



LA QUALITÀ DELLA VITA E I SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA

XIV Indagine

(febbraio 2022)

La qualità della vita e i servizi pubblici locali a Roma

1. Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma: cenni metodologici
2. La qualità della vita a Roma
3. I servizi pubblici locali a Roma
 - 3.1. *Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali a Roma*
 - 3.2. *Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale*
 - 3.3. *I voti dei romani: una lettura per municipio*
 - 3.4. *La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali*
 - 3.5. *Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future*
 - 3.6. *Le priorità di intervento*
4. Focus sui servizi: percezione dei romani e qualità erogata
 - 4.1. *Igiene urbana*
 - 4.2. *Verde pubblico*
 - 4.3. *Trasporto pubblico e mobilità*
 - 4.4. *Servizi a Rete*
 - 4.5. *Sociale*
 - 4.6. *Cultura*
 - 4.7. *Servizi on-line*



1. Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma: cenni metodologici

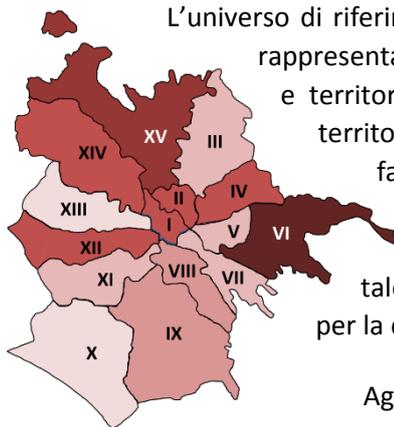
L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata realizzata per la prima volta nel 2007 e poi ripetuta con cadenza annuale dal 2009. Condotta in origine su 2.000 cittadini, a partire dal 2017 il campione di ogni campagna è stato ampliato a 5.760 intervistati, in modo da ottenere una significatività statistica elevata anche a livello di singoli municipi¹.

I risultati delle indagini sono pubblicati in forma di report, ovvero occasionalmente come capitolo all'interno della Relazione Annuale dell'Agenzia; tutte le edizioni sono disponibili sul sito [ACoS](#) e i risultati sono consultabili in formato aperto nella sezione Dataset del sito. Dal 2021, all'elenco dei servizi osservati sono stati aggiunti i servizi on-line di Roma Capitale.

Nel 2020, tenendo conto della particolarità dell'emergenza sanitaria e del lockdown che ha caratterizzato il periodo primaverile, l'indagine è stata somministrata una prima volta in versione integrale nel periodo fra l'11 maggio e il 16 giugno, ma in autunno è stata ripetuta su un nuovo campione – altrettanto numeroso e rappresentativo – con un questionario ridotto (limitato ai voti sulla qualità della vita Roma e sui 18 servizi pubblici locali indagati). L'indagine 2021 è stata condotta un anno dopo la seconda rilevazione del 2020, in ottobre (le interviste sono state somministrate tra il 29 settembre e il 9 ottobre).

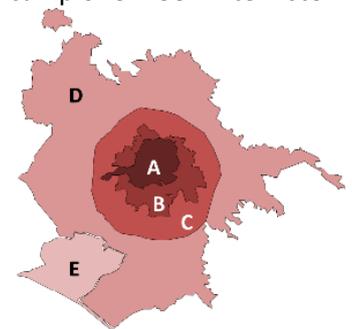
L'indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione estratto in modo casuale.

L'universo di riferimento è la popolazione residente a Roma, dai 15 anni in su. Il campione rappresentativo è stratificato per genere, età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, secondo due letture differenti: una amministrativa (15 territori municipali) e una centro/periferia (4 zone concentriche approssimate alle fasce del PGTU², più il litorale). La dimensione del campione – 384 interviste per municipio poi pesate in base all'universo per ottenere le medie ponderate su Roma – è tale da garantire un'ottima significatività statistica per la città, le macro-zone e i singoli municipi.



Agli intervistati viene chiesto di esprimere:

- il voto sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza
- il giudizio sull'andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e le aspettative future per la propria situazione personale
- il voto su 19 servizi pubblici locali
- la conoscenza e la frequenza di utilizzo dei singoli servizi
- agli *utenti abituali* viene poi chiesto di indicare la principale criticità di ogni servizio...
- ... e agli *utenti occasionali* la principale causa di disaffezione.



¹ Nelle edizioni precedenti, il campione era di 2.000 intervistati, con un intervallo di confidenza inferiore a $\pm 5\%$ (al livello di confidenza del 95%) sui territori sub-comunali articolati in 5 macro-zone, di cui 4 concentriche secondo una logica centro-periferia, cui si aggiunge l'area del litorale corrispondente al territorio del municipio X (Ostia e Acilia). Grazie al nuovo campione ampliato, dal 2017 lo stesso livello di confidenza si riscontra a livello di singoli municipi; su Roma, l'intervallo di confidenza è passato da $\pm 2,19\%$ (per 2.000 interviste) a $\pm 1,29\%$ (per 5.760 interviste).

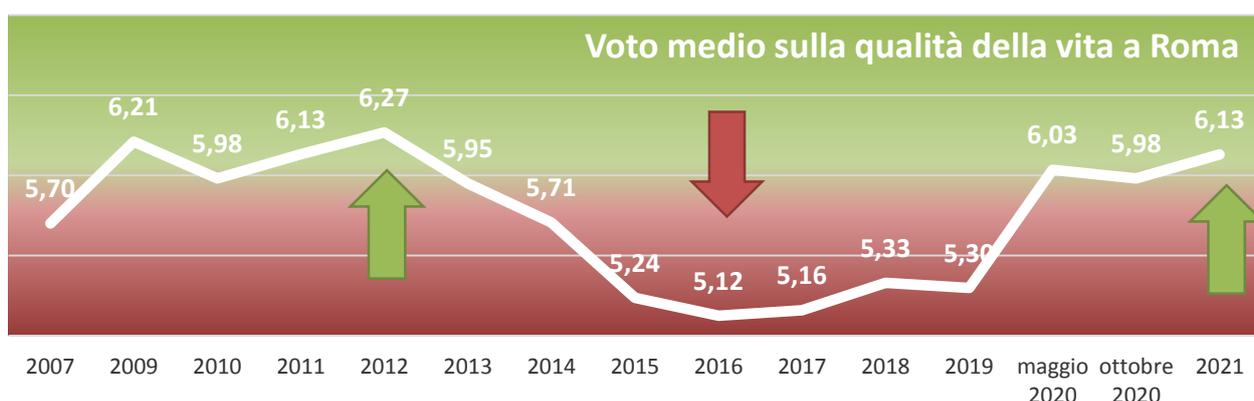
² A: Centro all'interno dell'Anello Ferroviario; B: Fascia Verde; C: Periferia interna al GRA; D: Periferia esterna al GRA; E: Litorale (Ostia e Acilia).



2. La qualità della vita a Roma

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2021 è stato 6,13. Si tratta del terzo miglior risultato di sempre, che riporta la valutazione dei cittadini vicina a quella del periodo dal 2009 al 2012, in seguito al quale era rimasta a insufficiente fino al 2019 (5,3). Il risultato del 2021 registra praticamente l'aumento di un voto pieno rispetto al minimo storico (5,12), che risale al 2016 (Figura 1).

Figura 1 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007/2021)

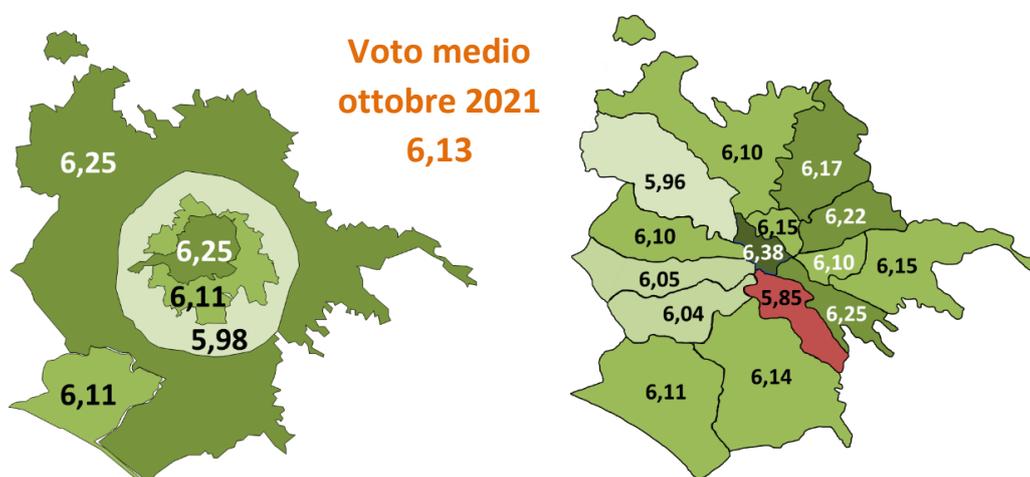


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Una prima variazione positiva (registrata con il doppio 6,0 del 2020) è stata letta alla luce dell'emergenza sanitaria – che fino a ottobre 2020 era stata meno pesante a Roma rispetto ad altre grandi città italiane – e alla riduzione del traffico e del caos cittadino dovuta alle chiusure; il progressivo allentarsi delle misure emergenziali, le soluzioni adottate per la ripresa delle attività e un livello di traffico forse ancora inferiore al pieno regime, probabilmente insieme alle aspettative che sempre accompagnano un cambio di amministrazione, sembrano essere i fattori alla base dell'ulteriore incremento della soddisfazione dei romani.

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio (Figura 2), si nota innanzitutto una discreta omogeneità di valutazione con una sola vera insufficienza nel municipio VIII, cui si aggiunge quella scarsa del XIV; queste due aree insieme condizionano inoltre negativamente la valutazione media della fascia periferica interna al Grande Raccordo Anulare (GRA), mentre le altre zone centrali e tutte le periferie esterne al GRA esprimono livelli di sufficienza piena. Il municipio più soddisfatto è il primo, ma tutta l'area est esprime voti superiori alla media.

Figura 2 La qualità della vita a Roma: voti per fascia territoriale e per municipio (2020)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Figura 3 Recente andamento del voto medio sulla qualità della vita a Roma per municipio (2019/2021)

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	5,0	5,3	5,5	5,3	5,1	5,3	5,3	5,3	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	5,3
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0
ottobre 2021	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1

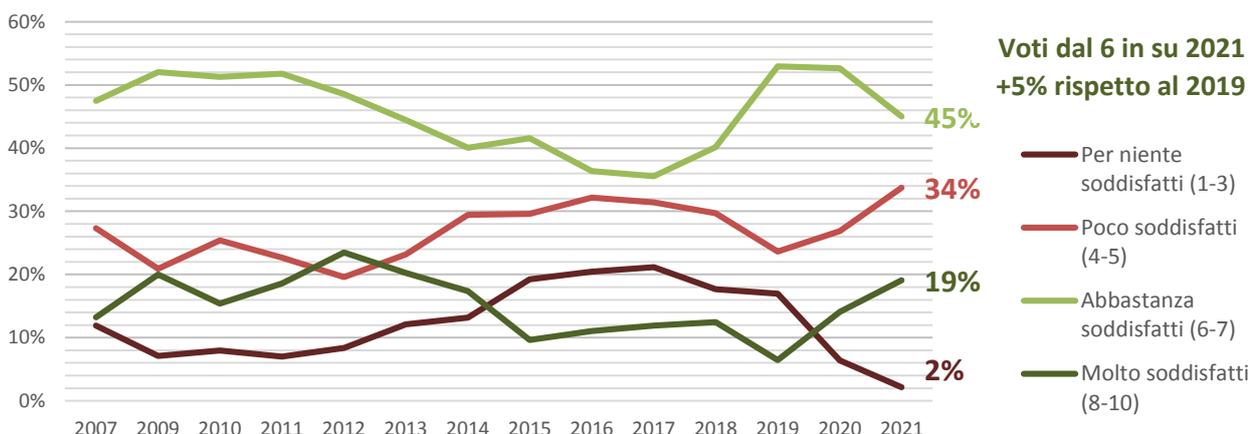
Scala voti: **MIN** 2 3 4 5 6 7 **MAX**

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Dal punto di vista dinamico, rispetto al recente passato si osserva un miglioramento tangibile. Per la prima volta, la valutazione media espressa dai residenti nei municipi nel 2021 vede un solo municipio che non raggiunge la piena sufficienza.

Raggruppando i voti in quattro categorie in base al valore crescente, si può interpretare la valutazione dei cittadini in termini di livello di soddisfazione: i voti dall'1 al 3 indicano un cittadino per niente soddisfatto; 4/5 poco soddisfatto; 6/7 abbastanza soddisfatto; da 8 a 10, molto soddisfatto. La Figura 4 mostra come sono variate nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Nel 2021 i cittadini complessivamente soddisfatti sono quasi i due terzi (64%), con un 20% che esprime alti livelli di soddisfazione. L'aspetto più notevole è la diminuzione di quelli gravemente insoddisfatti al 2%, il minimo registrato dal 2007. Dal punto di vista territoriale, il municipio con la percentuale massima di soddisfatti è il I (71%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio VIII (57% di soddisfatti).

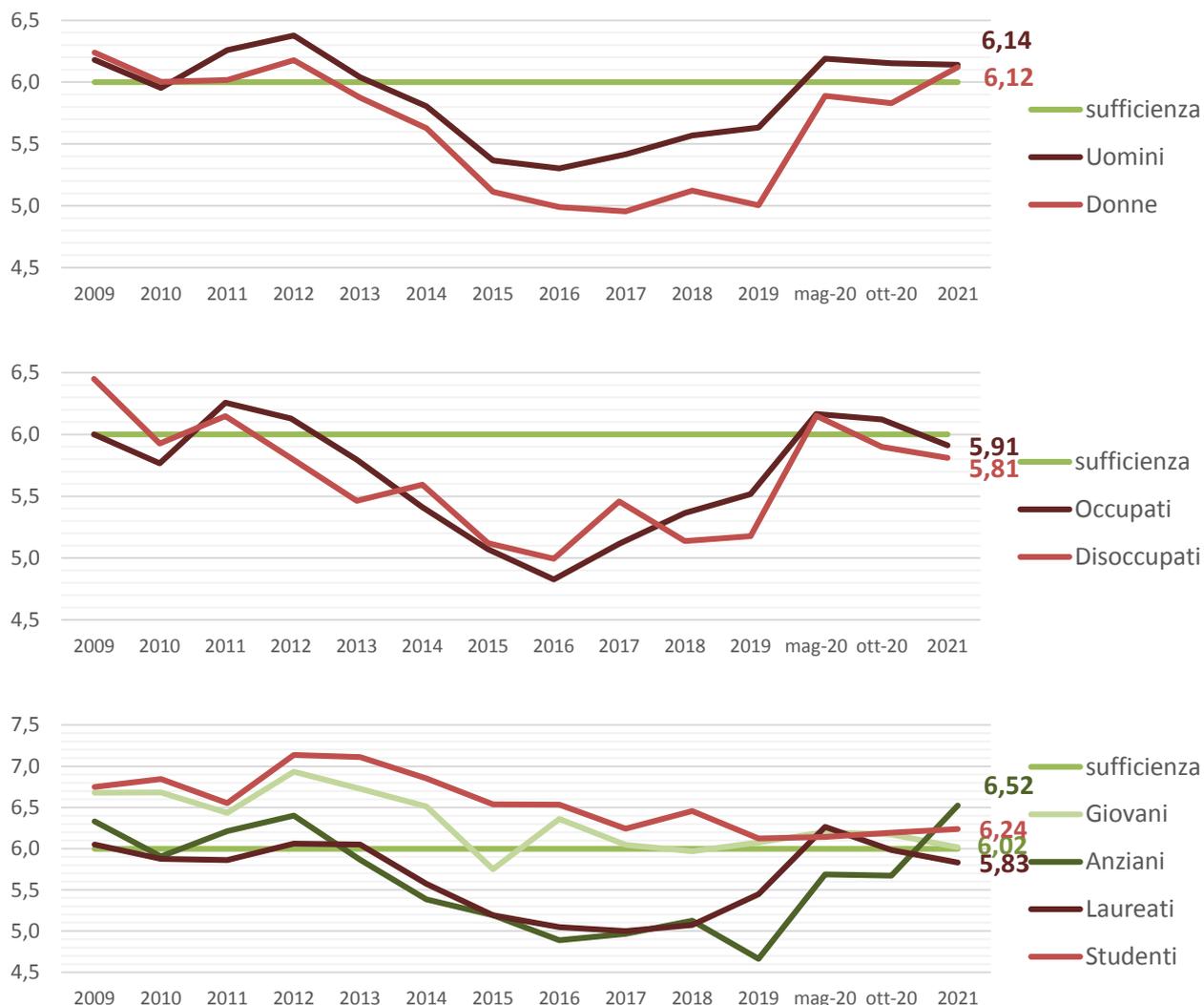
Figura 4 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007/2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.



Figura 5 La qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative (2007/2021)



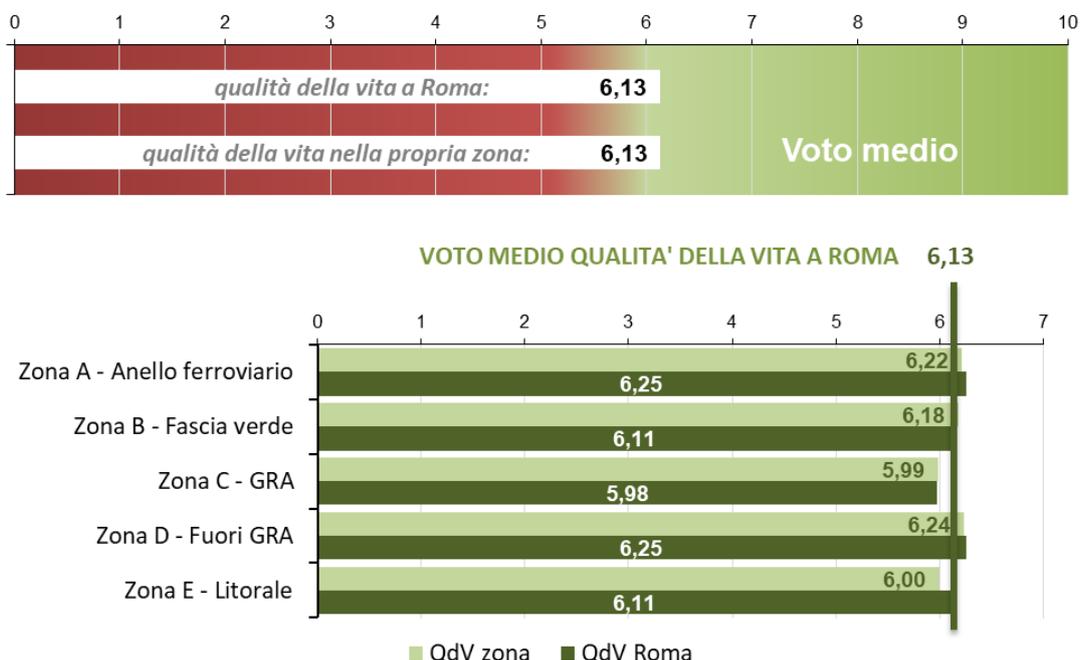
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Nel 2021 gli intervistati soddisfatti sono la maggioranza per tutte le categorie socio-anagrafiche. Sopra al 70% di soddisfatti troviamo i titolari di licenza media inferiore (79% di soddisfatti), le casalinghe (75%) e gli over65 (74%); sotto al 60%, i titoli di studio medio alti (diplomati e laureati, 58%), i disoccupati (56%) e gli occupati in posizione dipendente (54%).

La Figura 5 mostra l'andamento del voto medio per le categorie più rappresentative. Grazie all'incremento della valutazione media delle donne, nel 2021 vanno praticamente a convergere le valutazioni di genere; gli intervistati attivi sul mercato del lavoro (sia occupati che disoccupati) sono fra i meno soddisfatti, esprimendo un voto in flessione rispetto a un picco raggiunto nella primavera del 2020. Altro andamento notevole rispetto al passato è quello del voto medio degli over65 (tradizionalmente fra i più bassi), che negli ultimi due anni è progressivamente migliorato, probabilmente anche grazie a una valutazione positiva della gestione dell'emergenza sanitaria nella Capitale, fino a superare addirittura il voto di studenti e giovani; questi ultimi nel 2021, lungi da emergere fra le categorie più soddisfatte, restano invece in un intorno negativo rispetto alla media.



Figura 6 La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2021)

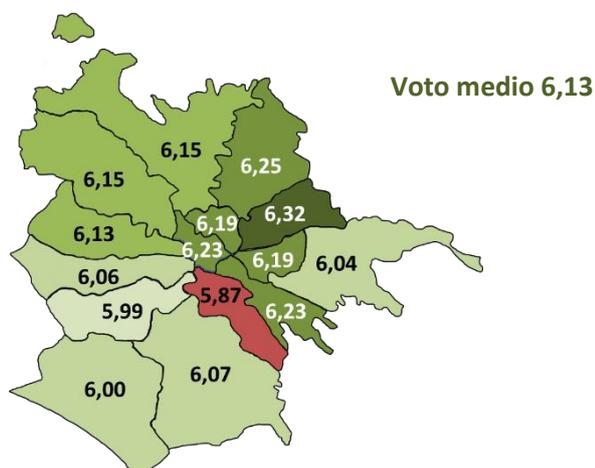


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la qualità della vita nella propria zona della città. Nel 2021, la qualità della vita nella propria area di residenza in media è ritenuta analoga a quella della città in generale; tale omogeneità ricorre anche a livello di macrozone concentriche (Figura 6). Dall'analisi municipale, invece, emerge come il risultato medio nasconda un'area sud-est in cui la qualità nella propria zona è ritenuta inferiore a quella di Roma, mentre nell'VIII municipio e in tutta la zona nord-ovest si registra il risultato opposto (Figura 7).

Rispetto al passato, quando la qualità della vita nella propria zona era valutata migliore di quella della città in generale, lo scarto di valutazione è andato diminuendo, fino a che la tendenza si è invertita nel 2020, per poi diventare omogenea quest'anno; tale tendenza deve essere interpretata positivamente dal punto di vista dell'identità della città, soprattutto in quanto associata ad un generalizzato incremento di soddisfazione.

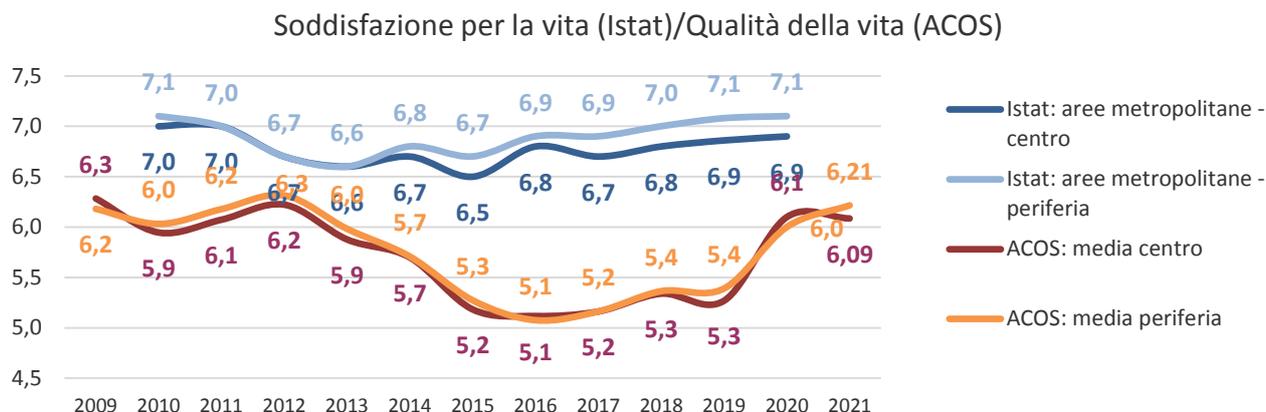
Figura 7 La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Figura 8 Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia (2009/2021)



FONTE: ELABORAZIONI SU DATI ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, E DATI ISTAT SODDISFAZIONE PER LA VITA (I.Stat), VARI ANNI.

L'analisi sulla qualità della vita a Roma termina esaminando l'andamento del voto medio aggregato per aree centrali (zone A e B, interne alla Fascia Verde) e aree periferiche (zone C, D, E, periferia interna ed esterna al GRA e litorale), a confronto con il voto medio della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane centrali e periferiche (Figura 8).

La figura mostra innanzi tutto che la soddisfazione per la qualità della vita a Roma, in tutto il periodo osservato, è rimasta al di sotto della media nazionale delle aree metropolitane e che in particolare il distacco si è aggravato a partire dal 2012, toccando una punta negativa nel 2016 (-1,7). La rilevazione del 2020 dell'Agenzia su Roma, tornando alla sufficienza, mostra però un forte recupero, soprattutto della zona centrale, che arriva a -0,8 rispetto alla media nazionale. Nel 2021 poi, a Roma, anche il voto medio delle periferie aumenta, riducendo il distacco a -0,9 rispetto alla media nazionale 2020 (ultimo dato Istat pubblicato al momento) e superando anche il voto delle zone centrali della Capitale.

3. I servizi pubblici locali a Roma

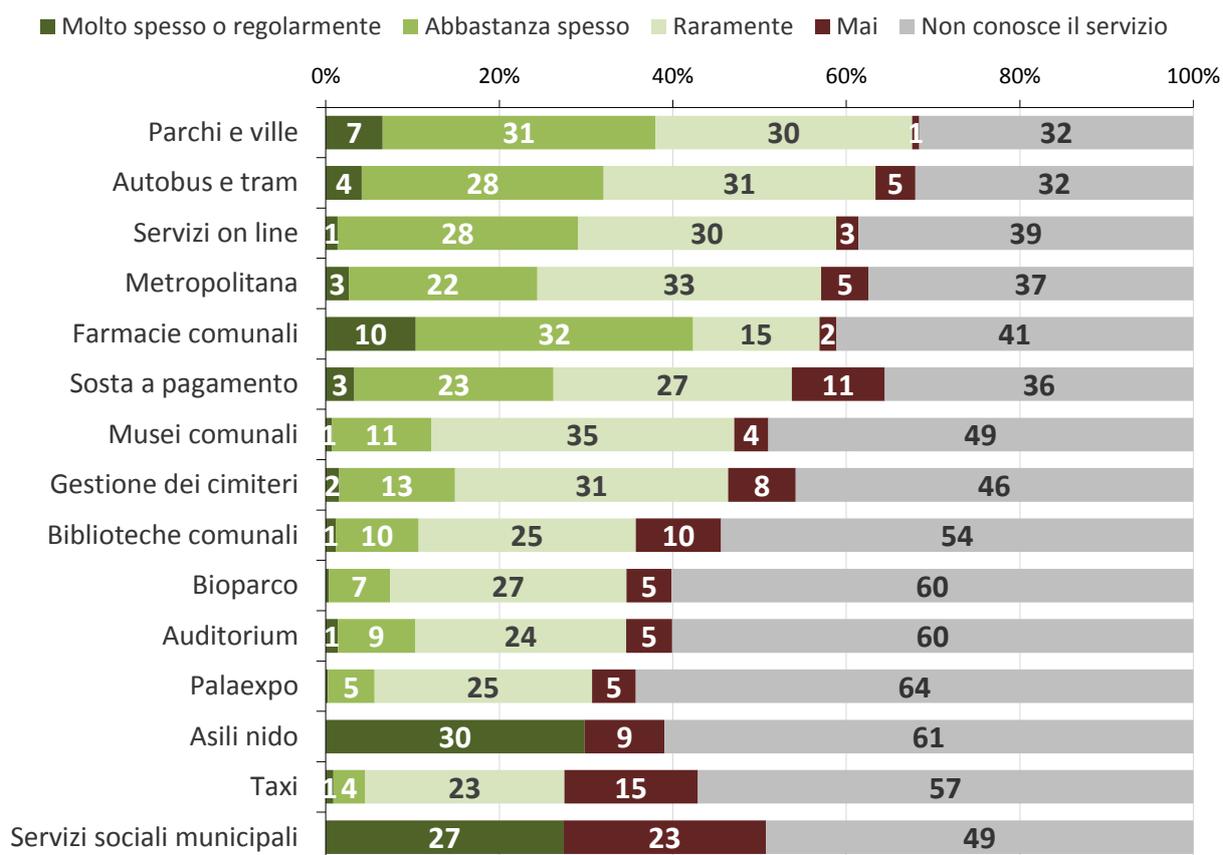
3.1 Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali

Dopo aver indagato la qualità della vita, l'indagine si concentra sui principali servizi pubblici locali erogati da Roma Capitale, rilevandone la conoscenza, la frequenza di utilizzo e la valutazione. Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), la conoscenza dei servizi va di pari passo con l'utilizzo più o meno frequente. Stupisce tuttavia l'incidenza non irrilevante degli intervistati che dichiarano di non conoscere anche i servizi più diffusi e utilizzati (Figura 9). In media, il 48% degli intervistati dichiara di non conoscere i servizi non universali, con punte per servizi sconosciuti alla maggioranza: Palaexpo (64%), Auditorium e Bioparco (60%), asili nido comunali (61%), taxi (57%) e biblioteche comunali (54%).

Gli intervistati che nel 2021 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 45%, ma di questi solo il 21% si reputa un utente abituale (molto o abbastanza spesso). I servizi più utilizzati sono i parchi (68%), il tpl (63% bus e 57% metro), i servizi on-line (59%), le farmacie comunali (57%) e la sosta a pagamento (54%); i meno utilizzati sono servizi sociali, taxi e asili nido (27%, 28% e 30%), ma comunque tutti gli altri non raggiungono il 50% di intervistati che si dichiarano utenti.



Figura 9 Conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici locali non universali a Roma (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Agli intervistati che dichiarano di non conoscere i singoli servizi non è stato chiesto di dare alcuna valutazione; per i servizi meno conosciuti, quindi, i campioni sono meno numerosi degli altri e tuttavia anche in questi casi l'errore statistico rimane molto contenuto grazie all'elevato numero di interviste totali (l'intervallo di confidenza riferito al Palaexpo, il servizio meno conosciuto, è inferiore a $\pm 2,15\%$).

3.2 Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale

Le valutazioni espresse nel 2021 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mettono in evidenza voti sufficienti per la maggior parte dei servizi osservati: ben 15 su 19 (Figura 10).

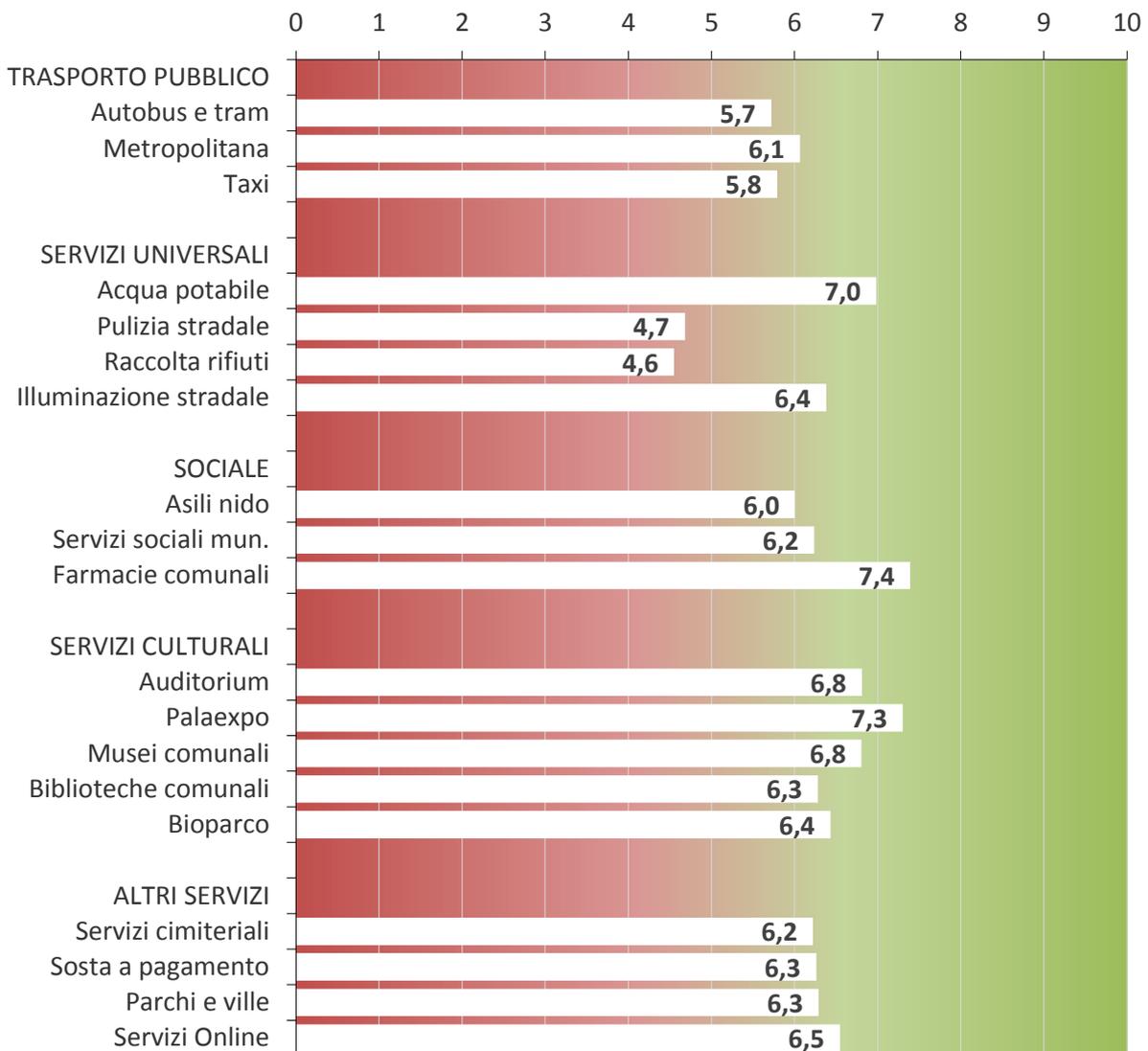
Al di sotto della sufficienza si trovano solo l'igiene urbana (peggior servizio, con 4,6 per la raccolta dei rifiuti e 4,7 per la pulizia delle strade) e la mobilità pubblica, reputata non sufficiente per quanto riguarda il servizio di superficie (5,7), ma anche per il servizio taxi (5,8).

Una sufficienza piena, fra il 6 e il 6,5, caratterizza ben 10 servizi (la maggioranza). Si tratta, per la mobilità, della metropolitana e della sosta a pagamento (rispettivamente 6,1 e 6,3); per il sociale, degli asili nido (6,0), dei servizi sociali dei municipi e dei servizi cimiteriali (entrambi 6,2); per la cultura delle biblioteche comunali (6,3) e per il tempo libero all'aperto dei parchi e delle ville storiche e del Bioparco (6,3 e 6,4); massimo risultato per questa fascia intermedia si rileva per i servizi on-line di Roma Capitale (6,5), indagati a cominciare da quest'anno.

La fascia di maggior gradimento comprende 5 servizi, di cui tre riferiti al comparto della cultura (Auditorium e Musei in Comune, entrambi 6,8, e soprattutto Palaexpo, 7,3), cui si aggiungono l'idrico (7,0) e le farmacie comunali (7,4, massimo risultato dell'anno).



Figura 10 Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

3.3 I voti dei romani: una lettura per municipio

La Figura 11 evidenzia graficamente i risultati municipali del 2021, ordinandoli in una tabella e assegnando colori dal verde scuro al verde chiaro ai servizi ritenuti sufficienti e dal rosa al rosso scuro a quelli insufficienti, secondo la scala evidenziata sotto.

Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi, si può osservare innanzi tutto che nella rilevazione di ottobre 2021 la maggior parte dei servizi è ritenuta almeno sufficiente in tutti i territori, mentre solo l'igiene urbana risulta ovunque insufficiente, con punte minime per la raccolta dei rifiuti (4,3 nei municipi VIII e XI; 4,4 nel I, nel V e nel XIII). Il municipio che presenta più valutazioni almeno sufficienti è il I (dove solo pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti sono sotto il 6), mentre quello più critico è l'VIII, unico municipio dove la qualità della vita sia a Roma che in zona è ritenuta lievemente insufficiente e dove ai servizi di igiene urbana nell'area insoddisfacente si aggiungono anche gli asili nido e tutti i servizi di trasporto e mobilità (sosta a pagamento, tpl di linea e non di linea). Dei due servizi mediamente insoddisfacenti, il tpl di superficie è comunque ritenuto sufficiente nel I municipio e quasi sufficiente nel VII; il servizio taxi è apprezzato nel I municipio, nel IV e nel XIV.



Figura 11 Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2021)

OTTOBRE 2021	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Raccolta rifiuti	4,4	4,6	4,5	4,8	4,4	4,5	4,9	4,3	4,6	4,5	4,3	4,6	4,4	4,5	4,6	4,6
Pulizia stradale	4,5	4,7	4,5	5,0	4,6	4,7	5,0	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7
Autobus e tram	6,0	5,8	5,6	5,8	5,7	5,8	5,9	5,5	5,6	5,6	5,7	5,7	5,6	5,6	5,7	5,7
Taxi	6,1	5,7	5,7	5,9	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,6	5,8	5,8	5,7	5,9	5,7	5,8
Asili nido	6,1	6,1	5,9	6,0	6,0	5,9	6,0	5,7	6,3	6,0	5,9	6,1	6,1	6,1	6,0	6,0
Metropolitana	6,2	6,2	6,0	6,2	6,0	6,1	6,1	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,1
Qualità della vita a Roma	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1
Qualità della vita in zona	6,2	6,2	6,3	6,3	6,2	6,0	6,2	5,9	6,1	6,0	6,0	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1
Gestione dei cimiteri	6,4	6,5	6,0	6,3	6,3	6,1	6,4	6,0	6,1	6,2	6,1	6,3	6,1	6,1	6,4	6,2
Servizi sociali mun.	6,7	6,3	6,1	6,3	6,4	6,2	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2	6,1	6,3	6,1	6,1	6,2
Sosta a pagamento	6,6	6,3	6,2	6,3	6,4	6,4	6,2	5,9	6,3	6,3	6,2	6,1	6,3	6,0	6,1	6,3
Biblioteche comunali	6,4	6,4	6,4	6,3	6,2	6,2	6,4	6,1	6,2	6,3	6,2	6,6	6,1	6,2	6,2	6,3
Parchi e ville	6,4	6,3	6,3	6,4	6,2	6,2	6,5	6,1	6,3	6,4	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,3
Illuminazione stradale	6,6	6,2	6,4	6,4	6,4	6,4	6,5	6,1	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,2	6,4	6,4
Bioparco	6,7	6,5	6,3	6,4	6,4	6,5	6,4	6,2	6,4	6,4	6,4	6,4	6,3	6,4	6,6	6,4
SOL	6,7	6,5	6,3	6,6	6,5	6,6	6,5	6,3	6,7	6,6	6,8	6,6	6,7	6,4	6,4	6,5
Musei comunali	7,0	6,8	6,8	6,9	6,8	6,7	7,0	6,4	6,7	6,7	6,6	6,8	6,8	6,9	6,8	6,8
Auditorium	7,0	7,0	6,7	7,1	6,6	6,7	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	6,8	6,7	6,6	6,8
Acqua potabile	7,2	6,9	6,9	7,0	7,0	7,0	7,3	6,7	7,0	6,9	6,9	6,9	7,0	6,8	7,0	7,0
Palaexpo	7,4	7,4	7,1	7,4	7,2	7,1	7,2	7,2	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,3	7,2	7,3
Farmacie comunali	7,6	7,3	7,3	7,6	7,3	7,4	7,5	7,3	7,6	7,4	7,4	7,2	7,5	7,2	7,2	7,4

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

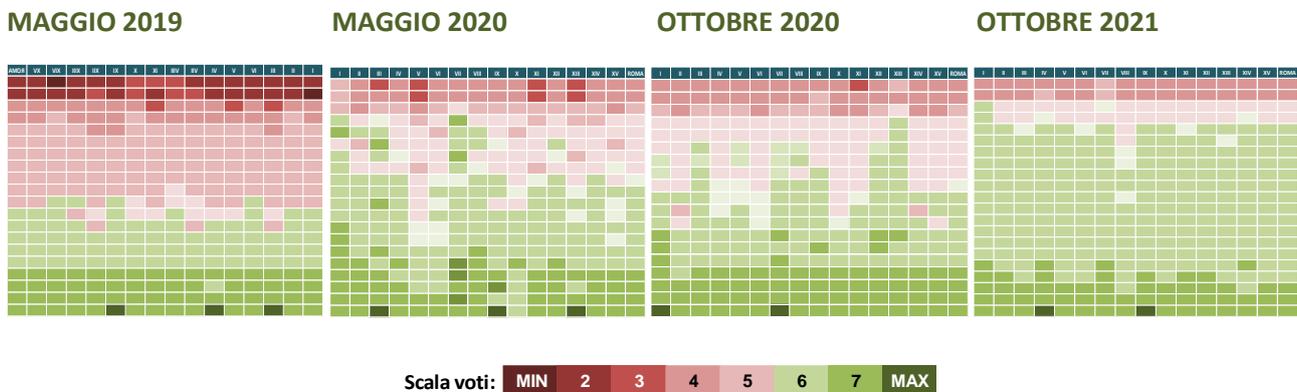
Dei servizi mediamente sufficienti, solo gli asili nido, la metropolitana e la sosta a pagamento registrano alcune lievi insufficienze a livello locale: le strisce blu sono repute inadeguate solo nell’VIII municipio; la metropolitana nell’VIII e nel XIII (che d’altra parte sono meno serviti dalle linee su ferro); gli asili, nell’VIII, nel III, nel VI e nell’XI. Tutti gli altri servizi sono più che sufficienti in tutti i territori.

Per quanto riguarda i servizi ritenuti eccellenti, le farmacie comunali e il Palaexpo registrano valutazioni superiori al 7 in tutti i municipi, mentre il servizio idrico scende a 6,8 nel municipio XIV e a 6,7 nell’VIII. L’Auditorium ottiene un 7 pieno dai residenti del I e del II municipio, del IV e dell’XI; i Musei in Comune, dai residenti del I e del VII municipio.

La Figura 12, usando solo l’effetto cromatico a parità di scala di valutazione, vuole mostrare la variazione dei voti per municipio fra il 2019 e il 2021; dal confronto si evidenzia non solo un aumento tendenziale delle valutazioni positive (aree verdi), ma un andamento del miglioramento che si manifesta prima solo su alcuni territori, per poi estendersi più omogeneamente a tutti i municipi.



Figura 12 Variazione dei voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2019/2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

3.4 La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

Suddividendo per ogni servizio non universale³ il campione di utenti in base alla frequenza di utilizzo, si possono esaminare e confrontare le valutazioni degli utenti abituali (che dichiarano di utilizzare il servizio molto o abbastanza spesso) e di quelli occasionali (che conoscono il servizio, ma lo utilizzano raramente o mai).

La valutazione dei servizi da parte degli utenti abituali

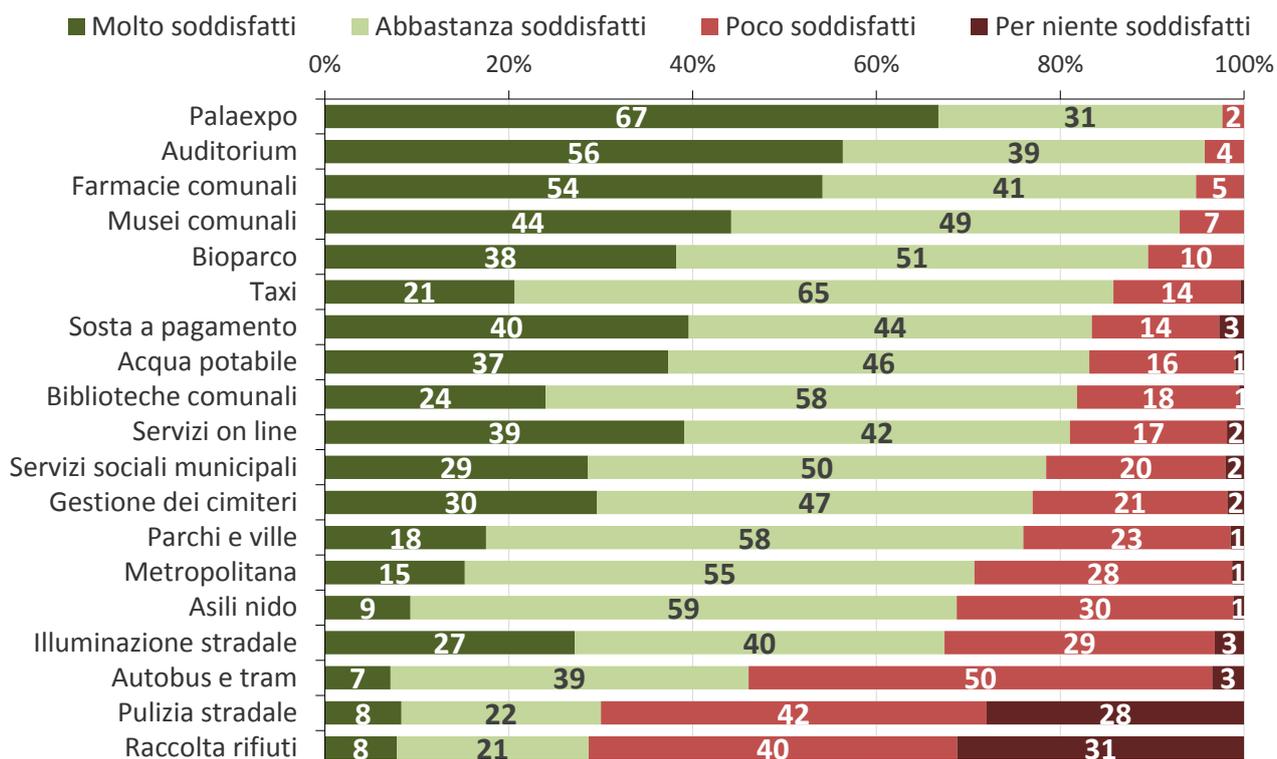
La Figura 13 mostra i livelli di soddisfazione degli utenti abituali per tutti e 19 i servizi indagati, inclusi gli universali (per i quali tutti sono utenti abituali). La prima osservazione interessante è che, per quasi tutti i servizi (con le sole eccezioni dei servizi di igiene urbana e del trasporto pubblico di superficie), gli utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sono in maggioranza assoluta (dall'illuminazione pubblica, 67%, al Palaexpo 98%). Per il Palaexpo, l'Auditorium e le farmacie comunali, inoltre, la casistica più frequente è "molto soddisfatto" (rispettivamente 67%, 56% e 54%), mentre per tutti gli altri servizi reputati soddisfacenti dagli utenti abituali, prevale la modalità "abbastanza soddisfatto".

Per quanto riguarda i casi di grave insoddisfazione ("per niente soddisfatto"), sono concentrati esclusivamente sui servizi di pulizia strade e raccolta rifiuti, mentre per gli altri servizi sono completamente assenti o quasi irrilevanti; anche gli utenti abituali di bus e tram, prevalentemente insoddisfatti, manifestano più che altro poca soddisfazione (i gravemente insoddisfatti sono il 3%).

³ I servizi qui considerati universali sono il servizio idrico, i servizi di igiene urbana (pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti) e l'illuminazione pubblica stradale. Per questi servizi tutti gli intervistati sono considerati utenti abituali, la cui valutazione corrisponde quindi a quella del campione complessivo.



Figura 13 La soddisfazione degli utenti abituali dei servizi (2021)

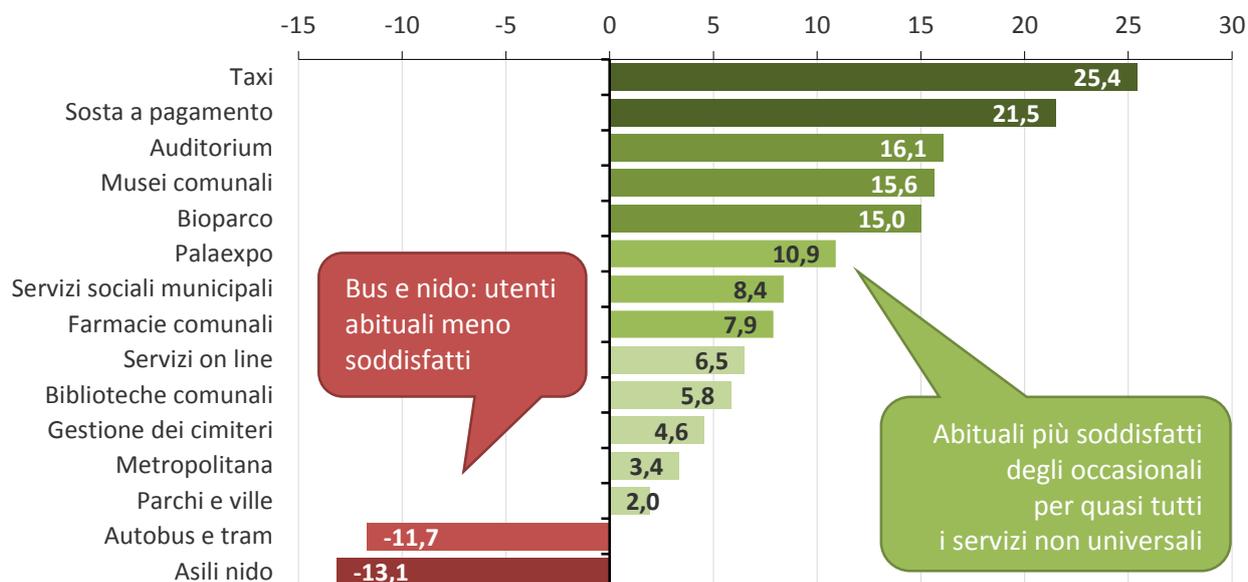


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Il confronto fra la valutazione degli utenti abituali e occasionali

La Figura 14 illustra, per ogni servizio non universale, lo scarto fra la percentuale di utenti abituali soddisfatti (che esprimono voti dal 6 in su, generalmente più elevata) e quella degli utenti occasionali.

Figura 14 Valutazioni almeno sufficienti dei servizi: scarto fra percentuali di utenti abituali e occasionali (2021)



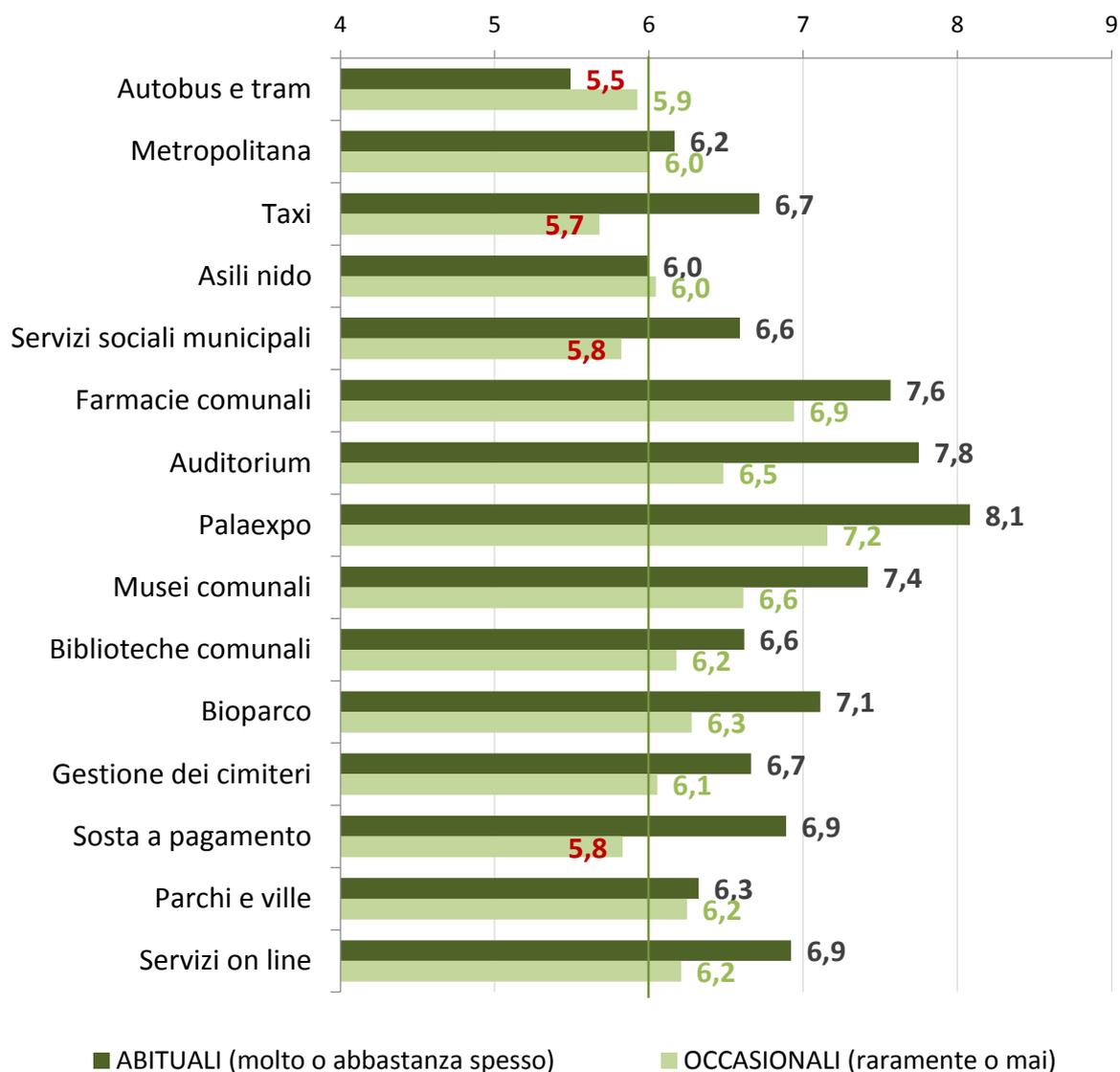
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Questa differenza di soddisfazione, ricorrente per le diverse frequenze di uso, può essere interpretata secondo due chiavi di lettura, non necessariamente alternative: la minore soddisfazione (o, per alcuni servizi, la maggiore insoddisfazione) degli utenti occasionali può in parte dipendere dalla minore confidenza rispetto alle condizioni di fruizione del servizio, dovuta alla mancanza di consuetudine; ma in parte potrebbe essere letta come una scelta degli utenti più insoddisfatti di utilizzare il servizio meno possibile, proprio a causa della valutazione negativa. Nel 2021 lo scarto è invece negativo per il tpl di superficie e gli asili nido, evidenziando una particolare insofferenza delle condizioni di fruizione da parte di coloro che dipendono quotidianamente da relativi servizi.

Nella Figura 15 vengono paragonati i voti medi attribuiti ai servizi non universali da parte degli utenti abituali e occasionali. Si osserva che in alcuni casi la differenza di valutazione è molto sensibile, anche per servizi reputati generalmente eccellenti, come il Palaexpo (voto degli abituali +0,9 rispetto agli occasionali) o l'Auditorium (+1,3); in alcuni casi la consuetudine sposta la valutazione addirittura da insufficiente a più che sufficiente (sosta a pagamento, +1,1, e servizi sociali, +0,8). Per il tpl è invece significativo il fatto che gli utenti abituali della metropolitana siano più soddisfatti degli occasionali (+0,2), mentre quelli dei bus lo siano di meno (-0,4). Fra i servizi valutati in modo più omogeneo rispetto all'uso, si trovano i parchi e gli asili nido.

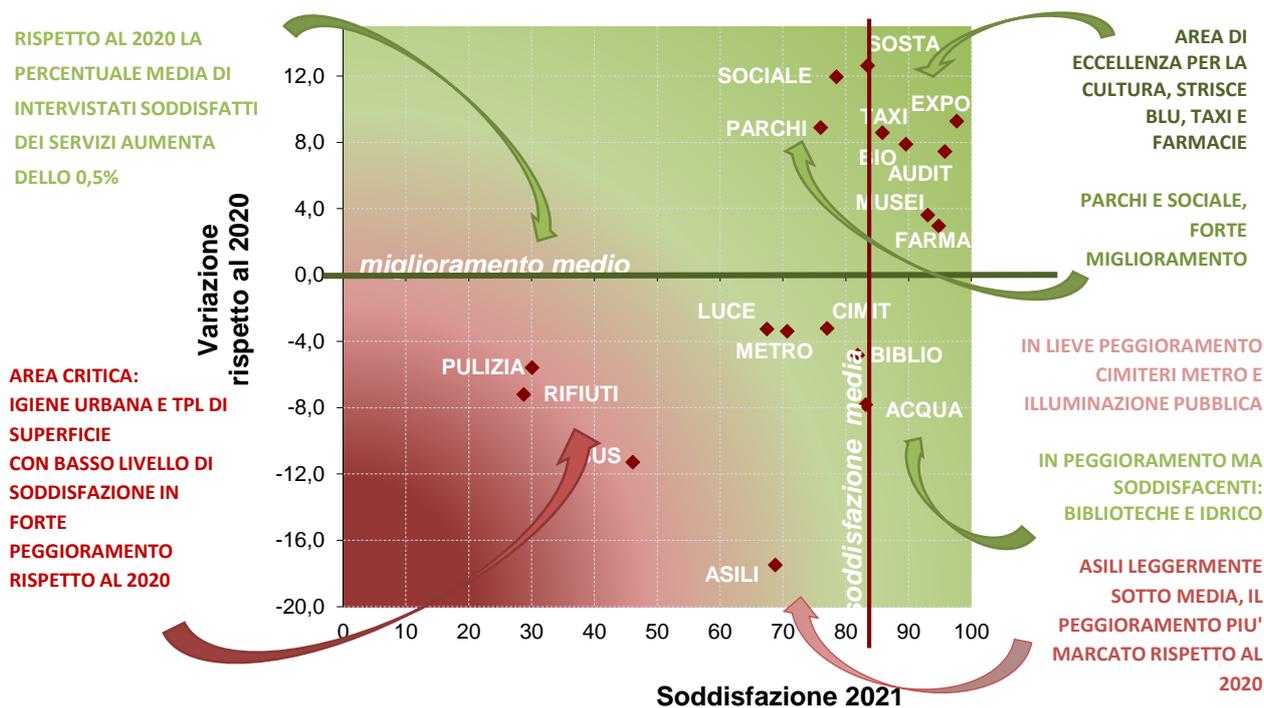
Figura 15 Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Figura 16 Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2021 e variazione rispetto al 2020



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

La valutazione degli utenti abituali: una lettura dinamica

Mettendo in relazione la percentuale 2021 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2020, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in chiave anche dinamica. La Figura 16 rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

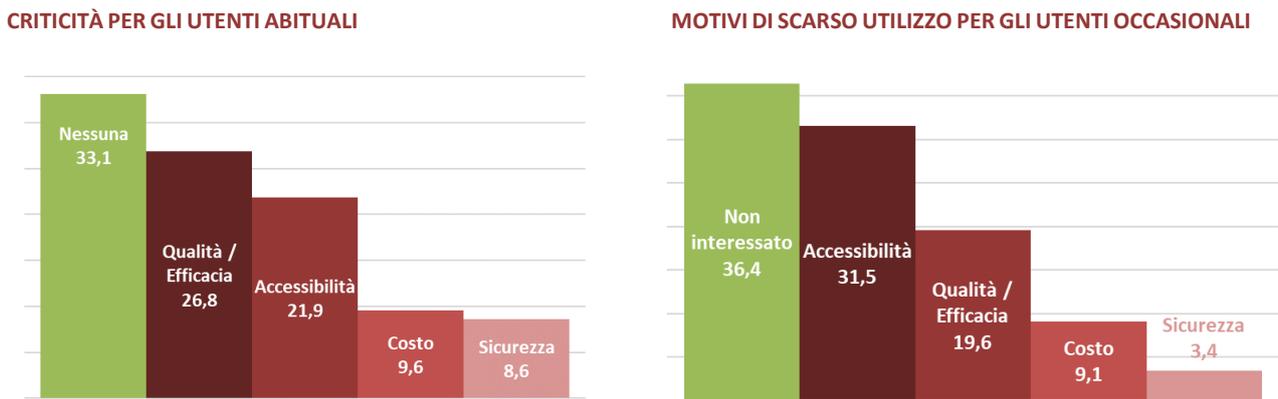
Il quadro che emerge quest'anno descrive mediamente una situazione positiva: la percentuale media di utenti abituali dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2021 aumenta lievemente (+0,5%), come rappresentato dalla linea orizzontale verde del "miglioramento medio", confermando la tendenza ancora più marcata registrata l'anno scorso rispetto al 2019 (era +6,5%).

Questo risultato emerge però come combinazione di tre situazioni molto differenti: da un lato, i servizi reputati più eccellenti dagli utenti abituali (servizi culturali e parchi, taxi, strisce blu, farmacie) registrano anche un miglioramento accentuato, andando a posizionarsi nel quadrante in alto a destra. A questa situazione si contrappone un piccolo gruppo di servizi ritenuti soddisfacenti, ma in peggioramento (idrico, biblioteche, cimiteri, metropolitana e illuminazione pubblica), che si pongono in un'area di attenzione. Infine, in basso a destra, i servizi critici che sono percepiti anche in peggioramento (diminuzione della percentuale di utenti soddisfatti rispetto al 2020): in questo quadrante troviamo gli asili nido e soprattutto il tpl di superficie e i servizi di igiene urbana.

Mantenendo la distinzione degli utenti in base alla frequenza d'uso, è stato chiesto agli abituali di indicare quale fosse la principale criticità di ogni servizio scegliendo fra quattro categorie omogenee; agli occasionali, quali delle stesse categorie di criticità rappresentasse il principale deterrente per un uso più frequente dei servizi. Queste categorie di criticità (che si declinano diversamente per ogni singolo servizio) sono la qualità in termini di efficacia, l'accessibilità, la sicurezza e – solo per alcuni servizi – il costo; a queste possibili scelte, si aggiunge la mancanza di criticità per gli abituali o la mancanza di interesse/bisogno per gli occasionali.



Figura 17 Le criticità secondo gli utenti abituali e i motivi di scarso utilizzo per gli occasionali (2021)

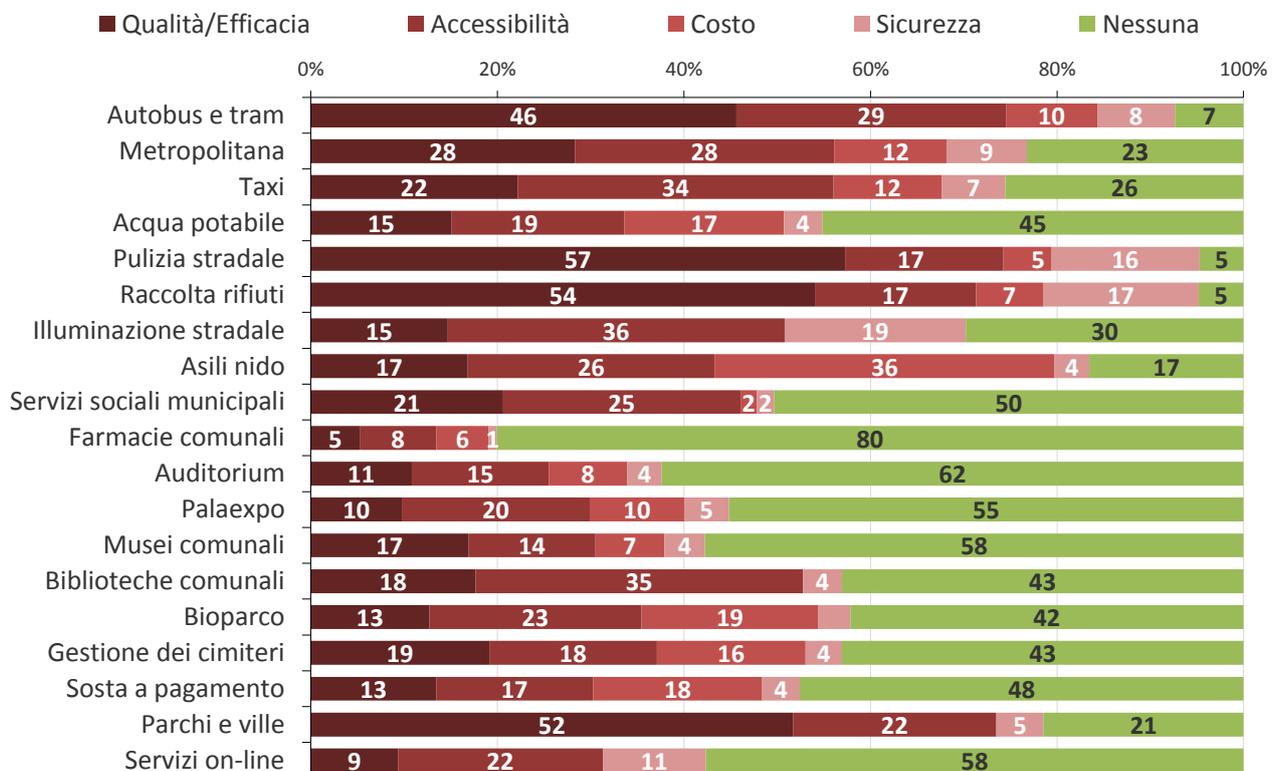


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Le principali criticità dei servizi secondo gli utenti abituali e occasionali

La Figura 17 nel grafico a sinistra descrive la frequenza media delle criticità indicate dagli utenti abituali di tutti i servizi (inclusi quindi gli universali); in quello a destra, i principali motivi dell'uso solo occasionale dei servizi non universali. La risposta più ricorrente nel primo caso è nessuna criticità (indicata da un utente abituale su tre); nel secondo caso, il 36% degli utenti occasionali dichiara di non essere interessato ad un uso più intenso. Nonostante questo dato medio positivo, rimane il fatto che la maggioranza di entrambi i gruppi rilevi alcune criticità che in un caso peggiorano la fruizione, nell'altro la scoraggiano; per gli utenti abituali la criticità più rappresentata è la scarsa qualità in termini di efficacia, mentre per gli occasionali il deterrente principale ad un uso più intenso dei servizi è la scarsa accessibilità.

Figura 18 Le criticità secondo gli utenti abituali dei servizi (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.



Questi dati medi nascondono ovviamente situazioni molto differenziate per i singoli servizi, le cui casistiche specifiche sono rappresentate per gli utenti abituali nella Figura 18.

L'assenza di criticità è preponderante secondo gli utenti abituali delle farmacie comunali (80%), dei servizi culturali (Auditorium 62%, Musei 58%, Palaexpo 55%) e dei servizi on-line (58%). Per un secondo gruppo di servizi la mancanza di criticità non copre la maggioranza degli utenti, ma si tratta comunque della risposta prevalente (fra 42% e 50%): servizi sociali (per cui un utente su quattro si lamenta dell'accessibilità, uno su cinque dell'efficacia), acqua potabile, sosta a pagamento e cimiteri (caratterizzati tutti da percentuali di utenti fra il 13% e il 19% che segnalano il costo, l'accessibilità e l'efficacia), Bioparco (costo, accessibilità), biblioteche comunali (accessibilità, efficacia).

I servizi per cui l'assenza di criticità è in minoranza sono l'illuminazione stradale (i cittadini si lamentano dell'insufficiente illuminazione delle strade, secondo i casi declinandola come limite all'accessibilità della città di notte, 36%, come rischio per la sicurezza, 19%, o come scarsa efficacia del servizio, 16%), i taxi (dove sorprendentemente il costo è indicato solo al terzo posto, mentre l'accessibilità in termini di offerta insufficiente è ritenuta la principale criticità, da un utente su tre), la metropolitana (per cui le indicazioni degli utenti si dividono equamente fra accessibilità ed efficacia, in entrambi i casi riferendosi però all'insufficiente copertura del territorio, nel complesso 56%), i parchi (penalizzati soprattutto dalla scarsa qualità della cura del verde e della pulizia, 52%) e gli asili nido (dove il problema principale è il costo, 36%, seguito dall'accessibilità, 26%).

Infine, i servizi più critici presentano percentuali irrilevanti di utenti che non indicano criticità: 7% per il trasporto pubblico di superficie e 5% per i servizi di igiene urbana. Per i bus, il problema principale è individuato nell'efficacia del servizio (puntualità, pulizia, affollamento, 46%), ma anche dall'accessibilità (numero di linee, frequenza dei passaggi, 29%). Anche per l'igiene urbana la criticità principale è segnalata nella qualità/efficacia dei servizi (frequenza degli interventi di raccolta e pulizia, 54% e 57%), cui però si associano l'accessibilità (disponibilità di cestini e cassonetti, giorni e orari di raccolta, 17%) e, per la prima volta in misura così importante, il rischio in termini di sicurezza igienico-sanitaria (16%/17%).

Passando agli utenti occasionali, la Figura 19 illustra i principali motivi che scoraggiano un uso più frequente dei singoli servizi non universali.

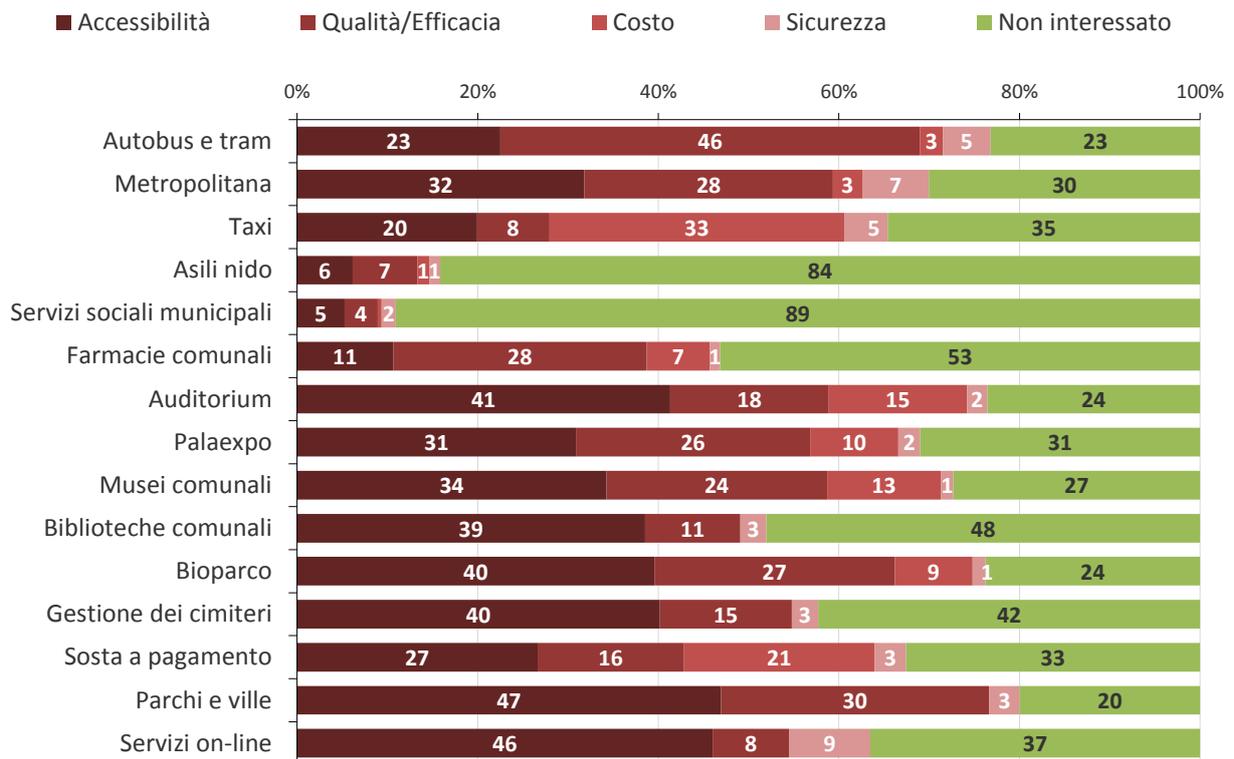
La mancanza di necessità del servizio è la causa principale per i non utenti dei servizi sociali e degli asili nido (89% e 84%), mentre le altre motivazioni giocano un ruolo tutto sommato marginale; analogamente, la maggioranza degli utenti occasionali delle farmacie comunali non le utilizza più frequentemente perché non ne ha bisogno (53%), anche se un 28% dichiara un deterrente nella scarsa qualità del servizio, mentre per l'11% la localizzazione sul territorio le rende poco accessibili.

Per le biblioteche comunali e i cimiteri, il disinteresse ad una frequentazione più intensa riguarda rispettivamente il 48% e il 42% degli utenti occasionali; per il resto, la localizzazione non favorevole è ritenuta il principale motivo di uso occasionale (rispettivamente 39% e 40%). Anche per i servizi on-line, la causa principale dell'uso sporadico è l'insufficiente accessibilità, in termini difficoltà ad accedere o a comprendere i contenuti, mentre solo un 37% dichiara di non avere bisogno di usarli più di frequente.

Per i servizi relativi alla mobilità, gli utenti occasionali non interessati a un utilizzo più intenso vanno da circa uno su quattro per bus e tram a circa uno su tre per la metropolitana, la sosta a pagamento e il taxi. Per il trasporto pubblico di linea, i motivi prevalenti di rinuncia sono efficacia e accessibilità dei servizi (nell'insieme, 69% per i bus, 60% per la metro), con una prevalenza del primo per i bus (46%), del secondo per la metropolitana (32%). Il deterrente che scoraggia l'uso del taxi per un utente occasionale su tre è il costo, mentre uno su cinque rinuncia per la scarsa disponibilità. Per le strisce blu, il motivo principale è la difficoltà di trovare posto, seguita dal costo ritenuto eccessivo.



Figura 19 I motivi che scoraggiano un uso frequente dei servizi da parte degli utenti occasionali (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Fra i servizi per cui la mancanza di interesse riguarda una minoranza di utenti occasionali (20%/30%), si trovano i servizi culturali relativi ad esposizioni e spettacolo (Palaexpo, Musei, Auditorium) e quelli ricreativi per il tempo libero all'aperto (Bioparco, parchi e ville). Per tutti questi servizi, il motivo principale che ne limita l'utilizzo è la localizzazione, che incide per quasi metà degli utenti occasionali dei parchi (47%), per circa il 40% su Bioparco e Auditorium e per un utente occasionale su tre del Palaexpo e dei Musei comunali. La qualità, ritenuta insufficiente, scoraggia un 30% dei potenziali utenti dei parchi, circa un potenziale utente su quattro per Bioparco, Palaexpo e Musei, circa uno su cinque per l'Auditorium. Il costo è ritenuto proibitivo dal 15% per l'Auditorium, dal 13% per i Musei, per circa il 10% per Palaexpo e Bioparco.

L'aspetto della sicurezza è sempre marginale, con i casi più importanti segnalati da meno di un utente occasionale su dieci: si tratta del 7% che non usa la metropolitana per paura di furti e aggressioni e di un 9% che non utilizza i servizi on-line di Roma Capitale perché teme per la propria privacy.

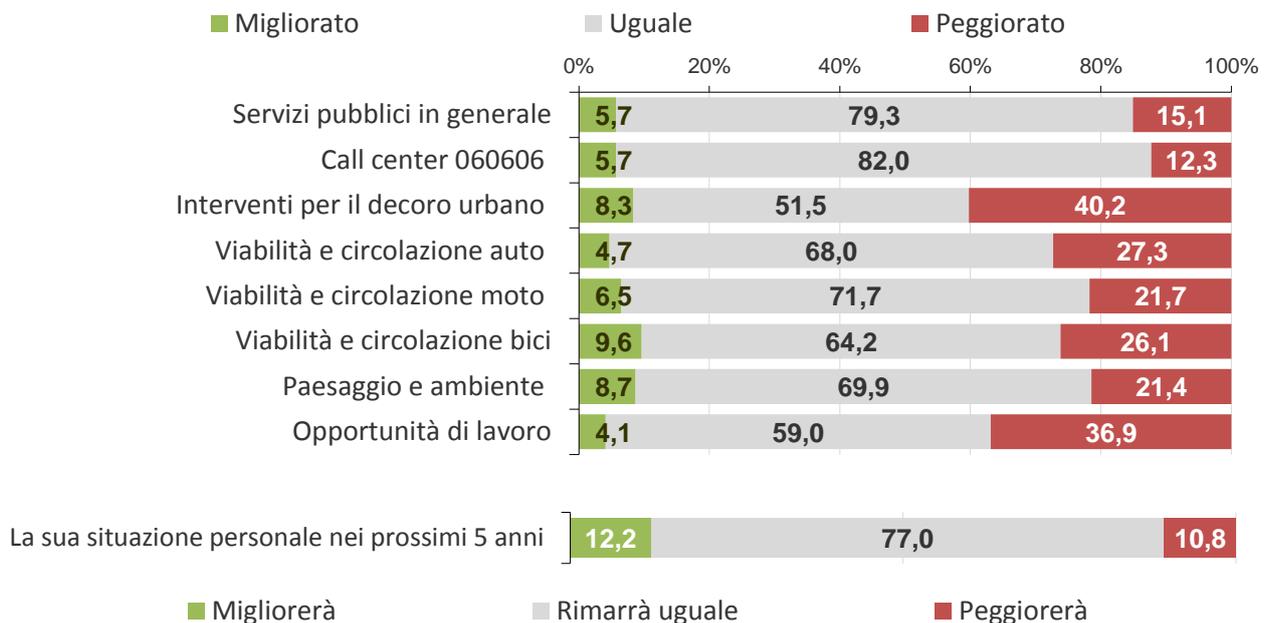
3.5 Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

Agli intervistati è stato infine chiesto di esprimere il proprio parere circa l'andamento di alcuni aspetti della vita in città negli ultimi due anni e le aspettative per il futuro in relazione alla situazione personale (Figura 20). A parte il call center 060606 e la viabilità su due ruote (aspetti sui quali non si è espresso circa un intervistato su cinque), il campione ha risposto quasi all'unanimità.

Per tutti gli aspetti indagati, la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che la qualità dei servizi negli ultimi due anni sia rimasta sostanzialmente invariata. Fra coloro che rilevano variazioni, tuttavia, quelli che osservano un peggioramento sono più numerosi, mentre il miglioramento è indicato al di sotto del 10%, dal 9,6% della viabilità in bicicletta, al 4,1% delle opportunità di lavoro.



Figura 20 Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

La percezione di peggioramento è più accentuata proprio per le opportunità di lavoro (37%) e per il decoro urbano (40%). La viabilità privata è ritenuta in peggioramento da più di un intervistato su quattro per le auto e le biciclette, dal 22% per moto e motorini. Un intervistato su cinque ritiene che sia peggiorato il paesaggio e l'ambiente, mentre solo un 12% denuncia il peggioramento del call center di Roma Capitale.

In generale, la qualità dei servizi pubblici è prevalentemente reputata stazionaria (79%), a fronte di un 6% che osserva un miglioramento e di un 15% che dichiara invece un peggioramento.

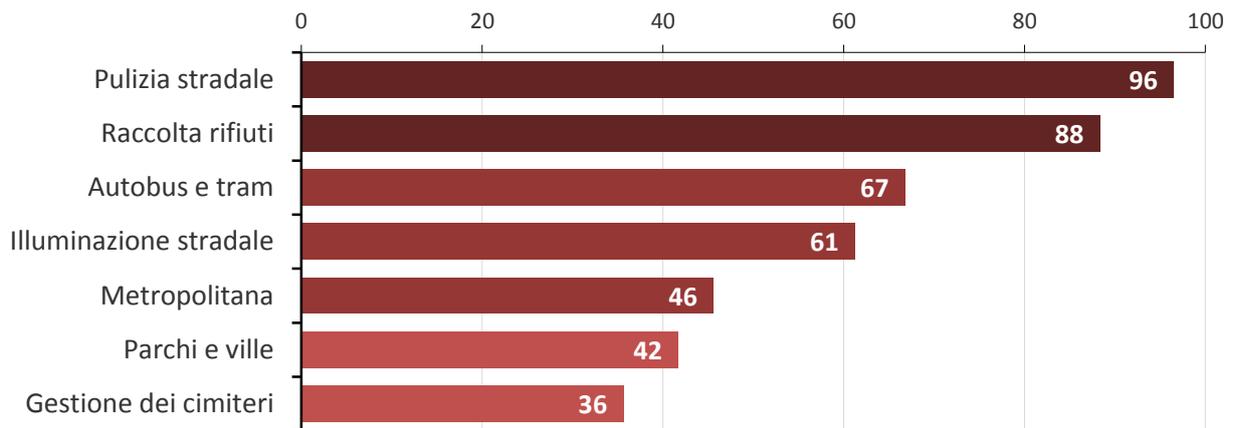
Per quanto riguarda le aspettative della popolazione per il futuro, il 77% degli intervistati ritiene che la propria situazione personale rimarrà uguale; fra i pochi che si aspettano un cambiamento, gli ottimisti sono solo leggermente più numerosi dei pessimisti. Tali proiezioni si innestano tuttavia su una situazione di partenza piuttosto complessa, così che l'aspettativa di una situazione personale invariata non può essere letta semplicemente come una risposta neutra, ma assume un carattere probabilmente in buona parte negativo, isolando ancora di più il 12% che esprime aspettative positive.

3.6 Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è piuttosto interessante l'Indice di priorità di intervento (Figura 21), calcolato come media armonica di tre grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali e la correlazione fra la serie storica della valutazione dei singoli servizi e quella della qualità della vita a Roma. Il tasso di utilizzo naturalmente pone una particolare attenzione sui servizi universali, che – con l'eccezione dell'idrico – rientrano infatti fra le priorità. Non sorprende trovare fra le priorità assolute l'igiene urbana e il trasporto pubblico di superficie, ma anche l'illuminazione, la metropolitana, i parchi e i cimiteri necessitano di particolare attenzione.

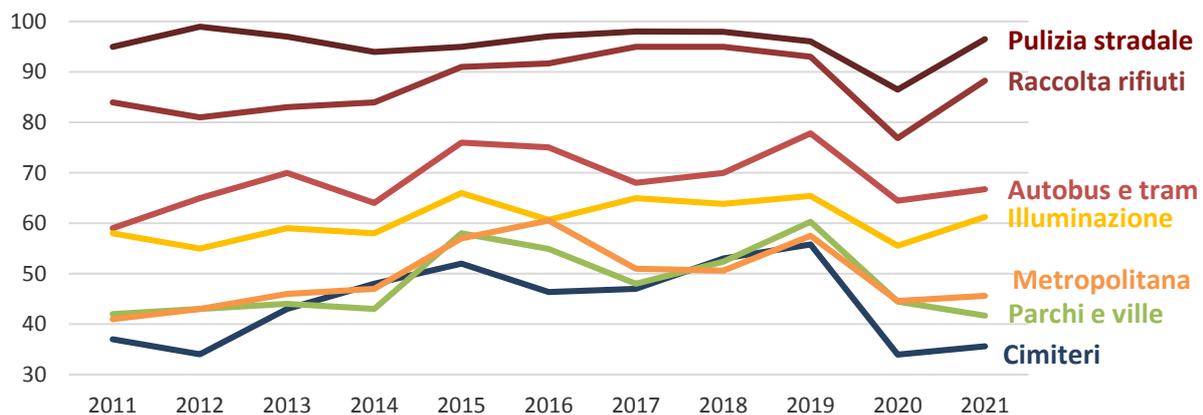


Figura 21 Indice delle priorità di intervento (2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, 2021.

Figura 22 Andamento della priorità di intervento (2011/2021)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

La Figura 22 descrive l'andamento delle priorità dal 2011, quando per la prima volta è stato calcolato l'indice. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste criticità non sono state pienamente risolte. La flessione occorsa nel 2020 è stata infatti episodica, ad esito dell'uso meno intenso della città che ha creato indirettamente un contesto meno complicato per l'esercizio dei servizi, in particolare per l'igiene urbana e il trasporto pubblico.

Nel 2021, con la progressiva ripresa delle attività, le priorità sono tornate a crescere; gli incrementi sono stati più accentuati per l'igiene urbana e per l'illuminazione pubblica, più lievi per il trasporto pubblico e per i servizi cimiteriali. L'unico settore per cui si continua a notare una riduzione della priorità è quello dei parchi.

In termini propositivi, si evidenzia quindi la necessità di creare le basi (anche impiantistiche) per migliorare la regolarità e l'efficacia dei servizi di igiene urbana, ma contemporaneamente sensibilizzare gli utenti ad adottare comportamenti rispettosi della pulizia e del decoro della città; potenziare e rendere più efficace il trasporto pubblico, ricorrendo quanto più possibile al ferro e favorendo così una riduzione spontanea – e quindi condivisa – del traffico; estendere la pratica delle prenotazioni, della digitalizzazione dei servizi, senza dimenticare soluzioni e assistenza per ridurre il divario digitale.



Per quanto riguarda gli altri servizi, la lettura pluriennale dei dati fa emergere l'esigenza di monitorare in modo strutturato alcuni servizi di primaria importanza che attualmente sfuggono al controllo e che sono visti in progressivo peggioramento da parte dei cittadini, come quello dell'illuminazione pubblica e dei parchi pubblici, che rientrano (insieme a servizi importanti già monitorati, come l'igiene urbana e i cimiteri) fra le priorità di intervento individuate grazie alle indicazioni degli utenti intervistati.

4. Focus sui servizi: percezione dei romani e qualità erogata

Al fine di approfondire il quadro dei servizi pubblici locali, all'andamento della soddisfazione espressa dai cittadini nell'ambito delle diverse edizioni dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, di seguito viene affiancata un'analisi dell'offerta di servizio e dei livelli di qualità erogata.

Gli approfondimenti sono organizzati per gruppi omogenei di servizi, cui si associano i diciannove singoli servizi oggetto dell'Indagine sulla qualità della vita:

4.1. Igiene urbana

- Pulizia delle strade
- Raccolta dei rifiuti

4.2. Verde pubblico

- Parchi e ville storiche
- Bioparco

4.3. Trasporto pubblico e mobilità

- Bus e tram
- Metropolitana
- Taxi
- Sosta a pagamento

4.4. Servizi a rete

- Acqua potabile
- Illuminazione pubblica

4.5. Sociale

- Asili nido
- Servizi sociali dei Municipi
- Farmacie comunali
- Cimiteri

4.6. Cultura

- Auditorium
- Palaexpo
- Musei comunali
- Biblioteche comunali

4.7. Servizi on-line

