



INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA  
E I SERVIZI PUBBLICI LOCALI  
NELLA CITTÀ DI ROMA  
Prima fase

Gennaio 2008

Agenzia

## SOMMARIO

1. Premessa.....	3
2. Approccio metodologico e caratteristiche dell'indagine.....	4
3. Aspetti generali .....	7
3.1. Conoscenza dei servizi e delle istituzioni responsabili .....	7
3.2. Il giudizio sulla qualità della vita dei romani.....	9
3.3. Servizi pubblici locali e qualità della vita .....	11
3.4. La soddisfazione media per i Servizi pubblici locali .....	13
3.5. Il giudizio sull'andamento dei singoli servizi negli ultimi due anni.....	15
4. I principali servizi pubblici locali a confronto .....	16
4.1. Utilizzo .....	16
4.2. Soddisfazione degli utilizzatori.....	17
4.3. Il punto di vista dei non utilizzatori sulla qualità dei servizi .....	20
4.4. Rilevanza.....	22
4.5. Disponibilità a contribuire.....	23
5. Primi elementi per una lettura in termini sociali dei risultati.....	26
5.1. Le categorie deboli.....	26
5.2. Le categorie forti .....	27
5.3. Le zone di Roma .....	28

## 1. Premessa

L'esigenza di una cultura della valutazione trova sempre maggiore affermazione anche nel campo dei servizi pubblici locali, sia pure tra qualche resistenza e inevitabili difficoltà. Le stesse prospettive di riforma del settore, volte a favorire un'ulteriore trasformazione dei rapporti tra soggetti erogatori e istituzioni locali, non mancheranno di produrre effetti sulle forme della regolazione, con inevitabili riflessi anche sulle "pratiche" dei sistemi di monitoraggio e valutazione della qualità e dell'efficacia dei servizi resi, che dovranno trovare sempre maggiore applicazione e capacità di cogliere il carattere multidimensionale dei fenomeni studiati.

Conoscere e valutare il ruolo svolto dai servizi pubblici locali nel determinare la qualità della vita in ambito locale, infatti, significa approfondire un insieme molto vasto di caratteristiche, dinamiche e condizioni, la cui piena comprensione richiede l'impiego di una pluralità di strumenti di analisi e indagine. Nell'ambito della sua ormai decennale attività, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma ha sviluppato un'ampia gamma di strumenti e attività di valutazione fortemente orientati agli aspetti qualitativi del servizio e capaci di tener conto al tempo stesso:

- del punto di vista del *cittadino cliente*, concentrando la propria attenzione sull'analisi dell'operatività dei diversi settori/aziende, sia attraverso la verifica della corrispondenza dei servizi resi ai contratti di servizio e del rispetto di standard prestazionali, sia attraverso lo svolgimento di specifiche analisi anche in termini di *benchmarking* rispetto ad analoghe aziende di servizio operanti in diversi contesti;
- del punto di vista del *cittadino portatore di interessi diffusi*, guardando al complesso delle esternalità prodotte dalle aziende attraverso la propria attività e più in generale all'impatto direttamente o indirettamente esercitato sui livelli di benessere e sviluppo del sistema locale.

La realizzazione di un'indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali nella città di Roma si inserisce in quest'ultimo filone di analisi. Come si vedrà, attraverso l'indagine svolta – di tipo *citizen satisfaction* – non si è inteso misurare l'efficacia dei servizi resi rispetto agli obiettivi operativi assegnati alle singole aziende (*efficacia interna*), bensì contribuire a valutarne la capacità di corrispondere ai bisogni ed alle aspettative della comunità cui tali servizi sono prioritariamente destinati (*efficacia esterna*).

L'indagine è stata finalizzata non tanto ad acquisire un giudizio di adeguatezza dal punto di vista del grado "assoluto" di soddisfazione dell'utenza, quanto ad identificare le aree di maggiore o minore criticità/soddisfazione, offrendo in tal modo elementi di conoscenza generale sullo stato dei servizi pubblici locali secondo la percezione dei cittadini/utenti.

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

## 2. Approccio metodologico e caratteristiche dell'indagine

L'indagine sul legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita dei cittadini romani è stata realizzata attraverso un sondaggio di opinione, rivolto ad un campione casuale e stratificato di cittadini, residenti a Roma e in possesso di linea telefonica fissa, chiamati ad esprimere il proprio giudizio mediante interviste telefoniche (CA-TI) su un ventaglio di servizi particolarmente ampio e articolato<sup>1</sup>.

Il questionario di rilevazione, infatti, è stato strutturato con l'obiettivo di offrire la panoramica più vasta possibile sul sistema dei servizi pubblici locali (Spl) operante in ambito cittadino. Si tratta di 19 diversi ambiti di approfondimento che interessano tutti i settori di cui – a diverso titolo e in varia misura – è responsabile l'Amministrazione comunale.

### SERVIZI PUBBLICI LOCALI OGGETTO DI INDAGINE

#### A. Trasporto pubblico

- 1 Autobus e tram (Atac S.p.A. e Trambus S.p.A.)
- 2 Metropolitana (Atac S.p.A. e Met.Ro. S.p.A.)
- 3 Servizio taxi

#### B. Servizi a carattere universale

- 4 Acqua potabile (Acea Ato2 S.p.A.)
- 5 Igiene urbana - pulizia stradale (Ama S.p.A.)
- 6 Igiene urbana - raccolta rifiuti (Ama S.p.A.)
- 7 Illuminazione stradale (Acea S.p.A.)

#### C. Servizi sociali

- 8 Asili nido comunali
- 9 Assistenza domiciliare di anziani e disabili
- 10 Farmacie comunali (Azienda speciale Farmacap)

#### D. Servizi culturali

- 11 Auditorium – Parco della Musica (Fondazione Musica per Roma)
- 12 Biblioteche comunali (Istituzione Biblioteche di Roma)
- 13 Grandi eventi: Estate romana, Notte bianca, Festa del cinema
- 14 Musei comunali (Zetema S.p.A.)
- 15 Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale (Azienda speciale Palaexpo)

#### E. Altri servizi

- 16 Bioparco (Fondazione Bioparco di Roma)
- 17 Call center 060606
- 18 Servizi cimiteriali (Ama S.p.A.)
- 19 Verde pubblico

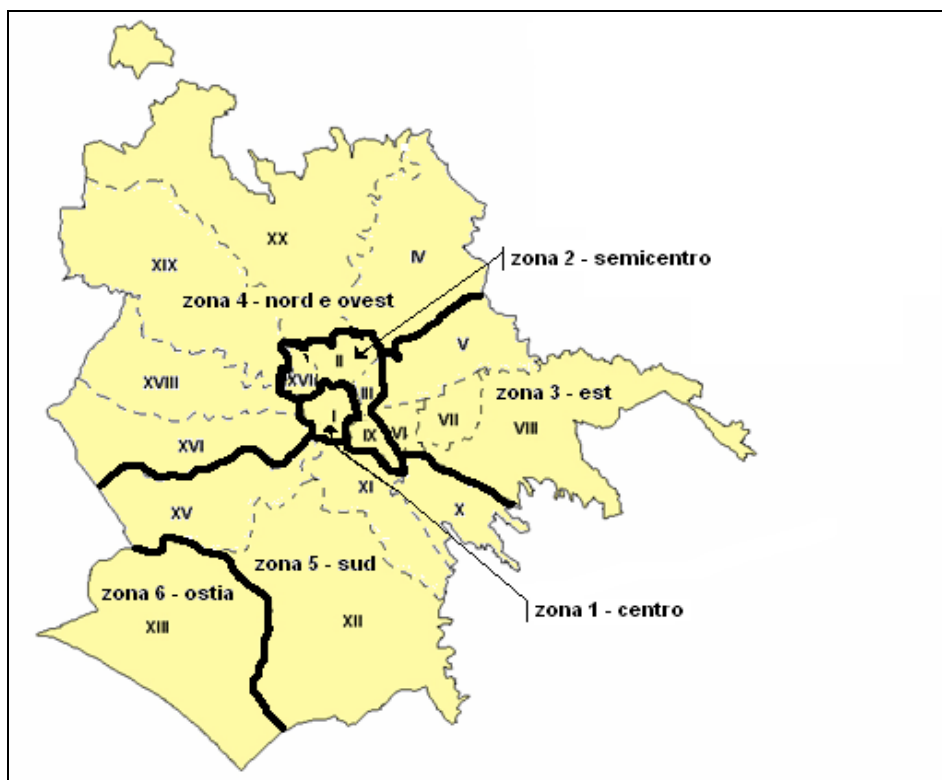
È la prima volta, a nostra conoscenza, che viene intrapresa un'analisi su un ventaglio di servizi così ampio, coinvolgendo sia quelli di base, ovvero essenziali per il funzionamento

<sup>1</sup> L'indagine telefonica è stata realizzata dalla società GfK Eurisko S.r.l. tra il 19 e il 29 novembre. Sono serviti oltre 15mila contatti per completare il numero previsto di interviste. Nonostante la lunghezza del questionario, gli abbandoni e le interruzioni nel corso delle interviste sono stati limitati, cosa che testimonia l'interesse dei cittadini nei confronti dell'indagine. Le 2.306 interviste complete, circa il 15% dei contatti complessivi, hanno infatti registrato una durata media di 18 minuti.

della città (trasporti, igiene urbana, acqua potabile, illuminazione, ecc.), sia quelli che – pur non essendo rivolti alla soddisfazione di bisogni “primari” - incidono notevolmente sulla qualità della vita e sulla capacità dei cittadini di essere pienamente integrati nella realtà locale (culturali, sociali, ricreativi, ecc.). La numerosità del campione è stata inoltre definita in modo tale da garantire un’adeguata significatività delle stime non solo a livello aggregato, ma anche ai fini dell’articolazione dell’analisi per specifici sottogruppi (per genere, fascia d’età e ambito territoriale di residenza), consentendo alcune considerazioni anche per ulteriori importanti caratteristiche personali degli intervistati (titolo di studio e professione), sia pure in quest’ultimo caso con alcune limitazioni di natura statistica<sup>2</sup>.

Al fine di apprezzare le differenze riscontrabili all’interno del vasto e differenziato territorio comunale, nei limiti consentiti dal campionamento statistico sono state identificate sei diverse zone<sup>3</sup>, corrispondenti a quelle normalmente utilizzate nell’ambito del “Monitoraggio dell’opinione pubblica” periodicamente svolto dal Comune di Roma (Fig. 1).

**Fig. 1 – Suddivisione dei municipi romani nelle sei zone oggetto di indagine**



<sup>2</sup> Oltre a rispettare i principali criteri di stratificazione (genere, età e zona di residenza), è stata tenuta in considerazione la condizione lavorativa e professionale dei cittadini, al fine di evitare una sovrarappresentazione delle categorie generalmente più presenti – e quindi contattabili - nella propria abitazione nel corso della giornata (pensionati, casalinghe, ecc.). Analoga attenzione è stata posta alla rappresentatività del campione in termini di titolo di studio, anche se in questo caso non è stato possibile evitare una certa sovrarappresentazione dei laureati e dei diplomati, come generalmente accade in indagini di questo tipo, considerata la maggiore disponibilità a sostenere interviste di una certa complessità che queste categorie tipicamente presentano.

<sup>3</sup> Centro storico (I Municipio); quartieri semicentrali (II, III, IX e XVII Municipio); zona est (V, VI, VII e VIII Municipio); zona nord e ovest (IV, XVI, XVIII, XIX e XX Municipio); zona sud (X, XI, XII e XV Municipio); litorale di Ostia e Acilia (XIII Municipio).

Per ciascuna zona sono state realizzate 384 interviste, pari a un sesto delle 2.306 complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana. Si tenga presente che, al livello di probabilità del 95%, la stima dell'errore statistico è pari al  $\pm 2,7\%$  a livello cittadino ed al  $\pm 5\%$  a livello di singolo ambito territoriale, offrendo dunque ampi margini di affidabilità.

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

- la prima si riferisce alla qualità della vita in generale e all'influenza che i servizi pubblici locali – nel complesso e per i singoli servizi – tendono ad esercitare;
- la seconda, la più consistente, affronta per ciascun servizio cinque diverse aree di indagine, definite in termini di: i) conoscenza; ii) utilizzo; iii) soddisfazione; iv) rilevanza; v) disponibilità a contribuire per ottenere miglioramenti della qualità del servizio;
- la terza sezione conclude infine l'intervista chiedendo un giudizio agli intervistati circa i cambiamenti osservati nella qualità dei servizi – sia complessiva che per i singoli settori – nel corso degli ultimi due anni, ossia nel periodo di tempo trascorso dall'ultima indagine svolta dall'Agenzia con caratteristiche analoghe.

Oltre che per l'estensione dei servizi coinvolti, si ritiene che l'indagine presenti indubbi elementi di innovazione, che possono essere riassunti nei seguenti tre aspetti principali:

- in primo luogo gli intervistati sono invitati a mettere *in relazione diretta la propria percezione generale della qualità della vita con la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali* nella propria città, consentendo in tal modo di identificare la percezione che i cittadini hanno di tale legame non solo a livello generale ma anche singolarmente per i diversi servizi considerati;
- accanto alla conoscenza ed al gradimento relativo ai singoli servizi, viene chiesto inoltre di esprimere *un giudizio esplicito circa la diversa "importanza" (rilevanza) che i diversi servizi assumono per la vita della città*, offrendo in questo caso all'intervistato l'opportunità di esprimere un elemento di indirizzo "politico" ovvero assumendo, almeno in parte, un'ottica di interesse pubblico collettivo anziché strettamente di tipo individuale;
- un terzo importante elemento è rappresentato infine dalla manifestazione della propria *"disponibilità a pagare" (o a contribuire) al fine di finanziare un miglioramento dei servizi* considerati; ciò offre un ulteriore spunto di riflessione politica che arricchisce i giudizi di sintesi circa il grado di soddisfazione/insoddisfazione e di rilevanza "sociale" attribuita ai diversi servizi, rilevando indirettamente anche il grado di consapevolezza dei cittadini circa le difficoltà oggettive di contesto che possono determinare livelli di servizio inferiori alle aspettative.

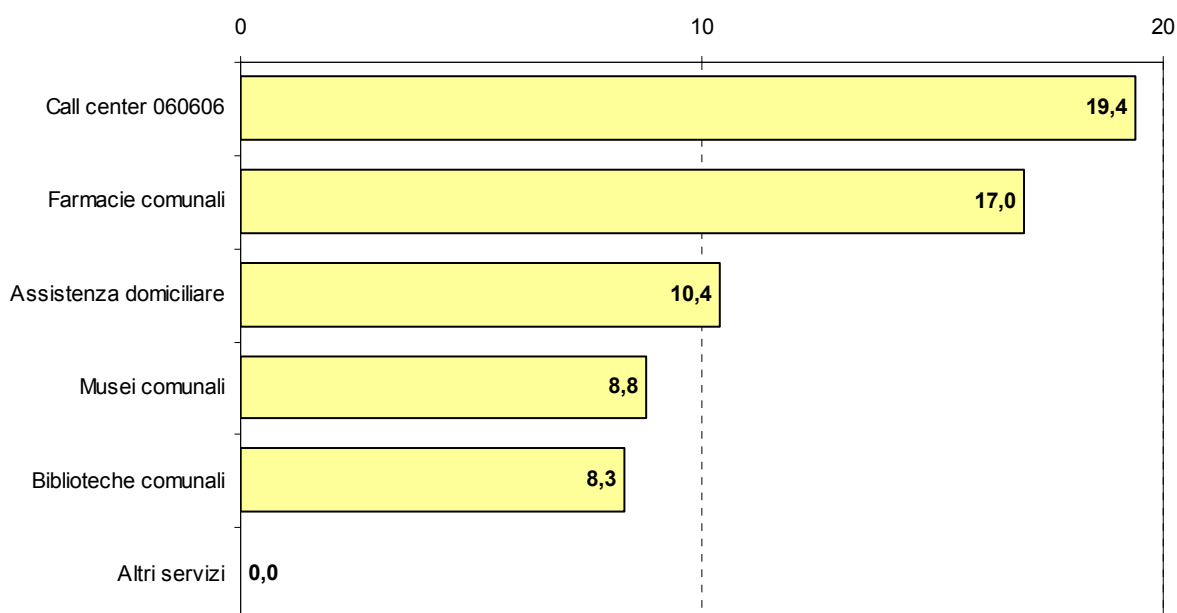
Al fine di valorizzare le esperienze analoghe già condotte in passato dalla stessa Agenzia, infine, l'indagine è stata strutturata in modo tale da contenere, oltre agli aspetti innovativi, anche significativi elementi di confronto con i risultati ottenuti nelle delle indagini precedenti.

### 3. Aspetti generali

#### 3.1. Conoscenza dei servizi e delle istituzioni responsabili

Prima di raccogliere il giudizio degli intervistati, si è voluto valutare quale fosse il grado di conoscenza generale dei cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali e la consapevolezza delle funzioni direttamente o indirettamente esercitate dall'Amministrazione Comunale in questo campo. La Fig. 2 mostra una conoscenza dei servizi generalmente molto elevata, sia pure con alcune eccezioni: in cinque casi, infatti, la percentuale degli intervistati che dichiarano di “non conoscere” i servizi in esame raggiunge percentuali significative, mentre negli altri casi – come prevedibile - tale quota è praticamente nulla.

**Fig. 2 – Intervistati che dichiarano di non conoscere i servizi (%)**



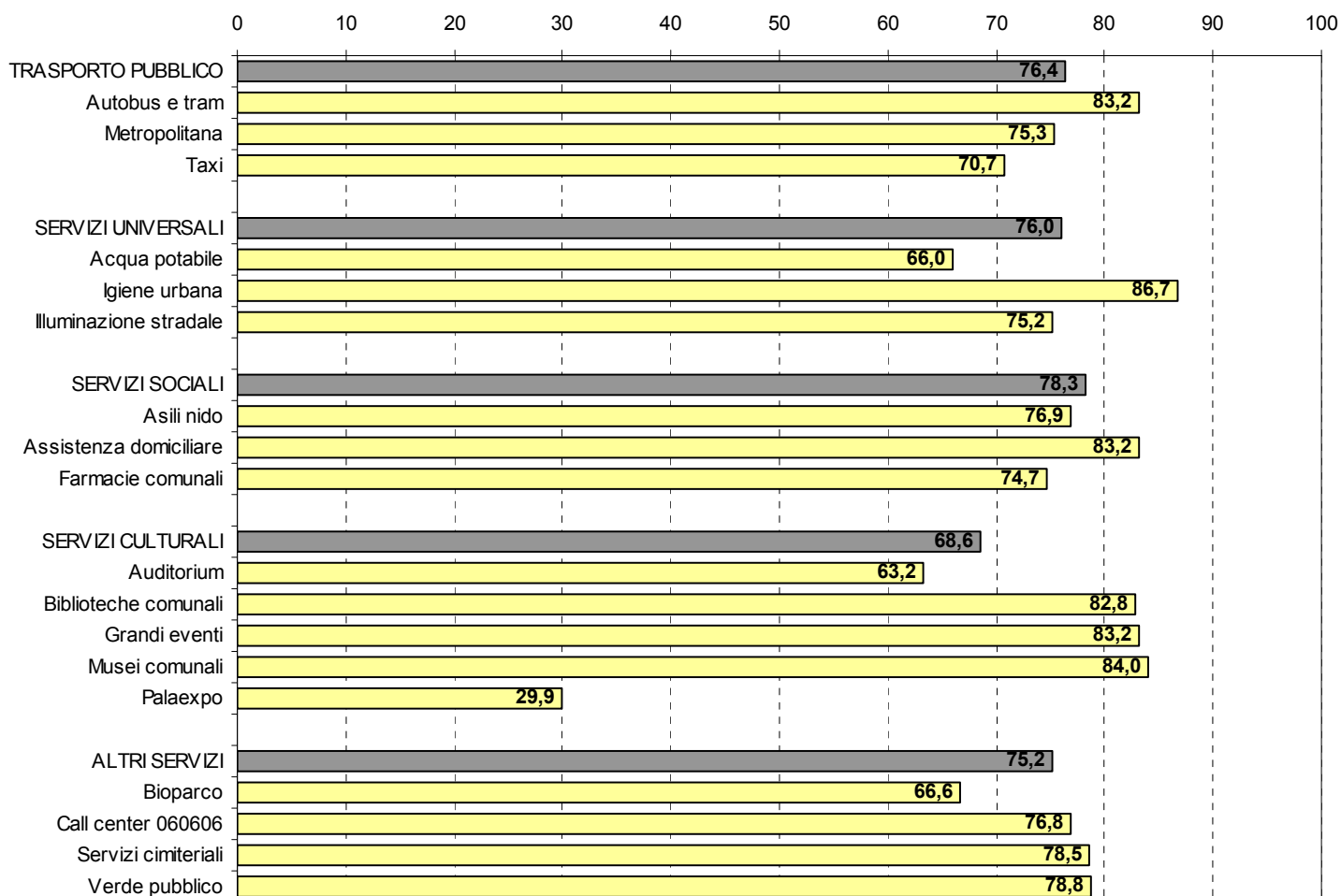
Un quadro più articolato emerge con riferimento alla capacità di identificare il Comune di Roma come soggetto responsabile dell'erogazione dei singoli servizi. Come si vede nella Fig. 3, il dato più eclatante è rappresentato dal Palaexpo/Scuderie del Quirinale, con oltre il 70% dei romani che ignora la gestione comunale di due tra le principali strutture espositive della capitale.

Anche a prescindere da questo caso, che potrebbe dipendere da circostanze particolari (la chiusura del Palaexpo negli ultimi anni o la dicitura “del Quirinale” che potrebbe far pensare ad una gestione statale), per molti settori osservati la percentuale di cittadini non consapevole del ruolo svolto dall'Amministrazione appare significativa:

- un 30-40% dei romani non considera servizi come l'Auditorium, l'acqua potabile, il Bioparco o gli stessi taxi tra quelli in cui il Comune esercita una qualche funzione di responsabilità;

- il 20-30% (un cittadino su quattro) mostra di non conoscere il ruolo dell'Amministrazione per oltre un terzo dei servizi, tra cui spiccano la metropolitana e l'illuminazione pubblica;
- solo per un terzo dei servizi, infine, il tasso di conoscenza supera l'80%, senza tuttavia raggiungere mai la copertura dell'intero campione.

**Fig. 3 – Intervistati che individuano nel Comune il responsabile dei servizi (%)**



Fa riflettere come il dato medio di conoscenza resti in ogni caso al di sotto del 75%, mettendo in luce come – sia pure mediamente tra i diversi servizi – un quarto dei romani non riconosca nell'Amministrazione comunale un soggetto in qualche modo istituzionalmente responsabile della loro erogazione.



### 3.2. Il giudizio sulla qualità della vita dei romani

È ormai piuttosto diffusa la consapevolezza che le valutazioni espresse direttamente dagli individui siano inevitabilmente il risultato di “percezioni” di tipo soggettivo. Il grado di soddisfazione manifestato, ad esempio, nei confronti di un servizio, è solo in parte dipendente dal livello della qualità che l’utente percepisce al momento della fruizione (la cosiddetta “qualità percepita”), ma è influenzato anche dalle aspettative maturate dall’utente precedentemente al momento della fruizione (la cosiddetta “qualità attesa”). Sarà quindi il differenziale tra i due livelli di qualità “percepita” e “attesa” a determinare il grado di soddisfazione dichiarata dall’individuo intervistato.

Anche se si tratta di una considerazione che assume maggiore significato quando si considerano i livelli di soddisfazione espressi nei confronti di specifici servizi (a cui si arriverà successivamente), è opportuno tenerne conto anche con riferimento al giudizio espresso dai romani circa la propria qualità della vita, nei cui confronti il gioco delle aspettative esercita un ruolo non meno rilevante<sup>4</sup>.

Nel complesso emerge in ogni caso come la maggioranza dei romani, circa il 61%, si dichiara molto o abbastanza soddisfatto della qualità della vita nella propria città. Si tratta di un dato sostanzialmente positivo, ma che difficilmente può essere pienamente valutato in termini assoluti, anche per la mancanza di termini di confronto (*benchmarking*) adeguati.

Più interessante è invece l’analisi del giudizio sulla qualità della vita che tiene conto delle caratteristiche degli intervistati, sia in termini anagrafici (età e genere), che di ambito territoriale di residenza (zone), che di caratteristiche socio-economiche (titolo di studio e professione).

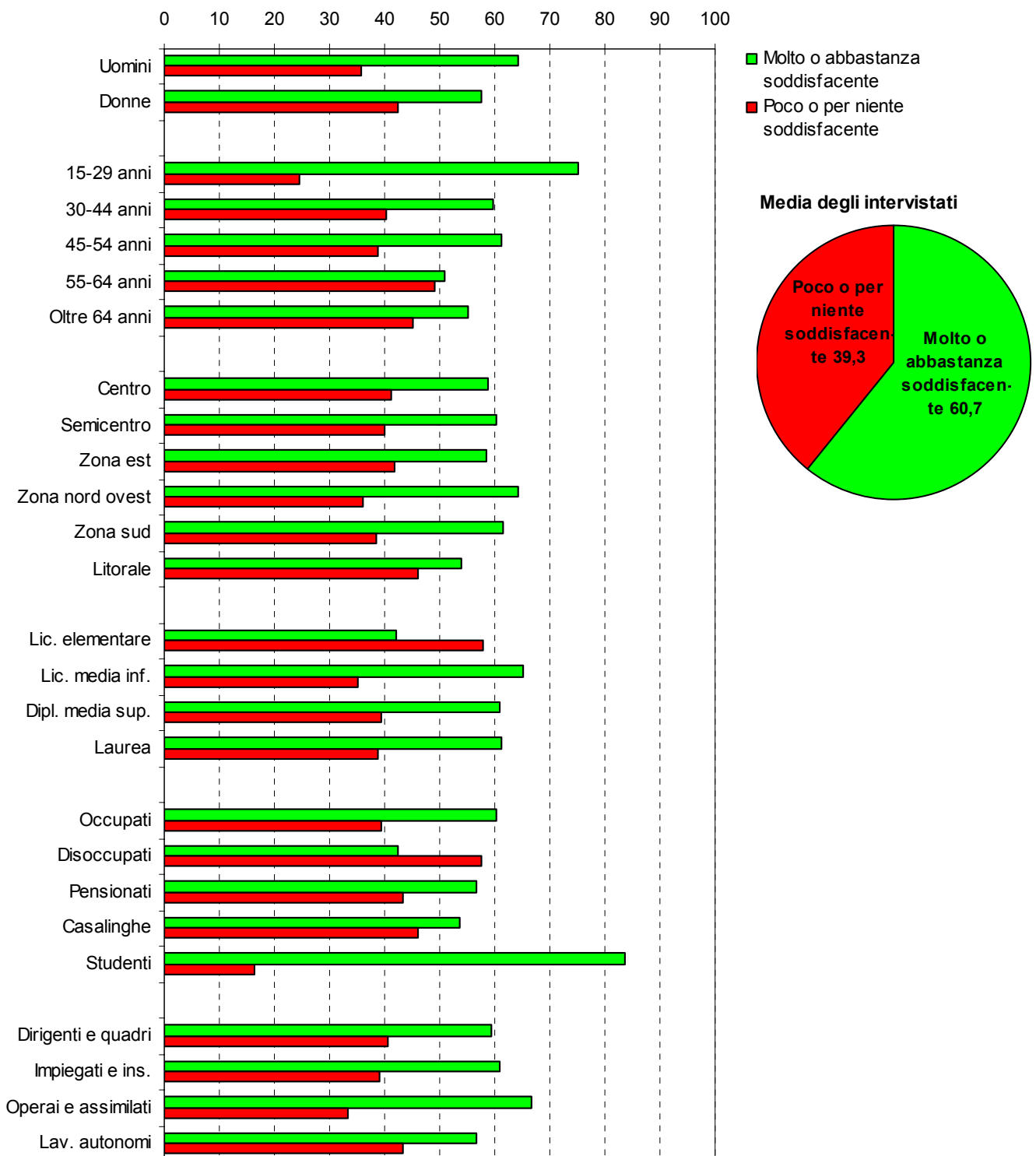
Come emerge dalla Fig. 4, accanto ad una vasta area di componenti della popolazione che mostrano valori sostanzialmente allineati al dato medio, è possibile identificare due diversi gruppi che si differenziano (in positivo e in negativo) rispetto alla media del campione:

- nel primo gruppo rientrano quelle componenti della popolazione che sembrano manifestare il maggior grado di soddisfazione, con percentuali che oscillano tra il 65% ed l’85%; si tratta da un lato dei giovani e degli studenti (in gran parte coincidenti) e dall’altro degli operai e dagli individui caratterizzati da livelli di istruzione medio-bassa (licenza media);
- nel secondo gruppo, i più insoddisfatti, emergono con forza alcune componenti caratterizzate da condizioni di “marginalità”, come i disoccupati, le persone con i più bassi livelli di istruzione e le casalinghe, a cui si affiancano dal punto di vista territoriale i residenti nell’area del litorale (Ostia e Acilia).

---

<sup>4</sup> Una chiara testimonianza in questo senso emerge attraverso l’esame delle recenti indagini condotte a livello internazionale. Proprio nel caso del nostro Paese si registra infatti il maggiore divario tra il grado di soddisfazione manifestato dagli italiani circa la propria qualità della vita (particolarmente basso) e la posizione assunta nell’ambito delle graduatorie sulla qualità della vita costruite anche attraverso l’impiego di un sistema di indicatori “oggettivi”, che pongono l’Italia ai livelli più elevati a livello sia europeo sia mondiale.

**Fig. 4 – La qualità della vita a Roma secondo il giudizio degli intervistati (%)**



Ulteriori elementi di interesse emergono più in generale attraverso una lettura trasversale in termini di genere e di condizione socio-professionale:

- una lettura di genere evidenzia come oltre il 64% degli uomini contro il 57,5% delle donne considerino la qualità della vita “molto o abbastanza soddisfacente”;
- tendenzialmente sono inoltre i lavoratori dipendenti (operai ed assimilati, impiegati ed insegnanti, dirigenti e quadri) ad esprimere il maggior grado di soddisfazione rispetto ai lavoratori autonomi, alle casalinghe o ai pensionati.

Salvo i casi estremi degli studenti e dei giovani, da un lato, e dei disoccupati e della popolazione con bassi livelli di istruzione, dall'altro, il dato di soddisfazione che emerge appare sostanzialmente omogeneo tra le diverse componenti della popolazione romana.

### ***3.3. Servizi pubblici locali e qualità della vita***

Considerati i fini dell'indagine, aver chiamato gli intervistati ad esprimersi direttamente sul legame esistente tra la propria percezione generale della qualità della vita e la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali, assume un particolare significato.

Come mostra la Fig. 5, la valutazione espressa dai cittadini romani appare chiara, e va nella direzione di un fortissimo legame tra offerta di servizi e qualità della vita:

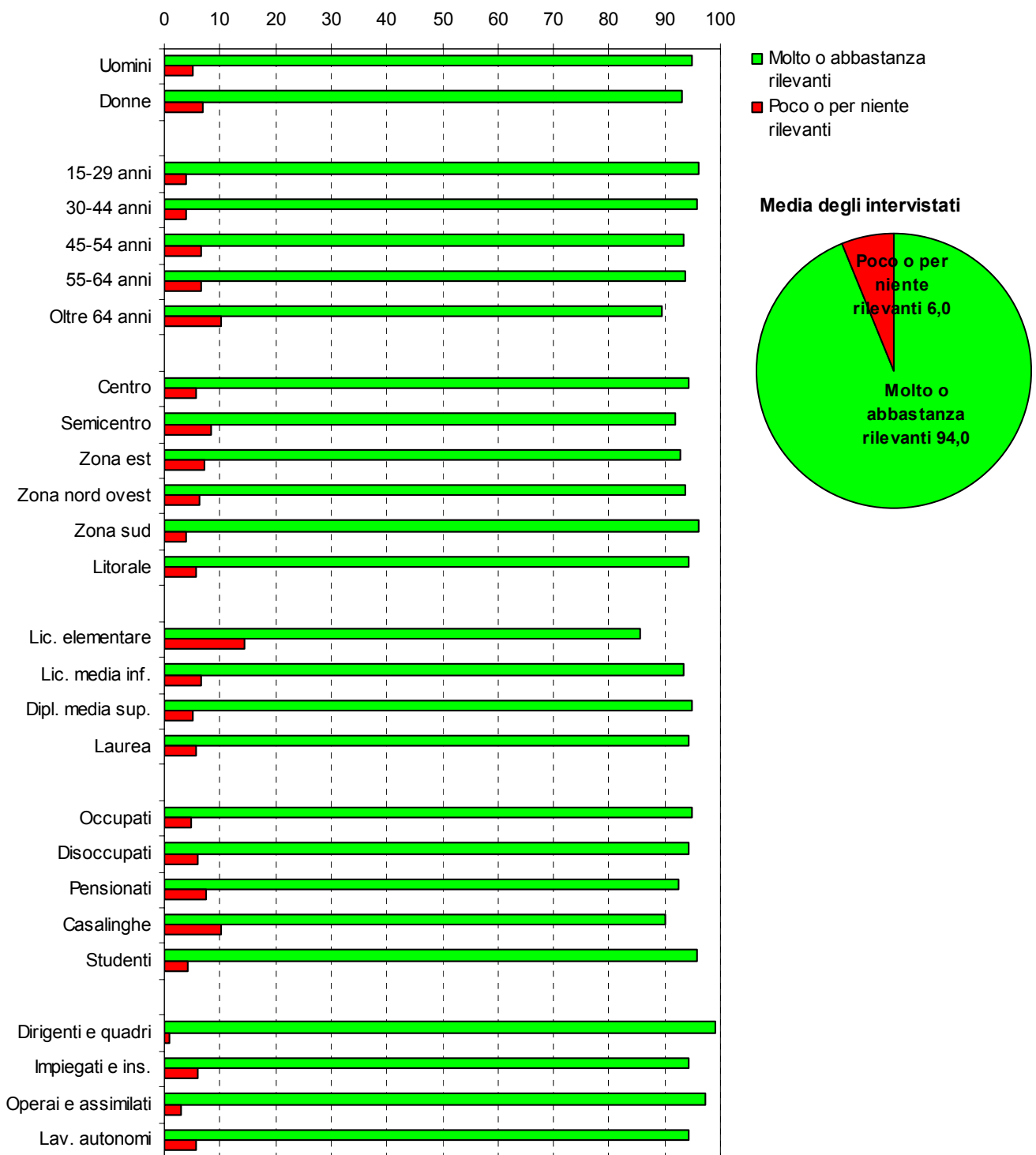
- da un lato, infatti, la percentuale degli intervistati che considera “molto o abbastanza rilevante” l'incidenza dei servizi pubblici locali sulla qualità della vita raggiunge una percentuale elevatissima, pari al 94% del totale;
- dall'altro la variabilità delle risposte positive appare relativamente modesta, oscillando tra l'85% e il 99%.

Guardando alle differenze che – sia pure limitatamente – si registrano tra le diverse componenti della popolazione romana, non emergono differenze sistematiche che si prestino ad una lettura trasversale di particolare significato se non, in parte, con riferimento alle componenti più estreme:

- i valori più bassi, ad esempio, si registrano infatti tra le persone con minore titolo di studio, anziani e pensionati (tre componenti peraltro in gran parte coincidenti), oltre che per le casalinghe e i residenti nei quartieri semicentrali;
- i valori maggiori sono espressi generalmente dalle categorie più favorite per titolo di studio e condizione professionale, oltre che dai più giovani e dai residenti nella zona sud e al centro.

E' utile ripetere tuttavia come si tratti di differenze sostanzialmente marginali che non devono spostare l'attenzione dal vero risultato che su questo aspetto l'indagine ha prodotto: i romani attribuiscono una grande peso al sistema dei servizi pubblici locali come fattore decisivo nel determinare la propria qualità della vita.

**Fig. 5 – Incidenza dei Spl sulla qualità della vita secondo il giudizio degli intervistati (%)**



### ***3.4. La soddisfazione media per i Servizi pubblici locali***

Prima di considerare in modo analitico il giudizio espresso dagli intervistati nei confronti dei singoli servizi, può essere utile offrire un primo quadro d'insieme attraverso la costruzione di un *indicatore medio di soddisfazione*, costruito in questo caso come semplice media aritmetica dei giudizi riscontrati per i diversi servizi oggetto d'indagine<sup>5</sup> (cfr. par. 4.2).

Come si vede nella Fig. 6, i romani che esprimono in media un giudizio “molto o abbastanza soddisfacente” rappresentano circa i due terzi degli intervistati (68% sul totale delle risposte valide<sup>6</sup>). Un dato nel complesso abbastanza omogeneo tra le diverse componenti della popolazione, pur evidenziando una insoddisfazione più marcata nel caso delle casalinghe, delle persone con licenza elementare e della fascia d'età tra 55 e 64 anni, oltre all'area di Ostia e Acilia che si presenta come il territorio caratterizzato dalle maggiori criticità.

Confrontando i risultati dei giudizi espressi circa la qualità della vita complessivamente intesa e la soddisfazione sui servizi pubblici locali emergono alcune differenze di valutazione, che per alcune componenti della popolazione appaiono particolarmente significative. La presenza di differenze tra le due valutazioni non sorprende: se è vero che la qualità dei Spl assume una grande importanza nel determinare la qualità della vita in una città, essa non costituisce tuttavia l'unico fattore, basti pensare ad esempio agli altri servizi pubblici come l'istruzione e la sanità.

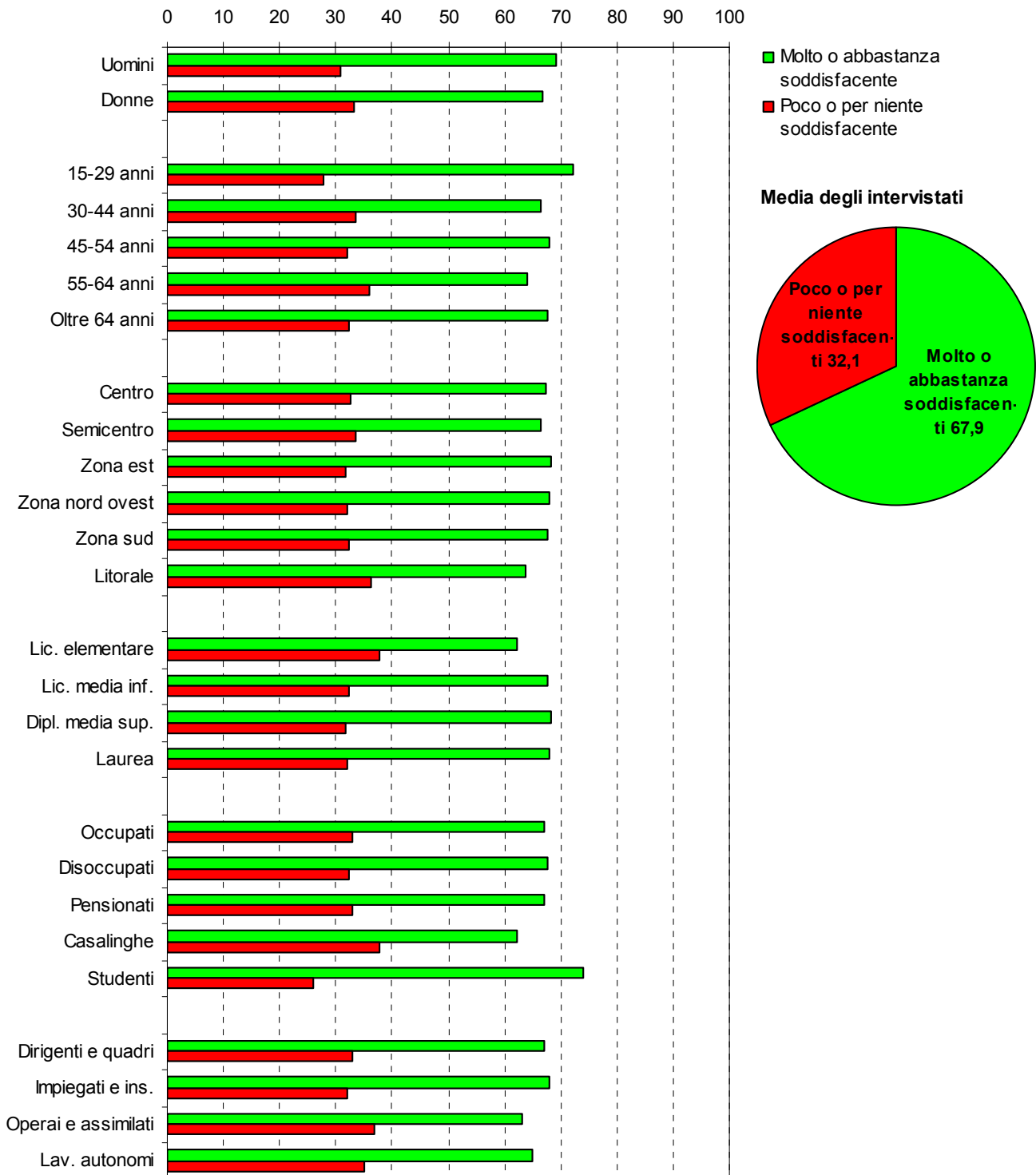
È interessante tuttavia osservare come le maggiori differenze si riscontrino nel caso di alcune componenti della popolazione caratterizzate da elementi di “marginalità”, per le quali la qualità della vita in generale appare in varia misura compromessa da elementi diversi da quelli riconducibili all'offerta di servizi pubblici locali: ciò è evidente nel caso dei disoccupati, che pur presentando indici di soddisfazione per i Spl particolarmente elevati (68%), denunciano poi un basso livello dell'indicatore sulla qualità della vita in generale (42%); ma un fenomeno analogo si registra nel caso degli anziani e delle persone con i più bassi livelli di istruzione.

---

<sup>5</sup> Si tenga presente che si è anche costruita una media ponderata utilizzando come peso il giudizio sulla “rilevanza” (importanza) attribuita dagli intervistati ai singoli servizi (cfr. par. 4.4). Tuttavia, il valore ottenuto non è risultato molto diverso dalla media semplice, comunque non tale da giustificare l'introduzione di elementi di tipo “discrezionale” che i criteri di ponderazione inevitabilmente rappresentano.

<sup>6</sup> Da qui in avanti, al fine di migliorare la confrontabilità dei dati, le percentuali si intendono sul totale delle risposte valide, ovvero escludendo dal computo le risposte “non sa” e “non indica”.

**Fig. 6 – Soddisfazione dei Spl, secondo il giudizio degli intervistati: media dei singoli servizi (% sul totale delle risposte valide)**

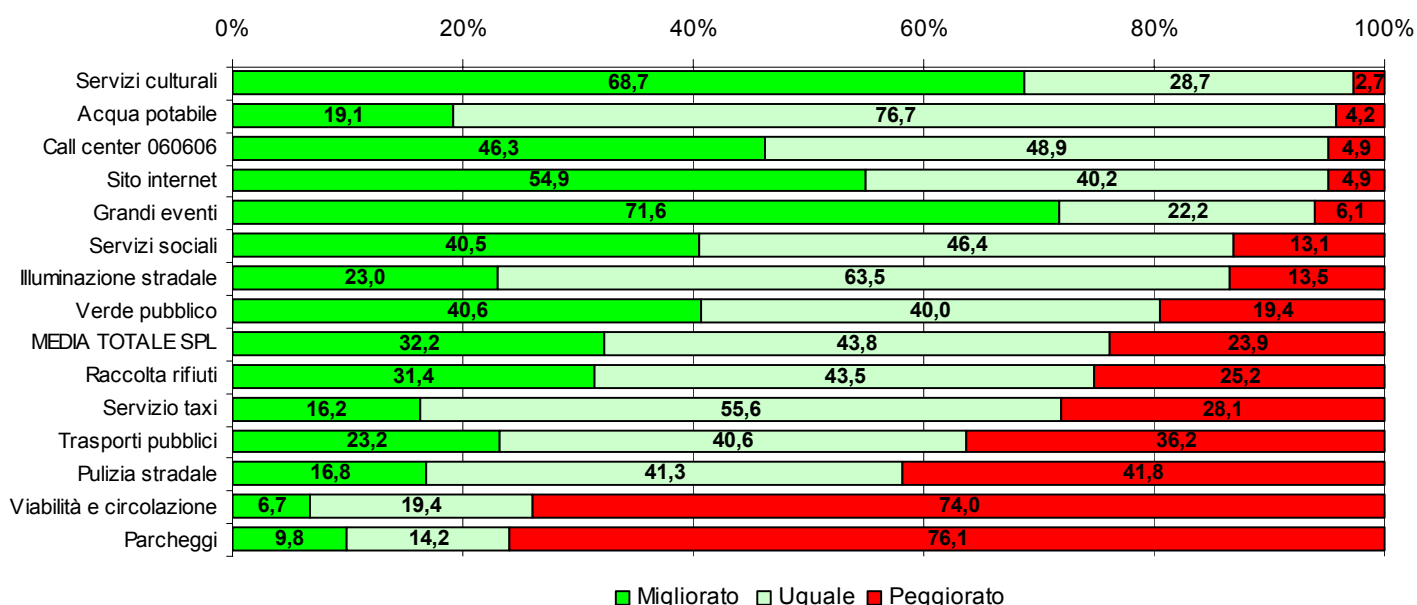


### 3.5. Il giudizio sull'andamento dei singoli servizi negli ultimi due anni

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

Si tenga presente che, allo scopo di rendere confrontabile tale valutazione con quella rilevata nell'ambito di un'analogha indagine dell'Agenzia (condotta, appunto, nel 2005), è stato necessario adottare una diversa articolazione dei servizi con l'inserimento di tre nuove voci (viabilità e circolazione, parcheggi, sito internet) e di alcune aggregazioni: trasporti pubblici (autobus-tram e metropolitana), servizi culturali (Bioparco, Palaexpo, Auditorium e musei comunali), servizi sociali (assistenza domiciliare, farmacie comunali ed asili nido).

**Fig. 7 – Giudizio degli intervistati sull'andamento dei servizi negli ultimi due anni (% sul totale delle risposte valide)**



Le migliori *performance* si registrano con riferimento all'insieme dei servizi e degli eventi culturali, nonché del sito internet, con valori che incontrano il giudizio positivo di oltre la metà degli intervistati (Fig. 7). Nel complesso si evidenzia come:

- la peggiore valutazione degli intervistati si riferisce al sistema del trasporto privato (viabilità e parcheggi), per il quale il 75% degli intervistati denuncia un peggioramento della situazione, cui si aggiunge un ulteriore 15-20% con un giudizio di stabilità che chiaramente non assume in questo caso una valenza positiva;
- per un secondo gruppo di servizi si registra un giudizio di peggioramento piuttosto marcato, variabile tra il 20% e il 40%, che interessa in primo luogo l'intero sistema del trasporto pubblico (le cui *performance* sono d'altro canto correlate a quelle del sistema privato), i servizi di igiene urbana e in parte il verde pubblico;

- un ultimo gruppo presenta infine le minori criticità: se qualche accento critico interessa i servizi sociali e l'illuminazione pubblica stradale, uno straordinario miglioramento registrano invece i servizi culturali e i grandi eventi (come la “notte bianca”).

In definitiva emerge chiaramente come, almeno in termini dinamici, la maggiore criticità manifestata dai cittadini si riferisca al sistema della mobilità e del trasporto pubblico in tutte le sue diverse componenti<sup>7</sup>, accanto ad una crescente preoccupazione nei confronti dei servizi di igiene urbana ed in particolare per la pulizia degli spazi pubblici, mentre il maggiore consenso è destinato alle politiche culturali.

#### **4. I principali servizi pubblici locali a confronto**

L'indagine ha consentito di svolgere un'analisi comparativa tra i diversi servizi molto approfondita e che è stata strutturata intorno a quattro chiavi di lettura principali:

- grado di *utilizzo* dei diversi servizi da parte della popolazione romana;
- livello di *soddisfazione* degli utilizzatori e *qualità percepita* da parte dei non utenti;
- *rilevanza* assegnata ai fini della qualità della vita in città;
- *disponibilità a contribuire* per un miglioramento dei servizi.

##### **4.1. Utilizzo**

Le informazioni raccolte circa il grado di utilizzo dei servizi da parte degli intervistati, oltre ad offrire informazioni utili per valutare la rispondenza dell'offerta ai bisogni della popolazione, costituiranno una chiave di lettura utile anche per una migliore comprensione degli altri elementi di giudizio richiesti nel corso dell'indagine (soddisfazione, rilevanza e disponibilità a contribuire), consentendo di distinguere le valutazioni espresse dagli utenti dalle altre componenti della popolazione intervistata.

Come mostrato dalla Fig. 8, l'utilizzo è fortemente differenziato per i vari servizi, come d'altro canto prevedibile considerata la diversa natura dei settori considerati. La percentuale di utilizzatori frequenti (“molto o abbastanza spesso”) registra valori superiori alla metà solo nel caso dell'acqua potabile per uso alimentare, del verde pubblico e dei trasporti pubblici di superficie, mentre valori del 10% circa o inferiori sono rilevati in media per l'assistenza domiciliare, il Bioparco e il servizio taxi. Un discorso a parte riguarda i servizi a fruizione non individuale (igiene urbana e illuminazione pubblica delle strade). Per questi servizi pubblici “puri” e universali (il cui utilizzo non deriva da scelte individuali), sono state individuate alcune componenti che prevedessero un comportamento attivo da parte dell'utente. Ci si riferisce alla differenziazione dei rifiuti (per cui oltre l'80% del campione afferma di fare la raccolta differenziata molto o abbastanza spesso) e all'uso del servizio di

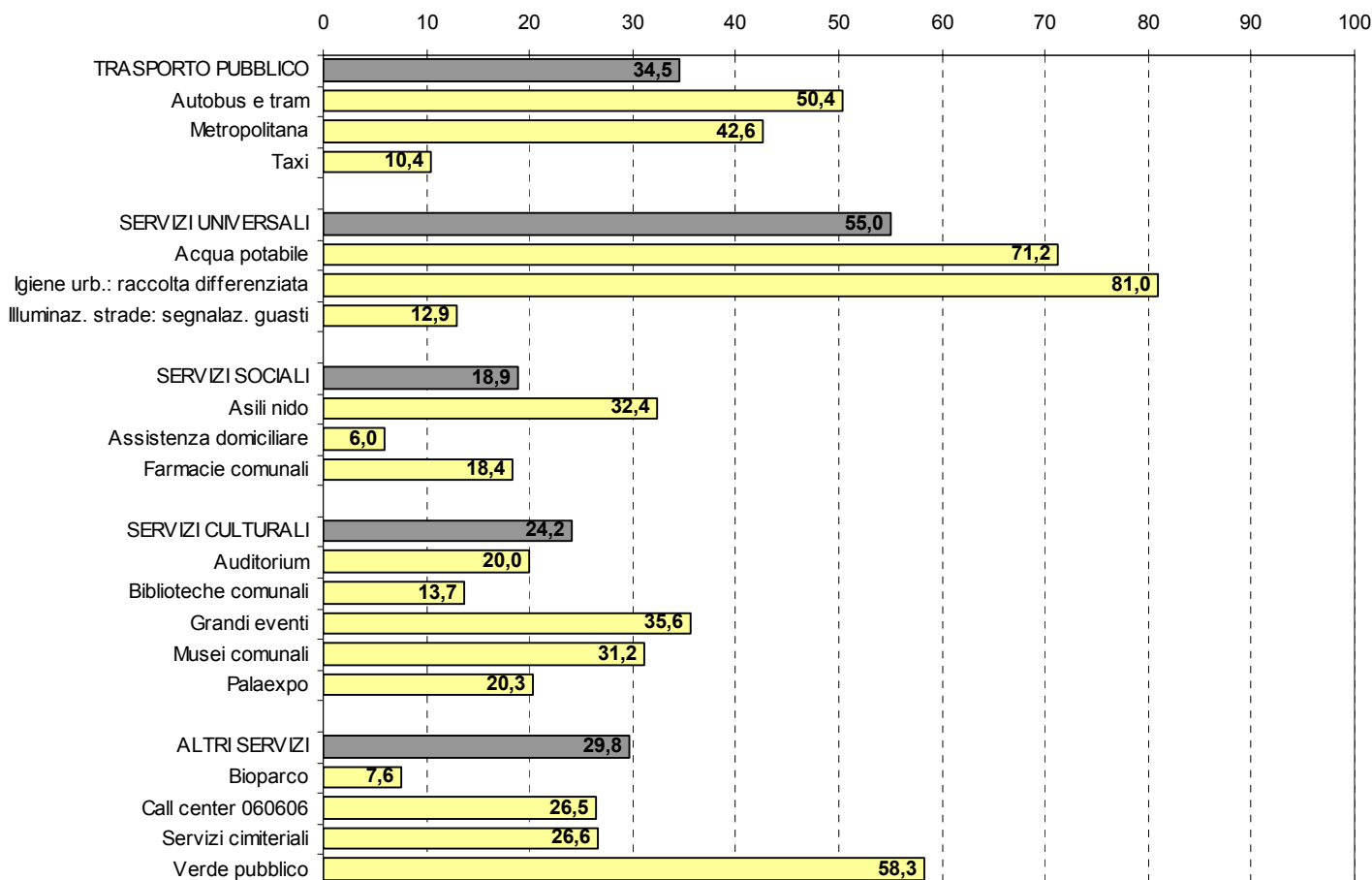
---

<sup>7</sup> E' importante considerare come l'insoddisfazione verso il sistema del trasporto pubblico non sia trasferibile automaticamente sulla sua gestione, essendo l'efficacia del servizio inevitabilmente condizionata anche dalle condizioni di contesto: significativo è in questo senso come le peggiori performance riguardino proprio il sistema generale della viabilità, circolazione e parcheggi.



segnalazione guasti per l'illuminazione stradale (in questo caso solo il 13% dichiara di utilizzare con una certa frequenza il servizio).

**Fig. 8 – Intervistati che dichiarano un uso “molto o abbastanza frequente” dei servizi (%)**



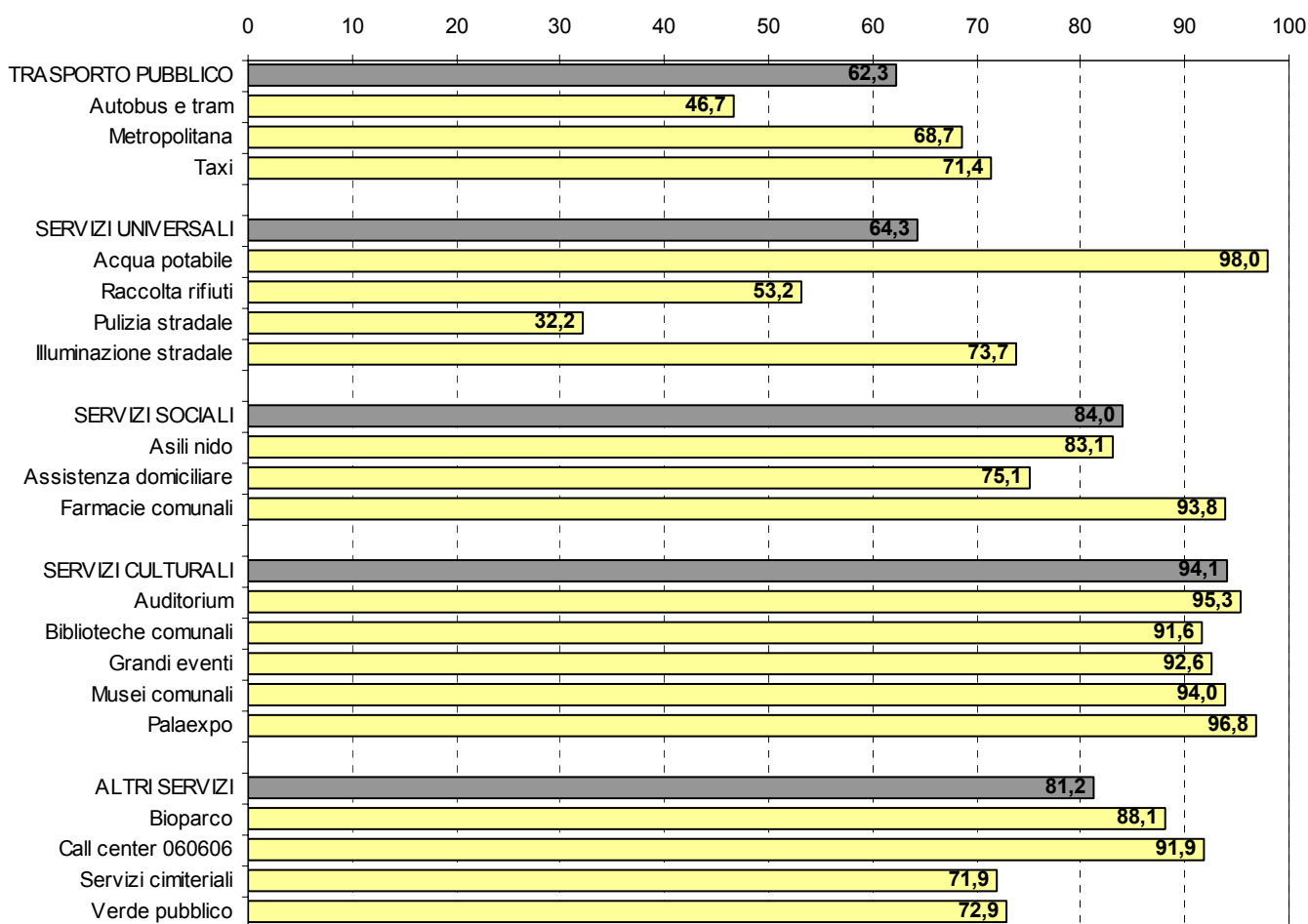
È interessante soffermare l'attenzione sul dato che emerge con riferimento a coloro che dichiarano di non utilizzare “mai” i vari servizi. Tali percentuali sono minime per il verde pubblico e relativamente basse per i servizi pubblici di base: il 12% dichiara di non bere mai “l'acqua del rubinetto”, il 15% non usa mai il trasporto pubblico di superficie e il 18% non usa mai la metropolitana. Per tutti gli altri servizi la percentuale sale notevolmente, interessando ampie fasce di popolazione: anche tralasciando il caso dell'assistenza domiciliare, oltre il 50% degli intervistati dichiara di non utilizzare mai le biblioteche comunali, le farmacie comunali e il Bioparco.

#### 4.2. Soddisfazione degli utilizzatori

Come anticipato, una migliore comprensione del giudizio sui servizi richiede di tener conto del diverso grado di utilizzo che ne fanno gli intervistati. Si ricorda, infatti, che la “soddi-

sfazione” dichiarata dagli utenti non tiene conto esclusivamente della effettiva qualità del servizio riscontrata al momento della fruizione (la “qualità percepita”), ma anche delle aspettative pre-esistenti (la “qualità attesa”). In questo senso il livello di soddisfazione espresso da parte degli intervistati che affermano di essere utilizzatori frequenti del servizio tende ad assumere un maggiore significato, potendo essere riferito a condizioni operative medie o “normali”, piuttosto che legato a percezioni “episodiche”<sup>8</sup>.

**Fig. 9 – Utilizzatori che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” dei servizi (% sul totale delle risposte valide)**



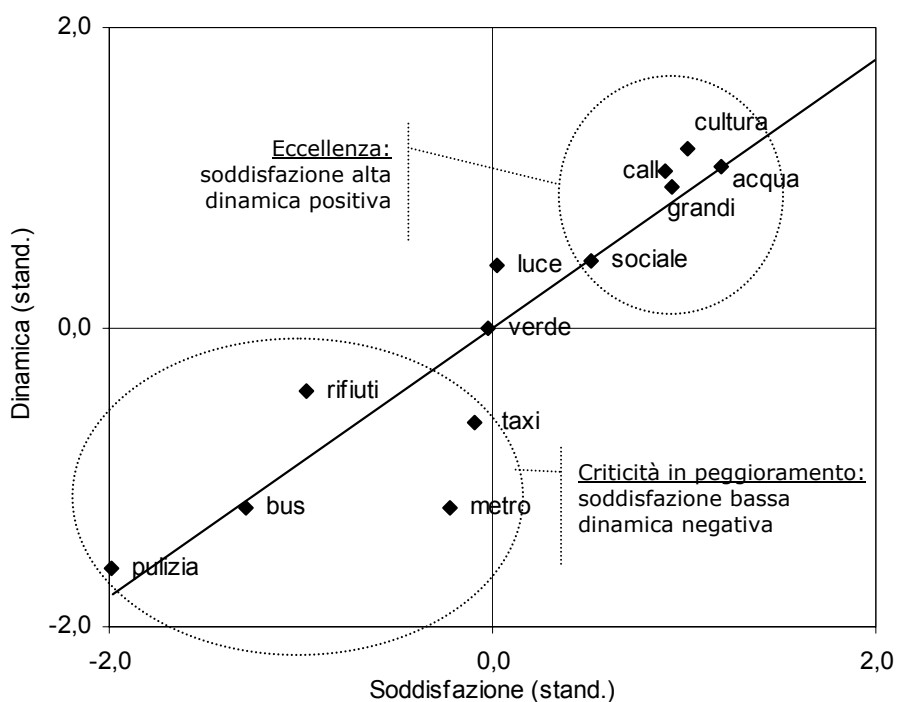
La maggior parte degli utilizzatori afferma dunque di essere “molto o abbastanza soddisfatta” per la gran parte dei servizi considerati (Fig. 9). Emergono tuttavia almeno due gruppi di servizi caratterizzati da livelli di soddisfazione piuttosto differenziati. In particolare:

<sup>8</sup> Per gli asili nido sono considerati utilizzatori coloro che li utilizzano al momento o li hanno utilizzati in passato, mentre per l’igiene urbana e l’illuminazione pubblica (servizi universali per i quali non è possibile definire un utilizzo individuale specifico) gli utilizzatori sono l’intero campione.

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

Trova quindi conferma anche in termini strutturali il giudizio sfavorevole circa l'evoluzione negativa fatta registrare negli ultimi anni da due tra i più importanti servizi di base della città (trasporto su gomma e igiene urbana), mentre indicazioni opposte e speculari si rilevano con riferimento ai servizi culturali e ricreativi e, in parte, a quelli sociali. È possibile confrontare la soddisfazione degli utilizzatori con la dinamica recente, identificando quattro diverse situazioni corrispondenti ai quadranti rappresentati nella Fig. 10<sup>9</sup>.

**Fig. 10 – Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e dinamica**



<sup>9</sup> Ai fini di una migliore rappresentazione i valori sono stati standardizzati, in modo che l'insieme dei dati assuma media 0 e varianza 1. La legenda delle etichette nel grafico è la seguente: acqua (acqua potabile), asili (asili nido), assist (assistenza domiciliare); audit (Auditorium), biblio (biblioteche comunali), bio (Bioparco), bus (autobus e tram), call (060606), cimit (servizi cimiteriali), cultura (servizi culturali), expo (Palazzo delle esposizioni e Scuderie del Quirinale), farma (farmacie comunali), grandi (grandi eventi), igiene (igiene urbana), luce (illuminazione stradale), metro (metropolitana), musei (musei comunali), pulizia (pulizia stradale), rifiuti (raccolta rifiuti), sociale (servizi sociali), taxi (taxi), verde (verde pubblico).

Nel primo quadrante (in alto a destra) vi sono i servizi di eccellenza, ovvero quelli con alta soddisfazione e dinamica positiva (servizi culturali, acqua potabile, *call center*, grandi eventi), compresi i servizi sociali, sia pure in misura minore; nel quarto quadrante (in basso a sinistra) vi sono invece le criticità in peggioramento, che quindi necessitano di interventi concreti ed efficaci (trasporti pubblici e igiene urbana); in mezzo vi sono, infine, i servizi con valori intermedi (verde pubblico e illuminazione stradale).

È in ogni caso interessante osservare come le due variabili (giudizio sulla situazione attuale e giudizio rispetto ai cambiamenti registrati negli ultimi due anni) risultino fortemente correlate ( $R^2 = 83\%$ ), con valori che tendono a disporsi lungo la retta di regressione.

I giudizi sulla soddisfazione possono essere confrontati con le analoghe valutazioni espresse dai cittadini in due precedenti indagini in merito alla qualità dei servizi pubblici locali del Comune, condotte dall’Agenzia nel 2003 e nel 2005, relativamente ai servizi principali: trasporti pubblici (di superficie e metropolitana), taxi, igiene urbana, illuminazione pubblica e acqua potabile. Per gli ultimi due settori si osserva un miglioramento dal 2003 al 2007: per l’acqua si tratta di un aumento progressivo, molto accentuato fra 2003 e 2005; per l’illuminazione pubblica, invece, il miglioramento è tutto concentrato nel primo periodo, con una lieve flessione fra 2005 e 2007. Gli altri settori registrano invece un complessivo peggioramento nel livello di soddisfazione, anche se il trasporto pubblico e la raccolta dei rifiuti mostrano una leggera inversione di tendenza tra il 2005 e il 2007.

#### **4.3. Il punto di vista dei non utilizzatori sulla qualità dei servizi**

Nel caso degli intervistati che dichiarano di utilizzare “poco o per niente” i diversi servizi, l’analisi della soddisfazione assume un significato in parte diverso e più riconducibile ad un concetto di “qualità percepita” in senso stretto.

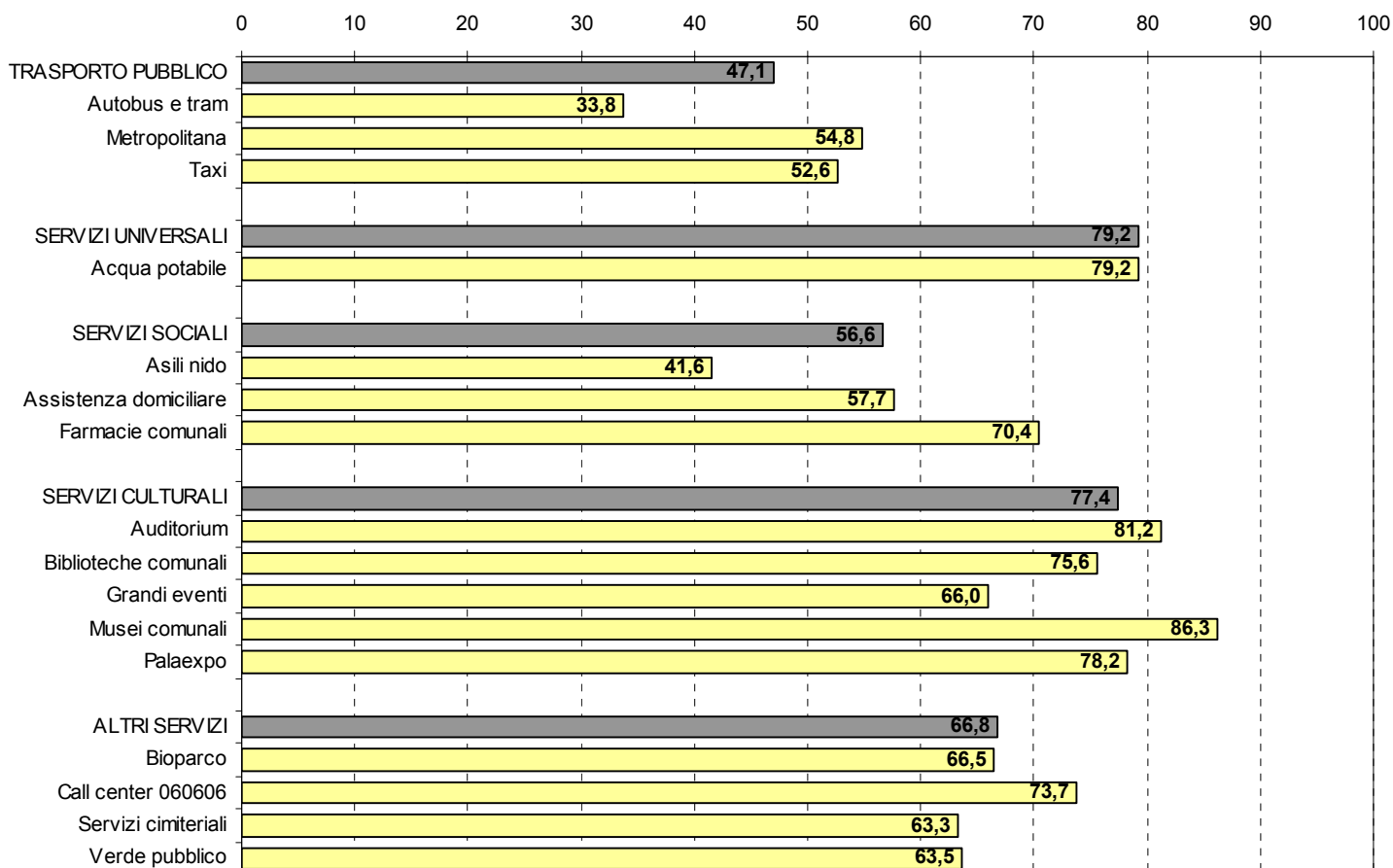
Analogamente a quanto osservato nel caso degli utilizzatori, anche nel caso dei non utenti la maggioranza di coloro che esprimono un giudizio si dichiara complessivamente soddisfatta per quasi tutti i servizi, sia pure con due importanti eccezioni: quella del trasporto collettivo di superficie e degli asili nido, che presentano livelli di soddisfazione rispettivamente del 34% e 42% (Fig. 11). Per il resto, non emergono invece in questo caso particolari discontinuità nei livelli di soddisfazione dei diversi servizi, anche se si registrano comunque valori piuttosto differenziati, passando dal 53% dei taxi all’86% dei musei comunali<sup>10</sup>. I servizi che raccolgono maggiori consensi sono riconducibili ai servizi culturali e ricreativi, oltre che al caso particolare dell’acqua potabile.

Il dato più interessante è in ogni caso legato alla circostanza che le percentuali di soddisfazione di coloro che utilizzano “poco o per niente” i diversi servizi risultino sistematicamente inferiori a quelle riscontrate nel caso degli utilizzatori frequenti.

---

<sup>10</sup> Naturalmente sono esclusi in questo caso i servizi pubblici universali, a fruizione collettiva, come l’igiene urbana e l’illuminazione pubblica, il cui utilizzo è indipendentemente dalle scelte individuali.

**Fig. 11 – Non utilizzatori che dichiarano una percezione “molto o abbastanza soddisfacente” dei servizi (% sul totale delle risposte valide)**



L'interpretazione di tale risultato non è tuttavia del tutto univoca e può peraltro assumere una connotazione molto diversa per i differenti servizi considerati:

- da un lato, infatti, è possibile che sia l'opinione dei non utilizzatori ad essere eccessivamente pessimistica rispetto alla effettiva qualità dei servizi pubblici locali;
- dall'altro, è anche possibile che sia proprio la valutazione negativa ad essere alla base della scelta dei cittadini di non fruire di determinati servizi o, ancor di più, che sia proprio la scarsa disponibilità dell'offerta e l'impossibilità di utilizzarli la motivazione della non soddisfazione (si pensi al caso degli asili nido o della metropolitana).

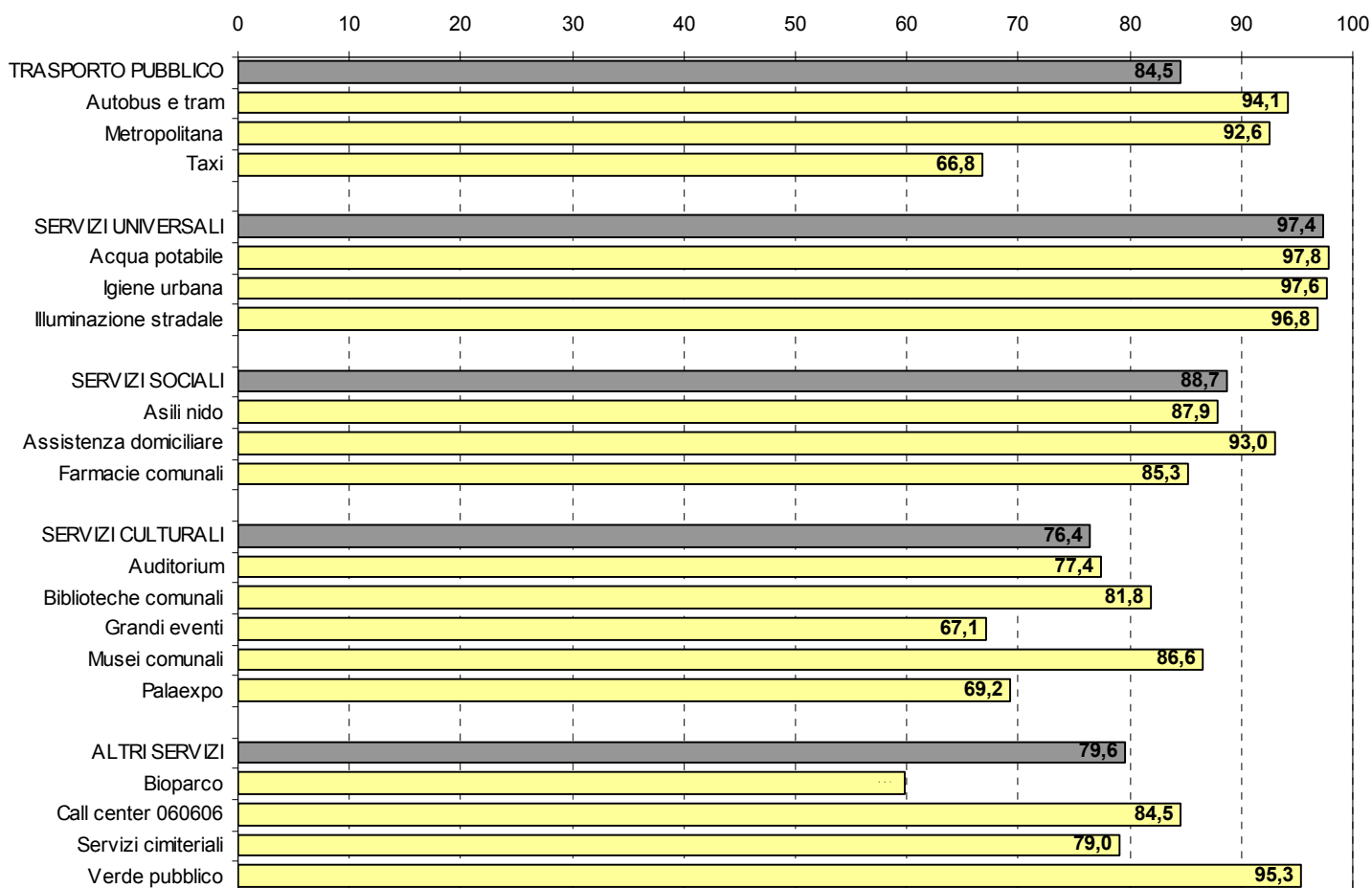
Qualunque sia la motivazione, l'effetto negativo del mancato o dello scarso utilizzo sulla percezione della qualità in alcuni casi è molto rilevante: per il servizio degli asili nido si tratta addirittura del 41,5% in meno rispetto alla percentuale di soddisfazione complessiva espressa dagli utilizzatori (l'83%, di cui più della metà si dichiarano “molto soddisfatti”); meno netto, ma ancora rilevante, è il divario che si riscontra su alcuni servizi come i grandi eventi (-27%), le farmacie comunali (-23%) e il Bioparco (-22%).

#### 4.4. Rilevanza

La rilevanza (o importanza relativa) costituisce uno degli elementi innovativi introdotti all'interno dell'indagine, attraverso il quale gli intervistati sono stati chiamati ad esprimere un giudizio esplicito circa l'importanza che i diversi servizi assumono a loro parere per la vita della città. Ciò presuppone in sostanza una valutazione di indirizzo "politico", assumendo – almeno in parte – un'ottica di interesse pubblico anziché un punto di vista individuale. Si tratta chiaramente di un'informazione interessante sia considerata in quanto tale, sia associata agli altri elementi di giudizio e in particolare al livello di soddisfazione.

Anche in questo caso, per ottenere una scala della rilevanza relativa sono state considerate tutte le risposte che hanno giudicato i vari servizi "molto o abbastanza" rilevanti.

**Fig. 12 – Intervistati che considerano "molto o abbastanza rilevanti" i servizi (% sul totale delle risposte valide)**



Come mostra la Fig. 12, è possibile identificare un primo gruppo di servizi che hanno raccolto il consenso della quasi totalità degli intervistati (oltre il 90%): si tratta in particolare dei servizi di base ad organizzazione industriale – quali acqua e igiene urbana, illuminazione pubblica e trasporto pubblico collettivo – a cui si aggiungono tuttavia significativa-

mente il verde pubblico e l'assistenza domiciliare. Si tenga presente, peraltro, che per tutti questi servizi le percentuali di coloro che hanno giudicato i servizi "molto rilevanti" prevalgono nettamente rispetto ai giudizi "abbastanza rilevanti".

Segue un gruppo intermedio con percentuali di rilevanza medio-alta, che variano fra l'88% degli asili nido e il 77% dell'Auditorium, in cui si posizionano anche i musei e le biblioteche comunali, oltre le farmacie, lo 060606 e i servizi cimiteriali. Anche in questo caso le risposte "molto rilevante" sono sempre in maggioranza per tutti i servizi, anche se con un fattore di proporzionalità molto più basso rispetto al primo gruppo.

L'ultimo gruppo per importanza comprende, infine, sia alcuni tra i servizi che vedono una minore platea di utilizzatori (come il Bioparco o il servizio taxi), sia alcuni dei servizi culturali e ricreativi (grandi eventi e Palaexpo) per varie ragioni considerati meno "strategici" per la città.

È importante ricordare come il giudizio espresso non costituisca né un indice di gradimento né sia direttamente riconducibile alle personali esigenze dell'intervistato, come d'altro canto dimostra la scarsa correlazione riscontrata in questo senso nelle risposte. Può essere utile, ad esempio, osservare come la maggiore frequenza di risposte "molto rilevante" fornite dalle singole classi di intervistati, si sia riscontrata tra le componenti socialmente "più deboli" della popolazione, come le casalinghe e gli individui con bassi titoli di studio, che hanno generalmente attribuito una forte rilevanza anche a quasi tutti i servizi, indipendentemente dalla propria capacità e/o opportunità di fruizione.

#### **4.5. Disponibilità a contribuire**

Un ulteriore elemento di innovazione introdotto nell'indagine è rappresentato dall'aver chiamato gli intervistati ad esprimere la propria disponibilità a contribuire finanziariamente, direttamente o indirettamente, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi.

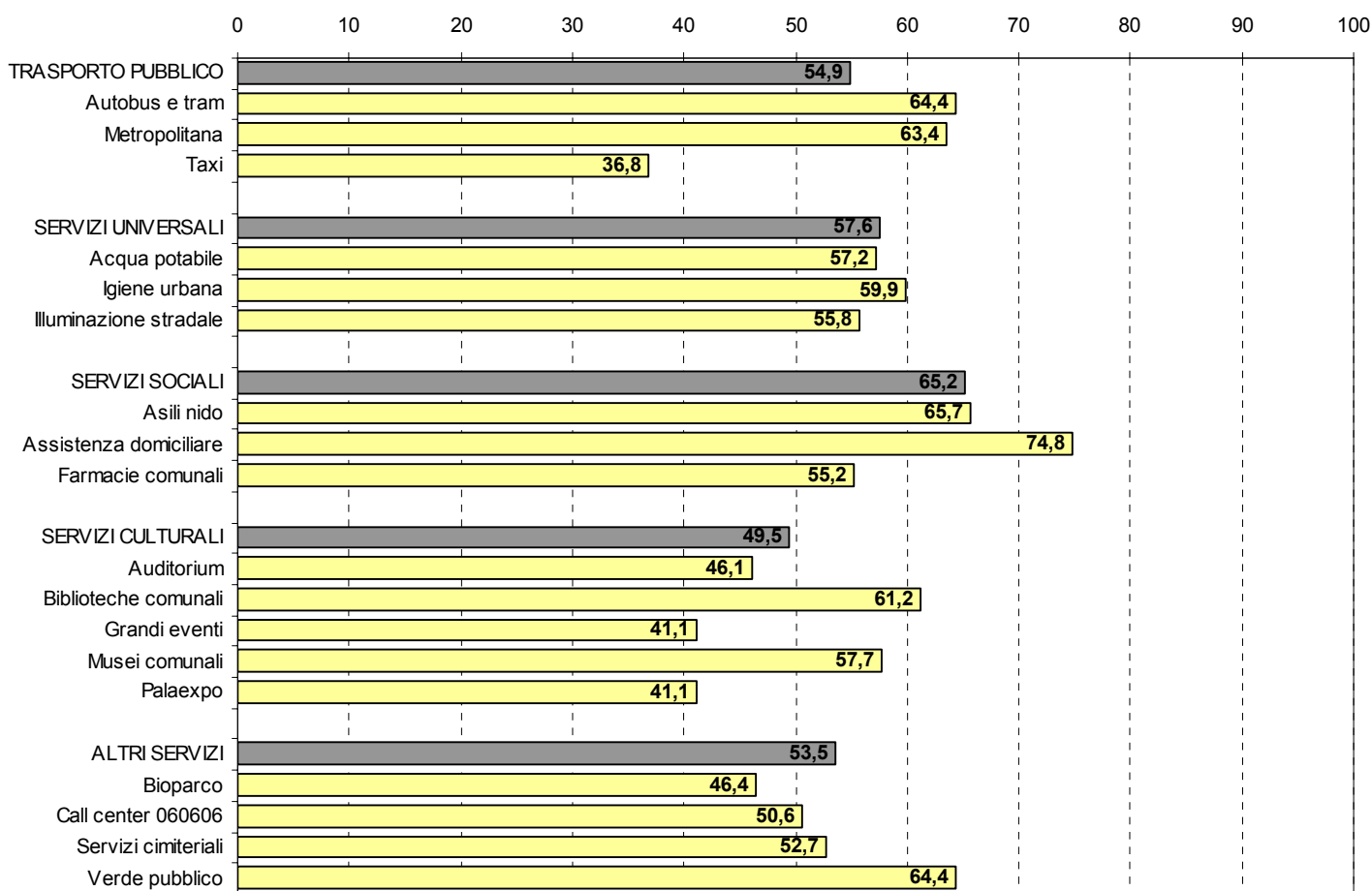
Considerato l'effetto "reticenza" che tipicamente si manifesta nel momento in cui si è chiamati ad esprimere personalmente la propria "disponibilità a pagare", i risultati ottenuti (Fig. 13) appaiono particolarmente significativi:

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

Ed è forse proprio quest'ultimo tipo di considerazioni che offrono gli elementi di maggiore interesse. Diversamente da quanto ci si sarebbe potuto aspettare, sia l'osservazione dei dati che le analisi più approfondite condotte sul *data base* dei risultati delle interviste, hanno infatti dimostrato come *la disponibilità a pagare non sia riconducibile né al maggiore o*

*minore grado di utilizzo che gli intervistati fanno dei singoli servizi, né al relativo grado di soddisfazione da parte degli utenti. Lo testimonia, ad esempio, la presenza nelle parti alte della graduatoria di servizi come gli asili nido o l'assistenza domiciliare (ma un discorso analogo vale per le biblioteche), ritenuti meritevoli di sostegno da parte della grandissima parte dei cittadini intervistati, pur rappresentando evidentemente servizi che coinvolgono direttamente una componente limitata della popolazione (addirittura solo il 6% utilizza molto o abbastanza spesso i servizi di assistenza).*

**Fig. 13 – Intervistati che ritengono “giusto” contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio (% sul totale delle risposte valide)**



D'altra parte, la minore disponibilità a pagare si manifesta per servizi verso i quali gli intervistati hanno espresso alti livelli di soddisfazione, sia in assoluto che in termini di miglioramento del servizio, come nel caso dell'Auditorium, del Palaexpo o dei grandi eventi.

Al tempo stesso è possibile riscontrare anche settori dove sono proprio l'alto grado di utilizzo e il basso livello di soddisfazione a spiegare una maggiore disponibilità a pagare, come nel caso del sistema trasporti pubblici collettivi. In questo caso, peraltro, la maggiore disponibilità a contribuire sembra indicare anche una certa consapevolezza che, per conseguire l'obiettivo di un miglioramento del servizio, non sia sufficiente un salto di qualità



nella capacità gestionale del servizio, ma sia necessaria anche una maggiore disponibilità di risorse per il suo finanziamento.

Non è un caso, in sostanza, che l'unico tra gli indicatori rilevati che presenta una correlazione positiva significativa con la disponibilità a pagare sia rappresentato proprio dal giudizio di "rilevanza" assegnato dagli utenti ai diversi servizi, a cui si aggiunge una certa influenza esercitata – in questo caso negativamente – dal grado di soddisfazione, per cui per i servizi "essenziali" percepiti come "soddisfacenti" la disponibilità a pagare è meno accentuata (cosa che non accade viceversa per i servizi culturali più "avanzati").

A questa chiave di lettura fa eccezione il servizio di igiene urbana che, nonostante sia considerato il secondo servizio per importanza relativa (98%) e nonostante emerga come settore più critico dal punto di vista della soddisfazione (il 32% di soddisfazione per la pulizia delle strade e il 53% per la raccolta), raggiunge solo una posizione intermedia dal punto di vista della disponibilità a pagare, con un'adesione inferiore al 60%.

Significativa, da ultimo, anche la diversa adesione riscontrata da parte delle differenti categorie della popolazione: tra le categorie che manifestano in modo sistematico una maggiore disponibilità a pagare si trovano prevalentemente categorie sociali economicamente meno forti, come gli studenti, i giovani, gli operai e le categorie con titoli di studio di livello inferiore (elementari e medie); per contro, sono mediamente meno disponibili gli adulti (in particolare la fascia dai 45 ai 54 anni), i dirigenti, i laureati, i disoccupati e i residenti nelle zone centrali della città<sup>11</sup>.

Studenti, giovani e operai, in particolare, sono le categorie che presentano la maggiore disponibilità a pagare per un elevato numero di servizi: da un lato, il trasporto pubblico collettivo (sia di superficie che metropolitana), l'igiene urbana e il verde pubblico; ma anche, dall'altro servizi culturali, come i grandi eventi e l'Auditorium (45-46%). Accanto ai disoccupati, sono invece i dirigenti a manifestare in molti casi la minore propensione verso una maggiore spesa, sia essa rivolta ai principali servizi sociali (come asili nido e farmacie) o all'insieme dei servizi culturali (biblioteche, Palaexpo, Auditorium, grandi eventi).

Come accennato, le interviste evidenziano anche una moderata correlazione tra la rilevanza del servizio e la disponibilità a contribuire per il suo miglioramento. Confrontando tali variabili<sup>12</sup>, emerge un'interessante classificazione dei servizi: da un lato i servizi di base e sociali, caratterizzati da alta rilevanza e soddisfazione medio-bassa (eccetto asili e acqua potabile), ma anche dalla disponibilità a contribuire per avere una qualità migliore; all'estremo opposto si collocano alcuni servizi di tipo "superiore" (oltre ai taxi), contraddistinti da bassa rilevanza e indisponibilità a contribuire.

In particolare, nella Fig. 14 i servizi si allineano lungo la retta di regressione a mostrare il grado di "interesse civico" dei cittadini: alto per trasporti pubblici, igiene urbana, illuminazione stradale, verde pubblico, acqua potabile, asili e assistenza domiciliare; medio per *call*

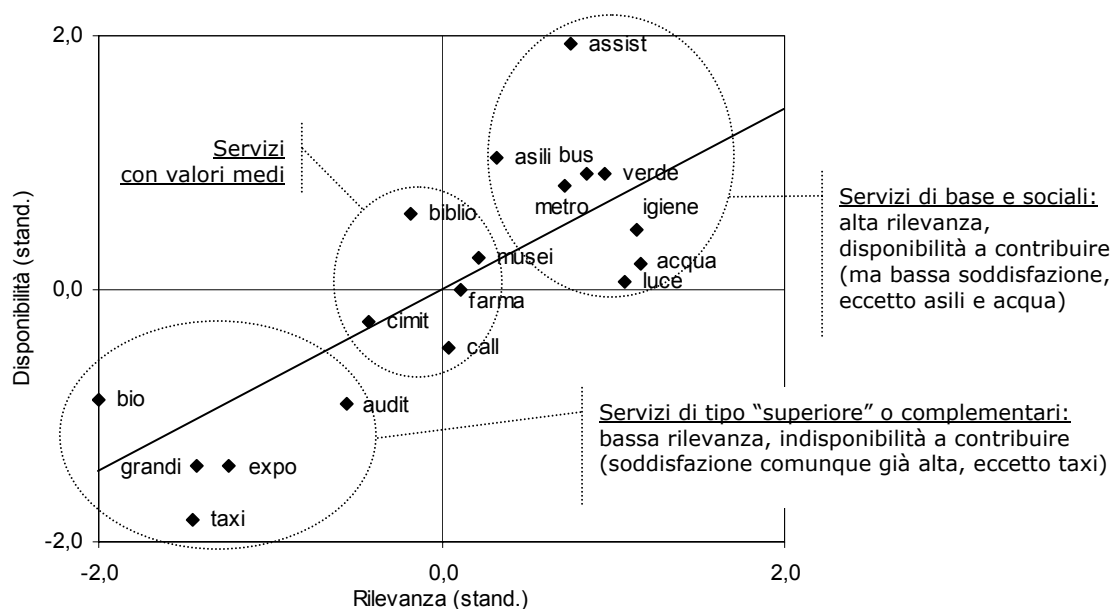
---

<sup>11</sup> Si deve naturalmente considerare anche il possibile effetto di *free riding* che caratterizza questo tipo di rilevazioni, soprattutto nel caso in cui la maggiore disponibilità a pagare si riscontra tra le categorie "marginali" o comunque caratterizzate mediamente da una minore "capacità a pagare".

<sup>12</sup> Anche in questo caso la correlazione tra le due variabili è risultata relativamente elevata ( $R^2 = 0,64$ ). Sulla standardizzazione delle variabili e la definizione della legenda cfr. la nota 9.

center, biblioteche, musei, farmacie e servizi cimiteriali; basso per Auditorium, Palaexpo, Bioparco, grandi eventi e taxi.

**Fig. 14 – Classificazione dei servizi secondo disponibilità a contribuire e rilevanza**



## 5. Primi elementi per una lettura in termini sociali dei risultati

Un ultimo tipo di considerazioni può essere svolto sui risultati dell'indagine utilizzando delle chiavi di lettura trasversali riferite alle caratteristiche socio-demografiche della popolazione. Osservando in quest'ottica le risposte delle varie categorie di intervistati significativamente diverse dalla media del campione, si rilevano infatti comportamenti che tendono a prefigurare alcuni "cluster" sociali che, ad una lettura di tipo trasversale, manifestano tratti comuni di indubbio interesse.

Si tenga presente che quelle che seguono sono tuttavia solo alcune osservazioni consentite da una prima lettura "euristica" della grande quantità di informazioni offerte dall'indagine. Considerata la complessità dell'analisi, si tratta di considerazioni che richiederanno successivi approfondimenti da realizzare attraverso adeguati strumenti di tipo statistico-econometrico e che consentano di giungere a conclusioni di maggiore consistenza e sistematicità.

### 5.1. Le categorie deboli

La prima osservazione riguarda alcune categorie socialmente "deboli" (casalinghe, operai, persone con basso titolo di studio) che mostrano significative affinità su numerosi aspetti approfonditi attraverso l'indagine. Si tratta di categorie che dichiarano di attribuire grande

importanza ai servizi pubblici locali in generale (alta “rilevanza”) ed in particolare ai servizi sociali e ricreativi (come ai grandi eventi, nonostante la scarsa partecipazione che caratterizza tali categorie), al trasporto pubblico collettivo e ai servizi cimiteriali. Come prevedibile, bassa rilevanza è invece attribuita da queste categorie alla maggior parte dei servizi culturali, ma non alle biblioteche a cui viene assegnata un’alta rilevanza nonostante la scarsa frequenza di utilizzo. E’ dunque interessante osservare che, al di là della rilevanza dei servizi essenziali e maggiormente utilizzati, queste categorie esprimono anche una preferenza per quelli che evidentemente non possono – o non sono interessati – a frequentare assiduamente, come i grandi eventi o le biblioteche; in particolare, la preferenza per le sole biblioteche e lo scarso interesse per i servizi culturali più orientati verso arte e musica (musei, Palaexpo e Auditorium) può indicare un bisogno, latente ma diffuso fra queste classi, di approfondire la propria preparazione di base, sia pure secondo un approccio di matrice “scolastica”.

Gli anziani e i pensionati emergono invece con caratteristiche peculiari, specialmente in relazione al settore cultura: presentano infatti percentuali relativamente alte di mancata conoscenza dei servizi culturali/ricreativi (esclusi i musei) e non frequentano biblioteche, Bioparco e grandi eventi, ma attribuiscono grande rilevanza proprio a quelli di tipo “superiore” (musei, Palaexpo e Auditorium) che non interessano invece alle altre categorie “deboli” di cui si è detto in precedenza. La forte rilevanza attribuita al Palaexpo e all’Auditorium, nonostante l’alta percentuale di mancata conoscenza, può essere l’indizio di un desiderio generazionale non del tutto esaudito di partecipare maggiormente ad eventi di diffusione artistica di tipo moderno e contemporaneo, che si affianca a quello, più risolto, di approfondire il patrimonio artistico storico proposto dai musei.

Una caratteristica comune alla componente femminile delle categorie deboli (casalinghe e titolari di licenza elementare, donne in 3 casi su 4) e ad anziani e pensionati, è l’alta rilevanza attribuita ai servizi che migliorano il livello di sicurezza percepita, come i taxi (contrapposti al Tpl o comunque ad altri mezzi di trasporto non collettivi) e l’illuminazione stradale. Queste classi condividono inoltre una particolare attenzione per i servizi cimiteriali, sia dal punto di vista dell’attribuzione della rilevanza, sia per la frequenza di utilizzo, attenzione che aumenta con l’età e diminuisce con il miglioramento della situazione economica/occupazionale e con il livello di istruzione.

La disponibilità a contribuire maggiormente per ottenere una migliore qualità dei servizi per queste categorie è piuttosto correlata alle disponibilità di redditi propri: infatti, mentre gli operai sono (insieme a giovani e studenti) fra le classi in assoluto più propense a spendere di più per avere servizi pubblici migliori, i disoccupati, le casalinghe, gli anziani e i pensionati si distinguono per un livello di disponibilità mediamente basso.

## ***5.2. Le categorie forti***

Fra le categorie più favorite dal punto di vista sociale emergono profili ben delineati riferiti a giovani e studenti, occupati in posizioni dirigenziali e laureati.

Gli studenti e i giovani sono innanzitutto caratterizzati da un generalizzato basso livello di informazione di tipo sociale e amministrativo: hanno una scarsa conoscenza dei servizi sociali, che utilizzano sporadicamente, e delle responsabilità amministrative del Comune per

l'erogazione dei servizi locali in generale. Sono le categorie che attribuiscono meno rilevanza ai servizi pubblici, atteggiamento che si attenua con il passaggio dalla condizione di studente a quella di giovane ex-studente (la categoria dei "giovani", di età compresa fra 15 e 29 anni, è infatti più ampia, con una percentuale di studenti del 55%). Il giudizio di rilevanza è inoltre strettamente legato all'utilizzo, evidenziando da un lato una scarsa percezione della funzione sociale dei servizi pubblici e dall'altro lato evidenziando scelte ben precise in merito a servizi "non di base", nonché un'attitudine più accentuata a sfruttare al massimo le opportunità offerte dall'Amministrazione in relazione ai servizi preferiti: per i trasporti prediligono il Tpl, mentre non usano i taxi e non li ritengono importanti; fra i servizi ricreativi, sono interessati ai grandi eventi e non al Bioparco o al verde pubblico; fra quelli culturali, utilizzano e apprezzano più delle altre categorie solo le biblioteche. Tuttavia, nonostante il livello relativamente basso dell'importanza attribuita ai servizi, studenti e giovani sono le categorie più propense a contribuire maggiormente in vista di miglioramenti della qualità per tutti i servizi, con la sola esclusione dei servizi cimiteriali e del *call center*, servizi verso i quali manifestano scarso interesse.

I dirigenti/quadri e i laureati<sup>13</sup> rappresentano le categorie socialmente "forti" di età adulta e mostrano una maggiore consapevolezza sociale e politica, ad esempio in merito alle responsabilità amministrative del Comune per l'erogazione dei servizi. Sono grandi utilizzatori e sostenitori dell'importanza dei servizi culturali e partecipano abbastanza ai grandi eventi anche se li ritengono poco rilevanti. In generale, all'aumentare del titolo di studio aumenta la frequenza dell'utilizzo dei servizi pubblici, anche se fa eccezione il sottocampione dei dirigenti, che pur attribuendo particolare importanza all'igiene urbana e al Tpl, utilizza più intensamente della media solo i taxi. Proprio i dirigenti, tuttavia, presentano una elevata propensione a contribuire per ottenere una maggiore qualità del servizio solo in relazione al *call center*, mentre sono fra i meno propensi a pagare di più per i servizi culturali e i taxi (di cui sono particolarmente utilizzatori), per i servizi sociali e l'illuminazione stradale. I laureati sono invece poco disponibili per i servizi che utilizzano meno: farmacie, cimiteri, grandi eventi, taxi e *call center*.

Mediamente ai titoli di studio superiori si associa una percezione migliore della qualità della vita. Con riferimento alla percezione dei servizi non di base, si osserva che all'aumentare del grado di istruzione aumentano l'utilizzo, la soddisfazione e la rilevanza attribuita ai servizi culturali e al verde pubblico, mentre i cimiteri e tutti i servizi sociali sono utilizzati ed apprezzati soprattutto dai detentori dei titoli di studio inferiori.

### **5.3. Le zone di Roma**

Per quanto riguarda le zone di Roma, infine, si osserva una caratterizzazione più forte in relazione a quelle centrali, dovuta sia alla dimensione territoriale più contenuta (che implica per il campione residente una maggior condivisione di percezioni e problemi legati alla localizzazione), sia alla maggiore disponibilità di servizi (come ad esempio quelli culturali e ricreativi), sia alla maggiore intensità/qualità di servizio (Tpl e taxi, pulizia stradale).

---

<sup>13</sup> Il 65% dei dirigenti è laureato, mentre i laureati che occupano posizioni dirigenziali sono solo il 13%, contro il 24% di impiegati, il 16% di lavoratori autonomi e il 13% di liberi professionisti.

Come prevedibile i residenti in Centro sono caratterizzati da una situazione privilegiata sia dal punto di vista socio-economico che culturale: dal punto di vista del titolo di studio, la classe più numerosa è quella dei laureati e, rispetto alle altre zone, presentano le più alte concentrazioni di dirigenti, professionisti e lavoratori autonomi. Questa situazione incide significativamente sul rapporto dei residenti in Centro con i servizi pubblici: si distinguono infatti per il più intenso utilizzo dei servizi più “elitari”, come i taxi e i servizi culturali (Auditorium e Palaexpo), mentre non utilizzano e non attribuiscono forte rilevanza ai servizi sociali. Una particolarità è la rilevanza relativamente bassa attribuita alla metropolitana, nonostante la vicinanza e la frequenza delle stazioni: questo può essere spiegato sia con la forza gravitazionale esercitata dalle zone centrali (che implica per i residenti una minore necessità di spostamenti lunghi e frequenti, una minore incidenza del pendolarismo urbano centrifugo rispetto a quello centripeto e, quindi, un eventuale vantaggioso uso dei mezzi privati dovuto allo scarso traffico contro-corrente), sia con la grande quantità e varietà di valide alternative (linee di superficie e taxi per i tragitti medio-lunghi, spostamenti a piedi o in bicicletta per quelli più brevi).

Anche i residenti del Semicentro si trovano in una situazione relativamente privilegiata per quanto riguarda l'intensità e la varietà di servizi essenziali e culturali disponibili, ma dal punto di vista socio-economico presentano caratteristiche più attenuate rispetto a quelle del Centro: la classe di titolo di studio più numerosa è quella dei diplomati, sono sottorappresentati gli occupati e più numerosi i pensionati, mentre fra gli occupati la condizione professionale è più varia. In relazione ai servizi pubblici si distinguono in modo particolare solo per l'utilizzo significativamente intenso dei servizi culturali/ricreativi come Palaexpo, Auditorium e Bioparco, mentre sono i meno interessati alle farmacie comunali.

Per quanto riguarda le zone più periferiche, emergono poche evidenze significative. Una riguarda la presenza delle farmacie comunali, molto utilizzate e apprezzate nella zona est e a Ostia, cosa che evidenzia la percezione storica da parte dei residenti di un intervento positivo da parte del Comune nella copertura di un servizio che l'iniziativa privata aveva evidentemente in parte trascurato. Per quanto riguarda il trasporto pubblico, emerge un utilizzo molto elevato della metropolitana per i residenti della zona sud (nel cui territorio insistono i rami sud di entrambe le linee) e basso per quelli delle zone nord e ovest, nonostante la presenza del ramo nord-ovest della linea A e della ferrovia Roma Nord (spesso percepita come “metropolitana”); questo risultato prevedibile, suggerisce comunque che la disponibilità del servizio incida fortemente sull'utilizzo e che gli investimenti effettuati per la realizzazione di nuovi rami di metropolitana sono in grado di determinare un significativo e positivo cambiamento nelle abitudini di spostamento di gran parte dei cittadini. Una considerazione confermata anche dalla scarsa rilevanza attribuita ai trasporti di superficie da parte dei risidenti della zona di Ostia, servita dalla ferrovia Roma-Lido.

Guardando infine alla “disponibilità a pagare”, si rilevano indizi di una correlazione inversa con la qualità e la capillarità della presenza dei servizi sul territorio di residenza, per cui le zone più servite percepiscono meno la necessità di migliorare la qualità e quindi di contribuire maggiormente a tal fine. I residenti del Centro e del Semicentro emergono infatti come meno propensi a sostenere una maggiore spesa soprattutto in relazione ai servizi la cui diffusione e qualità nelle rispettive zone è piuttosto elevata: acqua potabile per entrambi; verde pubblico e illuminazione stradale per il Centro; musei e grandi eventi per il Semicentro.

**Paolo Leon**

*Presidente*

**Claudio Santini**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*



Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,  
successivamente modificata e integrata  
con Deliberazione n.212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia