

# 9. La qualità della vita e i Spl

L'Indagine 2012 sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali a Roma si inserisce in un perdurante periodo di crisi nazionale e internazionale, ma mette in luce un microclima relativamente positivo nella Capitale.

Nonostante il periodo della rilevazione sia infatti andato a coincidere con precisi vincoli sovranazionali e con una svolta delle politiche economiche nazionali verso criteri di austerità, il livello della qualità della vita a Roma è giudicato più che sufficiente ed ha toccato un massimo nel 2012, seguendo una fase di crescita continua dal 2010. In questo quadro generale, il giudizio dei romani sui servizi erogati dall'Amministrazione Capitolina è anche più favorevole, evidenziando come siano proprio gli elementi locali a migliorare la qualità della vita in città. Nell'arco del periodo 2007/11 si è avuta una prima fase caratterizzata da una quota di cittadini che progressivamente è passata da valutazioni basse o molto basse a valutazioni medie e medio-alte dei servizi; fra il 2011 e il 2012, invece, il miglioramento ha riguardato soprattutto il passaggio di una quota di valutazioni

medio-alte verso livelli di soddisfazione decisamente alti.

Da un punto di vista ampio, il comparto di eccellenza è quello dei servizi culturali, ma anche l'acqua potabile è tradizionalmente molto apprezzata. Servizi sociali e metropolitana sono giudicati sufficientemente soddisfacenti.

Al contrario, le aree critiche si confermano essere quelle dell'igiene urbana e del trasporto pubblico di linea, anche se i problemi riguardano specificatamente la pulizia della città e il trasporto di superficie, mentre i cittadini hanno rilevato miglioramenti per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti e – come si è detto – per la metropolitana.

Sotto l'aspetto territoriale, si rileva come la soddisfazione per la qualità della vita e per i servizi locali siano giudicate massime nella fascia periferica interna al Grande Raccordo Anulare, confermando i progressi ottenuti in tal senso mediante le politiche di valorizzazione delle periferie. Tuttavia le aree esterne al GRA (sia interne che costiere) denunciano ancora un disagio, legato soprattutto all'accessibilità nei confronti dei servizi più legati al territorio.

## 9.1 Introduzione

### 9.1.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

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

La verifica periodica del riscontro dei cittadini/utenti sui principali servizi pubblici locali mediante indagini e sondaggi di mercato a campione, oltre che a ottemperare alle funzioni

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

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

istituzionali assegnate all'Agenzia dal Consiglio Comunale sin dal 2007, offre importanti indica-

zioni 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 trarre per migliorare la propria capacità di intervento e comunicazione.

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

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

#### *A. Trasporto pubblico*

1. Autobus e tram
2. Metropolitana
3. Taxi

#### *B. Servizi a carattere universale*

4. Acqua potabile
5. Igiene urbana – Pulizia stradale
6. Igiene urbana – Raccolta rifiuti
7. Illuminazione stradale

#### *C. 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

### **9.1.2 Metodologia e rappresentatività del campione**

L'indagine è stata realizzata attraverso un sondaggio di opinione telefonico, rivolto a un campione casuale e stratificato di cittadini 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, la condizione professionale e il territorio di residenza.

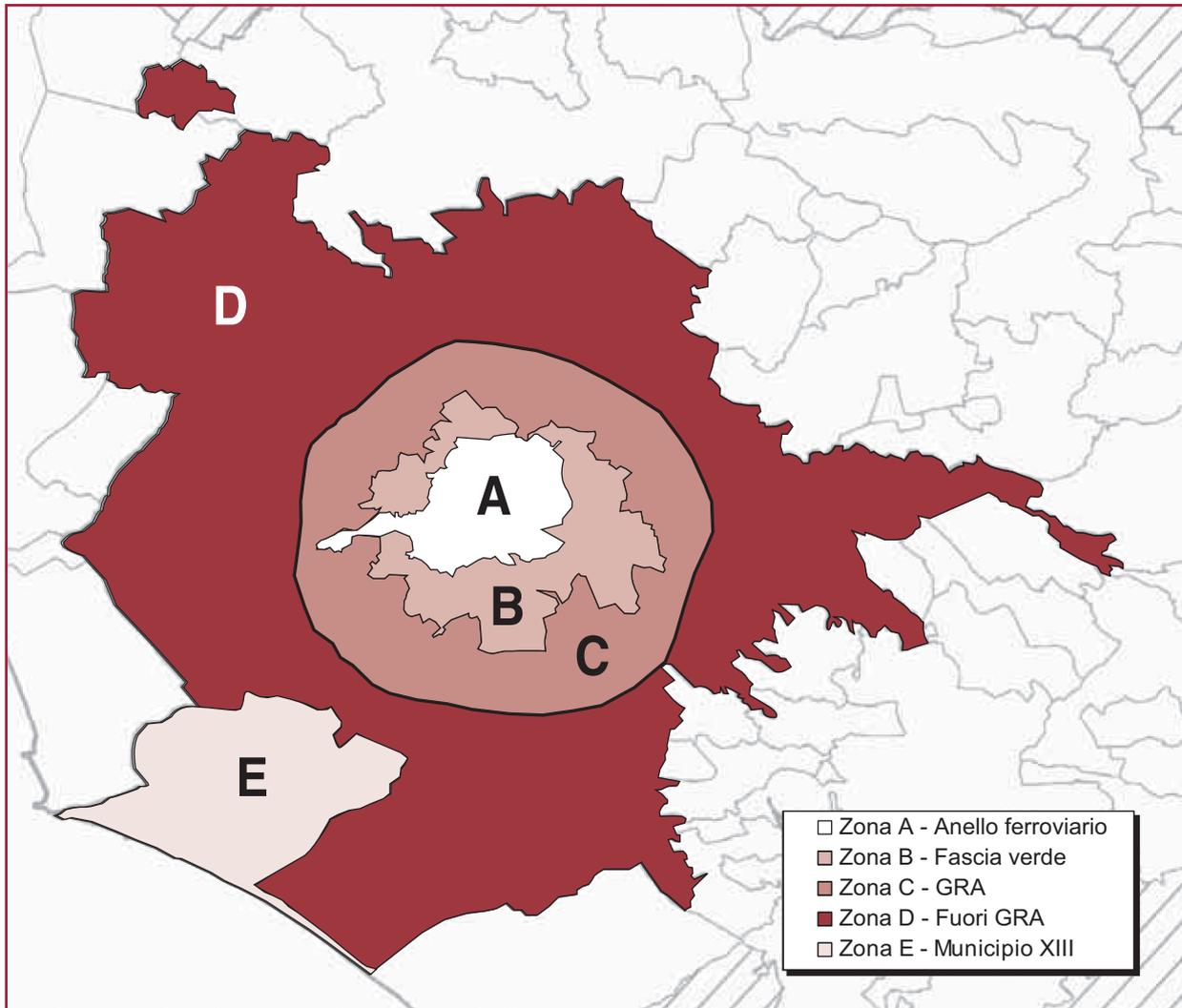
Le categorie di analisi utilizzate per la stratificazione sono le stesse di tutte le versioni precedenti per quanto riguarda le caratteristiche socio-demografiche, mentre dalla scorsa edizione è stata adottata una diversa articolazione territoriale, non più per quadranti urbani (come è stato nelle prime tre edizioni) ma per le fasce concentriche individuate dal vigente Piano generale del traffico urbano di Roma. Tali fasce definiscono aree urbane con diversa distanza dal centro storico e con diversa densità di popolazione, caratteristiche più significative per una valutazione comparata dell'efficacia e della disponibilità relativa dei servizi nella varie zone della città. Di conseguenza, il campione è stato suddiviso in cinque macroaree, secondo i CAP di residenza (che tuttavia non coincidono perfettamente con le fasce del PGTU) [Fig. 9.1.1]: zona A del centro storico e dei quartieri semicentrali all'interno dell'anello ferroviario; zona B dei quartieri tra l'anello ferroviario e la “fascia verde” (via Olimpica, viale Newton, viale Togliatti); zona C dei rimanenti quartieri dentro il GRA; zona D delle aree esterne al GRA eccetto il litorale; zona E, litorale di Ostia e Acilia, che seppure esterno al GRA presenta caratteristiche storiche e urbanistiche tali da non consigliare di accomunarlo alla fascia D.

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 B&C srl tra l'8 febbraio e il 26 marzo 2012 con il metodo delle interviste telefoniche mediante tecnologia

Fig. 9.1.1

## Suddivisione territoriale del campione



CATI. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari oltre 21mila contatti per ottenere il numero previsto di 2.000 interviste complete.

### 9.1.3 Caratteristiche del campione

La stratificazione del campione fa sì che esso rispecchi in maniera sufficientemente fedele la popolazione romana, in termini di genere, età, titolo di studio e condizione professionale, come si desume dai dati raccolti annualmente dell'Ufficio anagrafico del Comune e dai risultati dell'ultimo censimento Istat del 2001 [Fig. 9.1.2].

Le donne sono in leggera maggioranza rispetto agli uomini. La suddivisione per età vede una prevalenza di intervistati appartenenti alla fascia adulta (fra 30

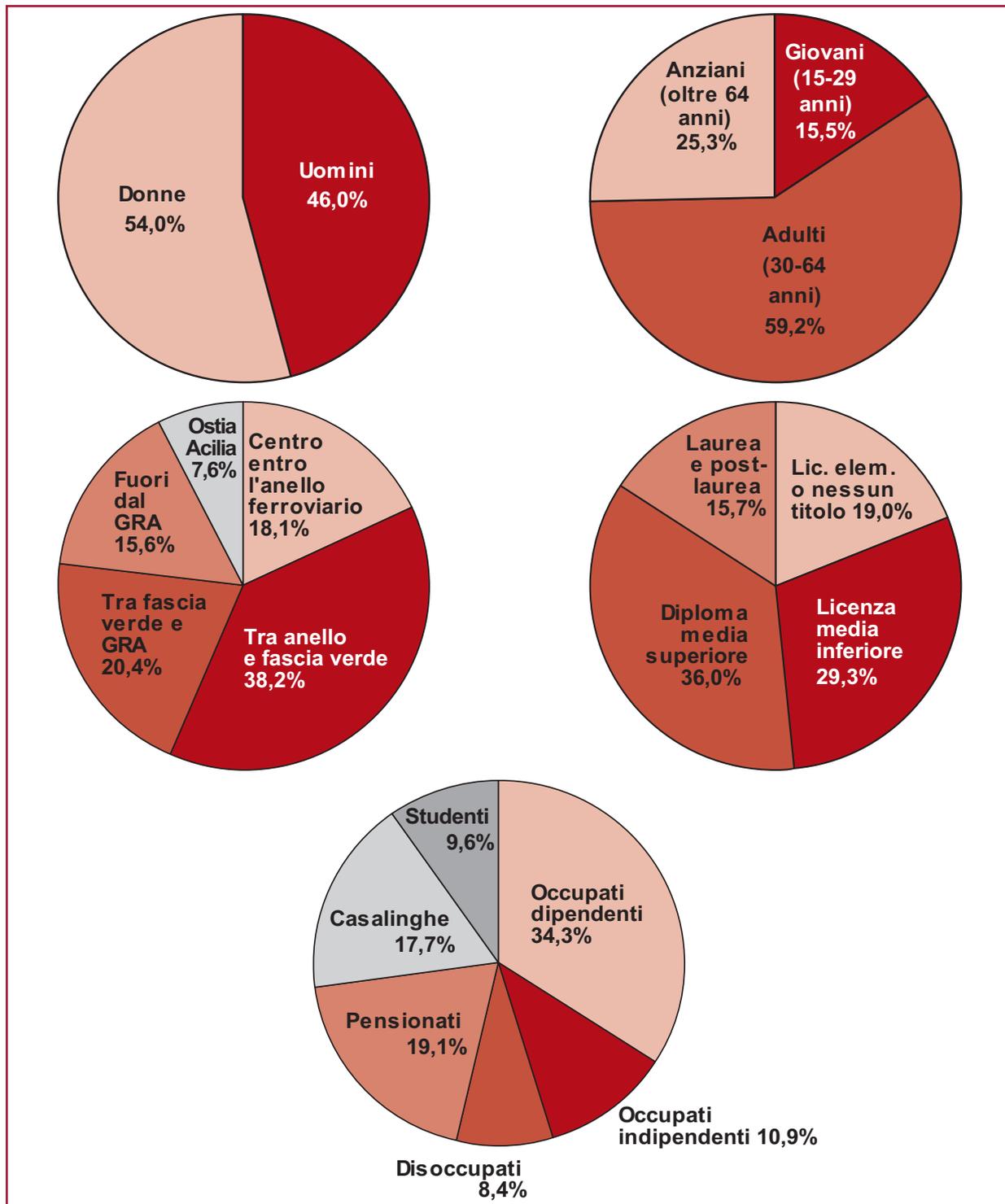
e 64 anni, 60%), mentre gli anziani sono un quarto del campione e i giovani poco meno di un sesto.

Per il titolo di studio l'unica differenza di rilievo con l'universo di riferimento (che si ricorda essere quello del 2001) riguarda la sottorappresentazione della fascia più bassa di istruzione, ossia i residenti con licenza elementare o nessun titolo, in progressiva diminuzione, meno inclini a rispondere alle indagini telefoniche e pari a quasi un quinto del campione; il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola superiore (36%), seguito dalla licenza media inferiore (29%), mentre i laureati sono il gruppo meno numeroso.

Un terzo degli intervistati è occupato dipendente; seguono i pensionati e le casalinghe (entrambi i gruppi con un'incidenza inferiore a un quinto) e poi gli occupati indipendenti e gli studenti (11% e 10%) e infine i disoccupati (8%).

Fig. 9.1.2

Caratteristiche socio-anagrafiche del campione



Il territorio di residenza è l'elemento più difficile da replicare nel campione a causa della non esatta corrispondenza fra CAP da una parte e suddivisioni toponomastiche e zone urbanistiche dall'altra. Pur con tali difficoltà, il campione ponderato rappre-

senta la distribuzione della popolazione romana essendo composto dal 18% di residenti entro l'anello ferroviario, dal 38% entro la fascia verde, dal 20% entro il GRA, dal 15,6% fuori dal GRA e dal 7,6% nella zona litoranea.

### 9.1.4 Oggetto della rilevazione

Tutti i giudizi ottenuti attraverso l'indagine, proprio perché rilevati direttamente dai cittadini, sono basati su un insieme di percezioni. In effetti, lo scopo della rilevazione non è tanto quello di ottenere un giudizio sull'adeguatezza e sul grado assoluto di soddisfazione dell'utenza, quanto piuttosto l'identificazione degli ambiti di maggiore o minore criticità e soddisfazione, sulla base dell'efficacia soggettivamente percepita dai cittadini/utenti. Ciò consente di offrire alcuni elementi di conoscenza generale sullo stato dei servizi pubblici locali, come risultato dell'interrelazione tra:

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

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

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

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

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

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

Tale impostazione consente di ottenere dall'intervistato non una risposta di getto (e probabilmente poco ponderata) sul servizio in astratto, bensì di ragionare in maniera più ampia sul sistema complessivo dei servizi pubblici locali e delle loro implicazioni sulla qualità della vita in città. Di conseguenza, l'intervistato è portato a pensare e quindi a rispondere in termini sistemici e collettivi, presumibilmente con una maggiore ponderazione e consapevolezza. La scelta di andare oltre il semplice giudizio da 1 a 10 sul servizio contribuisce a spiegare le valutazioni dissimili della presente indagine rispetto alle indagini abituali delle aziende e dell'Amministrazione. Oltre a ciò, la rilevazione dell'Agenzia presenta alcune caratteristiche peculiari dovute al proprio ruolo istituzionale nei confronti dell'Amministrazione comunale, in quanto si concentra:

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

## 9.2 Uno sguardo d'insieme

### 9.2.1 La qualità della vita a Roma

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

In questa domanda (e in tutte quelle sulla soddisfazione per i singoli servizi) è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), utilizzato per calcolare la media complessiva e confrontare i singoli servizi. Nei grafici e nel testo è poi stata utilizzata una scala di valutazione su quattro classi, costruita secondo il criterio di conversione seguente:

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

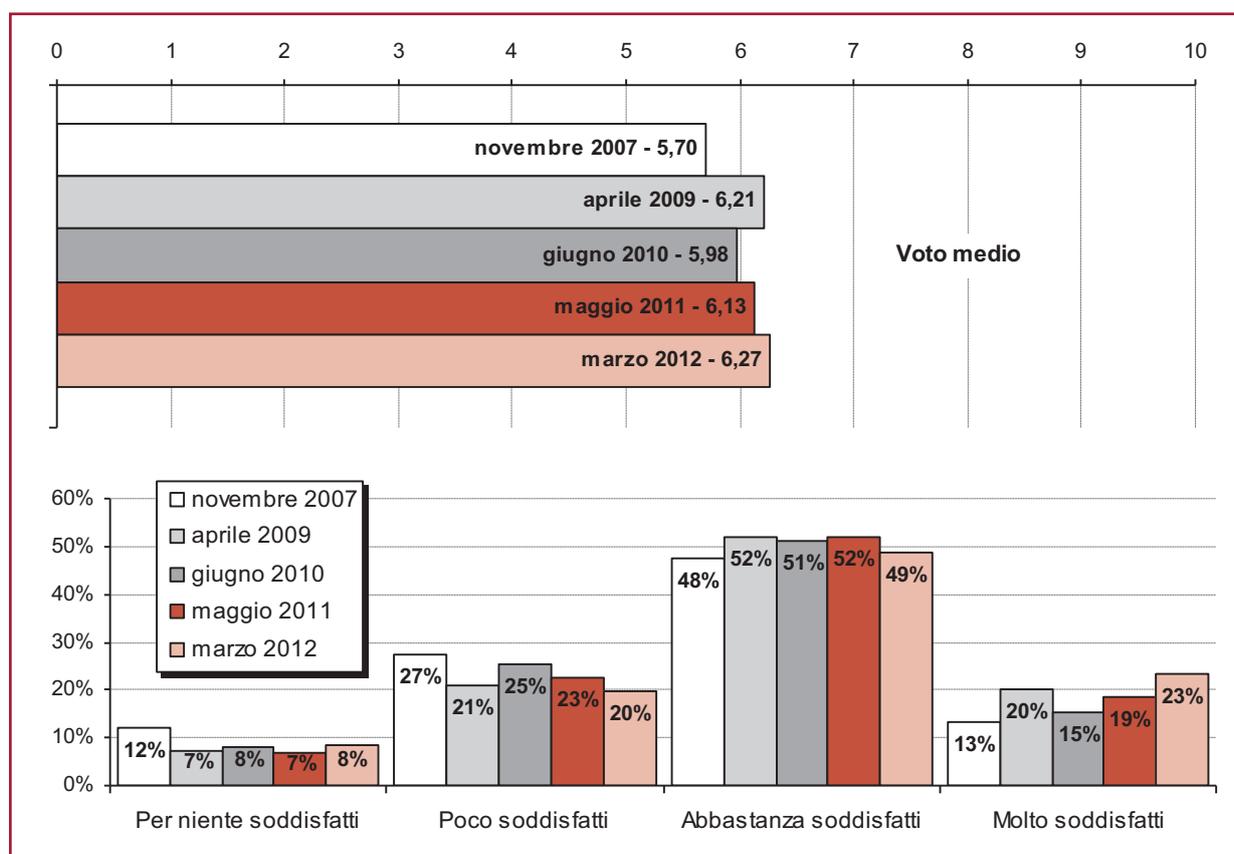
La valutazione della qualità della vita a Roma nel 2012 raggiunge un voto medio pari a 6,27, con 3 cittadini su 4 che assegnano voti superiori alla sufficienza: metà del campione è abbastanza soddisfatto, mentre quasi un quarto risulta molto soddisfatto della vita a Roma. Il risultato del 2012 è il più alto fra tutte le cinque indagini svolte dall'Agenzia e segue un periodo di costante crescita dal 2010 [Fig. 9.2.1].

Dal 2007, gli intervistati poco e per niente soddisfatti sono andati diminuendo, quelli abbastanza soddisfatti hanno seguito un andamento altalenante con una flessione nel 2012, mentre quelli molto soddisfatti (che hanno assegnato voti fra 8 e 10) sono aumentati del 4% rispetto al 2011 e del 10% nell'intero periodo.

Si osservi inoltre che il miglioramento registrato nella qualità della vita a Roma si inserisce in un periodo di crisi generalizzata, i cui effetti negativi sono andati pro-

Fig. 9.2.1

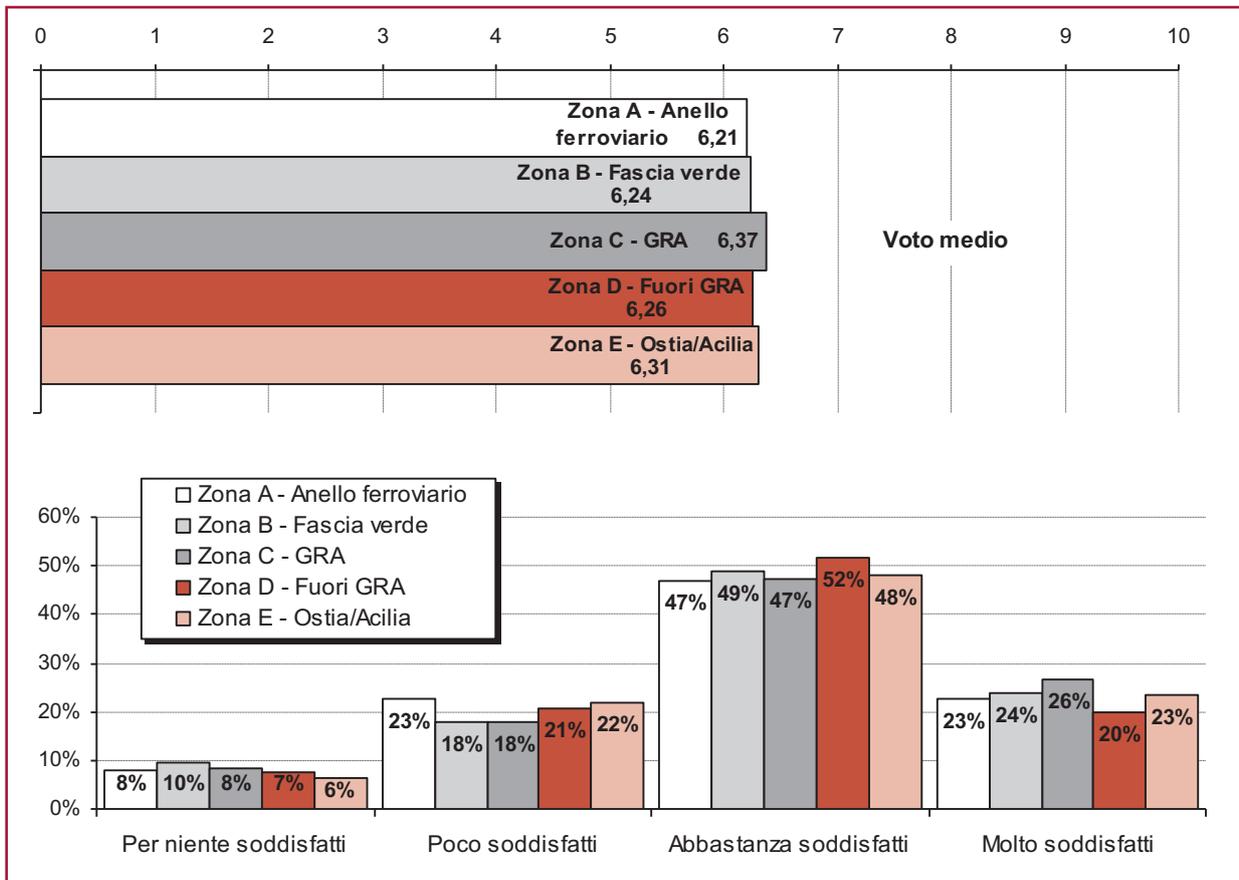
Qualità della vita a Roma



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

Fig. 9.2.2

## Qualità della vita a Roma per zona di residenza



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

gressivamente aumentando in Italia, e che il periodo della rilevazione è andato a coincidere con l'adozione di misure politiche ed economiche di austerità con forti implicazioni sull'occupazione e sulla crescita.

La disaggregazione per zona di residenza mostra una sostanziale uniformità nei giudizi, con la zona interna al GRA che registra una soddisfazione leggermente superiore, mentre tutte le altre zone si attestano intorno alla media romana e comunque sopra il 6 [Fig. 9.2.2]. In parallelo, anche le quote di soddisfazione sono abbastanza simili in ogni zona, eccetto l'alta percentuale dei “molto soddisfatti” della zona C all'interno del GRA (che raggiunge il 26%). A questo proposito, va rilevato che entrambe le ultime due indagini (caratterizzate da una divisione per zone concentriche) hanno registrato livelli di soddisfazione per la qualità della vita più elevati della media nelle zone periferiche. Ciò depone quindi a favore dell'efficacia delle politiche che ormai da anni mirano alla riqualificazione delle periferie e al decentramento di alcuni servizi.

Distinguendo le risposte dal punto di vista delle caratteristiche socio-anagrafiche del campione, emerge che i giudizi sulla qualità della vita a Roma sono abbastanza omogenei, anche se si riscontrano alcune tipicità (ricorrenti anche nelle precedenti indagini), come la maggior soddisfazione delle fasce più giovani e degli studenti, mentre fra i disoccupati e le casalinghe si raggiungono le massime percentuali di grave insoddisfazione [Fig. 9.2.3].

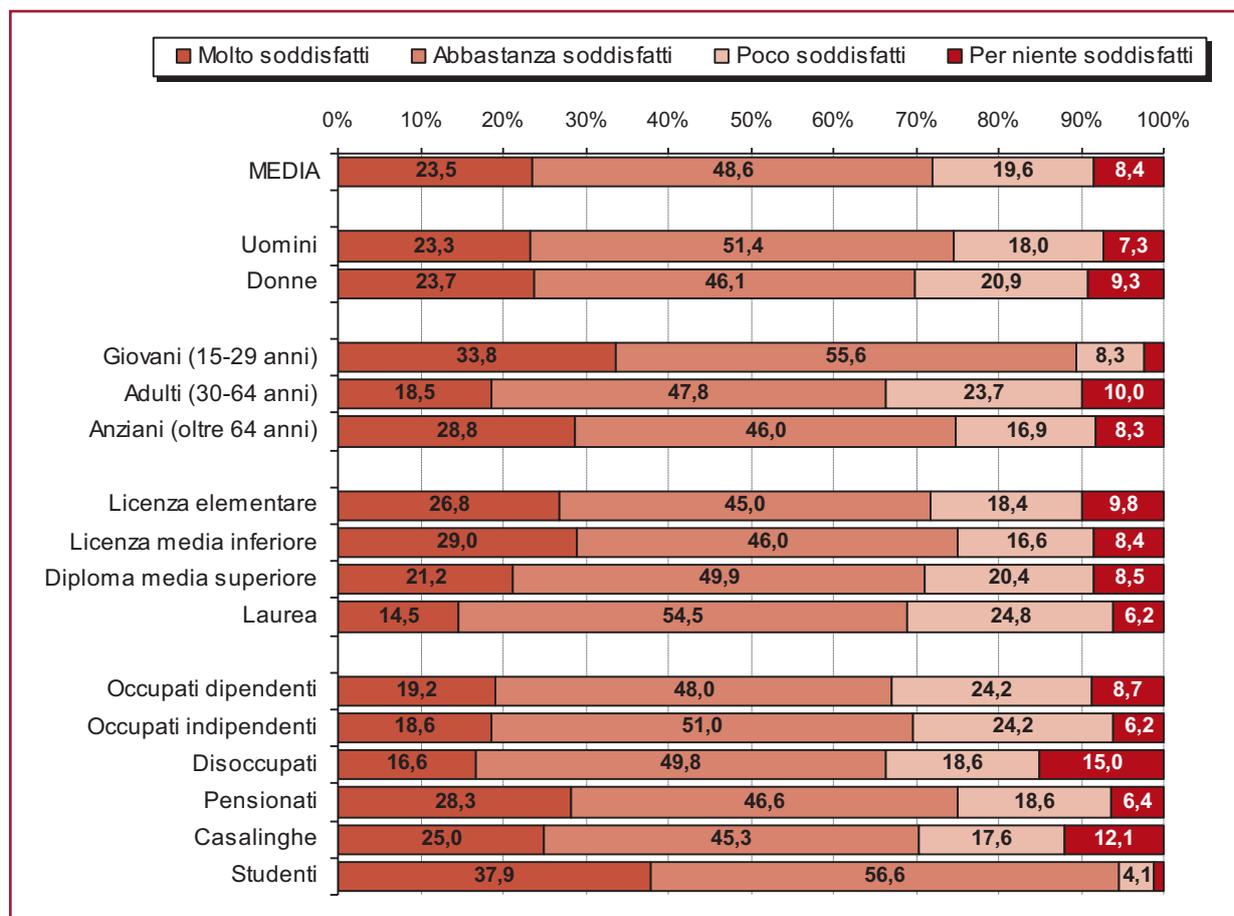
### 9.2.2 La soddisfazione per i servizi pubblici

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

La Fig. 9.2.4 mostra infatti che il giudizio medio ot-

Fig. 9.2.3

## Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati



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

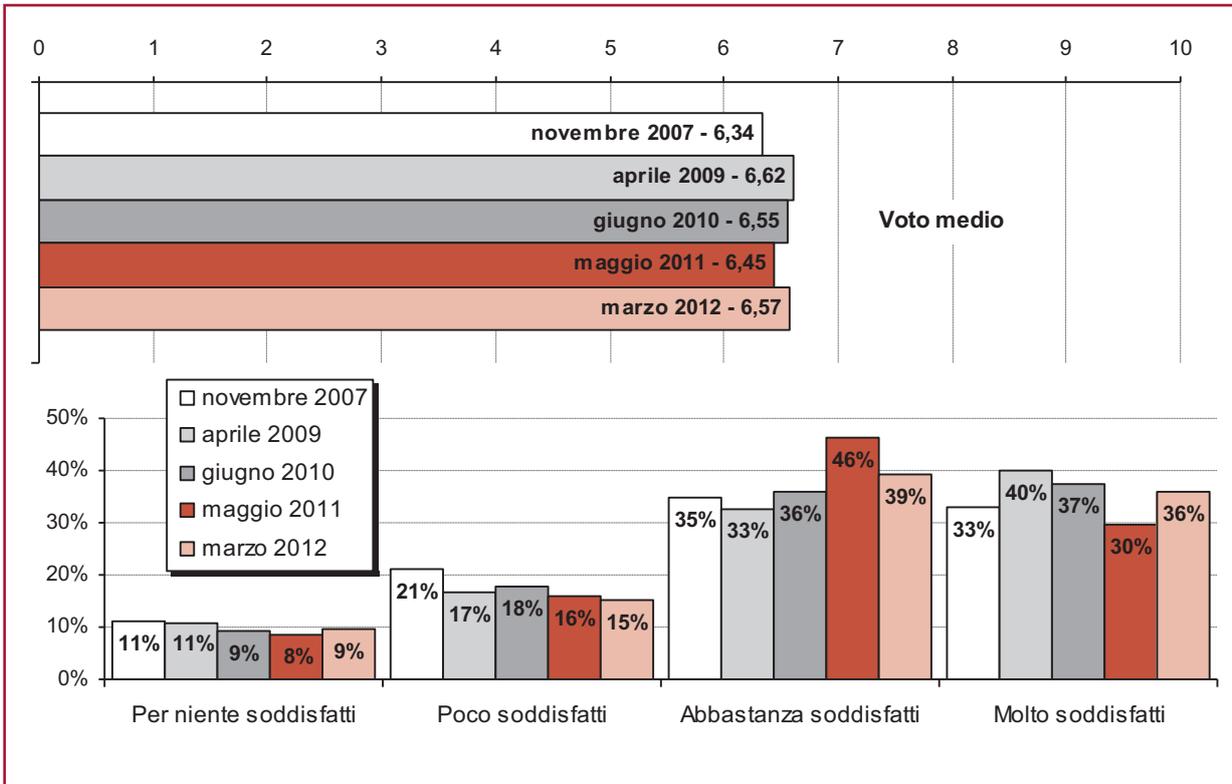
tenuto dai servizi in tutti gli anni di rilevazione è stato sempre vicino a quello della qualità della vita (più che sufficiente), ma superiore (nel 2012 è 6,57 contro 6,27). Ciò induce a dedurre che i fattori contestuali esterni (prima fra tutti la situazione economica), che contribuiscono a determinare il giudizio dei romani sulla qualità della vita in generale, siano ritenuti meno soddisfacenti degli aspetti legati all'offerta dei servizi locali, che sono invece sotto il controllo e la responsabilità dell'Amministrazione. Dal punto di vista dinamico, si osserva che il 2012 rappresenta il primo giudizio in ripresa dopo un triennio di peggioramento, anche se la valutazione complessiva non è ancora tornata ai livelli del 2009. Va comunque rilevato che i giudizi di insoddisfazione sono andati progressivamente diminuendo nel corso dell'intero periodo, con un miglioramento concentrato soprattutto nelle classi di valutazione intermedie: dal 2007, la variazione più rilevante ha interessato soprattutto una diminuzione dei poco

soddisfatti a favore degli abbastanza soddisfatti. Più recentemente, rispetto al 2011, il miglioramento ha coinvolto anche le fasce di alto gradimento, con un 6-7% di intervistati che è passato da abbastanza a molto soddisfatto.

È proprio sulle percentuali di alta soddisfazione che si definisce il divario fra giudizio medio per i servizi e giudizio sulla qualità della vita: la Fig. 9.2.5 mostra infatti come gli intervistati molto soddisfatti per i servizi (voti da 8 a 10) siano in media più di un terzo del campione, il 12,5% in più rispetto a quanti hanno attribuito voti di fascia alta alla qualità della vita. Il distacco diminuisce al 7% se si prende in considerazione la qualità della vita nella propria zona di abitazione, in merito alla quale la percentuale di alta soddisfazione cresce, assorbendo una parte di giudizi più "tiepidi": rispetto alla qualità della vita in generale, quella nella propria zona di residenza si caratterizza per un 5% di intervistati che passa da abbastanza soddisfatto a molto soddisfatto, mentre le

Fig. 9.2.4

Soddisfazione media dei servizi pubblici



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

Fig. 9.2.5

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

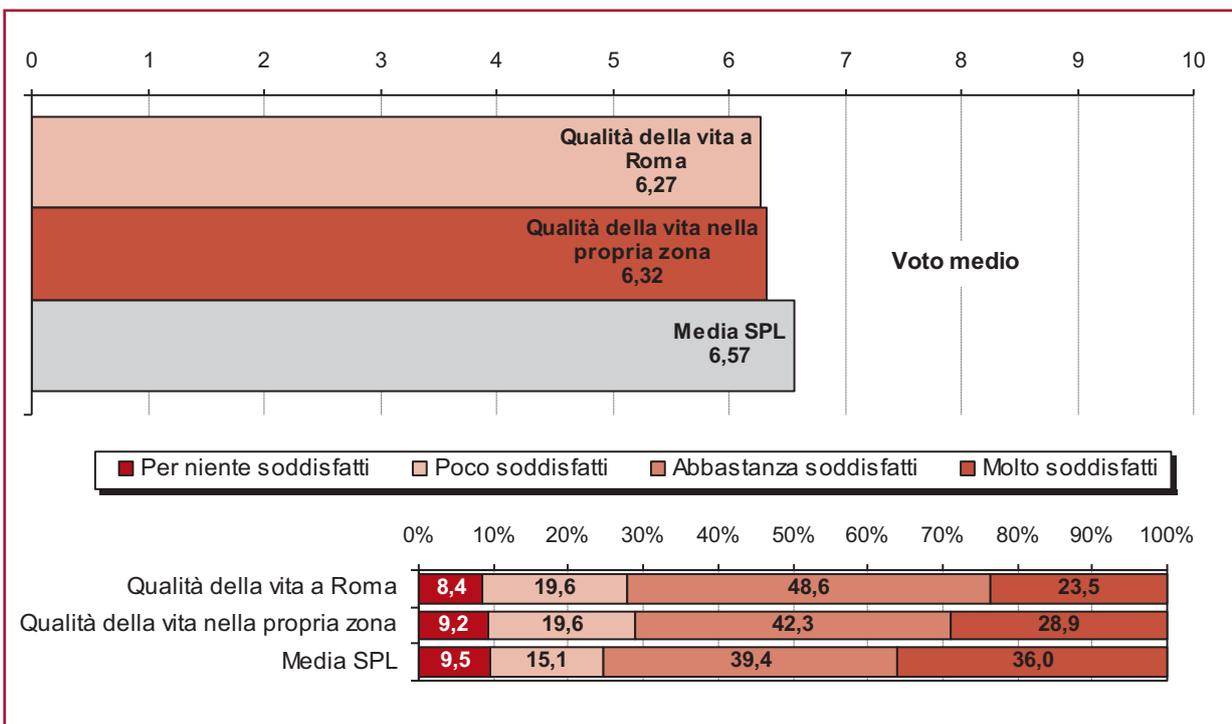
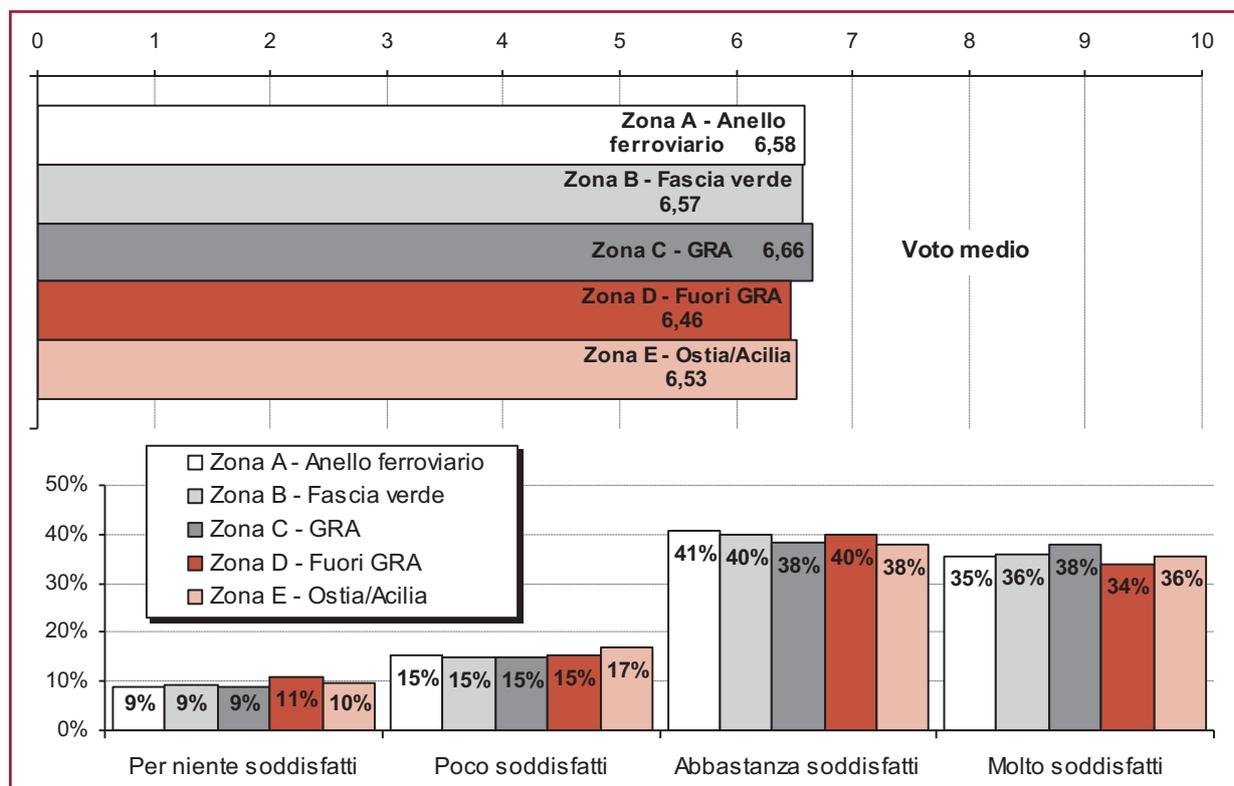


Fig. 9.2.6

Soddisfazione media dei servizi pubblici per zona di residenza



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

altre percentuali restano sostanzialmente invariate. Le percentuali di forte insoddisfazione sono invece analoghe per tutti e tre gli aspetti: i cittadini per niente soddisfatti della qualità della vita a Roma, nella propria zona e dei servizi locali sono comunque meno del 10%.

Naturalmente nel fare questi confronti bisogna tenere conto del fatto che la qualità della vita (a Roma o nella propria zona) viene indagata attraverso domande specifiche, mentre il giudizio sintetico dei servizi deriva da una media di osservazioni singole. Dal punto di vista dell'impatto dei servizi sulla qualità della vita, più correttamente, ogni servizio dovrebbe avere un peso diverso secondo la rilevanza che i cittadini/utenti stessi assegnano loro [cfr. Par. 9.3.5]. Tuttavia, calcolando su tale base una media dei servizi ponderata con la rilevanza di ciascuno (espressa in termini sia di voto medio sulla rilevanza, sia di percentuale di chi li considera "molto o abbastanza rilevanti"), il risultato finale non è significativamente diverso dalla media aritmetica e quindi si è preferito evitare di appesantire l'esposizione con la ponderazione.

Il miglior risultato in termini di qualità della vita

percepita in relazione alla propria zona, suggerisce di verificare anche come varia il gradimento medio dei servizi in relazione alla zona di residenza [Fig. 9.2.6].

Ne risulta una distribuzione analoga a quella della qualità della vita in generale, con la zona più periferica interna al Raccordo Anulare che manifesta il voto medio più alto (6,7), mentre le altre zone sono sostanzialmente allineate intorno a 6,5.

La distribuzione per fasce di soddisfazione fra le zone di Roma evidenzia una forte uniformità, soprattutto dei giudizi negativi (complessivamente uno su quattro), con livelli di grave insoddisfazione intorno al 10% e livelli di bassa soddisfazione intorno al 15%.

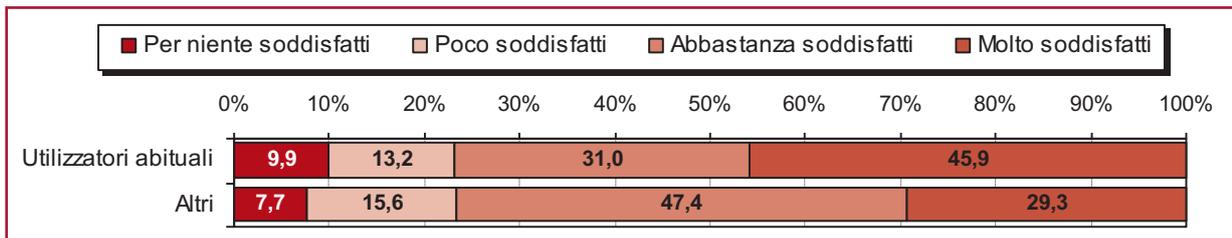
Parallelamente, in tutte le zone, tre cittadini su quattro si dichiarano abbastanza o molto soddisfatti dei servizi pubblici locali nel complesso. Il voto medio più alto ottenuto nella zona C, dipende quindi essenzialmente dall'equidistribuzione dei giudizi positivi fra abbastanza e molto soddisfatti (entrambi al 38%), mentre nelle altre zone si osserva sempre una prevalenza – seppur limitata – di giudizi "tiepidi" (abbastanza soddisfatti).

La distinzione per caratteristiche socio-anagrafiche



Fig. 9.2.7

## Soddisfazione media dei servizi pubblici per grado di utilizzo



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

del giudizio medio sui servizi pubblici nel complesso non presenta evidenze particolari. In generale, si osserva sempre una valutazione più generosa da parte degli studenti, ma – anche rispetto alla distribuzione osservata in relazione alla qualità della vita – i giudizi sono più uniformi, le punte sono più attenuate e quindi statisticamente meno significative. Quello che invece si osserva, in media, è una diversa valutazione da parte degli utilizzatori abituali e dei non utilizzatori dei servizi [Fig. 9.2.7]: entrambi i gruppi presentano il 78% giudizi positivi, ma fra i primi i molto soddisfatti sono più degli abbastanza soddisfatti (46% contro 31%), mentre per i non utilizzatori si osserva una distribuzione esattamente opposta (47% di abbastanza soddisfatti e 29% di molto soddisfatti). Si tenga presente che per i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica) tutti gli intervistati sono considerati utilizzatori. Data l'importanza della distinzione fra utilizzatori e non utilizzatori dei servizi, questa disaggregazione sarà utilizzata e approfondita in relazione alle risposte sul livello di soddisfazione attribuito dagli intervistati ad ogni singolo servizio (cfr. Par. 9.3.2, 9.3.3 e 9.3.4).

### 9.2.3 I singoli servizi

Per cominciare ad analizzare i singoli servizi, vediamo con uno sguardo d'insieme il voto medio assegnato dagli intervistati a ognuno di essi, sempre su una scala da 1 a 10 [Fig. 9.2.8].

Anche nel 2012 il giudizio migliore è per l'acqua potabile (8,2), a dimostrazione del suo ruolo basilare per la vita dei cittadini. Il gruppo di servizi complessivamente giudicati più soddisfacenti è quello della cultura (7,5), con le eccellenze del Palazzo delle Esposizioni e dell'Auditorium (entrambi a 7,8) e gli altri servizi tutti sopra il 7. Sopra la media si trovano ancora Parchi e Ville, illuminazione pubblica e farmacie comunali.

La metropolitana è esattamente in linea con la

media (6,6), mentre al di sotto ma ancora nella sufficienza si trovano i servizi alle famiglie (servizi sociali e asili nido), la gestione dei cimiteri e i taxi. Sono invece giudicati più severamente i trasporti pubblici di superficie (5,2), la sosta a pagamento (4,9) e l'igiene urbana, divisa fra la raccolta dei rifiuti (che raggiunge quasi la sufficienza, 5,9) e la pulizia delle strade che invece, con un voto medio pari a 4,6, è giudicato il peggior servizio fra quelli osservati.

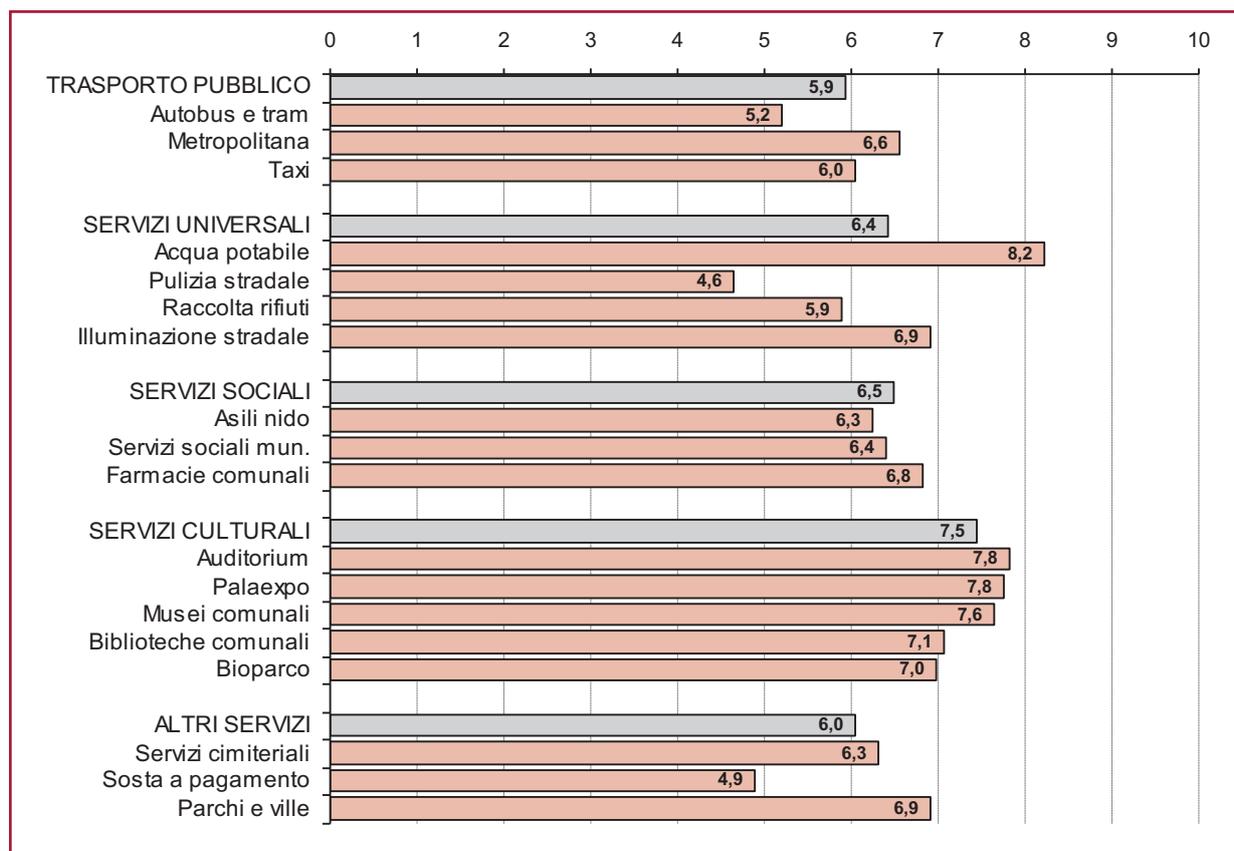
A livello di macrocategorie, quindi, dopo i servizi culturali (tutti molto soddisfacenti), quelli sociali e quelli universali nel loro complesso si posizionano in linea con la media: se i primi sono valutati in modo piuttosto omogeneo, gli universali invece compensano con il gradimento dei servizi idrici le carenze dell'igiene urbana. Gli altri servizi e il trasporto pubblico arrivano appena alla sufficienza, anche in questo caso mediando fra eccellenze e carenze.

Alcuni servizi, che hanno un forte legame con il territorio, sono giudicati diversamente in alcune zone di Roma. Ad esempio, la soddisfazione per la sosta a pagamento è meno bassa nelle zone centrali (5,2), mentre i residenti fuori dal GRA sono i più critici (4,5). Mentre il trasporto pubblico di superficie è giudicato omogeneamente, indipendentemente dalla residenza degli intervistati, la metropolitana è più apprezzata nella zona periferica C interna al Raccordo Anulare (6,8) e meno in quella litoranea E (6,1). La soddisfazione per il servizio taxi scende al di sotto della sufficienza (5,7) nelle zone esterne al GRA (D e E), come anche quella per il nido nella zona E (5,9). La pulizia delle strade nella zona C (periferia interna al Raccordo) è invece giudicata insufficiente, ma meno duramente che nel resto di Roma (4,9).

Come si vedrà più avanti (Par. 9.4.3), le specificità del voto attribuito a questi servizi nelle varie zone di Roma è strettamente correlato soprattutto con il giudizio sull'accessibilità dei servizi.

Fig. 9.2.8

Voto medio per i servizi pubblici



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

La Fig 9.2.9 mostra l'andamento del gradimento dei singoli servizi in termini di voto medio nelle cinque edizioni dell'Indagine.

Ancora una volta, l'acqua potabile si conferma come il servizio più apprezzato dai cittadini, mantenendo nel corso di tutto il periodo il voto più alto, sempre sopra l'8.

I servizi culturali hanno invece seguito – tutti indistintamente, anche se con voti differenziati – un andamento di crescita altalenante, con un picco di gradimento fra 2009 e 2010, un minimo nel 2011 e una nuova ripresa nel 2012.

Un andamento analogo lo ha seguito la metropolitana, con un forte miglioramento fra 2007 e 2009, seguito poi da una crisi temporanea nel 2011 (dovuta probabilmente ai disagi subiti dagli utenti della linea A per la realizzazione della linea C, per il prolungamento dei lavori di adeguamento del nodo di scambio a Termini e per l'ammodernamento delle infrastrutture della Roma-Lido), che sembra però superata nel 2012.

Fra i servizi in tendenziale miglioramento si trovano l'illuminazione stradale (si ricordano a tale propo-

sito i provvedimenti comunali del Patto per la sicurezza, che dal 2008 ha avviato investimenti per migliorare l'illuminazione di fermate del tpl e altre zone sensibili, e del Piano Luce 2010/13 per il potenziamento del servizio in aree centrali e periferiche), tutti i servizi di assistenza sociale alle famiglie, i taxi (la cui disponibilità a Roma è fortemente aumentata fin dal 2007) e la raccolta dei rifiuti, che dal 2008 è stata completamente riorganizzata.

I settori più critici – autobus/tram e pulizia stradale – nel 2012 registrano un voto medio superiore al 2007, ma dal punto di vista tendenziale nell'ultima rilevazione hanno registrato un peggioramento rispetto al 2011. Il peggioramento è stato più marcato per la pulizia, che ha perso quasi tutto il miglioramento registrato nel 2011, quando era stato introdotto il nuovo modello di servizio.

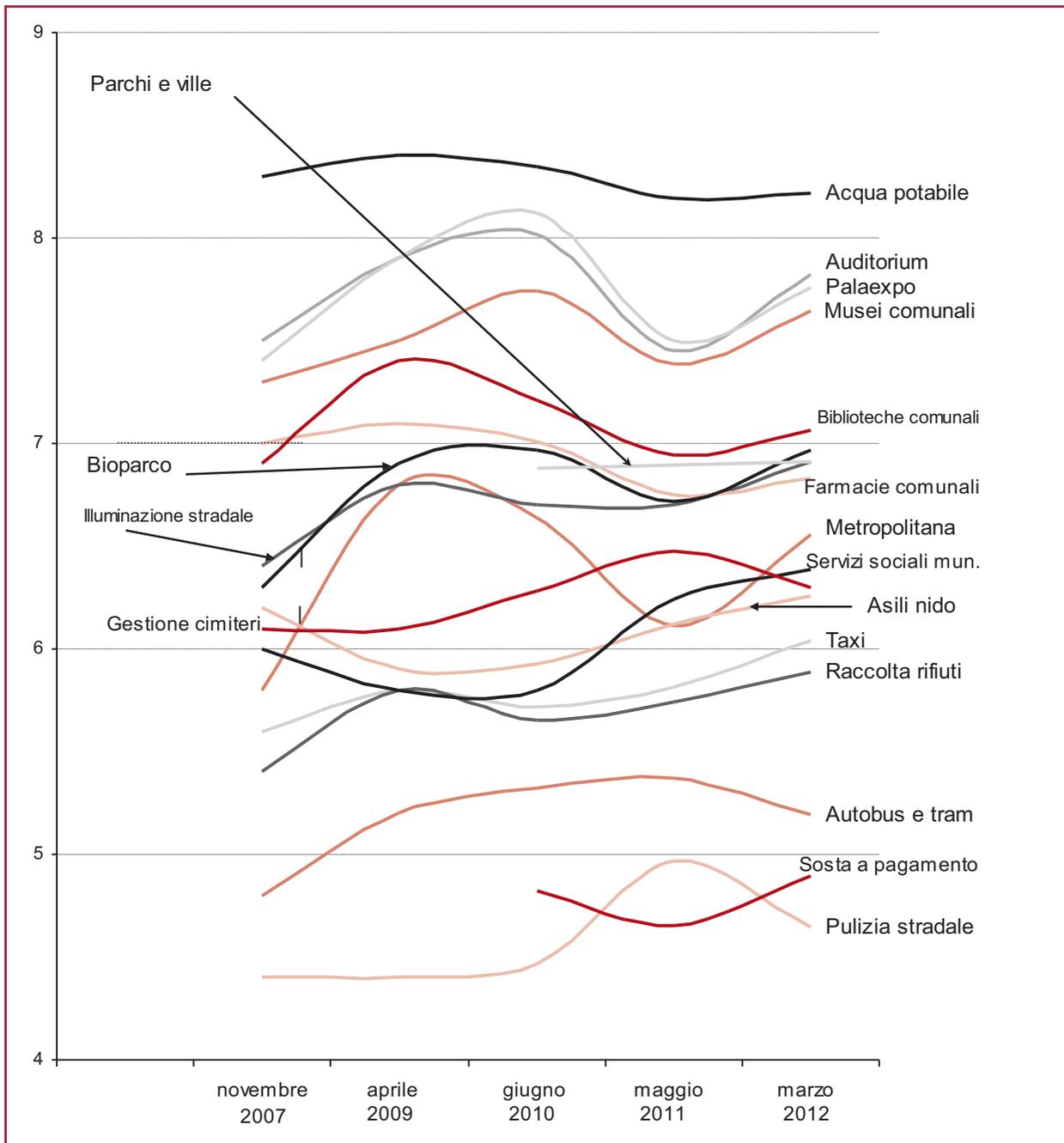
### 9.2.4 Le priorità di intervento

La soddisfazione per i singoli servizi esprime il gradimento dei romani sulla base delle loro aspettative e delle loro esperienze, dirette in quanto utilizzatori



Fig. 9.2.9

## Andamento del voto medio per i servizi pubblici



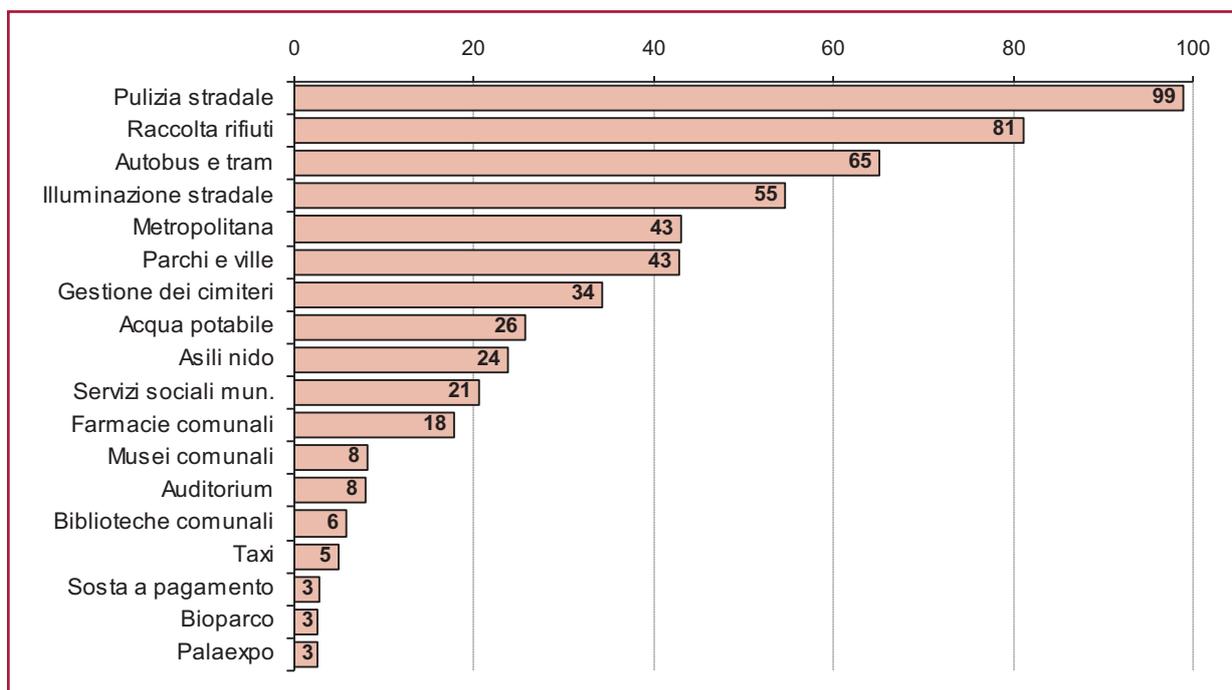
**Domande X.1** "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10" (serie storica dal 2007 al 2012).

o indirette secondo le valutazioni di parenti, amici e conoscenti, ovvero in base alla loro conoscenza attraverso i media. È tuttavia un dato che da solo non si può tramutare in indicazioni amministrative e politiche, in quanto non dà alcuna informazione sulle concrete esigenze e sugli effettivi comportamenti degli intervistati. Per provare a suggerire alcune di-

rezioni verso le quali l'Amministrazione Capitolina potrebbe concentrare i propri sforzi e le connesse risorse finanziarie, bisogna dunque aggiungere alle informazioni contenute nelle risposte sulla soddisfazione anche quelle che derivano dalle risposte sulla frequenza di utilizzo [Par. 9.3.2] e sul giudizio di rilevanza di ogni singolo servizio [Par. 9.3.5].

Fig. 9.2.10

## Indice di priorità di intervento



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

In questo modo è possibile definire un indice di priorità di intervento, trasformando prima le percentuali dei “molto o abbastanza soddisfatti” (tra i soli utilizzatori), dei “molto o abbastanza rilevante” e dei “molto o abbastanza frequente” in una scala da 0 a 100 e calcolando poi la loro media armonica (che riduce il peso dei valori estremi). La priorità per i singoli servizi è quindi sintetizzata come una media delle valutazioni sulla loro soddisfazione, rilevanza e utilizzo [Fig. 9.2.10]. Si noti che tale indice non esprime una scala di insoddisfazione, quanto piuttosto un diverso grado di attenzione, che può riguardare sia servizi molto insoddisfacenti la cui bassa qualità va migliorata, sia servizi soddisfacenti ma rilevanti e/o frequentemente utilizzati la cui qualità va monitorata e mantenuta alta.

In questo senso, emerge chiaramente una forte priorità sul servizio universale di igiene urbana (ritenuto estremamente rilevante), con massima attenzione per la pulizia delle strade (giudicata più critica), ma anche per la raccolta dei rifiuti: i cittadini romani esprimono quindi una chiara richiesta di intervento soprattutto dal punto di vista del decoro (99), ma non trascurano l'aspetto ambientale (81).

Con una priorità minore ma sempre importante troviamo in primo luogo autobus/tram (65) e quindi illuminazione stradale (55): nel primo caso giudicati

rilevanti e molto insoddisfacenti, nel secondo caso (sebbene la qualità sia sopra la media) in quanto l'utilizzo universale e l'altissima rilevanza ne consigliano un attento monitoraggio.

Seguono con livelli di priorità intermedi i parchi e le ville e la metropolitana, poi la gestione dei cimiteri. L'attenzione è più bassa per l'acqua (universale e rilevante, ma molto soddisfacente) e per tutti i servizi sociali.

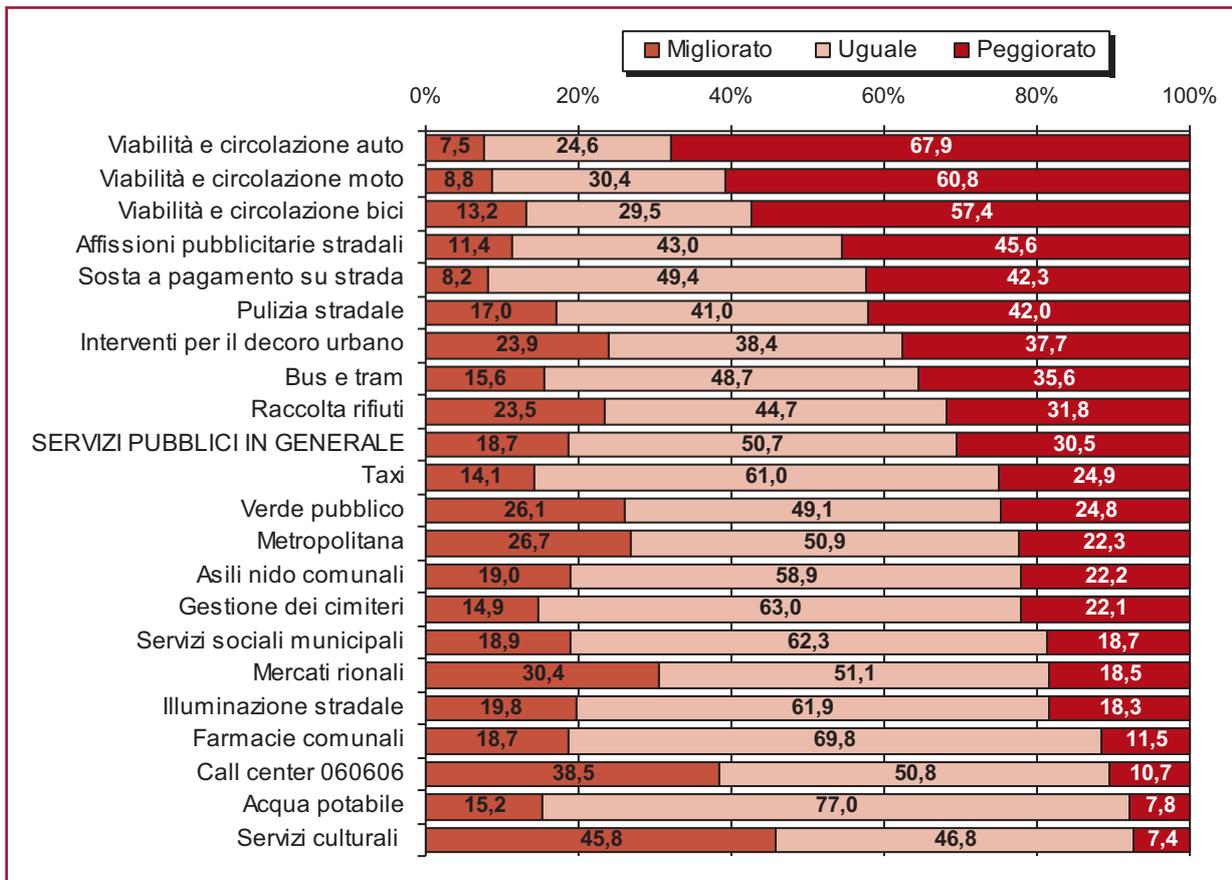
Infine, per ultimi, vengono tutti i servizi culturali (molto soddisfacenti e mediamente rilevanti, ma poco utilizzati), i taxi (poco utilizzati e giudicati poco rilevanti) e la sosta a pagamento (molto utilizzata e ritenuta non soddisfacente, ma giudicata il servizio meno rilevante).

L'utilità di questa analisi è quella di esprimere in modo sintetico le preferenze dei cittadini in merito ai possibili interventi sui servizi locali. I risultati da un lato possono essere usati per stimare la condivisione collettiva dei progetti dell'Amministrazione, ma dall'altro possono anche ridimensionare dibattiti mediatici su servizi la cui priorità è ritenuta marginale dai cittadini, come ad esempio nel caso dei taxi.

In termini pratici, grazie a questa analisi, l'Amministrazione non solo trova conferma del gradimento in merito ai progetti avviati per migliorare l'illuminazione pubblica a Roma o per potenziare la metropolitana,

Fig. 9.2.11

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



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

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

ma può anche stimare il differenziale di consenso per progetti alternativi. Ad esempio, la Fig. 9.2.10 suggerisce che il consenso sarebbe massimo in caso di interventi incisivi e risolutivi sulla pulizia o sulla qualità del trasporto pubblico di superficie.

Tuttavia, la forza sintetica di questo indice ne esprime anche il limite implicito, in quanto non tutte le politiche locali e dei servizi possono essere semplicemente orientate alle preferenze dei cittadini-elettori, dovendo anche promuovere la diffusione e la qualità di beni pubblici non necessariamente condivisi, ma importanti come investimenti di lungo periodo per la collettività. È ad esempio il caso dei servizi culturali, la cui accessibilità e qualità – nonostante la bassa posizione nella graduatoria delle priorità – va sempre tutelata e garantita, soprattutto nei periodi di crisi, quando l’iniziativa privata può essere particolarmente depressa e quando le possibilità di spesa dei cittadini subiscono forti limitazioni (cfr. anche Par. 9.3.6, Fig. 9.3.12).

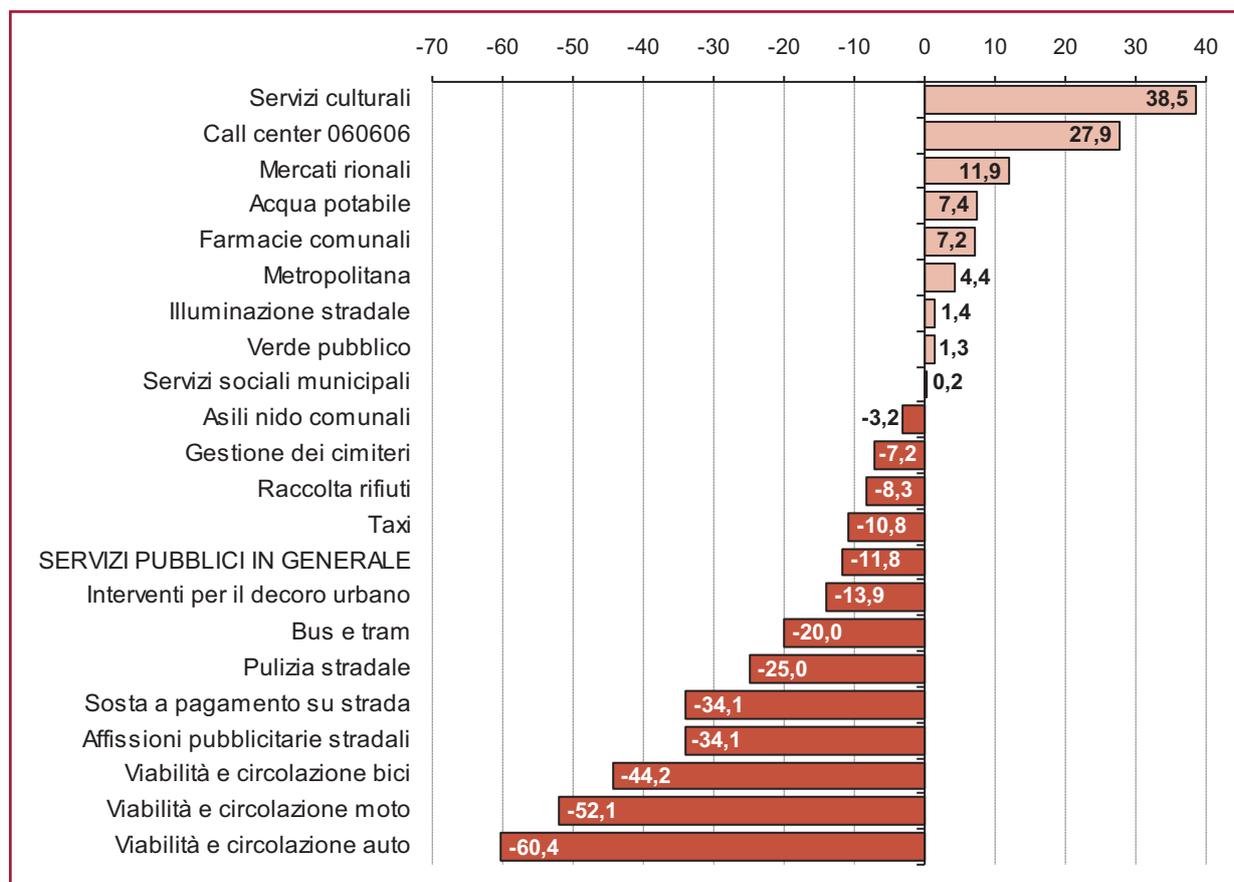
### 9.2.5 L’andamento dei servizi locali negli ultimi due anni

Per completare il quadro della valutazione generale, agli intervistati è stato chiesto un giudizio complessivo diretto sul recente andamento di alcuni servizi pubblici locali [Fig. 9.2.11].

Il giudizio dinamico è stato chiesto per un’articolazione di servizi differente da quella utilizzata per il resto dell’indagine. I servizi culturali sono stati ad esempio accorpate, data la forte omogeneità che li caratterizza, mentre altri sono stati trattati solo in questo contesto, non essendo suscettibili di essere approfonditi sotto tutti gli altri aspetti dell’analisi. Si tratta, infatti, sia di servizi per i quali ha poco senso il concetto di “utente” (affissioni pubblicitarie stradali, interventi per il decoro urbano, viabilità e circolazione in auto, moto e bici), sia di servizi la cui valutazione agli occhi dei cittadini dipende non tanto

Fig. 9.2.12

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



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

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

dalle decisioni amministrative, quanto piuttosto dall'attività di operatori privati (mercati rionali), o dove il contatto è episodico e indiretto (call center 060606). In generale, tranne poche eccezioni negative di cui si dirà (viabilità, affissioni e pulizia), la risposta più frequente degli intervistati è che i servizi sono rimasti invariati, anche come valutazione complessiva (a proposito dei servizi pubblici in generale, metà degli intervistati ritiene infatti che siano rimasti uguali, mentre solo il 19% percepisce un miglioramento). I servizi per cui le valutazioni di miglioramento sono in forte maggioranza sono i servizi culturali (46%), seguiti dal call center del Comune di Roma (060606, al 39%) e dai mercati rionali (30%). Circa un intervistato su quattro ritiene inoltre migliorati la metropolitana, la gestione del Verde pubblico e gli interventi per il decoro urbano.

Per tutti gli altri servizi, le percentuali di miglioramento sono inferiori al 20%, scendendo sotto al

10% per la viabilità stradale e la sosta a pagamento. La viabilità, in particolare, è l'unico aspetto dove i giudizi di peggioramento sono in maggioranza assoluta (rispettivamente 68%, 61% e 57% per auto, moto e biciclette).

Fra i servizi con percezione di peggioramento superiore alla media si trovano anche le affissioni pubblicitarie e tutti i servizi “critici”, come quelli legati all'igiene e al decoro urbano e il trasporto pubblico di superficie. Lasciando da parte i giudizi neutrali (il servizio è rimasto uguale), la Fig. 9.2.12 mostra per ogni voce la differenza fra le valutazioni di miglioramento e quelle di peggioramento. Gli istogrammi positivi, a destra dello zero, indicano i servizi per i quali le percezioni di miglioramento sono più numerose di quelle di peggioramento e viceversa.

In quest'ottica, i servizi pubblici in generale sono percepiti prevalentemente in peggioramento, con un differenziale negativo del 12%.

Entrando nel dettaglio dei singoli servizi, però, si nota come per alcuni il differenziale è abbastanza contenuto, mentre per altri la differenza è veramente significativa. La cosa interessante è che la percezione di miglioramento netto è più forte per i settori che hanno ottenuto complessivamente un alto voto medio, ma che sono caratterizzati da un utilizzo saltuario (servizi culturali per primi, ma anche il call center di Roma Capitale). Invece l'andamento del servizio idrico, che ha un voto eccellente ed è utilizzato quotidianamente, è ritenuto invariato. Dal momento che in entrambi i casi si tratta di servizi che in tutte le cinque indagini effet-

tuate hanno ottenuto voti alti (sempre sopra il 7), sembrerebbe che l'abitudine all'utilizzo di un buon servizio abbia sull'utente un effetto di assuefazione alla qualità, mentre l'uso saltuario mantenga un effetto "stupore" che viene tradotto in percezione di miglioramento.

Al contrario, il contatto frequente con un servizio negativo non determina l'assuefazione alla scarsa qualità: fra i servizi con peggioramento netto più marcato si trovano infatti tutti i servizi con cui i cittadini fanno i conti tutti i giorni uscendo di casa: la viabilità, soprattutto, le affissioni e la sosta, la pulizia e i mezzi pubblici.

### 9.3 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:

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

#### 9.3.1 Grado di conoscenza dei servizi

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

Ai fini di questa indagine, è particolarmente interessante sottolineare che la mancata esperienza – diretta o indiretta – di alcuni servizi è emersa spontaneamente dagli intervistati che non hanno risposto alle domande su alcuni servizi in quanto hanno dichiarato di non conoscerli affatto. Questa risposta in sé fornisce già un'informazione importante [Fig. 9.3.1].

Se, infatti, la maggioranza dei servizi è conosciuta da alte percentuali della popolazione, per alcuni la mancanza totale di esperienza assume proporzioni molto significative: si tratta soprattutto dei servizi sociali per le famiglie (poco utilizzati sia perché le necessità riguardano solo alcuni cittadini, sia perché

la disponibilità del servizio è limitata), ma anche di quelli culturali. Ad esempio, più della metà degli intervistati non conosce affatto i servizi sociali e gli asili nido, ma nemmeno le biblioteche comunali.

Leggendo l'informazione al contrario, invece si osserva che poco più di metà del campione ha un'opinione sui taxi, mentre il 60% della popolazione conosce farmacie comunali, Palazzo delle Esposizioni e Auditorium, quota che sale al 70% per il Bioparco, i cimiteri e i musei comunali.

Fra i servizi pubblici essenziali a domanda individuale, il trasporto pubblico è molto conosciuto, ma a causa dei vincoli territoriali la metropolitana lo è meno dei mezzi di superficie (gli intervistati che hanno dichiarato di non conoscere la metro sono circa il doppio rispetto a quelli che non conoscono il servizio di autobus e tram).

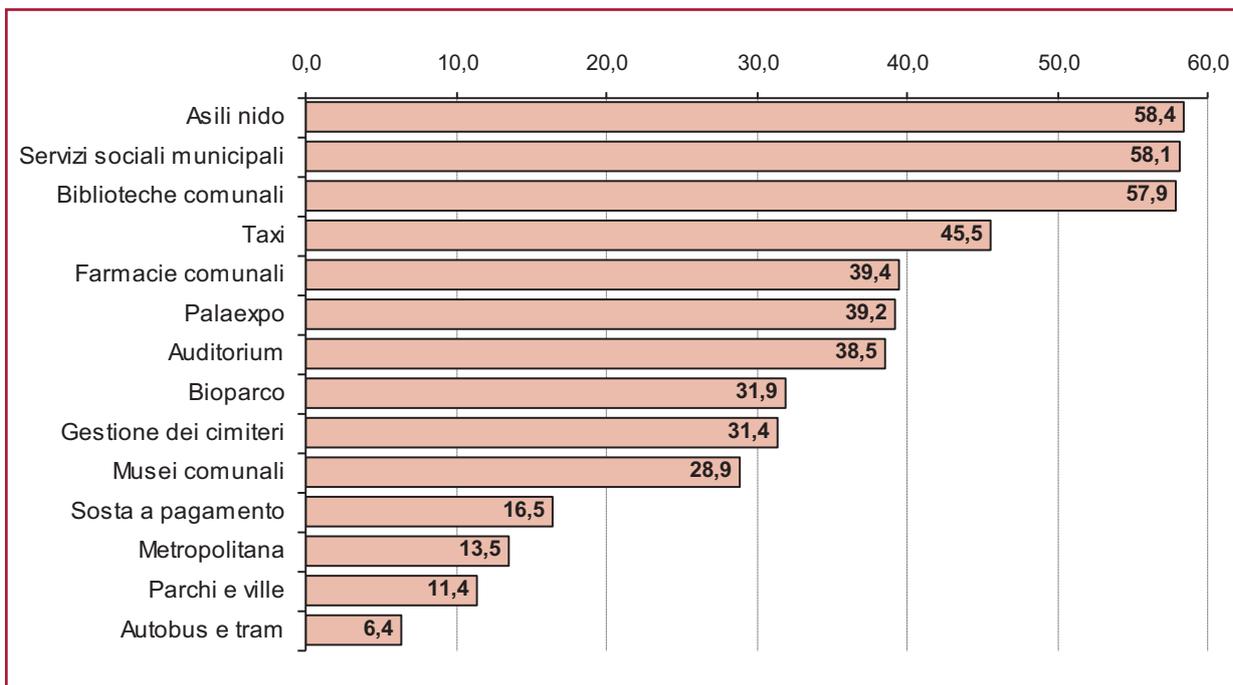
La Fig. 9.3.2 individua la percentuale di intervistati che ha dato un giudizio sulla base dell'esperienza indiretta (determinando per differenza gli intervistati che danno la propria valutazione del servizio anche se dichiarano di non utilizzarlo mai).

L'esperienza indiretta fornisce elementi di valutazione a poco più di un intervistato su 5 per i servizi sociali, mentre la percentuale scende al 15-17% per la maggior parte di quelli culturali. Per i taxi e le farmacie comunali poco più di un intervistato su 10 ha un'opinione formata in modo indiretto, mentre per gli altri servizi non universali tale percentuale è uguale o inferiore al 10% (musei, trasporti e sosta a pagamento, parchi e ville e cimiteri).

Nel seguito del lavoro (ad eccezione del Par. 9.3.2 sulla frequenza d'utilizzo) le percentuali riportate e le considerazioni fatte saranno al netto di chi ha risposto che non conosce i singoli servizi, ossia riguarderanno i soli intervistati in grado di esprimere una valutazione su di essi, che li utilizzino o meno.

Fig. 9.3.1

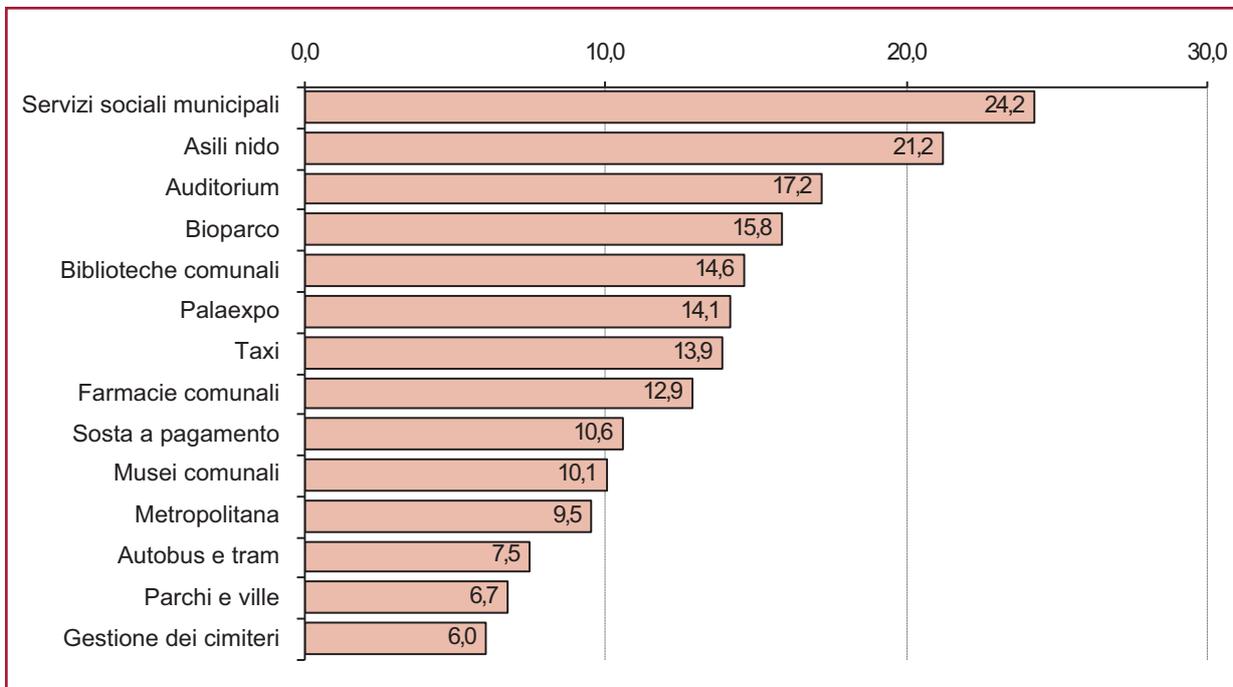
Non conoscenza assoluta dei servizi pubblici



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

Fig. 9.3.2

Conoscenza dei servizi per esperienza indiretta



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

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

### 9.3.2 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 soddisfa le esigenze della popolazione; dall'altro lato, consentono di differenziare il campione fra gli utilizzatori del servizio (coloro che utilizzano il servizio molto 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 per i non utilizzatori.

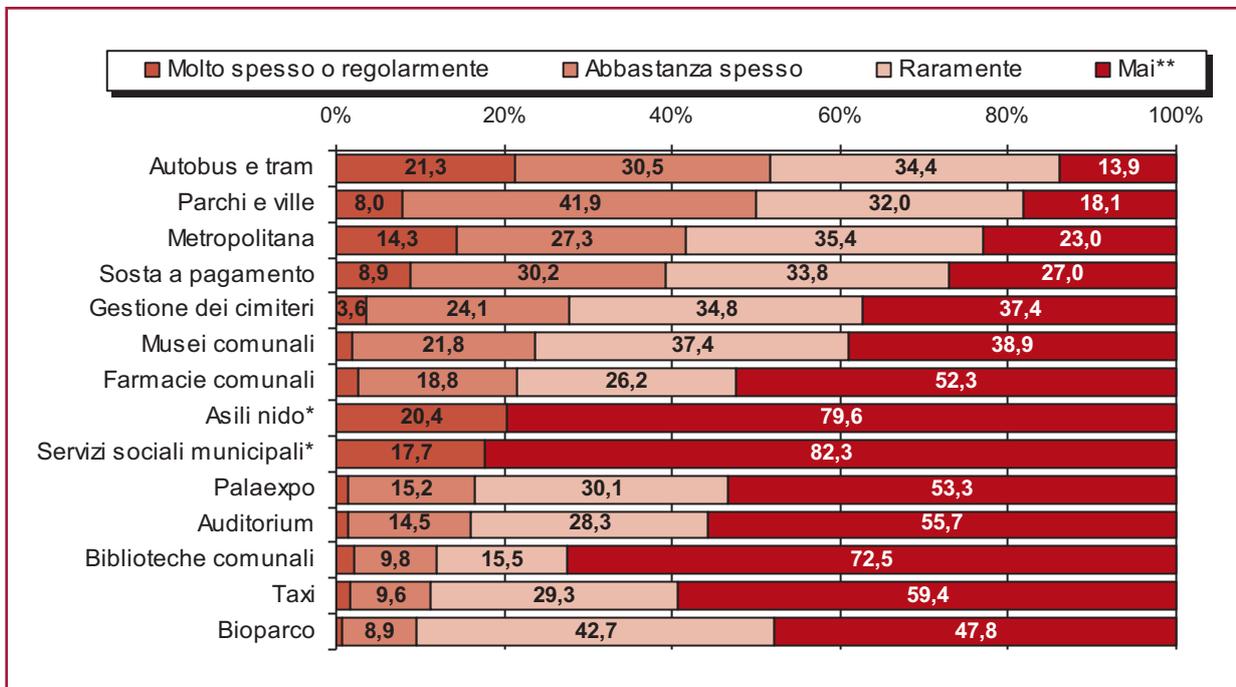
Si osservi come il concetto di "non utilizzatori" sia applicabile solo ai servizi a domanda individuale, laddove il singolo cittadino può decidere se usufruirne o meno, mentre non può essere utilizzata con i servizi universali il cui uso è generalizzato e irrinunciabile (illuminazione pubblica, igiene urbana e servizio idrico). Inoltre, per 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. 9.3.3 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. Tra le risposte "mai" sono compresi anche gli intervistati che hanno dichiarato di non conoscere affatto il servizio [Par. 9.3.1] I servizi utilizzati più frequentemente sono quelli connessi agli spostamenti in città oltre ai parchi pubblici: circa metà degli intervistati usa molto o abbastanza regolarmente il trasporto pubblico di superficie e frequenta le zone verdi della città; la percentuale scende al 40% per la metropolitana e per la sosta a pagamento. Questi stessi servizi sono anche quelli caratterizzati dalle più alte percentuali di uso intenso del servizio (21% per gli autobus, 14% per la metropolitana, 9% per la sosta e 8% per i parchi) cui si aggiungono i servizi sociali municipali e gli asili nido che naturalmente se vengono utilizzati lo sono solo in modo intensivo (18% e 20%).

Fig. 9.3.3

Frequenza di utilizzo dei servizi pubblici a domanda individuale



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

(\*\*) La risposta "mai" comprende anche chi ha dichiarato di non conoscere affatto il servizio.

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

Per tutti gli altri servizi, l'uso frequente rappresenta una minoranza; circa un quarto degli intervistati frequenta abbastanza i cimiteri, i musei e le farmacie comunali. Il 17% frequenta abbastanza spesso Palaexpo e Auditorium, mentre solo un intervistato su 10 utilizza abbastanza spesso le biblioteche, i taxi e il Bioparco.

È interessante invece osservare che l'utilizzo sporadico dei servizi è la modalità più "costante": a parte poche eccezioni (biblioteche 15,5%, farmacie 26%), c'è sempre un 30%-40% del campione che utilizza "raramente" i servizi.

Alcuni servizi, poi, non vengono "mai" utilizzati dalla maggior parte degli intervistati: si tratta soprattutto dei servizi sociali e degli asili nido (che, come si è detto, sono rivolti a un'utenza limitata e fortemente caratterizzata), ma anche delle biblioteche, non utilizzate mai da tre cittadini su quattro. Più di metà della popolazione, inoltre, non usa mai il taxi e le farmacie comunali e non frequenta l'Auditorium, il Palaexpo e il Bioparco. Al contrario, solo il 14% della popolazione non usa mai il trasporto pubblico di superficie.

### 9.3.3 La soddisfazione degli utilizzatori

Il livello di soddisfazione dei servizi pubblici, come è stato accennato in precedenza, viene esaminato separatamente per gli utilizzatori (molto o abbastanza frequenti) e i non utilizzatori (poco o per nulla frequenti; cfr. Par. 9.3.4). Infatti, il giudizio sulla qualità del servizio avviene sempre sulla base di valutazioni legate sia all'esperienza diretta sia alla rilevanza attribuita al servizio stesso, e di conseguenza alle aspettative del cittadino. Quindi, nel caso degli utenti, si tratta di un giudizio maggiormente significativo, sia perchè basato su esperienze ripetute nel tempo – che consentono di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche e casuali – sia perchè espresso da individui per i quali quel dato servizio assume un'importanza maggiore per determinare la propria qualità della vita.

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

Dal giudizio degli utilizzatori abituali dei servizi [Fig. 9.3.4], emerge un'area di eccellenza che

comprende tutti i servizi culturali, ma anche l'acqua potabile e le farmacie comunali, servizi per i quali le aspettative degli utenti sembrano essere pienamente appagate (sopra al 90% di utenti molto o abbastanza soddisfatti). In particolare, gli utenti molto o abbastanza soddisfatti del Palaexpo sono addirittura il 99% e per i Musei e l'Auditorium arrivano al 97%. Per tutto questo gruppo forte, gli utenti "molto soddisfatti" sono in netta maggioranza, dal 60% delle farmacie comunali, fino all'82% dell'Auditorium.

Subito a seguire questo primo gruppo, si trovano due servizi per cui gli utenti non pagano tariffe dirette – parchi e illuminazione pubblica: per questi servizi gli utenti molto o abbastanza soddisfatti sono più dell'80% (con una prevalenza di alta soddisfazione).

Un altro gruppo di servizi – piuttosto omogeneo nella valutazione degli utenti – è articolato fra trasporto pubblico (ma solo metropolitana e taxi) e servizi sociali: le percentuali di utenti molto soddisfatti sono intorno al 40% e con gli abbastanza soddisfatti raggiungono percentuali di soddisfazione complessiva fra il 70% e l'80%.

Gli utenti molto o abbastanza soddisfatti dei cimiteri e della raccolta rifiuti sono più del 60%, con una prevalenza però di valutazioni più tiepide.

In fondo alla graduatoria della soddisfazione degli utenti si trovano infine il trasporto pubblico di superficie, la sosta a pagamento e la pulizia della città. Questi servizi sono caratterizzati da alte percentuali di utenti per niente soddisfatti (uno su cinque per gli autobus e uno su tre per la sosta e la pulizia), basse percentuali di utenti molto soddisfatti e, quindi, da un livello di soddisfazione complessiva (molto+abbastanza soddisfatti) inferiore al 50% (solo il 38% per la pulizia).

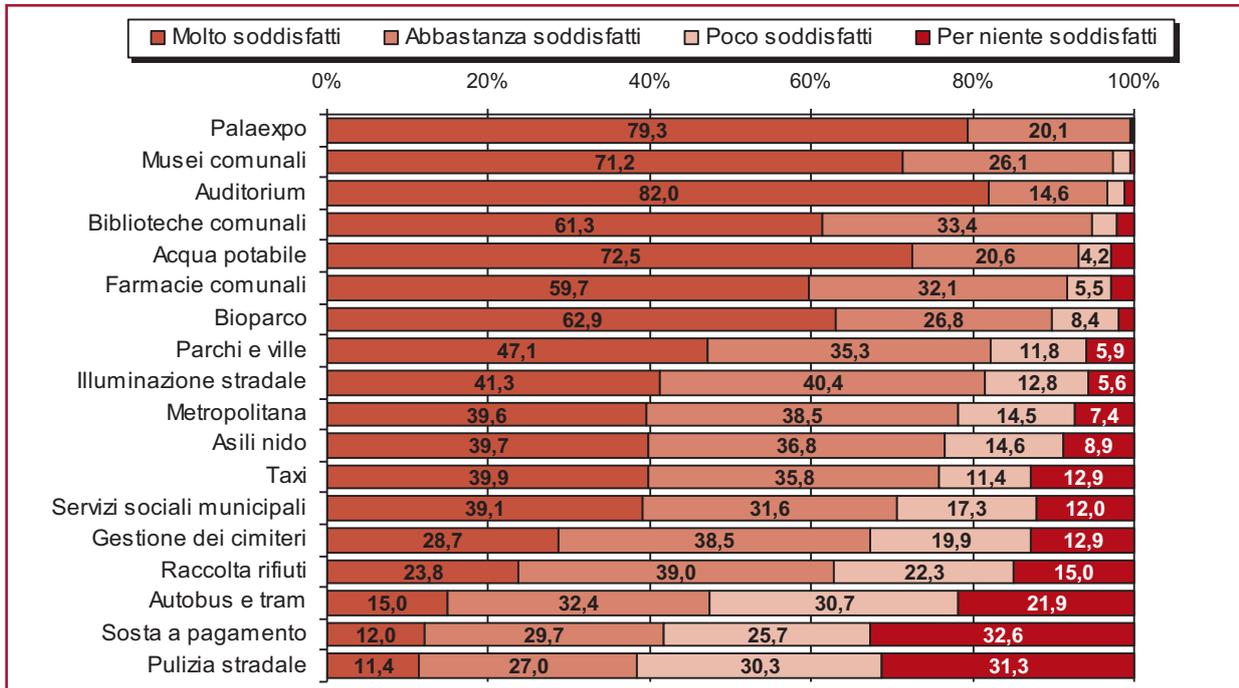
Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione degli utenti rilevati nel 2012 e la differenza rispetto alla precedente indagine, possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, risultanti dall'incrocio tra la soddisfazione e la variazione media [Fig. 9.3.5]. In generale, rispetto all'indagine 2011, la soddisfazione media degli utenti nel 2012 registra un peggioramento, con la linea della variazione media che si viene a posizionare al di sotto dello zero.

In miglioramento troviamo dunque pochi servizi, divisi in tre gruppi:

- in alto a sinistra (sopra la linea orizzontale della variazione zero) si trovano i servizi che nonostante il miglioramento presentano ancora livelli di soddisfazione inferiori alla media: raccolta dei rifiuti e sosta a pagamento. Si noti che la sosta è l'unico dei settori considerati meno soddisfa-

Fig. 9.3.4

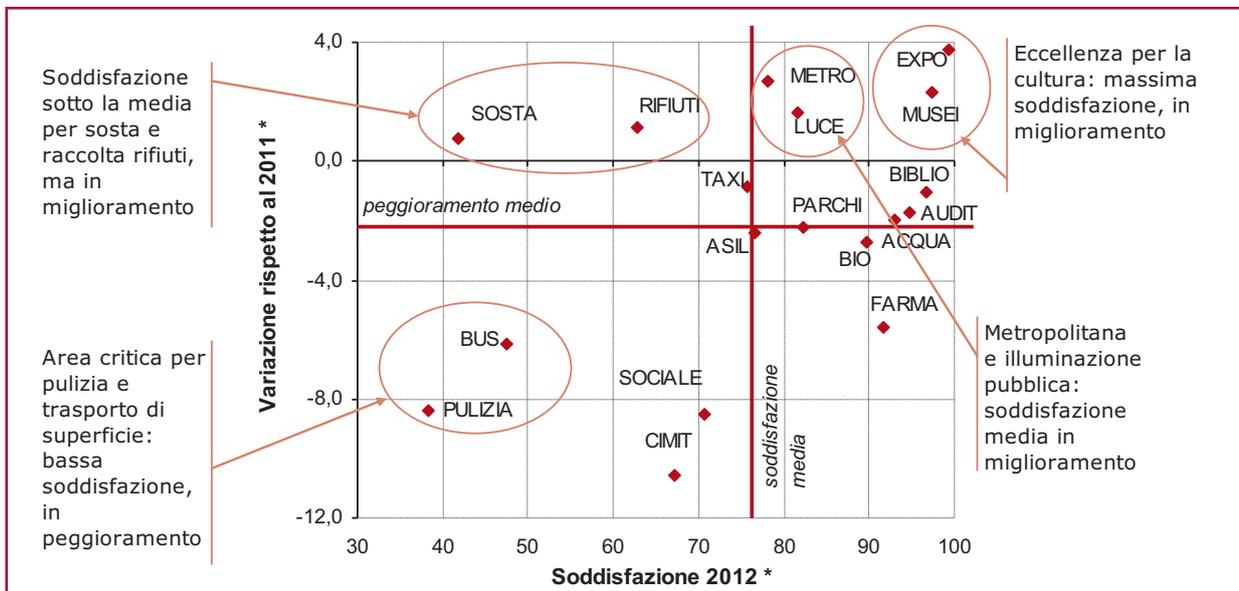
Soddisfazione degli utilizzatori dei servizi pubblici



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

Fig. 9.3.5

Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento



(\*) La soddisfazione 2012 è pari ai "molto o abbastanza soddisfatti"; la variazione è la differenza di tale somma rispetto al 2011. Legenda: ACQUA = acqua potabile, ASILI = asili nido comunali, AUDIT = Auditorium, BIBLIO = biblioteche comunali, BIO = Bioparco, BUS = autobus e tram, CIMIT = servizi cimiteriali, EXPO = Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale, FARMA = farmacie comunali, LUCE = illuminazione stradale, METRO = metropolitana, MUSEI = musei comunali, PARCHI = parchi e ville, PULIZIA = pulizia stradale, RIFIUTI = raccolta rifiuti, SOCIALE = servizi sociali municipali, SOSTA = sosta a pagamento, TAXI = servizio taxi.

- centi a registrare comunque un miglioramento;
- in posizione centrale si trovano la metropolitana e l'illuminazione stradale, che grazie al miglioramento registrato sono arrivati a livelli di soddisfazione superiori alla media;
- quindi nell'angolo in alto a destra c'è l'area di eccellenza, rappresentata ancora una volta dalla cultura, dove per i Musei comunali e soprattutto per il Palaexpo il miglioramento ha comportato livelli di soddisfazione vicinissimi al 100%.

Fra la linea orizzontale dello zero (che rappresenta un livello di soddisfazione invariato, come nel caso dei parchi e degli asili) e quella del peggioramento medio, più in basso, si trovano servizi che – nonostante il lieve peggioramento registrato – mantengono livelli di soddisfazione medio-alta: taxi, asili e parchi, ma anche acqua potabile, Auditorium e biblioteche comunali. Fra i servizi considerati più soddisfacenti, il peggioramento rispetto al 2011 è invece più significativo per gli utenti del Bioparco e delle farmacie comunali.

Ma l'area critica è quella del quadrante in basso a sinistra, dove il peggioramento è significativamente più grave della media e riguarda servizi con livelli di soddisfazione già medio-bassi:

- il peggioramento massimo si è avuto per cimiteri e servizi sociali, arrivando a una soddisfazione complessiva inferiore al 70%;
- un ulteriore peggioramento ha invece caratterizzato i settori considerati storicamente meno soddisfacenti dagli utenti: autobus e soprattutto pulizia delle strade.

#### 9.3.4 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, più di "qualità percepita", nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare "poco o per niente" i diversi servizi [Fig. 9.3.6]. Questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica, se non indiretta, delle condizioni di offerta del servizio. Si tratta in ogni caso di un giudizio utile per cogliere la differenza di percezione rispetto agli utilizzatori frequenti, nonché per valutare eventuali fenomeni di disaffezione motivati dalla scarsa soddisfazione. Come già accennato, non vengono esaminati qui i servizi universali, in quanto per definizione interessano come utenti tutti i cittadini.

Anche secondo gli utilizzatori non abituali, la cultura rappresenta la punta di diamante dei servizi capitolini. In questo caso, i preferiti sono complessivamente musei, Palaexpo e Auditorium, questi ultimi con un netta maggioranza di alta soddisfa-

zione. Seguono, con livelli di soddisfazione complessiva leggermente più bassi, il Bioparco, i parchi pubblici e le biblioteche comunali.

Gli altri servizi – tutti i sociali, i trasporti pubblici e la sosta – sono caratterizzati da una significativa diminuzione degli intervistati molto soddisfatti (che non superano mai il 25%) e, parallelamente, da un aumento di quelli per niente soddisfatti, che assumono invece proporzioni più rilevanti.

Fra i servizi sociali, sono giudicati più soddisfacenti le farmacie e i servizi municipali, mentre l'asilo nido non raggiunge il 65%.

I più critici sono ancora una volta il trasporto di superficie e la sosta a pagamento (meno della metà di intervistati molto o abbastanza soddisfatti), mentre per i taxi e soprattutto la metropolitana almeno due intervistati su tre sono soddisfatti.

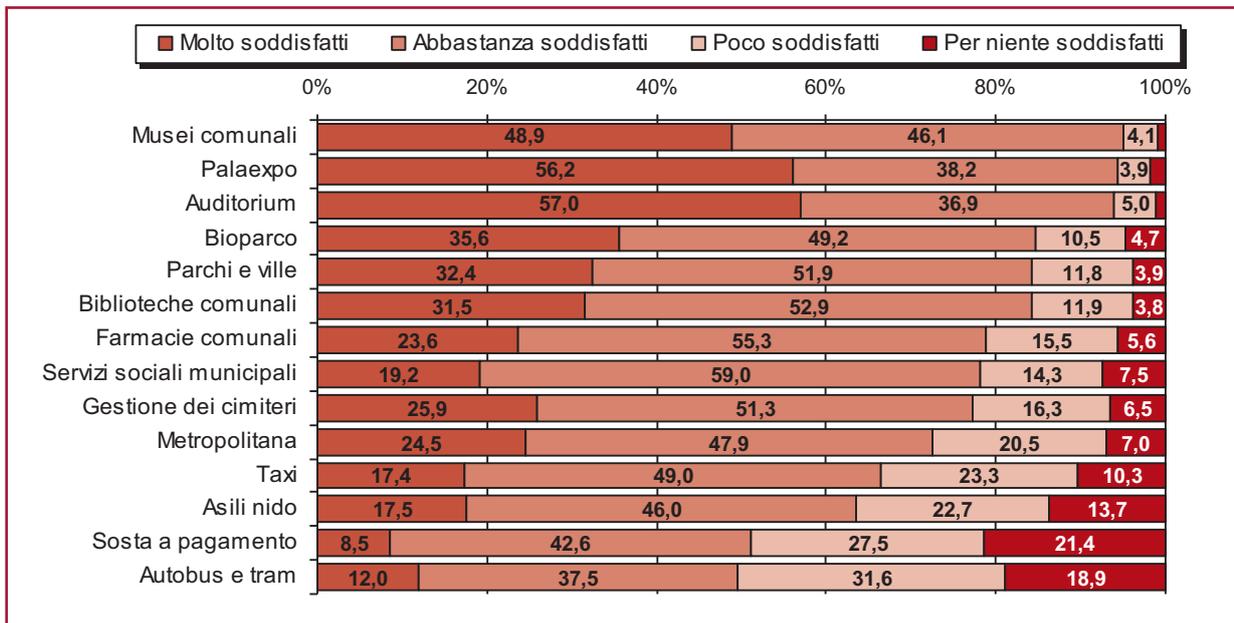
La Fig. 9.3.7 evidenzia la differenza di soddisfazione espressa da utilizzatori e non utilizzatori dei medesimi servizi.

Nella parte in alto a destra del grafico si trovano i servizi per cui gli utenti abituali manifestano livelli di soddisfazione più elevati rispetto ai non utenti. In questo caso, lo scarto positivo si può attribuire a un pregiudizio ingiustificato nei confronti del servizio o a un minore interesse per il servizio stesso da parte dei non utenti (è forse il caso dei servizi culturali, tutti apprezzati più intensamente dagli utenti abituali), a una maggior facilità di uso dovuta alla consuetudine (potrebbe essere il caso della metropolitana) o a una barriera all'entrata che influenza negativamente il giudizio degli esclusi (come nel caso dell'asilo nido, che registra il massimo divario positivo fra utenti e non utenti). Al contrario, alcuni servizi sono valutati più severamente dagli utenti abituali. Fra questi si trovano due dei servizi percepiti come più critici: trasporto pubblico di superficie e sosta a pagamento. Per quanto riguarda il trasporto pubblico, lo scarto – peraltro contenuto – può essere attribuito ai maggiori disagi che le criticità del servizio possono comportare per un utente abituale che non ha alternative di spostamento e probabilmente è mitigato dalla maggior consuetudine e conoscenza del servizio che consente all'utente di fruirne al meglio.

La differenza di valutazione della sosta invece è più marcata, essendo più scontenti gli utenti abituali.

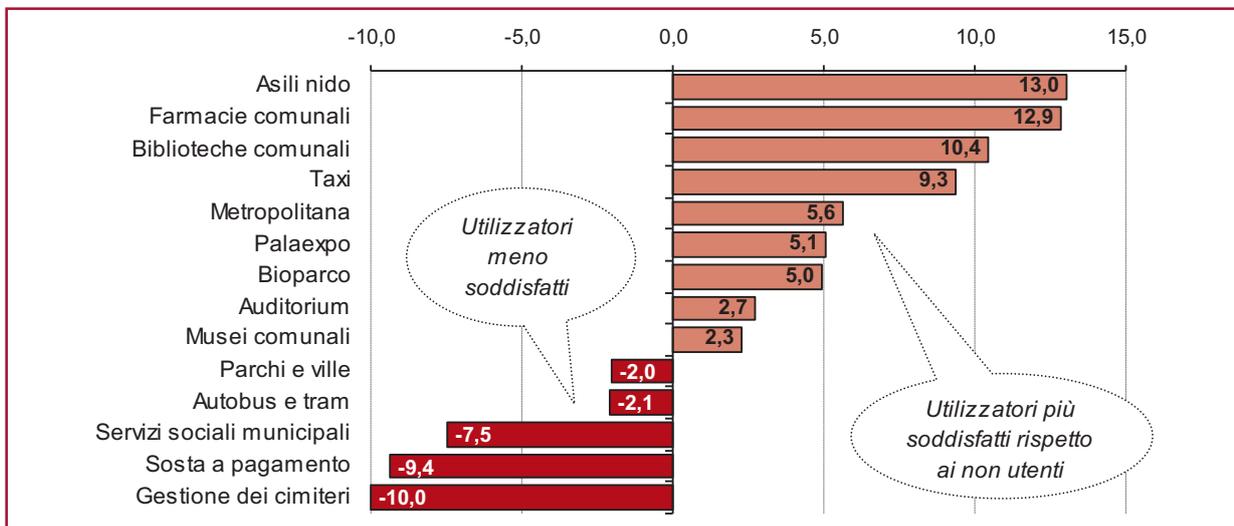
Altri servizi per cui gli utilizzatori frequenti sono sensibilmente più scontenti di quelli occasionali sono i cimiteri e i servizi sociali: in entrambi i casi, l'uso abituale mette il cittadino di fronte a difficoltà e criticità che una frequentazione sporadica evidentemente non rileva.

**Fig. 9.3.6** Percezione della qualità da parte dei non utilizzatori dei servizi pubblici



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

**Fig. 9.3.7** Differenza tra soddisfazione degli utilizzatori e dei non utilizzatori dei servizi pubblici



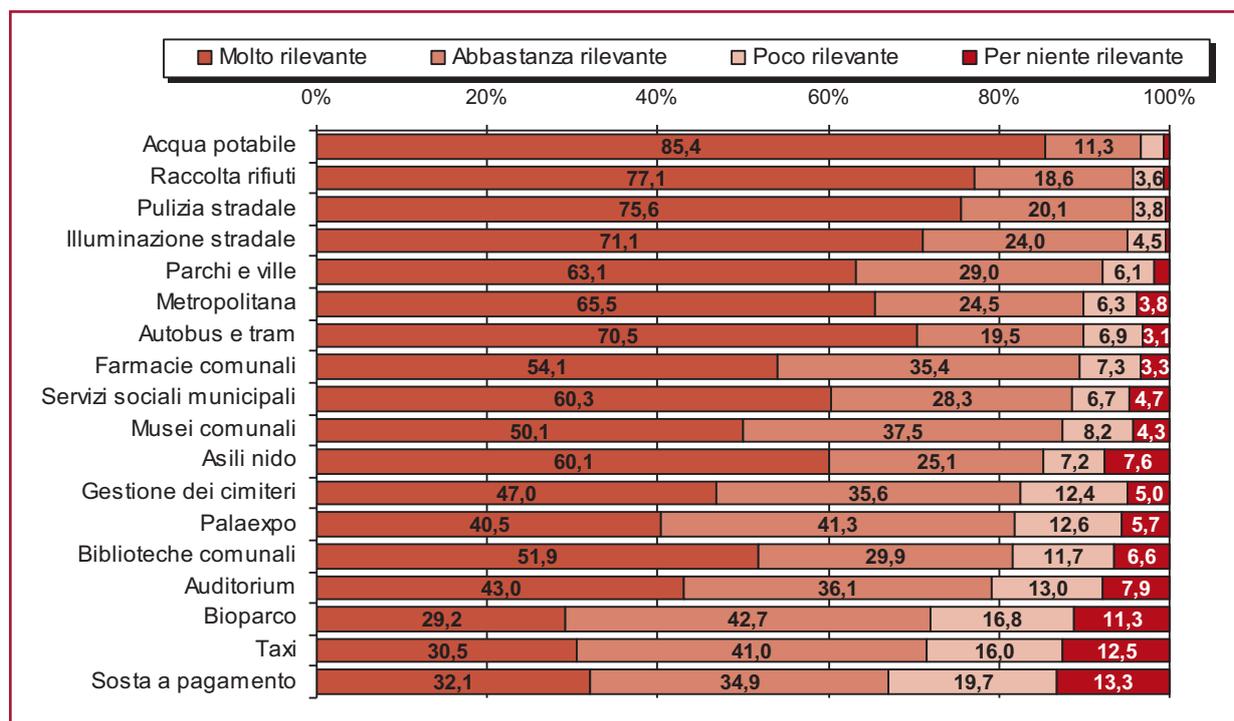
**9.3.5 La rilevanza nel determinare la qualità della vita**

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 fre-

Fig. 9.3.8

## Rilevanza attribuita ai servizi pubblici



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

quente dei servizi e l'importanza attribuita, quest'ultima permette di cogliere anche la posizione dei non utilizzatori che ritengono comunque il servizio rilevante. Ciò può accadere sia perché gli intervistati lo usano meno di quanto vorrebbero (a causa della scarsa qualità o accessibilità o per il costo eccessivo) sia perché ritengono importante la possibilità di utilizzarlo quando occorre, anche se al momento non ne hanno bisogno (come può accadere ad esempio per i servizi sociali). Anche in questo caso è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), convertito poi in quattro classi di valutazione: “molto rilevante” (8-10), “abbastanza rilevante” (6-7), “poco rilevante” (4-5), “per niente rilevante” (1-3).

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. 9.3.8]. In particolare, per i servizi universali (acqua, igiene urbana e illuminazione pubblica) le percentuali sono intorno al 95-97%, ma anche il servizio giudicato meno importante (la sosta a pagamento) raggiunge il 67%. Inoltre, l'acqua è ritenuta “molto rilevante” da oltre l'85% del campione, l'igiene urbana è sopra al 75%, l'illuminazione e il trasporto di superficie sono sopra

al 70%, la metropolitana raggiunge il 66%.

Oltre ai servizi universali e ai trasporti, diversi servizi sono giudicati “molto rilevanti” dalla maggior parte dei cittadini. Si tratta dei parchi pubblici, dei servizi sociali (soprattutto i municipali e gli asili nido), musei e biblioteche.

Fra i servizi culturali, i musei sono giudicati nel complesso più rilevanti (88%), mentre Palaexpo, biblioteche e Auditorium si posizionano intorno all'80% e Bioparco scende al 72%.

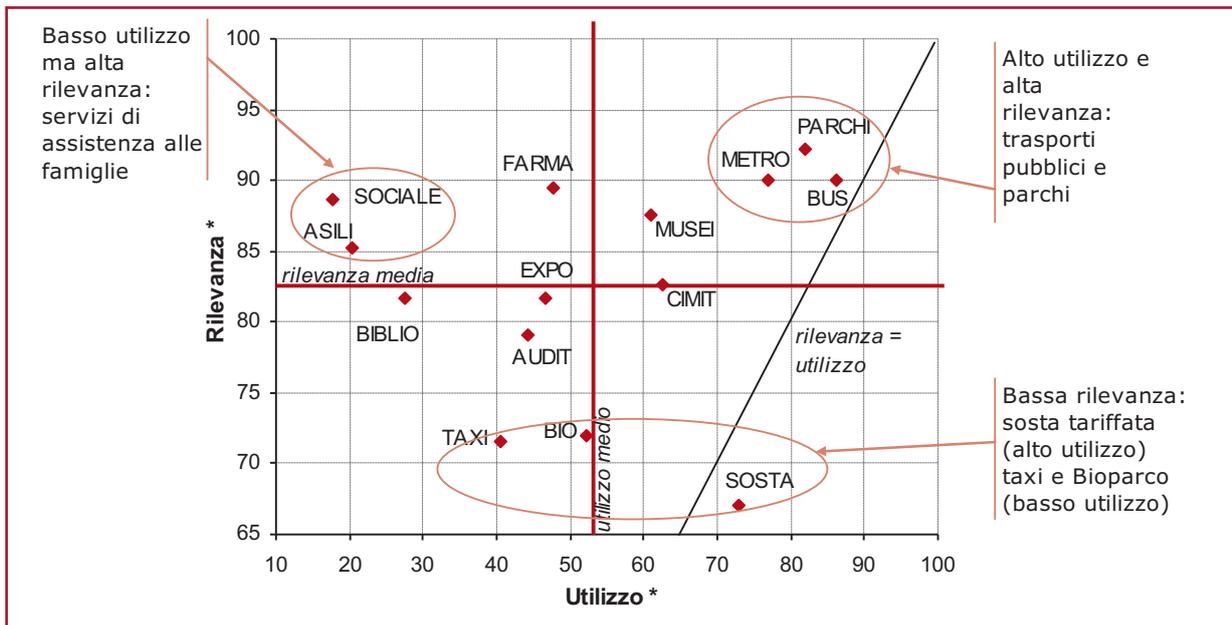
Nell'ambito dei trasporti e della mobilità, invece, grande rilievo è attribuito al trasporto pubblico di linea (sia di superficie che metropolitana), mentre i taxi e la sosta a pagamento per i mezzi privati sono ritenuti i servizi meno rilevanti.

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita ai servizi con il loro grado di utilizzo – in un'accezione ampia, che considera utenti tutti gli intervistati che hanno dichiarato di usare i servizi almeno raramente e che esclude i servizi universali in quanto non differenziati secondo questa variabile – otteniamo alcuni elementi interessanti di analisi [Fig. 9.3.9]:

- in alto a destra, si trovano il trasporto pubblico di linea e i parchi, cui è attribuita una forte rilevanza in linea con le modalità di utilizzo, grazie a un certo equilibrio tra domanda e offerta;

Fig. 9.3.9

## Classificazione dei servizi secondo rilevanza e utilizzo



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

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

- in alto a sinistra i servizi sociali e gli asili nido mostrano una rilevanza nettamente maggiore rispetto al loro effettivo utilizzo, sia a causa dei problemi di accessibilità (che derivano dalla loro limitata offerta sul territorio e che rendono parzialmente insoddisfatta la forte domanda dei romani), sia perché una parte rilevante del campione non ne ha bisogno al momento, ma evidentemente ritiene importante averli a disposizione all’occorrenza;
- al contrario, in basso vi sono quei servizi come i taxi e il Bioparco, che i cittadini utilizzano solo sporadicamente e senza ritenerli essenziali (a sinistra), o la sosta tariffata, che viene utilizzata intensamente e obbligatoriamente dai cittadini che usano mezzi privati, ma che non è ritenuta un servizio né prioritario, né rilevante.

In una fascia che dal punto di vista statistico possiamo considerare non significativamente diversa dalla media della rilevanza o dell’utilizzo, si pongono infine tutti i servizi culturali, i cimiteri e le farmacie. Biblioteche, Auditorium e Palazzo delle Esposizioni sono considerati mediamente rilevanti, nonostante un utilizzo inferiore alla media; al contrario i musei

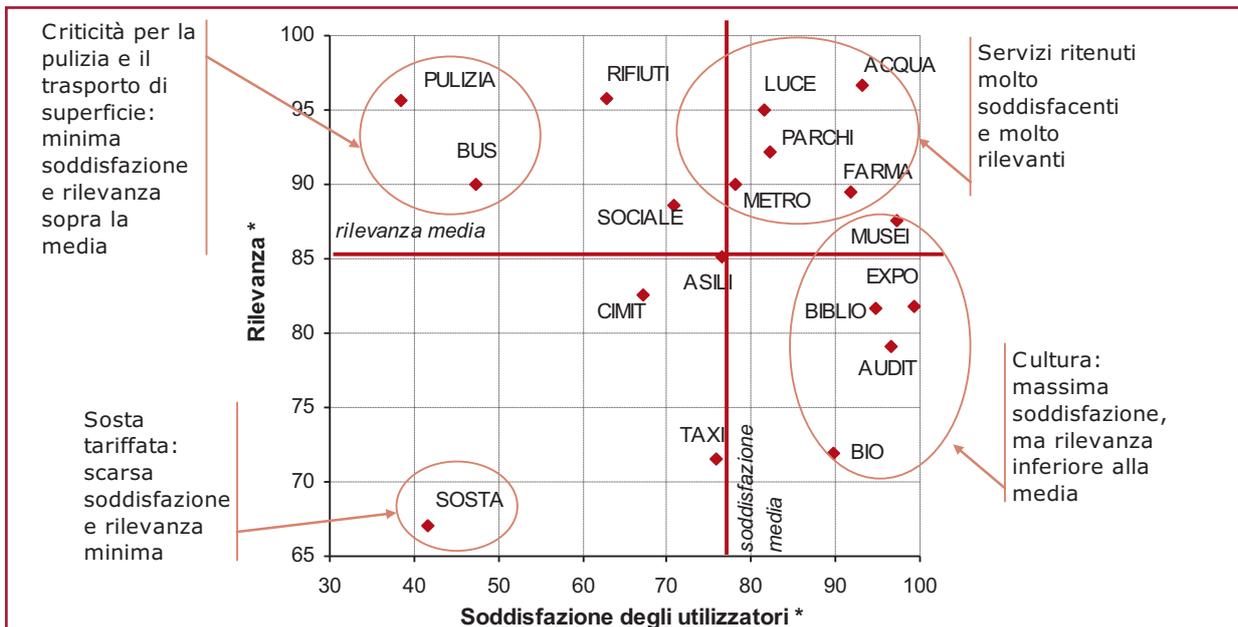
sono ritenuti più importanti e sono anche più utilizzati. Da questo punto di vista, i romani sembrano dichiarare una preferenza per la cultura storica e per l’esperienza diretta (musei, Palaexpo) rispetto allo studio tradizionale attraverso i testi (biblioteche).

Ponendo invece la rilevanza in relazione con la quota di utilizzatori che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” [cfr. Par. 9.3.3] possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, che derivano dall’incrocio della soddisfazione degli utenti e della rilevanza media [Fig. 9.3.10]:

- in alto a destra, troviamo i servizi con impatto positivo sulla qualità della vita, ossia i servizi ritenuti molto rilevanti e al contempo la cui soddisfazione è almeno pari alla media (acqua potabile, parchi e ville, illuminazione pubblica, ma anche farmacie comunali e metropolitana);
- sulla destra vi sono anche tutti i servizi culturali, la cui soddisfazione è massima ma la cui rilevanza ai fini della qualità della vita dei romani è giudicata intermedia;
- in alto a sinistra sono raccolti i servizi sui quali l’Amministrazione dovrebbe mantenere una forte attenzione, ossia in primo luogo igiene urbana e

Fig. 9.3.10

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

autobus, in quanto molto rilevanti per i cittadini benché la loro soddisfazione sia inferiore alle media, e quindi hanno un effetto negativo sulla qualità della vita;

- in basso a sinistra si trova soprattutto la sosta tariffata (soddisfazione e rilevanza molto scarsi), che richiederebbe interventi di miglioramento senza tuttavia essere una priorità per la qualità della vita in città;
- rimangono infine più isolati i servizi rivolti a un pubblico particolare e minoritario rispetto al totale dei cittadini, con una soddisfazione media (cimiteri, asili, servizi sociali, taxi).

### 9.3.6 La disponibilità a contribuire

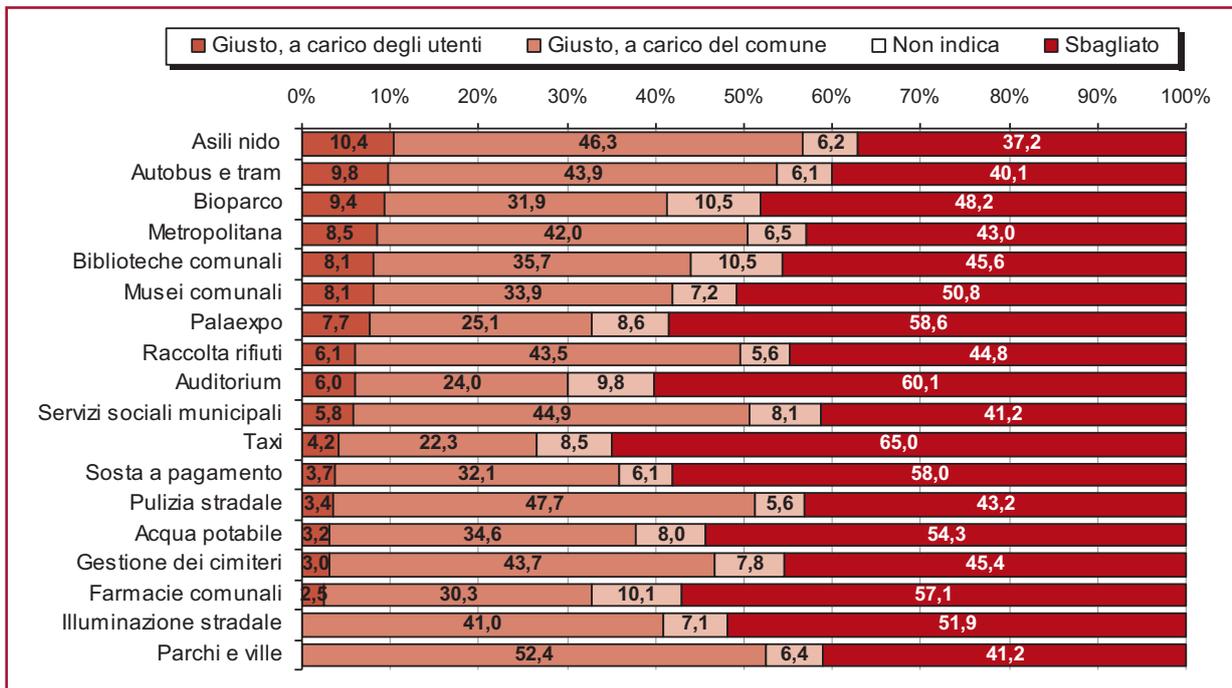
Un elemento peculiare dell'indagine è quello di chiedere agli intervistati se, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi, siano disponibili o meno a contribuire finanziariamente in misura maggiore, sia direttamente che indirettamente. Viene infatti chiesto di esplicitare la preferenza fra un maggiore contributo tariffario a carico degli utenti oppure un maggiore finanziamento da parte dell'Amministrazione (e quindi legato alla fi-

scalità generale). Ciò riflette il legame tra costo per la collettività e qualità del servizio, ma non è automatico derivarne anche la consapevolezza che un aumento di risorse comunali possa significare un incremento delle imposte per tutti i residenti (compresi i non utilizzatori, sollevando così problemi di equità nel carico fiscale), oppure una diversa ripartizione delle risorse.

Dopo due anni in diminuzione, la disponibilità a contribuire finalizzata al miglioramento dei servizi tende nuovamente ad aumentare per tutti i servizi, ma soprattutto attraverso maggiori risorse pubbliche. Questa tendenza generalizzata può essere interpretata come reazione alle misure di austerità politica ed economica del governo centrale e delle amministrazioni locali, che vengono ad inserirsi in un momento di crisi in cui la disponibilità economica delle famiglie subisce evidenti restrizioni. La richiesta di un maggior intervento pubblico nei servizi essenziali da parte della popolazione, in periodo di crisi, risponde a due esigenze di diversa natura anche se intimamente collegate: da un lato i cittadini prendono in considerazione un ricorso più intenso ai servizi pubblici in quanto sostituti di alternative private più costose e quindi ne auspicano un miglio-

Fig. 9.3.11

## Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio



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

ramento; d'altra parte, preferiscono che le risorse da destinare al miglioramento dei servizi provengano dal canale pubblico, sia perché la percezione collettiva del contributo indiretto al finanziamento della macchina pubblica è più evanescente di un aumento delle tariffe, sia perché la grande maggioranza della popolazione trae vantaggio dall'effetto redistributivo del sistema fiscale.

Come si vede dalla Fig. 9.3.11, le percentuali di intervistati che riterrebbero opportuno un aumento delle tariffe a carico degli utenti sono sempre molto basse, con un massimo del 10% per il nido; sebbene questo risultato possa sembrare intuitivo, in quanto il servizio è utilizzato da una quota molto bassa del campione, andando ad analizzare i dati disaggregati si osserva che la percentuale di utilizzatori e non utilizzatori che hanno richiesto un aumento del contributo diretto è identica (appunto il 10%), differenziandosi invece sul contributo pubblico, auspicato con più forza dagli utilizzatori, mentre i non utenti sono prevalentemente contrari.

A questo proposito è interessante notare il comportamento del campione nei confronti del trasporto pubblico, altro servizio a domanda individuale, ma molto utilizzato: una percentuale quasi analoga a quella dell'asilo nido suggerisce l'aumento delle tariffe dell'autobus (9,8%) e in questo caso le categorie più inclini all'aumento tariffario sono proprio

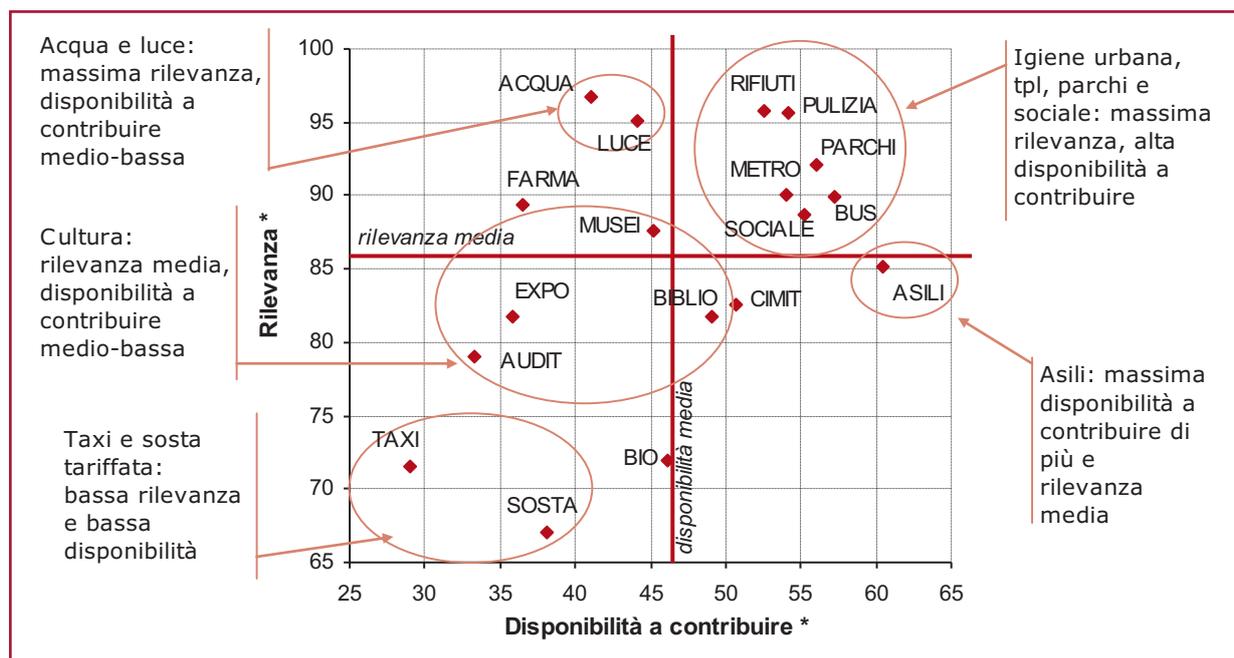
gli utilizzatori abituali e gli studenti, mentre in riferimento alla metropolitana gli utilizzatori auspiche-rebbero piuttosto un maggior intervento pubblico. Come si è anticipato, l'opportunità di un intervento pubblico è in realtà molto più condivisa, tanto che per i servizi essenziali la maggioranza assoluta degli intervistati arriva ad auspicare complessivamente un aumento di risorse da destinare al miglioramento dei servizi (asilo nido e servizi sociali, trasporto pubblico di linea, igiene urbana e manutenzione di parchi e ville).

Le percentuali di opposizione più alte (con la maggioranza degli intervistati decisamente contrario a un maggior impiego di risorse) riguarda invece i principali servizi culturali e l'acqua potabile (anche perché giudicati già di ottima qualità), i taxi e la sosta a pagamento (ritenuti poco rilevanti), le farmacie comunali e l'illuminazione stradale.

Anche sui servizi culturali, l'analisi delle risposte disaggregate che si distaccano significativamente dalla media fornisce spunti di riflessione interessanti. Fra le categorie che si oppongono di più all'impiego di ulteriori risorse per i servizi culturali, si trovano in generale gli intervistati che non hanno terminato la scuola dell'obbligo, ma spesso anche gli studenti (nel caso di Palaexpo e musei, di cui sono particolarmente soddisfatti, e del Bioparco, ritenuto il meno rilevante fra i culturali). Osservando

Fig. 9.3.12

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e disponibilità a contribuire



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

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

le abitudini di utilizzo, per musei e Palaexpo si oppongono anche alte percentuali degli utilizzatori frequenti (rispettivamente 58% e 64%), che quindi con questa risposta manifestano ulteriormente la propria soddisfazione. D'altra parte, fra gli utenti – e soprattutto fra quelli abituali – si registrano le percentuali più alte di intervistati che accetterebbero incrementi di prezzo finalizzati a migliorare la qualità del servizio, con una punta per il Bioparco (28%), ma anche per musei (17%), biblioteche (15%) e Auditorium (12%). Al contrario, gli intervistati che frequentano i servizi culturali “abbastanza spesso” sono fra i più favorevoli all'intervento pubblico (intorno al 45% per biblioteche e Bioparco, 39% per i musei, 35% per il Palaexpo e 31% per l'Auditorium).

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita al servizio [cfr. Par. 9.3.5] e la disponibilità a contribuire per il suo miglioramento, si può costruire un diagramma in cui la disponibilità a pagare (diretta o indiretta) per i singoli servizi risulta abbastanza coerente con il giudizio di rilevanza, sia pure con alcune eccezioni [Fig. 9.3.12]. In particolare:

- in alto a destra vi sono i servizi caratterizzati da rilevanza maggiore della media e una elevata disponibilità a contribuire in vista di un miglioramento, evidentemente giudicato necessario: igiene urbana, trasporto pubblico di linea, verde pubblico e servizi sociali;
- fra i servizi sociali, gli asili sono giudicati mediamente rilevanti, ma la disponibilità a contribuire in vista di un miglioramento è massima; viceversa le farmacie, giudicate più rilevanti della media, non sembrano necessitare di interventi particolari;
- in alto a sinistra, si trovano anche servizi universali ritenuti molto rilevanti, caratterizzati però da alti livelli di soddisfazione per cui evidentemente ulteriori contributi non sono ritenuti prioritari (acqua e illuminazione stradale);
- in basso a sinistra vi sono i servizi reputati meno rilevanti. Fra questi, la disponibilità è minima per i taxi (poco utilizzati), mentre aumenta per la sosta a pagamento, cui la maggioranza dei cittadini che utilizzano mezzi propri non può sottrarsi;
- infine, nel comparto dei servizi culturali (in posizione centrale, con rilevanza e disponibilità en-

trambe medio-basse grazie all'alto livello di soddisfazione) è interessante notare che il Bioparco, nonostante sia ritenuto il meno rilevante, presenta una disponibilità maggiore, da mettere in relazione quindi con il minor livello di soddisfazione.

Quest'ultima osservazione suggerisce il forte interesse dei romani per la qualità dei servizi culturali e

ricreativi, anche se non appartengono ai servizi di base e nonostante siano caratterizzati prevalentemente da un utilizzo di tipo saltuario. Induce inoltre a supporre che la rilevanza non prioritaria attribuita al comparto sia in parte dovuta all'offerta e alla qualità cui i cittadini sono abituati, mentre la disponibilità ad intervenire diventa subito molto accentuata non appena si colgono segnali di debolezza del servizio.

## 9.4 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 con un'analisi qualitativa dei fattori che incidono sulla maggiore o minore soddisfazione e sul grado di utilizzo da parte dei residenti. L'approfondimento viene condotto distinguendo tra utilizzatori e non utilizzatori dei singoli servizi, con una differente configurazione della domanda.

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

Gli aspetti sottoposti all'attenzione degli intervistati sono omogenei per tutti i servizi, in modo da consentirne un'efficace confrontabilità, sebbene siano stati declinati diversamente per ogni servizio secondo le sue caratteristiche. Possono essere ricondotti a quattro categorie principali:

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

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

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

Osserviamo in primo luogo la distribuzione delle risposte emerse in media per il complesso dei servizi da parte degli utilizzatori frequenti, tenendo presente però che si tratta di giudizi ampi, riconducibili a elementi di dettaglio che possono essere molto diversi da servizio a servizio [Fig. 9.4.1].

Tutti i fattori considerati assumono un certo peso, anche se è evidente come gli aspetti di tipo qualitativo e quelli legati alla effettiva accessibilità del servizio svolgano un ruolo di rilievo nell'insoddisfazione degli utenti, mentre il costo e soprattutto la sicurezza assorbono una quantità minore di risposte. È però da rimarcare che in media più di un intervistato su quattro ha dichiarato di non rilevare alcuna criticità significativa.

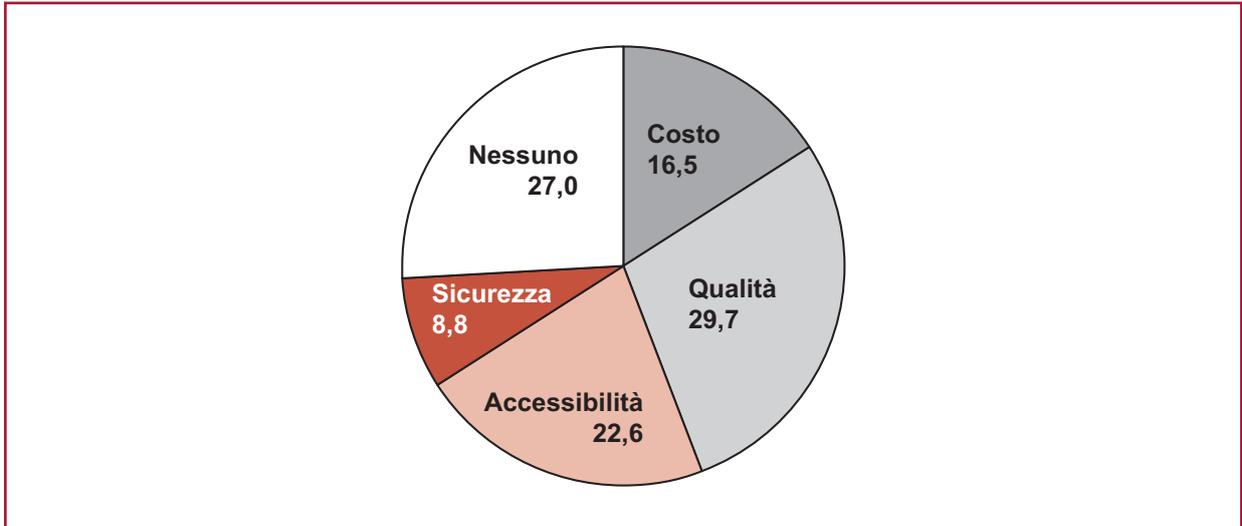
I servizi per i quali le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono maggiori sono l'acqua potabile e il Palaexpo (50%), seguiti dagli altri servizi culturali e dalle farmacie (intorno al 40%). Un utente su 3 non trova criticità nell'illuminazione pubblica e nei servizi sociali, uno su 4 per Bioparco e cimiteri, uno su 5 per taxi e parchi pubblici [Fig. 9.4.2]. Al contrario, le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono più basse per il trasporto pubblico di superficie, la pulizia e la sosta a pagamento.

L'elevata incidenza (in negativo) dei fattori di qualità e accessibilità sono invece concentrati soprattutto in alcuni servizi [Fig. 9.4.2]. In particolare:

- la qualità è giudicata particolarmente carente dagli utenti nel caso dei trasporti (soprattutto di superficie), dell'igiene urbana (soprattutto la pulizia delle strade), dei parchi e della gestione dei cimiteri;
- per l'accessibilità, come prevedibile, i maggiori problemi si riscontrano nei servizi sociali (asili nido e servizi municipali, circa 50%) e nella sosta a pagamento.

Fig. 9.4.1

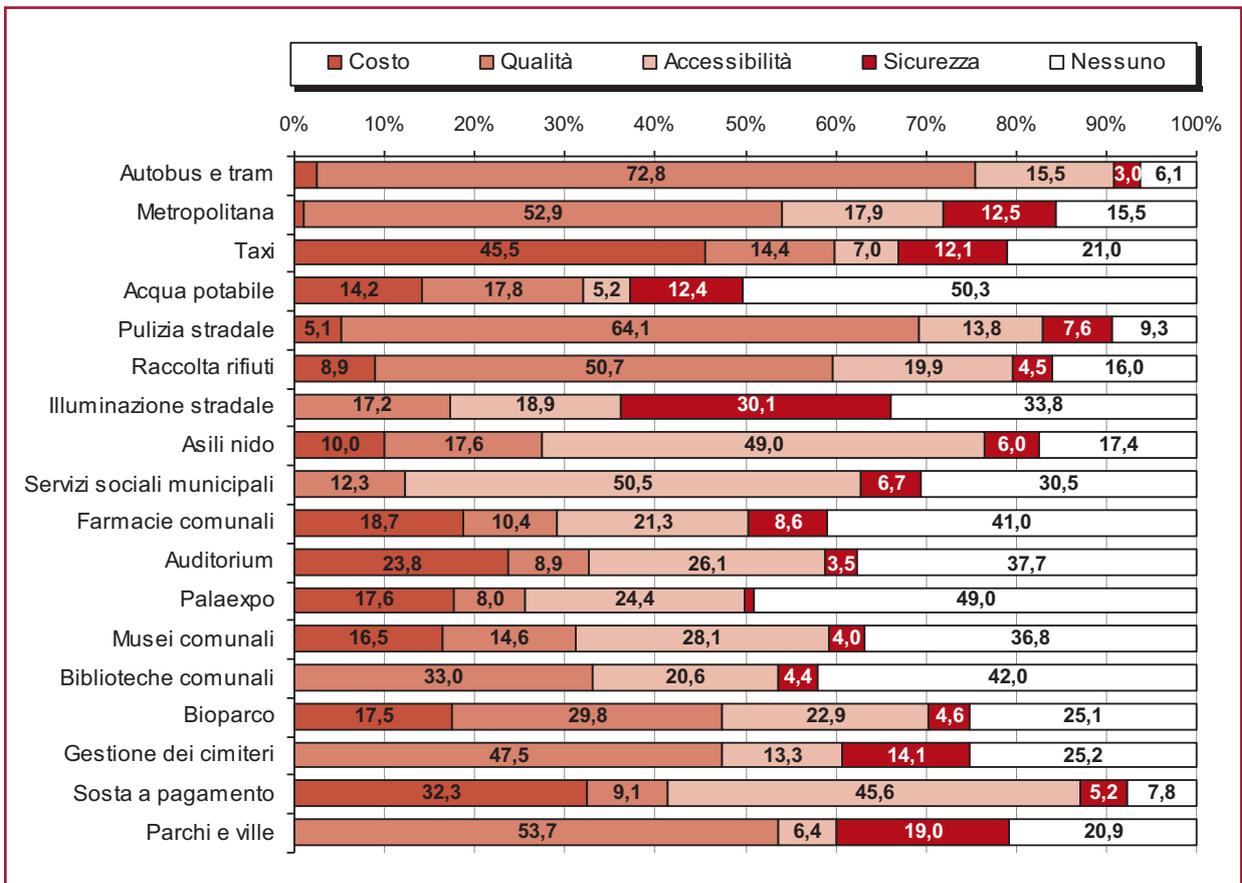
Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi



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

Fig. 9.4.2

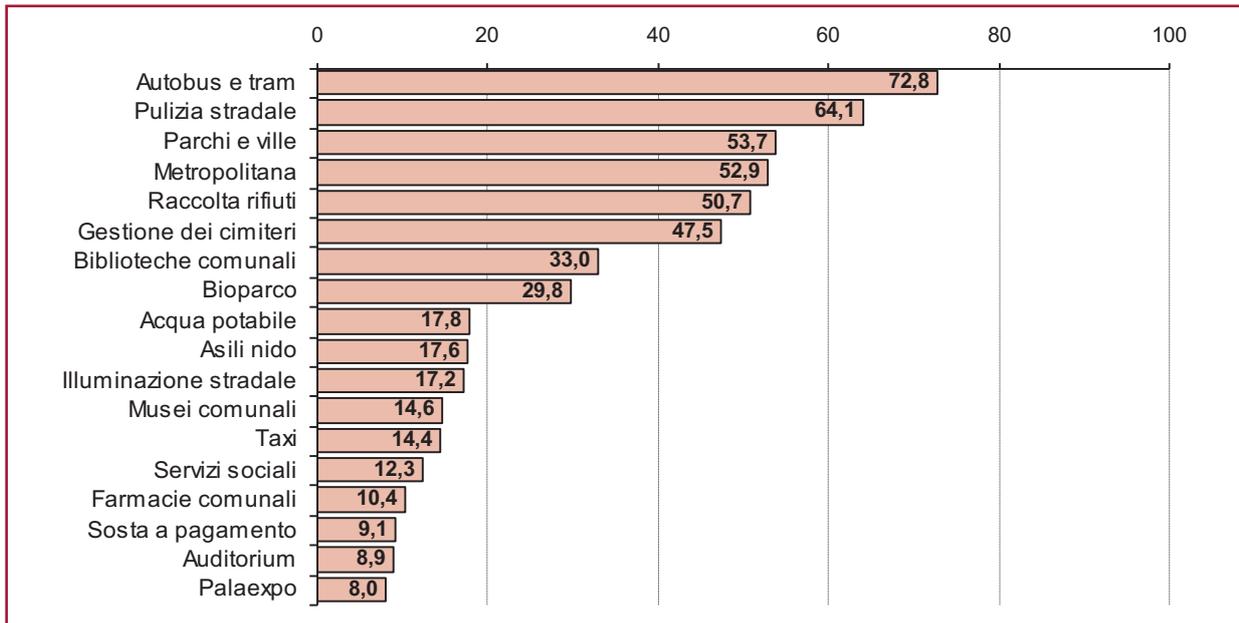
Principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 9.4.3

## Qualità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Le Tav. 9.4.3 e 9.4.4 mostrano il dettaglio dei principali fattori di criticità.

La qualità [Tav. 9.4.3] è l’aspetto più criticato dei settori percepiti generalmente come più problematici. È infatti denunciata quale principale aspetto negativo da tre utenti su quattro per il trasporto pubblico di superficie e da tre cittadini su cinque nel caso della pulizia delle strade. Un utente su due se ne lamenta inoltre in relazione ai parchi, alla metropolitana, alla raccolta dei rifiuti e alla gestione dei cimiteri.

È ancora ritenuta insoddisfacente da un utilizzatore abituale su tre per quanto riguarda le biblioteche comunali e il Bioparco, mentre l’insoddisfazione per questo aspetto è più marginale per gli altri servizi e in particolare è poco sofferta dagli utenti del Palaexpo, dell’Auditorium e della sosta a pagamento.

L’accessibilità [Fig. 9.4.4] può essere intesa diversamente, secondo la tipologia di servizio. In un’accezione più assoluta ed “esclusiva”, l’accessibilità riguarda la disponibilità complessiva del servizio, che agisce come una sorta di numero chiuso cui può accedere solo una parte limitata dei cittadini. Questo tipo di accessibilità, naturalmente, è più problematica e infatti viene denunciata da circa un utente su due nei confronti dei servizi sociali municipali, degli asili nido e della sosta a pagamento. Per i primi due servizi, si tratta di difficoltà iniziali evidentemente superate, dal momento che

in questa sezione la base rispondente è quella degli utenti, che quindi sono riusciti ad accedere ai servizi. Per quanto riguarda invece la sosta, la difficoltà di accesso è ricorrente e si concretizza nel tempo necessario a trovare un parcheggio libero nelle strisce blu: il fatto che il servizio sia a pagamento non garantisce infatti la disponibilità continua di posti liberi in tutte le ore della giornata.

Il secondo tipo di accessibilità riguarda la localizzazione territoriale di alcuni servizi e i relativi collegamenti. Le difficoltà di accesso, in questo senso, non impediscono la fruizione, ma possono renderla più complessa o faticosa. Difficoltà in tal senso sono espresse per i servizi culturali (localizzati prevalentemente in centro) da un utente su quattro, mentre stupisce il fatto che siano percepite in misura piuttosto marginale per la metropolitana.

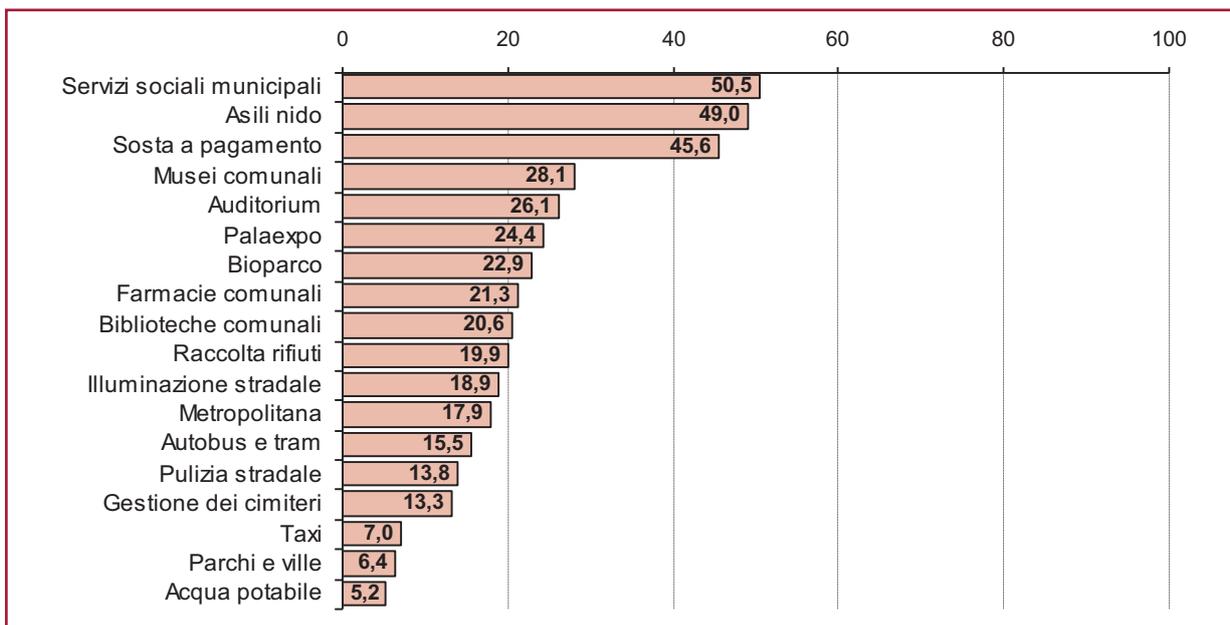
Infine, anche se evidentemente risulta meno rilevante, esiste una difficoltà di accessibilità nell’atto proprio di fruizione del servizio, come ad esempio in relazione alla raccolta rifiuti si può interpretare sia il conferimento dei rifiuti (distanza e funzionalità dei cassonetti), che un utente su cinque indica come l’aspetto più critico del servizio.

Sul tema della sicurezza, la prima osservazione da fare è che, fra le possibili criticità, dei servizi i cittadini romani lo ritengono un fattore di rischio abbastanza marginale [Fig. 9.4.5].

In generale, bisogna distinguere fra ordine pubblico e rischi di tipo socio-sanitario. La Fig. 9.4.5

Fig. 9.4.4

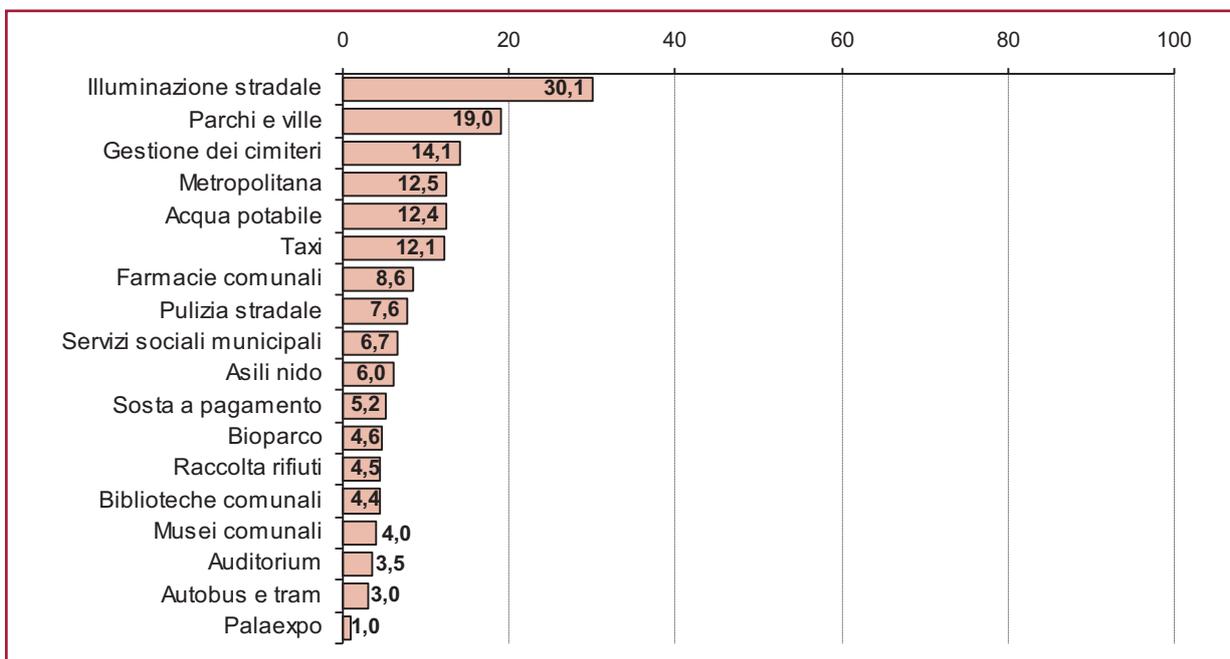
Accessibilità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 9.4.5

Sicurezza come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

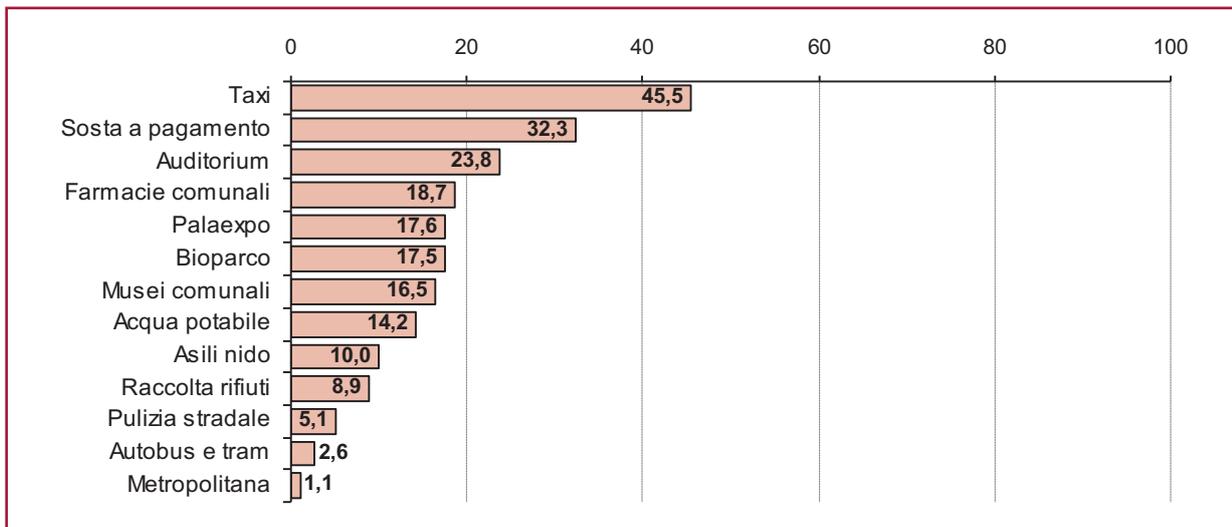
mostra come il primo tipo sia quello ritenuto più rilevante e indicato come fattore di criticità principale da un cittadino su tre per il servizio di illuminazione stradale e da uno su cinque per

quanto riguarda la frequentazione di parchi e ville, mentre solo il 14% si sente poco al sicuro nei cimiteri. Un cittadino su 10 ritiene pericolosi i taxi e la metropolitana.



Fig. 9.4.6

## Costo come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Il massimo rischio di tipo igienico-sanitario è legato all'acqua potabile (12%), in misura minore per la pulizia delle strade e le farmacie comunali.

Infine, un 6% degli utenti si preoccupa della sicurezza degli asili e dei servizi sociali.

Il costo dei servizi, invece, ha una connotazione più univoca, essendo in questo caso interpretato solo come contributo diretto degli utenti [Fig. 9.4.6]. Il servizio più criticato sotto questo aspetto è quello dei taxi (quasi un utente su due lo ritiene troppo caro), seguito dalla sosta a pagamento, di cui si lamenta un utente su tre.

Fra i servizi culturali, il prezzo dei biglietti è ritenuto troppo costoso da un utente su quattro per l'Auditorium, mentre per gli altri servizi si lamenta solo un 17% degli utenti.

È invece interessante il fatto che un utente su cinque delle farmacie comunali si lamenti del costo eccessivo del servizio, evidentemente riferendosi in generale al prezzo dei farmaci. In effetti, la finalità pubblica delle farmacie comunali non è tanto quella di abbassare il prezzo dei prodotti (finalità sociale assoluta, per i farmaci in fascia A, dal Servizio Sanitario Nazionale, in base alle effettive necessità degli assistiti e alle diverse categorie di farmaci), quanto piuttosto quella di garantire il servizio su tutto il territorio, soprattutto dove l'iniziativa privata non è sufficiente.

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

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

Per quanto riguarda invece i non utilizzatori dei servizi (o quelli che li utilizzano solo raramente), l'accessibilità nelle sue diverse accezioni assume il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini rispetto agli altri fattori, anche se si deve considerare come in questo caso il motivo prevalente che induce a non utilizzare i servizi è mediamente la mancanza di interesse o di bisogno da parte del cittadino [Fig. 9.4.7 e 9.4.8].

La motivazione della mancanza di bisogno come fattore principale dello scarso utilizzo del servizio [Fig. 9.4.9] interessa almeno un non utente su quattro (è il caso del trasporto pubblico di superficie e della sosta a pagamento), ma in alcuni casi appartiene alla maggioranza del campione, come avviene per le biblioteche comunali (58%) e soprattutto per i servizi sociali municipali (73%).

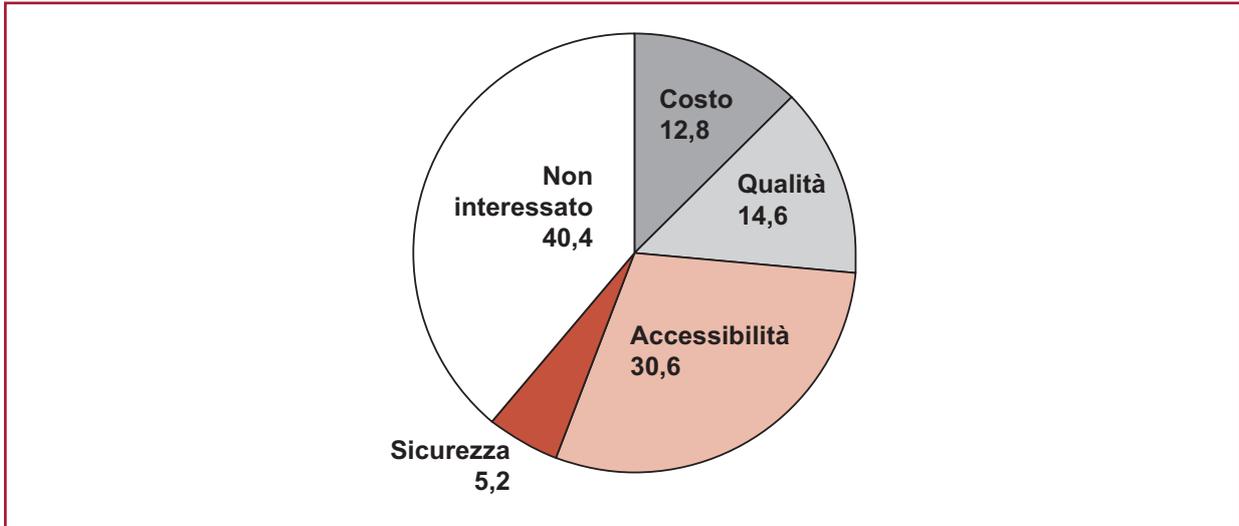
I non utenti che non hanno bisogno dell'asilo nido sono il 44%, mentre quelli che non frequentano gli altri servizi culturali per mancanza di interesse sono intorno al 40%.

Fra coloro che non frequentano parchi e cimiteri, i non interessati sono circa il 36-37%, mentre una percentuale analoga non ha bisogno della metropolitana. Un non utente su tre, infine, non ha bisogno dei taxi o delle farmacie comunali.

L'elevata percentuale di mancanza di interesse o di bisogno dei non utenti, va confrontata principalmente con l'accessibilità dei servizi a numero chiuso: asili nido e servizi sociali [Fig. 9.4.10]. Infatti, se da un lato il 44% di coloro che non utilizzano o

Fig. 9.4.7

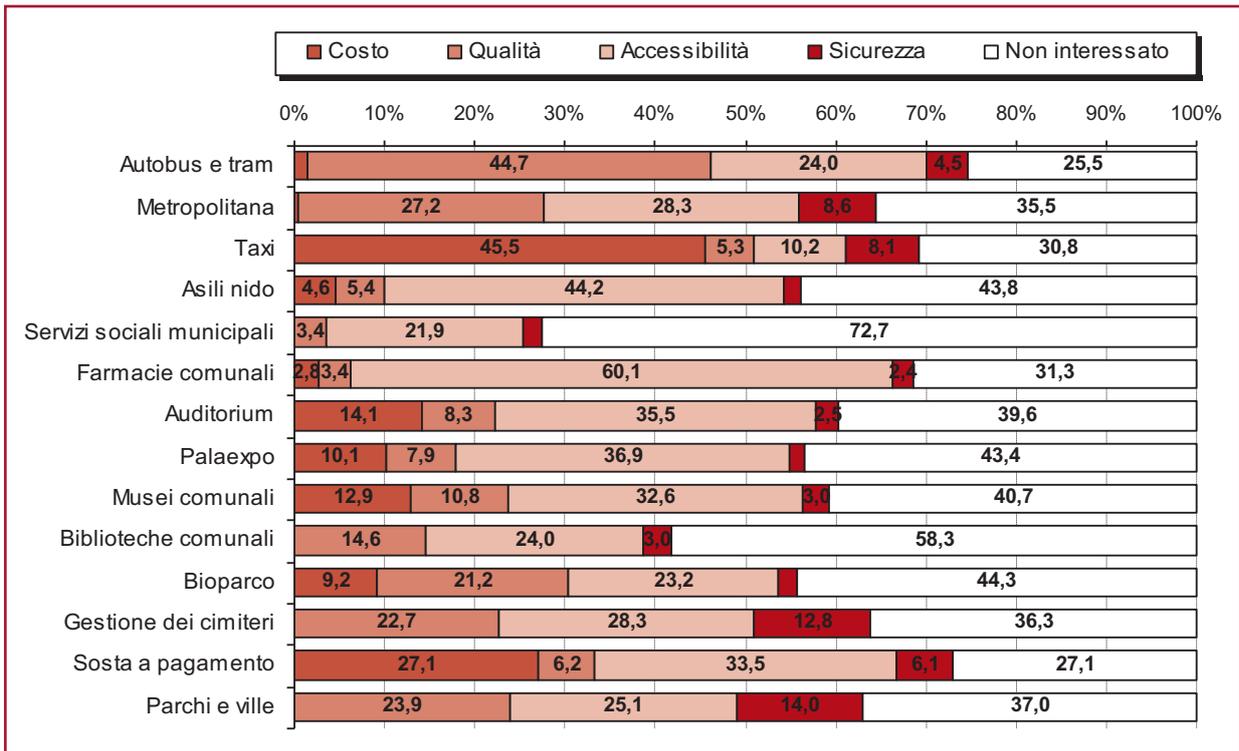
Principale motivo di non utilizzo per la media dei servizi



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

Fig. 9.4.8

Principale motivo di non utilizzo dei servizi



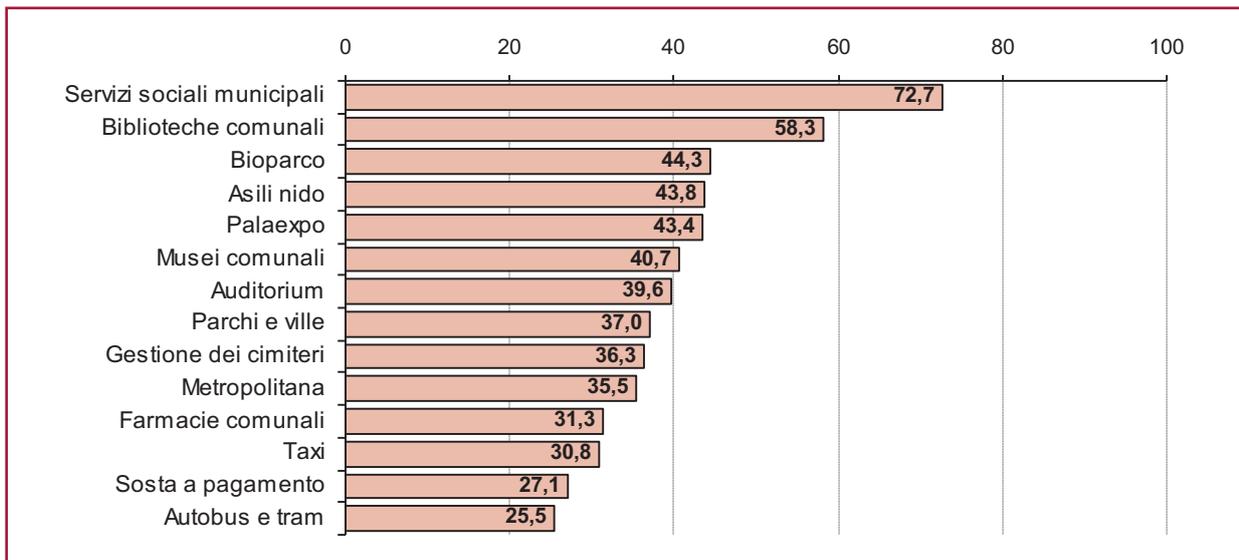
Domande X.3B "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?"

non hanno utilizzato il nido comunale non è interessato, d'altra parte bisogna considerare che una percentuale assolutamente analoga non ha potuto utilizzarlo a causa della limitata disponibilità di posti.

Analogamente, mentre il 73% dei non utenti dei servizi sociali non ne ha avuto bisogno, esiste comunque un 22% che non ha potuto accedere. Questa osservazione fornisce quindi una misura del razio-

Fig. 9.4.9

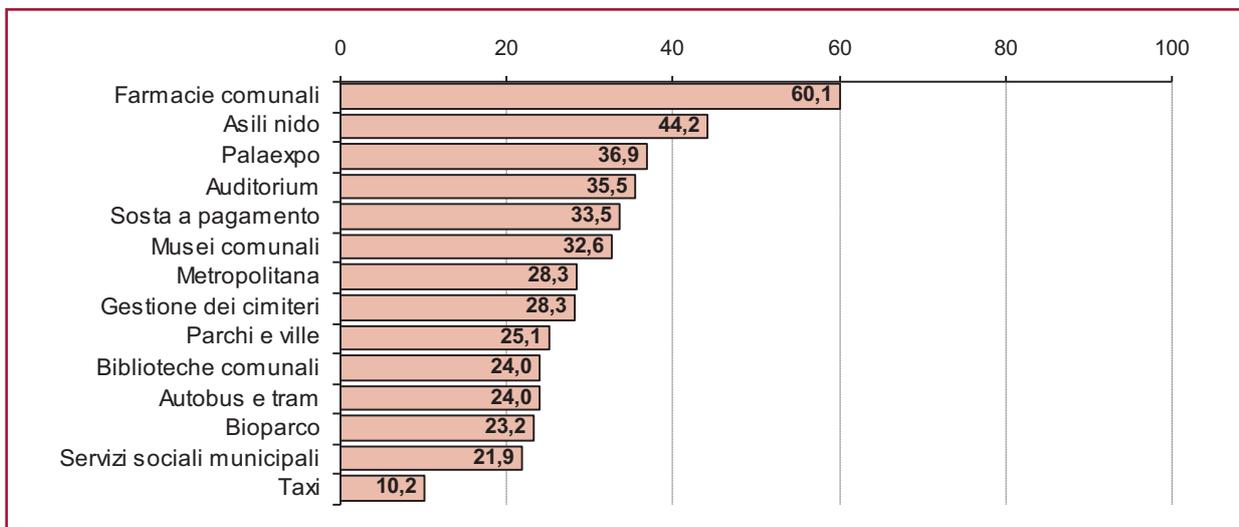
## Mancanza di interesse come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 9.4.10

## Accessibilità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



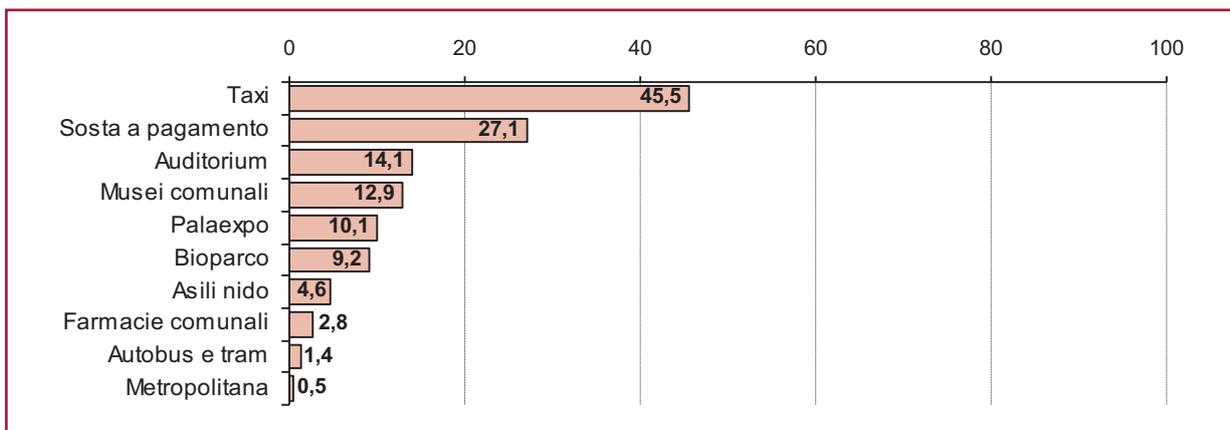
**Domande X.3B** "Per quale motivo non utilizza di più ogni servizio?" (risposta "Accessibilità").

namento della domanda per questo tipo di servizi. Per quanto riguarda la mobilità, la difficoltà di trovare parcheggio rappresenta un deterrente all'uso della sosta a pagamento per un non utente su tre, mentre uno su quattro rinuncia al trasporto pubblico di linea in quanto lo ritiene poco accessibile (soprattutto la metropolitana); al contrario, l'uso del taxi non subisce limitazioni significative a causa della disponibilità del servizio.

Nella sua connotazione di tipo territoriale, l'accessibilità rappresenta invece un limite significativo all'utilizzo delle farmacie comunali (ma, come si è detto, in questo caso il ruolo pubblico è solo residuale) e impedisce la frequentazione dei servizi culturali (localizzati prevalentemente nelle zone centrali) a un potenziale utente su tre. Uno su quattro rinuncia alla frequentazione delle biblioteche, del Bioparco, dei cimiteri e dei parchi.

Fig. 9.4.11

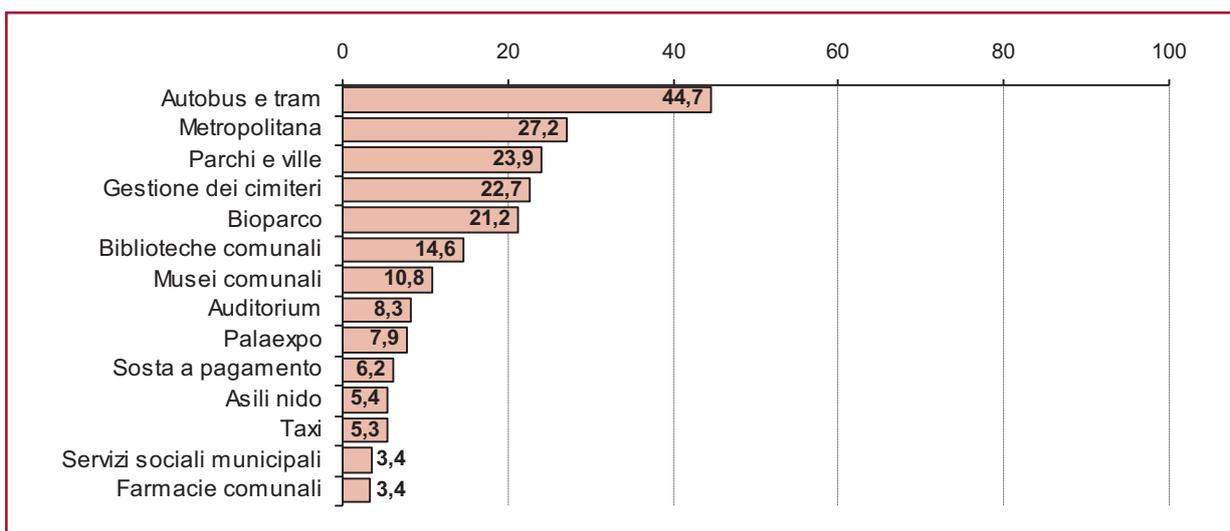
Costo come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 9.4.12

Qualità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Il costo [Fig. 9.4.11] incide negativamente sull'uso di pochi servizi, ma soprattutto per il taxi: metà dei non utenti lo utilizzerebbe se costasse di meno. Un non utente su quattro invece rinuncia alla sosta a pagamento a causa del costo eccessivo.

In realtà, per gli altri servizi il costo è considerato un fattore di criticità piuttosto marginale, anche se è comunque percepito da una minoranza in relazione ai servizi culturali: rappresenta il deterrente principale per un 13-14% nei confronti della frequentazione dei musei comunali e dell'Auditorium e di un 10% per il Palaexpo e il Bioparco.

Anche la qualità è fortemente caratterizzata e riguarda soprattutto il trasporto pubblico di linea e i

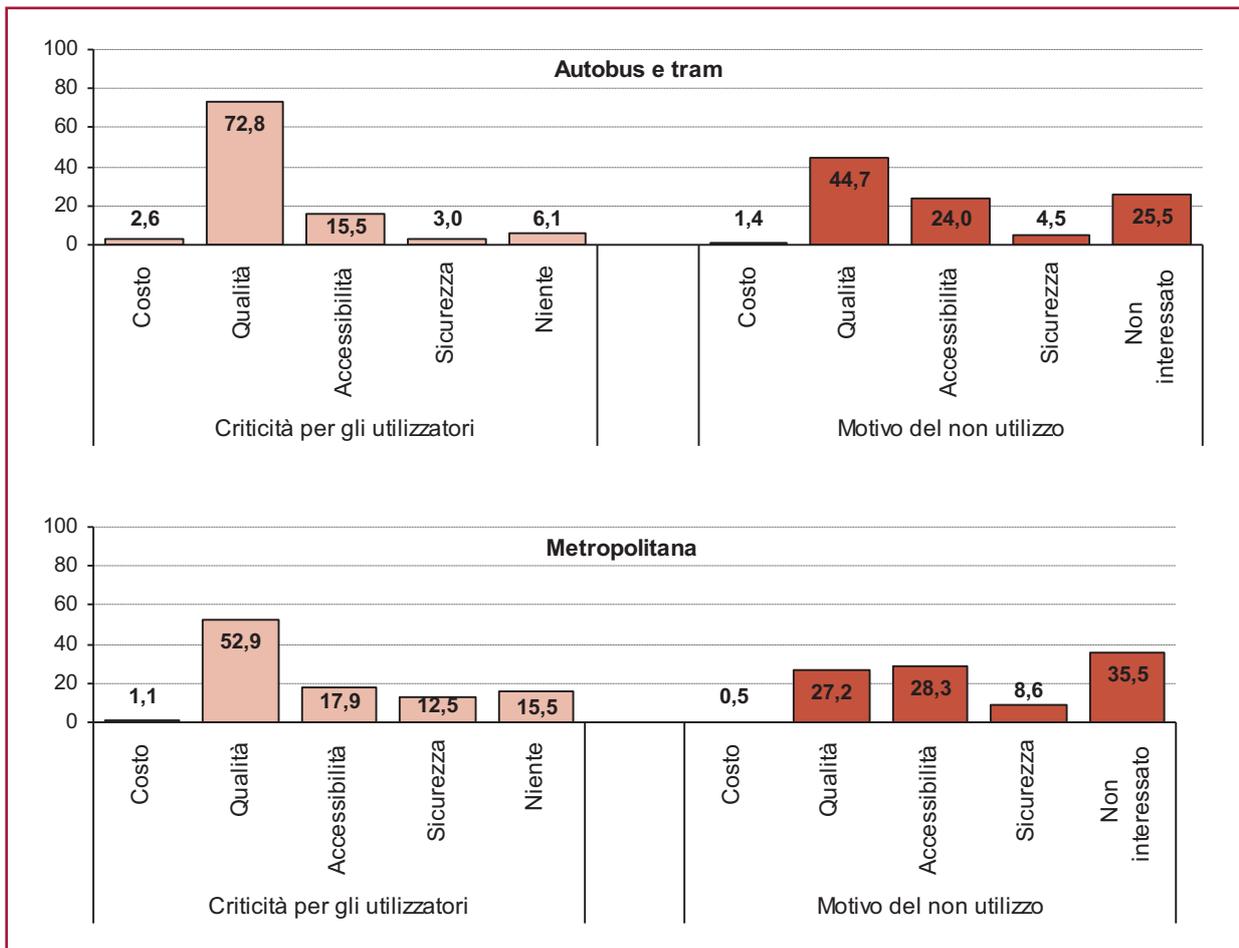
servizi all'aperto [Fig. 9.4.12]: il servizio più disertato a causa della scarsa qualità è infatti il trasporto pubblico di superficie (45%), seguito dalla metropolitana (27%) e da parchi, cimiteri e Bioparco (21-24%), mentre per gli altri servizi il fattore qualità è considerato molto meno determinante.

### 9.4.3 I fattori di criticità dei singoli servizi

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

Secondo la maggioranza degli utilizzatori del trasporto pubblico di linea [Fig. 9.4.13], il problema



**Fig. 9.4.13 Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i trasporti pubblici di linea**

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

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

principale del servizio è la qualità, di cui sono scontenti ben tre utenti su quattro per il trasporto di superficie e uno su due per la metropolitana. Anche l'accessibilità rappresenta – per tutti, ma soprattutto per i non utenti – una criticità rilevante, benché più contenuta, manifestata in particolar modo dai residenti della zona D, esterna al GRA. In relazione alla metro circa un utente su 8 manifesta un rischio sulla sicurezza, mentre il 15% non rileva alcun problema. Fra coloro che non utilizzano il trasporto pubblico, in media uno su tre non ne ha bisogno, ma la maggioranza rinuncia a causa della scarsa qualità e, come già detto, dell'insufficiente accessibilità, essendo prevalente il primo problema per gli autobus e il secondo per la metropolitana.

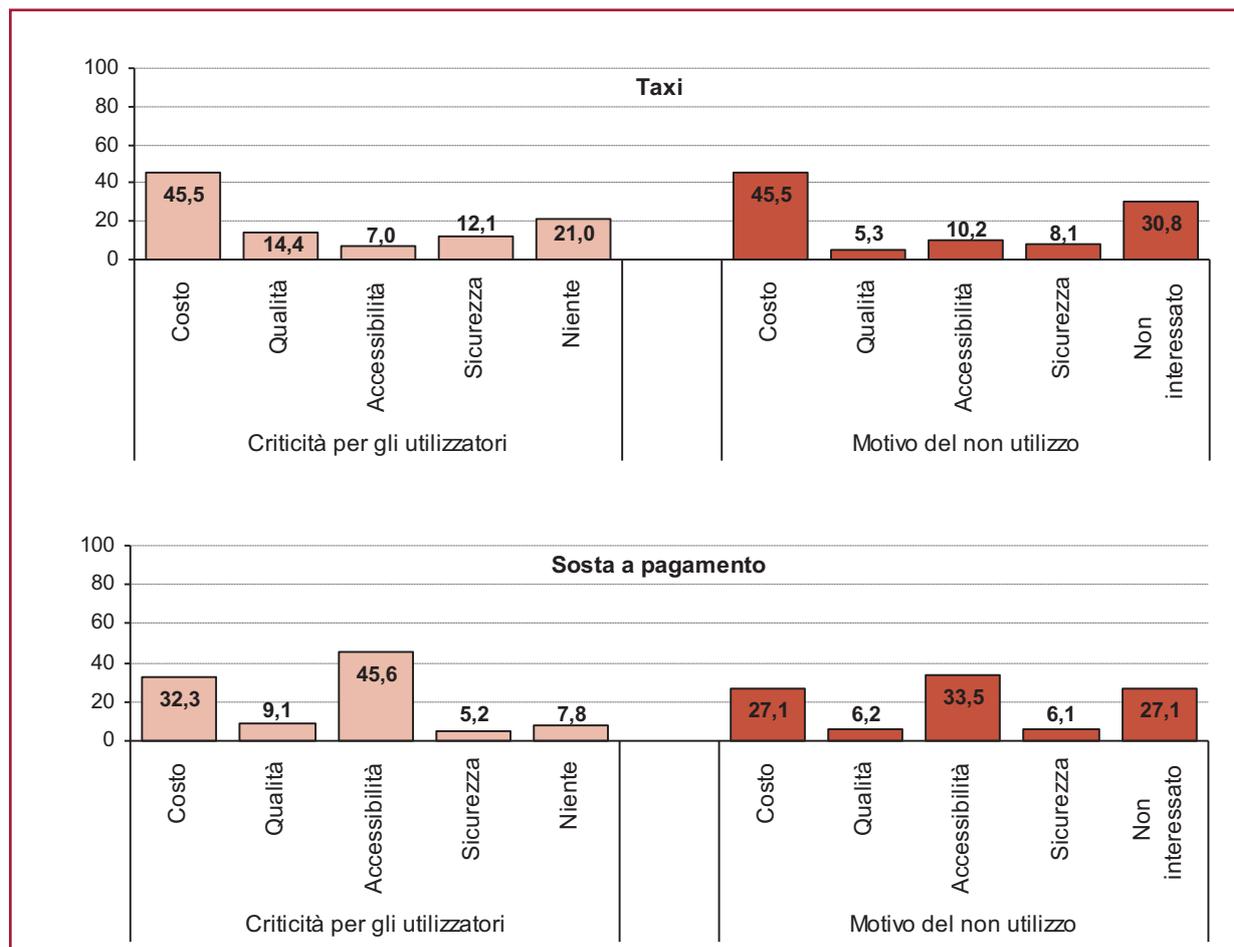
Sempre in relazione alla mobilità, la Fig 9.4.14 mostra come soprattutto i taxi, ma anche la sosta a pagamento siano fortemente criticati da utenti e non utenti in relazione al costo. Nel caso dei taxi questo

rappresenta la criticità prevalente per entrambi i gruppi, in una proporzione assolutamente identica (45,5%), solo che per gli utilizzatori (10% del campione) il costo eccessivo è avvertito come un disagio evidentemente sopportabile, mentre per più del 40% degli intervistati la criticità è tale da indurre a rinunciare al servizio. Fra gli utilizzatori frequenti, uno su cinque non rileva criticità nel servizio, mentre il rimanente 35% avanza critiche più marginali sulla qualità (14%), sulla sicurezza (12%) e sull'accessibilità (7%). Dei cittadini che non utilizzano i taxi, uno su tre non è affatto interessato, mentre, oltre al costo, l'ostacolo principale è considerata l'insufficiente accessibilità (disponibilità di taxi, localizzazione dei parcheggi). A questo proposito è curioso osservare che la zona centrale (A) è quella dove la percezione di disagio legata all'accessibilità del servizio è più alta.

In merito alla sosta, il costo è criticato da un utente

Fig. 9.4.14

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



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

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

su tre e rappresenta il motivo determinante del non utilizzo per uno su 4 dei non utenti. Ma il problema principale della sosta è la difficoltà di trovare parcheggi liberi, disagio indicato come principale dal 46% degli utenti e da un non utente su tre, con un'incidenza ancora più alta nella zona centrale (52% e 38%).

Nel caso dei servizi universali tutti gli intervistati sono utenti per definizione [Fig. 9.4.15]. Per il servizio idrico, la maggior parte non rileva criticità, anche se un 18% non è soddisfatto della qualità dell'acqua (sapore e odore) e il 14% la ritiene troppo costosa, mentre un intervistato su 8 teme l'inquinamento.

L'igiene urbana è il servizio universale per il quale gli intervistati che non rilevano problemi sono meno numerosi (9% pulizia e 16% raccolta rifiuti). L'aspetto che emerge più criticamente è la qualità, soprattutto in relazione alla pulizia (64%); da notare

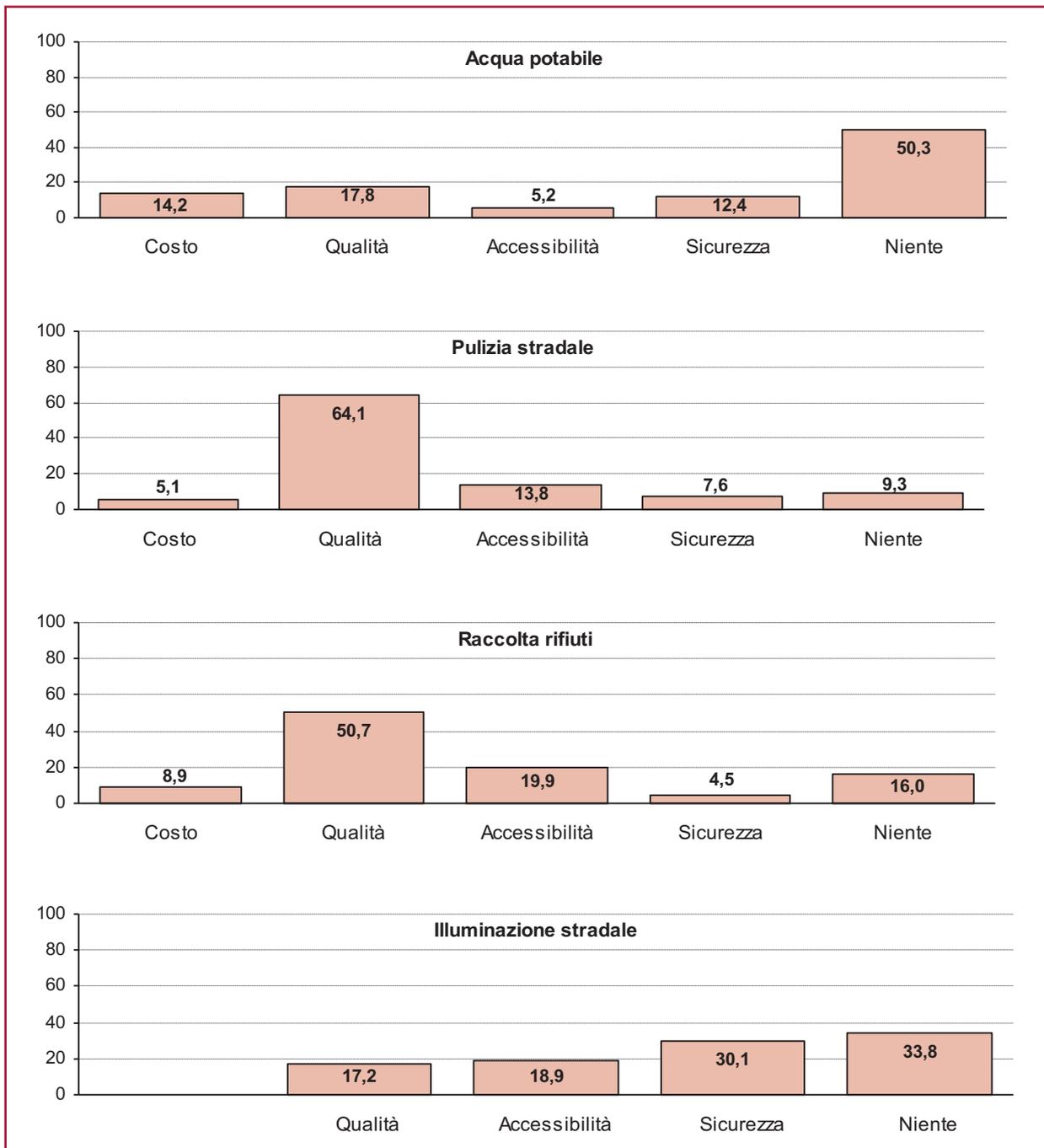
che sotto questo punto di vista i residenti nelle zone centrali (A) sono un po' meno insoddisfatti che nel resto della città (59%), mentre al contrario quelli delle zone periferiche (D) sono meno insoddisfatti della qualità della raccolta dei rifiuti (45% contro una media complessiva del 51%).

L'illuminazione stradale non presenta invece una concentrazione così decisa di risposte, con un intervistato su 3 che non indica alcun problema e un 30% preoccupato soprattutto della sicurezza.

La Tav. 9.4.16 descrive la situazione per i servizi sociali, tutti caratterizzati da una percentuale di utenti non superiore al 20% e in relazione ai quali il problema principale è sempre ritenuto l'insufficiente accessibilità. Naturalmente l'accessibilità qui assume diverse declinazioni: per le farmacie comunali e gli utenti degli asili nido riguarda la localizzazione territoriale, per gli utenti dei servizi sociali municipali è riferita alla difficoltà delle procedure di accesso,

Fig. 9.4.15

## Criticità per i servizi universali



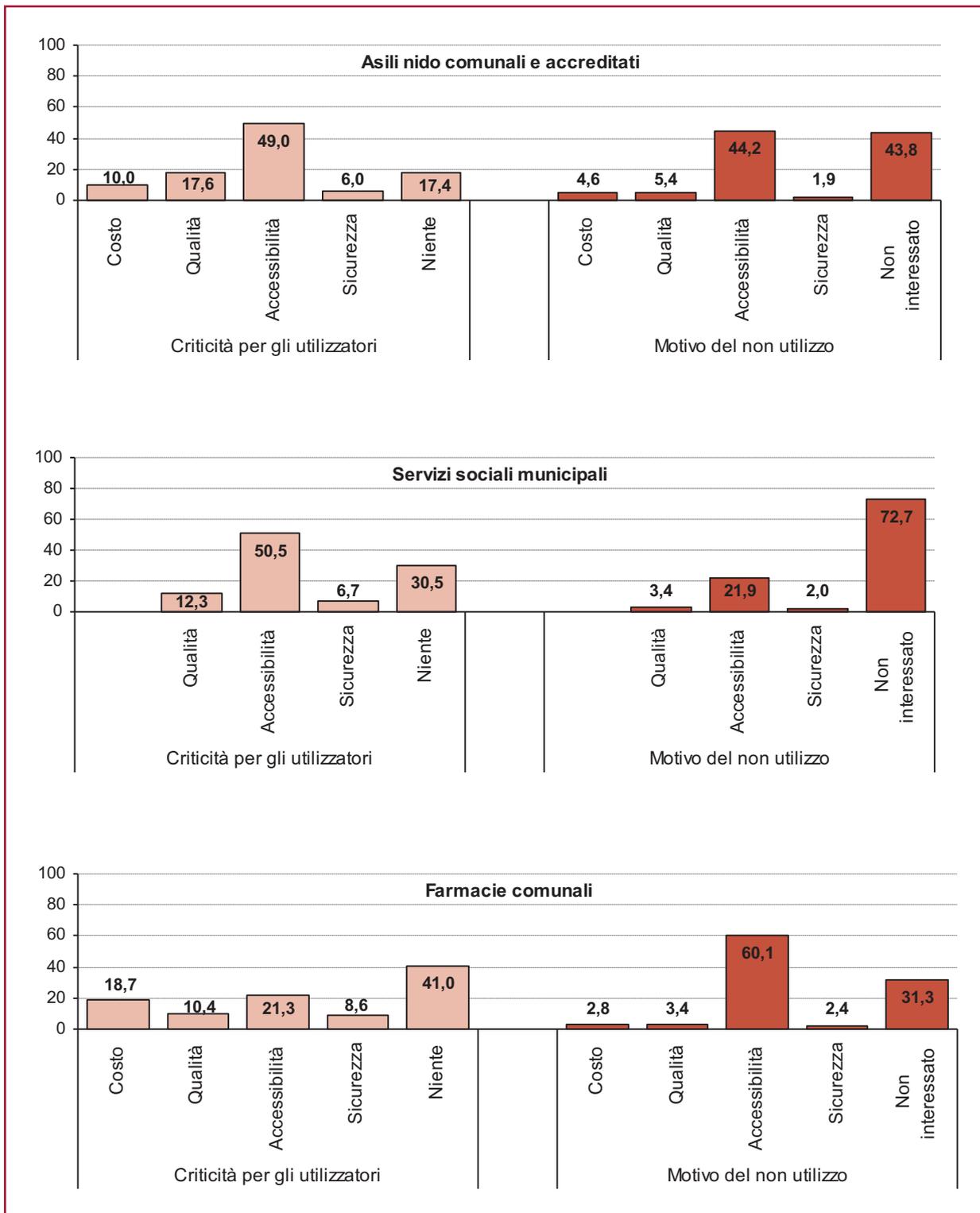
**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

mentre per i non utenti del nido e dei servizi rappresenta un numero insufficiente di posti. Fra i romani che utilizzano o hanno utilizzato il nido comunale, la metà è insoddisfatta della localizzazione, ma il problema è particolarmente sentito nella zona del litorale (E, 63%) che evidentemente è meno servita delle zone più centrali; al contrario

però, questa zona manifesta meno insoddisfazione per la qualità del servizio (11% rispetto a una media del 18%). Di coloro che invece non lo hanno mai utilizzato (circa 4/5 della popolazione), il 44% non ne ha avuto bisogno, ma un altro 44% non è riuscito a causa del numero chiuso o della mancanza di strutture raggiungibili; in questo caso, la zona D (esterna

Fig. 9.4.16

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



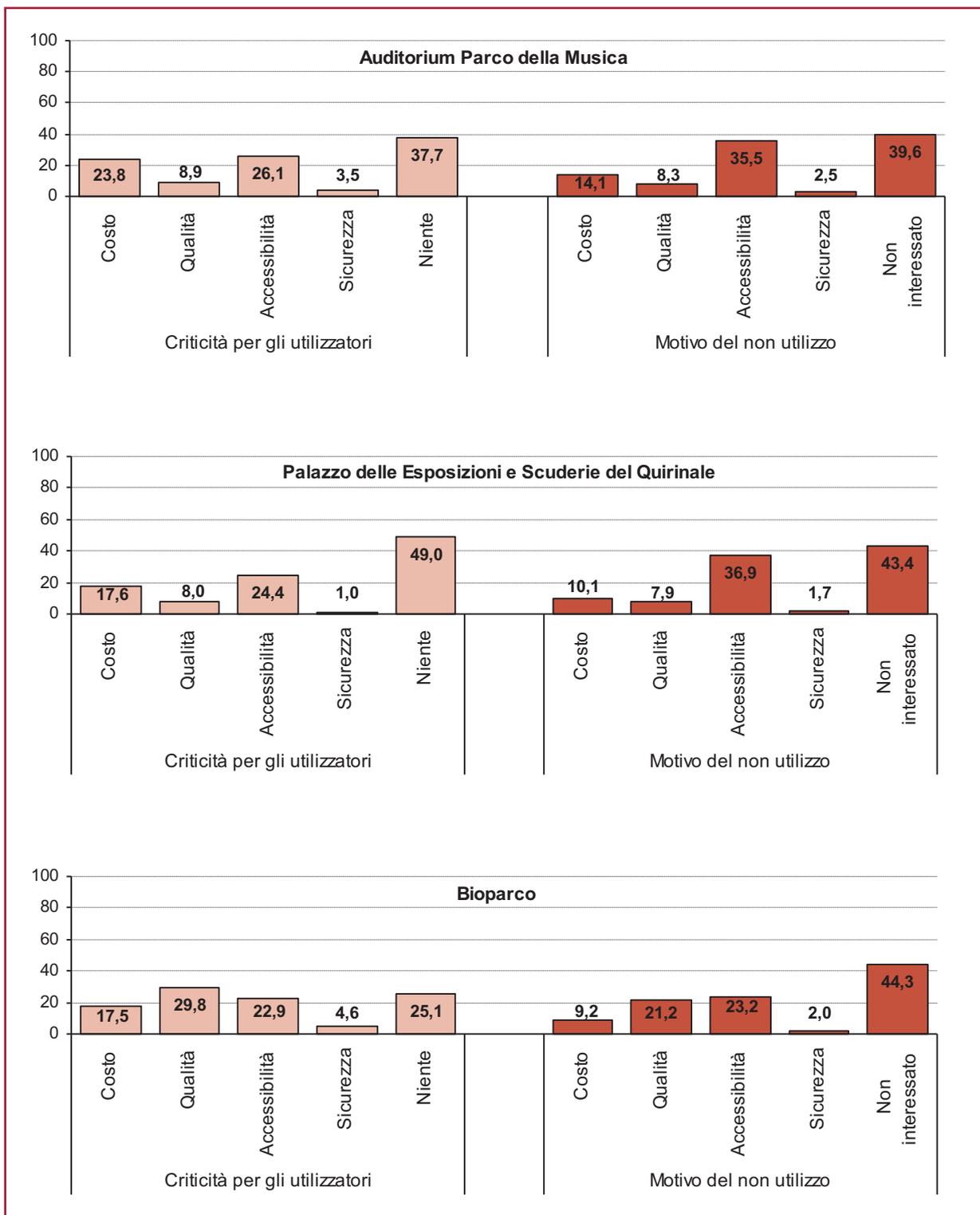
**Domande X.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

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



Fig. 9.4.17

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

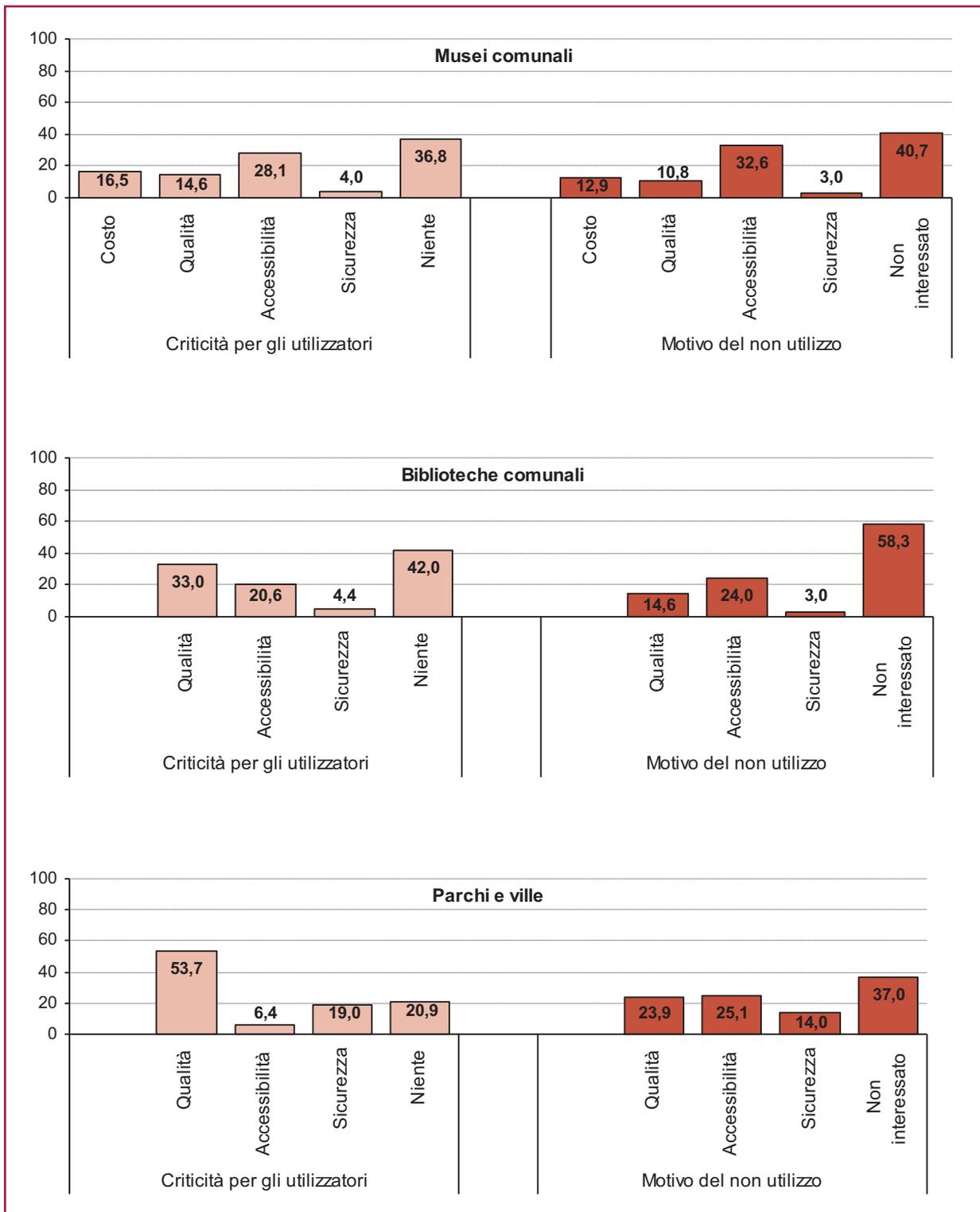


Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per ogni servizio?"

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

Fig. 9.4.18

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per Musei, Biblioteche e verde pubblico



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

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



al GRA, ma non sulla costa) è la più penalizzata (52%), mentre nelle zone centrali l'impossibilità di accedere scende sotto al 40% dei non utenti.

Per i servizi di assistenza sociale municipale, in media un utente su due si lamenta della difficoltà delle procedure per accedere al servizio, ma la situazione appare molto differenziata fra le zone della città: nelle due zone più centrali (A e B) la criticità è sentita molto intensamente (rispettivamente 57% e 61%), mentre nelle aree più periferiche le percentuali scendono di quasi il 20%. Nonostante questa difficoltà, un utente su tre non manifesta alcun disagio. Contrariamente al nido, la grande maggioranza di chi non ricorre all'assistenza municipale non ne ha bisogno (73%), mentre il 22% dichiara di non aver potuto accedere ai servizi.

Le farmacie non presentano profili di criticità differenziati in relazione alle zone più o meno periferiche della città. L'accessibilità è il motivo principale per cui circa metà dei romani non si reca nelle farmacie comunali, mentre un altro 25% non ne ha bisogno, probabilmente perché nella sua zona sono più vicine altre farmacie private. Del 20% dei romani che le usa regolarmente, quasi la metà non rileva problemi, mentre uno su 5 si lamenta della localizzazione e del costo dei prodotti.

La Fig. 9.4.17 descrive servizi culturali e ricreativi univocamente definiti, localizzati nella zona più centrale della città.

L'Auditorium e il Palazzo delle Esposizioni presentano un profilo assolutamente analogo, a partire dalla percentuale degli utenti, rispettivamente pari al 16% e al 17% del campione. La maggior parte dei romani, che non li frequenta abitualmente, dichiara di non farlo soprattutto perché non è interessato (uno su 4), mentre il 36-37% non riesce per problemi di accessibilità dovuti alla localizzazione. Il problema dell'accessibilità pesa di più per i residenti della zona E del litorale (intorno al 45%), mentre il 15% dei non utenti della zona centrale ritiene il costo proibitivo. Fra gli utenti, molti non sollevano alcuna critica (rispettivamente 38% e 49%), ma alcuni criticano il costo (soprattutto per l'Auditorium) e un utente su quattro si lamenta dell'accessibilità. L'accessibilità all'Auditorium (Roma nord) è ritenuta particolarmente problematica dagli utenti residenti nella zona costiera E (40%), mentre raggiungere il Palazzo delle Esposizioni dalle periferie (C) è ritenuto più faticoso che dalle altre zone e soprattutto dal centro (35% dalla zona C, contro il 15% della zona A).

Il Bioparco invece, nonostante la localizzazione centrale, riceve una valutazione omogenea da parte dei residenti delle varie zone di Roma. È caratterizzato da un'utenza abituale molto ridotta (meno del

10% dei romani), mentre il 90% non lo frequenta di più soprattutto per mancanza di interesse (44%), anche se una quota complessivamente analoga lo evita in quanto difficilmente raggiungibile o perché lo ritiene di scarsa qualità. La scarsa qualità è anche la lamentela più frequente degli utenti (30%), insieme all'accessibilità (23%) e al costo (18%); un utente su quattro invece è soddisfatto di tutti gli aspetti.

Gli altri servizi culturali e ricreativi (compresi i parchi pubblici) sono diffusi sul territorio [Fig. 9.4.18]. Si tratta dei Musei comunali, delle biblioteche, dei parchi e delle ville storiche. La frequentazione abituale è alta per i parchi (50%), mentre è più bassa per i Musei (24%) e soprattutto per le biblioteche (12%). In tutti e tre i casi, il motivo principale dello scarso utilizzo è la mancanza di interesse (intorno al 60% per le biblioteche, al 40% per musei e parchi), ma anche l'accessibilità ha un ruolo importante, per un non utente su 3 nel caso dei musei e per uno su 4 negli altri casi. Le zone dove i residenti dichiarano di non utilizzare questi servizi soprattutto in quanto scoraggiati dalla difficoltà di raggiungerli, sono prevalentemente quelle periferiche e in particolare la zona costiera E per i musei, la D fuori dal GRA per parchi e biblioteche. Una percentuale relativamente alta, inoltre, non frequenta i parchi in quanto li ritiene di scarsa qualità.

In effetti, la qualità è il maggior fattore di insoddisfazione anche per coloro che frequentano abitualmente i parchi romani (54%) e in particolare quelli frequentati dai residenti della zona costiera E (62%). Ma un utente su 5 è anche preoccupato della sicurezza, in modo omogeneo su tutto il territorio della capitale.

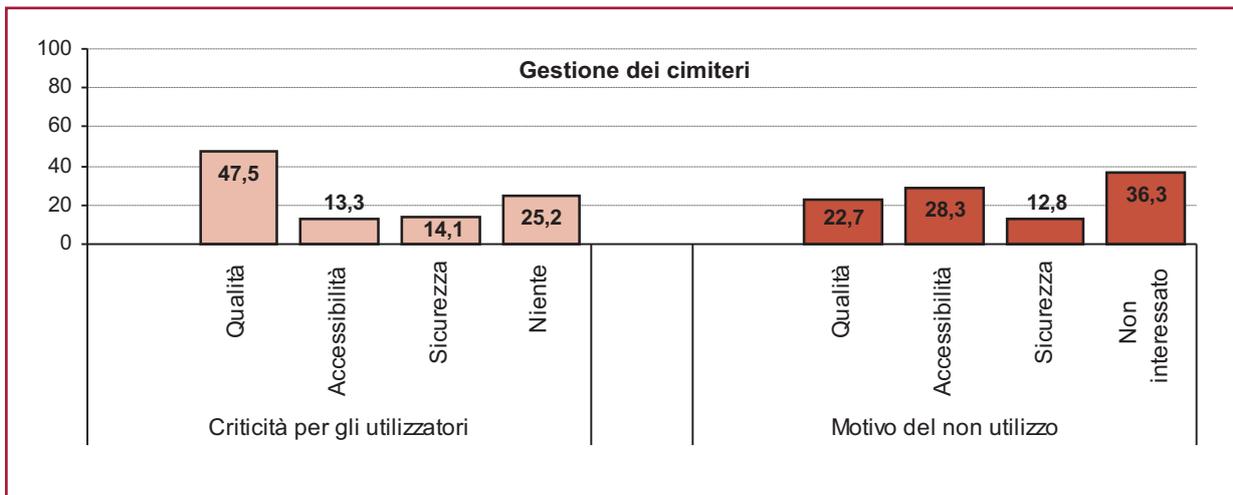
Per i musei, più di un utente su 3 è soddisfatto di tutti gli aspetti, mentre per il resto la criticità prevalente è soprattutto l'accessibilità (in particolar modo per chi viene da fuori il GRA, 47%), ma anche il costo e la qualità (intorno al 15%).

Gli utenti delle biblioteche che non trovano criticità sono il 42%, ma uno su 3 trova la qualità insoddisfacente e uno su 5 si lamenta dell'accessibilità. I residenti della zona litoranea E sono molto più scontenti della media per la qualità del servizio (40%), anche se lo trovano facilmente raggiungibile (accessibilità 14%).

Infine, la Tav. 9.4.19 descrive la percezione di utenti e non utenti dei cimiteri romani. I cimiteri sono frequentati regolarmente dal 28% dei cittadini. Per i non utenti, il motivo prevalente è lo scarso interesse (36%), ma il 28% dichiara di non frequentarli in quanto è troppo complicato raggiungerli, mentre il 23% trova che la qualità sia insoddisfacente (manutenzione, pulizia, tranquillità dei luoghi). Infine, un

Fig. 9.4.19

Criticità per i frequentatori e motivi della mancata frequentazione dei cimiteri



**Domanda 16.3A** "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico per la gestione dei cimiteri?".

**Domanda 16.3B** "Per quale motivo non frequenta di più i cimiteri romani?".

13% non li frequenta soprattutto perché ritiene che non siano sicuri.

D'altra parte, quasi metà dei frequentatori abituali conferma le critiche sulla qualità e una percentuale

superiore a quella dei non utenti dichiara di non sentirsi sicuro nei cimiteri (14%). Questa percezione di scarsa sicurezza è inoltre più forte per i residenti della zona B (19%).