



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

*Giugno 2009*

Agenzia

## SOMMARIO

<b>1. Obiettivi e caratteristiche dell'indagine .....</b>	<b>3</b>
1.1 Rappresentatività del campione .....	3
1.2 Servizi analizzati .....	4
1.3 Il questionario di rilevazione.....	5
<b>2. Qualità della vita e servizi pubblici locali: uno sguardo d'insieme .....</b>	<b>6</b>
2.1 La qualità della vita .....	7
2.2 La soddisfazione per i servizi pubblici.....	9
<b>3. I principali servizi pubblici locali a confronto.....</b>	<b>13</b>
3.1 Utilizzo.....	13
3.2 Soddisfazione degli utilizzatori.....	15
3.3 Il punto di vista dei non utilizzatori sulla qualità dei servizi .....	18
3.4 L'importanza assegnata ai servizi come fattore determinante la qualità della vita	20
3.5 La disponibilità a contribuire .....	22
<b>4. I principali fattori di criticità alla base dei giudizi dei romani .....</b>	<b>26</b>
4.1 I fattori di criticità a confronto .....	26
4.2 I fattori di criticità dei singoli servizi .....	31

## 1. Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma svolge da molti anni una costante attività di studio, approfondimento e monitoraggio finalizzata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei principali servizi cittadini. In particolare, l'Agenzia esercita funzioni di supporto propositivo e tecnico conoscitivo nei confronti del Consiglio comunale, del Sindaco e della Giunta con riferimento a tutti i servizi pubblici locali erogati nel territorio del comune di Roma, predisponendo a tale scopo specifici studi e pareri, esprimendo le proprie valutazioni con indipendenza di giudizio ed assicurando la più ampia pubblicità delle condizioni di erogazione dei servizi.

In questo quadro, accanto alla realizzazione delle attività di studio, analisi e monitoraggio finalizzate a valutare l'efficacia dei servizi resi ai cittadini attraverso il sistema dei servizi del Comune di Roma, l'Agenzia prevede lo svolgimento periodico di indagini di tipo *citizen satisfaction* finalizzate ad approfondire – mediante sondaggi di opinione rivolti ad un campione di cittadini/utenti – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita nella percezione dei romani.

La prima edizione dell'indagine, pubblicata a gennaio 2008 e presentata anche nell'ambito della Relazione annuale 2007-08, ha consentito di approfondire numerosi aspetti del rapporto dei romani con il sistema dei servizi pubblici locali, sia in termini di conoscenza e grado di utilizzo, sia in termini di soddisfazione e importanza relativa attribuita ai diversi servizi. Il diffuso interesse e apprezzamento suscitato dall'indagine, oltre che l'opportunità di favorire un'analisi diacronica dei fenomeni osservati, hanno portato a mantenere sostanzialmente inalterata l'impostazione generale dell'indagine, pur prevedendo alcune importanti innovazioni.

### 1.1 *Rappresentatività del campione*

Analogamente alla prima edizione, la numerosità del campione è stata definita in modo tale da garantire un'adeguata significatività delle stime anche ai fini di un'articolazione dell'analisi, sia in termini territoriali, sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei cittadini intervistati.

Da quest'ultimo punto di vista, tuttavia, la “stratificazione” del campione è stata condotta in modo tale da assicurare una *maggiore rappresentatività* (in senso statistico) delle stime non solo in termini di *genere* e *classe d'età*, ma anche *titolo di studio* e *condizione professionale*. Sulla base dell'esperienza condotta lo scorso anno, l'economia complessiva del lavoro è stata in parte assicurata attraverso una ridefinizione:

- da un lato, delle classi d'età di riferimento, prendendo in considerazione le tre più significative ai fini dell'analisi: i giovani fino a 34 anni; gli adulti della classe 35-65 anni; e gli anziani oltre i 65 anni;

- dall'altro, del livello di stratificazione territoriale, in particolare attraverso l'accorpamento delle due aree centrali, portando quindi l'analisi su *5 macroaree territoriali* (centro e semicentro, zona est, zona nord-ovest, zona sud e litorale)<sup>1</sup>.

L'indagine è stata realizzata attraverso un sondaggio di opinione rivolto ad un campione casuale e stratificato di cittadini residenti<sup>2</sup>. In particolare, per ciascuna zona sono state realizzate circa 400 interviste, pari a un quinto delle quasi 2 mila complessive, successivamente pesate per ottenere un campione rappresentativo della popolazione romana secondo i criteri di stratificazione precedentemente ricordati. Al livello di probabilità del 95%, la stima dell'errore statistico è pari al  $\pm 2,8\%$  a livello cittadino e al  $\pm 5\%$  a livello di singolo ambito territoriale, offrendo dunque ampi margini di affidabilità.

## 1.2 Servizi analizzati

L'analisi è stata rivolta ad un ampio ventaglio di servizi che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione comunale. Anche in questo caso la struttura degli ambiti di indagine – pur restando sostanzialmente immutata rispetto alla precedente edizione – è stata in parte semplificata, razionalizzando i 16 settori oggetto di osservazione all'interno di quattro categorie principali.

### SERVIZI PUBBLICI LOCALI OGGETTO DELL'INDAGINE 2009

#### A. Trasporto pubblico

- 1 Rete di superficie
- 2 Metropolitana
- 3 Servizio taxi

#### B. Servizi a carattere universale

- 4 Acqua potabile
- 5 Igiene urbana - pulizia stradale
- 6 Igiene urbana - raccolta rifiuti
- 7 Illuminazione stradale

#### D. Servizi culturali e ricreativi

- 12 Auditorium – Parco della Musica
- 13 Biblioteche comunali
- 14 Musei comunali
- 15 Palaexpo e Scuderie del Quirinale
- 16 Bioparco

#### C. Servizi sociali

- 8 Asili nido comunali
- 9 Assistenza domiciliare
- 10 Farmacie comunali
- 11 Servizi cimiteriali

<sup>1</sup> Centro storico e quartieri semicentrali (I, II, III, IX e XVII Municipio); zona est (V, VI, VII e VIII Municipio); zona nord e ovest (IV, XVI, XVIII, XIX e XX Municipio); zona sud (X, XI, XII e XV Municipio); litorale di Ostia e Acilia (XIII Municipio).

<sup>2</sup> L'indagine telefonica è stata realizzata dalla società GfK Eurisko S.r.l. tra il 18 e il 30 aprile 2009. La forte stratificazione delle caratteristiche personali degli intervistati ha reso necessari oltre 26mila contatti per completare il numero previsto di 1.920 interviste complete.

In definitiva, rispetto alla precedente edizione non sono stati direttamente considerati tre settori (verde pubblico, grandi eventi e call center), mentre i servizi cimiteriali e il Bioparco sono stati ricondotti rispettivamente nell'ambito dei servizi sociali e dei servizi culturali e ricreativi.

### 1.3 *Il questionario di rilevazione*

Analogamente alla precedente edizione, l'indagine è stata finalizzata ad acquisire non tanto un giudizio di adeguatezza e 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. Non si deve infatti dimenticare che le indagini di tipo *citizen satisfaction* non intendono 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*).

Proprio in considerazione del fatto che la rilevazione tende ad offrire un giudizio di "efficacia percepita" da parte dei cittadini/utenti, è stata mantenuta una struttura del questionario di rilevazione finalizzata ad ottenere dagli intervistati informazioni relative:

- al grado di **utilizzo** e alle motivazioni alla base delle scelte dei cittadini, utenti e non utenti, rispetto ai singoli servizi oggetto d'indagine;
- alla **qualità della vita** in generale e all'influenza che i servizi pubblici locali – nel complesso e per i singoli servizi – tendono ad esercitare;
- al maggiore o minore **gradimento**, in termini relativi, riscontrabile tra i cittadini per i diversi servizi;
- alla **rilevanza** assegnata dai cittadini ai diversi servizi, anche indipendentemente dalla loro fruizione, nonché alla loro incidenza sulla qualità della vita soggettivamente intesa.

Soprattutto in base all'esperienza condotta nella scorsa edizione, è stata tuttavia introdotta una nuova sezione di quesiti finalizzata ad ottenere, per ciascun servizio considerato, specifiche valutazioni da parte dei cittadini circa le **motivazioni** alla base dei propri giudizi e delle proprie scelte (di utilizzo non utilizzo dei servizi) in termini di:

- *costo* del servizio;
- *qualità* dell'offerta;
- *accessibilità* al servizio;
- *sicurezza*;
- *assenza* di interesse o bisogno.

Vengono quindi ad essere significativamente ampliate le caratteristiche innovative già introdotte con la precedente edizione, rappresentate:

- dall'invitare espressamente gli intervistati a *mettere in relazione la propria percezione generale della qualità della vita con la disponibilità e la qualità dell'offerta di servizi pubblici locali* nella propria città;
- dalla rilevazione di *un giudizio esplicito circa la diversa "importanza" (rilevanza) che assumono i diversi servizi*, che quindi a livello aggregato assume, almeno in parte, un'ottica di interesse pubblico collettivo anziché di tipo strettamente individuale;
- dal far esprimere gli intervistati circa la propria *"disponibilità a pagare" (o a contribuire) al fine di finanziare un miglioramento dei servizi*, offrendo un ulteriore elemento di valutazione circa il grado di soddisfazione/insoddisfazione e di rilevanza "sociale" attribuita ai diversi servizi;
- dal rilevare esplicitamente *i 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).

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

## **2. Qualità della vita e servizi pubblici locali: uno sguardo d'insieme**

C'è un ampio riconoscimento dei benefici che il coinvolgimento dei cittadini nella definizione delle politiche pubbliche è in grado di offrire soprattutto a livello locale. Raccogliere l'opinione dei diretti destinatari dell'offerta di servizi pubblici messa in campo da un grande comune come quello di Roma, comprendere le domande e la percezione dei cittadini sulle diverse componenti dei servizi offerti, è un primo passo, sia pure parziale, in questa direzione. Affinché questo tipo di indagini possano risultare realmente utili per il decisore pubblico, è tuttavia necessario evitare la tendenza ad interpretare i risultati e le indicazioni che ne emergono come una sorta di "pagella" a cui periodicamente è necessario sottoporsi, trascurandone viceversa il contenuto informativo e le indicazioni che è possibile trarne per migliorare la propria capacità di intervento e comunicazione.

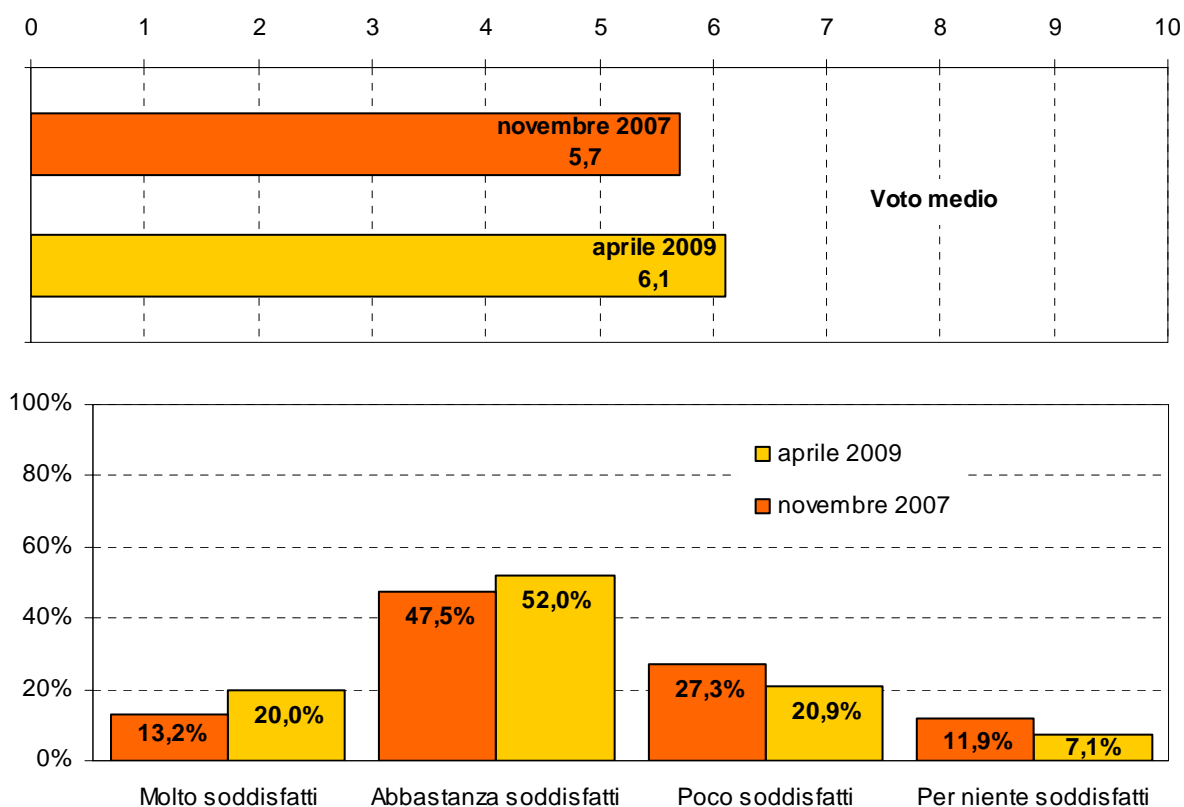
È appena il caso di ricordare che tutti i giudizi ottenuti attraverso l'indagine, proprio perché rilevati direttamente dai cittadini, sono basati su un insieme di *"percezioni"* inevitabilmente influenzate da un complesso di fattori (aspettative, esperienze particolari, informazioni disponibili, condizioni generali di contesto), non tutte riconducibili al livello effettivo di qualità ed efficacia dei servizi misurabile attraverso parametri "oggettivi" di valutazione. Ciò è ancor più vero nel caso del primo dei quesiti posti agli intervistati, chiamati ad esprimersi circa il livello di qualità della vita che in generale si riscontra nella nostra città, dove gli elementi di "percezione" e le "aspettative" giocano un ruolo rilevante nel giudizio dei cittadini.

## 2.1 La qualità della vita

Come si vede (Fig. 1), nonostante un clima di fiducia generale indubbiamente poco favorevole considerata la grave fase di crisi economica attraversata dal nostro Paese, una larga maggioranza degli intervistati, pari al 72%, si dichiara molto o abbastanza soddisfatta della qualità della vita nella capitale. In particolare:

- la quota della popolazione che si ritiene “abbastanza soddisfatta” sale al 52% rispetto al 47,5% della precedente indagine, mentre i “molto soddisfatti” crescono di quasi 7 punti percentuali passando dal 13,2% al 20% dei cittadini romani;
- una crescita della soddisfazione che si rileva anche guardando al giudizio medio ponderato (le valutazioni sono state espresse su una scala da 1 a 10), che passa dal 5,7 della prima indagine al 6,1 attuale, evidenziando tuttavia come la crescita di fiducia – comunque significativa – sia in realtà più contenuta di quanto l’analisi per classi di soddisfazione non tendesse a rappresentare.

**Fig. 1 – Qualità della vita a Roma secondo il giudizio degli intervistati**

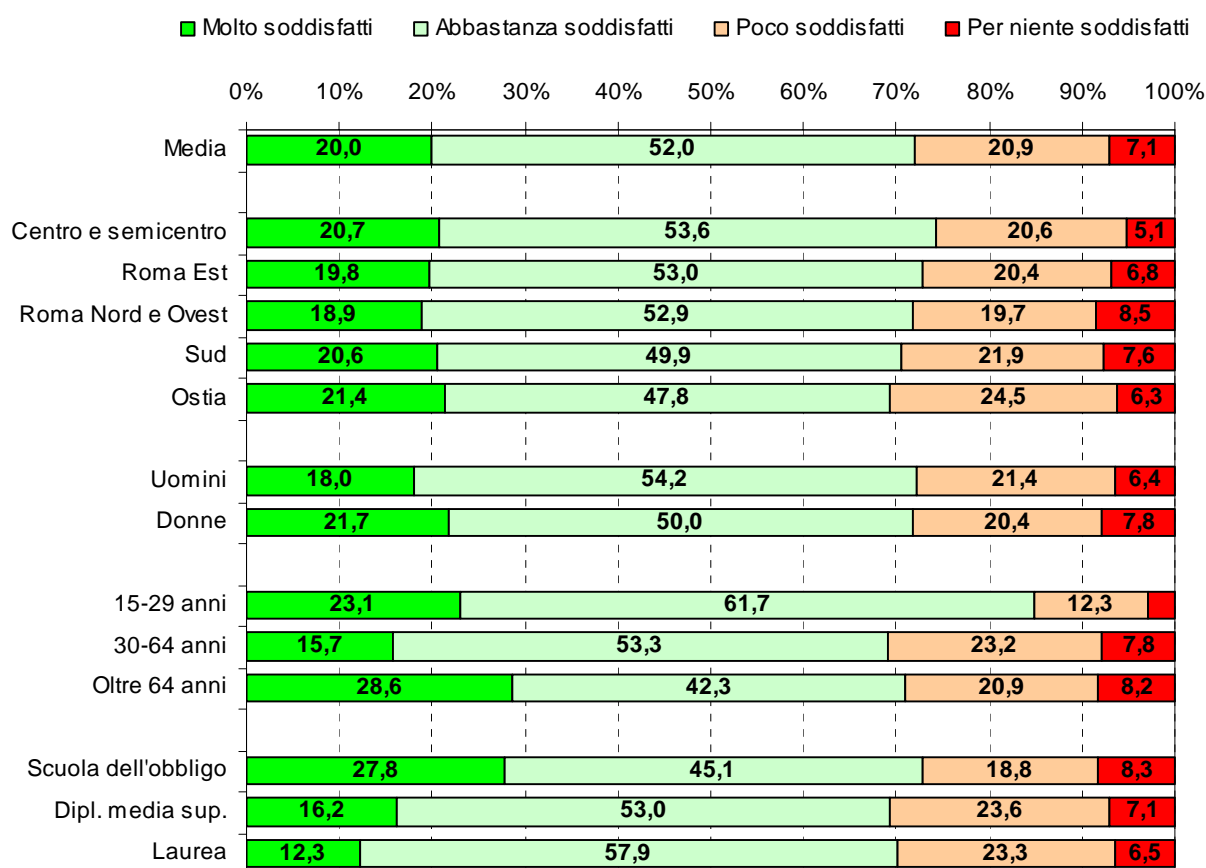


Ulteriori informazioni emergono esaminando i risultati dell’indagine per le diverse componenti della popolazione che la “stratificazione” del campione ha consentito di rilevare con livelli adeguati di significatività in termini statistici (Fig. 2).

Pur osservando come in via generale si riscontri una certa omogeneità di giudizio tra gli intervistati indipendentemente dalle caratteristiche personali (di genere, età, titolo di studio, professione o zona di residenza), emergono tuttavia alcune significative differenze:

- il titolo di studio influisce sul giudizio espresso dai cittadini, evidenziando valutazioni particolarmente positive per le fasce di popolazione che presentano un minore grado di istruzione (quasi il 28% degli intervistati con istruzione limitata alla scuola dell'obbligo si dichiarano "molto soddisfatti");
- ancora più marcate sono le differenze di giudizio tra le diverse fasce d'età della popolazione, con gli anziani e soprattutto i giovani che dimostrano maggiore soddisfazione (tra questi ultimi quasi l'85% si dichiara "molto o abbastanza soddisfatto"), mentre valutazioni più critiche sono espresse dalla popolazione adulta dove i "poco o per nulla soddisfatti" raggiungono il picco del 31% (superiore anche al 30% dei giudizi negativi espressi dai laureati);
- anche se non particolarmente accentuate, significative differenze emergono infine dall'analisi dei risultati per le cinque diverse aree territoriali in cui è stato articolato il campione cittadino, dove la quota dei "molto o abbastanza soddisfatti" decresce sistematicamente passando dalle aree centrali e semicentrali (74,5%), fino a raggiungere nel caso di Ostia e Acilia i livelli di soddisfazione più contenuti (circa il 69% di "molto o abbastanza soddisfatti").

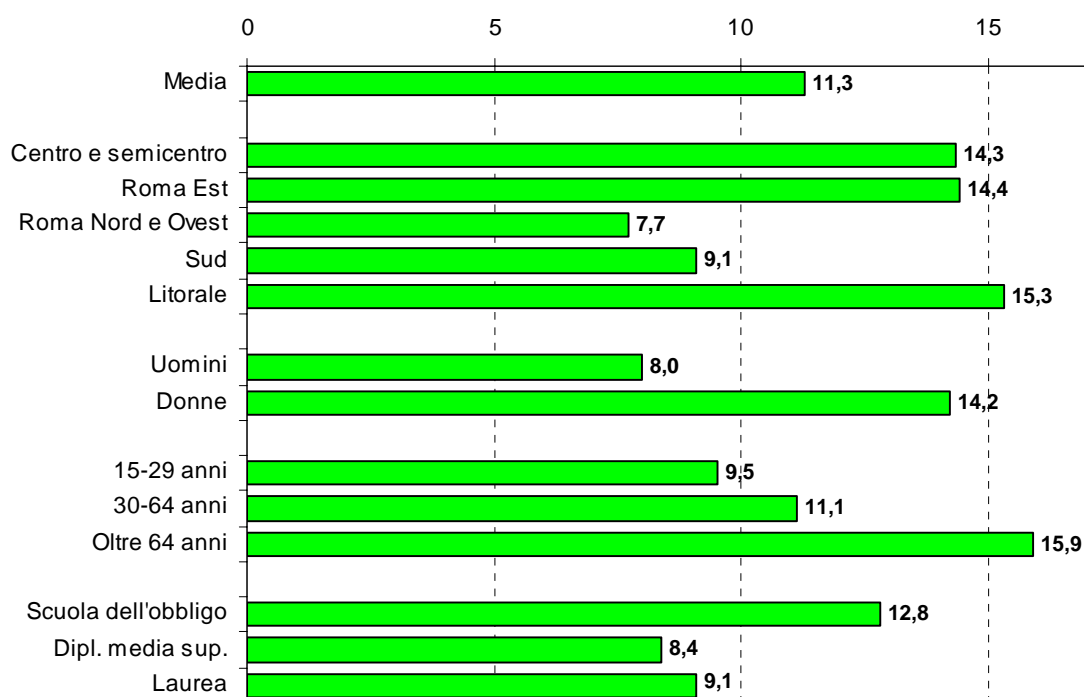
**Fig. 2 – Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati**





Tra dicembre 2007 e maggio 2009 il numero di intervistati che si sono dichiarati molto o abbastanza soddisfatti della qualità della vita a Roma è aumentato sia nel complesso (oltre 11 punti percentuali) sia per ognuna delle componenti del campione (Fig. 3). In particolare, l'aumento maggiore (circa 15 punti) si registra nei quartieri centrali e semicentrali, nella zona est, nel Litorale, tra le donne, tra gli anziani e (di poco inferiore) tra i romani con basso titolo di studio. Gli incrementi più limitati si sono invece registrati tra la componente maschile, tra i più giovani e le componenti con titolo di studio più elevato, nonché, dal punto di vista territoriale, nelle aree Nord-Ovest e Sud della città.

**Fig. 3 – Incremento tra 2007 e 2009 della percentuale di intervistati che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” della qualità della vita a Roma**



## 2.2 La soddisfazione per i servizi pubblici

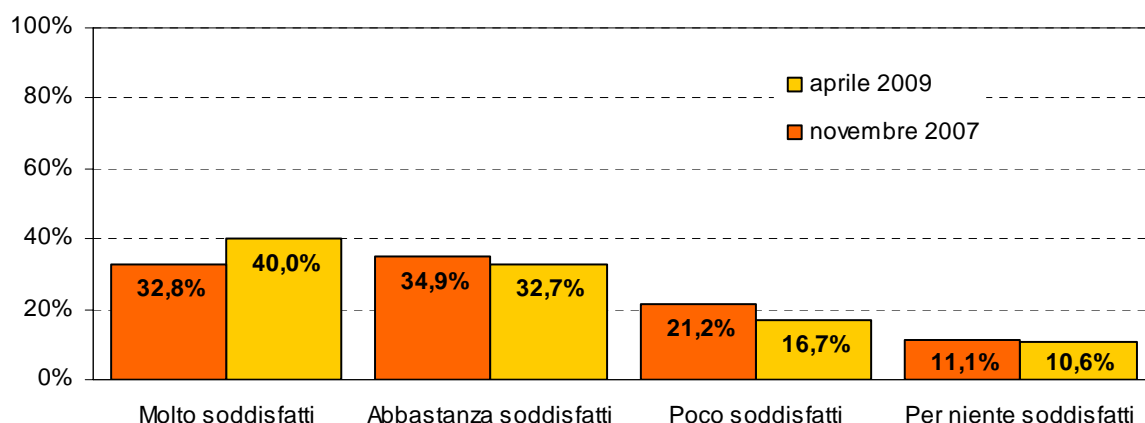
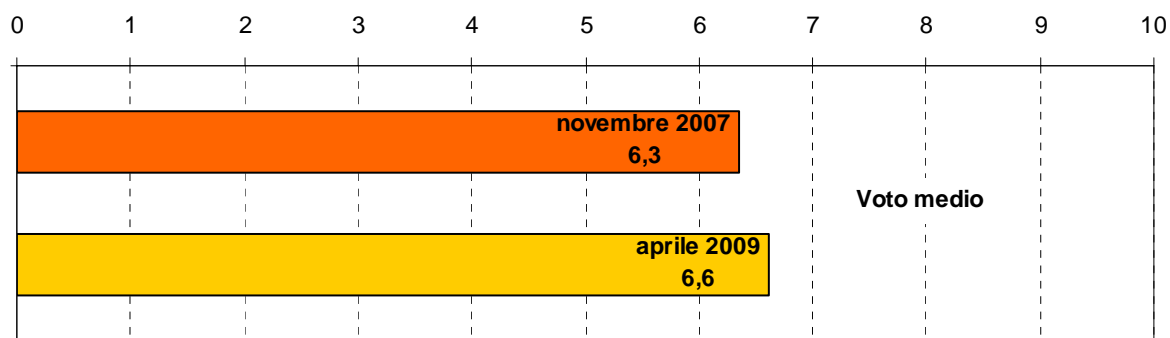
La nuova indagine conferma inoltre indirettamente lo stretto legame che nella percezione dei cittadini assumono in generale i servizi pubblici in locali nel determinare i livelli di qualità della vita dei cittadini.

Prima di entrare nel merito dei giudizi espressi sui singoli servizi, viene infatti proposto un indicatore medio di soddisfazione calcolato come semplice media aritmetica dei giudizi puntuali (Fig. 4), che mostra come:

- da un lato, il giudizio mediamente ottenuto dai servizi è, anche nel 2009, superiore a quello espresso con riferimento alla qualità della vita in generale (6,6 rispetto a 6,1);
- dall'altro lato, si registra anche per i servizi una crescita della soddisfazione, passata in media dal 6,3 al 6,6 di maggio 2009.

Da quest'ultimo punto di vista è anche possibile rilevare come in questo caso la maggiore soddisfazione sia interamente determinata dall'aumento della classe dei "molto soddisfatti", mentre tutte le altre fasce di soddisfazione tendono a ridursi in modo sostanzialmente proporzionale.

**Fig. 4 – Soddisfazione media dei servizi pubblici secondo il giudizio degli intervistati**

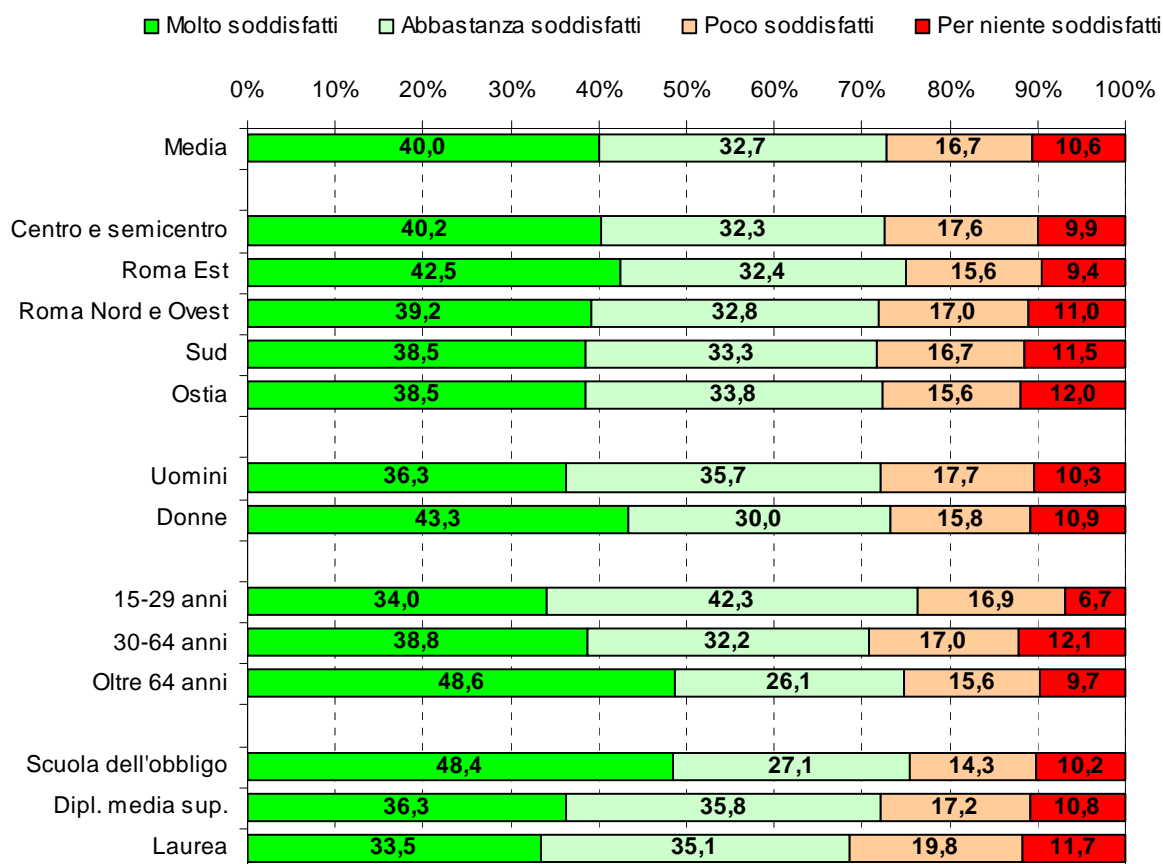


Guardando tuttavia alle caratteristiche personali degli intervistati emergono alcune differenze rispetto a quanto emerso con riferimento alla qualità della vita in generale (Fig. 5). Se rimangono confermati i migliori giudizi espressi dalla componente femminile e la minore soddisfazione al crescere dei livelli di istruzione, guardando alle classi d'età ed alla zona di residenza emerge invece:

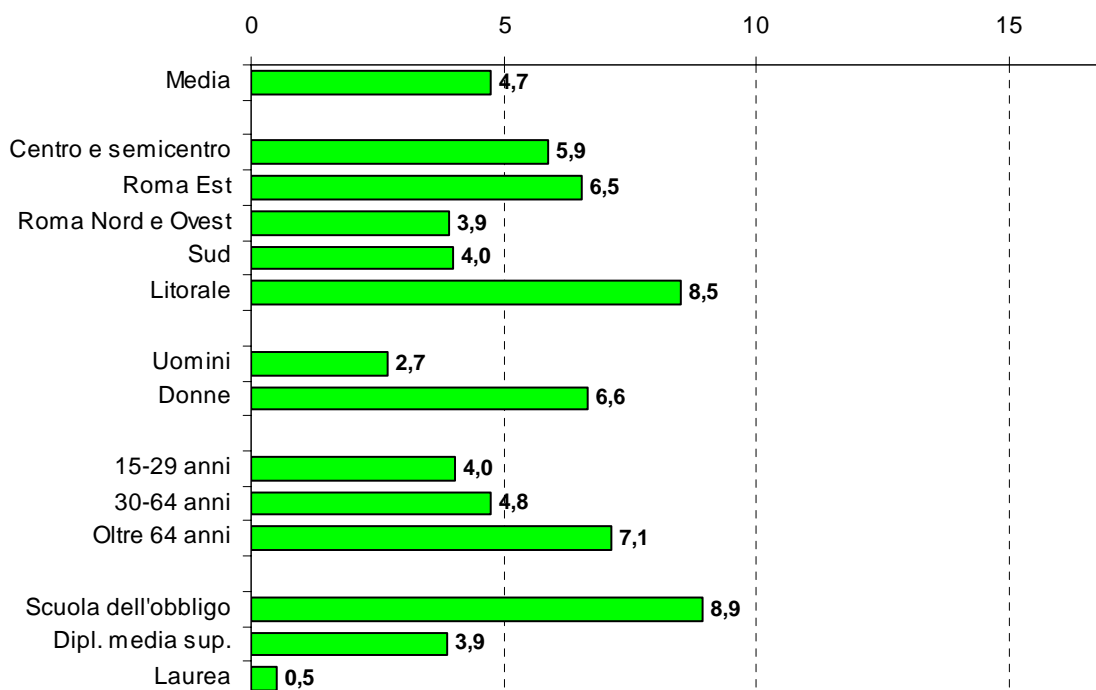
- una maggiore omogeneità in termini territoriali, in cui spicca tuttavia l'eccezione dei residenti a Roma est, che presentano le quote di soddisfazione più elevata;
- un livello di soddisfazione dei giovani in questo caso meno pronunciata, che anzi si ridimensiona fortemente se si guarda alla sola componente dei "molto soddisfatti", in questo caso crescente al crescere dell'età degli intervistati.

La media aritmetica dei giudizi sui singoli servizi cresce tra dicembre 2007 e maggio 2009 sia nel complesso degli intervistati (quasi 5 punti percentuali) sia diffusamente per ognuna delle componenti del campione (Fig. 6). L'aumento maggiore ha riguardato i quartieri del Litorale e i romani con basso titolo di studio (quasi 9 punti), e con valori poco inferiori gli anziani, le donne, la zona est e i quartieri centrali e semicentrali. Il miglioramento più limitato si registra invece per gli uomini (meno di 3 punti) e soprattutto per i laureati (+0,5).

**Fig. 5 – Soddisfazione media dei servizi pubblici secondo le caratteristiche degli intervistati**



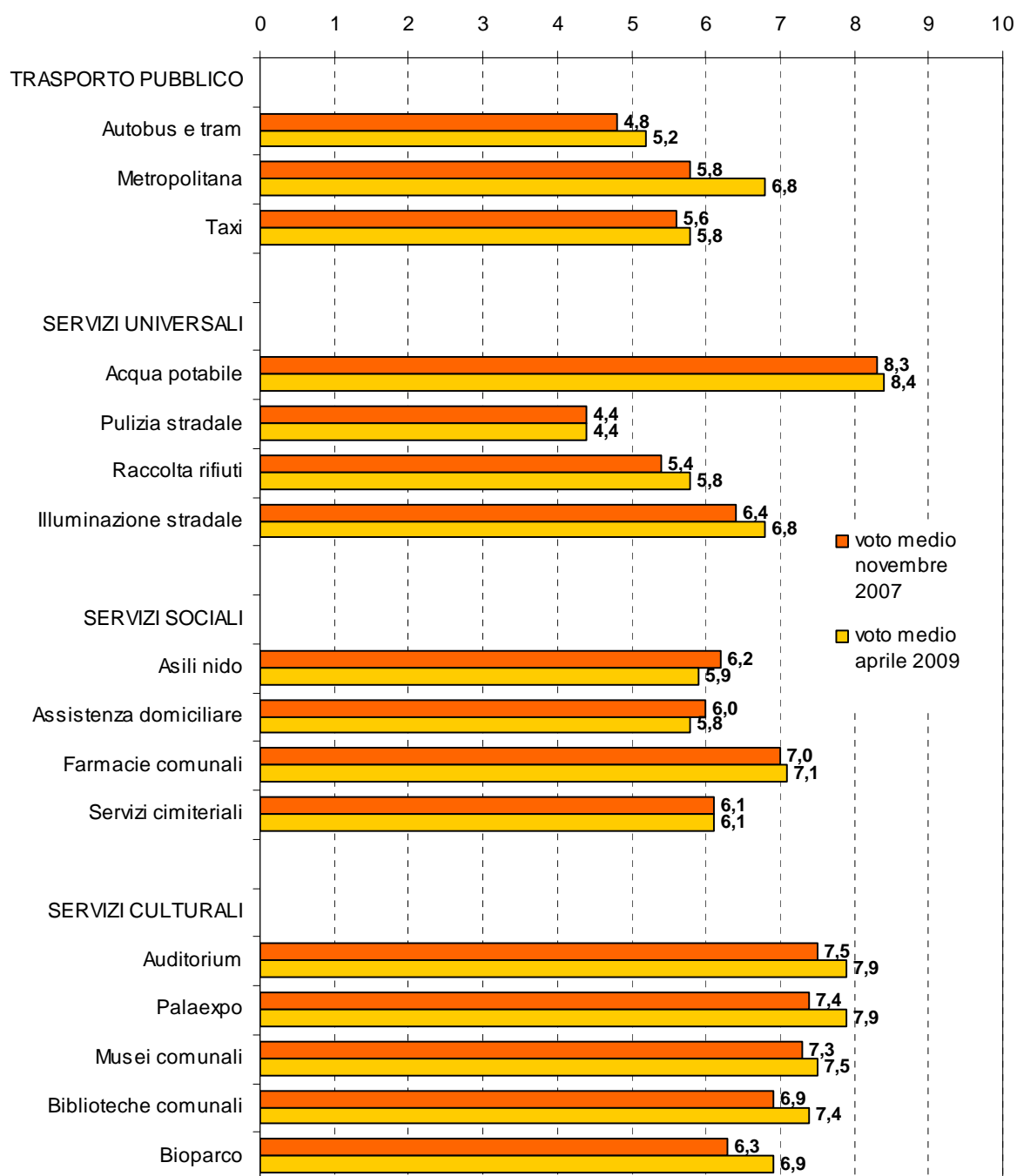
**Fig. 6 – Incremento tra 2007 e 2009 della percentuale di intervistati che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” dei servizi pubblici**



Uno sguardo di insieme sui singoli servizi tende a confermare il quadro emerso nel corso della precedente rilevazione, sia pure nell'ambito di un diffuso aumento della soddisfazione e con alcune novità (Fig. 7).

Oltre al caso particolare dell'acqua potabile, in testa alle valutazioni dei romani si confermano i servizi culturali (Palaexpo, Auditorium, musei comunali e biblioteche), anche se valori sopra la media si registrano anche nel caso delle farmacie comunali, del Bioparco, dell'illuminazione pubblica e della metropolitana.

**Fig. 7 – Voto medio sulla soddisfazione per i servizi pubblici**



Rispetto alle rilevazioni dello scorso anno colpisce in particolare proprio quest'ultimo dato, che vede un'importante componente del trasporto pubblico locale riscuotere un giudizio sostanzialmente soddisfacente da parte di una larga fascia di cittadini. Fanalino di coda resta invece la pulizia delle strade e degli spazi pubblici, seguita dai trasporti pubblici di superficie e dalla raccolta rifiuti, a cui si aggiungono i principali servizi sociali gestiti dal Comune (asili nido e assistenza domiciliare) che sembrano quest'anno registrare un peggioramento nel grado di soddisfazione espresso dagli intervistati.

Se nel totale del campione intervistato quasi tutti i servizi registrano un miglioramento, più o meno rilevante, come si vedrà il contributo maggiore è stato offerto in questo senso da coloro che in realtà non utilizzano frequentemente i servizi, mentre concentrando l'attenzione sugli "utilizzatori frequenti" il quadro che ne emerge appare in termini dinamici meno omogeneo e in alcuni casi anche negativo (cfr. Fig. 10).

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

Guardando più in profondità il giudizio espresso sui singoli servizi, un primo livello di analisi può essere svolto attraverso le seguenti 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 servizi ai fini della propria qualità della vita;
- *disponibilità a contribuire* per un miglioramento dei servizi.

#### **3.1 Utilizzo**

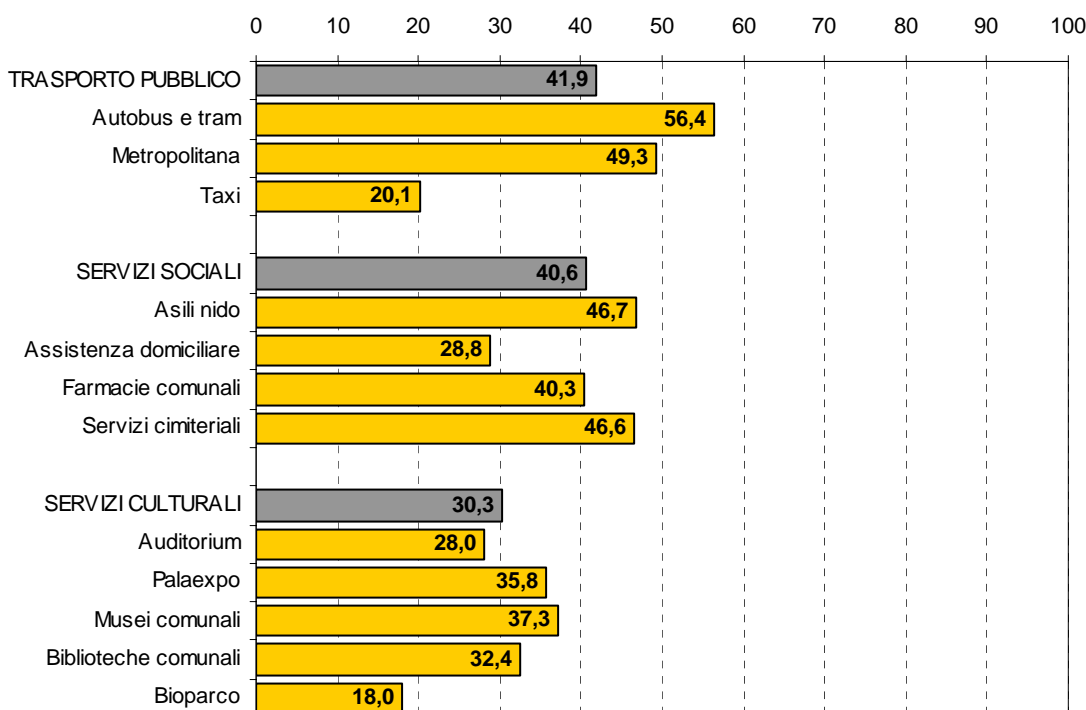
Le informazioni sul livello di utilizzo dei servizi da parte degli intervistati presentano un duplice motivo di interesse: da un lato consentono di valutare in che misura l'offerta esistente soddisfi le esigenze della popolazione, dall'altro permettono infatti di distinguere il campione fra utilizzatori (coloro che utilizzano il servizio molto o abbastanza spesso) e non utilizzatori (coloro che lo utilizzano raramente o mai).

Questa distinzione è a sua volta utile per interpretare correttamente sia il livello di soddisfazione dichiarato delle due categorie di utenti, sia gli elementi di criticità riscontrati dagli utilizzatori e le cause di mancato utilizzo da parte dei non utilizzatori. È bene evidenziare come tale distinzione non sia tuttavia sempre compatibile con la natura di alcuni servizi, che abbiamo definito "universali" (illuminazione pubblica, igiene urbana e del servizio idrico), per i quali non è sostanzialmente possibile – o comunque non sarebbe ai nostri fini significativo – identificare la componente dei "non utilizzatori".

La Fig. 8 evidenzia la percentuale di intervistati che si sono dichiarati "utilizzatori frequenti" dei vari servizi. Pur tenendo presente come il concetto di utilizzo sia inevitabilmente diverso a seconda della natura del servizio e assuma pertanto un valore "relativo", è tuttavia possibile osservare che:

- il servizio più utilizzato è il trasporto pubblico di linea, in misura maggiore quello di superficie anche considerata la scarsa copertura territoriale della metropolitana; il taxi è invece tra i meno utilizzati, con un solo un cittadino su cinque che lo usa più o meno regolarmente;
- anche i servizi sociali sono caratterizzati da un utilizzo elevato, determinato soprattutto da un'alta percentuale di intervistati che utilizzano o hanno utilizzato in passato gli asili nido comunali e che si recano frequentemente in visita ai cimiteri romani (entrambi 47%); considerata la natura del servizio, anche il 29% di utilizzatori dell'assistenza domiciliare è un risultato significativo (più di un intervistato su quattro ha avuto modo nel tempo di accedere all'assistenza, probabilmente non solo per se stesso, ma anche per familiari)<sup>3</sup>;
- fra i servizi culturali, sembrano essere privilegiati quelli più "intellettuali"(dal 37% dei musei al 28% dell'Auditorium), mentre il Bioparco presenta valori relativamente contenuti (18%).

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



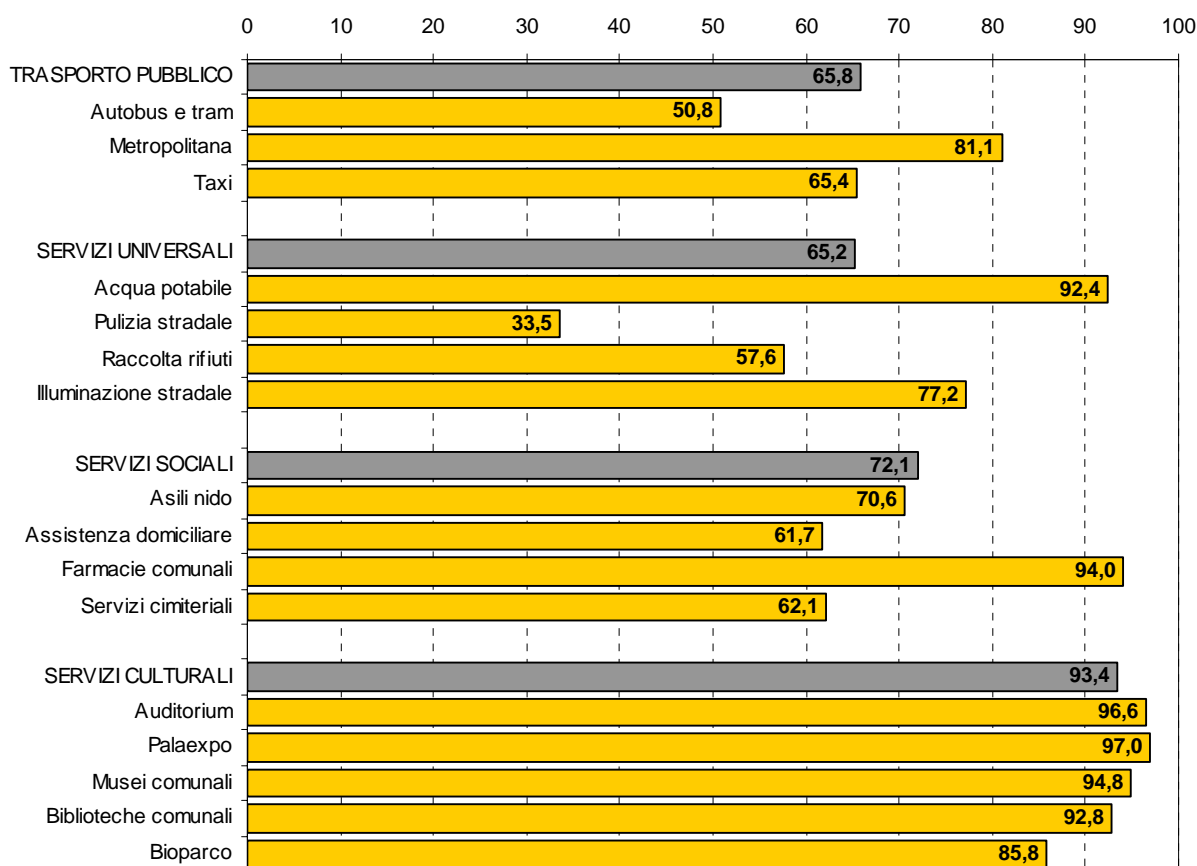
<sup>3</sup> Per l'assistenza domiciliare e gli asili nido non sono previsti diversi gradi di frequenza di utilizzo: il campione si divide semplicemente in utilizzatori (coloro che utilizzano o hanno utilizzato il servizio) e non utilizzatori (coloro che non hanno mai utilizzato il servizio).

### 3.2 Soddisfazione degli utilizzatori

Come anticipato, il livello di soddisfazione viene esaminato separatamente per utilizzatori e non utilizzatori. Nel caso dei cittadini-utenti, la valutazione della qualità del servizio avviene sulla base di aspettative che dipendono sia dall'esperienza, sia dalla necessità che l'individuo attribuisce al servizio stesso e, in questo senso, si tratta di un giudizio indubbiamente più significativo, sia perchè basato su un'esperienza ripetuta (che consente di isolare l'effetto di eventuali percezioni episodiche); sia perchè espresso da individui per i quali quel dato servizio assume maggiore importanza nella propria vita cittadina.

Fra gli utilizzatori frequenti dei servizi, nel complesso i soddisfatti (abbastanza o molto soddisfatti) sono in netta maggioranza, raggiungendo il 76% del campione. Le aspettative degli utenti sembrano essere pienamente appagate nel caso dei servizi ricreativi e culturali, dove il grado di soddisfazione raggiunge percentuali vicine alla totalità del campione. In quest'ambito, il servizio meno apprezzato è quello del Bioparco (86%), l'unico in calo rispetto alla precedente indagine dell'Agenzia, mentre in tutti gli altri casi la soddisfazione è generalmente alta ed in aumento (Fig. 9 e Fig. 10).

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



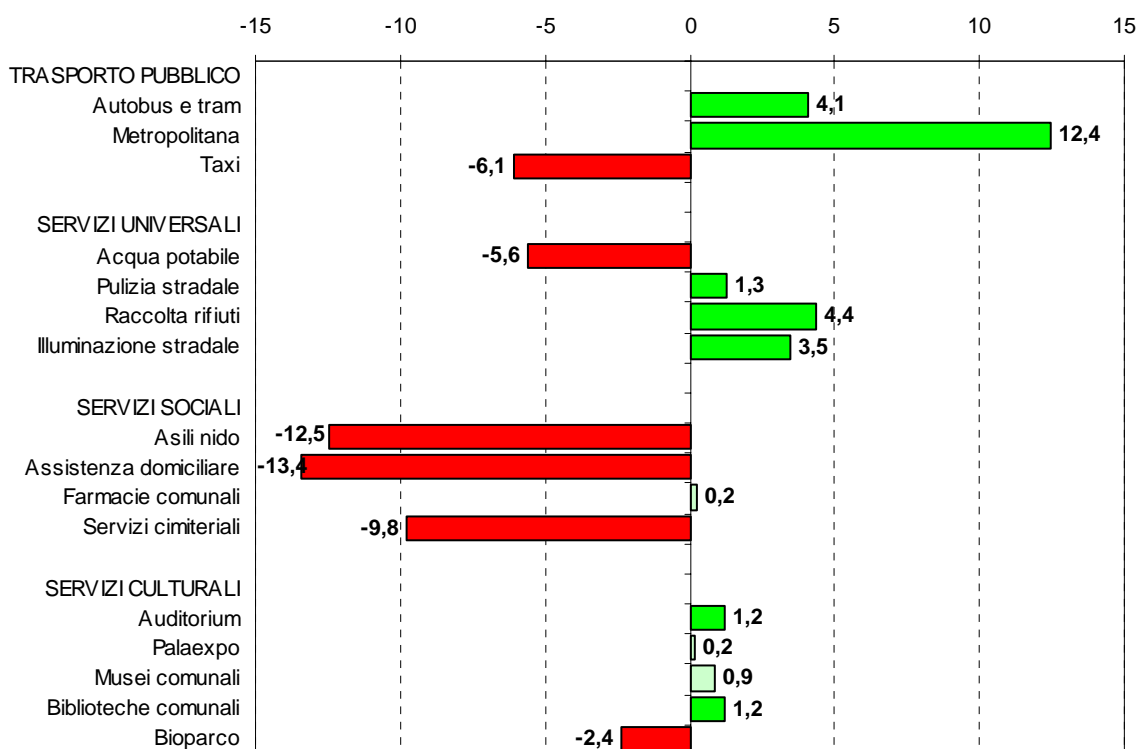
Per le altre categorie di servizi, i giudizi sono meno univoci. Nell'ambito dei servizi universali (che ricordiamo assumono come utilizzatori il totale degli intervistati), l'acqua mantiene il primato della soddisfazione (92%), pur registrando un calo di consensi (-5%). Al contrario gli altri servizi universali sono percepiti in miglioramento, anche se la criticità legata alla pulizia stradale rimane particolarmente grave (solo un cittadino su tre si dichiara molto o abbastanza soddisfatto); migliora significativamente, invece, la raccolta dei rifiuti (raggiungendo il 58%) e anche il servizio di illuminazione pubblica (apprezzato da oltre i tre quarti della popolazione).

Sul trasporto pubblico il giudizio degli utenti è diviso fra il crescente apprezzamento della metropolitana (81%, +12%) e il leggero miglioramento del giudizio più severo che interessa il trasporto di superficie (51%, +4%).

Per i servizi sociali, invece, le valutazioni degli utilizzatori registrano un netto peggioramento rispetto alle rilevazioni dell'anno precedente, con la sola esclusione delle farmacie comunali che si mantengono stabili e su livelli elevati (94%): la soddisfazione per gli asili nido e per l'assistenza domiciliare diminuisce infatti del 13%, assestandosi rispettivamente al 70% e al 62%, mentre i servizi cimiteriali registrano anch'essi un marcato calo delle preferenze (62%, -10%).

Le altre variazioni negative si riferiscono all'acqua potabile, al Bioparco e ai Taxi, che tuttavia restano su livelli di soddisfazione elevata o comunque soddisfacente.

**Fig. 10 – Variazione della percentuale di utilizzatori che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” dei servizi**

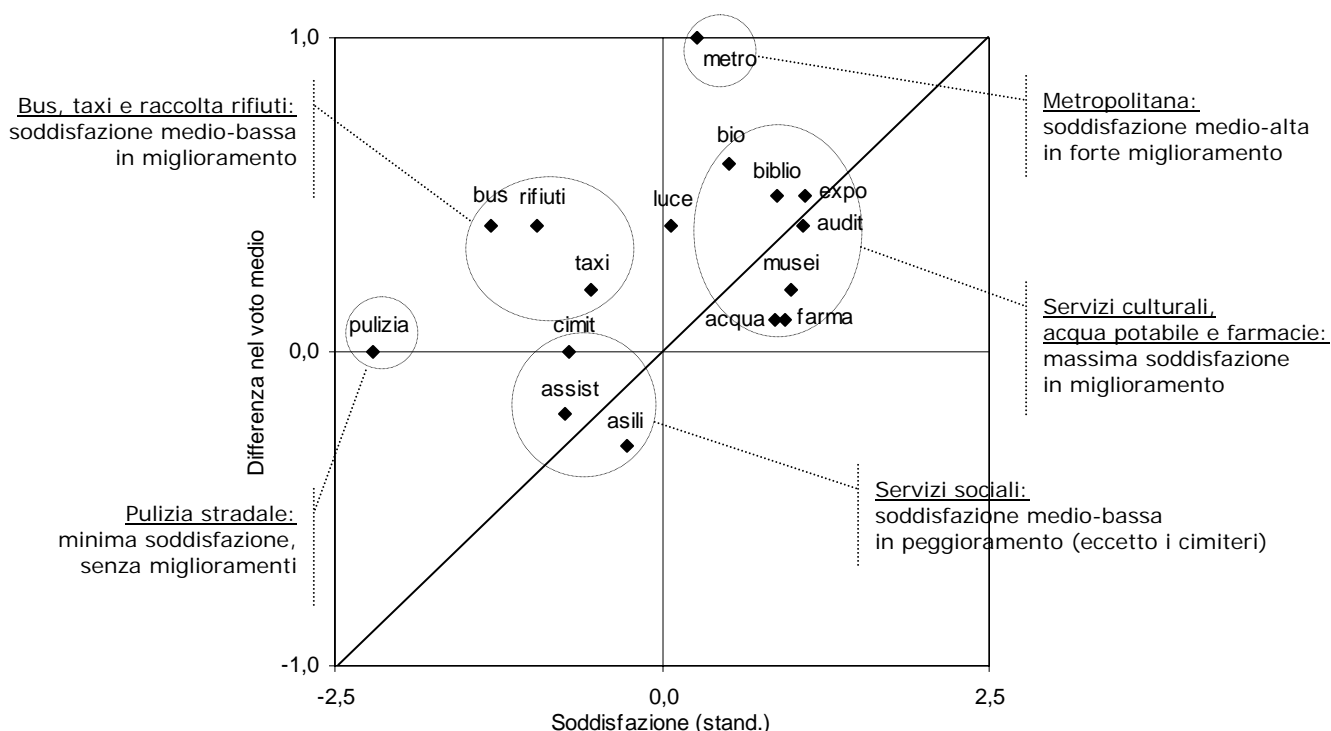




Secondo gli utilizzatori frequenti dei servizi emerge dunque un'area di eccellenza che comprende i servizi culturali, le farmacie, l'acqua potabile e tra cui si affaccia quest'anno la metropolitana; al contrario, le criticità restano legate ai servizi di igiene urbana (soprattutto nella pulizia delle strade) ed al trasporto pubblico di superficie.

Mettendo in relazione i livelli di soddisfazione registrati con la nuova indagine e la dinamica riscontrata nel voto medio come differenza rispetto all'indagine precedente (cfr. Fig. 7), è possibile infatti disporre tutti i servizi<sup>4</sup> su un diagramma che configura diverse situazioni corrispondenti ai quadranti rappresentati nella Fig. 11.

**Fig. 11 – Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e miglioramento**



In particolare:

- nel primo quadrante (in alto a destra) vi sono i servizi caratterizzati da alta soddisfazione e dinamica positiva: la punta di eccellenza è rappresentata da tutti i servizi culturali e ricreativi, l'acqua potabile e le farmacie, ma anche dalla metropolitana grazie al forte miglioramento registrato quest'anno;

<sup>4</sup> Ai fini di una migliore rappresentazione i valori della soddisfazione sono stati standardizzati, in modo che l'insieme dei dati assuma media 0 e varianza 1. La legenda delle etichette nel grafico è la seguente: acqua (acqua potabile), asili (asili nido comunali), assist (assistenza domiciliare), audit (Auditorium), biblio (biblioteche comunali), bio (Bioparco), bus (autobus e tram), cimit (servizi cimiteriali), expo (Palazzo delle esposizioni e Scuderie del Quirinale), farma (farmacie comunali), luce (illuminazione stradale), metro (metropolitana), musei (musei comunali), pulizia (pulizia stradale), rifiuti (raccolta rifiuti), taxi (servizio taxi).

- il terzo e il quarto quadrante (a sinistra) raccolgono i servizi più critici dal punto di vista della soddisfazione: necessitano quindi di interventi concreti ed efficaci, da un lato per dare ulteriore slancio al segnale positivo registrato per servizi caratterizzati da minore soddisfazione (autobus/tram, raccolta rifiuti e taxi; quarto quadrante, in alto), dall'altro per contrastare il peggioramento rilevato in relazione ai servizi sociali (terzo quadrante, in basso);
- infine, la pulizia stradale (a metà tra terzo e quarto quadrante) registra ancora un giudizio di grave insoddisfazione senza peraltro mostrare segnali di miglioramento rispetto allo scorso anno.

### 3.3 *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 (più riconducibile ad un concetto di “qualità percepita” in senso stretto<sup>5</sup>), ma è comunque interessante per cogliere la differenza di percezione rispetto agli utilizzatori frequenti e anche per valutare l'eventuale esistenza di fenomeni di disaffezione motivati dalla scarsa soddisfazione. Si tenga presente che in questo caso non ha senso considerare i servizi definiti come “universali” in quanto per definizione interessano come utenti tutti i cittadini.

Anche nel caso dei non utenti la maggioranza di coloro che esprimono un giudizio risulta in media complessivamente soddisfatta dei servizi osservati, ma la percentuale è più bassa (72% contro il 76% degli utenti). La Fig. 12 conferma questa osservazione per tutti i settori, con la sola esclusione dei servizi cimiteriali, dove la percentuale di non utilizzatori soddisfatti supera quella degli utenti (68% contro 62%). Se per alcuni casi le differenze espresse da utilizzatori e non utilizzatori sono minime, nel caso delle farmacie comunali e degli asili nido lo scarto appare particolarmente elevato e pari a circa il 20% (probabilmente influenzato dai problemi di accessibilità che, per diverse ragioni, entrambi i servizi presentano), così come risulta elevato quello riferito alla metropolitana (10%).

Si conferma invece l'altissima percentuale di intervistati soddisfatti per i servizi culturali, che nel caso dei “non utilizzatori”, oltre che all'eventuale soddisfazione maturata nel corso di frequentazioni episodiche, sembra contenere anche una sorta di “valore di opzione” legato alla opportunità di fruire dei servizi.

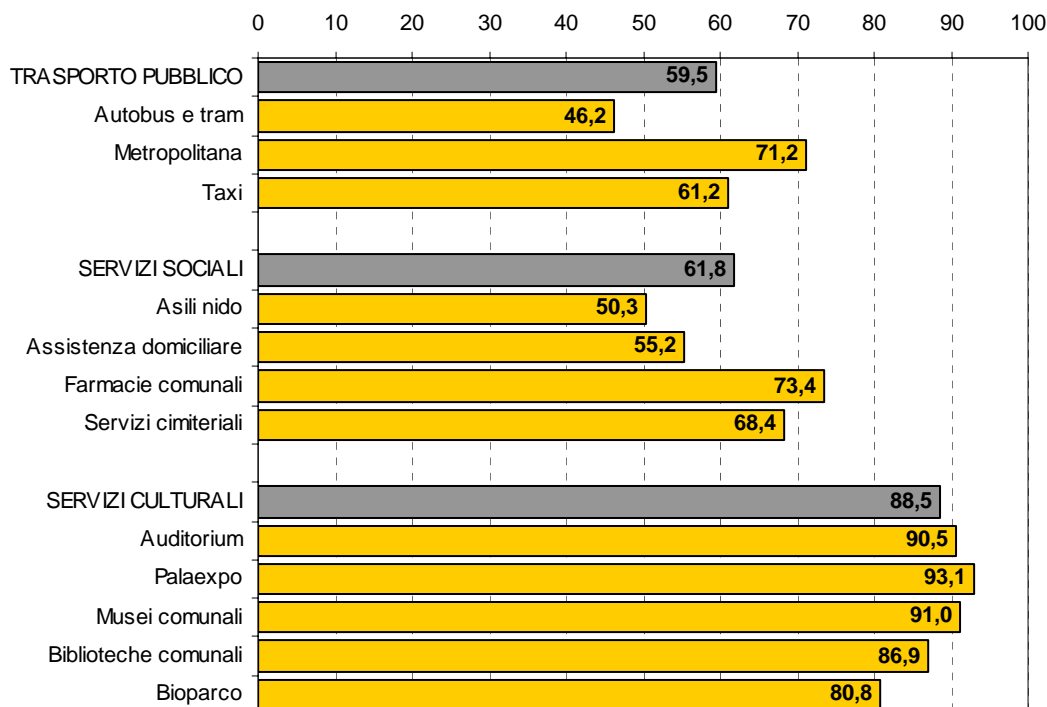
Tra i settori più critici emerge soprattutto il trasporto pubblico di superficie, ma uno scarso livello di soddisfazione si riscontra anche per i principali servizi sociali (asili nido e assistenza domiciliare).

Merita attenzione il fatto che in termini dinamici, ovvero nel confronto con i risultati ottenuti nella precedente rilevazione (Fig. 13), siano proprio i “non utilizzatori” a presentare le migliori performance, con tutti i settori in crescita (salvo gli asili nido) e percentuali di incremento maggiore: soprattutto metropolitana (+16%), Palaexpo (+15%) e Bioparco (+14%), ma anche autobus e tram (+12%) e biblioteche (+11%) e in parte Auditorium, asili nido e taxi.

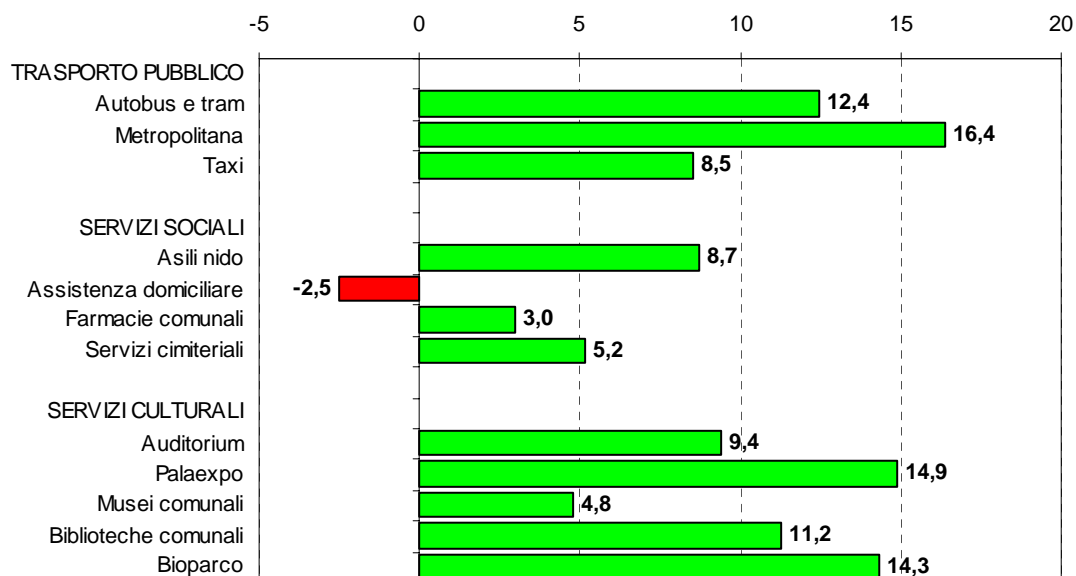
---

<sup>5</sup> In quanto non utilizzatori, o utilizzatori non frequenti, questi intervistati danno giudizi necessariamente riferiti ad una conoscenza superficiale ed episodica delle condizioni di offerta del servizio.

**Fig. 12 – Non utilizzatori che dichiarano una percezione “molto o abbastanza soddisfacente” dei servizi (% sul totale delle risposte valide)**



**Fig. 13 – Variazione della percentuale di non utilizzatori che si dichiarano “molto o abbastanza soddisfatti” dei servizi**



### **3.4 *L'importanza assegnata ai servizi come fattore determinante la qualità della vita***

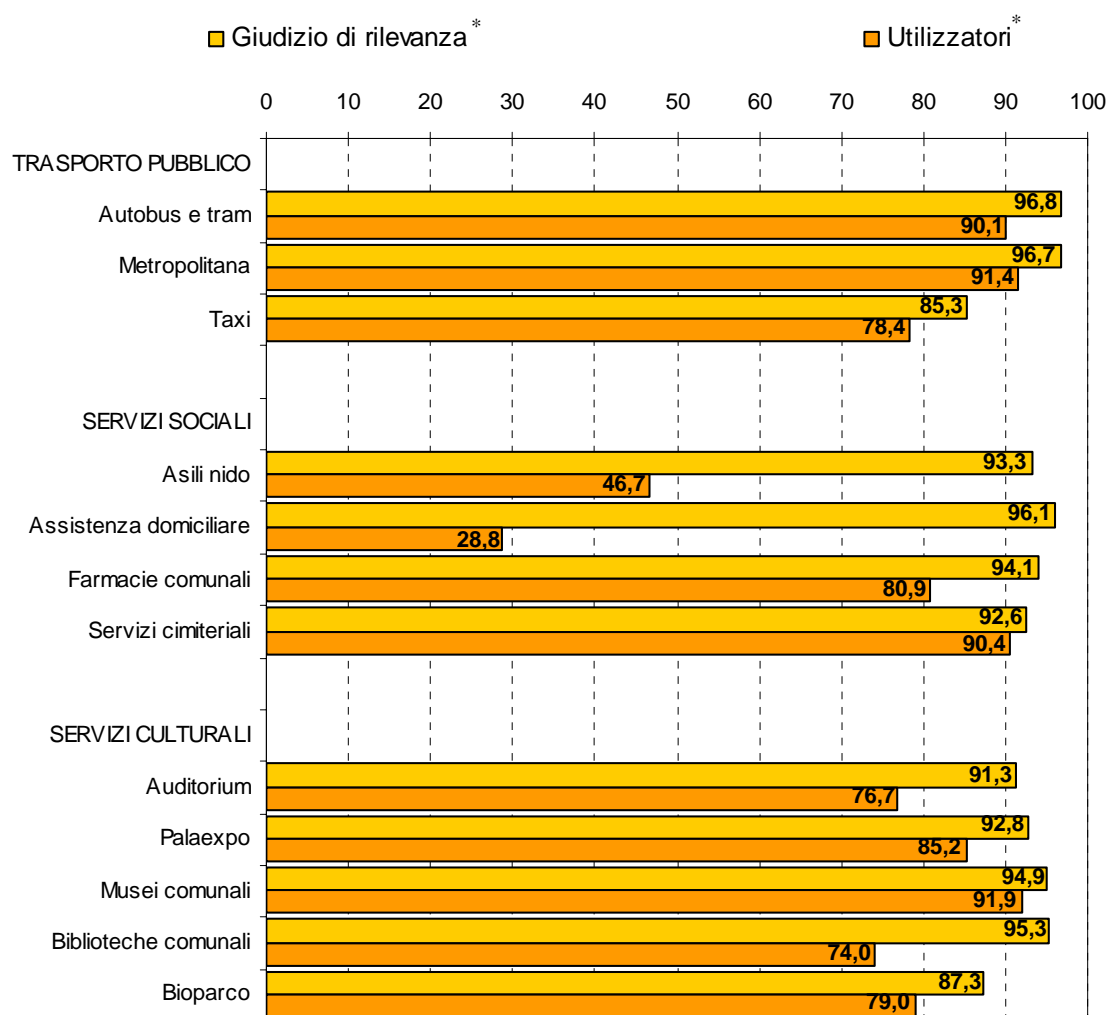
Il giudizio di rilevanza misura l'importanza dei vari servizi nel contribuire alla qualità della vita dei singoli intervistati. L'estensione e la significatività del campione consentono tuttavia di aggregare i giudizi scaturiti dal punto di vista individuale degli intervistati e di trarne un giudizio di rilevanza sociale che consente di ordinare i servizi dal più importante al meno importante per la vita della città. Si tratta quindi di una valutazione "politica" che nel complesso fa riferimento all'interesse pubblico, superando la dimensione individuale, e che fornisce un'informazione utile sia in sé, sia come fattore di ponderazione della soddisfazione complessiva della cittadinanza per i servizi pubblici locali.

Malgrado esista un forte legame fra l'utilizzo frequente dei servizi e l'importanza attribuita (coefficiente di correlazione = 0,82), il giudizio sulla rilevanza offre un elemento di valutazione aggiuntivo. Coglie infatti anche la posizione di quanti ritengono il servizio rilevante, ma non lo utilizzano a causa della scarsa qualità o accessibilità o per il costo eccessivo o anche perché ritengono importante la possibilità di utilizzarlo all'occorrenza, anche se al momento non ne hanno bisogno (come può accadere ad esempio in riferimento ai servizi sociali).

È infatti significativo (Fig. 12) che – a parte i servizi definiti universali – le percentuali di intervistati che ritengono i servizi comunque rilevanti (poco, abbastanza o molto rilevante) siano sempre superiori a quelle degli utilizzatori (che li usano raramente, abbastanza o molto spesso); tale relazione è inoltre valida anche se si isola il giudizio di alta rilevanza (risposte "molto e abbastanza rilevante"; cfr. Fig. 15) e lo si confronta con il campione degli utilizzatori frequenti ("molto e abbastanza spesso"; cfr. Fig. 8).

Il massimo scarto fra rilevanza e utilizzo è riferito proprio ai servizi sociali principali e soprattutto all'assistenza domiciliare, mentre invece per i servizi cimiteriali lo scarto fra rilevanza e utilizzo è minimo. Lo scarto sui settori culturali è meno evidente, anche se – soprattutto per Auditorium e biblioteche – la rilevanza è significativamente superiore all'utilizzo. Complessivamente lo scarto più basso si coglie in relazione ai trasporti pubblici in generale, anche se sia la rilevanza che l'utilizzo sono più marcati per i servizi di linea che per i taxi.

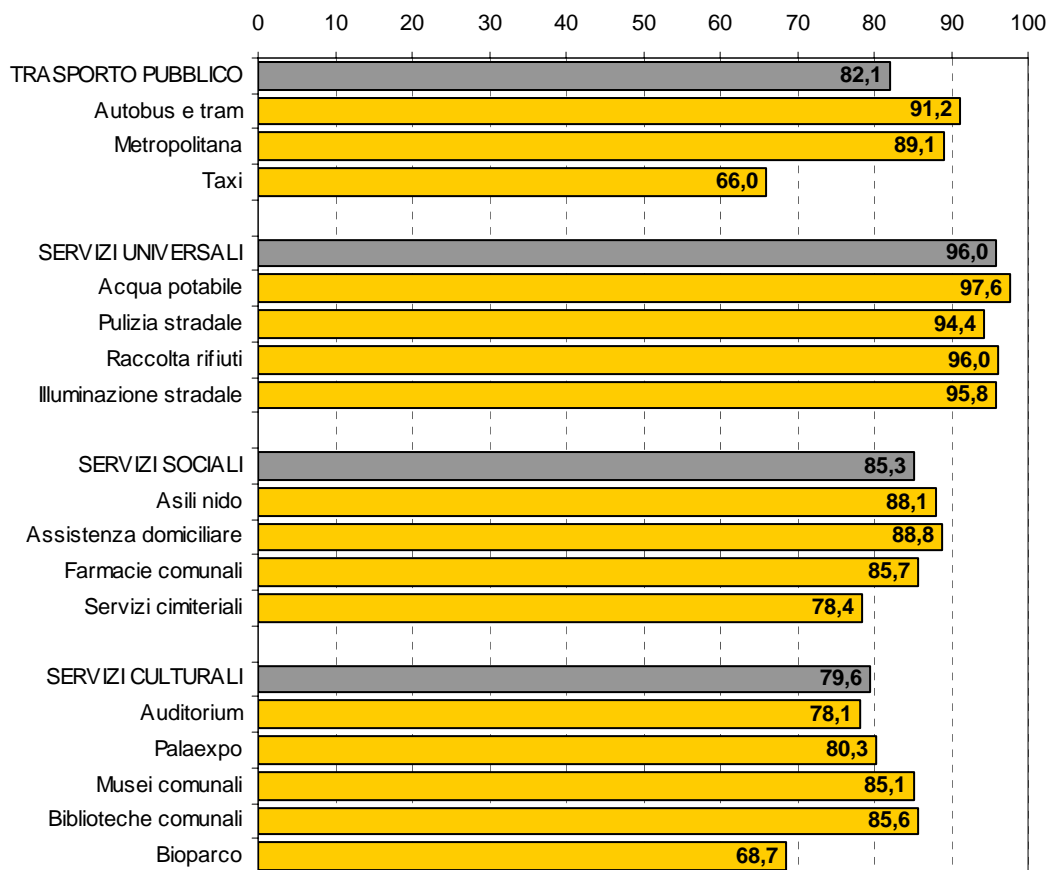
**Fig. 14 – Confronto fra gli intervistati che si dichiarano utilizzatori e gli intervistati che ritengono i servizi rilevanti (% sul totale delle risposte valide)**



(\*) Nota: rilevanza e utilizzo si riferiscono alla somma delle risposte “poco, abbastanza o molto”.

Esaminando nel dettaglio del giudizio di alta rilevanza (Fig. 15), si nota che – come era 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 (86%). A parte i casi dei taxi e del Bioparco e dei Taxi, almeno 7 o 8 intervistati su 10 ritengono rilevanti i vari servizi. Può essere interessante osservare come votazioni particolarmente elevate in termini di rilevanza siano state in molti casi espresse dalle componenti socialmente “più deboli” della popolazione, come gli individui con bassi titoli di studio, le casalinghe e i pensionati, che hanno generalmente attribuito una forte rilevanza a quasi tutti i servizi, indipendentemente dalla propria capacità e/o opportunità di fruizione. Ad esempio, è significativo come siano proprio le persone caratterizzate da bassi titoli di studio ad attribuire una maggiore rilevanza ai servizi culturali in generale e specialmente a quelli con forte impronta didattica.

**Fig. 15 – Intervistati che considerano “molto o abbastanza rilevanti” i servizi  
(% sul totale delle risposte valide)**

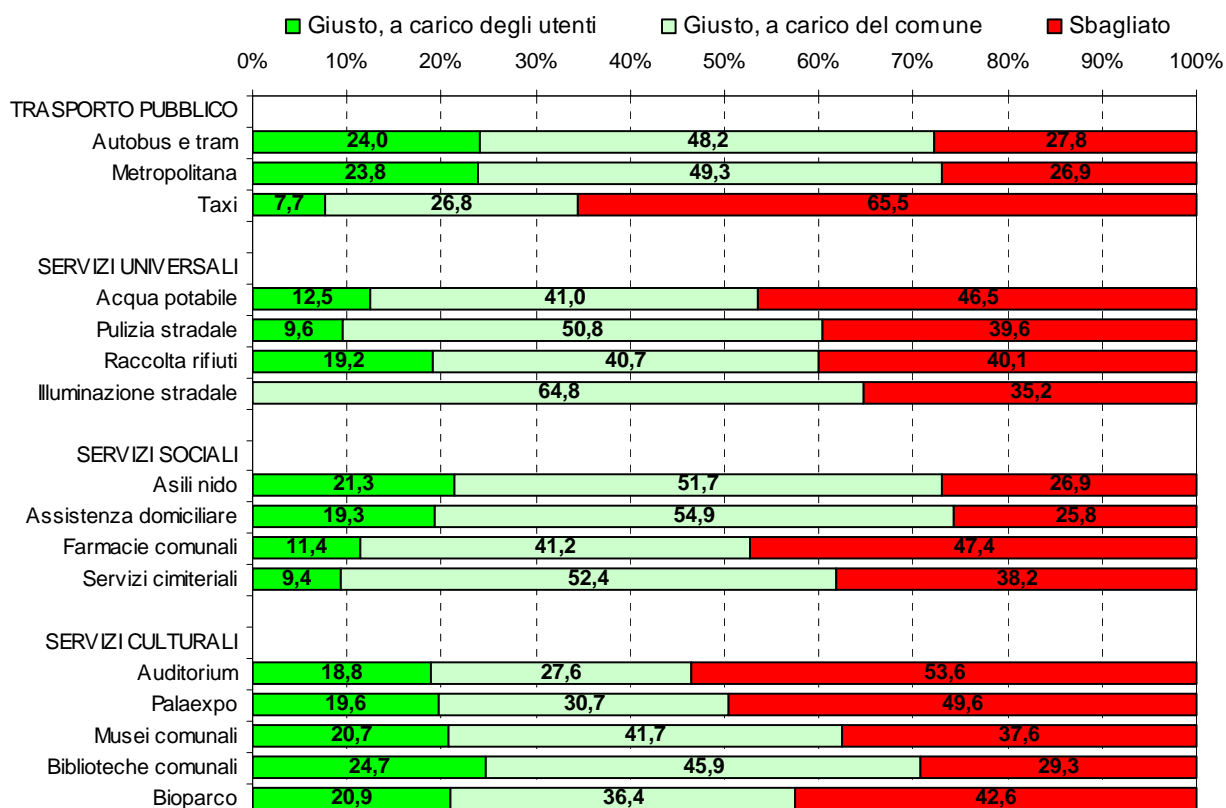


### 3.5 *La disponibilità a contribuire*

Un elemento di innovazione introdotto con l'indagine 2009 è la maggiore articolazione della domanda sulla disponibilità a contribuire finanziariamente, direttamente o indirettamente, al fine di assicurare un miglioramento nell'offerta dei singoli servizi. Fra le risposte, gli intervistati potevano infatti dichiararsi contrari ad un aumento della spesa oppure favorevoli, esprimendo in tal caso una preferenza fra un maggiore contributo tariffario a carico degli utenti ovvero un maggiore contributo da parte dell'Amministrazione (e quindi legato alla fiscalità generale).

È interessante notare che incrociando le risposte sull'utilizzo con quelle sulla disponibilità a pagare, gli "utilizzatori" risultano comunque più disponibili dei "non utilizzatori", sia per quanto riguarda l'aumento del contributo diretto degli utenti, sia – ovviamente – per il contributo aggiuntivo del Comune, con due sole eccezioni: per gli asili nido e l'assistenza domiciliare sono i non utilizzatori ad appoggiare con maggiore enfasi il contributo dell'amministrazione. Tuttavia i non utenti esprimono anche percentuali costantemente maggiori di risposte indeterminate ("non saprei").

**Fig. 16 – Parere degli intervistati sulla disponibilità a contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio (% sul totale delle risposte valide)**



Nel complesso, la maggioranza degli intervistati ritiene giusto contribuire maggiormente in vista di miglioramenti dei servizi (60% in media sui vari servizi), ma vanno evidenziati alcuni aspetti (Fig. 16):

- in due (soli) casi più della metà del campione è contraria a maggiori spese (Auditorium e taxi), mentre per tutti gli altri servizi i favorevoli sono in maggioranza;
- come prevedibile il canale di contribuzione preferito è quello indiretto (attraverso una maggiore spesa pubblica); tuttavia quasi un quarto degli intervistati si dichiarano favorevoli ad aumenti tariffari nel caso del trasporto pubblico e delle biblioteche, mentre valori intorno al 20% si raggiungono nel caso dei più importanti servizi sociali e culturali.

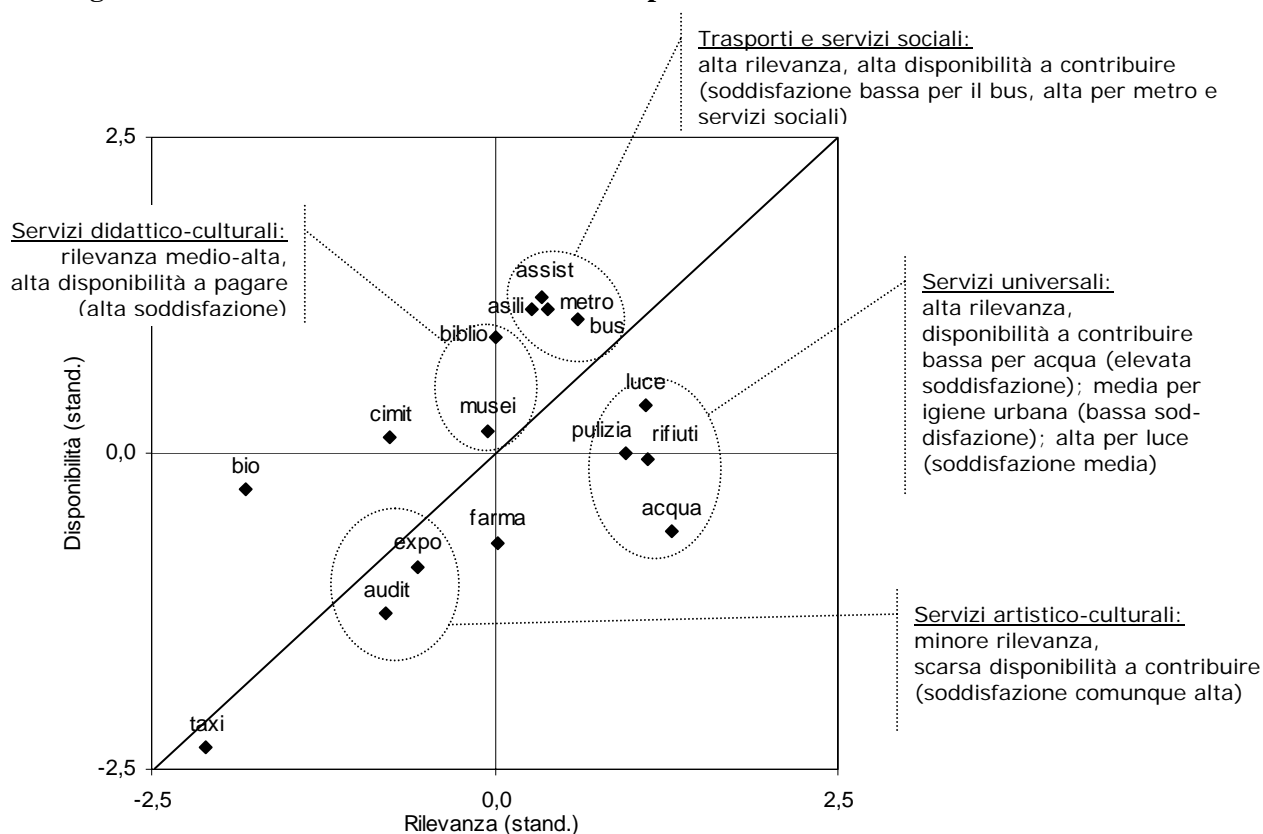
Nel complesso, la disponibilità a pagare (diretta o indiretta) per i singoli servizi risulta abbastanza coerente con il giudizio di rilevanza, ma si attenua in caso di soddisfazione particolarmente elevata: i servizi per i quali gli intervistati si dichiarano complessivamente favorevoli a un maggior contributo sono i principali servizi sociali (nido e assistenza), il trasporto pubblico di linea e i servizi culturali più didattici (in primo luogo le biblioteche, ma anche i musei); seguono l'illuminazione pubblica (probabile espressione del desiderio collettivo di maggiore sicurezza), i servizi cimiteriali e l'igiene urbana; in coda si trovano i servizi con più alto livello di soddisfazione (i servizi culturali di stampo ricreativo-

intellettuale, l'acqua potabile e le farmacie comunali), oltre a quelli ritenuti meno "rilevanti" dagli intervistati (Bioparco e taxi).

A questa chiave di lettura (correlazione tra "rilevanza" e disponibilità a pagare") fa invece eccezione il servizio di igiene urbana che, nonostante sia considerato il secondo servizio per importanza relativa (95%) e nonostante emerga come il settore più critico dal punto di vista della soddisfazione (il 34% per la pulizia delle strade e il 58% per la raccolta), raggiunge solo una posizione intermedia dal punto di vista della disponibilità a pagare (60%).

Mettendo in relazione la rilevanza attribuita al servizio e la disponibilità a contribuire per il suo miglioramento<sup>6</sup>, emerge un diagramma in cui i vari settori risultano fortemente caratterizzati (Fig. 17).

**Fig. 17 – Classificazione dei servizi secondo disponibilità a contribuire e rilevanza**



In particolare:

- i trasporti pubblici di linea e i servizi sociali sono considerati ad alta rilevanza e si distinguono per un'alta disponibilità a contribuire, da mettere probabilmente in relazione con livelli di soddisfazione bassi per gli autobus e i tram, con

<sup>6</sup> La correlazione tra le due variabili è relativamente elevata ( $R^2 = 0,64$ ). Sulla standardizzazione e la legenda delle variabili cfr. la nota 4.



l'aspirazione a una maggior copertura del territorio per la metro e con un forte senso di solidarietà sociale per nido e assistenza;

- i servizi universali, invece, per quanto ritenuti i più rilevanti, non presentano una disponibilità a contribuire univoca: per l'acqua è chiaro che la bassa disponibilità dipende da livelli di soddisfazione già alti; nel caso dell'illuminazione pubblica – caratterizzata da un livello di soddisfazione comunque sopra la media – la disponibilità è alta, cosa che può dipendere in parte da un condiviso bisogno di maggiore sicurezza, in parte anche dal fatto che in questo caso il contributo aggiuntivo proverrebbe esclusivamente dal Comune senza coinvolgere direttamente il singolo cittadino (quindi psicologicamente meno restio a dichiararsi favorevole); la scarsa disponibilità nei confronti dei servizi di igiene urbana può essere forse posta in relazione a un clima di sfiducia nelle possibilità di miglioramento;
- i servizi culturali assumono una connotazione fortemente differenziata secondo la loro appartenenza all'ambito più didattico (biblioteche e musei) o più ricreativo-artistico-intellettuale (Palaexpo e Auditorium), i primi caratterizzati da un giudizio di rilevanza maggiore che, unito a livelli di soddisfazione minori (ancorché alti) determinano una disponibilità a contribuire significativamente superiore alla media;
- restano infine i casi più isolati: i servizi sociali minori (le farmacie giudicate più rilevanti, i cimiteri più bisognosi di intervento) e quelli considerati meno rilevanti, taxi e Bioparco, caratterizzati anche da i più bassi livelli di disponibilità a contribuire.

Guardando da ultimo alle caratteristiche degli intervistati, è interessante in primo luogo osservare come su questo tema le categorie “deboli” (bassi livelli di istruzione, popolazione non attiva sul mercato del lavoro) esprimono una maggiore indeterminatezza di giudizio, mentre gli studenti presentano le convinzioni più determinate. In ogni caso, le categorie contrarie ad aumentare i contributi per i servizi sono in generale gli occupati (soprattutto gli indipendenti, ma anche i dipendenti), i pensionati e le casalinghe; fra i favorevoli, i disoccupati e soprattutto gli studenti sono sostenitori del contributo comunale.

Fra gli occupati, quelli in posizione dirigenziale e gli imprenditori presentano percentuali sopra la media a favore di un maggior contributo diretto per quasi tutti i servizi. I commercianti e gli artigiani sono invece più propensi della media ad un maggiore contributo pubblico per molti servizi (trasporto pubblico, igiene urbana, assistenza domiciliare e servizi ricreativi di tipo intellettuale). Operai e dipendenti non specializzati nel complesso sono più favorevoli della media a contribuire maggiormente per il trasporto di linea, per tutti i servizi sociali e per la maggior parte dei servizi culturali; per la maggior parte di questi servizi sono particolarmente favorevoli all'intervento del Comune, ma per il trasporto pubblico, per l'assistenza domiciliare, per l'Auditorium e il Palaexpo sono più propensi della media a contribuire maggiormente attraverso incrementi tariffari.

Questi brevi notazioni, da prendere con la dovuta cautela considerati i limiti di rappresentatività del campione via via che si approfondisce l'articolazione dell'analisi, consentono tuttavia di evidenziare le potenzialità che la realizzazione di specifiche indagini di approfondimento in termini sociali avrebbero la possibilità di offrire al decisore pubblico.

## 4. I principali fattori di criticità alla base dei giudizi dei romani

L'interesse suscitato dalla precedente edizione ha suggerito di arricchire l'indagine, attraverso un approfondimento di tipo qualitativo sui fattori alla base della maggiore o minore soddisfazione dell'utenza nei confronti dei diversi servizi, nonché sulla misura in cui tali fattori incidono sugli stessi livelli di soddisfazione e sul grado di utilizzo dei servizi da parte dei residenti. L'approfondimento è stato condotto distinguendo tra le due componenti della popolazione rappresentate dagli utilizzatori e dai non utilizzatori: nel primo caso, ovvero degli intervistati che dichiarano di fare un uso abbastanza o molto frequente dei diversi servizi, la domanda si configura come la richiesta di esprimere quale sia l'elemento che appare più negativo alla luce della loro esperienza; nel secondo caso, relativo ai romani che non utilizzano mai o raramente il servizio, la domanda verte su quale elemento appare nella loro percezione il più critico nell'impedire una frequenza di uso maggiore.

I fattori sottoposti all'attenzione degli intervistati, pur naturalmente differenziati a seconda delle caratteristiche dei singoli servizi, possono essere ricondotti a quattro categorie principali:

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

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

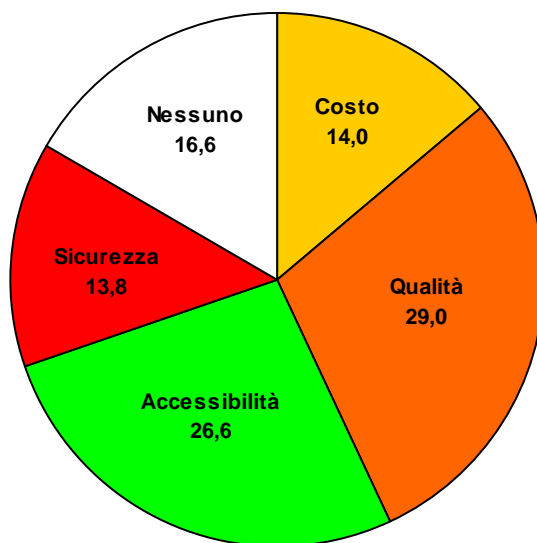
### 4.1 I fattori di criticità a confronto

Per quanto riconducibili ad elementi molto diversi tra i servizi in esame, può essere utile osservare in primo luogo la distribuzione delle risposte emerse per il complesso dei servizi da parte degli utilizzatori frequenti dei servizi (Fig. 18).

Come si vede, tutti i fattori considerati assumono un certo peso, anche se è evidente come gli aspetti di tipo qualitativo e legati alla effettiva accessibilità del servizio svolgano un ruolo di rilievo nell'insoddisfazione degli utenti, mentre il costo e la sicurezza assorbono circa il 28% delle risposte.

Sempre in via generale e secondo il giudizio degli utilizzatori, l'elevata incidenza (in negativo) dei fattori di qualità e accessibilità sono peraltro concentrati in alcuni servizi.

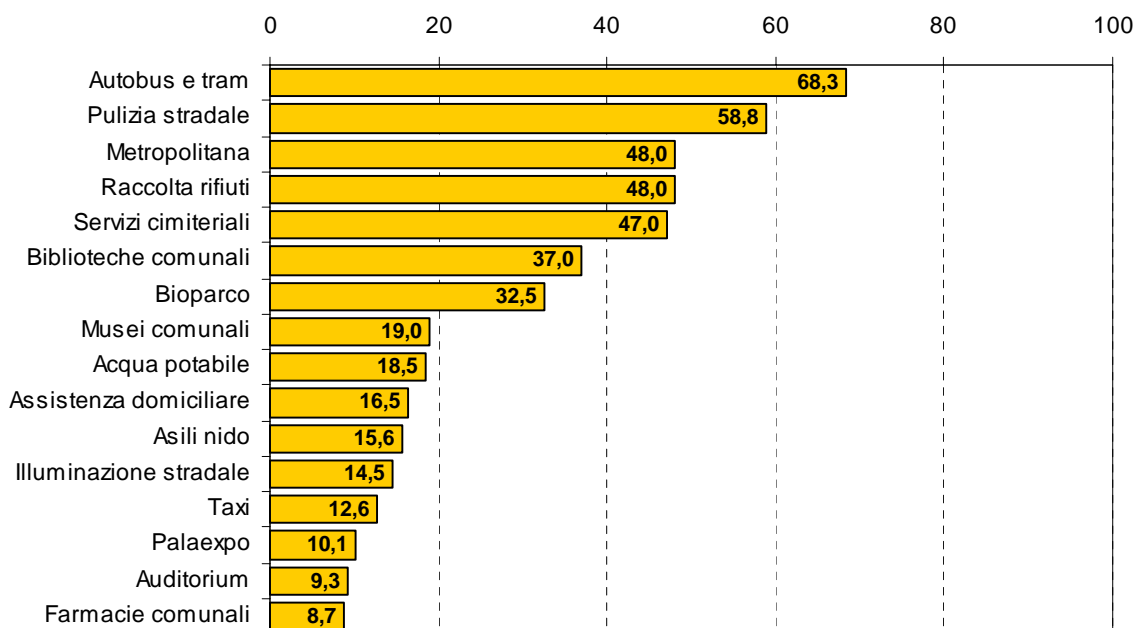
**Fig. 18 – Principale criticità secondo gli utilizzatori per la media dei servizi**



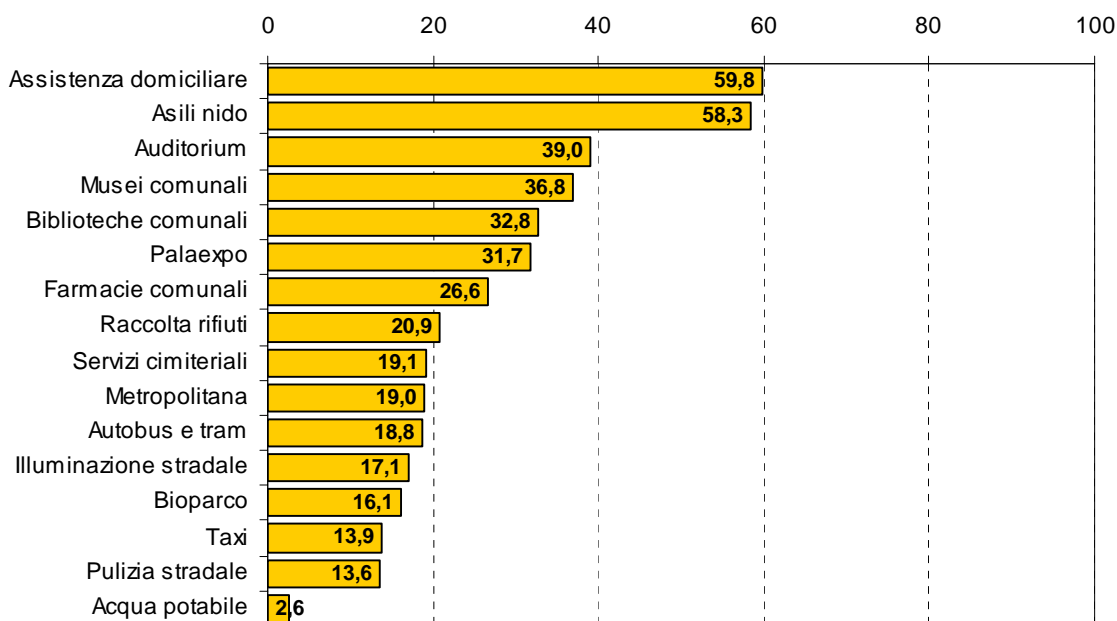
In particolare:

- nel caso della *qualità* (Fig. 19) le maggiori criticità si riscontrano nel caso dei trasporti (soprattutto di superficie), nei rifiuti (soprattutto la pulizia delle strade) e nei servizi cimiteriali;
- nel caso dell'*accessibilità* (Fig. 20), come prevedibile, i maggiori problemi si riscontrano diffusamente nei servizi culturali e soprattutto nei servizi sociali (nido e assistenza domiciliare).

**Fig. 19 – Qualità come principale criticità secondo gli utilizzatori**



**Fig. 20 – Accessibilità come principale criticità secondo gli utilizzatori**



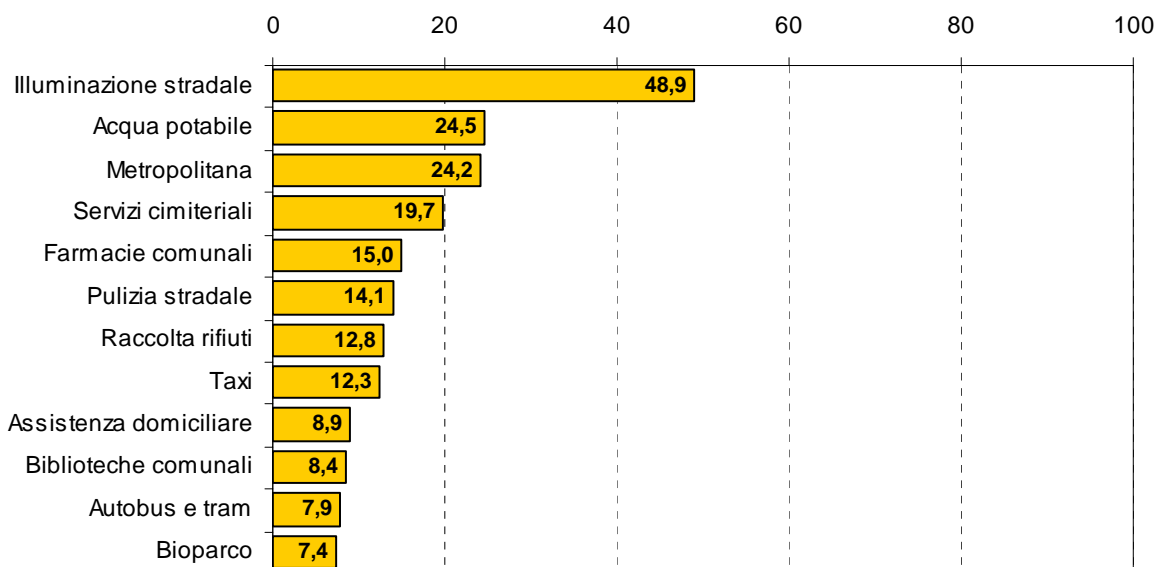
Pur essendo la qualità uno degli elementi maggiormente critici, si tratta tuttavia di un elemento particolarmente eterogeneo tra i vari servizi (dalla puntualità e dai tempi di percorrenza del trasporto pubblico all'esistenza di servizi ausiliari nel caso della cultura) e deve essere pertanto considerato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

L'accessibilità, pur assumendo forme diversificate, è invece un concetto in ultima analisi più omogeneo (la disponibilità "di fatto" del servizio) che incide profondamente nel caso di servizi che in massima parte possono essere fruiti sulla base di localizzazioni territoriali (cultura, farmacie, cimiteri e, in misura minore, la metropolitana), oppure è soggetto a restrizioni sulla base di criteri di bisogno e di natura sociale (assistenza domiciliare e asili comunali).

Se nel caso del *costo* le uniche criticità di un certo rilievo emergono nel caso dei taxi e in parte di alcuni servizi culturali come l'Auditorium, di un grande interesse si ritiene siano le risposte fornite dagli utenti sul tema della *sicurezza* (Fig. 21).

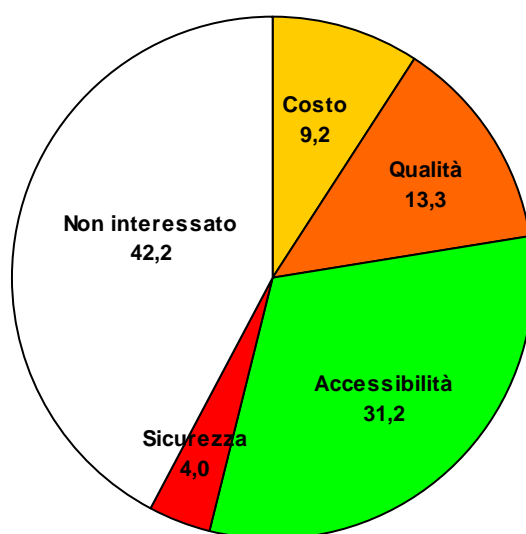
Per quanto nel complesso il tema della sicurezza (che si ricorda può essere ricondotta sia all'ordine pubblico sia agli aspetti di tipo socio-sanitario) assuma un rilievo limitato, colpisce tuttavia la grande importanza attribuita dai cittadini in primo luogo all'illuminazione pubblica, ma anche al caso della metropolitana e dei servizi cimiteriali. Non può che sorprendere inoltre come quasi un cittadino su quattro nutra timori circa i rischi di tipo igienico-sanitario che possono derivare dal consumo dell'acqua corrente, fornendo almeno una giustificazione (per quanto fondata su una percezione presumibilmente errata) al largo consumo di acqua in bottiglia che caratterizza anche la popolazione romana.

**Fig. 21 – Sicurezza come principale criticità secondo gli utilizzatori**



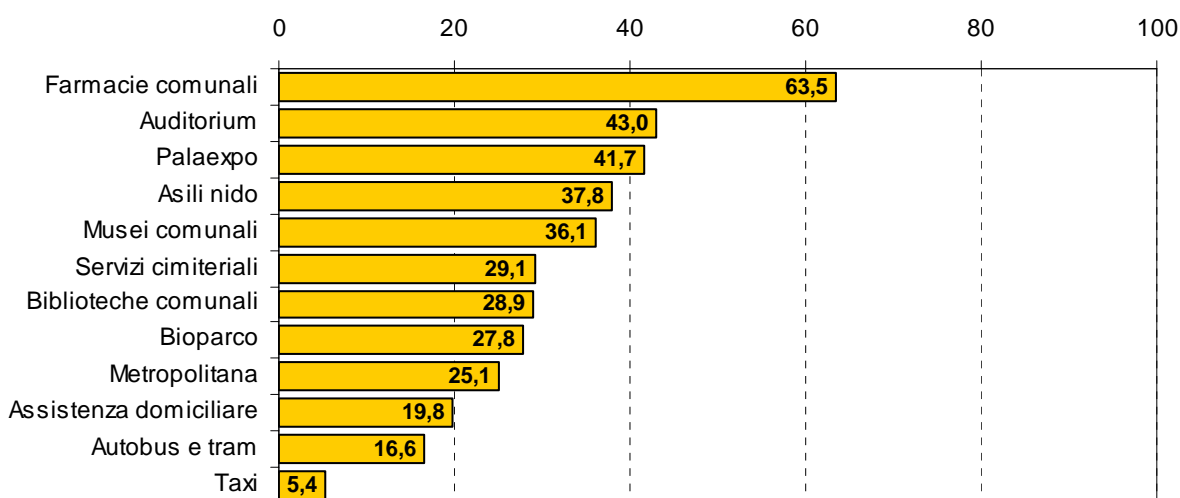
Volgendo l'attenzione ai "non utilizzatori" dei servizi, è in questo caso l'accessibilità dei servizi – nelle sue diverse accezioni – ad assumere il ruolo più significativo nelle scelte dei cittadini (31% rispetto al 13% della qualità), anche se si deve considerare come in questo caso oltre il 42% indichi nella mancanza di interesse o di bisogno la motivazione principale del mancato utilizzo (Fig. 22). La mancanza di interesse incide in particolare per i servizi sociali, il Bioparco e le biblioteche, ma non appare secondario neanche per il trasporto pubblico e gli altri servizi culturali.

**Fig. 22 – Principale motivo del non utilizzo per la media dei servizi**



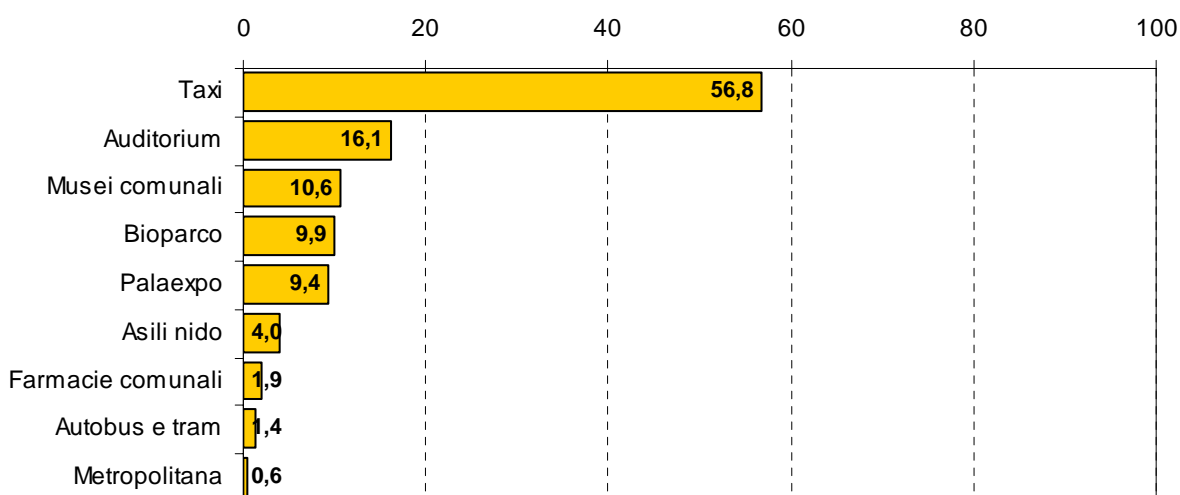
L'accessibilità costituisce il motivo principale di non utilizzo per quasi tutti i servizi (Fig. 23), con l'eccezione del trasporto pubblico (per autobus e tram conta la scarsa qualità, per i taxi il costo). In particolare, la scarsa diffusione sul territorio impedisce ai romani di comprare nelle farmacie comunali, e la localizzazione centrale rende difficile frequentare i servizi culturali (in particolare Auditorium, Palaexpo e musei), ma anche il limitato numero di posti disponibili complica la condizione dei genitori che devono iscrivere i propri figli a un asilo comunale.

**Fig. 23 – Accessibilità come principale motivo di non utilizzo**



Altrettanto significativo è come il *costo* (Fig. 24) costituisca per i “non utilizzatori” un fattore decisionale ancor meno rilevante che per gli utilizzatori presentando, tranne che per i taxi, percentuali quasi sempre inferiori a quanto rispondono gli utilizzatori.

**Fig. 24 – Costo come principale motivo di non utilizzo**



## 4.2 *I fattori di criticità dei singoli servizi*

Nelle pagine che seguono, servizio per servizio, vengono presentati analiticamente i risultati ottenuti con riferimento sia alla componente degli “utilizzatori” sia dei “non utenti”.

La qualità è il problema principale secondo gli utenti del trasporto pubblico di linea (68% per autobus e tram e 48% per la metropolitana), ma anche l’accessibilità assume un certo rilievo, mentre la sicurezza assume una certa criticità solo nel caso della metro (Fig. 25). Se la qualità è importante anche per i non utilizzatori, per la metropolitana tale fattore è leggermente superato dall’accessibilità (25%), considerata la scarsa copertura territoriale della rete. Come prevedibile nel caso dei taxi è invece il costo a prevalere come maggiore criticità sia per gli utilizzatori sia per gli altri (rispettivamente 53 e 57%).

Per i servizi universali non è possibile differenziare tra utilizzatori e non, pertanto i dati si riferiscono all’intera popolazione (Fig. 26). L’acqua potabile non ha criticità per il 37%, ma si riscontra una preoccupazione di tipo igienico-sanitario (sicurezza 24,5%). Nell’igiene urbana è la qualità il problema principale (59% per la pulizia stradale e 48% per la raccolta rifiuti), insieme alla vicinanza dei cassonetti per la raccolta rifiuti (accessibilità 21%), mentre la mancanza di criticità è dichiarata da meno del 10% dei romani. Si osserva infine come l’illuminazione stradale sia considerata come un elemento cruciale per la sicurezza dei cittadini (49%).

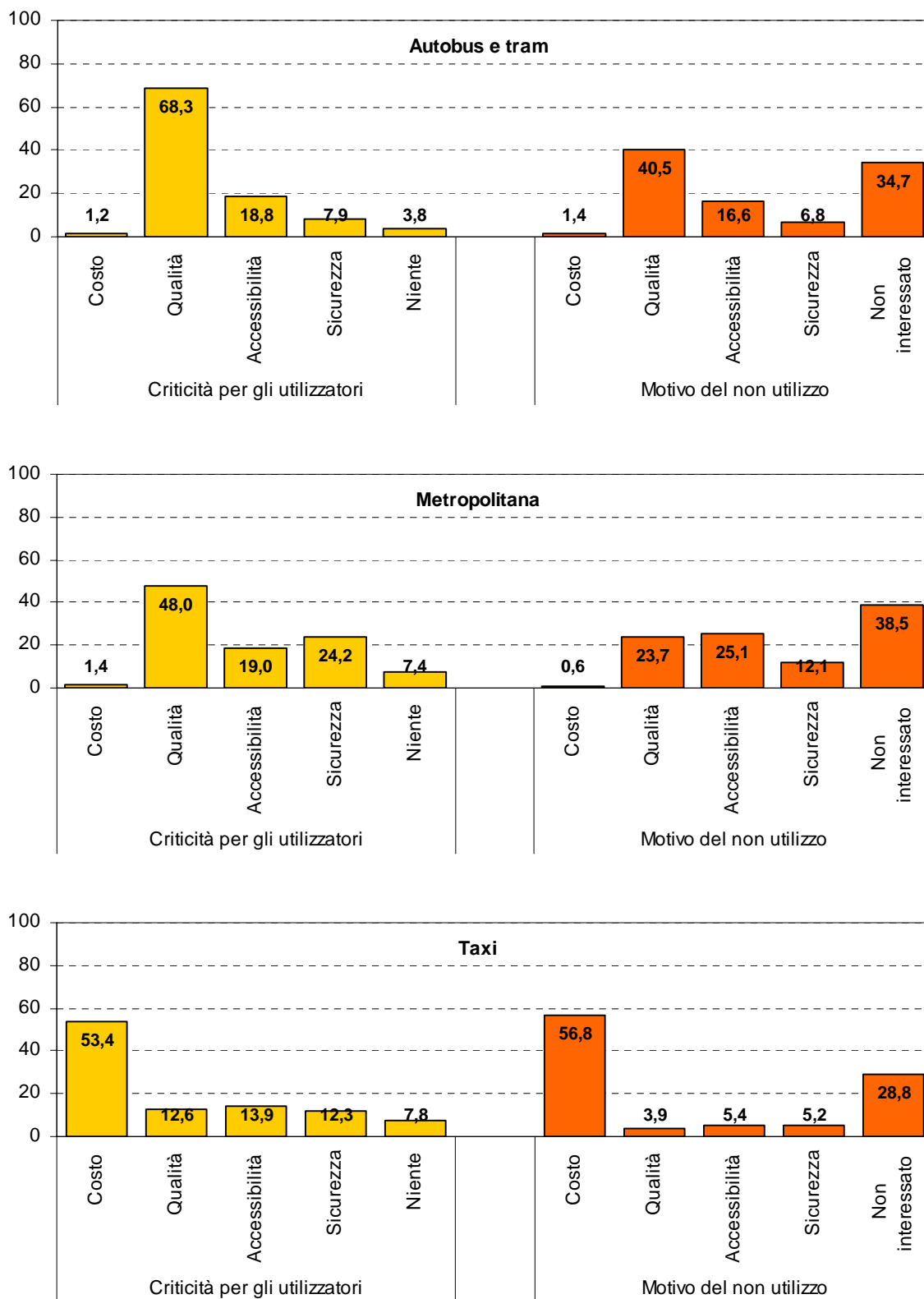
Per i principali servizi sociali (Fig. 27) il problema principale risulta essere la loro accessibilità, ossia la possibilità di fruirne a fronte di posti limitati, sia per chi li utilizza ora o li ha utilizzati in passato (58% per gli asili e 60% per l’assistenza) sia per chi non può farlo (38% per gli asili e 20% per l’assistenza). Data la natura del servizio, la percentuale di chi non è interessato è tra le più alte in assoluto (51% per gli asili e 69% per l’assistenza). Discorso a parte per le farmacie comunali e i cimiteri: le prime sono apprezzate da chi può utilizzarle (il 24% degli utenti non rileva alcun problema), sebbene tra i non utilizzatori il motivo nettamente predominante sia rappresentato dall’accessibilità<sup>7</sup> (63,5%); i visitatori dei cimiteri lamentano invece la scarsa manutenzione, pulizia e tranquillità (qualità 47%), e solo in secondo luogo mettono accessibilità e sicurezza (19%).

Nel caso della cultura (Fig. 28) si deve considerare che si tratta di servizi non di prima necessità i cui “centri di produzione” sono “scarsi” e tendenzialmente localizzati nel centro della città o comunque in pochi luoghi sul territorio comunale (le biblioteche). Si capisce che gli utilizzatori si lamentano soprattutto dell’accessibilità (16% del Bioparco e 39% dell’Auditorium) e del costo (dal 20% dei musei al 29% del Palaexpo), ma spesso mancano criticità rilevanti (dal 18% del Bioparco al 26% del Palaexpo). La qualità – intesa come varietà e interesse di spettacoli ed eventi, servizi ausiliari, materiale informativo – è tuttavia un elemento di criticità non secondario, arrivando fino a punte preoccupanti (Bioparco 32,5% e biblioteche 37%). I non utilizzatori si concentrano sul motivo della scarsa accessibilità (28-29% Bioparco e biblioteche, 43% Auditorium) e sulla mancanza di interesse (dal 29% dell’Auditorium al 56% delle biblioteche), mentre al contrario degli utilizzatori sono visti come un problema minore il costo (17% per l’Auditorium, circa 10% il resto) e la qualità (16-17% per Bioparco e musei, circa 12% il resto).

---

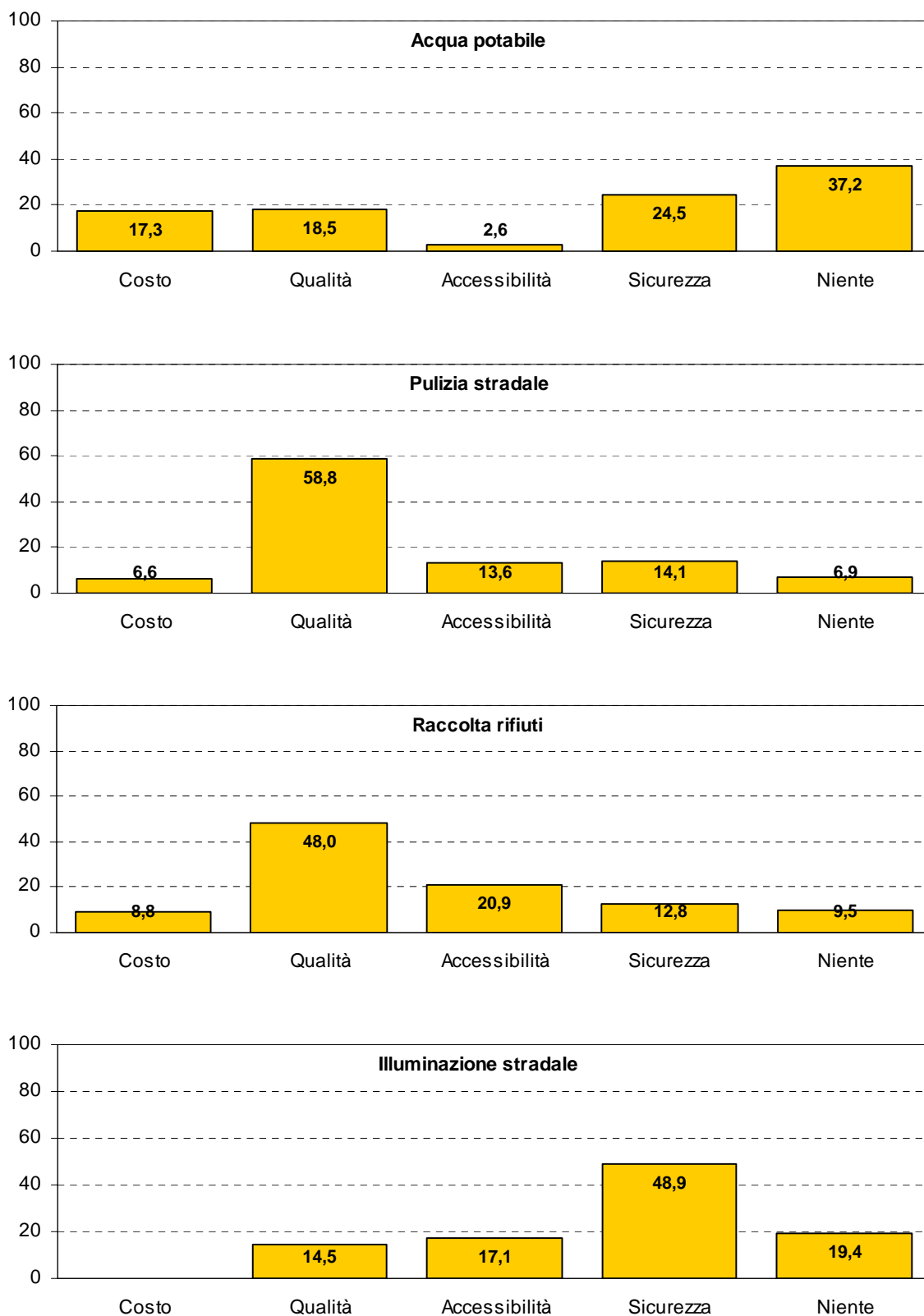
<sup>7</sup> Anche se ciò non costituisce una vera e propria criticità, in quanto dovrebbe essere proprio nella natura del servizio la sua localizzazione mirata in particolari aree del territorio.

**Fig. 25 – Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i trasporti pubblici**

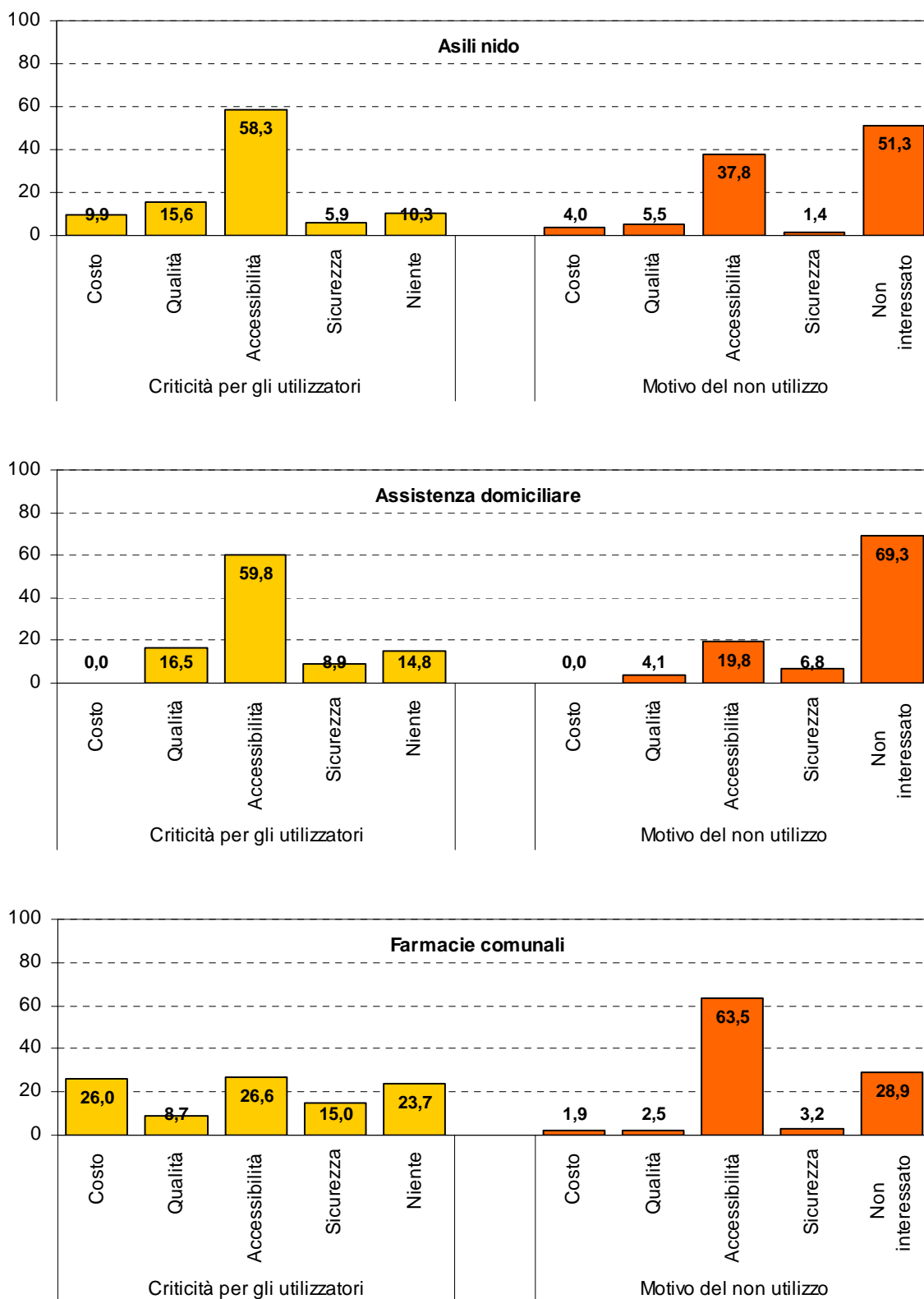


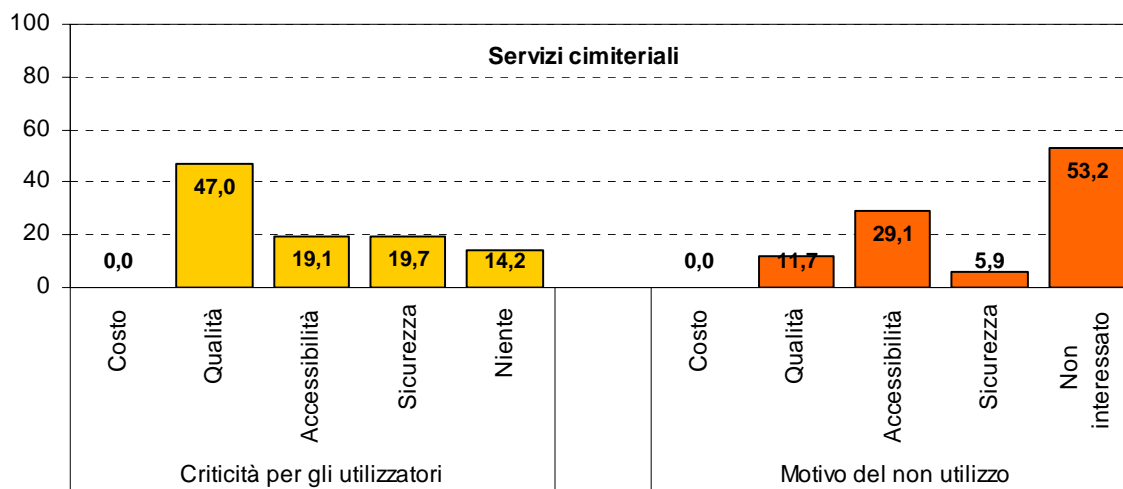


**Fig. 26 – Criticità per i servizi universali**

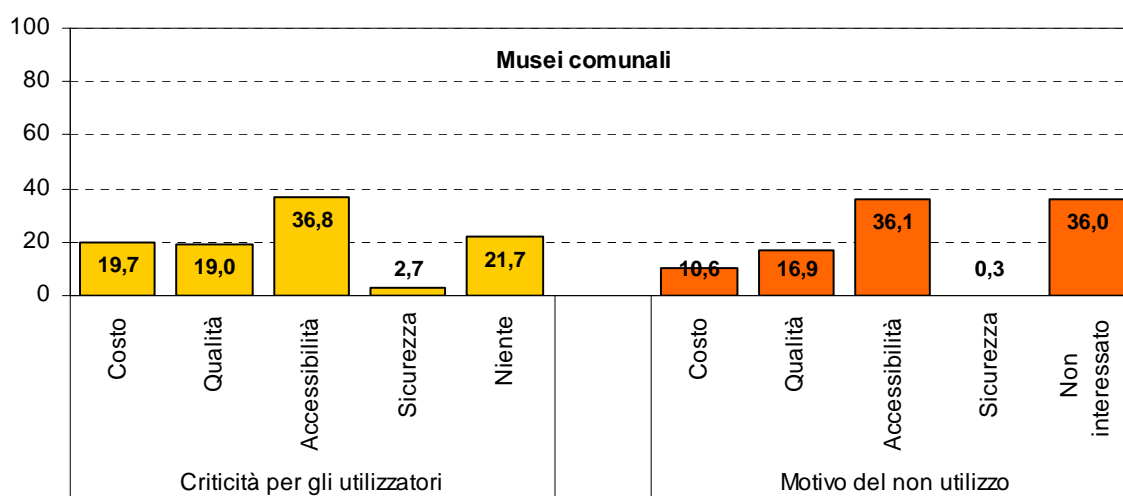
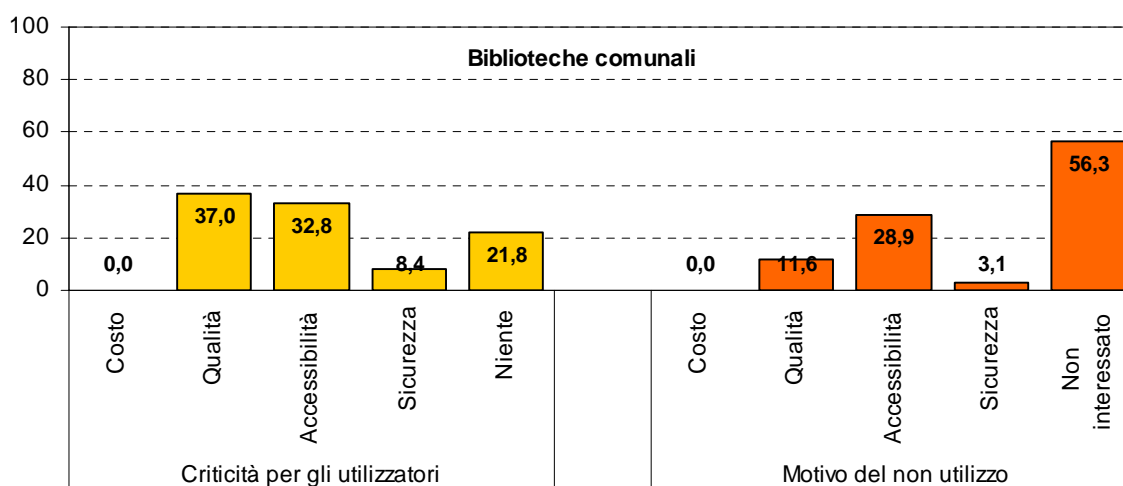


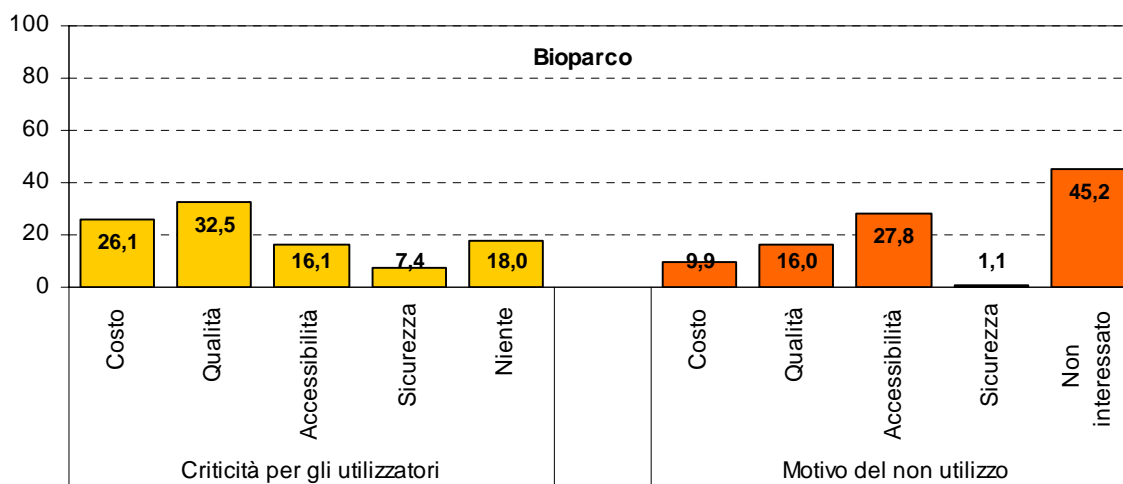
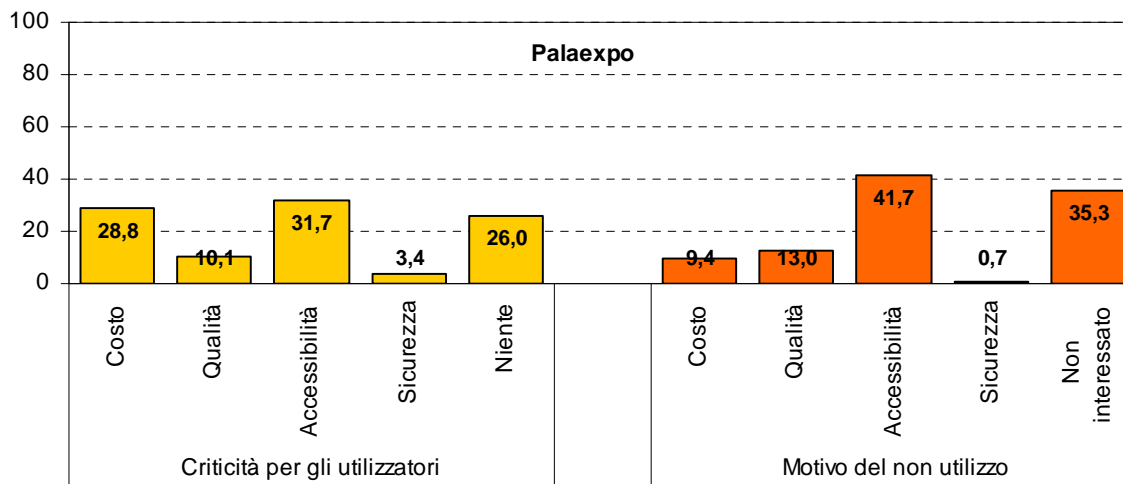
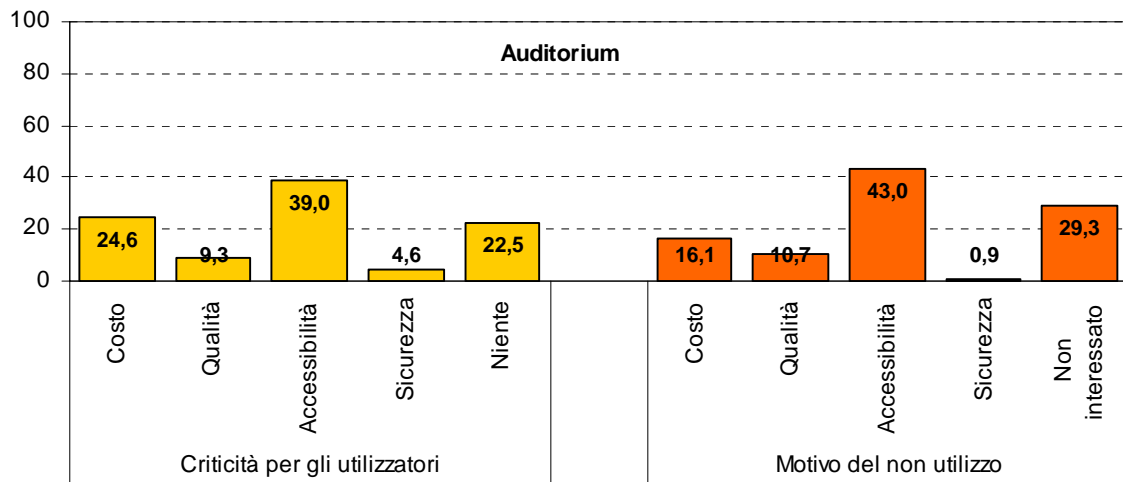
**Fig. 27 – Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i servizi sociali**





**Fig. 28 – Criticità per gli utilizzatori e motivi del non utilizzo per i servizi culturali e ricreativi**





**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