

Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali nella città di Roma

“VIII edizione - anno 2015”



Sala della piccola Protomoteca del Campidoglio

Roma, 15 luglio 2015

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale è stata istituita dal Consiglio Comunale nel 2002.

L'Agenzia svolge, con indipendenza ed autonomia di giudizio, funzioni di:

- verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali;
 - supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta.
-

Publicazioni

Relazione annuale

Indagini e Monitoraggi

Studi e Analisi

Pareri

Segnalazioni

Servizi pubblici

Norme e Regolamenti

Link Utili

Settori

Ambiente e Igiene Urbana

Cultura e Tempo Libero

Scolastico

Servizi a rete

Sociale

Strumentali e altri Spl

Trasporti e Mobilità

Primo Piano



Parere sulle proposte di PRIP e di modifica al Regolamento AA.PP.

L'Agenzia ha espresso un parere sulle proposte di Piano Regolatore degli impianti pubblicitari (PRIP) e di modifica al vigente Regolamento Affissioni e Pubblicità (AA.PP.), approvate dalla Giunta Capitolina lo scorso 30 aprile congiuntamente alla proposta di

bilancio 2014 (rispettivamente con ... [segue](#)>

▼ In Evidenza...



Parere sul Piano Finanziario Ama anno 2014 (giugno 2014)

Nell'esercizio delle funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo, attribuite con DCC n. 39/2002, così come modificata ... [segue](#) >



Indagine sul Bioparco di Roma (giugno 2014)

In data 16 giugno l'Agenzia, ha presentato una ricerca, condotta nel mese di ottobre 2013, sui livelli di qualità erogata e ... [segue](#) >



Indagine sul servizio di parcheggi di scambio di Roma Capitale (giugno 2014)

In data 4 giugno 2014 l'Agenzia ha presentato i risultati

[Iscriviti alla mailing list](#)

Publicazione In Vetrina



Relazione Annuale 2013

Dalla Città di Roma

Vergogna Multiservizi. In ginocchio per lavorare

Tempo Roma - 20 giugno 2014

Malagrotta, processo all'Italia alla Corte di giustizia della UE

Messaggero Roma - 20 giugno 2014

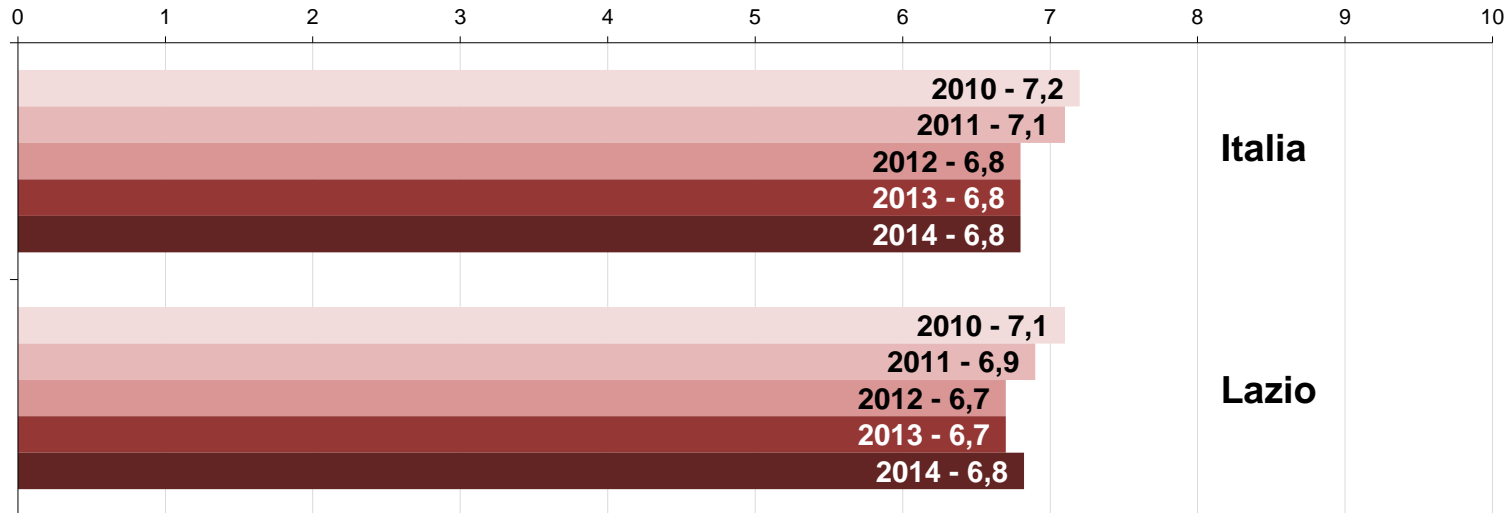
Buco all'Atac, corse a rischio

Messaggero Roma - 20 giugno 2014

"Da marzo 2013 Acea non invia le bollette"

Corriere della Sera Roma - 20 giugno 2014

Istat: voto medio soddisfazione per la vita



Nota: su una scala di voti da 0 a 10.

Fonte: elaborazione ASPL su dati Istat, <http://dati.istat.it>

Il Sole 24 Ore: qualità della vita 2014 nelle province italiane

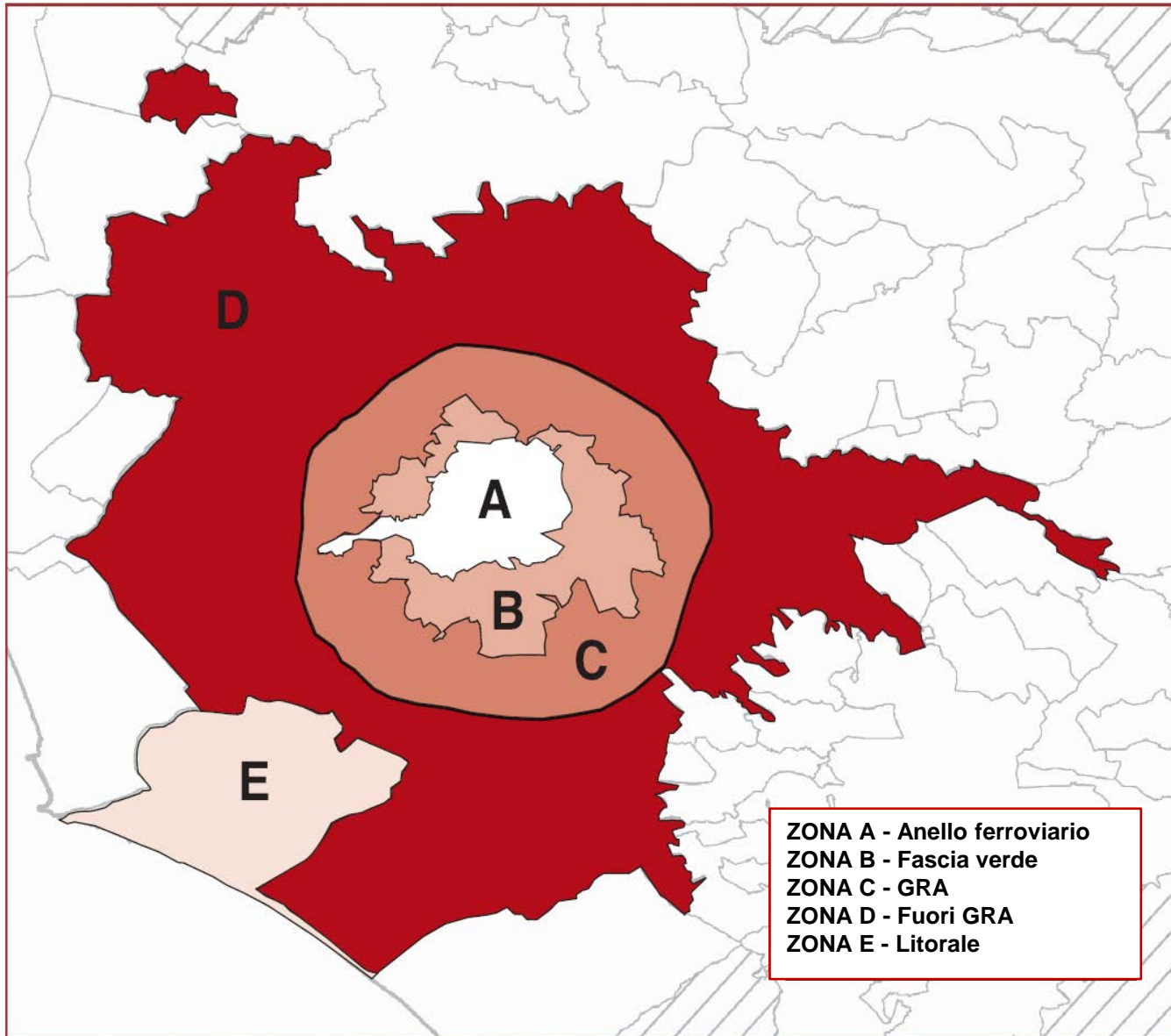
Grandi Città	Rank	Δ	Tenore di vita	Servizi	Affari e lavoro	Ordine pubblico	Popolazione	Tempo libero
Bologna	7	-4	21	3	8	106	15	16
Milano	8	-2	3	6	7	100	20	32
Roma	12	+8	34	57	9	86	5	13
Firenze	16	-9	50	16	13	88	18	11
Genova	24	=	63	32	55	63	44	1
Torino	54	-2	33	43	21	102	55	30
Bari	91	+6	100	75	79	81	100	71
Palermo	95	+11	71	81	98	83	95	85
Napoli	96	+11	93	89	95	52	104	62

La classifica redatta annualmente dal Sole 24 Ore sulla qualità della vita nelle province italiane NON si basa sulle risposte dei cittadini, ma è una sintesi di sei indicatori monitorati. Roma nel 2014 migliora di 8 posti e arriva 12° su 107



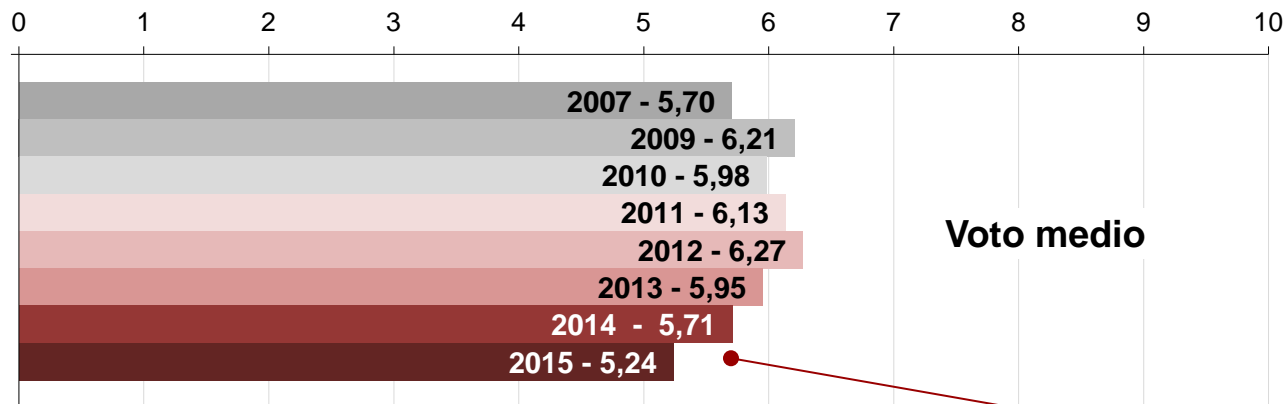
I RISULTATI DELL'INDAGINE

- Interviste telefoniche (CATI) effettuate tra il 10/3 e il 30/4/2015
 - Universo di riferimento: popolazione residente a Roma con età 15 anni e più
 - Campione di complessive 2.000 interviste, stratificato in cinque aree geografiche sub-comunali, approssimate – utilizzando il CAP – alle fasce del vigente PGTU (400 interviste per zona)
 - Campione rappresentativo stratificato per quote:
 - genere (M/F)
 - età (15-29, 30-64, 65 e oltre)
 - scolarizzazione (4 classi)
 - condizione lavorativa (6 classi)
 - Contatti effettuati: circa 42.000
-



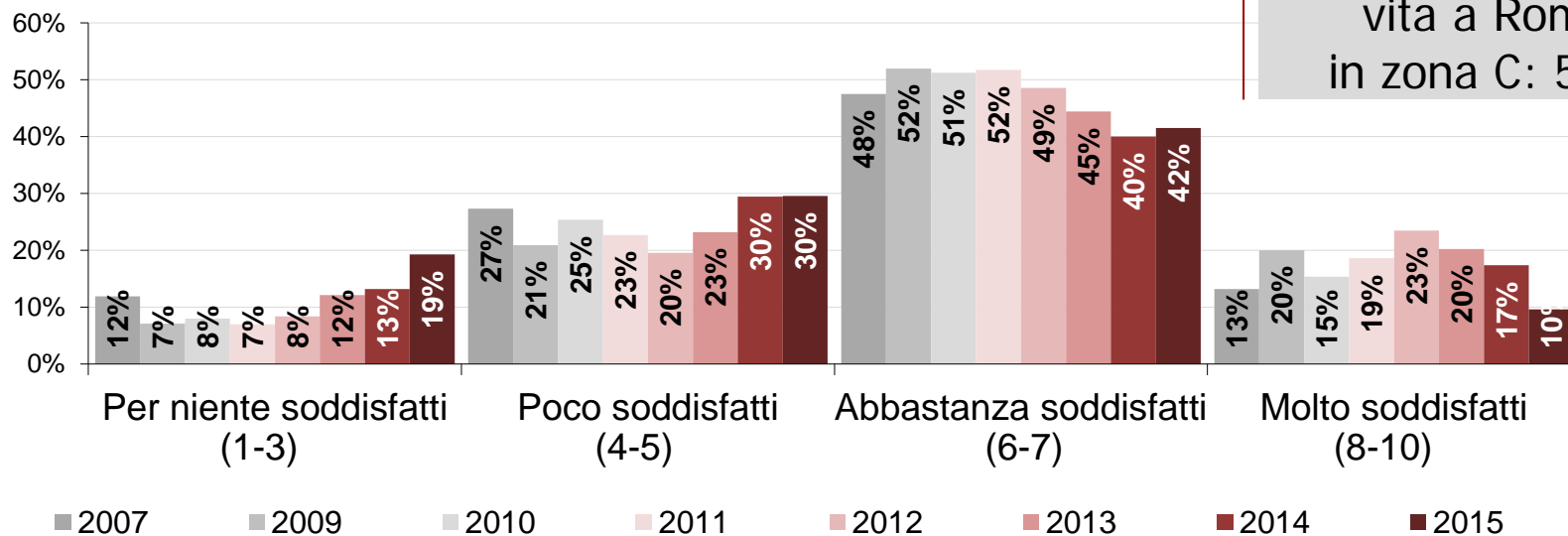


I GIUDIZI DEI RESIDENTI A ROMA



Alla domanda
"nella propria
zona" = 5,38

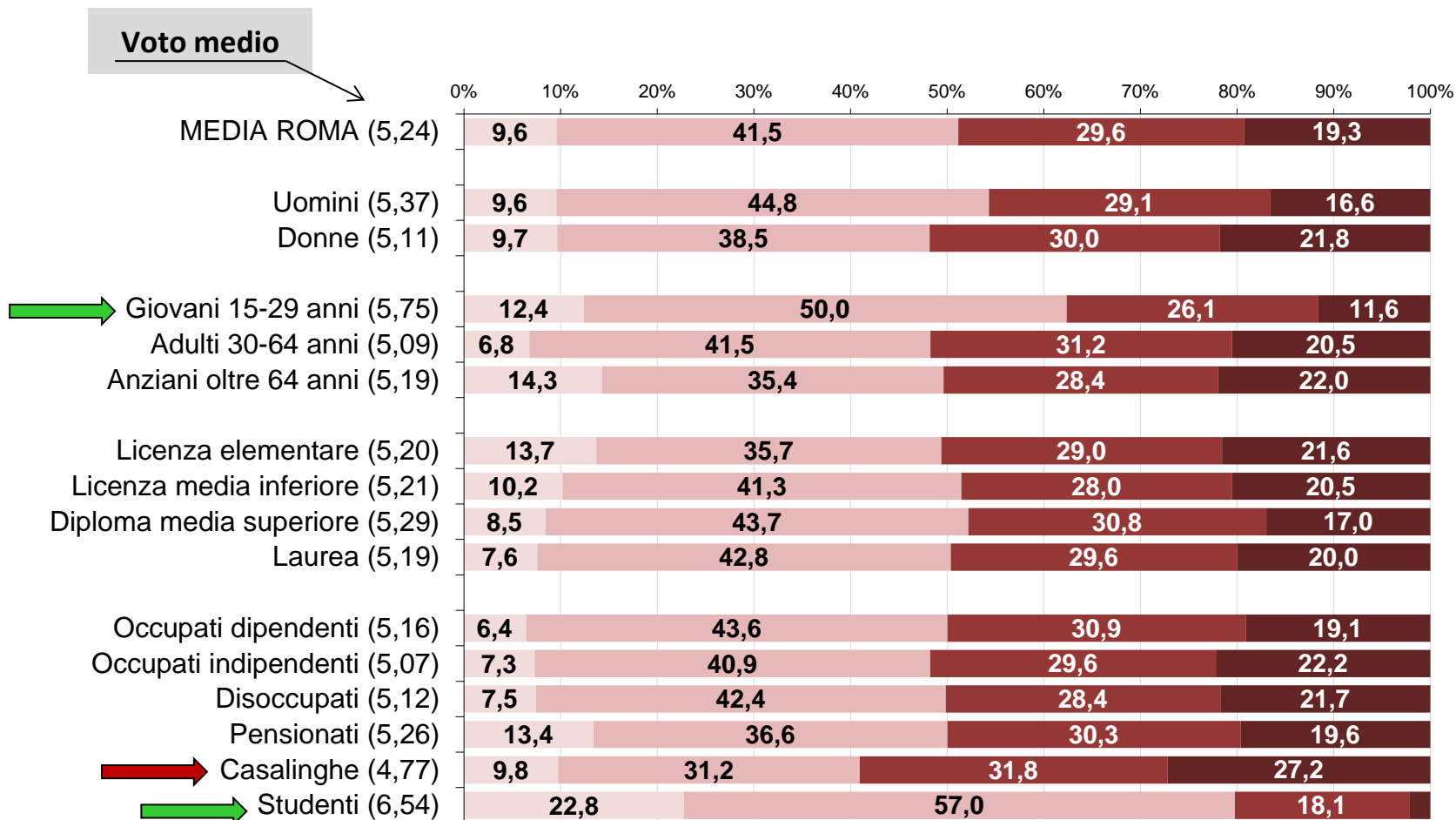
2015: Voto più alto
per la qualità della
vita a Roma
in zona C: 5,37



Domanda A.1 "Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10".

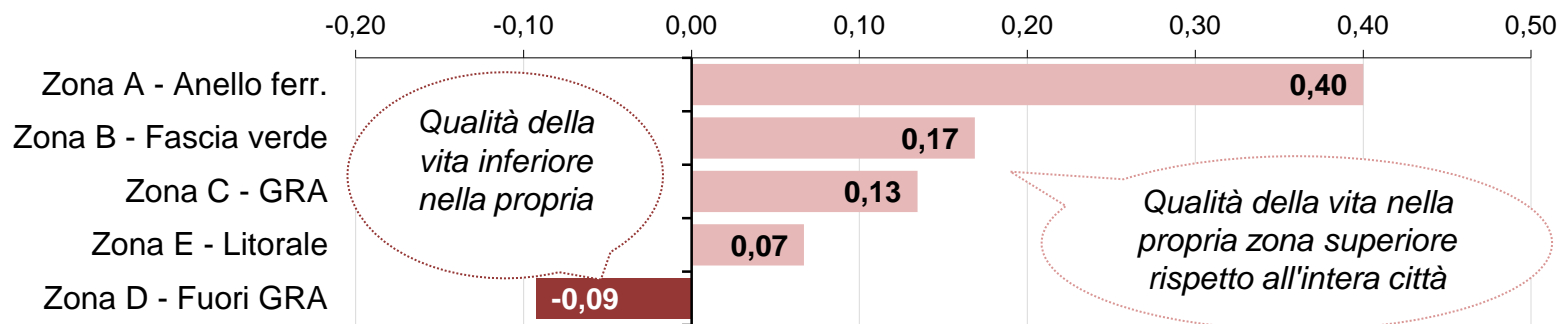
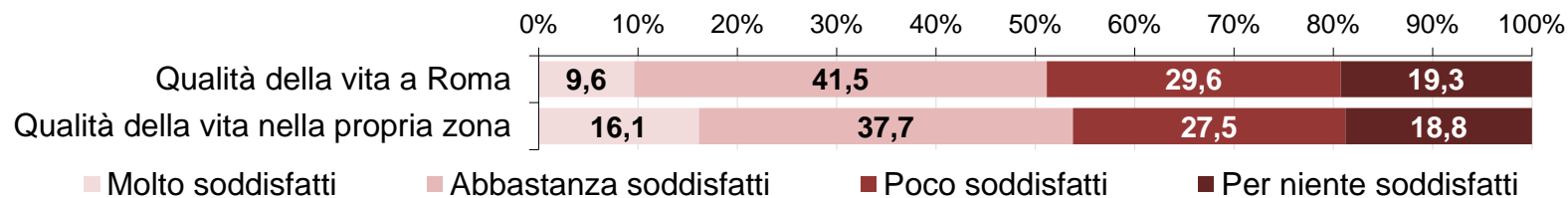
Qualità della vita a Roma secondo le caratteristiche degli intervistati

■ Molto soddisfatti ■ Abbastanza soddisfatti ■ Poco soddisfatti ■ Per niente soddisfatti



Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10” (disaggregazione secondo le caratteristiche socio-anagrafiche).

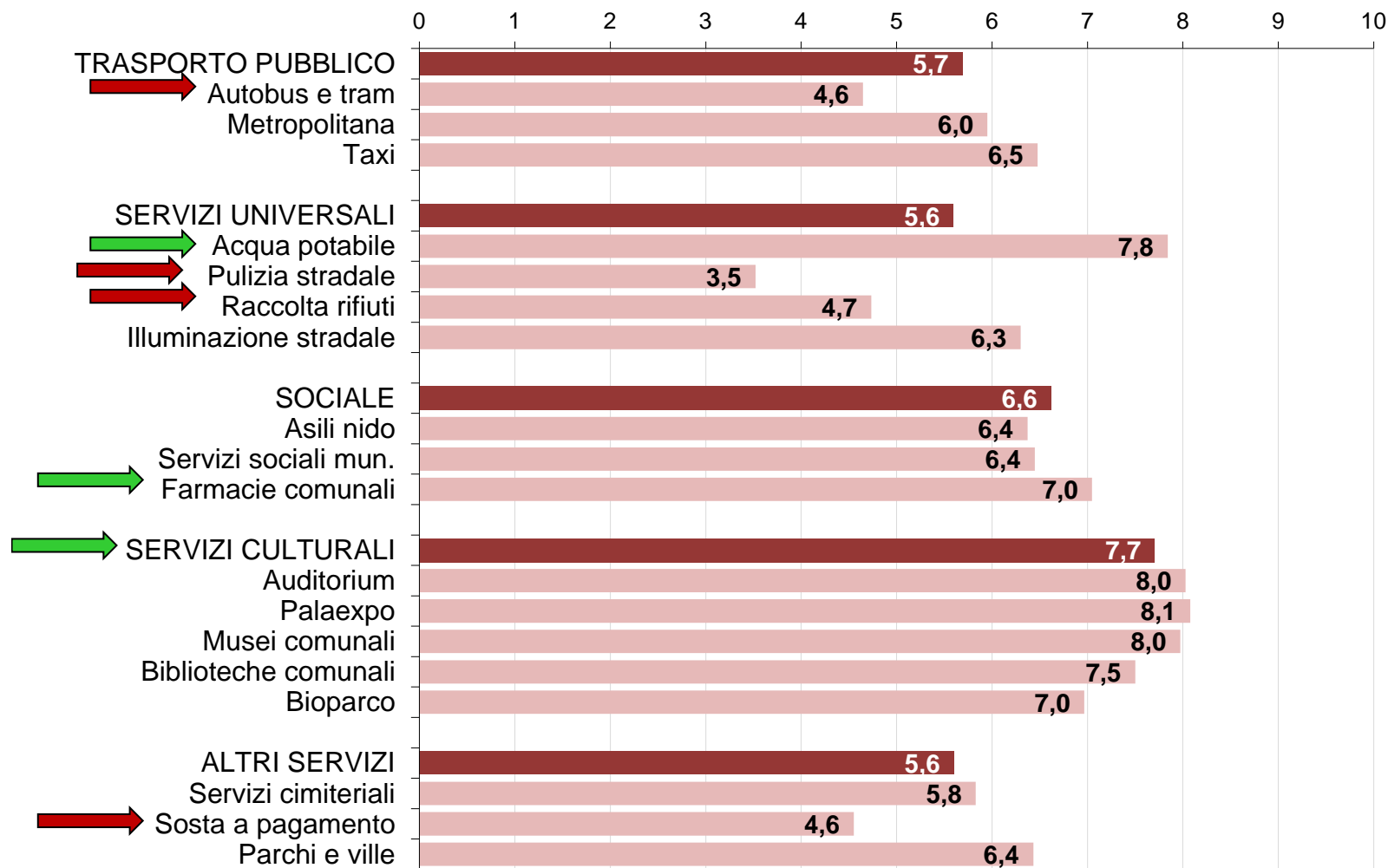
Qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza



Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegni un voto da 1 a 10”.

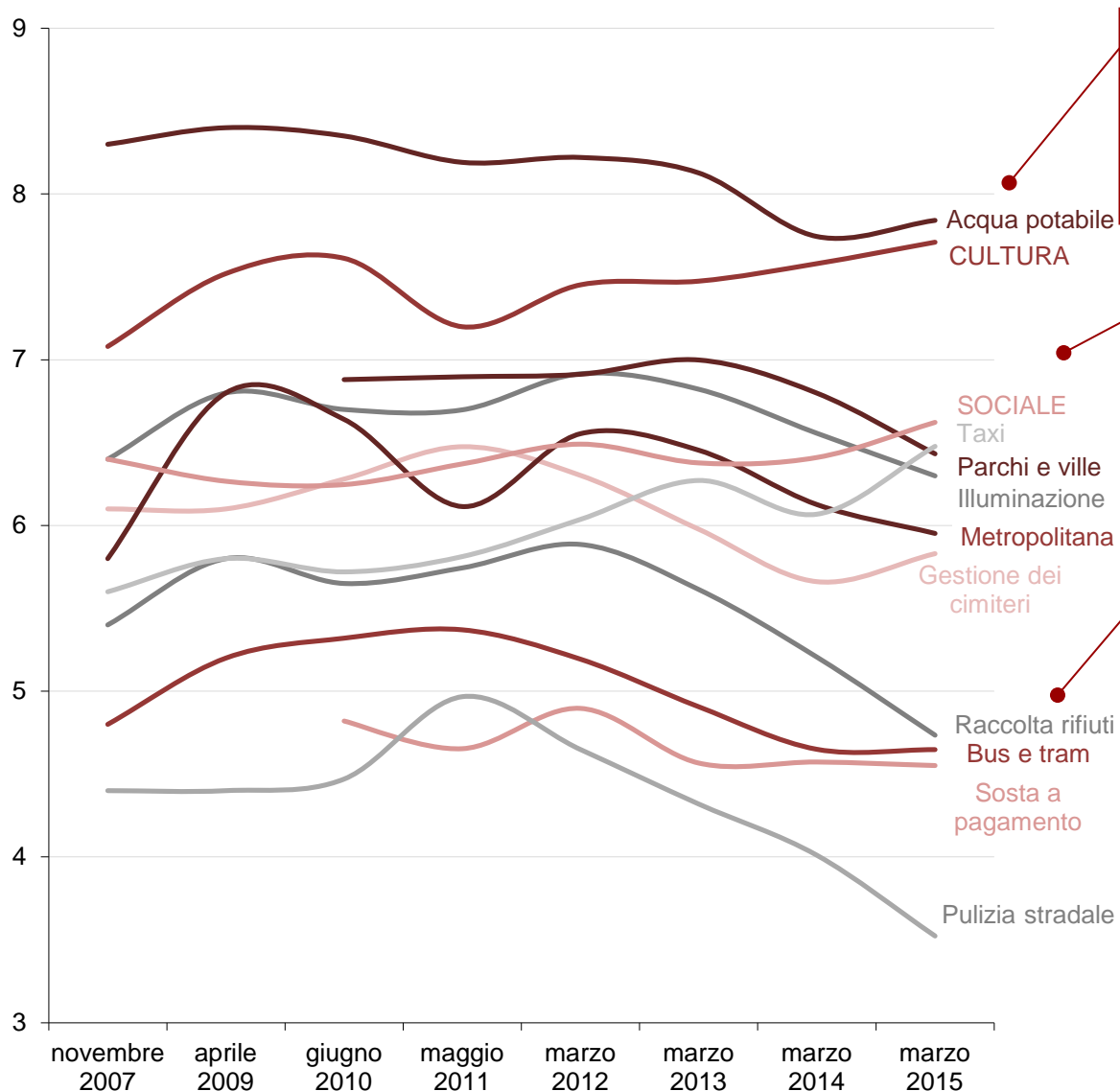
Domanda A.2 “Quale è la sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella zona in cui abita: le assegni un voto da 1 a 10” (disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

Voto medio per i servizi pubblici



Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10”.

Variazione del voto medio per i servizi pubblici (2007-2015)

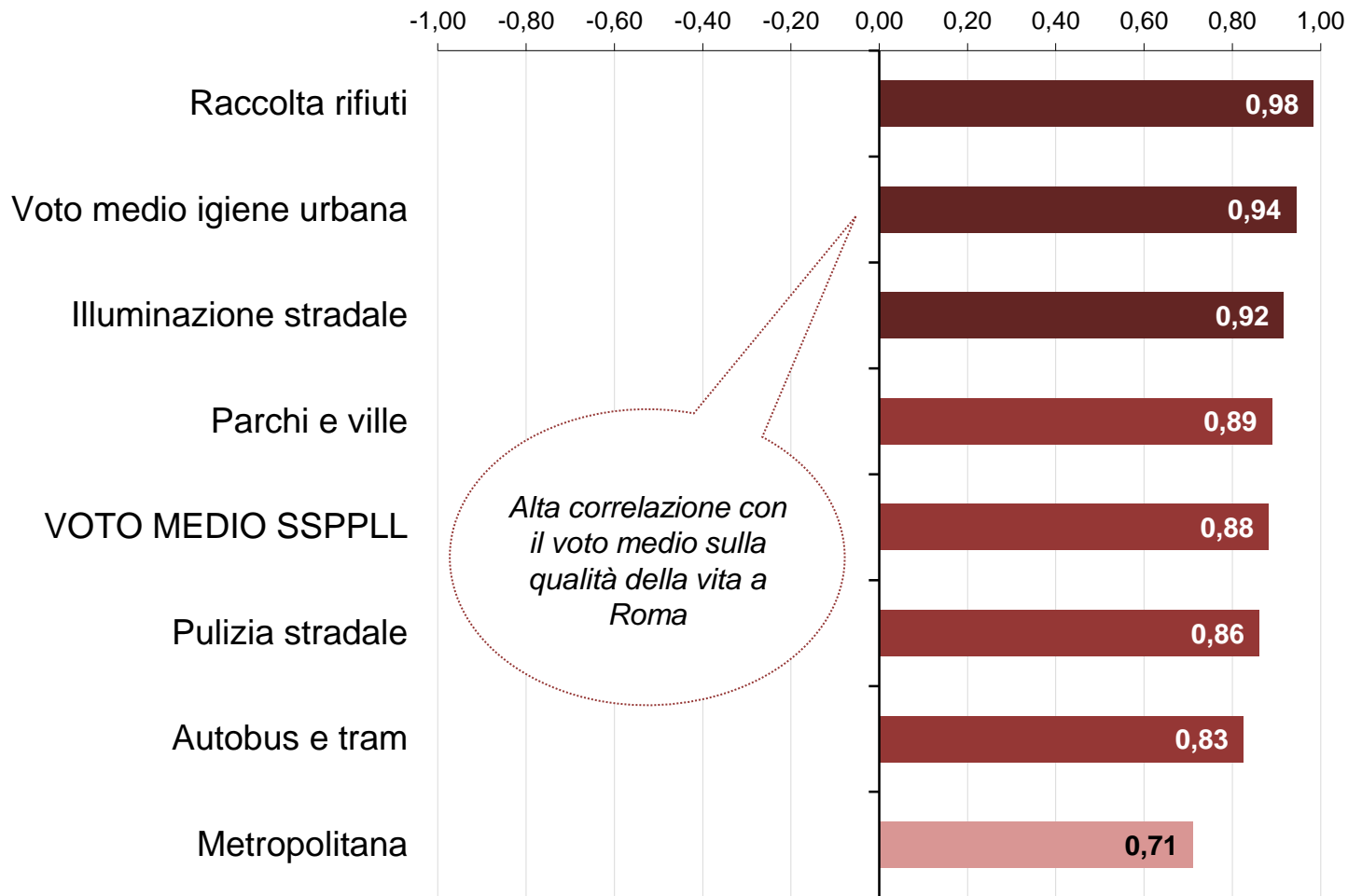


La cultura si avvicina all'idrico (Palaexpo, Auditorium e Musei dal 2014 sono addirittura ritenuti superiori)

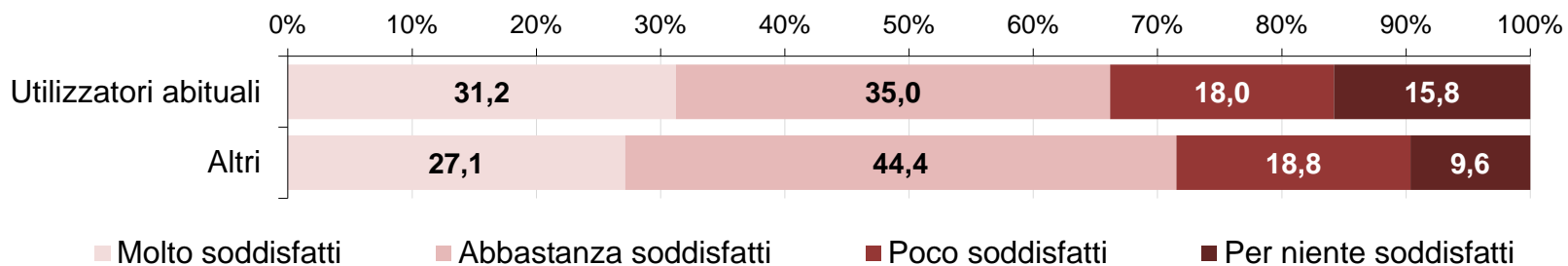
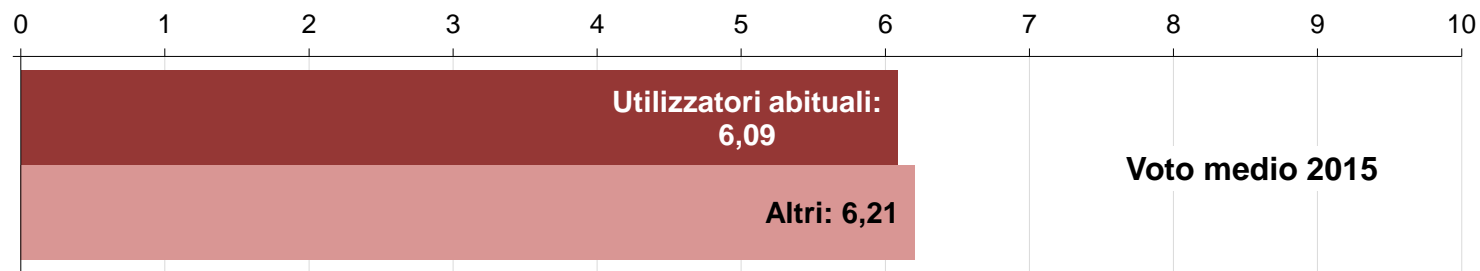
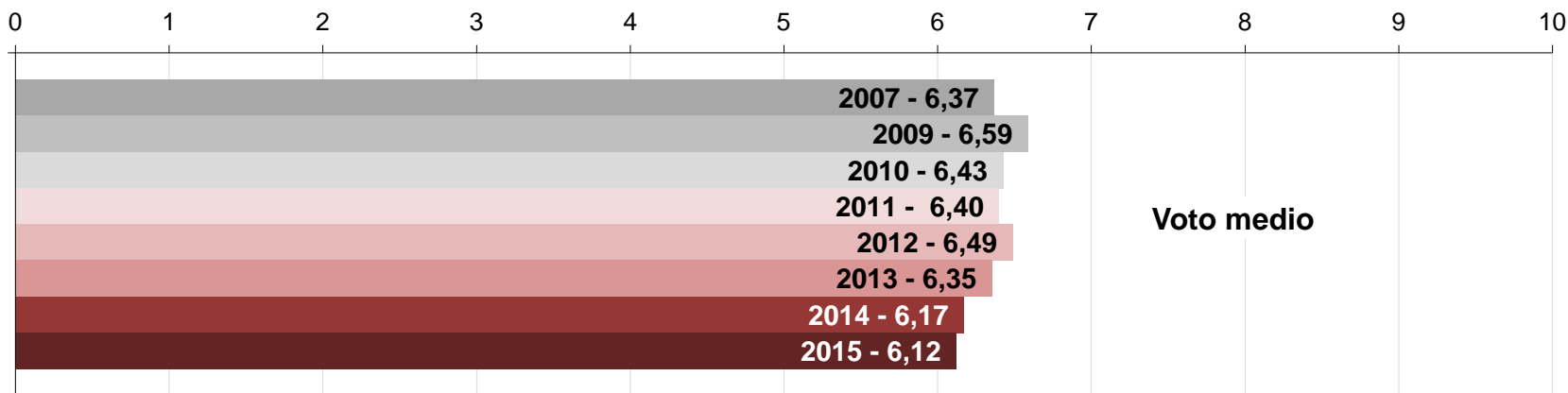
Prosegue l'andamento crescente dei servizi sociali dei municipi e dei taxi

Tutti i servizi con voto medio sotto il 5 nel 2015, mostrano un andamento decrescente a partire dal 2011-2012

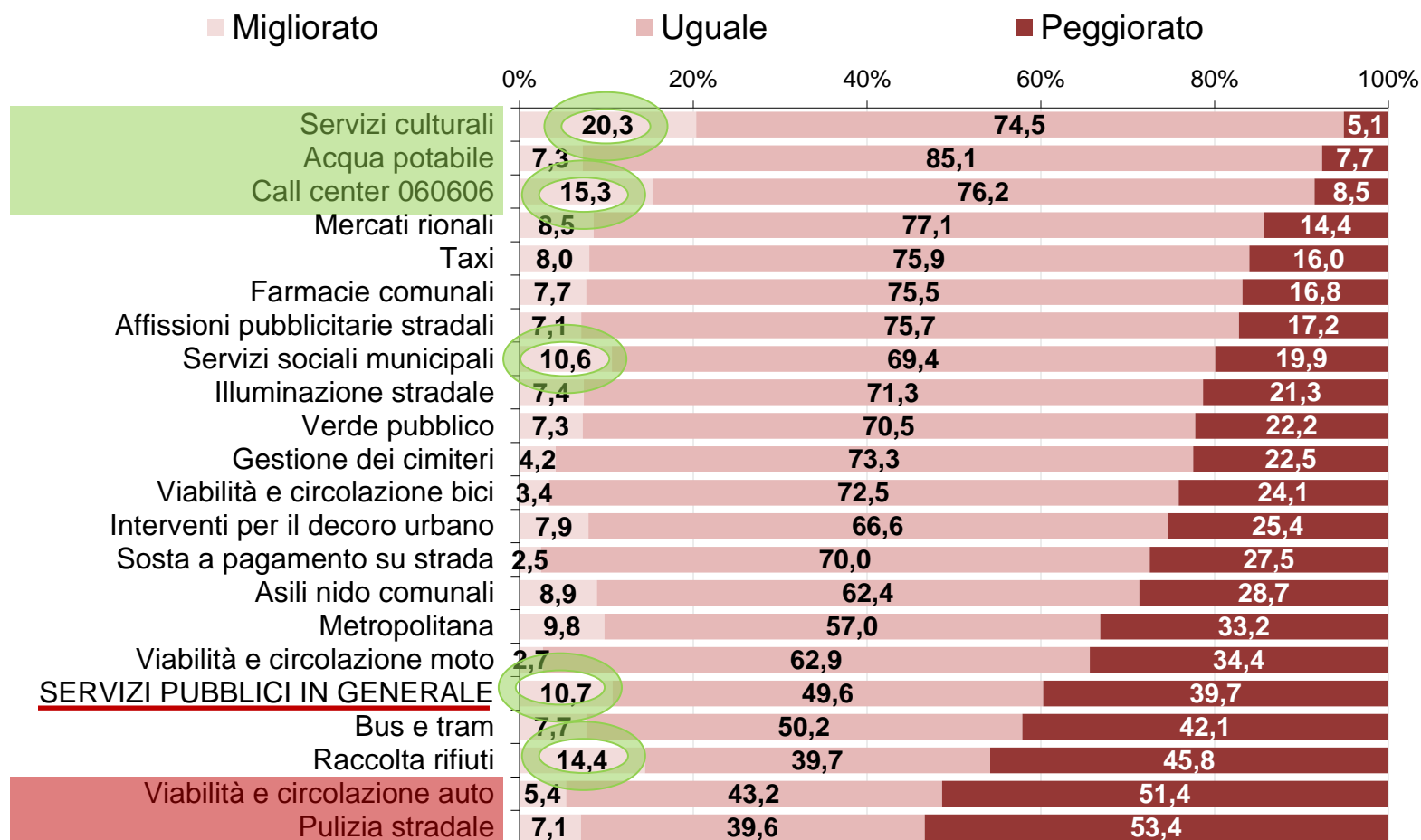
Correlazione fra andamento della qualità della vita e dei servizi



Soddisfazione media dei servizi pubblici



Andamento dei servizi pubblici nel corso degli ultimi due anni

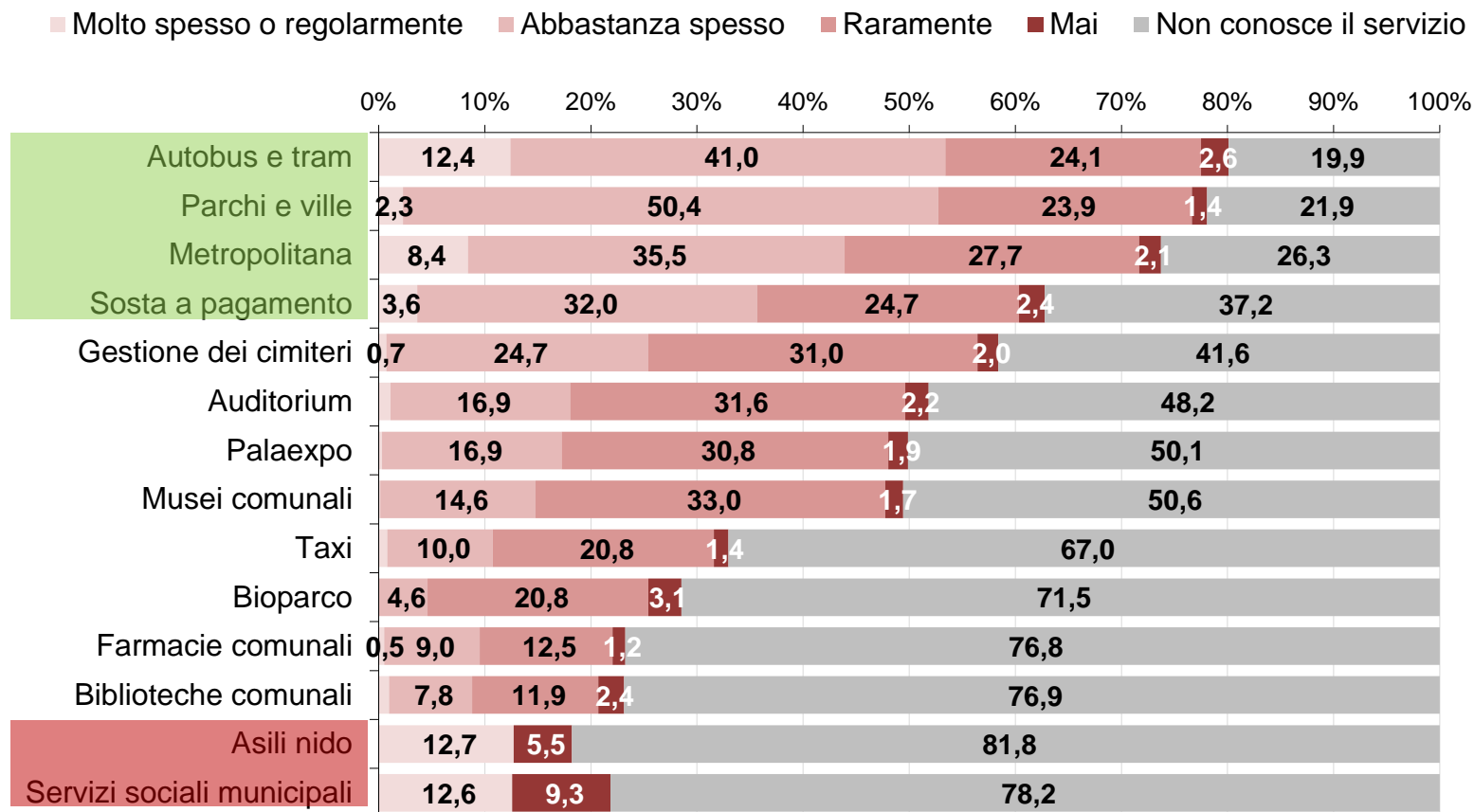


Domanda A.2 “Secondo lei i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, nel complesso sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?”.

Domande A.3.X “Le nominerò ora alcuni servizi pubblici; per ognuno di essi vorrei sapere se nel corso degli ultimi due anni sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?”.



Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi non universali

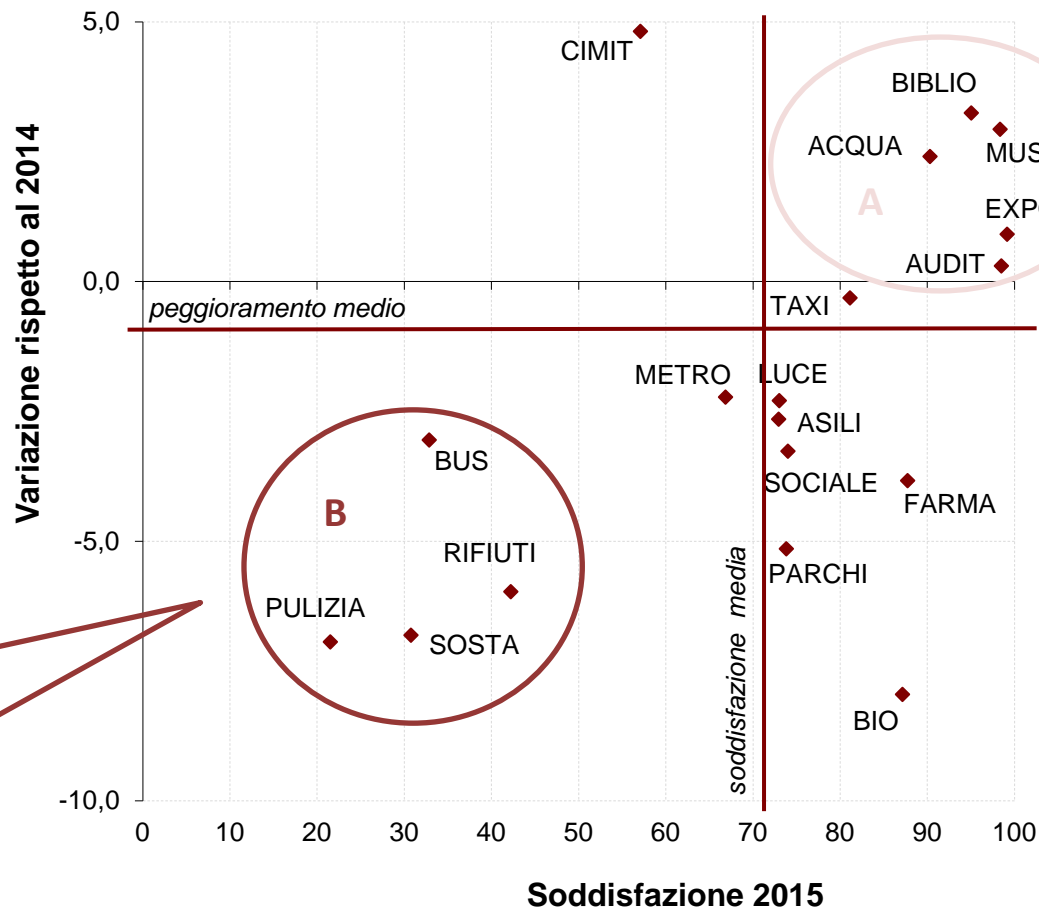


Nota: per asili e servizi sociali municipali le modalità di risposta alle domande X.2 sono solo “utilizzati ora o in passato” e “mai utilizzati”.

Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”.

Soddisfazione degli utilizzatori 2015 e variazione rispetto al 2014

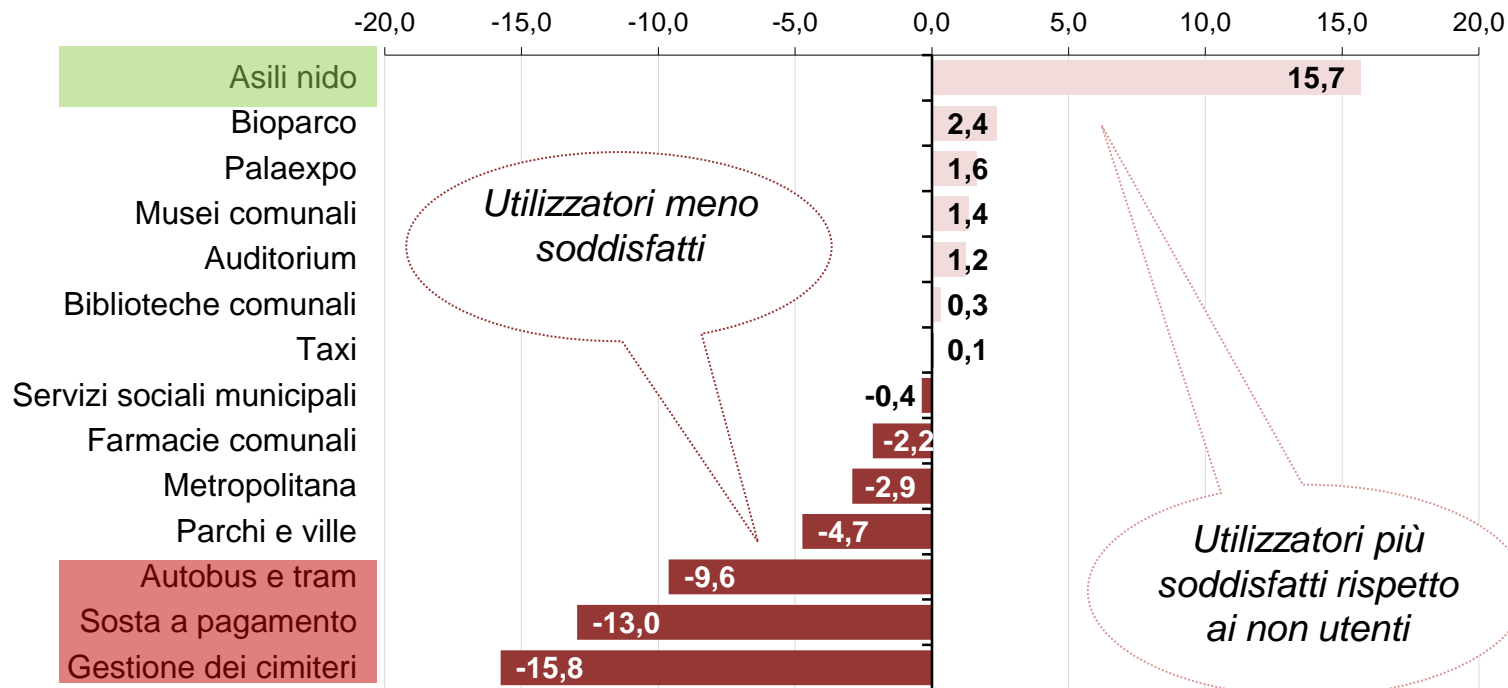


B: Area critica - bassa soddisfazione, in forte peggioramento: igiene urbana, bus e sosta

A: Eccellenza per cultura e idrico: massima soddisfazione, in miglioramento

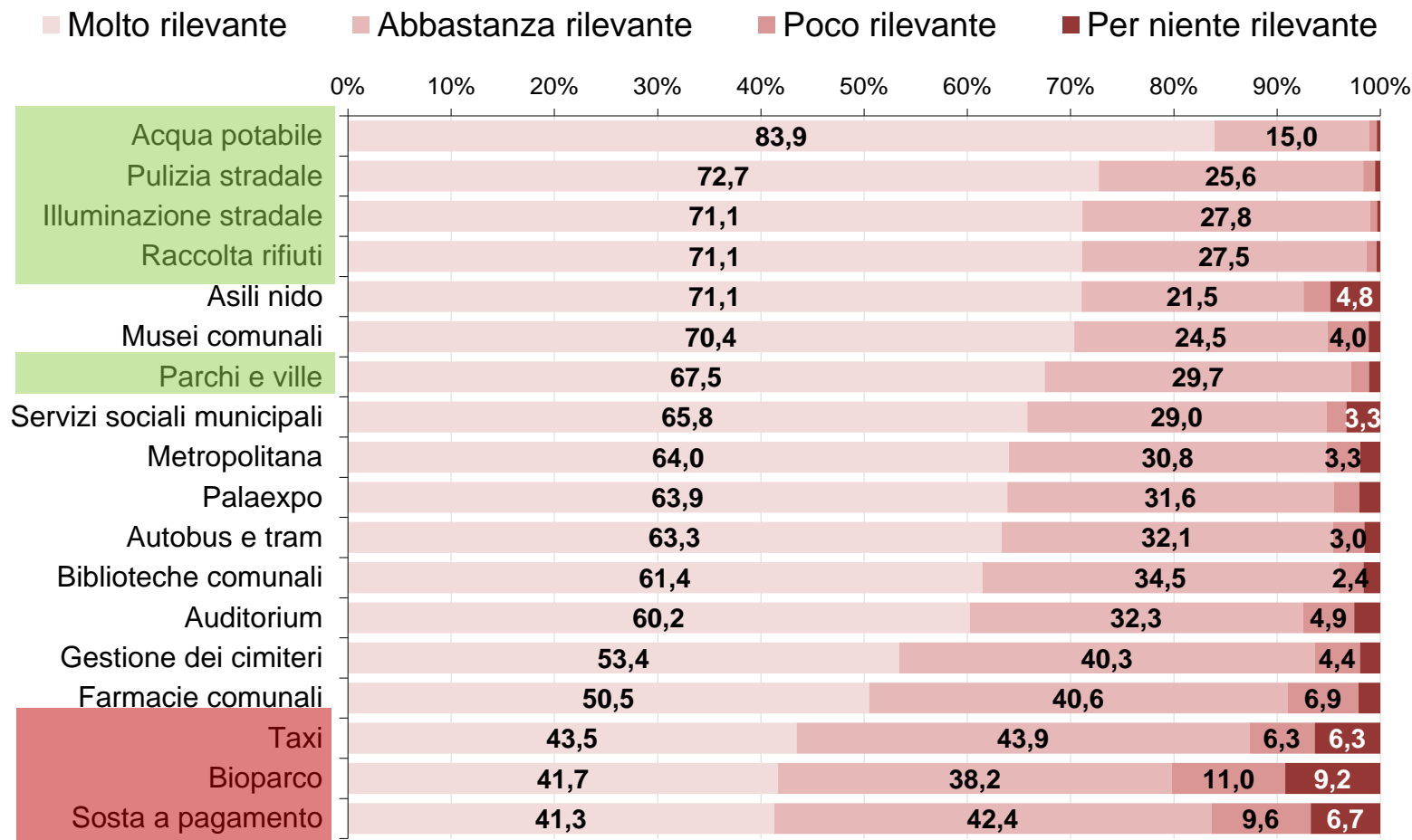
Nota: la soddisfazione 2015 è pari ai “molto o abbastanza soddisfatti”; la variazione è la differenza di tale somma rispetto al 2014.

Differenza tra soddisfazione degli utilizzatori e dei non utilizzatori



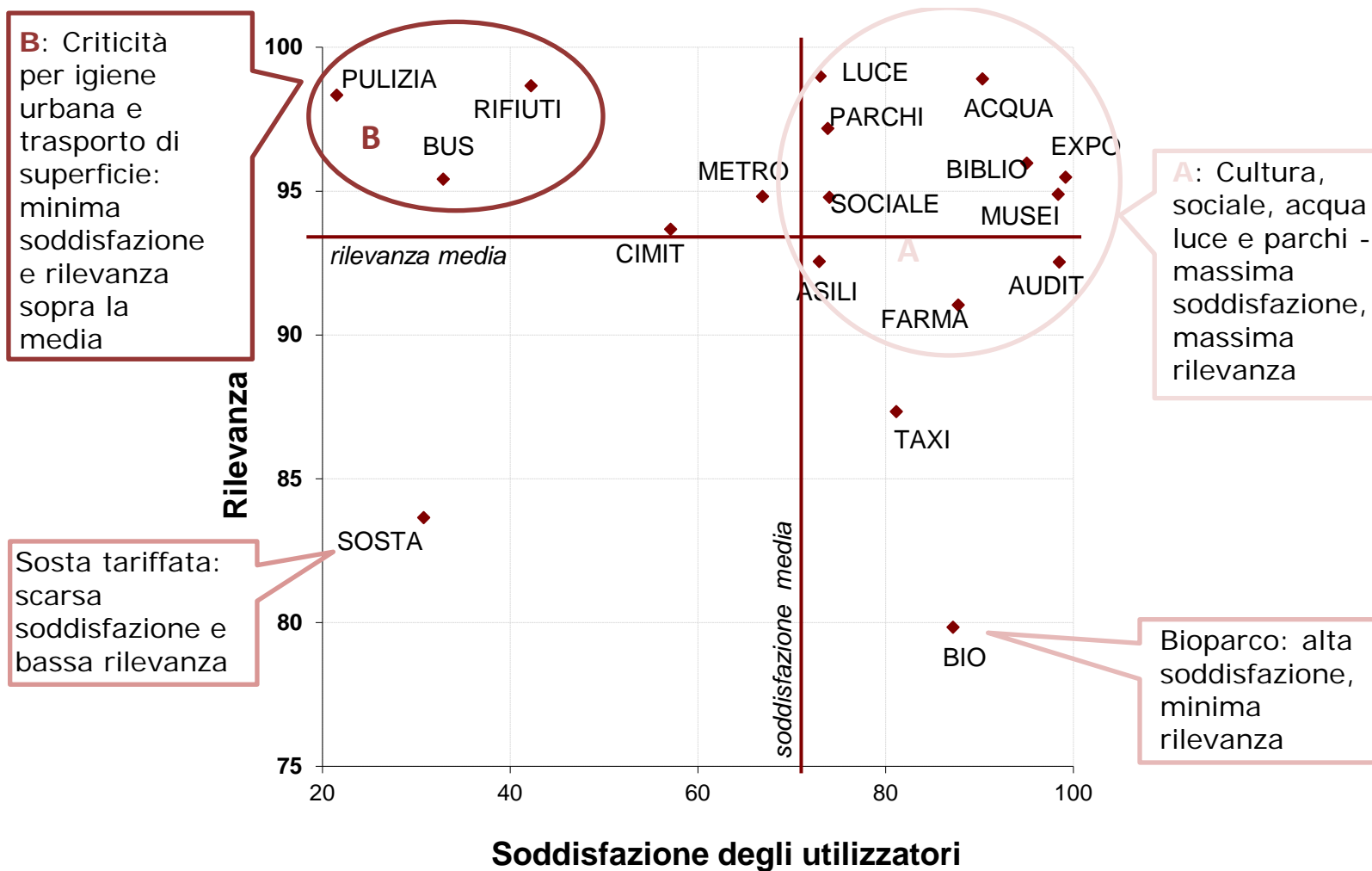
Sono gli stessi servizi con voto medio sotto il 6

Rilevanza attribuita ai servizi pubblici

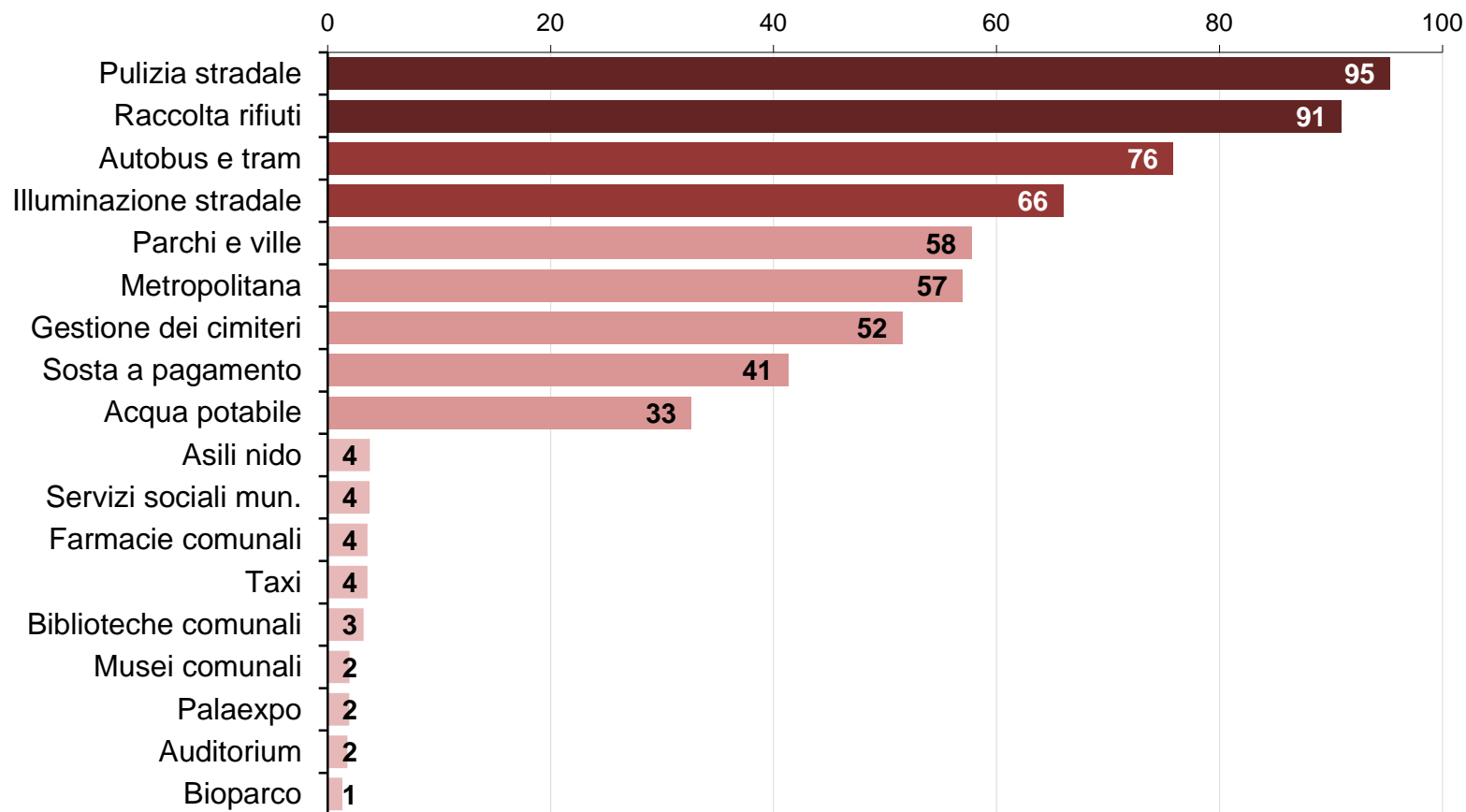


Domande X.4 “Dal suo personale punto di vista, che importanza assume ogni servizio pubblico rispetto agli altri servizi pubblici locali nel determinare la sua qualità della vita? Assegna un voto da 1 a 10”.

Classificazione secondo soddisfazione e rilevanza



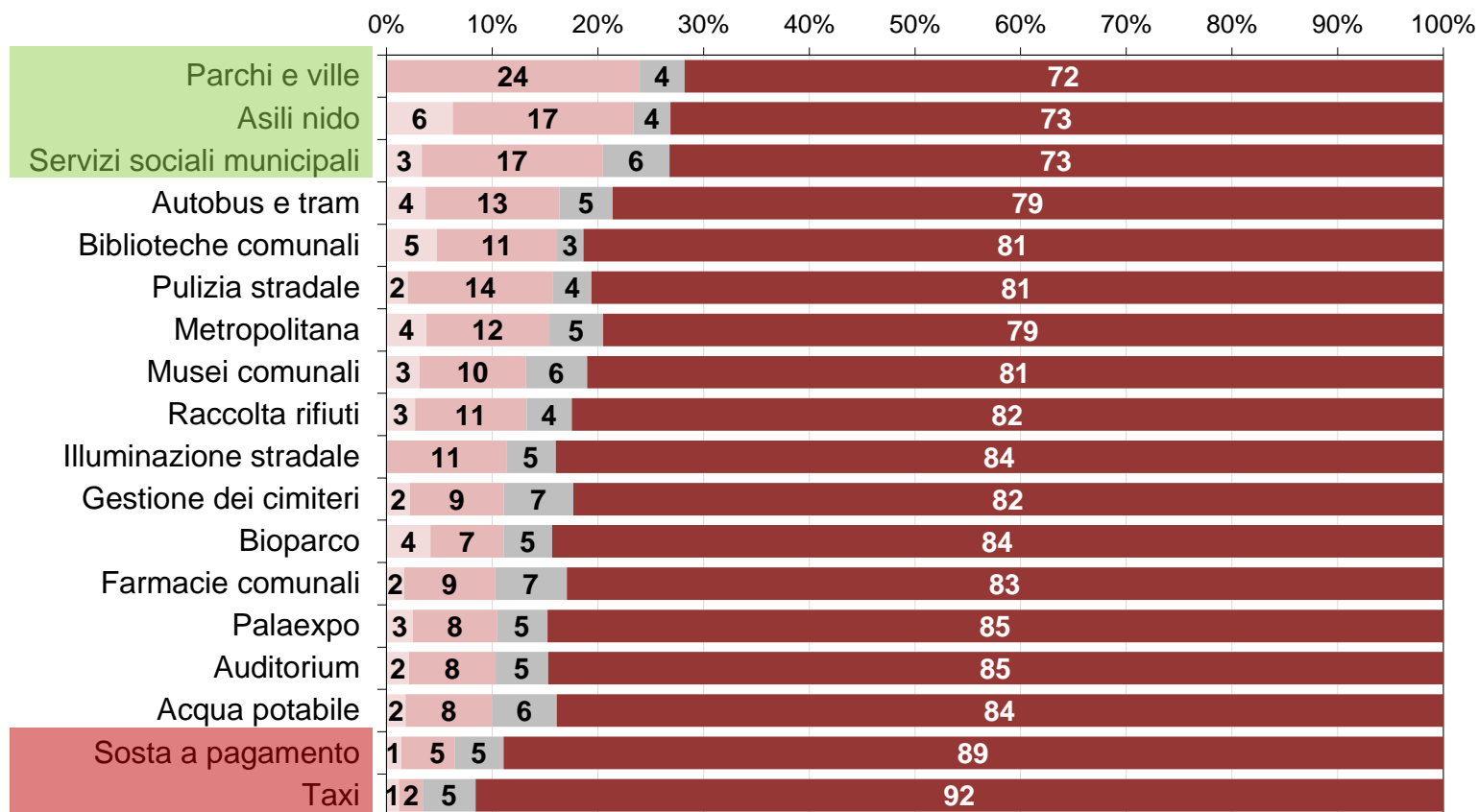
Nota: la rilevanza e la soddisfazione si riferiscono alla somma delle risposte “abbastanza” e “molto”.



Media armonica degli indici di correlazione, di soddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti), utilizzo (domande X.2) e rilevanza (domande X.4), in una scala da 0 a 100.

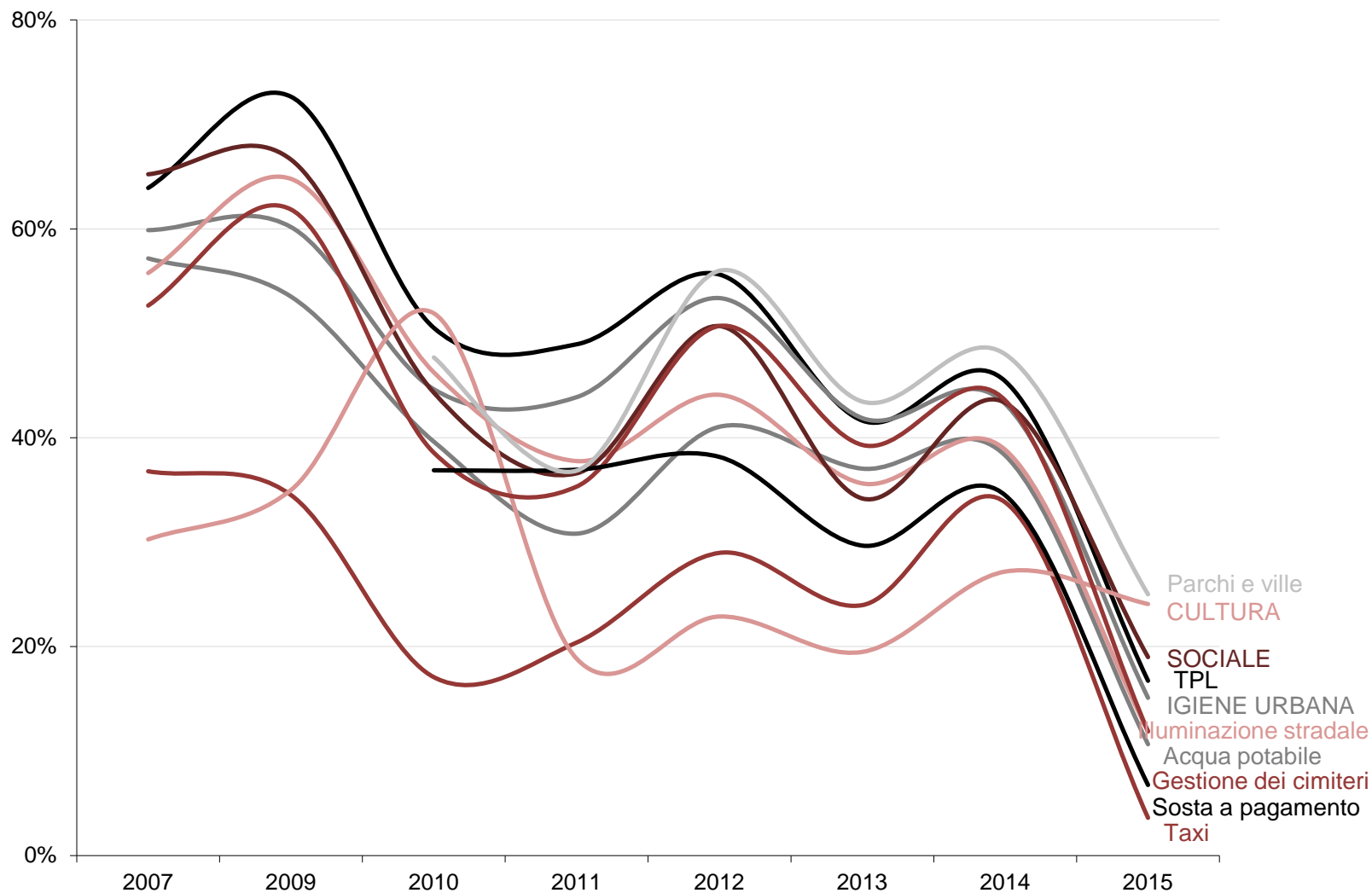
Disponibilità a contribuire per ottenere un miglioramento del servizio

■ Giusto, a carico degli utenti ■ Giusto, a carico del comune ■ Non indica ■ Sbagliato

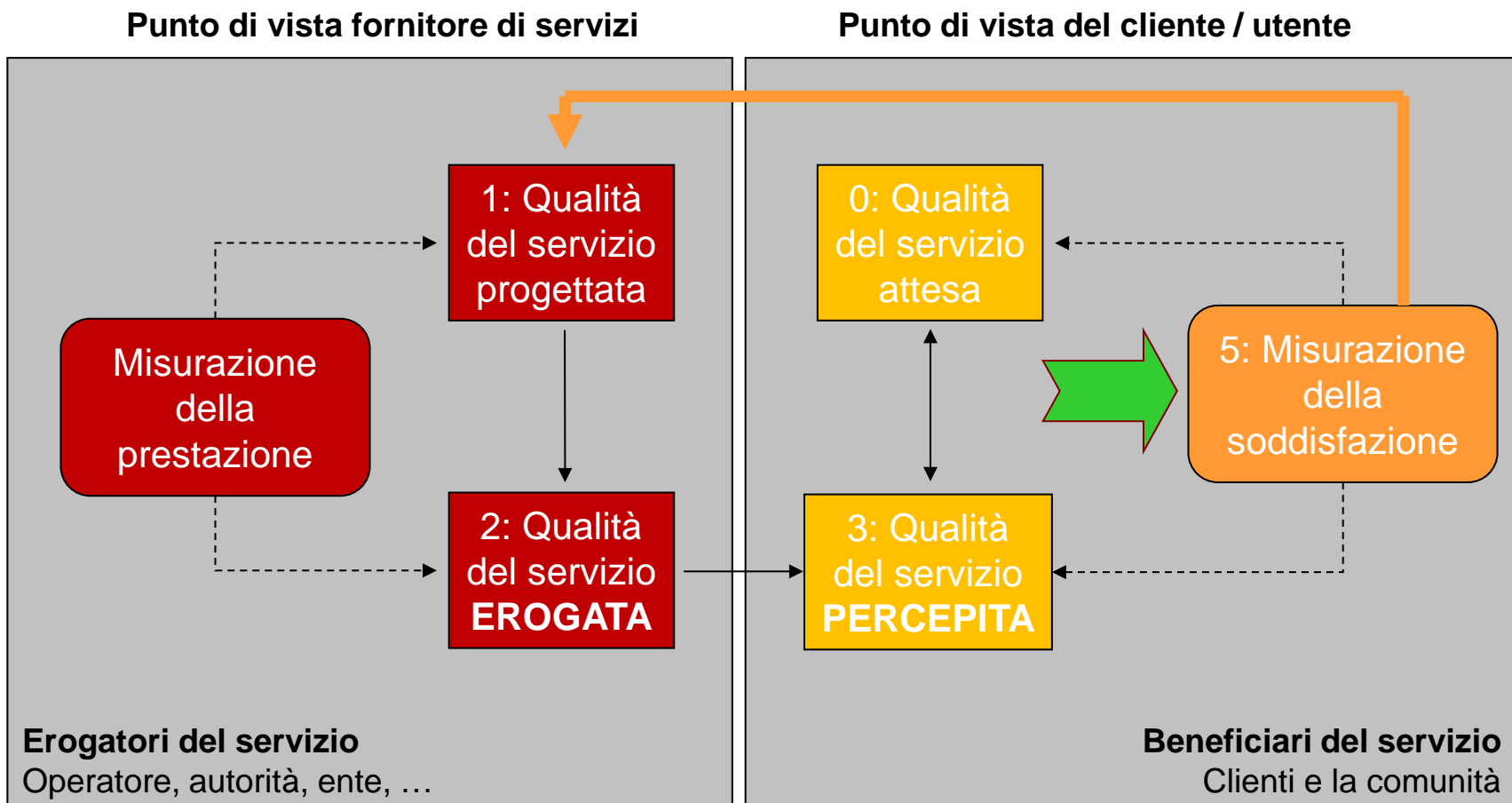


Domande X.5 “Considererebbe giusto o sbagliato contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio?”.

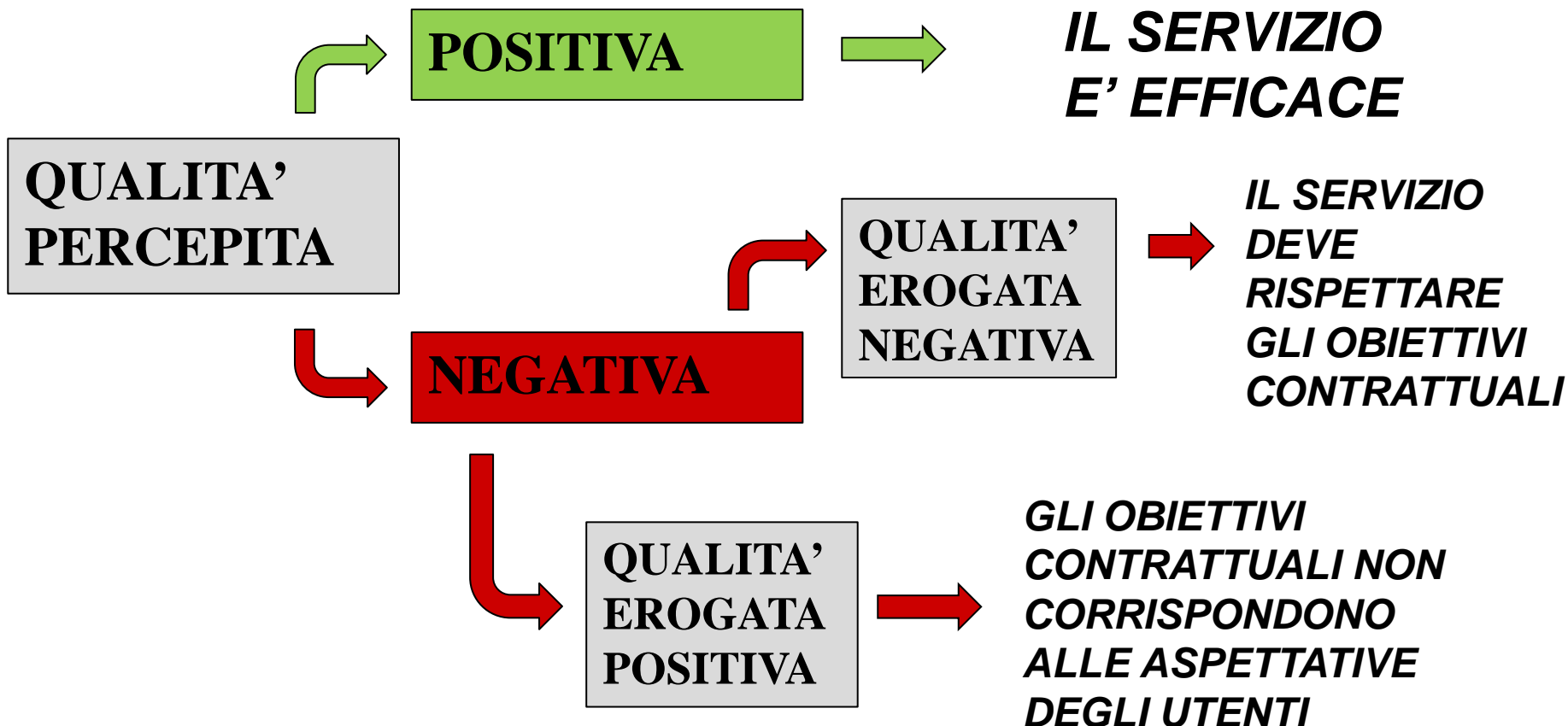
Disponibilità a contribuire: andamento nel tempo (2007-2015)



Domande X.5 “Considererebbe giusto o sbagliato contribuire maggiormente per ottenere un miglioramento del servizio?”.



LA QUALITA' PERCEPITA DAI CITTADINI SERVE PER VALUTARE L'EFFICACIA DEI SERVIZI



«Le società devono essere giudicate per la loro capacità di fare in modo che le persone siano felici»

Visconte Alexis de Tocqueville

■ Via Cola di Rienzo, 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 • Fax 06.36707212

www.agenzia.roma.it
