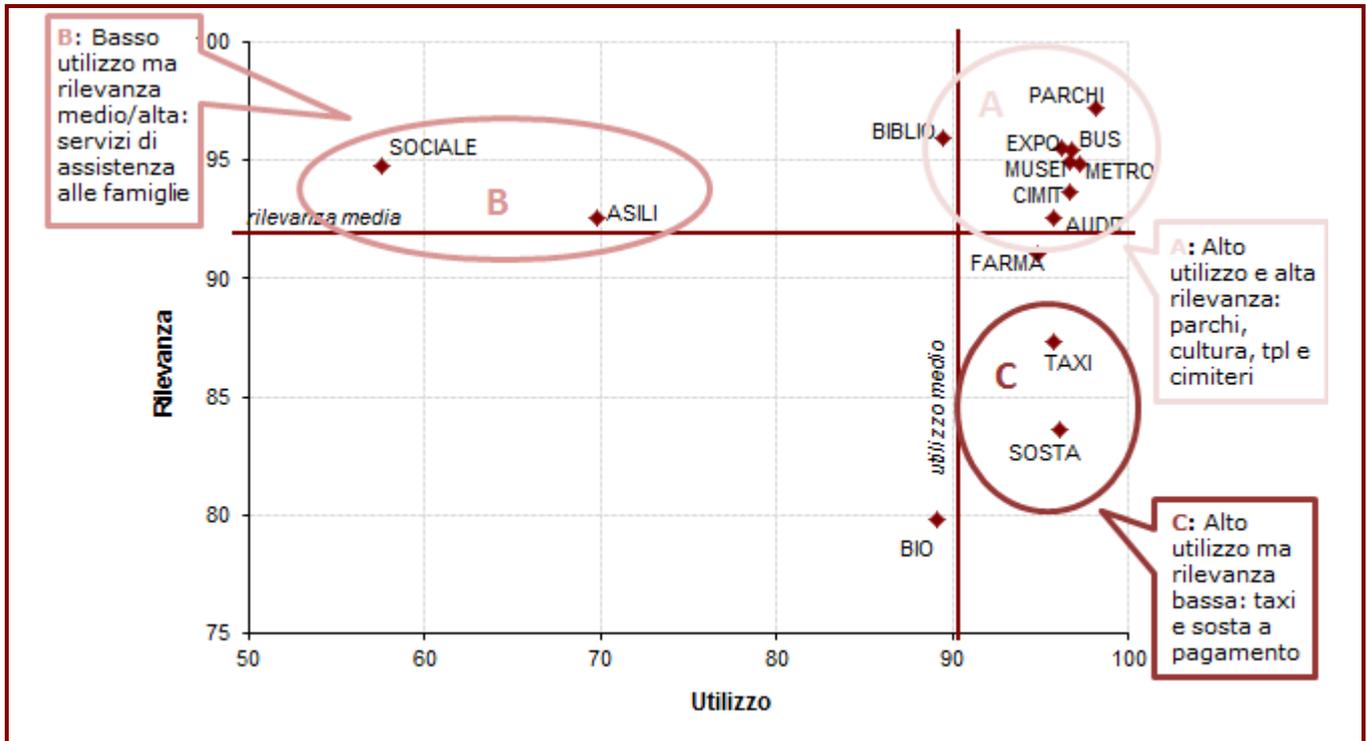
- al contrario, in basso a destra (C) vi sono i taxi, che la maggior parte dei cittadini utilizza solo sporadicamente e senza ritenerli essenziali, e la sosta tariffata, che viene utilizzata intensamente e obbligatoriamente dai cittadini che usano mezzi privati, ma che non è ritenuta un servizio né prioritario, 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 (A), troviamo i servizi con impatto positivo sulla qualità della vita, ossia i servizi ritenuti molto rilevanti e al contempo la cui soddisfazione è superiore alla media (cultura, sociale, acqua potabile, parchi e ville, illuminazione pubblica);

Fig. 3.7

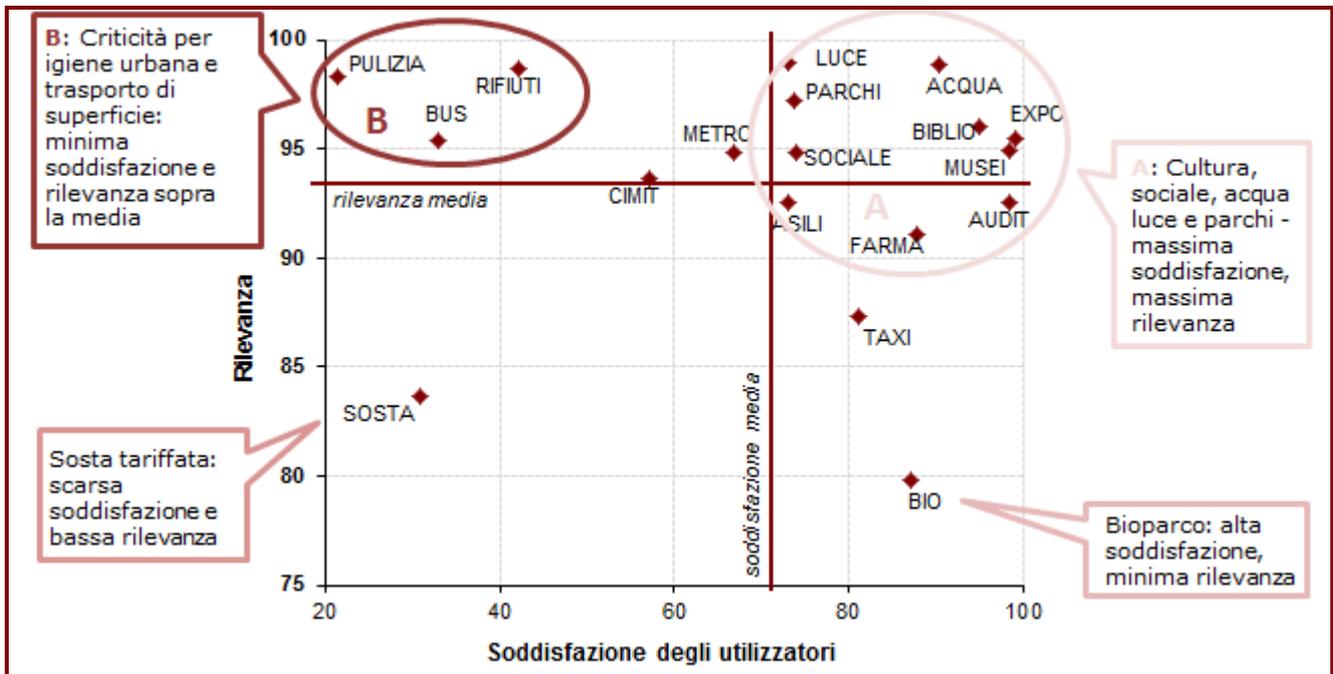
Classificazione dei servizi secondo rilevanza e utilizzo



Nota: la rilevanza si riferisce alla somma delle risposte "abbastanza" e "molto", mentre l'utilizzo alla somma delle risposte "regolarmente", "abbastanza spesso" e "raramente".
 Legenda: vedi Tav. 3.3.

Fig. 3.8

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e soddisfazione degli utilizzatori



Nota: la rilevanza e la soddisfazione si riferiscono alla somma delle risposte "abbastanza" e "molto".
 Legenda: vedi Tav. 3.3.

- in alto a sinistra (B) 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 media, 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).

3.5 La disponibilità a contribuire

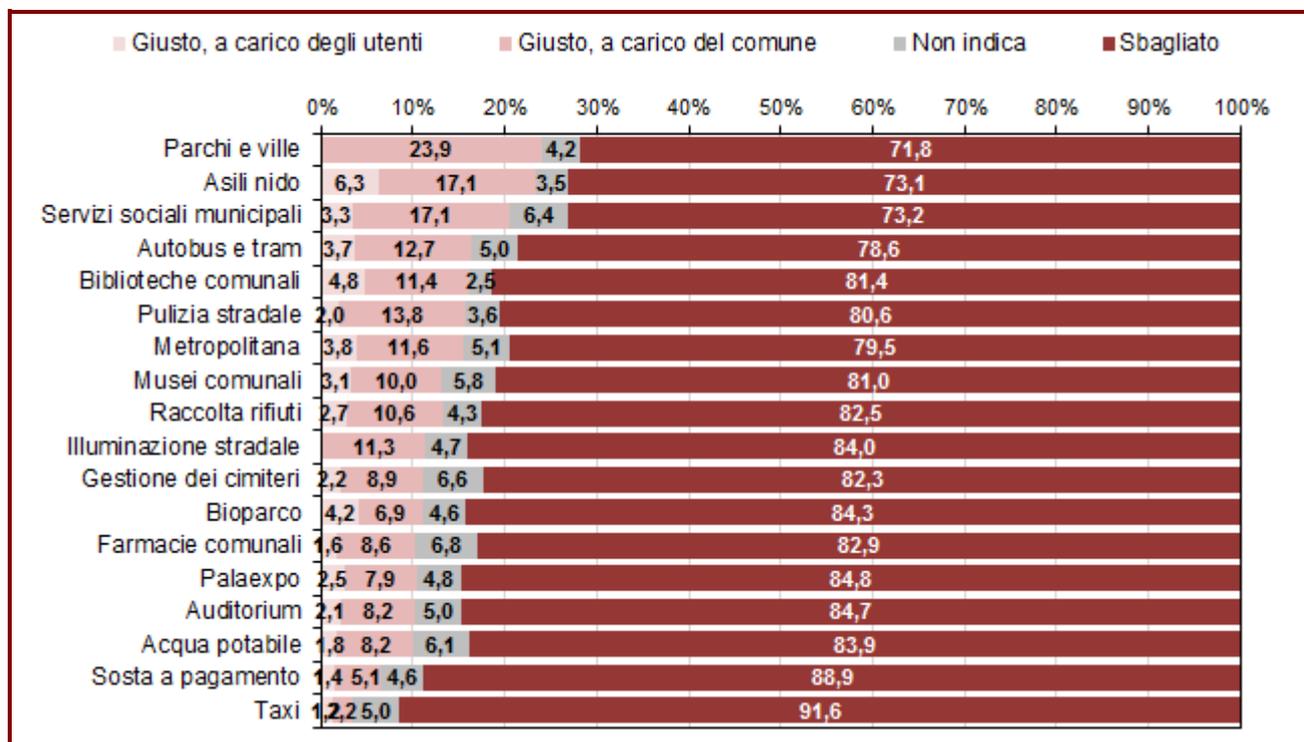
Un elemento peculiare dell'Indagine è quello di chiedere agli intervistati se, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi, siano disponibili o meno a contribuire finanziariamente in misura maggiore, sia direttamente che indiretta-

mente. 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 (dal 72% in su) ritiene che sia decisamente sbagliato [Fig. 3.9]. Fra i pochi intervistati che mostrano disponibilità, sono in netta prevalenza coloro che auspicherebbero un intervento economico da parte dell'Amministrazione, mentre la disponibilità degli utenti è ridotta al minimo. È interessante comunque notare che i settori su cui i cittadini sarebbero più disposti ad investire sono i parchi pubblici e il sociale.

Fig. 3.9

Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio



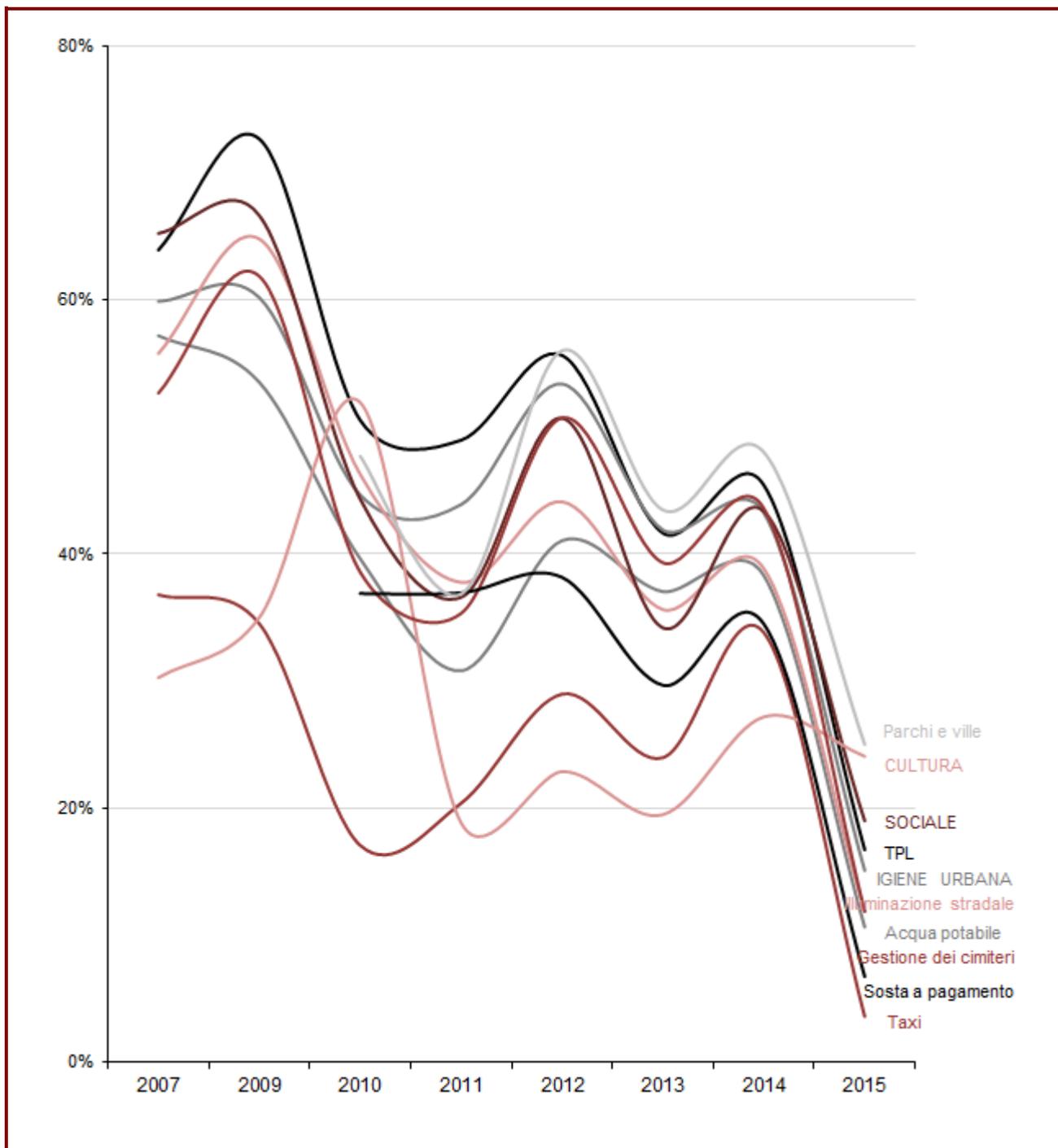
Domande X.5 "Considererebbe giusto o sbagliato contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio?".

I servizi per i quali la disponibilità è minima sono i taxi e la sosta, ma anche quelli percepiti come 'più soddisfacenti', come l'acqua potabile e i servizi culturali.

La Fig. 3.10 mostra l'andamento nel tempo della disponibilità a contribuire, evidenziando chiaramente senza bisogno di ulteriori commenti come sia arrivata quest'anno ai minimi storici.

Fig. 3.10

Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio: andamento nel tempo



Domande X.5 "Considererebbe giusto o sbagliato contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio?" somma delle risposte "giusto, a carico degli utenti" e "giusto, a carico del Comune" (serie storica dal 2007 al 2015).

Andando ad osservare il dettaglio delle risposte dei sottogruppi di utenti abituali e di non utenti, si nota che coloro che utilizzano molto spesso il servizio sarebbero in alcuni casi significativamente più disposti della media a pagare anche personalmente (come utenti) per avere miglioramenti dei servizi. È il caso di tutto il trasporto pubblico, inclusi i taxi (comparto dove la disponibilità degli utenti abituali sale al 10%, rispetto a una media dell'1%), dei servizi culturali (musei, 33%, e Palaexpo, 17%; ma anche le biblioteche, per cui l'11% degli assidui pagherebbe in cambio di maggior qualità) e soprattutto dei parchi, dove il 60% degli utenti abituali (che però sono il 7% dei cittadini) sarebbe disposto a pagare l'ingresso pur di veder migliorato il servizio e la sicurezza.

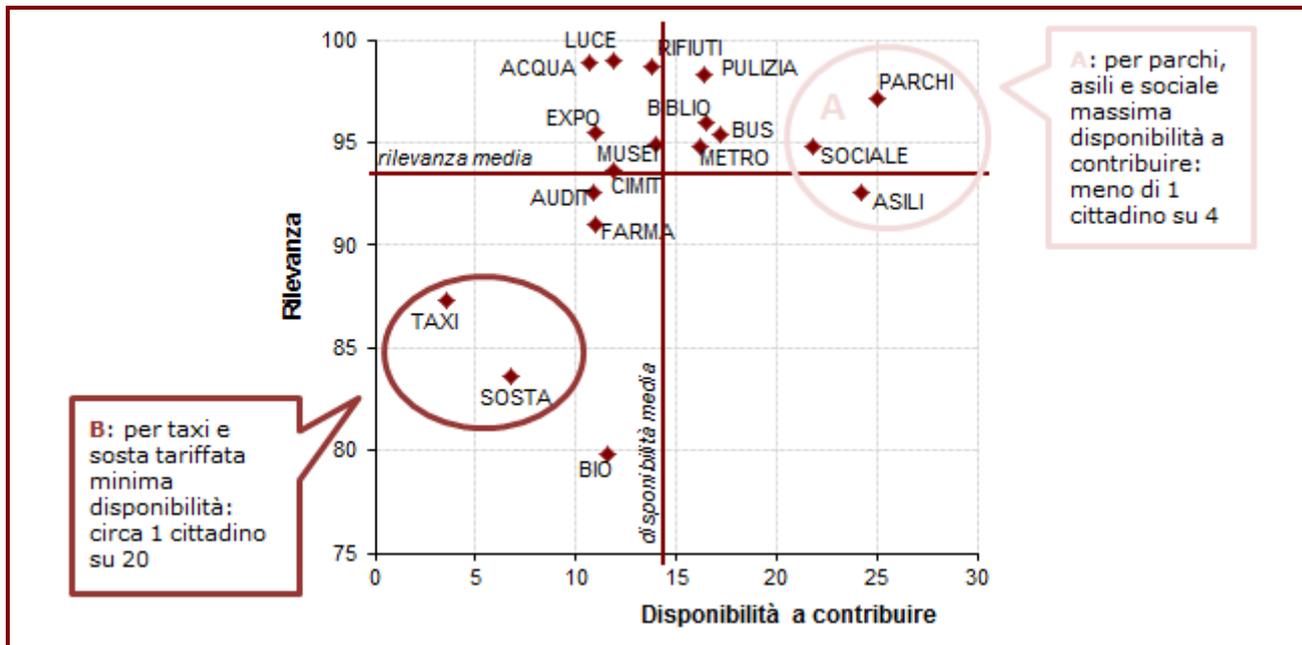
Per alcuni servizi, invece, gli utenti abituali chiedono più della media l'intervento economico dell'Amministrazione: si tratta anche in questo caso del trasporto pubblico (i favorevoli sono il 20% per il bus e il 15% per la metropolitana) e di alcuni servizi culturali: Auditorium (20%), Palaexpo (23%) e biblioteche (43%). La richiesta dell'intervento del Comune viene in misura rilevante anche dai non utenti (che non utilizzano mai) per il tpl di superficie (18%) e per l'Auditorium (14%) manifestando probabilmente una scelta di non utilizzo legata anche all'aspetto economico oltre a quello della qualità.

Mettendo infine 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 nel 2015 abbastanza indipendente dal giudizio di rilevanza, sia pure con alcune eccezioni [Fig. 3.10]. In particolare:

- in alto a destra (A) vi sono i servizi caratterizzati da rilevanza maggiore della media e relativamente alta disponibilità a contribuire in vista di un miglioramento (ma in media si tratta solo di un cittadino su quattro): parchi e sociale;
- sempre in alto, ma più centrali, si trovano i servizi universali, quelli culturali e il trasporto pubblico. Sebbene in questa zona si trovino quindi servizi massimamente rilevanti e caratterizzati da livelli di soddisfazione variabili dal minimo (pulizia e bus) al massimo (Palaexpo e acqua), la disponibilità a contribuire per migliorare il servizio non si discosta particolarmente dalla media che, come si è visto quest'anno è particolarmente bassa: per i servizi più soddisfacenti è disponibile un cittadino su 10, per quelli più critici, uno su 6;
- 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. 3.11

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e disponibilità a contribuire



Nota: 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: vedi Tav. 3.3.

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 secondo 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).

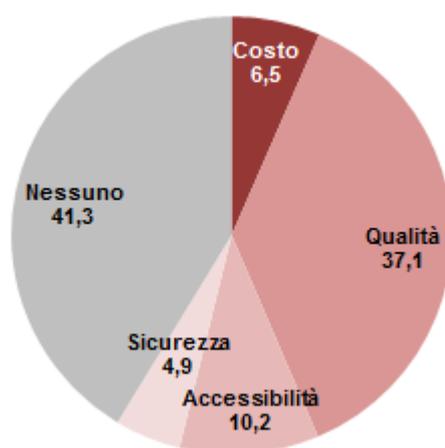
A ciò si aggiunge nel caso degli utilizzatori la possibilità di rispondere "nessuna criticità" e nel caso dei non utilizzatori la risposta "non sono interessato al servizio", ossia una situazione oggettiva o soggettiva alla base delle proprie scelte che prescinde dai fattori esplicitati.

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

Osserviamo in primo luogo la distribuzione delle risposte emerse, calcolate come media ponderata (in base al numero di utenti) 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]. La buona notizia è che i più numerosi sono gli utilizzatori frequenti che non rilevano alcuna criticità; fra gli altri la maggior parte è però scontento della qualità, mentre l'accessibilità è più marginale e i problemi del costo e della sicurezza sono espressi solo da una minoranza.

Fig. 4.1

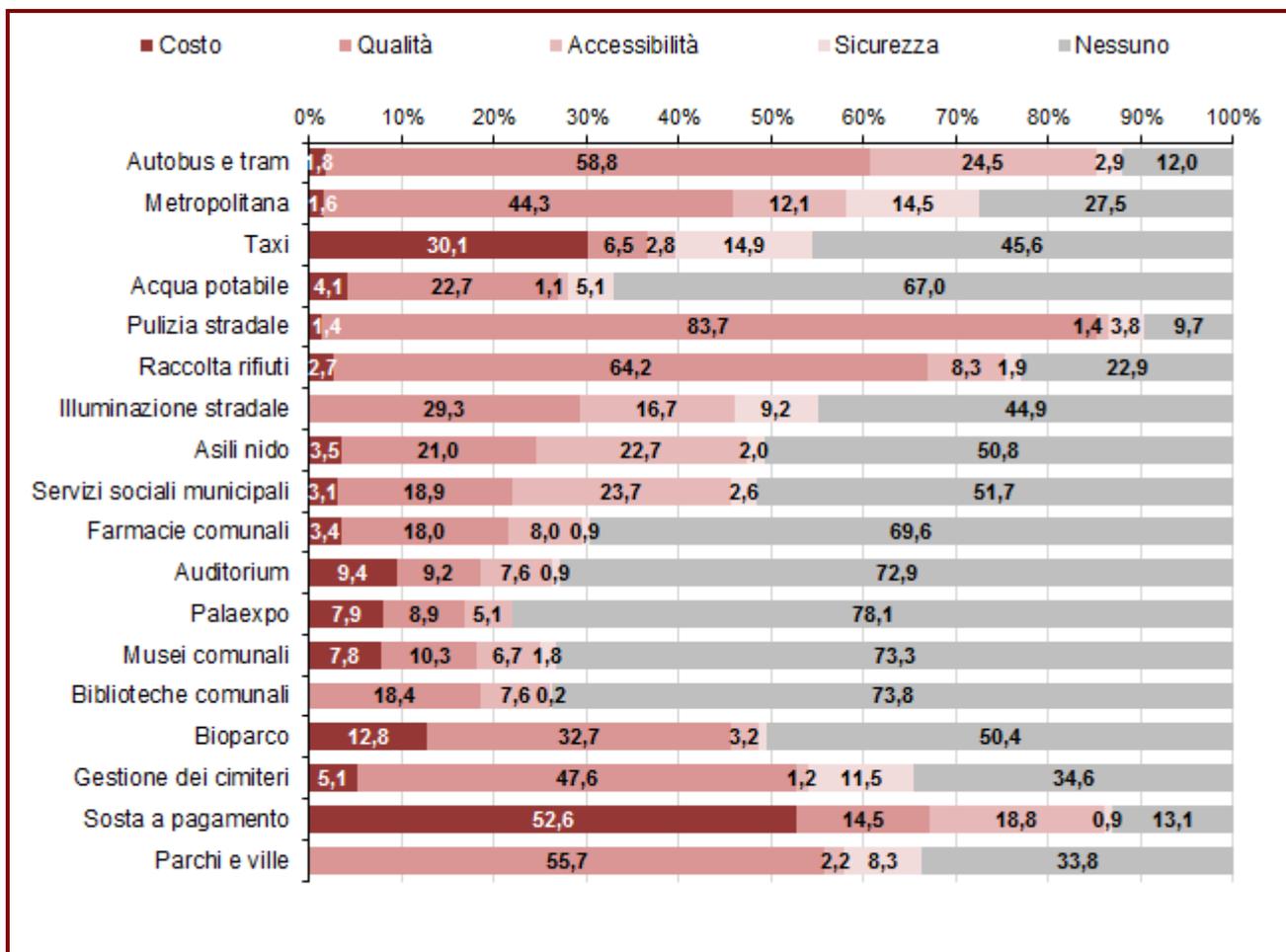
Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi



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?"

Le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono in maggioranza assoluta per i principali servizi culturali (tutti sopra il 70%), per le farmacie (70%) e l'acqua (67%), mentre scendono intorno alla metà per servizi sociali, asili nido e Bioparco; gli utenti che non rilevano criticità sono invece pochi (circa uno su dieci) per la pulizia, il trasporto pubblico di superficie e la sosta a pagamento.

La qualità è criticata soprattutto in relazione alla pulizia (84%) e alla raccolta dei rifiuti (64%), ma più della metà degli utenti la denunciano anche verso parchi e ville, mentre un 45% verso gestione dei cimiteri e metropolitana.

Il costo raccoglie le critiche di più della metà degli utenti della sosta e di un terzo di quelli dei taxi, mentre è più marginale per gli altri servizi, anche se circa un utente su dieci se ne lamenta per i servizi culturali a pagamento.

Un dato molto interessante viene fuori dalle critiche verso l'accessibilità dei servizi, per la prima volta espressa massimamente in relazione agli au-

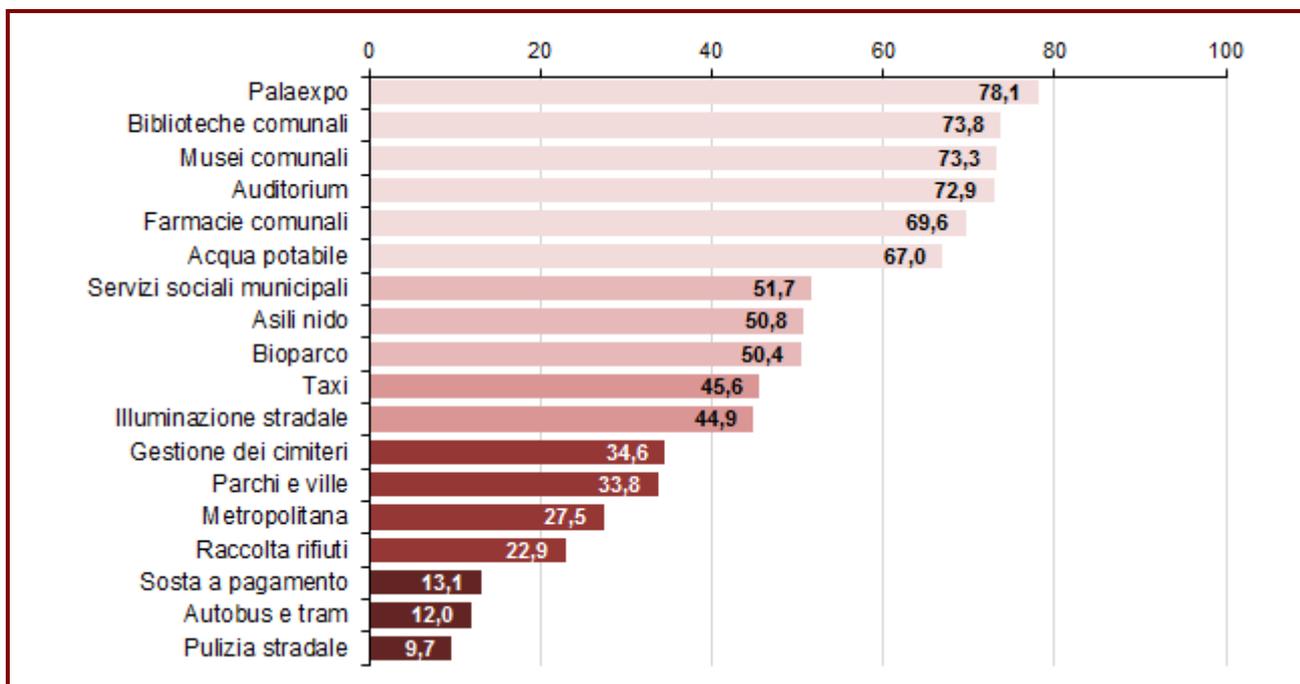
tobus e tram (un utente su quattro), da mettere evidentemente in relazione con l'avvenuta rimodulazione e razionalizzazione delle linee e delle corse. La scarsa accessibilità del trasporto di superficie supera così, quest'anno, non solo la metropolitana (12%), ma anche la sosta a pagamento (difficoltà di trovare parcheggio, 19%), i servizi sociali municipali (difficoltà burocratiche, 24%) e l'asilo nido comunale o accreditato (disponibilità di posti, 23%), tipici servizi dove la domanda è soggetta a razionamento.

La sicurezza, infine, raccoglie critiche significative solo in relazione alla metropolitana e ai taxi (15%), seguiti da cimiteri, illuminazione pubblica e parchi. Da notare a questo proposito che il servizio di illuminazione pubblica è criticato più per la qualità e l'accessibilità (guasti e tempi di riparazione; strade poco o per niente illuminate), che per gli aspetti legati alla sicurezza.

Le figure successive (da Fig. 4.3 a Fig. 4.7) mostrano il dettaglio dei fattori di criticità.

Fig. 4.3

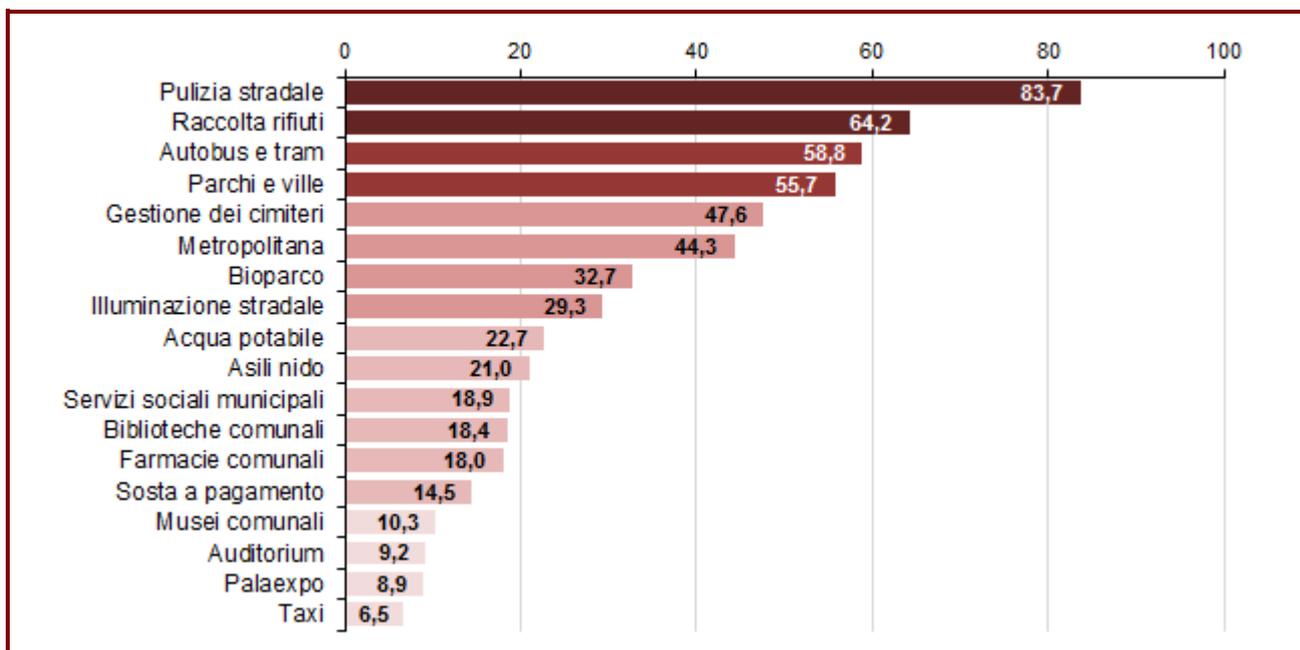
Utenti dei servizi che non avvertono aspetti critici



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

Fig. 4.4

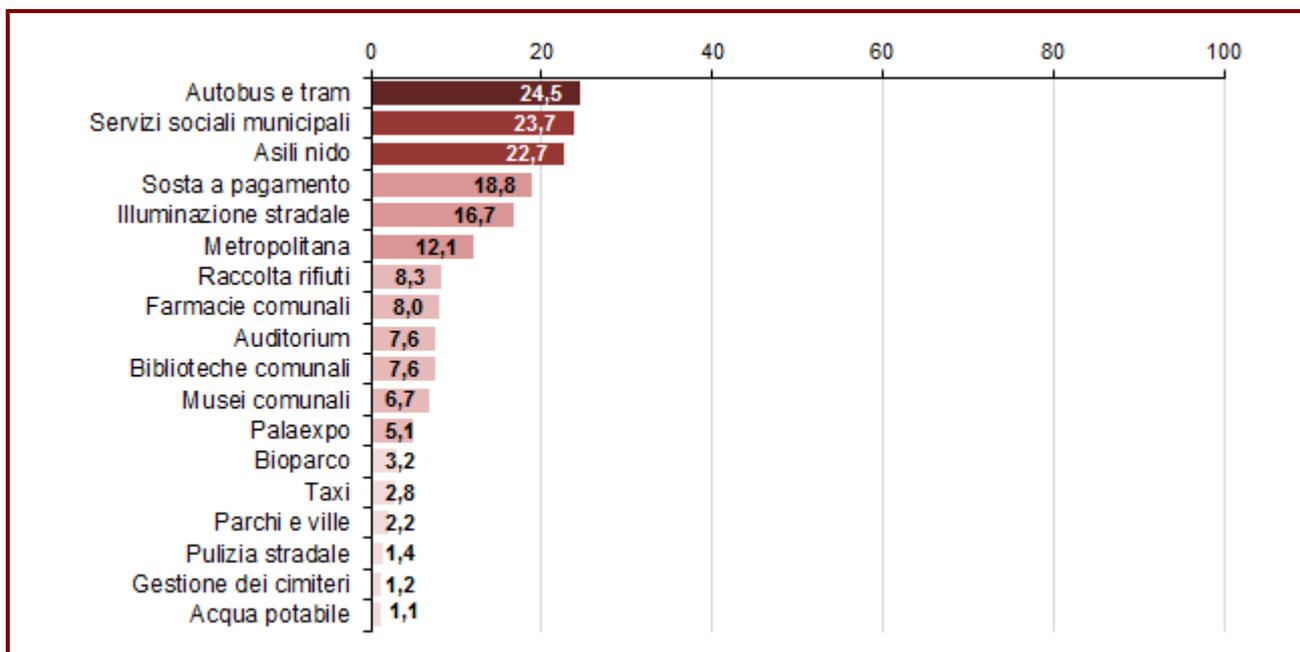
Qualità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 4.5

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. 4.4] è l'aspetto più criticato dei settori percepiti generalmente come più problematici. È infatti denunciata quale principale aspetto negativo da oltre quattro utenti su cinque per la pulizia delle strade e da due su tre per la raccolta rifiuti. La diminuzione della qualità come criticità principale del trasporto di superficie (59%), invece, è da mettere in relazione con una crescente insoddisfazione per l'accessibilità. Fra i servizi meno criticati per la qualità troviamo quelli culturali e il taxi.

L'accessibilità [Fig. 4.5] può essere intesa diversamente, secondo la tipologia di servizio. In una accezione più assoluta riguarda la disponibilità complessiva del servizio, che agisce come una sorta di numero chiuso cui può accedere solo una parte limitata dei cittadini. È il caso della sosta a pagamento (dove la scarsa accessibilità è un disagio ricorrente, che si manifesta come perdita di tempo e difficoltà di trovare parcheggio: 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) o anche dell'asilo nido (anche se, trattandosi del giudizio degli utenti, in questo caso la difficoltà iniziale del numero chiuso deve essere stata poi risolta positivamente).

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 la metropolitana (copertura territoriale delle linee) e, soprattutto e per la prima volta quest'anno in misura così significativa, per il trasporto di superficie, la cui rete è stata recentemente modificata. I taxi, dopo l'aumento delle licenze del 2012, sono invece considerati fra i servizi più accessibili.

Sono inoltre relativamente pochi gli utenti che si lamentano dell'accessibilità geografica dei servizi localizzati in specifiche zone della città, come Palaexpo, Auditorium, Bioparco, ma anche musei, biblioteche, parchi e cimiteri. In questo senso bisogna supporre che la distribuzione sul territorio, i collegamenti e i parcheggi siano reputati abbastanza funzionali.

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. 4.6]. In generale, bisogna distinguere fra rischi di tipo socio-sanitario, rischio di incidenti e ordine pubblico. La Fig. 4.6 mostra come gli ultimi due siano quelli ritenuti più rilevanti, riferiti al comportamento e alla guida del conducente per i taxi e alla possibilità di furti e violenze soprattutto per la metropolitana, ma anche per l'illuminazione pubblica e la frequentazione di parchi e cimiteri; e tuttavia il timore di rischi sanitari legati alla qualità dell'acqua segue subito dopo, preoccupando un

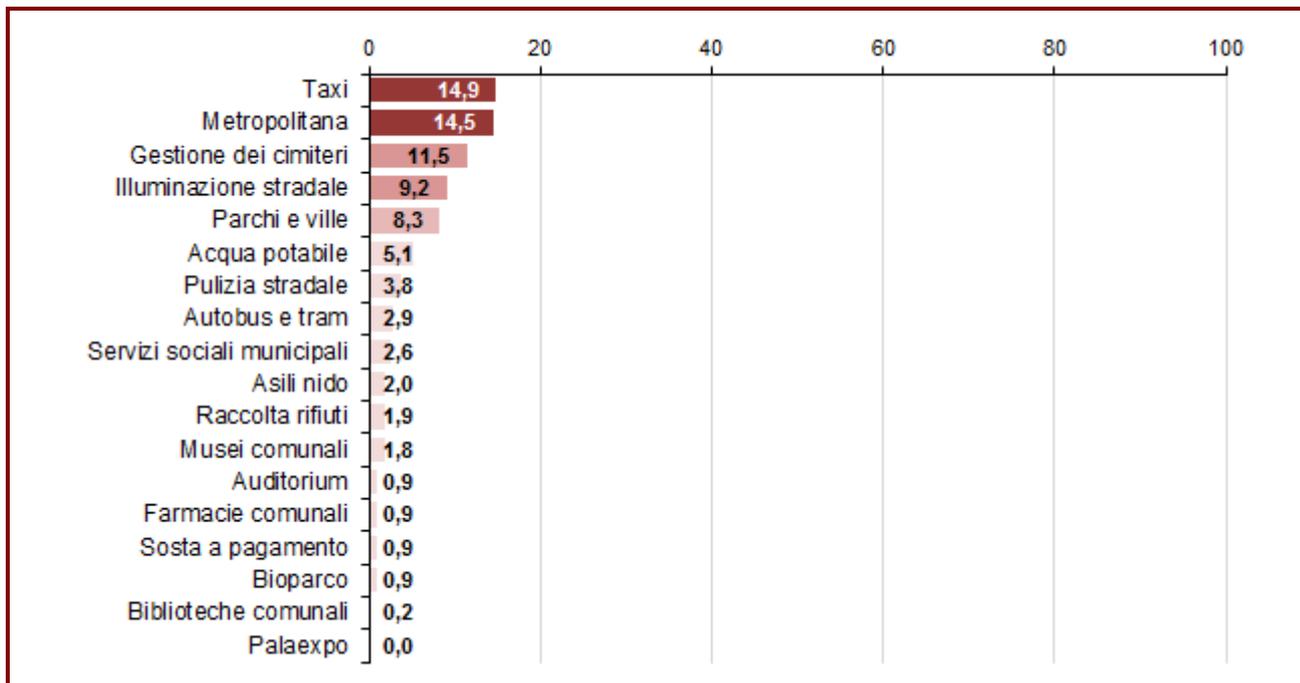
cittadino su venti, mentre per la pulizia della città e la raccolta dei rifiuti questo timore è percepito come meno impellente rispetto alle altre criticità.

Il costo dei servizi, invece, ha una connotazione più univoca, essendo qui interpretato solo come

contributo diretto degli utenti [Fig. 4.7]. Per molti servizi (fra cui soprattutto taxi e servizi culturali) la priorità della criticità riferita al costo da parte degli utenti è diminuita rispetto al passato, nonostante la crisi e gli aumenti tariffari (idrico e rifiuti).

Fig. 4.6

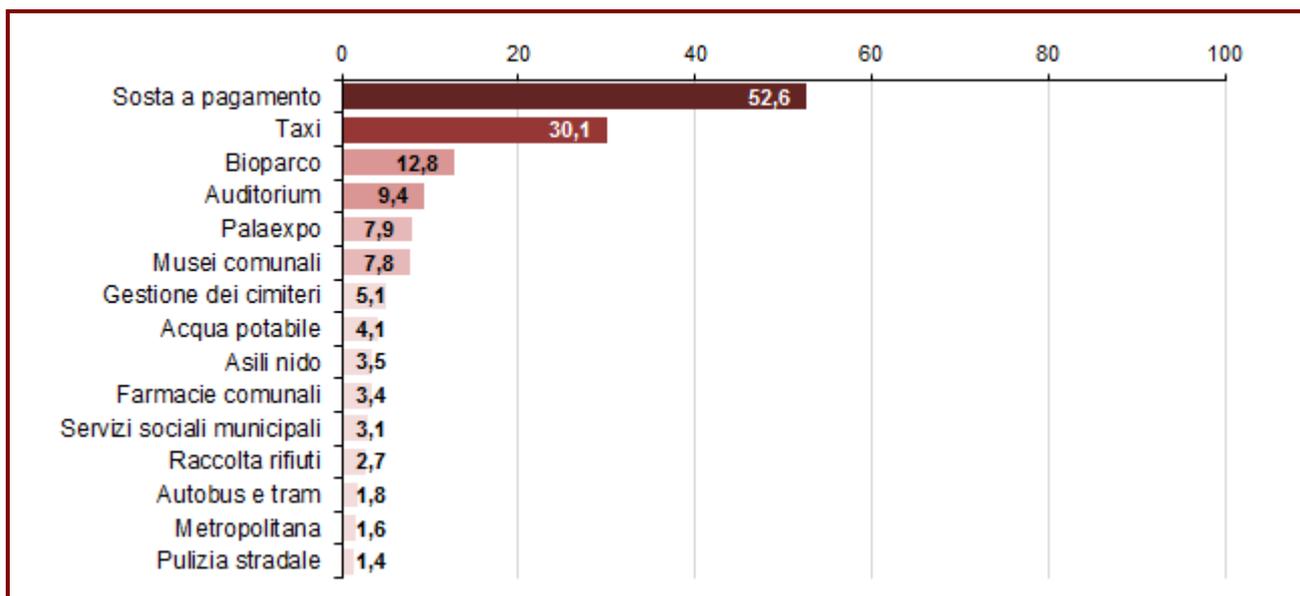
Sicurezza come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 4.7

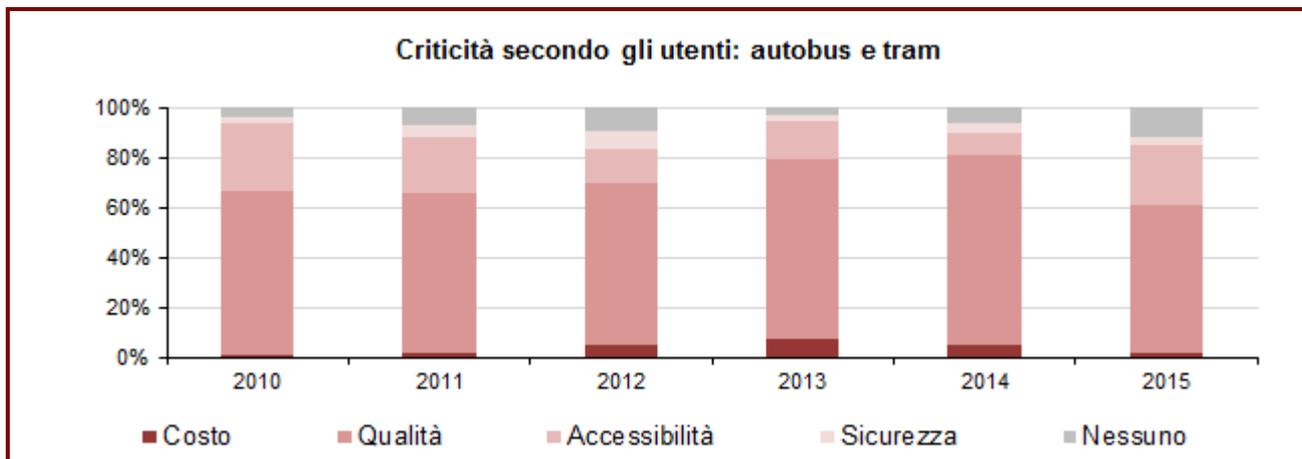
Costo come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 4.8

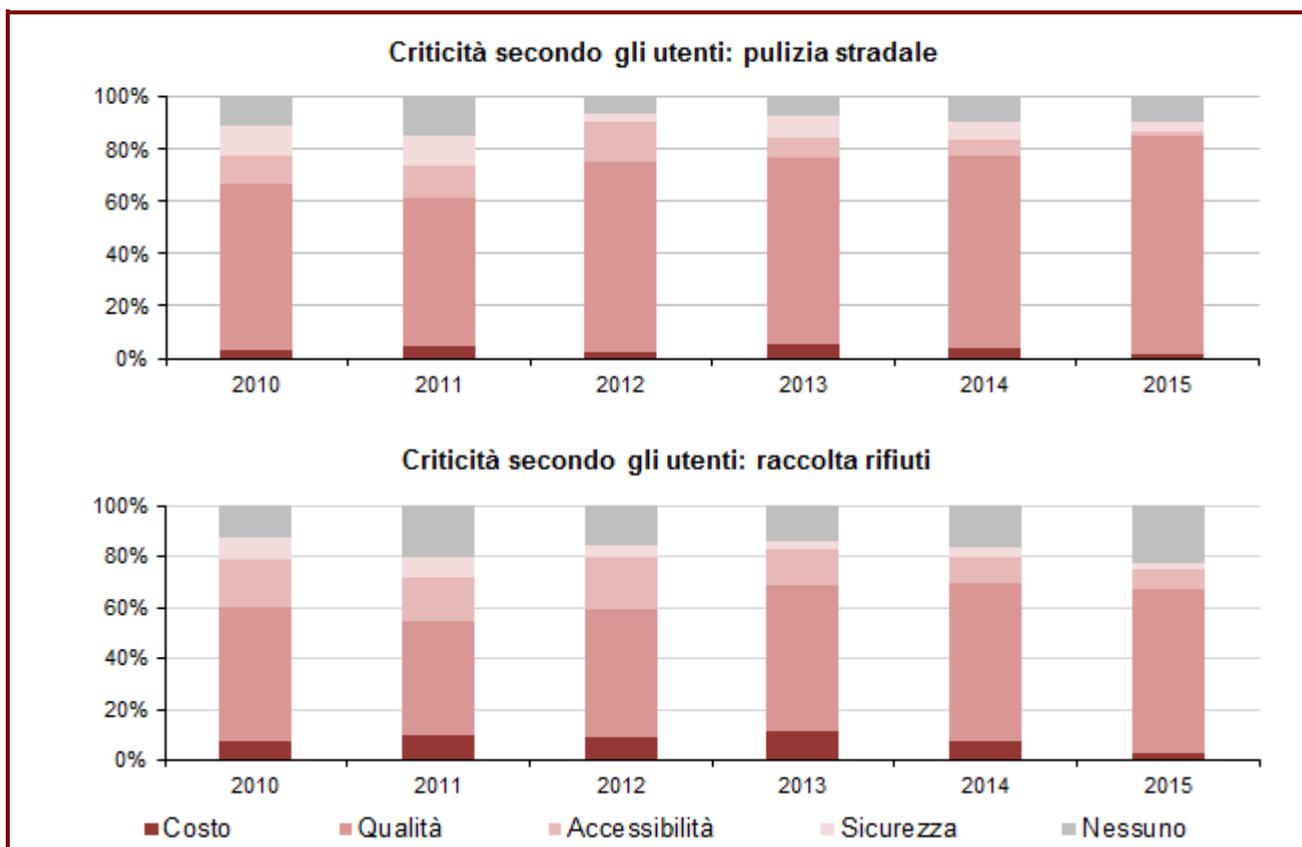
Criticità principale secondo gli utenti del trasporto pubblico di superficie:
andamento nel tempo



Domanda 1.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per il servizio di autobus e tram?” (serie storica dal 2010 al 2015).

Fig. 4.9

Criticità principale secondo gli utenti dei servizi di igiene urbana:
andamento nel tempo



Domande 5.3 e 6.3 “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per il servizio?” (serie storiche dal 2010 al 2015).

Dal momento che il trasporto di superficie e l'igiene urbana emergono da anni come le aree percepite più criticamente da cittadini ed utenti nell'ambito

dell'indagine, le Fig. 4.8 e 4.9 illustrano come sono cambiate le percezioni di criticità degli utenti di questi servizi dal primo anno di rilevazione (2010).

Per autobus e tram [Fig. 4.8], la qualità (puntualità, tempi di percorrenza, comfort, pulizia) è sempre stata la criticità principale. Percepita in aumento fino al 2014, è poi diminuita nel 2015, quando una parte degli utenti hanno concentrato le priorità sulla ridotta accessibilità (numero di linee, frequenza, vicinanza delle fermate), criticità che è stata invece percepita tendenzialmente in calo dal 2010 al 2014. Da notare che il costo è emerso come negativamente rilevante in corrispondenza degli aumenti tariffari, per poi essere riassorbito in seguito. Per analogia, è quindi possibile interpretare anche la denuncia 2015 dell'insufficiente accessibilità come reazione alla recente riduzione del servizio e rimodulazione delle linee, ipotizzando che questa criticità vada poi a diminuire con il tempo, soprattutto per effetto della crescente confidenza degli utenti con i nuovi percorsi. Per il resto, la sicurezza ha avuto un piccolo negativo nel 2012, mentre l'assenza di criticità trova proprio nel 2015 la sua espressione più consistente rispetto a tutto il periodo (12%).

La Fig. 4.9 descrive l'andamento delle criticità per i due aspetti del servizio di igiene urbana, pulizia e raccolta rifiuti. Per la pulizia delle strade, la criticità principale, riferita alla qualità, va interpretata nel senso di scarso livello di pulizia e insufficiente frequenza di spazzamento. Nel periodo osservato, questa criticità ha registrato una sola flessione nel 2011 (anno in cui si è toccata la massima percentuale di utenti che non riscontravano problemi, 15%), per poi riprendere ad aumentare. Di fronte a questa priorità crescente, sia i rischi igienico-

sanitari, sia la progressiva diminuzione della disponibilità di cestini/cassonetti che ha accompagnato l'estensione della raccolta porta a porta (che in questo caso rappresenta l'accessibilità del servizio) hanno via via perso di peso.

Passando alla raccolta rifiuti, i cittadini che non rilevano criticità sono in numero maggiore, toccando un massimo nel 2015 (23%), ma le criticità riferite alla qualità del servizio (che in questo caso riguarda la frequenza della raccolta e le condizioni di contenitori e cassonetti) sono comunque percepite in costante aumento dal 2011.

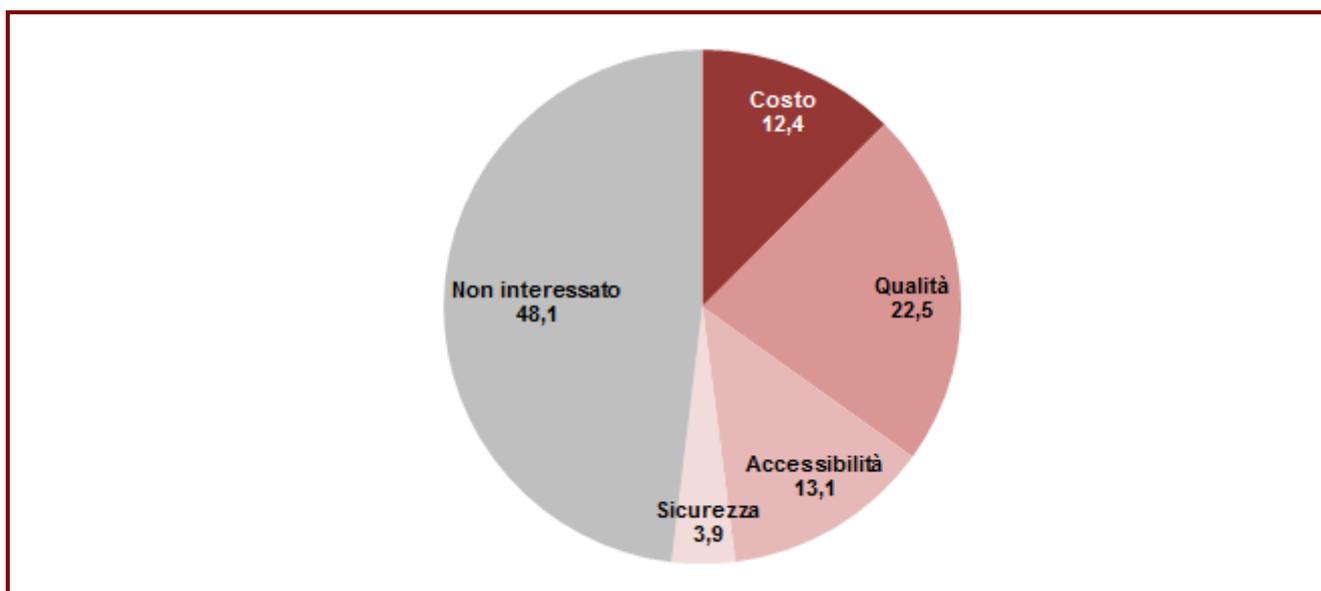
Tendono invece a diminuire sia la percezione di rischi sanitari, sia le critiche per il costo e l'accessibilità del servizio (giorni e orari di raccolta, distanza dei cassonetti).

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

Anche per quanto riguarda i non utilizzatori dei servizi (o coloro che li utilizzano solo raramente), l'insufficiente qualità nelle sue diverse accezioni assume il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini di non utilizzare i servizi (o di non utilizzarli di più) rispetto agli altri fattori (23%), anche se il motivo mediamente dichiarato come prevalente è la mancanza di interesse o di bisogno [Fig. 4.10 e Fig. 4.11]. Circa un 12%-13% è poi scoraggiato nell'uso dei servizi a causa del costo ritenuto eccessivo o della scarsa accessibilità, mentre i rischi legati alla sicurezza sono ritenuti poco rilevanti anche dai non utenti.

Fig. 4.10

Principale motivo di non utilizzo per la media dei servizi



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

Scendendo nel dettaglio dei singoli servizi [Fig. 4.11], la mancanza di bisogno o interesse è la causa principale di non utilizzo per i servizi sociali municipali (75%), seguiti da tutti i servizi culturali, primi fra tutti musei e biblioteche. La mancanza di necessità motiva anche una metà dei non utenti delle farmacie comunali e degli asili nido, uno su tre per taxi, metropolitana e parchi, uno su quattro per la sosta a pagamento e il trasporto di superficie.

È la scarsa qualità, però, il deterrente principale contro l'uso del trasporto pubblico (57% per il bus e 44% per la metropolitana) e contro una maggior frequentazione dei parchi (48%), mentre il costo ritenuto eccessivo fa rinunciare la metà dei non utenti della sosta e il 44% dei non utenti del taxi.

L'impossibilità di accesso è inoltre causa del mancato uso dell'asilo nido comunale o accreditato per circa il 40% dei non utenti e la localizzazione scoraggia circa un terzo dei non utenti che avrebbero interesse alle mostre del Palaexpo o agli spettacoli dell'Auditorium.

La percezione di insicurezza scoraggia infine circa un non utente su dieci per quanto riguarda l'uso della metropolitana, dei taxi e la frequentazione di parchi e cimiteri.

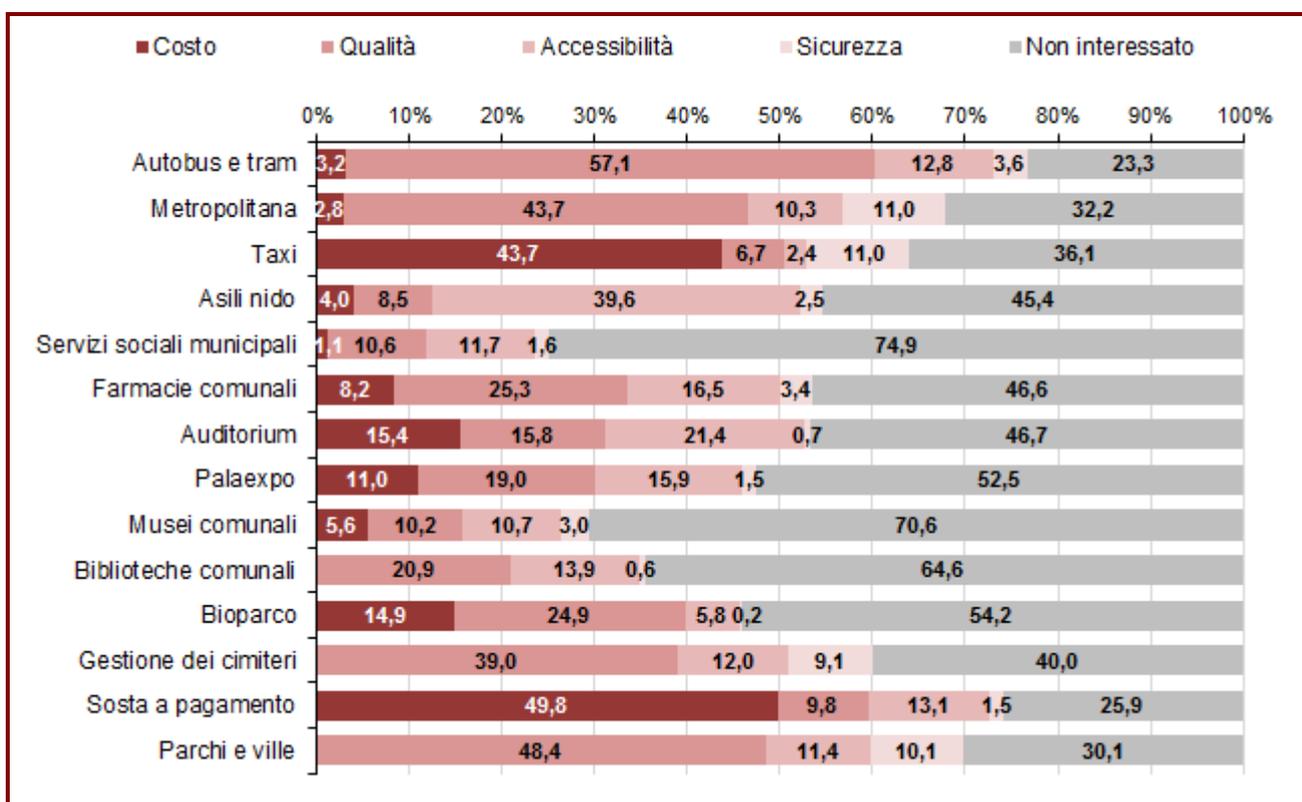
La Fig. 4.12 mostra le percentuali di utenti sporadici che non usano di più i servizi in quanto non interessati, mentre le figure seguenti (dalla Fig. 4.13 alla Fig. 4.15) mostrano le graduatorie dei vari servizi in base alla motivazione principale per cui gli utenti sporadici non intensificano maggiormente la frequenza di utilizzo.

Seguendo queste informazioni, si ottiene una misura del numero di utenti disaffezionati e volendo si potrebbe quindi intervenire sugli aspetti che più disincentivano i singoli servizi in modo da attirare un'utenza più ampia.

Ad esempio, la scarsa disponibilità di posti impedisce (o ha impedito in passato) a circa una metà di non utenti l'accesso al nido comunale. Un utente sporadico su cinque si recherebbe più spesso all'Auditorium se fosse più facilmente raggiungibile [Fig. 4.13].

Fig. 4.11

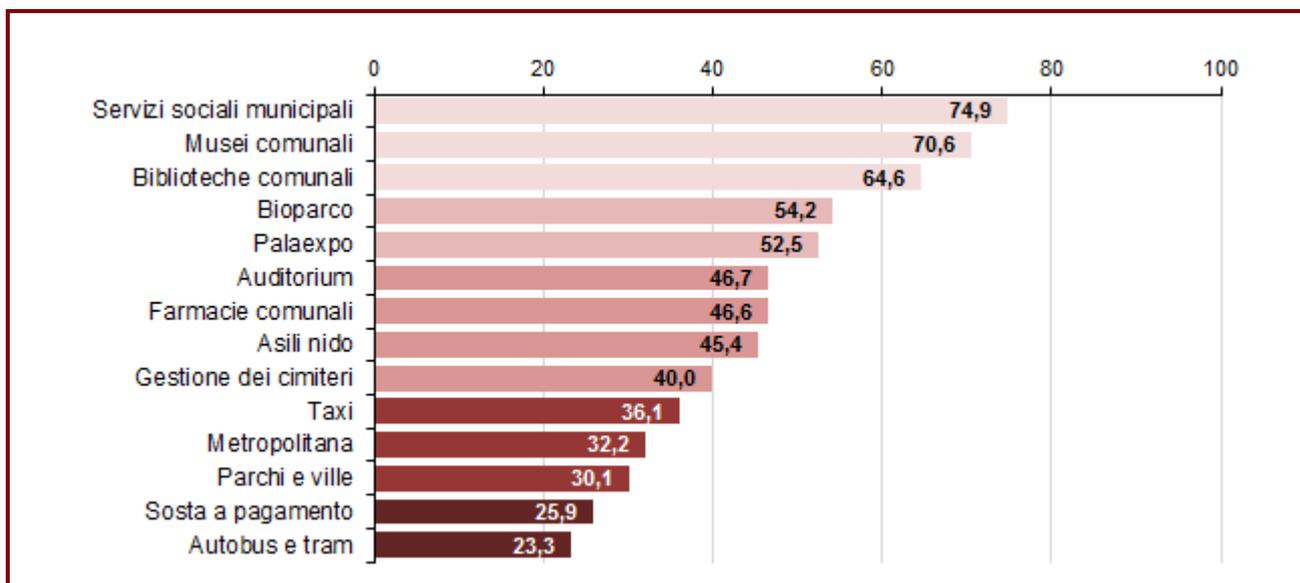
Principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 4.12

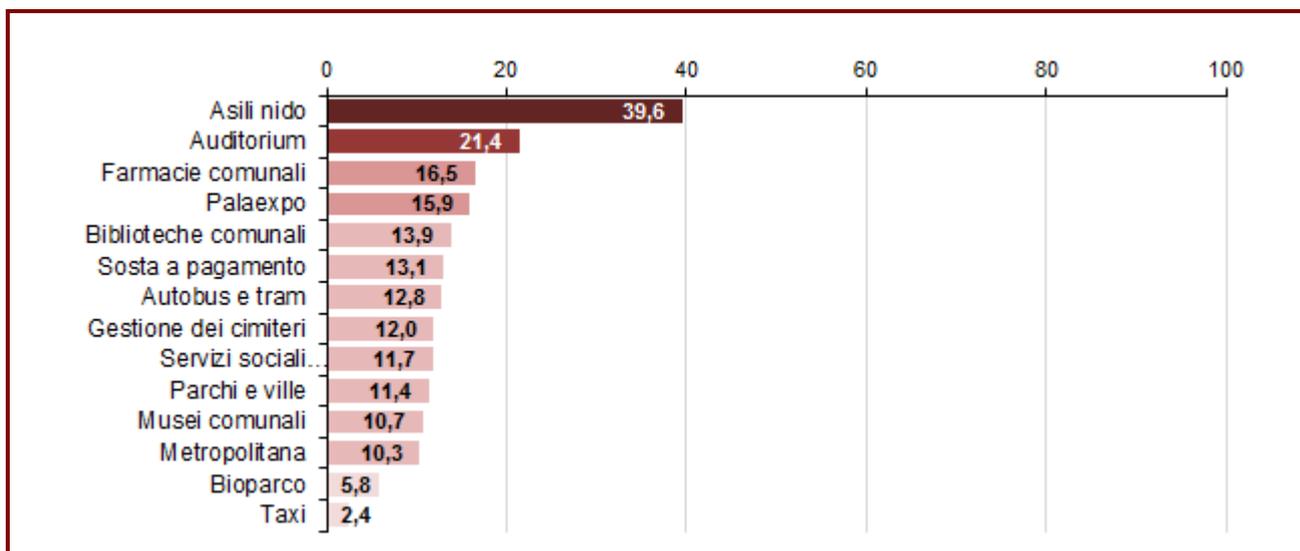
Mancanza di interesse come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 4.13

Accessibilità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



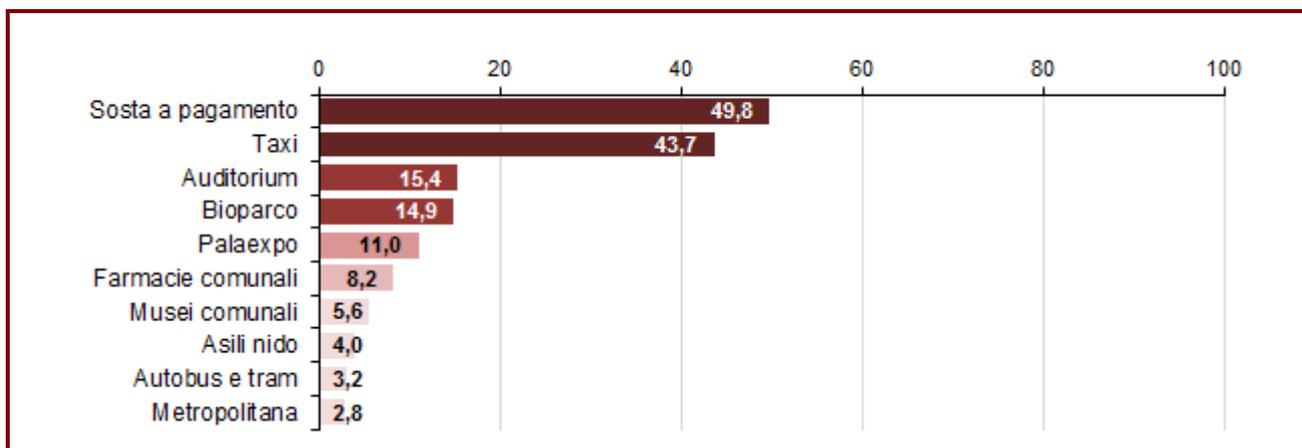
Domande X.3B "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Accessibilità").

Naturalmente, anche l'aspetto del costo è determinante [Fig. 4.14], soprattutto per servizi relativamente cari come il taxi, le mostre del Palaexpo o gli spettacoli dell'Auditorium. Ma è significativo che l'effetto deterrente sia massimo per un servizio come quello delle strisce blu, relativamente poco costoso per il singolo utilizzo, ma molto oneroso se utilizzato continuativamente. In generale, il costo per l'utenza dei servizi a domanda individuale è

frutto in parte di scelte politiche (come quella di sussidiare i servizi culturali), ma in parte è soggetto, specialmente nell'ultimo periodo, a vincoli di bilancio, per cui non è sempre facile ridurre il prezzo al pubblico. Nel caso della sosta, al contrario, il prezzo mira a favorire la rotazione e a disincentivare l'uso dei mezzi privati e quindi il risultato evidenziato dalla Fig. 4.14 corrisponde all'intento di ridurre il traffico in città.

Fig. 4.14

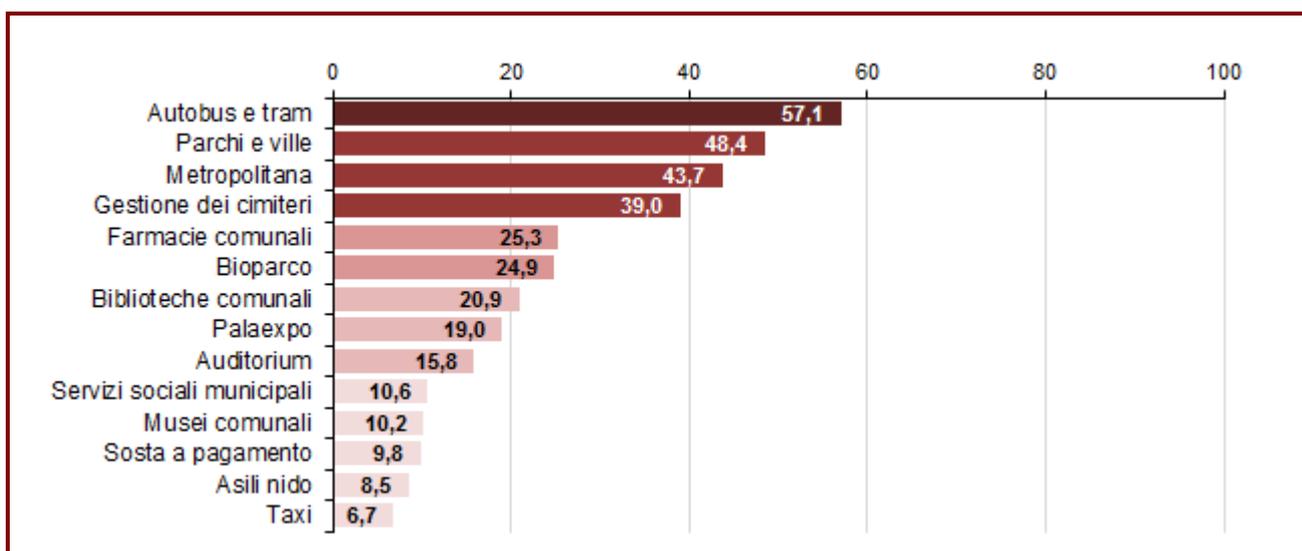
Costo come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 4.15

Qualità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Ma come si è visto, la criticità più rilevante nello scoraggiare l'uso dei servizi pubblici riguarda la qualità [Fig. 4.15]. Per favorire l'uso del mezzo pubblico, non basta allora penalizzare la sosta a pagamento, ma sarebbe necessario agire incisivamente sulla puntualità e sull'affidabilità del servizio. Analogamente, una maggiore cura e pulizia dei parchi indurrebbe buona parte dei cittadini a frequentarli di più.

4.3 I fattori di criticità dei singoli servizi

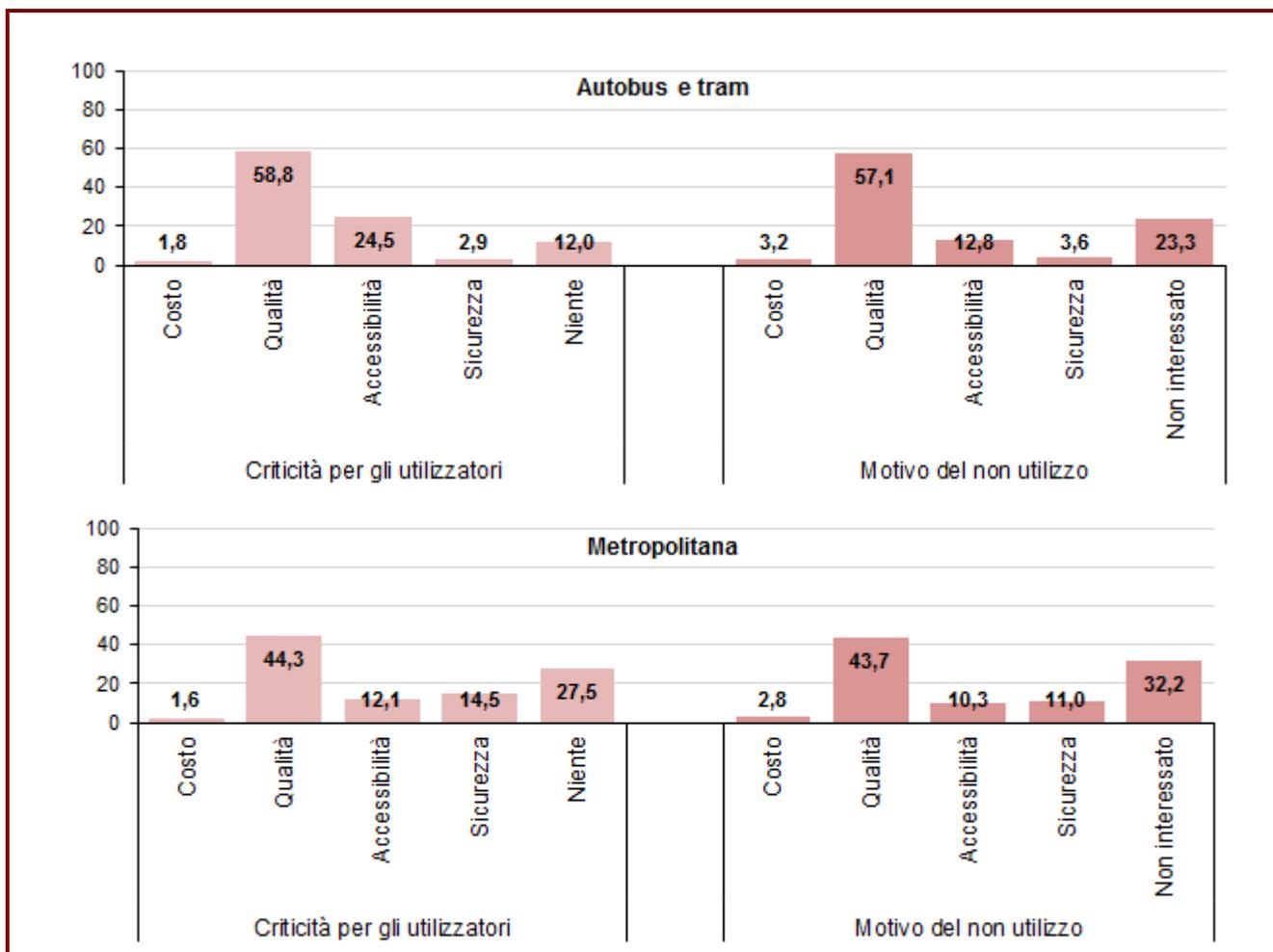
In questo paragrafo sono presentati servizio per servizio i risultati comparati riferiti a utilizzatori e non utilizzatori, evidenziando eventuali specificità

delle singole zone della città se diverse dalla media in misura statisticamente significativa.

Come si è visto, secondo la maggioranza degli utilizzatori del trasporto pubblico di linea [Fig. 4.16], il problema principale del servizio è la qualità (puntualità, frequenza delle corse, comfort, affollamento, pulizia), di cui è scontento circa il 60% degli utenti abituali degli autobus e il 45% della metropolitana per il trasporto di superficie e più della metà di quelli della metropolitana; gli stessi problemi sono ritenuti tanto determinanti da scoraggiare del tutto l'utilizzo per percentuali praticamente analoghe di non utenti.

Fig. 4.16

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?”.

Utenti e non utenti del tpl in generale rilevano poche altre criticità, anche se come si è detto quest’anno un utente del servizio di superficie su quattro indirizza la sua critica alla scarsa accessibilità, evidentemente per manifestare scontento nei confronti della recente rimodulazione delle linee e delle corse.

Gli utenti che non rilevano criticità sul servizio della metropolitana sono più del doppio di quelli dell’autobus, mentre fra quelli che non usano il tpl più spesso, uno su quattro non è interessato agli autobus e uno su tre alla metropolitana.

Per quanto riguarda le zone di Roma, il centro esprime maggiori critiche sulla qualità del trasporto di superficie sia da parte degli utenti che dei non utenti. Gli utenti della fascia D, esterna al GRA, sono invece più scontenti dell’accessibilità e in generale una quota superiore alla media dei non

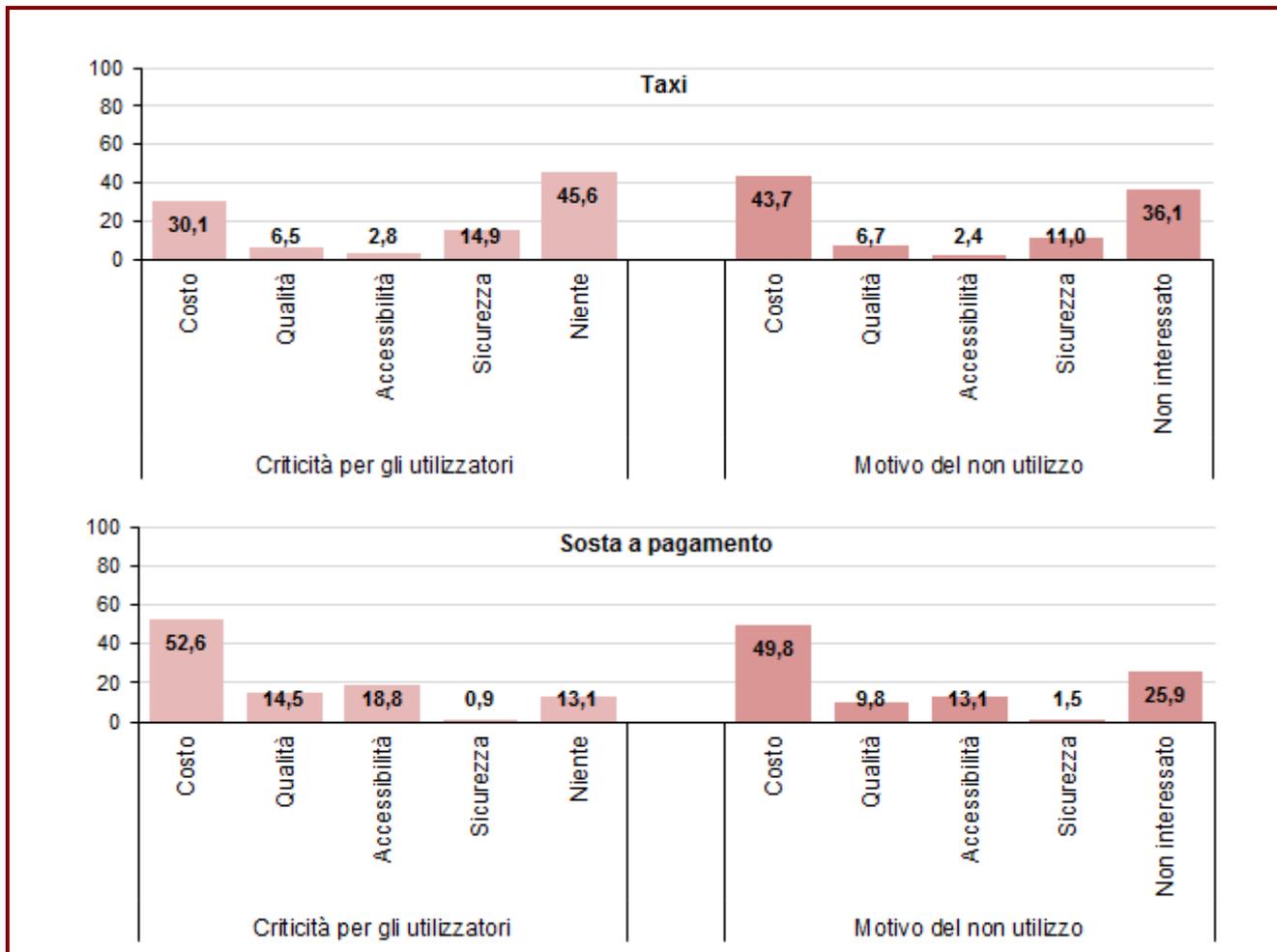
utenti degli autobus che vivono fuori dal Raccordo (zone D ed E) non lo utilizzano frequentemente perché non ne hanno bisogno.

Passando alla metropolitana, la qualità è l’aspetto più penalizzante per entrambi non utenti e utenti della fascia E del litorale, i più scontenti, contrapposti in questo ai residenti delle periferie interne D, mediamente meno critici sulla qualità e complessivamente più soddisfatti.

La Fig. 4.17 descrive le criticità dei taxi e della sosta a pagamento. Si tratta di due servizi che contribuiscono alla mobilità individuale e che sono caratterizzati da costi relativamente alti. In effetti, il costo rappresenta la criticità principale denunciata da utenti e non utenti della sosta a pagamento e il motivo prevalente per coloro che decidono di non utilizzare più spesso il taxi, anche se uno su tre non lo usa perché non ne ha bisogno.

Fig. 4.17

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?”.

Gli utilizzatori frequenti del taxi, sono piuttosto soddisfatti (uno su due non rileva particolari criticità), anche se il 30% si lamenta delle tariffe troppo alte. Tra chi non usa le strisce blu (e quindi non usa la macchina in zone a sosta tariffata), uno su quattro non ne ha bisogno, mentre il 13% si lamenta della difficoltà di trovare parcheggio (scarsa accessibilità).

La zona in cui gli utenti si lamentano più frequentemente della facilità di trovare un taxi (accessibilità) è la C (periferia interna al GRA), mentre il problema è meno sentito da utenti e non utenti delle zone B (semicentro) e D (fuori dal Raccordo Anulare). Coloro che usano raramente il taxi perché non ne hanno bisogno sono particolarmente numerosi nelle zone centrali A e B. La qualità del servizio (in termini di tempi di attesa e di percorrenza) è più criticata dagli utenti del centro, ma fra i non

utenti scoraggia soprattutto quelli delle zone periferiche.

Per la sosta, gli utenti del centro e del litorale si lamentano più degli altri della difficoltà di trovare parcheggio, mentre nelle zone B, C e D è il problema del costo ad essere sentito più della media. In effetti, le zone dove le strisce blu sono capillarmente diffuse sono quelle centrali, dove i non residenti devono pagare il biglietto, per cui è chiaro che l'aspetto costo sia più pesante per gli utenti che raggiungono il centro da fuori. Non è un caso infatti che il costo sia la criticità che scoraggia più della media anche i non utenti residenti nelle zone periferiche.

Le criticità dei servizi universali (per i quali non esiste la distinzione fra utenti e non utenti) sono sintetizzate nella Fig. 4.18.

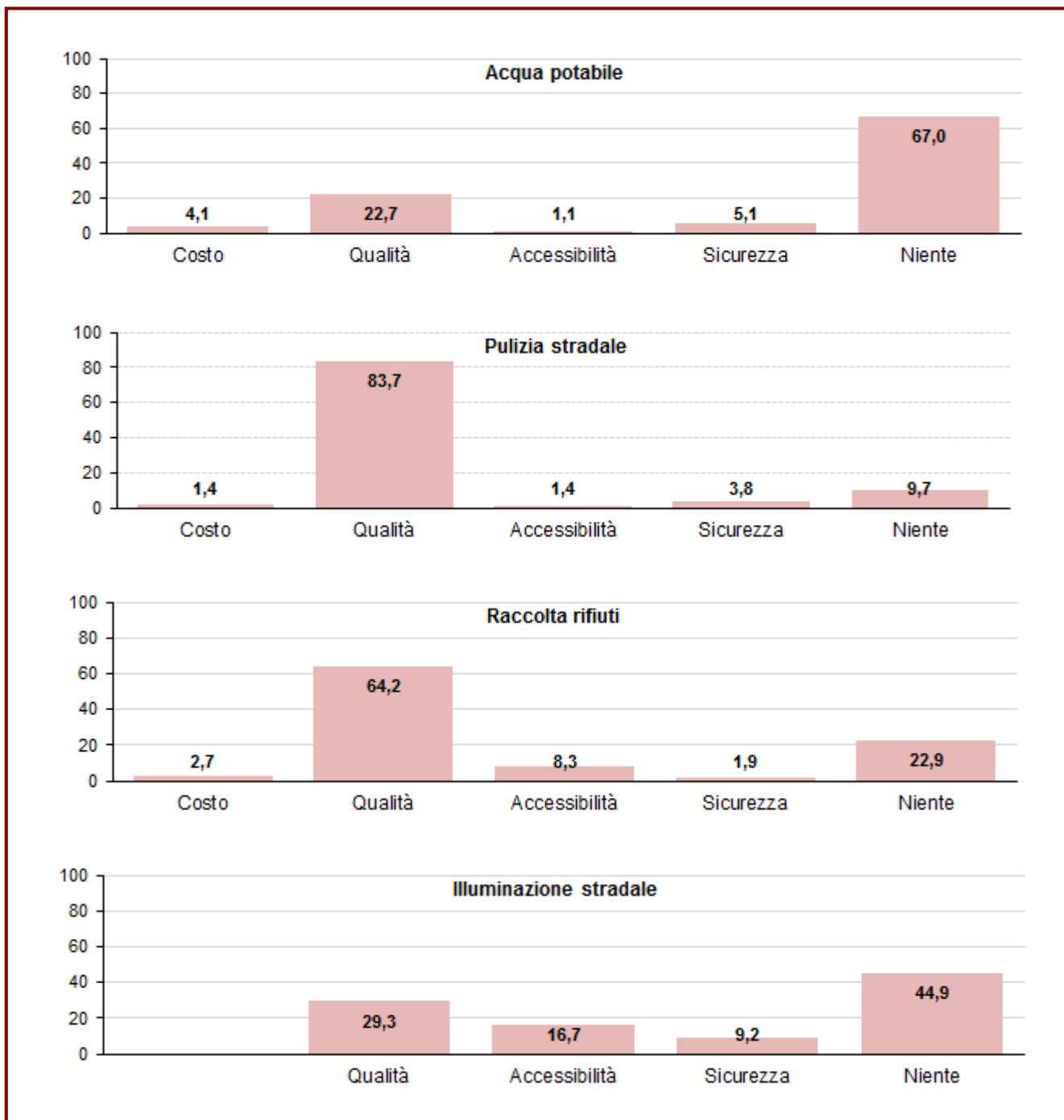
Il servizio idrico è il più soddisfacente con una larga maggioranza di cittadini che non rivelano criticità, anche se circa un romano su cinque si lamenta del sapore dell'acqua, ma senza particolari evidenze legate alle zone.

Quasi metà dei cittadini non trova problemi neppure con l'illuminazione stradale, ma quasi uno su tre

critica la frequenza dei guasti e i tempi di riparazione (qualità, soprattutto nella zona D, esterna al GRA) e uno su sei l'eccessiva presenza di strade poco o per niente illuminate (scarsa accessibilità, soprattutto nella periferia interna al GRA, C).

Fig. 4.18

Criticità per i servizi universali



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

La pulizia stradale trova la grande maggioranza dei cittadini concordi sul fatto che la criticità principale del servizio sia la qualità (livello di pulizia e frequenza di spazzamento, 84%), sorprendentemente senza distinzioni significative da parte della zona di residenza, né da parte delle varie categorie socio-anagrafiche. Il giudizio sulla raccolta dei rifiuti è invece meno estremo, con le critiche sulla qualità che – pur se in maggioranza assoluta – appartengono a due romani su tre, mentre più di uno su cinque non rileva aspetti critici. La qualità (frequenza della raccolta, stato dei cassonetti e dei contenitori) è però giudicata più severamente dai residenti del centro (A e B, dove le critiche superano il 70%), meno nelle zone periferiche E (51%) e D (54%), dove i cittadini che non rilevano problemi sono uno su tre.

La Fig. 4.19 descrive le criticità espresse da utenti e non utenti sul settore sociale. Per tutti e tre i servizi, la risposta più frequente degli utenti è che non riscontrano alcuna criticità, come quella più frequente dei non utenti è che non ne hanno bisogno o che non sono interessati ad utilizzarli più frequentemente.

Fra coloro che utilizzano o che hanno utilizzato gli asili nido comunali o accreditati, in media uno su cinque però si lamenta della qualità (progetto educativo, personale, pulizia; aspetti di cui nella zona del centro si lamenta un utente su quattro) e uno su cinque della scarsa accessibilità (che, per chi ha potuto frequentare, rappresenta più la lontananza delle strutture, che il numero di posti disponibili; tale critica nella zona periferica C viene espressa da un utente su tre). Al contrario, il numero chiuso è il motivo per cui il 40% dei non utenti romani non ha potuto iscrivere il figlio o i figli all'asilo comunale. Questo valore medio, tuttavia, nasconde una situazione più differenziata sul territorio, con un razionamento più severo nelle zone B ed E (semicentro e litorale, dove il numero chiuso ha impedito l'accesso al 52% dei non utenti), meno nel centro (31%) e soprattutto nella zona C (17%), dove invece la scarsa qualità e la mancanza di interesse al servizio giocano un ruolo deterrente più importante che nel resto della città (rispettivamente 61% e 13%).

Fra gli utenti dei servizi sociali municipali, uno su due non rileva aspetti critici, ma il 24% si lamenta delle difficoltà burocratiche e della disponibilità del servizio (quota che sale al 30% nella zona del litorale) e il 19% della professionalità e cortesia del personale. Dei non utenti, tre quarti non è interessato, mentre uno su dieci è scoraggiato dalla scar-

sa qualità o dalle difficoltà di accesso; la scarsa accessibilità diventa però principale causa del mancato utilizzo per il 17% della popolazione nelle zone periferiche C, D ed E.

Una larga maggioranza degli utenti delle farmacie comunali non esprime alcuna lamentela, soprattutto nelle zone centrali, anche se un 18% evidenzia la scarsa professionalità o cortesia del personale (qualità), aspetto che emerge più criticamente nella zona E, dove se ne lamenta quasi un utente su tre.

Dei non utenti, però, meno della metà si dichiara non interessato, mentre uno su quattro rinuncia per la scarsa qualità del servizio (uno su tre nella zona D fuori dal GRA) e un altro 17% per la mancanza di strutture vicine.

Nella Fig. 4.20 troviamo quindi le criticità espresse da utenti e non utenti dei servizi culturali localizzati nella zona centrale: Auditorium, Palazzo delle Esposizioni/Scuderie del Quirinale e Bioparco. Un'evidenza comune è che nell'approcciare questi servizi in nessun caso i cittadini sono impensieriti dalla sicurezza.

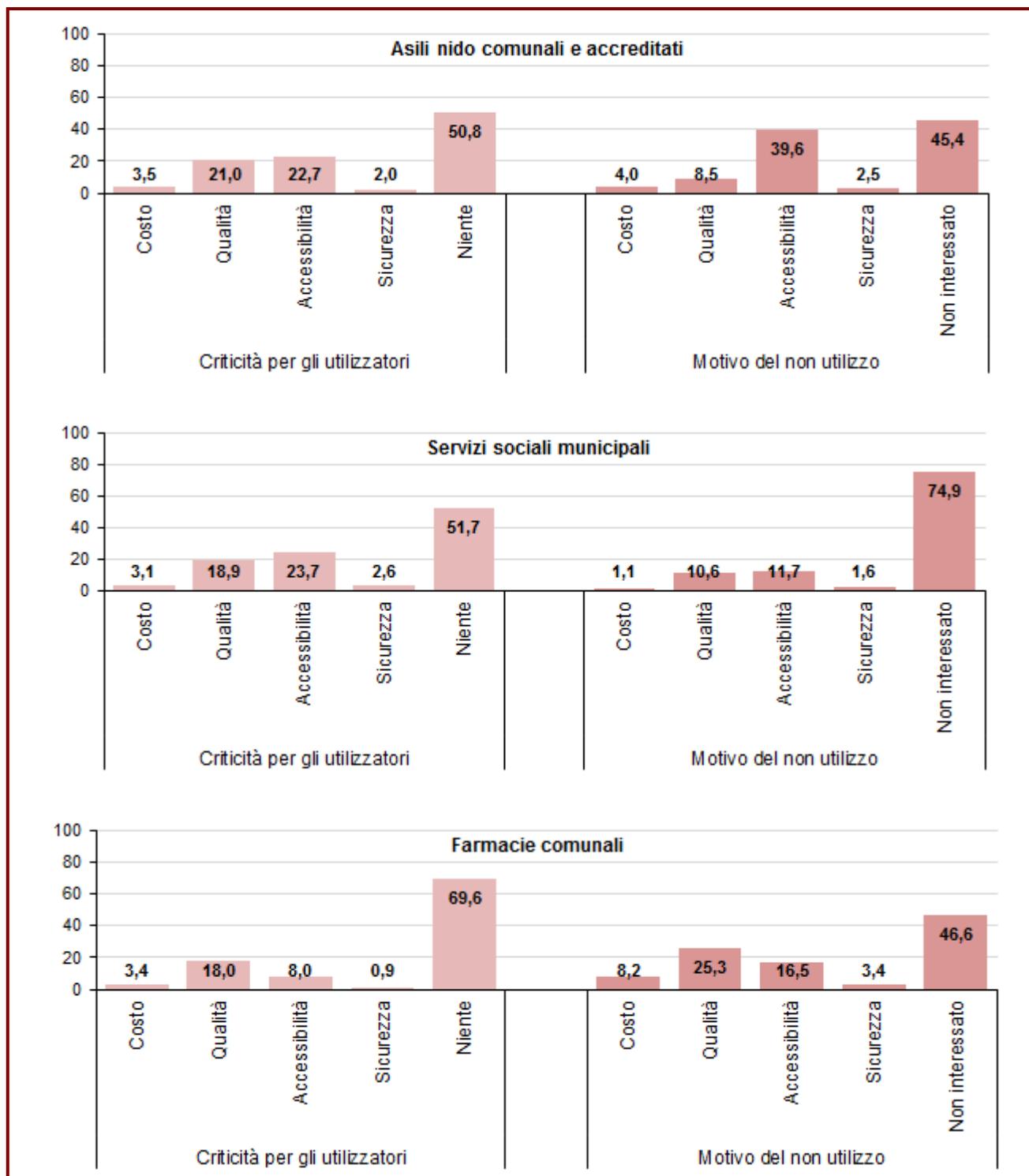
I primi due servizi sono quelli più soddisfacenti di tutti e infatti fra gli utenti presentano una larghissima maggioranza che non rileva alcun problema, mentre su costo, qualità e accessibilità raccolgono percentuali inferiori al 10%. Anche un utente del Bioparco su due non esprime criticità, ma l'aspetto della scarsa qualità (in termini di benessere e varietà degli animali, servizi e informazioni) viene segnalato da un utente su tre, mentre il costo è ritenuto eccessivo dal 13%.

Chi utilizza i servizi sporadicamente o mai è prevalentemente non interessato. Per l'Auditorium, però, uno su cinque è scoraggiato dalla scarsa accessibilità, mentre il 15% rinuncia per il costo eccessivo o per la scarsa qualità degli spettacoli. Nel caso del Palaexpo, la disaffezione è invece causata più dalla scarsa qualità delle mostre (19%) che dall'accessibilità (15%) o dal costo (11%). Per il Bioparco, invece, ben uno su quattro rinuncia per la scarsa qualità e uno su sei per il costo eccessivo.

Per tutti e tre i servizi, gli utenti che rilevano meno criticità sono quelli della periferia esterna D, mentre l'accessibilità è piuttosto sofferta da quelli della zona litorale E, dove lo stesso motivo scoraggia più della media i non utenti.

Fig. 4.19

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

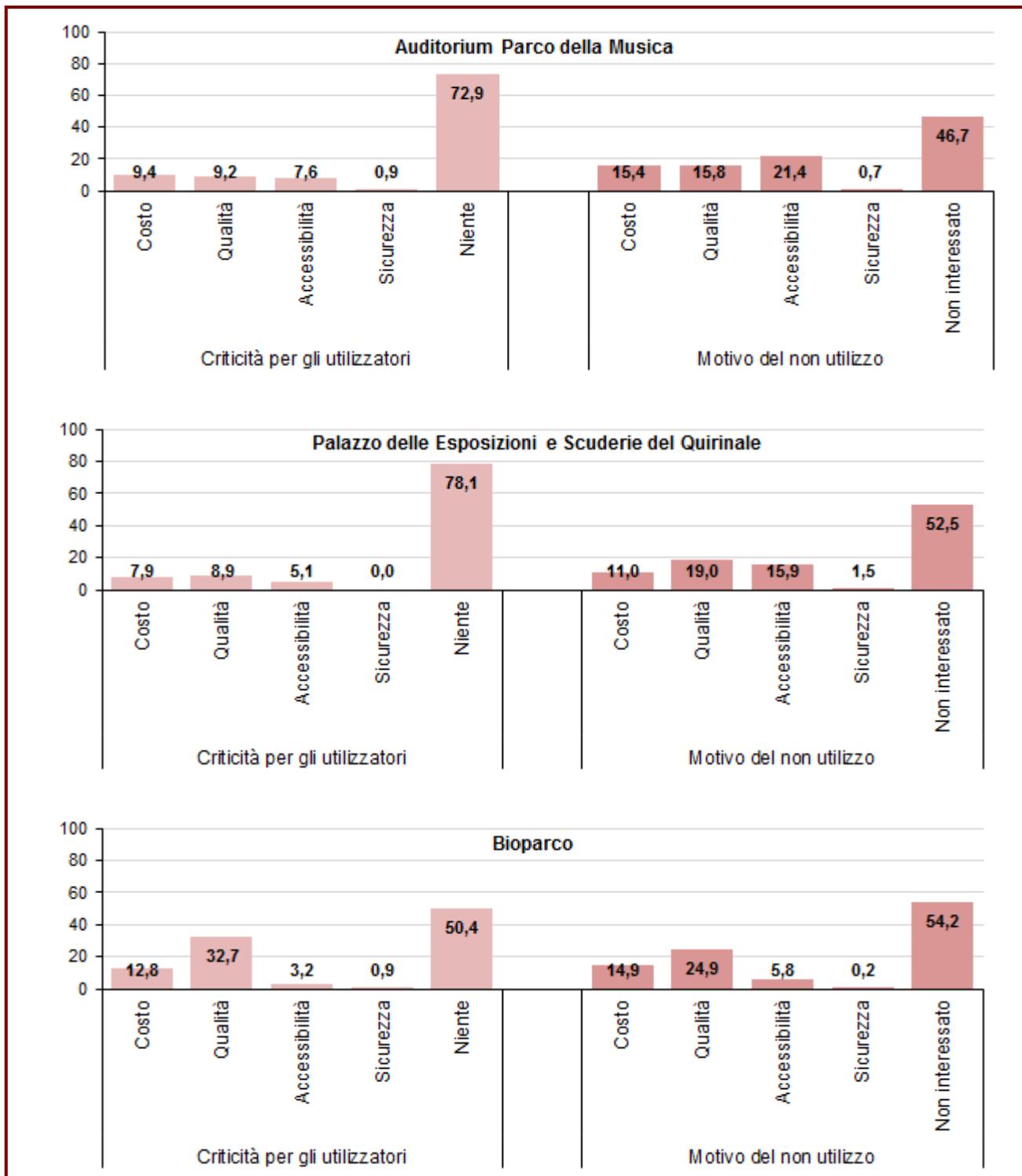


Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?".

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

Fig. 4.20

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

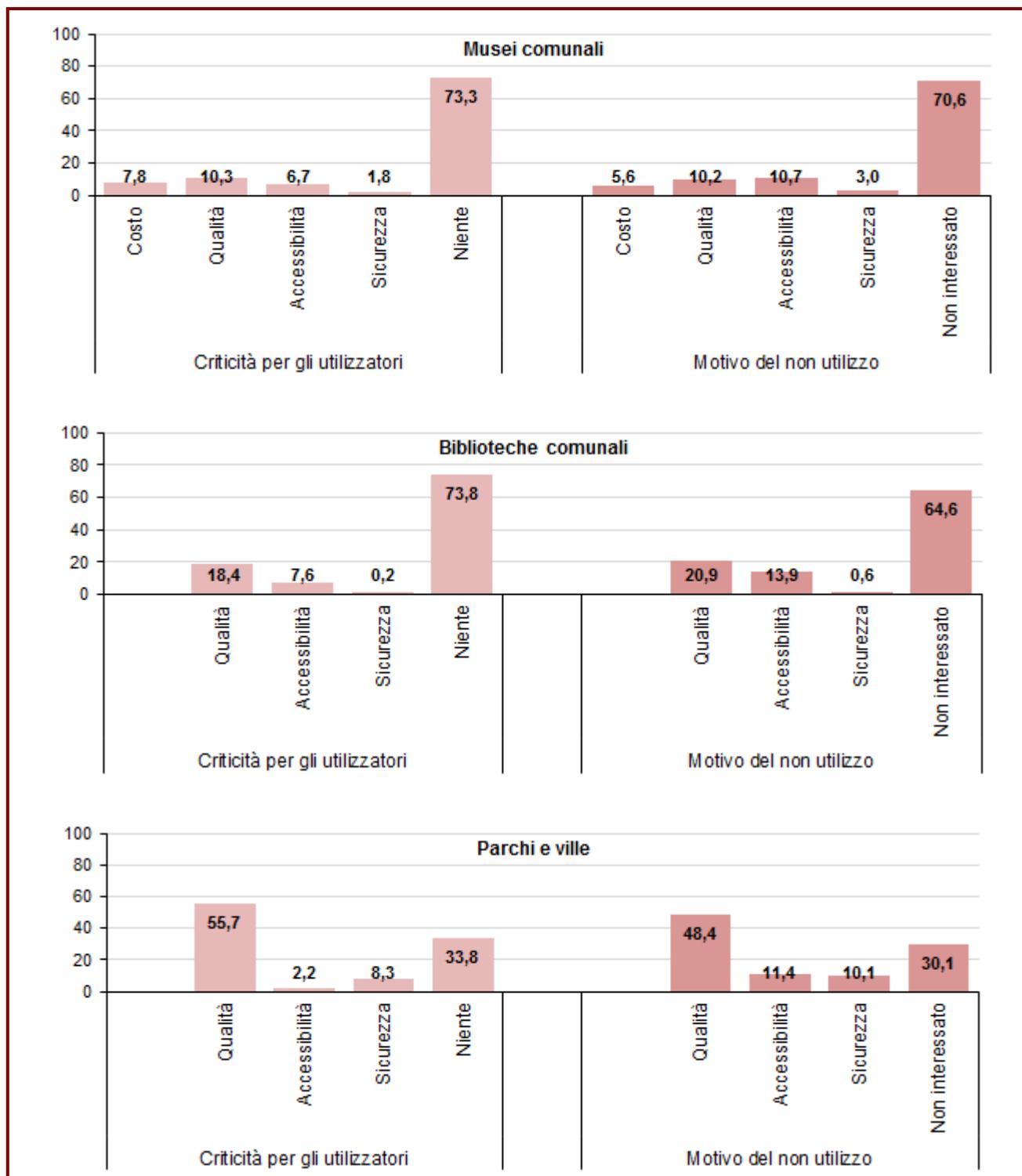


Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?".

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

Fig. 4.21

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. 4.21 descrive i servizi culturali e ricreativi più diffusi sul territorio: musei, biblioteche e parchi e ville storiche.

Come per gli altri servizi culturali, anche per i musei e per le biblioteche la risposta più frequente degli utenti è che non rilevano criticità, mentre i non utenti sono prevalentemente poco interessati ad un uso più intenso. Per le biblioteche, tuttavia, la scarsa qualità è un aspetto che viene evidenziato dal 18% degli utenti e che scoraggia un non utente su cinque.

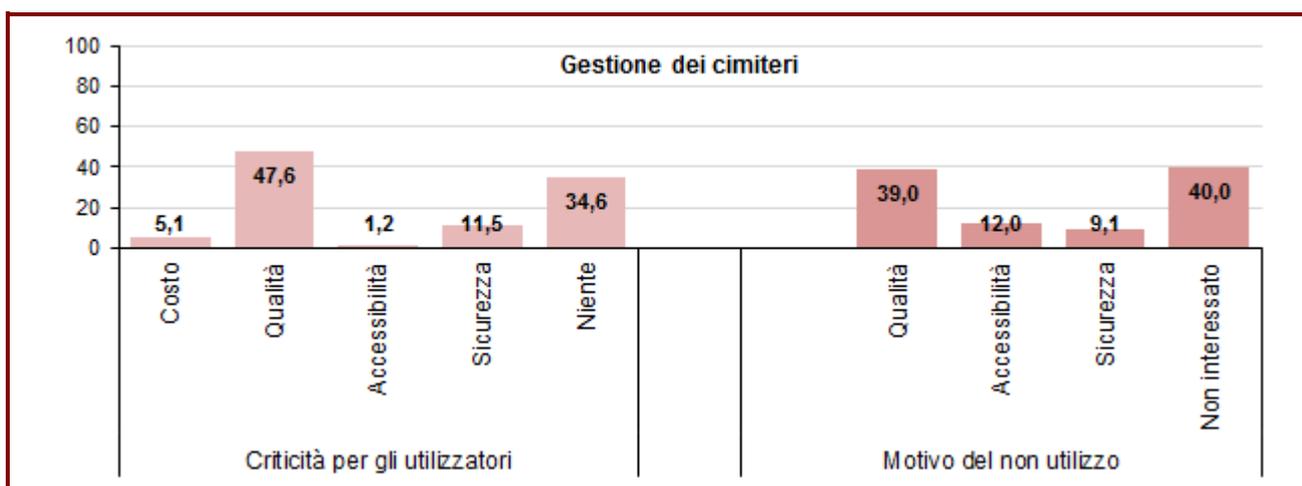
Per quanto riguarda l'accessibilità ai musei, gli utenti meno soddisfatti sono quelli della periferia D, mentre per i potenziali utenti della zona E diventa motivo di rinuncia superiore alla media. Per le biblioteche, la scarsa accessibilità è sentita dai residenti del centro in proporzione più forte che nel resto della città, sia come difficoltà per gli utenti, sia come deterrente per i non utenti.

Nel caso dei parchi e delle ville storiche di Roma, il principale aspetto critico per utenti e non utenti è la qualità, in termini di cura del verde, manutenzione, pulizia, ma anche servizi accessori come bar, bagni e aree gioco per i bambini. Tale aspetto è criticato più della media dagli utenti del centro e diventa un deterrente soprattutto per i cittadini della zona B.

Le opinioni di utenti e non utenti dei servizi cimiteriali sono infine illustrate nella Fig. 4.22. Mentre un utente su tre non rileva problemi, quasi la metà è scontenta della qualità del servizio (manutenzione, pulizia, tranquillità). Fra chi non frequenta spesso i cimiteri, il 40% non è interessato, ma una percentuale analoga rinuncia a causa dell'insufficiente qualità del servizio. L'accessibilità non crea problemi agli utenti, anche se scoraggia un non utente su dieci. La sicurezza preoccupa invece circa un decimo di utenti e non utenti.

Fig. 4.22

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

*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