

10. Qualità della vita

10.1 Introduzione

Dal 2007 l'Agenzia svolge con cadenza annuale l'*Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma*: l'edizione 2013 è dunque la sesta indagine di tipo citizen satisfaction volta ad approfondire l'opinione dei romani sulla vivibilità della città in generale e in relazione all'offerta dei principali servizi dell'Amministrazione Capitolina.

Nel corso dell'ultimo decennio la cultura della customer satisfaction, nata nei regimi di mercato per sondare le preferenze dei consumatori/potenziali clienti, è stata estesa progressivamente ai settori pubblici, diventando un utile feedback per gli amministratori, impegnati nella gestione di risorse limitate. Un richiamo alla soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici risale già agli anni novanta (D.Lgs. 29/1993, art. 12, e direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994), ma era rimasto sostanzialmente lettera morta fino a che la Direttiva del Ministro per la funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini, del 24 marzo 2004, ha promosso concretamente questo approccio. In seguito, l'Autorità garante della concorrenza e del mercato ha raccomandato di organizzare rilevazioni periodiche riguardo il grado di soddisfazione degli utenti dei servizi pubblici, tanto che la stessa Legge Finanziaria 2008 ha stabilito che i contratti di servizio per l'erogazione dei servizi pubblici debbano prevedere obbligatoriamente meccanismi di monitoraggio e verifica, basati sulla consultazione e il dialogo con gli utenti (legge 24 dicembre 2007, n. 244, art. 2, comma 461). Da ultimo la nuova formulazione dell'art. 147 del TUEL, così come sancita dal DL 174/2012, afferma che "il sistema di controllo interno è diretto a garantire il controllo della qualità dei servizi erogati, sia direttamente, sia mediante organismi gestionali esterni, con l'impiego di metodologie dirette a misurare la soddisfazione degli utenti esterni e interni dell'ente".

La rilevazione della citizen satisfaction assume dun-

que uno specifico significato di strumento utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi e della soddisfazione dei cittadini elettori ed è stato utilizzato in varie realtà amministrative locali. L'evoluzione degli strumenti informatici di comunicazione rende inoltre più agevole la rilevazione delle preferenze dei cittadini, anche in merito a specifiche iniziative amministrative. Roma Capitale utilizza infatti a questo scopo lo strumento del questionario online, inviato ai cittadini registrati sul proprio portale. L'Indagine dell'Agenzia si è inserita pionieristicamente in questo filone di ricerca e fin dalle prime fasi è stata affinata introducendo settori di servizio pubblico e informazioni di dettaglio aggiuntive a fianco alla percezione più sintetica della qualità della vita in generale. Naturalmente, la qualità dei servizi urbani influisce in parte sulla qualità stessa della vita in città, che però dipende anche da molteplici altri fattori non tutti controllabili a livello locale; e tuttavia i servizi sono particolarmente importanti perché sono fra gli strumenti più diretti attraverso cui gli amministratori pubblici possono influenzare il benessere dei cittadini.

Le indagini citizen satisfaction sono però solo un lato delle informazioni conoscitive necessarie a regolare i servizi e il benessere socio-economico della popolazione, dovendo essere confrontate con misure oggettive della qualità della vita e dei servizi disponibili (per questo aspetto, cfr. i capitoli settoriali di questa Relazione Annuale). L'individuazione dei fattori che concorrono a definire il livello di qualità della vita e la costruzione di indici sintetici significativi (al di là del semplice PIL, ormai universalmente ritenuto un'informazione non esaustiva allo scopo) è oggetto di varie ricerche internazionali basate sulla combinazione di indicatori che in larga maggioranza riguardano servizi pubblici o regolamentati. In Italia, Cnel e Istat hanno avviato il Progetto BES (Benessere Equo e Sostenibile), che mira a valutare il benessere dei cittadini, te-

nendo presenti 12 dimensioni ritenute rilevanti, ognuna articolata in più indicatori. Di queste dimensioni, alcune esulano dalla sfera della regolazione e della programmazione tipicamente locale (salute, istruzione/formazione, benessere economico, relazioni sociali, benessere soggettivo), ma sulle altre l'Amministrazione può influire attraverso vari strumenti, molti dei quali rientrano direttamente o indirettamente fra i servizi osservati in questa Indagine:

- fiducia nella politica e nelle istituzioni (per quello che riguarda la parte comunale);
- lavoro e conciliazione dei tempi di vita (asili nido e servizi sociali, ma l'Amministrazione può favorire il mercato del lavoro anche evitando di mettersi in competizione su sfere di mercato e di sottrarre attività produttive alla sfera privata);
- sicurezza (polizia municipale e illuminazione pubblica);
- paesaggio e patrimonio culturale (servizi culturali, parchi e ville);
- ambiente (servizio idrico integrato, qualità dell'aria);
- ricerca e innovazione (call center, sito del comune, informatizzazione dei servizi locali, comunicazione, reti WiFi, ecc.)¹;
- qualità dei servizi (trasporti, mobilità, pulizia delle strade, raccolta e destinazione dei rifiuti, accessibilità dei servizi).

10.1.1 Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma giunge alla sesta 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.

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 2011-12)
- marzo 2013 (Relazione annuale 2013)

La verifica periodica del riscontro dei cittadini/utenti sui principali servizi pubblici locali mediante indagini e sondaggi di mercato a campione, oltre che ottemperare alle funzioni istituzionali assegnate all'Agenzia dal Consiglio Comunale sin dal 2007, offre importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali e alle stesse aziende erogatrici dei servizi. Ma solo nella misura in cui si evita la tendenza a interpretare i risultati come una sorta di "pagella" a cui è necessario sottoporsi, mettendo così in secondo piano gli elementi che è possibile trarne per migliorare la propria capacità di intervento e comunicazione.

Le precedenti edizioni dell'indagine hanno consentito di approfondire numerosi aspetti del rapporto dei romani con il sistema dei servizi pubblici locali, in termini di grado di utilizzo, soddisfazione, importanza relativa e principali fattori di criticità attribuiti ai diversi servizi. Per rispondere al diffuso interesse e apprezzamento suscitato dall'indagine, oltre che per permettere una lettura diacronica dei fenomeni osservati, l'impostazione generale è rimasta sostanzialmente inalterata 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. *Sociale*
 8. Asili nido comunali e accreditati
 9. Servizi sociali municipali
 10. Farmacie comunali
- D. *Servizi culturali*
 11. Auditorium Parco della Musica
 12. Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale
 13. Musei comunali

¹ Su questi temi si veda anche l'indagine condotta da Censis-Rur (2013), Un'Agenda Urbana per Roma, pubblicata a luglio 2013.

- 14. Biblioteche comunali
- 15. Bioparco

E. Altri servizi

- 16. Servizi cimiteriali
- 17. Sosta a pagamento
- 18. Parchi e ville

10.1.2 Metodologia e rappresentatività del campione

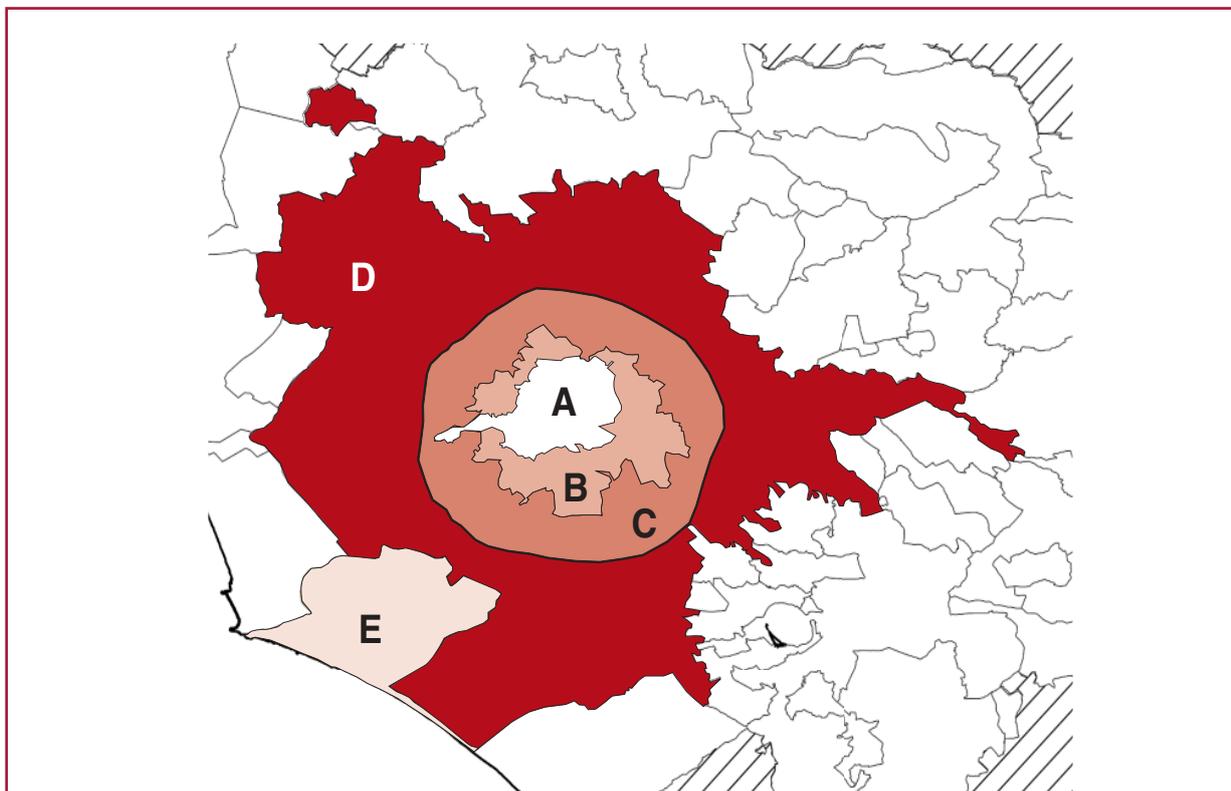
L'indagine è stata realizzata attraverso un sondaggio di opinione telefonico, rivolto a un campione casuale e stratificato di cittadini residenti a Roma. La numerosità del campione è stata fissata in modo sufficientemente ampio da garantire una significatività adeguata delle stime, anche sulla base di 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 dal 2011 è stata adottata una diversa articolazione territoriale, non più per quadranti urbani (come è stato nelle prime tre edizioni) ma per le fasce concentriche individuate dal vigente Piano generale del traffico urbano di Roma. Tali fasce definiscono aree urbane con diversa distanza dal centro storico e con diversa densità di popolazione, caratteristiche più significative per una valutazione comparata dell'efficacia e della disponibilità relativa dei servizi nella varie zone della città.

Di conseguenza, il campione è stato suddiviso in cinque macroaree, secondo i CAP di residenza (che tuttavia non coincidono perfettamente con le fasce del PGTU) [Fig 10.1.1]: 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 esterna al GRA presenta caratteristiche storiche e urbanistiche tali da non consigliare di accomunarla alla fascia D.

Fig. 10.1.1

Suddivisione territoriale del campione



Per ciascuna zona sono state realizzate 400 interviste, pari a un quinto delle 2.000 complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana 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 il 18 marzo e il 2 maggio 2013 con il metodo delle interviste telefoniche mediante tecnologia CATI. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari oltre 23.000 contatti per ottenere il numero previsto di 2.000 interviste complete.

Per limitare gli effetti di condizionamento dovuti alle varie fasi elettorali della prima parte dell'anno, la rilevazione 2013 è stata programmata ed eseguita dopo le elezioni politiche di febbraio e prima delle fasi calde della campagna elettorale per le amministrative capitoline. È tuttavia possibile che l'instabilità politica seguita alle votazioni del 24/25 febbraio abbia in parte influenzato i romani intervistati, anche se l'indagine Censis-Rur (2013) citata – condotta fra dicembre 2012 e gennaio 2013 (e quindi in fase pre-elettorale) su un campione rappresentativo di cittadini romani – ha prodotto in merito alla vivibilità della città risultati abbastanza coerenti con quelli dell'Agenzia².

10.1.3 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 del Censimento Istat del 2001 [Fig. 10.1.2]³.

Le donne sono in maggioranza rispetto agli uomini. La suddivisione per età vede una prevalenza di intervistati appartenenti alla fascia adulta (fra 30 e 64 anni, 59%), mentre gli anziani sono più di 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 ancora 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.

Più di un terzo degli intervistati è occupato dipendente; seguono i pensionati e le casalinghe (rispettivamente poco più e poco meno di un quinto del campione) e poi gli occupati indipendenti e gli studenti (11% e 10%) e infine i disoccupati (8%).

Il territorio di residenza è l'elemento più difficile da replicare nel campione a causa della non esatta corrispondenza fra CAP da una parte e suddivisioni toponomastiche e zone urbanistiche dall'altra. Pur con tali difficoltà, il campione ponderato rappresenta la distribuzione della popolazione romana essendo composto dal 18% di residenti entro l'anello ferroviario, dal 38% entro la fascia verde, dal 20% entro il GRA, dal 15,6% fuori dal GRA e dal 7,6% nella zona litoranea.

10.1.4 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:

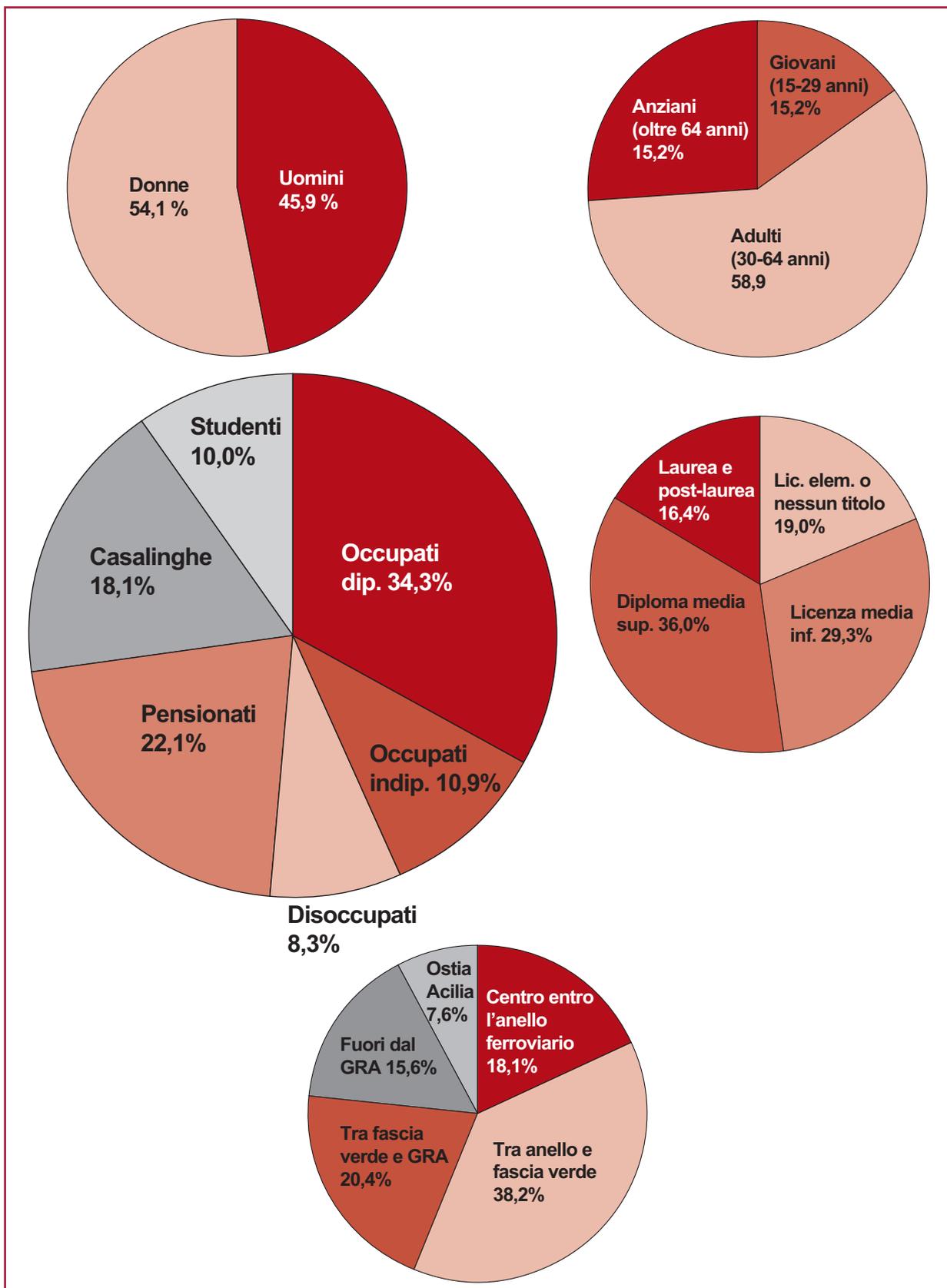
- decisioni politiche e amministrative;
- attività operativa di aziende e dipartimenti;
- tempi e modi della domanda da parte dei cittadini/utenti;
- contesto urbano di fondo nel quale i servizi vengono erogati.

² Censis-Rur (2013), op. cit. Dall'indagine, che copre molteplici aspetti della vita a Roma, emerge come nel complesso la maggioranza dei romani giudichi accettabile la vivibilità di Roma (56%), ma quasi un terzo ritiene che sia insufficiente o se ne andrebbe se ne avesse la possibilità, mentre coloro che la ritengono buona sono meno del 12%.

³ Alla data della rilevazione non erano ancora disponibili i risultati per categorie del Censimento 2011.

Fig. 10.1.2

Caratteristiche socio-anagrafiche del campione



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.

10.2 Uno sguardo d'insieme

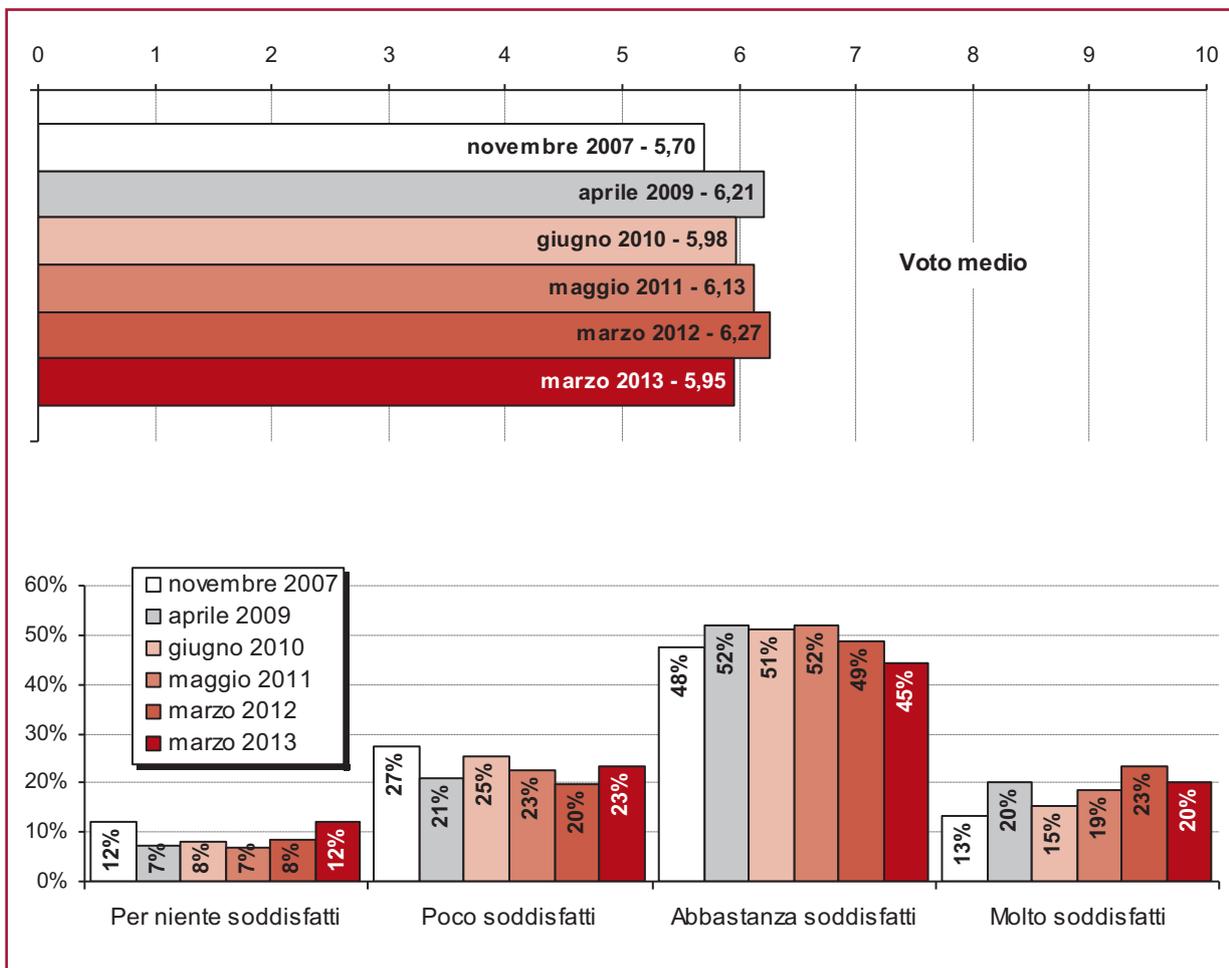
10.2.1 La qualità della vita a Roma

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

In questa domanda (e in tutte quelle sulla soddisfazione per i singoli servizi) è stato chiesto di assegnare un voto da 1 (minimo) a 10 (massimo), utilizzato per calcolare la media 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:

Fig. 10.2.1

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”.

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

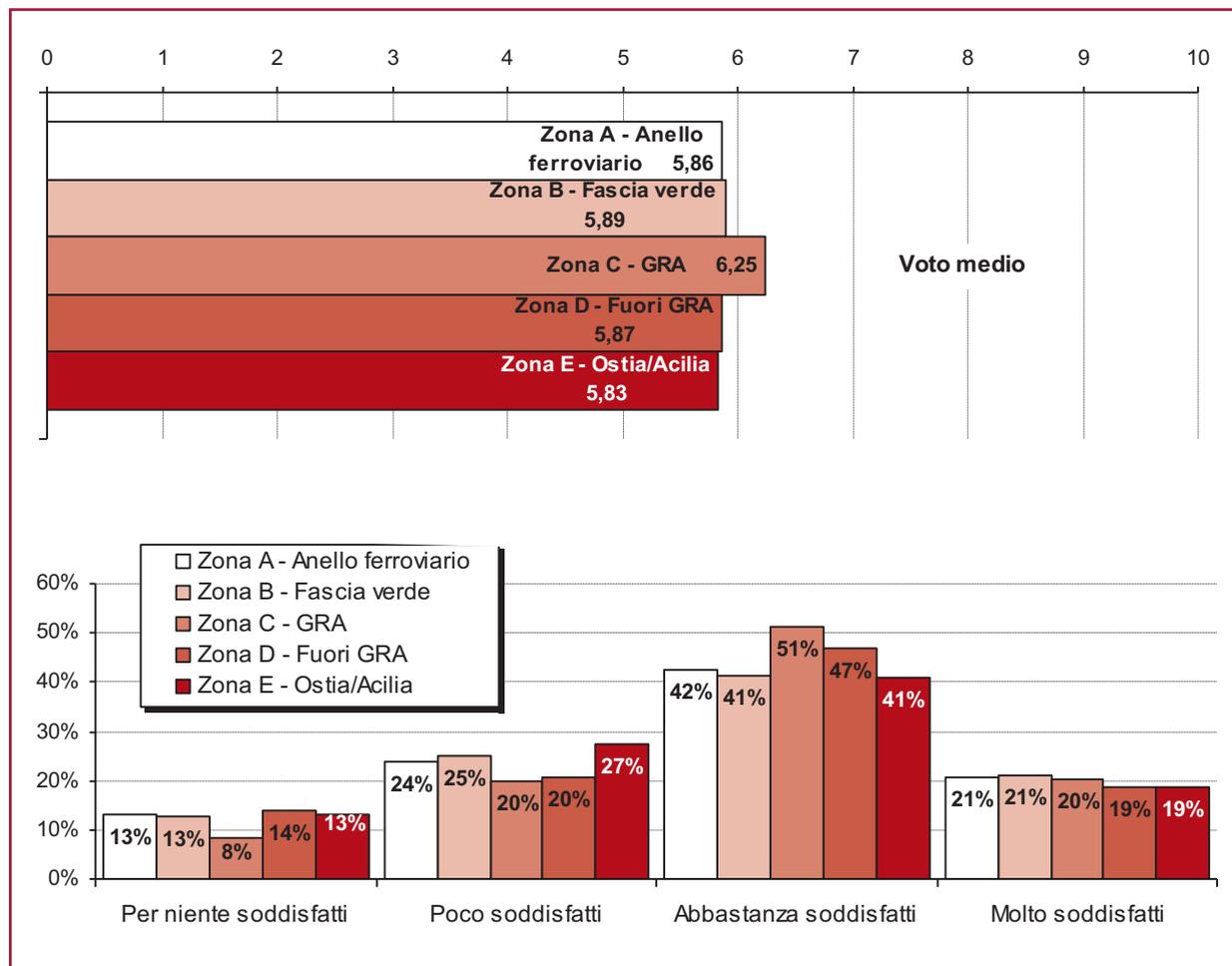
La valutazione della qualità della vita a Roma nel 2013 raggiunge un voto medio pari a 5,95. Nonostante 2 cittadini su 3 assegnino voti sostanzialmente positivi (il 45% del campione è abbastanza soddisfatto e un cittadino su cinque si dichiara molto soddisfatto della vita a Roma) il voto medio non raggiunge la sufficienza: rispetto al 2012, diminuiscono tutte le valutazioni positive (-8%) e aumentano di conseguenza quelle negative e soprattutto molto

negative [Fig. 10.2.1]. In effetti, il risultato del 2013 è il primo in peggioramento dopo un periodo di costante crescita dal 2010 ed è il peggiore degli ultimi cinque anni.

La disaggregazione dei risultati per zona di residenza mostra una sostanziale uniformità nei giudizi per ben quattro zone su cinque, le due più centrali e le due più periferiche, che hanno espresso voti medi tutti insufficienti e contenuti in un intorno di 5,86 ($\pm 0,03$); al contrario, la zona periferica interna al GRA registra l'unica valutazione sufficiente (6,25), confermando una tendenza ad emergere positivamente nella soddisfazione per la qualità della vita a Roma già presente nel 2012, anche se meno accentuata [Fig. 10.2.2].

Fig. 10.2.2

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 per zone secondo il CAP di residenza).

La differenza positiva della zona C interna al GRA rispetto al resto della città è espressione di un atteggiamento meno critico da parte degli insoddisfatti e degli abbastanza soddisfatti, mentre nella fascia di valutazione più alta (molto soddisfatti) tutte le zone esprimono quote omogenee (circa un intervistato su cinque).

In effetti, rispetto al 2012 la zona C manifesta un voto medio solo leggermente in calo, con uno spostamento di una parte di valutazioni alte alla fascia medio-alta. Al contrario, le altre zone passano dalla sufficienza all'insufficienza (con una diminuzione media di circa 0,4), effetto di un drenaggio verso il basso di tutte le risposte.

Fin dal 2011, quando la rilevazione per zone concentriche ha sostituito quella per settori radiali, la qualità della vita a Roma percepita dai residenti nelle zone periferiche è stata relativamente elevata. La rilevazione 2013 identifica inequivocabilmente la

fascia periferica entro il Raccordo Anulare come quella dove la soddisfazione percepita è significativamente superiore al resto della città. Ciò depone quindi a favore dell'efficacia delle politiche che ormai da anni mirano alla riqualificazione delle periferie e al decentramento di alcuni servizi, ma devono sensibilizzare l'Amministrazione Capitolina ad estendere gli interventi anche oltre il GRA, con specifica attenzione alla mobilità e ai servizi di trasporto pubblico, nonché all'accessibilità dei servizi legati al territorio.

Distinguendo le risposte dal punto di vista delle caratteristiche socio-anagrafiche del campione [Fig. 10.2.3], si nota che i giudizi sulla qualità della vita a Roma sono abbastanza omogenei (gli intervistati complessivamente soddisfatti variano nella maggior parte dei casi fra il 60% degli adulti e il 68% dei diplomati con licenza media inferiore), ma si riscontrano alcune punte tipiche (ricorrenti anche

nelle precedenti indagini), come la maggior soddisfazione delle fasce più giovani e soprattutto degli studenti (85% e 93%), mentre i disoccupati e i lavoratori indipendenti sono i meno soddisfatti (53% e 59%).

La distinzione di valutazione piuttosto marcata fra studenti e giovani, categorie quasi sovrapposte, è da attribuire alla maggior consapevolezza e sensibilità sociale che gli stessi giovani acquisiscono quando passano dal mondo dello studio a quello del lavoro o della ricerca di lavoro, per cui i giovani non più studenti probabilmente incontrano maggiori difficoltà e cominciano ad avere esigenze ed aspettative più elevate e quindi anche giudizi meno generosi.

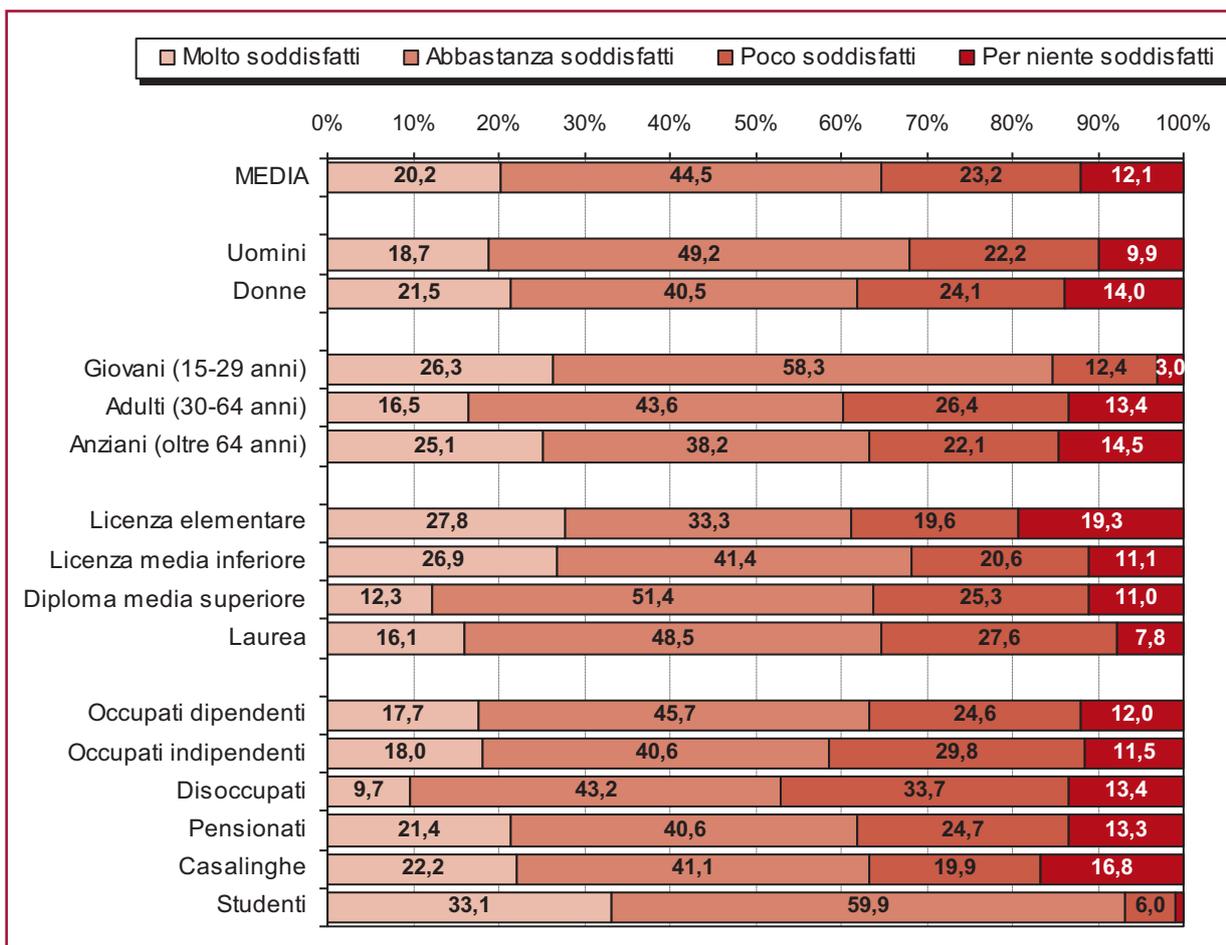
Altro aspetto interessante della disaggregazione per categorie sociali è la progressiva diminuzione

della soddisfazione espressa dagli occupati indipendenti in corrispondenza del progredire e del perdurare della crisi. Mentre nelle prime edizioni dell'indagine questa categoria di lavoratori era fra le più soddisfatte, nel corso degli anni la soddisfazione per la qualità della vita degli indipendenti è diminuita, passando prima al di sotto di quella espressa dagli occupati dipendenti e poi avvicinandosi progressivamente a quella dei disoccupati.

Questa osservazione, che riflette un problema non solo locale, manifesta tuttavia l'urgenza di un'Amministrazione che favorisca direttamente e indirettamente l'iniziativa economica privata, sia offrendo servizi pubblici di buona qualità a prezzi competitivi, sia soprattutto evitando di operare da monopolista su attività competitive, sottraendole al mercato.

Fig. 10.2.3

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).

10.2.2 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. 10.2.4 mostra infatti che il giudizio medio ottenuto dai servizi in tutti gli anni di rilevazione è stato sempre vicino a quello della qualità della vita (più che sufficiente), ma superiore, con un distacco più significativo nel 2013: 6,48 contro una qualità della vita valutata 5,95. 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 Capitolina.

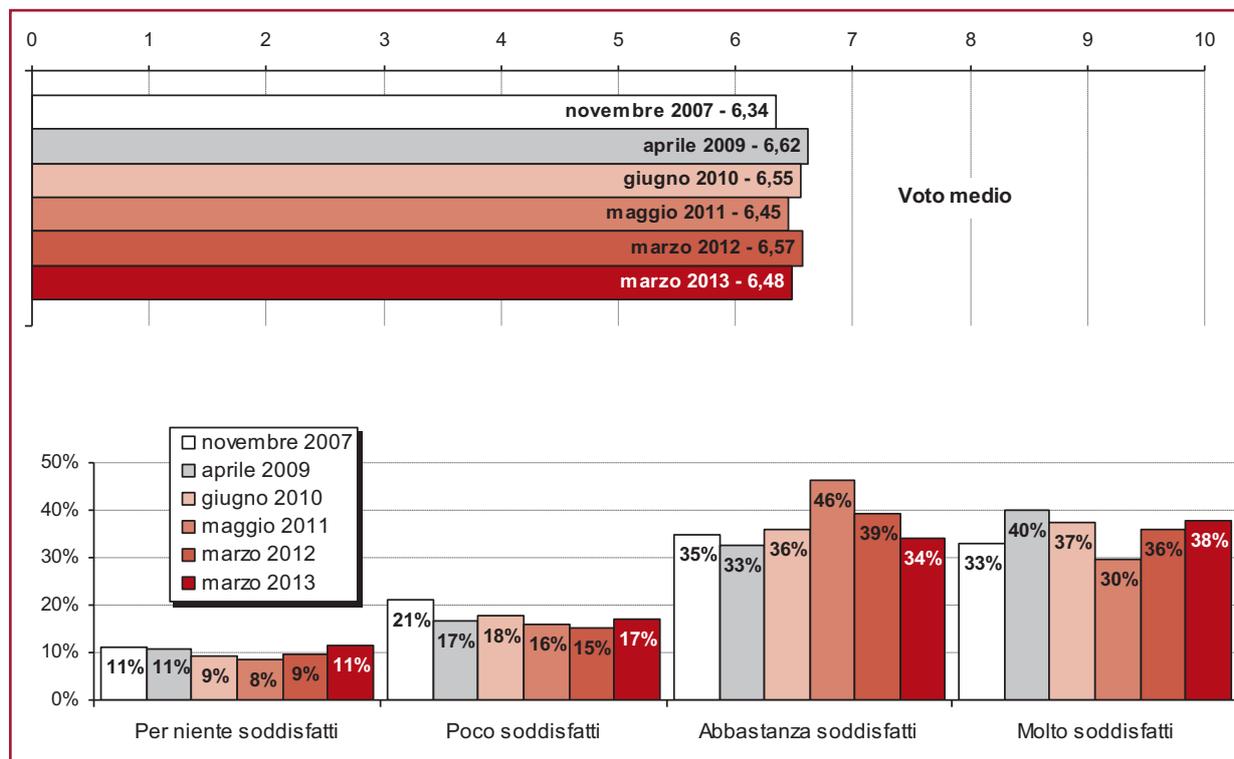
Dal punto di vista dinamico, si osserva che dopo il 2007 il giudizio medio sulla qualità dei servizi si è assestato intorno al 6,50, con oscillazioni tutto sommato contenute.

Le valutazioni medie mostrano che nel 2013 il 72% degli intervistati è risultato complessivamente soddisfatto del paniere di servizi locali osservati, con una percentuale di alta soddisfazione addirittura superiore a quella medio-alta.

Dal 2007 al 2012, i giudizi di insoddisfazione sono andati tendenzialmente diminuendo, con un miglioramento concentrato soprattutto nelle classi di valutazione intermedie: inizialmente la variazione più rilevante ha interessato soprattutto una diminuzione dei poco soddisfatti a favore degli abbastanza soddisfatti; più recentemente il miglioramento ha coinvolto anche le fasce di alto gradimento, con un 6-7% di intervistati che è passato da abbastanza a molto soddisfatto. Nel 2013 aumentano di nuovo i giudizi estremi, positivi, ma anche negativi.

Fig. 10.2.4

Soddisfazione media dei servizi pubblici



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

Proprio sulle percentuali di alta soddisfazione si definisce il divario fra giudizio medio per i servizi e giudizio sulla qualità della vita: la Fig. 10.2.5 mostra infatti come gli intervistati molto soddisfatti per i servizi (voti da 8 a 10) siano in media più di un terzo del campione, mentre quelli molto soddisfatti della qualità della vita a Roma sono solo un quinto. Il distacco diminuisce dal 18% al 12% 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” e arrivando a un cittadino su quattro: rispetto alla qualità della vita in generale, quella nella propria zona di residenza si caratterizza per un 6% di intervistati che passa da abbastanza soddisfatto a molto soddisfatto, mentre le 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 e nella propria zona, nonché dei servizi locali, sono comunque intorno all'11%-12%.

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 [Par. 10.3.5]. 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 di residenza suggerisce di verificare anche come varia il gradimento medio dei servizi in relazione alla zona di residenza [Fig. 10.2.6].

Ne risulta una distribuzione del livello di soddisfazione fortemente e inversamente correlata con la distanza delle zone dal centro della città. Il centro, che registra la soddisfazione maggiore, è anche la sola zona che non percepisce peggioramenti rispetto al 2012. Tutte le altre zone presentano valutazioni medie sui servizi in flessione rispetto all'anno scorso.

Fig. 10.2.5

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

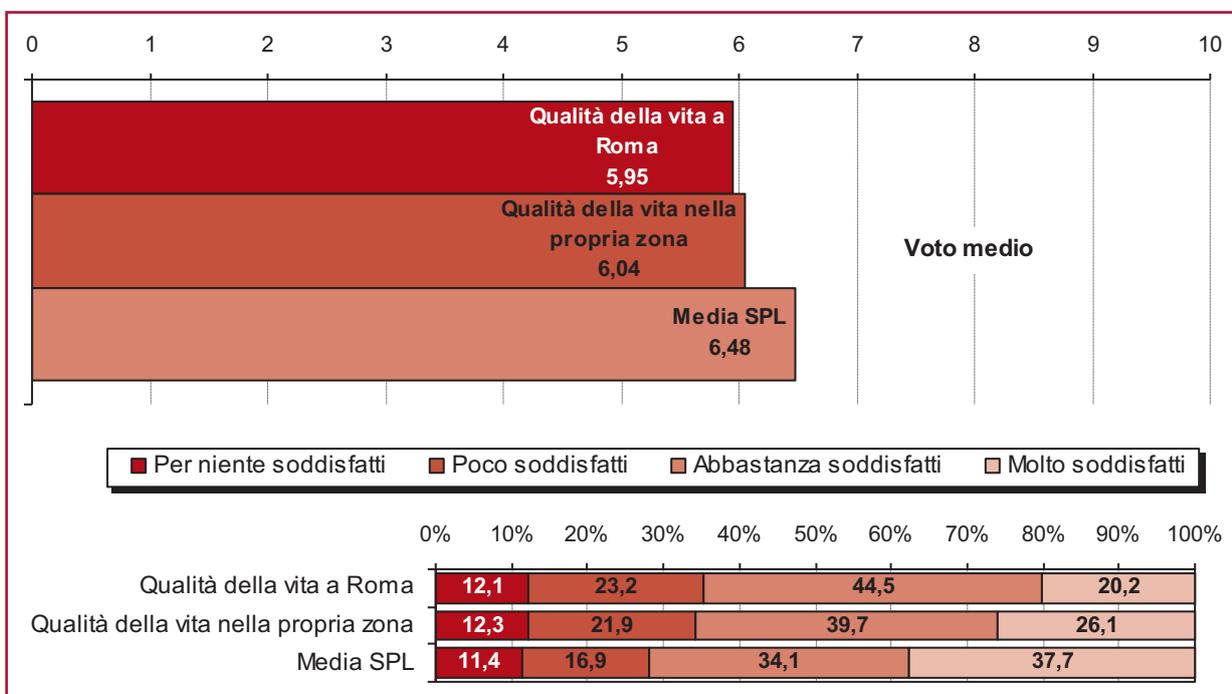
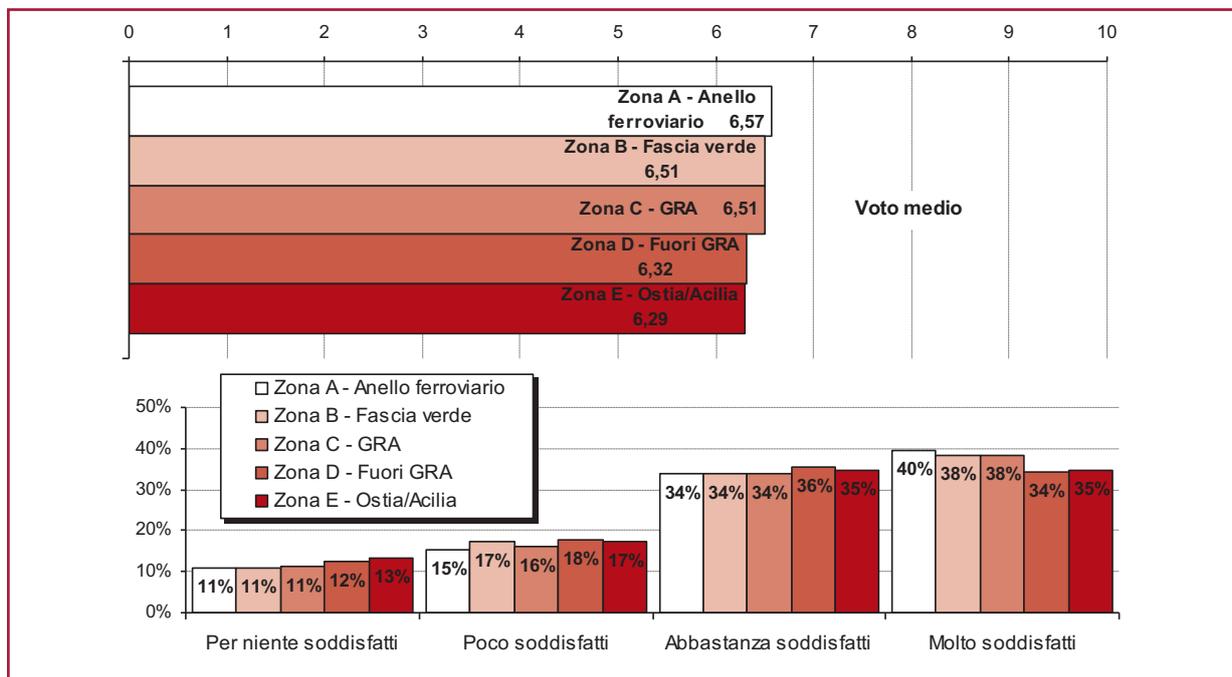


Fig. 10.2.6

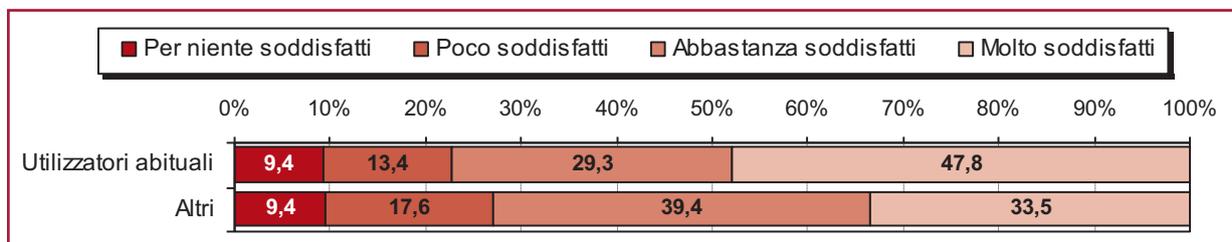
Soddisfazione media dei servizi pubblici per zona di residenza



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

Fig. 10.2.7

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).

Inoltre, per le zone all'interno del GRA i cittadini molto soddisfatti superano il numero di quelli abbastanza soddisfatti e le percentuali di insoddisfazione sono comunque basse.

La distinzione per caratteristiche socio-anagrafiche 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 (coloro che usano i servizi molto o abbastanza spesso) e dei non utilizzatori dei servizi [Fig. 10.2.7]: entrambi i gruppi presentano un 9% di giudizi estremamente negativi, ma per il resto gli utilizzatori abituali risultano molto più soddisfatti, non tanto nel complesso (77% contro 73%), ma soprattutto per quanto riguarda le valutazioni particolarmente positive che nel caso degli utilizzatori frequenti sono espresse praticamente da un utente su due, mentre negli altri casi solo da uno su tre. Questa evidenza, ricorrente nelle varie edizioni dell'indagine,



può suggerire sia l'esistenza di pregiudizi nei confronti dei servizi pubblici da parte di chi non li utilizza e non li conosce bene, sia una maggiore difficoltà di accesso dovuta proprio alla scarsa conoscenza del servizio, oppure anche la decisione di non utilizzare il servizio in quanto ritenuto insoddisfacente.

Si tenga presente che per i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica) tutti gli intervistati sono considerati utilizzatori. Data l'importanza della distinzione fra utilizzatori e non utilizzatori dei servizi, questa disaggregazione viene utilizzata e approfondita in relazione alle risposte sul livello di soddisfazione attribuito dagli intervistati ad ogni singolo servizio [Par. 10.3.2, 10.3.3 e 10.3.4] e le motivazioni dell'utilizzo o del mancato utilizzo dei servizi sono indagate in un paragrafo interamente dedicato [Par. 10.4].

10.2.3 I singoli servizi

Per cominciare ad analizzare i singoli servizi, vediamo con uno sguardo d'insieme il voto medio as-

segnato dagli intervistati a ognuno di essi, sempre su una scala da 1 a 10 [Fig. 10.2.8].

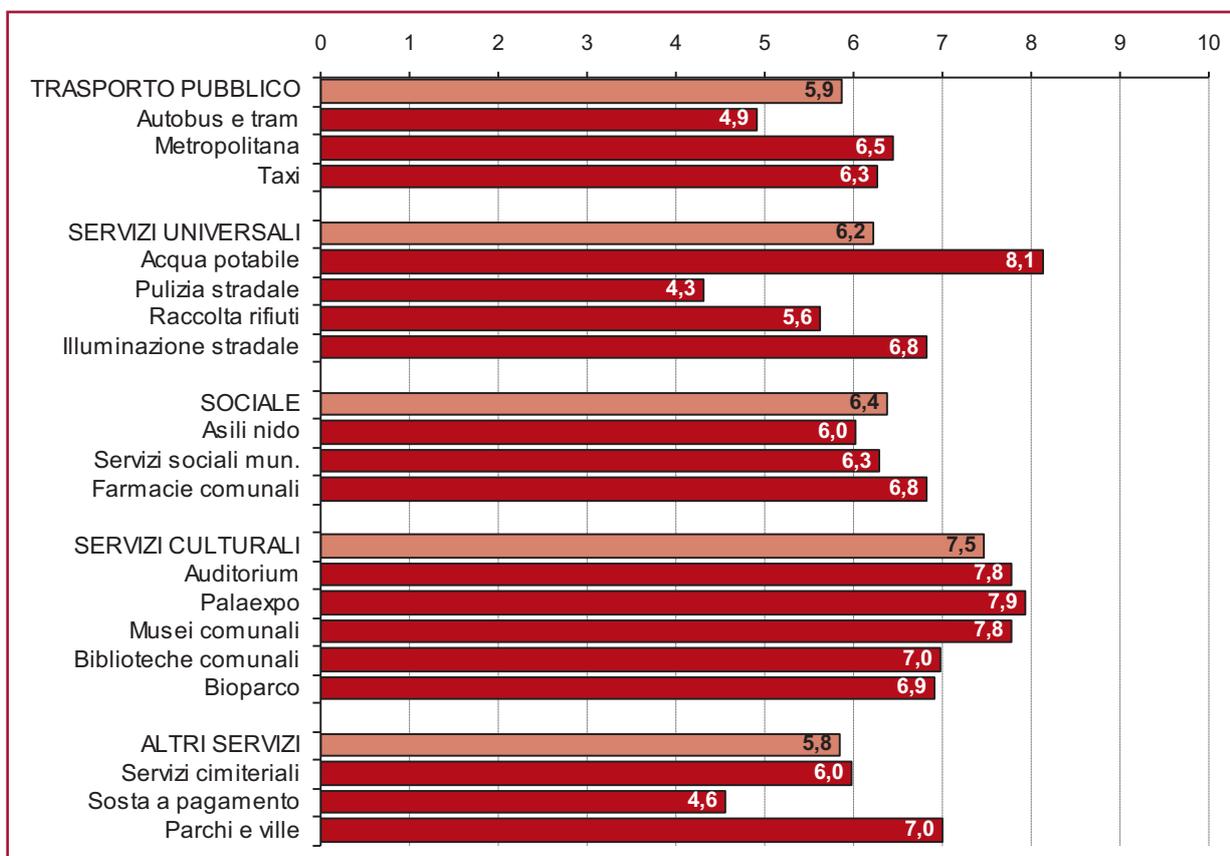
Dal punto di vista dei singoli servizi, il più apprezzato è ancora l'acqua potabile (8,1), servizio essenziale tradizionalmente vanto dei romani, ma di anno in anno continua ad aumentare la soddisfazione per i servizi culturali in genere (7,5), con una punta per il Palazzo delle esposizioni (Palaexpo, 7,9), seguito dall'Auditorium e dai Musei comunali (7,8). Fra gli altri servizi, spiccano poi i parchi e le ville (7), l'illuminazione pubblica e le farmacie comunali (6,8).

Come si è già anticipato, i settori più critici rimangono soprattutto l'igiene urbana – insufficiente e in diminuzione sia per quanto riguarda la pulizia (4,3) che la raccolta dei rifiuti (5,6), la sosta a pagamento (4,6) e il trasporto pubblico di superficie, sceso a 4,9 dal 5,2 del 2012.

Dal punto di vista dinamico, la maggior parte dei servizi, anche quelli giudicati ancora sufficienti, perde un decimo di valutazione (-0,1), mentre proprio i settori critici appena elencati perdono tutti uno 0,3. In questo quadro emergono significativamente

Fig. 10.2.8

Voto medio per i servizi pubblici



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

i miglioramenti attribuiti ai taxi (+0,3), ai musei (+0,2), al Palaexpo e ai parchi (+0,1).

In sintesi, tutti i servizi dedicati alla cultura (e anche al tempo libero) sono giudicati decisamente soddisfacenti; il comparto del sociale raccoglie servizi che risultano tutti più che sufficienti. La valutazione dei servizi di base è invece divisa in tre aree: area di eccellenza (rappresentata dal servizio idrico, ma anche dall'illuminazione), area più che sufficiente (metropolitana e taxi) e area fortemente critica (igiene urbana, autobus e tram).

Alcuni servizi, che hanno un forte legame con il territorio, sono giudicati diversamente in alcune zone di Roma. In generale il Centro presenta livelli di soddisfazione significativamente superiori alla media per vari servizi, anche fra quelli critici: sosta e igiene urbana sono infatti considerate meno negativamente che nel resto della città, ma anche Palaexpo (8,3) e Auditorium (8,1) sono più apprezzati, per via della localizzazione e della maggiore accessibilità. Mentre le zone B e C interne al Raccordo Anulare danno tutte valutazioni vicine alla media, le due zone esterne (D e soprattutto E) sono invece caratterizzate da una valutazione significativamente più negativa per molti servizi, fra cui i taxi e gli asili, giudicati insufficienti in entrambe le zone. I residenti della zona D esterna al GRA sono inoltre i più critici sulla sosta tariffata, ma danno giudizi significativamente più bassi della media anche per alcuni servizi generalmente ritenuti soddisfacenti, come l'acqua e l'illuminazione, i parchi e le biblioteche (solo 3 delle circa 40 biblioteche comunali romane si trovano nella zona D esterna al Raccordo Anulare: una a nord, Prima Porta, una a sud-ovest, Spinaceto, e una a sud-est, Borghesiana). Sul litorale (E) viene invece giudicata insufficiente la metropolitana (si tenga presente che la zona è servita dalla ferrovia metropolitana Roma-Lido, per cui il giudizio potrebbe comprendere anche questo servizio) e appena sufficienti i servizi sociali municipali; al contrario, sono più apprezzate che altrove le biblioteche comunali (ve ne sono ben 2 nel Municipio X che corrisponde alla zona E, una sul lungomare e una nella zona di Acilia). Come si vedrà meglio più avanti, questa variabilità del voto attribuito nelle varie zone di Roma ai diversi servizi è correlata spesso con la loro accessibilità [Par. 10.4].

La Fig 10.2.9 mostra l'andamento del gradimento dei singoli servizi in termini di voto medio nelle sei edizioni dell'Indagine. Nonostante l'andamento in lieve calo, l'acqua continua ad essere il servizio più apprezzato dai cittadini romani, rimanendo sempre al di sopra dell'8.

I servizi culturali, dopo la flessione del 2011, negli

ultimi due anni hanno ottenuto valutazioni in progressivo aumento; il comparto appare però caratterizzato da un'area di eccellenza (vicina all'8 e in tendenziale crescita), rappresentata da Palaexpo, Auditorium e musei comunali, seguita a distanza da biblioteche e Bioparco, più vicini al 7 (rispettivamente in calo e in crescita). Allo stesso livello di valutazione si posiziona stabilmente il giudizio dei romani su parchi e ville pubbliche, servizio introdotto nell'Indagine a partire dal 2010.

Nell'ambito del sociale, il servizio più apprezzato è quello delle farmacie comunali, servizio accessibile a tutti e diffuso su tutto il territorio comunale, che dal 2010 viene valutato stabilmente sotto il 7. Gli asili nido e i servizi sociali hanno invece un'utenza più limitata, sia in quanto non tutti ne hanno bisogno, sia perché presentano un limite di disponibilità; la loro valutazione è cambiata nel periodo di rilevazione, passando dall'insufficienza del biennio 2009/2010 alla sufficienza, con i servizi sociali municipali che nell'ultimo periodo sono andati migliorando, superando il gradimento degli asili nido.

Fra i servizi giudicati più che sufficienti, troviamo altri tre servizi in tendenziale crescita: l'illuminazione pubblica, comunque da sempre giudicata sufficiente e ora vicina al 7; la metropolitana (il cui miglioramento ha subito una temporanea battuta di arresto nel 2011, probabilmente a causa dei disagi per la realizzazione della linea C, per l'adeguamento del nodo di scambio a Termini e per l'ammodernamento delle infrastrutture della Roma-Lido) e i taxi, in crescita dal 2007 (anno dell'aumento delle licenze) e sopra la sufficienza dal 2012.

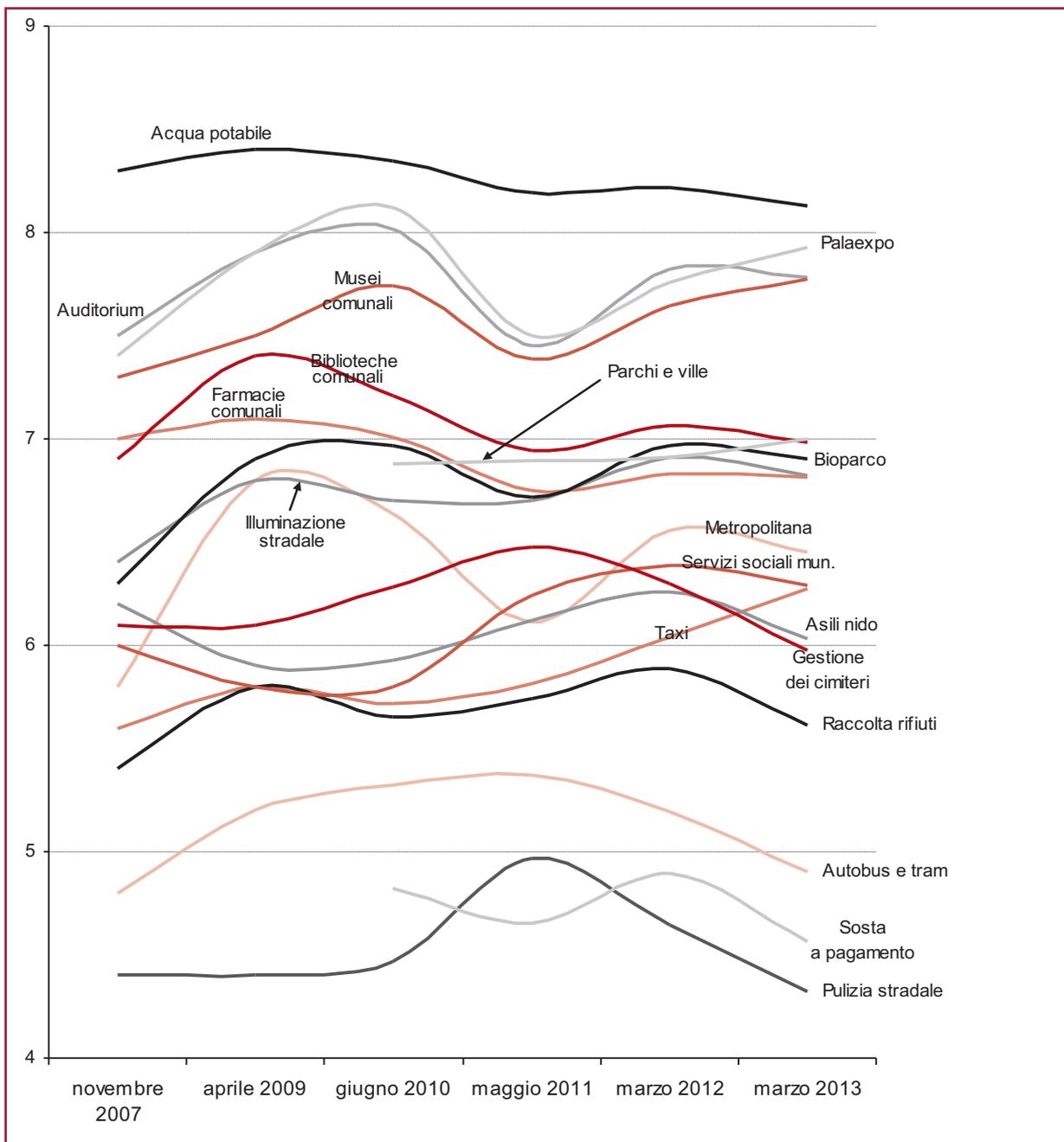
I servizi ritenuti insufficienti registrano invece tutti un andamento complessivamente altalenante, con una più o meno recente tendenza al peggioramento: si tratta della pulizia stradale (nuovamente in calo dopo il miglioramento del 2011), della sosta a pagamento, del servizio di trasporto di superficie (in peggioramento dal 2011) e della raccolta dei rifiuti, nuovamente peggiorata dopo essersi avvicinata alla sufficienza nel 2012.

10.2.4 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 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 in-

Fig. 10.2.9

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).

formazione sulle concrete esigenze e sugli effettivi comportamenti degli intervistati.

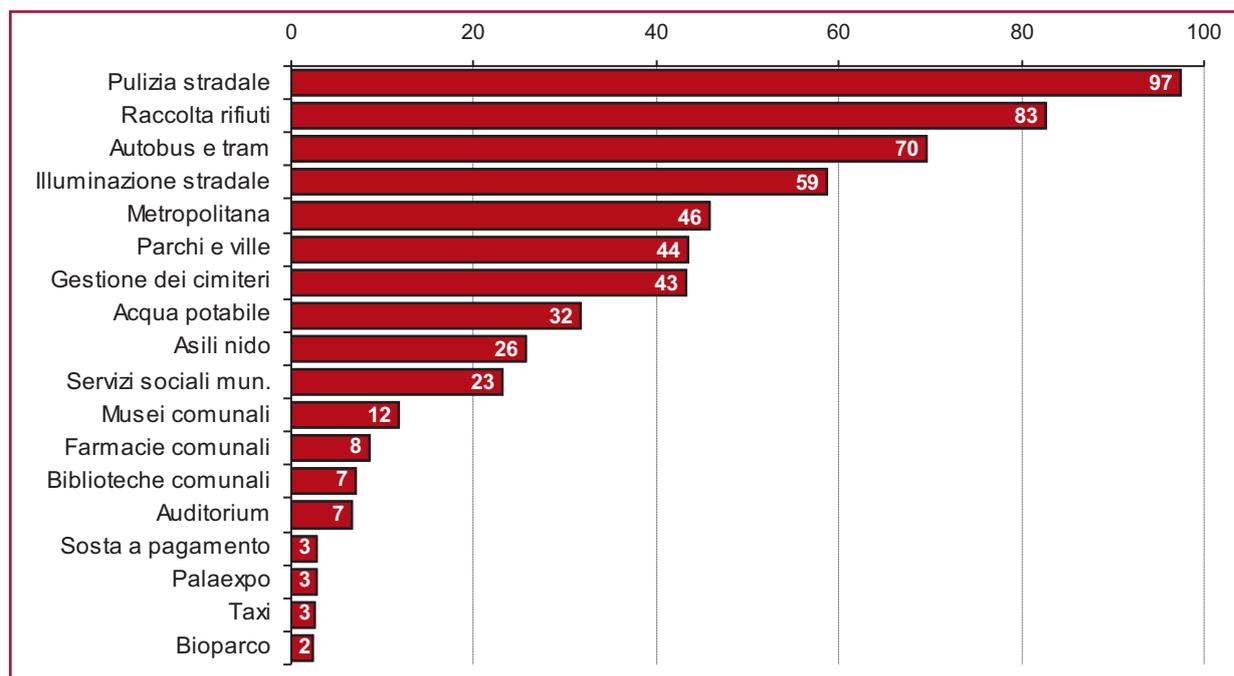
Per provare a suggerire alcune direzioni verso le quali l'Amministrazione Capitolina potrebbe concentrare i propri sforzi e le connesse risorse finanziarie, bisogna dunque aggiungere alle informazioni contenute nelle risposte sulla soddisfazione anche

quelle che derivano dalle risposte sulla frequenza di utilizzo [Par. 10.3.2] e sul giudizio di rilevanza di ogni singolo servizio [Par. 10.3.5].

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

Fig. 10.2.10

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.

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. 10.2.10]. 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 il servizio più critico), ma anche per la raccolta dei rifiuti: i cittadini romani esprimono quindi una chiara richiesta di intervento soprattutto dal punto di vista del decoro (97), ma non va trascurato l'aspetto ambientale (83), soprattutto in questo momento di emergenza e di grave impasse dell'intero sistema di gestione dei rifiuti romani.

Con una priorità minore ma sempre importante troviamo in primo luogo autobus/tram (70) e quindi illuminazione stradale (59): 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.

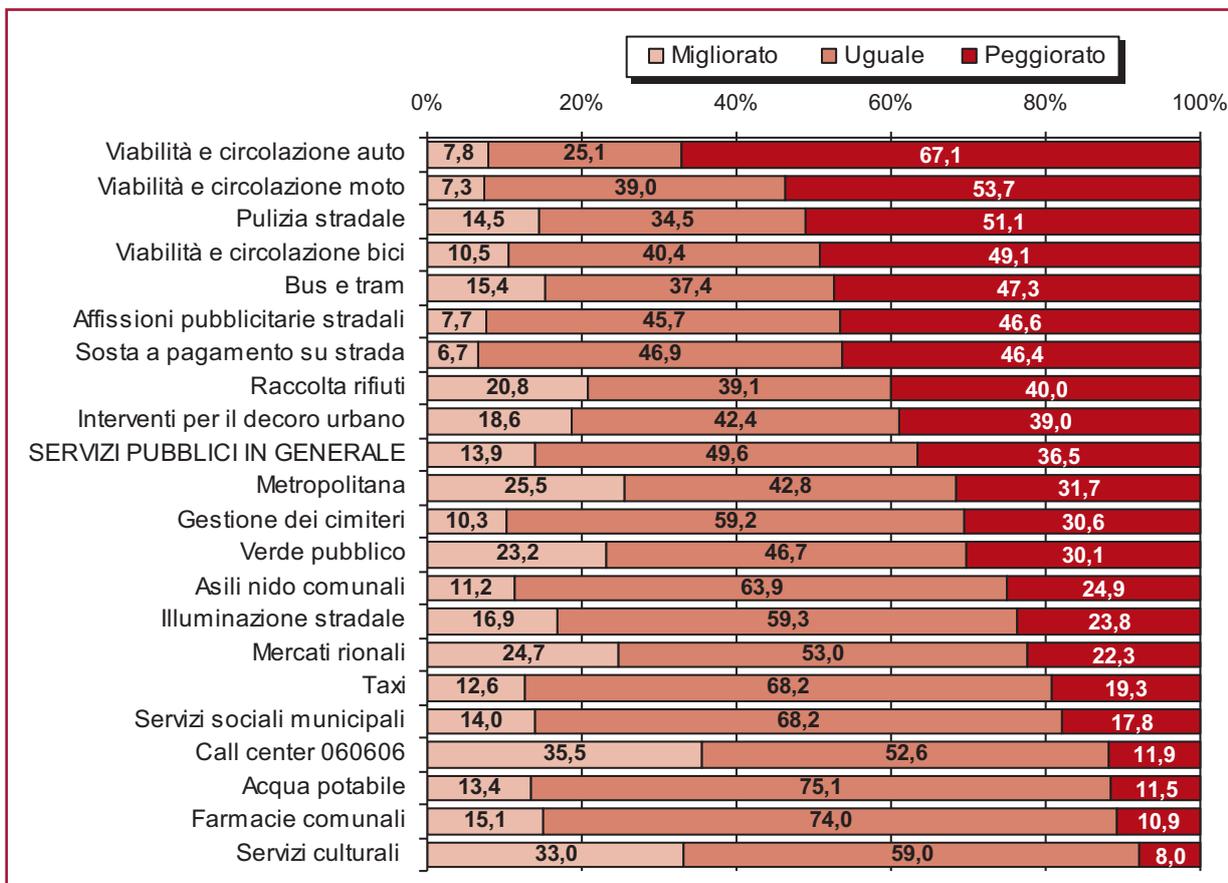
Seguono con livelli di priorità intermedi la metropolitana, i parchi e le ville e la gestione dei cimiteri. L'attenzione è più bassa per l'acqua (universale e rilevante, ma molto soddisfacente) e per tutti i servizi del settore sociale (rilevanti ma poco utilizzati). Infine, per ultimi, vengono tutti i servizi culturali (molto soddisfacenti e mediamente rilevanti, ma poco utilizzati), la sosta a pagamento (giudicata non soddisfacente e molto utilizzata, ma ritenuta il servizio meno rilevante) e i taxi (soddisfacenti, ma poco utilizzati e giudicati poco rilevanti).

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 è successo nel caso dei taxi e, più recentemente, della sosta a pagamento.

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 metro-

Fig. 10.2.11

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?"

politana, ma può anche stimare il differenziale di consenso per progetti alternativi. Ad esempio, la Fig. 10.2.10 suggerisce che il consenso sarebbe massimo in caso di interventi incisivi e risolutivi sulla pulizia e sulla gestione dei rifiuti ovvero sulla qualità del trasporto pubblico di superficie.

Tuttavia, la forza sintetica di questo indice ne esprime anche il limite implicito, in quanto non tutte le politiche locali e dei servizi possono essere semplicemente orientate alle preferenze dei cittadini-elettori, dovendo anche promuovere la diffusione e la qualità di beni pubblici non necessariamente condivisi, ma importanti come investimenti di lungo periodo per la collettività. È ad esempio il caso 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. 10.3.6, Fig. 10.3.11).

10.2.5 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. 10.2.11].

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 cir-

colazione in auto, moto e bici), sia di servizi la cui valutazione agli occhi dei cittadini dipende non tanto dalle decisioni amministrative, quanto piuttosto dall'attività di operatori privati (mercati rionali), o dove il contatto è episodico e indiretto (call center 060606).

In generale, tranne poche eccezioni negative di cui si dirà (viabilità, igiene urbana, bus e affissioni), 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 14% percepisce un miglioramento).

I servizi per cui le valutazioni di miglioramento assoluto sono più numerose sono il call center di Roma Capitale (060606, al 36%), i servizi culturali (33%, un

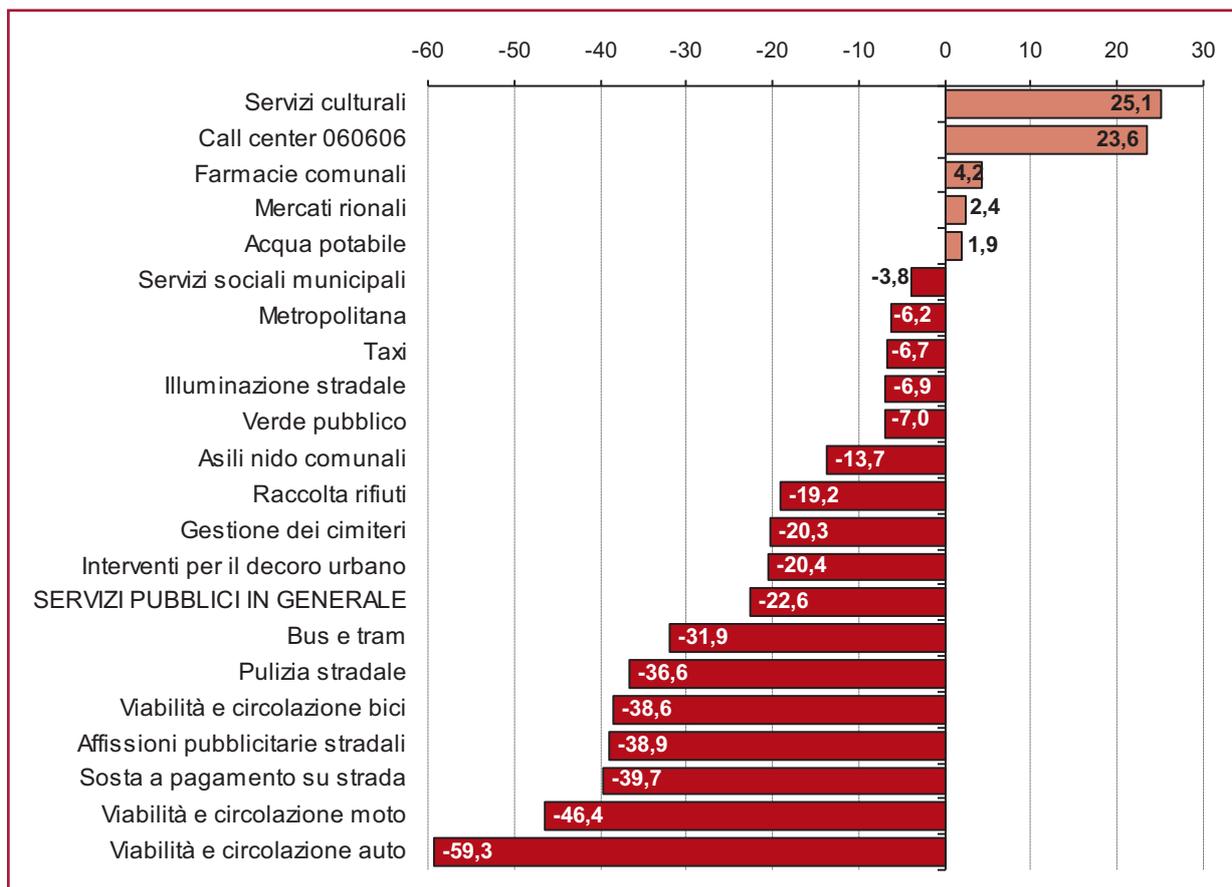
intervistato su tre), la metropolitana, i mercati rionali e il verde pubblico (25%-23%, circa uno su quattro). Un intervistato su cinque ritiene che la raccolta dei rifiuti sia migliorata, mentre per tutti gli altri servizi le percentuali di miglioramento sono inferiori al 20%, scendendo addirittura sotto al 10% per la sosta a pagamento, le affissioni e la viabilità.

La viabilità – in particolare quella riferita alle auto (67%), ma anche per i motocicli (54%) – e la pulizia delle strade (51%) sono gli aspetti per cui i giudizi di peggioramento sono più della maggioranza assoluta. Al contrario, i servizi 'forti' registrano basse percentuali esplicite di peggioramento: 12% per acqua e call center, 11% per le farmacie comunali, solo l'8% per i servizi culturali.

Lasciando da parte i giudizi neutrali (il servizio è rimasto uguale), la Fig. 10.2.12 mostra per ogni voce

Fig. 10.2.12

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".

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 23%. In effetti, i servizi con differenziale marcatamente positivo sono solo i culturali e il call center 060606, seguiti a distanza da farmacie, mercati e acqua.

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 effettuate 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.

10.3 I servizi pubblici locali a confronto

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

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

10.3.1 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. 10.3.1].

Se, infatti, la maggioranza dei servizi è conosciuta da alte percentuali della popolazione, per alcuni la

totale mancanza di esperienza assume proporzioni significative, nonostante in drastico calo rispetto agli anni precedenti per tutti i servizi.

Mentre però è logico attendersi una scarsa conoscenza del settore sociale (soprattutto dell'asilo nido o dei servizi sociali municipali, poco utilizzati sia perché le necessità riguardano solo alcuni cittadini, sia perché la disponibilità del servizio è limitata), stupisce che un romano su tre non abbia alcuna esperienza del servizio taxi in un recente passato. Per quanto riguarda le biblioteche, che anche registrano una percentuale analoga al sociale, il risultato si può giustificare sia per la specificità della domanda, sia per la concorrenza della rete e della disponibilità di testi e documenti in formato elettronico raggiungibili in ogni momento e in ogni luogo attraverso strumenti individuali portatili e sempre più diffusi come smartphone, tablet o computer.

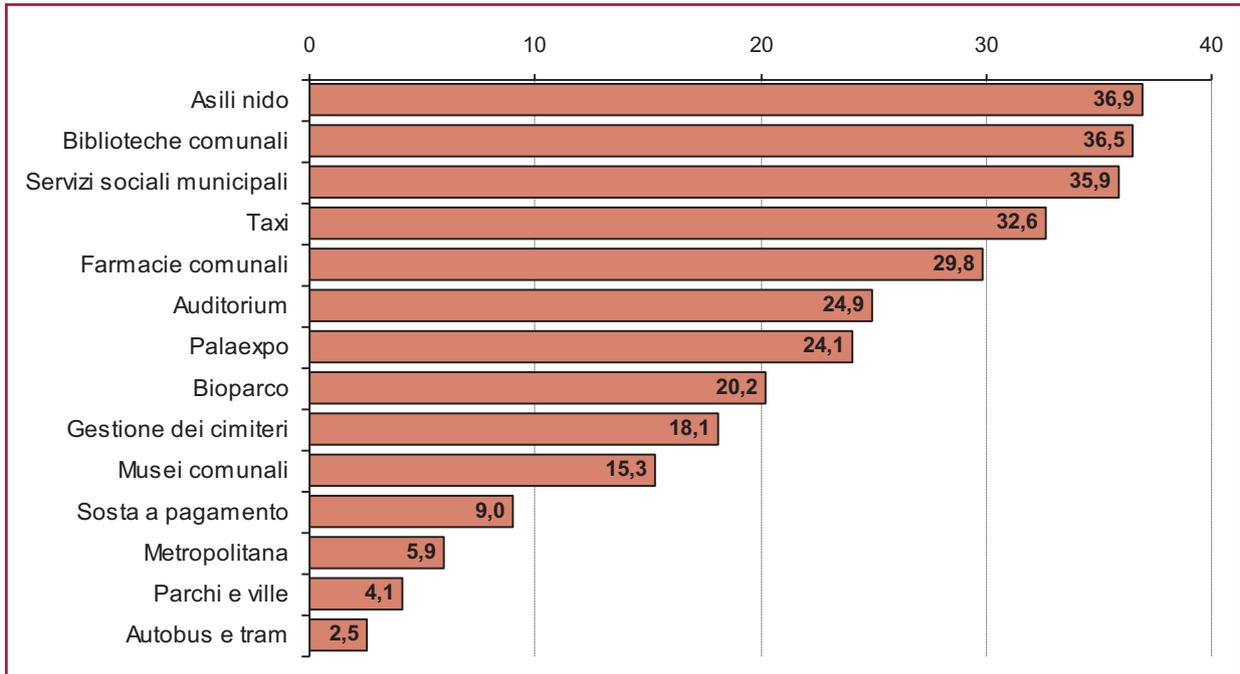
È interessante notare come gli altri servizi culturali siano invece più conosciuti: solo un cittadino su quattro non conosce Auditorium e Palaexpo e solo uno su cinque non sa valutare il Bioparco; per i musei comunali la percentuale scende ancora.

Fra i servizi più conosciuti troviamo invece quelli legati alla mobilità e i parchi pubblici. Il servizio più conosciuto è in effetti il trasporto pubblico, ma in particolare quello di superficie, mentre la metropolitana, probabilmente a causa della sua limitata estensione territoriale, presenta livelli di mancata conoscenza superiori.

La Fig. 10.3.2 individua la percentuale di cittadini che esprime una valutazione del servizio sulla

Fig. 10.3.1

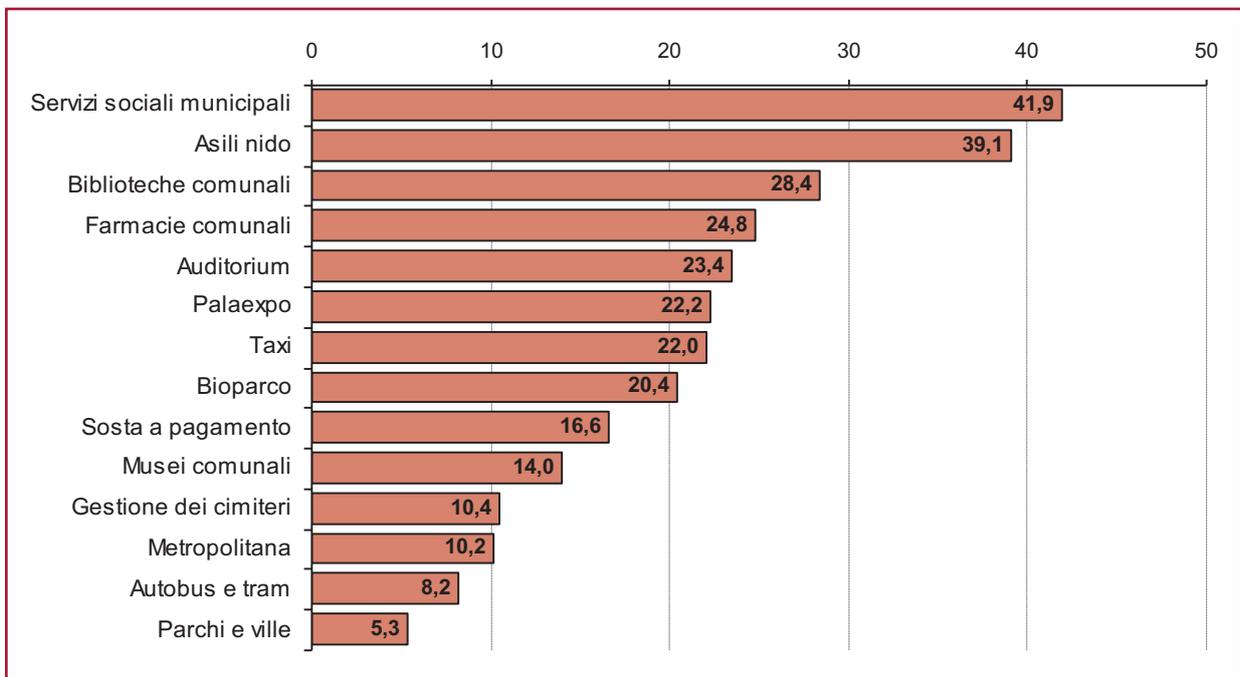
Non conoscenza assoluta dei servizi pubblici



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

Fig. 10.3.2

Conoscenza indiretta: cittadini che conoscono ma non usano mai il servizio



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

base di una conoscenza indiretta o pregressa del servizio.

Tale esperienza fornisce elementi di valutazione a oltre il 40% degli intervistati per quanto riguarda i servizi sociali municipali, e a meno di un quarto del campione per le farmacie, i servizi culturali e i taxi. Il 17% dei cittadini non usa mai la sosta a pagamento, mentre le percentuali scendono sotto il 10% per il trasporto pubblico di linea e per i parchi e le ville.

Nel seguito del capitolo (ad eccezione del Par. 10.3.2 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 utilizzano o meno.

10.3.2 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, consentono di differenziare il campione fra utilizzatori del servizio (coloro che utilizzano il servizio molto o abbastanza spesso) e non

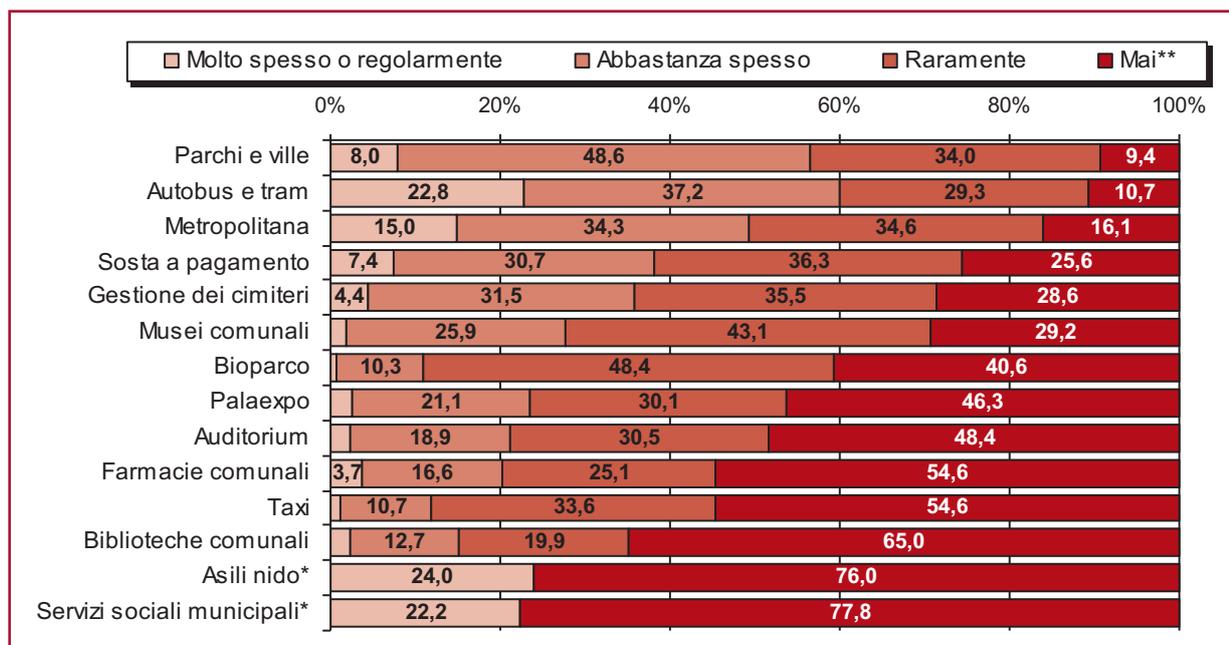
utilizzatori (coloro che lo utilizzano raramente o mai). Questa distinzione è importante per interpretare correttamente sia il livello di soddisfazione dichiarato delle due categorie di utenti, sia gli elementi di criticità riscontrati dagli utilizzatori e le cause di mancato utilizzo per i non utilizzatori.

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 i servizi sociali municipali e gli asili nido non sono previsti diversi gradi di frequenza di utilizzo: il campione si divide semplicemente in coloro che utilizzano il servizio (o lo hanno fatto in passato) e coloro che non lo hanno mai utilizzato.

La Fig. 10.3.3 evidenzia il diverso grado di utilizzo dei servizi non universali, come dichiarato dagli intervistati, ordinandoli in maniera decrescente secondo la somma delle varie frequenze di utilizzo (escluso il non utilizzo). Si tenga comunque presente che il concetto di "utilizzo" è inevitabilmente diverso secondo la natura del servizio, suscettibile o meno di essere utilizzato frequentemente, e al confronto va pertanto attribuito un valore relativo. Tra le risposte "mai" sono compresi anche gli inter-

Fig. 10.3.3

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?".

vistati che hanno dichiarato di non conoscere affatto il servizio [Par. 10.3.1]

I più utilizzati in assoluto sono i parchi (91%) e i servizi connessi agli spostamenti in città (soprattutto il tpl, fra l'85% della metropolitana e il 90% dei mezzi di superficie), esclusi però i taxi, che sono utilizzati solo dal 45% dei cittadini e prevalentemente in modo sporadico. Seguono la maggior parte dei servizi culturali, con i musei e il Bioparco in testa (70% e 60%) e Palaexpo e Auditorium utilizzati da più di metà dei cittadini, mentre come si è già detto le biblioteche sono meno frequentate.

I servizi utilizzati solo da una minoranza della popolazione sono invece soprattutto quelli della sfera sociale: le farmacie comunali sono utilizzate secondo opportunità legate alla localizzazione (si tenga presente che le farmacie comunali sono molto meno numerose delle private); asili nido e servizi sociali municipali servono meno di un quarto dei cittadini, per via dei limiti sia della domanda che dell'offerta, ma quando vengono utilizzati lo sono in modo intensivo.

Per il resto, a parte i servizi legati alla vita quotidiana, e soprattutto agli spostamenti, come il trasporto pubblico o la sosta, è importante rilevare che la modalità di utilizzo prevalente dei servizi pubblici non universari è quella sporadica.

10.3.3 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. 10.3.4). 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 perché basato su esperienze ripetute nel tempo – che consentono di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche e casuali – sia perché espresso da individui per i quali quel dato servizio assume un'importanza maggiore per determinare la propria qualità della vita.

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 genera-

lizzato e irrinunciabile (illuminazione pubblica, igiene urbana e servizio idrico), è considerato come utilizzatore l'intero campione.

Dal giudizio degli utilizzatori abituali dei servizi [Fig 10.3.4], emerge un'area di eccellenza che comprende tutti i servizi culturali, ma anche l'acqua potabile, le farmacie comunali e i parchi, servizi per i quali le aspettative degli utenti sembrano essere pienamente appagate (sopra l'80% di utenti complessivamente soddisfatti, ma soprattutto molto soddisfatti). In particolare, gli utenti soddisfatti del Palaexpo sono addirittura il 99% e quelli dell'Auditorium arrivano al 97%, con una larghissima prevalenza di alta soddisfazione. Per tutto questo gruppo forte, gli utenti "molto soddisfatti" sono in netta maggioranza, dal 60% delle farmacie comunali, fino all'82% dell'Auditorium.

Segue un gruppo di servizi per i quali gli utenti soddisfatti sono ancora in larga maggioranza (fra 75% e 80%): illuminazione stradale, taxi e metropolitana, con forti percentuali di alta soddisfazione, e poi i servizi sociali municipali con una prevalenza di giudizi positivi, ma più tiepidi.

Per gli altri servizi le valutazioni molto positive scendono di importanza. Asili, raccolta rifiuti e cimiteri raccolgono tuttavia ancora una prevalenza di giudizi soddisfacenti, mentre per il trasporto di superficie, la sosta a pagamento e soprattutto la pulizia questi scendono drasticamente (due cittadini su cinque soddisfatti per i primi due, solo uno su tre 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. 10.3.5].

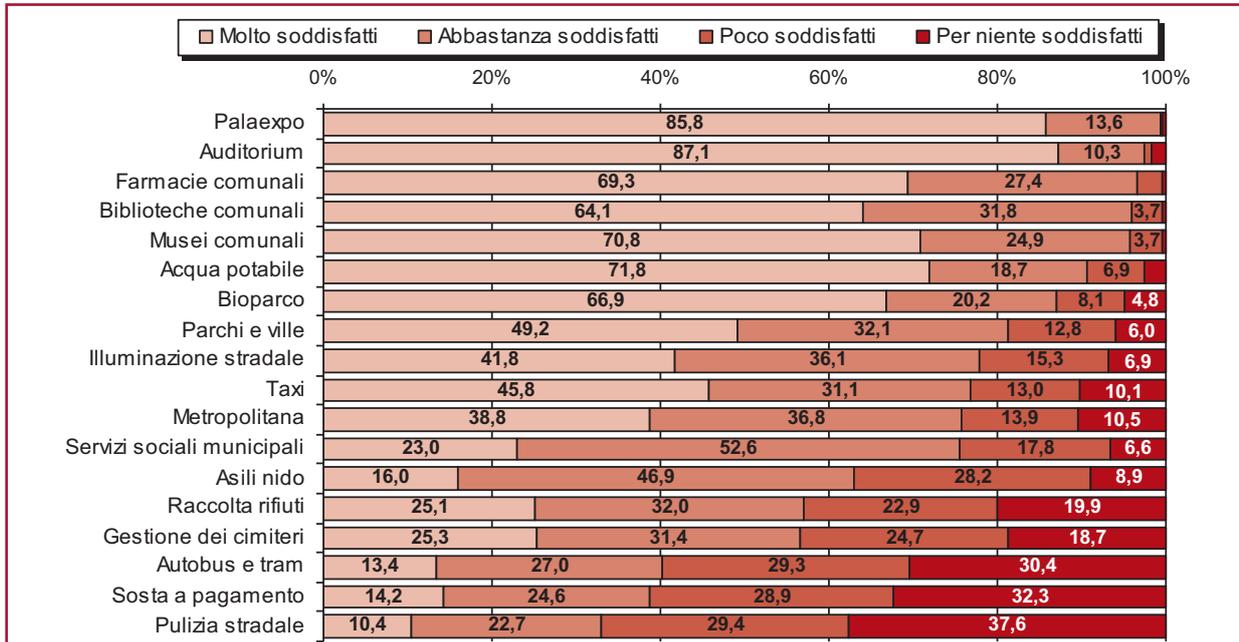
In generale, rispetto all'indagine 2012, la soddisfazione media degli utenti nel 2013 registra un peggioramento, con la linea della variazione media che si viene a posizionare nettamente al di sotto dello zero.

Tuttavia sotto questo aspetto bisogna distinguere fra i vari servizi, che si posizionano prevalentemente su due quadranti della figura: quello in basso a sinistra rappresenta livelli di soddisfazione inferiori alla media 2013 e peggioramento rispetto alla soddisfazione percepita nel 2012; quello in alto a destra, al contrario, rappresenta alta soddisfazione e miglioramento.

Sebbene la media sia quindi peggiorata, è evidente però come la maggior parte dei servizi si trovino a destra, nel quadrante virtuoso, suddivisi fra due livelli distinti di andamento: uno in miglioramento, uno in moderato peggioramento.

Fig. 10.3.4

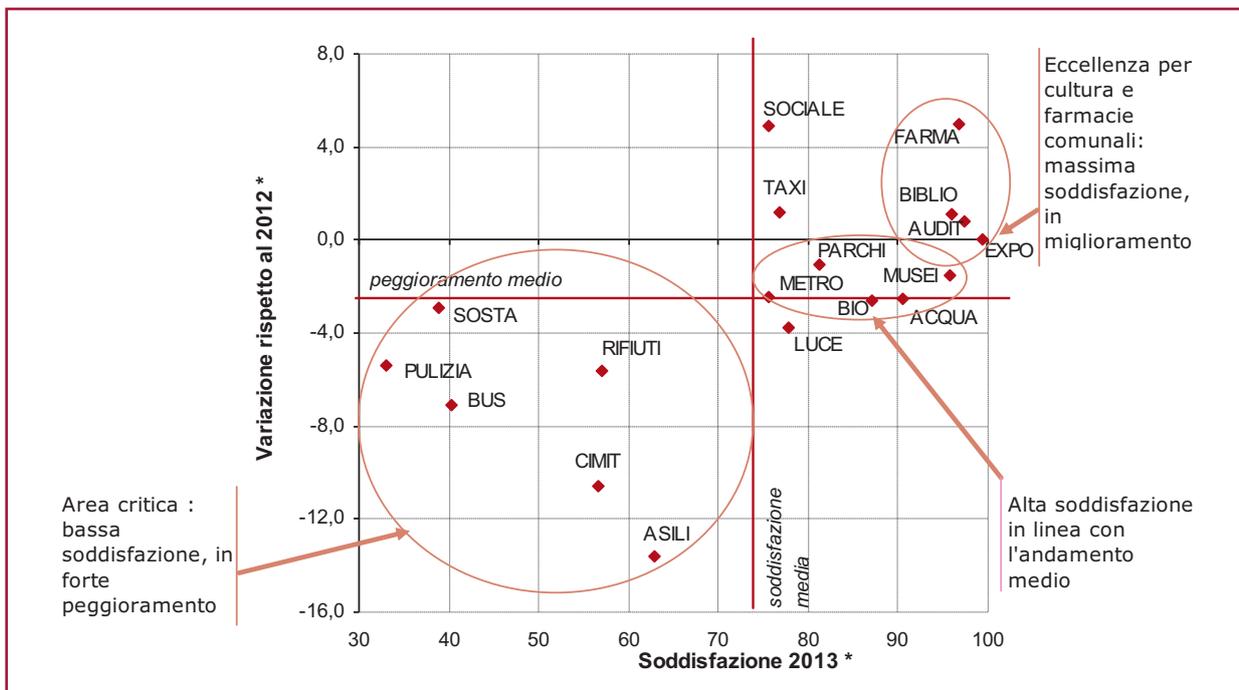
Soddisfazione degli utilizzatori dei servizi pubblici



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. 10.3.5

Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento



(*) La soddisfazione 2013 è pari ai "molto o abbastanza soddisfatti"; la variazione è la differenza di tale somma rispetto al 2012.

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.

Questa distribuzione è un segnale positivo, in quanto la maggior parte dei servizi sono giudicati soddisfacenti e alcuni migliorati, ma la diminuzione della media in questa situazione dà la misura di quanto grave sia invece il peggioramento dei servizi già percepiti criticamente dai cittadini e che si trovano nel quadrante in basso a sinistra.

In effetti, i servizi di igiene urbana (pulizia stradale, raccolta dei rifiuti) perdono circa un 5% di valutazioni positive, il trasporto di superficie il 7% e la gestione dei cimiteri il 10%. Gli asili, i più soddisfacenti fra questo gruppo, perdono comunque oltre il 13%. I servizi stabili o in miglioramento sono quelli sociali municipali e i taxi, con livelli di soddisfazione media, e i servizi culturali di punta, Palaexpo e Auditorium, ma anche le biblioteche secondo il giudizio degli utenti, che insieme alle farmacie sono giudicati eccellenti.

Fra la linea orizzontale dello zero (che rappresenta un livello di soddisfazione invariato, come per il Palaexpo) e quella del peggioramento medio, più in basso, si trovano i parchi e i musei. Per la metropolitana, il Bioparco e l'acqua il peggioramento è contenuto e in linea con la media (2,7%).

10.3.4 La percezione dei non utilizzatori

La soddisfazione assume un concetto diverso, più di "qualità percepita", nel caso degli intervistati che

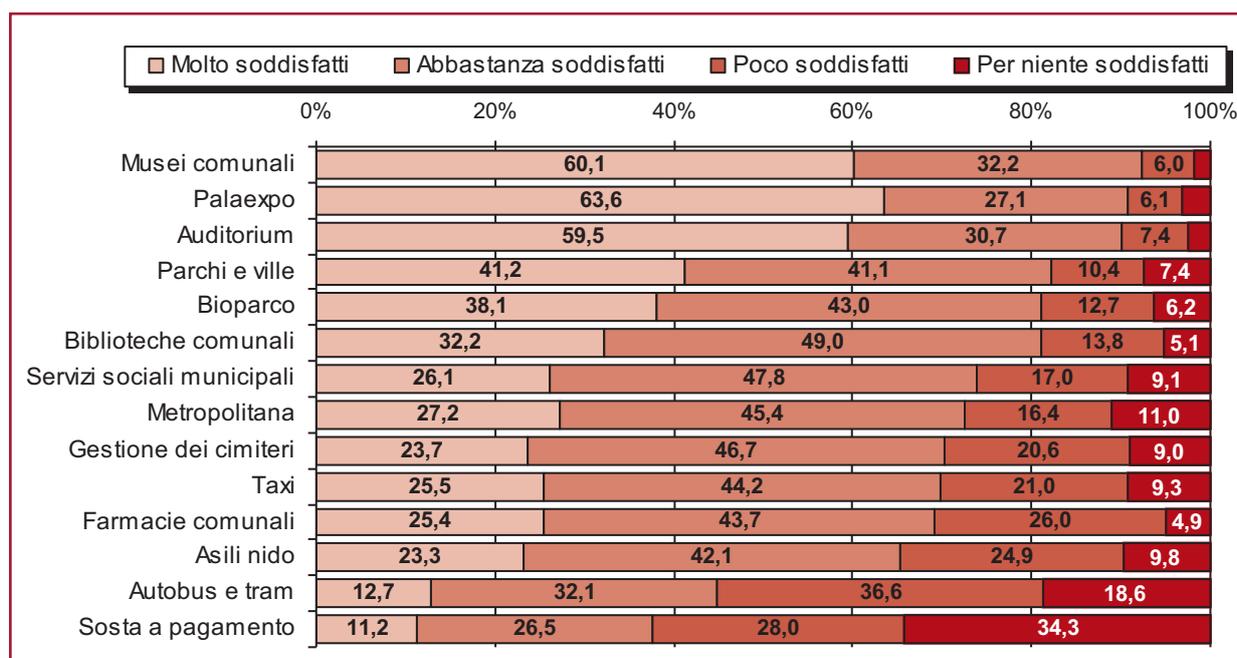
dichiarano di utilizzare "poco o per niente" i diversi servizi [Fig. 10.3.6]. Questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica, se non indiretta, delle condizioni di offerta del servizio. Si tratta in ogni caso di un giudizio utile per cogliere la 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. Insieme ai parchi e alle ville, tutti i servizi culturali raggiungono percentuali di soddisfazione superiori all'80%, con musei, Palaexpo e Auditorium sopra il 90% e due intervistati su tre molto soddisfatti.

Nel sociale, i servizi sociali municipali sono reputati i migliori (soddisfazione sopra il 70%), mentre i non utilizzatori esprimono minore stima per le farmacie e gli asili nido comunali. Analogamente, fra i servizi di trasporto pubblico, metropolitana e taxi sono più apprezzati degli autobus dagli utenti saltuari. La sosta a pagamento è il servizio meno apprezzato anche da chi lo usa raramente: solo un non utente su tre è complessivamente soddisfatto e solo uno su 10 molto soddisfatto.

Fig. 10.3.6

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).



La Fig. 10.3.7 evidenzia la differenza di soddisfazione espressa da utilizzatori e non utilizzatori dei medesimi servizi. Tale scarto, che nel 2013 è stato anche più accentuato che nel 2012, ricorre comunque in tutte le indagini annuali. Per evitare ipotesi arbitrarie sulle motivazioni di questo scarto, il Par. 10.4 indaga le criticità rilevate dagli utenti e le motivazioni dei non utenti.

A destra dell'asse corrispondente allo zero si trovano i servizi per cui gli utenti abituali manifestano livelli di soddisfazione più elevati rispetto ai non utenti. In questo caso, lo scarto positivo si può attribuire a un pregiudizio ingiustificato nei confronti del servizio (come potrebbe essere per le farmacie comunali, che registrano il massimo divario positivo fra utenti e non utenti), 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) o a una maggior facilità di uso dovuta alla consuetudine (potrebbe essere il caso della metropolitana).

Al contrario, alcuni servizi sono valutati più severamente dagli utenti abituali. Fra questi si trovano soprattutto i cimiteri, ma anche il trasporto pubblico di superficie e l'asilo nido. 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.

Altri servizi per cui gli utilizzatori frequenti sono sen-

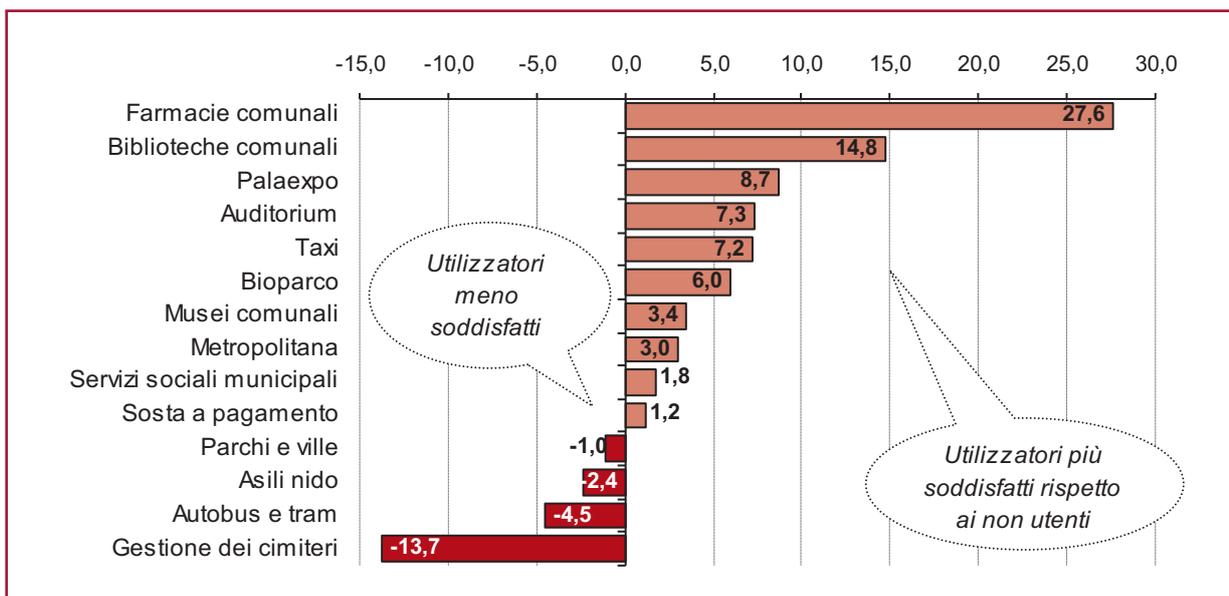
sibilmente più scontenti di quelli occasionali sono i cimiteri e gli asili nido: in entrambi i casi, l'uso abituale mette il cittadino di fronte a difficoltà e criticità che una frequentazione sporadica evidentemente non rileva.

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

Fig. 10.3.7

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



tro 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. 10.3.8]. In particolare, ai primi posti si trovano i quattro servizi universali, primo fra tutti quello idrico, con una rilevanza molto vicina al totale degli intervistati con una forte prevalenza di valutazioni alte. Ma anche il servizio giudicato meno importante (la sosta a pagamento) è ritenuto rilevante da oltre il 60% del campione.

Dopo i servizi universali, l'attenzione è dedicata ai parchi pubblici e al trasporto pubblico di linea (intorno al 90%, mentre i taxi restano sotto al 70%). Segue la gestione dei cimiteri e, nell'ambito del sociale, le farmacie e i servizi municipali (80%), mentre il nido è leggermente in secondo piano (75%). Analogamente, fra i servizi culturali (75%-80%) il Bioparco è considerato il meno importante (65%). 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 dif-

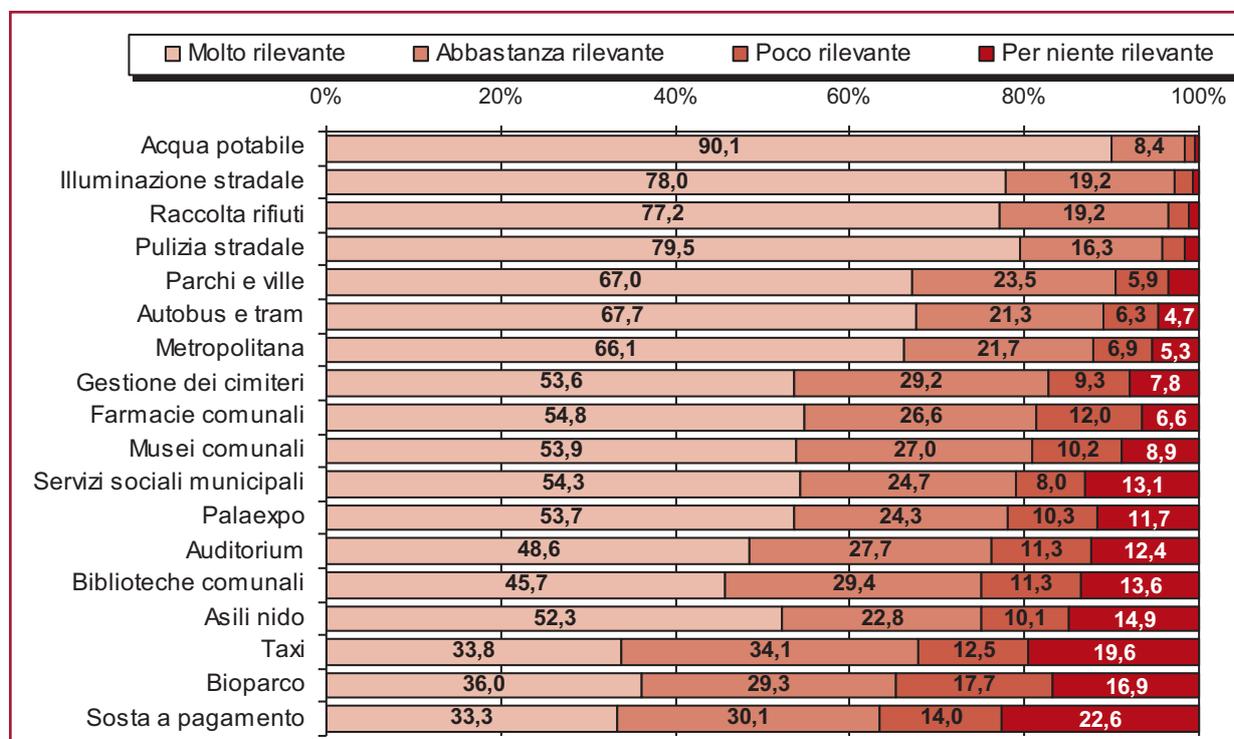
ferenziati secondo questa variabile – otteniamo alcuni elementi interessanti di analisi [Fig. 10.3.9]:

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

Fig. 10.3.8

Rilevanza attribuita ai servizi pubblici

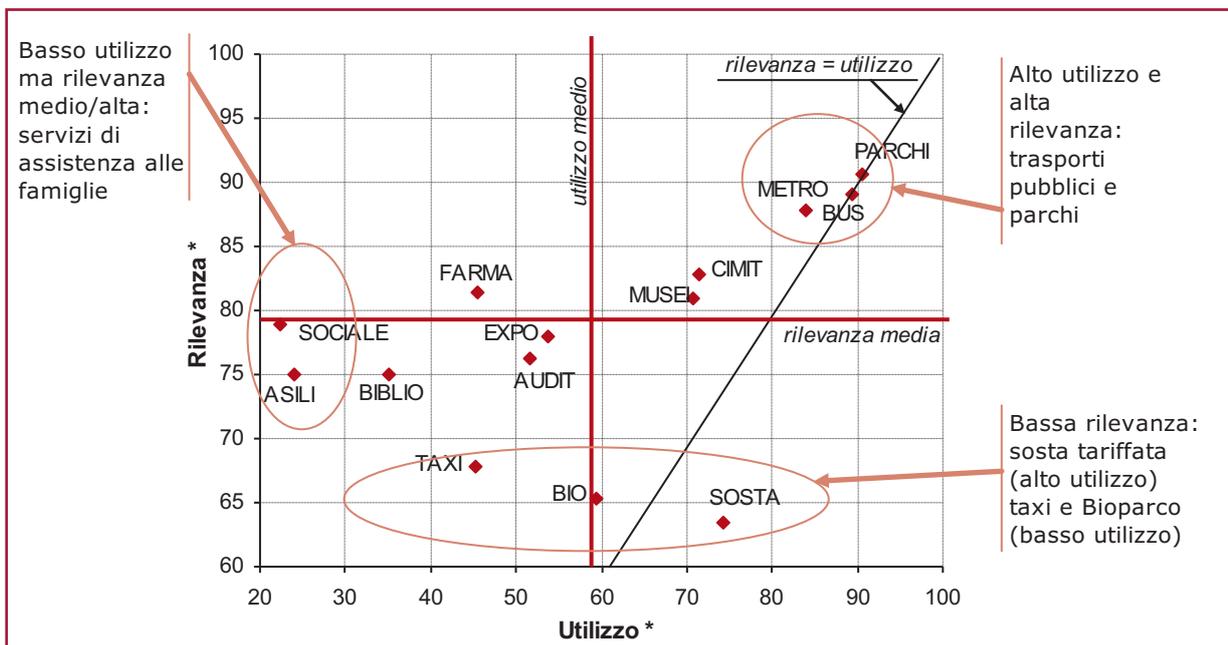


Domande X.4 “Dal suo personale punto di vista, che importanza assume ogni servizio pubblico rispetto agli altri servizi pubblici locali nel determinare la sua qualità della vita? Assegna un voto da 1 a 10”.



Fig. 10.3.9

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.

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. 10.3.3] possiamo classificare i servizi secondo quattro quadranti, che derivano dall'incrocio della soddisfazione degli utenti e della rilevanza media [Fig. 10.3.10]:

- 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, soprattutto soddisfacenti, e metropolitana, soprattutto rilevante);
- 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;

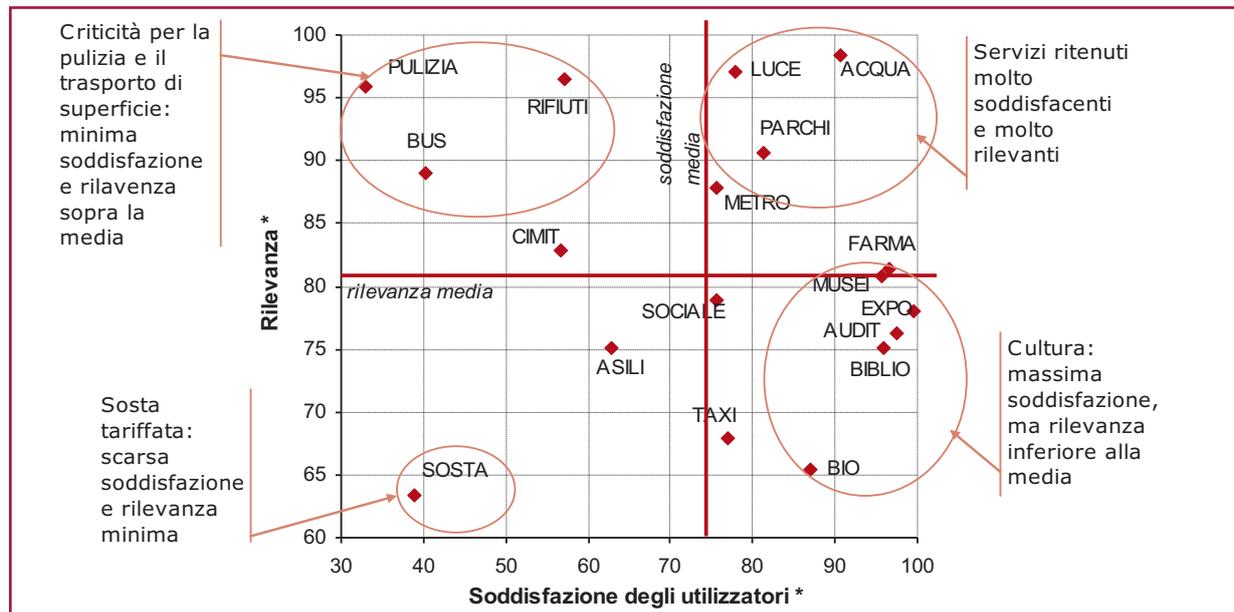
- in alto a sinistra sono raccolti i servizi sui quali l'Amministrazione dovrebbe mantenere una forte attenzione, ossia in primo luogo igiene urbana e autobus, in quanto molto rilevanti per i cittadini benché la loro soddisfazione sia inferiore alla media, e quindi hanno un effetto negativo sulla qualità della vita;
- in basso a sinistra si trova solo la sosta tariffata (soddisfazione e rilevanza molto scarsi), che richiederebbe interventi di miglioramento senza tuttavia essere una priorità per la qualità della vita in città;
- rimangono infine più isolati i servizi rivolti a un pubblico particolare e minoritario rispetto al totale dei cittadini, con una soddisfazione media (cimiteri, asili, servizi sociali municipali, taxi).

10.3.6 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

Fig. 10.3.10

Classificazione dei servizi secondo rilevanza e soddisfazione degli utilizzatori



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

Legenda: vedi Tav. 10.3.9.

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

Mentre nel 2012 l'indagine aveva manifestato un aumento del consenso ad impegnare maggiori risorse pubbliche in vista del miglioramento dei servizi, quest'anno si assiste a una netta inversione di tendenza, con un radicale aumento dell'opposizione a qualsiasi maggiore impegno di risorse, riducendo il consenso soprattutto nei confronti dell'intervento pubblico (che tuttavia per i disponibili rimane comunque l'opzione prevalente). Per quanto riguarda il contributo diretto degli utenti, la disponibilità resta inalterata nel complesso, anche se per alcuni servizi si assiste a un ridimensionamento, come nel caso del trasporto pubblico, i cui biglietti e abbonamenti sono aumentati proprio di recente.

In generale, quello che si nota andando ad osser-

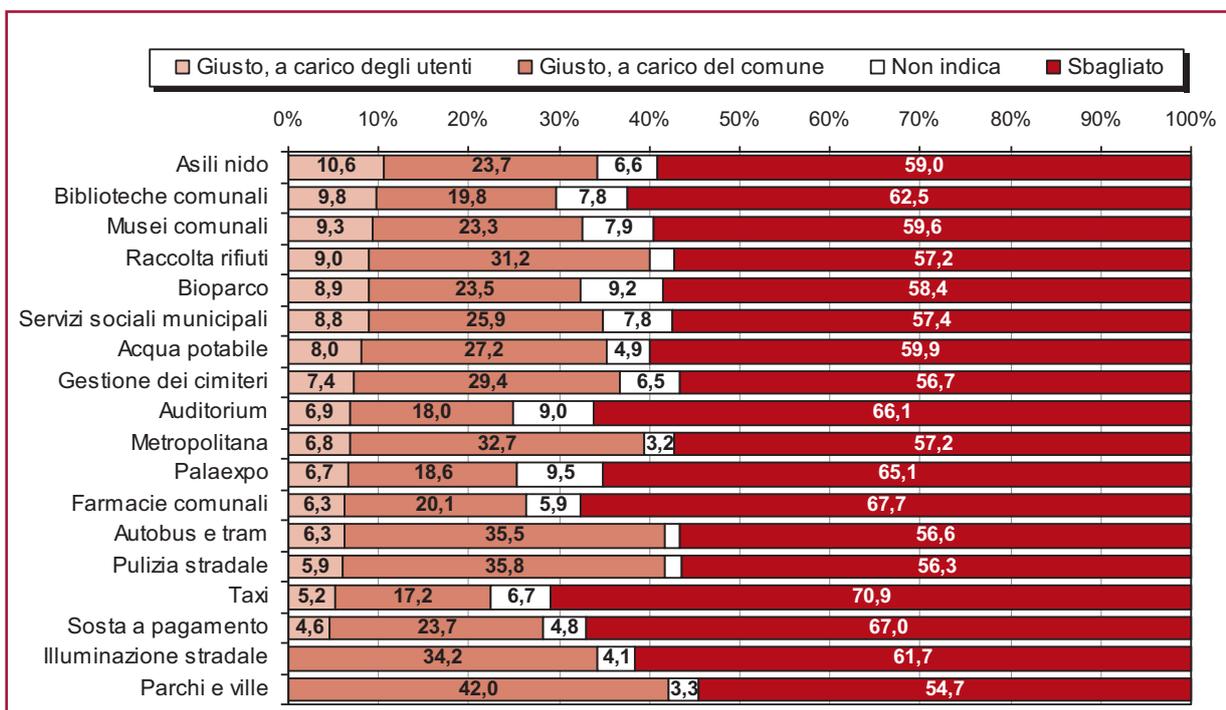
vare il dettaglio delle risposte dei gruppi di utenti abituali e di non utenti è che coloro che utilizzano poco il servizio, in genere si oppongono più decisamente a investire maggiori risorse nei servizi, indipendentemente dalla distinzione del soggetto coinvolto (utenti, attraverso i biglietti, o Amministrazione con la spesa pubblica), mentre gli utenti solo in alcuni casi invocano il maggior contributo pubblico, dichiarandosi spesso disponibili a pagare di più. L'anno scorso, al contrario, la distinzione dei due gruppi verteva più sul soggetto che doveva finanziare le maggiori risorse. L'unico caso in cui la posizione dei non utenti è stata più incisiva della media nel chiedere l'intervento pubblico è quello delle biblioteche, i cui utenti, peraltro, sono più disponibili della media a pagare anche di persona per il miglioramento del servizio.

La Fig. 10.3.11 mostra che 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. I servizi per cui l'intervento pubblico è maggiormente auspicato sono i parchi pubblici, il trasporto pubblico di linea, l'igiene urbana e l'illuminazione stradale. A questo proposito, si può notare che in questo gruppo rientrano tutti i servizi oggetto dell'Indagine che saranno finanziati mediante la Tares, la nuova tariffa che da quest'anno sostituirà la Tia (o Tari) sui rifiuti e che coprirà non solo i costi dei servizi ambientali, ma anche quelli dei cosiddetti servizi indi-



Fig. 10.3.11

Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio



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

visibili dei comuni (manutenzione della città e del verde pubblico, illuminazione).

Le percentuali di opposizione più alte sono invece riferite ai servizi ritenuti meno essenziali o di buona qualità, come i taxi, la cultura, le farmacie e la sosta a pagamento.

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita al servizio [Par. 10.3.5] 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. 10.3.12]. 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 municipali. In questo quadrante, più isolato in quanto meno rilevante, c'è il servizio di gestione dei cimiteri, per il quale la disponibilità è particolarmente accentuata;
- sempre in alto a destra, ma più centrali, si trovano servizi universali come acqua e illuminazione pubblica, ritenuti estremamente rilevanti e per i quali, nonostante siano soddisfacenti, i cittadini auspicano comunque un impegno di risorse;

– nell'ambito del sociale, gli asili sono giudicati meno rilevanti dei servizi sociali municipali ed entrambi sotto la media, ma la disponibilità a contribuire in vista di un miglioramento è analoga ed alta; viceversa le farmacie, giudicate più rilevanti, non sembrano necessitare di interventi particolari;

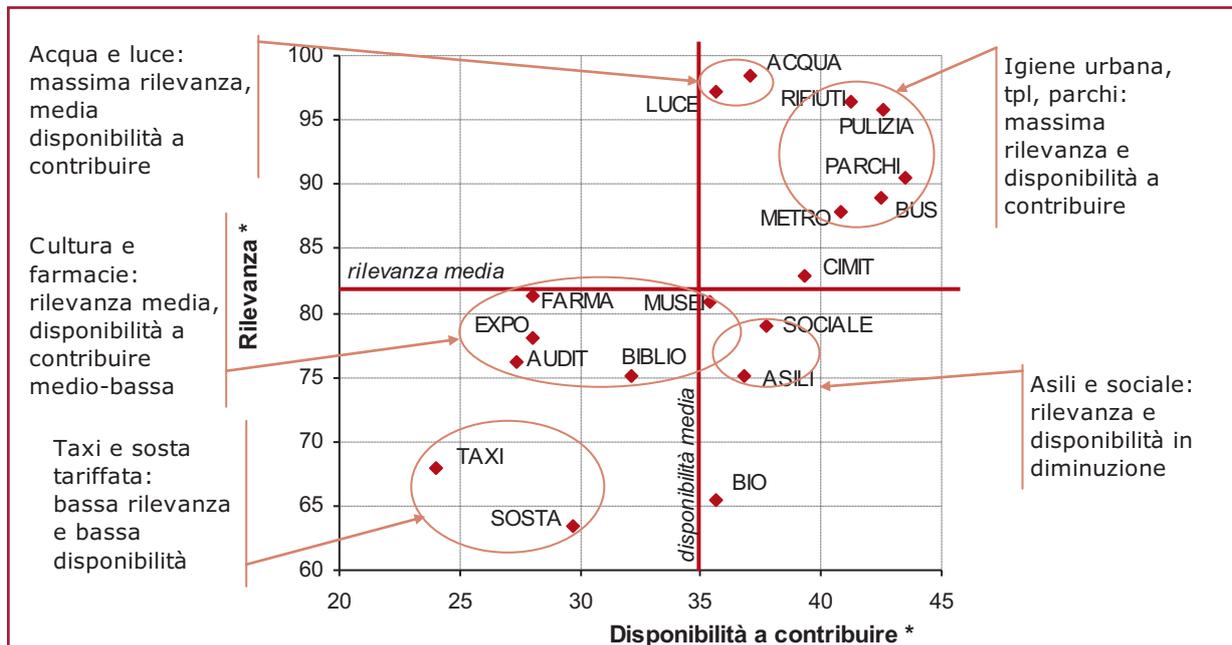
– in basso a sinistra vi sono i servizi reputati meno rilevanti. Fra questi, la disponibilità è minima per i taxi (poco utilizzati), mentre aumenta per la sosta a pagamento, cui la maggioranza dei cittadini che utilizzano mezzi propri non può sottrarsi;

– infine, nel comparto dei servizi culturali (in posizione centrale, con rilevanza e disponibilità entrambe 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 probabilmente 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

Fig. 10.3.12

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.

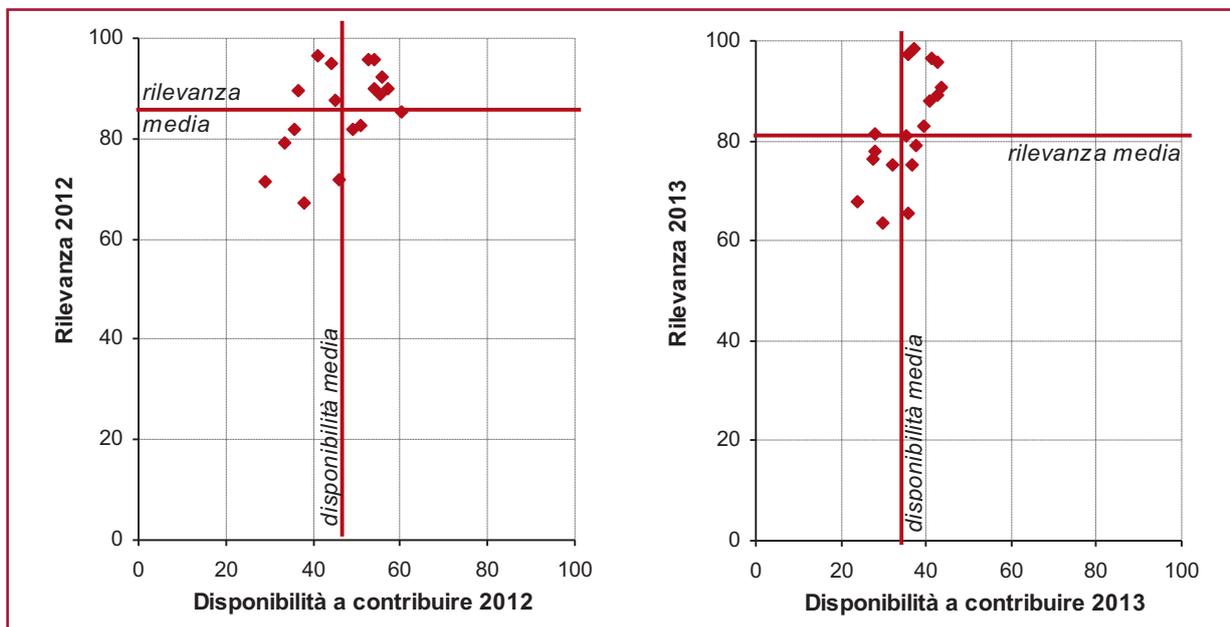
ad intervenire diventa subito molto accentuata non appena si colgono segnali di debolezza del servizio. Per mostrare visivamente come è cambiata la disponibilità dei romani fra il 2012 e il 2013 nei confronti della spesa ulteriore per servizi, la Fig. 10.3.13 mostra lo spostamento delle preferenze in due dia-

grammi di analoghe dimensioni. Come si può vedere, la figura relativa al 2013 è tutta schiacciata verso sinistra: mentre la rilevanza media attribuita ai servizi diminuisce solo di un 5%, la disponibilità media a contribuire maggiormente diminuisce di circa il 15%.



Fig. 10.3.13

Variazione 2012/2013 della disponibilità in relazione alla rilevanza dei servizi



(*) 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”.

10.4 I principali fattori di criticità

Il confronto tra i giudizi espressi dai romani in merito ai diversi servizi si conclude con un'analisi qualitativa dei fattori che incidono sulla maggiore o minore soddisfazione e sul grado di utilizzo da parte dei residenti. L'approfondimento viene condotto distinguendo tra utilizzatori e non utilizzatori dei singoli servizi, con una differente configurazione della domanda.

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

Gli aspetti sottoposti all'attenzione degli intervistati sono omogenei per tutti i servizi, in modo da consentire 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).

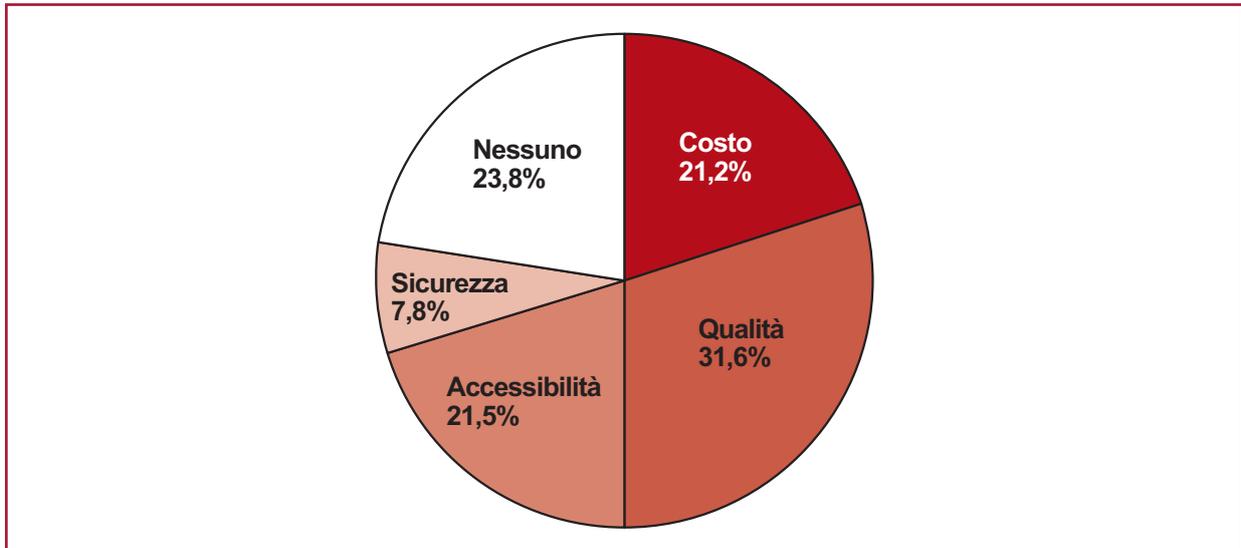
A ciò si aggiunge nel caso degli utilizzatori la possibilità di rispondere “nessuna criticità”, e nel caso dei non utilizzatori la risposta “non sono interessato al servizio”, ossia una situazione oggettiva o soggettiva alla base delle proprie scelte che prescinde dai fattori esplicitati.

10.4.1 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. 10.4.1].

Fig. 10.4.1

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?”.

Tutti i fattori considerati assumono un certo peso, anche se la qualità è la criticità più accentuata, percepita mediamente da un utente su tre. Dopo la qualità, però, il gruppo più consistente (un utente su quattro) dichiara di non rilevare aspetti problematici e solo uno su cinque denuncia carenze di accessibilità o costi eccessivi. Questo risultato è importante in quanto l'indagine 2012 metteva in luce un problema di accessibilità dei servizi che quest'anno sembra superato. La sicurezza invece sembra impensierire meno i cittadini romani.

Le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono massime per l'acqua potabile (uno su due), le farmacie e le biblioteche comunali (40%). Segue un ampio ventaglio di servizi per cui un utente su 3 non trova criticità: tutti gli altri culturali, con in testa il Palaexpo, servizi sociali municipali e illuminazione [Fig. 10.4.2].

Al contrario, le percentuali di utenti che non rilevano alcun problema sono più basse per il trasporto pubblico di superficie, la sosta a pagamento e la pulizia. L'elevata incidenza (in negativo) del fattore qualità è invece concentrata soprattutto in alcuni servizi: trasporto pubblico di linea (mentre per il taxi l'aspetto critico è il costo), igiene urbana, parchi pubblici e cimiteri.

L'accessibilità è percepita problematicamente soprattutto per l'asilo nido e i servizi sociali municipali, ma anche per la sosta tariffata (difficoltà di trovare parcheggi liberi), mentre in un'accezione territoriale legata alla localizzazione e ai collegamenti, circa un utente su quattro trova poco accessibili i musei, l'Auditorium, le biblioteche e il Palaexpo.

Il costo è giudicato eccessivo da più della metà degli utenti del taxi e dal 40% di coloro che parcheggiano sulle strisce blu; la percentuale scende al 28%-30% per Palaexpo e Auditorium.

La sicurezza è sentita come un problema generalmente marginale, che diventa relativamente più significativo nel caso dell'illuminazione stradale (indicato criticamente da un cittadino su 4) e della frequentazione di parchi pubblici e cimiteri (18%). Le figure successive (da Fig. 10.4.3 a Fig. 10.4.6) mostrano il dettaglio dei fattori di criticità.

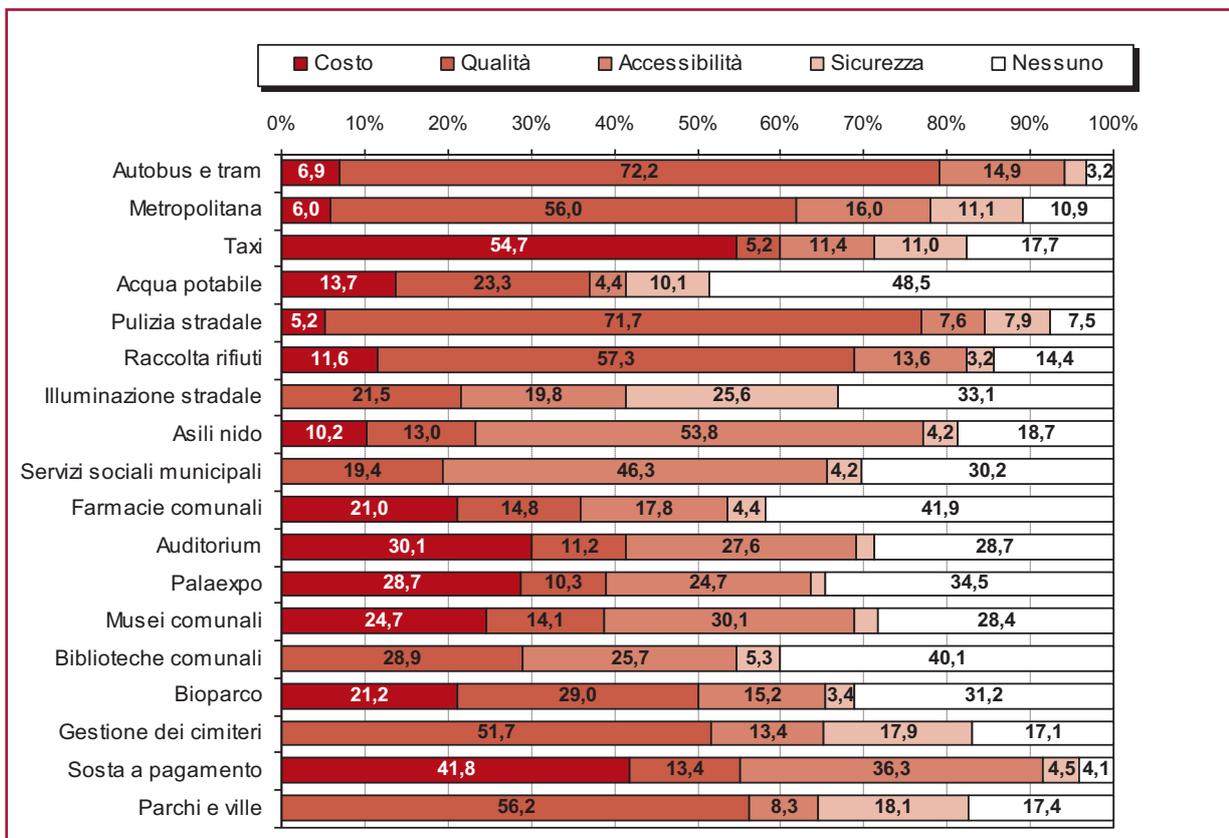
Come si è detto, la qualità [Fig. 10.4.3] è l'aspetto più criticato dei settori percepiti generalmente come più problematici. È infatti denunciata quale principale aspetto negativo da tre utenti su quattro per il trasporto pubblico di superficie e per la pulizia, scendendo appena sotto il 60% per raccolta rifiuti e metropolitana; la qualità è ritenuta scarsa da più della metà degli utenti anche per i parchi e le ville e la gestione dei cimiteri. È ancora ritenuta insoddisfacente da un 30% degli utilizzatori abituali per quanto riguarda le biblioteche comunali e il Bioparco, e da oltre un cittadino su cinque per l'acqua e l'illuminazione.

I servizi meno criticati da questo punto di vista sono invece taxi e Palaexpo.

L'accessibilità [Fig. 10.4.4] può essere intesa diversamente, secondo la tipologia di servizio. In una 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 pro-

Fig. 10.4.2

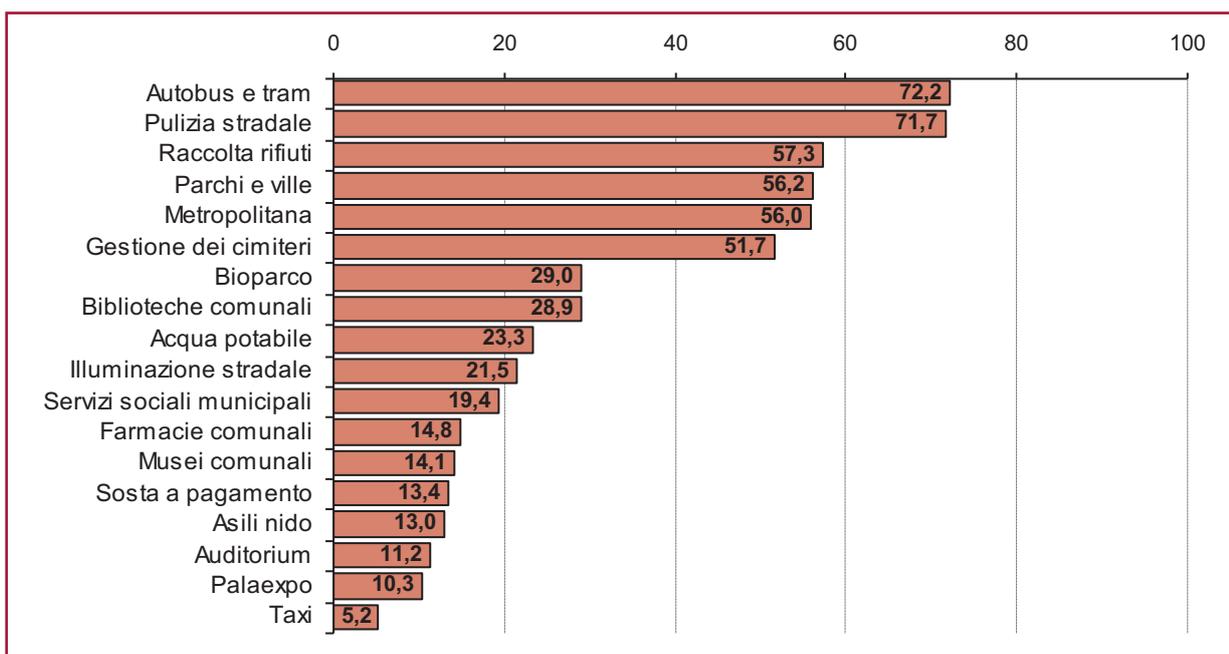
Principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 10.4.3

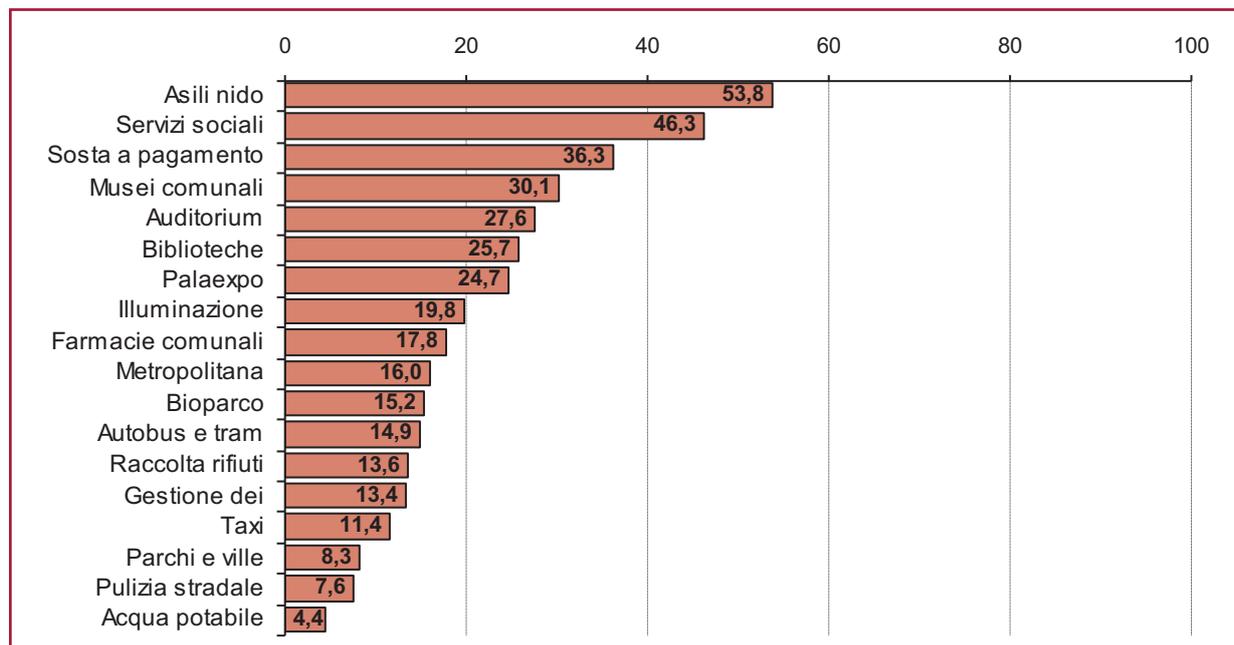
Qualità come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 10.4.4

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”).

blematica e infatti viene denunciata da circa un utente su due nei confronti degli asili nido e dei servizi sociali municipali, da uno su tre per la 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 e in tutte le zone della città.

Il secondo tipo di accessibilità riguarda la localizzazione territoriale di alcuni servizi e i relativi collegamenti. Le difficoltà di accesso, in questo senso, sono più limitate e non impediscono la fruizione, ma possono renderla più complessa o faticosa. Difficoltà in tal senso sono espresse per 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.

Sul tema della sicurezza, la prima osservazione da fare è che fra le possibili criticità i cittadini romani lo ritengono un aspetto abbastanza marginale [Fig. 10.4.5]. In generale, bisogna distinguere fra ordine pubblico e rischi di tipo socio-sanitario. La Fig. 10.4.5 mostra come il primo tipo sia quello ri-

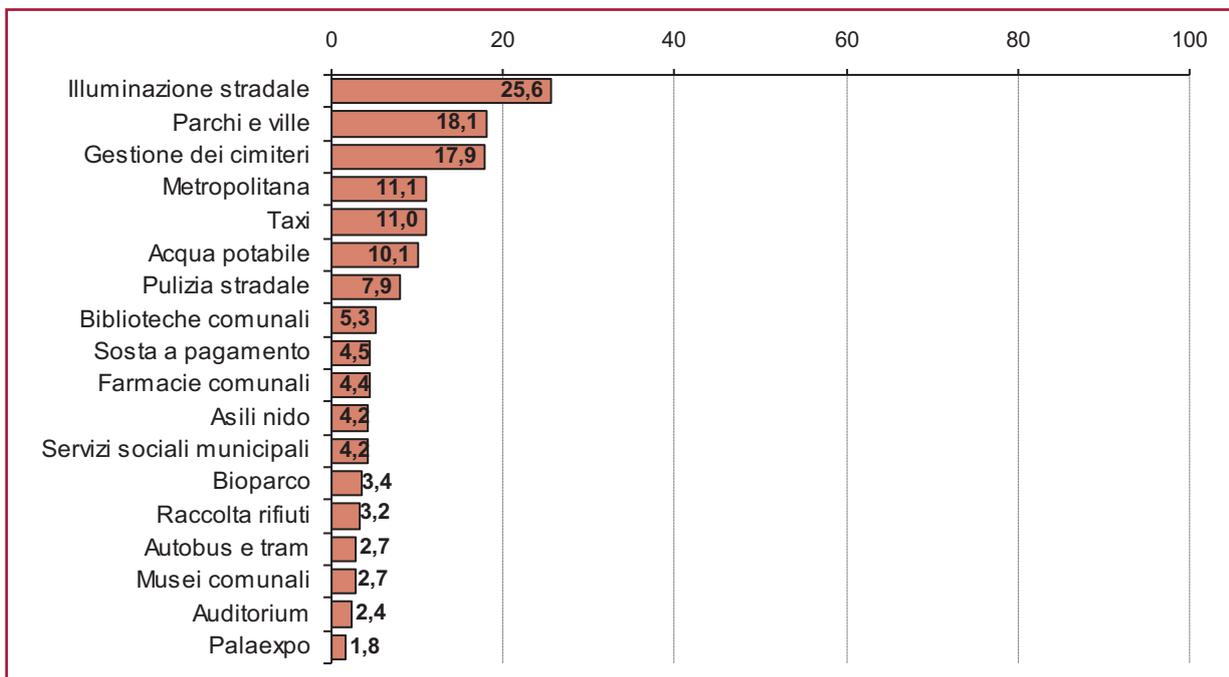
tenuto più rilevante, anche se in calo rispetto al 2012, e riferito al servizio di illuminazione stradale e alla frequentazione di parchi e cimiteri. Un cittadino su 10 ritiene poco sicuri il taxi (anche come sicurezza nel traffico) e la metropolitana (soprattutto per questioni di ordine pubblico). Il massimo rischio di tipo igienico-sanitario è legato all'acqua potabile (10%), in misura minore per la pulizia delle strade e le farmacie comunali (ma in questo caso specifico riguarda anche il rischio di furti e aggressioni). Infine, solo il 4% 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. 10.4.6]. La percezione di criticità legata a questo aspetto dei servizi è significativamente aumentata rispetto al 2012 (in media del 7%-8%, ma in alcuni casi di più). Il servizio più criticato per il costo eccessivo è quello dei taxi (le cui tariffe sono aumentate proprio nel 2012: ben il 55% degli utenti lo ritiene troppo caro), seguito dalla sosta a pagamento, di cui si lamenta il 42%.

Fra i servizi culturali, il prezzo dei biglietti è ritenuto troppo costoso da circa il 30% dei frequentatori dell'Auditorium e del Palazzo delle Esposizioni (la percentuale di utenti di quest'ultimo che si lamenta del costo è quasi raddoppiata dall'anno scorso), da un visitatore su quattro dei musei e da uno su cinque per il Bioparco.

Fig. 10.4.5

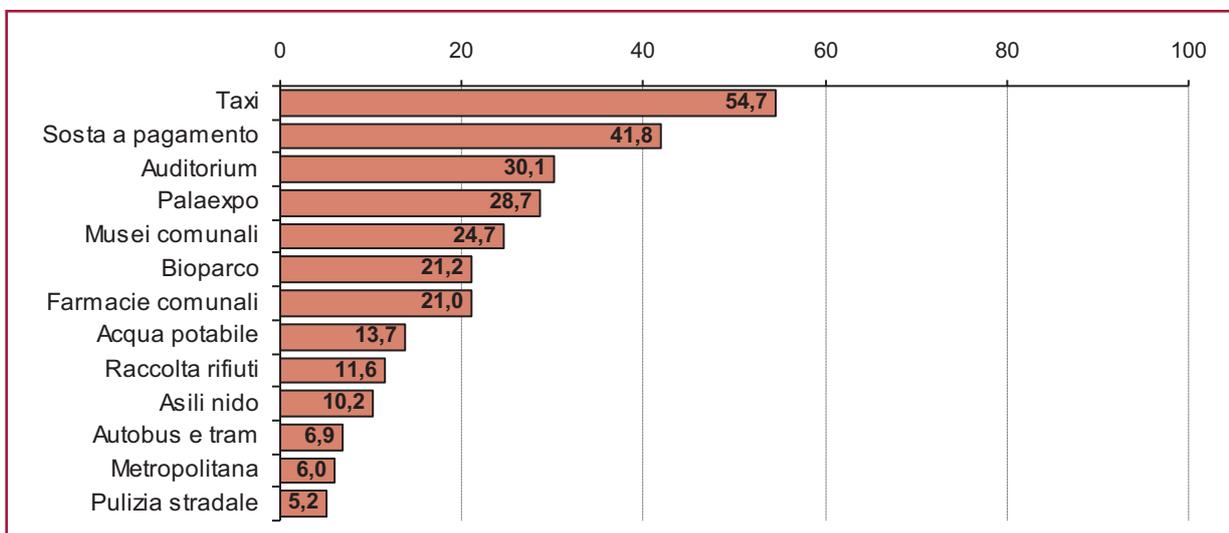
Sicurezza come principale criticità dei servizi secondo gli utilizzatori



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

Fig. 10.4.6

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").

È invece interessante il fatto che un utente su cinque delle farmacie comunali si lamenta del costo eccessivo del servizio, evidentemente riferendosi 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 dal Servizio Sanitario Nazionale, in base alle effettive ne-

cessità 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.

10.4.2 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. 10.4.7 e Fig. 10.4.8].

La motivazione della mancanza di bisogno come fattore principale dello scarso utilizzo del servizio [Fig. 10.4.9] interessa tre quarti della popolazione romana per i servizi sociali e circa la metà per gli asili nido, mentre circa il 60% dei non utenti delle biblioteche non sono comunque interessati. La motivazione dello scarso interesse scende intorno al 40% per coloro che non frequentano gli altri servizi culturali e i cimiteri. Un terzo dei non utenti della metropolitana e del taxi dichiara di non averne bisogno, mentre questa motivazione riguarda solo uno su cinque dei cittadini che usano raramente o mai il trasporto pubblico di superficie. Fra coloro che non frequentano i parchi, le farmacie comunali e non utilizzano la sosta, i non interessati sono circa un quarto.

L'elevata percentuale di mancanza di interesse o di

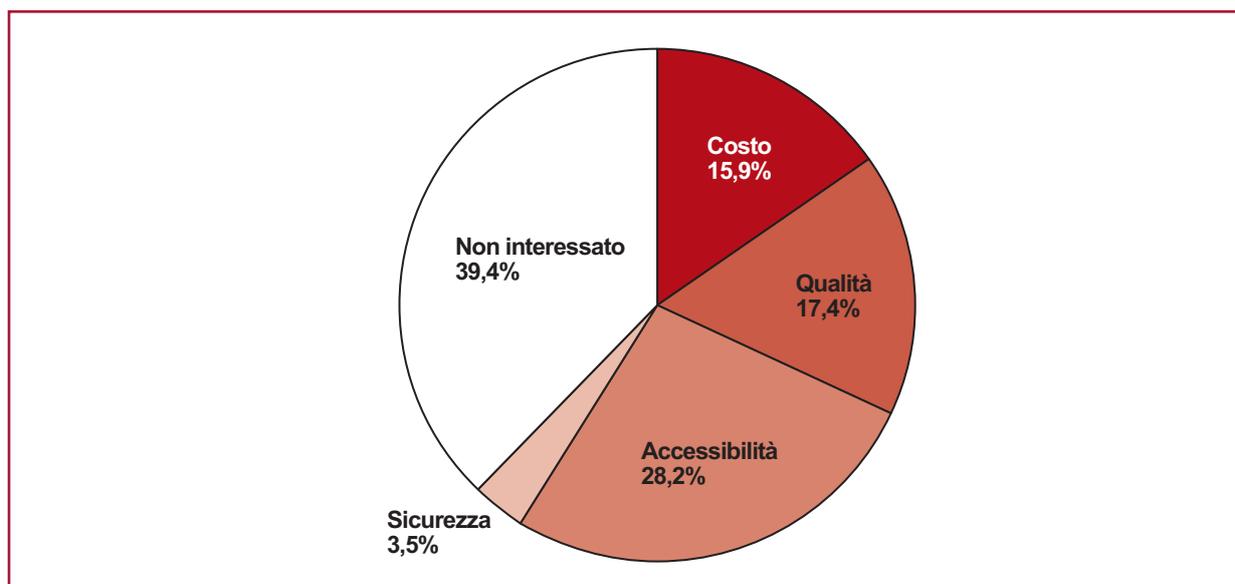
bisogno dei non utenti, va confrontata principalmente con l'accessibilità dei servizi a numero chiuso: asili nido e servizi sociali [Fig. 10.4.10]. Infatti, se da un lato il 53% di coloro che non utilizzano o non hanno utilizzato il nido comunale non è interessato, d'altra parte bisogna considerare che il 40% non ha potuto utilizzarlo a causa della limitata disponibilità di posti. Analogamente, mentre il 73% dei non utenti dei servizi sociali municipali non ne ha avuto bisogno, esiste comunque un 20% che non ha potuto accedere (anche dal punto di vista della difficoltà delle procedure). Questa osservazione fornisce quindi una misura del razionamento della domanda di questo tipo di servizi.

Ma anche andando oltre i servizi contingentati, la scarsa accessibilità come motivo di non utilizzo è un'indicazione molto significativa, anche più rilevante del disagio manifestato dagli utenti per motivi analoghi. Per quanto riguarda la mobilità, la difficoltà di trovare parcheggio rappresenta il principale deterrente all'uso della sosta a pagamento per un quarto dei non utenti; sarebbe interessante però indagare in che misura questo induca un minore ricorso all'auto privata o la diserzione delle zone congestionate, favorisca l'alternativa delle due ruote o del mezzo pubblico ovvero se non diventi un incentivo alla sosta selvaggia.

Un cittadino su quattro rinuncia inoltre al trasporto pubblico di linea in quanto lo ritiene poco accessibile (soprattutto la metropolitana, per problemi di localizzazione, ma anche il trasporto di superficie, con riferimento all'affollamento delle vetture, alla

Fig. 10.4.7

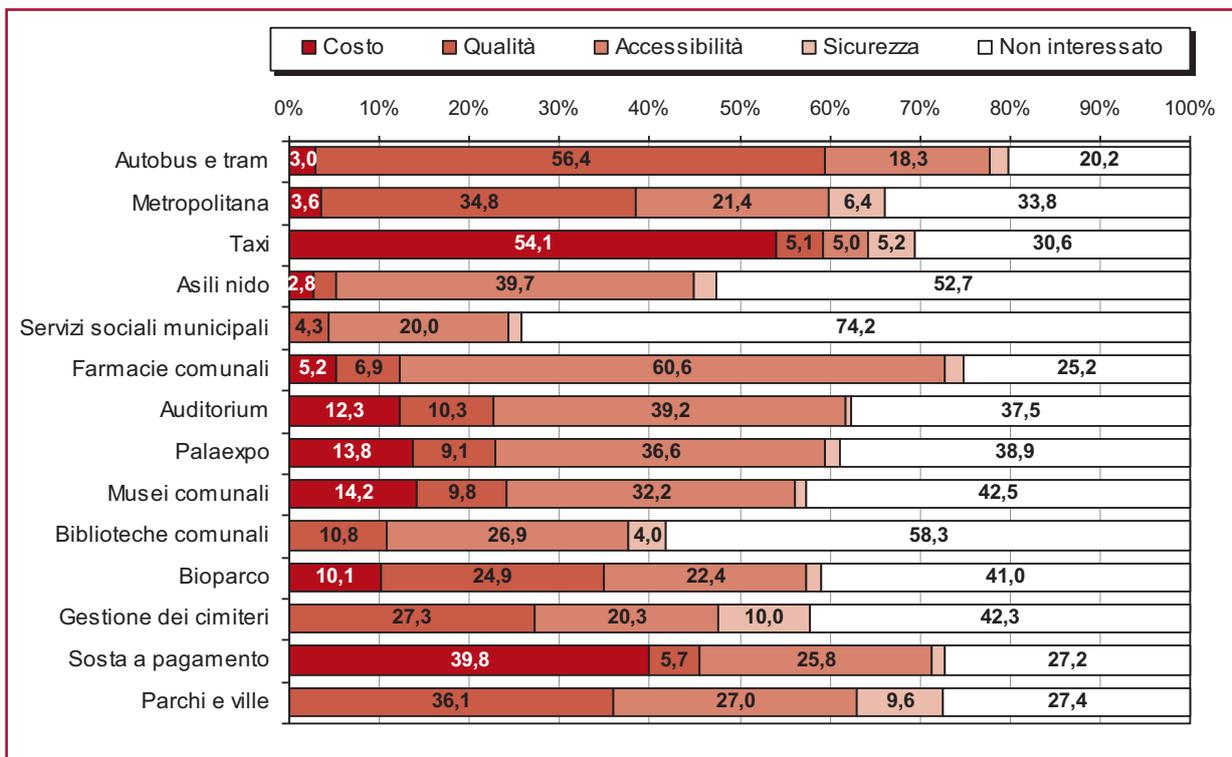
Principale motivo di non utilizzo per la media dei servizi



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

Fig. 10.4.8

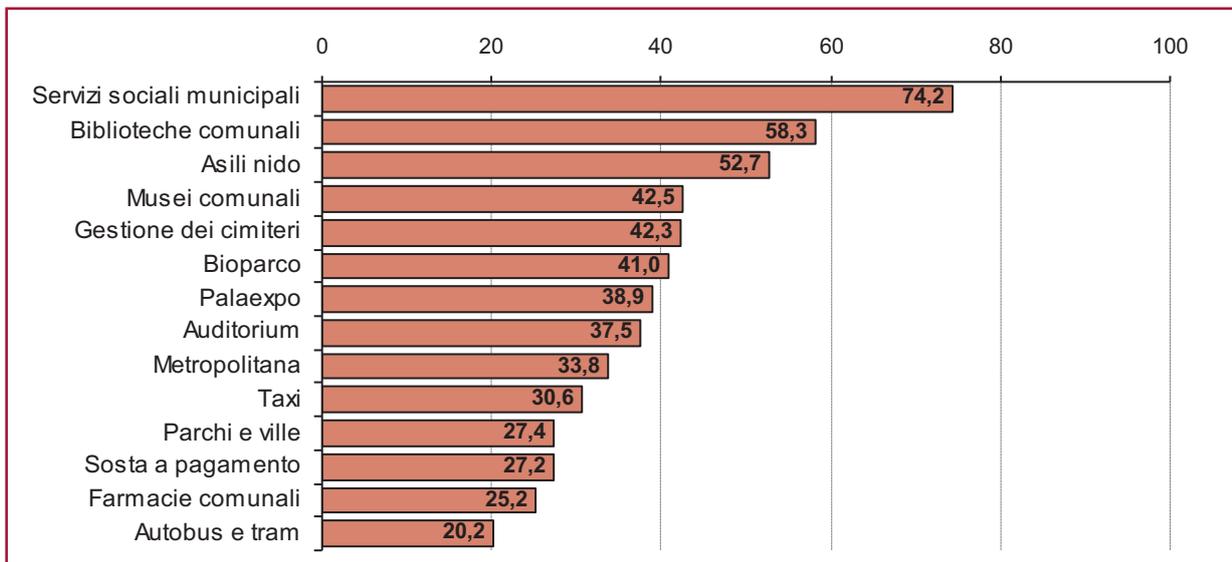
Principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 10.4.9

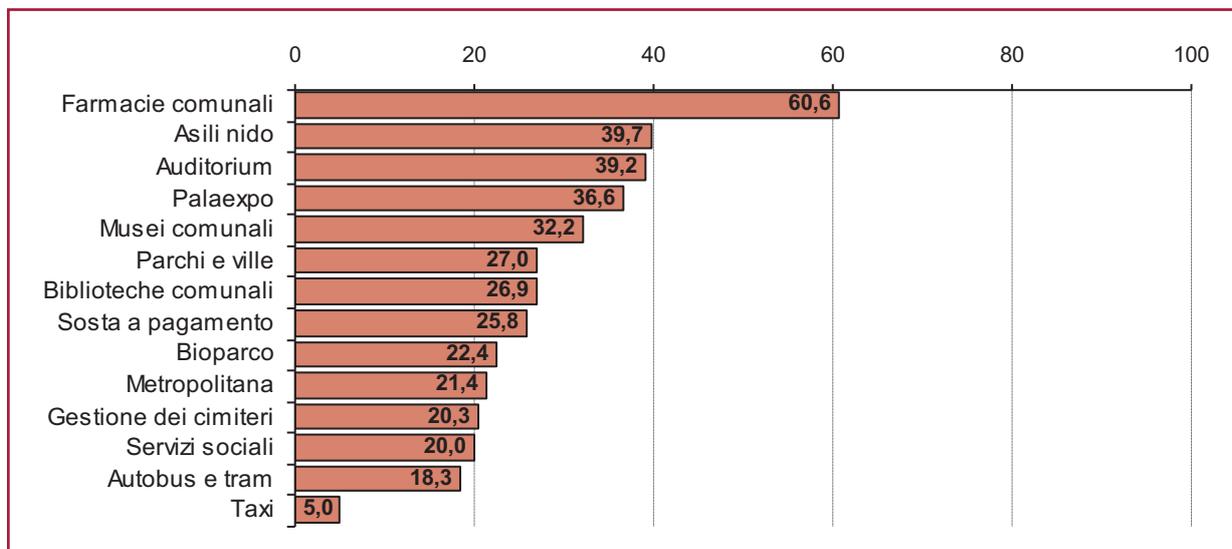
Mancanza di interesse come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 10.4.10

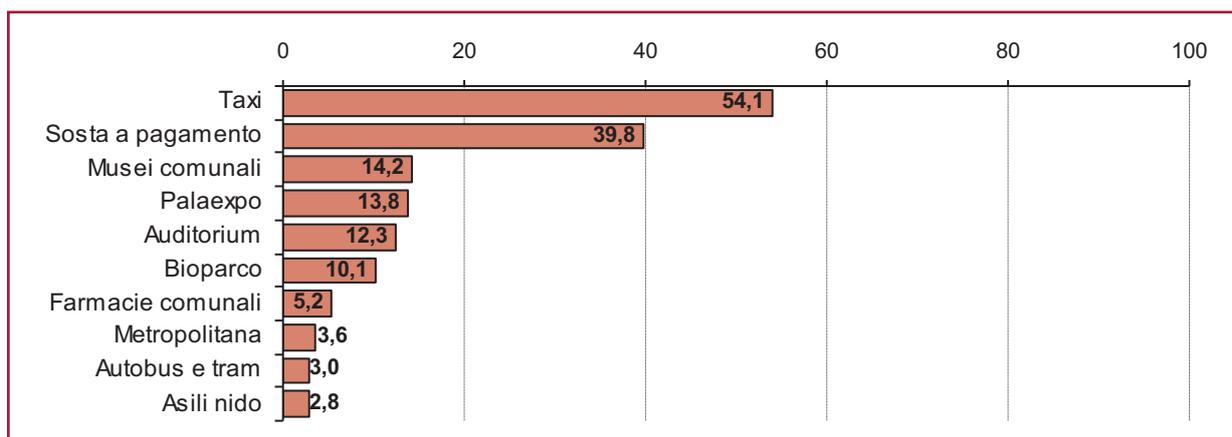
Accessibilità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

Fig. 10.4.11

Costo come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

frequenza e alla puntualità delle corse); al contrario, l'uso del taxi non subisce limitazioni significative a causa della disponibilità del servizio.

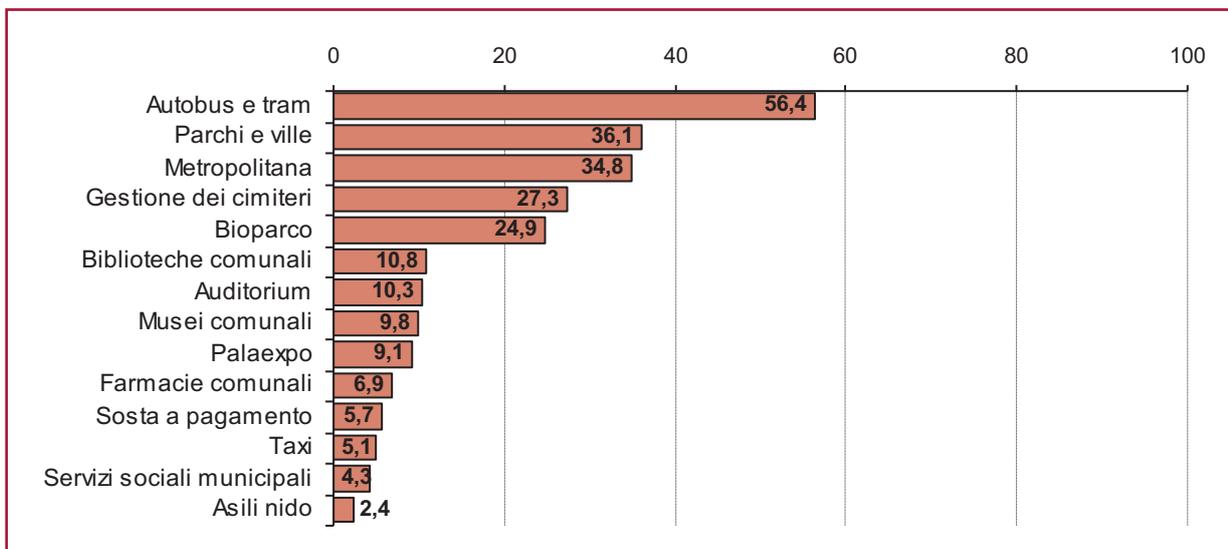
Nella sua connotazione di tipo territoriale, l'accessibilità rappresenta invece un limite significativo all'utilizzo delle farmacie comunali (ma, come si è detto, in questo caso il ruolo pubblico è solo residuale) e impedisce la frequentazione dell'Auditorium e del Palazzo delle Esposizioni a quasi due potenziali utenti su cinque. Uno su tre per questo motivo rinuncia ai musei e uno su quattro a biblioteche e parchi, mentre solo uno su cinque rinuncia al Bioparco a causa della scarsa accessibilità.

Il costo [Fig. 10.4.11] rappresenta un deterrente decisivo solo per l'uso del taxi (più di metà dei non

utenti lo userebbe se costasse meno) e della sosta tariffata (40%), mentre poco più di uno su dieci deve rinunciare ai servizi culturali per via del prezzo eccessivo. Tale motivazione è invece meno significativa per il trasporto pubblico, le farmacie e il nido. Anche la qualità è fortemente caratterizzata e riguarda soprattutto la decisione di non utilizzare il trasporto pubblico di linea e in generale i servizi fruibili all'aperto [Fig. 10.4.12]: il servizio più disertato a causa della scarsa qualità è infatti il trasporto pubblico di superficie (56%), seguito dai parchi (36%) e dalla metropolitana (35%) e poi da cimiteri e Bioparco (circa un non utente su quattro). La scarsa qualità condiziona invece solo un non utente su dieci dei servizi culturali e ancora meno coloro che

Fig. 10.4.12

Qualità come principale motivo di non utilizzo dei servizi



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

rinunciano ai servizi sociali municipali. Chi rinuncia poi alla sosta blu o al taxi lo fa, come si è visto, prevalentemente per altri motivi.

10.4.3 I fattori di criticità dei singoli servizi

In questo paragrafo sono presentati servizio per servizio i risultati comparati riferiti a utilizzatori e non utilizzatori, evidenziando eventuali specificità delle singole zone della città se diverse dalla media in misura statisticamente significativa.

Secondo la maggioranza degli utilizzatori del trasporto pubblico di linea [Fig. 10.4.13], il problema 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; lo stesso problema è ritenuto tanto determinante da scoraggiare del tutto l'utilizzo per metà di coloro che non usano l'autobus e per un terzo di coloro che non usano la metro. Per il resto, utenti e non utenti del tpl in generale rilevano poche criticità, anche se un utente su sei si lamenta dell'accessibilità, cosa che scoraggia anche un non utente su cinque. Per i non utenti, però, non bisogna trascurare che molti non sono interessati al servizio, soprattutto quello della metropolitana.

La qualità dei mezzi di superficie è criticata più severamente della media dagli utenti della zona D esterna al Raccordo Anulare, mentre diventa ragione principale del mancato utilizzo per i residenti della zona B. Per quelli della zona C, invece, la scarsa accessibilità è il deterrente principale.

Nel caso della metropolitana, la qualità è percepita meno negativamente della media da parte degli

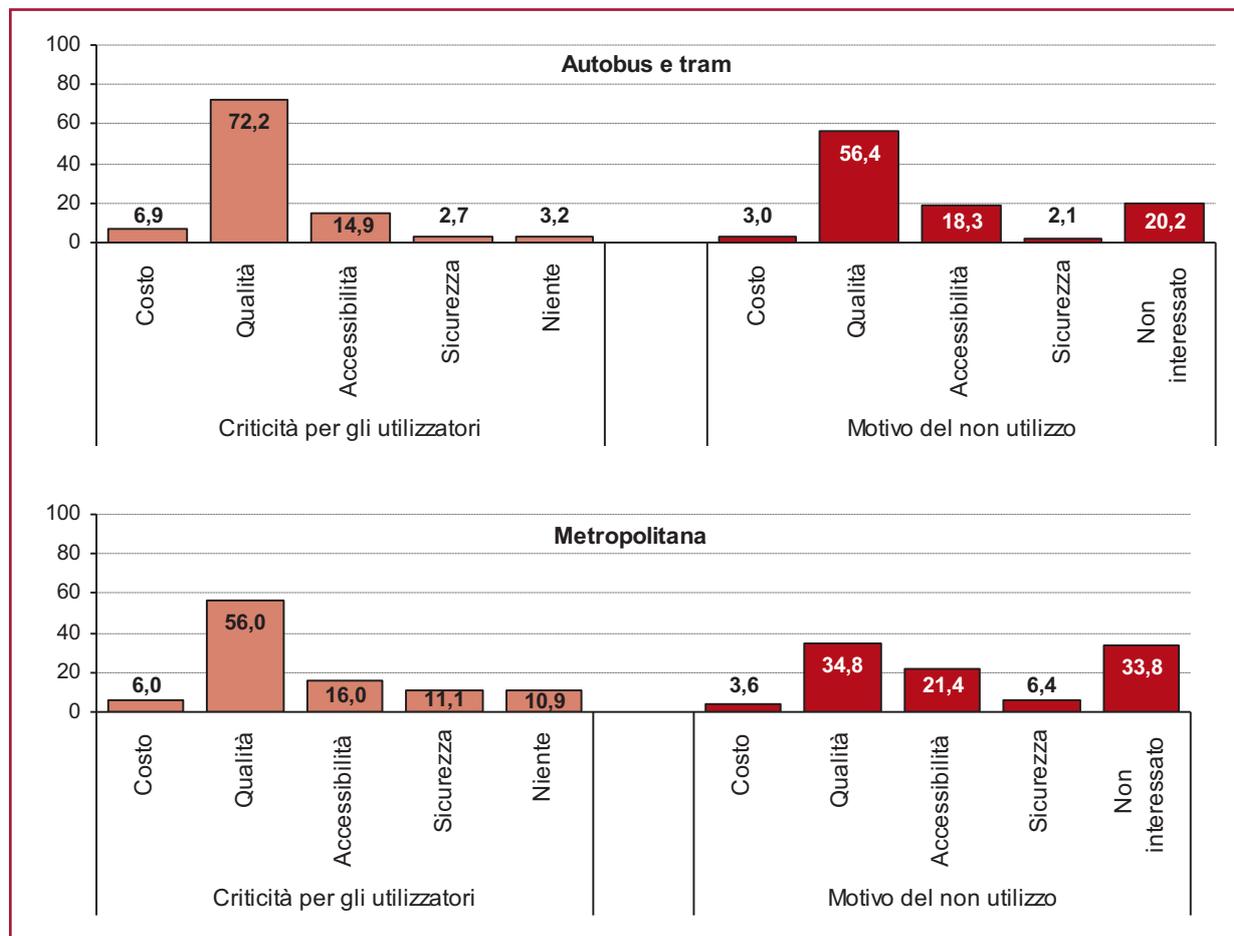
utenti del centro, al contrario di quelli della zona E (litorale), dove questa criticità è anche il motivo prevalente di non utilizzo, laddove invece anche i non utenti sarebbero significativamente più interessati al servizio rispetto alle altre zone della città.

Sempre in relazione alla mobilità, la Fig 10.4.14 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 il costo rappresenta la criticità prevalente per entrambi i gruppi, in una proporzione assolutamente identica (54% in media, ma il dato raggiunge addirittura l'83% e il 73% rispettivamente per gli utenti delle zone periferiche D ed E), solo che per gli utilizzatori (che sono soltanto il 12% del campione) il costo eccessivo è avvertito come un disagio evidentemente sopportabile, mentre per circa metà degli intervistati la criticità è tale da indurre a rinunciare al servizio. Dei cittadini che non utilizzano i taxi, uno su tre non è però affatto interessato.

In merito alla sosta, gli utenti si lamentano del costo, soprattutto, ma anche della disponibilità dei posti, stessi problemi che inducono circa il 40% dei cittadini a non usare il servizio, mentre un altro 17% non è interessato. Fra le zone della città, gli utenti del centro sono meno critici per il costo ma denunciano più della media la difficoltà di trovare parcheggio nelle zone tariffate.

Nel caso dei servizi universali tutti gli intervistati sono utenti per definizione [Fig. 10.4.15]. Per il servizio idrico, quasi metà dei cittadini non rileva problemi, anche se negli ultimi anni sono andate leggermente aumentando le critiche alla qualità del-

Fig. 10.4.13 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?”.

l’acqua (sapore e odore) e il 13% la ritiene troppo costosa, mentre un intervistato su 10 teme per la sicurezza (inquinamento).

L’igiene urbana è il servizio universale per il quale gli intervistati che non rilevano problemi sono meno numerosi. L’aspetto che emerge più criticamente è la qualità, soprattutto in relazione alla pulizia (72%); da notare che sotto questo punto di vista i residenti nelle zone centrali (A) sono un po’ meno insoddisfatti che nel resto della città (65%), mentre sono più critici sull’accessibilità (disponibilità di cestini).

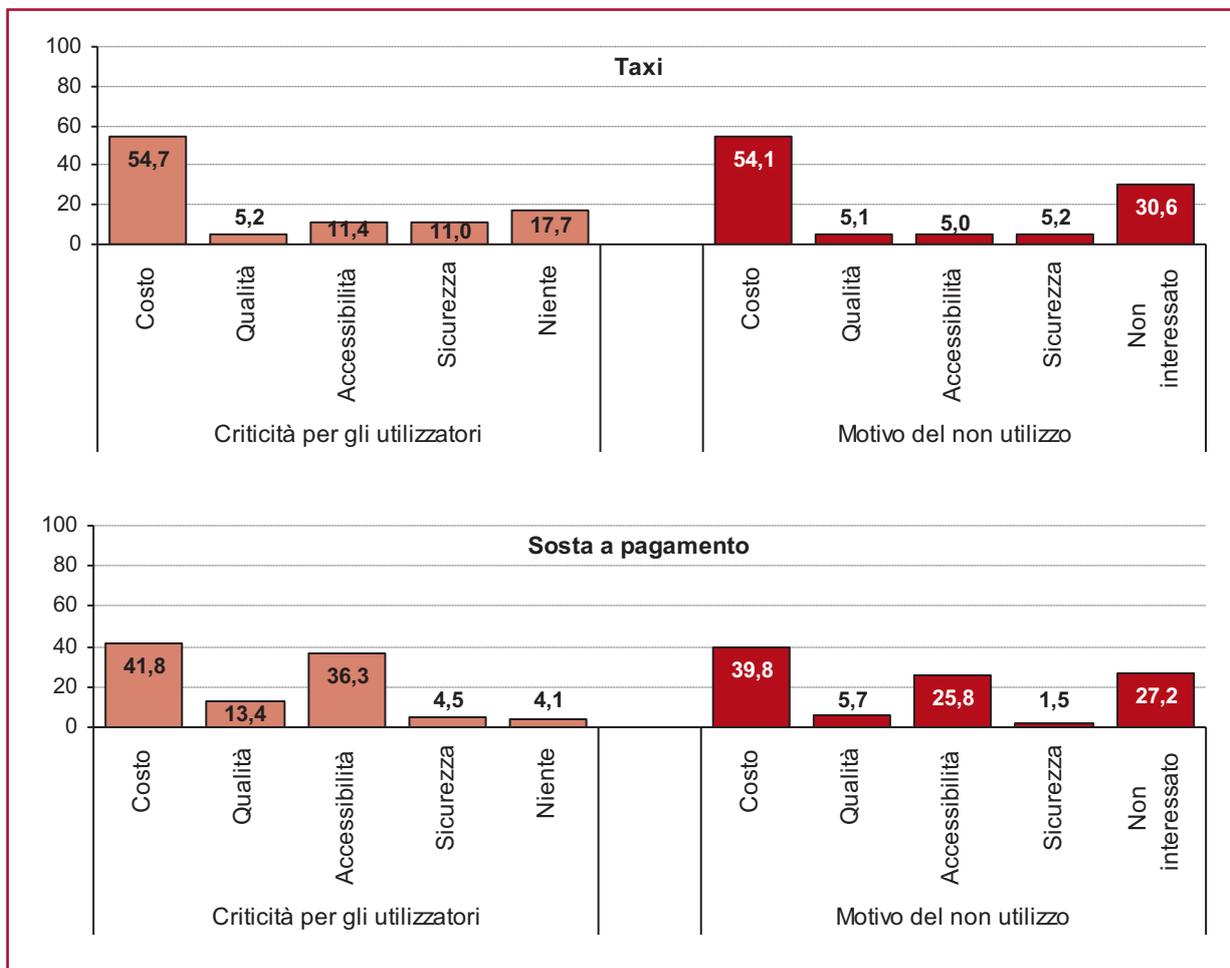
L’illuminazione stradale non presenta invece una concentrazione così decisa di risposte, con un intervistato su tre che non indica alcun problema e uno su quattro preoccupato soprattutto della sicurezza.

La Tav. 10.4.16 descrive la situazione per il settore sociale, i cui servizi sono tutti caratterizzati da una percentuale di utenti non superiore un quarto del campione e in relazione ai quali il problema rilevato

più di frequente è quello dell’accessibilità, anche se molti cittadini non li utilizzano perché non ne hanno bisogno. Naturalmente per questi tre servizi l’accessibilità 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, mentre per i non utenti del nido rappresenta un numero insufficiente di posti.

Fra i romani che utilizzano o hanno utilizzato il nido comunale, più della metà è insoddisfatta della localizzazione, ma il problema è particolarmente sentito nella zona del litorale (E, 60%) che evidentemente è meno servita delle zone più centrali. Di coloro che invece non lo hanno mai utilizzato (circa 3/4 della popolazione), oltre la metà non ne ha avuto bisogno, ma un altro 40% non è riuscito a causa del numero chiuso o della mancanza di strutture raggiungibili; in questo caso, le zone peri-



Fig. 10.4.14 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?".

feriche esterne al GRA (D ed E) sono le più penalizzate (rispettivamente 48% e 50%).

Per i servizi sociali municipali (utilizzati dal 22% dei romani), quasi la metà degli utenti si lamenta della difficoltà delle procedure per accedere al servizio. Per il resto, il 30% non ha particolari lamentele, mentre il 20% segnala scarsa qualità, percentuale che sale fino al 28% nella zona centrale A. Ancora più che per l'asilo nido, la grande maggioranza di chi non ricorre ai servizi municipali non ne ha bisogno (74%), mentre il 20% sostiene di aver dovuto rinunciare a causa delle difficoltà di accesso.

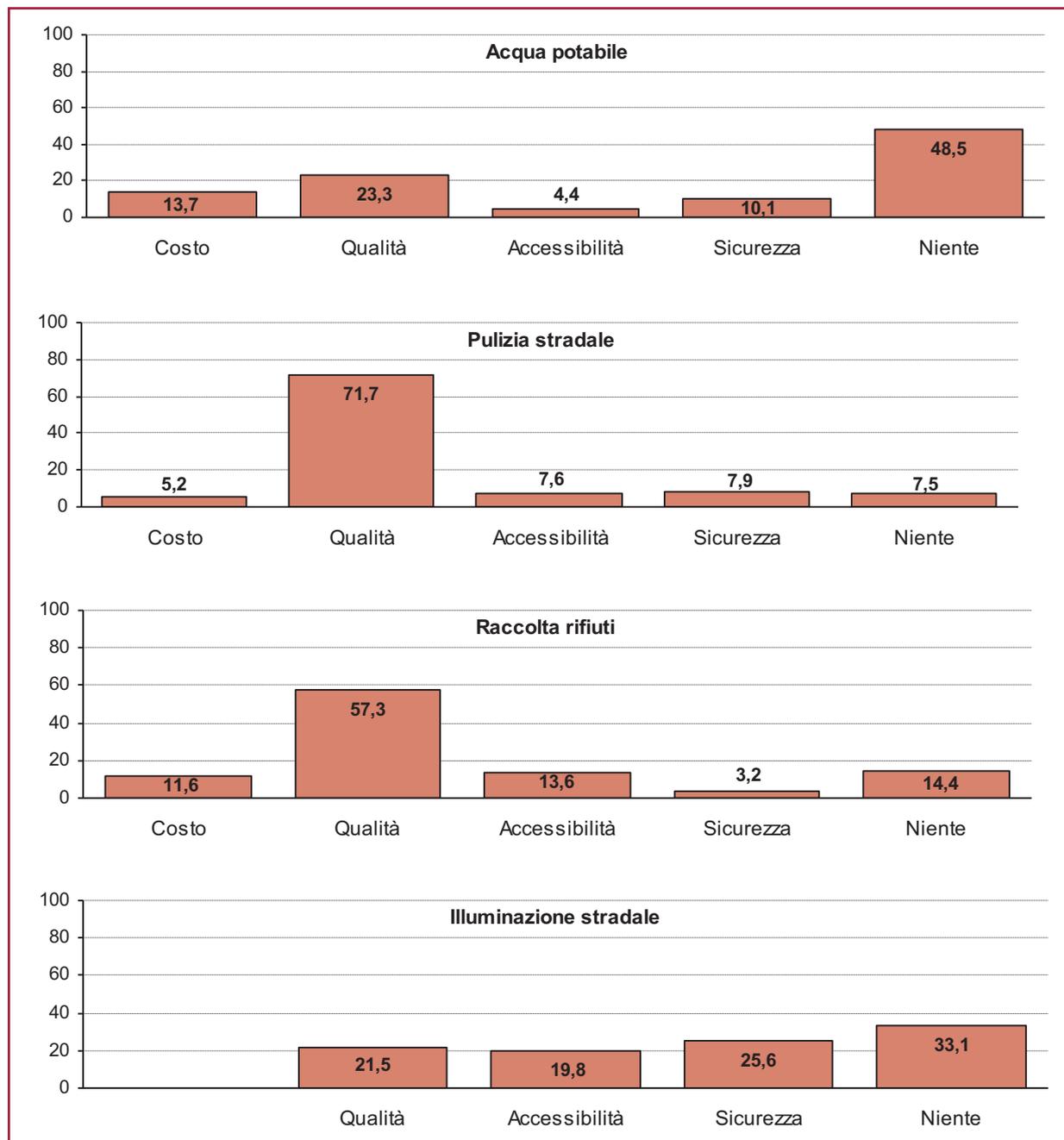
Le farmacie non presentano profili di criticità differenziati in relazione alle zone più o meno periferiche della città, con l'unica eccezione della zona costiera E, dove sia utenti che non utenti denunciano in misura più spiccata della media la scarsa qualità del servizio. L'accessibilità è il motivo principale per cui la maggior parte dei romani (60%) 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, due cittadini su cinque non rilevano problemi.

La Fig. 10.4.17 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 21% e al 23% del campione, percentuale che sale decisamente per i residenti della zona A. La maggior parte dei romani, che non li frequenta abitualmente, dichiara di non farlo soprattutto perché non è interessato (38-39%), ma una percentuale analoga (rispettivamente 39% e 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

Fig. 10.4.15

Criticità per i servizi universali



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

per quanto riguarda l'Auditorium (49%), mentre le difficoltà di raggiungere il Palaexpo scoraggiano soprattutto i residenti della fascia periferica interna al GRA (C, 44%). Fra gli utenti, molti non sollevano alcuna critica (rispettivamente 29% e 35%), ma altrettanti criticano il costo (29-30%) e un utente su quattro si lamenta dell'accessibilità, in modo uniforme fra le varie zone di Roma per quanto riguarda l'Auditorium (Roma nord), mentre gli utenti del Pa-

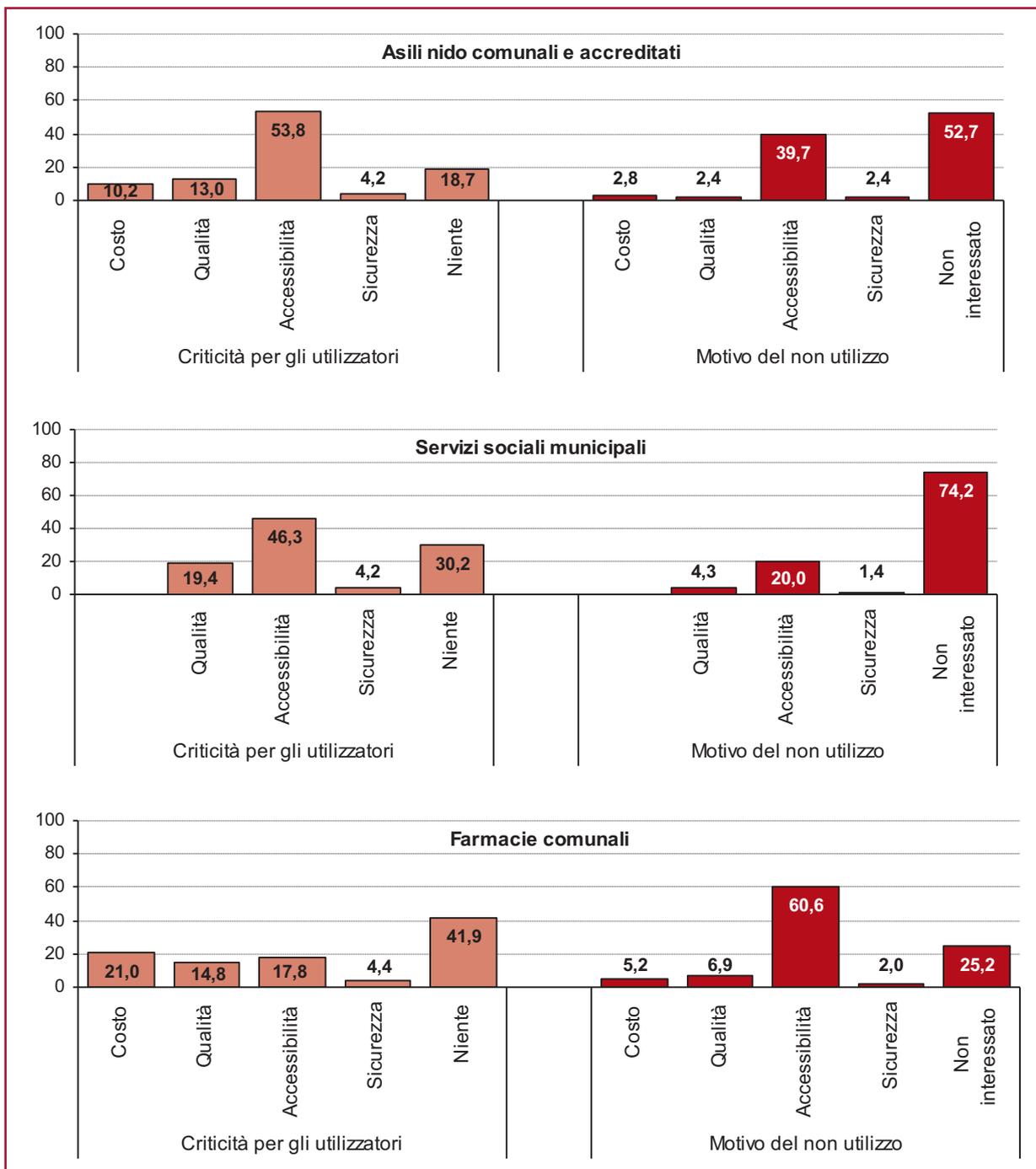
lazzo delle Esposizioni che provengono dalle zone esterne al Raccordo Anulare sono più critici della media (circa uno su tre).

Gli utenti del Bioparco sono solo l'11% dei romani, particolarmente concentrati fra i residenti del centro. Un utente su tre non ha niente da eccepire sul servizio, ma una critica abbastanza frequente è la scarsa qualità (29%). Il basso livello di qualità è anche il motivo che induce un quarto dei non utenti



Fig. 10.4.16

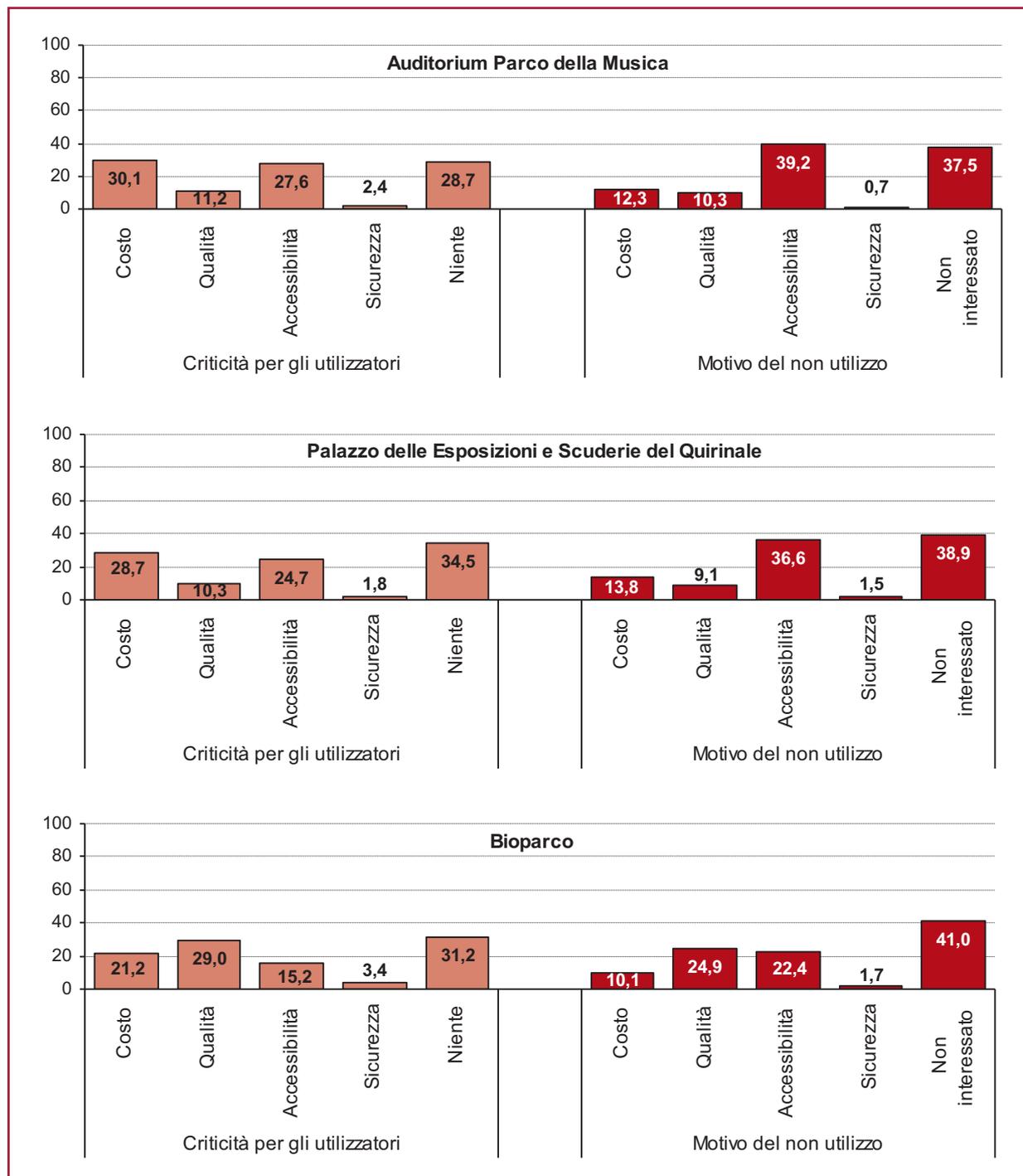
Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per il settore sociale



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

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

Fig. 10.4.17 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?".

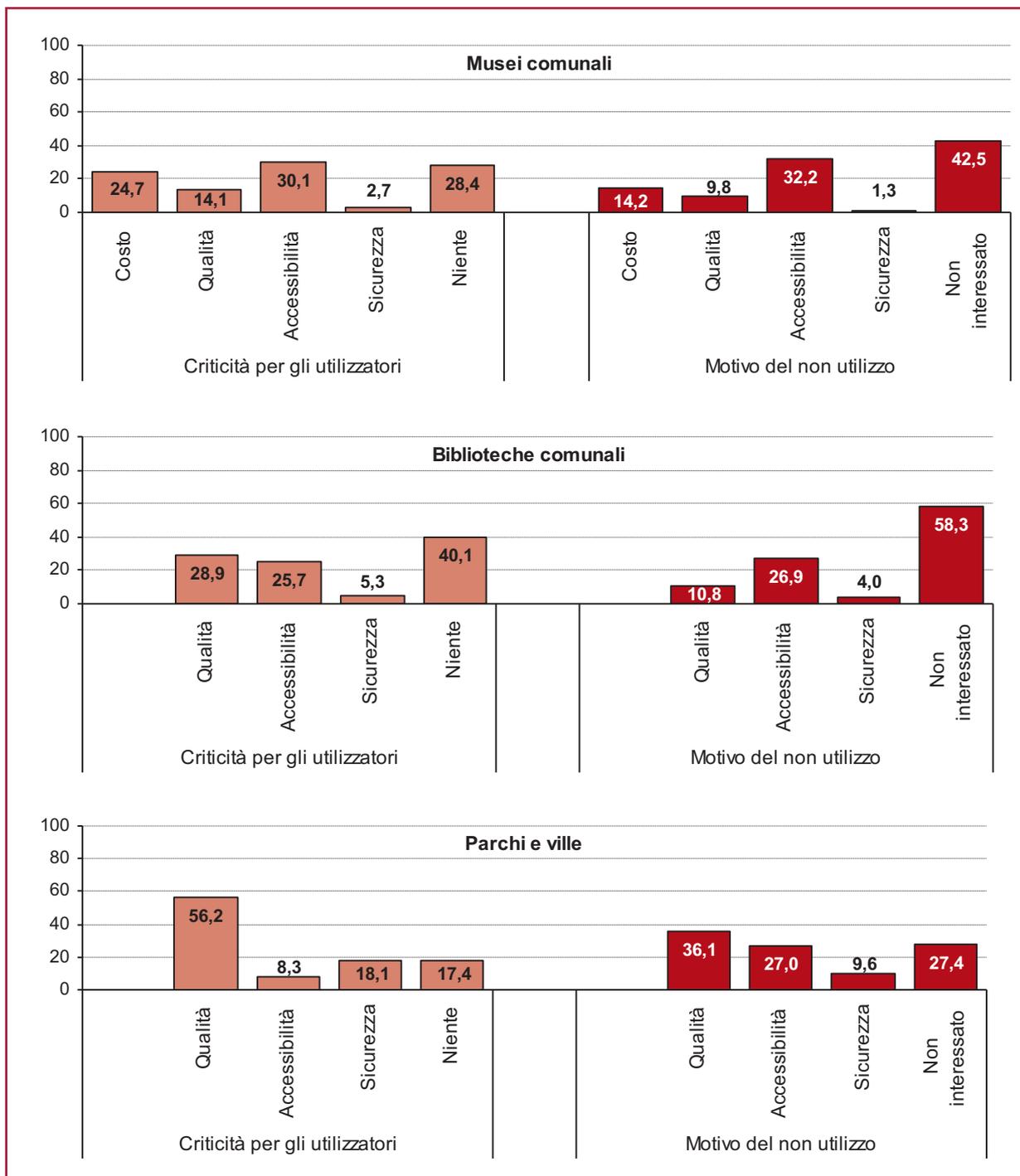
a non frequentare il Bioparco, ma la motivazione prevalente resta comunque lo scarso interesse (41%). Le difficoltà legate alla localizzazione (centro-nord) non sono particolarmente percepite dai frequentatori assidui, anche se stupisce che quelli

residenti nella zona A si lamentino maggiormente degli altri (20%); al contrario, più di un quinto di coloro che non lo visitano frequentemente dichiara di non farlo soprattutto per le difficoltà di accesso (tale quota raggiunge il 33% fra i residenti della zona E).

Gli altri servizi culturali e ricreativi (compresi i parchi pubblici) sono diffusi sul territorio [Fig. 10.4.18]. Si tratta dei Musei comunali, delle biblioteche, dei parchi e delle ville storiche. La frequentazione abituale è alta per i parchi (57%), mentre è più bassa

per i Musei (27%) e soprattutto per le biblioteche (15%). Per musei e biblioteche, il motivo principale dello scarso utilizzo è la mancanza di interesse (58% per le biblioteche, al 43% per i musei), ma anche l'accessibilità assume un ruolo importante,

Fig. 10.4.18

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


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

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

Fig. 10.4.19

Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo dei cimiteri



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

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

per circa un non utente su 3, con punte maggiori all'esterno del Raccordo Anulare. Fra gli utenti dei musei, uno su tre è scontento dell'accessibilità e uno su quattro si lamenta dei prezzi troppo alti; un utente su tre delle biblioteche trova invece scadente la qualità, ma solo uno su quattro si lamenta della localizzazione, anche se stranamente tale critica è più frequente fra gli utenti del centro (42%).

La maggioranza dei cittadini che frequenta i parchi è scontenta della qualità del servizio (cura del verde, manutenzione, bagni pubblici, aree gioco), ma uno su cinque esprime anche preoccupazione per l'aspetto della sicurezza (furti, violenze). La scarsa qualità è anche il motivo principale di chi non frequenta i parchi (36%), mentre le difficoltà di raggiungerli scoraggiano un altro 27%; infine una percentuale analoga dichiara di non essere interessato.

Infine, la Fig. 10.4.19 descrive la percezione di utenti e non utenti dei cimiteri romani. I cimiteri sono frequentati regolarmente dal 36% dei cittadini. Per i non utenti, il motivo prevalente è lo scarso interesse (42%), ma il 27% trova che la qualità sia insoddisfacente (manutenzione, pulizia, tranquillità dei luoghi), mentre uno su cinque dichiara di non frequentarli in quanto è troppo complicato raggiungerli (ancora di più i residenti del litorale, 27%). Infine, un 10% non li frequenta soprattutto perché ritiene che non siano sicuri dal punto di vista di eventuali aggressioni.

D'altra parte, più della metà dei frequentatori abituali conferma le critiche sulla qualità e una percentuale ben superiore a quella dei non utenti dichiara di non sentirsi sicuro nei cimiteri (18%). Questa percezione di scarsa sicurezza è inoltre più forte per i residenti della zona A (28%).