



Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

(IX edizione)

24 ottobre 2016
Sala Piccola della Protomoteca

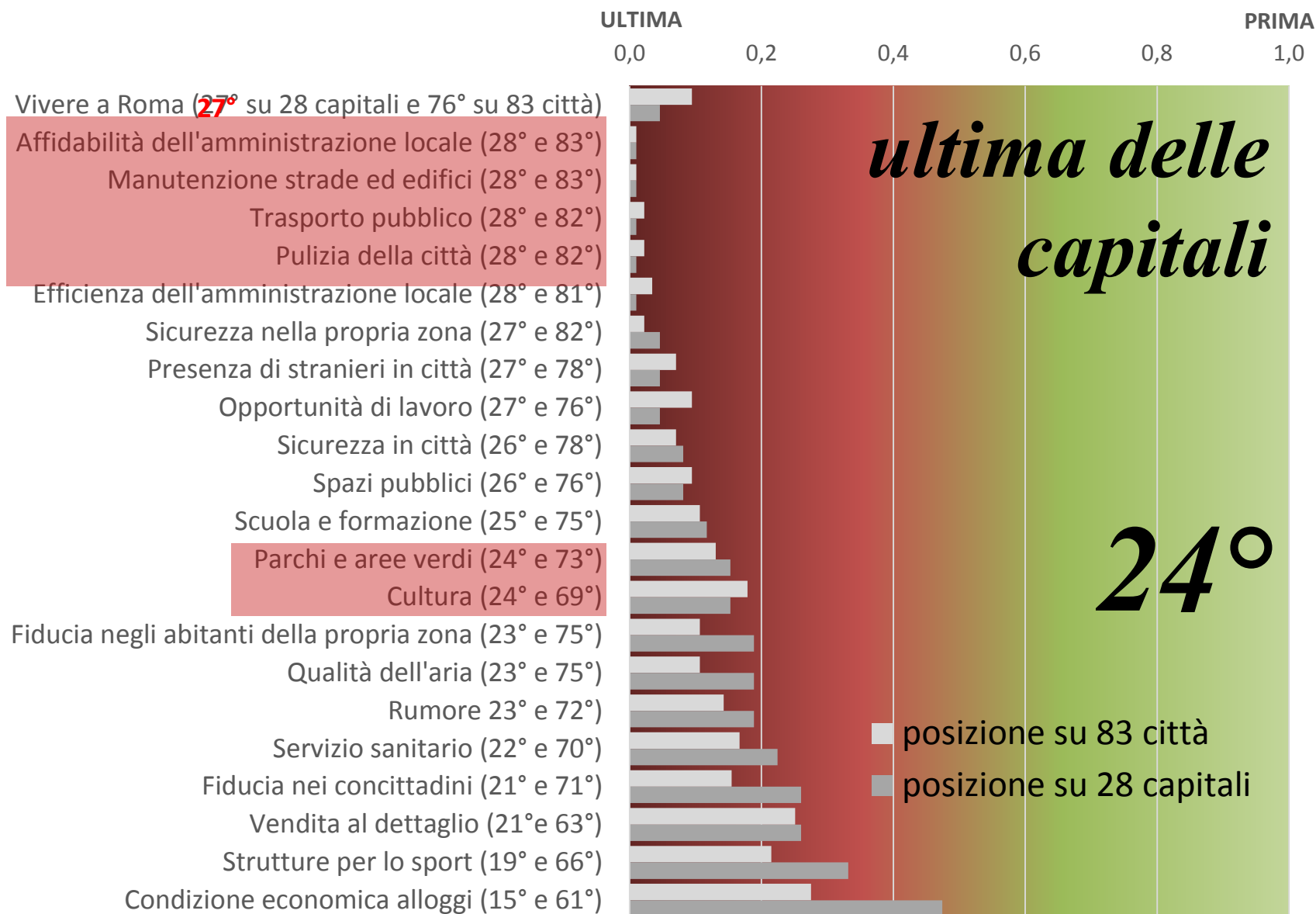
L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma...

- Misura ogni anno la soddisfazione dei romani per la vita in città in generale e per i principali servizi pubblici offerti dall'Amministrazione Capitolina
- Quantifica per i vari servizi la dimensione dell'utenza abituale e di quella occasionale, distinguendo i livelli di soddisfazione per i due gruppi
- Evidenzia le principali criticità riscontrate dagli utenti dei servizi e le cause di disaffezione per i non utenti

La percezione della qualità della vita è rilevata anche in altre indagini:

- **Commissione Europea: Quality of Life in European Cities**
Indagine svolta con cadenza triennale sulla soddisfazione dei cittadini per la qualità della vita in generale e per vari aspetti specifici su 83 città europee, di cui 28 capitali
- **Istat: rilevazione annuale della Soddisfazione per la vita**
Dato nazionale e disaggregazione per regioni

EC: QUALITY OF LIFE IN EUROPEAN CITIES 2015 – Graduatorie Roma



ISTAT: Soddisfazione per la vita – Voto medio in Italia e nel Lazio



Nota: scala di valori da 0 a 10

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

ASPL Roma Capitale

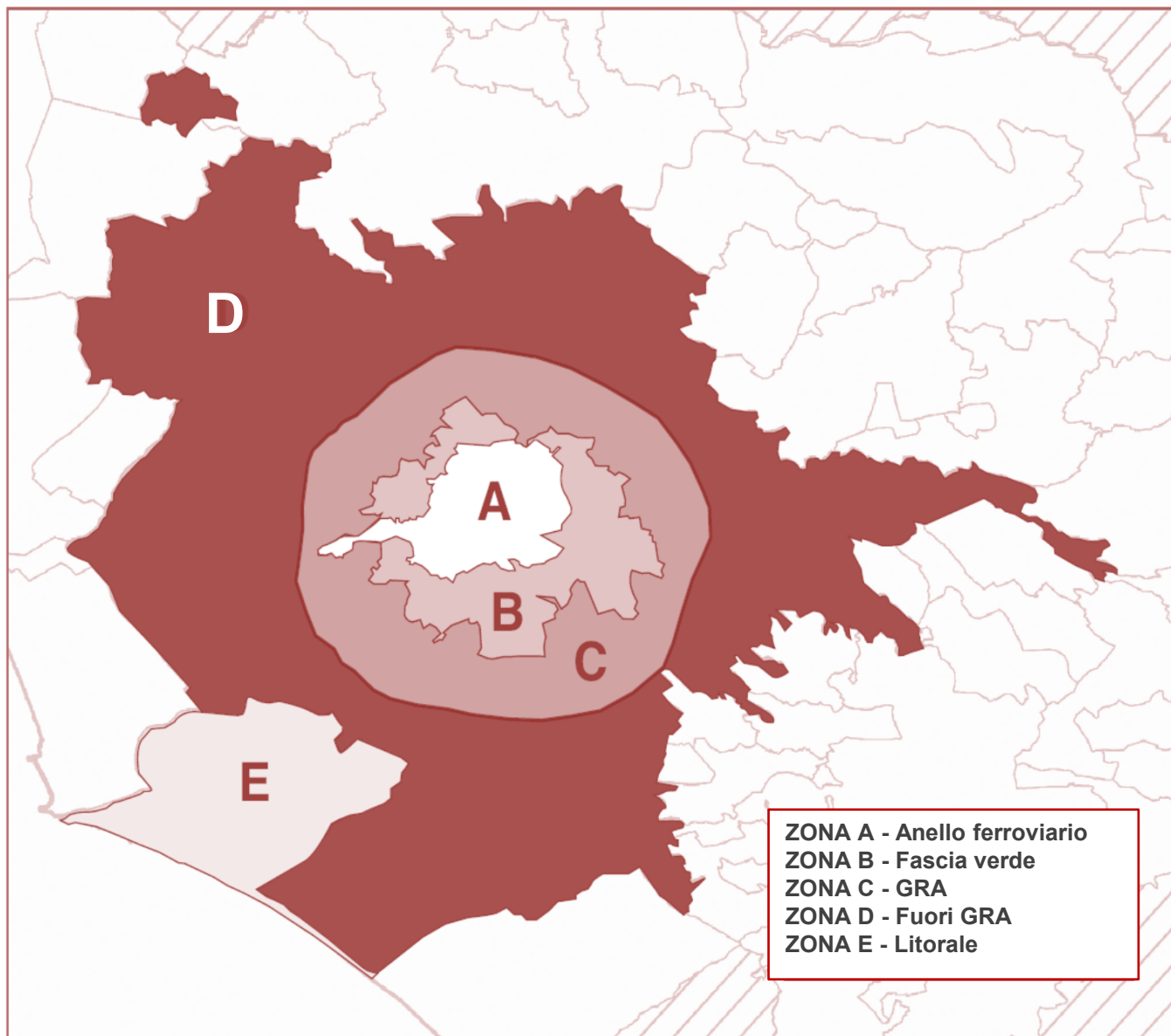
CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE



La rilevazione

- 2.000 interviste telefoniche effettuate tra l'1 giugno e il 26 luglio 2016
- Contatti necessari: oltre 44.000
- Universo di riferimento: popolazione residente a Roma con età 15 anni e più
- Campione rappresentativo stratificato per quote:
 - ✓ genere (M/F)
 - ✓ età (15-29, 30-64, 65 e oltre)
 - ✓ scolarizzazione (4 classi)
 - ✓ condizione lavorativa (6 classi)
- ... e per 5 aree geografiche concentriche approssimate alle fasce del PGТУ (400 interviste per zona)

Il territorio delle cinque aree rappresentate



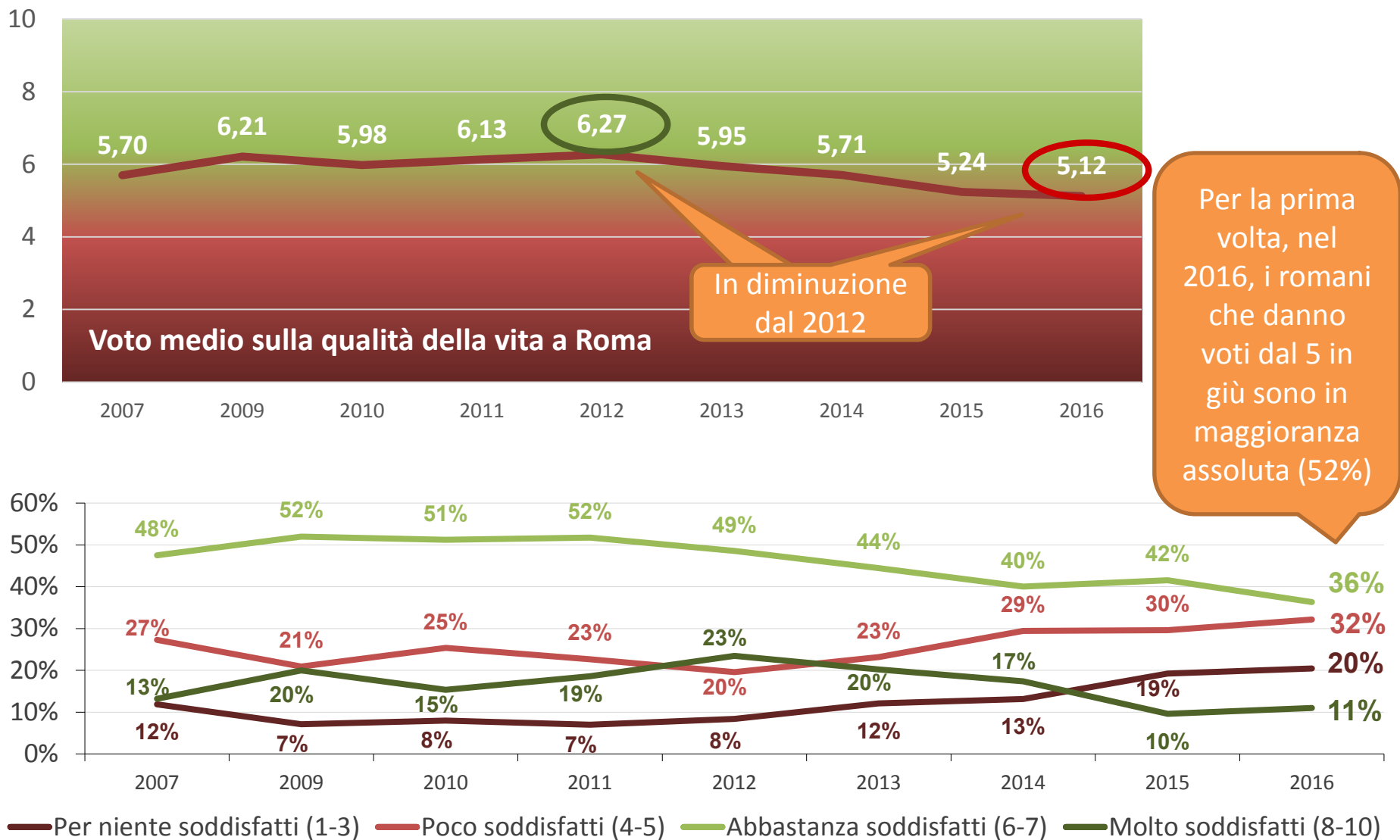
Il questionario: agli intervistati è stato chiesto di esprimere...

- il voto sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza
- il voto su 18 servizi pubblici locali
- il giudizio sull'andamento dei vari servizi negli ultimi due anni
- 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

I GIUDIZI DEI RESIDENTI A ROMA



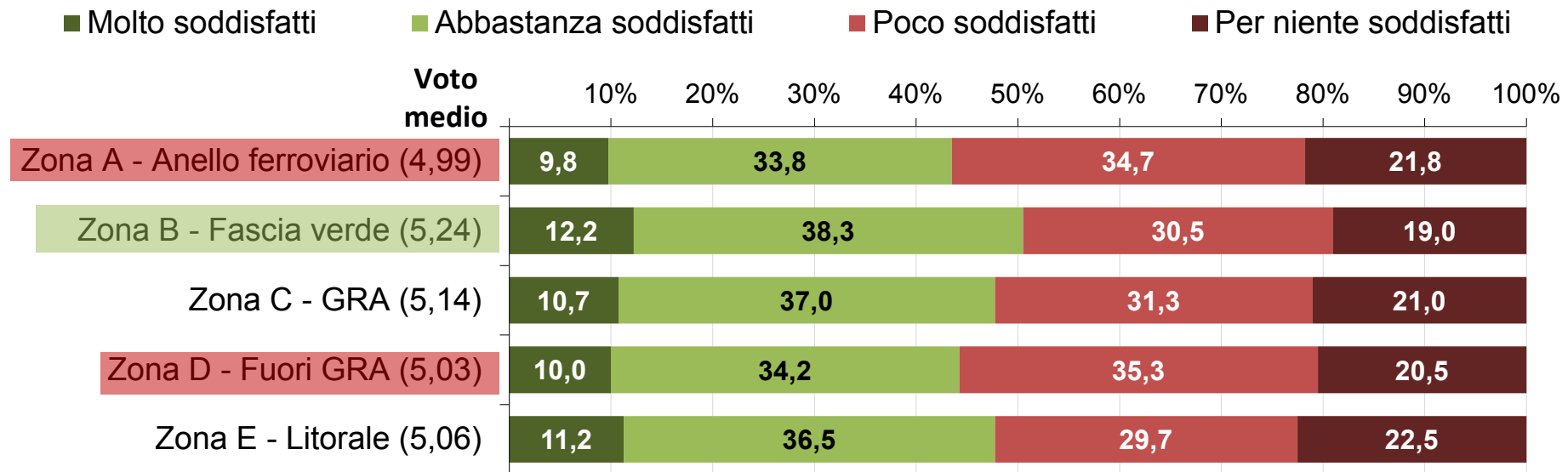
Qualità della vita a Roma



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

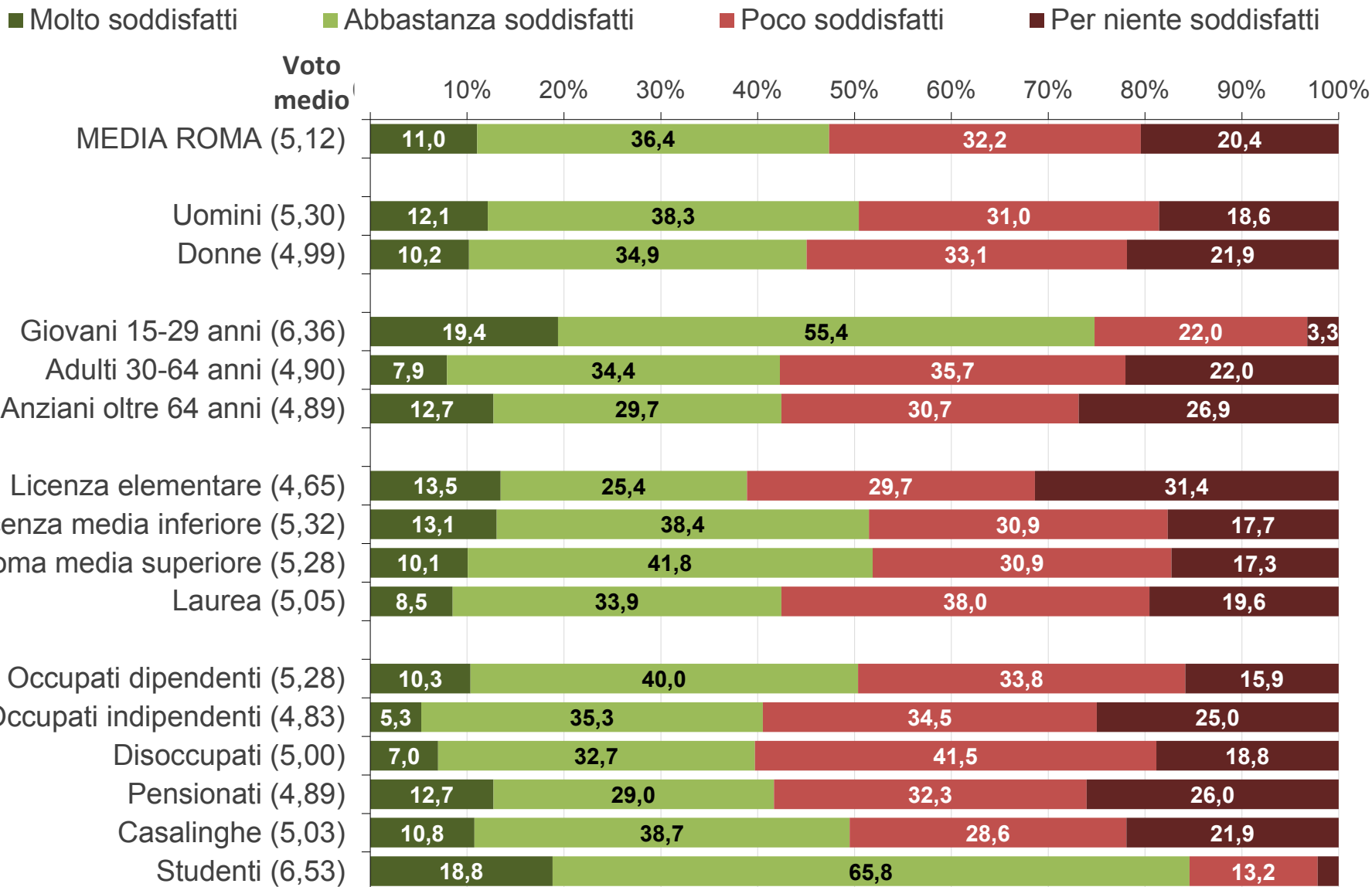
le opinioni dei residenti nelle cinque zone



- Per la qualità della vita a Roma, i residenti nella zona centrale A e nella periferia esterna al GRA (zona D) sono meno soddisfatti della media
- L'opinione dei residenti della semiperiferia interna al GRA (C) e del litorale (E) sono allineati alla media
- I più soddisfatti sono gli intervistati della zona semicentrale B, interna alla Fascia Verde

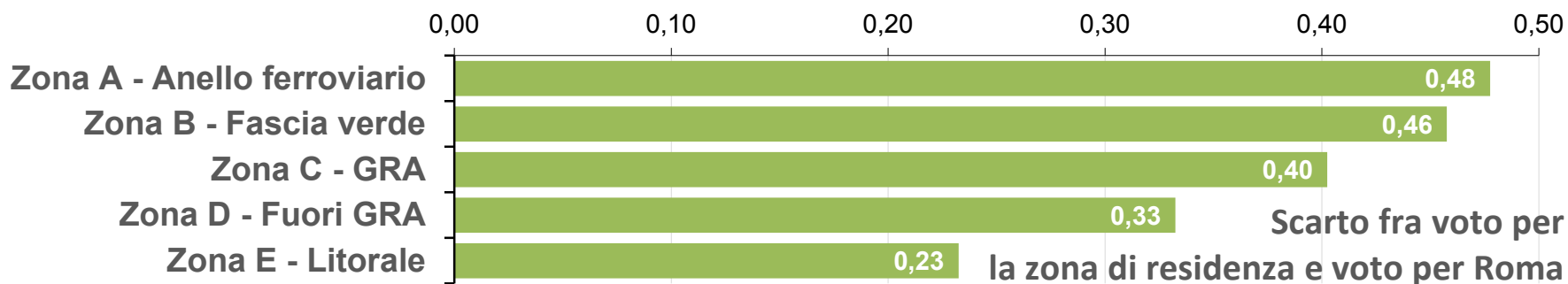
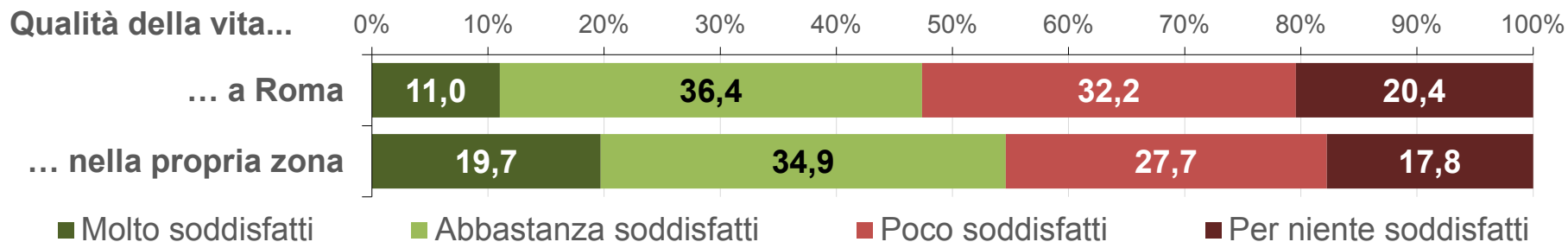
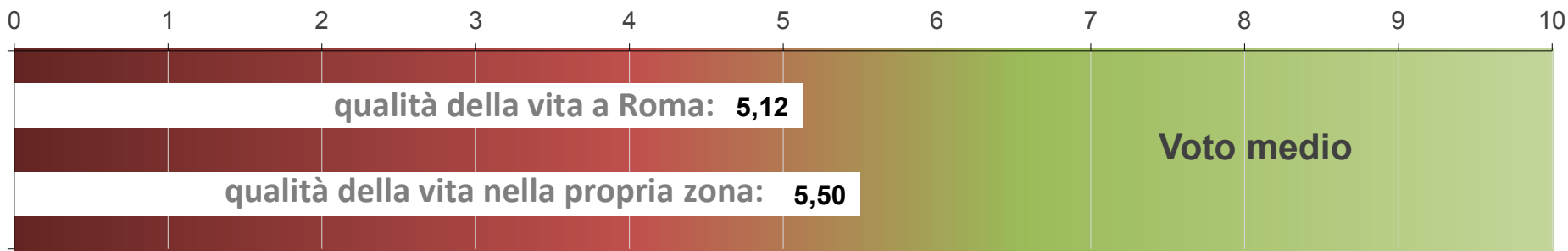
Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10”.

Qualità della vita a Roma: analisi socio-anagrafica



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 e nella propria zona di residenza

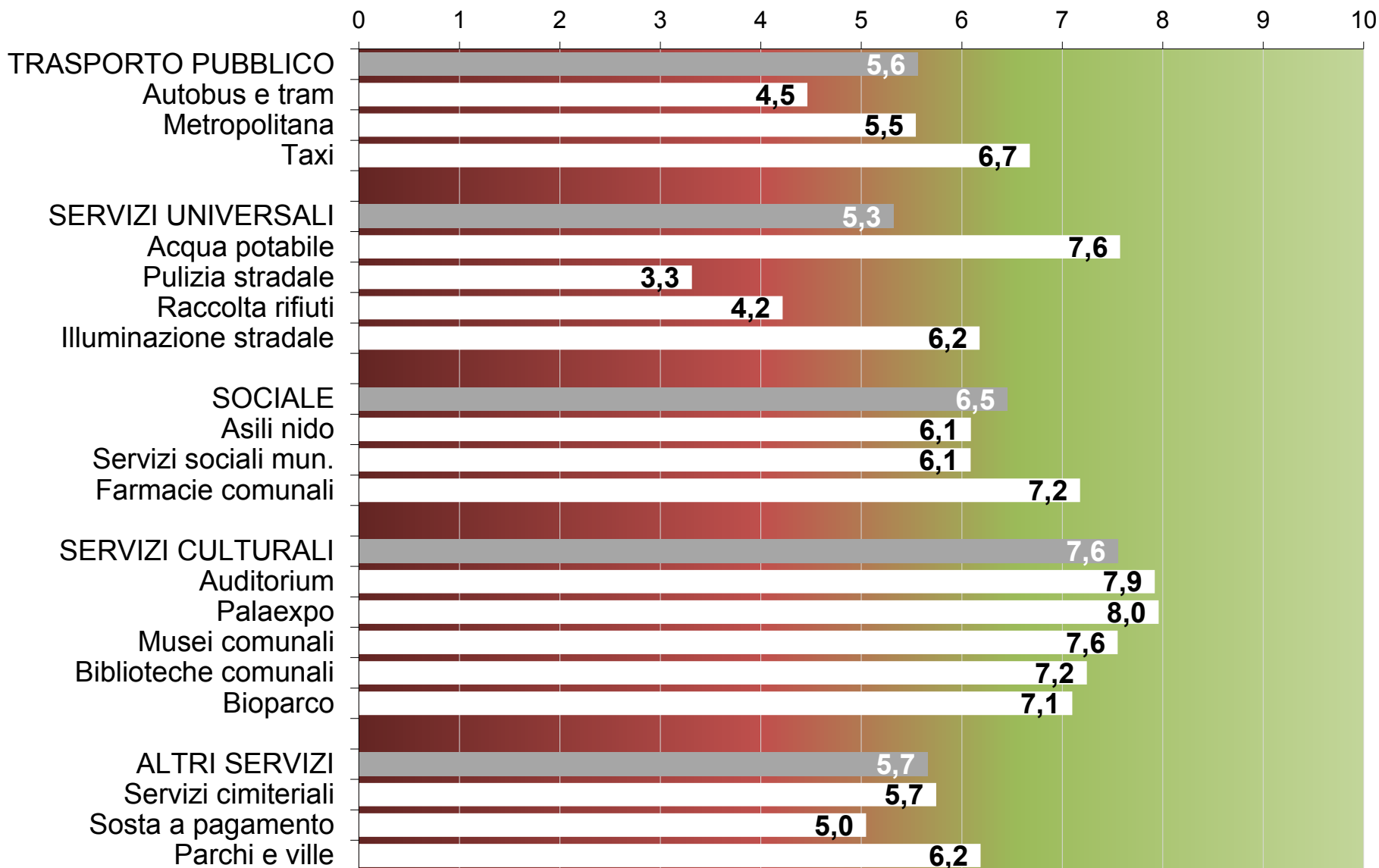


Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegni un voto da 1 a 10”.

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”

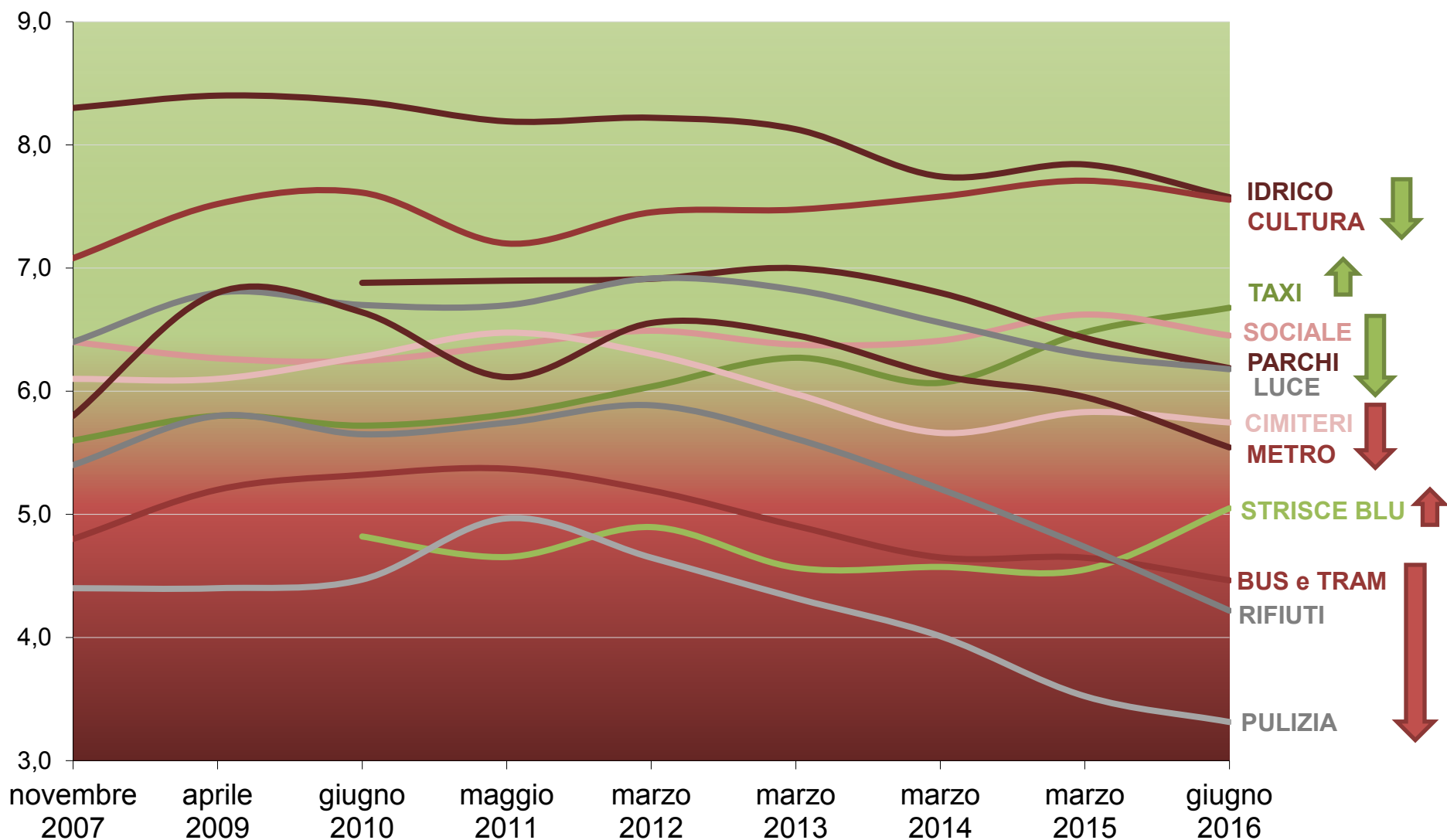
(disaggregazione per zone secondo il CAP di residenza).

Voto medio per i servizi pubblici locali



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

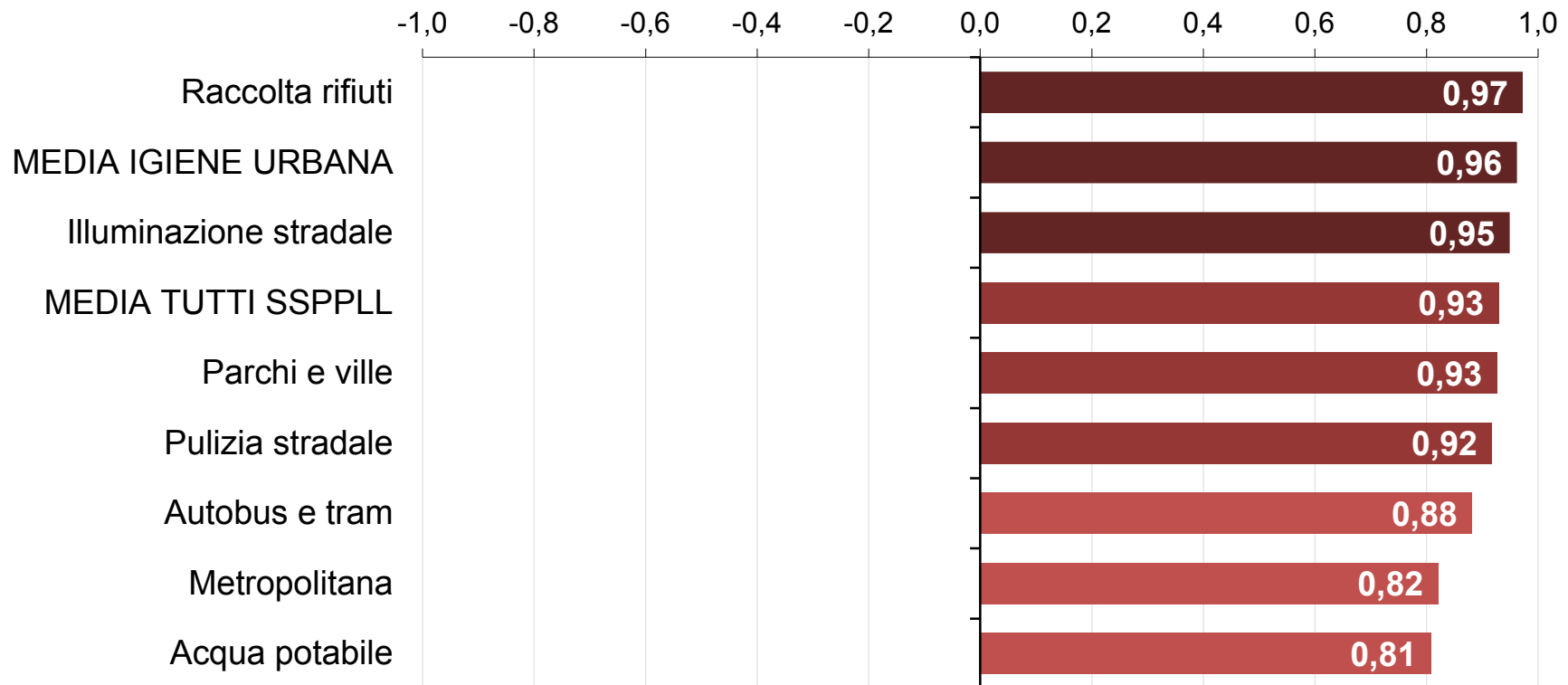
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2016)



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

Quali sono i servizi che influenzano maggiormente la percezione dei cittadini circa la qualità della vita a Roma?

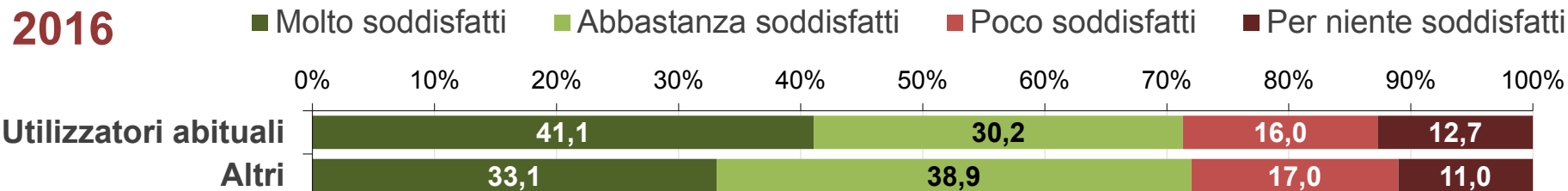
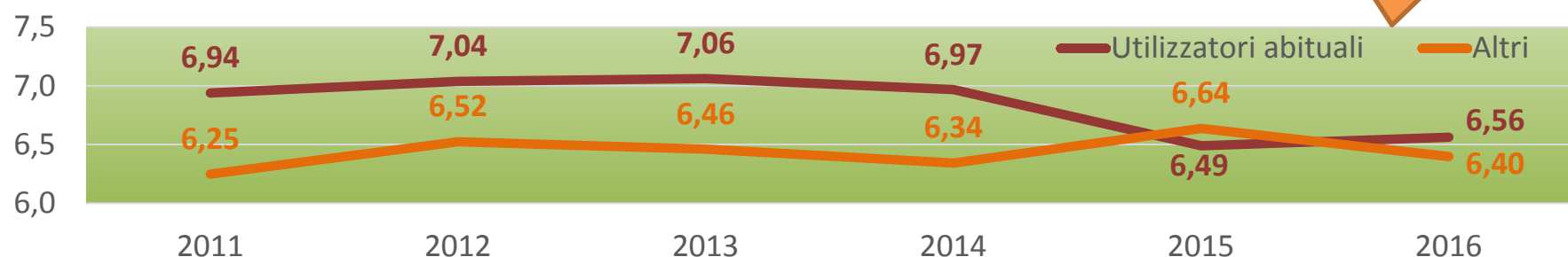
Il voto sulla qualità della vita a Roma nel corso delle nove indagini risulta strettamente correlato a quello dei principali servizi pubblici locali
Per tutti gli altri servizi, la correlazione è debole o non significativa



Soddisfazione media dei servizi pubblici locali

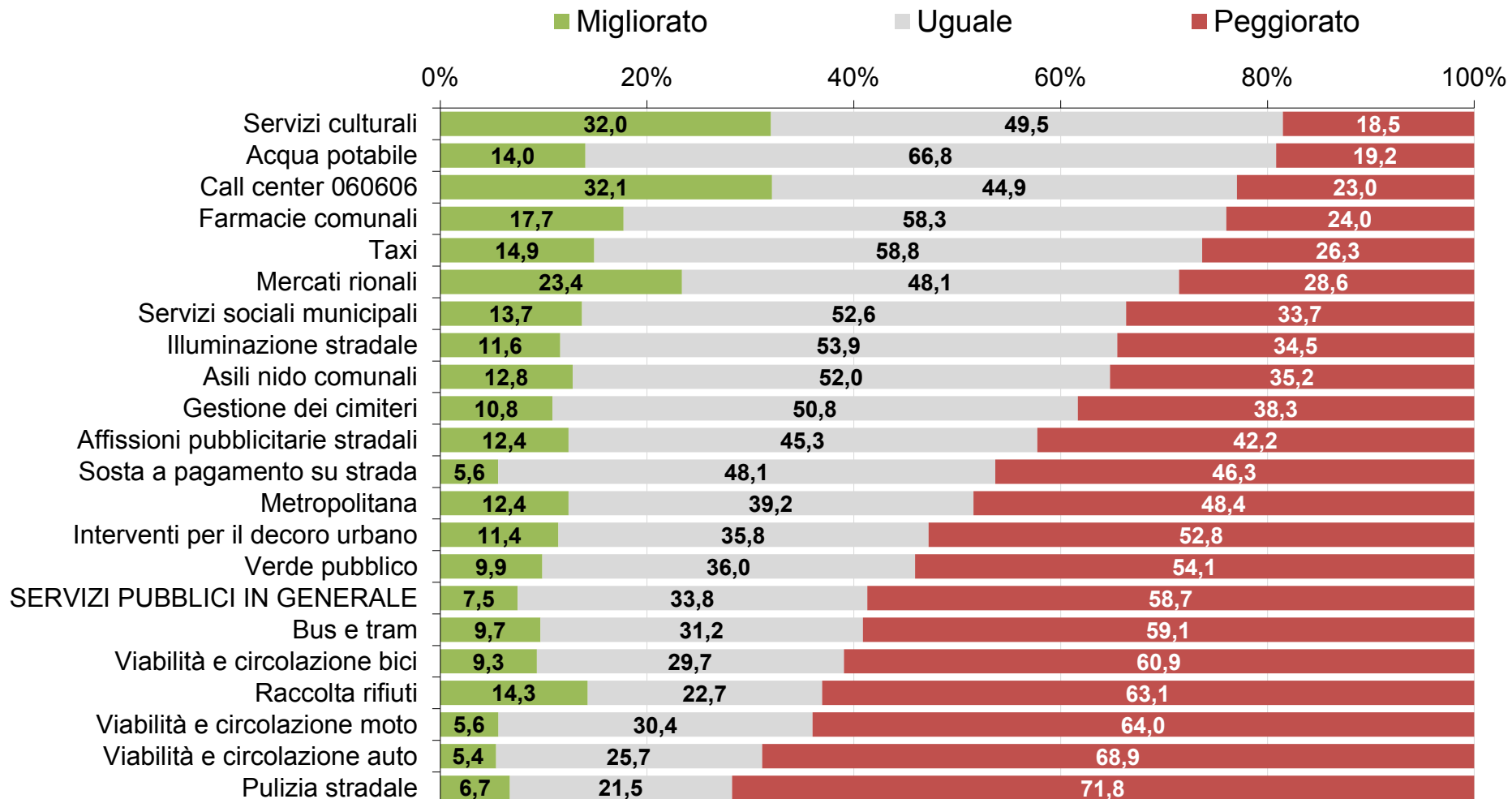


Escluso il 2015, il voto medio degli utenti abituali è sempre stato superiore a quello degli utenti occasionali



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?"
Assegni un voto da 1 a 10".

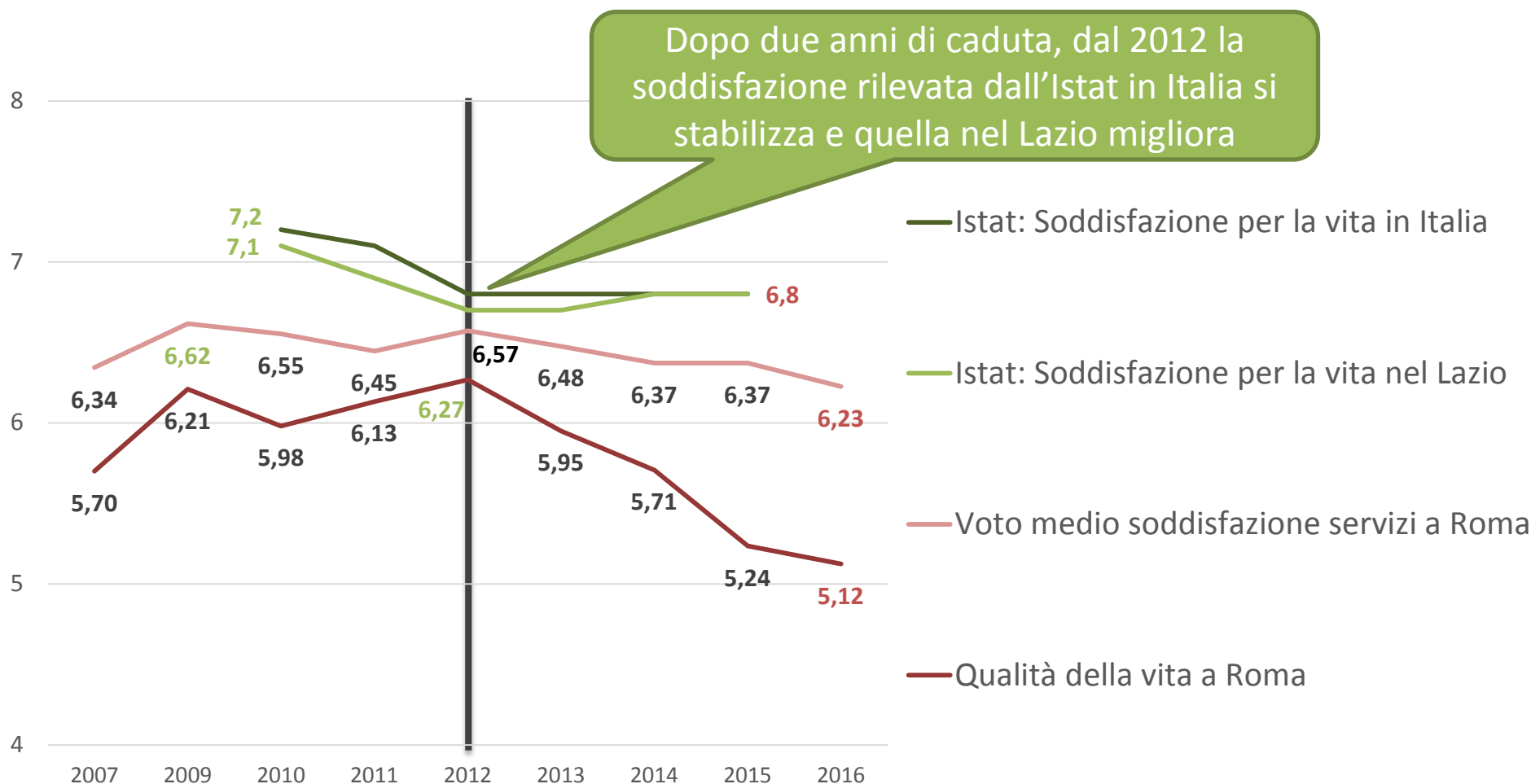
Giudizio sull'andamento dei servizi pubblici negli ultimi due anni



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?”.

Confronto dei risultati dell'Indagine romana con quelli Istat della Soddisfazione per la vita



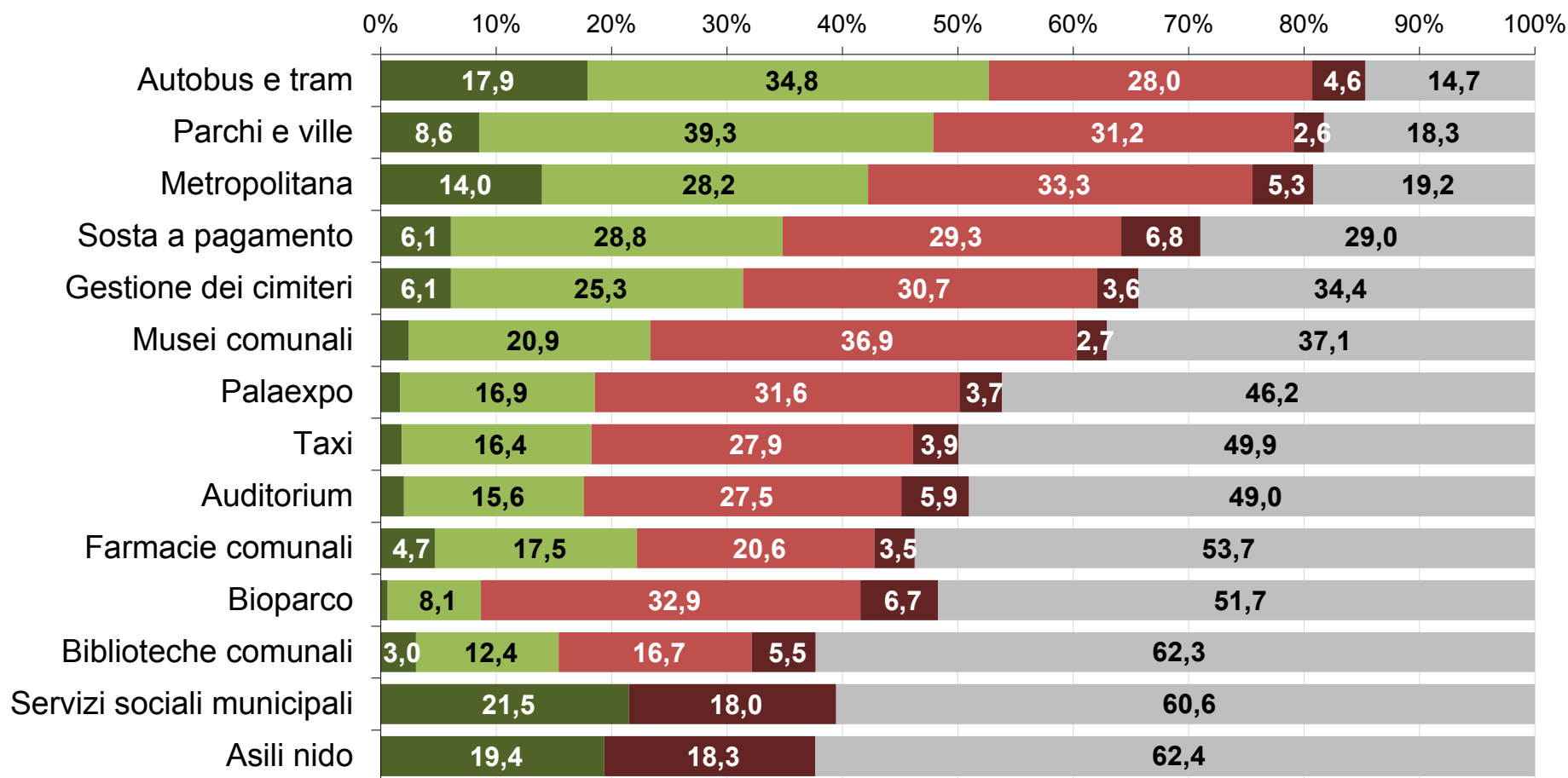
Dallo stesso anno la soddisfazione per la qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma inizia a diminuire

SERVIZI PUBBLICI LOCALI A CONFRONTO



Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi non universali

■ Molto spesso o regolarmente ■ Abbastanza spesso ■ Raramente ■ Mai ■ Non conosce il servizio

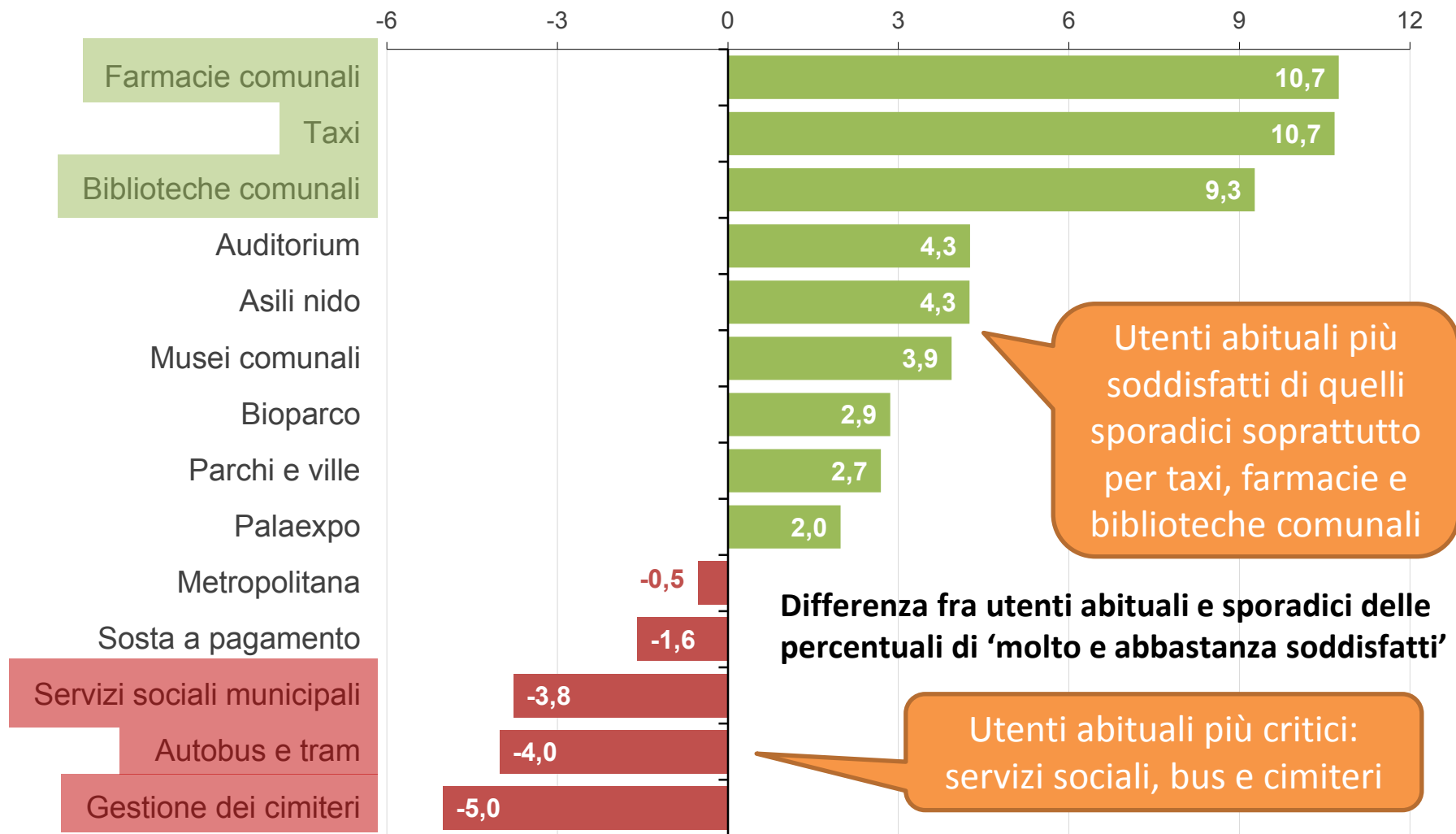


Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

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

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”.

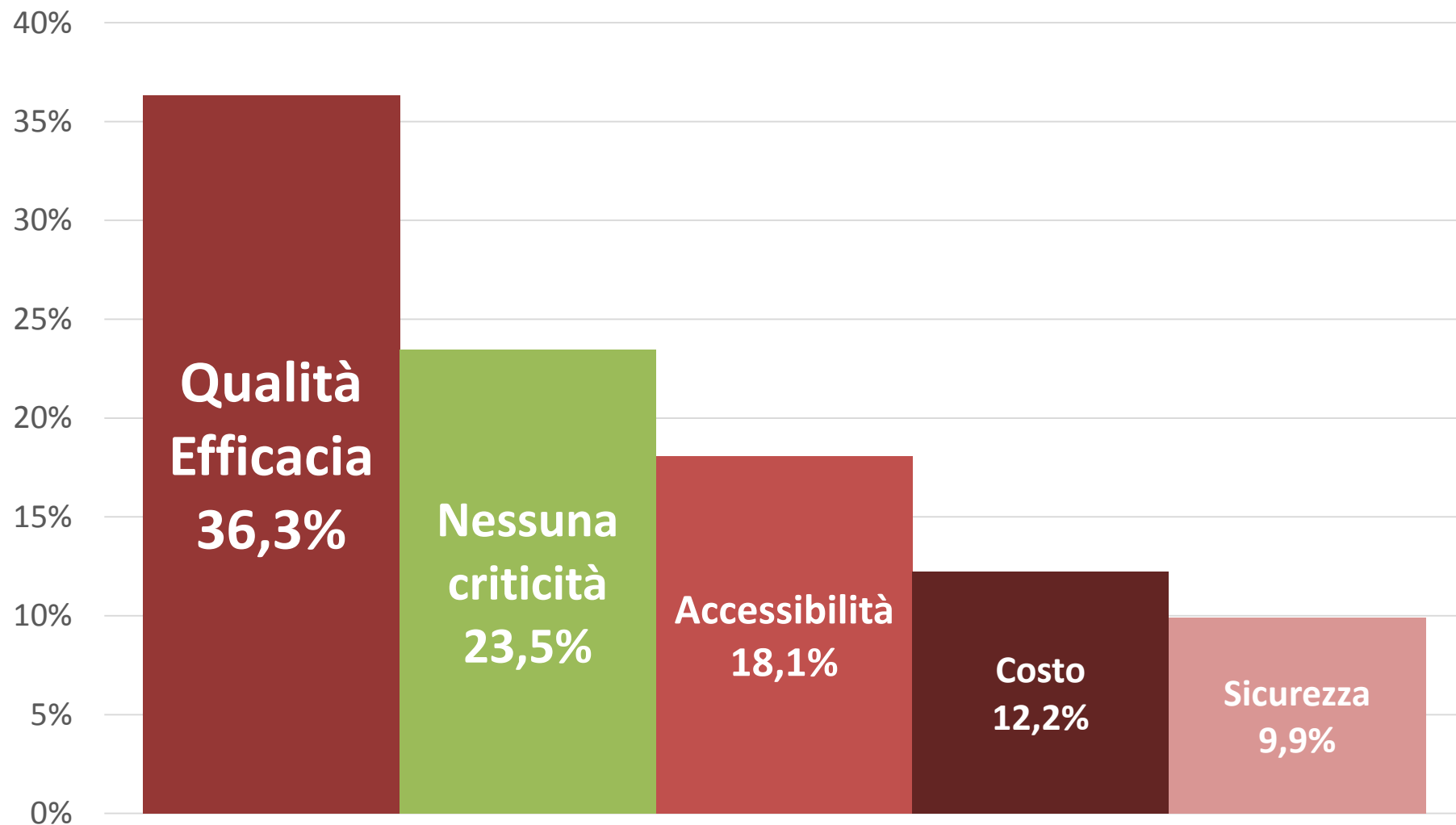
Utenti abituali e occasionali a confronto: le percentuali dei soddisfatti



Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (voti da 6 a 10).

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

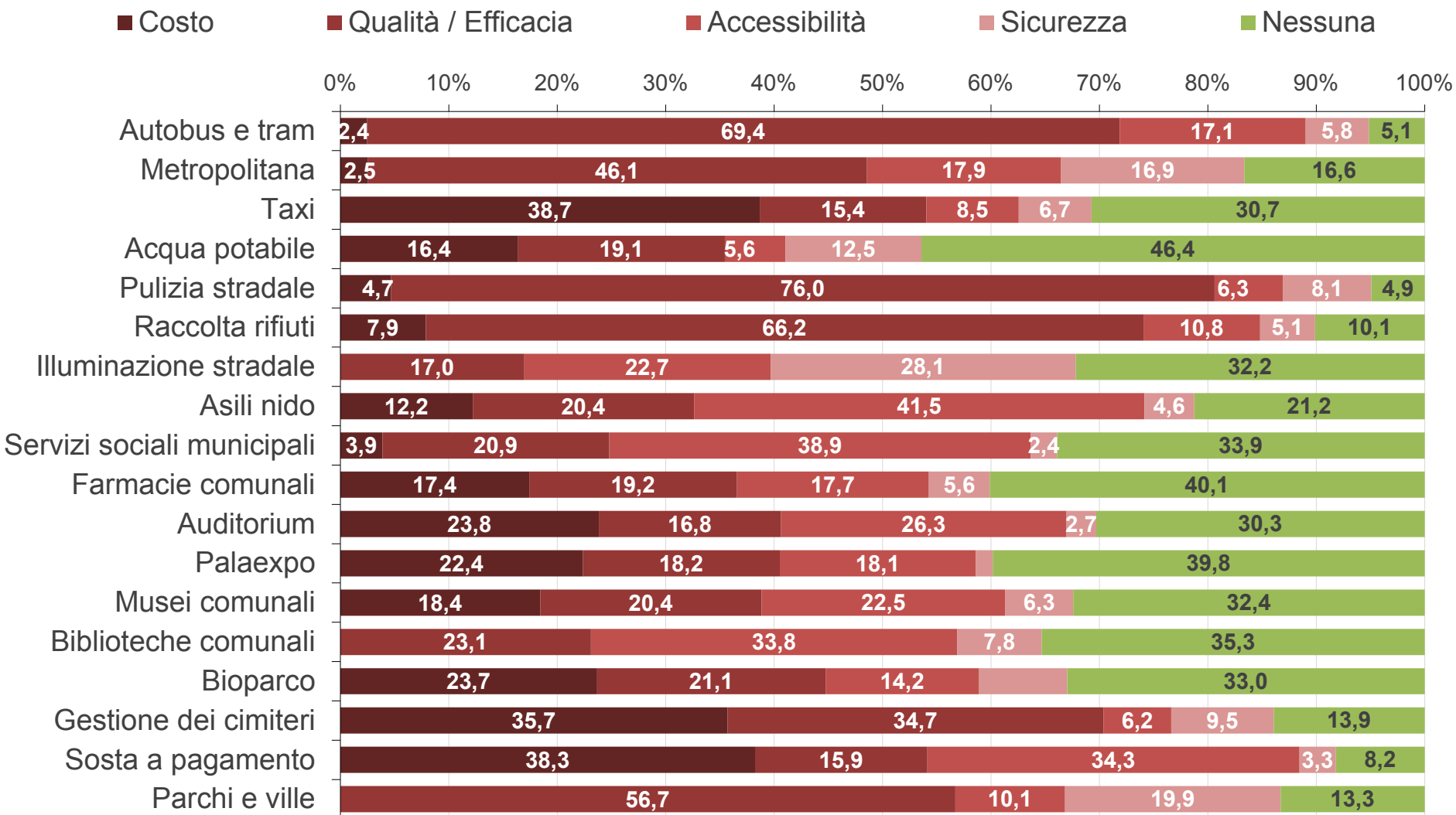
Le criticità rilevate dagli utenti abituali - media dei servizi



Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”
(risposte “Molto spesso” e “Abbastanza spesso”).

Domande X.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

Le criticità rilevate dagli utenti abituali dei singoli servizi



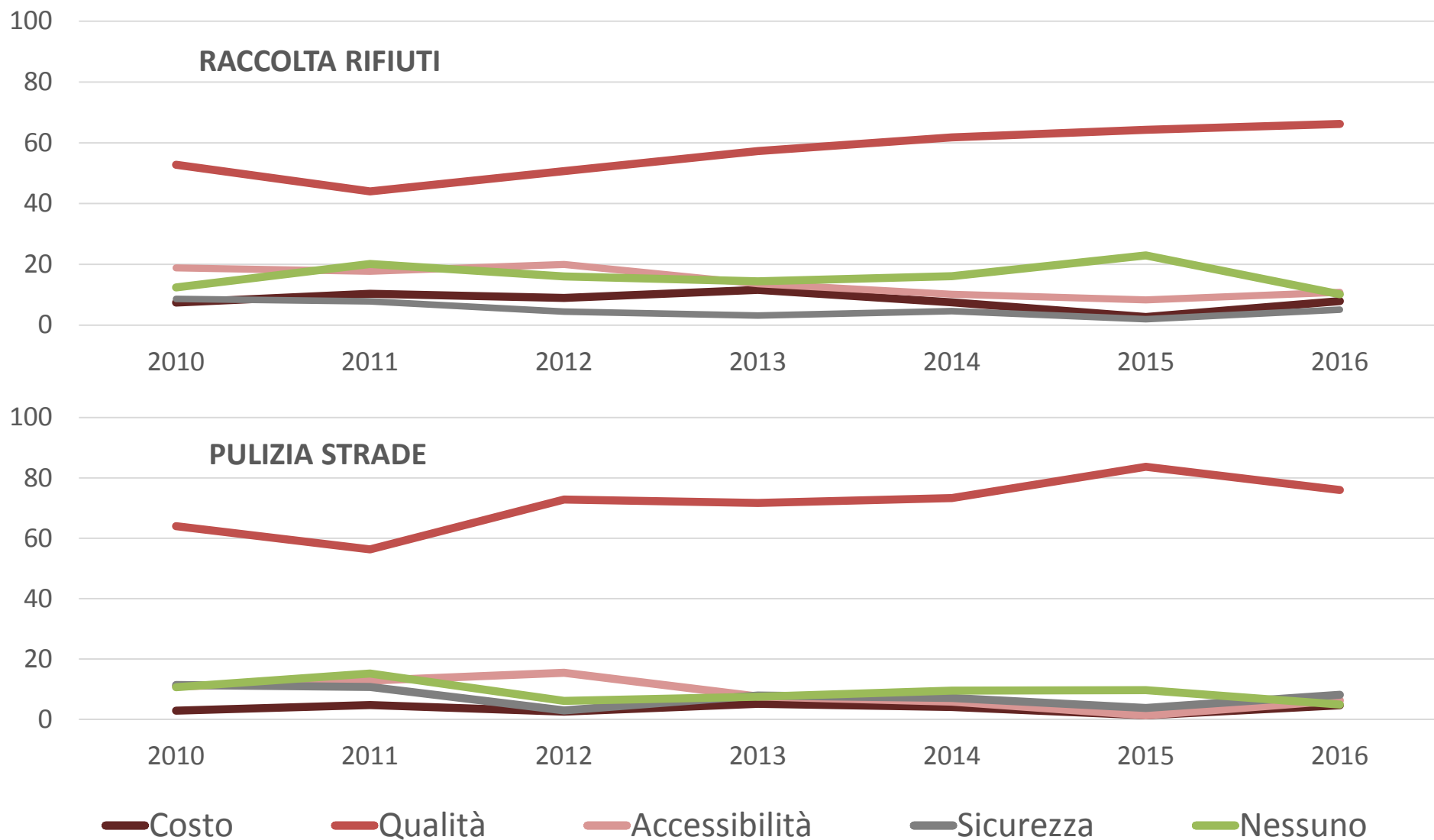
Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”

(risposte “Molto spesso” e “Abbastanza spesso”).

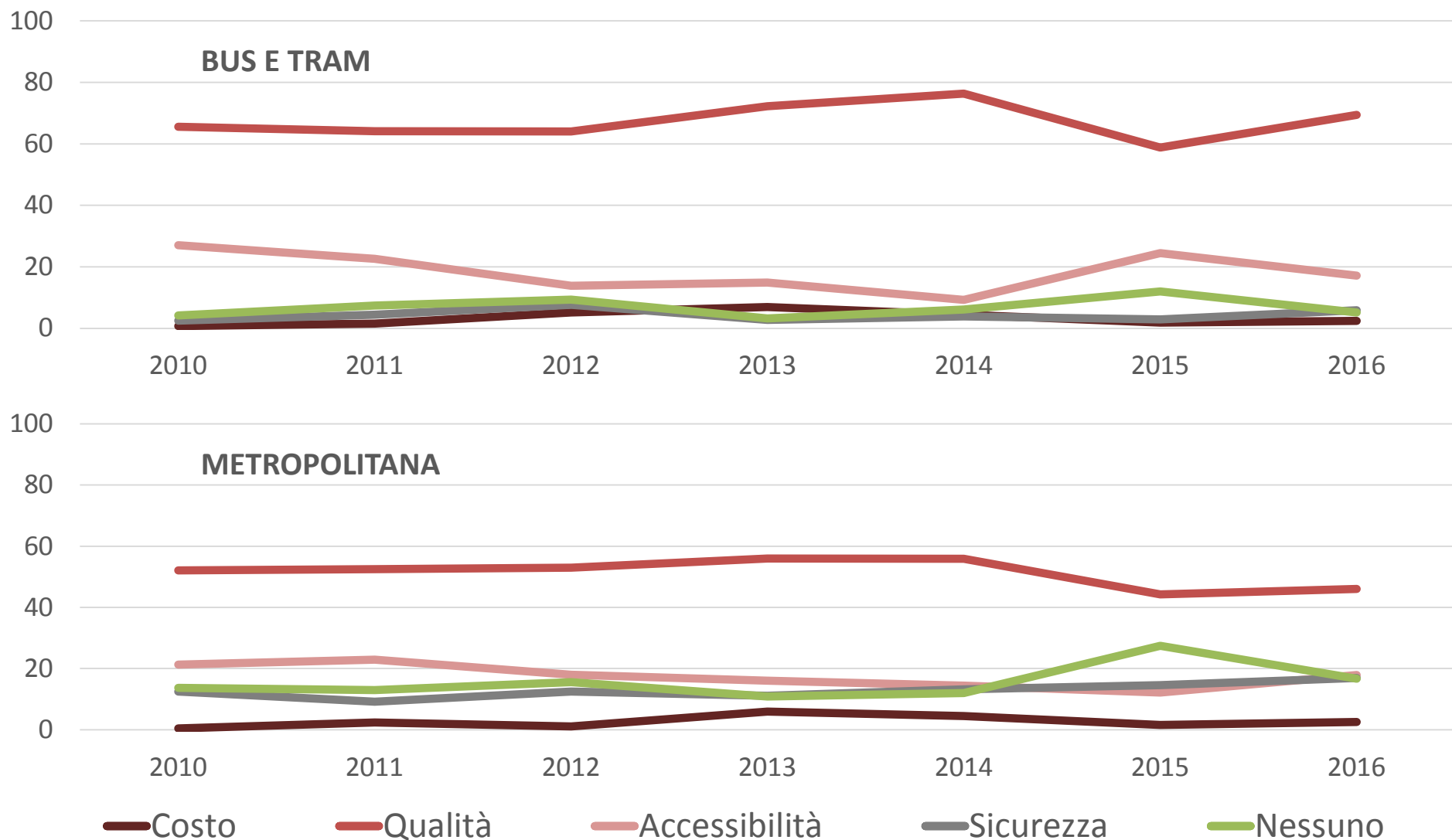
Domande X.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

ASPL Roma Capitale

Andamento nel tempo delle criticità rilevate dagli utenti per i servizi più problematici: l'igiene urbana



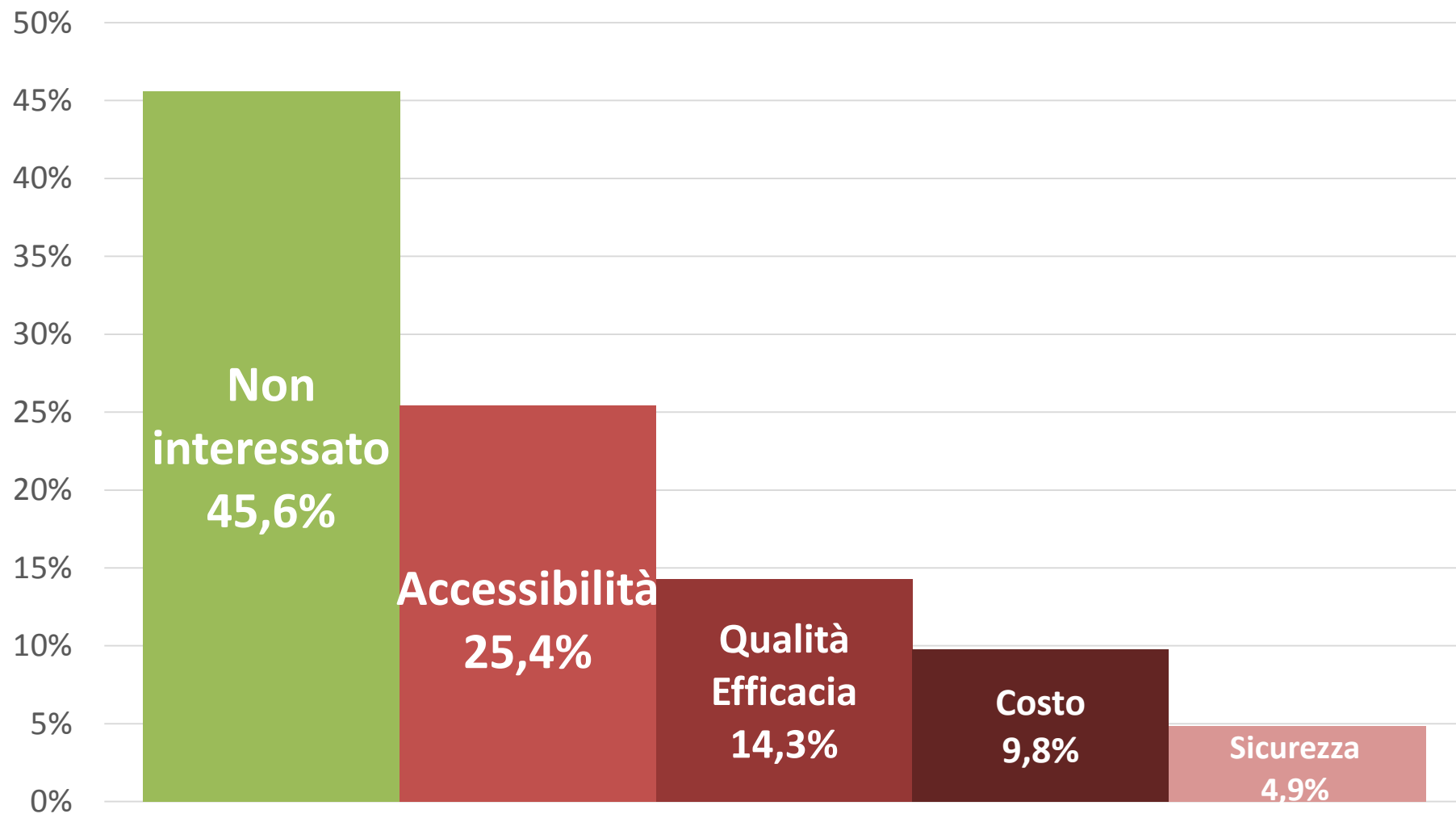
Andamento nel tempo delle criticità rilevate dagli utenti per i servizi più problematici: il TPL



Domande 1.2 e 2.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza questo servizio pubblico?” (risposte “Molto spesso” e “Abbastanza spesso”).

Domande 1.3A e 2.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

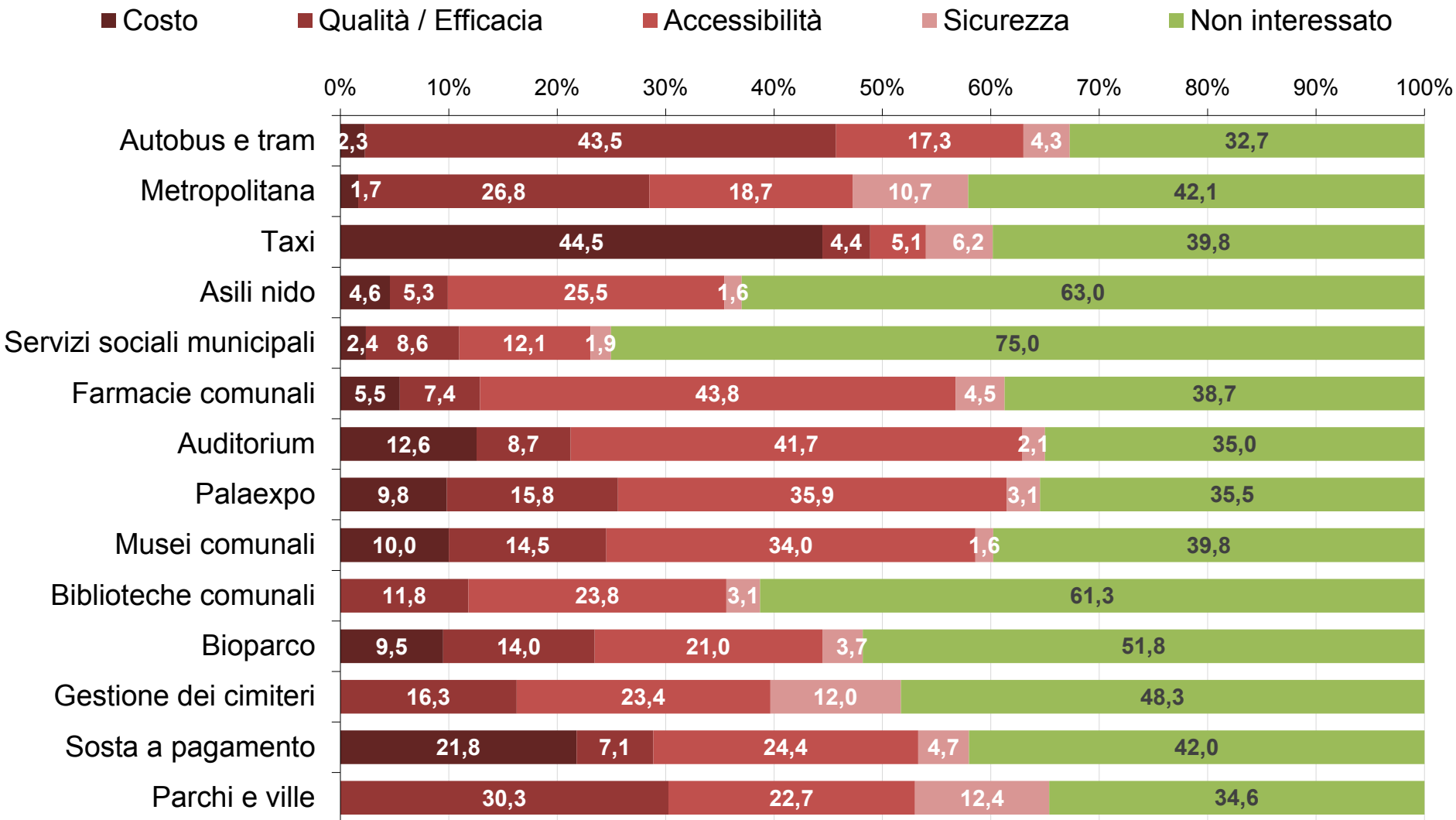
Cause di disaffezione per gli utenti occasionali - media dei servizi



Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”
(risposte “Raramente” e “Mai”).

Domande X.3B “Per quale motivo non utilizza di più il servizio?”

Cause di disaffezione per gli utenti occasionali

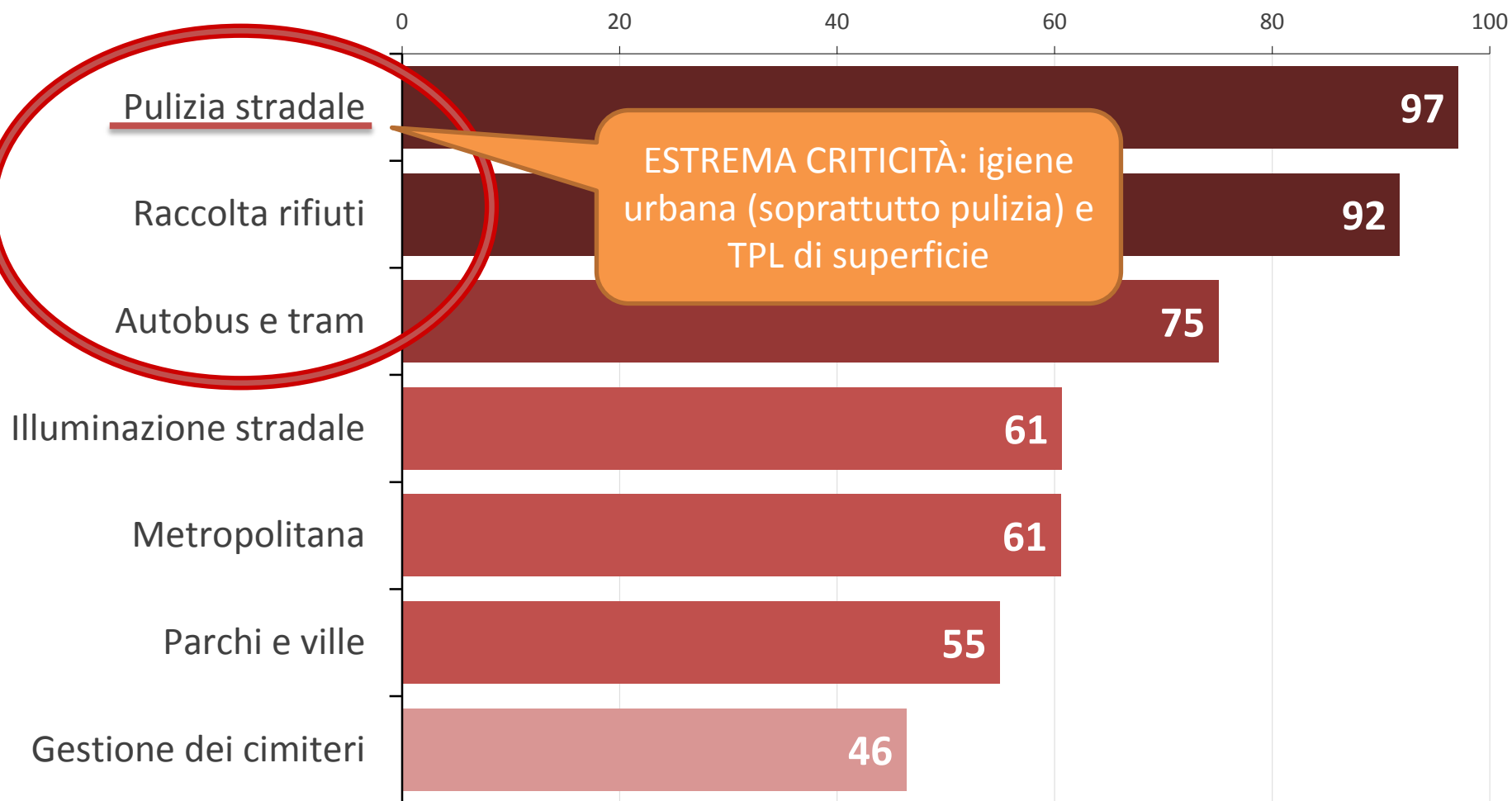


Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”

(risposte “Raramente” e “Mai”).

Domande X.3B “Per quale motivo non utilizza di più il servizio?”

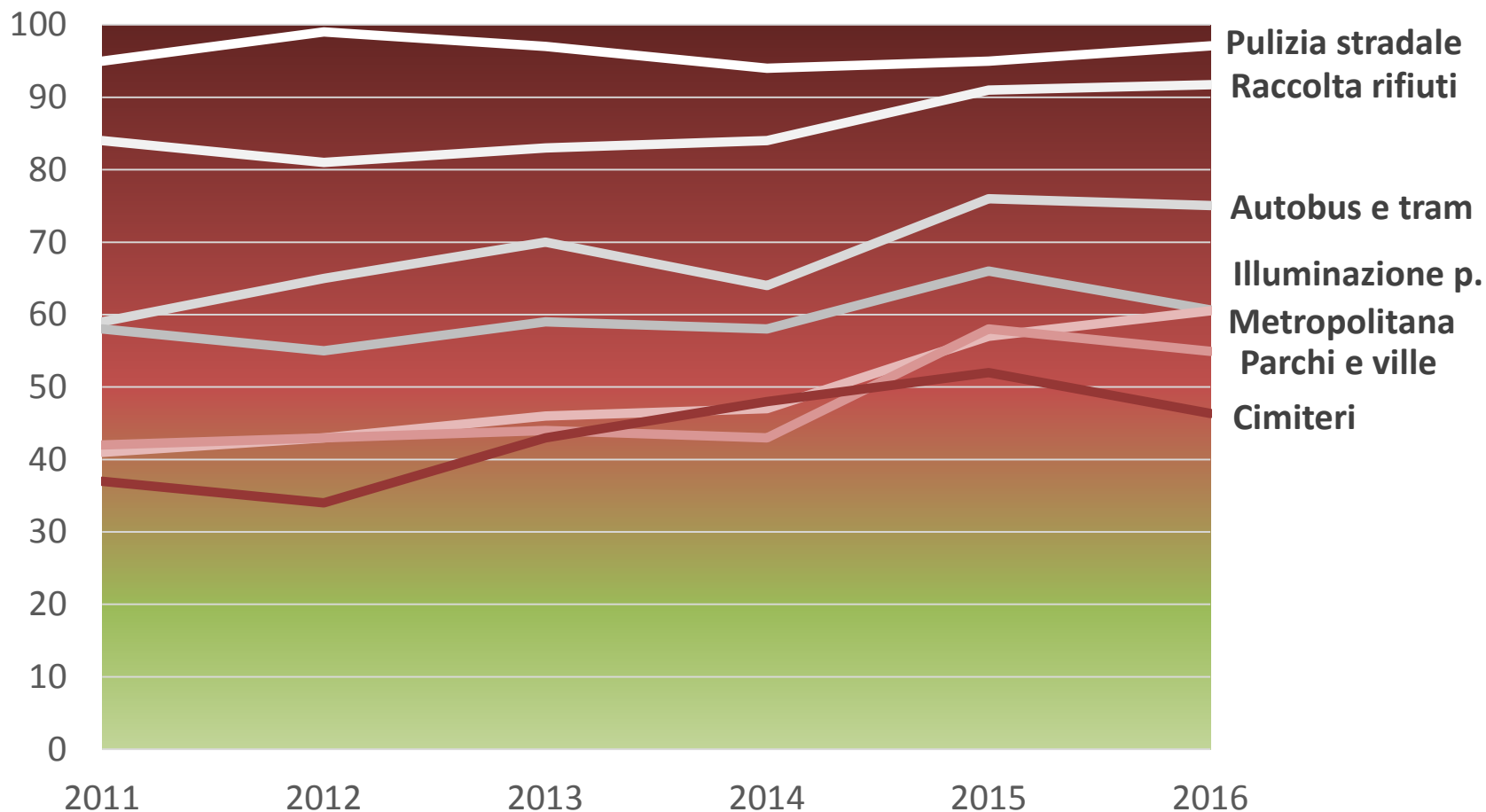
Indice di priorità di intervento sui servizi pubblici



Media armonica in scala 0-100 degli indici di correlazione con la qualità della vita, di insoddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti) e di utilizzo (domande X.2).

ASPL Roma Capitale

Andamento dell'indice di priorità di intervento sui servizi pubblici



Dal 2011 al 2014: Media armonica in scala 0-100 degli indici di insoddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti), di utilizzo (domande X.2) e di rilevanza (domande X.4).

2015: Media armonica in scala 0-100 degli indici di correlazione con la qualità della vita, di insoddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti), di utilizzo (domande X.2) e di rilevanza (domande X.4).

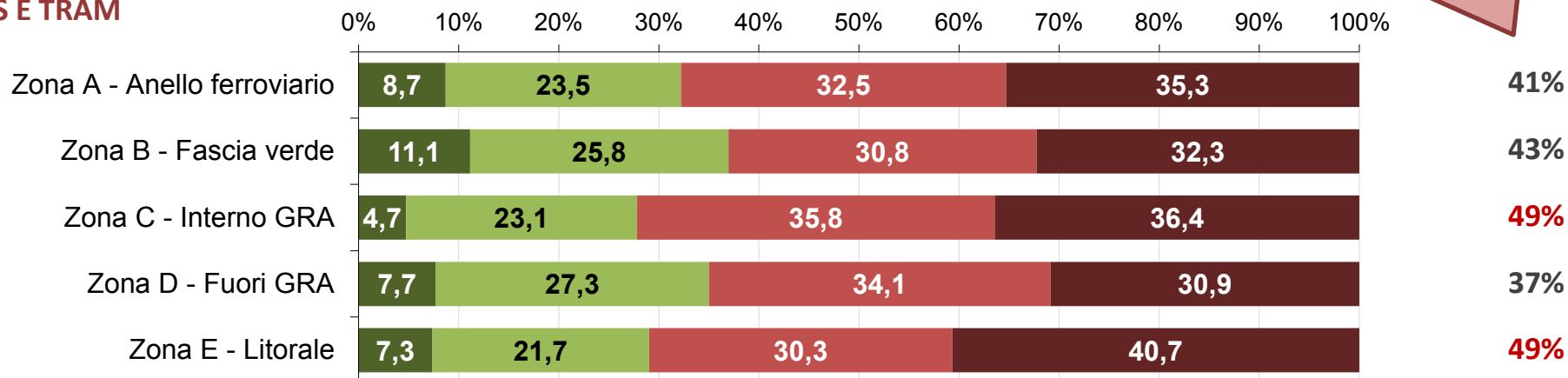
2016: Media armonica in scala 0-100 degli indici di correlazione con la qualità della vita, di insoddisfazione (domande X.1 per i soli utilizzatori molto o abbastanza frequenti) e di utilizzo (domande X.2).

Uso e percezione del trasporto pubblico locale nelle zone della città

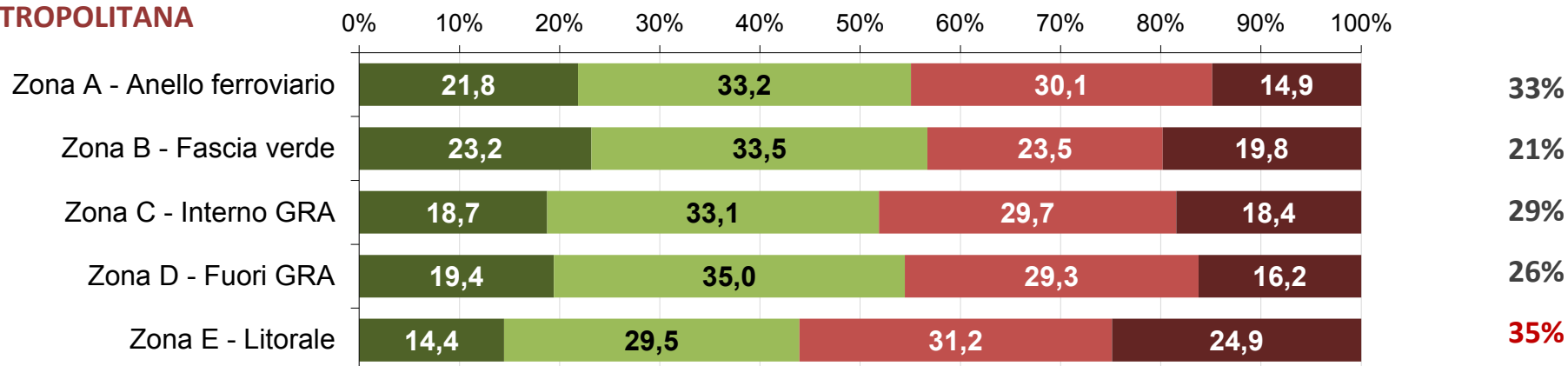
■ Molto soddisfatti ■ Abbastanza soddisfatti ■ Poco soddisfatti ■ Per niente soddisfatti

% di utenti che criticano la **qualità**

BUS E TRAM



METROPOLITANA



Domande 1.1 e 2.1 “Quanto è soddisfatto del servizio?”

Domande 1.2 e 2.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza questo servizio?”

Domande 1.3A e 2.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

Domande 1.3B e 2.3B “Per quale motivo non utilizza di più il servizio?”

L'analisi per zone della percezione dei cittadini sul trasporto pubblico locale suggerisce che...

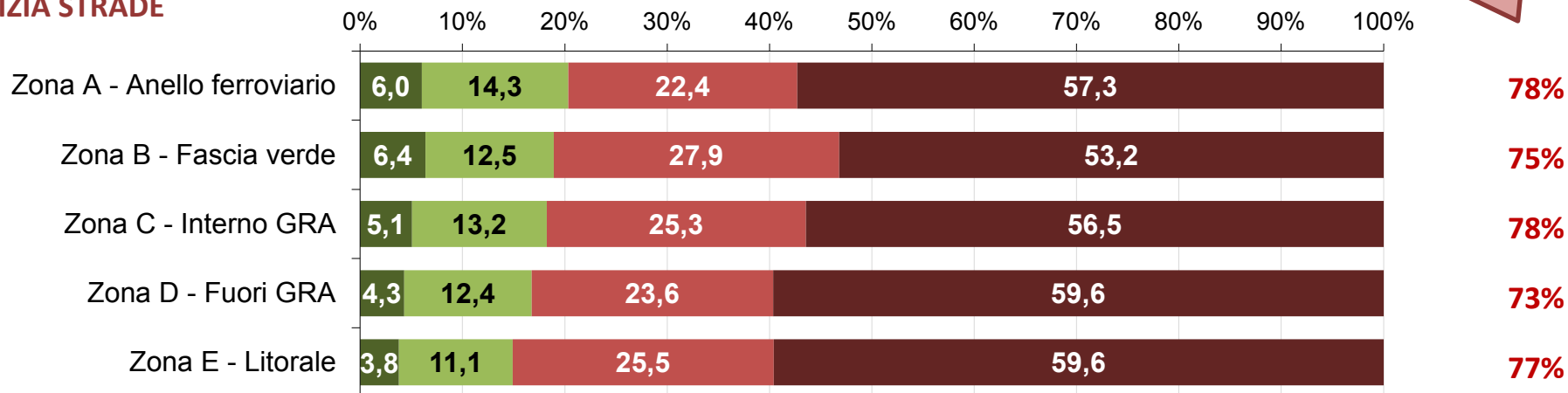
- Il **servizio di superficie** è meno utilizzato **nella fascia periferica D esterna al GRA**. I residenti di questa zona che non utilizzano frequentemente bus e tram dichiarano più della media di non farlo a causa di problemi di **ACCESSIBILITÀ** (numero di linee, vicinanza delle fermate, frequenza delle corse). Si tratta dunque di un **PROBLEMA STRUTTURALE** di progettazione e programmazione del servizio nelle periferie, giudicato insoddisfacente
- Nonostante la presenza della linea Roma-Lido, la **METROPOLITANA** è meno utilizzata proprio dai residenti della **zona litorale E**, che la ritengono meno soddisfacente della media. La scarsa **QUALITÀ** (puntualità, tempi di percorrenza, comfort, affollamento, pulizia, rumore) in questa zona raggiunge il massimo livello di criticità sia per gli utenti, sia come principale deterrente per i non utenti. Il **PROBLEMA** è quindi anche **FUNZIONALE**: non si tratta solo di riprogrammare, ma rispettare il servizio programmato

La percezione del servizio di igiene urbana nelle zone della città

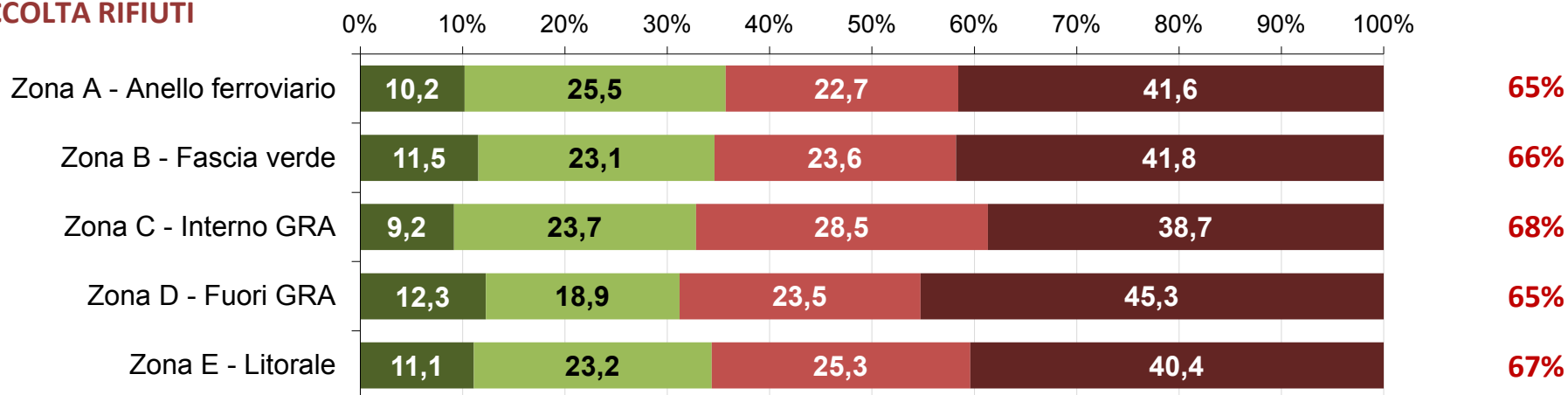
■ Molto soddisfatti ■ Abbastanza soddisfatti ■ Poco soddisfatti ■ Per niente soddisfatti

% di residenti che criticano la **qualità**

PULIZIA STRADE



RACCOLTA RIFIUTI



Domande 5.1 e 6.1 “Quanto è soddisfatto del servizio?”

Domande 5.3 e 6.3 “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

ASPL Roma Capitale

L'analisi per zone della percezione dei cittadini sul servizio di igiene urbana suggerisce che...

- La maggioranza dei cittadini è insoddisfatta della raccolta dei rifiuti in tutta la città (**insoddisfatti > 65%**), con una percentuale crescente allontanandosi dal centro e un minimo fuori dal GRA (**80%**)
- Ma la pulizia delle strade è l'aspetto più critico **in tutta la città** (**insoddisfatti > 80%**, con un massimo nella zona del litorale, **85%**)
- Il **3** attribuito dai romani alla pulizia è gravissimo, il voto più basso mai rilevato nella Capitale, indice che sono superati tutti i limiti di sopportabilità, specialmente tenendo conto che la Tari a Roma è fra le più alte di Italia
- SULL'IGIENE URBANA L'INTERVENTO QUINDI È **NON SOLO PRIORITARIO, MA INDIFFERIBILE**, E DEVE **NECESSARIAMENTE AVERE UNA PORTATA VASTA E AD IMPATTO IMMEDIATO**

Le strade e i marciapiedi costituiscono i più importanti luoghi pubblici di una città e i suoi organi più vitali. Quando si pensa ad una città, la prima cosa che viene alla mente sono le sue strade: secondo che esse appaiano interessanti o insignificanti, anche la città appare tale

Le città sorde, inerti contengono i semi della propria distruzione. Ma le città vivaci, diverse, intense contengono i semi della loro rigenerazione, con l'energia sufficiente a portare i problemi fuori da se stesse.

Jane Jacobs

***Indagine sulla qualità della vita
e dei servizi pubblici locali
a Roma***

2016 – IX edizione

www.agenzia.roma.it