

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

9.1 Obiettivi e metodologia

Nell'ambito delle attività di monitoraggio dell'efficienza e dell'efficacia dei principali servizi cittadini, l'Agenzia prevede lo svolgimento periodico di indagini di tipo *citizen satisfaction* finalizzate ad approfondire – mediante sondaggi di opinione rivolti ad un campione di cittadini/utenti – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita nella percezione dei romani. In particolare, nell'*Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma*, l'ottica è volta al cittadino come portatore di interessi diffusi, ovvero guardando al complesso delle esternalità prodotte dai servizi e all'impatto che essi hanno sul livello di benessere della, valutandone la capacità di corrispondere a bisogni e aspettative della collettività (efficacia esterna).

La precedente edizione dell'indagine aveva consentito di approfondire numerosi aspetti del rapporto dei romani con il sistema dei servizi pubblici locali, sia in termini di conoscenza e grado di utilizzo, sia in termini di soddisfazione e importanza relativa attribuita ai diversi servizi¹. Il diffuso interesse e apprezzamento suscitato dallo studio, oltre che

l'opportunità di favorire un'analisi diacronica dei fenomeni osservati, hanno portato a replicare l'indagine, mantenendo sostanzialmente inalterata l'impostazione generale, pur prevedendo alcune importanti innovazioni.

Analogamente alla prima edizione, è stato realizzato un sondaggio telefonico di opinione rivolto a un campione casuale e stratificato, in modo da garantire un'adeguata significatività delle stime sia a livello subcomunale in cinque macroaree², sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche degli intervistati (genere, età, titolo di studio e condizione professionale)³. L'analisi ha riguardato un ampio ventaglio di servizi di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione comunale, raggruppati in quattro categorie: il trasporto pubblico (rete di superficie, metropolitana, taxi), i servizi a carattere universale (acqua potabile, pulizia stradale, raccolta rifiuti, illuminazione stradale), i servizi sociali (asili nido, assistenza domiciliare, farmacie, cimiteri) e la cultura (Auditorium, biblioteche, musei, Palaexpo e Scuderie del Quirinale, Bioparco).

¹ Una sintesi è stata presentata all'interno della Relazione annuale 2007-08 (Cap. 9).

² Centro storico e quartieri semicentrali (I, 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).

³ L'indagine è stata realizzata dalla società GfK Eurisko S.r.l. con metodologia CATI tra il 18 e il 30 aprile 2009, intervistando 1.920 cittadini residenti. Al livello di probabilità del 95%, la stima dell'errore statistico è pari al $\pm 2,8\%$ in ambito cittadino e al $\pm 5\%$ per ogni macroarea. Copia integrale della relazione di accompagnamento è disponibile sul sito dell'Agenzia.

Il questionario di rilevazione, dopo una parte preliminare per raccogliere i dati socio-anagrafici degli intervistati, è stato strutturato in tre diverse sezioni:

- la valutazione sulla qualità della vita in generale e sul complesso dei servizi pubblici locali;
- la valutazione per ogni singolo servizio su alcune aree di indagine, relative al grado di utilizzo dei diversi servizi da parte della popolazione romana, al livello di soddisfazione degli utilizzatori e di qualità percepita da parte dei non utenti, alla rilevanza assegnata ai servizi ai fini della propria qualità della vita, alla disponibilità a contribuire per un mi-

glioramento dei servizi;

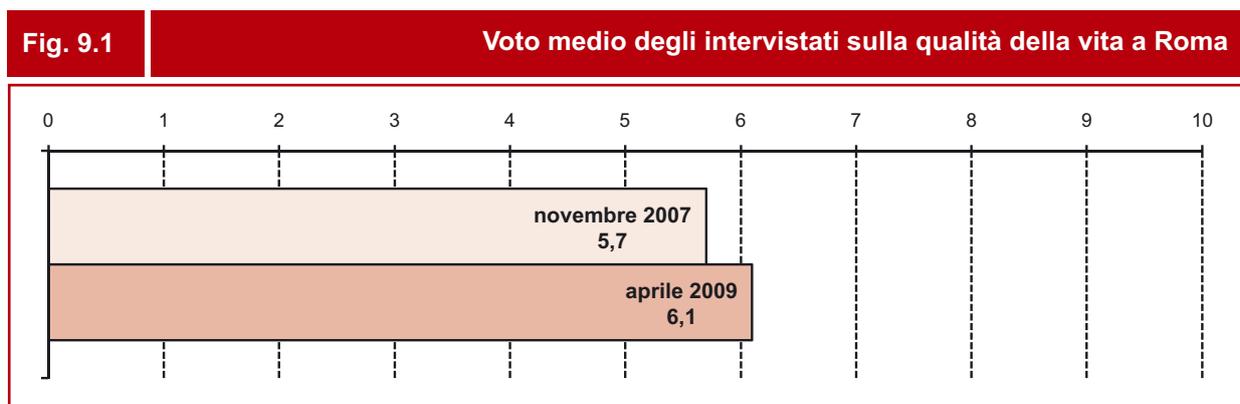
- un approfondimento di tipo qualitativo (introdotto per la prima volta quest'anno) sui fattori alla base della maggiore o minore soddisfazione dell'utenza e alla base del non uso da parte del resto della popolazione.

Le informazioni raccolte, oltre a costituire un punto di riferimento per l'Agenzia nella programmazione delle future e più approfondite attività di indagine, si ritiene possano offrire importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali e alle stesse aziende erogatrici dei servizi⁴.

9.2 Qualità della vita e ruolo dei servizi

Nonostante un clima di fiducia generale indubbiamente poco favorevole, considerata la grave fase di crisi economica attraversata dal nostro Paese, una maggioranza degli intervistati si dichiara molto o abbastanza soddisfatta della qualità della vita nella

Capitale. Chiamati ad esprimere il proprio giudizio su una scala da 1 a 10, il punteggio medio è risultato pari a 6,1 rispetto al 5,7 della precedente indagine (Fig. 9.1).



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

Pur osservando una certa omogeneità di giudizio tra gli intervistati, ulteriori informazioni emergono esaminando le diverse componenti della popolazione (Fig. 9.2):

- il *titolo di studio* influisce sul giudizio espresso dai cittadini, evidenziando valutazioni particolarmente positive per le fasce di popolazione che presentano un minore grado di istruzione (quasi il 28%

degli intervistati con istruzione limitata alla scuola dell'obbligo si dichiarano "molto soddisfatti");

- ancora più marcate sono le differenze di giudizio tra le diverse *fasce d'età* della popolazione, con gli anziani e soprattutto i giovani che dimostrano maggiore soddisfazione (tra questi ultimi quasi l'85% si dichiarano "molto o abbastanza soddisfatti"), mentre valutazioni più critiche sono

⁴ È utile ricordare che tutti i giudizi ottenuti attraverso l'indagine, proprio perché rilevati direttamente dai cittadini, sono basati su un insieme di percezioni inevitabilmente influenzate da un complesso di fattori (aspettative, esperienze particolari, informazioni disponibili, condizioni generali di contesto) non sempre riconducibili al livello effettivo di qualità ed efficacia dei servizi misurabile attraverso parametri oggettivi di valutazione.

espresse dalla popolazione adulta dove i “poco o per nulla soddisfatti” raggiungono il picco del 31% (superiore anche al 30% dei giudizi negativi espressi dai laureati);

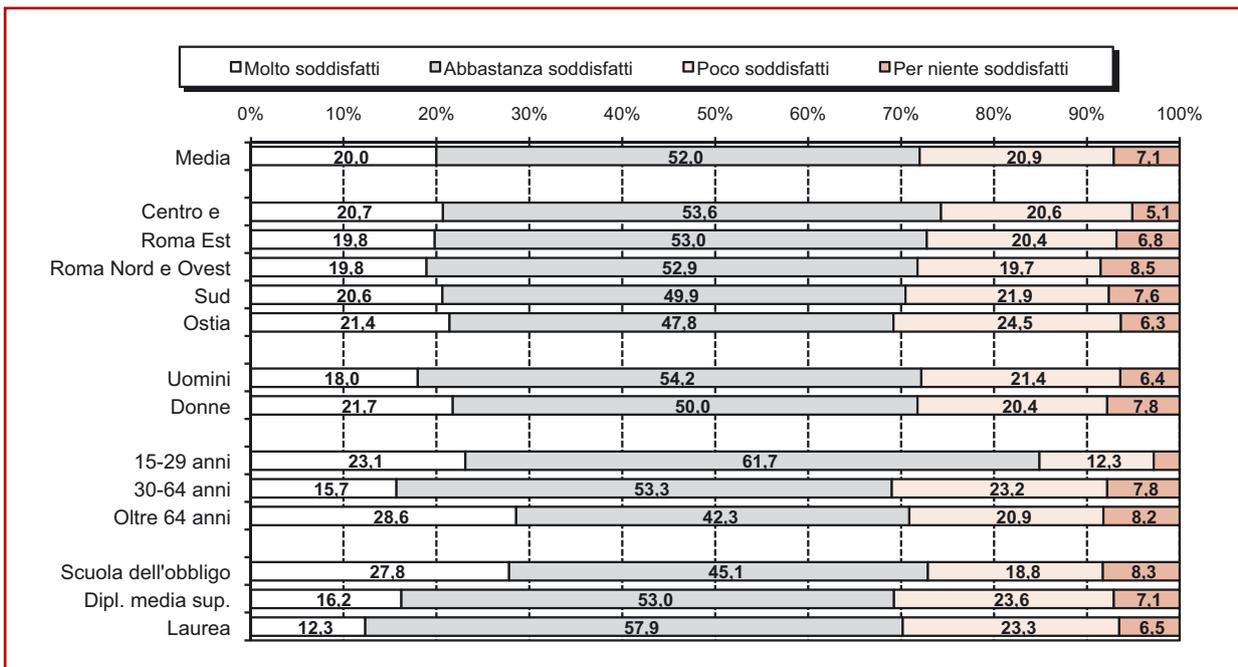
- anche se non particolarmente accentuate, significative differenze emergono infine dall'analisi dei risultati per le cinque diverse *aree territoriali* in cui è stato articolato il campione cittadino, dove la quota dei “molto o abbastanza soddisfatti” decresce sistematicamente passando dalle aree centrali e semicentrali (74,5%), fino a raggiungere nel caso del Litorale i livelli di soddisfazione più contenuti (circa il 69% di “molto o abbastanza soddi-

sfatti”).

Viene confermato lo stretto legame che nella percezione dei cittadini assumono in generale i servizi pubblici in locali nel determinare i livelli di qualità della vita dei cittadini. L'indicatore medio di soddisfazione per i servizi mostra infatti come anche nel 2009 i giudizi positivi sui servizi siano superiori a quelli espressi con riferimento alla qualità della vita in generale (6,6 rispetto a 6,1). Tale valore è in crescita rispetto al 6,3 del novembre 2007, sebbene si debba segnalare che gli incrementi maggiori di soddisfazione si registrano da parte dei cittadini che dichiarano di usare limitatamente i servizi (Fig. 9.3).

Fig. 9.2

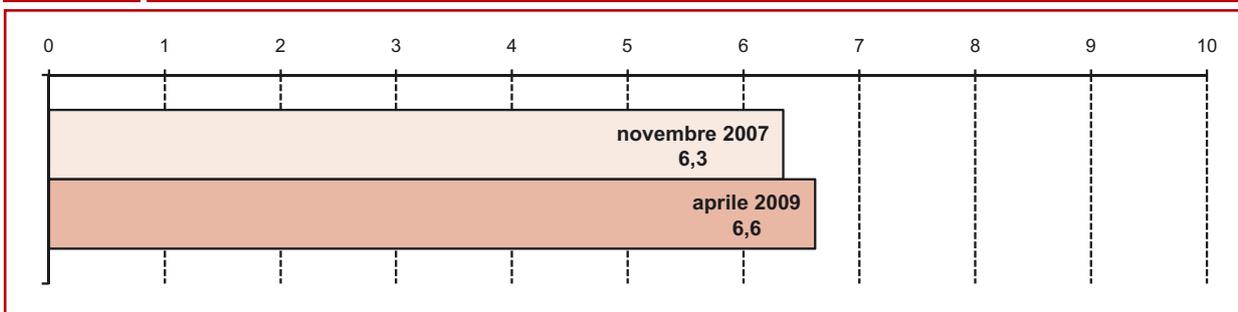
Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

Fig. 9.3

Soddisfazione media degli intervistati per i servizi pubblici a Roma

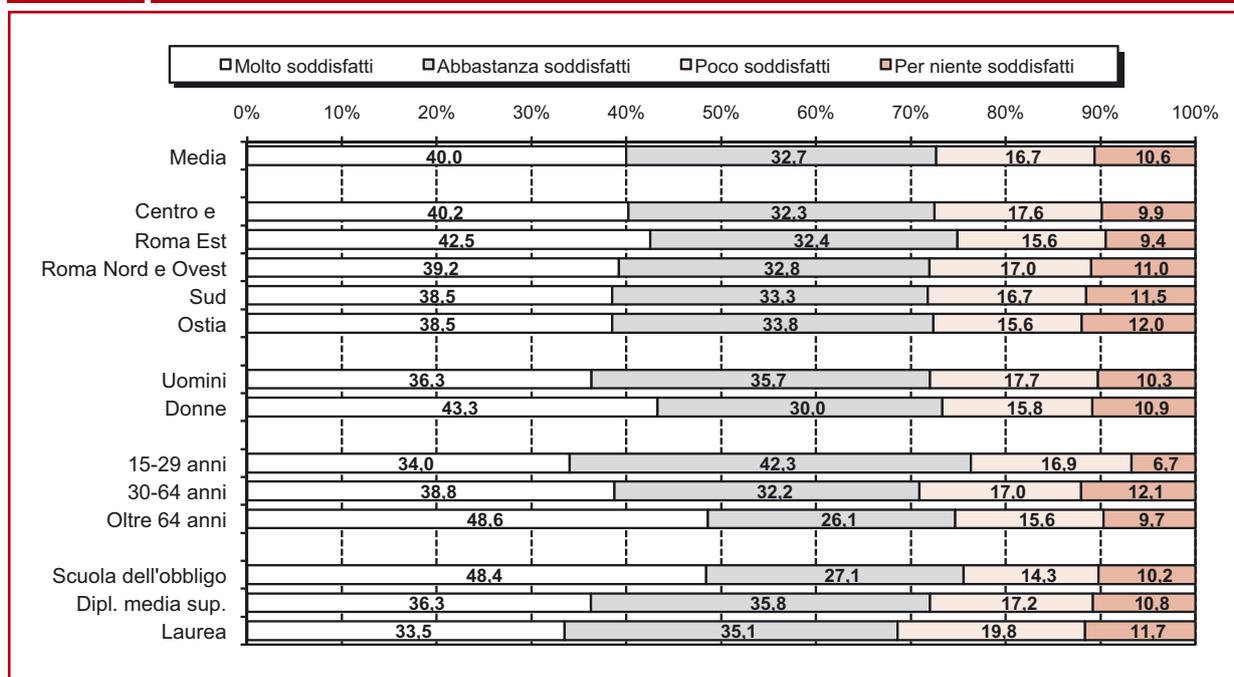


Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

Guardando tuttavia alle caratteristiche personali degli intervistati, emergono alcune differenze rispetto a quanto emerso con riferimento alla qualità della vita in generale (Fig. 9.4). Se rimangono confermati i migliori giudizi espressi dalla componente femminile e la minore soddisfazione al crescere dei

livelli di istruzione, risulta invece una maggiore omogeneità in termini territoriali (con l'eccezione dei particolarmente soddisfatti residenti a Est) e un livello di soddisfazione dei giovani meno pronunciata (anzi i "molto soddisfatti" aumentano al crescere dell'età).

Fig. 9.4 Soddisfazione media dei servizi pubblici secondo le caratteristiche degli intervistati



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

9.3 Servizi pubblici locali a confronto

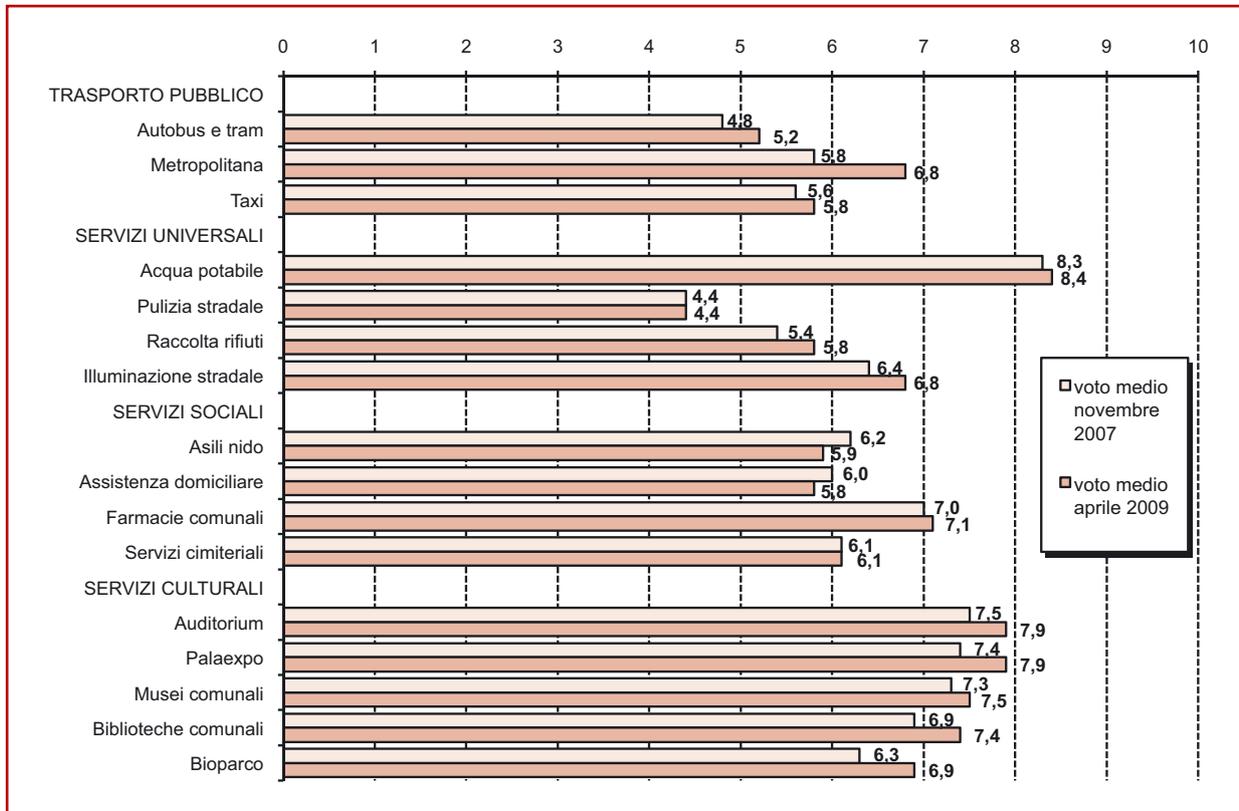
Uno sguardo d'insieme sui singoli servizi tende a confermare il quadro emerso nel corso della precedente rilevazione, sia pure nell'ambito di un diffuso aumento della soddisfazione e con alcune novità (Fig. 9.5).

Oltre al caso particolare dell'acqua potabile, in testa alle valutazioni dei romani si confermano i servizi culturali (Palaexpo, Auditorium, musei comunali e biblioteche), ma valori sopra la media si registrano anche nel caso delle farmacie comunali, del Bioparco, dell'illuminazione pubblica e della metropolitana. Rispetto alle rilevazioni dello scorso anno colpisce in particolare proprio quest'ultimo dato, che vede un'importante componente del trasporto pub-

blico riscuotere un giudizio sostanzialmente soddisfacente da parte di una larga fascia di cittadini: il punteggio di soddisfazione ottenuto dalla metropolitana sale infatti da 5,8 nel novembre 2007 a 6,8 nell'aprile 2009. Fanalino di coda resta invece la pulizia delle strade e degli spazi pubblici (4,4), seguita dai trasporti pubblici di superficie (5,2) e dalla raccolta rifiuti (5,8), a cui si aggiungono i principali servizi sociali gestiti dal Comune: nel caso degli asili nido e dei servizi di assistenza domiciliare si registra infatti quest'anno un peggioramento nel grado di soddisfazione espresso dagli intervistati, che scende rispettivamente a 5,8 e 5,9 rispetto a 6 e 6,2 dello scorso anno.

Fig. 9.5

Voto medio degli intervistati sulla soddisfazione per i servizi pubblici a Roma



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione del 2009 e la dinamica riscontrata nel voto medio (come differenza rispetto all'indagine precedente), è possibile disporre i servizi su un diagramma che configura diverse situazioni corrispondenti ai quattro quadranti (Fig. 9.6). In particolare:

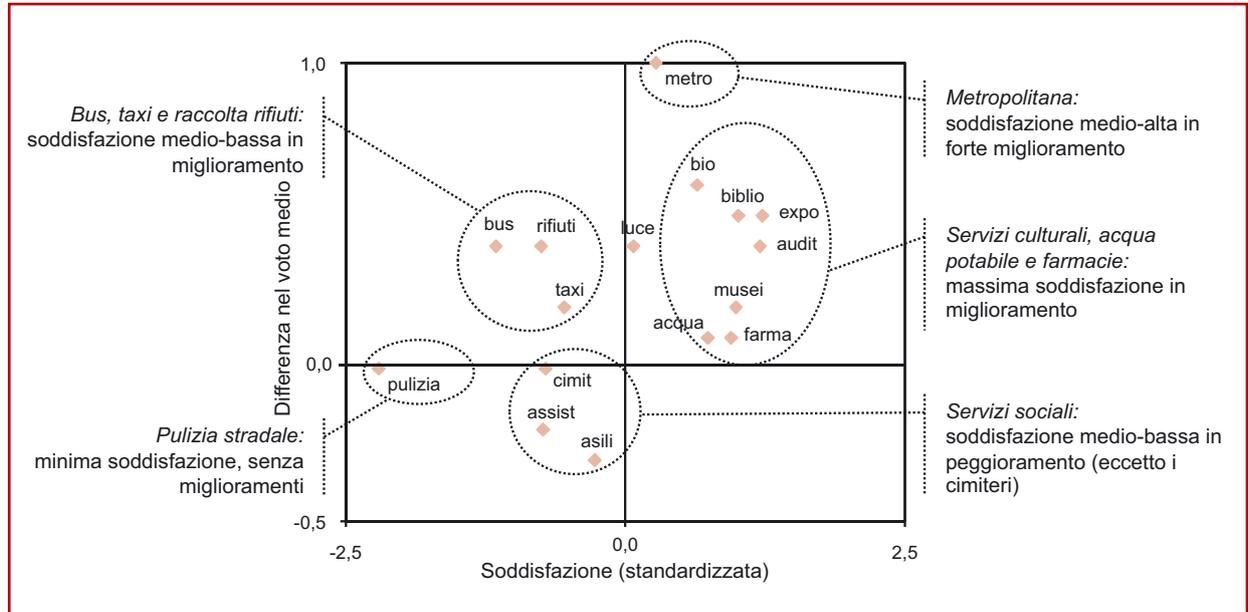
- nel primo quadrante (in alto a destra) vi sono i servizi caratterizzati da alta soddisfazione e dinamica positiva: la punta di eccellenza è rappresentata da tutti i servizi culturali e ricreativi, l'acqua potabile e le farmacie, ma anche dalla metropolitana grazie al forte miglioramento registrato quest'anno;
- il terzo e il quarto quadrante (a sinistra) raccolgono i servizi più critici dal punto di vista della soddisfazione: necessitano quindi di interventi concreti ed efficaci, da un lato per dare ulteriore slancio al segnale positivo registrato per servizi caratterizzati da minore soddisfazione (in alto autobus e tram, raccolta rifiuti, taxi), dall'altro per contrastare il peggioramento rilevato in relazione ai servizi sociali (in basso);
- infine, la pulizia stradale (a metà tra terzo e quarto quadrante) registra ancora un giudizio di grave insoddisfazione senza peraltro mostrare segnali di

miglioramento rispetto allo scorso anno.

Per il dettaglio sui singoli servizi si rimanda a quanto riportato nei capitoli settoriali sulla valutazione di utilizzo, soddisfazione, rilevanza, disponibilità a contribuire e criticità. In questa sede ci si limita a evidenziare come sia di particolare interesse l'analisi delle motivazioni espresse dagli intervistati, circa l'insoddisfazione nell'uso dei servizi o il loro mancato utilizzo (Fig. 9.7).

Nel complesso dei servizi, rispetto ai fattori proposti nel questionario (costo, qualità, accessibilità, sicurezza, assenza di interesse o bisogno), tutti assumono un certo peso nell'insoddisfazione degli utenti, anche se è evidente come gli aspetti di tipo qualitativo (29%) e legati alla effettiva accessibilità del servizio (26,6%) svolgano un ruolo di rilievo. Volgendo l'attenzione ai non utilizzatori dei servizi, è l'accessibilità dei servizi – nelle sue diverse accezioni – ad assumere il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini (31,2% rispetto al 13,3% della qualità), anche se in questo caso oltre il 42% indica nella mancanza di interesse o bisogno la motivazione principale del mancato utilizzo.

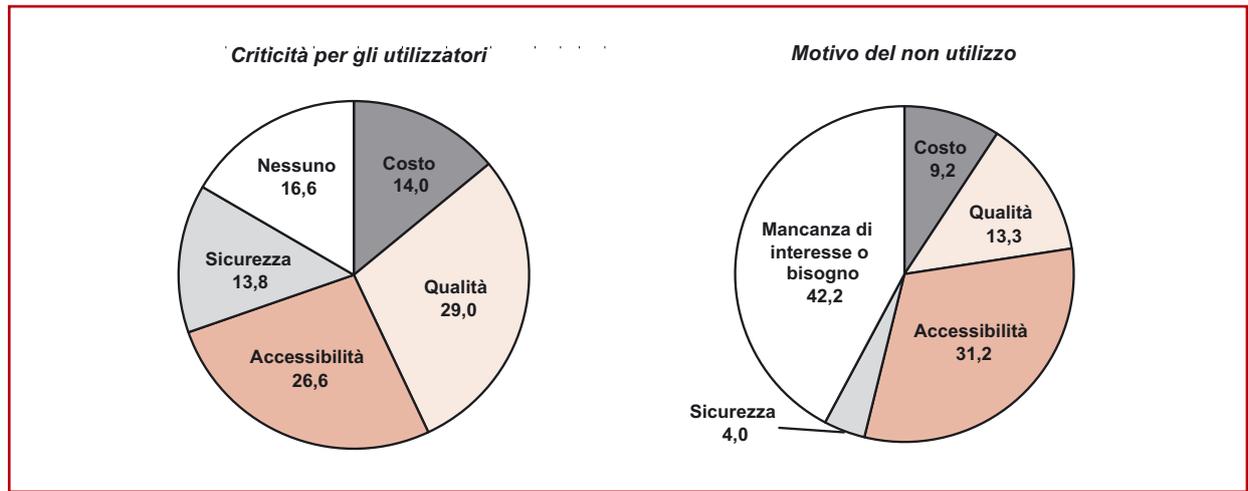
Fig. 9.6 **Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento**



Nota: ai fini di una migliore rappresentazione i valori della soddisfazione sono stati standardizzati, in modo che l'insieme dei dati assuma media 0 e varianza 1. La legenda delle etichette è la seguente: acqua = acqua potabile, asili = asilo nido comunali, assist = assistenza domiciliare, 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, pulizia = pulizia stradale, rifiuti = raccolta rifiuti, taxi = servizio taxi.

Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.

Fig. 9.7 **Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi**



Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, giugno 2009.