



Roma

LAVORO & SERVIZI

REPORTANNUALE

2020

PREMESSA

La Cgil Roma e Lazio e la Federconsumatori Lazio, da quest'anno e con cadenza annuale, intendono svolgere un monitoraggio dei servizi pubblici erogati ai cittadini direttamente da Roma Capitale. L'obiettivo è quello di mettere in correlazione il livello di qualità percepito dai cittadini, con la qualità e lo stato di salute dell'organizzazione del lavoro dentro le aziende che quei servizi sono preposte a erogare e sulla base dei risultati promuovere un dibattito che abbia lo scopo di migliorare entrambe gli aspetti, evidenziando, qualora se ne dovessero scoprire, limiti ed eccellenze.

Si comincia, nel caso del presente studio, con il livello di qualità percepito dai cittadini. L'analisi è stata condotta nel periodo dal 9 al 21 dicembre 2020, su un campione di 685 cittadini dai 15 ai 90 anni, così composto

- 443 donne
- 242 uomini
- 27 studenti
- 54 senza occupazione
- 484 occupati
- 120 pensionati

RISULTATO

Il risultato che emerge è quello di un livello dei servizi considerato insufficiente nel suo complesso. Il Voto che i romani danno all'insieme dei servizi, infatti, è 5,1, mentre molto severo è il giudizio sulla qualità della vita a Roma, che per il 52% dei cittadini risulta essere insufficiente o pessimo. Ma appare subito evidente che, mentre su servizi come l'*Offerta culturale* e l'*Acqua pubblica*, o, limitatamente a coloro che ne usufruiscono, quello di *Asili nido*, *Farmacie* e *Servizi sociali*, il livello di qualità percepito risulta essere sufficiente e in qualche caso più che sufficiente, come è il caso proprio degli asili nido; per i servizi di *Trasporto* e *Raccolta e smaltimento rifiuti*, il giudizio è negativo, se non molto negativo, come nel caso della raccolta e smaltimento dei rifiuti, per il quale l'83,3% dei romani esprime un giudizio insufficiente o pessimo. Per quanto riguarda i trasporti, mentre non appaiono differenze evidenti tra i servizi Metro o di Superficie (Autobus e Tram) giudicati insufficienti o pessimi da 1 cittadino su 2, migliore è senz'altro il giudizio sul treno, che, al contrario viene giudicato insufficiente o pessimo da 1 cittadino su 3.

Dall'analisi dei dati, poi, risulta chiaro che i cittadini Romani non conoscono o non hanno esperienza di molti servizi erogati da Roma Capitale. La maggior parte degli intervistati dichiara, infatti, di non

essere in grado di esprimere un giudizio completo sui *Servizi cimiteriali* (il cui risultato non abbiamo fatto rientrare nella ricerca perché oltre il 60% degli intervistati non è stato in grado di esprimere un giudizio); Servizi sociali (51%); Asili nido (41%); Farmacie Comunali (33%).

ALCUNI CONFRONTI

Non esistono differenze tra il giudizio delle donne e quello degli uomini che risultano pressoché identici; mentre interessante appare il giudizio sui Trasporti tra utenti e non utenti. Mentre il servizio di Superficie è insufficiente o pessimo più per gli utenti che non per i non utenti; sul servizio Metro i giudizi si ribaltano completamente, e sono gli utenti a considerarlo meno negativo, se non addirittura sufficiente, il servizio.

Tra le diverse fasce di età considerate (15-29, 30-64, over65), le differenze più evidenti sono nei servizi culturali e nel verde pubblico considerato più negativamente dai più giovani che non dagli adulti e nei Trasporti, giudicati più severamente dai più giovani.

Infine, uno spaccato del voto sulla qualità dei servizi nel loro complesso, calato sui diversi Municipi di Roma, evidenzia come il Municipio che ha espresso il voto più alto sia il Primo (5,7).

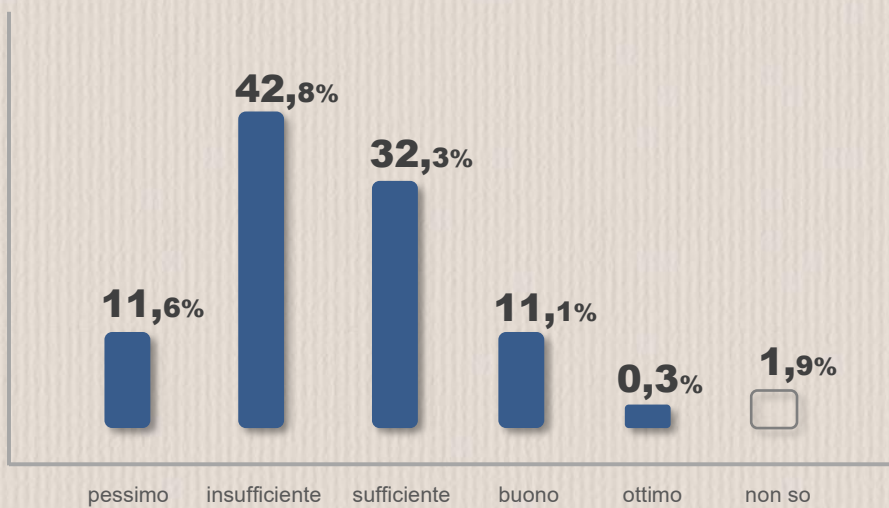
TRASPORTO PUBBLICO BUS



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 54,4%

sufficiente, buono o ottimo 43,7%



TRASPORTO PUBBLICO METRO



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 45,5%

sufficiente, buono o ottimo 52,5%

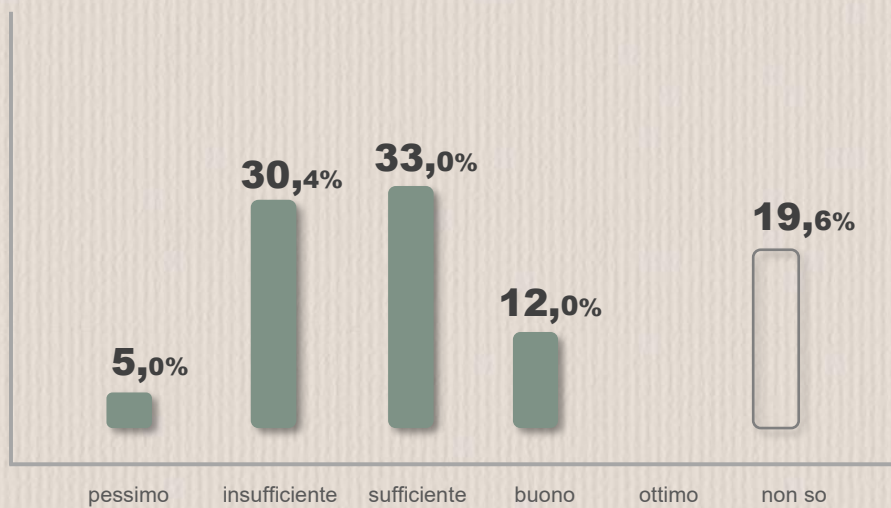


TRASPORTO PUBBLICO TRENO



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente	35,4%
sufficiente, buono o ottimo	45,0%



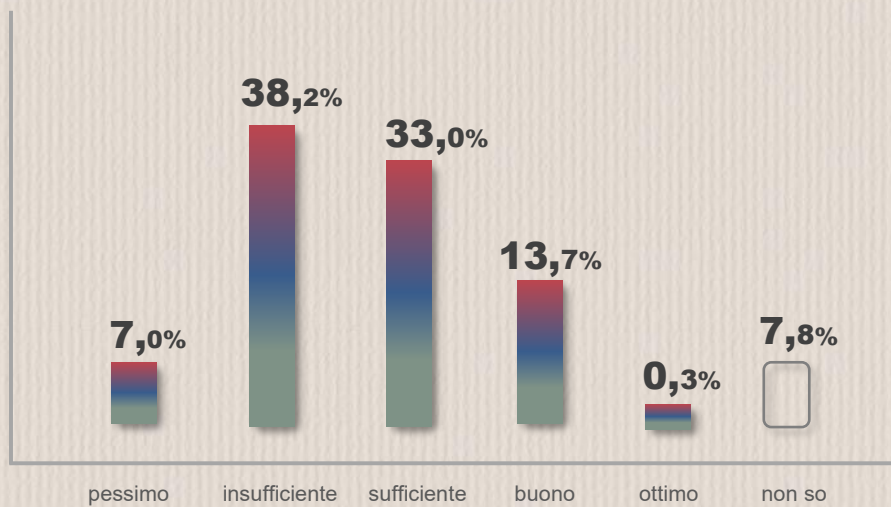
TRASPORTO PUBBLICO



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 45,2%

sufficiente, buono o ottimo 47,0%

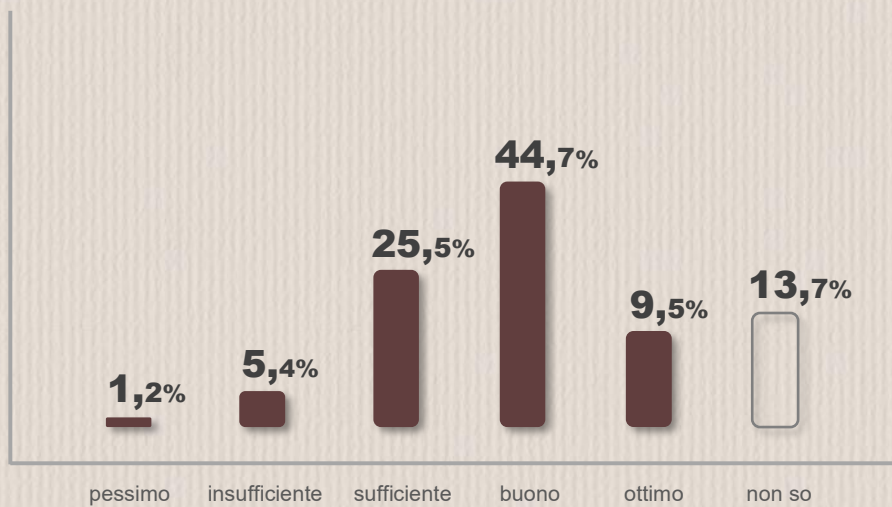


ACQUA PUBBLICA



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente	6,6%
sufficiente, buono o ottimo	79,7%



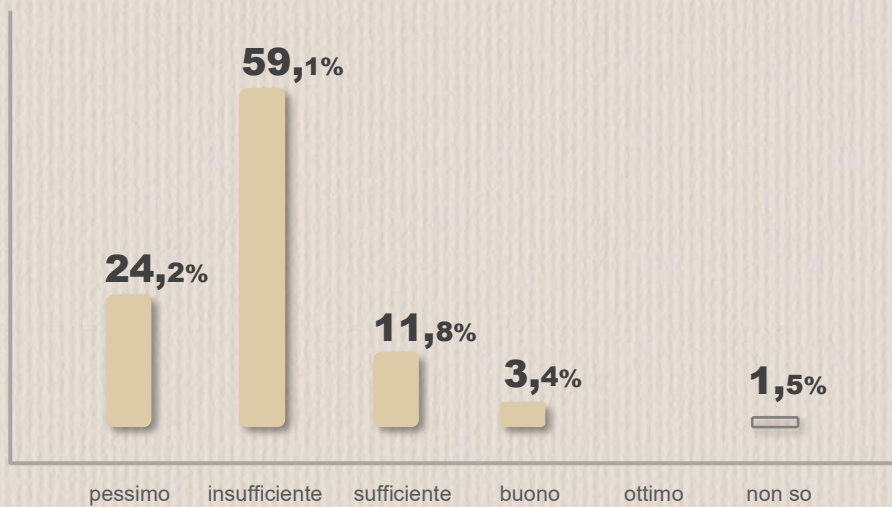
RACCOLTA RIFIUTI



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 83,3%

sufficiente, buono o ottimo 15,2%



ILLUMINAZIONE PUBBLICA



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 44,1%

sufficiente, buono o ottimo 42,2%



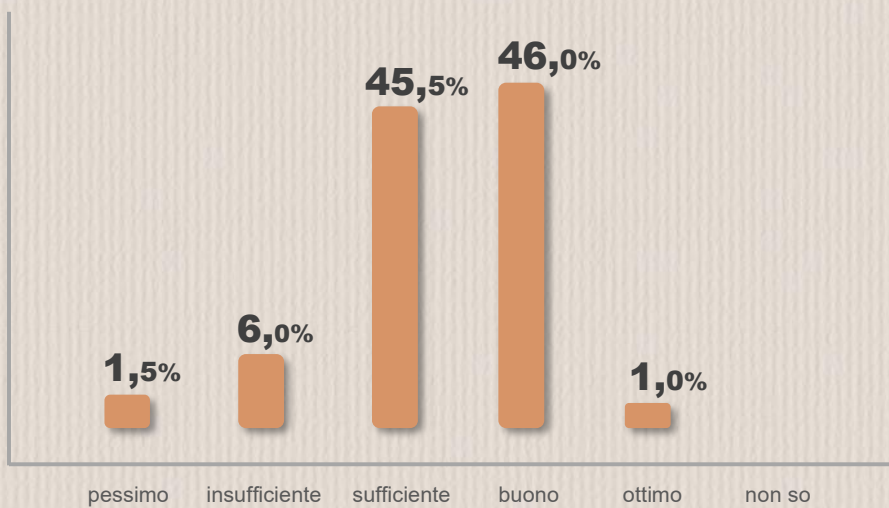
ASILINIDO



Il risultato tiene conto solo ed esclusivamente dei giudizi espressi da coloro che hanno manifestato di avere una conoscenza diretta o indiretta del servizio, dal momento che il 41% degli intervistati ha dichiarato di non essere in grado di esprimere un giudizio completo.

Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente	7,5%
sufficiente, buono o ottimo	92,5%



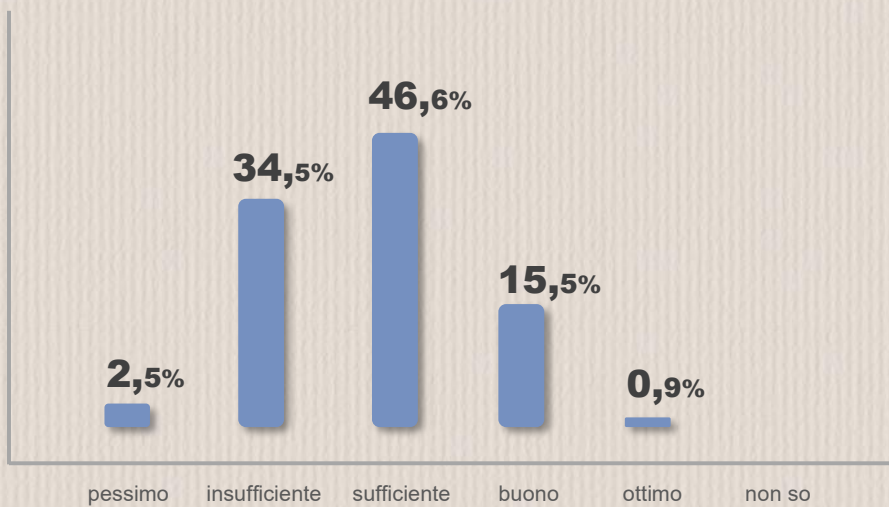
SERVIZISOCIALI



Il risultato tiene conto solo ed esclusivamente dei giudizi espressi da coloro che hanno manifestato di avere una conoscenza diretta o indiretta del servizio, dal momento che il 51% degli intervistati ha dichiarato di non essere in grado di esprimere un giudizio completo.

Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente	37,0%
sufficiente, buono o ottimo	63,0%



FARMACIE COMUNALI

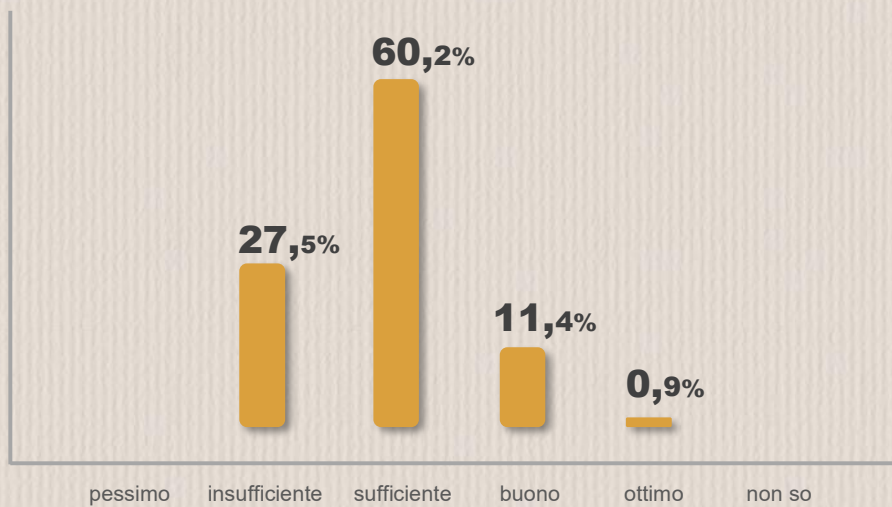


Il risultato tiene conto solo ed esclusivamente dei giudizi espressi da coloro che hanno manifestato di avere una conoscenza diretta o indiretta del servizio, dal momento che il 33% degli intervistati ha dichiarato di non essere in grado di esprimere un giudizio completo.

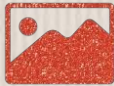
Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 27,5%

sufficiente, buono o ottimo 72,5%

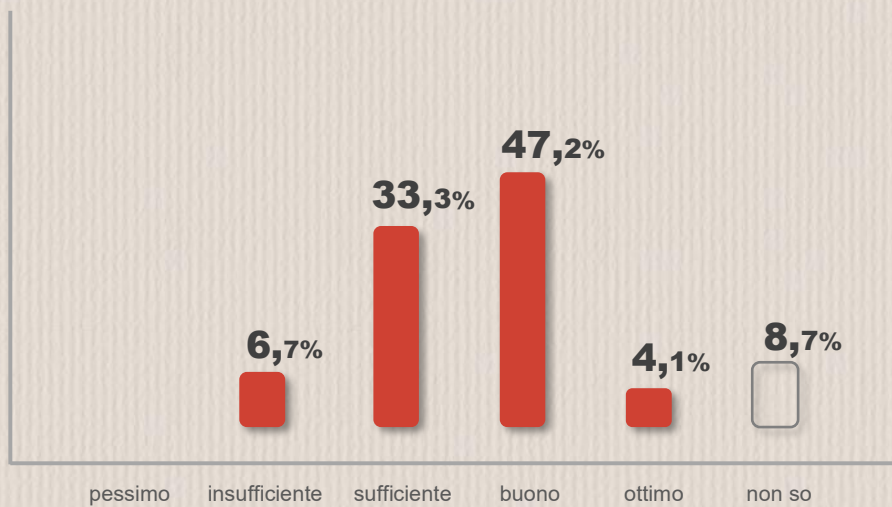


OFFERTACULTURALE



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente	6,7%
sufficiente, buono o ottimo	84,6%



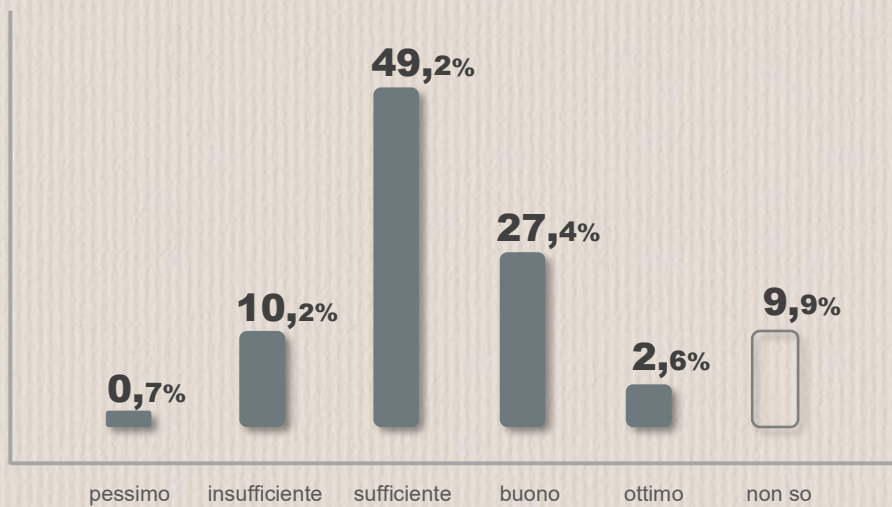
PARCHI&VILLE



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 10,9%

sufficiente, buono o ottimo 79,2%



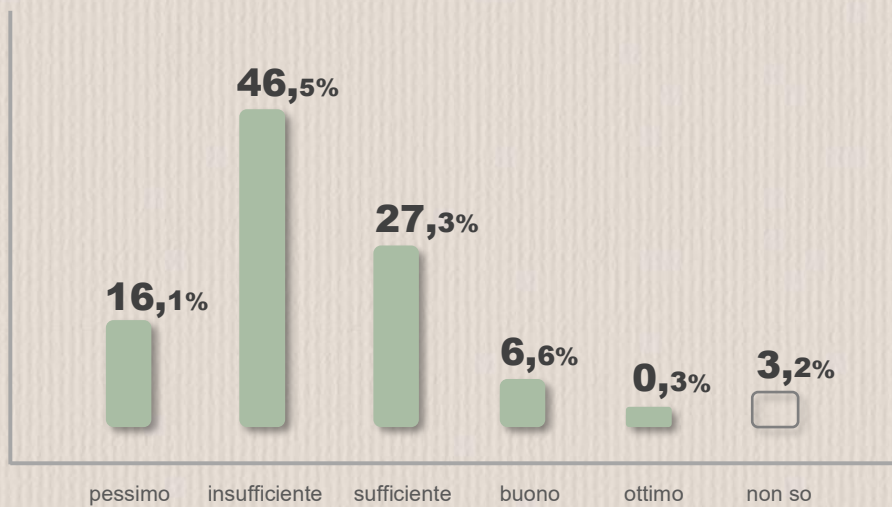
DECOROURBANO



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 62,6%

sufficiente, buono o ottimo 34,2%



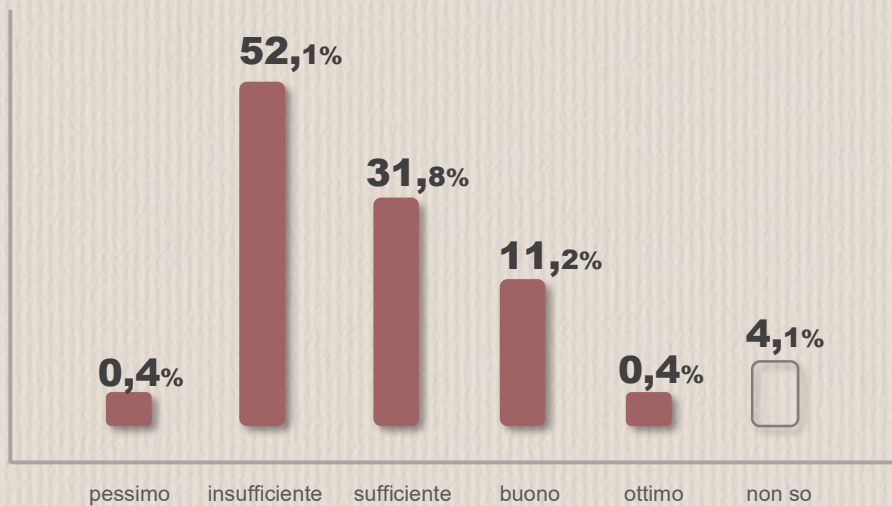
QUALITÀ DELLA VITA



Sintesi del risultato

pessimo o insufficiente 52,5%

sufficiente, buono o ottimo 43,4%






Il voto dei cittadini sul complesso dei servizi erogati

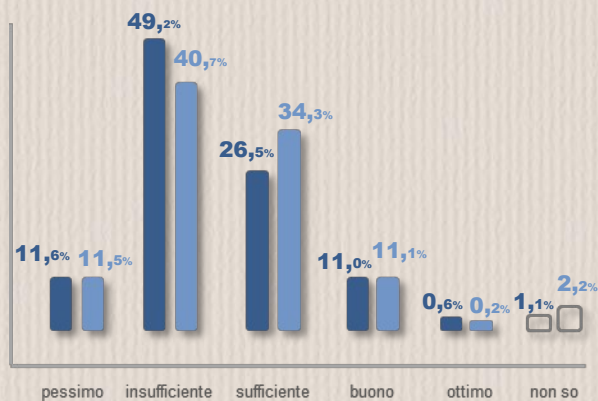
5,1

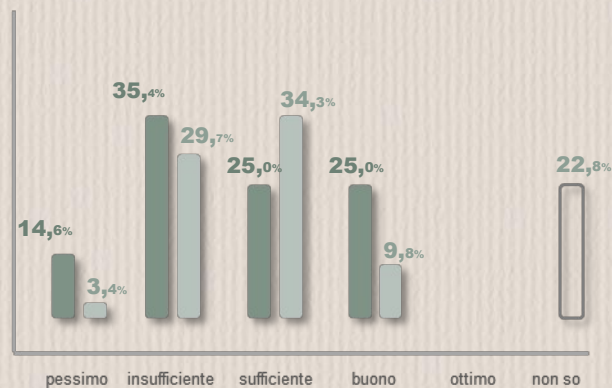
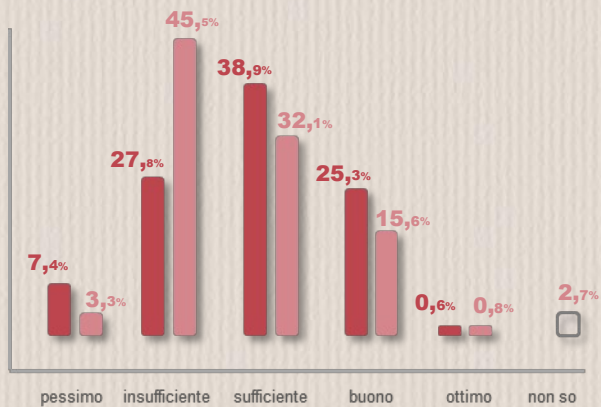


TRASPORTO PUBBLICO

UTENTI NON UTENTI

   **UTENTI**
   NON UTENTI





DONNE&UOMINI

 **DONNE**
 UOMINI

ottimo

sufficiente

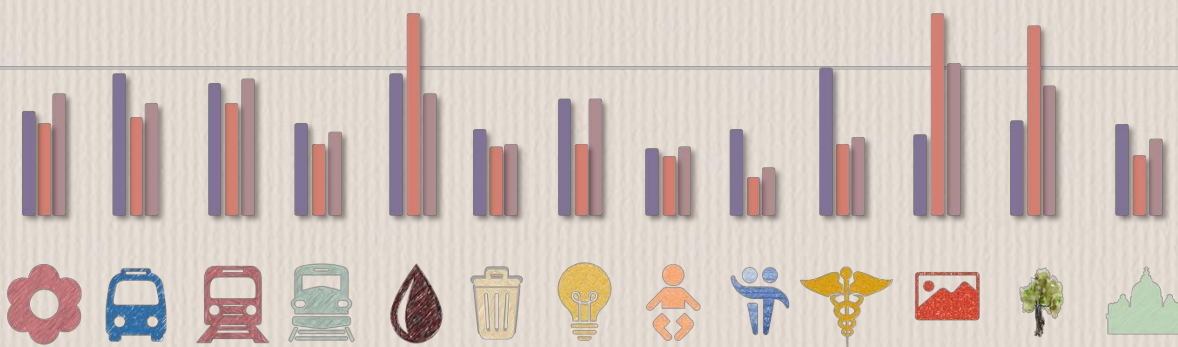


GIOVANI ADULTI & OVER65

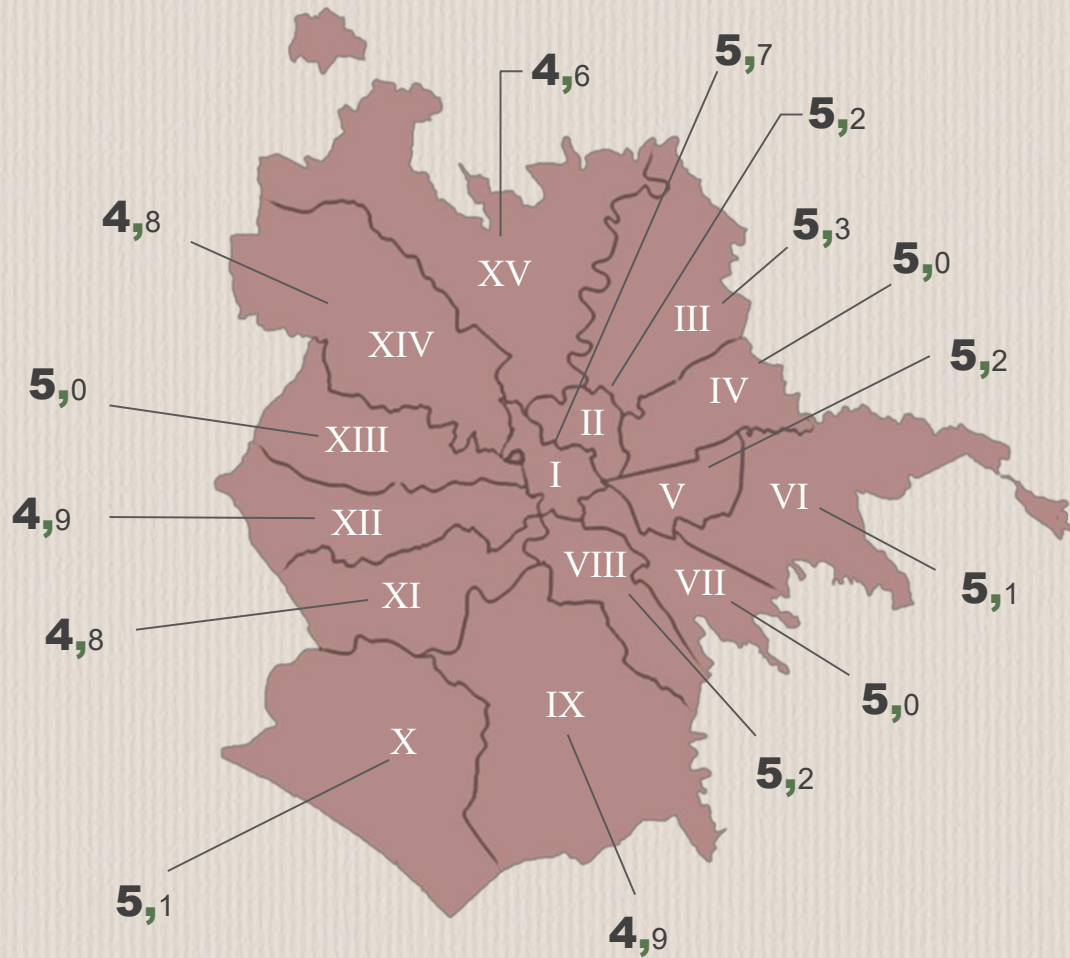
 **GIOVANI**
 **ADULTI**
 **OVER65**

ottimo

sufficiente



ILVOTOPERMUNICIPIO



Periodo di rilevazione
9.Dicembre.2020
21.dicembre.2020

Progetto a cura di
CGIL Roma e Lazio
Federconsumatori Lazio

Modalità di rilevazione
Campione casuale



Rilevazione e analisi dei dati

CGIL Roma e Lazio
Federconsumatori Lazio.

Elaborazione dati

Federconsumatori Lazio

Coordinamento del progetto

CGIL Roma e Lazio

Elaborazione grafica

Federconsumatori Lazio

Si ringrazia

Dott. Giovanni Marasco
Dott.^{ssa} Valeria Caforio

