

## OSSERVATORIO NORD EST

La soddisfazione dei servizi  
nel Nord Est

*Il Gazzettino, 08.01.2008*



#### **NOTA METODOLOGICA**

I dati dell'Osservatorio sul Nord Est, curato da Demos & Pi, sono stati rilevati attraverso un sondaggio telefonico svolto tra il 26 novembre e il 19 dicembre 2007. Le interviste sono state realizzate con tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing), dalla società Demetra di Venezia. Il campione, di 450 persone, è statisticamente rappresentativo della popolazione, con 15 anni e più, residente in Veneto, Friuli-Venezia Giulia e nella provincia di Trento, per area geografica, sesso e fasce d'età. Le comparazioni con i dati nazionali si basano sui risultati del X Rapporto su Gli Italiani e lo Stato, curato da Demos & Pi per La Repubblica (1300 casi).

Fabio Bordignon e Natascia Porcellato hanno curato la parte metodologica, organizzativa e l'analisi dei dati. Claudio Zilio ha svolto la supervisione dell'indagine CATI. Lorenzo Bernardi ha fornito consulenza sugli aspetti metodologici. L'Osservatorio sul Nord Est è diretto da Ilvo Diamanti.

*Documento completo su [www.agcom.it](http://www.agcom.it)*

## SERVIZI, FERROVIE MAGLIA NERA DEL NORDEST

di Adriano Favaro

Tre storie. Più una.

La prima: un amico, giovane architetto che tiene un corso all'università di Venezia sull'urbanistica di Mestre e Marghera (da pubblicare visto le cose che racconta) mi spiega che ha scoperto che il Comune di Venezia ha un regolamento "interno" per le norme edilizie e urbanistiche. Insomma lui aveva fatto un progetto per la sua casa e "quelli" gliel'hanno bocciato perché "non in regola". Scusate ma come mai non va? ha chiesto. "Viola le norme" è stata la risposta. Nemmeno l'Ordine degli architetti di Venezia (che adesso sta indagando sulla storia, ma pare con poca soddisfazione) alla fine è arrivato a capirne qualcosa. Evviva.

La seconda. Mio padre "Bepi" che ha compiuto 99 anni e guarda la vita con una certa speranza, tempo fa, ottenne un parere positivo dal Comune e negativo della Provincia per lo stesso "gabbiotto di legno da edificare per conservare gli attrezzi da giardino" ai lati del Terraglio a Mestre. Risultato? Ricorso al Tar (Tribunale amministrativo regionale), spesa preventivata di 2-4 mila euro solo per l'avvocato (venuto a più buoni consigli solo perché messo a ragionare che due firme non valevano poi quanto la casupola a norma di legge). Adesso la cosa è finita. Ma, a conti fatti, per quell'opera il vecchio nonno Bepi ha speso quanto una Mercedes di seconda mano.

Terza. Graziano, mio collega potrebbe scrivere un libro: ha fatto per decenni la linea Verona-Mestre. In treno. E ogni volta mi raccontava storie da incubo. Però alla fine decideva di non farne niente, certo che il giorno dopo sarebbe successo qualcosa di peggiore dal blocco sotto il sole per quattro ore (disperate testimonianze simili funzionano anche in inverno, primavera ed autunno) senza poter uscire dal treno il 13 di agosto. Aveva ragione. Se Innocenzo Cipolletta mi legge rompa la privacy e gli do dritto-dritto il numero di Graziano. Così, per capire.

Più una. Pochi giorni fa un sms: sono in pronto soccorso, mio padre. Da ore non sappiamo niente. Un'amica. Non chiede niente. Dice solo il suo disagio. Quattro ore dopo mi spiega al cellulare il dramma di un'intera giornata senza una sola informazione. (Quanto si dovrebbe dire sulla totale incapacità di dare informazione dei servizi pubblici - e privati!) Sono quattro storie dal Nordest e del Nordest. terra in

questo terreno altrettanto "sfigata" di altre. Con una differenza: che qui tre giornate di burocrazia ko ti costano un affare. Cioè il tuo lavoro, la vita tua e degli altri.

E se è vero che le scuole pubbliche hanno perso, in nove anni, dieci punti di appeal. Quanto le ferrovie ormai arrivate sull'orlo della radiazione. Se è vero che anche i trasporti urbani stanno crollando a cifre ormai da terzo mondo al punto che forse funzionano meglio i disperati autobus di Asuncion in Paraguay che quelli di una nostra periferia.

Allora, se è vero tutto questo significa che "Il mitico nordest", per dirla con le due frasi usate da Fantozzi-PaoloVillaggio (a seconda che si legga il libro o si guardi il film) è una "boiata (cagata) pazzesca". Perché uno potrà essere ricco, avere la villa (blindata per paura di tutto) e chissà che cosa, ma se per un appuntamento alla visita specialistica servono sei mesi allora è meglio trattar e direttamente con l'ospedale di Nairobi in Kenya.

È così dalle cifre che Bordignon e Diamanti ogni settimana scavano dentro umori e malumori nostrani. Anche stavolta la soddisfazione dei "servizi" è - alla fine - negativa. Perché tolta l'assistenza sanitaria privata (che non sa il caso a questo di rifare tutto il nostro modello sul "loro" modello?) unica sezione che supera abbondantemente il 50% di gradimento tutto il resto sta sotto il cinquanta. Sfiora il 47 la scuola pubblica (sorpresa, sorpresa che quella privata soddisfa molto o moltissimo solo al 42%, tanto quanto dieci anni fa).Ma alla fine tutti (scuole pubbliche e private, ferrovie trasporti urbani e assistenza sanitaria pubblica) stanno sotto la soglia del 50 per cento. E più di uno su due dice: che casino 'sta situazione.

Ecco com'è cambiato il Nordest. Le eccellenze tanto narrate che hanno riempito decine di pagine di settimanali e fatto rabbrivire d'invidia mezza Europa sono ormai aeree a rischio.

Colpa della burocrazia, colpa del fatto che alcuni settori non "sentono" la concorrenza come dovrebbero, colpa delle lentezze (vedi treni) che risalgono al periodo post impero austro-ungarico. Dimostrazione? Da bambini andavamo a trovare nostro padre "Bepi", sempre lui, quello dei 99 anni che nel 1955-56 lavorava a Borca a costruire il villaggio Eni per le Olimpiadi. Arrivati a Calalzo si cambiava treno e si prendeva un piccolo trenino per arrivare a Cortina (e prima a Borca di Cadore ovviamente). Un po' elaborato ma dai tempi certi. Certissimi. E un percorso da sogno. Confrontato con un qualsiasi viaggio anche in una lussuosa auto sarebbe un disastro. Allora (1956!) era una cosa molto più veloce.

Se questo è il Nordest...

## TRASPORTI, CARTELLINO ROSSO DAL NORD EST

di Fabio Bordignon

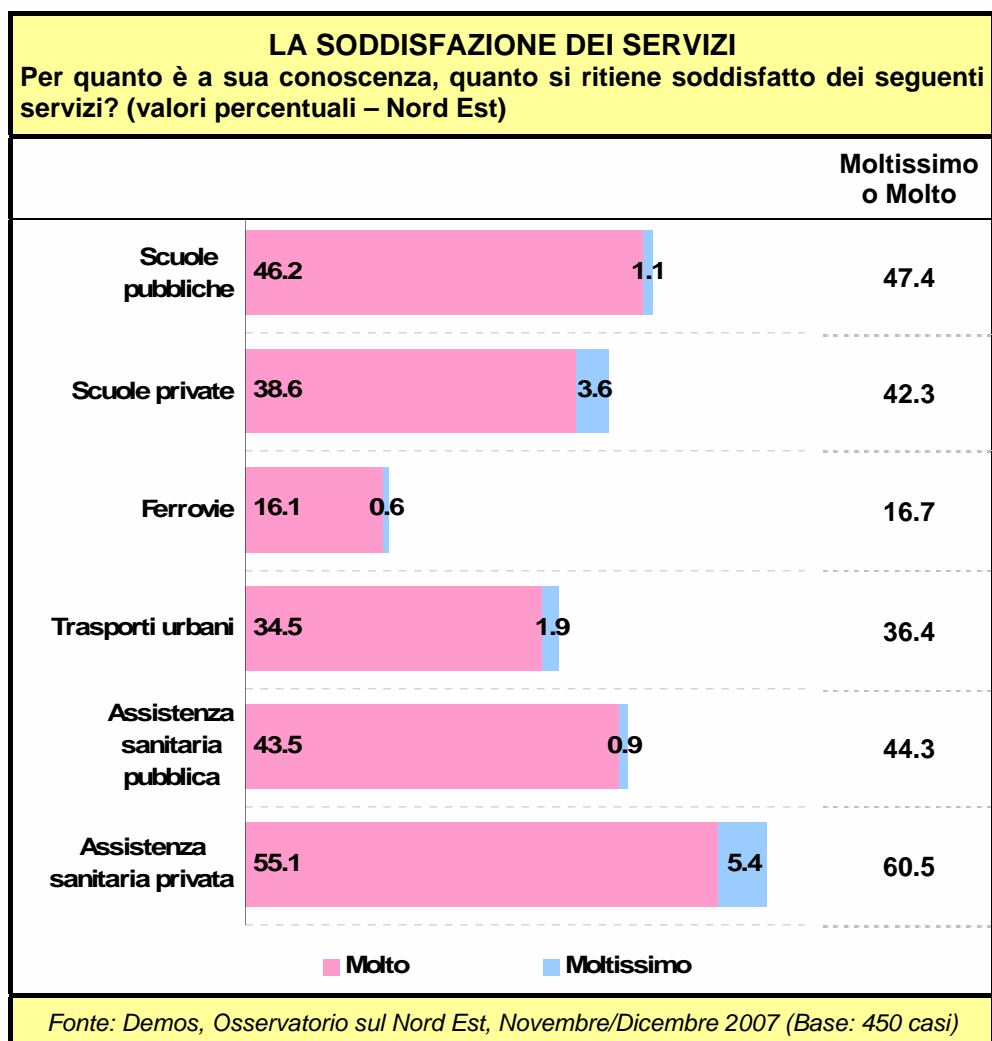
Più insoddisfatti rispetto a qualche anno fa, ma comunque più soddisfatti che nel resto d'Italia. I cittadini del Nord Est guardano con occhio critico alla qualità dei servizi, nella propria area di residenza, ma l'offerta pubblica propone comunque migliori performance rispetto alla "media" nazionale. L'indagine periodica dell'*Osservatorio sul Nord Est* ha rilevato, per *Il Gazzettino*, le valutazioni del cittadino-utente sulla qualità dei servizi. Scuola e sanità fanno segnare una contrazione rispetto al passato, ma si mantengono comunque su standard elevati. E' crisi, invece, nel settore del trasporto pubblico e, in particolare, delle ferrovie.

La serie temporale costruita, nel tempo, da *Demos & Pi* consente di tracciare il gradimento dei principali servizi nell'ultimo decennio. L'istruzione pubblica rappresenta una delle dimensioni che, nel periodo recente, hanno conosciuto la contrazione più evidente, negli indici di gradimento, ma si distingue, allo stesso tempo, come il servizio erogato dallo stato che raccoglie, ancora oggi, maggiori consensi. Nel 1998, il 57% dei cittadini esprimeva molta o moltissima soddisfazione dell'istruzione pubblica. Negli anni successivi, il giudizio dei cittadini si è fatto, progressivamente, più severo, per poi tornare a migliorare nell'ultima fase. Oggi, l'indice di soddisfazione è più basso rispetto a dieci anni fa, ma si colloca comunque non molto lontano dalla soglia della maggioranza assoluta. Gli istituti scolastici statali, con il 47%, continuano a superare, seppur di misura, quelli privati (42%). In particolare, il livello di apprezzamento rilevato nel Nord Est sopravanza di cinque punti il valore medio italiano (43%).

Anche nel campo della sanità, gli standard qualitativi, nell'area nord-orientale, superano quelli fatti segnare dai sondaggi nazionali. La "distanza" fra i due contesti ammonta, sotto questo profilo, a circa 10 punti: 44%, il gradimento dell'assistenza sanitaria pubblica nel Nord Est, 34% nel complesso dell'Italia. Il trend, in questo caso, mette in luce una dinamica altalenante: dopo una significativa contrazione, l'apprezzamento è tornato quasi sui livelli del '98. Oggi come allora, lo scarto rispetto ai corrispettivi servizi privati è netto: superiore ai quindici punti percentuali. All'assistenza sanitaria privata, infatti, va il gradimento di sei persone su dieci (anche in questo caso, peraltro, il dato supera di sette punti l'indice nazionale).

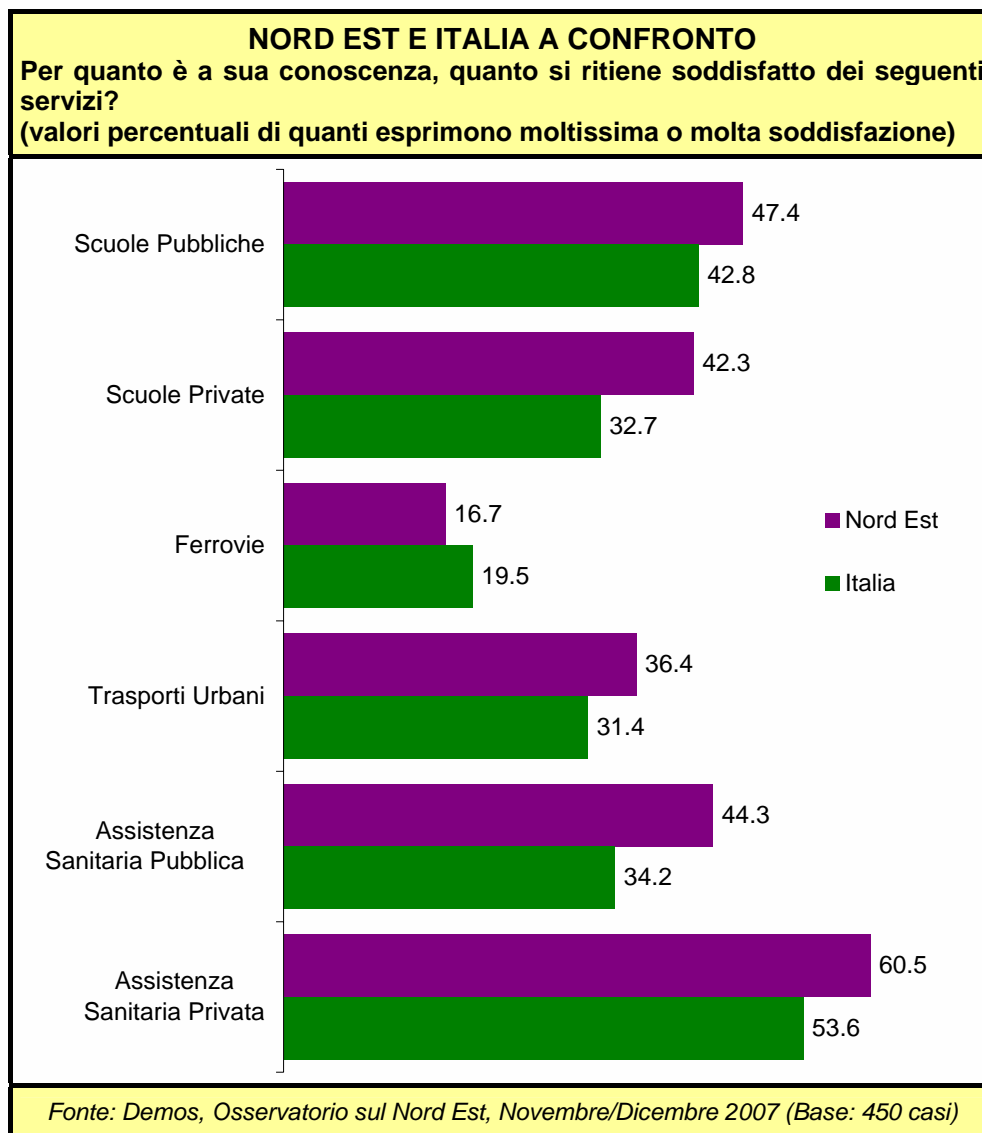
Le valutazioni positive diminuiscono, sensibilmente, se spostiamo l'attenzione sui trasporti. I mezzi pubblici urbani, in generale, raccolgono l'apprezzamento di una persona su tre, o poco più. Il dato sembra descrivere, anche su questa dimensione, un livello qualitativo superiore rispetto agli standard nazionali: a dirsi soddisfatto, infatti, è appena il 31% degli italiani. Ma i valori scendono, e in modo drastico, soprattutto in riferimento all'offerta delle ferrovie. Appena il 17% dei cittadini, nell'area del Nord Est, giudica positivamente il trasporto su binario. E il dato nord-orientale, su questo versante, è addirittura inferiore a quello italiano, che si ferma tre punti più in alto (3%).

Va precisato che il quadro appena descritto è caratterizzato da un significativo grado di variabilità su scala territoriale. L'intensità della soddisfazione, in altre parole, varia in misura rilevante all'interno dell'area nordestina, e i confini amministrativi sembrano separare contesti caratterizzati da un situazioni molto diverse per quanto attiene all'offerta di servizi pubblici. In particolare, sono le realtà a statuto autonomo, e in particolare la provincia di Trento, a distinguersi per un giudizio nettamente più benevolo da parte dei propri cittadini. Nel campo della sanità pubblica, per citare qualche esempio, la soddisfazione raggiunge il 60% a Trento e il 48% nel Friuli-Venezia Giulia, mentre si ferma al 42% nel Veneto. Nel comparto dei trasporti urbani, la forbice tra aree a statuto speciale e ordinario è ancora più ampia: la componente di persone soddisfatte si ferma al 32% nel Veneto, ma sale al 46% nel Friuli-V.G. e al 56% nella provincia di Trento. Solo le ferrovie confermano il proprio *score* negativo in tutti e tre i contesti presi in esame - seppure con un gradimento leggermente più elevato nell'area trentina.



<b>LA SODDISFAZIONE DEI SERVIZI: COME E' CAMBIATA</b>					
Per quanto è a sua conoscenza, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti servizi? (valori percentuali di quanti esprimono moltissima o molta soddisfazione – serie storica Nord Est)					
	<b>2007*</b>	<b>2006</b>	<b>2004</b>	<b>2001*</b>	<b>1998*</b>
Scuole pubbliche	<b>47.4</b>	46.6	42.9	51.8	57.3
Scuole private	<b>42.3</b>	35.4	34.7	49.8	42.8
Ferrovie	<b>16.7</b>	18.0	35.1	32.7	25.9
Trasporti urbani	<b>36.4</b>	41.8	40.7	47.4	46.3
Assistenza sanitaria pubblica	<b>44.3</b>	45.3	39.2	37.8	46.4
Assistenza sanitaria privata	<b>60.5</b>	56.1	53.5	56.8	60.7
* = dati riguardanti il Veneto e il Friuli-Venezia Giulia					
Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, Novembre/Dicembre 2007 (Base: 450 casi)					





**IL FATTORE TERRITORIALE**

Per quanto è a sua conoscenza, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti servizi?

(valori percentuali di quanti esprimono moltissima o molta soddisfazione in base alla regione o provincia autonoma di residenza)

	Trento	Veneto	Friuli- Venezia Giulia	TUTTI
Scuole pubbliche	65.6	45.7	48.1	47.4
Scuole private	28.4	36.7	64.4	42.3
Ferrovie	27.9	16.8	12.7	16.7
Trasporti urbani	56.1	31.6	45.7	36.4
Assistenza sanitaria pubblica	60.1	41.7	48.3	44.3
Assistenza sanitaria privata	64.6	55.8	75.8	60.5

Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, Novembre/Dicembre 2007 (Base: 450 casi)

**SODDISFAZIONE "POLITICA"**

Per quanto è a sua conoscenza, quanto si ritiene soddisfatto dei seguenti servizi?

(valori percentuali di quanti esprimono moltissima o molta soddisfazione in base all'orientamento politico)

	Centro Sinistra	Centro Destra	Altri, Astenuti, Reticenti	TUTTI
Scuole pubbliche	63.1	46.0	42.4	47.4
Scuole private	39.9	55.9	34.3	42.3
Ferrovie	15.0	16.3	17.2	16.7
Trasporti urbani	47.4	28.8	34.6	36.4
Assistenza sanitaria pubblica	52.3	46.2	39.9	44.3
Assistenza sanitaria privata	70.1	53.0	61.0	60.5

Fonte: Demos, Osservatorio sul Nord Est, Novembre/Dicembre 2007 (Base: 450 casi)