



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

(X edizione)

20 luglio 2017
Sala Piccola della Protomoteca

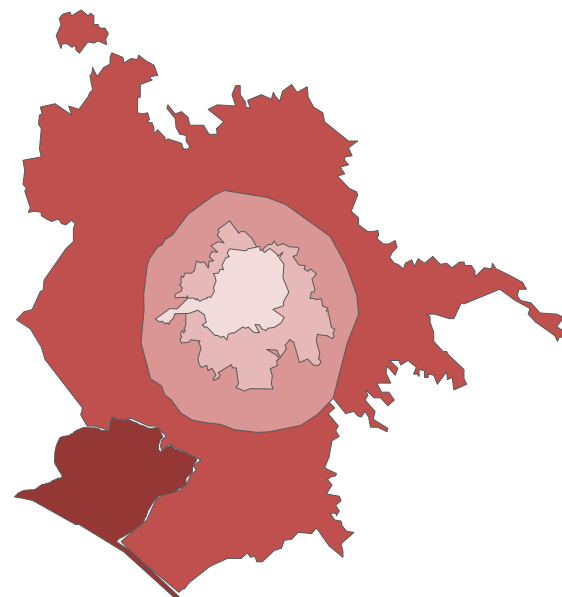
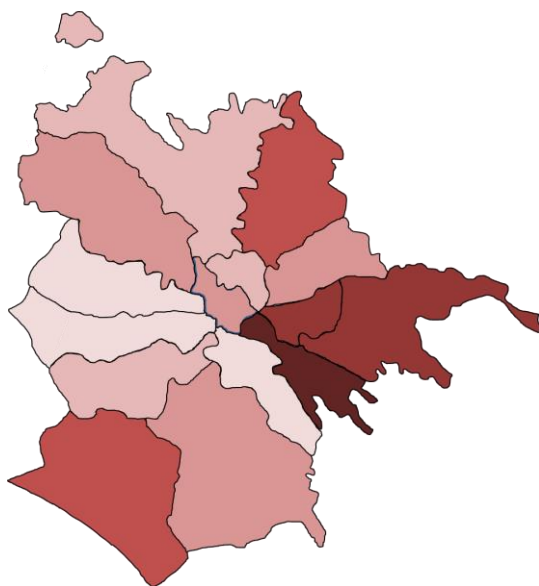
L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma...

- 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

... e da quest'anno...

... le risposte sono stratificate:

- ✓ per macro-zone concentriche
- ✓ per municipio



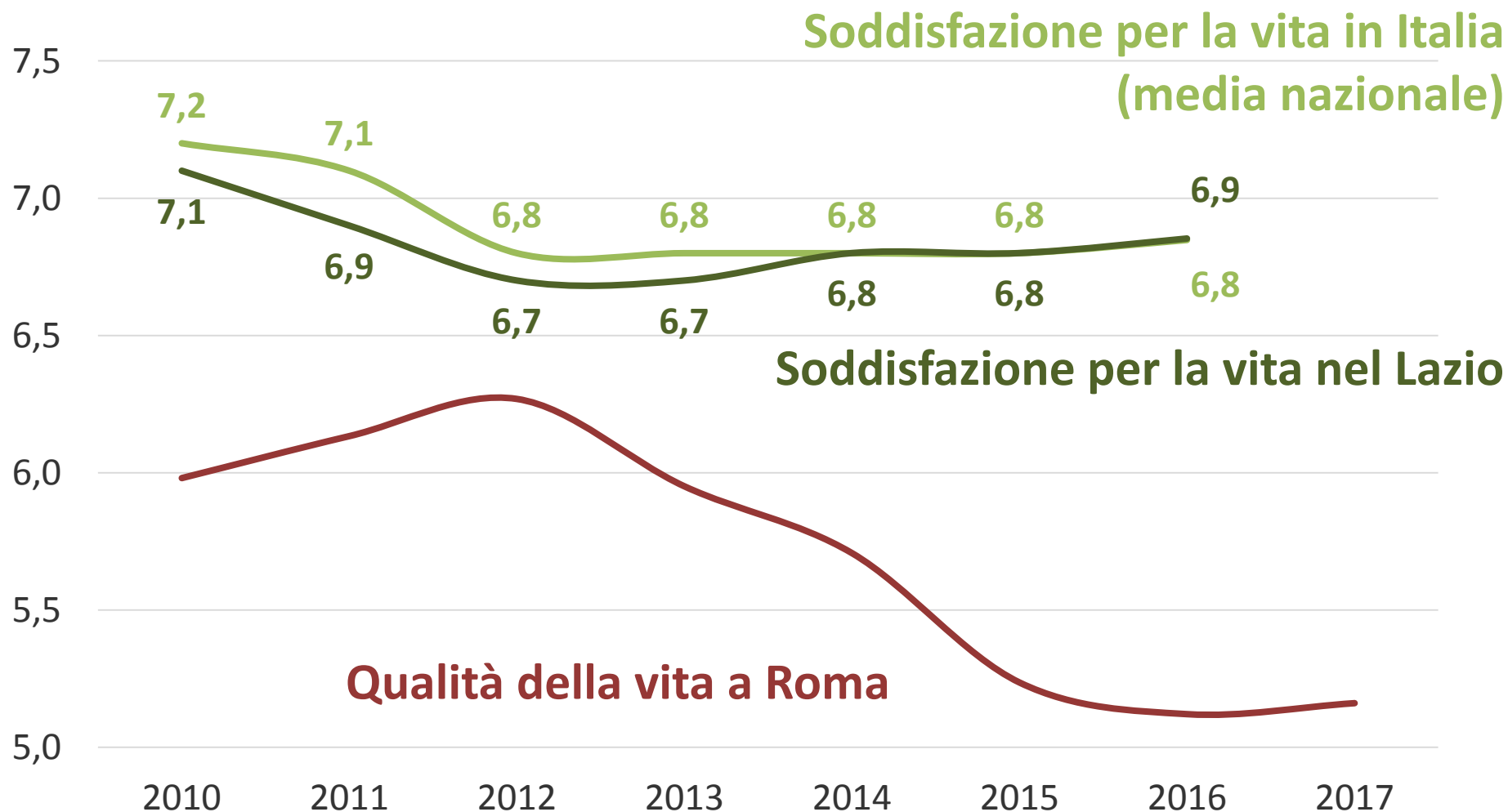
La percezione della qualità della vita è rilevata anche in altre indagini



- **Istat:** rilevazione annuale della **Soddisfazione per la vita**, dal 2010, dato nazionale e disaggregazione per regioni
- **Commissione Europea:** Quality of Life in European Cities Indagine svolta dal 2012 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 (ultima rilevazione: 2015)

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

Agenzia SPL: voto medio qualità della vita a Roma



Nota: scala di valori Istat da 0 a 10; scala valori ASPL da 1 a 10

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

ASPL Roma Capitale

CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE



La rilevazione

- 5.760 interviste telefoniche effettuate tra il 26 aprile e il 13 giugno 2017
- Contatti necessari: circa 58 mila
- 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)
- ... per 5 aree geografiche concentriche approssimate alle fasce del PGТУ
- e per municipio

Il questionario: 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 18 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

Significatività statistica (livello di confidenza 95%)



Errore statistico
inferiore a $\pm 1,3\%$

Errore statistico
inferiore a...



Significatività statistica – sottocampioni

(livello di confidenza 95%)

ERRORE UTENTI ABITUALI

PARCHI, TPL E STRISCE BLU: $< \pm 2\%$

ALTRI SERVIZI: $< \pm 3\%$

BIBLIOTECHE: $< \pm 3,7\%$

TAXI: $< \pm 4,1\%$

BIOPARCO: $< \pm 4,4\%$

MA SE DIVIDO
IL CAMPIONE FRA
UTENTI ABITUALI
ED OCCASIONALI?



SERVIZI NON UNIVERSALI

- ABITUALI (utilizzano il servizio molto o abbastanza spesso)
- OCCASIONALI (utilizzano il servizio raramente o mai)

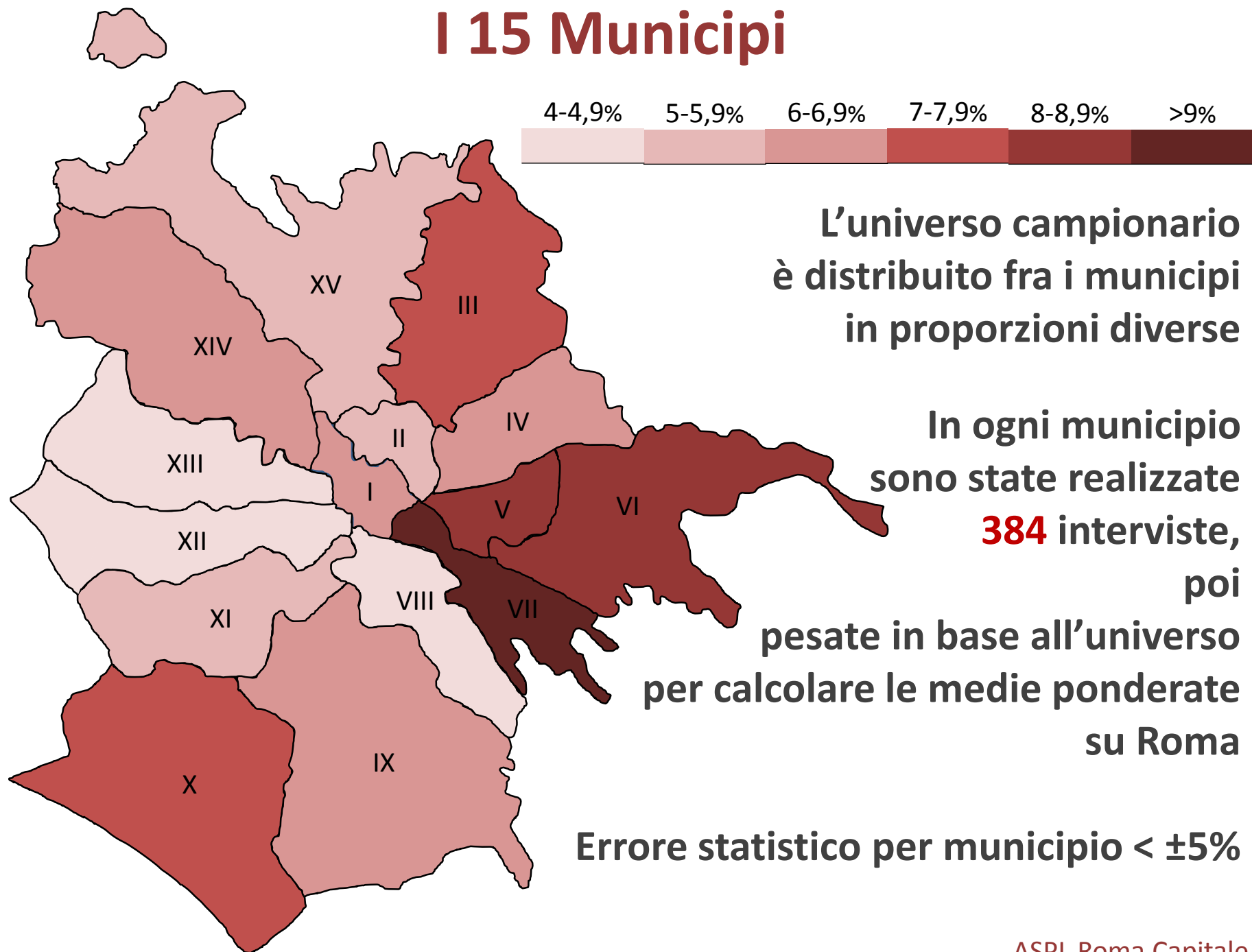
ERRORE UTENTI OCCASIONALI

ASILI NIDO COMUNALI: $< \pm 5\%$

SERVIZI SOCIALI MUNICIPALI: $< \pm 3,3\%$

TUTTI GLI ALTRI SERVIZI: $< \pm 2,5\%$

I 15 Municipi



Il territorio delle cinque aree aggregate

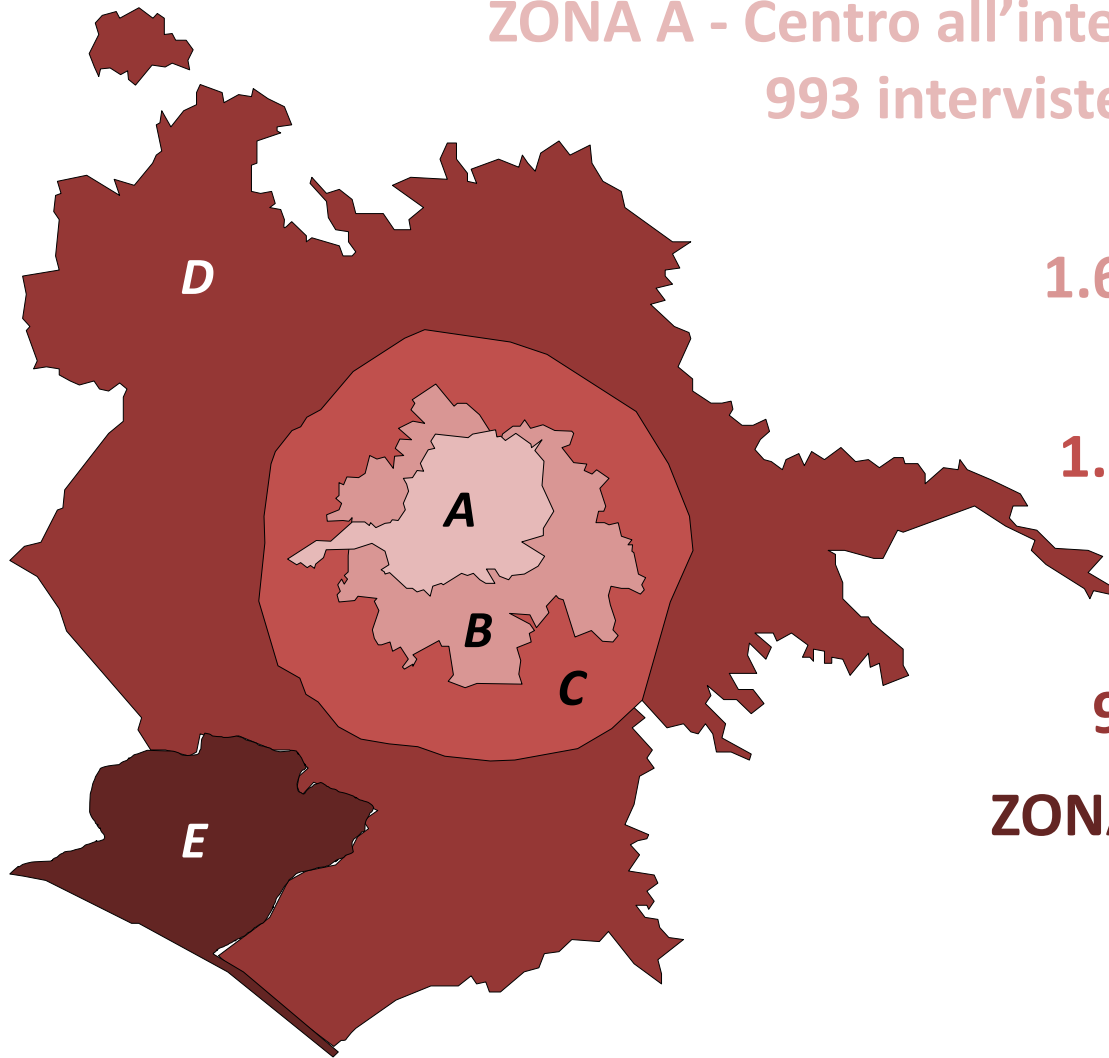
ZONA A - Centro all'interno dell'Anello ferroviario
993 interviste, errore statistico $< \pm 3,1\%$

ZONA B - Fascia verde
1.623 interviste, e.s. $< \pm 2,4\%$

ZONA C - Interna al GRA
1.644 interviste, e.s. $< \pm 2,4\%$

**ZONA D - Esterna al GRA
(escluso il litorale)**
980 interviste, e.s. $< \pm 3,1\%$

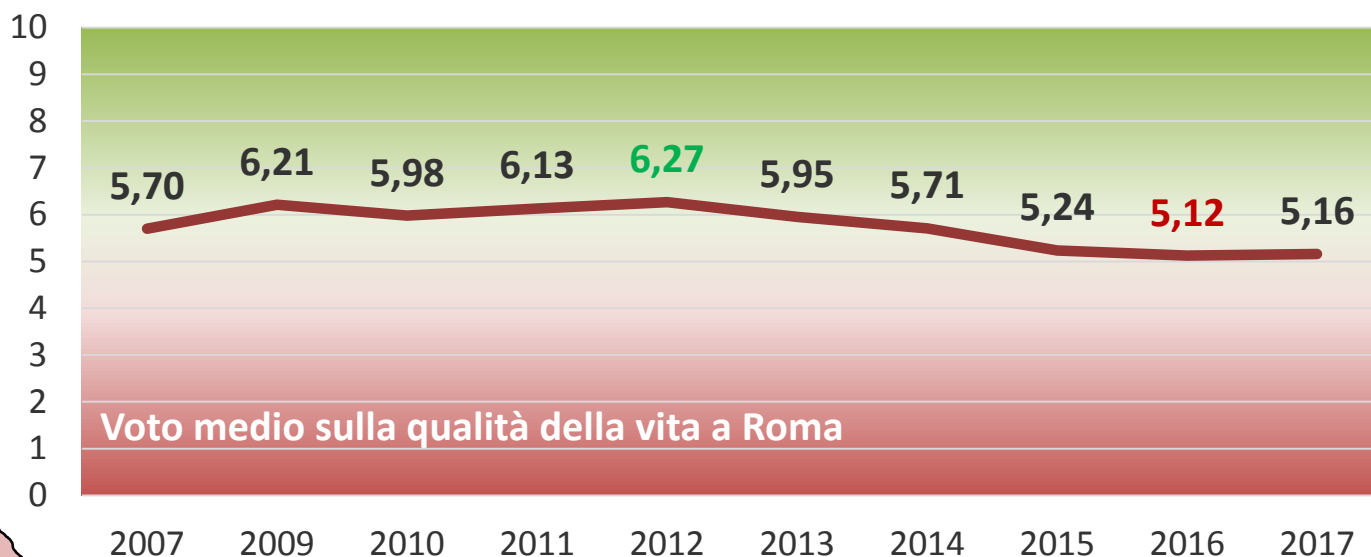
ZONA E - Litorale (Ostia/Acilia)
370 interviste, e.s. $< \pm 5\%$



I GIUDIZI DEI RESIDENTI A ROMA

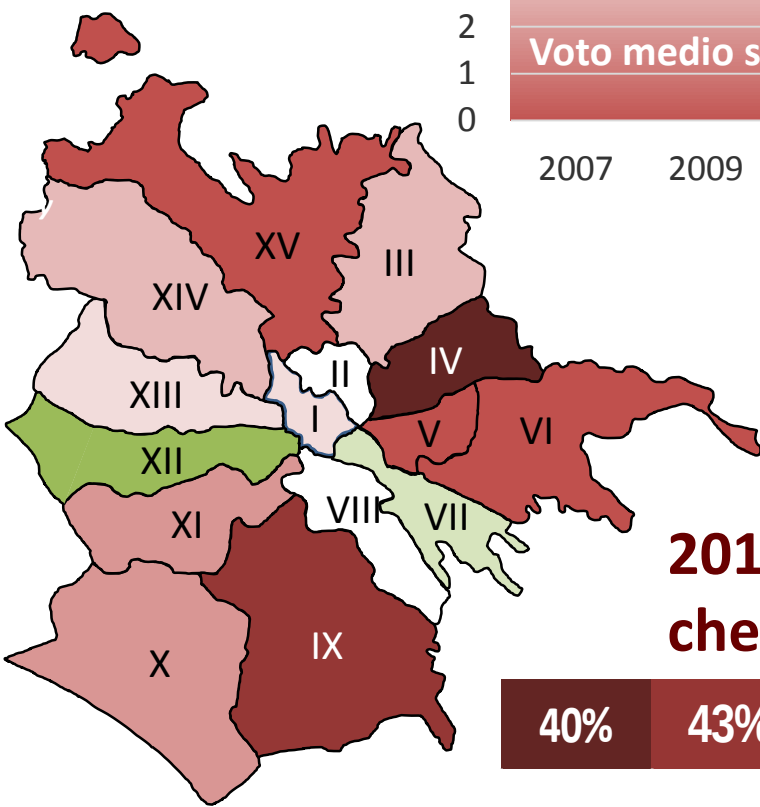
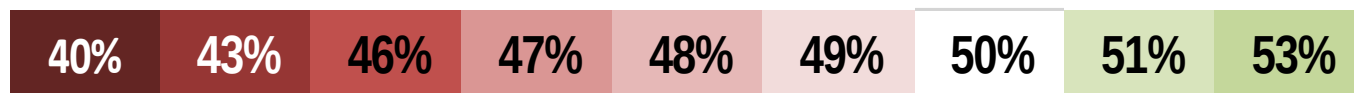


Qualità della vita a Roma



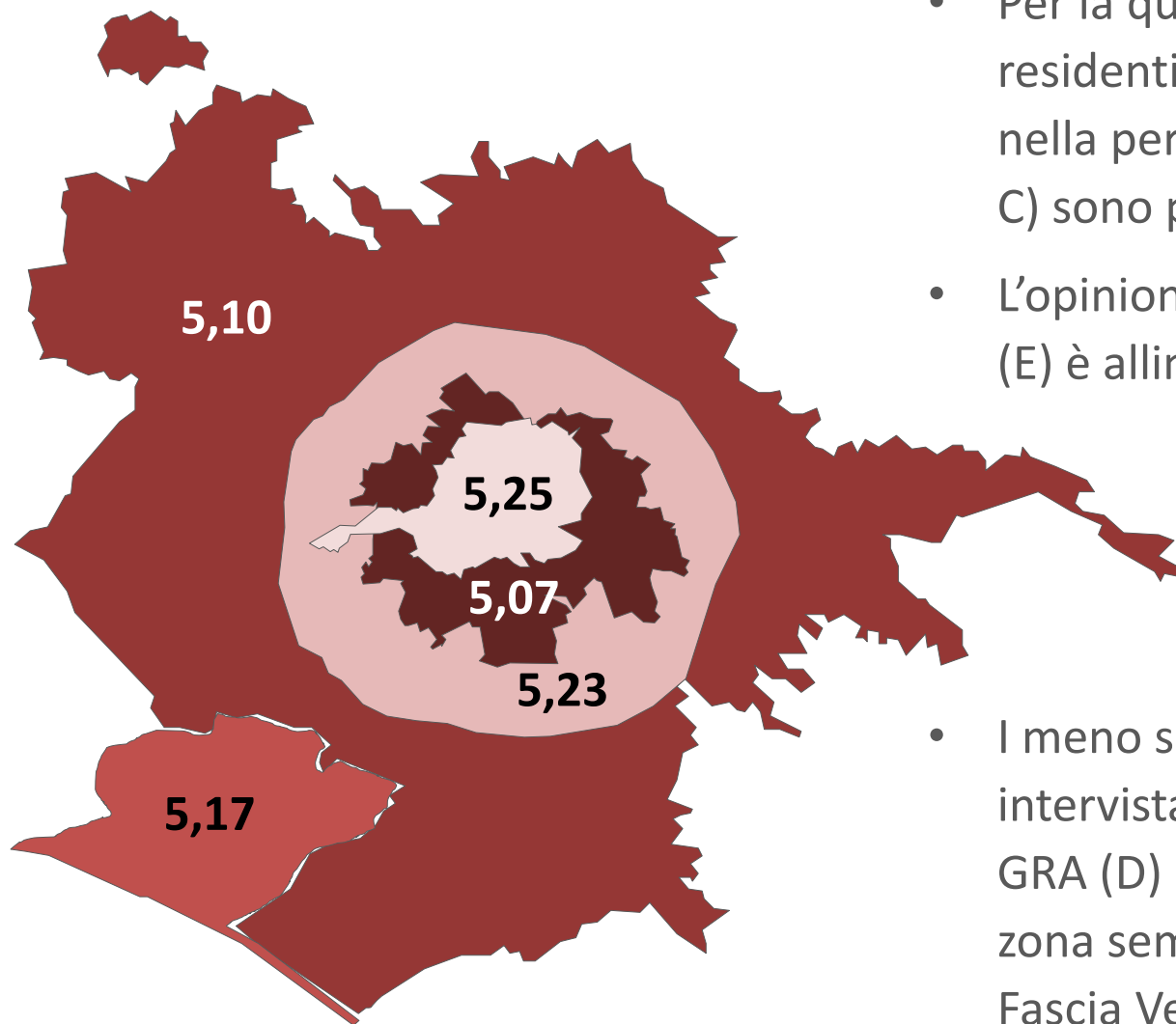
Nel 2016 e nel 2017
i romani che danno voti dal 6 in su
sono in minoranza (**47,5%**)

**2017: percentuale di intervistati
che ha dato voti dal 6 in su per municipio**



Qualità della vita a Roma

i voti medi dei residenti nelle cinque zone

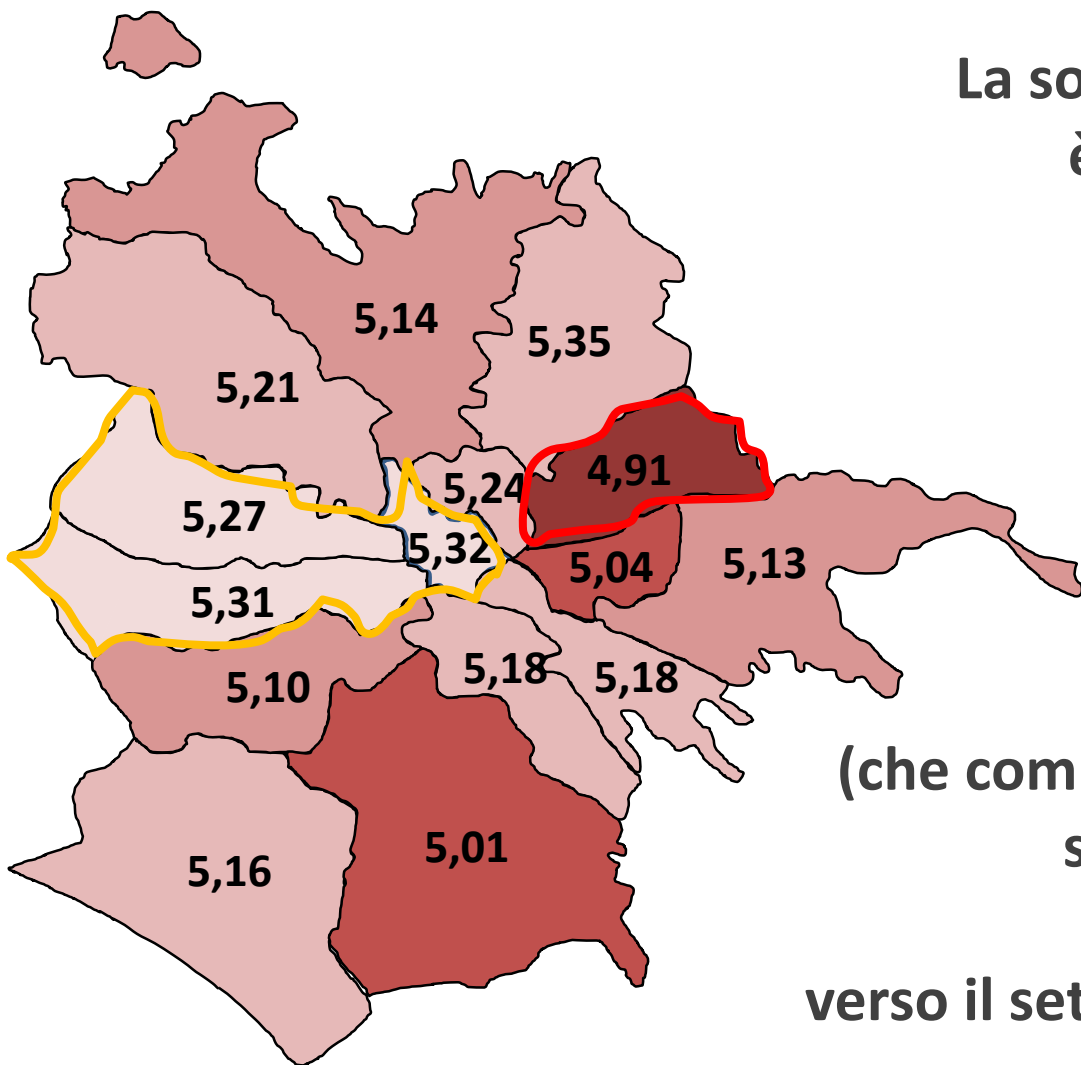


- Per la qualità della vita a Roma, i residenti nella zona centrale A e nella periferia interna al GRA (zona C) sono più soddisfatti della media
- L'opinione dei residenti del litorale (E) è allineata alla media
- I meno soddisfatti sono gli intervistati della periferia esterna al GRA (D) e soprattutto quelli 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: il voto medio per Municipio

La soddisfazione più bassa (**4,9**)
è espressa nel **IV** municipio
seguito dal **IX** e dal **V**



I municipi più soddisfatti
(che comunque non superano il **5,3**)
sono il municipio **I** (centro),
il **XII** e il **XIII**,
verso il settore periferico occidentale

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

CATEGORIE SODDISFATTE: STUDENTI e GIOVANI

Uomini e disoccupati
danno una **lieve maggioranza**
di voti dal 6 in su,
ma il voto medio è
INSUFFICIENTE (5,45)



VOTO 6,24
75% dal 6 in su



VOTO 6,05
68,5% dal 6 in su



VOTO 4,94
44% dal 6 in su

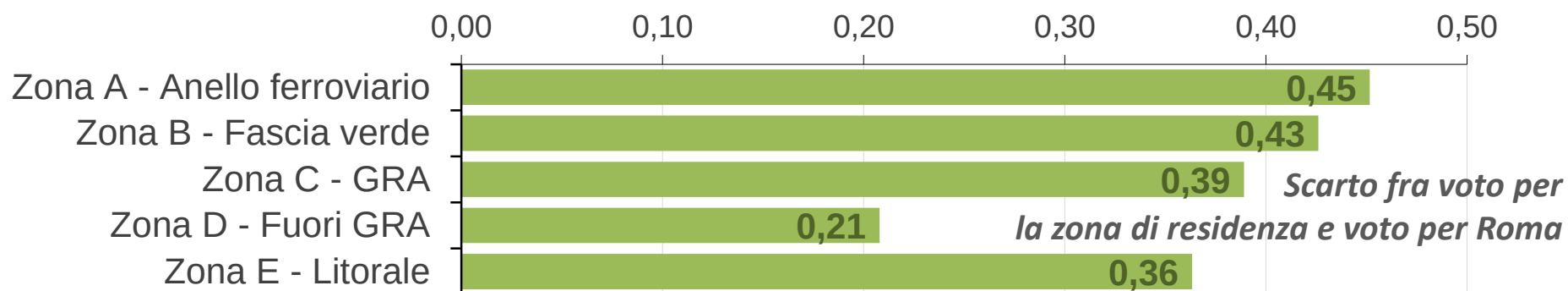
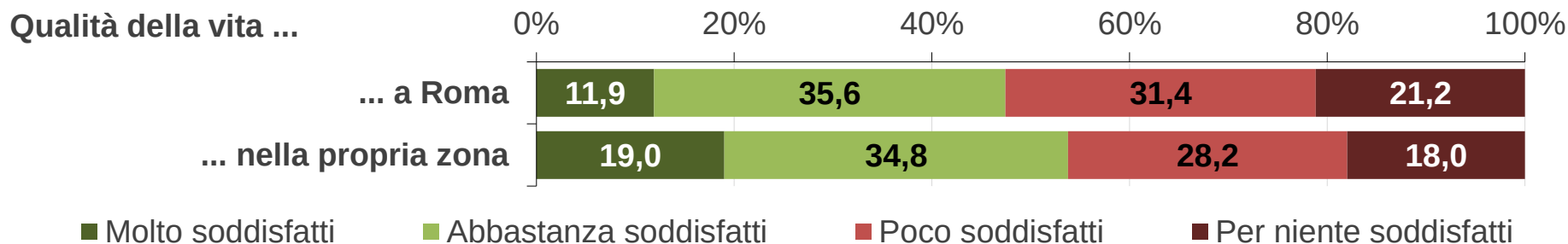
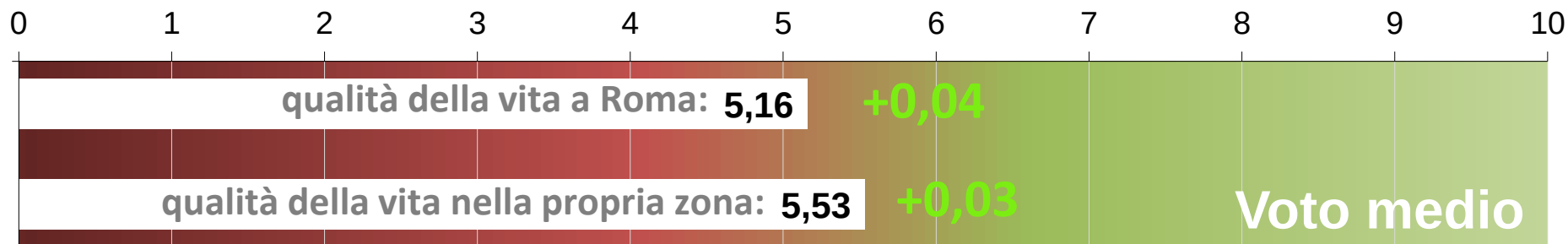
VOTO 4,94
43% dal 6 in su



**FRA LE CATEGORIE
PIÙ INSODDISFATTE:
DONNE e CASALINGHE
ANZIANI e PENSIONATI**

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”.

Qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza

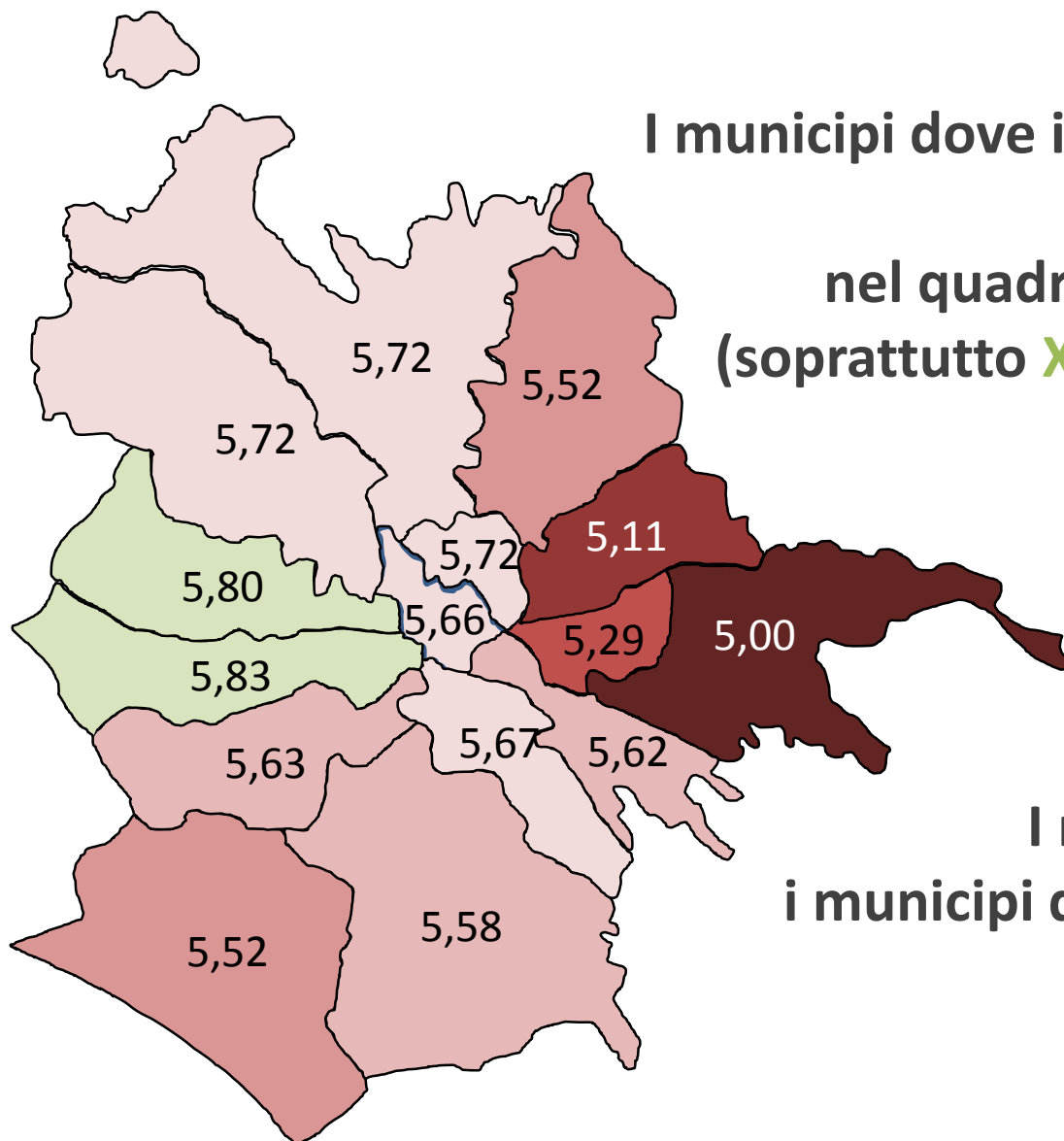


Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegni un voto da 1 a 10”.

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).

La qualità della vita nella propria zona di residenza: il voto a livello municipale

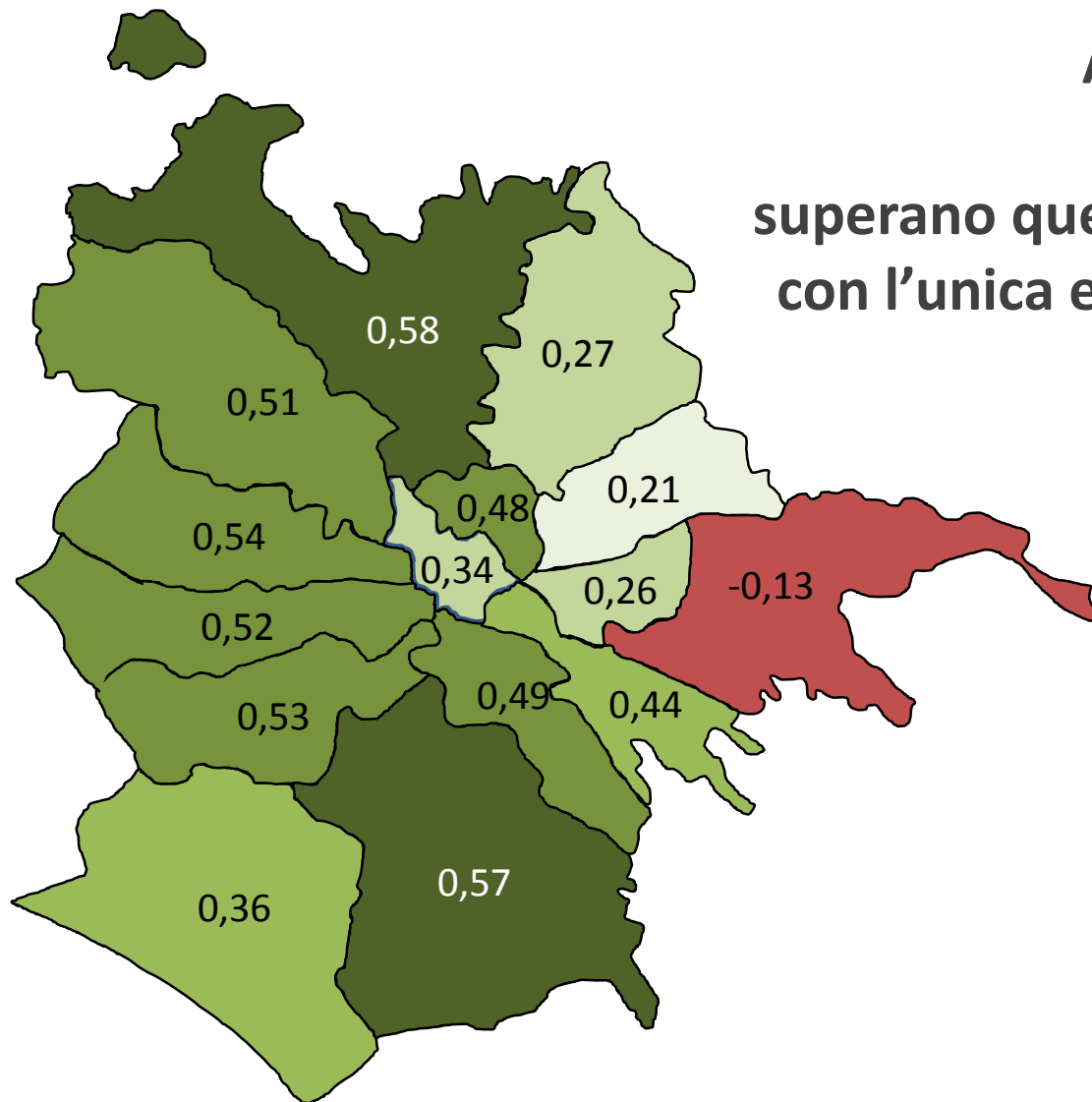


I municipi dove i cittadini sono **più soddisfatti** della propria zona si trovano nel quadrante **NORD-OVEST** della città (soprattutto **XII** e **XIII** municipio, vicini al **6**)

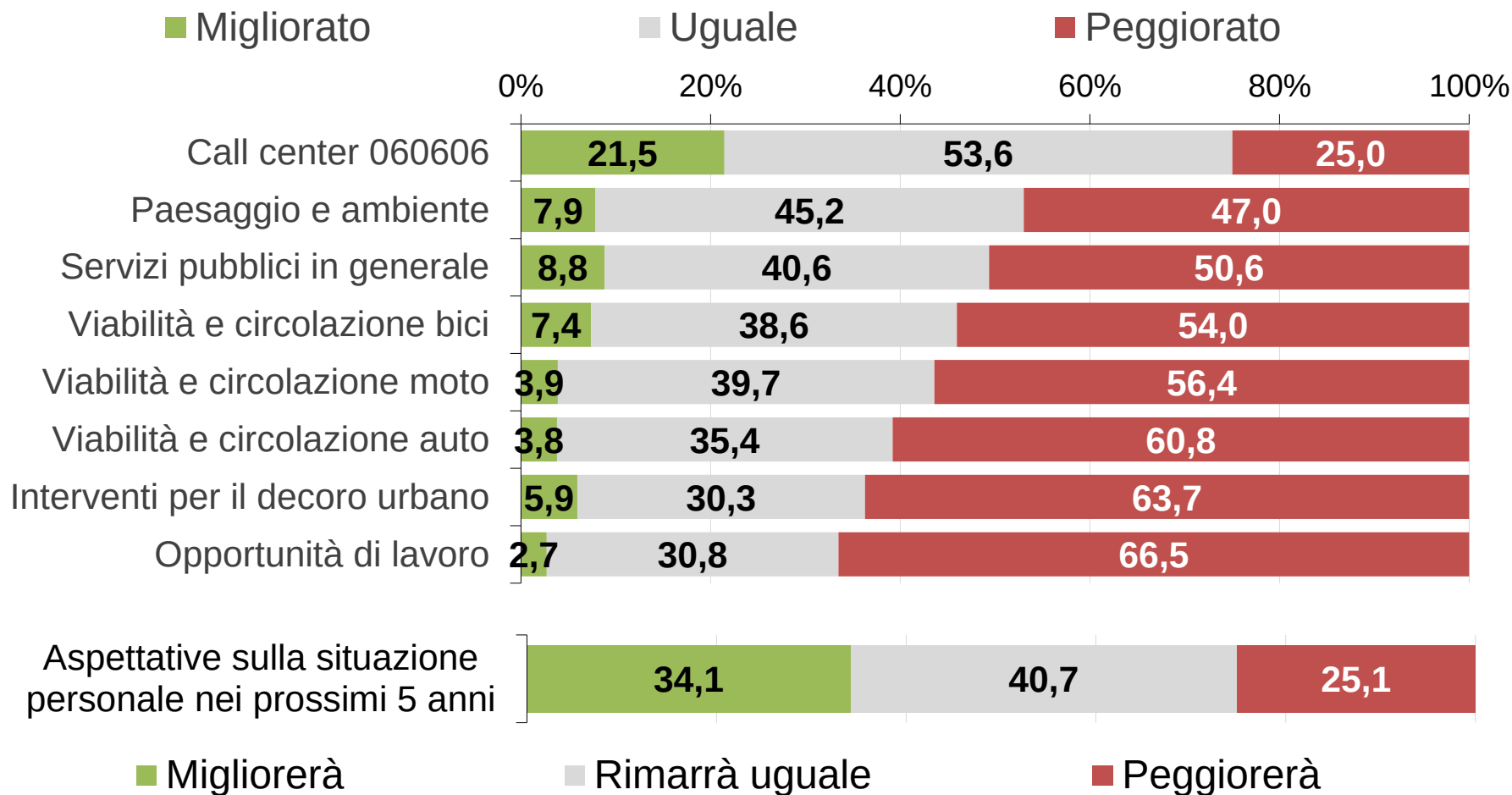
I meno soddisfatti sono invece i municipi del quadrante **EST** (**IV**, **V** e **VI**), con voti medi più vicini al **5**

Scarto fra qualità della vita nella propria zona di residenza e qualità della vita a Roma: il dettaglio municipale

Anche a livello municipale
le valutazioni di zona
superano quelle della città in generale,
con l'unica eccezione del **Municipio VI**



Giudizio sul recente andamento di alcuni servizi e aspetti della vita a Roma e prospettive personali

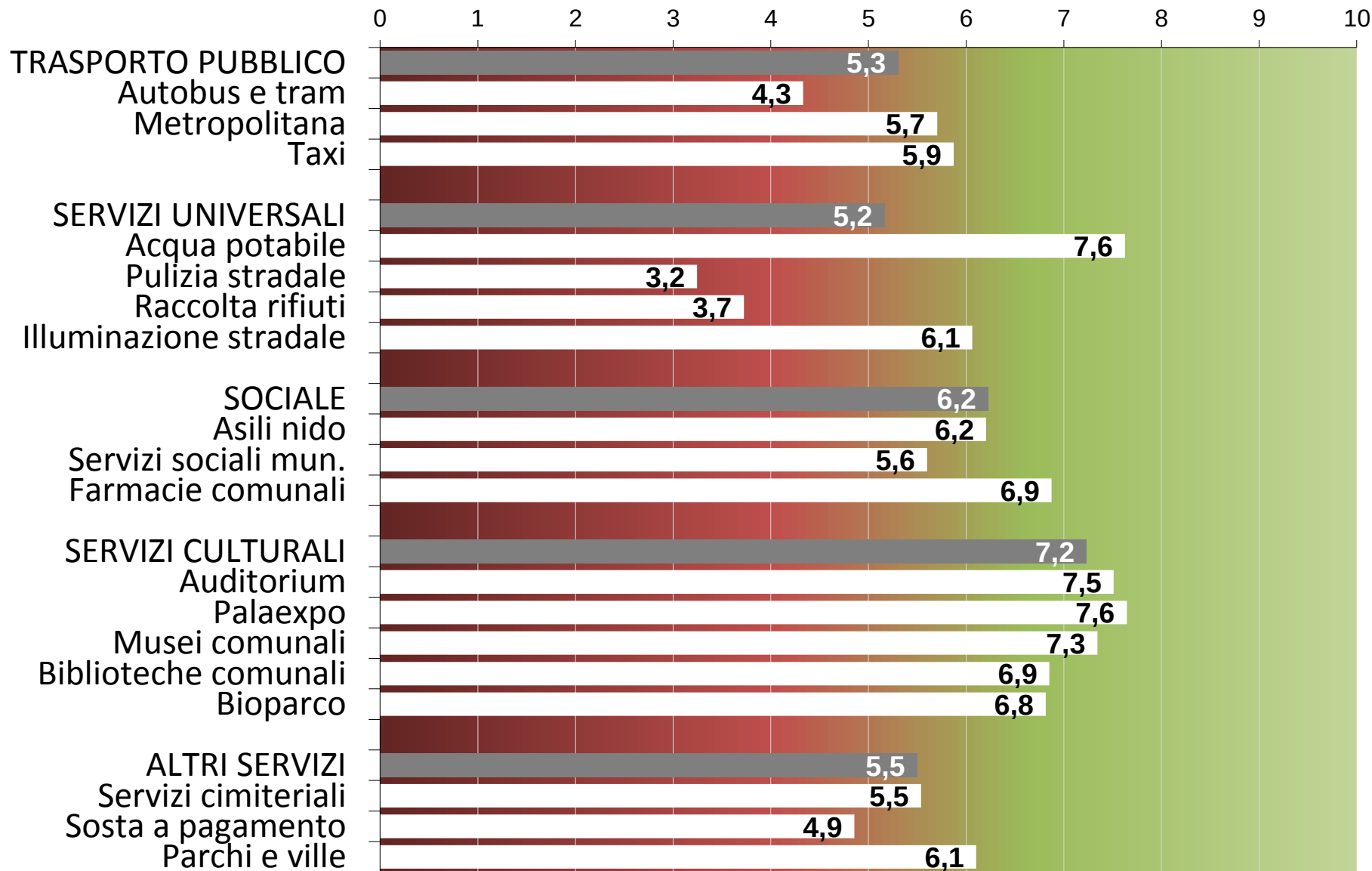


Domanda A.2 “Secondo lei i servizi pubblici di cui abbiamo parlato, nel corso degli ultimi due anni, nel complesso sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati?”.

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?”.

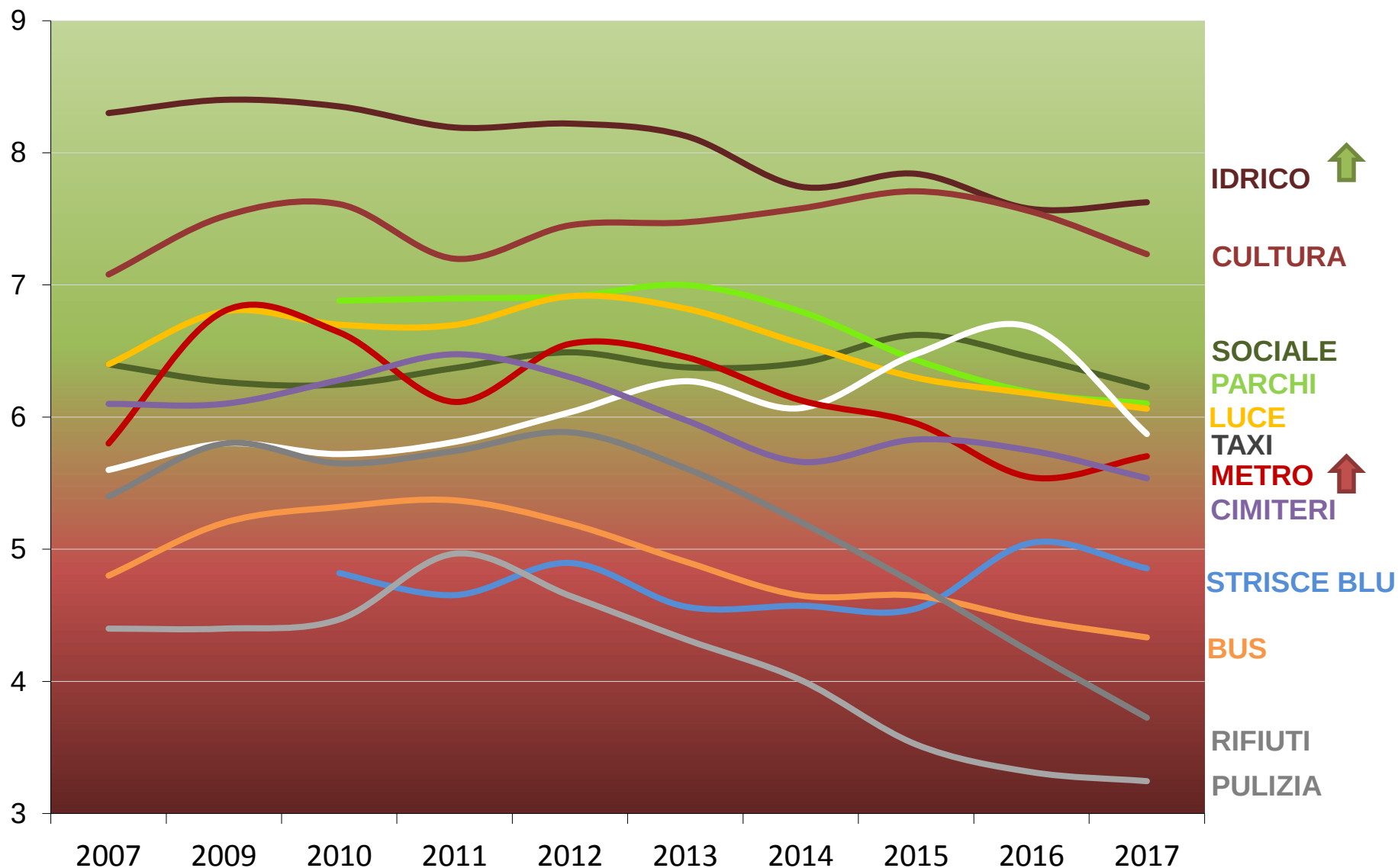
Domanda A.6 “Nei prossimi 5 anni, Lei pensa che la situazione personale:”

Voto medio per i servizi pubblici locali



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

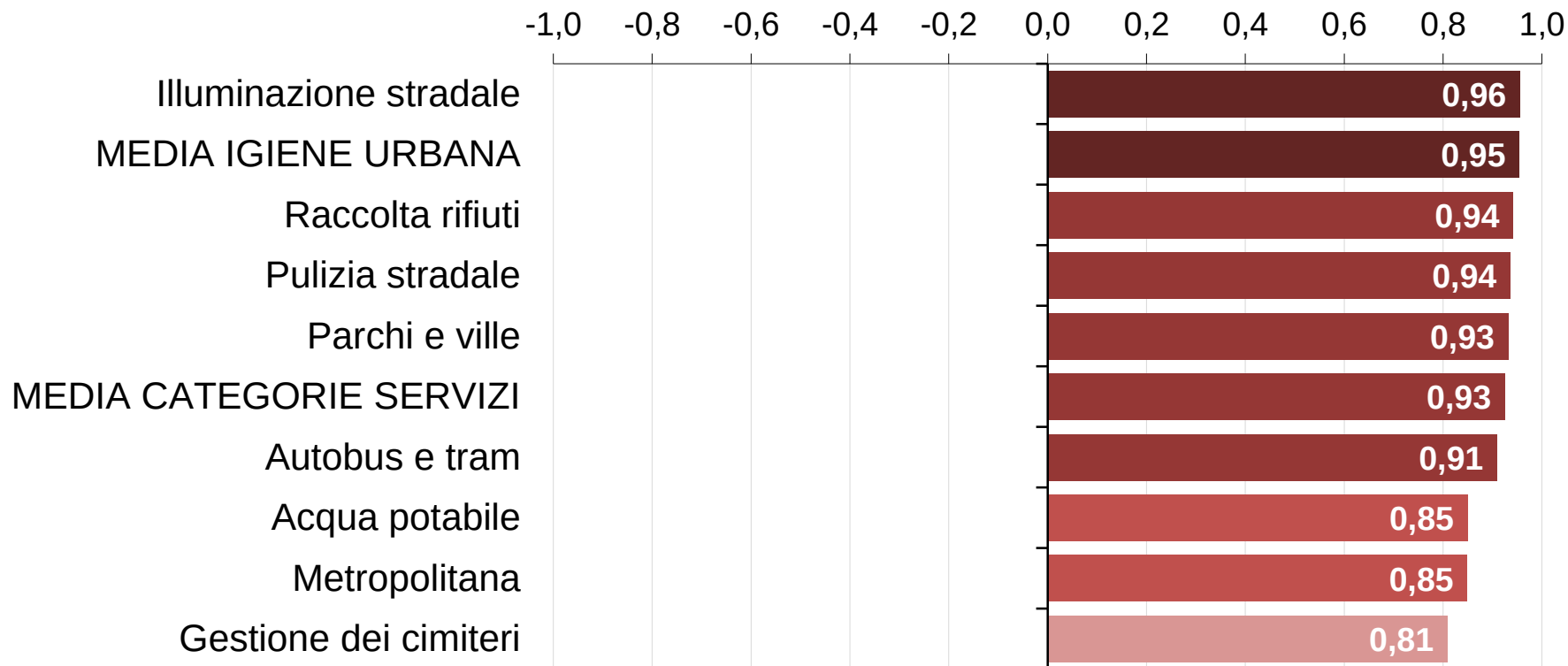
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2017)



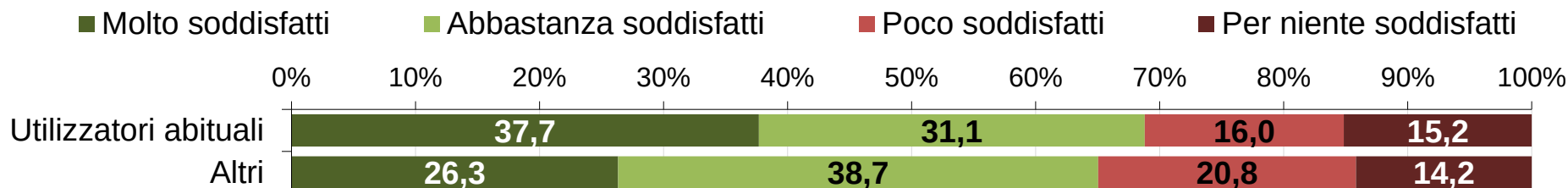
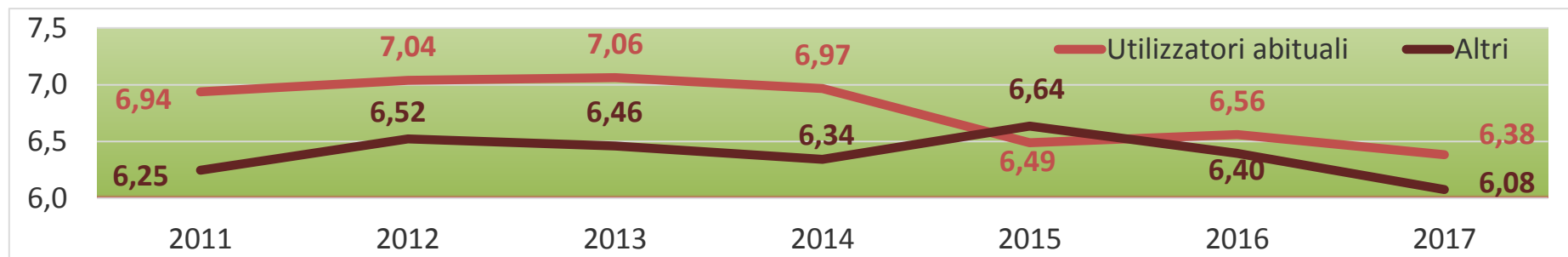
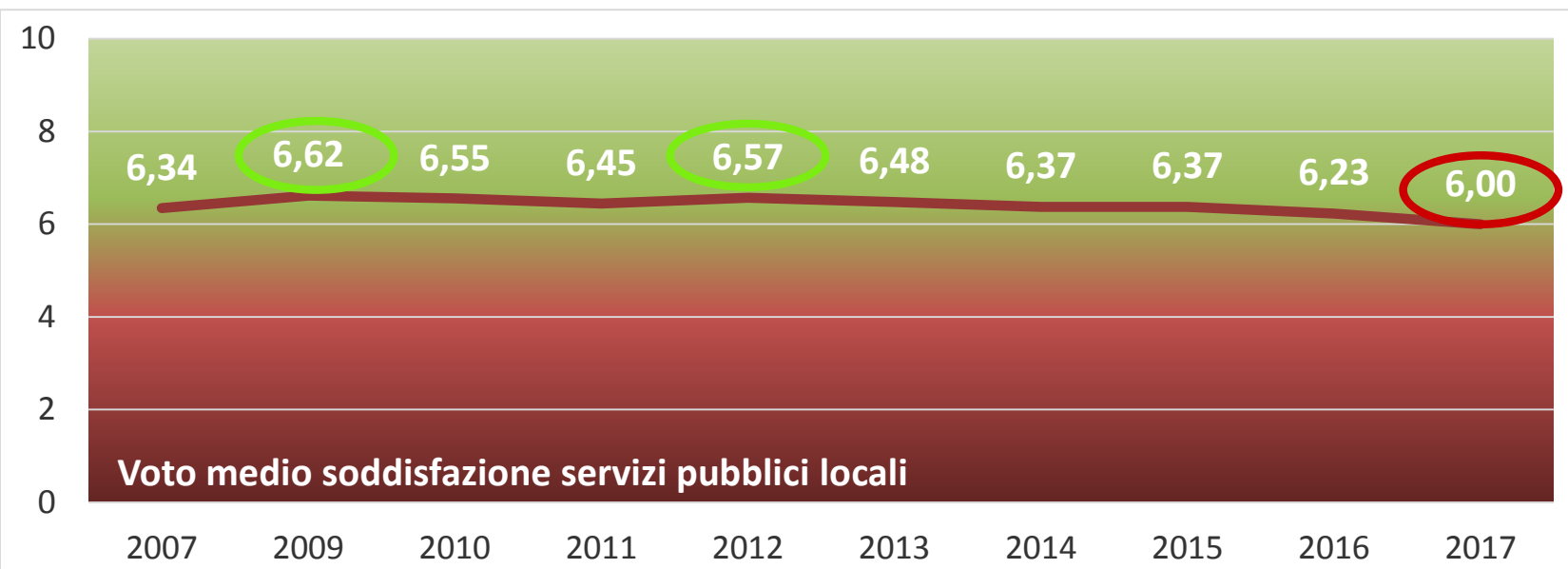
Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10”.

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

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

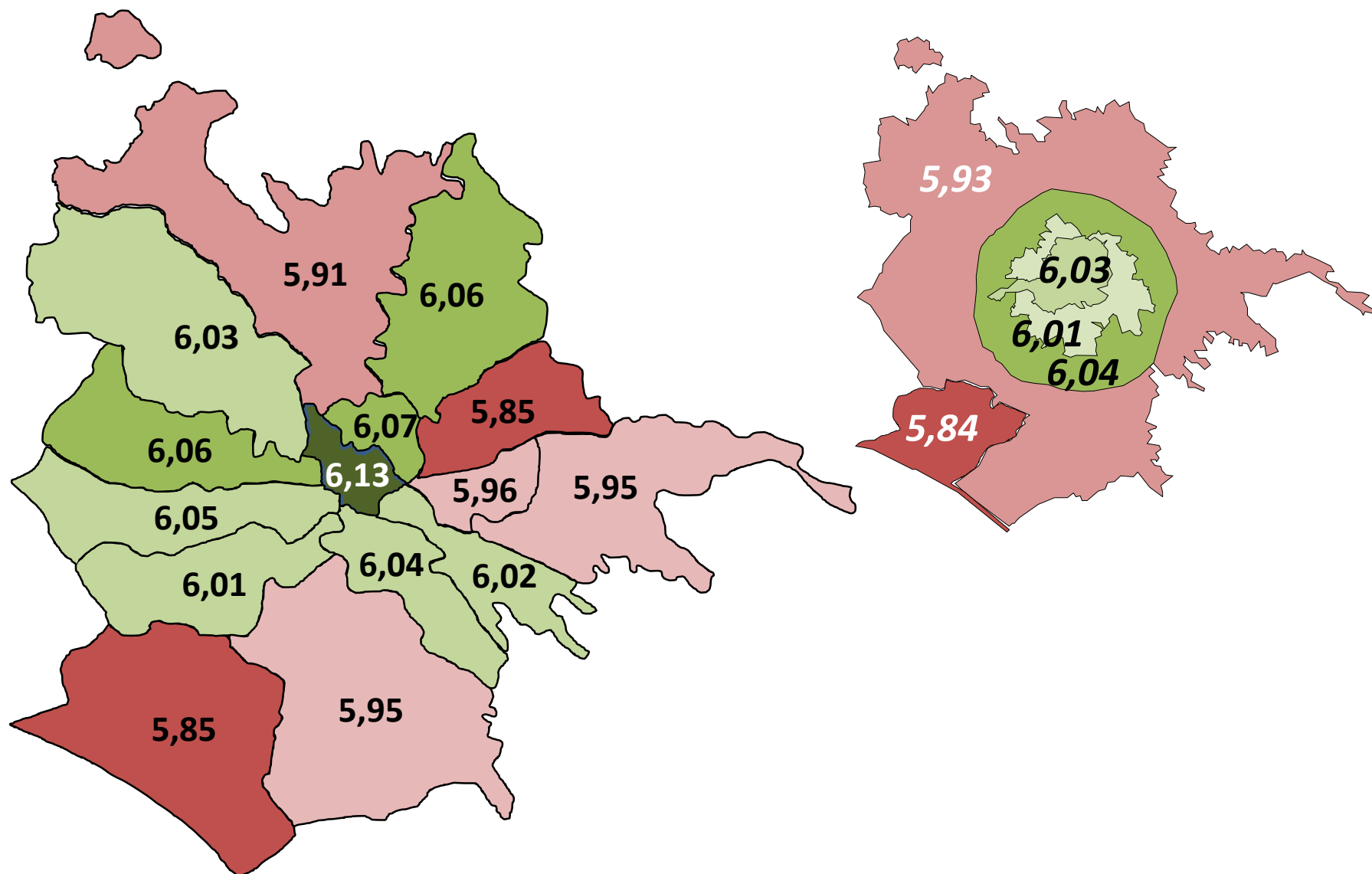


Soddisfazione media dei servizi pubblici locali



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

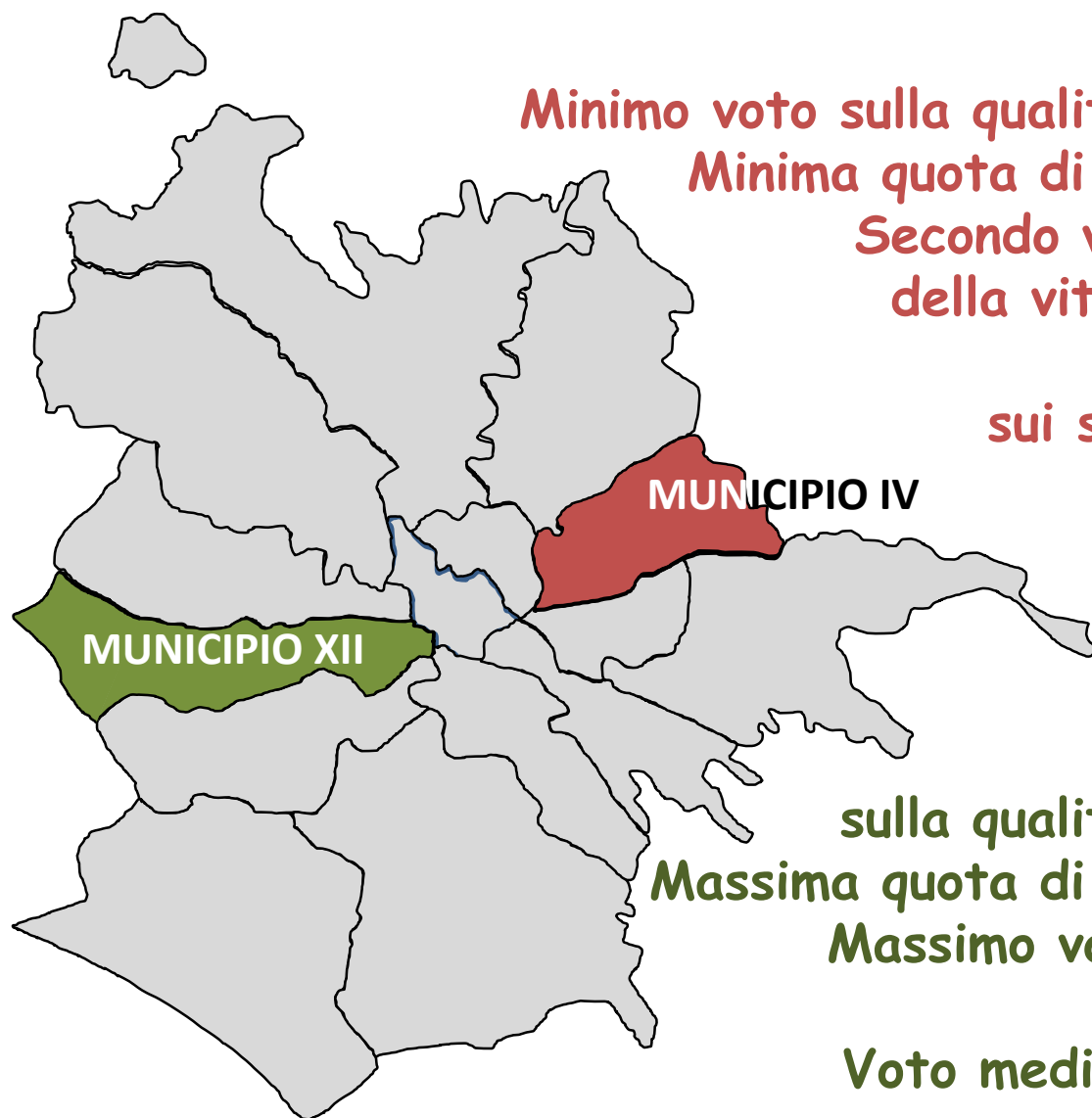
Voto medio sui servizi pubblici locali per municipio e per zona



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

Aspetti generali dell'indagine

il municipio più soddisfatto e quello meno soddisfatto



MUNICIPIO IV:
Minimo voto sulla qualità della vita a Roma (4,91)
Minima quota di cittadini soddisfatti (40%)
Secondo voto peggiore per la qualità della vita della propria zona (5,11)
Minimo voto medio sui servizi pubblici locali (5,85)

MUNICIPIO IV

MUNICIPIO XII:
Secondo voto sulla qualità della vita a Roma (5,31)
Massima quota di cittadini soddisfatti (53%)
Massimo voto per la qualità della vita nella propria zona (5,83)
Voto medio sui servizi pubblici locali sufficiente (6,05)

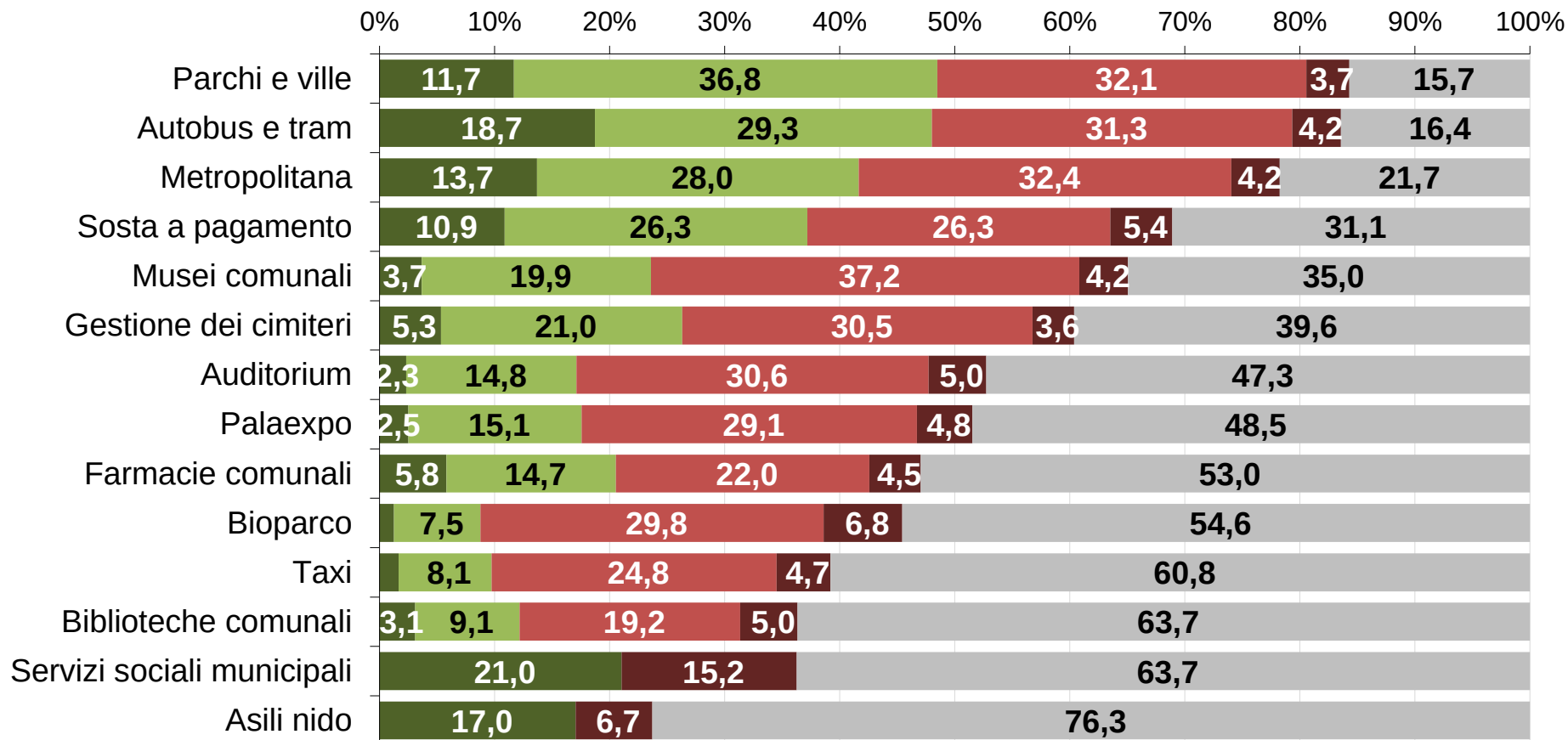
MUNICIPIO XII



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

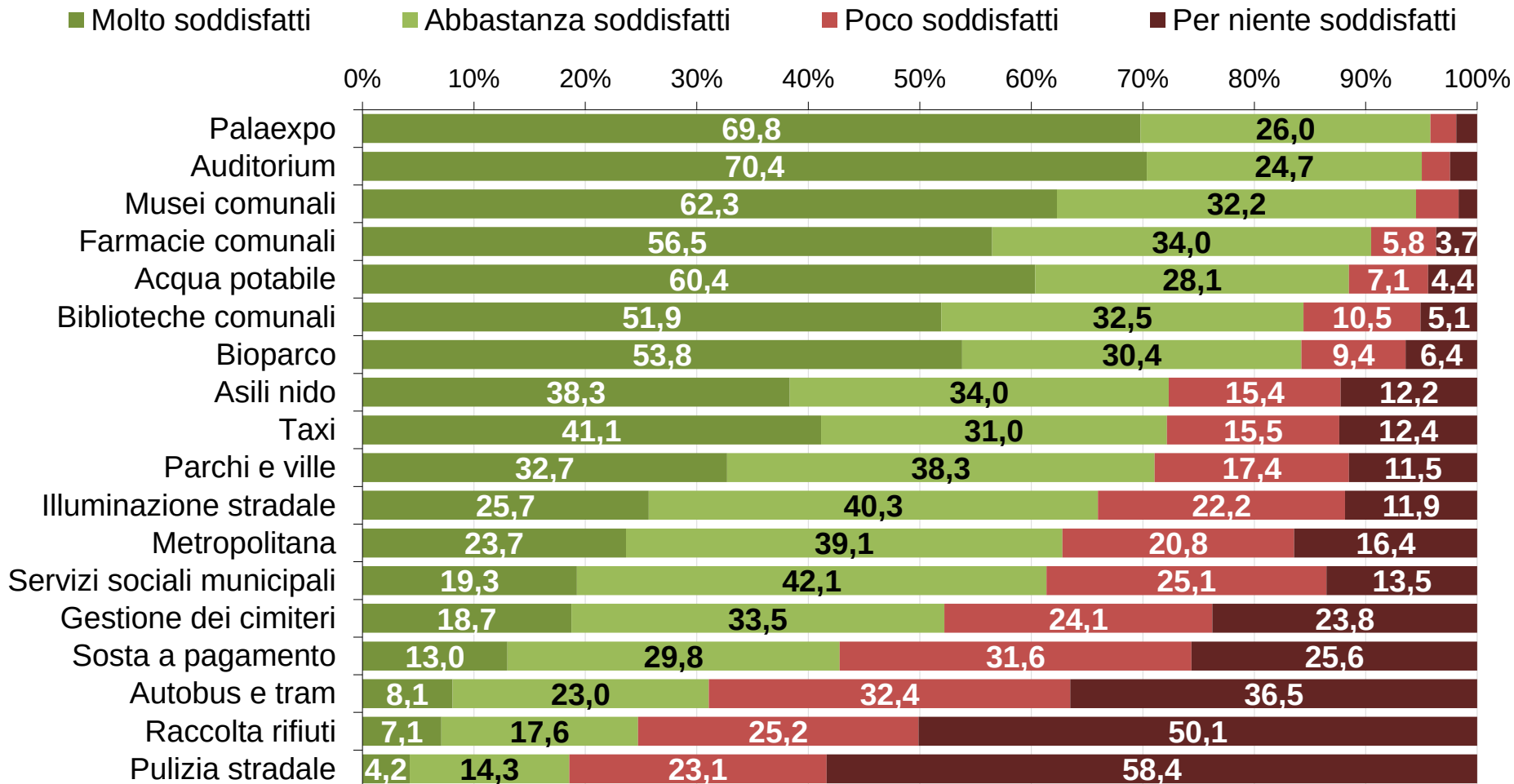


Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

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”.

La soddisfazione degli utenti abituali

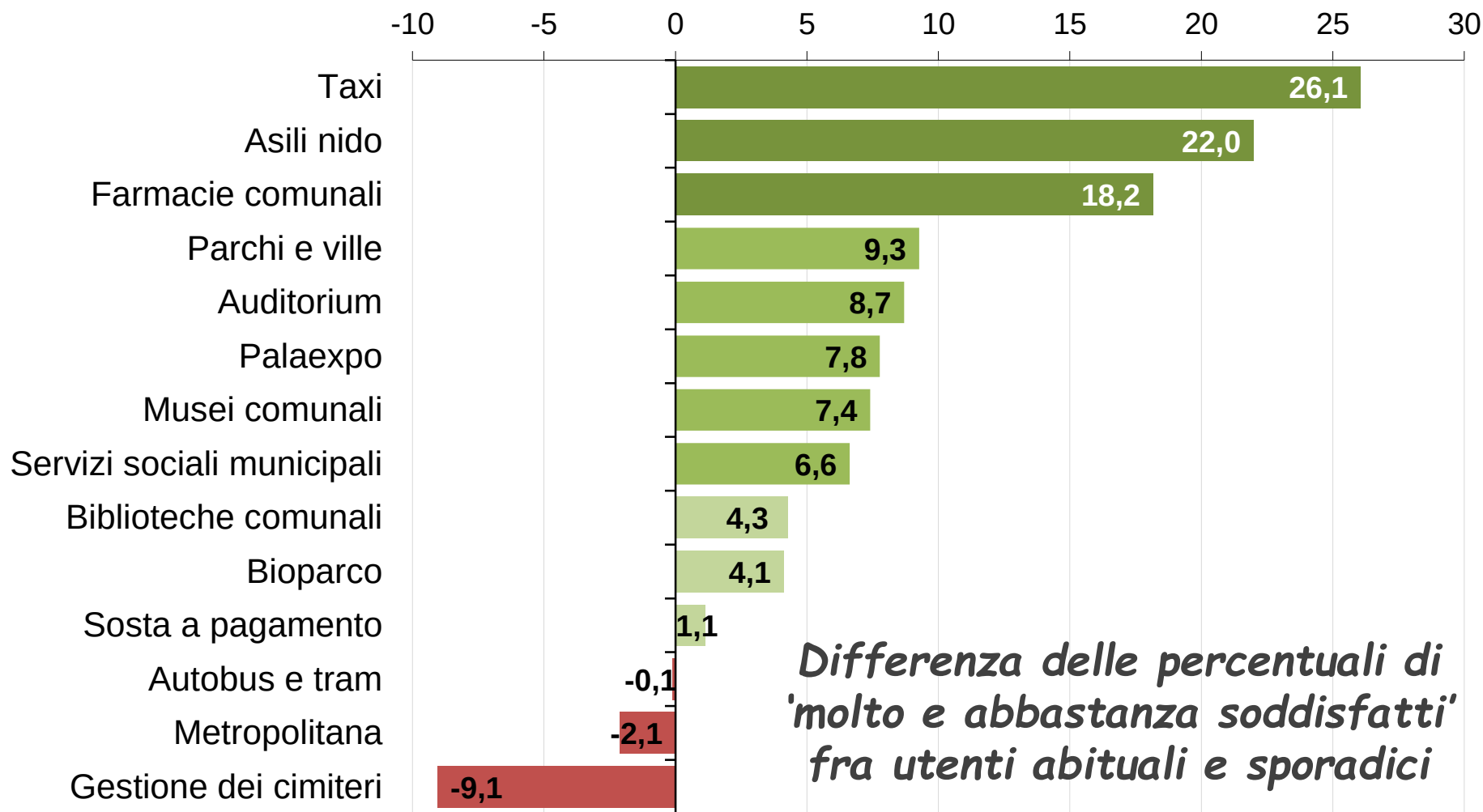


Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

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”.

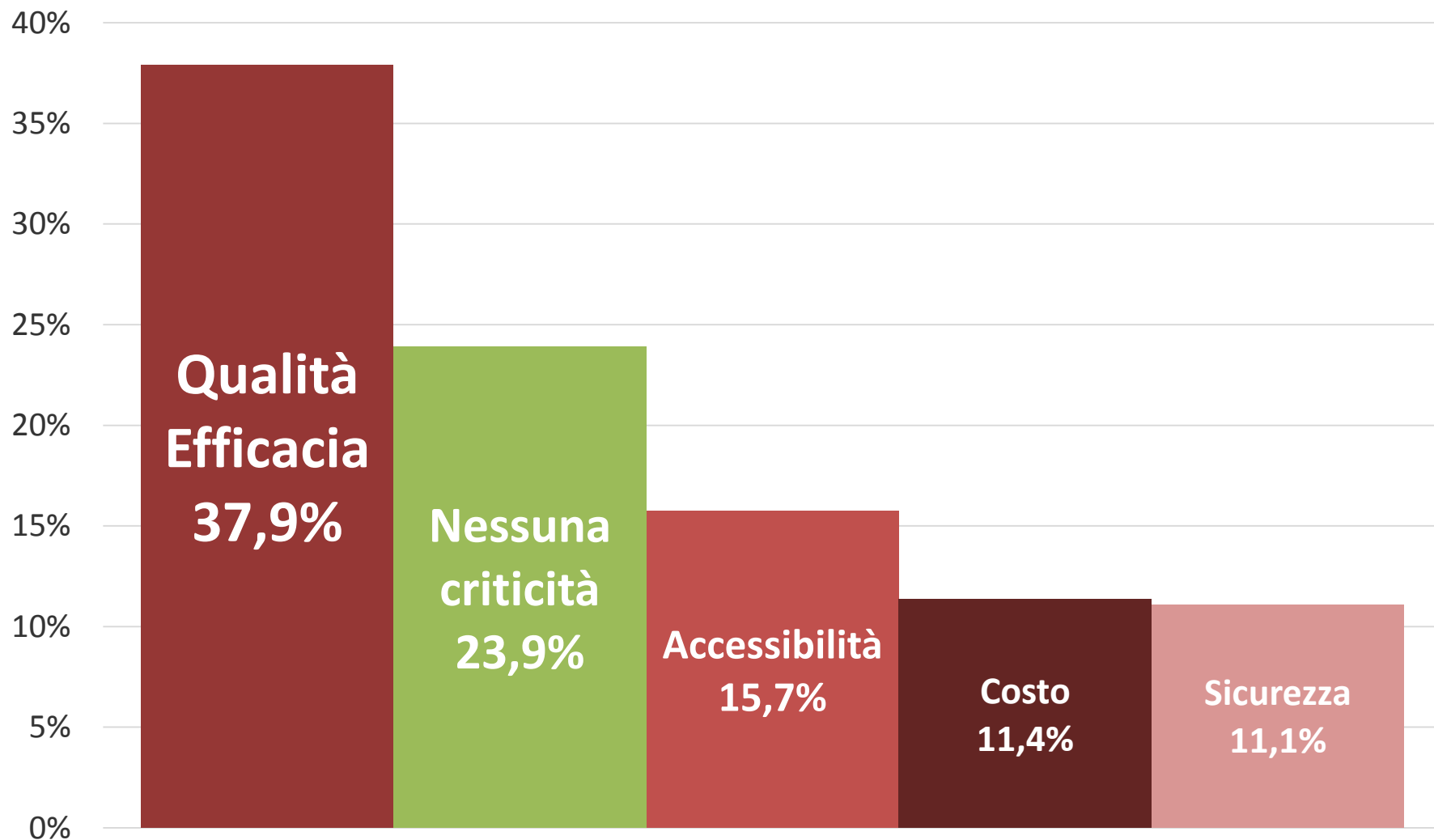
Utenti abituali e occasionali a confronto per i servizi non universali: differenza nelle percentuali dei soddisfatti



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?”.

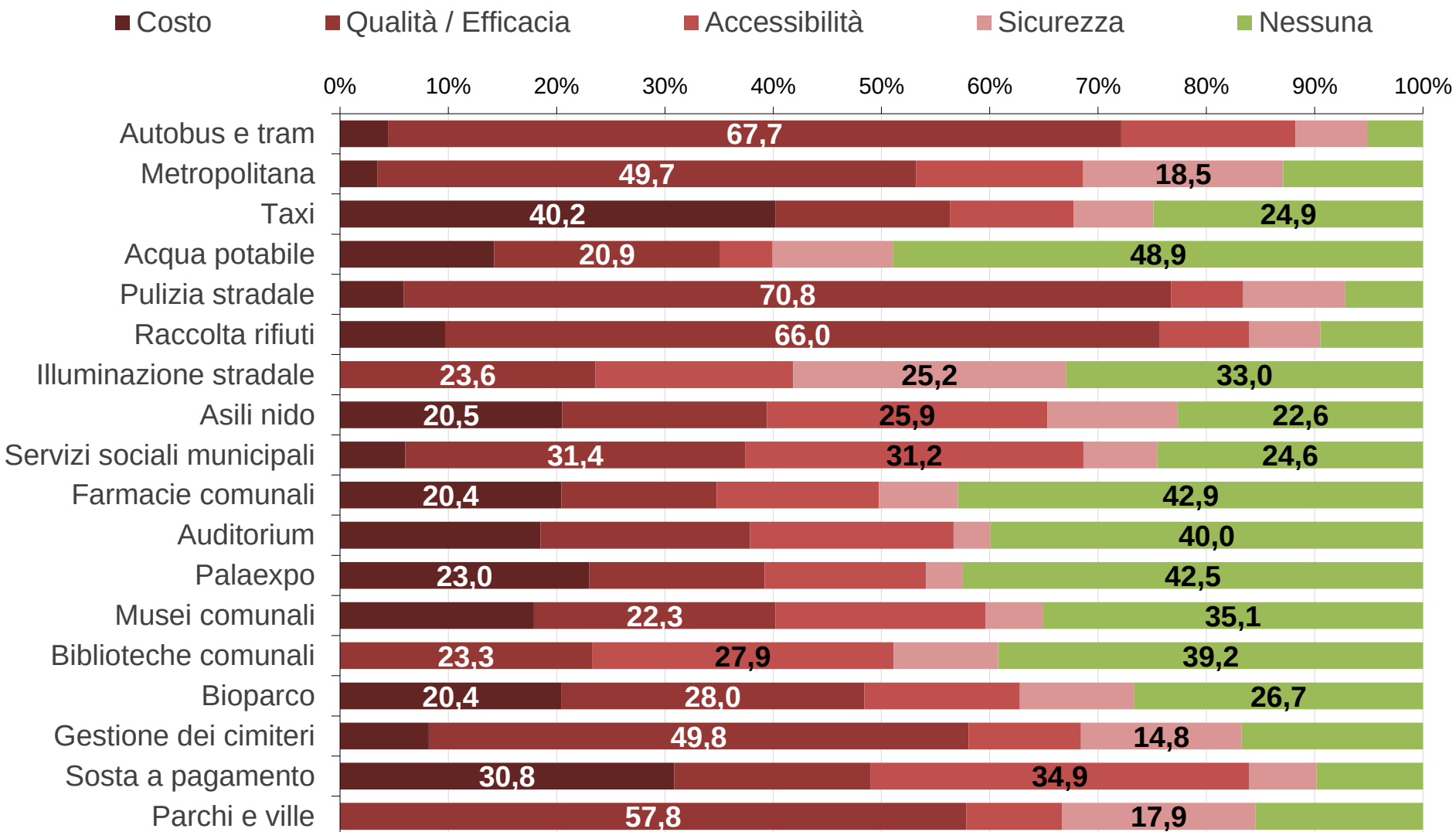
Le criticità rilevate dagli utenti abituali - media dei servizi



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

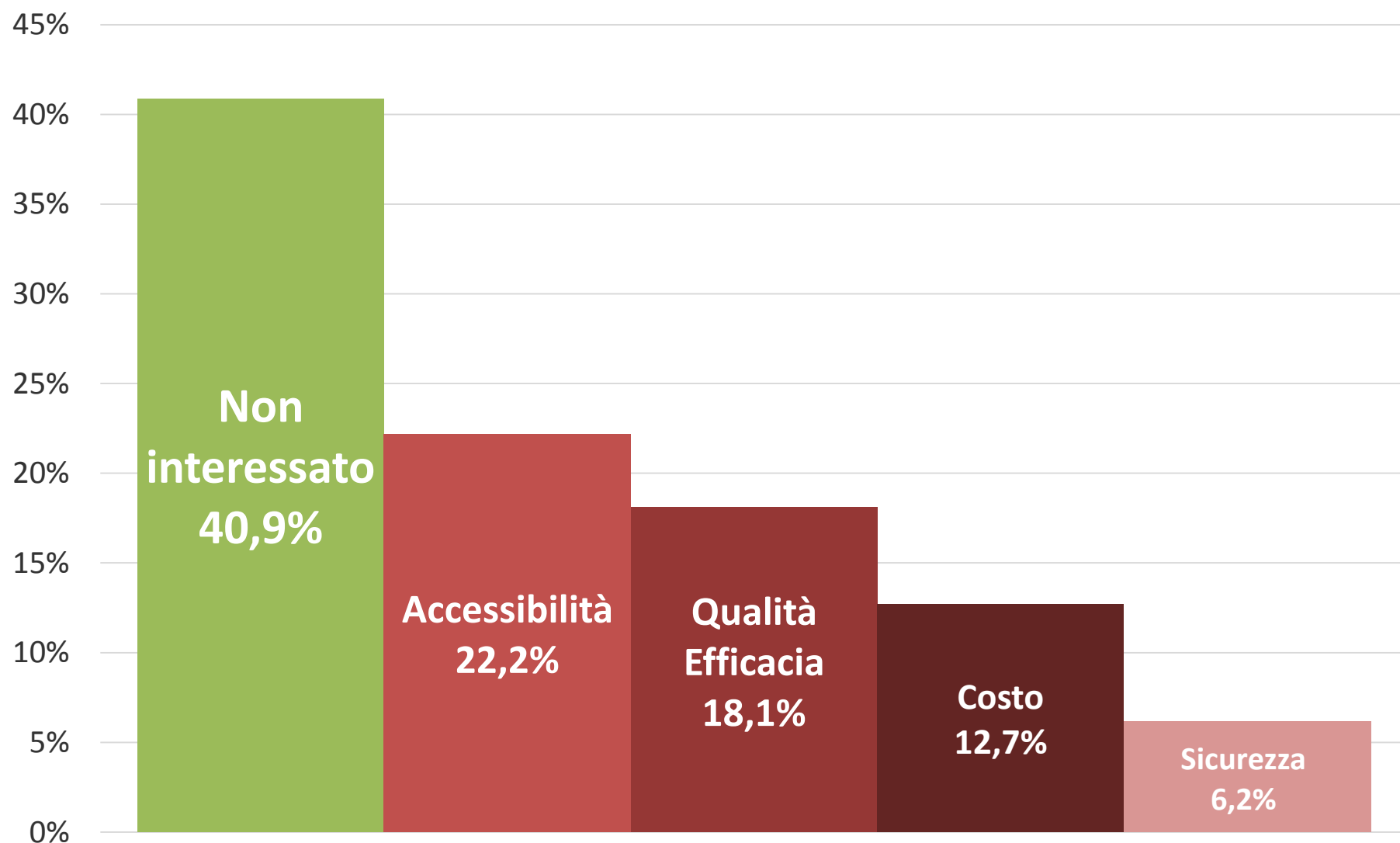


Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”

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

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

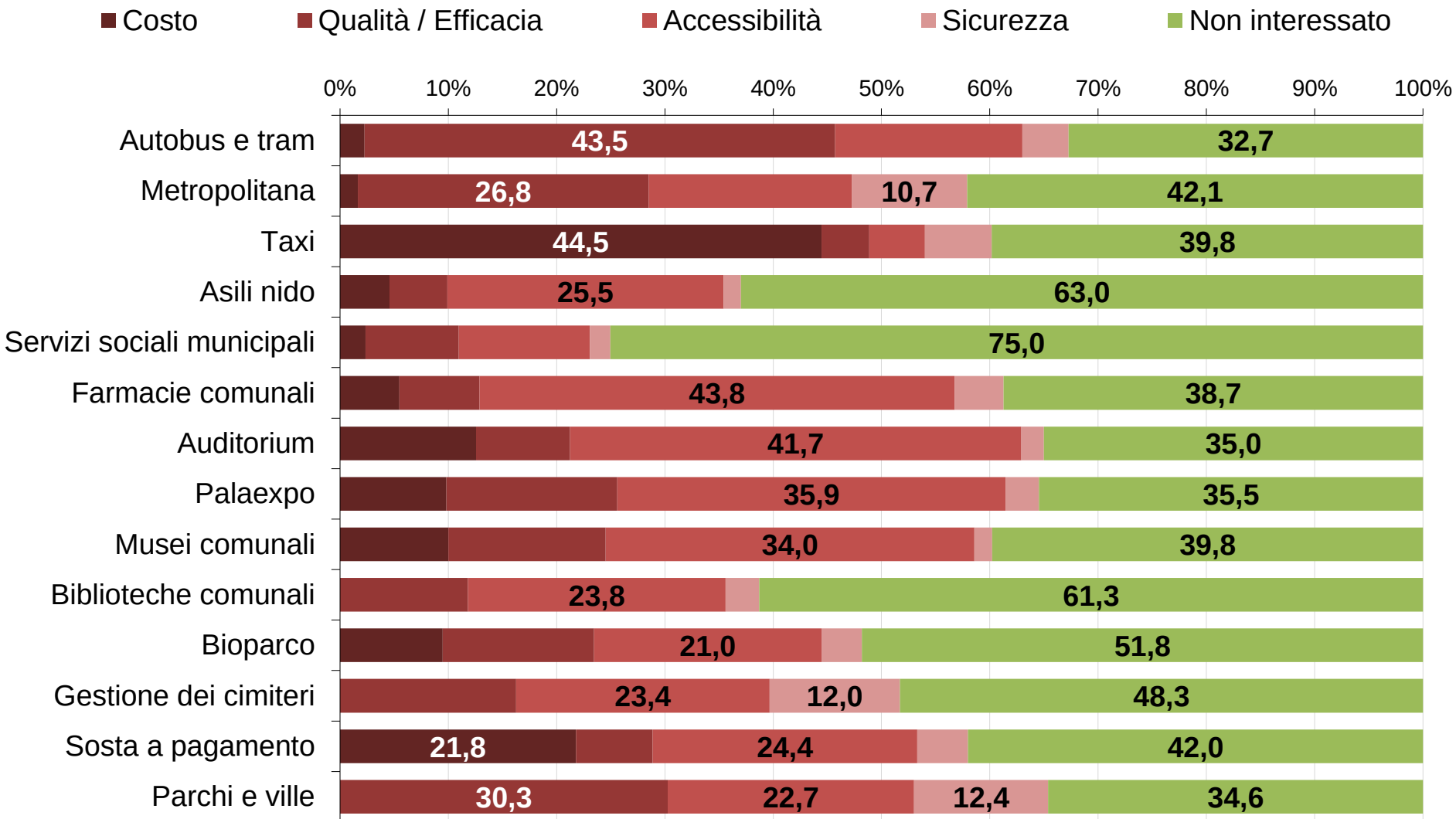
Cause di disaffezione per gli utenti occasionali - media dei servizi



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”).

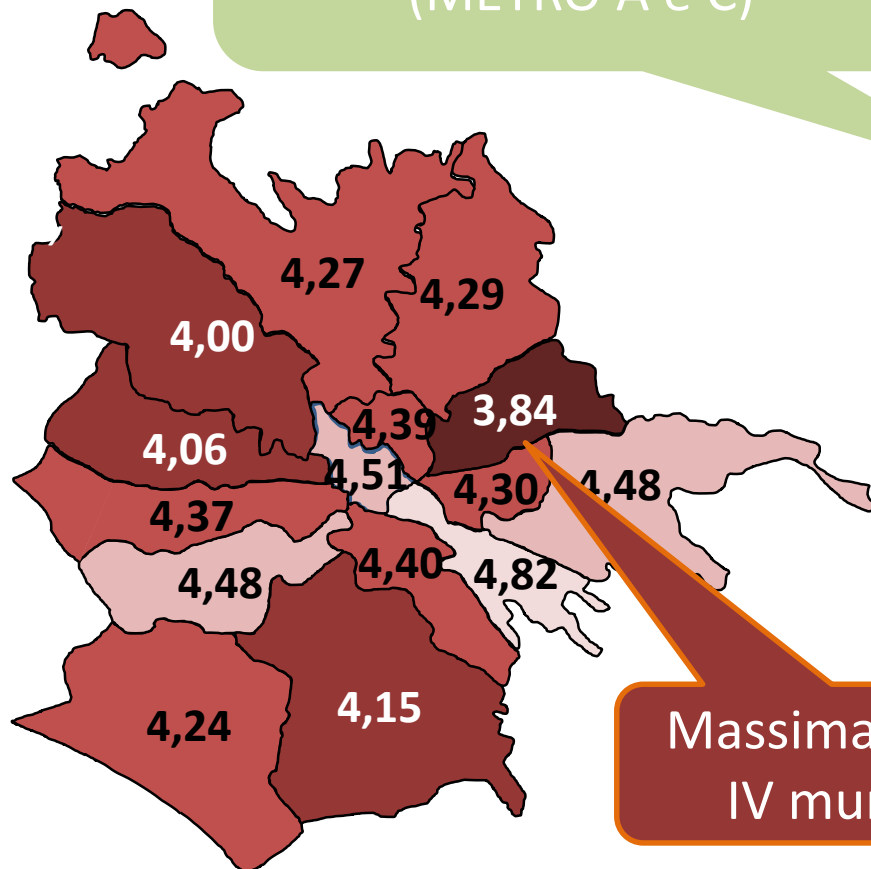
Domande X.3B “Per quale motivo non utilizza di più il servizio?”

APPROFONDIMENTO SUI SERVIZI PIÙ CRITICI:

TPL
e IGIENE URBANA

Il voto medio per municipio sul trasporto pubblico locale

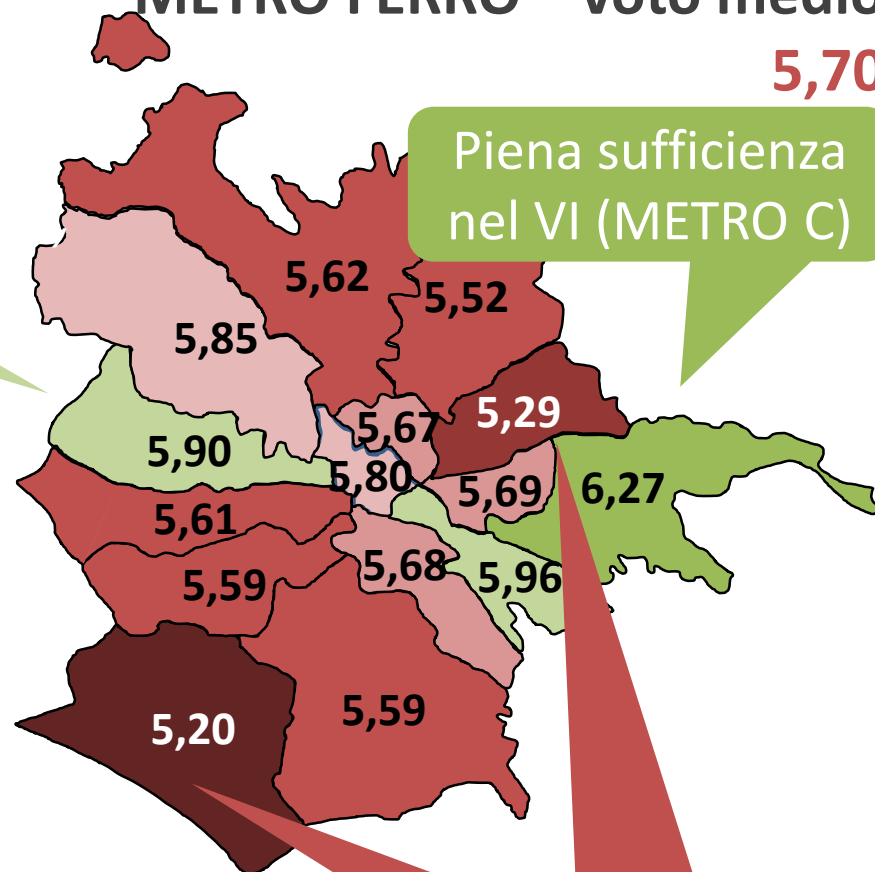
fascia meno critica lungo la
direttrice nordovest/sudest
(METRO A e C)



BUS E TRAM – voto medio 4,33

Massima criticità:
IV municipio

METRO FERRO – voto medio 5,70



Piena sufficienza
nel VI (METRO C)

Aree più critiche:
X (Roma-Lido)
e IV (METRO B)

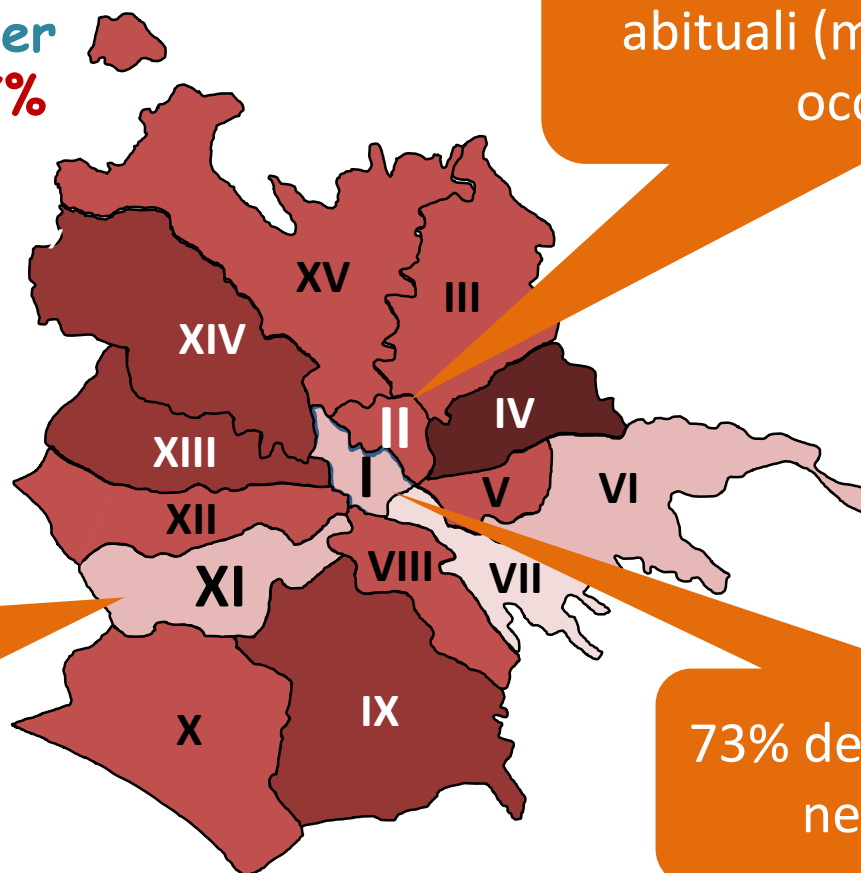
Municipi in cui la scarsa qualità del tpl di superficie è denunciata significativamente più della media

Media Roma

SCARSA QUALITÀ come:

Criticità principale per
utenti abituali: **67,7%**

Deterrente per
occasionalisti: **46,3%**



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

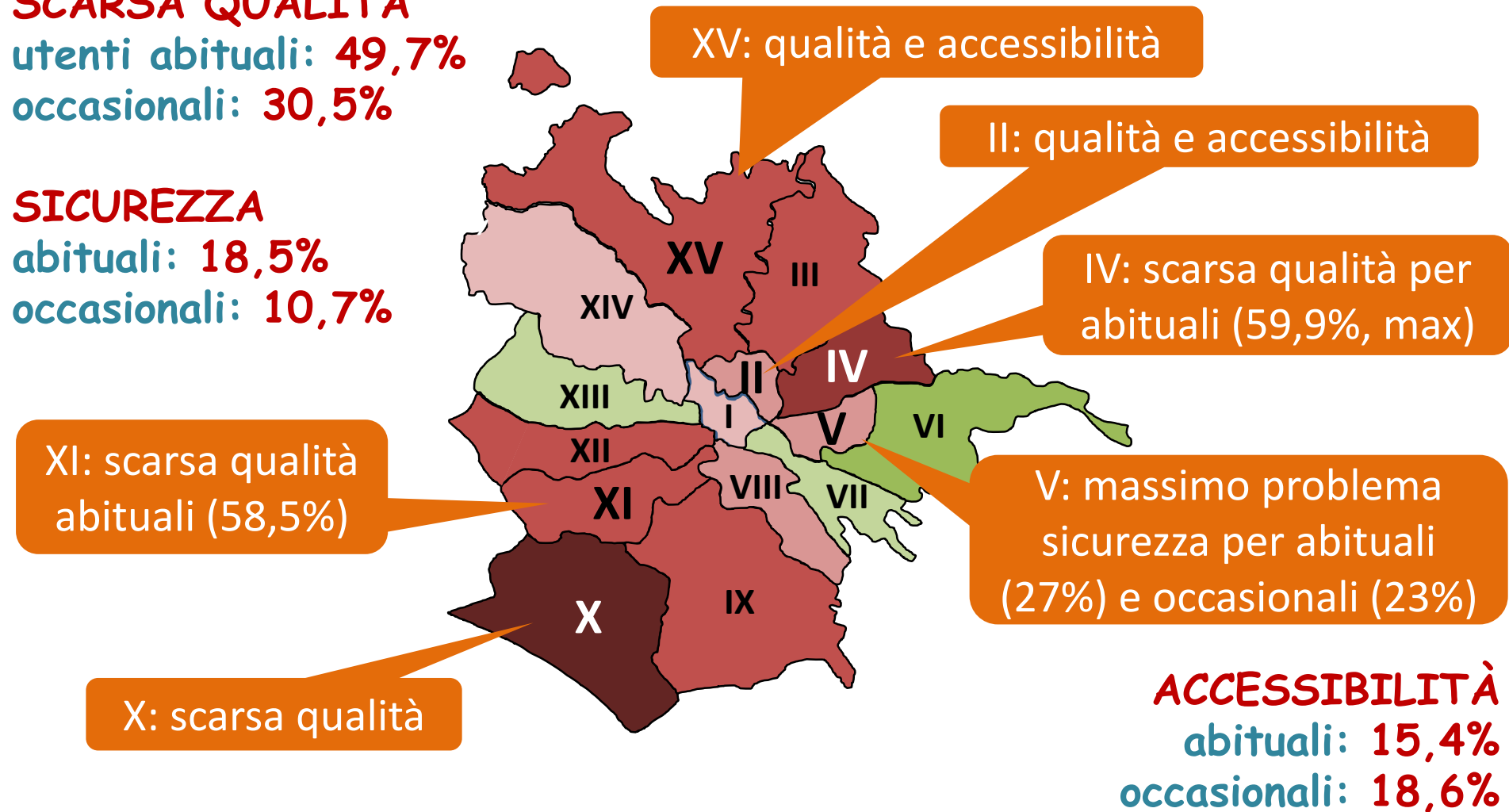
Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?"

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

Criticità significativamente più alta della media per la metropolitana a livello di municipio

SCARSA QUALITÀ
utenti abituali: 49,7%
occasionalmente: 30,5%

SICUREZZA
abituali: 18,5%
occasionalmente: 10,7%



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

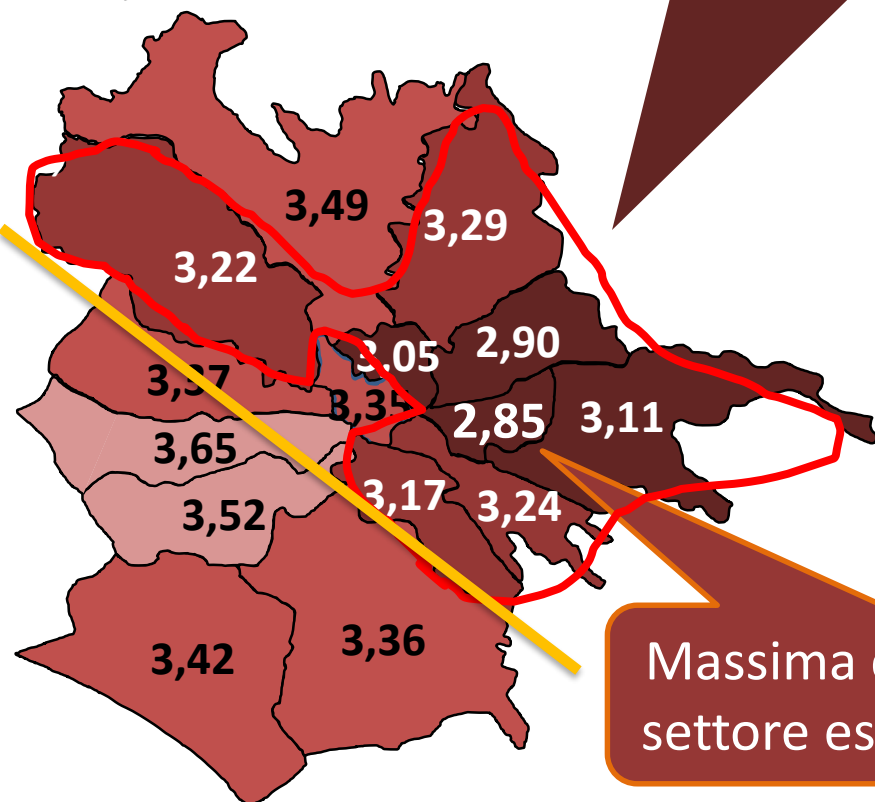
Domande X.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

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

Il voto medio per municipio sull'igiene urbana

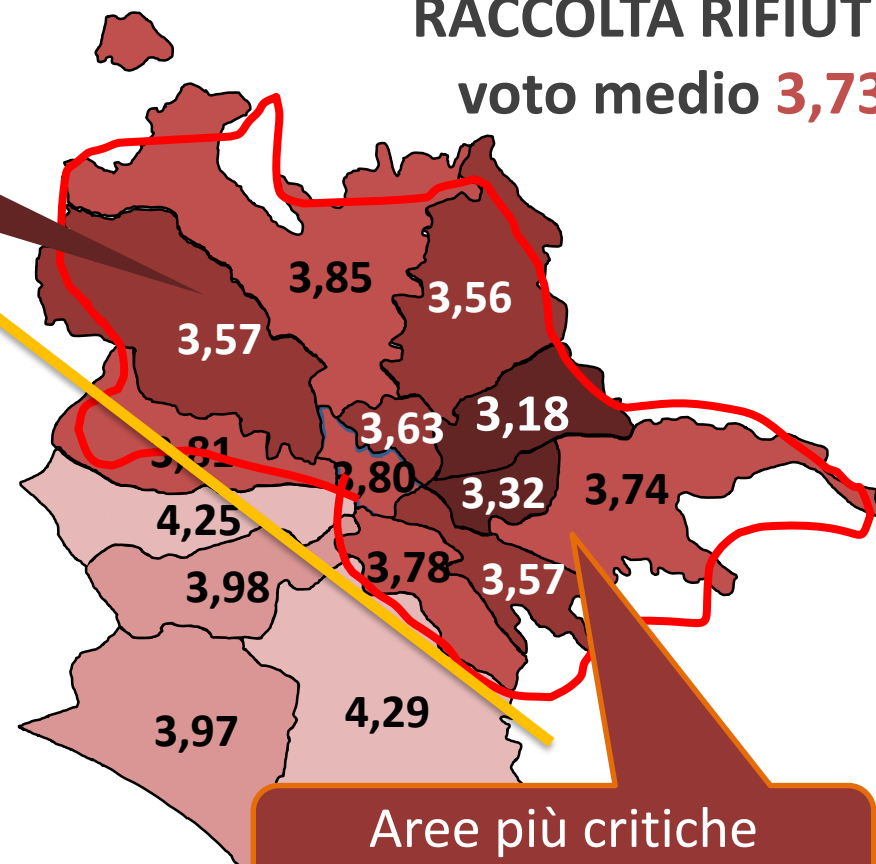
RACCOLTA RIFIUTI
voto medio **3,73**

Igiene urbana in generale:
area critica settori nord e est



PULIZIA STRADE
voto medio **3,25**

Massima criticità pulizia:
settore est e V municipio



Aree più critiche
raccolta rifiuti: IV e V

V municipio
massima criticità QUALITÀ/EFFICACIA
sia per la pulizia che per la raccolta

A painting of the Colosseum in Rome, viewed from a distance. In the foreground, two figures are standing on a rocky path, looking towards the monument. The figure on the left is wearing a light-colored coat and a hat, and the figure on the right is wearing a dark red coat and a hat. The Colosseum is in the background, with its iconic tiered arches. The sky is a soft, hazy blue.

JWG: - SI TROVANO A ROMA
VESTIGIA DI UNA MAGNIFICENZA
E DI UNO SFACELLO TALI
CHE SUPERANO, L'UNA E L'ALTRO,
LA NOSTRA IMMAGINAZIONE

MLK: - PUÒ DARSI
CHE NON SIATE RESPONSABILI
PER LA SITUAZIONE IN CUI VI TROVATE,
MA LO DIVENTERETE SE NON FATE
NULLA PER CAMBIARLA

*PER ASPERA
AD ASTRA*

***Indagine sulla qualità della vita
e dei servizi pubblici locali
a Roma
2017 – X edizione***

www.agenzia.roma.it