

9. La qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

- 9.1. [XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma](#)
- 9.2. [La qualità della vita a Roma](#)
- 9.3. [I servizi pubblici locali a Roma](#)
 - [Rilevanza dei servizi pubblici locali](#)
 - [Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali](#)
 - [Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale](#)
 - [I voti dei romani: una lettura per municipio](#)
 - [Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso](#)
 - [La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali](#)
 - [Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future](#)
 - [Le priorità di intervento](#)

La XV Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata nell'aprile del 2022. I risultati restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in miglioramento, sia per la qualità della vita, sia per i servizi.

Per i servizi, in particolare, si consolida la recente tendenza che vede una convergenza verso voti di piena sufficienza, ad esito di un miglioramento di quelli meno soddisfacenti, ma anche di un lento declino di quelli tipicamente considerati come le eccellenze romane.

Unica eccezione a questo andamento resta l'igiene urbana, con i servizi di pulizia delle strade e di raccolta dei rifiuti che rimangono ampiamente sotto la sufficienza: dopo aver toccato un minimo assoluto nel 2019 (voti medi inferiori al 3) ed aver registrato una ripresa di circa un voto nel periodo post lockdown del 2020, i servizi hanno seguito una tendenza di lieve miglioramento non risolutiva, confermando il servizio come la principale criticità da risolvere per la Capitale.



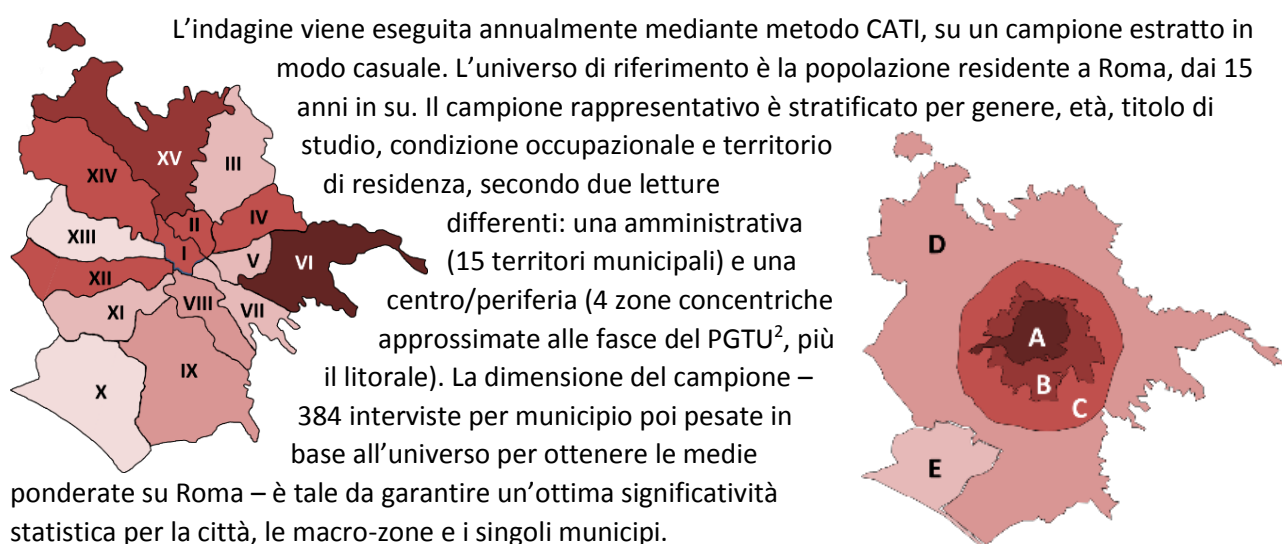
9.1 XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppl a Roma

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 quest'anno, 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 (SOL) di Roma Capitale.

Solo nel 2020, tenendo conto della particolarità dell'emergenza sanitaria e del lockdown che ha caratterizzato il periodo primaverile, l'indagine è stata somministrata due volte: una prima volta in versione integrale nel periodo fra l'11 maggio e il 16 giugno; 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).

In seguito, è stata ripresa la cadenza annuale. L'indagine 2021 è stata condotta un anno dopo la seconda rilevazione del 2020, in ottobre subito prima delle elezioni amministrative per Roma Capitale (le interviste sono state somministrate tra il 29 settembre e il 9 ottobre), rappresentando quindi una fotografia delle opinioni dei romani ancora legata alla precedente consiliatura. Quest'ultima edizione dell'indagine, invece, è stata somministrata in aprile 2022, a sei mesi dall'insediamento della nuova Giunta.



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).

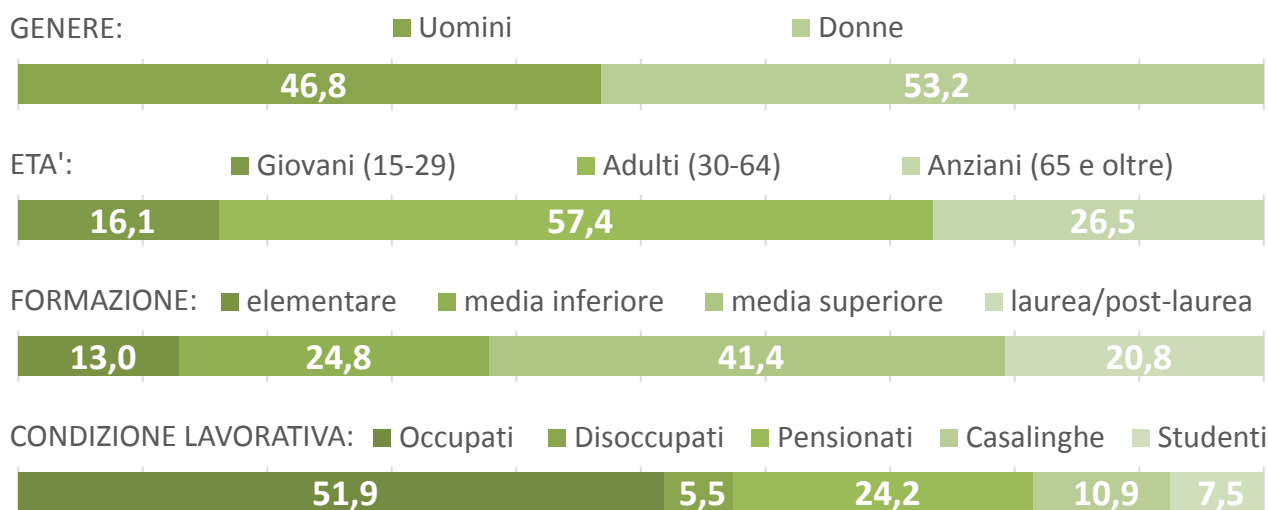


Nell'edizione 2022, agli intervistati è stato chiesto di esprimere:

- 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
- la rilevanza dei singoli servizi.

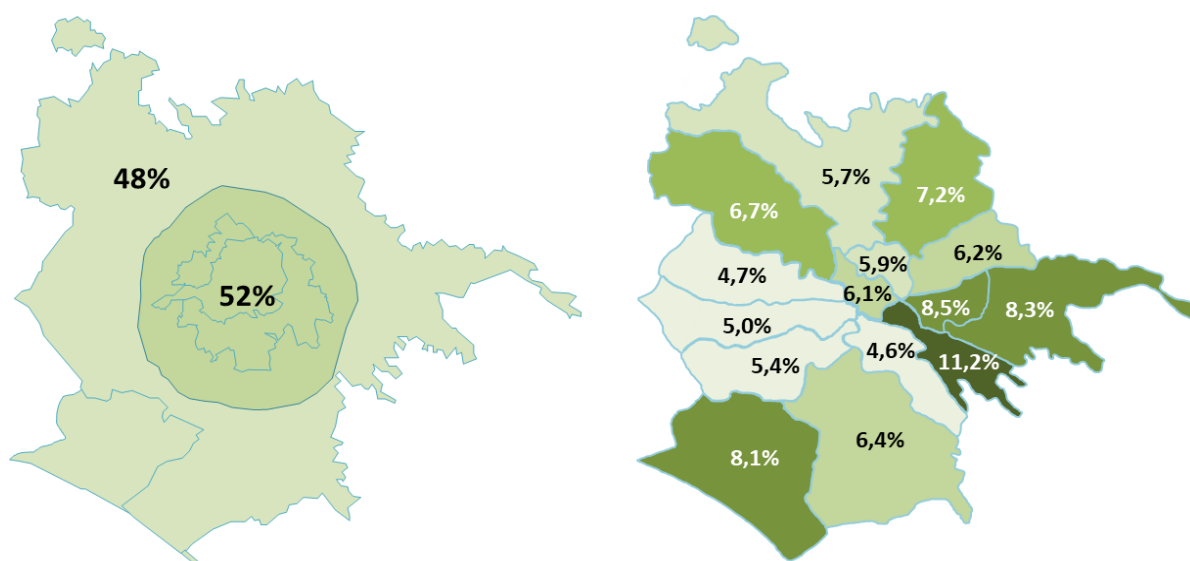
La Tavola 9.1 illustra la composizione del campione, nelle caratteristiche anagrafiche rappresentate; la Tavola 9.2 mostra invece la distribuzione territoriale degli intervistati.

Tavola 9.1 Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (2022)



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

Tavola 9.2 Distribuzione territoriale delle interviste (2022)



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

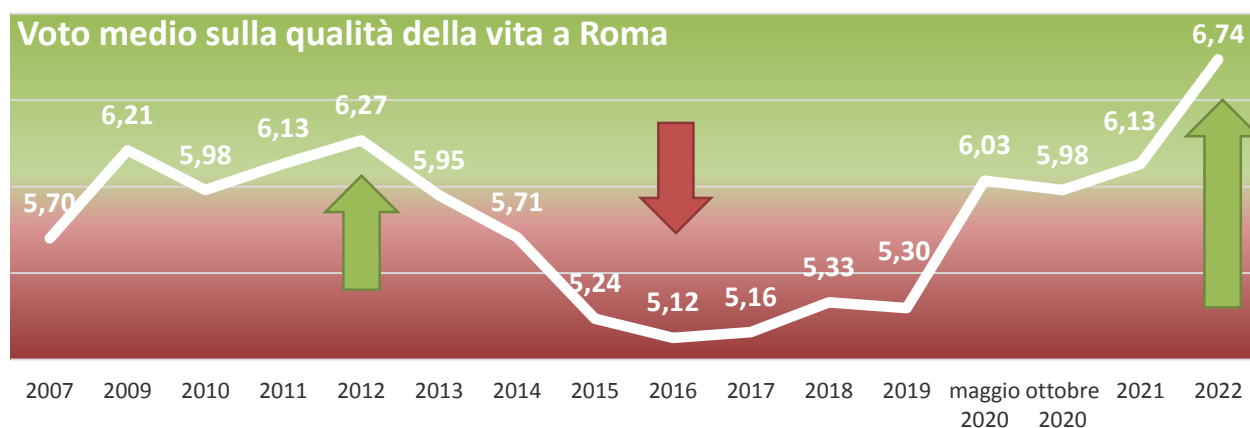


9.2 La qualità della vita a Roma

Il voto medio attribuito alla **qualità della vita nella Capitale** nella primavera 2022 è stato 6,74. Si tratta miglior risultato in assoluto dal 2007, che porta la valutazione dei cittadini vicina al 7 dopo essere rimasta decisamente sotto la sufficienza dal 2013 al 2019 (Tavola 9.3).

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 in ottobre 2021; aspettative positive che sembrano pertanto confermate dall'esito in ulteriore crescita della rilevazione 2022.

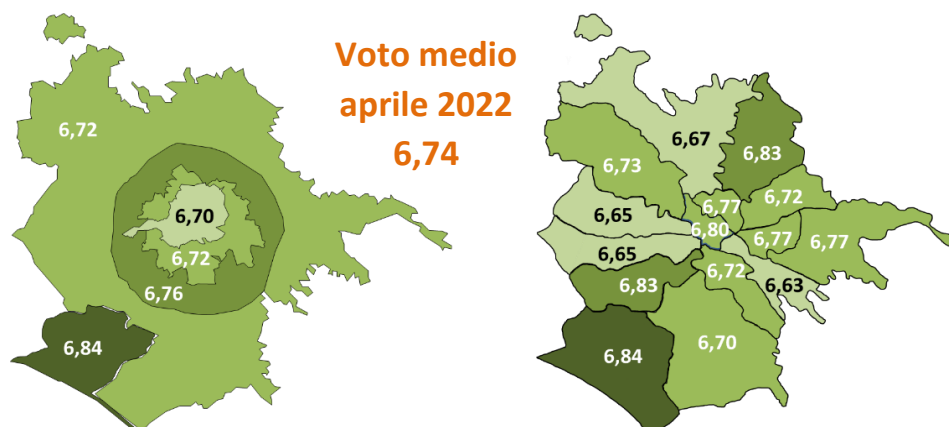
Tavola 9.3 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007-2022)



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

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio (Tavola 9.4), si nota innanzitutto che la qualità della vita a Roma è valutata al di sopra della sufficienza in tutti i territori. La zona che esprime soddisfazione maggiore è quella litorale del X municipio (6,84), mentre la zona del centro (all'interno dell'anello ferroviario) è al di sotto della media, sotto l'influenza soprattutto della parte di campione che appartiene alle zone più centrali dei municipi XII e XIII, i meno soddisfatti insieme al VII e al XV. Sopra la media anche la fascia periferica interna al Grande Raccordo Anulare (GRA) e i municipi III e XI.

Tavola 9.4 La qualità della vita a Roma: voti per fascia territoriale e per municipio (2022)



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

Tavola 9.5 Recente andamento del voto medio sulla qualità della vita a Roma per municipio (2019-2022)

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
maggio 2022	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7

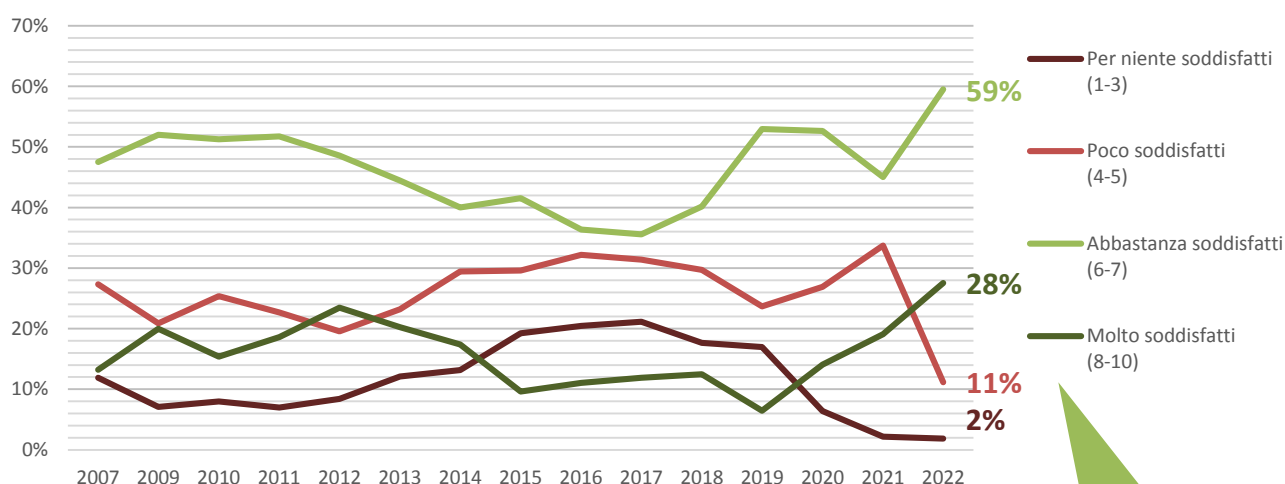
Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

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 quindi un miglioramento tangibile. Nel 2022, per la prima volta la valutazione media espressa dai residenti ottiene una piena sufficienza in tutti i municipi (Tavola 9.5).

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 Tavola 9.6 mostra come sono variare nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Nel 2022, quasi 9 cittadini su 10 si dichiarano complessivamente soddisfatti (87%), con un 28% che esprime alti livelli di soddisfazione. Rispetto al 2021, la quota dei cittadini soddisfatti cresce del 23%: l'aspetto più notevole è il passaggio a voti superiori al 6 da parte della maggioranza di coloro che nel 2021 si dichiaravano poco soddisfatti, mentre resta ancorata al minimo storico la quota dei gravemente insoddisfatti (2%). Dal punto di vista territoriale, il municipio con la percentuale massima di voti dal 6 in su è l'XI (91,1%), mentre il risultato più modesto è quello del municipio XV (84,7% di soddisfatti).

Tavola 9.6 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007-2022)

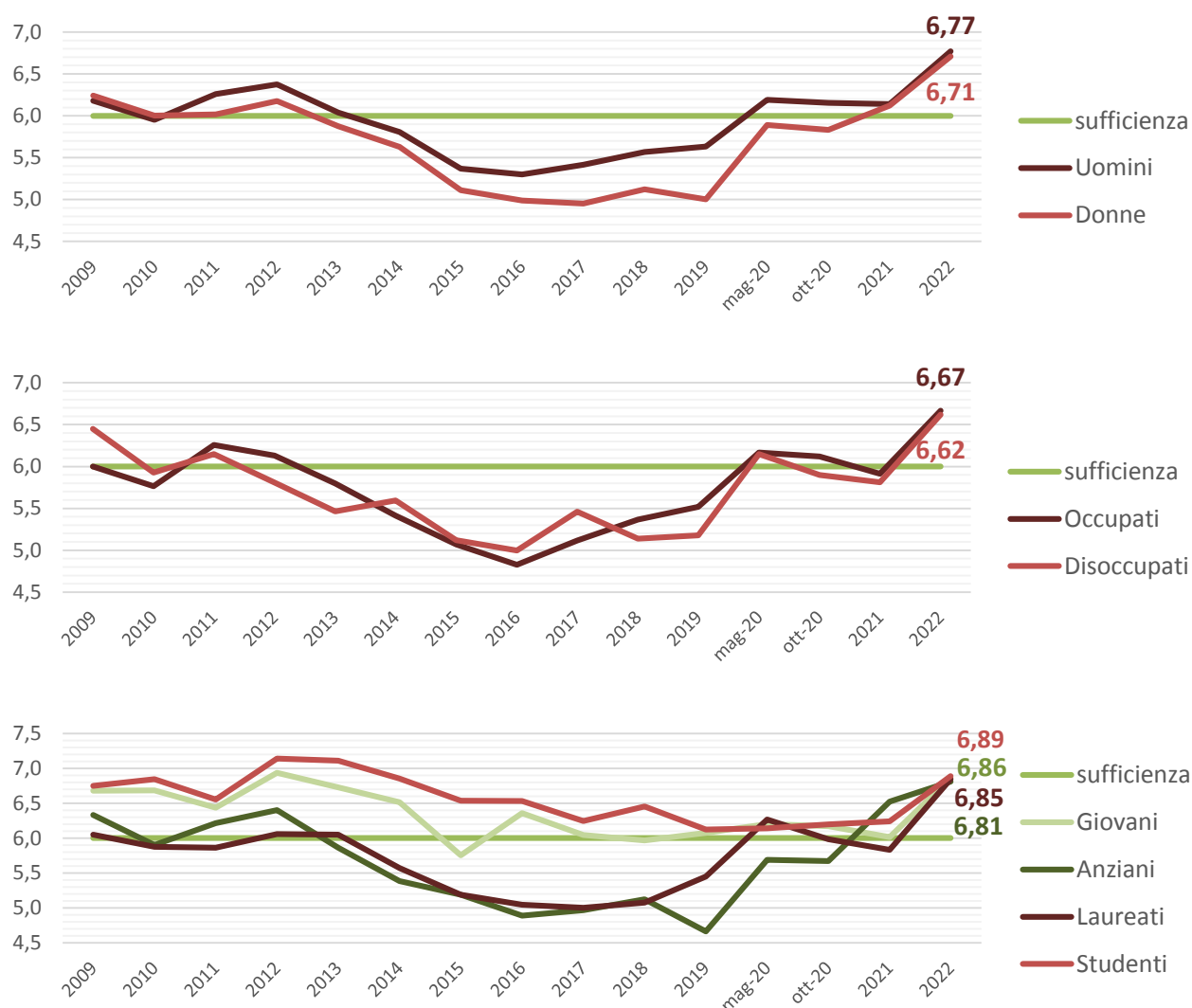


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Voti dal 6 in su 2022:
+23% rispetto al 2021



Tavola 9.7 La qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative (2007- 2022)



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

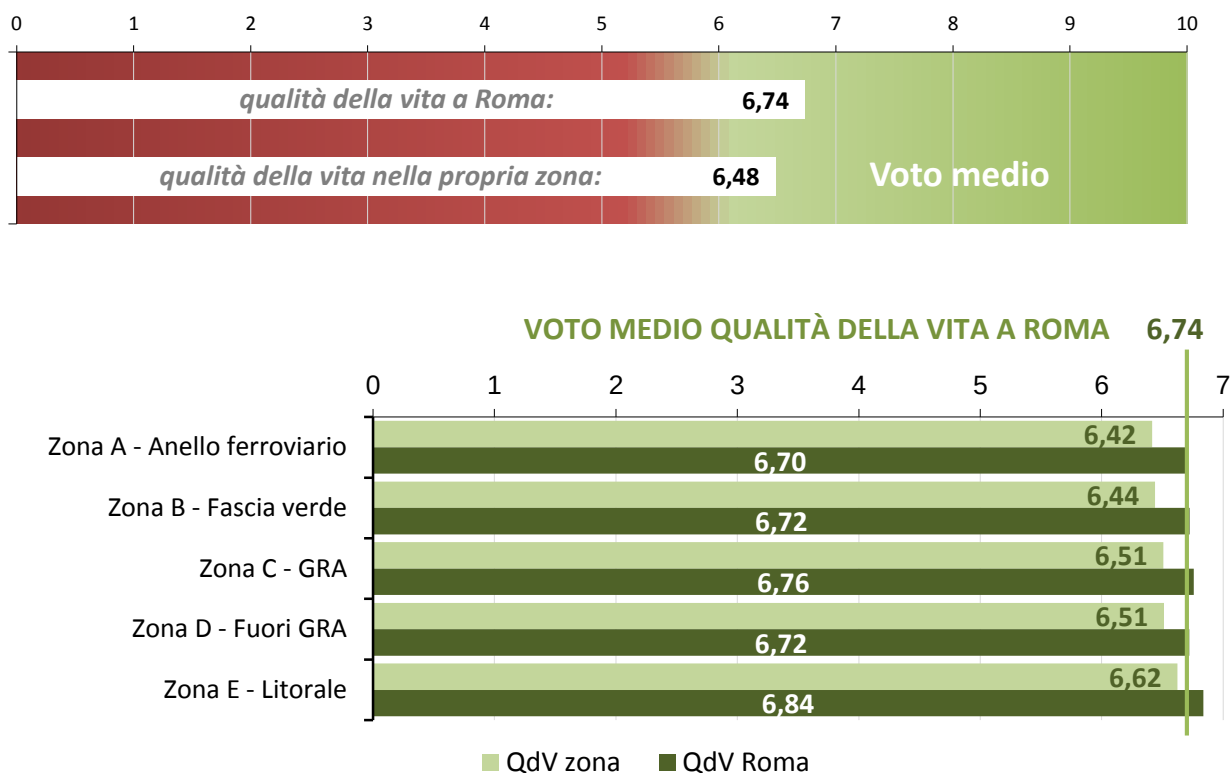
Nel 2022 gli intervistati soddisfatti sono la maggioranza per tutte le categorie socio-anagrafiche. La variabilità rispetto alla media (87%) è piuttosto limitata, fra il minimo espresso dall'82% dei disoccupati e i livelli massimi dell'88,8% degli occupati in posizione indipendente e delle casalinghe.

La Tavola 9.7 mostra l'andamento del voto medio per le categorie più rappresentative, evidenziando per il 2022 un incremento generalizzato e convergente. Già dal 2021 le donne, nel tempo rimaste a lungo più critiche, avevano raggiunto la valutazione maschile più generosa, con una uniformità di giudizio sostanzialmente mantenuta anche nell'incremento del 2022. Analogamente, anche la distinzione fra il voto medio di occupati e disoccupati si è praticamente annullata nell'ultimo biennio.

È invece propria di quest'ultima rilevazione 2022 la convergenza fra le categorie tipicamente più lontane come giudizio: giovani e anziani, studenti e laureati. Anche per questi casi, la convergenza è data da un incremento più accentuato del voto delle categorie tradizionalmente più critiche: gli anziani, il cui voto medio è aumentato a partire dall'anno pandemico raggiungendo la sufficienza nel 2021, forse anche grazie a una valutazione positiva della gestione dell'emergenza sanitaria nella Capitale, e i Laureati, che registrano solo quest'anno l'incremento di un voto pieno, passando dall'insufficienza alla sufficienza piena.



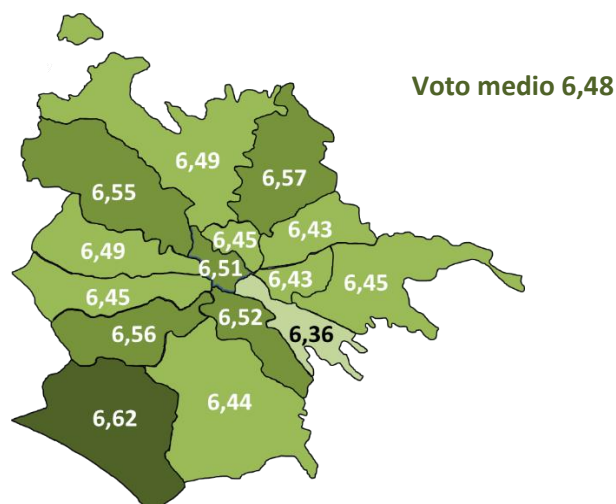
Tavola 9.8 La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2022)



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

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la **qualità della vita nella propria zona della città**. In controtendenza rispetto al passato e dopo un 2021 in cui la qualità della vita in città e nella propria zona era risultata analoga, la qualità della vita nella propria area di residenza nel 2022 è valutata mediamente inferiore alla qualità della vita a Roma in generale (Tavola 9.8). Questa osservazione vale per ognuna delle cinque zone concentriche (dalla A alla E) e anche per tutti i municipi, i cui voti medi restano sempre al di sotto del voto attribuito dagli stessi residenti alla qualità della vita in città (Tavola 9.9).

Tavola 9.9 La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2022)



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

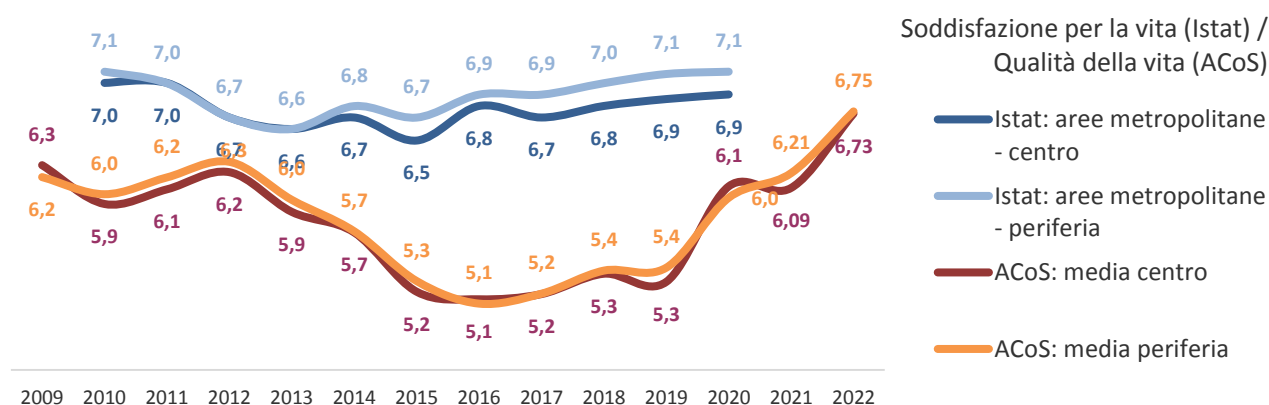


Rispetto al passato, quando la qualità della vita nella propria zona era valutata costantemente migliore di quella della città in generale, lo scarto di valutazione è andato dapprima diminuendo, fino a che la tendenza si è invertita nel 2020; tale recente tendenza può essere interpretata positivamente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

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 (Tavola 9.10).

Partendo dall'osservazione del passato, la Tavola 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, evidenzia però un primo sensibile recupero, cui segue quello ancora più importante del 2022, che registra una soddisfazione delle zone periferiche leggermente al di sopra delle zone centrali e che comunque riduce a -0,2/-0,3 lo scarto con le medie nazionali 2020 (ultimo dato Istat pubblicato al momento).

Tavola 9.10 Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia (2009-2022)



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.

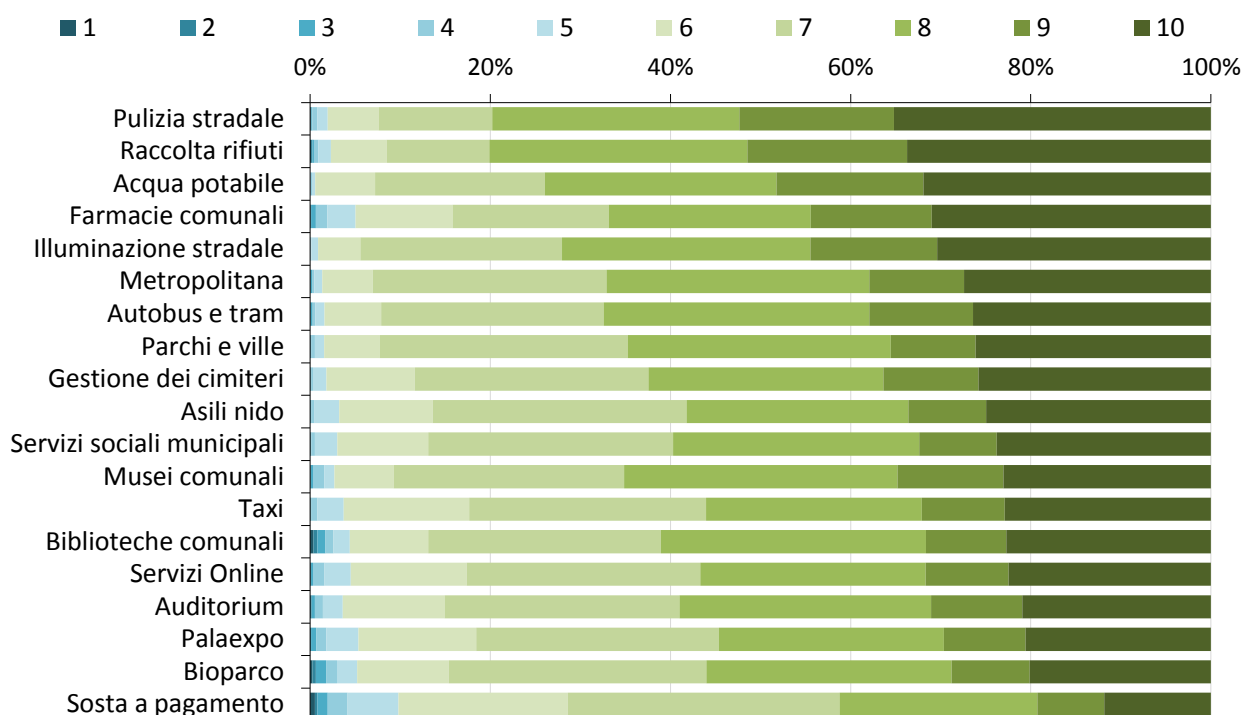
9.3 I servizi pubblici locali a Roma

L'indagine prosegue focalizzando sulla percezione dei romani in relazione ai servizi pubblici locali; in questa edizione, dopo alcuni anni è stata riproposta una domanda relativa alla rilevanza attribuita dai cittadini ai singoli servizi, cui seguono gli approfondimenti tematici su conoscenza, frequenza di utilizzo e valutazione.

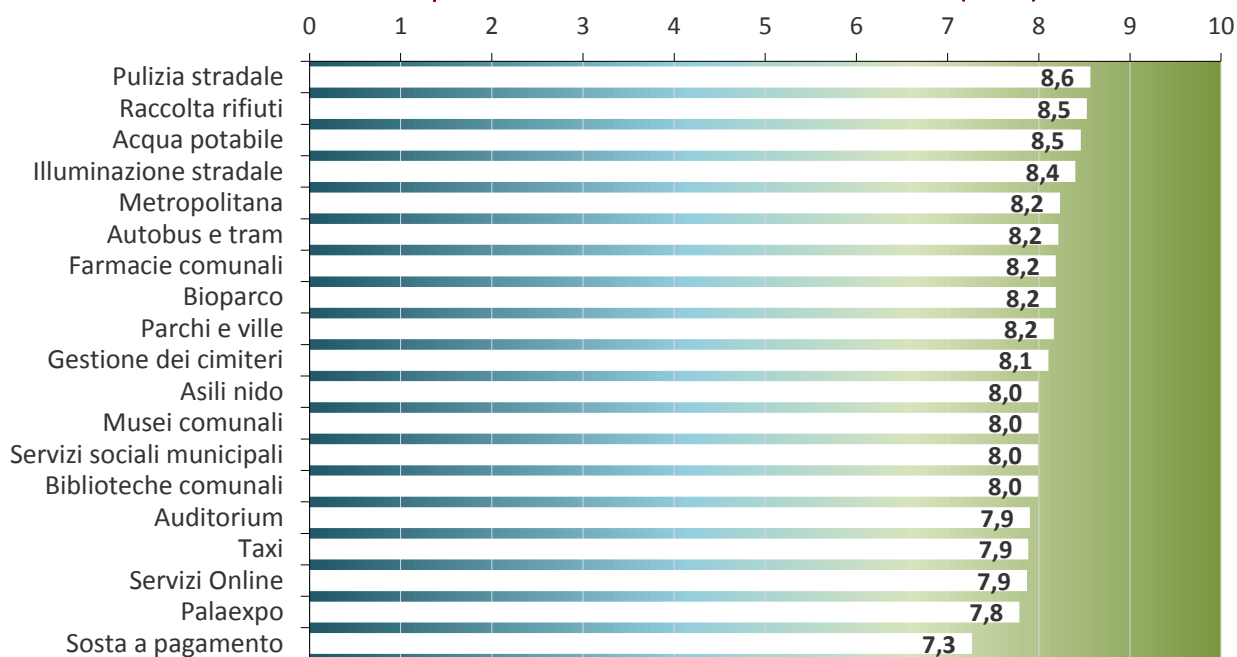
Rilevanza dei servizi pubblici locali

La rilevanza attribuita dai cittadini a tutti i servizi pubblici di Roma Capitale indagati è molto alta, ottenendo almeno nel 90% dei casi valutazioni superiori al 6. La Tavola 9.11 mostra la distribuzione delle risposte per ogni singolo voto, mettendo in luce 4 servizi con più del 30% di valutazione massima (10: servizi di igiene urbana, acqua potabile e farmacie); per gli altri servizi, la valutazione massima riguarda almeno un cittadino su 5, con la sola eccezione della sosta a pagamento (12%). Al contrario, le valutazioni più basse sono solo sporadiche e assumono qualche visibilità, oltre che per la sosta a pagamento, per il Bioparco e le biblioteche.



Tavola 9.11 Valutazione della rilevanza dei servizi pubblici locali a Roma (2022)

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

Tavola 9.12 Rilevanza dei servizi pubblici locali a Roma: valutazione media (2022)

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

La valutazione media che ne deriva è superiore all'8 per 14 servizi su 19 (Tavola 9.12). La pulizia delle strade (8,6) e la raccolta dei rifiuti (8,5) risultano i servizi più rilevanti a Roma, seguiti dagli altri due servizi universali, illuminazione pubblica e servizio idrico (8,5 e 8,4). Con un 8,2 seguono i servizi di trasporto pubblico di linea, le farmacie comunali, il Bioparco e i parchi in generale; dopo i cimiteri (8,1), si trovano con un 8 pieno gli altri servizi sociali (servizi municipali e asili nido) e quelli ritenuti più rilevanti fra quelli culturali (musei e biblioteche); non raggiungono l'8 l'Auditorium, il Palaexpo, i taxi e i servizi on line, mentre ultimo con distacco resta il servizio di sosta a pagamento (7,3).



Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali

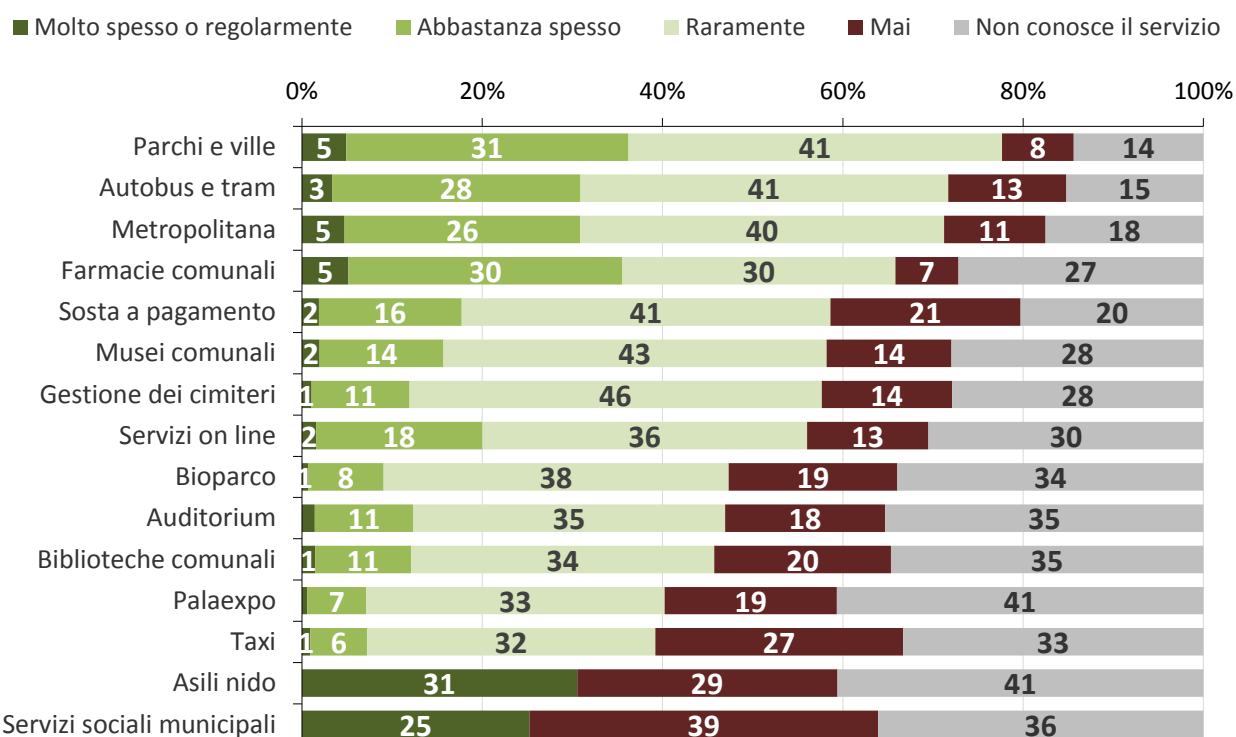
Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), la conoscenza dei servizi va abbastanza di pari passo con l'utilizzo più o meno frequente (Tavola 9.13).

Nell'edizione 2022, la quota di intervistati che dichiara in media di non conoscere i servizi non universali è il 29%, con due punte del 41% per Palaexpo e asili nido, mentre i servizi più conosciuti sono i parchi e il trasporto pubblico di superficie (sconosciuti solo a un 15%). Tale quadro si discosta dal recente passato, quando la quota di cittadini che dichiarava di non conoscere i servizi era molto più alta; solo nel 2021, la media raggiungeva quasi la metà del campione (48%), con livelli massimi superiori al 50% per tutti i servizi culturali, per i taxi e per gli asili.

Gli intervistati che nel 2022 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 55%, ma di questi solo il 20% si reputa un utente abituale (che utilizza i servizi molto o abbastanza spesso); rispetto al 2021, i cittadini che si dichiarano utenti sono aumentati del 10%, ma la quota degli abituali è rimasta praticamente invariata. I servizi più utilizzati sono i parchi (77%), il trasporto pubblico (72% bus e 71% metro), le farmacie comunali (65%). Poco al di sotto del 60% di utenti troviamo la sosta a pagamento, i musei, i cimiteri e i servizi on line. Solo una minoranza utilizza (prevalentemente in modo sporadico) gli altri servizi culturali e i taxi. Gli asili nido e i servizi sociali sono infine utilizzati rispettivamente da un terzo e un quarto del campione.

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 relativamente 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, con 3.398 interviste è inferiore a $\pm 1,68\%$).

Tavola 9.13 Conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici locali non universali a Roma (2022)



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



Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale

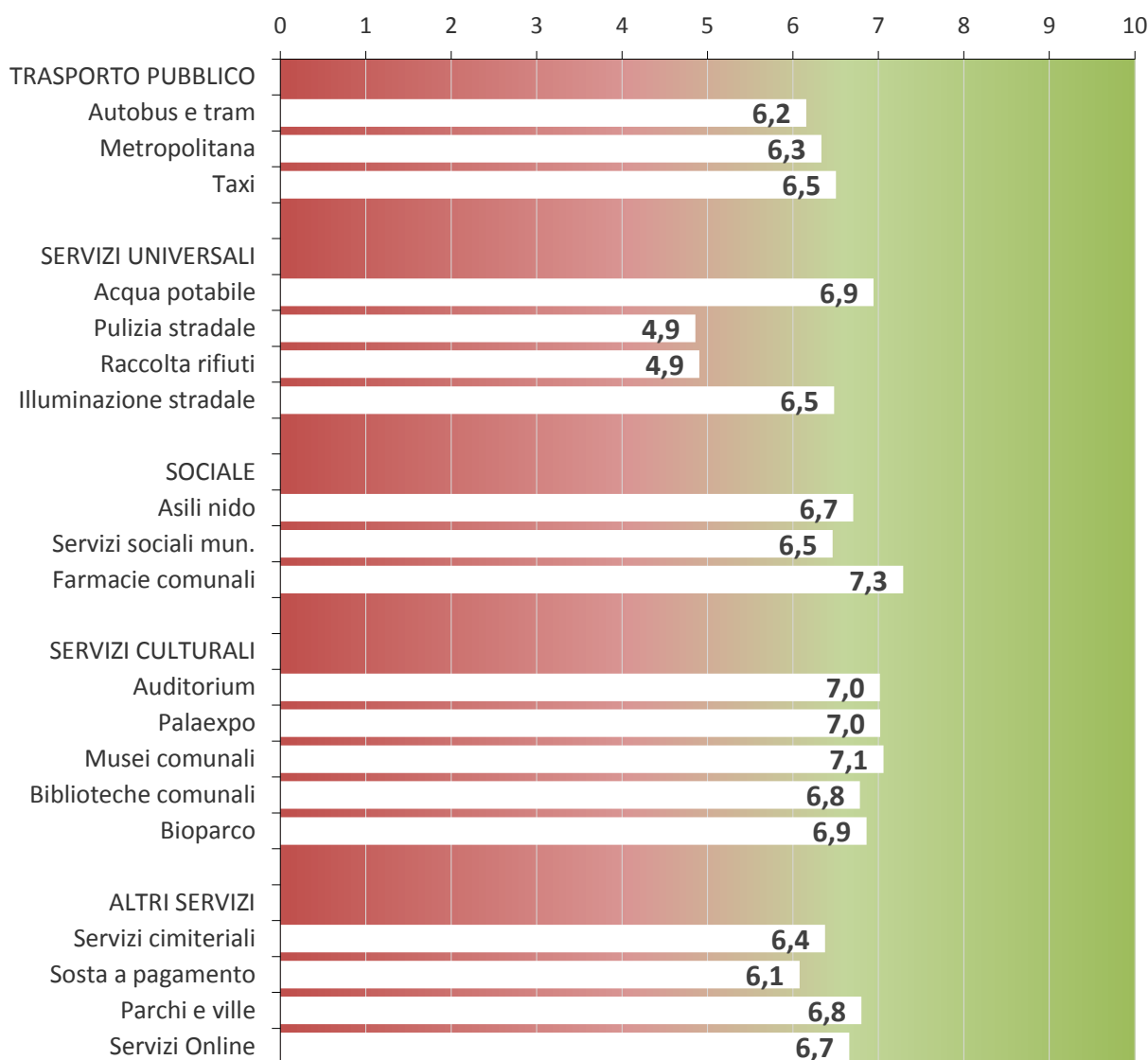
Le valutazioni espresse nel 2022 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mettono in evidenza voti sufficienti per la maggior parte dei servizi osservati: ben 17 su 19 (Tavola 9.14).

Al di sotto della sufficienza si trova in effetti solo l'igiene urbana, di gran lunga reputato il peggior servizio, con un voto pari a 4,9 sia per la raccolta dei rifiuti che per la pulizia delle strade.

Una sufficienza piena (fra il 6 e il 6,5) caratterizza 7 servizi, fra cui tutta la mobilità pubblica e privata (trasporto pubblico di linea, taxi e strisce blu), i servizi cimiteriali, quelli sociali dei municipi e l'illuminazione pubblica. Vicini al 7 troviamo i servizi on line e gli asili nido, le biblioteche e i parchi, il Bioparco e l'acqua potabile.

La fascia di maggior gradimento comprende 4 servizi, di cui tre riferiti al comparto della cultura (Auditorium e Palaexpo, 7; Musei in Comune, 7,1), cui si aggiungono le farmacie comunali (7,3), il cui servizio si conferma anche nel 2022 il più gradito dai romani.

Tavola 9.14 Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2022)



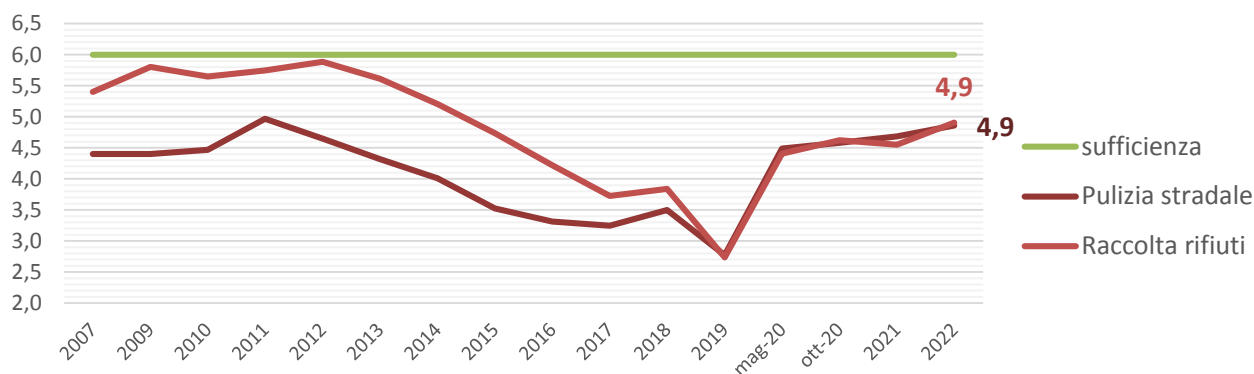
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



Andamento dei voti dei singoli servizi per settori

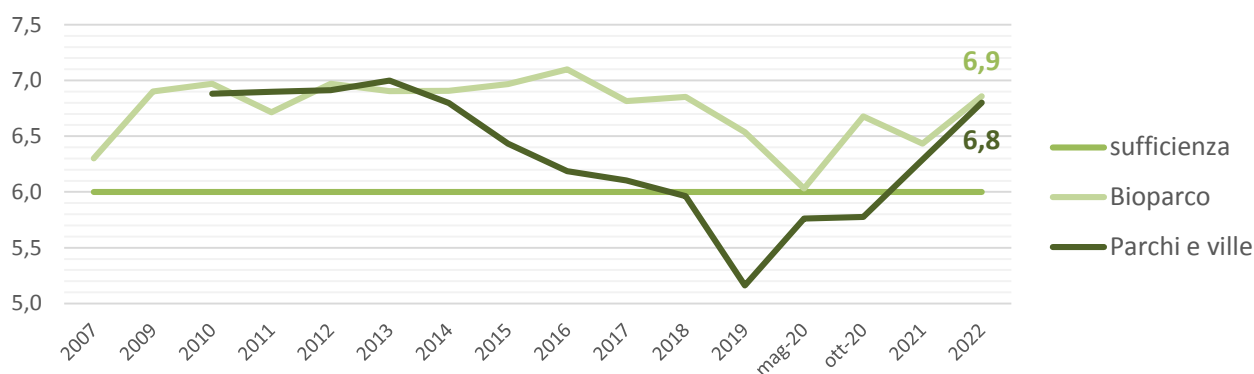
Le Tavole dalla 9.15 alla 9.20 descrivono l'andamento dei voti medi per i singoli servizi. Per semplicità di lettura, i servizi sono accorpati per settori omogenei e ordinati secondo la sequenza dei capitoli della Relazione annuale. Come anticipato, nel 2022 l'igiene urbana è l'unico servizio rimasto ampiamente sotto la sufficienza, in un contesto di valutazioni almeno sufficienti per tutti gli altri servizi. Nonostante, come si vedrà più avanti, aumenti la percentuale di utenti che danno valutazioni sufficienti al servizio, il miglioramento del voto medio per la pulizia delle strade e per la raccolta dei rifiuti resta minimale (Tavola 9.15).

Tavola 9.15 Andamento del voto medio per il comparto dell'igiene urbana



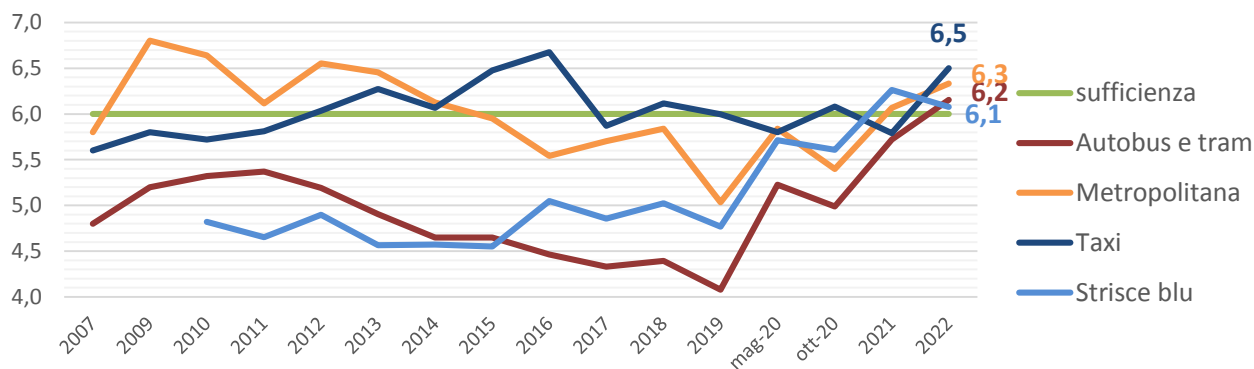
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Tavola 9.16 Andamento del voto medio per parchi, ville e Bioparco



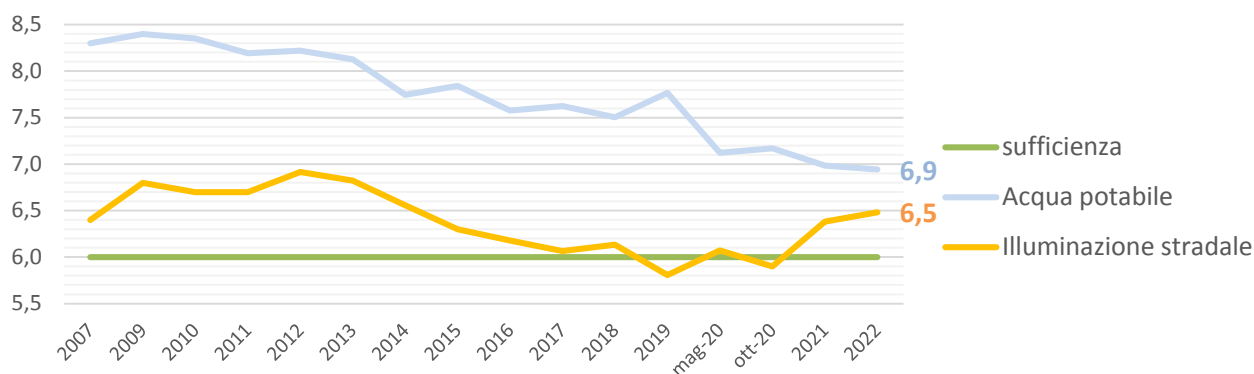
FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

Tavola 9.17 Andamento del voto medio per il comparto del TPL e della mobilità

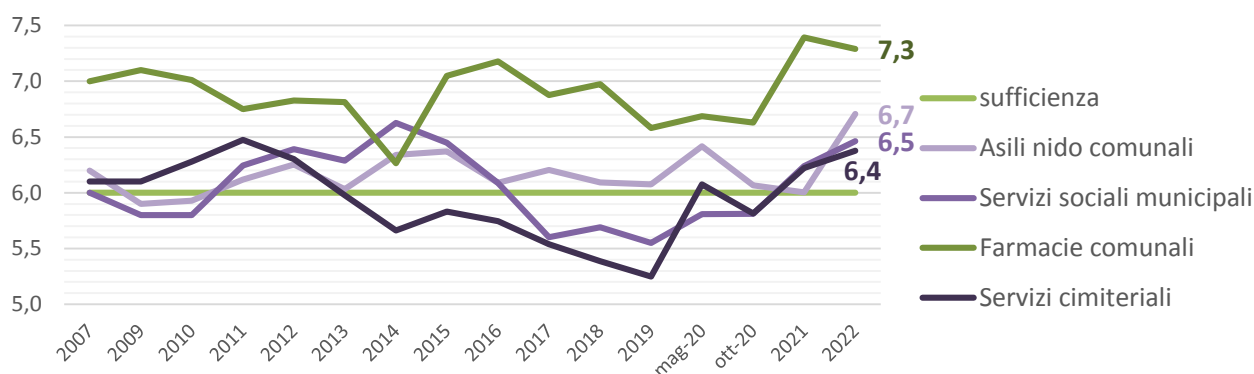


FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA, VARI ANNI.

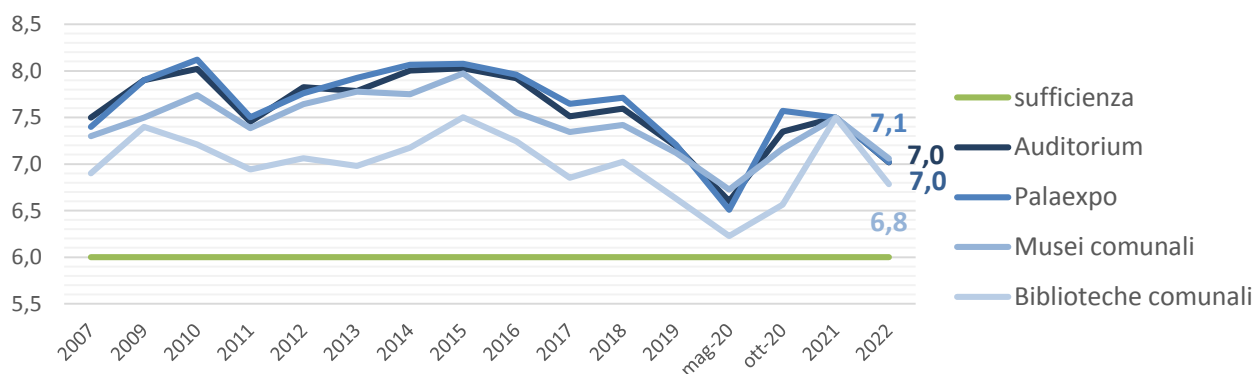


Tavola 9.18 Andamento del voto medio per i servizi a rete

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

Tavola 9.19 Andamento del voto medio per i servizi del settore sociale

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

Tavola 9.20 Andamento del voto medio per i servizi del settore culturale

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

Aumenta invece rispetto alla rilevazione di ottobre 2021 il voto dei parchi e del Bioparco, che si avvicinano al 7 (Tavola 9.16). Nel comparto della mobilità (Tavola 9.17) la piena sufficienza emerge ad esito di un aumento delle valutazioni del trasporto pubblico di linea e non di linea, mentre peggiorano le strisce blu, penalizzate soprattutto dalla bassa soddisfazione degli utenti occasionali. Fra i servizi a rete, migliora l'illuminazione delle strade e continua il lento declino del servizio idrico (Tavola 9.18). I servizi del settore sociale sono in aumento, ad eccezione delle farmacie comunali, che registrano una piccola flessione, rimanendo però il servizio più apprezzato dai romani (Tavola 9.19).

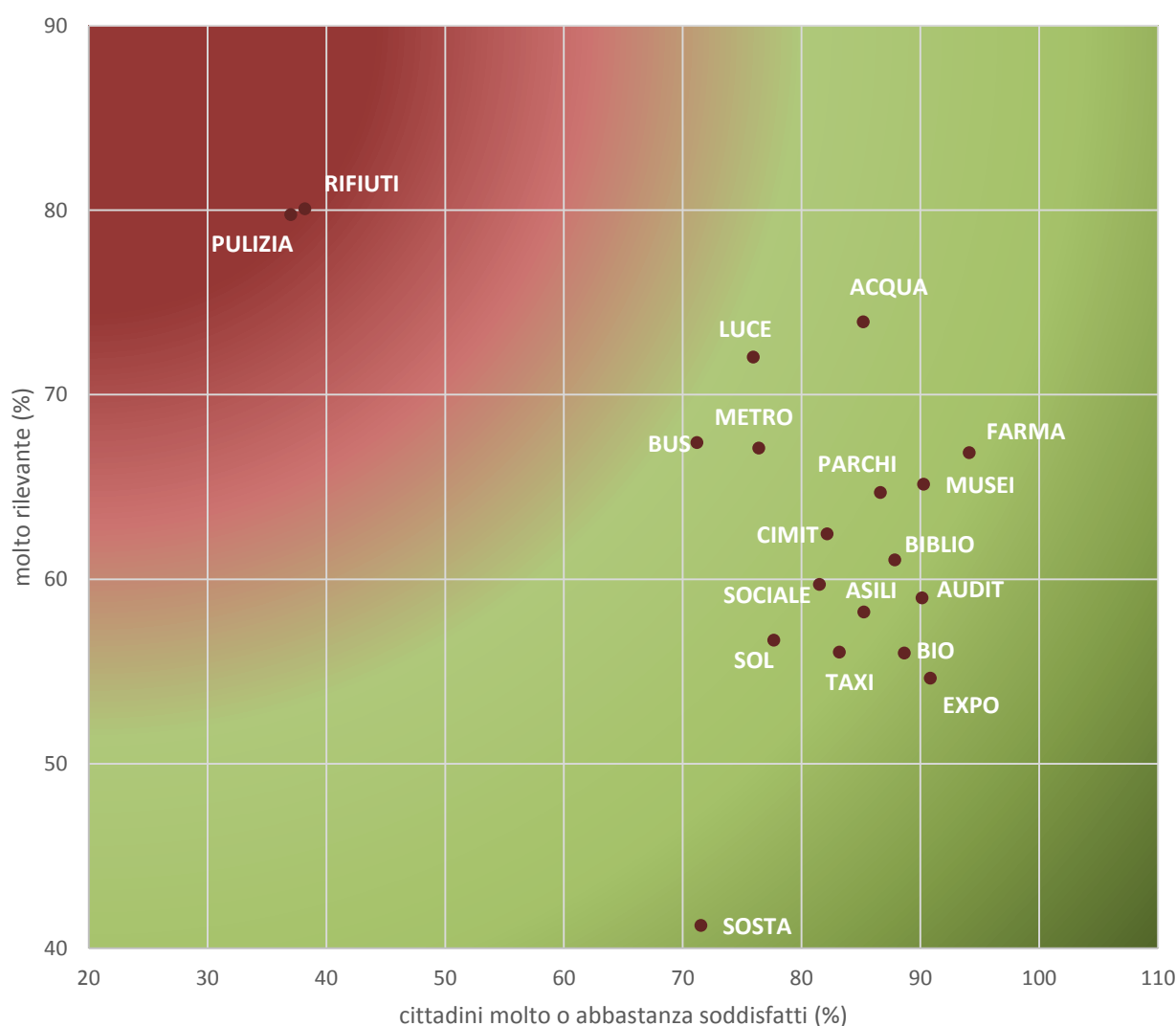


L'unico comparto che registra una significativa diminuzione di gradimento rispetto al 2021 è quello dei servizi culturali (Tavola 20), ma la diminuzione dipende soprattutto dal voto degli utenti occasionali, più numerosi e meno entusiasti degli abituali (cfr. oltre, Tavola 9.26).

Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso

La Tavola 9.21 ordina i vari servizi pubblici in base alla rilevanza e alla soddisfazione dei cittadini. Per rendere le grandezze comparabili, sono state aggregate in percentuale: per la rilevanza è stata considerata l'incidenza delle valutazioni di rilevanza dall'8 in su; per la soddisfazione quella di tutte le valutazioni superiori al 6. L'area rossa critica individua una zona di elevata rilevanza e bassa soddisfazione, in cui ricadono solo i servizi di igiene urbana, mentre nell'area verde si osservano diverse combinazioni di rilevanza e soddisfazione piuttosto comparabili, con l'eccezione delle strisce blu, mediamente soddisfacenti, ma considerate di estrema rilevanza da poco più del 40% dei romani.

Tavola 9.21 Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei cittadini (2022)



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



I voti dei romani: una lettura per municipio

La Tavola 9.22 evidenzia graficamente i risultati municipali del 2022, ordinandoli in una tabella dal voto medio più basso al più alto e assegnando colori dal verde scuro al verde chiaro alle valutazioni sufficienti e dal rosa al rosso scuro a quelle insufficienti, secondo la scala evidenziata sotto.

Tavola 9.22 Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2022)

MAGGIO 2022	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Pulizia stradale	4,7	4,8	4,9	4,8	4,9	4,9	5,1	4,7	4,8	4,9	4,7	4,9	4,6	5,0	4,9	4,9
Raccolta rifiuti	4,7	4,9	4,9	4,8	5,0	4,9	5,2	4,9	4,9	4,8	4,8	5,0	4,7	5,0	4,9	4,9
Sosta a pagamento	6,2	6,3	6,1	6,1	6,2	6,2	6,1	6,0	6,2	6,0	5,9	6,0	5,7	6,1	6,0	6,1
Autobus e tram	6,2	6,2	6,3	6,0	6,2	6,3	6,0	6,1	6,1	6,1	6,1	6,2	6,1	6,1	6,0	6,2
Metropolitana	6,5	6,5	6,5	6,3	6,4	6,3	6,1	6,2	6,5	6,3	6,3	6,3	6,2	6,4	6,3	6,3
Gestione dei cimiteri	6,6	6,5	6,4	6,3	6,4	6,5	6,3	6,2	6,4	6,4	6,3	6,4	6,1	6,4	6,5	6,4
Servizi sociali mun.	6,6	6,6	6,5	6,4	6,5	6,5	6,3	6,3	6,5	6,5	6,5	6,5	6,3	6,4	6,4	6,5
Illuminazione stradale	6,4	6,5	6,6	6,4	6,6	6,5	6,6	6,3	6,5	6,6	6,5	6,4	6,3	6,5	6,3	6,5
Qualità della vita in zona	6,5	6,5	6,6	6,4	6,4	6,5	6,4	6,5	6,4	6,6	6,6	6,4	6,5	6,6	6,5	6,5
Taxi	6,6	6,6	6,6	6,5	6,6	6,6	6,4	6,4	6,5	6,5	6,4	6,5	6,3	6,6	6,4	6,5
SOL	6,7	6,8	6,7	6,6	6,7	6,8	6,6	6,5	6,7	6,8	6,6	6,6	6,5	6,7	6,4	6,7
Asili nido	6,8	6,9	6,8	6,5	6,8	6,8	6,6	6,4	6,9	6,6	6,6	6,8	6,6	6,8	6,7	6,7
Qualità della vita a Roma	6,8	6,8	6,8	6,7	6,8	6,8	6,6	6,7	6,7	6,8	6,8	6,6	6,6	6,7	6,7	6,7
Biblioteche comunali	6,9	6,9	6,9	6,6	6,7	6,8	6,8	6,7	6,9	6,8	6,7	6,9	6,7	6,9	6,6	6,8
Parchi e ville	6,9	6,9	6,8	6,7	6,8	6,8	6,8	6,7	6,9	6,9	6,7	6,9	6,7	6,8	6,7	6,8
Bioparco	6,9	7,0	7,0	6,7	6,9	7,0	6,9	6,5	6,9	6,8	6,8	6,9	6,5	7,0	6,9	6,9
Acqua potabile	6,9	6,9	6,9	6,8	6,9	6,9	6,9	6,9	7,0	6,9	6,9	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9
Auditorium	7,1	7,1	7,0	7,0	6,9	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,0	7,0	6,8	7,0	6,9	7,0
Palaexpo	7,1	7,1	7,0	6,9	7,1	7,0	7,0	6,8	7,1	7,2	6,9	7,0	6,8	7,2	6,9	7,0
Musei comunali	7,2	7,2	7,1	6,9	7,0	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,0	7,1	6,9	7,2	7,1	7,1
Farmacie comunali	7,3	7,4	7,3	7,4	7,3	7,3	7,2	7,1	7,4	7,4	7,4	7,4	7,0	7,4	7,1	7,3

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

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

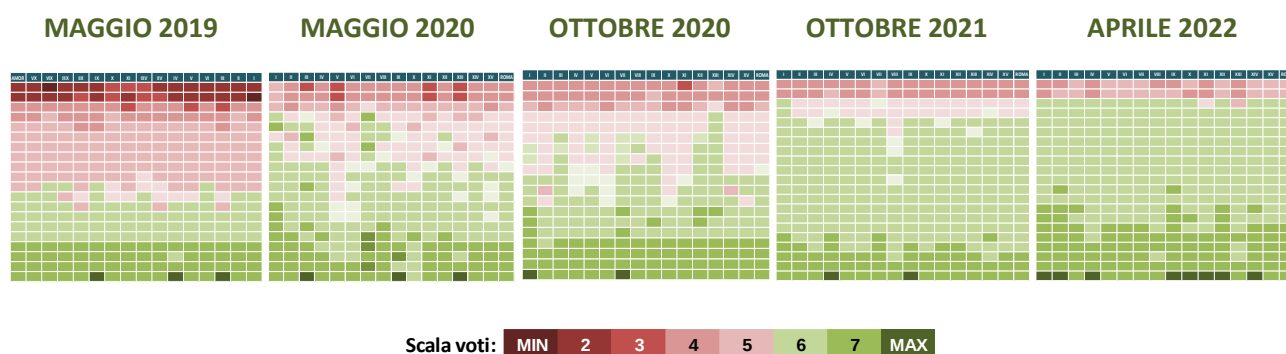
Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi, si può osservare innanzi tutto che nella rilevazione di aprile 2022 la maggior parte dei servizi è ritenuta almeno sufficiente in tutti i territori, mentre solo l'igiene urbana risulta ovunque insufficiente, con punte minime per la pulizia delle strade (4,6 nel municipio XIII; 4,7 nel I, nell'VIII e nell'XI) e per la raccolta dei rifiuti (4,7 nel I e nel XIII). Degli altri servizi, solo la sosta a pagamento è ritenuta lievemente al di sotto della sufficienza nei municipi XIII e XI.

Al contrario, fra i municipi che presentano un maggior numero di valutazioni vicine o superiori al 7 troviamo il II e il IX. Per il resto, sia le valutazioni dei servizi che quelle della qualità della vita a Roma e nella propria zona sono piuttosto uniformi e positive.

La Tavola 9.23, usando solo l'effetto cromatico a parità di scala di valutazione, vuole mostrare la variazione dei voti per municipio fra il 2019 e il 2022; 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.



Tavola 9.23 Variazione dei voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2019-2022)



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

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).

Anche in questo caso, come per la qualità della vita, per rendere più agevole l'analisi la soddisfazione degli utenti è stata calcolata aggregando le percentuali che hanno espresso voti dall'1 al 3 (per niente soddisfatti), 4-5 (poco soddisfatti), 6-7 (abbastanza soddisfatti) e dall'8 al 10 (molto soddisfatti).

La valutazione dei servizi da parte degli utenti abituali

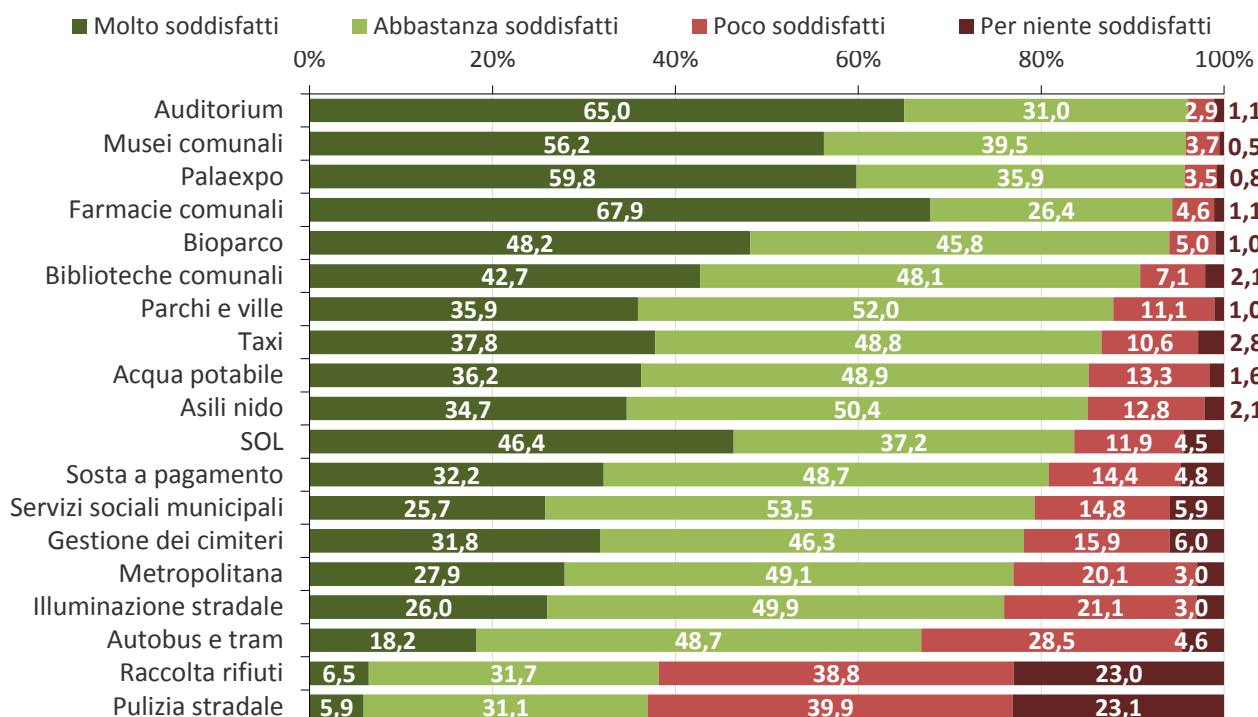
La Tavola 9.24 mostra i livelli di soddisfazione degli utenti abituali per tutti e 19 i servizi indagati, inclusi gli universali (per i quali tutti sono utenti abituali). La prima osservazione interessante è che, per quasi tutti i servizi (con la sola eccezione dei servizi di igiene urbana), gli utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sono la maggioranza assoluta, dal 69% del trasporto pubblico di superficie al 94% delle farmacie comunali, fino al 96% dei principali servizi culturali. Le valutazioni negative sono soprattutto concentrate fra il 4 e il 5, mentre i decisamente insoddisfatti sono una minoranza.

Per i primi quattro servizi, reputati eccellenti, i molto soddisfatti (voti superiori all'8) sono la maggioranza assoluta, con un massimo del 68% nel caso delle farmacie comunali. Sebbene non raggiungano la maggioranza assoluta, gli utenti molto soddisfatti sono i più numerosi anche nel caso del Bioparco e dei servizi on line di Roma Capitale.

I servizi di igiene urbana sono gli unici per i quali prevalgono i voti dal 5 in giù (complessivamente sopra al 60%): sebbene in entrambi i casi la categoria più rappresentata sia quella dei poco soddisfatti (vicina al 40% del campione), più di un romano su cinque è per niente soddisfatto; al contrario, i voti sufficienti sono principalmente concentrati fra il 6 e il 7, mentre i molto soddisfatti non arrivano al 7%.

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.

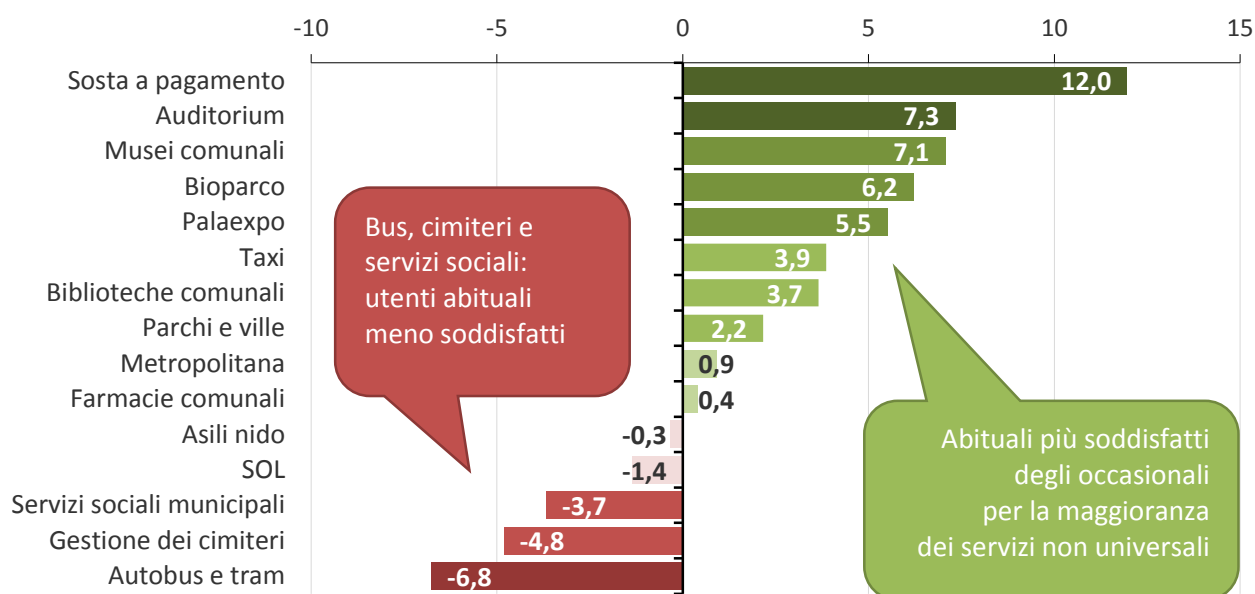


Tavola 9.24 La soddisfazione degli utenti abituali dei servizi (2022)

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

Il confronto fra la valutazione degli utenti abituali e occasionali

La Tavola 9.25 illustra, per ogni servizio non universale, lo scarto fra la percentuale di utenti abituali soddisfatti (che esprimono voti dal 6 in su) e quella degli utenti occasionali.

Tavola 9.25 Valutazioni almeno sufficienti dei servizi: scarto fra percentuali di utenti abituali e occasionali (2022)

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

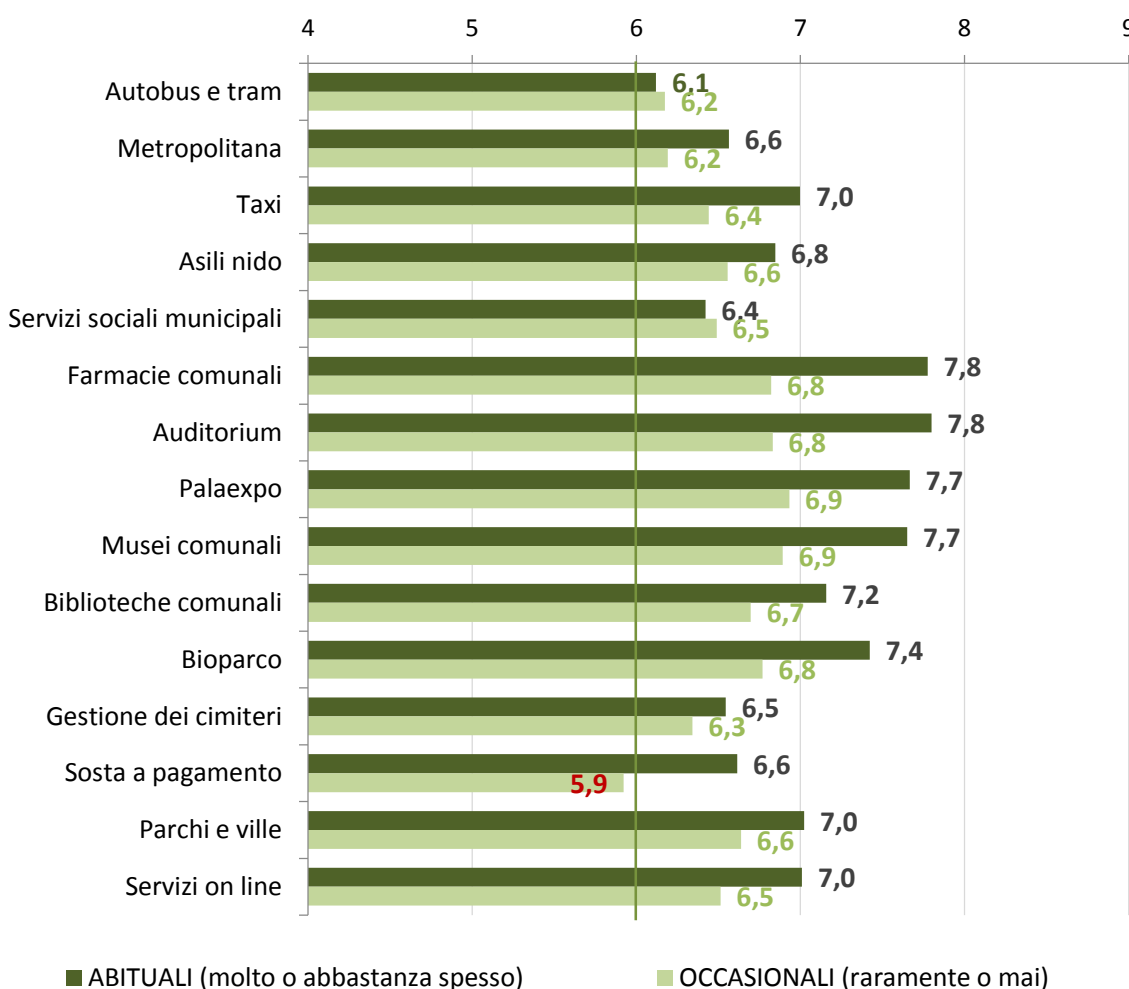


Questa differenza di soddisfazione, normalmente più elevata per gli utenti abituali in modo ricorrente, può essere interpretata secondo due chiavi di lettura, non necessariamente alternative: la minore soddisfazione (o, per alcuni servizi, la maggiore insoddisfazione) degli utenti occasionali può in 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 2022 lo scarto è invece negativo per gli utenti abituali del trasporto pubblico di superficie, per i frequentatori assidui dei cimiteri, ma anche per gli utenti dei servizi on line, degli asili nido e dei servizi sociali dei municipi. In questi casi emerge evidentemente una particolare insofferenza delle condizioni di fruizione da parte di coloro che dipendono quotidianamente dai relativi servizi.

Nella Tavola 9.26 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 le farmacie o l'Auditorium (voto degli abituali +1,0 rispetto agli occasionali); in alcuni casi la consuetudine sposta la valutazione addirittura da insufficiente a più che sufficiente, come nel caso della sosta a pagamento (+0,7). Per il trasporto pubblico è significativo il fatto che gli utenti abituali della metropolitana siano più soddisfatti degli occasionali (+0,4), mentre quelli del bus lo siano meno (-0,1). E tuttavia, fra i servizi valutati in modo più omogeneo rispetto alla frequenza d'uso, si trovano proprio bus e tram insieme ai servizi sociali dei municipi.

Tavola 9.26 Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2022)



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



La valutazione degli utenti abituali: una lettura dinamica

Mettendo in relazione la percentuale 2022 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2021, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in chiave anche dinamica. La Tavola 9.27 rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

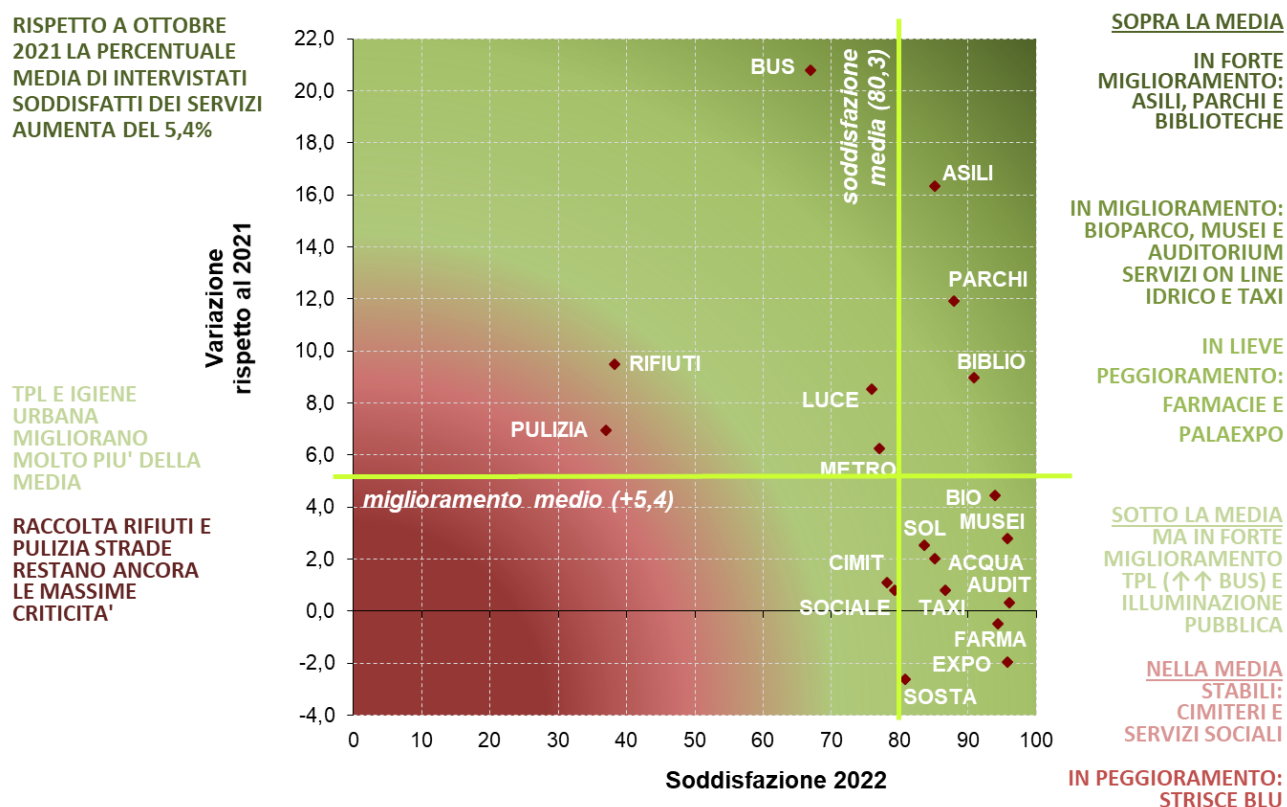
Il quadro che emerge quest'anno descrive in generale una situazione molto positiva: la percentuale media di utenti abituali dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2021 aumenta decisamente (+5,4%), come rappresentato dalla linea orizzontale verde del "miglioramento medio", confermando e rafforzando una tendenza positiva dell'ultimo triennio.

La soddisfazione media raggiunge infatti l'80%, il risultato massimo rispetto a tutti gli anni precedenti. Ben 12 servizi su 19 presentano inoltre percentuali di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sopra la media; di questi, 9 vedono un aumento delle percentuali di utenti soddisfatti; fra i tre servizi più che soddisfacenti, con percentuali però in diminuzione, solo la sosta a pagamento scende vicina alla media, mentre Palaexpo e Farmacie restano fra le eccellenze.

I servizi con percentuali di utenti abituali soddisfatti sotto la media sono tutti in miglioramento. Spicca in questo senso il trasporto pubblico di superficie, i cui utenti abituali soddisfatti aumentano di più del 20%, nonostante non raggiungano ancora il 70%. Molto vicini alla media troviamo la metropolitana e l'illuminazione pubblica (in miglioramento superiore alla media), i cimiteri e i servizi sociali dei municipi (in lievissimo miglioramento).

Restano nell'area critica i servizi di igiene urbana, piuttosto isolati da tutti gli altri, nonostante un aumento di utenti soddisfatti superiore alla media.

Tavola 9.27 Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2022 e variazione rispetto al 2021



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



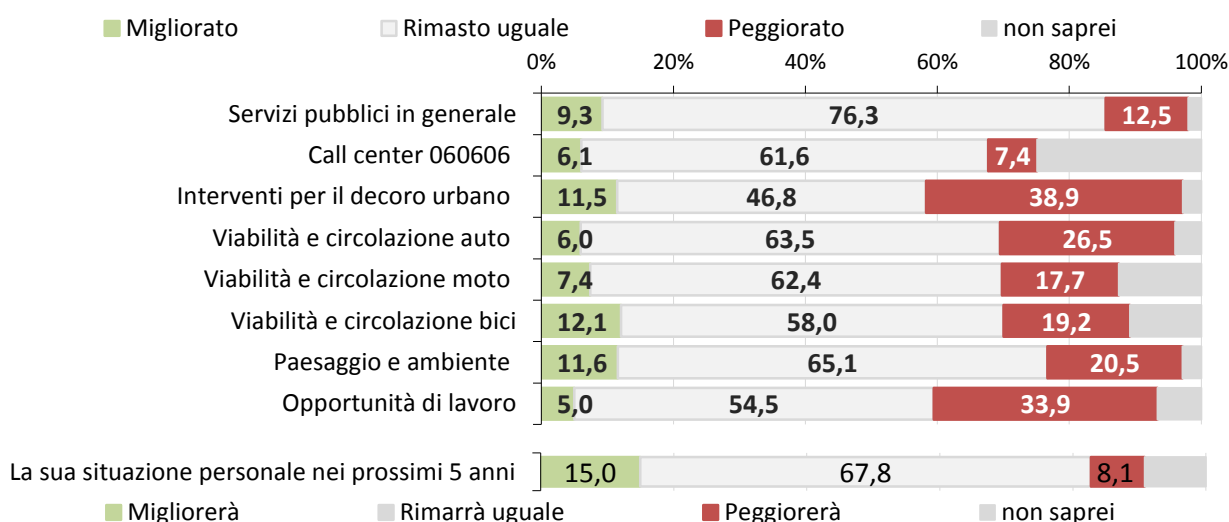
Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

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 (Tavola 9.28). A parte il call center 060606 e la viabilità su due ruote (aspetti sui quali non si è espresso rispettivamente il 25% e il 12% degli intervistati), sul recente andamento dei servizi il campione ha risposto quasi all'unanimità; sulle aspettative future non ha risposto un 9%.

La qualità dei servizi pubblici in generale è prevalentemente reputata stazionaria (76%), a fronte di un 9% che osserva un miglioramento e di un 13% che dichiara invece un peggioramento. Con la sola eccezione del decoro urbano, rispetto al recente andamento la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che la qualità degli aspetti indagati negli ultimi due anni sia rimasta sostanzialmente invariata; fra coloro che rilevano variazioni, tuttavia, quelli che osservano un peggioramento sono più numerosi (Tavola 9.29).

Nonostante la percezione di peggioramento più importante nel 2022 sia riferita al decoro urbano (39%), il bilancio peggiore fra giudizi positivi e negativi è quello relativo alle opportunità di lavoro (-29%), mentre da questa lettura il decoro emerge come secondo aspetto critico (-27%) e la viabilità in auto come terzo (-21%).

Tavola 9.28 Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2022)



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

Tavola 9.29 Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale: bilancio fra positivi e negativi (2022)



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

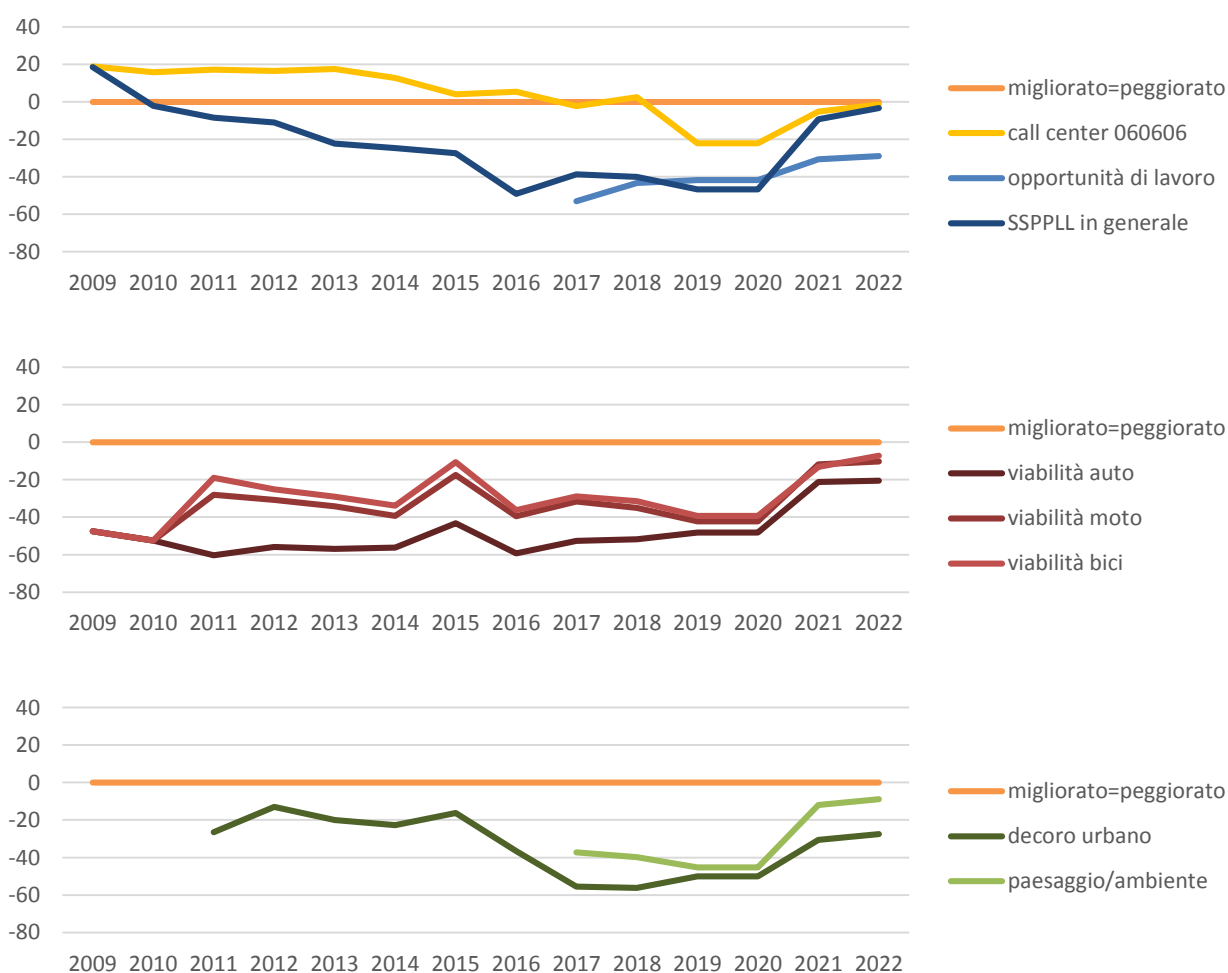


Le aspettative future sulla propria condizione personale sono l'unico aspetto che presenta un bilancio positivo fra ottimisti e pessimisti (+7%), anche se più di due terzi dei romani pensano che la situazione rimarrà uguale; data la situazione di partenza piuttosto complessa, tuttavia, l'aspettativa di una situazione personale invariata non può essere letta semplicemente come una risposta neutra, ma assume un carattere probabilmente in buona parte negativo, isolando il 15% che esprime aspettative di miglioramento.

Tralasciando le percentuali che ritengono nulla sia cambiato per gli aspetti osservati, la Tavola 9.30 descrive l'andamento nel tempo dello scarto fra i romani che vedono un recente miglioramento e quelli che vedono un peggioramento. Per i servizi pubblici in generale e per il call center nel decennio 2009/19 si osserva una tendenza al peggioramento che nel primo caso porta il bilancio in negativo fin dal 2010, mentre per 060606 solo dal 2018. Dal 2020 in poi la tendenza si inverte, anche se il bilancio resta ancora leggermente negativo. In questo conteso, le opportunità di lavoro presentano un bilancio negativo, ma in tendenziale miglioramento dal 2017 al 2022.

La viabilità in auto presenta ovviamente un bilancio miglioramento-peggioramento peggiore rispetto alle due ruote. L'andamento nel tempo vede però una tendenziale diminuzione dello scarto, accentuata dopo l'anno pandemico. Stesse dinamiche si registrano anche per gli interventi di decoro urbano e per la qualità del paesaggio e dell'ambiente.

Tavola 9.30 Andamento del bilancio fra percezione di miglioramento e percezione di peggioramento rispetto ad alcuni aspetti della vita a Roma (2009-2022)



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



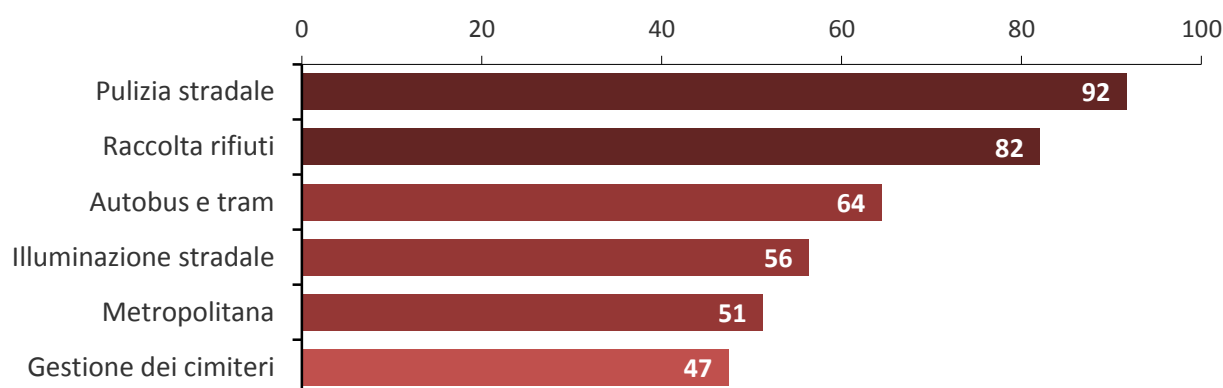
Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è interessante l'Indice di priorità di intervento (Tavola 9.31), calcolato negli ultimi anni 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; nel 2022 alle tre grandezze è stata aggiunta quella definita dalla percentuale di romani che ha attribuito alta rilevanza ai singoli servizi.

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 e i cimiteri necessitano di particolare attenzione, mentre i parchi quest'anno scendono nella scala delle priorità più urgenti.

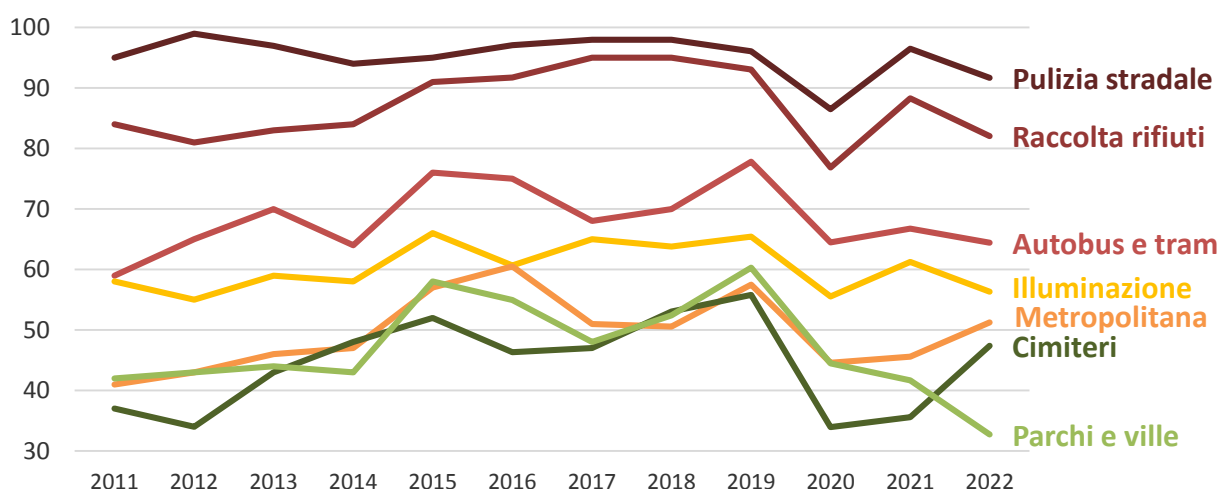
La Tavola 9.32 descrive l'andamento delle priorità dal 2011, quando per la prima volta è stato calcolato l'indice. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste criticità non sono state pienamente risolte.

Tavola 9.31 Indice delle priorità di intervento (2022)



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

Tavola 9.32 Andamento della priorità di intervento (2011-2022)



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



Dopo la flessione occorsa episodicamente nel 2020 (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) gli altri servizi – dai cimiteri alla pulizia delle strade – sono rimasti in piena area di attenzione.

In termini propositivi, si evidenzia quindi la necessità di:

- creare le basi (anche impiantistiche, ma non solo) per migliorare la regolarità e l'efficacia dei servizi di igiene urbana, in particolare la pulizia delle strade, sensibilizzando contemporaneamente 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;
- monitorare in modo strutturato il servizio di illuminazione pubblica, unico servizio fra le priorità di intervento che sfugge a qualsiasi controllo da parte di soggetti terzi;
- favorire in generale la riduzione del traffico anche estendendo la pratica delle prenotazioni, della digitalizzazione dei servizi, senza dimenticare soluzioni e assistenza per ridurre il divario digitale.

