

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

2.1 Introduzione

2.1.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma giunge alla terza edizione, dopo la prima realizzata nel novembre 2007 (pubblicata a gennaio 2008) e la seconda di aprile 2009 (di cui si è dato conto anche nell'ambito della Relazione annuale 2009). Analogamente alle precedenti, si tratta di rilevazioni di *citizen satisfaction* volte ad approfondire mediante sondaggi di opinione - nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani - il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita.

L'utilità dell'indagine nasce dalle funzioni attribuite all'Agenzia riguardo ai servizi pubblici locali erogati nel territorio, per i quali è prevista un'attività di studio, approfondimento e monitoraggio finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei principali servizi cittadini. In questo quadro, accanto ad analisi e monitoraggi volti a misurare la qualità erogata ai cittadini, l'Agenzia realizza periodicamente indagini sulla qualità percepita sia della vita a Roma in generale sia dei singoli servizi pubblici su cui il Comune ha competenza.

Le informazioni raccolte possono offrire importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali e alle stesse aziende erogatrici dei servizi. Ma solo nella misura in cui si evita la tendenza a interpretare i risultati come una sorta di "pagella" a cui è necessario sottoporsi, mettendo così in secondo piano gli elementi che è possibile trarne per migliorare la propria capacità di intervento e comunicazione.

Le precedenti edizioni dell'indagine hanno consentito di approfondire numerosi aspetti del rapporto dei romani con il sistema dei servizi pubblici locali, in termini di grado di utilizzo, soddisfazione, importanza relativa e principali fattori di criticità attribuiti ai diversi servizi. Per rispondere al diffuso interesse e apprezzamento suscitato dall'indagine, oltre che per permettere una lettura diacronica dei fenomeni osservati, l'impostazione generale è rimasta sostanzialmente inalterata - ma sono aumentati i servizi analizzati - e viene ripetuta a un anno di distanza dall'ultima.

L'analisi è rivolta come sempre a un ampio ventaglio di servizi che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione comunale. Quest'anno i settori oggetto di osservazione sono 18, due in più rispetto all'edizione 2009, all'interno di cinque categorie principali. Le novità sono rappresentate dalla sosta tariffata e dalla gestione di parchi e ville, mentre per i servizi sociali municipali è stata adottata una definizione più ampia rispetto al passato. I settori analizzati sono quindi i seguenti:

- 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. *Servizi sociali*
 - 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

2.1.2 Metodologia e rappresentatività del campione

L'indagine è stata realizzata attraverso un sondaggio telefonico di opinione, rivolto a un campione casuale e stratificato di 2.000 cittadini residenti nel comune di Roma. La numerosità del campione è stata fissata in modo sufficientemente ampio da garantire una significatività adeguata delle stime, anche sulla base di un'articolazione dell'analisi sia in termini territoriali sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei cittadini intervistati. 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 e la condizione professionale.

Le categorie di analisi utilizzate per la stratificazione sono le stesse dello scorso anno. In particolare, il campione è suddiviso in cinque macroaree: 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). Per ciascuna zona sono state realizzate 400 interviste, pari a un quinto delle 2mila complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana con più di 15 anni 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 SGS Italia s.p.a. tra l'8 e il 24 giugno 2010 con tecnologia CATI. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari quasi 27mila contatti per completare il numero previsto di 2.000 interviste complete.

2.1.3 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 non consiste tanto in un giudizio sull'adeguatezza e sul grado assoluto di soddisfazione dell'utenza, quanto nell'identificazione degli ambiti di maggiore o minore criticità e soddisfazione, sulla base dell'efficacia soggettivamente percepita dai cittadini/utenti. Ciò consente di offrire alcuni elementi di cono-

scenza generale sullo stato dei servizi pubblici locali, come risultato dell'interrelazione tra:

- le decisioni politiche e amministrative;
- l'attività operativa di aziende e dipartimenti;
- la dinamica della domanda da parte dei cittadini/utenti;
- il 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 e alle relative motivazioni alla base delle scelte dei cittadini, rispetto ai singoli servizi oggetto d'indagine;
- al maggiore o minore gradimento riscontrabile tra i cittadini utenti (in termini di soddisfazione) o non utenti (in termini di percezione esterna) dei diversi servizi;
- alla disponibilità a contribuire direttamente oppure tramite una maggiore spesa comunale, in cambio di un miglioramento dei servizi;
- alla rilevanza assegnata dai cittadini ai diversi servizi, anche indipendentemente dalla loro fruizione, come fattori alla base della loro qualità della vita.

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

- l'invito espresso agli intervistati di mettere in relazione la propria percezione generale della qualità della vita con la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali in città;
- il giudizio esplicito circa la diversa importanza o rilevanza attribuita ai servizi, in modo da assumere, almeno in parte, un'ottica di interesse pubblico collettivo anziché individuale;
- la rilevazione circa la propria "disponibilità a pagare" (o a contribuire) per finanziare un miglioramento dei servizi, offrendo così un ulteriore elemento di valutazione sul grado di soddisfa-

- zione 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.

Box 2.1

Differenze con i monitoraggi dell’opinione pubblica per conto del Comune di Roma

L’oggetto della presente indagine e la metodologia seguita sono simili ai *Monitoraggi dell’opinione pubblica sulle scelte operate dall’Amministrazione Comunale e sulla qualità dei servizi*, commissionati periodicamente dal Comune di Roma, di cui è stata pubblicata nel mese di luglio 2010 la nuova edizione realizzata dall’Istituto Piepoli. Nel corso del tempo tali indagini, prima semestrali e ora trimestrali, hanno mantenuto la stessa impostazione: il giudizio su Sindaco e Giunta, il focus sulle tre grandi aziende ex municipalizzate e un approfondimento diverso ogni volta su attese e bisogni maggiormente avvertiti dai cittadini.

Le similitudini comportano risultati molto vicini per le domande presenti in entrambe le indagini; ad esempio, secondo tutti e due i campioni, la soddisfazione per il servizio idrico è oltre il 90%, per l’illuminazione stradale e la metropolitana intorno all’80%, per la raccolta rifiuti esattamente il 57%, per il trasporto pubblico di superficie poco sotto il 50%.

Vanno tuttavia rimarcate alcune importanti differenze tra le due indagini, poiché la rilevazione dell’Agenzia presenta alcune caratteristiche peculiari:

- non è orientata a valutare il gradimento del Sindaco e della Giunta, come una sorta di “pagella” sull’attività svolta, bensì è finalizzata a comprendere meglio la qualità della vita dei romani, che deriva da un complesso di fattori alcuni dei quali fuori dal controllo degli amministratori;
- non è volta a valutare l’operato solo dei principali gestori (Acea, Ama e Atac), ma ad analizzare la 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;
- al contrario, si focalizza sui servizi pubblici locali per i quali l’Agenzia è competente secondo il suo Statuto, escludendo quindi i servizi istituzionali gestiti direttamente dal Comune, quali anagrafe, sportelli al pubblico, vigili urbani, ecc.;
- non si limita a chiedere agli intervistati la soddisfazione per un dato servizio, ma è estesa a una serie di informazioni aggiuntive volte a comprendere l’uso, la rilevanza, le criticità e la disponibilità a contribuire maggiormente da parte dell’intervistato stesso, in modo da porre a confronto i diversi servizi tra loro secondo tali variabili.

In relazione all’ultimo punto, si noti come tale impostazione più ampia del semplice giudizio da 1 a 10 sul servizio, con la quale l’intervistato è portato a ragionare e quindi rispondere in termini sistemici e collettivi, potrebbe contribuire a spiegare le valutazioni dissimili del nostro campione rispetto all’indagine del Comune.

2.2 Uno sguardo d'insieme

2.2.1 La qualità della vita a Roma

La necessità di tenere presente che l'indagine riguarda le percezioni soggettive dei cittadini, peraltro in relazione alle loro personali aspettative, è ancora più forte nell'analizzare la prima domanda sottoposta agli intervistati. All'inizio, infatti, si chiede una valutazione complessiva sulla qualità della vita che in generale riscontrano nella nostra città.

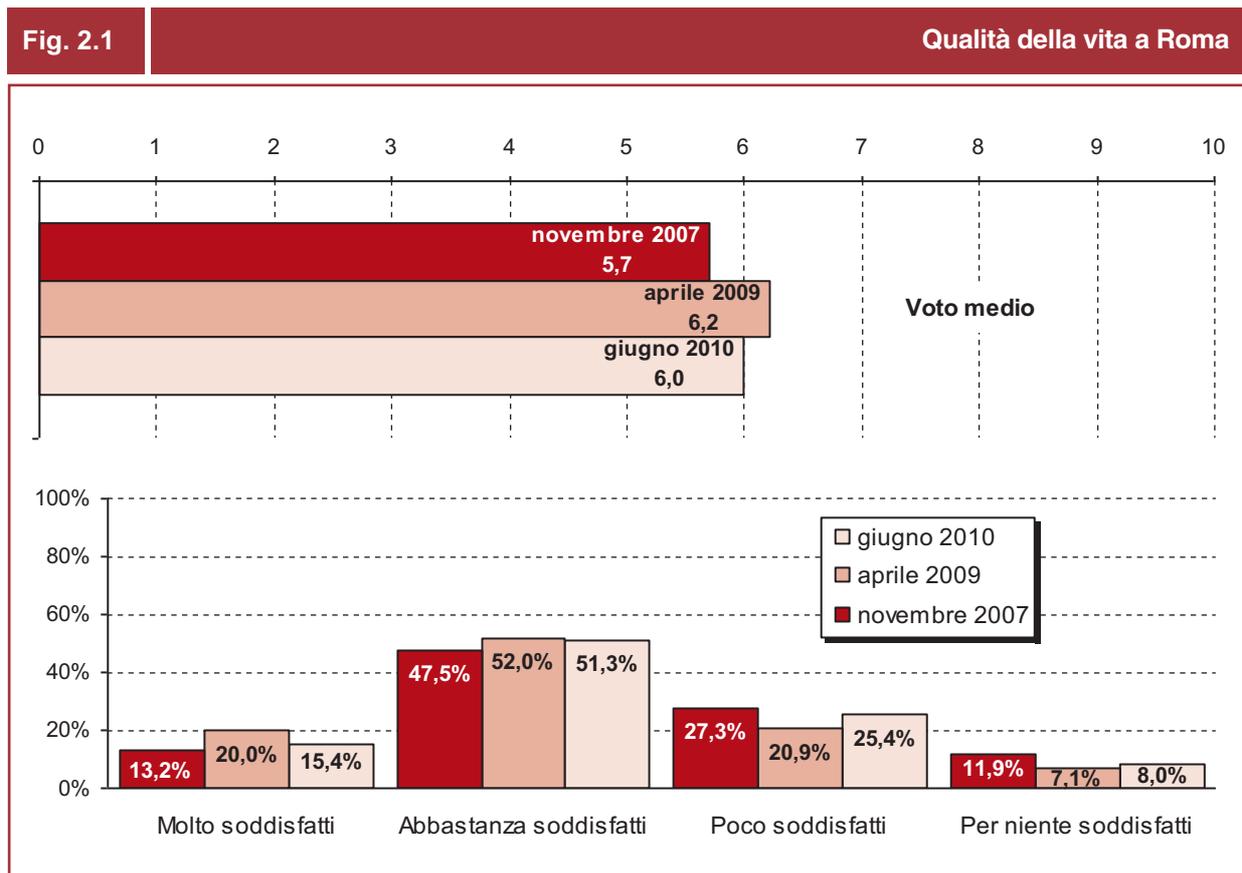
Va precisato che in questa domanda, nella successiva e nelle altre sulla soddisfazione dei singoli servizi, è stato chiesto agli intervistati di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), utilizzato per calcolare la media complessiva e confrontare i singoli servizi, ma che nei grafici e nel testo 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).

Una larga maggioranza degli intervistati, pari a due terzi dei romani, si dichiara molto o abbastanza soddisfatta della qualità della vita nella Capitale, peraltro assegnando come voto medio esattamente 6 su 10, con un leggero arretramento rispetto all'aprile 2009

ma rimanendo al di sopra delle valutazioni registrate nel novembre 2007 (Fig. 2.1). Si tenga tuttavia presente che per l'indagine del 2007 la differente costruzione del campione limita la confrontabilità dei risultati.

In particolare, la maggioranza assoluta dei romani (51%) è abbastanza soddisfatta della vita in città, e il 15% lo è molto (in calo rispetto all'ultima indagine), mentre un terzo lo è poco o per niente (in aumento rispetto al 2009). Si tenga tuttavia presente come la percezione della qualità della vita in generale dipenda non solo dai servizi e dalle opportunità offerte in città, ma anche e soprattutto dalle condizioni economiche del paese, inevitabilmente poco positive considerata la fase di crisi economica che continuiamo ad attraversare.

Sebbene in generale vi sia una certa omogeneità di giudizio tra gli intervistati, indipendentemente dalle caratteristiche personali rilevate (genere, età, titolo di studio, professione, zona di residenza), emergono tuttavia alcune difformità interessanti da analizzare, per le quali si rimanda al Par. 2.5.3.



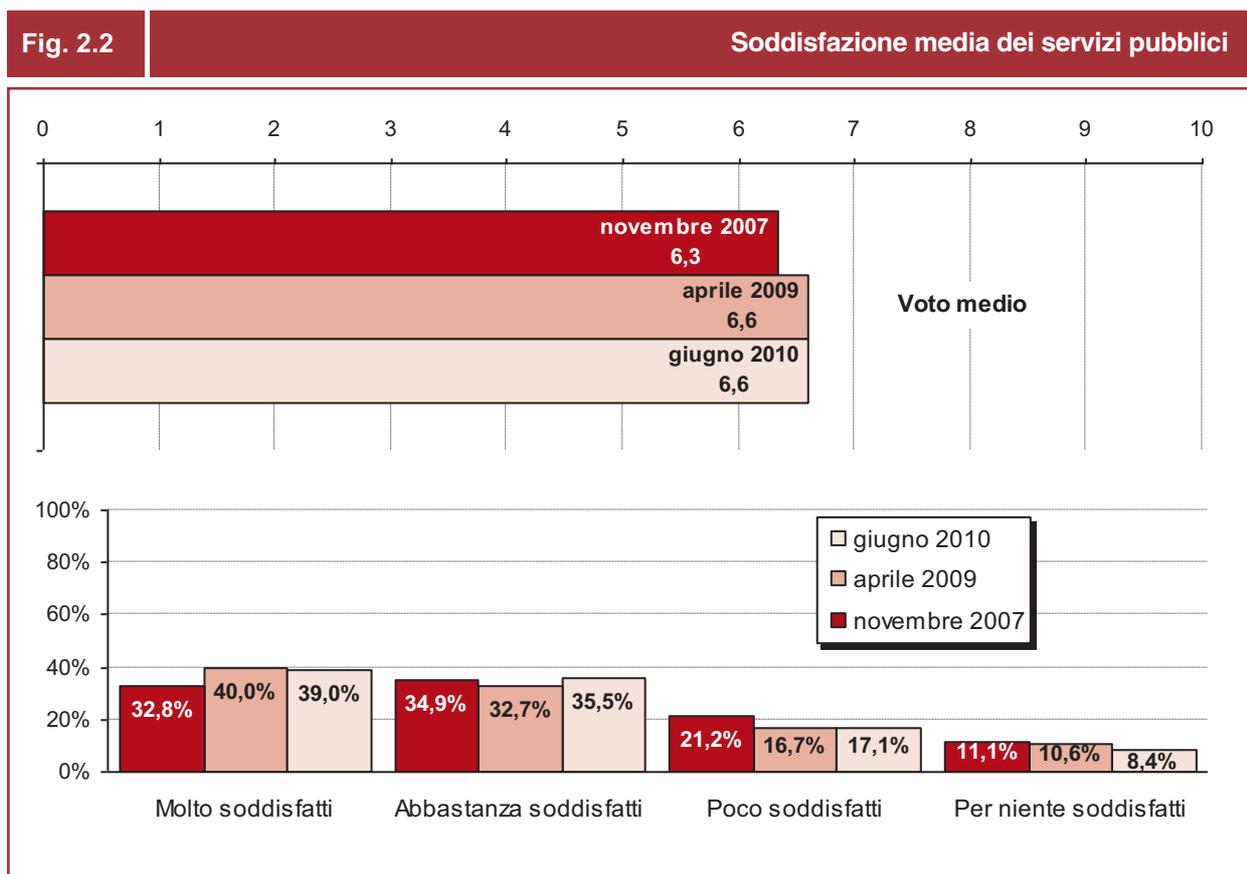
2.2.2 La soddisfazione per i servizi pubblici

Prima di entrare nel merito dei giudizi espressi sui singoli servizi, appare utile un indicatore di soddisfazione per il complesso dei servizi, calcolato come semplice media aritmetica dei giudizi puntuali. Viene confermato ancora una volta lo stretto legame - almeno nella percezione generale dei cittadini - che assumono i servizi pubblici locali nel determinare il livello di qualità della vita in città.

La soddisfazione media (Fig. 2.2) mostra infatti, da un lato, che il giudizio medio ottenuto dai servizi è come gli anni precedenti superiore a quello espresso

per la qualità della vita (nel 2010, 6,6 rispetto a 6), a testimoniare l'importanza dei fattori di contesto esterno (prima fra tutti la crescita economica) nel determinare la qualità della vita. Dall'altro lato, la soddisfazione per i servizi rimane sempre - come voto medio - al di sopra del 6, senza nessuna riduzione rispetto al 2009, sebbene aumentino gli "abbastanza soddisfatti" e si riducano i "per niente soddisfatti".

Ulteriori differenze con i risultati sulla qualità della vita in generale emergono con riferimento alle caratteristiche personali degli intervistati, per le quali si rimanda anche in questo caso al Par. 2.5.3.



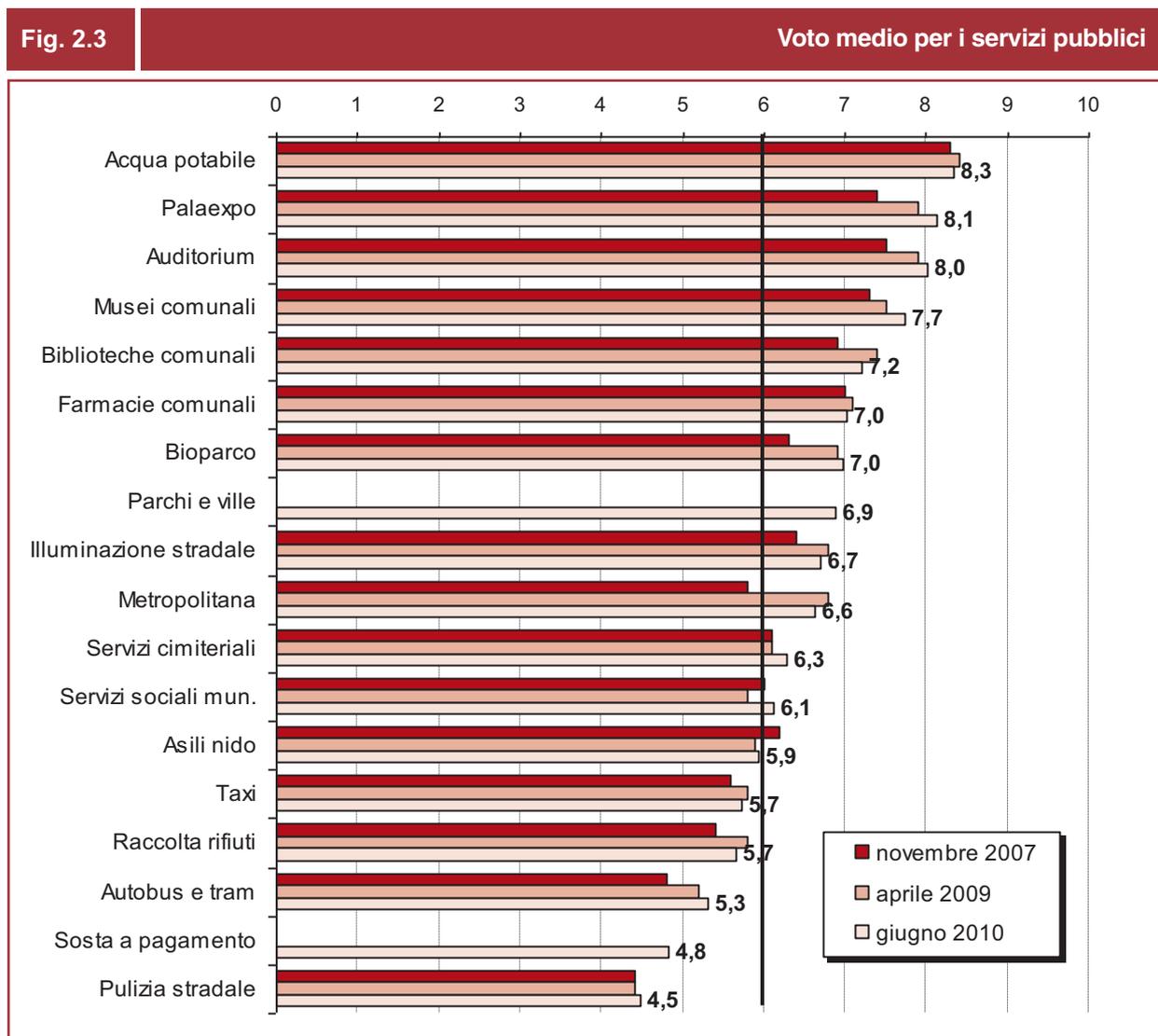
Per cominciare ad analizzare i singoli servizi, vediamo con uno sguardo d'insieme il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno di essi, sempre su una scala da 1 a 10 nel corso delle tre indagini (Fig. 2.3). La graduatoria conferma i risultati delle precedenti indagini: nel 2010 è in testa l'acqua potabile (voto 8,3), un dato importante poiché è un servizio basilare per la vita dei cittadini. Subito dopo troviamo i luoghi di eccellenza della cultura e degli spettacoli: Palaexpo, Auditorium e musei comunali (tra 7,7 e 8,1). Valori sopra la media, intorno a 7 su 10, si registrano anche per biblioteche e farmacie comunali,

Bioparco, parchi e ville, nonché (voto 6,6-6,7) per illuminazione stradale e linee metropolitane. Asili nido e servizi sociali municipali si mantengono intorno alla sufficienza. Sotto la sufficienza rimangono gli altri servizi di trasporto (autobus e tram, taxi, sosta a pagamento) e l'igiene urbana (soprattutto la pulizia stradale, che ottiene il voto minimo pari a 4,5).

Rispetto alla prima rilevazione nel 2007, sono migliorate significativamente le valutazioni per i servizi culturali in generale e per la metropolitana - diventata negli ultimi anni più che soddisfacente - nonché il voto

di autobus e tram e della raccolta rifiuti (che però rimangono sotto la sufficienza). Se quasi tutti i servizi registrano un miglioramento, più o meno rilevante, nel caso di asili nido e servizi sociali municipali l'andamento è maggiormente irregolare; ciò si spiega pro-

tabilmente con la forte influenza che ha sul giudizio dei romani, come vedremo (Par. 2.4), la possibilità di accedere o meno al servizio, con un conseguente scarto notevole tra la soddisfazione espressa dagli utilizzatori e la qualità percepita dai non utenti.



Successivamente è stata chiesta agli intervistati la loro valutazione esplicita sull'andamento dei servizi pubblici negli ultimi due anni (Fig. 2.4). Al riguardo si è scelto un insieme di servizi leggermente diversi da quello sopra analizzato, in primo luogo accorpare le voci simili (vale per il trasporto pubblico, i servizi culturali e

quelli sociali). In secondo luogo, sono stati aggiunti solo quei altri servizi non approfonditi nel resto dell'indagine (perché non facilmente inseribili nello schema di domande ripetute in maniera identica per ogni servizio), ma comunque rilevanti per i cittadini: *call center* 060606, affissioni pubblicitarie, viabilità e parcheggi.

Alcuni servizi registrano una percentuale di “sono migliorati” maggiore dei “sono peggiorati”: si tratta in particolare dei servizi culturali nel complesso e dello 060606 (migliorati per oltre il 37% dei romani, ma peggiorati per il 10%). Seguono il verde pubblico e l’acqua potabile (per il servizio idrico quasi l’80% lo giudica uguale), mentre per l’illuminazione pubblica le due percentuali si equivalgono (quasi 16%).

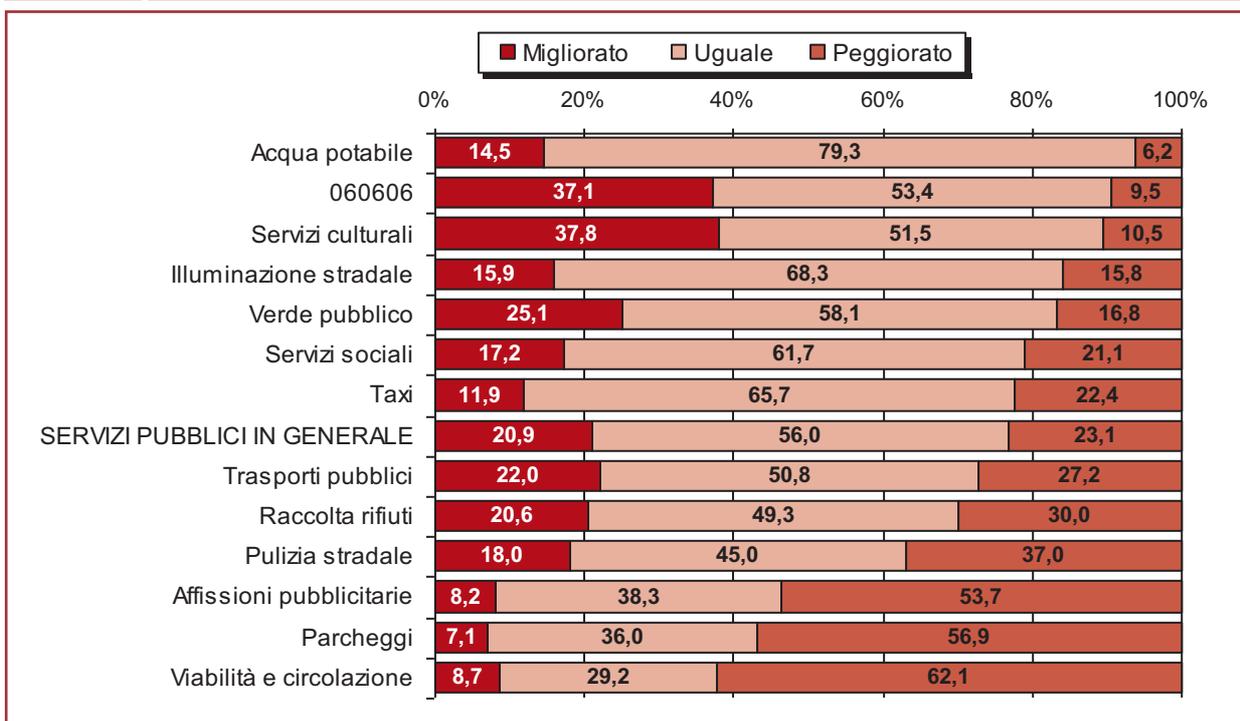
La percentuale di romani che li ritengono migliorati è notevole anche per i trasporti pubblici e per l’igiene urbana (18-22%), ma si tenga presente sia che la

quota di chi afferma che sono peggiorati è maggiore (fino al 37% della pulizia stradale), sia che i livelli di soddisfazione di partenza sono bassi.

Infine, miglioramenti minimi sono attribuiti ai taxi e soprattutto alle affissioni pubblicitarie, ai parcheggi e alla viabilità e circolazione (7-12%), nonostante si tratti dei temi costantemente all’attenzione del dibattito politico, dell’opinione pubblica e dei giornali. Anzi, oltre la metà dei romani ritiene che affissioni pubblicitarie, parcheggi e viabilità siano peggiorate, mentre lo pensa solo un terzo dei cittadini per la raccolta rifiuti e la pulizia stradale.

Fig. 2.4

Andamento dei servizi pubblici nel corso degli ultimi due anni



2.3 I servizi pubblici locali a confronto

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

- 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.

Nel presente paragrafo si dà conto solo dei dati medi, mentre per la lettura trasversale secondo le diverse categorie socio-anagrafiche e le zone di Roma si rimanda ai Par. 2.5.4 e 2.5.5.

2.3.1 L'utilizzo

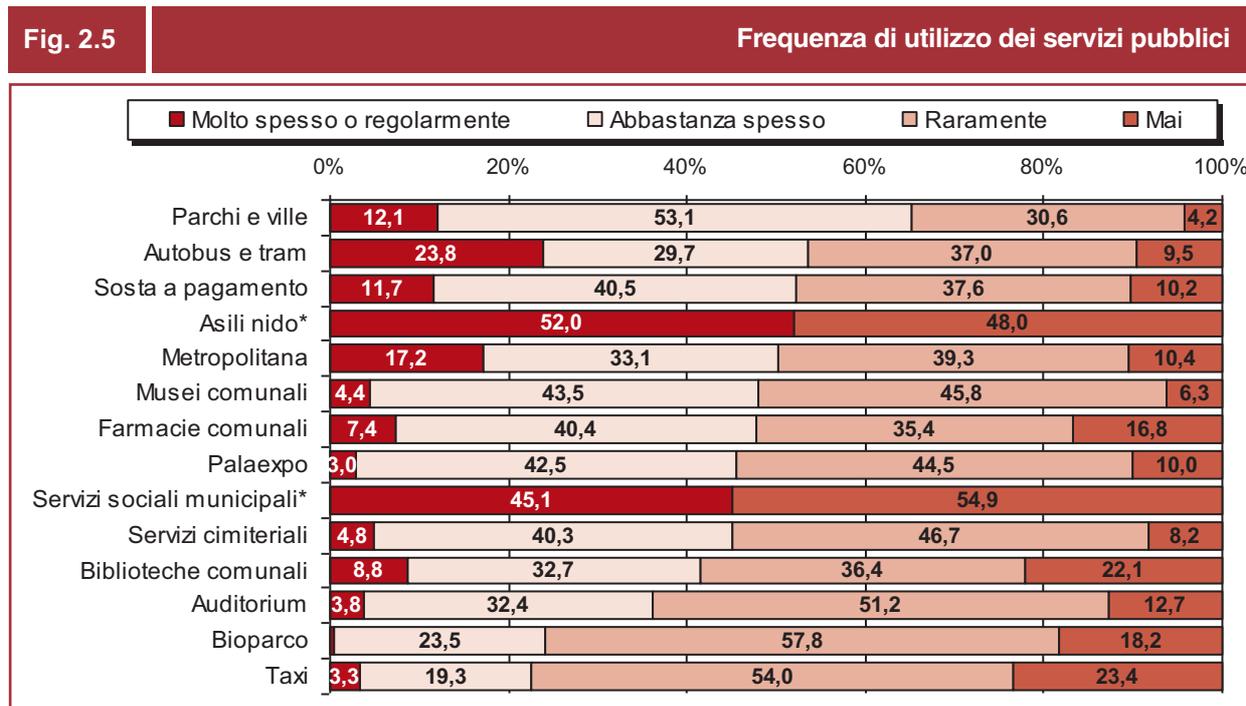
Analogamente agli scorsi anni, le informazioni fornite dagli intervistati sul grado di utilizzo dei servizi offrono un motivo di interesse duplice. Infatti, da un lato permettono di analizzare se e in che misura l'offerta esistente soddisfi le esigenze della popolazione; dall'altro lato, consentono di differenziare il campione fra gli utilizzatori del servizio (coloro che utilizzano il servizio regolarmente o abbastanza spesso) e i non utilizzatori (coloro che lo utilizzano raramente o mai). Questa distinzione è importante per interpretare correttamente sia il livello di soddisfazione dichiarato delle due categorie di utenti, sia gli elementi di criticità riscontrati dagli utilizzatori e le cause di mancato utilizzo da parte dei 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 l'assistenza domiciliare 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.

La Fig. 2.5 evidenzia il diverso grado di utilizzo dei servizi non universali, come dichiarato dagli intervistati, ordinandoli in maniera decrescente secondo la somma di "molto spesso o regolarmente" e "abbastanza spesso". Si tenga comunque presente che il concetto di "utilizzo" è inevitabilmente diverso secondo la natura del servizio, suscettibile o meno di essere utilizzato con frequenza, e al confronto va pertanto attribuito un valore relativo.

I parchi e le ville cittadine sono nettamente il servizio più utilizzato tra quelli oggetto di analisi in quanto vi si recano molto o abbastanza spesso due romani su tre, mentre solo il 4,2% degli intervistati non li frequenta mai. Segue il trasporto pubblico di linea, in misura maggiore quello di superficie (su cui sale molto o abbastanza spesso il 53,5% dei romani), anche considerata la scarsa copertura territoriale della metropolitana che tuttavia è usata frequentemente da un intervistato su due (percentuale simile rispetto alla sosta a pagamento). I taxi sono invece il servizio in assoluto meno utilizzato, più o meno regolarmente solo dal 22,6% dei romani.

Anche i servizi sociali e culturali sono caratterizzati da un utilizzo medio-alto, in particolare per l'alta percentuale di intervistati che utilizzano o hanno utilizzato in passato gli asili nido comunali (52%). Considerata la natura del servizio e la presenza non capillare sul territorio, anche la quota di utilizzatori dei musei e delle farmacie comunali, nonché dei servizi sociali municipali e delle biblioteche, appaiono risultati significativi.



(*) Per asili nido e servizi sociali municipali le modalità di risposta sono solo "utilizzati ora o in passato" e "mai utilizzati".

In fondo alla graduatoria, oltre al già citato servizio taxi, troviamo l'Auditorium e il Bioparco, che (nonostante la pubblicità e la gamma di iniziative che vi si svolgono) sono orientati verso un pubblico selezionato, nel primo caso i romani con titolo di studio elevato e marcati interessi culturali, e nel secondo caso le famiglie con bambini.

2.3.2 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). Infatti, il giudizio sulla qualità del servizio avviene sempre sulla base di valutazioni legate sia all'esperienza diretta che alla rilevanza attribuita al servizio stesso (e di conseguenza, alle aspettative che il cittadino ha). Quindi, nel caso dei cittadini-utenti, si tratta di un giudizio maggiormente significativo, sia perchè basato su un'esperienza ripetuta nel tempo - che consente di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche e casuali - sia perchè espresso da individui per i quali quel dato servizio assume un'importanza maggiore per determinare la propria qualità della vita.

Come già detto, riguardo alla soddisfazione per i singoli servizi è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), che è stato poi convertito in quattro classi di valutazione: molto soddisfatto (8-10), abbastanza soddisfatto (6-7), poco soddisfatto (4-5), per niente soddisfatto (1-3).

Fra gli utilizzatori abituali dei servizi (Fig. 2.6), emerge un'area di eccellenza che comprende i servizi culturali, le farmacie e l'acqua potabile, con parchi e ville e la metropolitana leggermente staccati ma comunque molto positivi. Le aspettative degli utenti sembrano essere pienamente appagate nel caso dei servizi culturali, dove il grado di soddisfazione raggiunge percentuali vicine alla totalità del campione (circa 98% di "molto o abbastanza soddisfatti"), con valori leggermente inferiori per il Bioparco (90%) e con punte di voti tra 8 e 10 dell'83-85% per Auditorium e Palaexpo.

Meno univoci i giudizi per le altre categorie di servizi. Tra i servizi universali (che ricordiamo assumono come utilizzatori il totale degli intervistati), l'acqua mantiene il primato della soddisfazione (95% di "molto o abbastanza soddisfatti"), seguita dall'illuminazione pubblica all'80%. Rimangono invece gravi le criticità legate alla raccolta dei rifiuti (per la quale però i "molto o abbastanza soddisfatti" superano i "poco o per niente") e soprattutto alla pulizia stradale, di cui

solo un cittadino su tre si dichiara "molto o abbastanza soddisfatto", e quasi il 32% è "per niente soddisfatto".

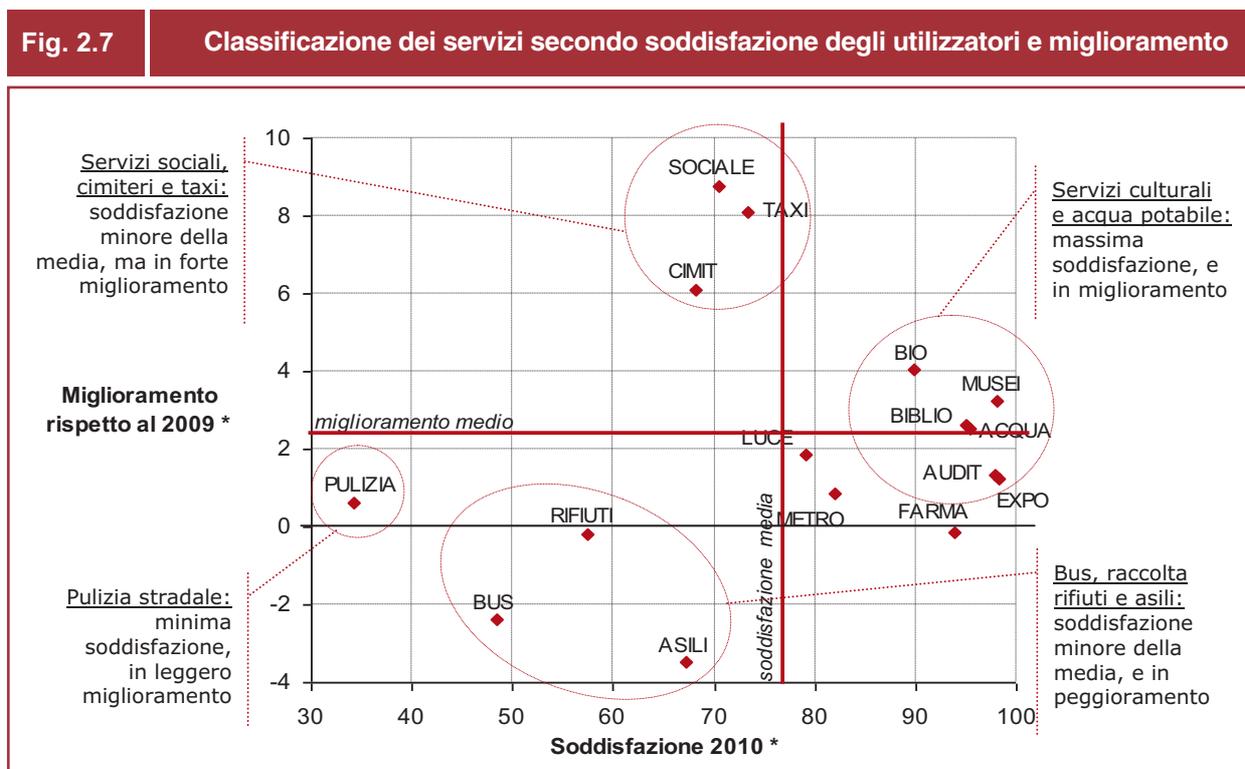
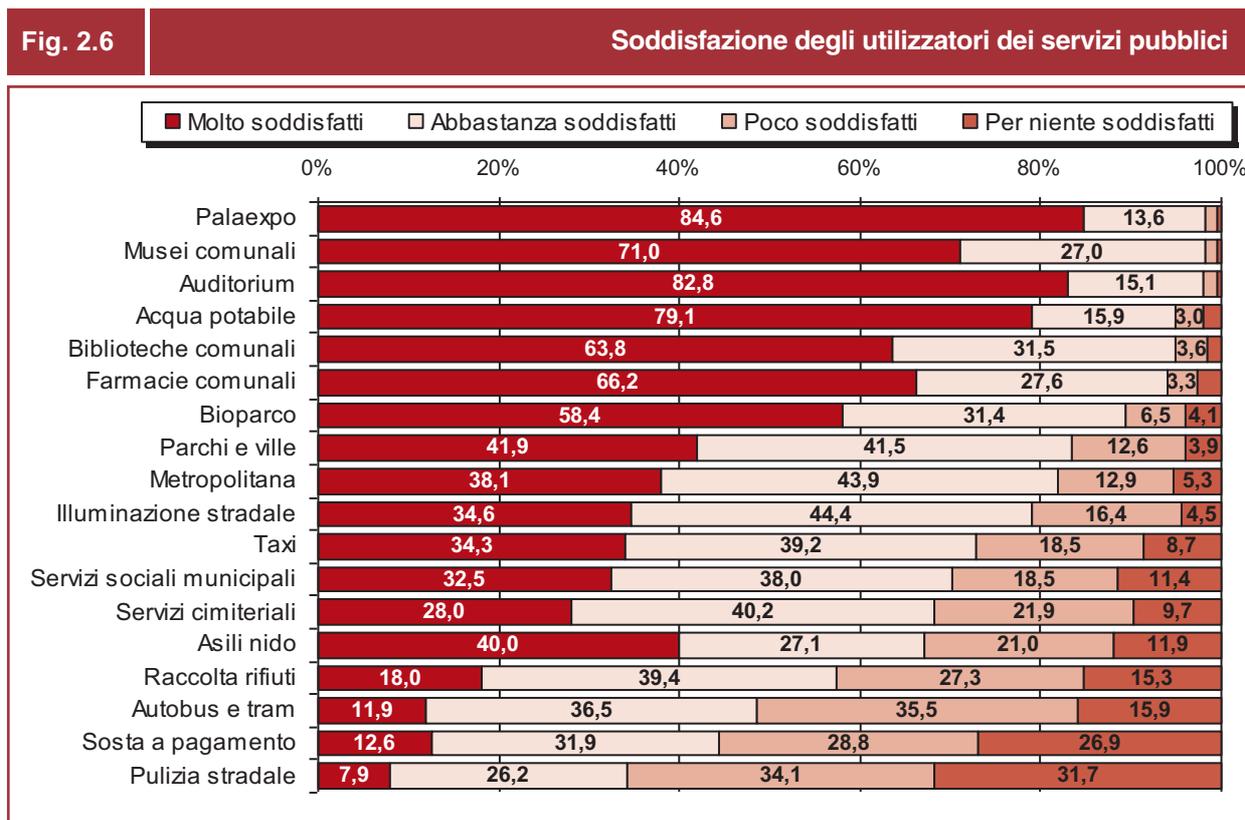
Sul trasporto pubblico il giudizio degli utenti è nettamente diviso fra il forte apprezzamento della metropolitana (82% di "molto o abbastanza soddisfatti") analogamente alle precedenti indagini, ma anche dei taxi (73,5%), e il giudizio alquanto più severo che interessa non solo il trasporto di superficie (48,4%), ma anche la sosta a pagamento (44,5%), per la quale quasi il 27% dei romani è "per niente soddisfatto".

Per i servizi sociali, invece, le valutazioni degli utilizzatori registrano posizioni discordanti, con le farmacie comunali (94%) che si inseriscono al vertice insieme ai servizi culturali e i servizi municipali insieme agli asili nido che si trovano in una posizione medio-bassa. Vedremo (Par. 2.4.2) che una ragione di questo giudizio in parte negativo va cercata nella scarsa offerta territoriale di tali servizi, che li fanno valutare come insoddisfacenti nella misura in cui è difficile accedervi; ne sono un esempio lampante gli asili nido, per i quali comunque il 40% dei romani si ritiene molto soddisfatto.

Infine, i parchi e le ville cittadine riscuotono un buon apprezzamento dagli utilizzatori (83,4%), mentre la gestione dei cimiteri è ritenuta molto o abbastanza soddisfacente dal 68% dei romani che vi si recano in visita con una certa frequenza.

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione registrati con la nuova indagine e la dinamica misurata dalla differenza rispetto alla precedente indagine, possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, risultanti dall'incrocio della soddisfazione e rilevanza media (Fig. 2.7). In particolare:

- a destra vi sono i servizi di eccellenza caratterizzati dalla massima soddisfazione (superiore al 90%) e dinamica positiva e superiore alla media; si tratta di tutti i servizi culturali e ricreativi, insieme all'acqua potabile (con la parziale eccezione di Auditorium e Palaexpo la cui dinamica è positiva ma leggermente sotto la media);
- sempre a destra ma più in basso, troviamo i servizi più insoddisfacenti rispetto alla media, ma che rispetto allo scorso anno sono cresciuti meno della media (illuminazione stradale e metropolitana) o sono praticamente stabili (farmacie);
- in alto appaiono i servizi sociali municipali, la gestione dei cimiteri e i taxi, accomunati da una soddisfazione minore della media a cui però si accompagnano segnali positivi di netto miglioramento rispetto al 2009;



(*) La soddisfazione 2010 è pari ai “molto o abbastanza soddisfatti”; il miglioramento è la differenza di tale somma rispetto al 2009. Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali e accreditati, 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, SOC = servizi sociali municipali, TAXI = servizio taxi.



- in basso sono raccolti i servizi più critici dal punto di vista della soddisfazione - ossia raccolta rifiuti, trasporti di superficie e asili nido - senza segnali di miglioramento, e che necessitano quindi di interventi rapidi, concreti ed efficaci;
- all'estrema sinistra rimane la pulizia stradale, la cui soddisfazione è la più bassa tra i servizi esaminati, ma che mostra un leggero segnale di miglioramento che dovrebbe indurre ad aumentare gli sforzi per rafforzare il trend positivo.

2.3.3 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, più di "qualità percepita", nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare "poco o per niente" i diversi servizi. Questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica 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.

Viene confermata (Fig. 2.8) l'altissima percentuale di intervistati soddisfatti per i servizi culturali (il massimo è il 97% dei musei comunali), che nel caso dei "non utilizzatori", oltre che all'eventuale soddisfazione maturata nel corso di frequentazioni episodiche, sembra contenere un giudizio positivo legato alla loro stessa presenza in città e alla possibilità anche teorica di poterne fruire. Tra i settori più critici emerge soprattutto il trasporto pubblico di superficie, insieme ai taxi e alla sosta a pagamento, ma anche gli asili nido.

Rispetto ai dati degli utilizzatori, anche la maggioranza dei non utenti è complessivamente soddisfatta (Fig. 2.9). Le uniche eccezioni riguardano i servizi cimiteriali e gli autobus e tram, dove la percentuale di non utilizzatori soddisfatti supera quella degli utenti (rispettivamente 75,5% e 50%).

Se in alcuni casi le differenze espresse sono minime, per le farmacie comunali, gli asili nido e i taxi lo scarto appare particolarmente elevato e superiore a 20 punti percentuali, probabilmente influenzato dai problemi di accessibilità e di costo che, per diverse ragioni, questi servizi presentano. La differenza appare elevata anche con riferimento alle biblioteche comunali (11,6%), ai servizi sociali municipali e al Bioparco (quasi 8%).

Fig. 2.8

Percezione della qualità da parte dei non utilizzatori dei servizi pubblici

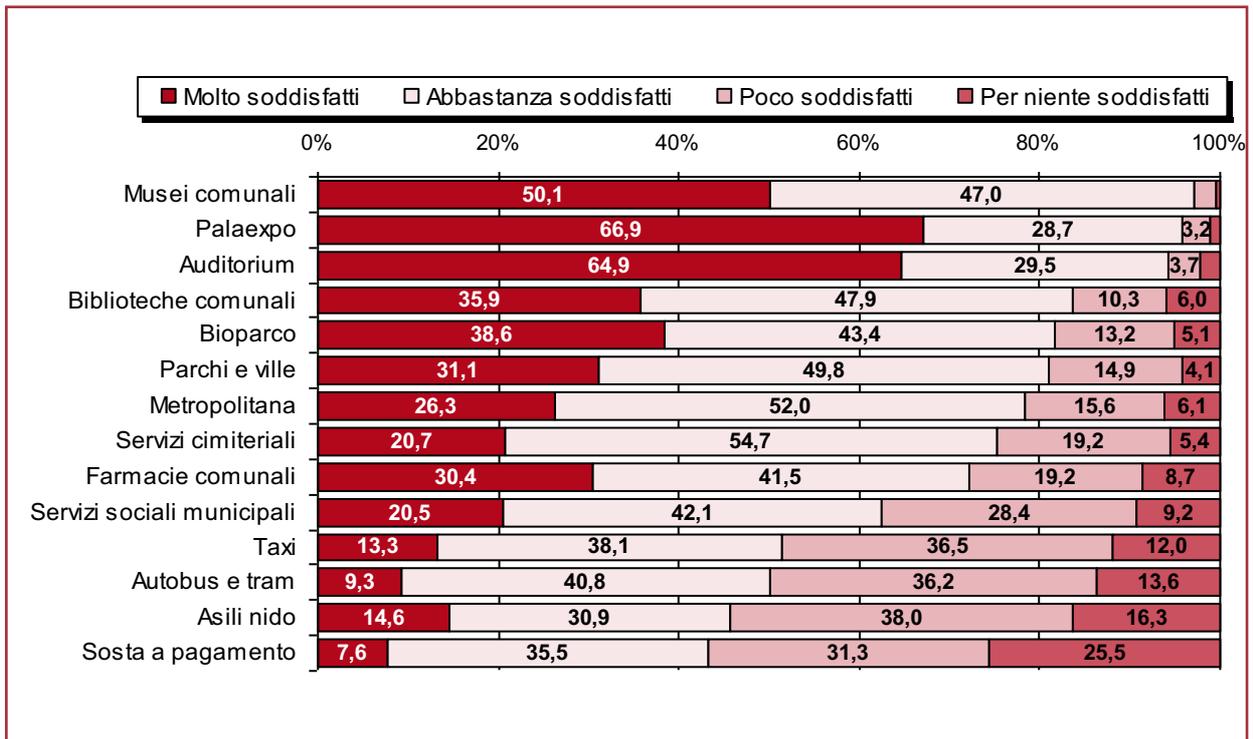
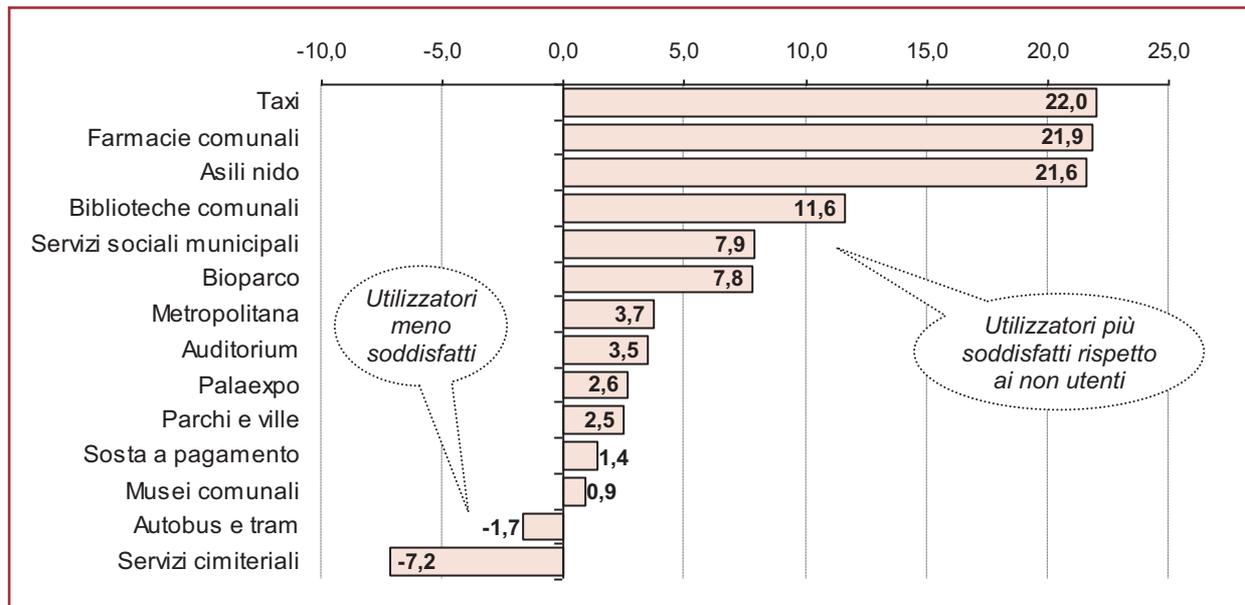


Fig. 2.9

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



2.3.4 La rilevanza nel determinare la qualità della vita

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

Come prevedibile, data la natura dei settori oggetto di indagine, la percentuale di intervistati che giudica mediamente molto o abbastanza rilevanti i servizi osservati è piuttosto alta (Fig. 2.10). In particolare, per i servizi universali le percentuali sono elevatissime, intorno al 97-98% per l'acqua potabile (che peraltro registra il 91% di massima rilevanza), l'illuminazione

stradale e l'igiene urbana. Le differenze sono minime, poiché nel complesso solo circa 1 intervistato su 10 ritiene i servizi oggetto di indagine poco o per niente rilevanti. Solo nel caso dei taxi, del Bioparco e della sosta a pagamento i risultati sono meno eclatanti, ma pur sempre molto o abbastanza rilevanti per il 68-75% e per niente rilevanti per l'11% dei romani.

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita ai servizi con il loro grado di utilizzo (Par. 2.3.1) - pari alla quota di romani che li utilizza raramente, abbastanza spesso o frequentemente - otteniamo alcuni elementi interessanti di analisi (Fig. 2.11):

- in alto a destra, si raggruppano quasi tutti i servizi culturali, il trasporto pubblico di linea e i parchi e le ville, poiché la loro rilevanza è del tutto in linea con le modalità di utilizzo, grazie a un certo equilibrio tra domanda e offerta;
- in alto a sinistra i servizi sociali e gli asili nido (ma in misura minore anche le biblioteche) mostrano una rilevanza nettamente maggiore rispetto al loro effettivo utilizzo, in quanto i problemi di accessibilità che derivano dalla loro limitata offerta sul territorio (Par. 2.4.1) rendono insoddisfatta la forte domanda dei romani;
- al contrario, in basso a destra vi sono quei servizi come i taxi, la sosta tariffata e il Bioparco (e in misura minore i cimiteri) che i cittadini evidentemente non vorrebbero domandare perché costosi, benché costretti a farlo o da esigenze di mobilità (taxi e sosta), oppure perché interessano non l'intervistato ma i figli (Bioparco).

Fig. 2.10

Rilevanza attribuita ai servizi pubblici

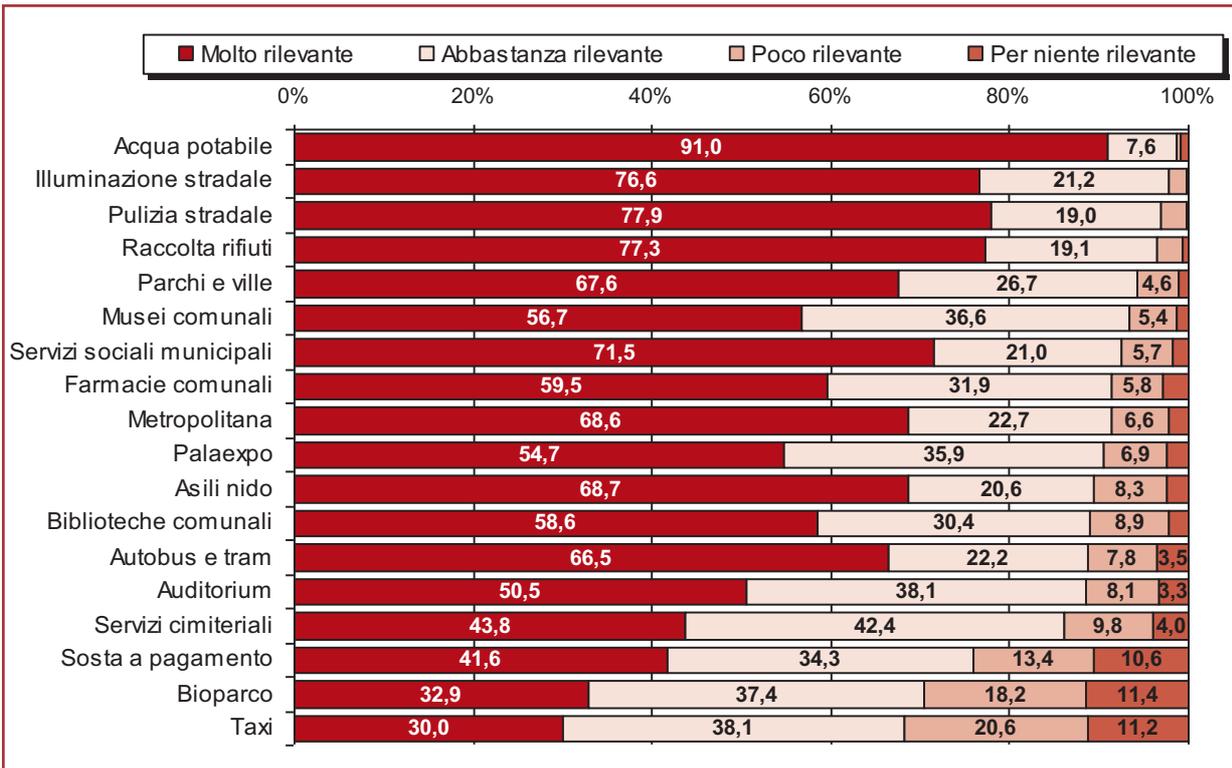
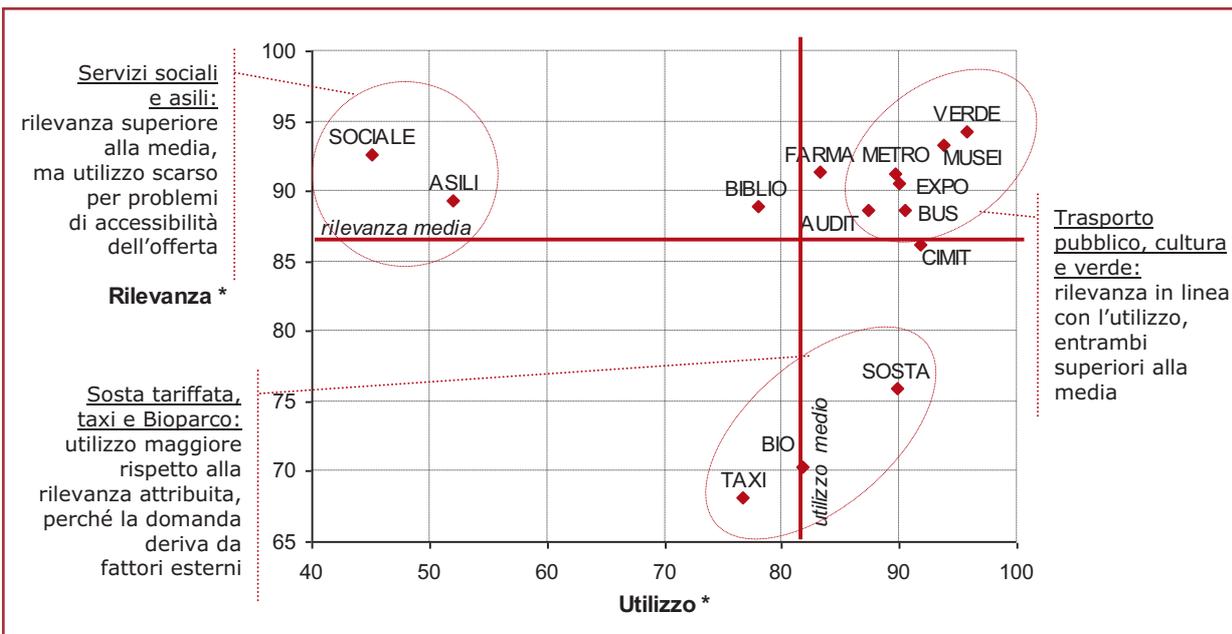


Fig. 2.11

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e utilizzo



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

Legenda: ASILI = asili nido comunali e accreditati, 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, METRO = metropolitana, MUSEI = musei comunali, SOCIALE = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi, VERDE = parchi e ville.

Ponendo invece la rilevanza in relazione con la quota di utilizzatori che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” (Par. 2.3.2), possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, che derivano dall’incrocio della soddisfazione e della rilevanza media (Fig. 2.12):

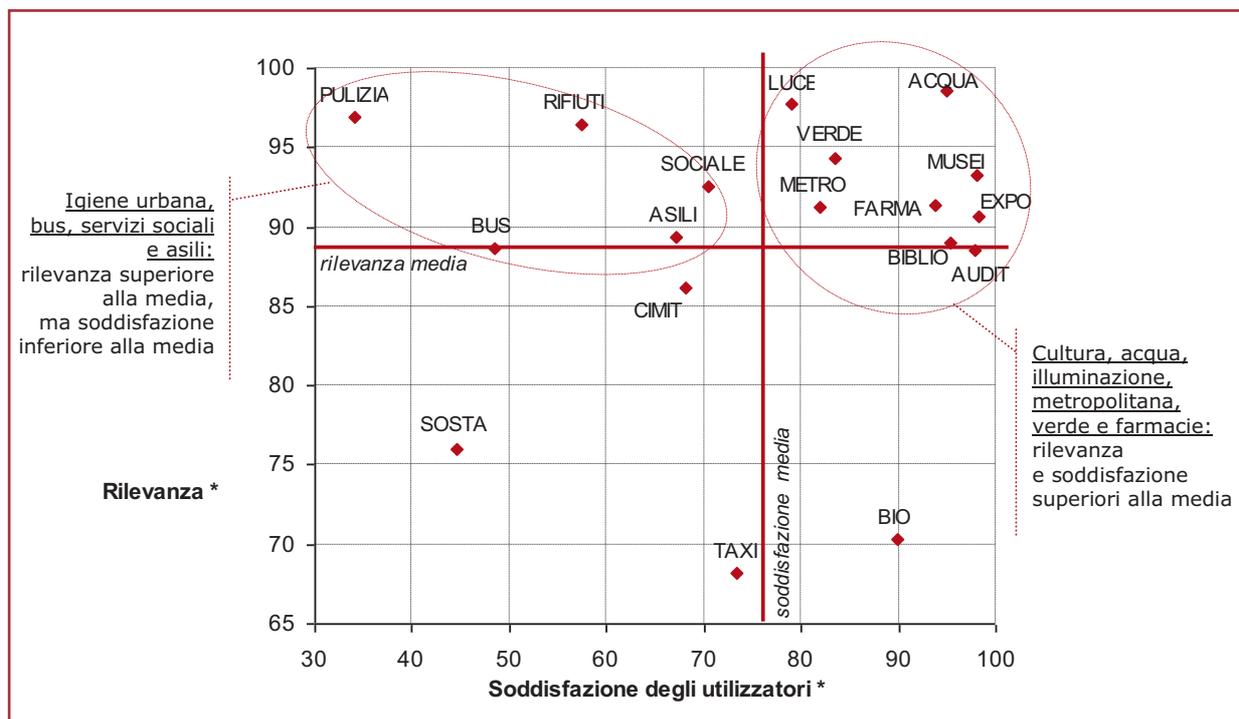
- in alto a destra, troviamo il “fiore all’occhiello” dell’Amministrazione, ossia i servizi ritenuti molto rilevanti e al contempo la cui soddisfazione risulta superiore alla media; si tratta dell’acqua potabile, dei parchi e ville, dell’illuminazione pubblica, della metropolitana, delle farmacie comunali e di tutti i servizi culturali (compreso l’Auditorium, di pochissimo sotto la rilevanza media);
- in alto a sinistra sono raccolti i servizi sui quali l’Am-

ministrazione dovrebbe mantenere una forte attenzione, in quanto molto rilevanti per i cittadini benché la loro soddisfazione sia inferiore alle media; rientrano in questo gruppo i servizi sociali municipali, gli asili nido, l’igiene urbana (in particolar modo la pulizia stradale, molto rilevante e molto insoddisfacente) e gli autobus e tram;

- rimangono infine più isolati i servizi rivolti a un pubblico particolare e minoritario rispetto al totale dei cittadini, ossia i servizi cimiterali (soddisfazione e rilevanza di poco inferiori alla media), la sosta tariffata (soddisfazione e rilevanza molto scarsi), i taxi (soddisfazione quasi nella media ma rilevanza minima) e il Bioparco (soddisfazione elevata ma rilevanza quasi minima).

Fig. 2.12

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e soddisfazione degli utilizzatori



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

Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali e accreditati, AUDIT = Auditorium, BIBLIO = biblioteche comunali, BIO = Bioparco, BUS = autobus e tram, CIMIT = servizi cimiterali, 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, SOC = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi, VERDE = parchi e ville.



2.3.5 La disponibilità a contribuire

Un elemento peculiare dell'indagine condotta dall'Agenzia è quello di chiedere agli intervistati se, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi, siano disponibili o meno a contribuire finanziariamente in misura maggiore, sia direttamente che indirettamente. A chi si dichiara favorevole 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).

Nel complesso, diversamente dalle prime due indagini, la maggioranza degli intervistati non ritiene giusto contribuire maggiormente in vista di miglioramenti dei servizi (Fig. 2.13), probabilmente a causa della crisi economica che nell'ultimo anno ha fatto sentire in misura maggiore i suoi effetti anche dal punto di vista psicologico. Tuttavia, nel caso del trasporto pubblico, degli asili nido e dei servizi sociali municipali i disponibili a contribuire maggiormente sono poco più degli indisponibili o quantomeno la differenza è pressoché nulla.

La disponibilità è invece minima per i taxi (quasi il 78% di contrari) e poco più alta per i servizi culturali,

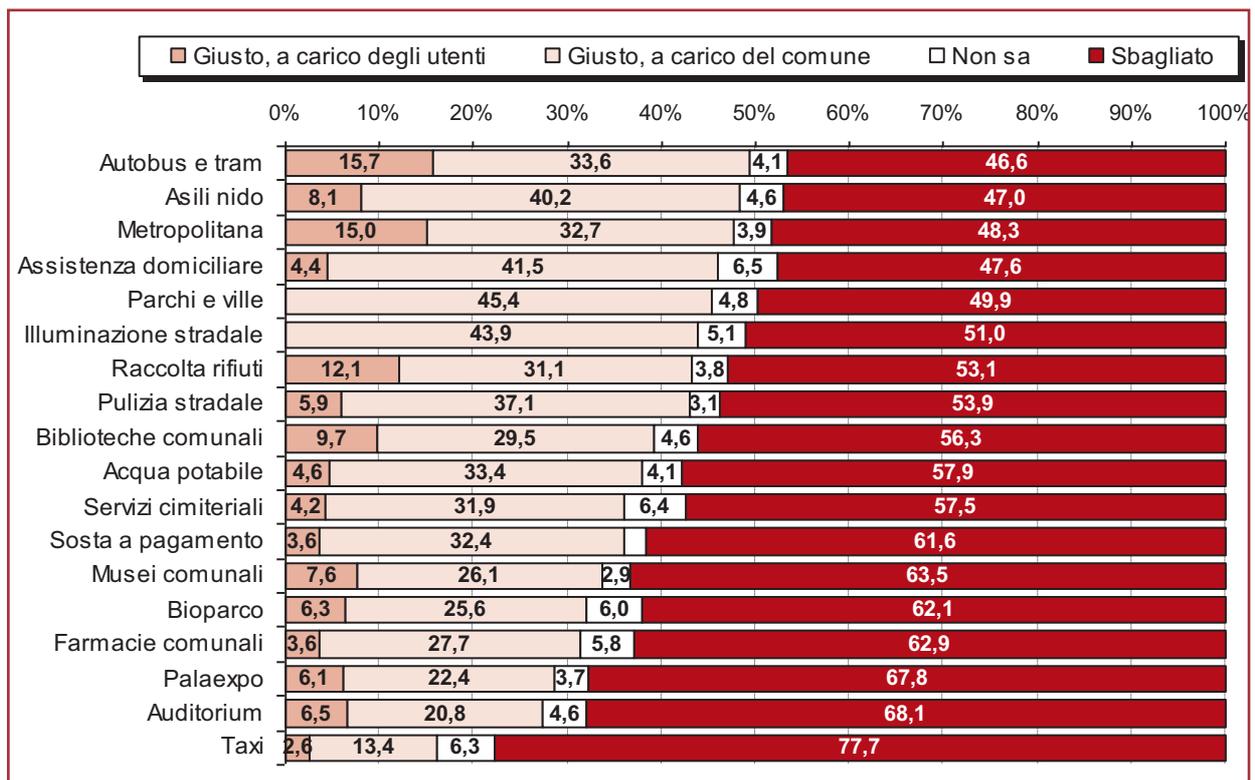
le farmacie comunali e la sosta a pagamento (61-68% di contrari). Infine, il 43-45% dei romani richiede all'Amministrazione una maggiore spesa per l'illuminazione stradale, il verde pubblico, e l'igiene urbana.

Come prevedibile, il canale di contribuzione preferito è quello indiretto, attraverso una maggiore spesa pubblica. È importante osservare come la risposta "giusto, a carico del Comune" riflette la consapevolezza della relazione tra costo e qualità del servizio, ma non sappiamo se ciò derivi da un esplicito riconoscimento che una maggiore spesa del Comune comporta tasse e imposte su tutti i cittadini (e non solo sugli utenti), sollevando quindi questioni di equità sulle modalità di copertura dei costi.

È tuttavia rilevante che per un servizio molto utilizzato come il trasporto pubblico (sia bus che metropolitana), si abbia contemporaneamente la maggior percentuale di intervistati (oltre il 15%) favorevoli ad aumenti tariffari a carico degli utenti e la minor quota (46-48%) di indisponibili a contribuire sia direttamente che tramite la fiscalità generale. Nel caso della raccolta rifiuti, nonostante la maggioranza dei romani sia indisponibile a contribuire, vi è tuttavia un 12% che ritiene giusti aumenti tariffari in cambio di un miglioramento del servizio.

Fig. 2.13

Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio



Mettendo in relazione la rilevanza attribuita al servizio (Par. 2.3.4) e la disponibilità a contribuire per il suo miglioramento, si può costruire un diagramma in cui i vari settori risultano fortemente caratterizzati (Fig. 2.14). Nel complesso, la disponibilità a pagare (diretta o indiretta) per i singoli servizi risulta abbastanza coerente con il giudizio di rilevanza, ma si attenua in caso di soddisfazione particolarmente elevata. In particolare:

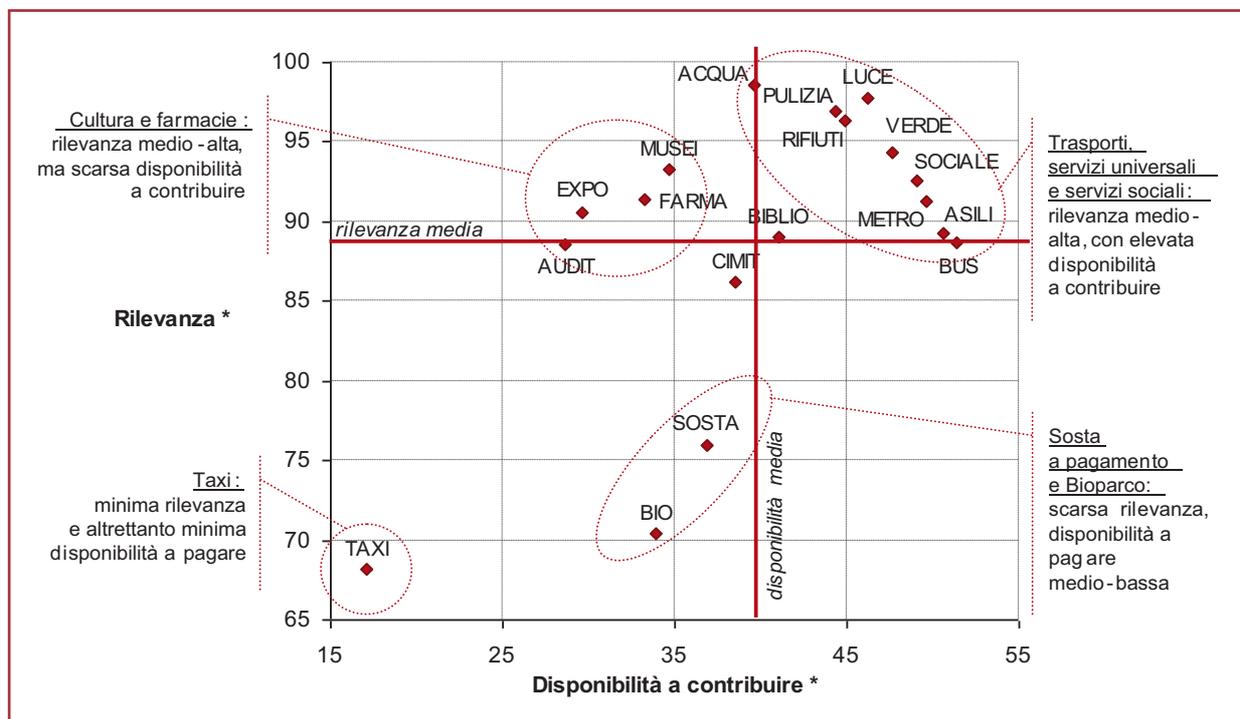
- in alto a destra vi sono i servizi caratterizzati da rilevanza maggiore della media e una elevata disponibilità a contribuire, in quanto evidentemente associati dagli intervistati a una migliore qualità della vita per la città e (per alcuni di essi) e ad una scarsa o diseguale offerta sul territorio; si tratta del trasporto pubblico, di tutti i servizi universali (eccetto l'acqua, per la quale la disponibilità è media), degli

asili nido, dei servizi sociali municipali e dei parchi e ville;

- in alto a sinistra troviamo alcuni servizi culturali (musei, Auditorium e Palaexpo) insieme alle farmacie, ossia servizi a rilevanza medio-alta ma con scarsa disponibilità a contribuire; ciò potrebbe derivare dal loro scarso utilizzo unito alla percezione che, diversamente dai precedenti, siano consumi elitari (cultura) oppure simili all'analoga offerta privata (farmacie), e quindi non meritevoli di un maggiore sostegno pubblico;
- il terzo quadrante (in basso a sinistra) raccoglie infine i servizi poco rilevanti, ritenuti a domanda individuale e senza una valenza particolare, per i quali di conseguenza la disponibilità a contribuire è bassa (Bioparco e sosta a pagamento) o persino quasi nulla (taxi).

Fig. 2.14

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e disponibilità a contribuire



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

Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali e accreditati, 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, SOC = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi, VERDE = parchi e ville.



2.4 I principali fattori di criticità alla base dei giudizi dei romani

Il confronto tra i giudizi espressi dai romani in merito ai diversi servizi si conclude, anche quest'anno, con l'approfondimento di tipo qualitativo sui fattori che incidono sulla maggiore o minore soddisfazione e sul grado di utilizzo da parte dei residenti. L'analisi viene condotta distinguendo tra le due componenti della popolazione rappresentate dagli utilizzatori e dai non utilizzatori, con una differente configurazione della domanda. Nel primo caso, per gli intervistati che dichiarano di fare un uso abbastanza o molto frequente dei diversi servizi, la domanda si configura come la richiesta di esprimere quale sia l'elemento che appare più negativo alla luce della loro esperienza. Nel secondo caso, relativo ai romani che non utilizzano mai o raramente il servizio, la domanda verte su quale elemento appare nella loro percezione il più critico nell'impedire una frequenza di uso maggiore.

I fattori 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:

- il **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).

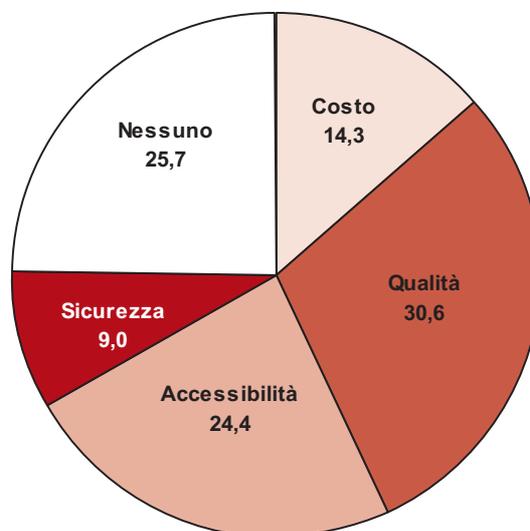
A ciò si aggiunge nel caso degli utilizzatori la possibilità di rispondere "nessuna criticità", e nel caso dei non utilizzatori la risposta "non sono interessato al servizio", ossia una situazione oggettiva o soggettiva alla base delle proprie scelte che prescinde dai fattori esplicitati.

2.4.1 I fattori di criticità a confronto

Osserviamo in primo luogo la distribuzione delle risposte emerse, per il complesso dei servizi, da parte degli utilizzatori frequenti dei servizi, tenendo presente che si tratta di giudizi riconducibili a elementi molto diversi tra i servizi in esame. Tutti i fattori considerati assumono un certo peso, anche se è evidente come gli aspetti di tipo qualitativo e legati alla effettiva accessibilità del servizio svolgano un ruolo di rilievo nell'insoddisfazione degli utenti, mentre il costo e la sicurezza assorbono una quantità minore di risposte, e per un romano su quattro non vi è alcuna criticità significativa (Fig. 2.15).

Fig. 2.15

Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi



L'elevata incidenza (in negativo) dei fattori di qualità e accessibilità sono peraltro concentrati in alcuni servizi. In particolare (Fig. 2.16 e Fig. 2.17):

- nel caso della qualità le maggiori criticità si riscontrano nel caso dei trasporti (soprattutto di superficie), dell'igiene urbana (soprattutto la pulizia delle

strade) e delle aree verdi delle diverse tipologie (parchi e ville, cimiteri e Bioparco);

- nel caso dell'accessibilità, come prevedibile, i maggiori problemi si riscontrano diffusamente nei servizi culturali e soprattutto nei servizi sociali (asili nido e servizi municipali oltre il 50%).

Fig. 2.16 Qualità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori

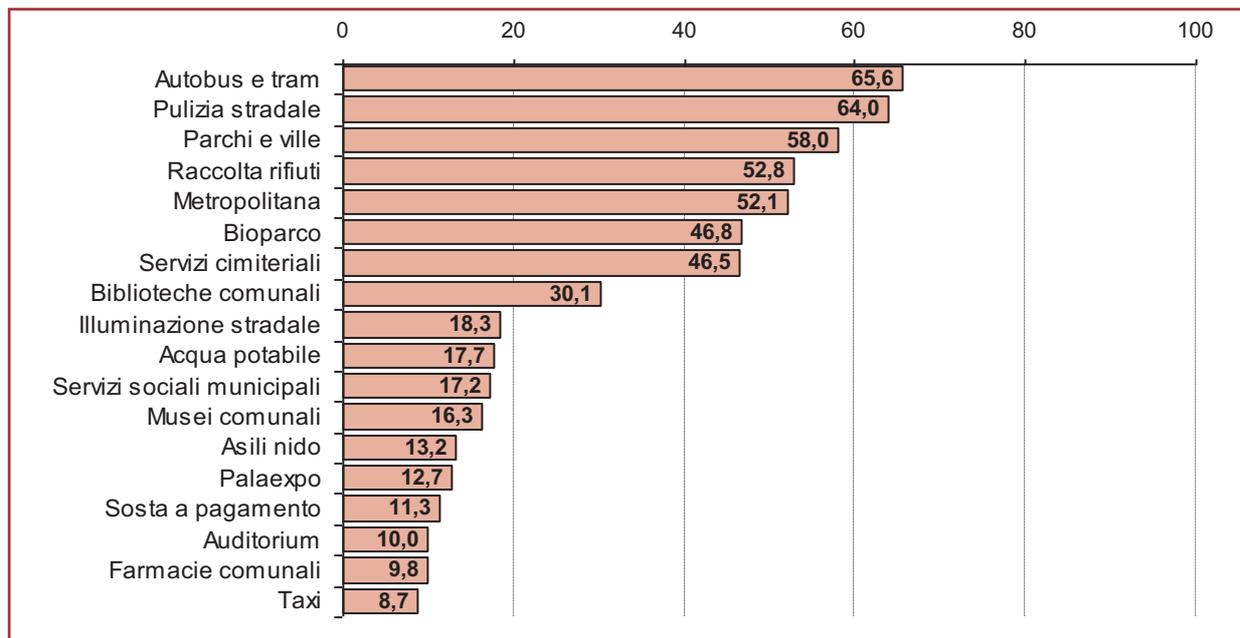
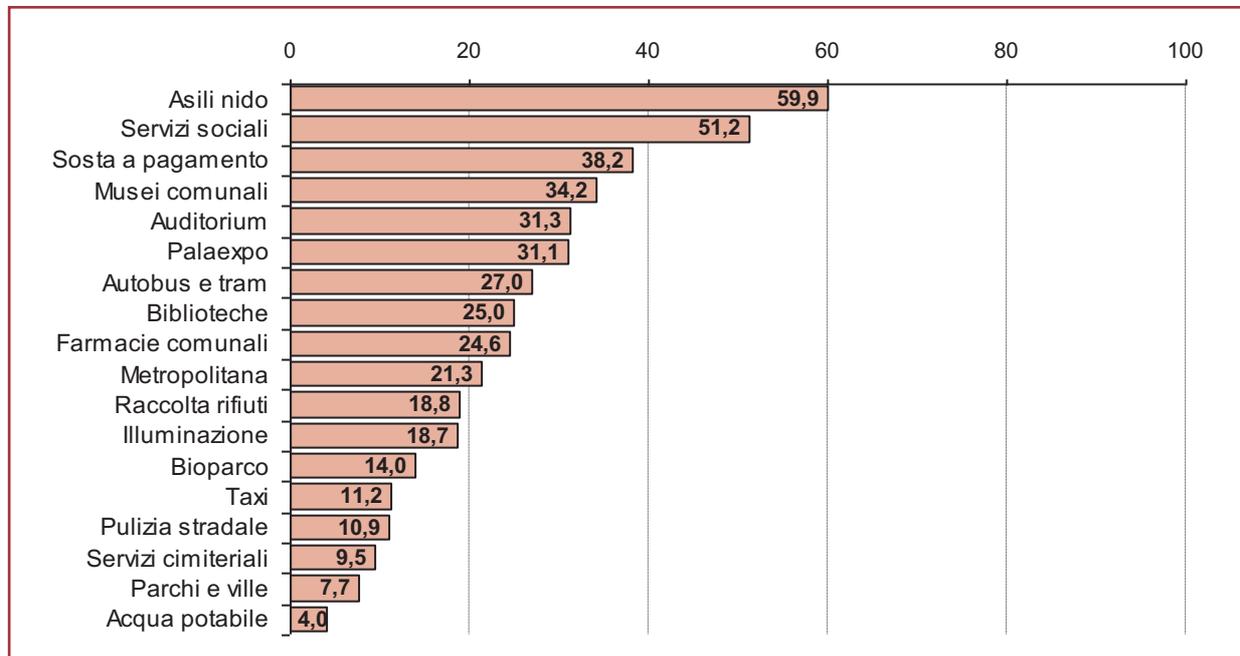


Fig. 2.17 Accessibilità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



Pur essendo la qualità uno degli elementi maggiormente critici, si tratta tuttavia di un elemento particolarmente eterogeneo tra i vari servizi (dalla puntualità e dai tempi di percorrenza del trasporto pubblico all'esistenza di servizi ausiliari nel caso della cultura) e deve essere pertanto considerato con molta cautela in termini comparativi.

L'accessibilità, pur assumendo anch'essa forme diversificate, è però un concetto più omogeneo (riguarda la disponibilità "di fatto" del servizio) che incide profondamente nel caso di servizi che in massima parte possono essere fruiti sulla base di localizzazioni territoriali (cultura, farmacie, cimiteri, sosta a pagamento e, in misura minore, la metropolitana), oppure è soggetto a restrizioni sulla base di criteri di bisogno e di natura sociale (servizi sociali e asili nido).

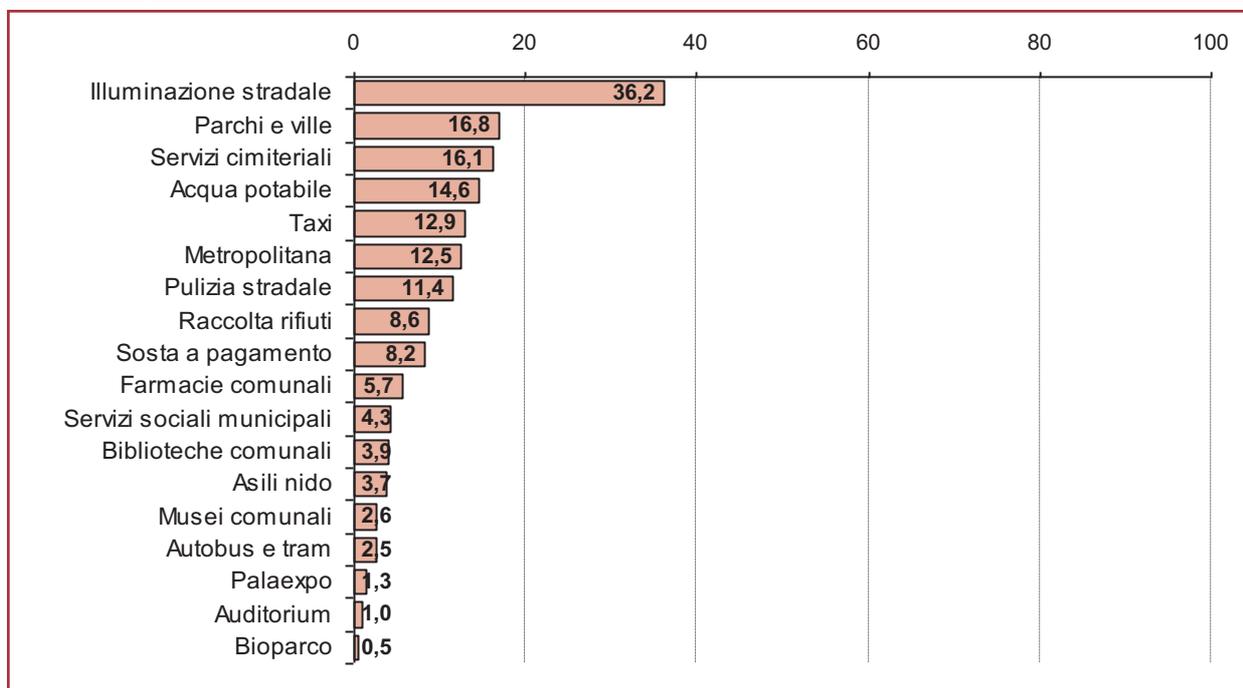
Se nel caso del costo le uniche criticità di un certo rilievo emergono nel caso dei taxi (46% delle risposte)

e in misura minore per i servizi culturali (a cominciare dall'Auditorium, 21%), di maggiore interesse sono le risposte fornite dagli utenti sul tema della sicurezza, sebbene nel complesso tale tema assuma un peso limitato (Fig. 2.18).

Tenendo presente che abbiamo accomunato in questa categoria sia l'ordine pubblico sia i rischi di tipo socio-sanitario, colpisce la grande importanza attribuita dai cittadini - evidentemente ai fini della sicurezza personale - all'illuminazione pubblica in primo luogo (36% delle risposte), ma anche a parchi e ville e ai servizi cimiteriali. Sorprende inoltre che quasi il 15% dei romani nutra timori (totalmente ingiustificati) sui rischi di tipo igienico-sanitario che possono derivare dal consumo dell'acqua corrente. Nell'ambito del trasporto pubblico, infine, è interessante notare come siano valutati maggiormente pericolosi la metropolitana e i taxi rispetto ai bus e tram.

Fig. 2.18

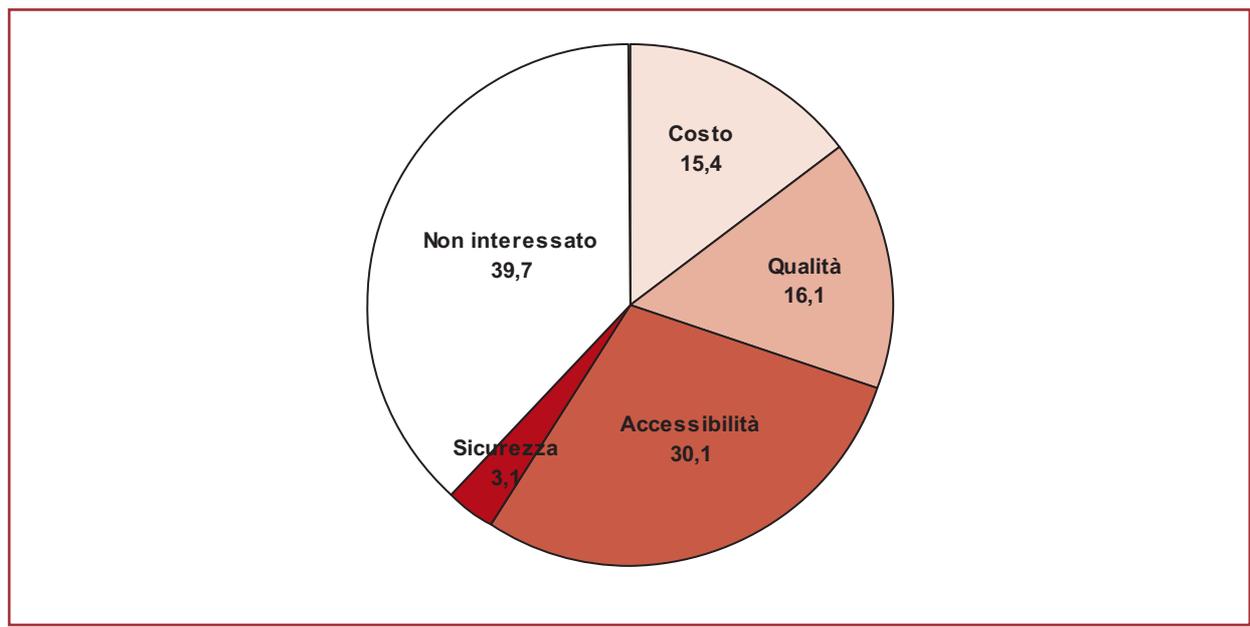
Sicurezza come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



Per quanto riguarda invece i non utilizzatori dei servizi, è in questo caso l'accessibilità dei servizi - nelle sue diverse accezioni - ad assumere il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini (30% rispetto al 16% della qualità), anche se si deve considerare come in questo caso quasi il 40% indichi nella man-

canza di interesse o di bisogno la motivazione principale del mancato utilizzo (Fig. 2.19). La mancanza di interesse incide in particolare per i servizi sociali municipali (67%) e le biblioteche (56%), ma non appare secondario neanche per il trasporto pubblico (35-40%) e gli altri servizi culturali.

Fig. 2.19 Principale motivo di non utilizzo per la media dei servizi



L'accessibilità costituisce il motivo principale di non utilizzo per quasi tutti i servizi (Fig. 2.20), con l'eccezione del trasporto pubblico (per autobus e tram conta la scarsa qualità e il mancato bisogno, per i taxi il costo). In particolare, la scarsa diffusione sul territorio impedisce ai romani di comprare nelle farmacie comunali (57,5%), mentre il limitato numero di posti disponibili impedisce ai genitori di iscrivere i propri figli a un asilo comunale (53%), ma conta anche la localizzazione centrale che rende difficile frequentare i

servizi culturali (in particolare Auditorium, Palaexpo e musei).

Altrettanto significativo è come il costo costituisca per i "non utilizzatori" un fattore decisionale ancor meno rilevante che per gli utilizzatori (Fig. 2.21). Risultano infatti, tranne che per i taxi (62%), percentuali quasi sempre inferiori a quanto rispondono gli utilizzatori, e comunque basse con l'eccezione della sosta a pagamento (34%).

Fig. 2.20 Accessibilità come principale motivo di non utilizzo dei servizi

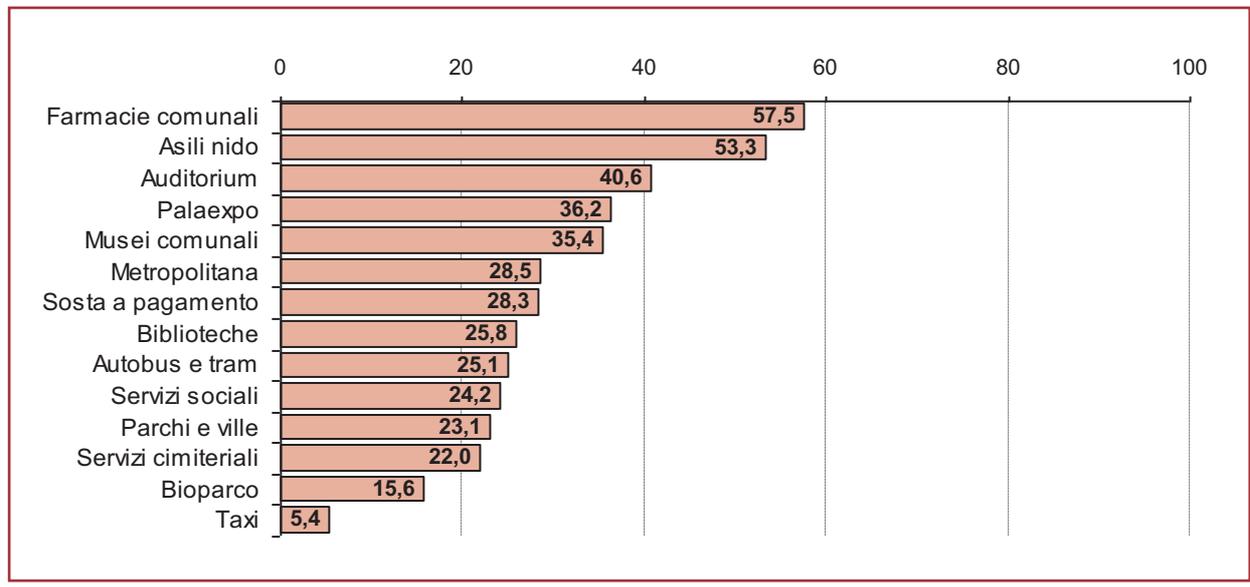
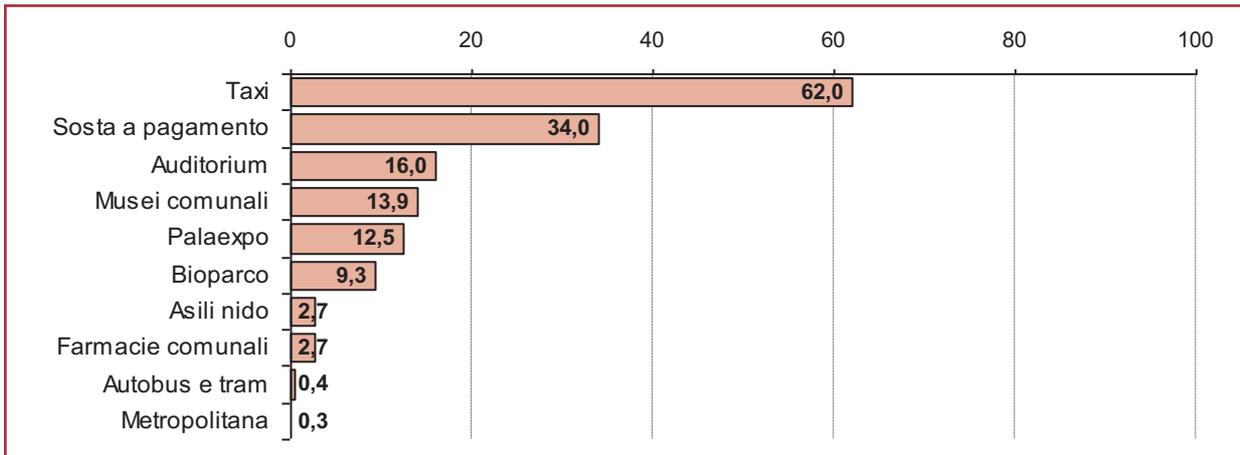


Fig. 2.21

Costo come principale motivo di non utilizzo dei servizi



2.4.2 I fattori di criticità dei singoli servizi

Dopo la panoramica sui fattori di criticità a confronto, presentiamo ora servizio per servizio i risultati ottenuti con riferimento sia alla componente degli utilizzatori sia dei non utenti (Fig. 2.22 - Fig. 2.27).

Per gli utenti del trasporto pubblico di linea il problema principale è la qualità (65,6% per autobus e tram e 52,1% per la metropolitana), ma assume un certo rilievo anche l'accessibilità (21-27%), mentre la sicurezza preoccupa solo nel caso della metro (12,5%). Anche per i non utilizzatori la qualità è importante, ma sulla metro prevale leggermente il fattore accessibilità (28,5%) e soprattutto il mancato interesse (40,6%), considerata la scarsa copertura territoriale della rete. Come prevedibile, nel caso dei taxi è invece il costo a prevalere largamente come maggiore criticità sia per gli utilizzatori sia per gli altri (rispettivamente 46,2 e 62%).

Per i servizi universali, non essendo possibile differenziare tra utilizzatori e non, i dati si riferiscono all'intera popolazione. L'acqua potabile non ha criticità per il 52,6%, ma si riscontrano alcune preoccupazioni qualitative (17,7%) e igienico-sanitarie (sicurezza 14,4%). Nell'igiene urbana è la qualità il problema principale (64% per la pulizia stradale e 52,8% per la raccolta rifiuti), insieme alla vicinanza dei cassonetti per la raccolta rifiuti (accessibilità 18,8%). Più sfumato il giudizio per l'illuminazione stradale, comunque considerata un elemento cruciale per la sicurezza dei cittadini (36,2%).

È invece l'accessibilità il problema principale per i servizi sociali, ossia la possibilità di fruirne a fronte di posti limitati, sia per chi li utilizza ora o li ha utilizzati in passato (59,9% per gli asili e 51,2% per i servizi

municipali) sia per chi non può farlo: 53,3% per gli asili e 24,2% per i servizi municipali. Nel caso dei non utilizzatori dei servizi sociali municipali, la grande maggioranza (68,8%) dichiara però di non essere interessato. Discorso a parte per le farmacie comunali, apprezzate da chi può utilizzarle (il 51% degli utenti non rileva alcun problema), sebbene tra i non utilizzatori il motivo nettamente predominante sia l'accessibilità (57,5%).

Anche nel caso della cultura, i cui servizi sono tendenzialmente localizzati al centro o comunque in pochi punti sul territorio comunale (le biblioteche), gli utilizzatori lamentano soprattutto l'accessibilità: 31-34% per Auditorium, Palaexpo e musei, 25% per le biblioteche e stranamente 14% per il Bioparco. Il costo è abbastanza importante (dal 13,8% del Bioparco al 21,4% dell'Auditorium), ma spesso mancano criticità rilevanti (dal 25% del Bioparco al 40,9% delle biblioteche). La qualità - intesa come varietà e interesse di spettacoli ed eventi, servizi ausiliari, materiale informativo - è tuttavia un elemento di insoddisfazione non secondario, arrivando fino a punte preoccupanti nel caso di Bioparco (46,8%, la criticità maggiore) e biblioteche (30,1%). I non utilizzatori si concentrano sul motivo della scarsa accessibilità (35-40% per Auditorium, Palaexpo e musei) e sulla mancanza di interesse (30-41%, con la notevole eccezione del 56,4% relativo alle biblioteche); appaiono invece come un problema minore il costo e la qualità, eccetto il Bioparco (la cui scarsa qualità viene citata dal 33,8% dei non utilizzatori).

Infine, cimiteri e verde (parchi e ville) sono accomunati in una valutazione preoccupata della qualità - in termini di manutenzione, pulizia e tranquillità - da parte degli utilizzatori (rispettivamente 46,5% e 58%),

mentre i non utilizzatori rispondono che manca l'interesse (rispettivamente 47,6% e 37,6%). Per la sosta a pagamento l'accessibilità (intesa come localizzazione e disponibilità di posti) è la principale criticità sia

per gli utilizzatori (38,2%) sia per gli altri (28,3%, in questo caso leggermente superato dalla mancanza di interesse 29,4%).

Fig. 2.22

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

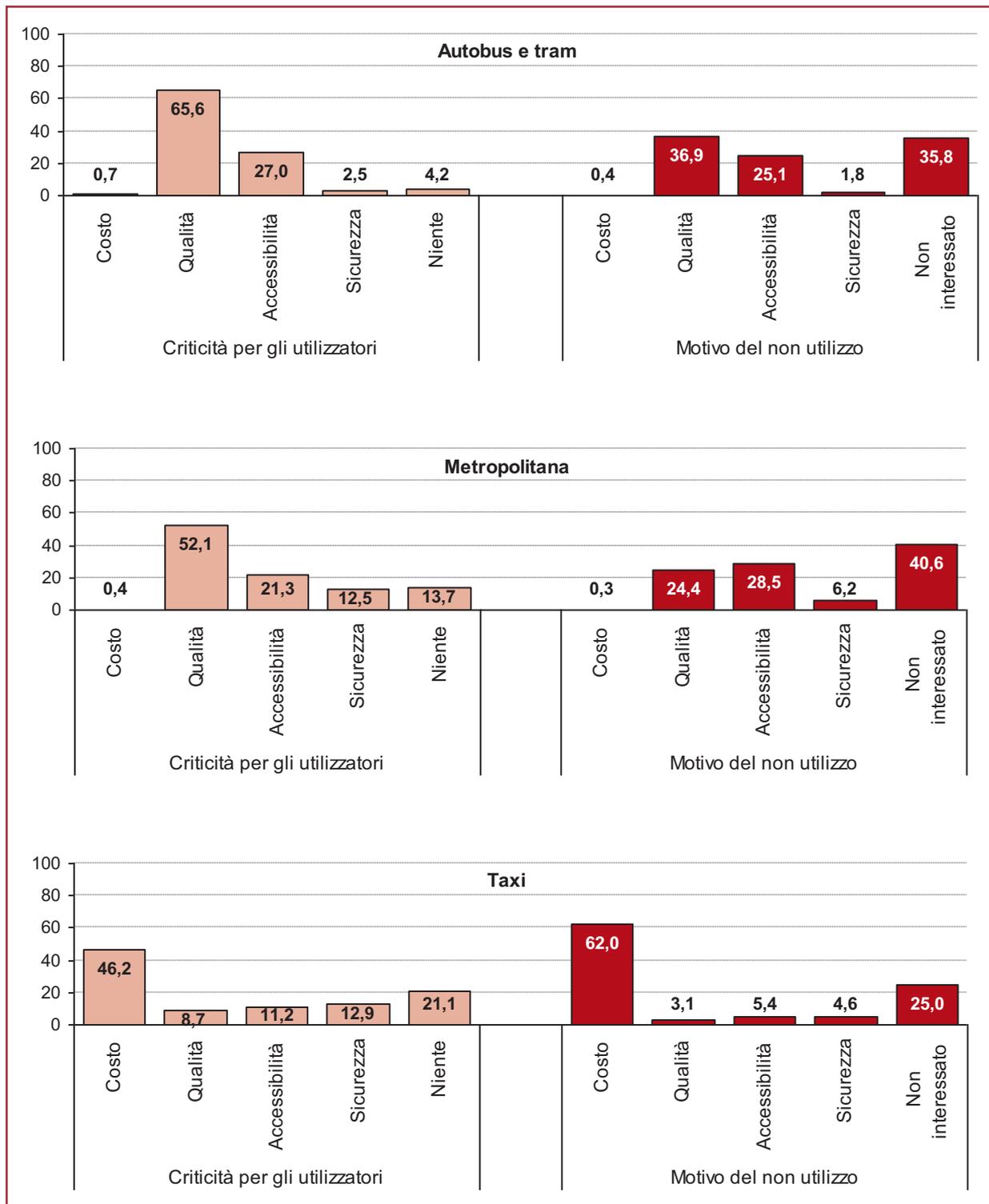


Fig. 2.23

Criticità per i servizi universali

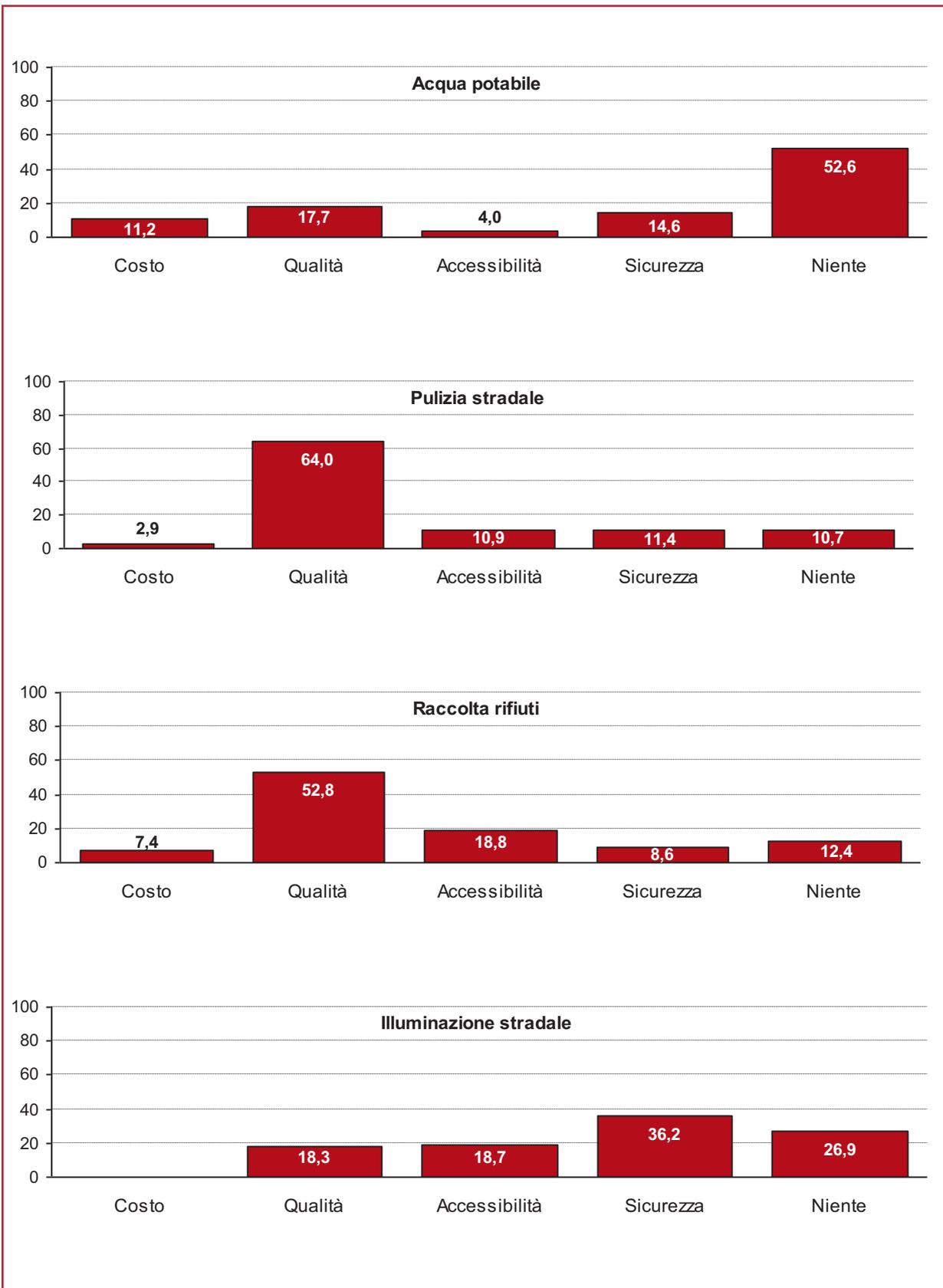


Fig. 2.24

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i servizi sociali

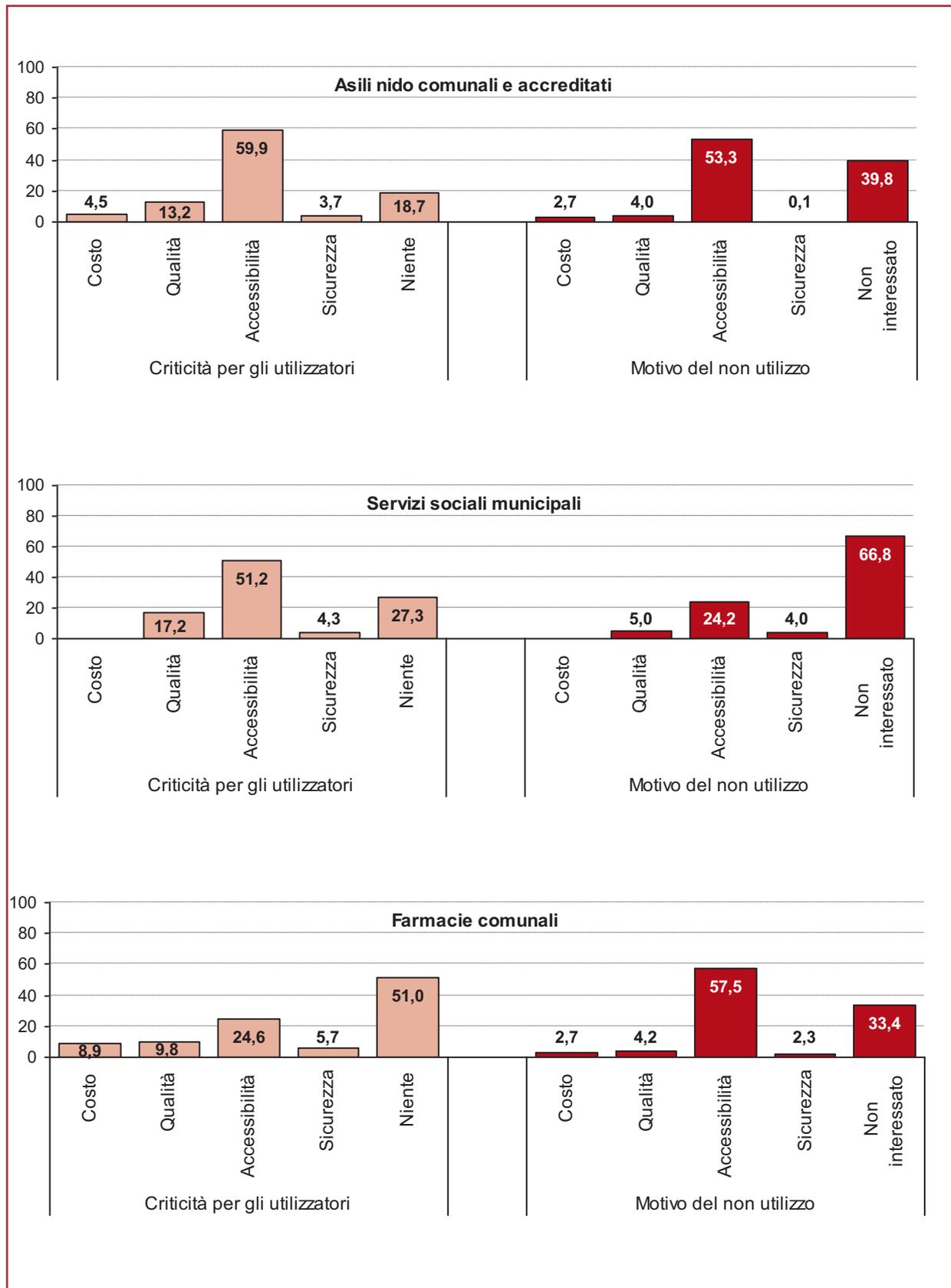


Fig. 2.25 Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per Auditorium, Palaexpo e Bioparco

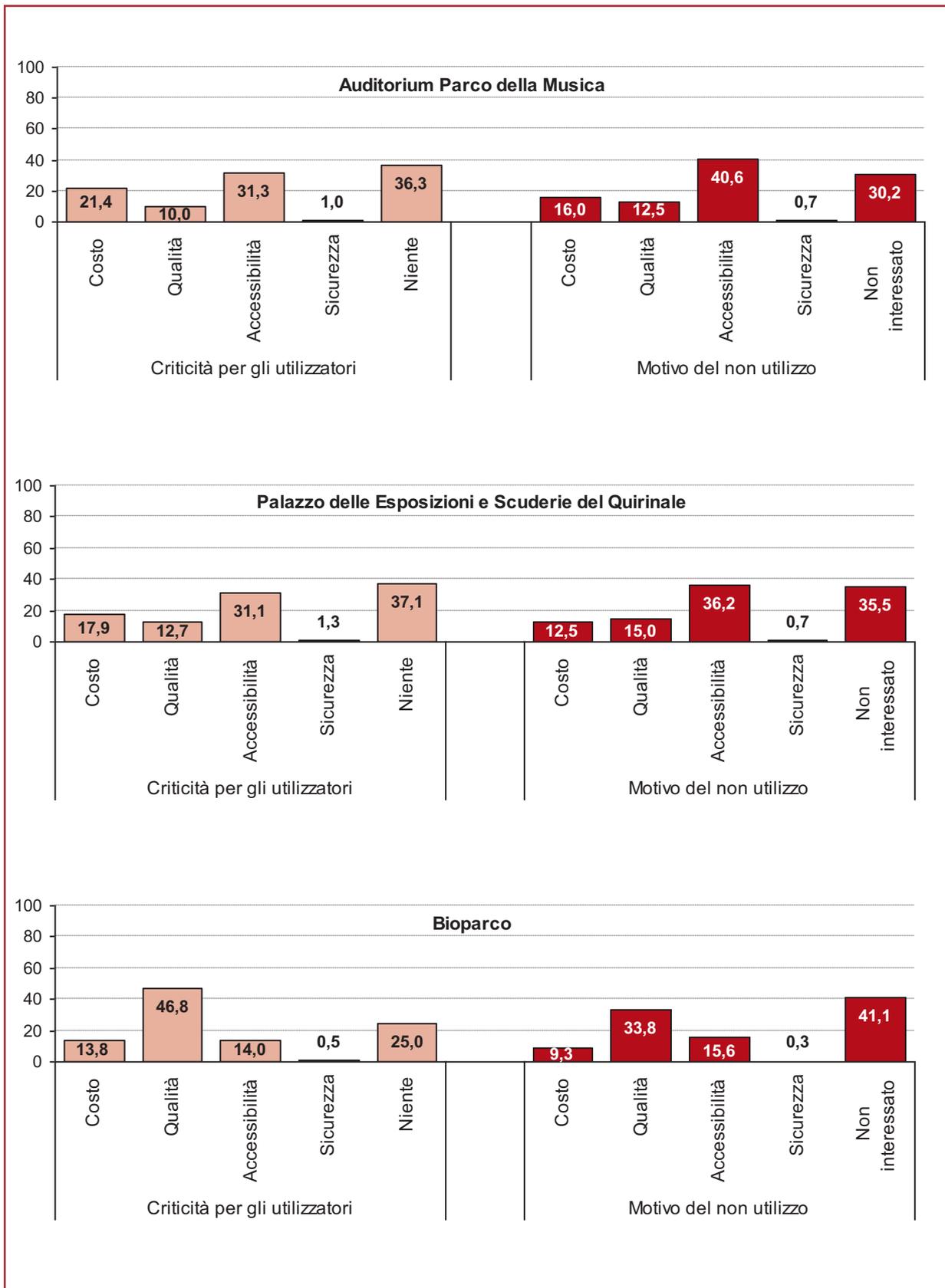


Fig. 2.26

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

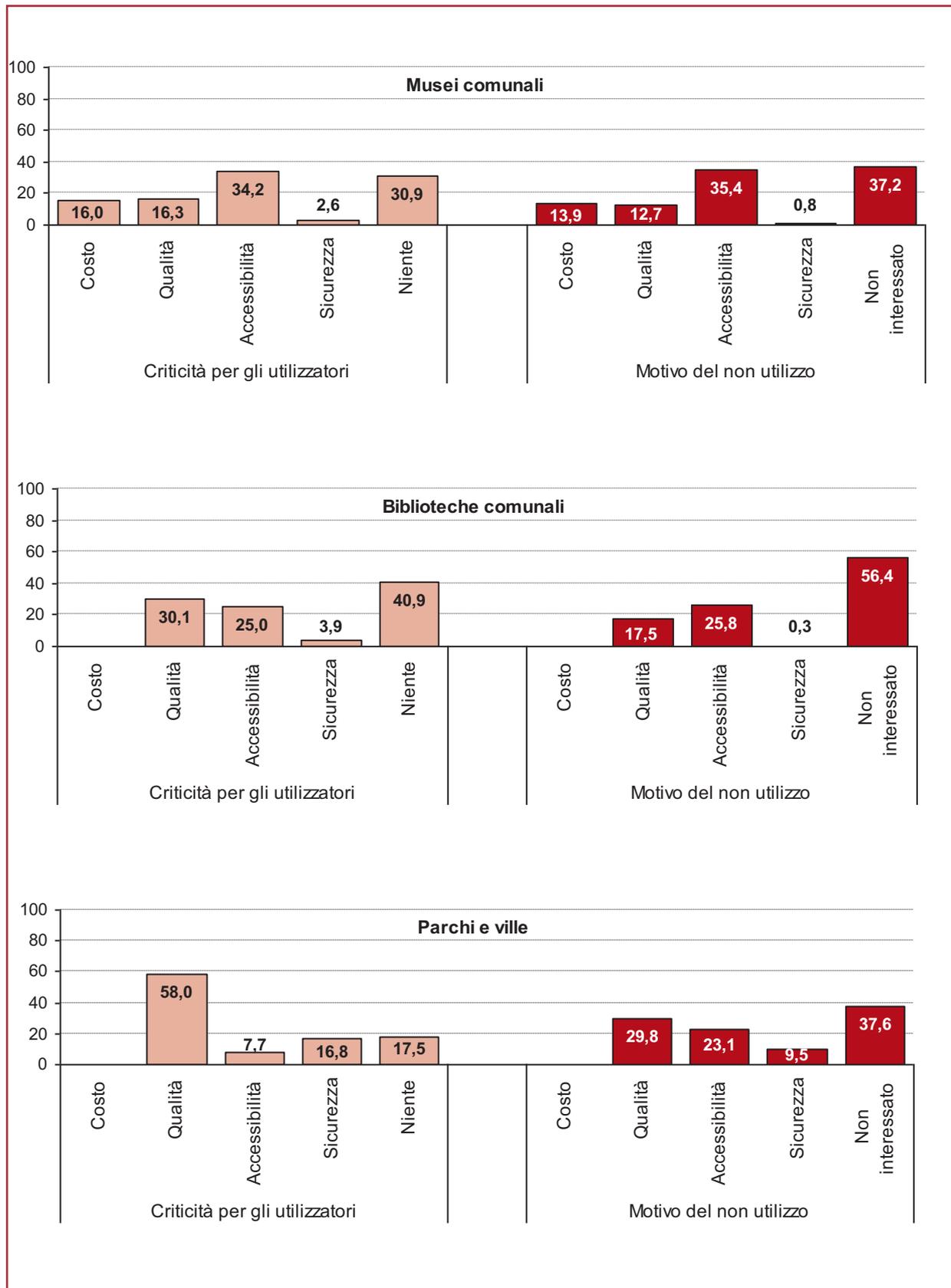
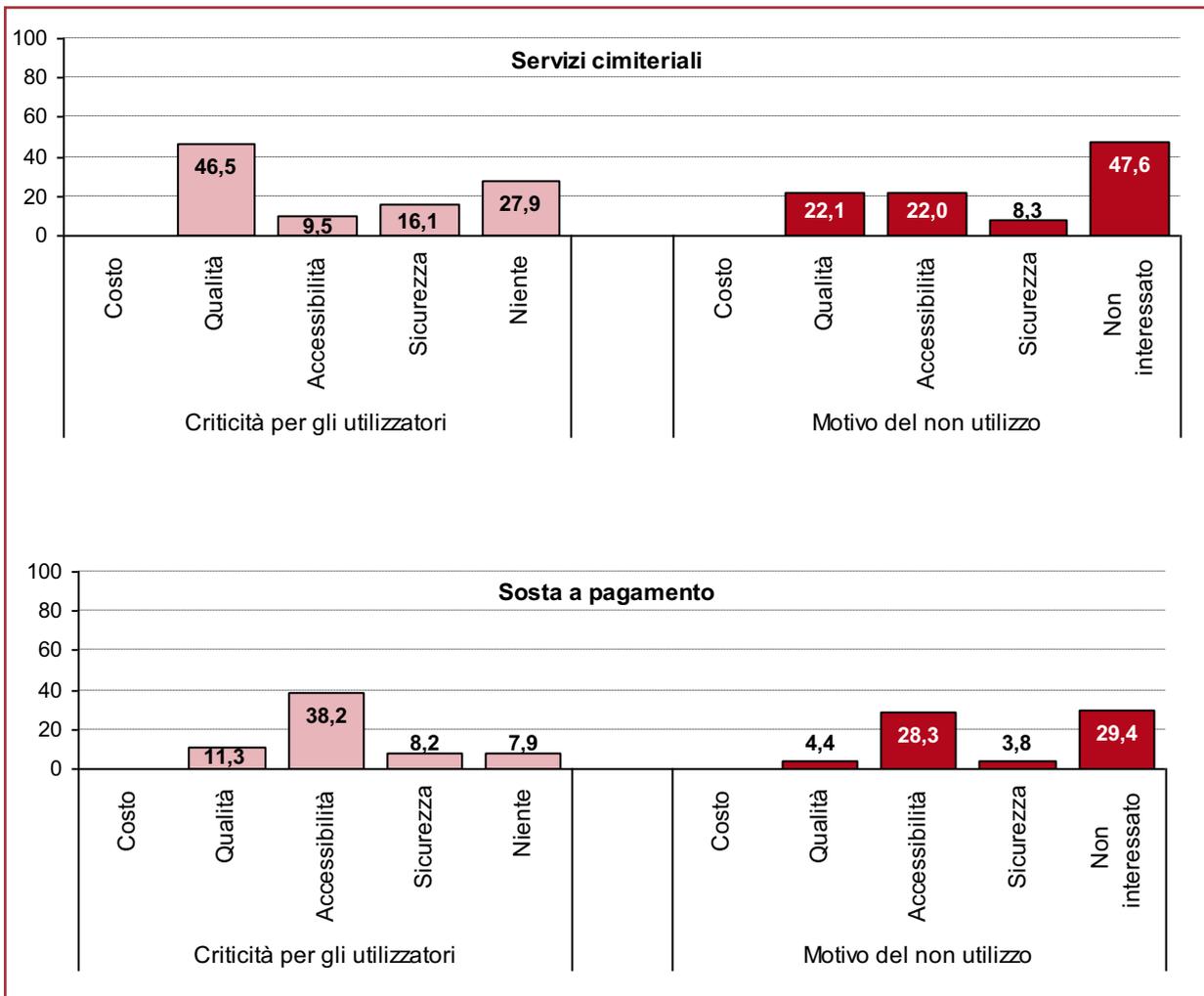


Fig. 2.27

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per gli altri servizi



2.5 Le categorie socio-anagrafiche e le zone di Roma

2.5.1 Caratteristiche del campione per categorie socio-anagrafiche

La composizione del campione consente di distinguere i profili di alcune categorie di intervistati socialmente rilevanti, le cui valutazioni sui servizi pubblici appaiono sufficientemente differenti rispetto alla media romana da meritare un breve approfondimento.

Da un lato, vi sono le categorie più deboli per posizione lavorativa, per reddito o per livello di istruzione, come i disoccupati, le casalinghe, i pensionati (ma

anche gli anziani in generale) e le persone con basso titolo di studio (soprattutto la licenza elementare). Viceversa, alcune categorie sono socialmente ed economicamente più forti: gli occupati, i giovani studenti, i laureati e i diplomati.

I disoccupati sono prevalentemente di sesso femminile (61%), con una maggioranza di individui adulti (60%) rispetto ai giovani (40%), ancora in buona parte studenti; la metà dispone solo della licenza media, ma ben il 39% è diplomato (mentre solo il 7% dei disoccupati è laureato).

Il lavoro domestico è esclusivamente femminile, per il 53% adulte e il 47% anziane. Su dieci donne, tre sono appunto casalinghe, quattro sono occupate (una indipendente e tre dipendenti) e una è studente; per il resto, le pensionate sono il 14% e le disoccupate il 6%.

Solo l'80% dei pensionati è over 65; 6 su dieci sono uomini e presentano in maggioranza bassi titoli di studio (elementari 66% e medie 22%). Fra tutti gli anziani intervistati, le donne sono in maggioranza (60%); dal punto di vista della condizione lavorativa gli anziani si dividono essenzialmente in pensionati (62%) e casalinghe (32%), mentre il titolo di studio prevalente è come prevedibile la licenza elementare (76%). In effetti, il basso titolo di studio è legato alle fasce più deboli della popolazione (pensionati e casalinghe): si trovano prevalentemente anziani (80% nel caso delle elementari) e donne (65%).

Fra le categorie socialmente forti, vanno incluse principalmente le persone in condizione occupazionale attiva. Praticamente tutti gli occupati (dipendenti o indipendenti) hanno completato almeno la scuola dell'obbligo (hanno quindi dalla licenza media in su). In periodo di crisi economica, i dipendenti hanno la posizione più stabile, anche se presentano un profilo leggermente più basso degli indipendenti per il livello di istruzione: il 45% è diplomato alla scuola superiore, il 30% ha la licenza media e il 24 è laureato; viceversa, il 47% degli indipendenti è diplomato, il 35% è laureato e solo il 17% ha la licenza media. Si tratta in prevalenza di adulti (87% fra i dipendenti e 90% fra gli indipendenti) di sesso maschile (rispettivamente 60% e 55%).

Gli studenti sono quasi totalmente giovani, ma solo il 55% dei giovani fra i 15 e i 29 anni studia, mentre il 26% svolge lavoro dipendente e ben il 15% è disoccupato. Fra le donne giovani, solo una su mille si dichiara casalinga. Prevedibilmente, il titolo di studio largamente prevalente è il diploma superiore (82%), seguito dalla licenza media (22%), mentre solo il 6% ha una laurea.

I laureati sono infatti per l'82% adulti e solo per il 12% giovani, e si dividono equamente tra uomini e donne; la condizione lavorativa prevalente è quella dipendente (60%), ma più di un laureato su quattro è autonomo (27%); il 5% è invece già in pensione e l'incidenza della disoccupazione è abbastanza bassa (3%). I diplomati alla scuola superiore sono per il 66% adulti e in prevalenza uomini (55%); circa la metà svolge lavoro dipendente, il 21% sta ancora studiando e il 15% è indipendente, mentre il 7% è disoccupato.

2.5.2 Caratteristiche del campione per aree geografiche

Nelle cinque zone in cui è stata disaggregata l'area romana, si può osservare che la popolazione attiva sul mercato del lavoro è circa il 50% in tutte le zone. Nelle zone est, sud e del litorale di Ostia, il 40% del campione è dipendente, mentre il 10% è indipendente; nelle zone centrali (centro e semicentro) e nella zona nord-ovest i dipendenti sono il 36% e gli indipendenti circa il 14%. I disoccupati sono intorno al 6-7% in tutte le zone eccetto quella centrale, dove incidono solo per il 4%. L'incidenza delle casalinghe, invece, varia fra il 16% del centro e il 19% della zona est. Gli studenti sono in media il 9%, ma arrivano al 10% in centro, mentre scendono all'8% a Ostia.

In merito al livello di istruzione, le zone centrali e del quadrante nord-ovest presentano la maggiore concentrazione di alti titoli di studio, con più di un intervistato su tre diplomato alla scuola superiore; in centro è massima la concentrazione dei laureati (26%, contro il 17% della zona nord-ovest) e minima quella dei bassi titoli di studio (38%, mentre a nord-ovest sono il 48%). Il livello di istruzione è minimo a Roma est, con il 62% degli intervistati che non supera la scuola dell'obbligo (di cui il 45% sono licenze elementari) e con solo il 7% di laureati, ma è relativamente basso anche a Ostia e a Roma sud, dove rispettivamente il 53% e il 50% hanno titoli di studio fino alle medie.

In centro la popolazione è relativamente più vecchia, con la più bassa percentuale di giovani (15%) e la più alta di over 65 (28%) e pensionati (21%). Le zone più giovani in questo senso sono quelle di nord-ovest e sud (in entrambi i casi 16% giovani e 25% anziani), mentre le percentuali più basse di pensionati si registrano a est e ad Ostia (16%).

2.5.3 Qualità della vita e soddisfazione media per i servizi pubblici locali

Innanzitutto è utile sottolineare come le varie categorie rispondono alla domanda generale sulla qualità della vita a Roma (Par. 2.2.1).

Le differenze di giudizio più marcate si riscontrano tra le diverse fasce d'età della popolazione (Fig. 2.28). Come ci si può aspettare, i giovani e gli studenti manifestano un livello di soddisfazione sulla qualità della vita eccezionalmente alto (tra i primi quasi l'85% si dichiara "molto o abbastanza soddisfatto"), legato all'ottimismo dell'età, ma anche alle minori responsabilità. Ciò emerge dal fatto che la categoria degli studenti ha una percezione della qualità della vita di massimo livello, ancora più alta di quella dei giovani che, come si è visto, già sono in parte sul mercato

del lavoro e fronteggiano problematiche più complesse.

Viceversa le categorie tradizionalmente deboli (casalinghe e soprattutto pensionati) manifestano livelli di soddisfazione relativamente bassa, in linea con quanto emergeva dalla lettura trasversale nella prima indagine del 2007. La novità è che la più bassa percezione di qualità della vita in assoluto è espressa dai lavoratori autonomi e indipendenti, decisamente peggiore di quella dei disoccupati (che è invece in linea con la media). Ciò potrebbe derivare dalla crisi economica, che rende la loro posizione sul mercato del lavoro più incerta rispetto ai lavoratori dipendenti.

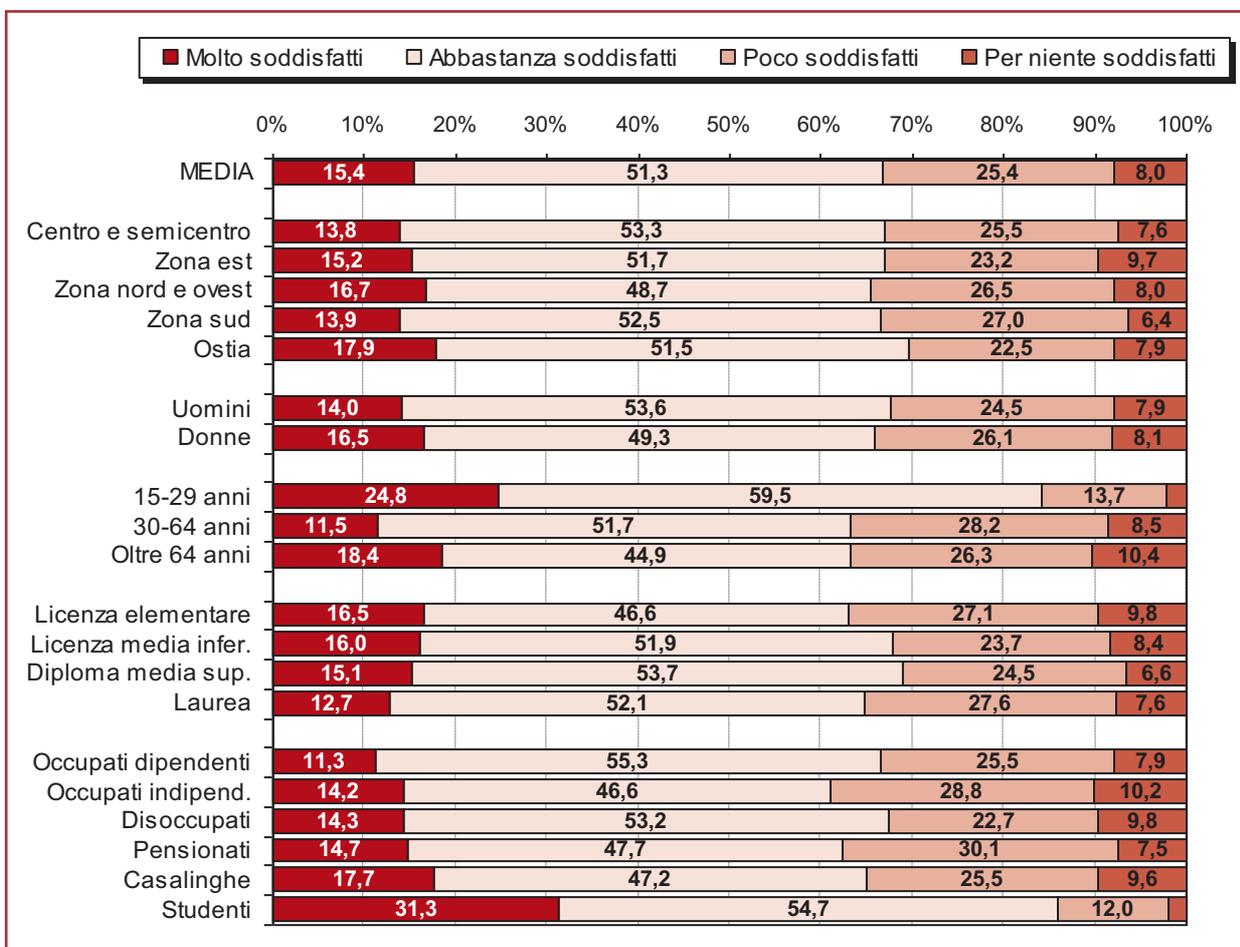
Il titolo di studio influisce in maniera poco lineare sulla qualità percepita, probabilmente perché parecchi anni

di studio contribuiscono a innalzare al contempo sia il reddito dei laureati sia le loro aspettative, rendendoli meno soddisfatti della media. I romani che hanno solo la licenza elementare mostrano invece le valutazioni più estreme, con le maggiori percentuali di “per niente soddisfatti” e di “molto soddisfatti”.

Infine, differenze importanti sebbene non particolarmente accentuate emergono tra le cinque diverse aree territoriali in cui è stato articolato il campione cittadino, dove la quota dei “molto soddisfatti” risulta massima a Ostia e minima al centro e a sud; il primato dei “poco o per niente soddisfatti” spetta invece ai municipi a nord e ovest, mentre in particolare le posizioni più critiche sono massimamente concentrate a Roma est.

Fig. 2.28

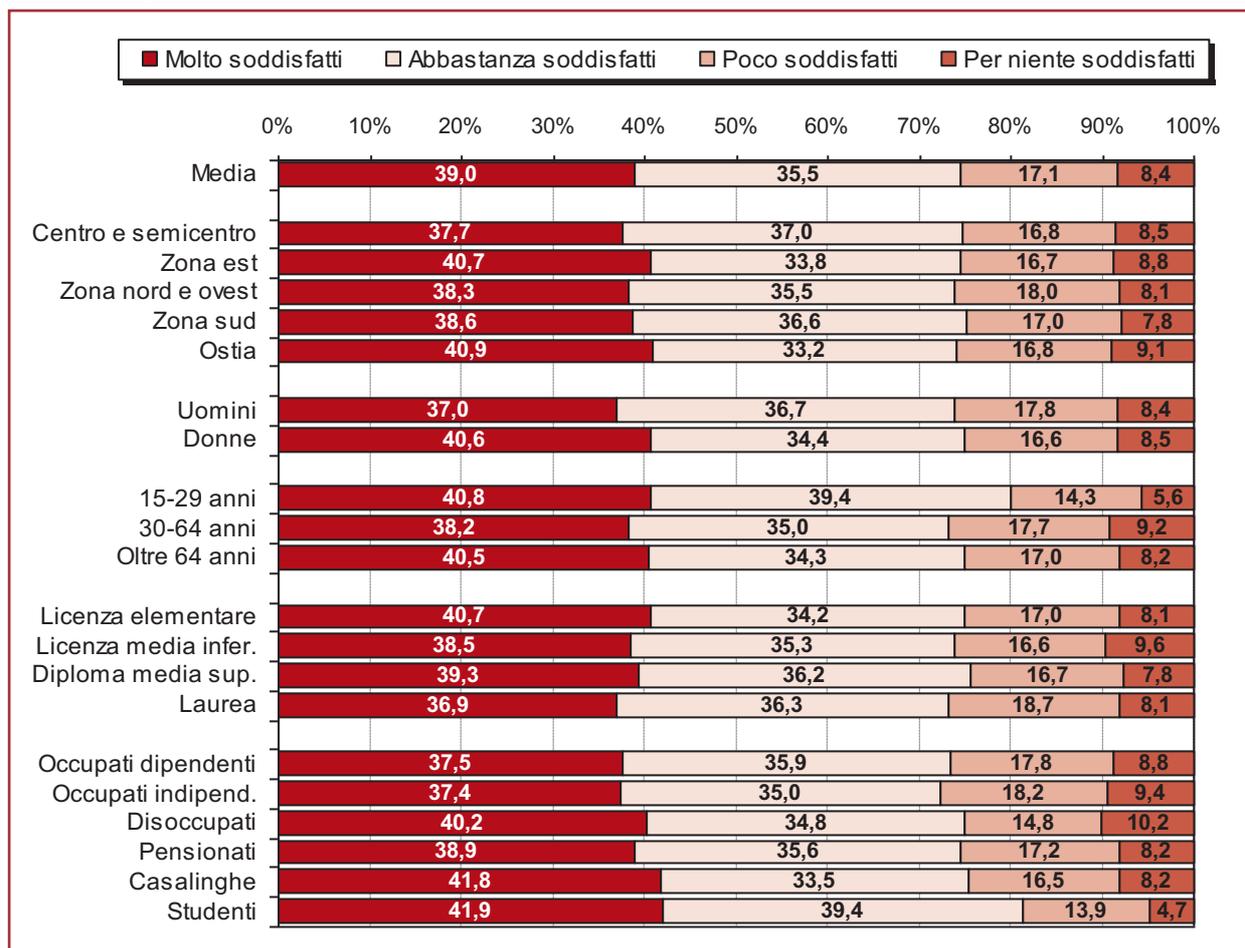
Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati



Per il livello di soddisfazione medio calcolato a posteriori sul complesso dei servizi esaminati (Par. 2.2.2), la categoria più critica è quella dei laureati, contrapposta ancora una volta a quella degli studenti (Fig. 2.29). Vengono confermati i migliori giudizi espressi dalle donne e la relazione non lineare tra livelli di istruzione e soddisfazione. Inoltre si rileva una maggiore

omogeneità in termini territoriali, in cui spicca tuttavia l'eccezione di Ostia, che presenta le quote più elevate sia di "molto soddisfatti" che di "per niente soddisfatti". Infine, il livello di soddisfazione dei giovani è in questo caso meno pronunciato, pur essendo l'unica categoria che rimane sotto il 20% come percentuale di "poco o per nulla soddisfatti".

Fig. 2.29 Soddisfazione media dei servizi pubblici secondo le caratteristiche degli intervistati



Prima di entrare nel dettaglio delle evidenze statisticamente rilevanti delle varie categorie, bisogna sottolineare come vi siano settori per cui le percezioni dei cittadini sono molto omogenee e che quindi non sono significative per una lettura trasversale. È il caso, ad esempio, del servizio idrico e dell'illuminazione per quanto riguarda il livello di soddisfazione, nonché degli stessi servizi e della pulizia delle strade per la rilevanza.

2.5.4 La percezione dei servizi secondo le categorie socio-anagrafiche

Poiché la componente femminile del campione è abbastanza eterogenea, è poco utile considerare le risposte delle donne nel complesso. Sono invece le casalinghe a presentare caratteristiche molto peculiari: emergono per un uso relativamente basso di tutti i servizi culturali e ricreativi (ritenuti meno rilevanti della media), cui si contrappone un utilizzo relativa-

mente intenso delle farmacie comunali e soprattutto dei cimiteri. Quest'ultima è una caratteristica condivisa da quasi tutte le categorie definite deboli, che ritengono i servizi cimiteriali particolarmente rilevanti, anche se di scarsa qualità. Per la mobilità, utilizzano poco i mezzi privati (la sosta tariffata è poco usata da tutte le categorie deboli), ma ritengono più soddisfacenti della media la metropolitana e i taxi, giudicando questi ultimi particolarmente rilevanti, come accade anche per gli anziani e i pensionati. Una particolarità notevole delle casalinghe è il giudizio nettamente negativo sugli asili nido, utilizzati di meno rispetto a tutte le altre categorie, e giudicati meno rilevanti e meno soddisfacenti, con la minima disponibilità a pagare per migliorarli. La disponibilità è minima anche per i servizi di igiene urbana.

Anziani, pensionati e (in parte) persone con basso livello di istruzione rappresentano un profilo omogeneo, e per alcuni versi analogo a quello delle casalinghe. Come queste ultime, sono insoddisfatti dell'igiene urbana e frequentano spesso i cimiteri, ritenendoli molto rilevanti, ma non molto soddisfacenti. Attribuiscono molta rilevanza al taxi, che utilizzano più intensamente della media e di cui sono particolarmente soddisfatti; viceversa, vengono utilizzati significativamente meno della media sia i mezzi pubblici di linea (ritenuti non particolarmente rilevanti, né meritevoli di maggior impegno economico), sia quelli privati (basso utilizzo e scarsa importanza della sosta tariffata). Esprimono alta soddisfazione per i servizi sociali e, forse a causa dell'utilizzo inferiore alla media, sono fra i più disponibili ad aumentare la spesa per gli asili nido. Fanno invece scarso uso delle farmacie comunali, dichiarandosi poco soddisfatti del servizio a causa della scarsa accessibilità (lontananza delle farmacie dalle zone frequentate).

Anziani e pensionati frequentano più intensamente rispetto alla media Auditorium, Palaexpo, biblioteche e parchi, e sono abbastanza favorevoli a spendere per migliorarne la qualità. Al contrario, la categoria delle persone con basso livello di istruzione (licenza elementare) dichiara un utilizzo inferiore alla media per tutti questi servizi eccetto il Bioparco, frequentato intensamente e ritenuto particolarmente rilevante.

Rispetto alle precedenti indagini, casalinghe e anziani appaiono meno vulnerabili nei confronti della sicurezza. Tale elemento si desume dal minore rilievo dato all'illuminazione pubblica, servizio per il quale due anni fa le categorie deboli chiedevano con maggiore intensità una spesa aggiuntiva per migliorare il servizio. Da questo punto di vista, dunque, si può ipotizzare che le categorie deboli sentano meno minacciata la sicurezza personale.

Emerge, invece, un aumento della percezione di instabilità economica, evidente sia nel profilo dei disoccupati che in quello dei lavoratori autonomi e indipendenti, e che si manifesta in entrambi i casi attraverso la lettura della disponibilità a contribuire per ottenere miglioramenti della qualità dei servizi. Essi hanno tuttavia un approccio significativamente diverso: le persone senza lavoro esprimono per quasi tutti i servizi una forte disponibilità agli aumenti della spesa per migliorare i servizi, ma con il contributo dell'amministrazione e non già attraverso aumenti del contributo diretto degli utenti. Invece, i lavoratori indipendenti ed autonomi (che hanno ancora un reddito, ma esposto agli andamenti della congiuntura) sono fra i meno disponibili a ulteriori spese, nonostante emergano come i meno soddisfatti per diversi servizi: taxi, metropolitana, raccolta dei rifiuti, farmacie comunali, Bioparco, parchi e cimiteri.

I disoccupati emergono con una posizione particolarmente critica sulla soddisfazione per il trasporto pubblico in generale (di cui appunto sono i principali utilizzatori), gli asili nido, i servizi sociali e la raccolta rifiuti; al contrario, si dichiarano più soddisfatti della media per la pulizia della città, per le farmacie comunali, per i servizi cimiteriali (nonostante lo scarso utilizzo) e per i parchi.

I lavoratori autonomi sono scarsi utilizzatori dei mezzi pubblici, mentre usano relativamente spesso taxi e sosta tariffata, ritenuti entrambi particolarmente rilevanti. Le biblioteche sono considerate importanti ed emergono come l'unico servizio per cui questa categoria è particolarmente soddisfatta, nonostante ne facciano un uso inferiore rispetto alle altre categorie.

Fra le categorie forti, giovani e studenti spiccano per essere i più favorevoli ad incrementare la spesa al fine di migliorare i servizi, e per la maggior parte dei servizi sono anche più soddisfatti rispetto alla media; sono invece fra i meno soddisfatti per la sosta tariffata e per le biblioteche (che frequentano intensamente). Sono grandi utilizzatori dei mezzi pubblici e della sosta tariffata, ma non sono utilizzatori dei taxi. Fra i servizi culturali e ricreativi, usano più spesso della media le biblioteche e frequentano Bioparco e parchi, mentre sono fra le categorie che si recano di meno all'Auditorium e al Palaexpo, che tuttavia ritengono molto soddisfacenti anche se non vi attribuiscono una spiccata importanza. Frequentano meno della media i cimiteri (come tutte le categorie forti) e utilizzano poco le farmacie comunali (servizio giudicato poco rilevante), i servizi sociali e gli asili nido. Danno un peso particolarmente rilevante solo alla metropolitana e agli asili nido, e invece scarso peso, fra gli altri, ai cimiteri, al Bioparco, ai parchi e ai taxi.

Dal punto di vista del livello di istruzione, i laureati e i diplomati presentano profili abbastanza distinti. I diplomati sono forti utilizzatori dei mezzi pubblici di superficie, delle farmacie comunali e dei servizi sociali, mentre sono fra i meno utilizzatori dei taxi e del Palaexpo. Con la laurea, si osserva un aumento dell'intensità di frequentazione dei servizi culturali (Auditorium, Palaexpo, musei comunali) e dei parchi, tutti servizi di cui i laureati sono anche particolarmente soddisfatti. I laureati sono fra i più assidui utenti della metropolitana (di cui però non sono soddisfatti) e della sosta tariffata (ritenuta importante e soddisfacente), mentre fanno un uso relativamente meno intenso dei mezzi di superficie, soprattutto a causa della scarsa qualità e accessibilità; non sono tuttavia d'accordo ad aumentare la spesa per migliorare il servizio. Trovano particolarmente poco soddisfacenti anche il servizio taxi e l'igiene urbana. Malgrado non siano disposti a spendere di più, ritengono importanti anche i servizi sociali.

2.5.5 La percezione dei servizi nelle diverse zone di Roma

CENTRO E SEMICENTRO I, II, III, IX E XVII MUNICIPIO

Le zone centrali, come si è detto, sono caratterizzate dal più alto livello di istruzione della popolazione residente e, rispetto alla media, da una ridotta presenza delle categorie deboli (casalinghe e disoccupati), da una maggiore incidenza del lavoro indipendente e da una maggiore concentrazione di giovani (studenti) e anziani.

In queste zone la popolazione fa un uso relativamente più intenso dei trasporti pubblici (sia di linea che taxi, ritenuto quest'ultimo più rilevante che nelle altre zone cittadine) con livelli di soddisfazione relativamente alti; la soddisfazione è alta anche per la sosta tariffata, ritenuta particolarmente importante.

Per i servizi culturali e ricreativi, si registra la massima frequentazione di musei comunali, Palaexpo e Auditorium. Utilizzano molto anche i parchi, per i quali però il livello di soddisfazione dichiarato è il più basso rispetto a tutte le altre zone di Roma: i residenti in centro che li frequentano regolarmente ne rilevano più degli altri cittadini la scarsa qualità, mentre quelli che non li frequentano danno più risalto della media al problema sicurezza. Per il resto, le biblioteche non sono particolarmente frequentate, ma sono ritenute di buona qualità, e il Bioparco è ritenuto più importante e soddisfacente della media. L'asilo nido comunale è percepito come un servizio particolarmente critico: i residenti sono infatti quelli

che lo utilizzano meno, soprattutto a causa della scarsa accessibilità, che si dichiarano meno soddisfatti del servizio e che lo giudicano meno rilevante, oltre ad essere poco disposti a spendere di più per migliorarlo. La disponibilità a contribuire è scarsa anche per i servizi sociali; in centro viene fatto un uso limitato delle farmacie comunali e vengono frequentati poco i cimiteri.

ZONA EST V, VI, VII E VIII MUNICIPIO

I residenti della zona est - caratterizzata dal più basso livello medio di istruzione della capitale e da una presenza relativamente alta di persone ai margini del mondo del lavoro, ossia disoccupati e casalinghe - sono più disponibili degli altri a contribuire per migliorare i servizi di cui sono meno soddisfatti: parchi, cimiteri e sosta tariffata (della quale fanno un uso meno intenso della media).

Usano di meno il taxi (ritenuto poco rilevante), ritengono la metropolitana molto importante e sono i più insoddisfatti dei mezzi di superficie. L'uso del nido e delle farmacie comunali è più intenso della media, come anche la soddisfazione, che spicca anche per i servizi sociali. Le biblioteche sono poco utilizzate, ma ritenute molto rilevanti, mentre Auditorium, Palaexpo e i musei comunali sono poco utilizzati, ma ritenuti soddisfacenti (soprattutto l'Auditorium).

ZONA NORD E OVEST IV, XVI, XVIII, XIX E XX MUNICIPIO

Il settore nord e ovest della città - dove la popolazione è più istruita e più giovane della media cittadina, con una proporzione leggermente più alta di lavoro autonomo - si caratterizza soprattutto per la disponibilità relativamente alta a contribuire per migliorare molti servizi, fra cui l'igiene urbana (ritenuti insoddisfacenti), l'illuminazione pubblica, tutti i servizi a carattere sociale (farmacie, asili e servizi sociali, ritenuti questi ultimi più importanti, ma meno soddisfacenti che nel resto della città), Palaexpo e servizi cimiteriali (non considerati particolarmente rilevanti, ma comunque insoddisfacenti).

Il rapporto dei residenti con la mobilità cittadina è molto orientato al mezzo privato, con l'uso più intenso della sosta tariffata rispetto a tutte le altre zone e la più bassa rilevanza in assoluto attribuita ai mezzi pubblici, sia metropolitana che mezzi di superficie. Nonostante la relativa vicinanza, infine, il Bioparco è poco utilizzato, ritenuto poco importante e poco soddisfacente: la qualità è infatti considerata più criticamente della media e gli utilizzatori si lamentano anche della sua accessibilità.

ZONA SUD**X, XI, XII E XV MUNICIPIO**

La zona sud - caratterizzata da una popolazione relativamente giovane, ma con un livello di istruzione medio più basso rispetto a Roma nord e una maggiore incidenza di lavoro dipendente - registra la minore disponibilità a contribuire per un gran numero di servizi. Ciò vale soprattutto per autobus e taxi (il cui uso relativamente basso si contrappone al massimo utilizzo della metropolitana e alla grande rilevanza che gli abitanti di questa zona le attribuiscono), asilnido (ritenuti già più soddisfacenti che nel resto di Roma) e servizi sociali (poco utilizzati e ritenuti relativamente poco importanti rispetto al resto della città). Ma c'è poca disponibilità anche per servizi come l'igiene urbana in generale (in particolare, la pulizia a Roma sud ottiene il giudizio meno negativo di tutta la città), la sosta tariffata (giudicata troppo costosa e inefficace ai fini di rendere più accessibile il parcheggio delle auto private), l'illuminazione pubblica e la maggior parte dei servizi culturali (Palaexpo, musei e biblioteche, poco frequentati) e ricreativi (Bioparco, parchi e giardini). Le farmacie comunali invece sono considerate massimamente rilevanti, ma di scarsa qualità, anche se il massimo motivo di insoddisfazione è quello dell'accessibilità (eccessiva lontananza).

Questa zona spicca per rivelare maggiormente un rischio sicurezza legato all'utilizzo o al mancato utilizzo di molti servizi: si percepisce in particolare fra i frequentatori abituali dei parchi e fra gli utilizzatori della

sosta (zone isolate), ma anche in merito all'illuminazione insufficiente di alcune strade; per i taxi la sicurezza spicca sia fra le criticità rilevate dagli utilizzatori, sia fra i motivi di scarso utilizzo, cosa quest'ultima che influenza negativamente anche l'uso della metropolitana da parte di molti residenti della zona.

OSTIA E ACILIA**XIII MUNICIPIO**

I cittadini residenti nel Litorale dichiarano la qualità della vita più alta. I servizi ricreativi (Auditorium, Palaexpo, Bioparco su tutti) vengono utilizzati più della media e sono considerati particolarmente importanti nonostante la distanza, cosa che denota una spiccata abitudine agli spostamenti. Ciò trova conferma nell'uso intenso della sosta tariffata (maggiore che nelle altre zone) e nella disponibilità a contribuire per migliorarla. Anche per le biblioteche - considerate importanti e più frequentate che nel resto della città - c'è una disponibilità a contribuire superiore alla media.

I taxi vengono usati più della media, sono considerati più soddisfacenti e più importanti, come del resto è considerata importante la metropolitana (si ricordi che la ferrovia urbana Roma-Ostia è spesso percepita come metropolitana), anche se non è ritenuta soddisfacente soprattutto a causa della scarsa accessibilità e qualità. Una particolarità riguarda gli asili, per i quali l'uso da parte dei residenti di questa zona è massimo su Roma, ma registrano comunque il più basso livello di soddisfazione a causa dell'accessibilità ritenuta insufficiente da utilizzatori e non utilizzatori.

