4. La soddisfazione dei cittadini rispetto a beni e servizi fondamentali

Il terzo aspetto indagato attraverso il questionario è la soddisfazione dei cittadini rispetto a beni e servizi fondamentali, che costituiscono la base del benessere e della cittadinanza sociale.
I grafici presentati nelle prossime pagine (**figg. 25-28**) presentano **la valutazione media (espressa su una scala da 1 a 5) che gli intervistati hanno assegnato ad un elenco di beni e servizi, considerando la loro disponibilità (anche in termini di vicinanza o lontananza), la loro accessibilità (anche economica) e la loro qualità**.
Di seguito, si riportano i grafici relativi al totale degli intervistati (**fig. 25**) e quelli relativi a ciascuno dei tre comuni di residenza (**figg. 26-28**). Ogni barra colorata del grafico rappresenta un bene o servizio specifico su cui gli intervistati sono stati chiamati ad esprimere un giudizio. Alle barre che rappresentano beni o servizi appartenenti a una medesima categoria (ad es. Istruzione, in cui ogni barra rappresenta uno specifico ordine e grado) è stato assegnato lo stesso colore. La lettura di ogni grafico deve essere guidata dalle corrispondenti tabelle (v. tabelle 1-4) le quali, oltre a fungere da legenda cromatica, indicano in ordine decrescente il punteggio medio espresso dagli intervistati (totali e disaggregati per residenza) per ogni gruppo di beni o servizi.

TOTALE INTERVISTATI		
Legenda		Media
	Cibo	3,93
	Abitazione	3,86
	Commercio	3,68
	Istruzione	3,59
	Infrastutture domestiche	3,23
	Sicurezza	3,12
	Luoghi pubblici	3,07
	Trasporti	2,98
	Servizi sanitari	2,93
	Servizi di cura	2,89
	Pulizia	2,89
	Strade	2,51

CASARANO		
Legenda		Media
	Commercio	3,77
	Cibo	3,72
	Abitazione	3,72
	Istruzione	3,68
	Infrastutture domestiche	3,25
	Sicurezza	3,06
	Trasporti	2,97
	Servizi sanitari	2,90
	Servizi di cura	2,88
	Pulizia	2,86
	Luoghi pubblici	2,69
	Strade	2,35

LECCE		
Legenda		Media
	Cibo	4,01
	Abitazione	3,94
	Commercio	3,86
	Istruzione	3,69
	Luoghi pubblici	3,48
	Infrastutture domestiche	3,13
	Sicurezza	3,08
	Trasporti	3,03
	Servizi sanitari	3,00
	Servizi di cura	2,81
	Pulizia	2,65
	Strade	2,33

CORIGLIANO D'OTRANTO		
Legenda		Media
	Cibo	3,99
	Abitazione	3,96
	Istruzione	3,53
	Commercio	3,38
	Infrastutture domestiche	3,29
	Sicurezza	3,20
	Pulizia	3,08
	Luoghi pubblici	3,06
	Servizi di cura	3,04
	Trasporti	2,97
	Servizi sanitari	2,90
	Strade	2,84

Tabelle 1-4: Punteggi medi beni e servizi in ordine decrescente con legenda cromatica

Le tabelle possono essere lette anche separatamente dai grafici, come prima sintetica rappresentazione dei risultati emersi. In generale, si nota come **i giudizi espressi dai cittadini di Corigliano siano tendenzialmente superiori ai punteggi medi registrati, così come i giudizi espressi dai cittadini di Casarano se ne collocano generalmente al di sotto**. In tutti i contesti, **il cibo,**

l'abitazione e le attività commerciali si collocano ai primi posti per soddisfazione degli intervistati (a Casarano il commercio supera gli altri due). **Nella metà superiore della classifica** si collocano anche (in tutti contesti seppur con ordinamento leggermente differente) **l'istruzione, le infrastrutture domestiche e i servizi di sicurezza** (questi ultimi superati dai luoghi pubblici solo nel caso di Lecce, v. Tab. 3). **Nella metà inferiore**, oltre alle **strade**, si classificano i **servizi di cura e sanitari**, i **luoghi pubblici** e i **trasporti**, con ordinamento piuttosto differente (con l'eccezione delle strade) a seconda della residenza degli intervistati.

Per un maggiore dettaglio, si possono osservare i grafici che mostrano la **soddisfazione per i singoli beni e servizi** su cui è stato chiesto di esprimere un parere (**figg. 25-28**). Nella media (**fig. 25**), i cittadini riconoscono **una valutazione alta (prossima a 4 punti su 5) al cibo e all'abitazione**. Gli intervistati si dichiarano piuttosto **soddisfatti delle attività commerciali**. Tuttavia, la soddisfazione è nettamente **più alta (punteggio superiore al 3,5) per la grande distribuzione che per il commercio di prossimità**, che nell'ultimo ventennio ha subìto una rilevante contrazione. Una **soddisfazione apprezzabile si registra anche per l'istruzione**. Tuttavia, essa tende a decrescere via via che si procede verso gli ordini superiori (e ciò con ogni probabilità a causa del fatto che scuole superiori e università non sono altrettanto facilmente raggiungibili in ogni contesto).
Le **infrastrutture domestiche risultano mediamente soddisfacenti** (con punteggi attorno ai 3 punti in ogni contesto per acqua potabile, gas ed elettricità e vicini al 3,5 per telefono e internet).
I **luoghi pubblici registrano nel complesso un grado di soddisfazione apprezzabile**, ma è **netto il divario fra i luoghi di socialità basati sul consumo** (che ottengono un gradimento medio di 3,7 punti su 5) **e gli altri luoghi pubblici** – come giardini, piazze, biblioteche, e anche i cinema e i teatri – che registrano una soddisfazione nettamente più bassa, in particolare a Casarano.
Alla stessa stregua, **fra i servizi sanitari soltanto il medico di base** – figura caratterizzata da un rapporto fiduciario e di lungo corso con i pazienti – **registra una soddisfazione alta**. Decisamente meno soddisfacenti sono ritenuti i servizi ospedalieri, il pronto soccorso e le prestazioni specialistiche del servizio pubblico.
Decisamente **negativa** è anche **la valutazione dei servizi di cura degli anziani** (mentre **i servizi di cura dei bambini** sono ritenuti **a malapena sufficienti**).
I beni pubblici che registrano in ogni contesto il **livello di soddisfazione più basso** sono **le strade** (la valutazione è superiore a 2,5 solo a Corigliano). Analogamente, **assai insoddisfacenti appaiono i trasporti pubblici locali** (fig. 26). I servizi di trasporto locale sono valutati in maniera decisamente insoddisfacente (con una valutazione sempre inferiore a 3 su 5 per i trasporti in provincia o in città, indipendentemente dal comune di residenza). **Più soddisfacenti** appaiono, nell'opinione degli intervistati, **i servizi di trasporto a lunga percorrenza, anche aerei**.
Preoccupante appare anche il livello di soddisfazione rispetto all'**igiene e** alla **pulizia dei luoghi**. Se la pulizia della città o del paese (raccolta rifiuti e igiene urbana) superano appena il livello della sufficienza, decisamente critico appare il giudizio degli intervistati rispetto alla pulizia degli spazi extraurbani.

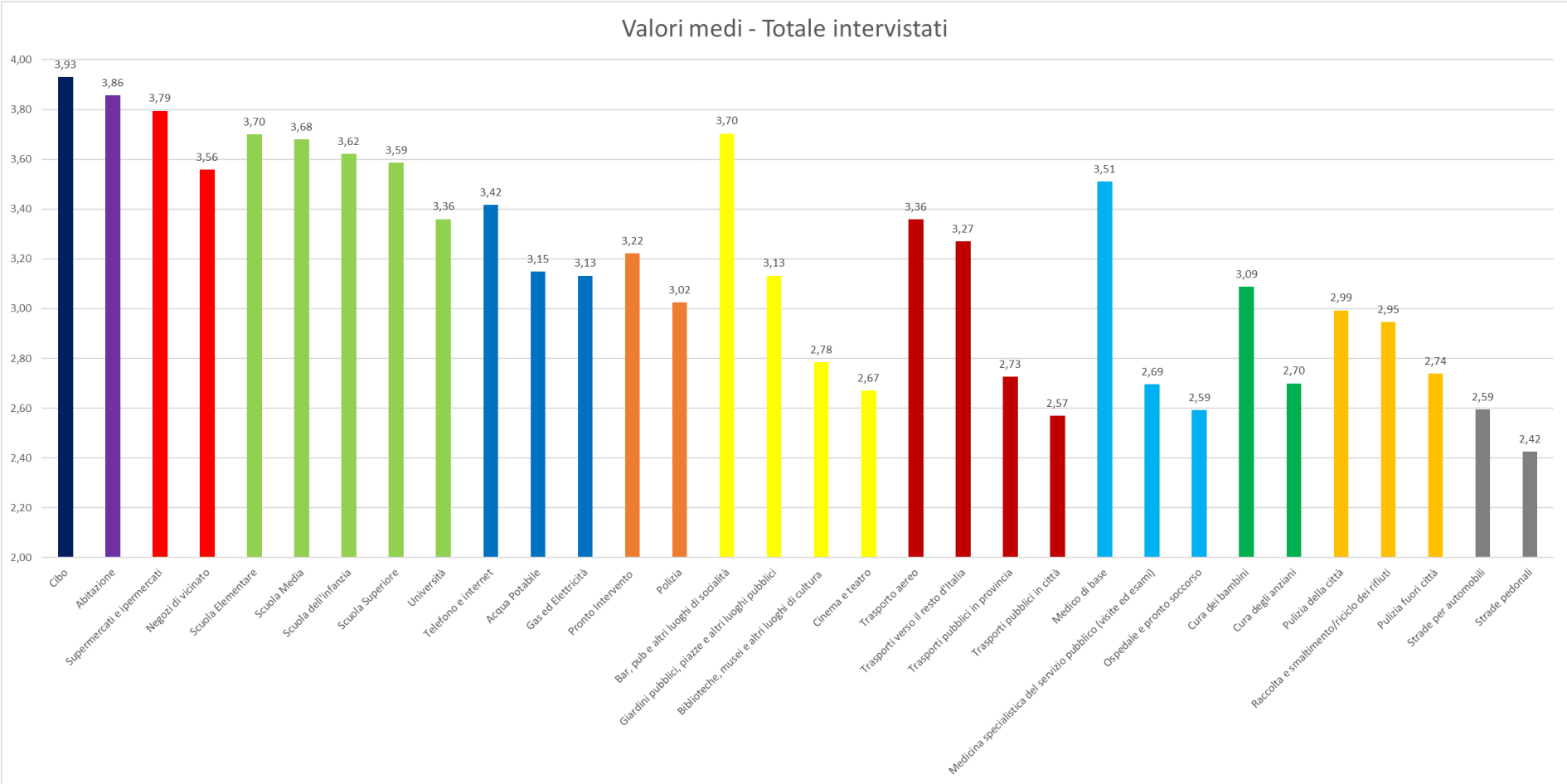

Figura 25: Soddisfazione per beni e servizi fondamentali (totale degli intervistati

I tre contesti analizzati presentano differenze significative nei livelli di soddisfazione per beni e servizi fondamentali (**figg. 26-28**).

A Casarano (fig. 26) i livelli di soddisfazione più alti si registrano per i servizi del commercio, e ciò per effetto sia del punteggio più alto (in termini comparativi) assegnato ai negozi di prossimità, sia per i punteggi mediamente più bassi assegnati a cibo e abitazione. Particolarmente critico, in questa Cittadina, è il giudizio espresso nei confronti dei luoghi pubblici, legato in particolare alla scarsa presenza di luoghi della cultura (cinema e teatri, ma anche biblioteche e musei).

Il giudizio sui luoghi pubblici, compresi quelli della cultura, è sostanzialmente opposto per gli intervistati residenti **a Lecce (fig. 27)**. Una decisa insoddisfazione si registra invece, nel Capoluogo, con riguardo alla pulizia degli spazi e, in misura più ridotta, rispetto ai servizi di pubblica sicurezza e alle infrastrutture domestiche (in particolare per effetto del giudizio sulla qualità dell'acqua potabile). È molto alta (4,11 su 5) la soddisfazione per la presenza di ipermercati e supermercati, mentre il commercio di prossimità appare assai meno soddisfacente. Data la presenza di istituti di istruzione di ogni ordine e grado, a Lecce il divario fra i diversi ordini dell'istruzione si riduce. Anche gli spazi pubblici sono valutati in maniera sostanzialmente soddisfacente (ma ancora con una netta prevalenza degli spazi di consumo, come bar, pub e ristoranti). Resta assai marcato il divario fra i trasporti nazionali e quelli locali e urbani. Quanto ai servizi sanitari, nel Capoluogo è particolarmente avvertito il divario fra medicina di base e prestazioni specialistiche e ospedaliere. Si segnala infine, fra i cittadini di Lecce, un'insoddisfazione particolarmente forte per i percorsi pedonali.

I residenti **a Corigliano d'Otranto (Fig. 28)** esprimono un livello di soddisfazione tendenzialmente superiore alla media registrata sul totale degli intervistati. Pur lamentando la carenza di cinema e teatri, i cittadini di Corigliano si dichiarano comunque piuttosto soddisfatti dal resto delle infrastrutture sociali pubbliche della propria cittadina. A Corigliano si registra, inoltre, una minore divaricazione fra i servizi di cura dei bambini e degli anziani. Un aspetto particolarmente critico, in un quadro di soddisfazione diffusa, appare tuttavia quello della sanità: se si esclude il dato relativo al medico di base, in linea con la media del totale degli intervistati, il resto dei servizi sanitari regista punteggi molto bassi (inferiori persino anche ai punteggi attribuiti alle infrastrutture stradali).

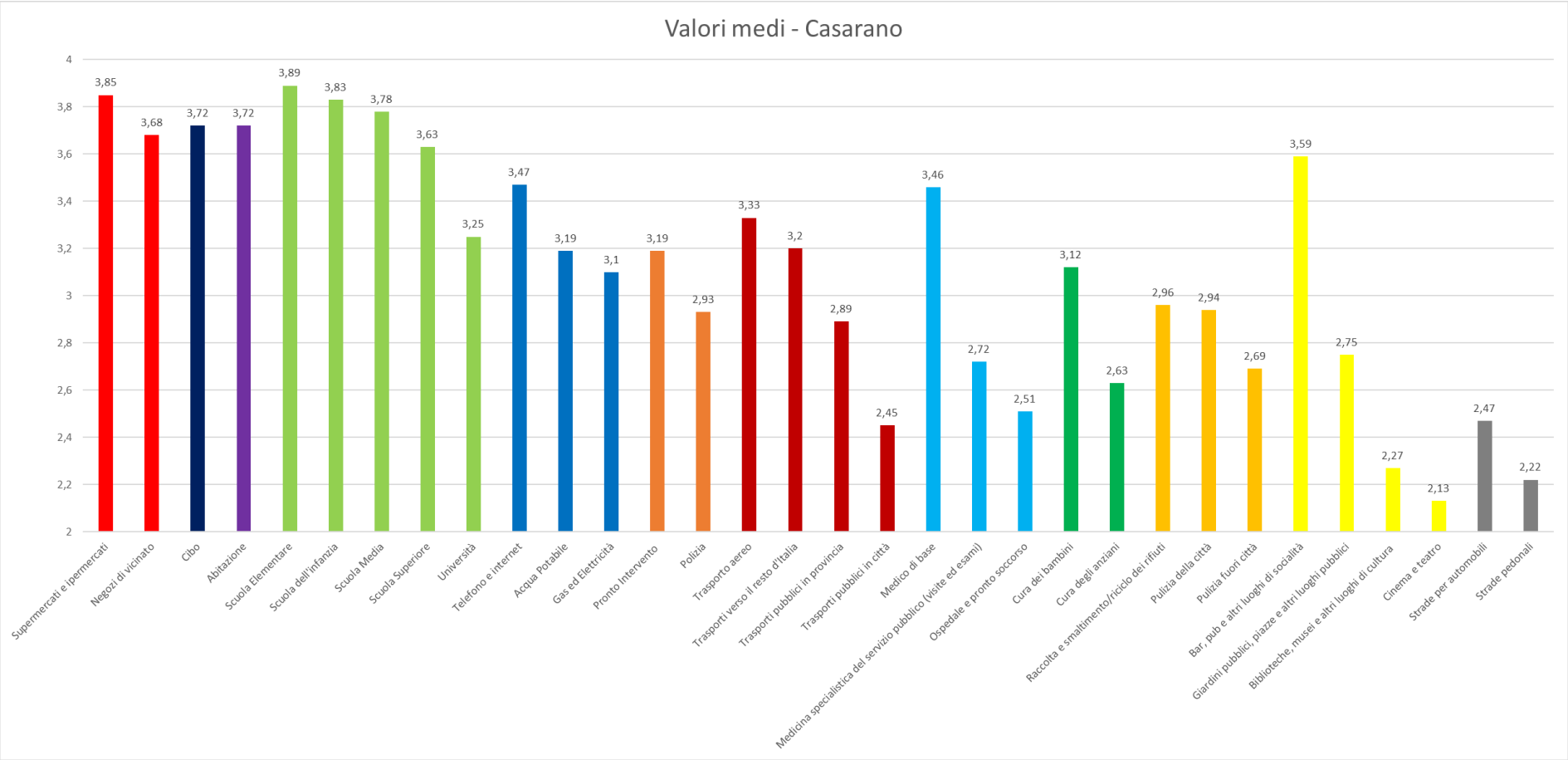

Figura 26: Soddisfazione per beni e servizi fondamentali (Casarano)

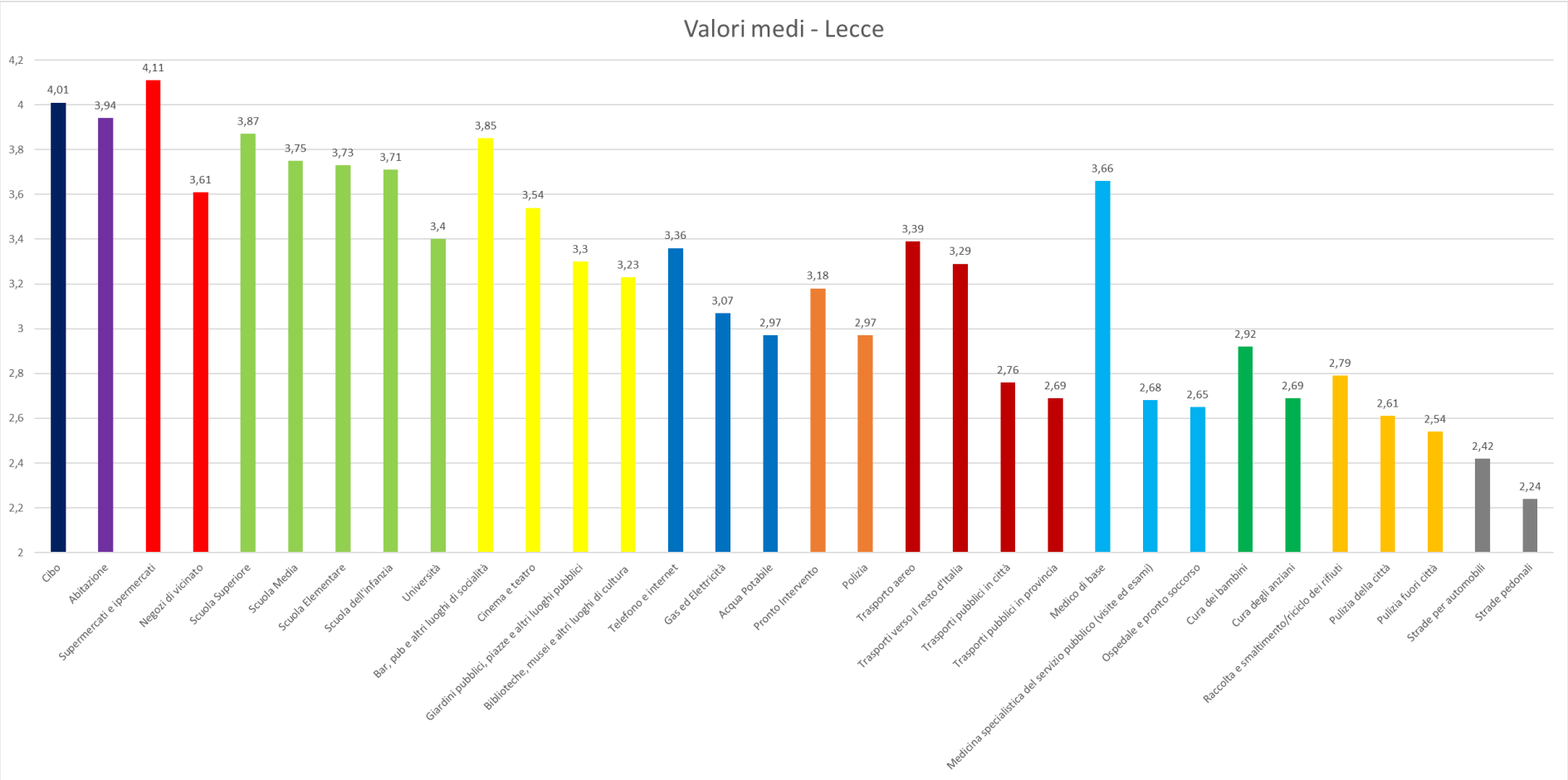

Figura 27: Soddisfazione per beni e servizi fondamentali (Lecce)

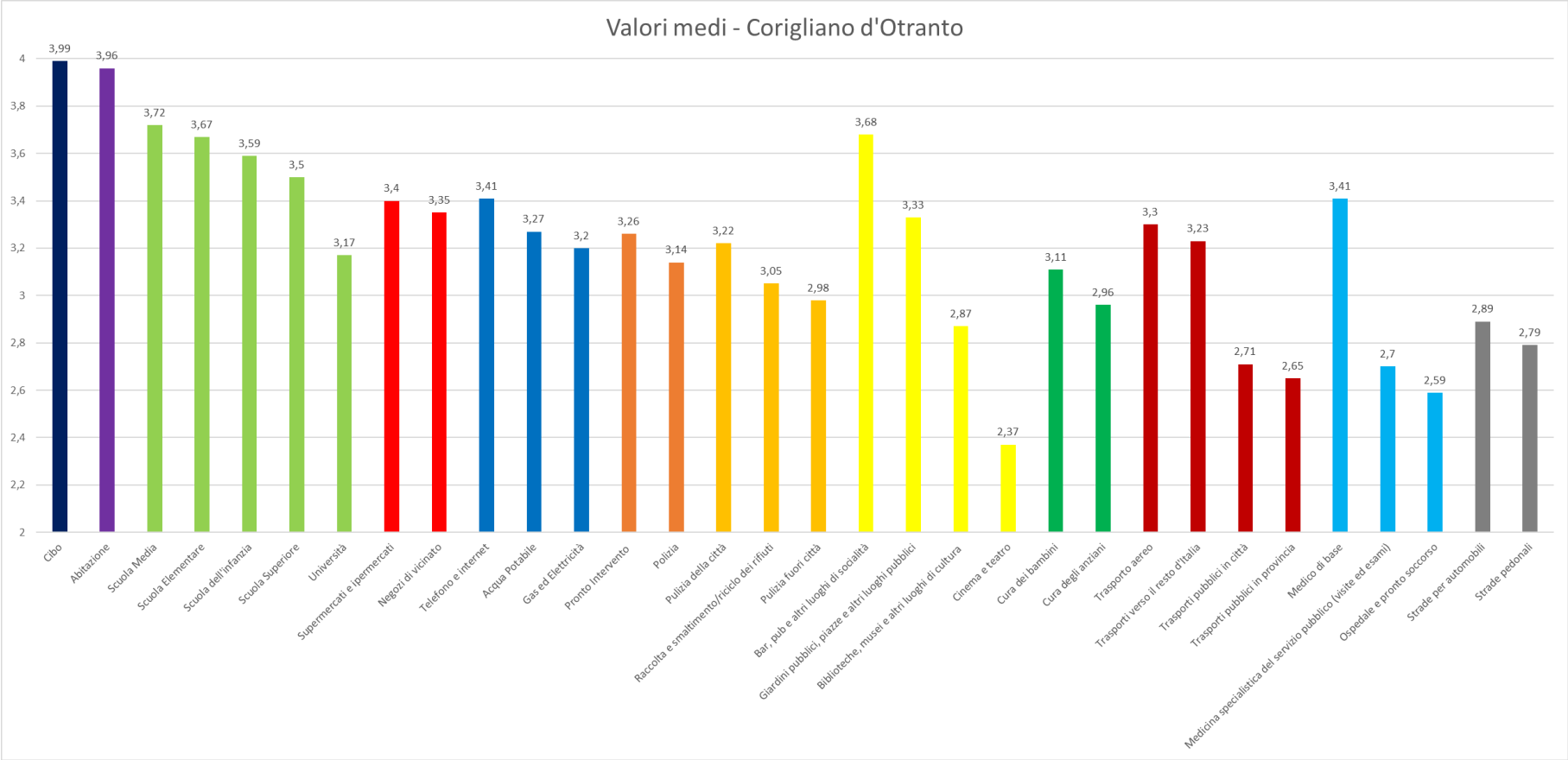

Figura 28: Soddisfazione per beni e servizi fondamentali (Corigliano)

Anche la soddisfazione per i beni e servizi fondamentali è stata analizzata disaggregando i dati per variabili sociodemografiche (v. figg. 27-38).

Rispetto al tema dell'**alimentazione (fig. 27)** si registra un livello di soddisfazione inferiore alla media in particolare tra i residenti a Casarano e gli intervistati più anziani. Se si considera la condizione occupazionale degli intervistati una soddisfazione superiore alla media si registra solo tra gli occupati. Infine, la soddisfazione per il cibo risulta corelata positivamente con il livello di istruzione.

La soddisfazione per **l'abitazione** (**fig. 28**) presenta una prevedibile correlazione positiva con il livello di istruzione e di reddito familiare.

Quanto al **commercio (fig. 29),** gli scostamenti più significativi dalla media si osservano rispetto alla residenza. In particolare, come comprensibile, la soddisfazione per la grande distribuzione aumenta al crescere delle dimensioni del comune di residenza.

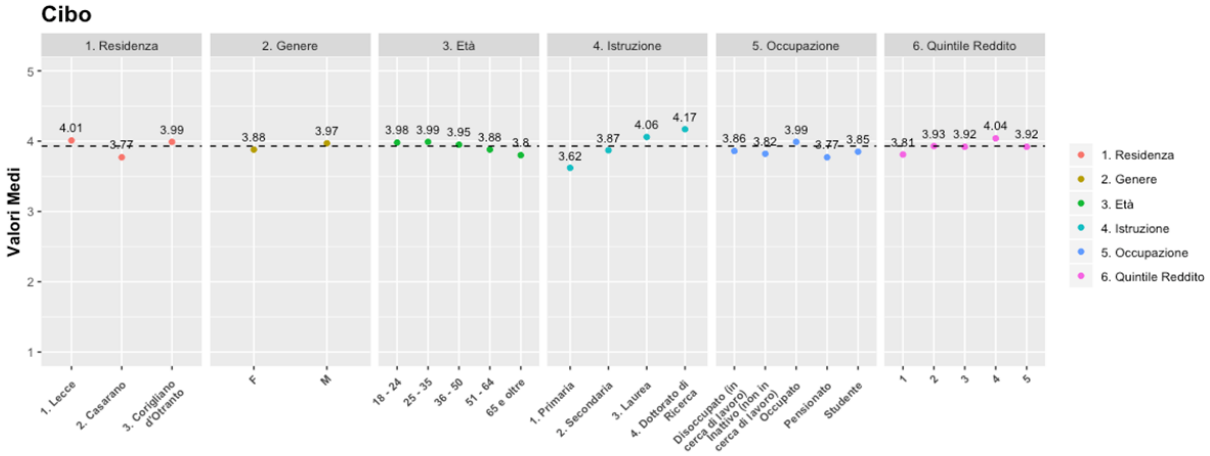

Fig. 29: Soddisfazione per l'alimentazione (per variabili sociodemografiche)

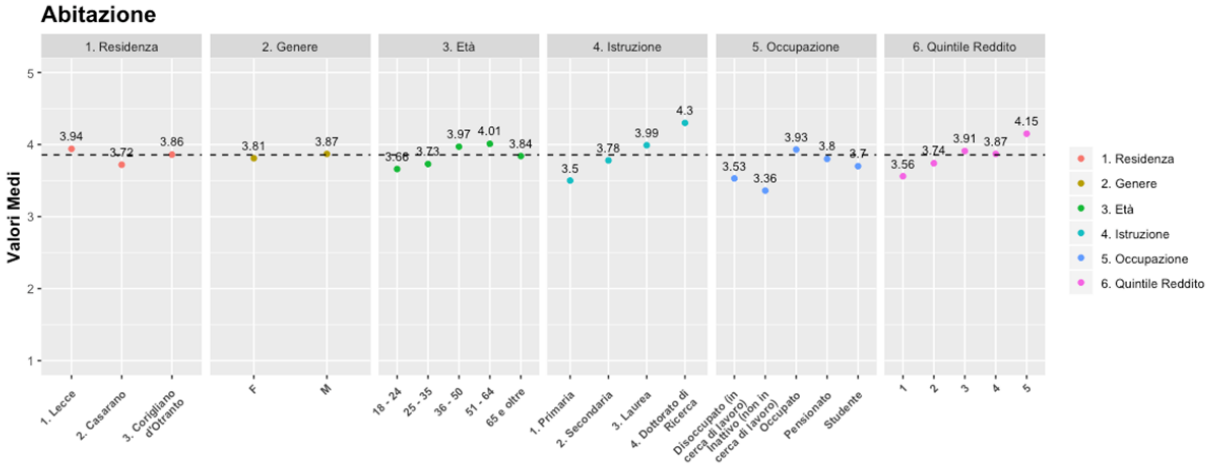

Fig. 30: Soddisfazione per l'abitazione (per variabili sociodemografiche)