

Indagine svolta con metodo CATI nei mesi di giugno e luglio 2018 su un campione di 5.760 residenti dai 15 anni in su (384 per ognuno dei 15 Municipi romani)

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2018 è 5,3, ancora in lieve crescita dopo il minimo di 5,1 toccato nella primavera del 2016. La valutazione dei Municipi varia fra il 5,5 del X e il 5 del VI. La lettura socio-anagrafica evidenzia una sola sufficienza, quella degli studenti (6,5)

La qualità della vita nella propria area di residenza (5,6) è valutata in tutte le zone più favorevolmente rispetto a quella nella città in generale, con la sola eccezione del Municipio VI, dove la vita locale è giudicata appena più severamente

Fra i voti attribuiti nel 2018 ai singoli servizi emerge una soddisfazione elevata per il servizio idrico (anche se in diminuzione) e i servizi culturali; le principali criticità riguardano invece il tpl di superficie e soprattutto i servizi di igiene urbana; il voto medio attribuito dagli utenti abituali è superiore a quello degli utenti occasionali

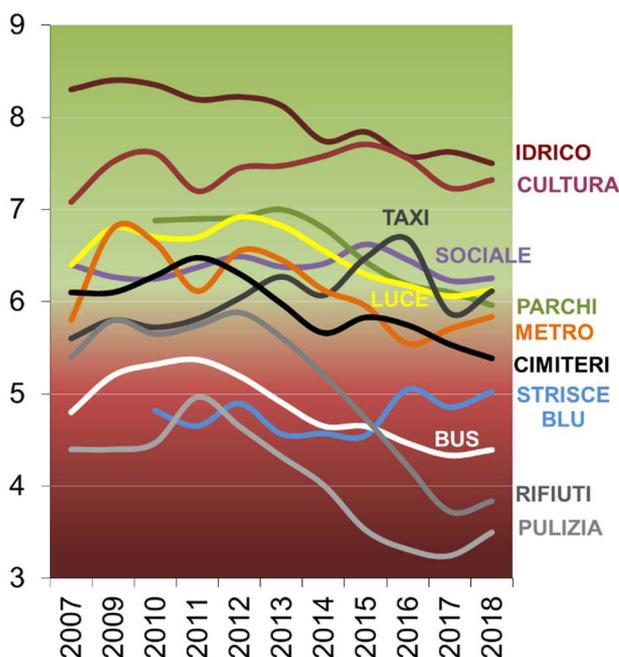
Gli intervistati che dichiarano di utilizzare i servizi sono in media il 47%, ma considerando solo gli utenti abituali la media scende al 23%. I servizi più utilizzati sono i parchi (82%) e il tpl (77% bus e 71% metropolitana); meno utilizzati servizi sociali e asili nido (16% e 14%)

Fra le criticità rilevate dagli utenti abituali dei servizi, prevale la scarsa qualità 39%, ma un 29% dichiara di non riscontrarne alcuna; il principale motivo che scoraggia un maggiore utilizzo da parte degli utenti occasionali è invece la mancanza di interesse (45%), seguito dalla scarsa accessibilità (20%).

ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA A ROMA (2007/2018)



ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SUI SINGOLI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA (2007/2018)



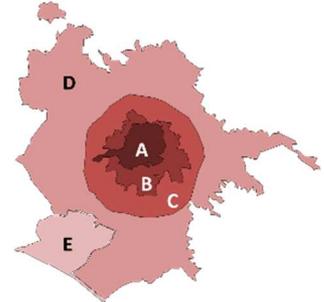
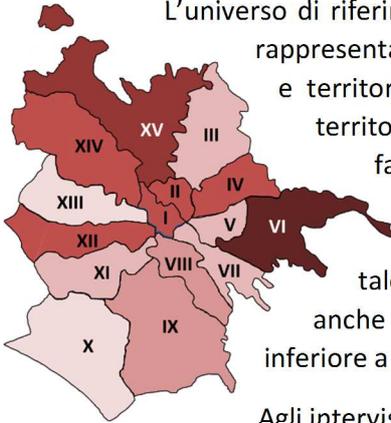
CALCOLO DEL VOTO MEDIO SULL'INSIEME DEI SERVIZI DISTINTO FRA UTENTI ABITUALI E OCCASIONALI (2007/2018)



Metodologia di indagine in sintesi

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

L'universo di riferimento è la popolazione residente a Roma, dai 15 anni in su. Il campione rappresentativo è stratificato per genere, età, titolo di studio, condizione occupazionale e territorio di residenza, secondo due letture differenti: una amministrativa (15 territori municipali) e una centro/periferia (4 zone concentriche approssimate alle fasce del PGTU¹, più il litorale). La dimensione del campione - 384 interviste per municipio poi pesate in base all'universo per ottenere le medie ponderate su Roma - è tale da garantire una buona significatività statistica anche a livello municipale, con un errore statistico inferiore a $\pm 5\%$ al livello di confidenza del 95%.



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

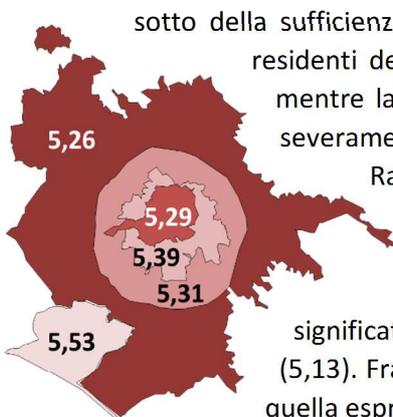
Il giudizio dei residenti sulla qualità della vita a Roma

Figura 1. La qualità della vita a Roma (2018)

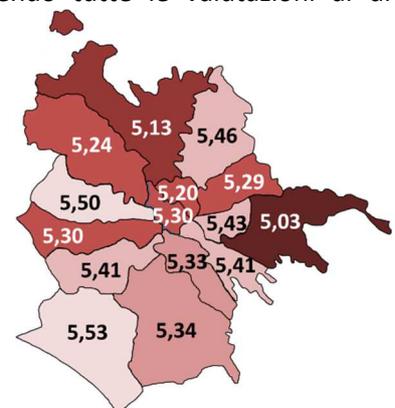


Il voto medio attribuito alla qualità della vita a Roma da parte dei residenti nel 2018 è ancora insufficiente (5,33), ma per il secondo anno consecutivo registra un lieve aumento, dopo il minimo toccato a metà del 2016 (Figura 1).

La lettura territoriale non fornisce un quadro molto differenziato, rimanendo tutte le valutazioni al di



sotto della sufficienza. Il voto migliore è quello espresso dai residenti della zona litorale (Municipio X, con 5,53), mentre la qualità della vita in città è giudicata più severamente dai residenti della periferia esterna al Raccordo Anulare (5,26). A livello di municipi le differenze sono leggermente più marcate, soprattutto verso il basso, con il voto medio del Municipio VI non significativamente superiore al 5, seguito dal XV (5,13). Fra le valutazioni superiori alla media anche quella espressa dai residenti del Municipio XIII (5,5).



¹ 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).

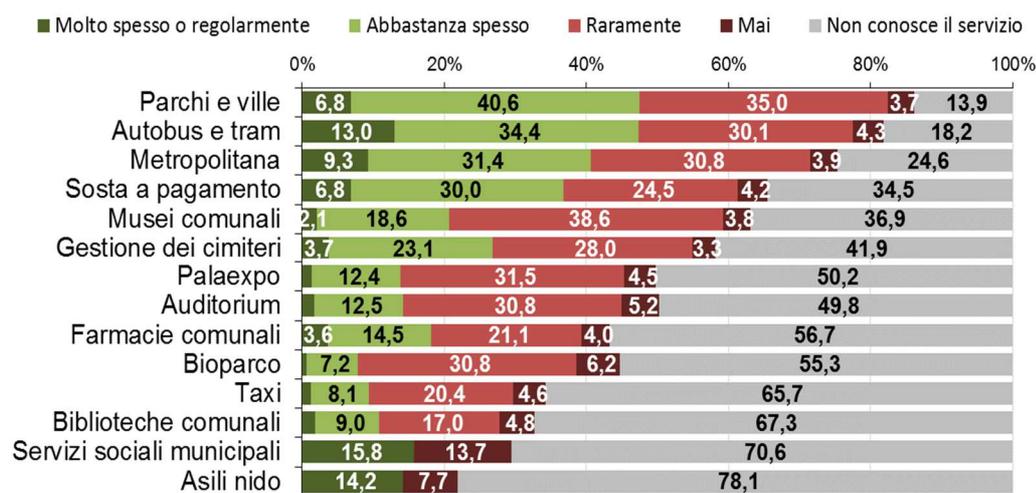
Nonostante il voto medio inferiore alla sufficienza, la percentuale di romani che ha votato dal 6 in su è leggermente in maggioranza (53%); questo si spiega con una netta prevalenza di voti molto bassi fra le insufficienze, rispetto a una minore incidenza dei voti molto alti fra le sufficienze. A livello municipale, i voti sopra il 6 sono invece in minoranza per i municipi VI, XV e XIV.

L'indagine propone agli intervistati un confronto immediato con la qualità della vita a Roma, chiedendo loro di valutare anche la qualità della vita nella propria zona di residenza, aspetto locale che nel 2018 (come in tutte le precedenti dieci edizioni) ottiene in media un voto superiore (5,6). A livello territoriale, tutte le zone e i municipi attribuiscono alla vita nella propria zona un voto superiore a quello della vita in città in generale, con uno scarto positivo compreso fra +0,2 e +0,4 e con l'unica eccezione del Municipio VI, dove la qualità della vita locale (5) è giudicata lievemente peggiore di quella in città. Per contro, rispetto al 2017 la valutazione della qualità della vita nell'ambito più locale diminuisce per tutti i municipi, tranne proprio per il VI (dove rimane invariata) e per l'VIII e l'XI, dove aumenta leggermente.

Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali a Roma

La conoscenza dei servizi va di pari passo con l'utilizzo, ma stupisce l'incidenza non irrilevante degli intervistati che dichiarano di non conoscere anche i servizi più diffusi ed utilizzati (Figura 2). Gli intervistati che dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 47%, ma considerando solo gli utenti abituali (molto o abbastanza spesso) la media scende al 23%. I servizi più utilizzati sono i parchi

Figura 2. Conoscenza e utilizzo dei ssppl a Roma (2018)



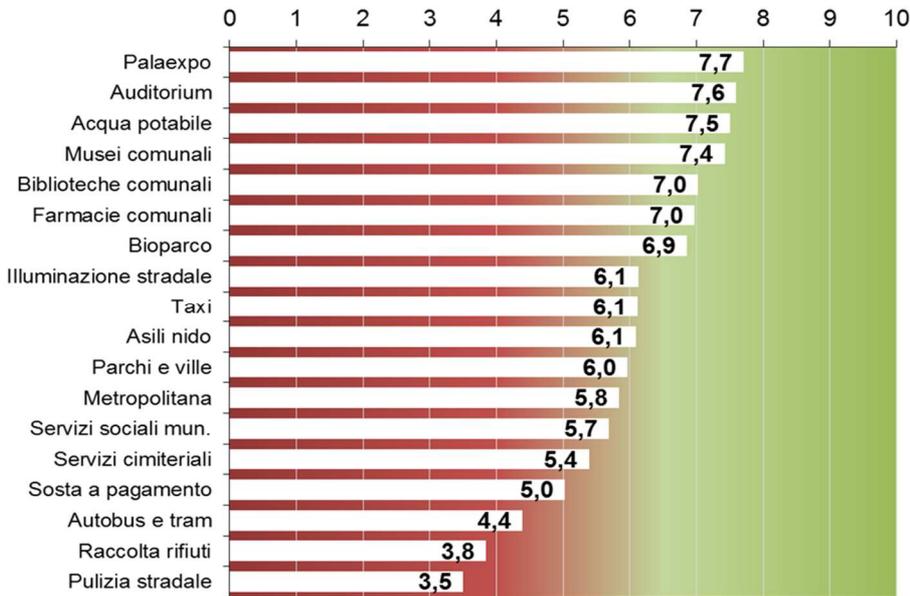
(82%) e il tpl (77% bus e 71% metro); meno utilizzati servizi sociali e asili nido (16% e 14%), ma sono molti quelli che non arrivano al 50% di intervistati-utenti, fra cui Palazzo delle Esposizioni e Auditorium (45%), farmacie comunali e Bioparco (39%), taxi e biblioteche (30% e 28%).

Agli intervistati che dichiarano di non conoscere i singoli servizi, non è stato chiesto di dare una valutazione; sebbene alcuni campioni siano meno numerosi degli altri, l'errore statistico rimane però molto contenuto grazie all'elevato numero di interviste totali (l'errore riferito agli asili nido comunali, il servizio meno conosciuto, è inferiore a $\pm 3,4$).

Il voto attribuito ai singoli servizi pubblici locali di Roma Capitale

La valutazione espressa nel 2018 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mette in evidenza undici servizi su diciotto con valutazione almeno sufficiente (Figura 3). Fra quelli più che sufficienti si trovano 5 servizi che rientrano nel settore cultura/intrattenimento (con votazioni comprese fra il 7,7 del Palazzo delle Esposizioni e il 6,9 del Bioparco), il servizio idrico (7,5) e le farmacie comunali (7,0); alla sufficienza si fermano invece illuminazione pubblica, taxi e asili nido (6,1) e parchi e ville (6,0).

Figura 3. Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2018)

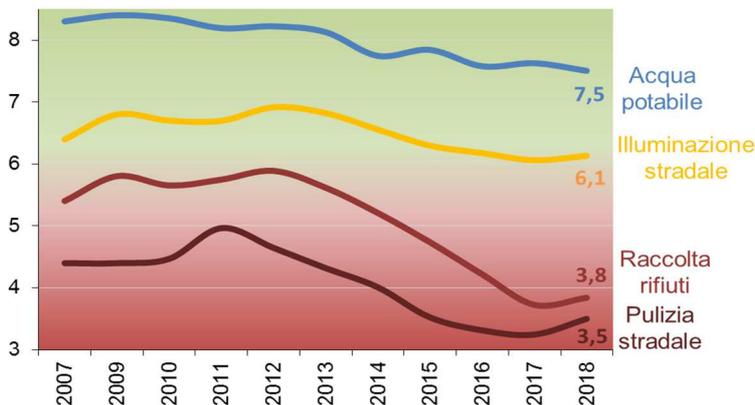


La metropolitana e i servizi sociali municipali si avvicinano alla sufficienza senza tuttavia raggiungerla (5,8 e 5,7); l'insufficienza è invece netta per i servizi cimiteriali (5,4) e la sosta a pagamento (5), ma le criticità più acute sono il trasporto pubblico di superficie (4,4) e soprattutto la raccolta dei rifiuti (3,8) e la pulizia delle strade (3,5).

Il voto medio calcolato partendo dai voti dei singoli servizi è sufficiente e

registra un primo seppur lieve miglioramento dopo un periodo di tendenziale diminuzione iniziato nel 2011.

Figura 4. Voti medi per i servizi universali (2018)

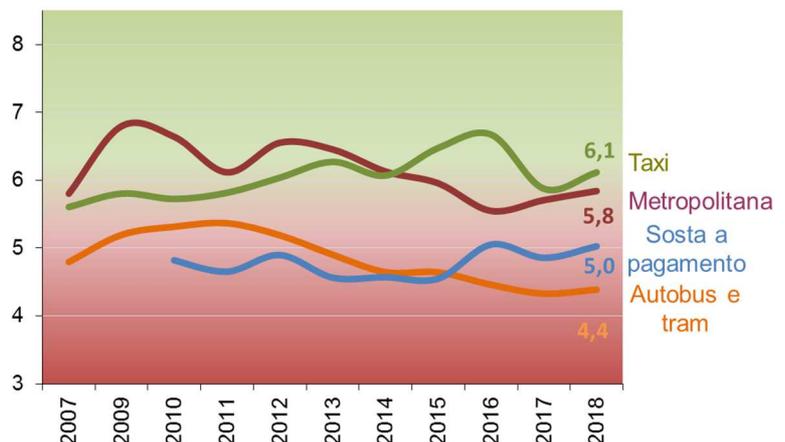


Per esigenze di leggibilità, le quattro figure successive mostrano l'andamento dei voti dei singoli servizi divisi per comparti omogenei. Cominciando dai servizi universali (Figura 4), osserviamo che il servizio idrico, nonostante resti uno dei servizi giudicati più favorevolmente a Roma, ha seguito nel corso del decennio un continuo declino, mentre la percezione collettiva degli altri tre servizi ha registrato un miglioramento fino al biennio 2011/2012, cui è seguito un

peggioramento, lieve per l'illuminazione (che rimane un servizio complessivamente sufficiente), più deciso e grave per i due servizi di igiene urbana, il cui andamento va probabilmente messo in relazione con i disagi che sono seguiti alla chiusura della discarica di Malagrotta, non essendo stata predisposta un'impiantistica alternativa adeguata. Da notare che il 2018 segna però per questi tre servizi un momento di seppur debole ripresa.

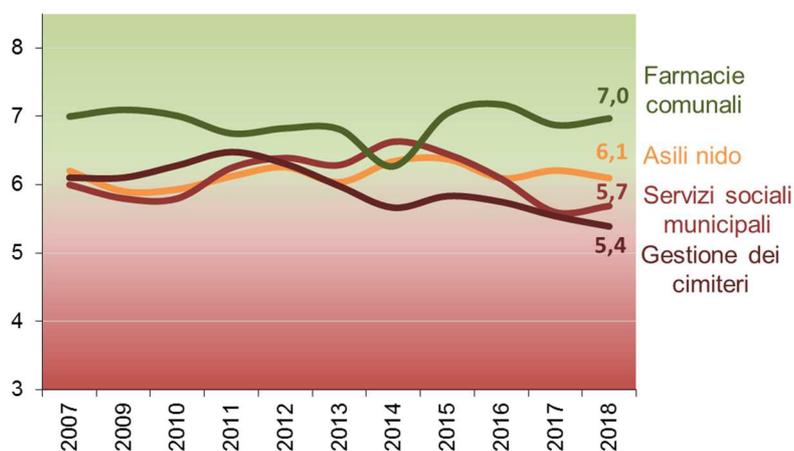
Per quanto riguarda trasporti e mobilità (Figura 5), fra alti e bassi emergono due servizi complessivamente sufficienti (taxi e metropolitana) e due percepiti più criticamente (tpl di superficie e strisce blu). Dal punto di vista dinamico, osserviamo il tendenziale miglioramento dei taxi e della

Figura 5. Voti medi per tpl e mobilità (2018)



sosta a pagamento e una recente ripresa anche del voto della metropolitana (in coincidenza con il collegamento fra le linee A e C), mentre l'andamento di lungo periodo della percezione del servizio degli autobus e dei tram è negativo, nonostante il lieve miglioramento medio dell'ultimo anno, che però non è affatto condiviso dagli utenti abituali.

Figura 6. Voti medi per i servizi del comparto sociale (2018)

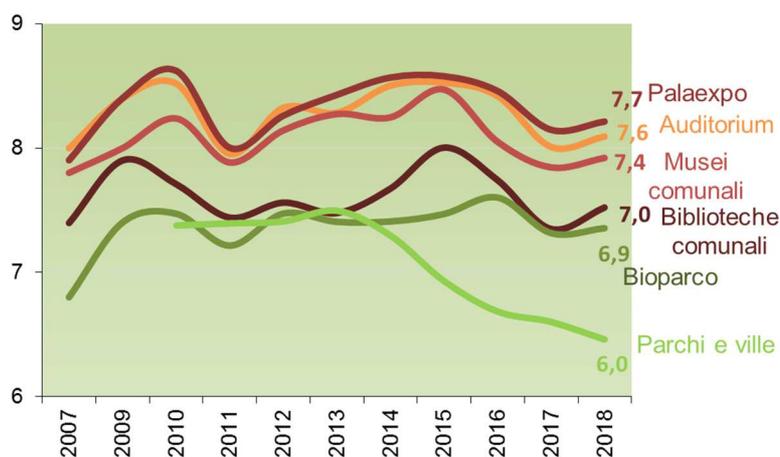


All'interno del comparto sociale (Figura 6), le farmacie comunali rappresentano il servizio ritenuto più soddisfacente, in miglioramento dal 2014. Gli asili nido rimangono con alti e bassi sulla sufficienza, mentre i servizi sociali dei municipi, dopo un periodo di miglioramento, sono di nuovo andati calando e nonostante la ripresa del 2018 non raggiungono la sufficienza. Anche i servizi cimiteriali, valutati positivamente fino al 2012, sono recentemente in netto calo, toccando quest'anno un minimo (5,4).

Infine, la Figura 7 mostra l'andamento dei voti per i servizi che rientrano nel comparto cultura e tempo libero.

Si tratta dell'unico comparto che raccoglie solo valutazioni più che sufficienti, nonostante la valutazione dei parchi e delle ville storiche nel 2018 sia solo 6, in netta diminuzione dal 2013. Tutti gli altri servizi, con andamenti ondegianti anche legati allo stato d'animo generale, sono rimasti per tutto il periodo più che sufficienti, con le punte del Palazzo delle Esposizioni e dell'Auditorium quasi sempre al di sopra di tutti gli altri servizi. Nel contesto di apprezzamento generale, le biblioteche comunali e il Bioparco si trovano ad un gradino leggermente più basso.

Figura 7. Voti medi per cultura e tempo libero (2018)



La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

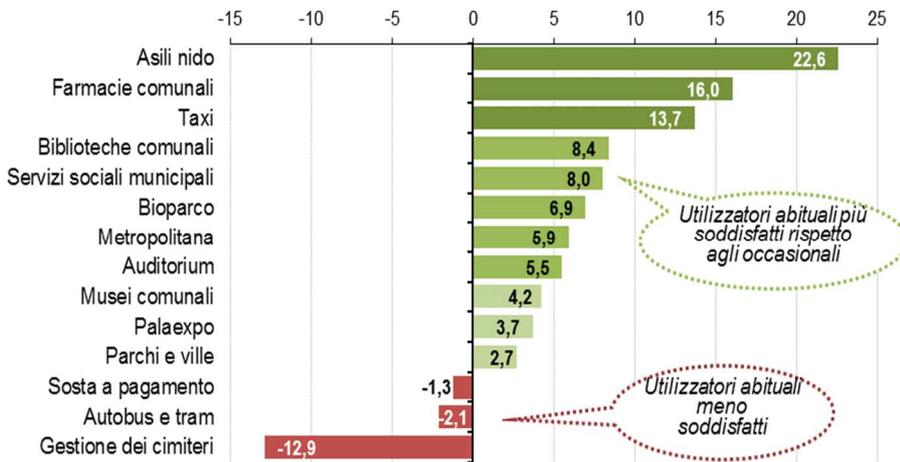
Suddividendo per ogni servizio non universale² il campione di utenti in base alla frequenza di utilizzo, si possono esaminare e confrontare le valutazioni degli utenti abituali (che dichiarano di utilizzare il servizio molto o abbastanza spesso) e di quelli occasionali (che utilizzano il servizio raramente o mai).

In relazione ad ogni servizio non universale, la Figura 8 illustra la differenza fra le percentuali di utenti abituali ed occasionali che hanno assegnato voti dal 6 in su. Come si può vedere, quasi tutti i servizi in questione sono più apprezzati dagli utenti assidui, cosa che può dipendere sia da una maggiore confidenza con le modalità di uso dei servizi, sia dal fatto che l'uso frequente implica in molti casi una scelta non obbligata e quindi

² 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.

basata su una sostanziale approvazione del livello di servizio, ma può dipendere anche in parte da una sorta di pregiudizio negativo da parte degli utenti occasionali. Soprattutto per i servizi utilizzati da una minoranza della popolazione (asili, farmacie comunali e taxi), l'incidenza di utenti abituali soddisfatti è molto più elevata rispetto a quella degli occasionali. Il caso è emblematico per gli asili nido, dove non esiste una gradualità di utilizzo e dove gli utenti (che fruiscono o hanno fruito direttamente del servizio) molto o abbastanza soddisfatti sono il 71%, quasi il 23% in più rispetto a chi non ha avuto accesso al servizio.

Figura 8. Utenti che reputano i servizi almeno sufficienti: scarto fra percentuale di utenti abituali e occasionali (2018)

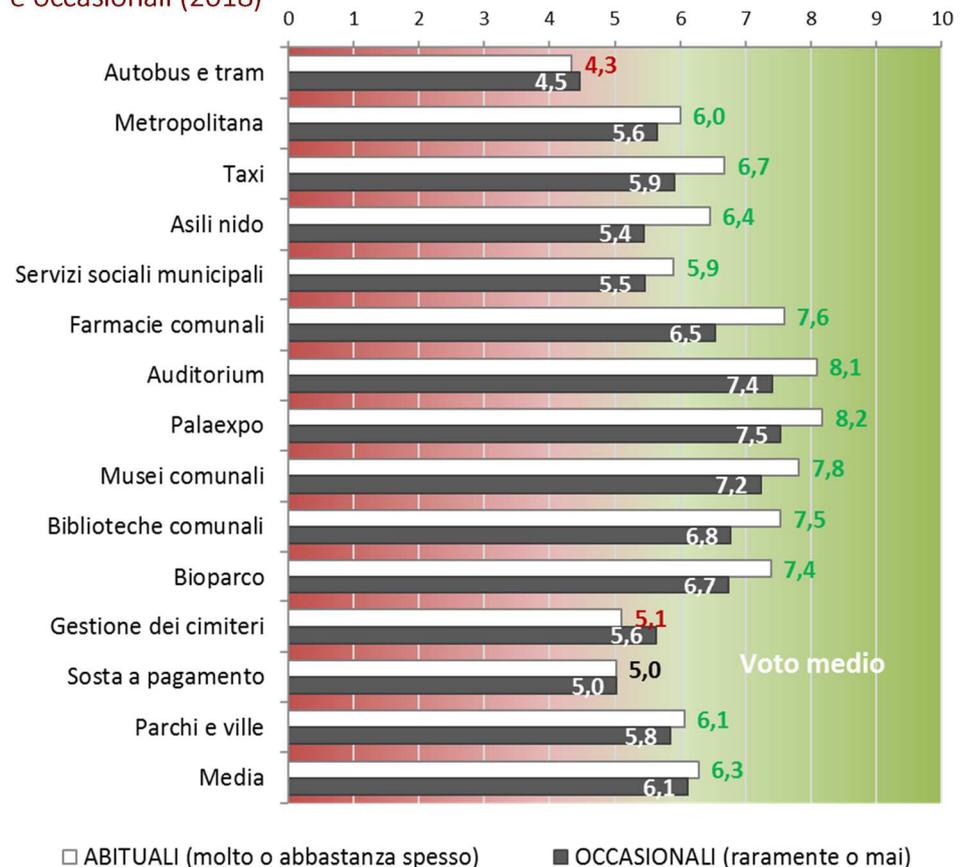


La Figura 8 mostra lo scarto fra la percentuale di utenti abituali e occasionali che reputano i servizi almeno sufficienti. I servizi con un scarto positivo (verde) sono quelli per i quali gli utenti abituali sono più soddisfatti rispetto agli occasionali. I servizi con un scarto negativo (rosso) sono quelli per i quali gli utenti abituali sono meno soddisfatti rispetto agli occasionali.

Fra i servizi in questione, indicati in verde nella Figura 8, tutti i servizi culturali e le farmacie comunali raggiungono percentuali di valutazioni almeno sufficienti superiori al 90% del campione, mentre il Bioparco raggiunge la stessa percentuale di utenti soddisfatti del servizio idrico (88%), uno dei più apprezzati a Roma.

Fanno eccezione a questa logica solo tre servizi, per i quali molto spesso gli utenti non hanno alternative: la sosta a pagamento, il trasporto pubblico di superficie e i servizi cimiteriali. Per questi tre servizi, la percentuale di utenti abituali soddisfatti è inferiore a quella degli utenti occasionali, evidenziando una maggiore probabilità a subire episodici disservizi.

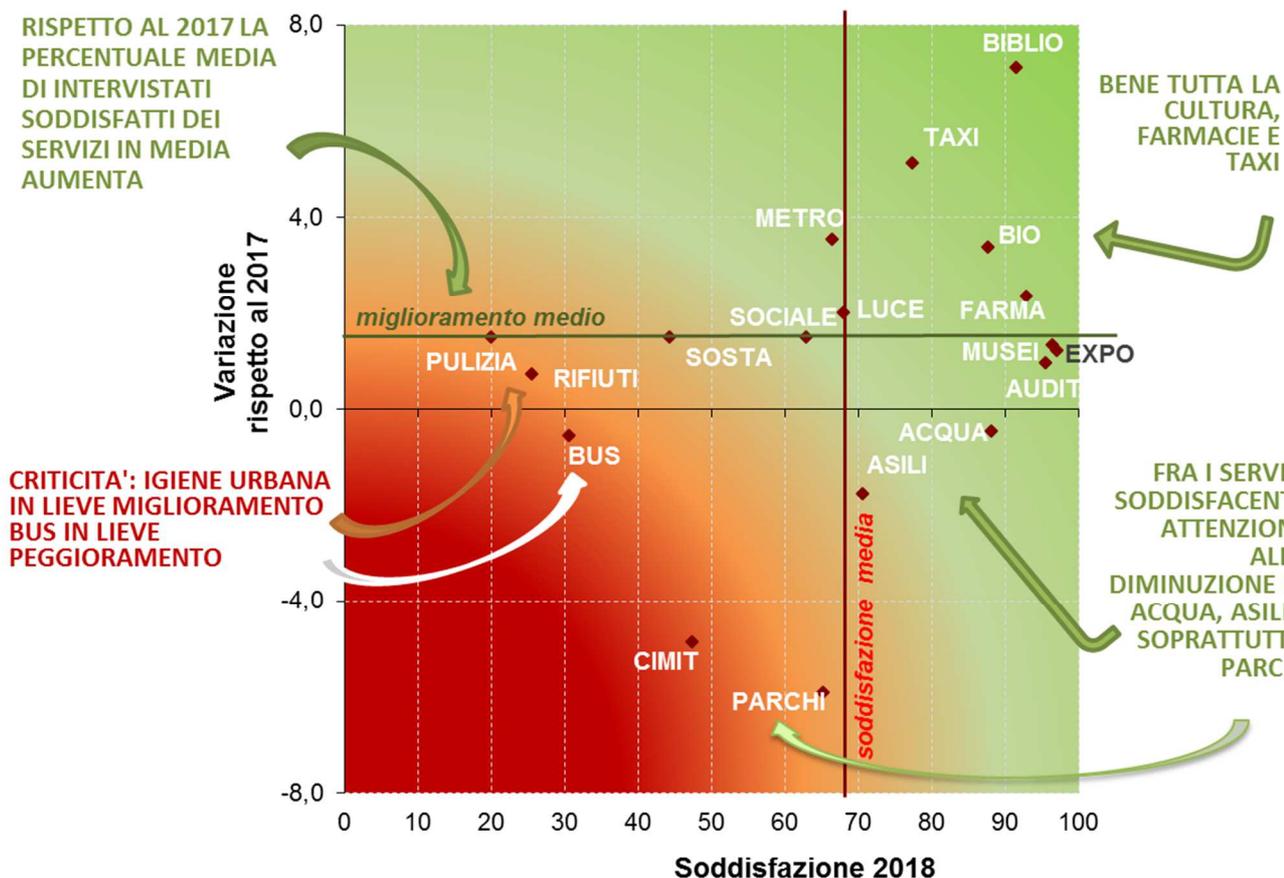
Figura 9. Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2018)



La Figura 9 mostra come cambiano i voti medi dei servizi nella percezione degli utenti abituali e occasionali. Come si è detto, il voto medio di coloro che hanno richiesto spesso i servizi cimiteriali è inferiore di mezzo punto rispetto a quello degli occasionali (5,1); così come gli utenti abituali del bus sono i più severi (4,3). Per la sosta a pagamento, lo scarto percentuale è più limitato e la composizione delle valutazioni fa sì che il voto medio resti invariato fra le due categorie di utenti.

Invece, fra i servizi valutati più positivamente dagli utenti assidui, emerge il caso della metropolitana - il cui voto medio non raggiunge la sufficienza, ma che invece ottiene un 6 dagli utenti abituali; dall'altro lato, il Palazzo delle Esposizioni e l'Auditorium, secondo il voto di chi li frequenta spesso arrivano a superare l'8.

Figura 10. Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2018 e variazione rispetto al 2017



Mettendo in relazione la percentuale di utenti abituali soddisfatti e la variazione di questa percentuale rispetto all'anno precedente si ottiene una mappa delle zone di criticità/eccellenza e delle relative dinamiche (Figura 10). Focalizzando sugli utenti abituali, si tiene conto dei servizi universali e contemporaneamente si dà voce alla parte di utenza più interessata al servizio.

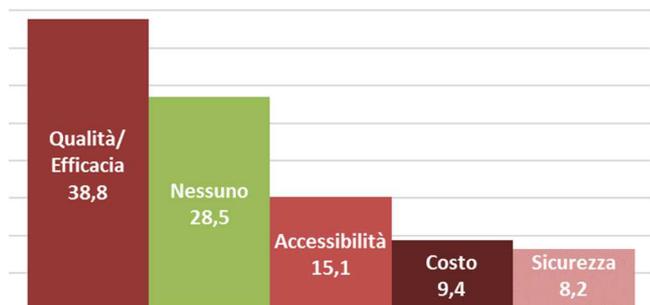
Nel 2018 la percentuale media di utenti abituali soddisfatti dei servizi (che hanno assegnato voti dal 6 in su) è il 68%, in aumento dell'1,5% rispetto al 2017. Il grafico individua una fascia di eccellenza in miglioramento in alto a destra, dove ai servizi culturali e di intrattenimento si aggiungono le farmacie. Dal punto di vista del trasporto pubblico, si verificano tre situazioni differenti: da un lato si trova il servizio di superficie, insoddisfacente ed in peggioramento; dall'altro la metropolitana, quasi sufficiente e in forte miglioramento; e infine il taxi, che ottiene livelli di apprezzamento e di miglioramento superiori alla media dei servizi.

Fra i servizi soddisfacenti, è in lieve calo la percentuale di quanti apprezzano acqua e asili nido comunali, mentre la diminuzione è più importante per i parchi; migliorano invece l'illuminazione pubblica e i servizi sociali. Nell'area critica, oltre ai bus, si trovano i servizi cimiteriali (in forte peggioramento) e i servizi di igiene urbana, caratterizzati dal più basso livello di soddisfazione in assoluto, nonostante la lieve ripresa rispetto al 2017.

Le principali criticità dei servizi secondo gli utenti abituali

Agli intervistati che dichiarano di utilizzare spesso i servizi è stato chiesto di indicare, per ogni servizio, la principale criticità fra quattro categorie omogenee (qualità in termini di efficacia, accessibilità, costo e sicurezza), seppur declinate diversamente secondo le caratteristiche del servizio³.

Figura 11. Principale criticità dei servizi secondo gli utenti abituali (media 2018)



In media, l'aspetto indicato più di frequente come principale criticità è la qualità dei servizi in termini di efficacia (circa 40%), ma quasi il 30% degli utenti abituali dichiara che non riscontra criticità e solo un 15% denuncia un problema importante di accessibilità dei servizi. Il costo e la sicurezza sono poi indicati come marginali (Figura 11).

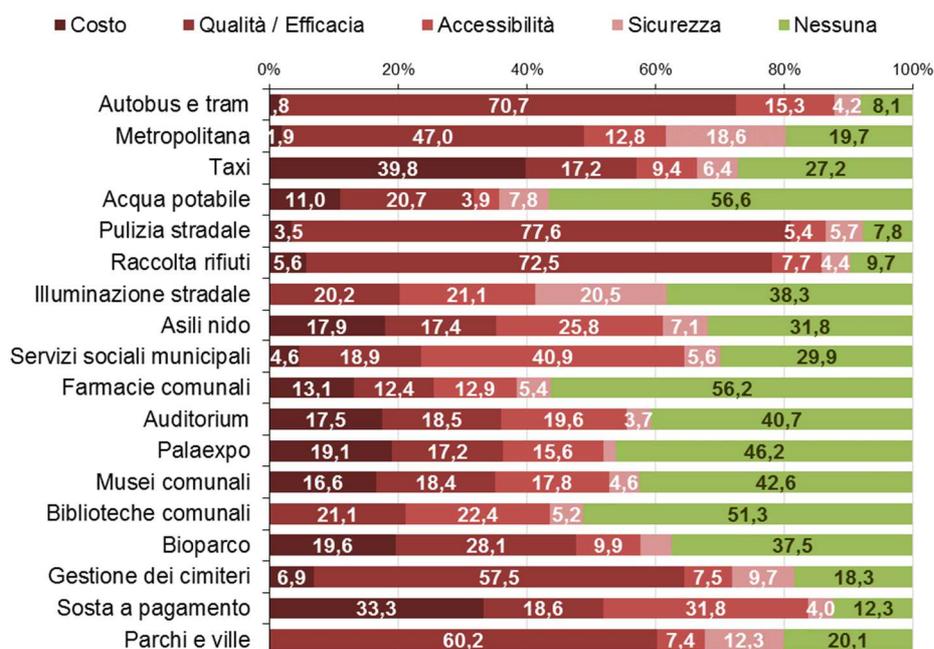
Entrando nel dettaglio dei singoli servizi (Figura 12), osserviamo che l'assenza di criticità è indicata dalla maggioranza degli utenti del servizio idrico, delle farmacie comunali e delle biblioteche comunali; senza raggiungere la maggioranza assoluta, è però la casistica più frequente indicata dagli utenti abituali anche per tutti gli altri servizi culturali e il Bioparco, per l'illuminazione stradale e per gli asili nido.

comunali; senza raggiungere la maggioranza assoluta, è però la casistica più frequente indicata dagli utenti abituali anche per tutti gli altri servizi culturali e il Bioparco, per l'illuminazione stradale e per gli asili nido.

Come si è detto, la qualità in termini di efficacia è la principale delle criticità evidenziate dagli utenti abituali. Per alcuni servizi, una larghissima maggioranza degli utenti si lamenta di questo aspetto, tanto che gli altri aspetti sono quasi irrilevanti: si tratta in primo luogo della pulizia delle strade e della raccolta dei rifiuti, ma anche del servizio di trasporto pubblico di superficie, che come abbiamo visto sono i servizi che da anni ricevono voti insufficienti e più bassi di tutti gli altri. Della qualità si lamenta anche la maggioranza dei frequentatori abituali dei parchi e dei cimiteri ed è la problematica più importante indicata dagli utenti della metropolitana (47%).

L'accessibilità è rilevata più criticamente laddove intesa come numero chiuso. È infatti il principale problema soprattutto per i servizi sociali dei municipi (41%) ed assume un rilievo importante anche per la sosta a pagamento (32%) e gli asili nido (26%). È indicata da circa un utente su 5 per quanto riguarda la localizzazione di specifici servizi (come l'Auditorium o le biblioteche) ed è invece marginale nel caso di servizi diffusi come il trasporto pubblico o il taxi. Da notare che viene segnalata dal 21%

Figura 12. Principale criticità dei singoli servizi secondo gli utenti abituali (2018)



³ Ad esempio, l'accessibilità in relazione alla sosta a pagamento o agli asili nido comunali è intesa come possibilità di trovare posto, mentre in relazione al Bioparco riguarda la facilità di raggiungere il luogo.

dei cittadini in relazione all'illuminazione pubblica, intendendo la presenza in città di zone non sufficientemente illuminate.

Il costo è il problema principale dei taxi (40%) e della sosta a pagamento (33%), ma viene indicato anche da quasi un quinto degli utenti abituali dei servizi culturali e ricreativi (Bioparco, Palaexpo, Auditorium e Musei comunali). Infine, la sicurezza è ritenuta un problema marginale nell'utilizzo dei servizi a Roma ed assume un peso rilevante solo per l'illuminazione pubblica e per la metropolitana (intorno al 20%).

Principali deterrenti contro un utilizzo più intenso dei servizi secondo gli utenti occasionali

Agli utenti occasionali, che dichiarano di utilizzare i servizi raramente o mai, è stato chiesto di indicare la principale causa del mancato utilizzo; in questo caso restano dunque fuori i quattro servizi universali.

Figura 13. Principale motivo di mancato uso dei servizi secondo gli utenti occasionali (media 2018)



Mediamente, i servizi non vengono utilizzati di più soprattutto perché gli utenti occasionali non sono interessati o non hanno bisogno di una frequenza maggiore, però uno su cinque è scoraggiato dalla insufficiente accessibilità e il 18% dalla scarsa qualità, mentre solo uno su dieci rinuncia per motivi di costo; la sicurezza resta invece un aspetto marginale (Figura 13).

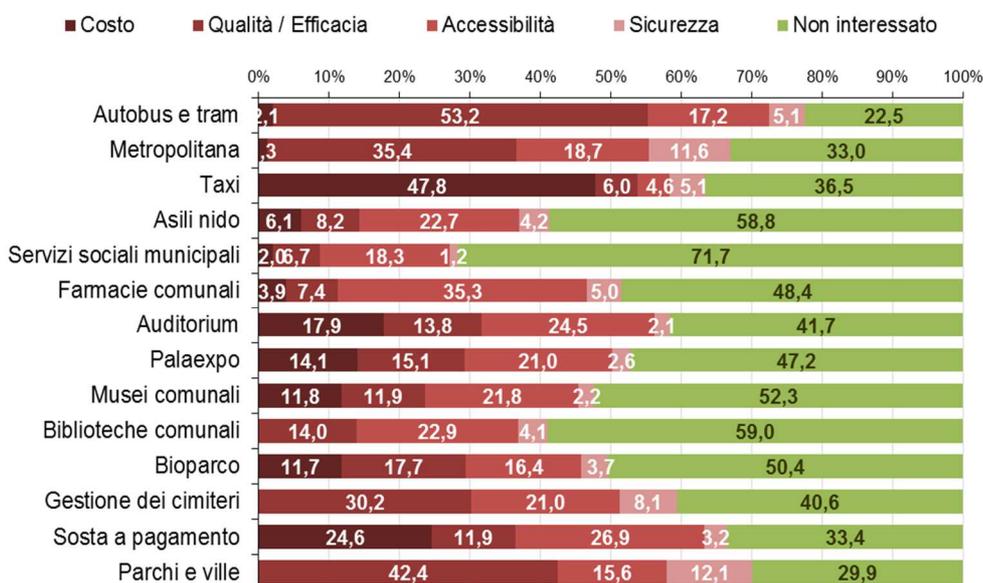
La mancanza di necessità è largamente prevalente per i servizi sociali municipali, per le biblioteche e per gli asili nido; circa metà degli utenti occasionali non frequentano più spesso i

musei comunali, il Bioparco, il Palazzo delle Esposizioni e le farmacie comunali perché ritengono sufficiente l'uso che ne fanno o perché non interessati e in generale la mancanza di interesse è il principale motivo anche per coloro che frequentano solo saltuariamente l'Auditorium e i cimiteri (circa 40%) o che usano sporadicamente le strisce blu (Figura 14).

I problemi di accessibilità (localizzazione) non rappresentano il problema principale per nessun servizio, ma sono comunque ritenuti determinanti per oltre un terzo dei potenziali utenti delle farmacie e per circa un quarto di coloro che userebbero di più le strisce blu o l'Auditorium. Un utente su cinque rinuncia per questo motivo a frequentare più spesso i cimiteri, le biblioteche, i musei e il Palazzo delle Esposizioni.

È invece l'accessibilità intesa come numero chiuso ad impedire l'accoglimento della domanda per un 23% dei

Figura 14. Principale motivo di mancato uso dei singoli servizi secondo gli utenti occasionali (2018)



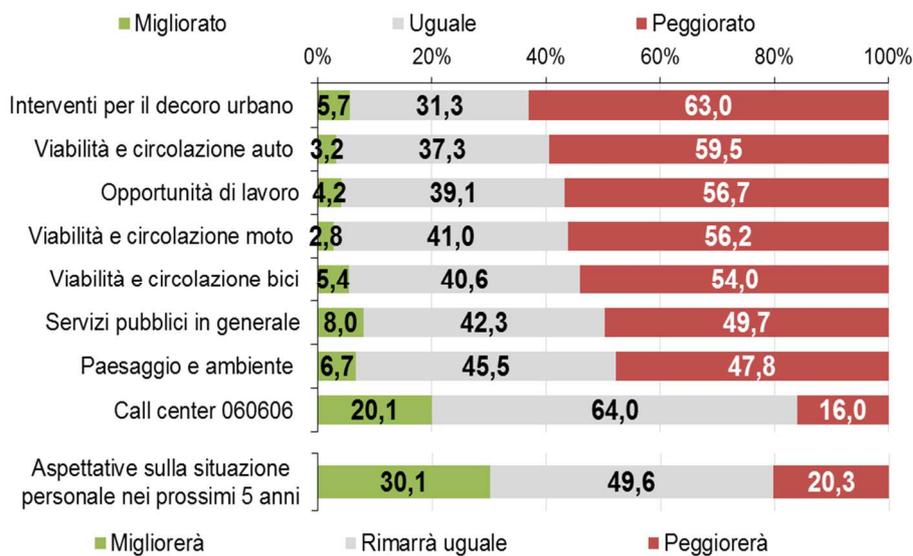
non utenti dell'asilo nido comunale e per un 18% di coloro che non ricorrono ai servizi sociali dei municipi, pur avendone bisogno.

I servizi per i quali l'utilizzo sporadico non dipende dalla mancanza di necessità o di interesse sono infine i servizi di trasporto pubblico locale e i parchi pubblici. Per i parchi e il tpl, il deterrente principale è infatti la scarsa qualità, che induce oltre metà dei non utenti del servizio di superficie e oltre un terzo dei non utenti della metropolitana a rinunciare al servizio pubblico e a ricorrere ad alternative private. Per i taxi l'ostacolo principale è invece il costo (48%).

Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

L'indagine si conclude chiedendo agli intervistati il proprio parere circa l'andamento di alcuni aspetti della vita in città negli ultimi due anni e le aspettative per il futuro in relazione alla situazione personale (Figura 15). Fra gli aspetti indagati, il call center di Roma Capitale 060606 è l'unico caratterizzato da un bilancio sostanzialmente positivo, con una percentuale di miglioramento superiore a quella di peggioramento, anche se la maggior parte del campione ritiene che il servizio sia rimasto invariato.

Figura 15. Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2018)



Per tutti gli altri aspetti l'opinione prevalente è che siano recentemente peggiorati. Mentre per paesaggio e ambiente e per i servizi pubblici in generale la valutazione negativa è leggermente al di sotto del 50%, per la viabilità, le opportunità di lavoro e soprattutto il decoro urbano è in maggioranza assoluta, con percentuali irrisorie di intervistati che vedono un miglioramento.

Passando invece alle prospettive future, gli

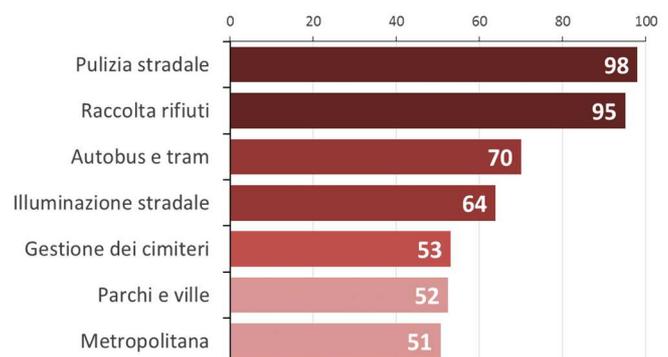
ottimisti sono in maggioranza rispetto ai pessimisti, anche se la metà del campione non si aspetta alcun cambiamento.

Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è piuttosto interessante l'Indice di priorità di intervento (Figura 16), calcolato come media armonica di tre grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali e la correlazione fra la serie storica della valutazione dei singoli servizi e quella della qualità della vita a Roma.

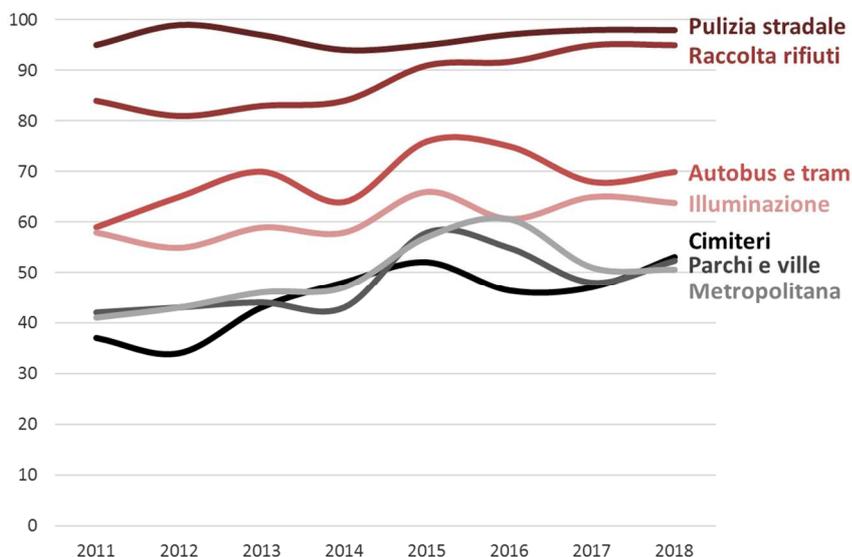
Il tasso di utilizzo naturalmente pone una particolare attenzione sui servizi universali, che – con

Figura 16. Indice delle priorità di intervento (2018)



l'eccezione dell'idrico – rientrano fra le priorità. Non sorprende trovare fra le priorità assolute l'igiene urbana e il trasporto pubblico di superficie, ma anche l'illuminazione, i cimiteri, i parchi e la metropolitana richiamano attenzione.

Figura 17. Andamento della priorità di intervento (2011/18)



la Figura 17 mostra la graduatoria delle priorità riferite agli ultimi 8 anni. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste problematiche non sono state risolte. In questo contesto, mentre la pulizia delle strade resta stabilmente la priorità assoluta in tutto il periodo, è significativo notare quanto la raccolta dei rifiuti sia diventata via via più critica. In piena fase di riorganizzazione del servizio di raccolta dei rifiuti e alla vigilia del rinnovo del contratto di

servizio per l'igiene urbana, si presenta quindi all'Amministrazione Capitolina l'occasione per tenere conto delle criticità denunciate dall'utenza (che come si è visto riguardano massimamente la qualità e l'efficacia del servizio: interventi di pulizia, frequenza e puntualità della raccolta, condizioni delle postazioni di raccolta) e per mettere in atto le opportune azioni correttive, con la collaborazione di tutte le forze in campo, dall'azienda, alla Polizia Locale, ai cittadini stessi.

Per quanto riguarda il tpl di superficie, il livello di priorità segue, pur con alti e bassi, un tendenziale aumento a partire dalla necessaria riorganizzazione attuata nel 2015 e finalizzata alla razionalizzazione dei costi del servizio, che però ha comportato una diminuzione delle linee e delle percorrenze. Al contrario, la priorità di intervento sull'illuminazione pubblica ha attenuato la sua crescita tendenziale dal 2015 (anno in cui è stato approvato il Piano Led), assestandosi su un livello di attenzione tutto sommato medio, tenendo conto che si tratta di un servizio universale (e quindi sotto i riflettori a causa della massima intensità di utilizzo, come anche l'igiene urbana).

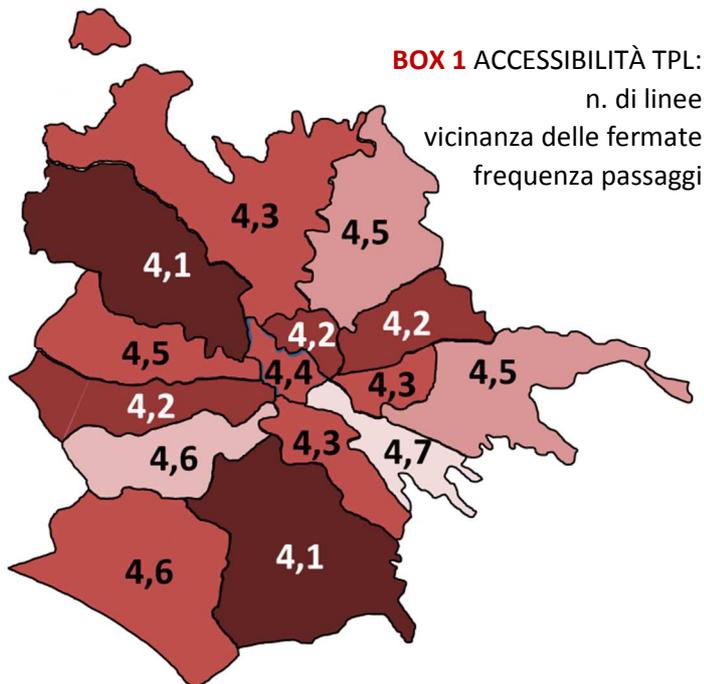
Altro andamento notevole è quello dei servizi cimiteriali, che da un basso livello di priorità iniziale sono andati peggiorando fino a superare la metropolitana, nonostante tassi di utilizzo decisamente più bassi. In questo caso, il nuovo contratto di servizio appena approvato va nella direzione di definire più puntualmente le voci in oggetto, cosa che potrebbe comportare una maggiore efficacia degli interventi soprattutto relativi al decoro e alla cura dei cimiteri, andando così incontro alle criticità denunciate dagli utenti.

Parchi e metropolitana seguono un andamento analogo, e sono caratterizzati da livelli di utilizzo simili. In generale, tenendo conto dell'immagine e della fruibilità della città, i due servizi possono essere associati rispettivamente all'igiene urbana (per il decoro in senso generale e per valorizzare un patrimonio di verde storico di rara importanza) e al tpl di superficie, in quanto eventuali interventi possono generare un'interazione positiva sui due settori prioritari.

In relazione alle massime priorità (igiene urbana e tpl), si passa quindi ad analizzare in dettaglio i risultati dell'indagine anche a livello municipale.

Approfondimento dell'indagine sul trasporto pubblico locale

Figura 18. Voto medio tpl di superficie (Municipi 2018)



La Figura 18 mostra il voto medio per il servizio di autobus e tram a livello municipale, evidenziando i municipi che esprimono maggiore criticità con i colori scuri. Per questo servizio, il municipio IX è il più scontento e conta una percentuale di utenti abituali fra le più basse, nonostante solo il 7% dei residenti dichiarati di non essere interessato al servizio. L'accessibilità (BOX 1) ha infatti un grande peso sulle scelte alternative dei residenti del IX municipio che utilizzano raramente o mai il servizio: ritenuta insufficiente dal 23% degli utenti occasionali, raggiunge la massima incidenza territoriale contro una media cittadina del 17%. Insoddisfatti anche gli utenti abituali del IX municipio, con un 90% che si lamenta o della qualità/efficacia (BOX 2) o dell'accessibilità, mentre solo il 5% non trova alcuna criticità nel servizio.

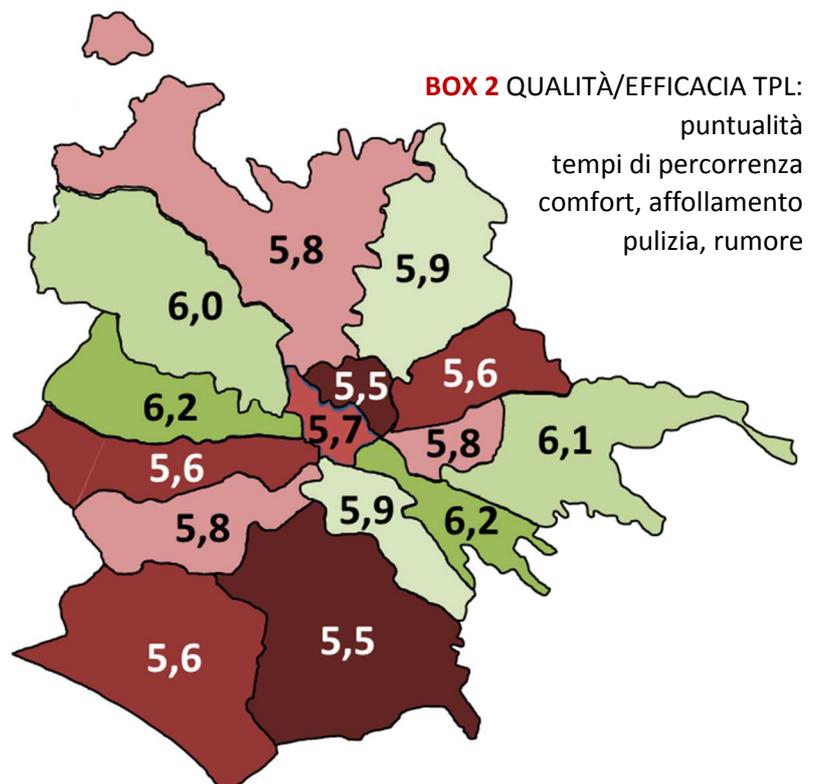
Altro municipio particolarmente critico per il servizio di superficie è il XIV, seguito dal II, dal IV e dal XII; in tutti questi casi la criticità principale denunciata sia dagli utenti abituali che dagli occasionali è la qualità del servizio in termini di efficacia, che risulta significativamente più problematica rispetto alla media romana.

Per completezza riguardo al trasporto pubblico locale nel suo insieme, la Figura 19 restituisce il quadro dei voti medi dei municipi sul servizio di metropolitana e ferrovia urbana, giudicato comunque molto meno negativamente di quello di superficie.

In effetti, i quattro municipi serviti dalle linee A e C ottengono tutti una sufficienza piena, mentre le maggiori criticità sono espresse non tanto dai municipi dove il servizio su ferro non è presente, bensì da quelli serviti dalla linea B e dalla Roma Lido. Fra gli utenti abituali, i più scontenti sono infatti i residenti dei municipi IV, IX e X, con percentuali di criticità nettamente superiori alla media soprattutto per la qualità/efficacia, ma anche per l'accessibilità; il X emerge inoltre per la percentuale più elevata di utenti occasionali scoraggiati dalla scarsa qualità del servizio.

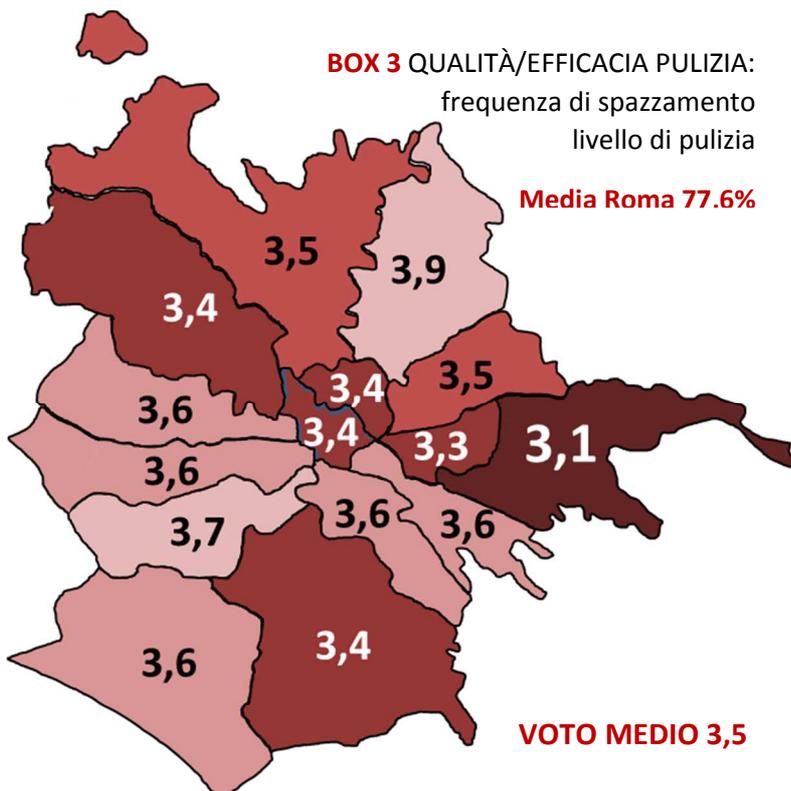
Sulla soddisfazione per il tpl nel suo insieme (superficie e ferro) c'è dunque da lavorare su tutta la città, ma i municipi che necessitano maggiore attenzione sono il IX e il II.

Figura 19. Voto medio metro-ferro (Municipi 2018)



Approfondimento dell'indagine sul servizio di igiene urbana

Figura 20. Voto medio pulizia strade (Municipi 2018)



I voti dei romani sull'igiene urbana sono più bassi rispetto a tutti i servizi pubblici locali. La principale criticità viene individuata nella scarsa qualità/efficacia sia per il servizio di pulizia delle strade (Box 3, Figura 20) che per la raccolta dei rifiuti (Box 4, Figura 21). In generale, si evidenziano due aree più problematiche corrispondenti ai settori est e nord della città, ma per la pulizia si aggiunge ai municipi più scontenti anche il IX. In entrambi i casi, la valutazione più negativa è quella espressa dai residenti del municipio VI.

In relazione alla pulizia, la qualità e l'efficacia del servizio sono infatti ritenute particolarmente insufficienti nel Municipio VI (82% dei residenti), ma anche nel II e nel IX (rispettivamente 80% e 79%). La disponibilità di cestini (accessibilità del servizio) è denunciata invece quale criticità principale su Roma

solo da una minoranza di utenti (5,4%), ma il problema è più sentito nei municipi XIII, XII e V (9%). Infine, solo l'8% dei romani non rileva alcuna criticità, percentuale che sale all'11% nel municipio III e nel municipio VIII.

Per la qualità della raccolta dei rifiuti, i municipi più scontenti sono il IV (76,6%) e il XIV (75,9%), mentre il X è il meno critico sia sotto questo aspetto, sia in generale (17,5% di utenti che non rilevano alcun problema, contro una media cittadina del 9,8%). L'accessibilità del servizio (giorni e orari di raccolta, fruibilità, distanza e numero dei cassonetti) è ritenuta insufficiente dal 7,7% dei romani, con punte superiori al 10% solo per i municipi III e X. Infine, vale a pena di notare che il rischio igienico sanitario preoccupa solo un 5,7% dei romani per la pulizia e un 4,4% per la raccolta dei rifiuti, ma nel XV municipio tali percentuali salgono rispettivamente all'8,4% e al 7,0%.

La priorità di intervento è dunque estesa all'intero territorio, con punte di criticità nelle zone est e nord-ovest.

Figura 21. Voto medio raccolta rifiuti (Municipi 2018)

