

**Parte seconda**  
**GLI APPROFONDIMENTI TEMATICI**

# 9. Qualità della vita e servizi pubblici locali nella città di Roma

## 9.1 Obiettivi e metodologia

---

La realizzazione di un'indagine sulla qualità della vita e servizi pubblici locali nella città di Roma, si inserisce nell'ambito delle attività di valutazione condotte dall'Agenzia nell'ottica del *cittadino portatore di interessi diffusi*, ovvero guardando al complesso delle esternalità prodotte dai servizi pubblici locali e più in generale all'impatto direttamente o indirettamente da questi esercitato sui livelli di benessere del sistema locale. Attraverso l'indagine – di tipo *citizen satisfaction* – non si è inteso quindi misurare l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi operativi assegnati alle aziende erogatrici (*efficacia interna*), bensì valutarne la capacità di corrispondere ai bisogni ed alle aspettative della comunità a cui sono destinati (*efficacia esterna*).

L'indagine è stata realizzata mediante un sondaggio di opinione rivolto ad un campione casuale e stratificato di 2.306 residenti a Roma in possesso di linea telefonica fissa, strutturato in modo tale da assicurare una larga rappresentatività per età, genere e zona di residenza<sup>1</sup>. Nel dimensionamento del campione è stata tuttavia tenuta in considerazione anche la condizione lavorativa e professionale dei cittadini, al fine di evitare una sovra-rappresentazione delle categorie generalmente più presenti nella propria abitazione nel corso della giornata (pensionati, casalinghe, ecc.). Dal punto di vista territoriale, sono state identificate sei diverse zone, corrispondenti a quelle utilizzate nell'ambito del "Monitoraggio dell'opinione pubblica" periodicamente svolto dal Comune di Roma<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> L'indagine telefonica (CATI) è stata realizzata tra il 19 e il 29 novembre 2007.

<sup>2</sup> Le sei zone identificate sono le seguenti: Centro storico (I Municipio); quartieri semicentrali (II, III, IX e XVII Municipio); zona est (V, VI, VII e VIII Municipio); zona nord e ovest (IV, XVI, XVIII, XIX e XX Municipio); zona sud (X, XI, XII e XV Municipio); litorale di Ostia e Acilia (XIII Municipio).

Anche considerata la numerosità e varietà dei servizi coinvolti<sup>3</sup>, l'indagine è stata finalizzata non tanto ad acquisire un giudizio di adeguatezza dal punto di vista del grado "assoluto" di soddisfazione dell'utenza, quanto ad identificare le aree di maggiore o minore criticità/soddisfazione, offrendo in tal modo elementi di conoscenza generale sullo stato dei servizi secondo la percezione dei cittadini/utenti. In quest'ottica, oltre ad

offrire importanti indicazioni di *policy* ai responsabili istituzionali dei servizi ed alle stesse aziende erogatrici, le informazioni raccolte costituiranno in ogni caso un punto di riferimento per l'Agenzia nella programmazione delle future e più approfondite attività di indagine che saranno concentrate su quei settori/aziende su cui si riscontrano le maggiori criticità e/o la maggiore "sensibilità" da parte della popolazione locale.

## 9.2 Caratteristiche e contenuti dell'indagine

Per quanto riguarda i contenuti delle interviste, accanto ad una sezione preliminare dedicata alla raccolta di informazioni sulle caratteristiche socio-anagrafiche degli intervistati, il questionario di rilevazione è stato strutturato in tre diverse sezioni:

- la prima si riferisce alla qualità della vita in generale e all'influenza che i servizi pubblici locali – nel complesso e per i singoli servizi – tendono ad esercitare;
- la seconda affronta per ciascun servizio cinque diverse aree di indagine, definite in termini di: i) conoscenza; ii) utilizzo; iii) soddisfazione; iv) rilevanza; v) disponibilità a contribuire per ottenere miglioramenti della qualità del servizio;
- la terza sezione chiede infine il giudizio degli intervistati circa i cambiamenti osservati nella qualità dei servizi – sia complessiva che per i singoli settori – nel corso degli ultimi due anni.

Oltre che per l'estensione dei servizi coinvolti, l'indagine presenta importanti elementi di innovazione che si aggiungono ai consueti giudizi circa la soddisfazione:

- in primo luogo gli intervistati sono invitati a mettere *in relazione diretta la propria percezione generale della qualità della vita con la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali* nella propria città, consentendo in tal modo di valutare la

percezione che i cittadini hanno di tale legame non solo a livello generale ma anche singolarmente per i diversi servizi;

- accanto alla conoscenza ed al gradimento relativo ai singoli servizi, viene chiesto ai cittadini di esprimere *un giudizio esplicito circa la diversa "importanza" (rilevanza) che i diversi servizi assumono per la vita della città*, offrendo in questo caso all'intervistato l'opportunità di esprimere un elemento di indirizzo "politico" assumendo, almeno in parte, un'ottica di interesse pubblico collettivo anziché strettamente di tipo individuale;
- un ultimo elemento è rappresentato dalla *"disponibilità a pagare" al fine di finanziare un miglioramento dei servizi*, rilevando indirettamente anche il grado di consapevolezza dei cittadini circa le difficoltà oggettive di contesto che possono determinare livelli di servizio inferiori alle aspettative.

Il rapporto conclusivo dell'indagine, disponibile integralmente sul sito dell'Agenzia<sup>4</sup>, contiene infine un'analisi dei risultati realizzata utilizzando alcune chiavi di lettura riferite alle caratteristiche socio-demografiche della popolazione, rilevando in tal modo comportamenti che tendono a prefigurare alcuni "cluster" sociali che, ad una lettura di tipo trasversale, manifestano tratti comuni di indubbio interesse.

<sup>3</sup> L'indagine ha interessato un ampio ventaglio di servizi, da quelli essenziali (trasporti, igiene urbana, acqua potabile, ecc.), a quelli che – pur non rivolti alla soddisfazione di bisogni "primari" - incidono sulla qualità della vita e la piena integrazione dei cittadini nella realtà locale (culturali, sociali, ricreativi, ecc.).

<sup>4</sup> Cfr. [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

### 9.3 Qualità della vita e ruolo dei servizi

In termini generali la maggioranza dei romani intervistati - circa il 61% - si dichiara “molto o abbastanza soddisfatto” della qualità della vita nella propria città. Tuttavia, accanto ad una vasta area di componenti della popolazione che mostrano valori sostanzialmente allineati al dato medio, è possibile identificare almeno due diversi gruppi che si differenziano (in positivo e in negativo) rispetto alla media del campione:

- nel primo gruppo rientrano le componenti caratterizzate dal maggior grado di soddisfazione (tra il 65% e l'85%) rappresentate: da un lato, dai giovani e dagli studenti (in gran parte coincidenti); e dall'altro dagli operai e dagli individui caratterizzati da livelli di istruzione medio-bassa;
- nel secondo gruppo, i più insoddisfatti, emergono con forza alcune componenti caratterizzate da condizioni di “marginalità”, come i disoccupati, le persone con i più bassi livelli di istruzione, le casalinghe e - dal punto di vista territoriale - i residenti nell'area del litorale (Ostia e Acilia).

Ulteriori elementi di interesse emergono più in generale attraverso una lettura trasversale in termini di genere e di condizione socio-professionale, con la maggiore soddisfazione che caratterizza gli uomini (oltre il 64%) rispetto alle donne (57,5%), e i lavoratori dipendenti (operai ed assimilati, impiegati ed insegnanti, dirigenti e quadri) rispetto ai lavoratori autonomi, alle casalinghe o ai pensionati.

Al di là di tali differenziazioni, *i romani attribuiscono in ogni caso un grande peso al sistema dei servizi pubblici locali come fattore decisivo nel determinare la propria qualità della vita*: da un lato, infatti, la percentuale degli intervistati che considera “molto o abbastanza rilevante” l'incidenza dei servizi pubblici locali sulla qualità della vita raggiunge una percentuale elevatissima, pari al 94% del totale; dall'altro la variabilità delle risposte positive appare relativamente modesta (tra l'85% e il 99%).

### 9.4 I servizi pubblici locali a confronto

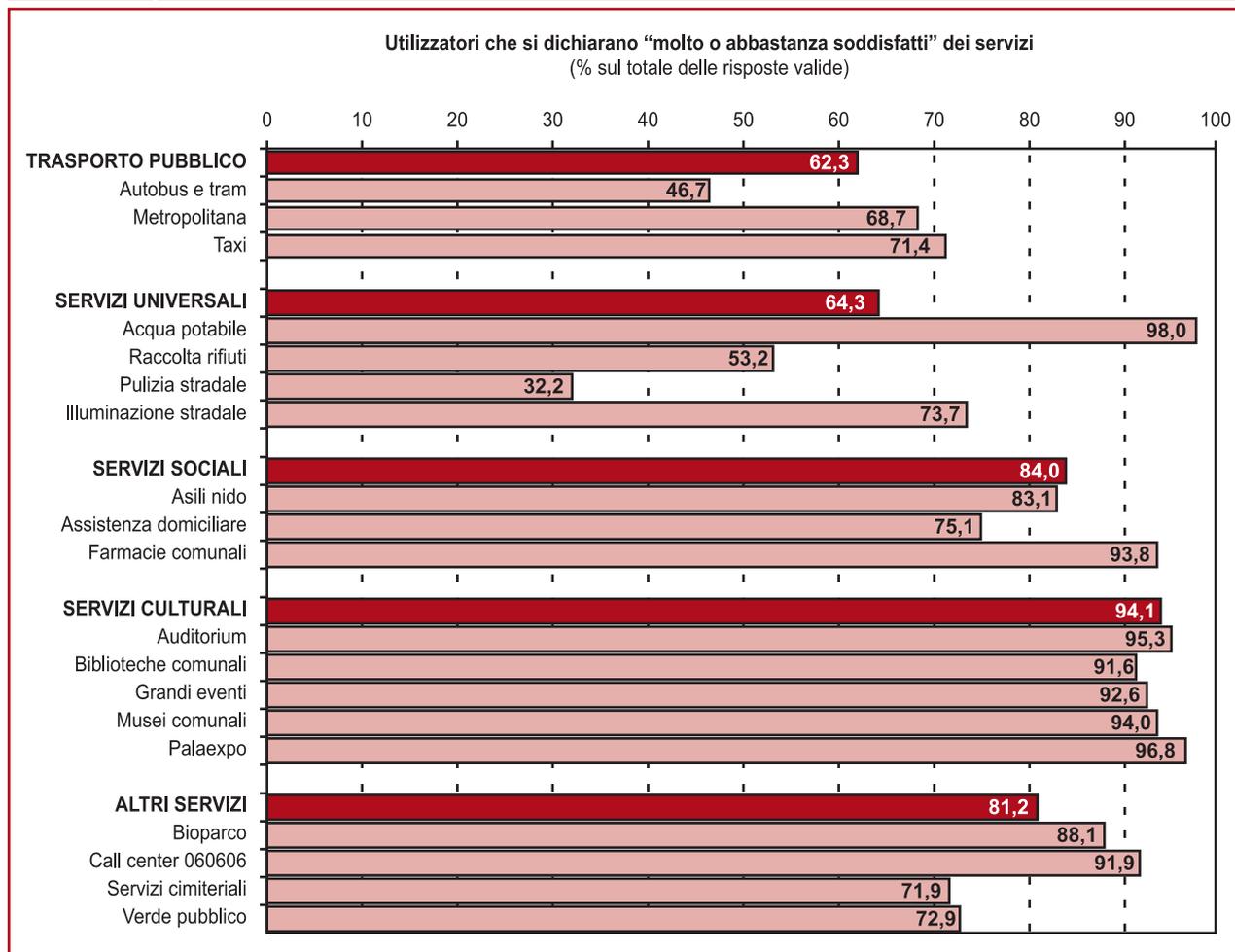
L'indagine ha consentito di svolgere un'analisi comparativa tra i diversi servizi molto approfondita e che è stata strutturata intorno a cinque chiavi di lettura principali, ovvero in termini di conoscenza, utilizzo, soddisfazione, rilevanza e disponibilità a pagare per il miglioramento del servizio. Rinviando per una maggiore approfondimento alla lettura della relazione integrale, ci si limita in questa sede a riassumere quelli che appaiono come i risultati di maggiore interesse. Per quanto riguarda il *grado di soddisfazione* da parte degli utilizzatori dei servizi<sup>5</sup>, se in termini generali (o medi) si registra un buon livello di soddisfazione, emergono tuttavia almeno due gruppi di servizi con livelli di soddisfazione piuttosto differenziati:

- la situazione più critica interessa due tra i più rilevanti servizi pubblici della città: da un lato l'igiene urbana, con riferimento sia ai servizi di pulizia stradale (con il 68% di insoddisfatti) sia alla raccolta rifiuti (47% di insoddisfatti); dall'altro il servizio di trasporto pubblico di superficie, con oltre il 53% di utilizzatori frequenti che si dichiarano poco o per nulla soddisfatti;
- all'estremo opposto si colloca un gruppo numeroso di servizi (con valori compresi tra l'83% degli asili nido e il caso particolare dell'acqua potabile che registra il 98% di soddisfazione), che comprende anche tutti i servizi culturali e i principali servizi sociali.

<sup>5</sup> È evidente come il livello di soddisfazione espresso da parte degli intervistati che affermano di essere utilizzatori frequenti del servizio tende ad assumere un maggiore significato, potendo essere riferito a condizioni operative medie o “normali”, piuttosto che legato a percezioni “episodiche”.

Fig. 9.1

Percentuale di soddisfazione degli utenti dei servizi



Minori differenze si riscontrano quando gli intervistati sono chiamati ad esprimere un giudizio circa la *rilevanza* (o importanza relativa) che i diversi servizi assumono per la vita della città. Anche in questo caso emergono tuttavia giudizi in parte diversificati:

- in primo luogo emerge un primo gruppo di servizi che raccoglie il consenso della quasi totalità degli intervistati (oltre il 90%): si tratta dei servizi idrici, di igiene urbana, illuminazione pubblica e trasporto pubblico collettivo, a cui si aggiungono significativamente il verde pubblico e l'assistenza domiciliare;
- segue un gruppo intermedio con percentuali che variano fra l'88% degli asili nido e il 77% dell'Auditorium, in cui si posizionano anche i musei e le biblioteche, oltre le farmacie, il Call Center e i servizi cimiteriali;
- all'estremo opposto si collocano infine, sia alcuni servizi che vedono una minore platea di utilizzatori (come il Bioparco o il servizio taxi), sia alcuni dei servizi culturali e ricreativi (grandi eventi e Palaexpo) per

varie ragioni considerati meno "strategici" per la città. È interessante osservare come la maggiore frequenza di risposte che attribuiscono maggiore "rilevanza" ai servizi si sia riscontrata tra le componenti socialmente "più deboli" della popolazione, come le casalinghe e gli individui con bassi titoli di studio. Un ulteriore elemento di innovazione introdotto nell'indagine è rappresentato dall'aver chiamato gli intervistati ad esprimere la propria *disponibilità a contribuire finanziariamente*, direttamente o indirettamente, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi. Considerato l'effetto "reticenza" che tipicamente si manifesta nel momento in cui si è chiamati ad esprimere personalmente la propria "disponibilità a pagare", i risultati ottenuti appaiono particolarmente significativi:

- in primo luogo la percentuale di intervistati che si dichiarano disponibili, appare nel complesso piuttosto elevata, con una media che supera ampiamente il 50%;



- numerosi sono inoltre i servizi per cui tale valore supera il 60%, coinvolgendo sia alcuni servizi di base, come il trasporto pubblico di superficie, sia soprattutto i principali servizi sociali, oltre al verde pubblico ed alle biblioteche comunali;
- valori inferiori al 50% si riscontrano solo per alcuni servizi caratterizzati da una minore platea di utenza e per i servizi culturali per così dire più "avanzati", che pure registrano alti livelli di gradimento nel giudizio degli intervistati.

Diversamente da quanto ci si sarebbe potuto aspettare, le analisi mostrano come una maggiore disponibilità a pagare non sia riconducibile né ad un più elevato grado di utilizzo che gli intervistati fanno dei singoli servizi, né alla maggiore soddisfazione da parte degli utenti. L'unico tra gli indicatori rilevati che presenta una correlazione positiva significativa con la disponibilità a pagare è invece rappresentato proprio dal giudizio di "rilevanza" assegnato ai diversi servizi, evidenziando il forte contenuto "civico" del giudizio formulato dai romani.

## 9.5 Il giudizio sull'andamento dei servizi negli ultimi due anni

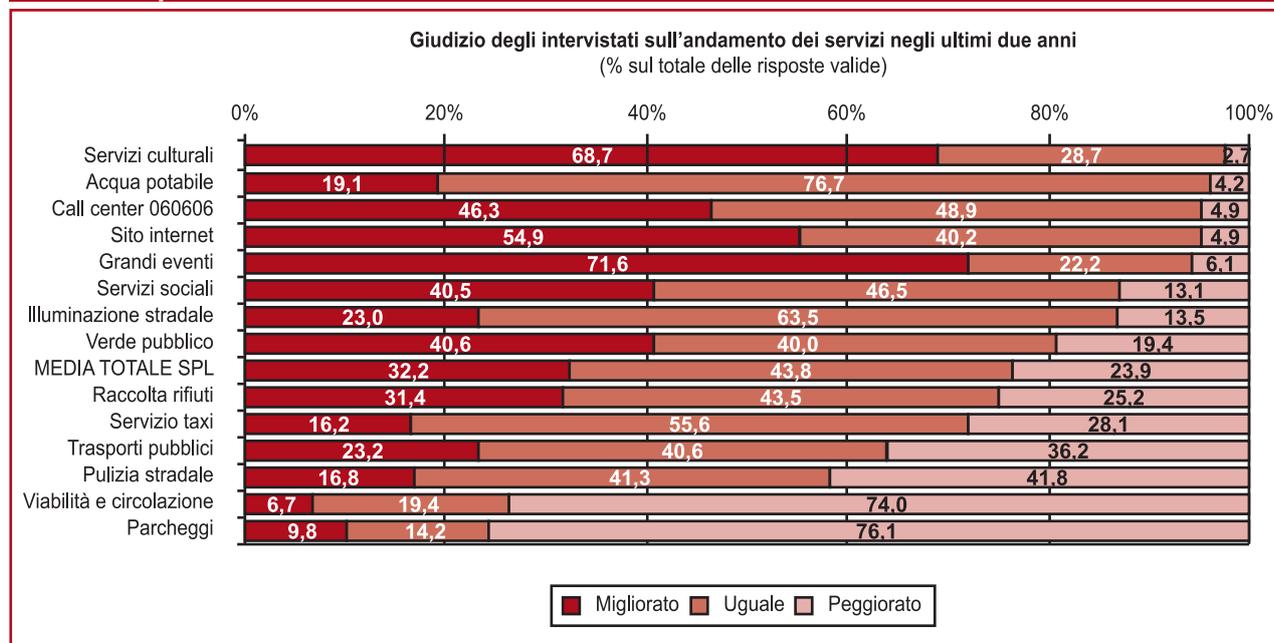
Un ultimo elemento di valutazione generale è infine rappresentato dal giudizio chiesto agli intervistati circa le *performance* che a loro parere i principali servizi pubblici locali hanno fatto registrare nel corso degli ultimi due anni<sup>6</sup>.

Come si vede nel grafico seguente, almeno in termini dinamici la maggiore criticità manifestata

dai cittadini riguarda il sistema della mobilità e del trasporto pubblico, accanto ad una crescente preoccupazione nei confronti dei servizi di igiene urbana ed in particolare per la pulizia degli spazi pubblici, mentre il maggiore consenso è destinato alle politiche culturali, ai servizi sociali e di comunicazione.

Fig. 9.2

Giudizio degli intervistati sull'andamento dei servizi negli ultimi due anni

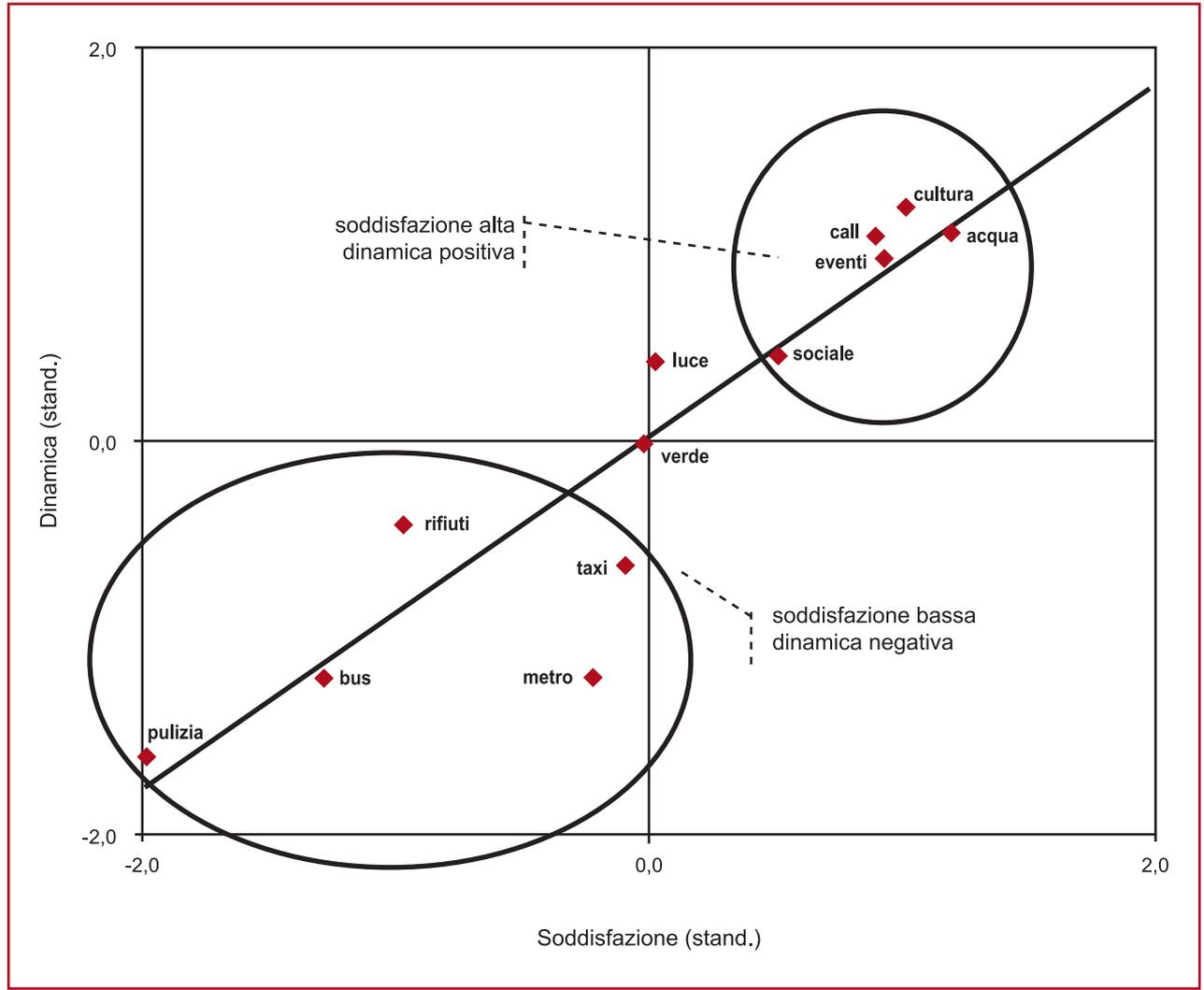


<sup>6</sup> Si tenga presente che, per rendere confrontabili i risultati con una rilevazione analoga svolta dall'Agenzia nel 2005, è stato necessario adottare una diversa articolazione dei servizi con l'inserimento di tre nuove voci (viabilità e circolazione, parcheggi, sito internet) e di alcune aggregazioni: trasporti pubblici (autobus-tram e metropolitana), servizi culturali (Bioparco, Palaexpo, Auditorium e musei comunali), servizi sociali (assistenza domiciliare, farmacie comunali ed asili nido).

Trova quindi conferma in termini dinamici il giudizio negativo che interessa due tra i più importanti servizi di base della città (trasporto su gomma e igiene

urbana), mentre indicazioni opposte si rilevano con riferimento ai servizi culturali e ricreativi e, in parte, a quelli sociali.

**Fig. 9.3** **Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e dinamica**



Legenda: acqua= acqua potabile; bus= autobus e tram; call= call center 060606; cultura= musei comunali, auditorium e palaexpo; eventi= grandi eventi culturali; luce= illuminazione stradale; metro= metropolitana; pulizia= pulizia stradale; rifiuti= raccolta RSU; sociale= ass. domiciliare, farmacie c. e asili nido; taxi= servizio taxi; verde= verde pubblico.