

3. La qualità dei servizi percepita dai cittadini

L'Agenzia per la qualità e il controllo dei servizi locali di Roma Capitale da sei anni effettua una "Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma". Si tratta di rilevazioni di *citizen satisfaction* volte ad approfondire mediante sondaggi di opinione quale sia – nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani – il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita.

Le rilevazioni dell'ultima indagine, che sarà pubblicata in versione integrale nel mese di novembre 2013 nell'ambito della Relazione annuale dell'Agenzia, risalgono al periodo di marzo 2013, periodo scelto in modo da non ricadere nelle fasi calde della campagna elettorale (elezioni politiche nazionali e amministrative comunali).

In questa sede, viene data quindi un'anticipazione sintetica dei risultati dell'indagine. Si tratta del voto medio assegnato dai cittadini per macrosettori di servizio pubblico e del giudizio dinamico riferito all'andamento della qualità dei singoli servizi negli ultimi due anni.

Obiettivi e caratteristiche dell'indagine

La verifica periodica del riscontro dei cittadini/utenti sui principali servizi pubblici locali mediante indagini a campione offre importanti indicazioni di policy ai responsabili istituzionali e alle stesse aziende erogatrici: informa infatti sulla capacità dei servizi di corrispondere ai bisogni e alle aspettative dei destinatari effettivi o potenziali del servizio stesso (efficacia esterna), inevitabilmente influenzate da un complesso di fattori non tutti misurabili oggettivamente e non tutti sotto il controllo dell'Amministrazione.

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

L'analisi è rivolta a un ampio ventaglio di servizi che interessano tutti i settori di cui, a diverso titolo e in varia misura, è responsabile l'Amministrazione Capitolina. Sia nel 2013, sia negli anni precedenti, i settori oggetto di osservazione sono stati 18, all'interno di cinque categorie principali:

A. *Trasporto pubblico*

1. Autobus e tram
2. Metropolitana
3. Taxi

B. *Servizi a carattere universale*

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

C. *Servizi sociali*

8. Asili nido comunali e accreditati

9. Servizi sociali municipali

10. Farmacie comunali

D. Servizi culturali

11. Auditorium Parco della Musica

12. Palazzo delle Esposizioni e Scuderie del Quirinale

13. Musei comunali

14. Biblioteche comunali

15. Bioparco

E. Altri servizi

16. Servizi cimiteriali

17. Sosta a pagamento

18. Parchi e ville

Il sondaggio di opinione telefonico è stato rivolto a un campione casuale e stratificato di cittadini residenti nel Comune di Roma. La numerosità del campione (2.000 interviste) è stata fissata in modo sufficientemente ampio da garantire una significatività adeguata delle stime, sia in termini territoriali (divisione del territorio comunale in fasce concentriche), sia tenendo conto delle caratteristiche socio-demografiche dei cittadini intervistati (genere, classe d'età, titolo di studio, la condizione professionale e il territorio di residenza).

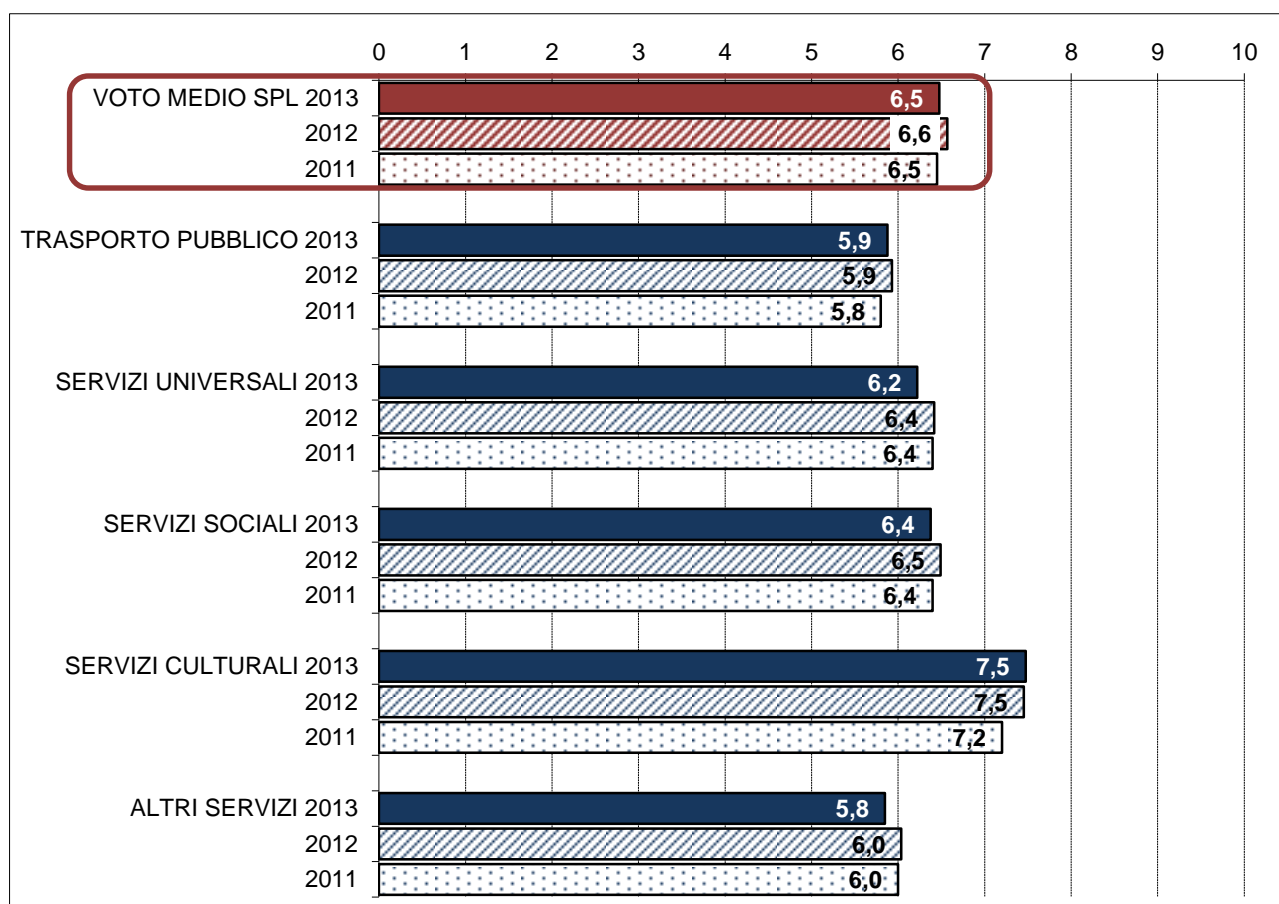
La qualità dei servizi pubblici locali percepita dai cittadini romani

La soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi è stata rilevata utilizzando una scala di valutazione da 1 a 10. Nel 2013, il voto medio aggregato per il complesso dei servizi esaminati è stato pari a 6,48 su dieci, con una lieve flessione rispetto al 6,57 registrato nel 2012, ma superiore al 6,45 del 2011.

Esaminando il voto medio espresso dagli intervistati per i singoli macrosettori, il giudizio migliore è per i servizi culturali, caratterizzati da valutazioni uniformemente positive che in media sono andate migliorando nel triennio. Sopra la sufficienza, ma entrambi in leggero calo, si trovano i servizi sociali e i servizi universali: mentre, però, le valutazioni sui primi sono abbastanza uniformi, il voto medio dei servizi universali contrappone la soddisfazione mediamente rilevata per acqua e illuminazione alla percezione seriamente critica del servizio di igiene urbana.

Appena insufficienti invece sono giudicati il trasporto pubblico (che però è in miglioramento, nonostante la criticità del trasporto di superficie) e gli altri servizi (in calo: come si è detto si tratta di servizi eterogenei, fra cui la sosta tariffata è il servizio percepito più negativamente).

Voto medio per macrosettori di servizio pubblico



Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

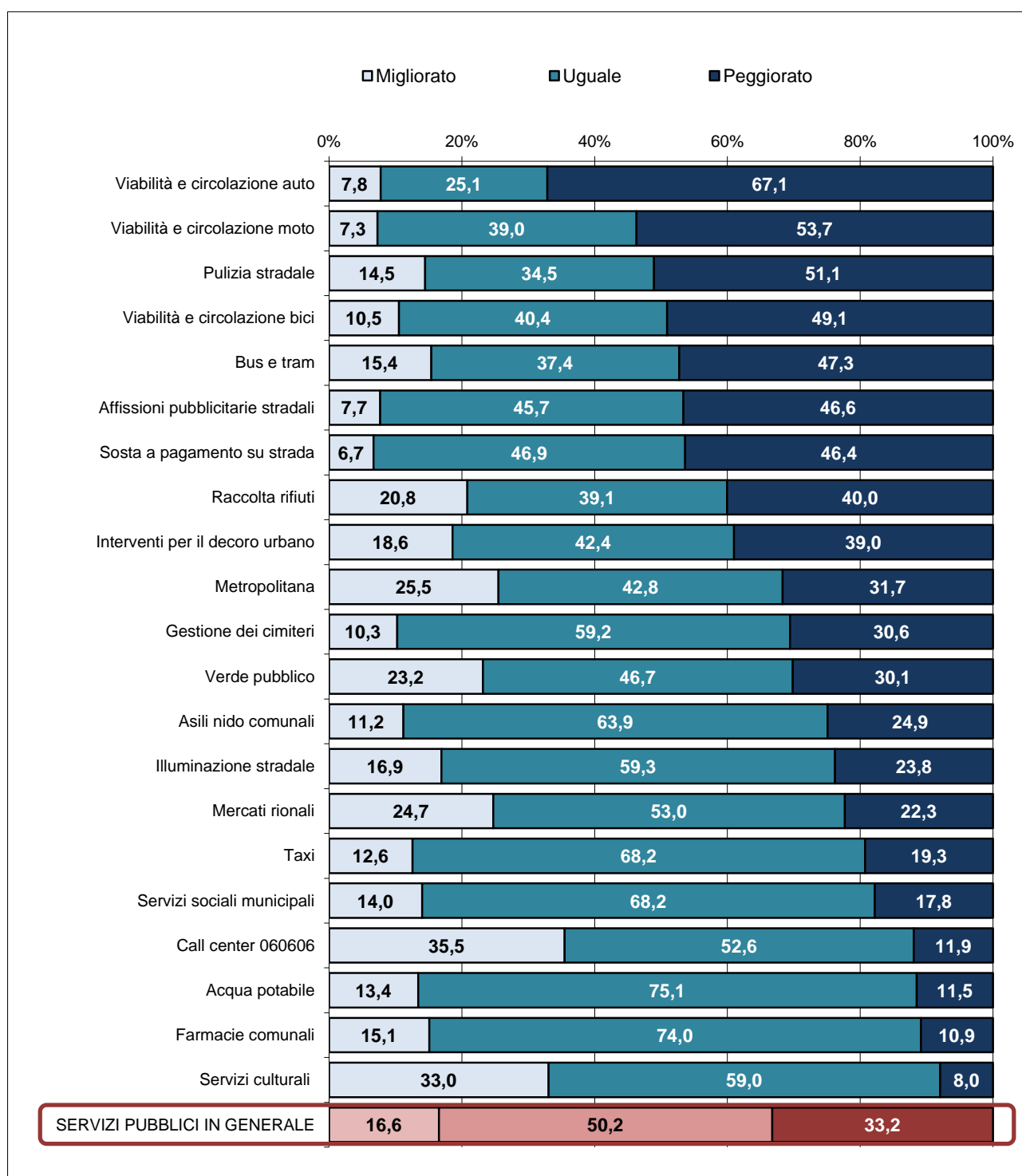
Andando ad esaminare la percezione degli intervistati sull'andamento dei vari servizi negli ultimi due anni, a parte poche eccezioni negative (viabilità e igiene urbana in generale, affissioni e trasporto pubblico di superficie), la risposta più frequente degli intervistati è che la qualità dei servizi è rimasta invariata, anche come valutazione complessiva (a proposito dei servizi pubblici in generale, metà degli intervistati ritiene infatti che siano rimasti uguali, mentre solo il 17% percepisce un miglioramento).

I servizi per cui le valutazioni di miglioramento sono in forte maggioranza sono il *contact center* di Roma Capitale (060606, al 36%), seguito dai servizi culturali (33%), e dalla metropolitana (26%). Poco meno di un intervistato su quattro ritiene inoltre migliorata la gestione del verde pubblico e dei mercati rionali.

I servizi per i quali la percentuale di cittadini che rileva un miglioramento è più bassa sono tutti legati alla gestione della mobilità e della cartellonistica stradale: sotto il 10% troviamo infatti la viabilità privata (auto e moto), la sosta a pagamento e le affissioni pubblicitarie.

Fra i servizi con percezione di peggioramento superiore alla media si trovano, ancora, viabilità e mobilità privata, trasporto pubblico di superficie, igiene e decoro urbano sotto tutti gli aspetti e le affissioni.

Andamento dei servizi pubblici nel corso degli ultimi due anni (marzo 2013)



Fonte: Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.