



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

(settembre 2019)

XII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma Settembre 2019

Indagine svolta con metodo CATI nei mesi di giugno e luglio 2019 su un campione di 5.760 residenti dai 15 anni in su

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2019 è 5,30, in lieve flessione dopo un periodo di ripresa (5,33 dopo aver toccato un minimo di 5,1 nella primavera del 2016). La valutazione dei Municipi varia fra il 5,54 del X e il 4,97 del I. La lettura socio-anagrafica evidenzia due sole sufficienze, da parte dei sottogruppi piuttosto sovrapponibili dei giovani (6,07) e degli studenti (6,12)

La qualità della vita nella propria area di residenza (5,46) è valutata in tutte le zone e in tutti i municipi più favorevolmente rispetto a quella nella città in generale

Fra i voti attribuiti nel 2019 ai singoli servizi emerge una soddisfazione elevata per il servizio idrico (unico in miglioramento rispetto al 2018) e i servizi culturali; le principali criticità riguardano invece il tpl di superficie e soprattutto i servizi di igiene urbana; per tutti i servizi non universali, il voto medio attribuito dagli utenti abituali è superiore a quello degli utenti occasionali

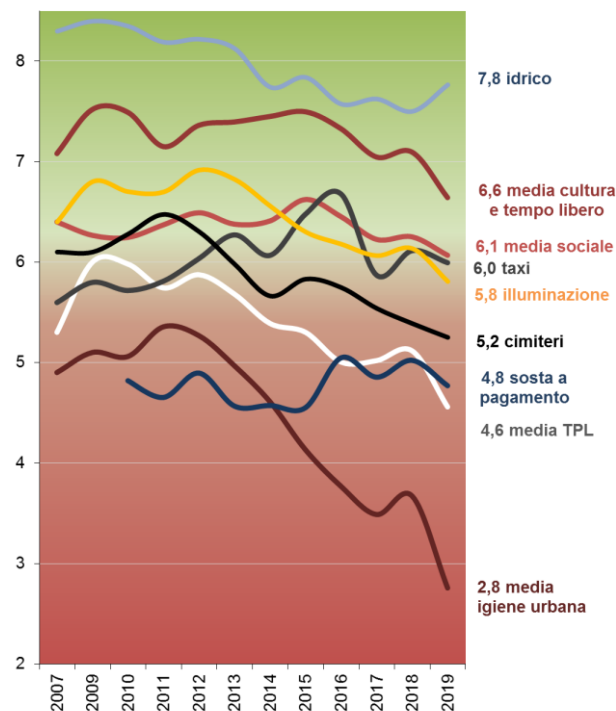
Gli intervistati che dichiarano di utilizzare i servizi non universali sono in media il 42%, ma considerando solo gli utenti abituali la percentuale scende al 18%. I servizi più utilizzati sono i parchi (73%) e il tpl (71% bus e 55% metropolitana), ma anche le strisce blu (60%); meno utilizzati servizi sociali e asili nido (16% e 10%)

Fra le criticità rilevate dagli utenti abituali dei servizi, prevale la scarsa qualità (44%), ma un 27% dichiara di non riscontrarne alcuna; il principale motivo che scoraggia un maggiore utilizzo da parte degli utenti occasionali è invece la mancanza di interesse (36%), seguito dalla scarsa qualità/efficacia (29%).

ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA A ROMA (2007/2019)



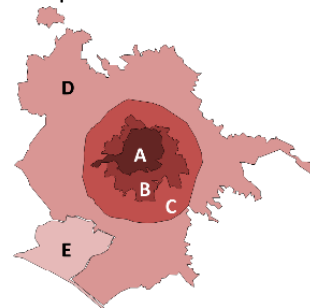
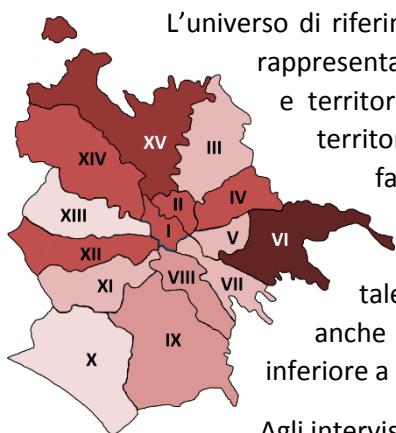
ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SU SERVIZI/SETTORI DI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA (2007/2019)



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 PGU¹, 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%.



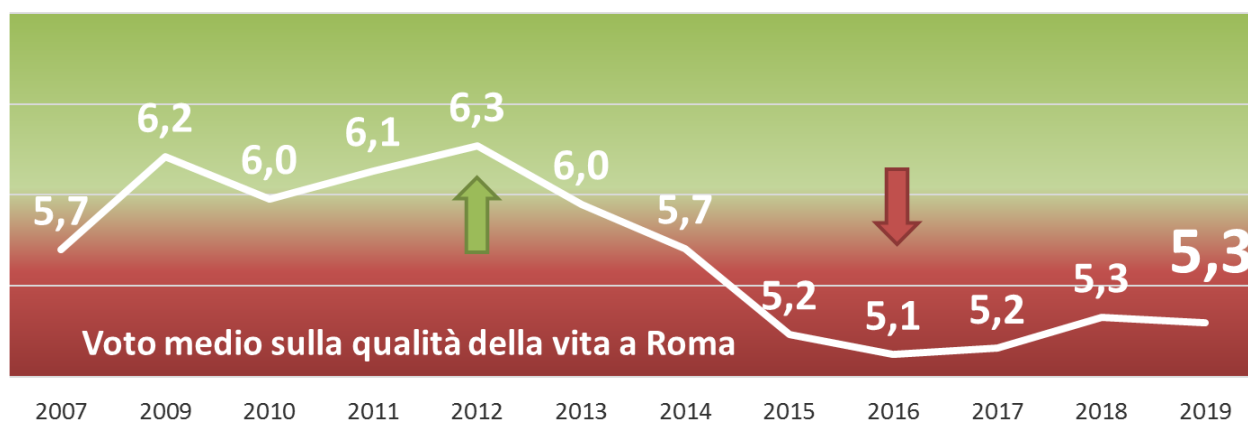
Agli intervistati è stato chiesto di esprimere:

- 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

Il voto medio sulla qualità della vita a Roma nel 2019 è pari a 5,3 (Figura 1). Insufficiente dal 2014, aveva toccato un minimo nella primavera del 2016, cui era seguita una lieve ripresa che quest'anno subisce però una battuta di arresto.

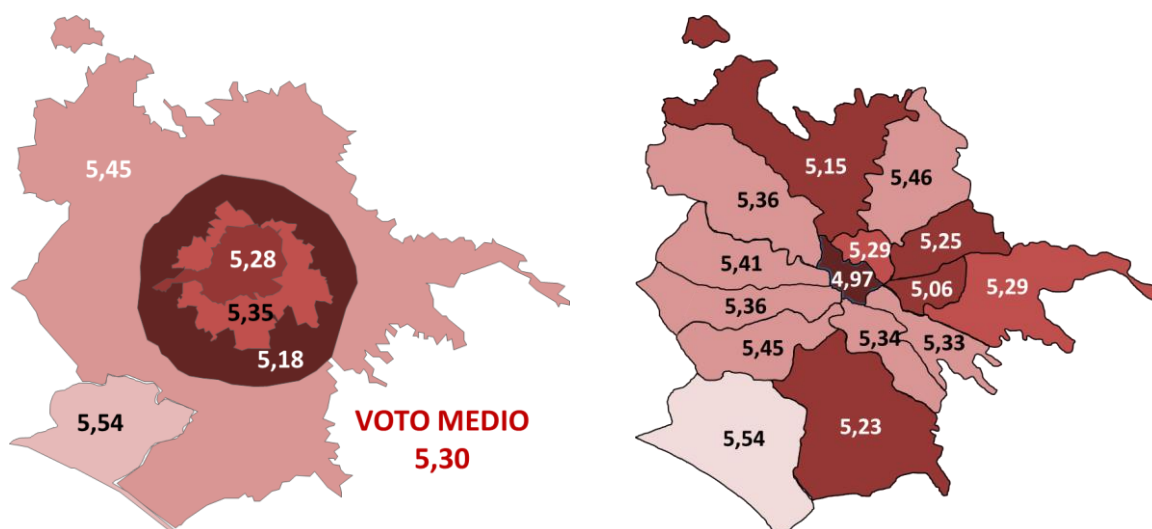
Figura 1. La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007/2019)



FONTE: ASPL 2019.

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).

Figura 2. La qualità della vita a Roma: voto per fascia territoriale e per municipio (2019)

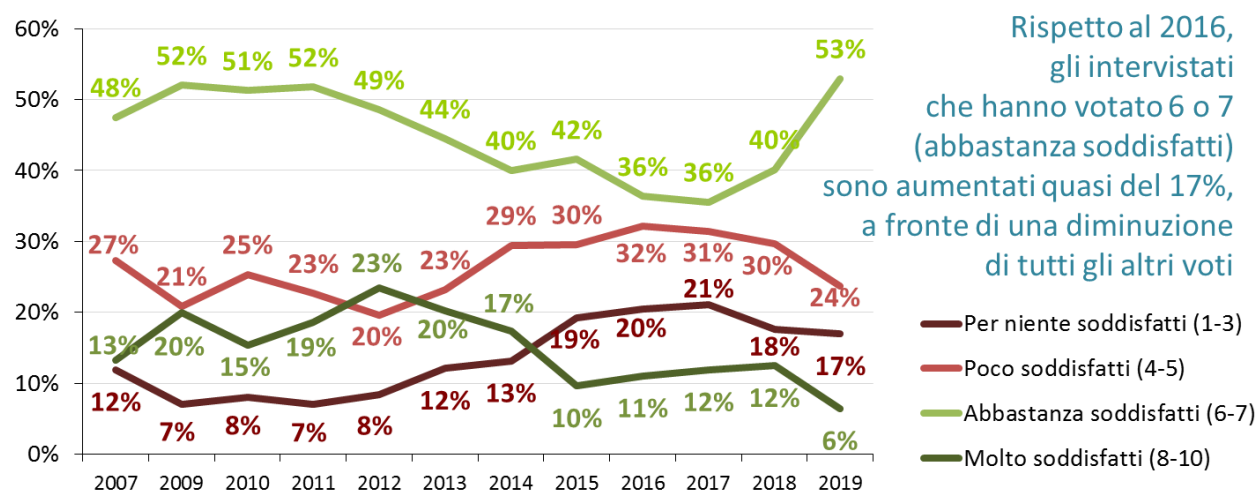


FONTE: ASPL 2019.

Esaminando la ripartizione territoriale per zone concentriche e per municipio, si nota che nessuna area si avvicina alla sufficienza (Figura 2). L'area periferica esterna al Grande Raccordo Anulare (GRA) esprime tuttavia una valutazione migliore rispetto alle fasce centrali, con un massimo nella zona del litorale che corrisponde al Municipio X. La macro-zona meno soddisfatta è l'area periferica interna al GRA, ma il voto più basso è quello del centro, Municipio I. In generale, i voti municipali sotto la media si trovano nella parte est della Capitale.

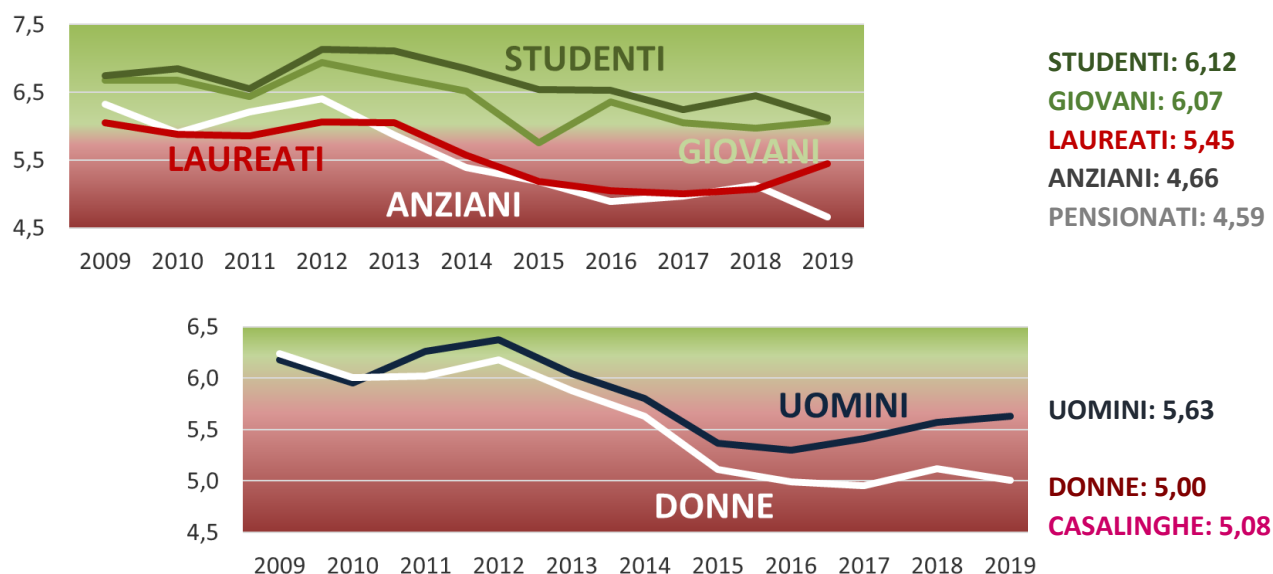
Raggruppando i voti in quattro categorie in base al valore crescente, si può interpretare la valutazione dei cittadini in termini di livello di soddisfazione (Figura 3): i voti dall'1 al 3 indicano un cittadino per niente soddisfatto; 4/5 poco soddisfatto; 6/7 abbastanza soddisfatto; da 8 a 10, molto soddisfatto. La Figura 3 mostra come sono variate nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. L'ultimo biennio è caratterizzato da un aumento della percentuale di cittadini abbastanza soddisfatti (6/7), che nel 2019 sono la maggioranza assoluta del campione, a fronte di una diminuzione di tutte le altre fasce di voto. La diminuzione del voto medio 2019 rispetto al 2018 va messa in relazione soprattutto con il livello minimo registrato dagli intervistati molto soddisfatti (8/10), dimezzati rispetto al periodo precedente (6%).

Figura 3. La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007/2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 4. La qualità della vita a Roma: categorie socio anagrafiche più rappresentative (2007/2019)

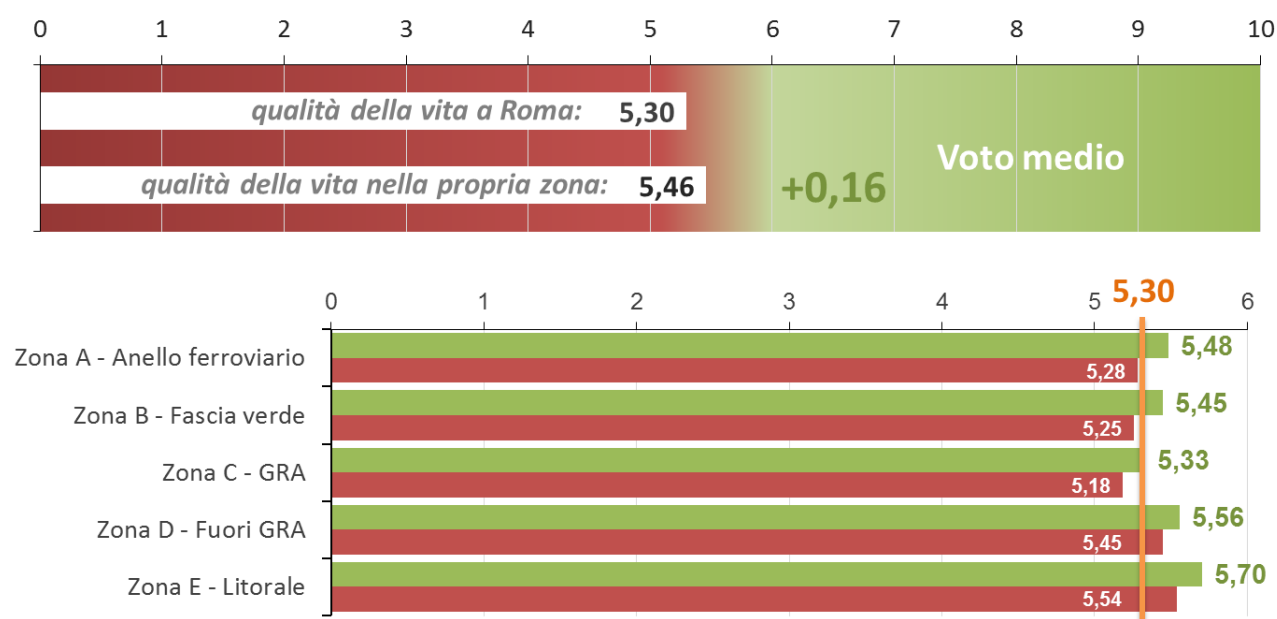


FONTE: ASPL 2019.

Dal punto di vista socio-anagrafico (Figura 4), le categorie più soddisfatte sono sempre quelle, piuttosto sovrapponibili, degli studenti e dei giovani, le uniche a raggiungere la sufficienza in tutto il periodo dal 2013 in poi; anche queste seguono però una tendenziale diminuzione cui, nel 2019, si associa per la prima volta una convergenza (6,1). Valutazioni insufficienti, ma sopra la media, sono espresse dai laureati e dagli intervistati di genere maschile, che manifestano nel 2019 anche un lieve miglioramento; sotto la media e in diminuzione invece altre categorie in parte sovrapponibili, come le donne e le casalinghe e soprattutto gli anziani e i pensionati (la categoria più critica in assoluto).

Agli intervistati viene chiesto inoltre di valutare la qualità della vita nella propria zona della città. Come in tutte le precedenti edizioni dell'indagine, anche nel 2019 questa valutazione è risultata in media superiore a quella della qualità della vita a Roma (Figura 5), anche se con uno scarto ridotto rispetto all'ultimo periodo.

Figura 5. La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2019)

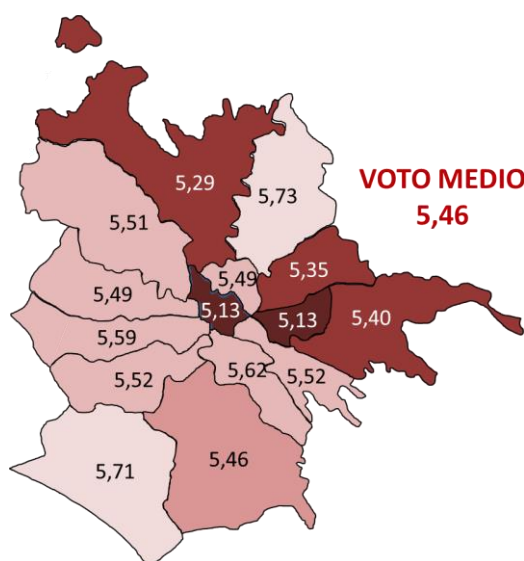


FONTE: ASPL 2019.

A livello territoriale, lo scarto più importante nelle due valutazioni – complessiva sulla città e specifica di quartiere – è quello espresso dai residenti del centro, che attribuiscono alla propria zona uno 0,2 in più. Anche per quanto riguarda il giudizio sul proprio quartiere, la graduatoria delle zone rimane però inalterata, con il voto più basso nella periferia interna al GRA e con il più alto nell'area del litorale romano.

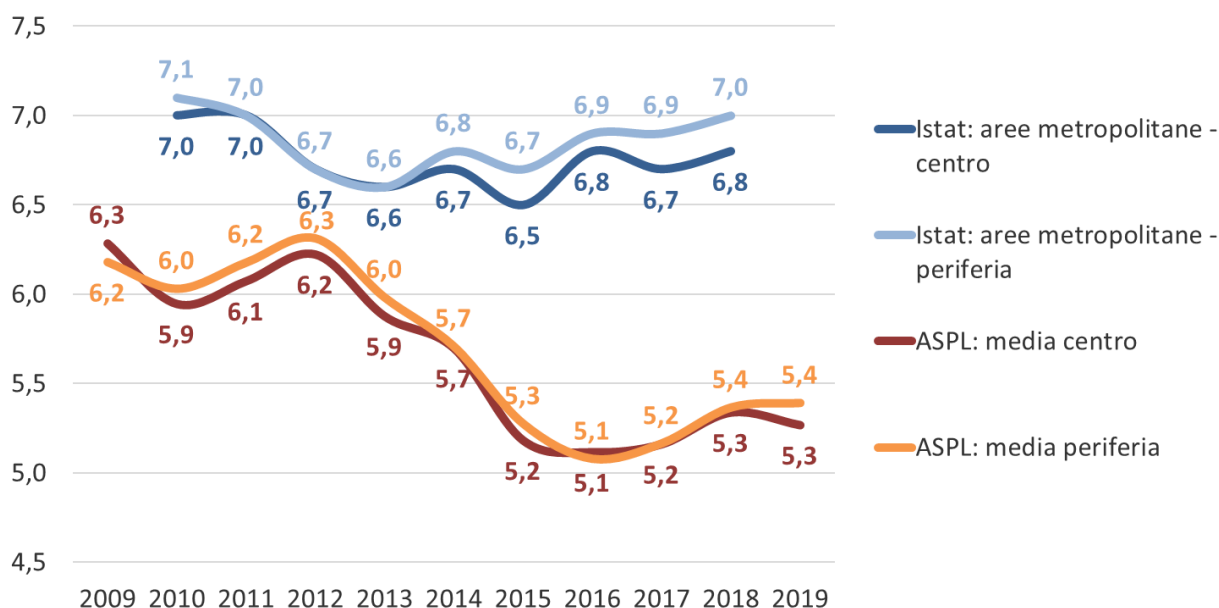
Spostando l'analisi a livello municipale (Figura 6), si nota che i municipi che esprimono una valutazione sotto la media (evidenziati con colore più scuro) sono quelli del centro (I), della zona est (V, IV, VI) e della zona nord (XV), mentre tutti gli altri esprimono voti in media o maggiori (in colore chiaro). In particolare, il III municipio è quello che esprime la valutazione più alta, superiore anche a quella del X, mentre l'VIII presenta lo scarto più consistente rispetto alla propria valutazione della qualità della vita a Roma (+0,28). Anche a livello municipale, infine, i voti locali sono tutti superiori a quelli riferiti alla qualità della vita nell'intera città.

Figura 6. La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 7. Andamento della qualità della vita a Roma a confronto con i risultati della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane: dettaglio centro/periferia (2009/2019)



FONTE: ELABORAZIONI ASPL SU DATI ISTAT SODDISFAZIONE PER LA VITA (I.Stat).

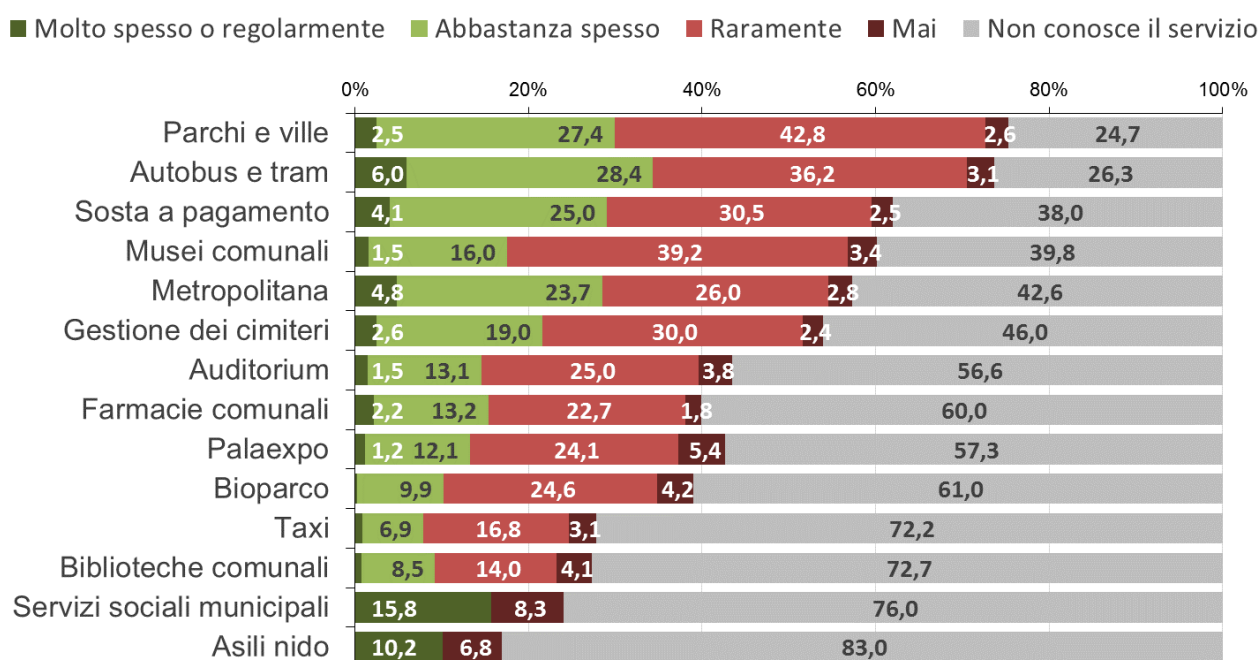
Chiudiamo l'analisi sulla qualità della vita a Roma esaminando l'andamento del voto medio aggregato per aree centrali (zone A e B, interne alla Fascia Verde) e aree periferiche (zone C, D, E, periferia interna ed esterna al GRA e litorale), a confronto con il voto medio della soddisfazione per la vita Istat nelle aree metropolitane centrali e periferiche (Figura 7). La figura 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). Al 2018 lo scarto negativo è ancora -1,5/, discriminando in sostanza fra la situazione nazionale ritenuta più che sufficiente e quella della Capitale, insufficiente. Inoltre, la figura evidenzia come – a livello medio nazionale – i residenti delle aree periferiche esprimano valutazioni lievemente superiori a quelle dei residenti delle zone centrali, mentre a Roma questo scarto è molto ridotto e limitato ad alcuni anni, dando luogo ad una valutazione sostanzialmente coincidente; da notare che invece nel 2009 i residenti del centro di Roma manifestavano un livello di soddisfazione più elevato.

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 8). Gli intervistati che nel 2019 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 42%, ma considerando solo gli utenti abituali (molto o abbastanza spesso) la media scende al 18%. I servizi più utilizzati sono i parchi (73%) e il tpl (71% bus e 55% metro); meno utilizzati servizi sociali e asili nido (16% e 10%), ma sono molti quelli che non arrivano al 50% di intervistati-utenti, fra cui Auditorium (40%), farmacie comunali (38%), Palazzo delle Esposizioni (37%) e Bioparco (35%), taxi e biblioteche (25% e 23%).

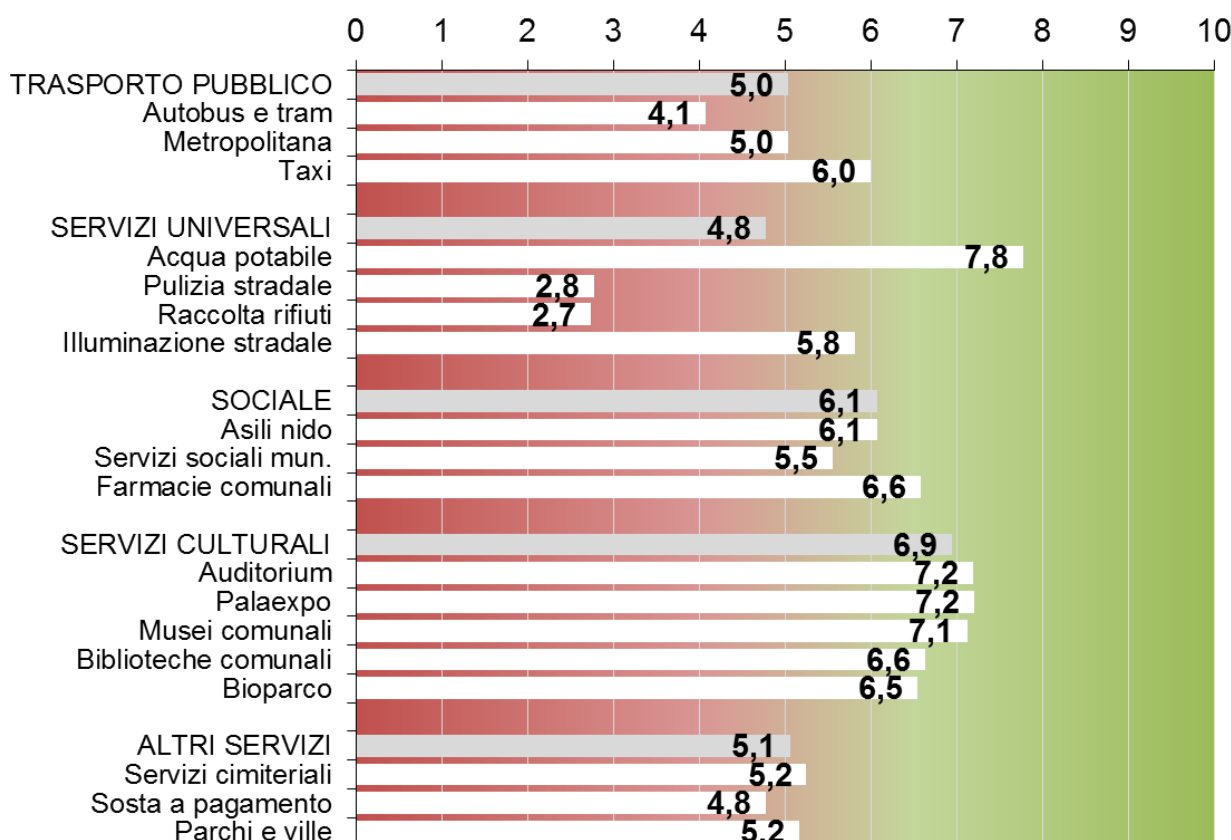
Agli intervistati che dichiarano di non conoscere i singoli servizi, non è stato chiesto di dare una valutazione; sebbene alcuni campioni siano meno numerosi degli altri, l'errore statistico rimane però molto contenuto grazie all'elevato numero di interviste totali (l'intervallo di confidenza riferito agli asili nido comunali, il servizio meno conosciuto, è inferiore a $\pm 3,1$).

Figura 8. Conoscenza e utilizzo dei ssppl a Roma (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 9. Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Il voto attribuito ai singoli servizi pubblici locali di Roma Capitale

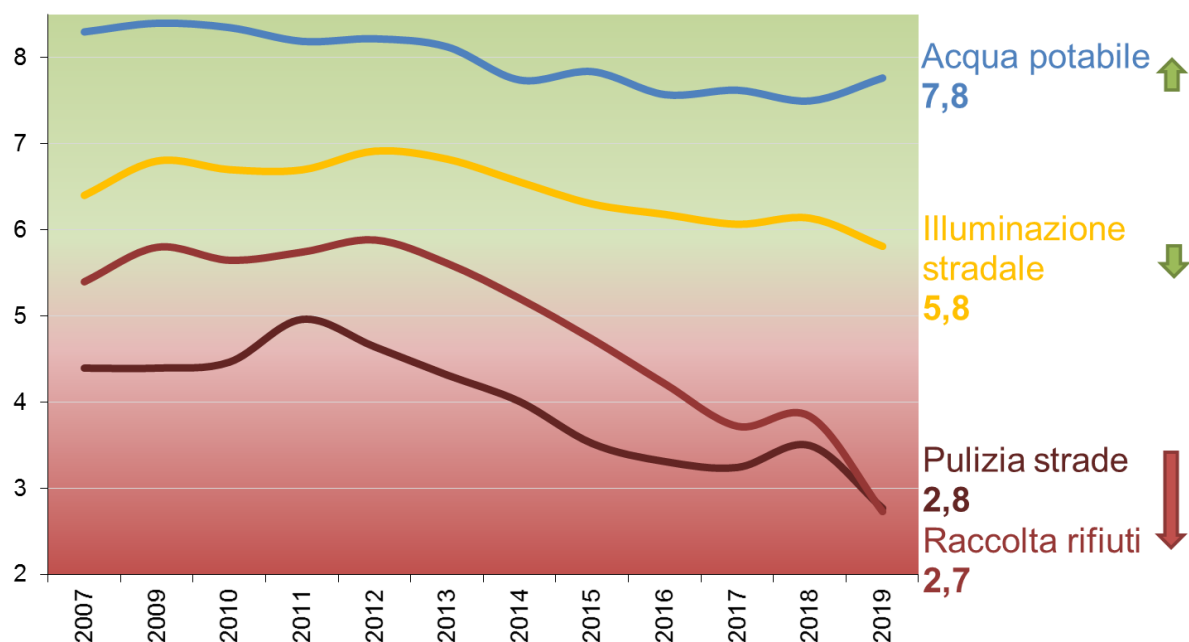
La valutazione espressa nel 2019 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mette in evidenza nove servizi su diciotto con valutazione almeno sufficiente (Figura 9). Fra quelli più che sufficienti si trovano il servizio idrico (7,8), 5 servizi che rientrano nel settore cultura/intrattenimento (con votazioni comprese fra il 7,2 del Palazzo delle Esposizioni e dell'Auditorium e il 6,5 del Bioparco) e le farmacie comunali (6,6); alla sufficienza si fermano invece asili nido (6,1) e taxi (6,0).

Appena insufficienti risultano l'illuminazione pubblica (5,8) e i servizi sociali (5,5), mentre un'insufficienza più decisa viene assegnata ai servizi cimiteriali e ai parchi (5,2), alla metropolitana (5,0) e alla sosta a pagamento (4,8). L'insoddisfazione diventa grave per il servizio di trasporto pubblico di superficie (4,1) e soprattutto per l'igiene urbana (pulizia delle strade 2,8 e raccolta dei rifiuti 2,7).

La gravità dell'insoddisfazione espressa dai romani circa i servizi di igiene urbana emerge in modo più evidente esaminando l'andamento della valutazione dei servizi nel corso delle dodici edizioni dell'indagine. La Figura 10 mostra tale andamento per il comparto dei servizi universali: idrico, illuminazione pubblica, pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti. Il gradimento per la pulizia delle strade è in diminuzione dal 2011, anno a partire dal quale le risorse destinate allo spazzamento nell'ambito del Piano finanziario Ama sono state ridimensionate per destinarle alla raccolta, che infatti in prima battuta ottiene un miglioramento di percezione. Dopo il 2012 tuttavia, in corrispondenza della chiusura della discarica di Malagrotta (cui non è seguita la realizzazione di un'impiantistica alternativa), anche la soddisfazione per la raccolta dei rifiuti diminuisce costantemente, fino a scendere per la prima volta nel 2019 al di sotto della pulizia delle strade.

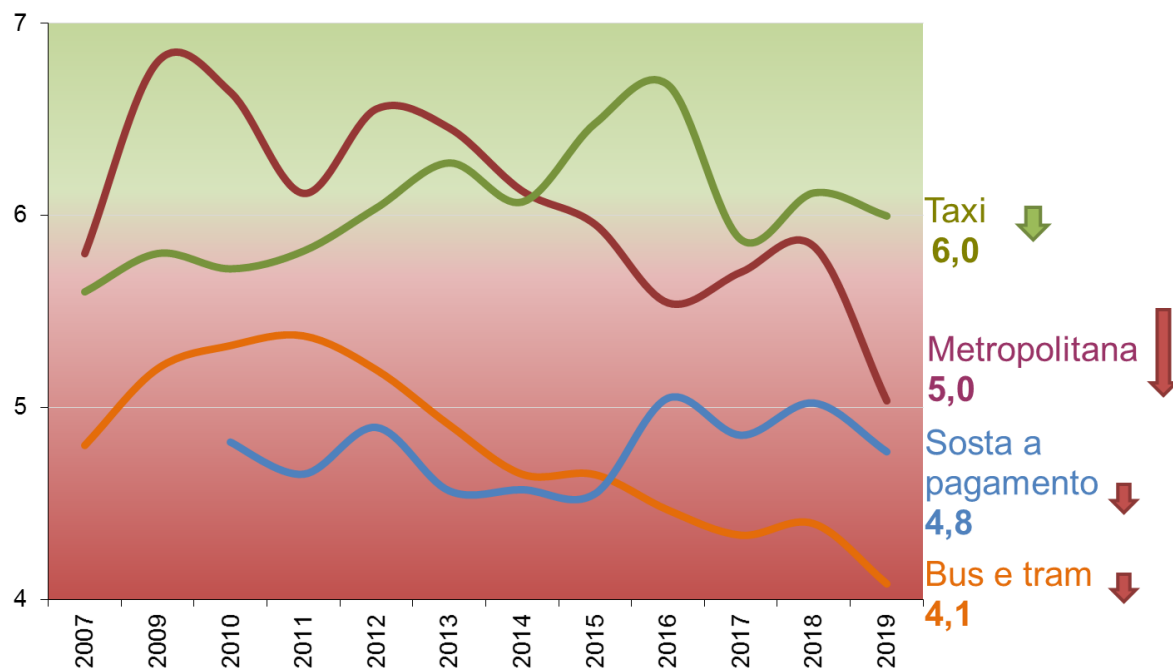
La Figura 10 evidenzia un andamento decrescente anche per l'illuminazione pubblica, che per la prima volta scende sotto la sufficienza, mentre il servizio idrico è il migliore dell'edizione 2019 e l'unico in ripresa.

Figura 10. Andamento dei voti medi per i servizi universali (2007/2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 11. Andamento dei voti medi per i servizi di TPL e mobilità (2007/2019)

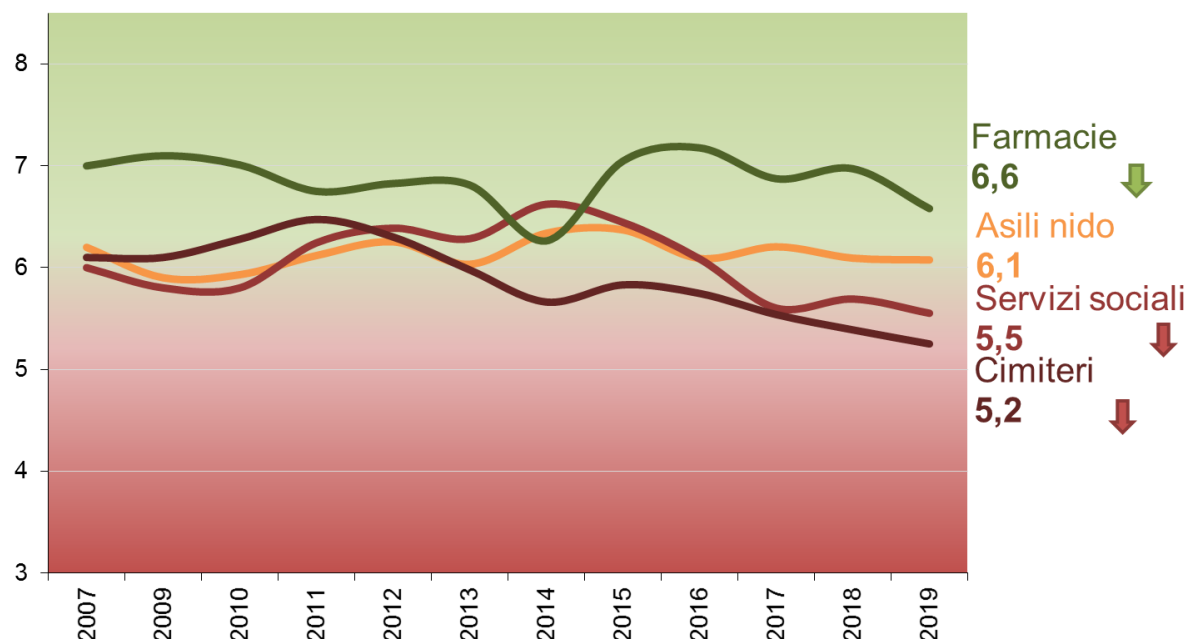


FONTE: ASPL 2019.

Nella Figura 11 sono indicati gli andamenti dei voti per i servizi relativi al trasporto pubblico e alla mobilità. Tutto il comparto registra una flessione, ma il servizio taxi mantiene la sufficienza. Per quanto riguarda il tpl, quello di superficie è giudicato meno soddisfacente, ma è la metropolitana a subire il peggioramento più marcato (nonostante il collegamento delle linee A e C a Piazza Lodi), come effetto dei guasti alle strutture di supporto al servizio e delle chiusure delle stazioni centrali della linea A. La sosta a pagamento, invece, con alti e bassi resta nell'ambito di un andamento tendenziale insufficiente, ma stabile.

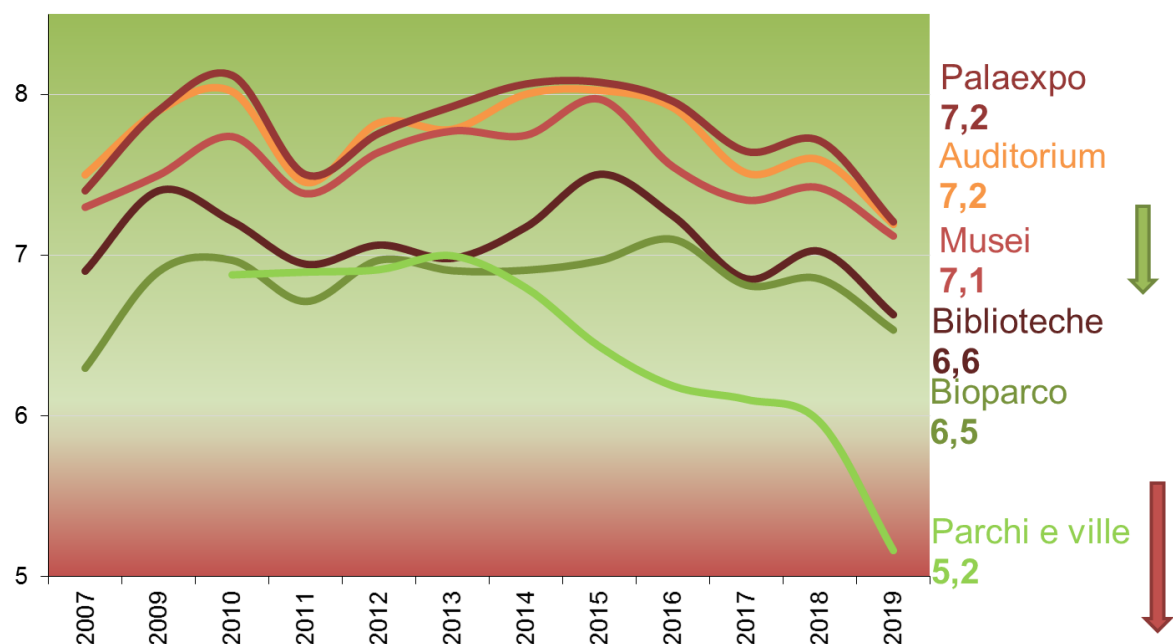
Nel comparto del sociale (Figura 12), le farmacie restano il servizio più apprezzato, anche se accusano la diminuzione più marcata, mentre gli asili nido comunali invece da anni mantengono un andamento oscillante sulla sufficienza. Al contrario, i servizi ritenuti insufficienti sono in diminuzione da tempo: la valutazione dei servizi sociali dei municipi diminuisce dal 2014, scendendo sotto la sufficienza dal 2017; quella dei servizi cimiteriali è in peggioramento dal 2011, insufficiente dal 2014.

Figura 12. Andamento dei voti medi per i servizi del comparto sociale (2007/2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 13. Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura e tempo libero (2007/2019)



FONTE: ASPL 2019.

Un calo di valutazione di circa mezzo voto colpisce anche tutti i servizi del settore cultura, che tuttavia restano fra i più apprezzati, mentre la diminuzione è più importante per i parchi e le ville, che come abbiamo visto è il servizio più utilizzato a Roma, e che per la prima volta scende nettamente sotto la sufficienza (Figura 13).

I voti dei romani sulla qualità della vita e sui servizi pubblici locali: una lettura per municipio

Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi, si può osservare che fra i servizi giudicati in media sufficienti, sette sono ritenuti almeno sufficienti in tutti i municipi (idrico, tutti i culturali e le farmacie comunali), mentre gli asili sono ritenuti insufficienti nei municipi III, VII e XII e i taxi in otto municipi su quindici. Fra quelli insufficienti, invece, solo l'illuminazione pubblica ottiene la sufficienza in alcuni municipi (IV, XI, XIII e XIV); tutti gli altri sono giudicati negativamente su tutto il territorio della Capitale. Fra le insufficienze diffuse, si trovano inoltre anche la valutazione della qualità della vita a Roma e nella propria zona. La Figura 14 evidenzia questi risultati municipali graficamente assegnando colori dal verde scuro al verde chiaro ai servizi ritenuti sufficienti e dal rosa al rosso scuro a quelli insufficienti, secondo la scala evidenziata sotto.

La Figura 15, evidenzia il municipio più soddisfatto e il più insoddisfatto per la qualità della vita e per i servizi osservati, differenziando il colore anche in base al fatto che il voto massimo/minimo sia sufficiente o insufficiente. Si tenga presente che – a parte i servizi sociali municipali – si tratta di tutti servizi comunali, quindi il voto municipale non rappresenta una valutazione del relativo governo, bensì la percezione del servizio sul territorio.

Figura 14. Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2019)

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

Scala voti: **MIN** 2 3 4 5 6 7 **MAX**

FONTE: ASPL 2019.

Figura 15. Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona e sui servizi pubblici locali: valutazioni massime e minime (2019)

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

Scala voti:

MIN < 6

MIN > 6

MAX < 6

MAX > 6

FONTE: ASPL 2019.

Ne risulta una concentrazione di valutazioni negative minime nel I municipio, a fronte di una concentrazione di valutazioni massime nel X; da notare però che sia le valutazioni massime che le minime in questi due municipi sono riferite a insufficienze, mentre le valutazioni massime sui servizi più apprezzati sono diffuse fra i vari territori.

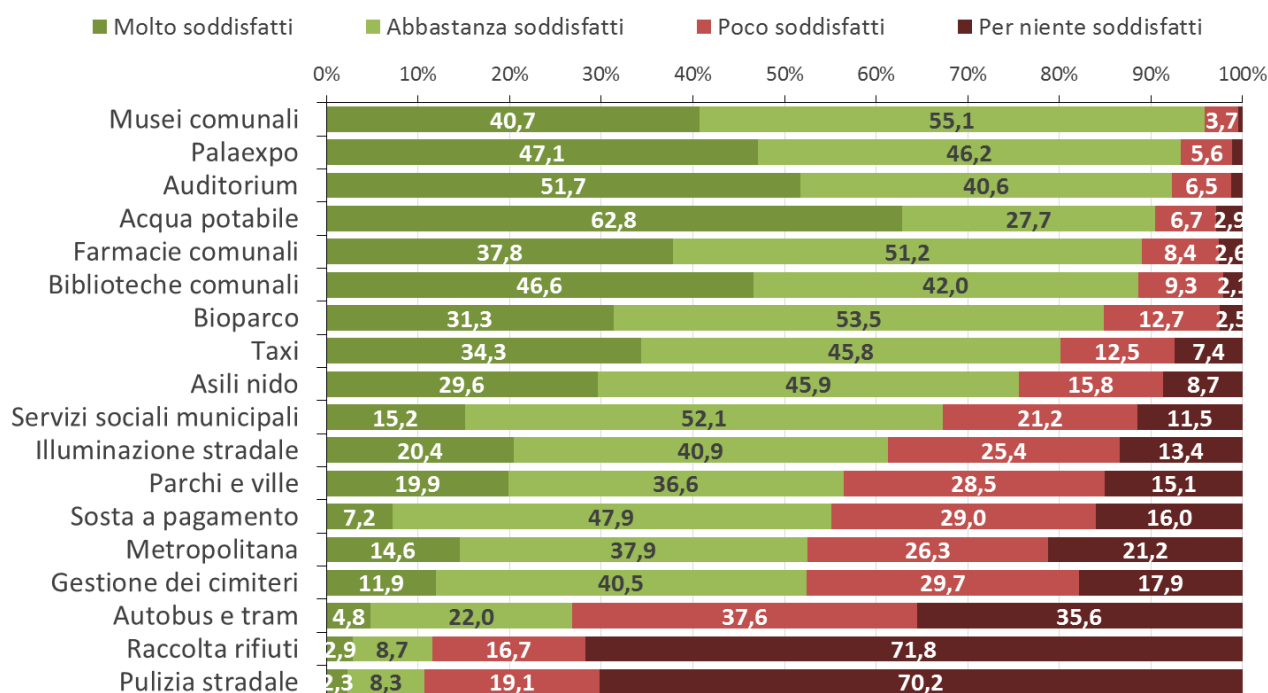
La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

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).

La Figura 16 mostra i livelli di soddisfazione degli utenti abituali per tutti e 18 i servizi indagati, inclusi gli universali (per i quali tutti sono utenti abituali). I servizi più apprezzati – con percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti dal 90% in su e quote irrilevanti di utenti per niente soddisfatti – sono i musei, il Palaexpo, l'Auditorium e l'acqua potabile. Sopra all'80% di utenti abituali soddisfatti si trovano anche le farmacie e le biblioteche comunali e il Bioparco. In particolare, il servizio idrico e l'Auditorium raccolgono una maggioranza assoluta di utenti abituali molto soddisfatti (voti da 8 in su); per il Palaexpo e le biblioteche i molto soddisfatti sono la categoria prevalente, di poco inferiori alla metà degli utenti abituali.

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.

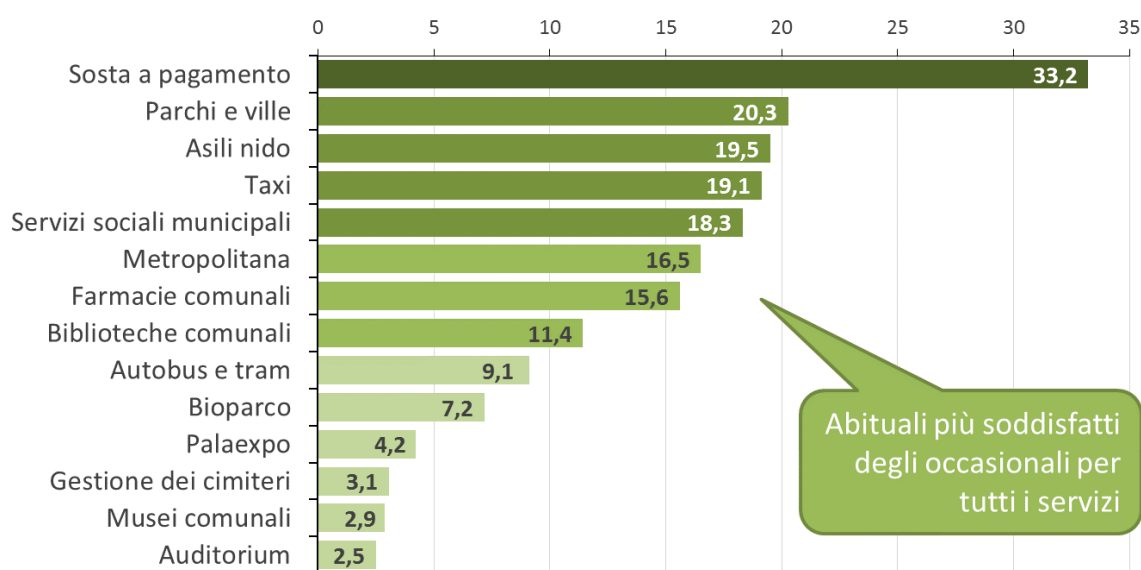
Figura 16. La soddisfazione degli utenti abituali dei servizi (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Taxi ed asili nido comunali, sono ritenuti abbastanza o molto soddisfacenti da più del 70% degli utenti abituali. Oltre questa soglia si riduce progressivamente la quota di utenti molto soddisfatti e corrispondentemente aumenta quella degli utenti abituali poco o per niente soddisfatti. La metropolitana e i servizi cimiteriali registrano ancora una lieve maggioranza di soddisfatti (52%), mentre per autobus e igiene urbana gli insoddisfatti sono in netta maggioranza; per i servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia delle strade, gli utenti per niente soddisfatti superano il 70%.

Figura 17. Valutazioni almeno sufficienti dei servizi: scarto fra percentuali di utenti abituali e occasionali (2019)



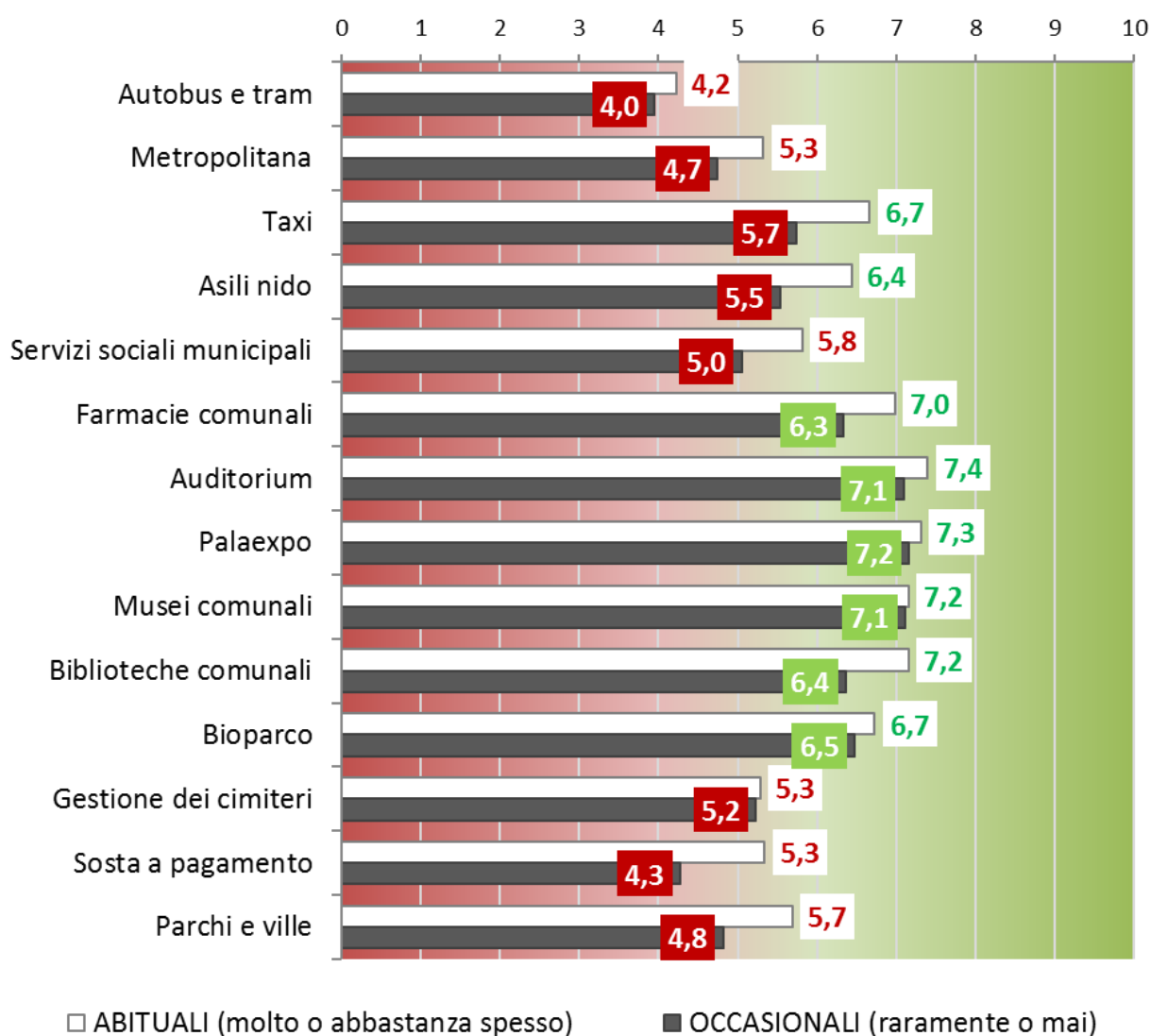
FONTE: ASPL 2019.

La figura 17 riporta lo scarto fra la quota di utenti abituali molto/abbastanza soddisfatti e quella corrispondente degli utenti occasionali. L'evidenza – confermata salvo rare eccezioni in tutte le edizioni dell'indagine – mostra che gli utenti abituali soddisfatti sono sempre più numerosi di quelli occasionali, con uno scarto importante per alcuni servizi ritenuti non soddisfacenti (strisce blu, parchi, ma anche metropolitana).

Questa differenza di soddisfazione 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.

Nella Figura 18 vengono paragonati i voti medi attribuiti ai servizi non universali da parte degli utenti abituali e occasionali. Partendo dai servizi più soddisfacenti, si osserva che i voti non sono sensibilmente diversificati fra i due campioni per Palaexpo, Musei, Bioparco e Auditorium, mentre il distacco aumenta per le farmacie e le biblioteche, due servizi per cui il voto degli abituali si avvicina a quello dei servizi più soddisfacenti. Gli utenti abituali dei taxi e degli asili esprimono un voto pienamente sufficiente, molto diverso dall'insufficienza di coloro che usano raramente il taxi e che non hanno utilizzato l'asilo nido comunale.

Figura 18. Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2019)



FONTE: ASPL 2019.

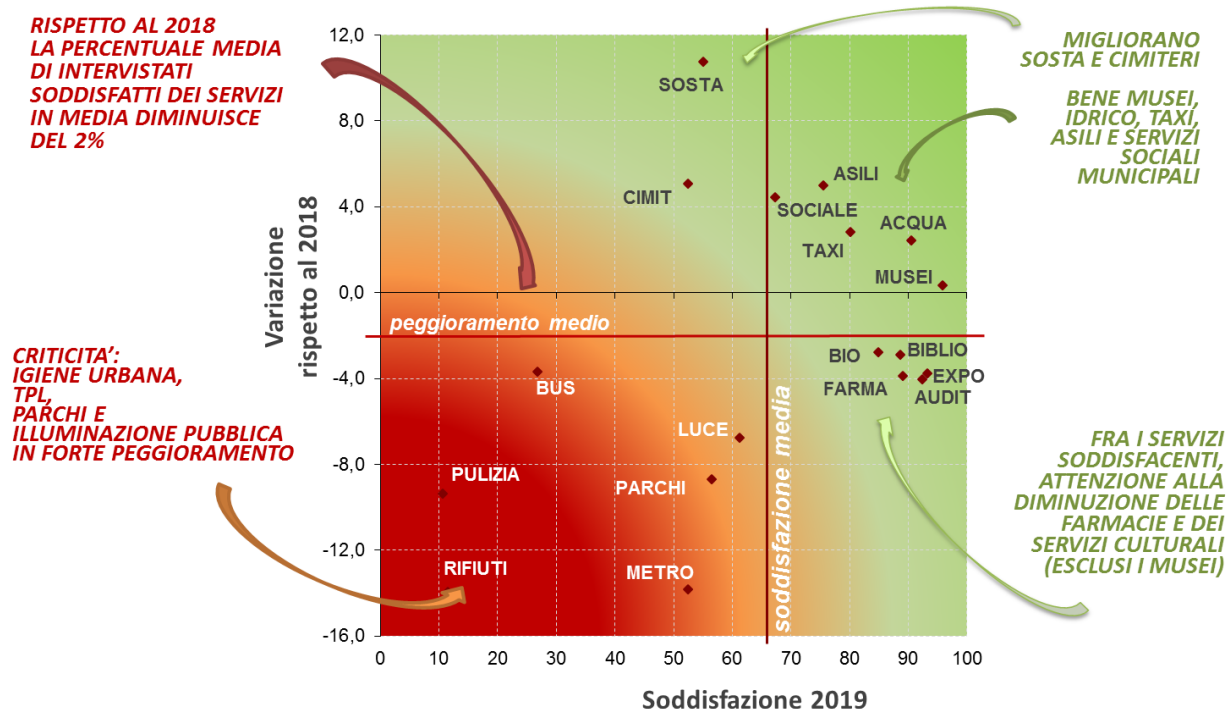
Fra i servizi non universali ritenuti insoddisfacenti, la valutazione negativa degli utenti abituali ed occasionali è piuttosto uniforme per il trasporto pubblico di superficie e per i cimiteri, mentre per i parchi, per la metropolitana e per le strisce blu gli utenti occasionali esprimono un voto sensibilmente peggiore.

Mettendo in relazione la percentuale 2019 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2018, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in lettura anche dinamica. La figura rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

Innanzitutto, come indicato dalle due righe rosse che dividono il grafico in 4 quadranti, la percentuale media di utenti abituali soddisfatti per i servizi nel 2019 è pari al 66% e diminuisce del 2% rispetto al 2018. Nel quadrante in alto a sinistra troviamo i servizi cimiteriali e la sosta a pagamento, due servizi per i quali la percentuale di utenti abituali soddisfatti è inferiore alla media dei servizi, ma registra un forte miglioramento rispetto all'anno precedente, andamento rilevante soprattutto se si considera che le tendenze (in questo caso il peggioramento) di solito sono piuttosto generalizzate. In alto a destra, si trovano i servizi con percentuali di utenti abituali soddisfatti superiori alla media e in crescita, fra cui asili e servizi sociali dei municipi, taxi, idrico e musei. Il quadrante in basso a destra rappresenta i servizi ritenuti soddisfacenti da alte percentuali di utenti abituali, alle cui dinamiche va però data particolare attenzione: a parte i musei, infatti, tutti i servizi del settore cultura e le farmacie vedono una diminuzione degli utenti soddisfatti più accentuata della media.

Il quadrante in basso a sinistra rappresenta invece l'area critica, dove un basso livello di soddisfazione si associa a un netto peggioramento. In questo quadrante nel 2019 scendono servizi tradizionalmente reputati molto soddisfacenti, dall'illuminazione pubblica (che con un 61% di utenti soddisfatti perde più del 6% rispetto al 2018), ai parchi (56% di soddisfatti) che perdono oltre l'8%. In posizione decisamente più seria troviamo i servizi di trasporto pubblico, con la metro caratterizzata da un 52% di utenti soddisfatti, in calo del 14%, e gli autobus e i tram per cui i soddisfatti sono meno del 27%, in diminuzione del 4%. La massima criticità riguarda l'igiene urbana, con un 11% di utenti soddisfatti per i servizi e un calo del 9% per la pulizia e del 14% per la raccolta dei rifiuti.

Figura 19. Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2019 e variazione rispetto al 2018

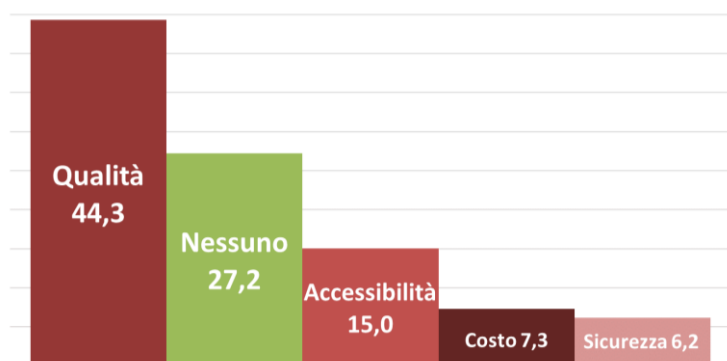


FONTE: ASPL 2019.

Le principali criticità dei servizi secondo gli utenti abituali

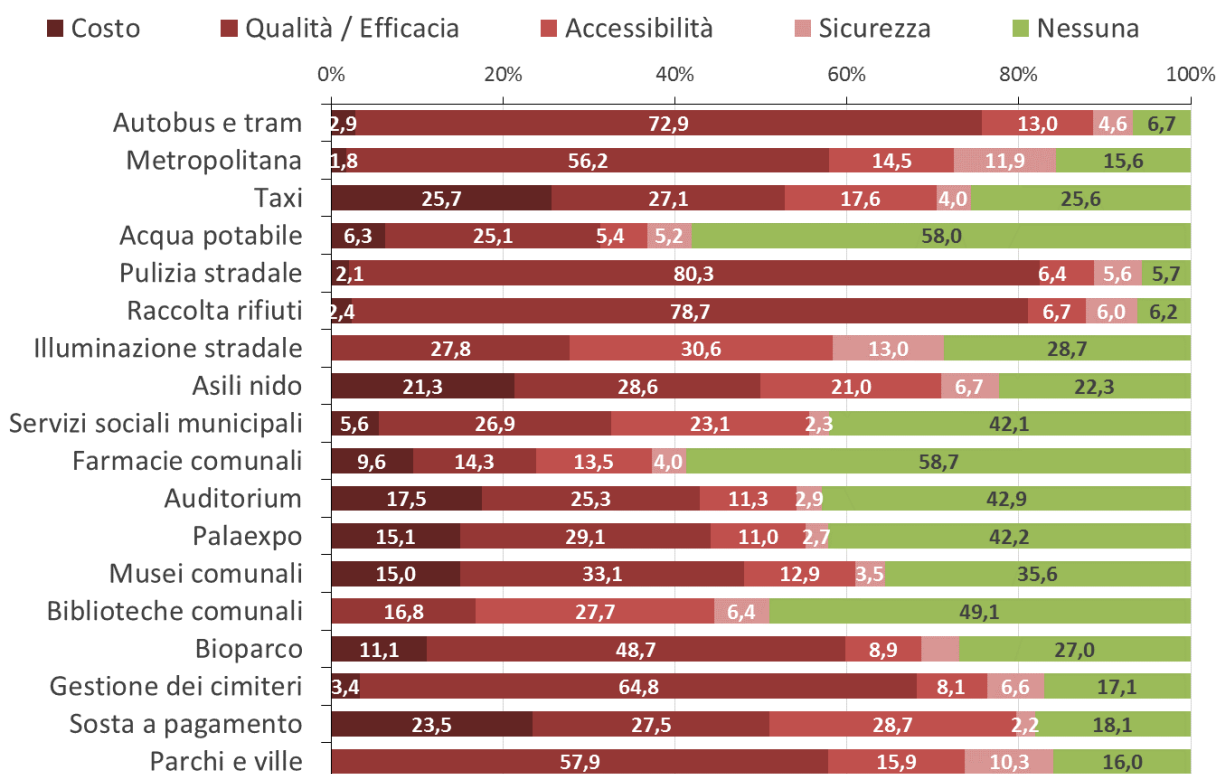
Agli intervistati che dichiarano di utilizzare spesso i servizi è stato chiesto di indicare, per ogni servizio, la principale criticità fra quattro categorie omogenee (qualità in termini di efficacia, accessibilità, costo e sicurezza), seppur declinate diversamente secondo le caratteristiche del servizio³, ovvero segnalare di non riscontrare alcuna criticità. In media su tutti i servizi, la criticità indicata prevalentemente dagli utenti abituali è stata la qualità in termini di efficacia (44%), ma più di uno su 4 dichiara di non riscontrare alcuna criticità (Figura 20). La scarsa accessibilità è indicata dal 15% degli utenti abituali, mentre il costo e la sicurezza sono aspetti indicati come prioritari in media solo da una minoranza.

Figura 20. Principale criticità dei servizi secondo gli utenti abituali (media 2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 21. Principale criticità dei singoli servizi secondo gli utenti abituali (2019)



FONTE: ASPL 2019.

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.

Nella Figura 21 sono indicate le criticità principali espresse dagli utenti abituali dei singoli servizi. Fra le criticità mediamente meno rilevanti, il problema della sicurezza è ritenuto marginale in tutti i servizi e le punte sono riferite solo ai parchi (10%), alla metropolitana (11%) e all'illuminazione pubblica (13%). Il costo è ritenuto un problema rilevante per i taxi (26%), la sosta a pagamento (23%) e gli asili nido (21%).

Per i servizi di trasporto pubblico locale, la criticità principale è ravvisata nella insoddisfacente qualità del servizio (puntualità, tempi di percorrenza, comfort, affollamento, pulizia, rumore) dalla maggioranza degli utenti (73% per il bus e 56% per la metro); della scarsa accessibilità (numero di linee, vicinanza delle fermate, frequenza dei passaggi) si lamentano rispettivamente il 13% e il 15% degli utenti abituali, mentre gli utenti abituali che non riscontrano problemi sono il 16% per la metro e il 7% per il bus.

Fra i servizi criticati soprattutto per la qualità (in termini di pulizia, manutenzione, cura) troviamo l'igiene urbana (frequenza e livello della pulizia delle strade 80% e frequenza di raccolta e manutenzione cassonetti 79%), i cimiteri (65%), i parchi (58%) e il Bioparco (varietà di animali, servizi accessori, 49%).

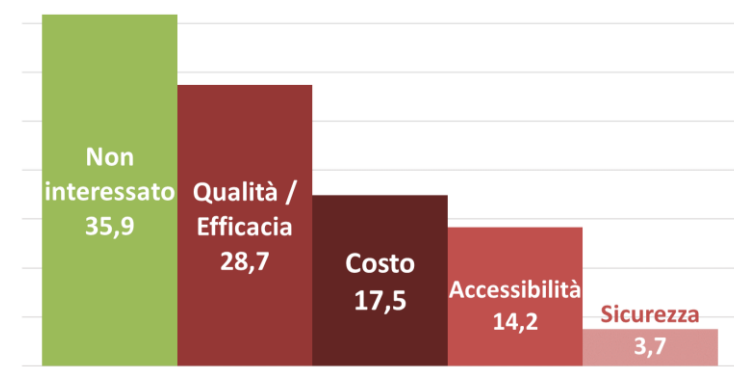
Per il servizio taxi e per gli asili nido, tre quarti degli utenti abituali si dividono in modo piuttosto uniforme fra chi non rileva criticità, chi denuncia il costo eccessivo e chi si lamenta della qualità (tempi di attesa, tempi di percorrenza, comfort, pulizia per i taxi; maestri, strutture e flessibilità degli orari per gli asili); circa uno su cinque rileva invece prioritari problemi di accessibilità (numero di taxi, vicinanza dei posteggi, risposta dei radiotaxi; numero di posti al nido). Risultati simili emergono per la sosta a pagamento (dove però l'accessibilità in termini di disponibilità di posti auto è indicata dal 28% degli utenti, mentre gli utenti non critici scendono al 18%) e per l'illuminazione pubblica (con la maggioranza degli utenti equamente distribuita fra mancanza di criticità, qualità come guasti e tempi di riparazione ed accessibilità intesa come strade non illuminate).

Tutti gli altri servizi sono caratterizzati da una prevalenza di utenti che non rilevano criticità, con punte di maggioranza assoluta per le farmacie (59%) e l'acqua potabile (58%). Fra il 35% e il 50% di utenti abituali che non riscontrano problemi troviamo le biblioteche, Palaexpo, Auditorium, i servizi sociali dei municipi e i musei.

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

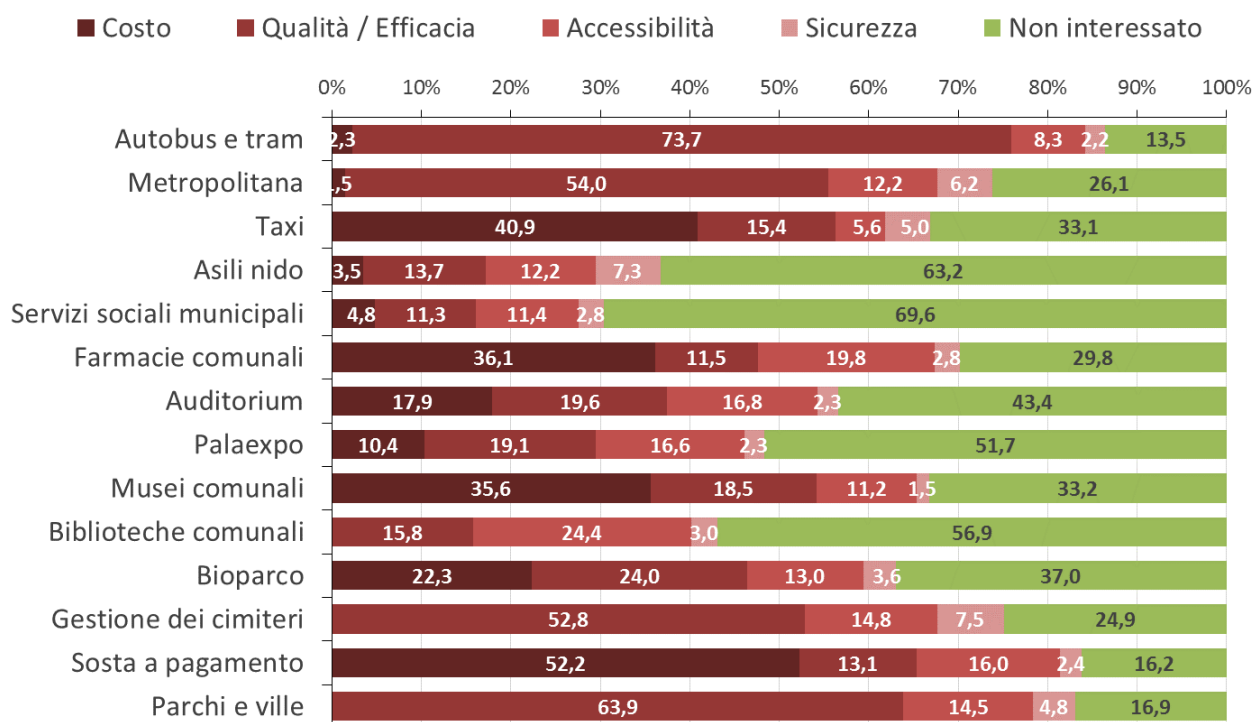
Agli utenti occasionali, che dichiarano di utilizzare i servizi raramente o mai, è stato chiesto di indicare la principale causa del mancato utilizzo; in questo caso restano dunque fuori i quattro servizi universali. La Figura 22 mostra che, in media, la ragione principale per cui gli utenti occasionali non utilizzano più frequentemente i servizi pubblici locali è che non ne hanno necessità o non sono interessati.

Figura 22. Principale motivo di mancato uso dei servizi secondo gli utenti occasionali (media 2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 23. Principale motivo di mancato uso dei singoli servizi secondo gli utenti abituali (2019)



FONTE: ASPL 2019.

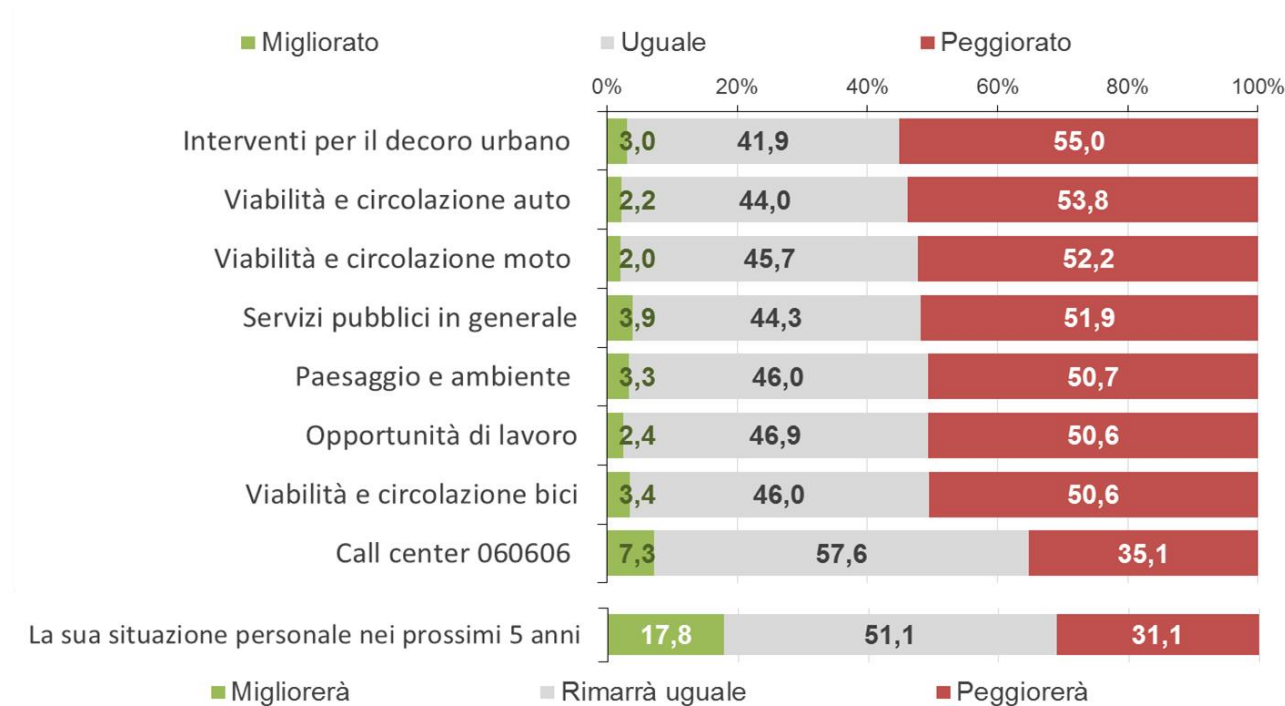
Il deterrente principale è invece la qualità in termini di efficacia, seguita dal costo e dall'accessibilità. Anche per gli utenti occasionali, il problema che risulta più marginale è quello della sicurezza, che per nessun servizio supera il 7% (Figura 23).

I servizi per cui la mancanza di necessità è il motivo largamente prevalente per giustificare il mancato uso o la frequentazione sporadica sono i servizi sociali dei municipi (70%) e gli asili nido (63%), le biblioteche (57%), il Palaexpo (52%) e l'Auditorium (43%). Circa un terzo degli utenti occasionali dichiara di non avere interesse a visitare più spesso il Bioparco, né necessità di utilizzare più frequentemente i taxi o le farmacie comunali. Solo un utente occasionale su quattro non è interessato all'utilizzo abituale della metropolitana o a visitare più frequentemente i cimiteri. In effetti, per questi servizi la causa prevalente della disaffezione è la scarsa qualità (rispettivamente 54% e 53%), come anche per l'uso degli autobus (74%) e per la frequentazione dei parchi (64%).

Il costo ritenuto elevato è la causa principale che scoraggia un uso maggiore del servizio da parte degli utenti occasionali delle strisce blu (52%), dei taxi (41%), delle farmacie e dei musei comunali (36%). A proposito degli ultimi due servizi, va sottolineato che il servizio delle farmacie comunali non consiste nell'offrire prodotti farmaceutici a prezzo agevolato, come queste risposte sembrano suggerire; per i musei comunali, invece, sono evidentemente ancora troppo poco conosciute le varie iniziative e politiche di agevolazione dedicate ai cittadini romani (come, prima fra tutte, la MIC Card) che di fatto rendono una fruizione museale frequente quasi gratuita.

L'accessibilità sembra essere un deterrente significativo principalmente per l'uso più intenso delle biblioteche comunali, mentre per tutti gli altri servizi è indicato da un numero di utenti occasionali inferiore al 20%. A questo proposito, vale la pena di notare che la scarsa accessibilità (in termini di numero chiuso e localizzazione delle sedi) non viene significativamente segnalata dai non utenti degli asili nido, dopo essere risultata per anni una delle cause principali del mancato utilizzo, a conferma dei buoni risultati ottenuti dall'amministrazione mediante nuove politiche di gestione delle liste d'attesa.

Figura 24. Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2019)



FONTE: ASPL 2019.

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 24). Per tutti gli aspetti indagati, eccetto il call center di Roma Capitale 060606, la maggioranza assoluta degli intervistati rileva un peggioramento, dal 55% del decoro urbano, alla viabilità per auto e moto (54%/52%), dai servizi pubblici (52%) alle opportunità di lavoro e alla circolazione in bici (51%); per tutti questi aspetti, inoltre, la percentuale di cittadini che rileva un miglioramento è irrisoria (inferiore al 4%). La valutazione dell'andamento del servizio 060606 è meno negativa, con una netta maggioranza di intervistati che ritiene sia rimasto uguale, ma il bilancio fra coloro che pensano sia peggiorato e coloro che pensano sia migliorato è comunque negativo.

Per quanto riguarda le aspettative della popolazione per il futuro, metà degli intervistati ritengono che la propria situazione resterà uguale e nell'altra metà i pessimisti sono quasi il doppio degli ottimisti. Tale quadro purtroppo si innesta su una situazione di partenza piuttosto complessa, così che 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 ancora di più il 18% che esprime aspettative positive.

Le priorità di intervento

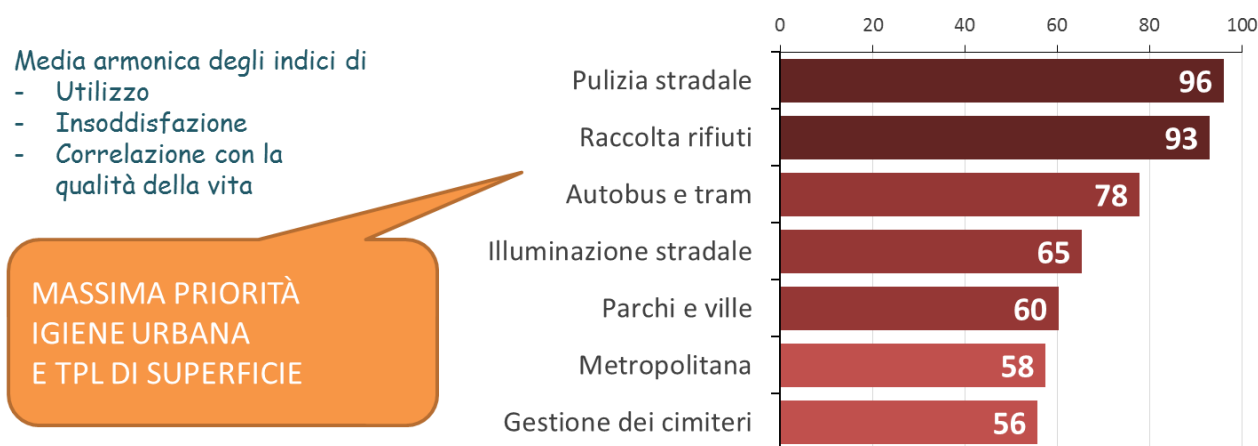
Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è piuttosto interessante l'Indice di priorità di intervento (Figura 25), calcolato come media armonica di tre grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali e la correlazione 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 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, i parchi, la metropolitana e i cimiteri necessitano di particolare attenzione.

La Figura 26 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 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.

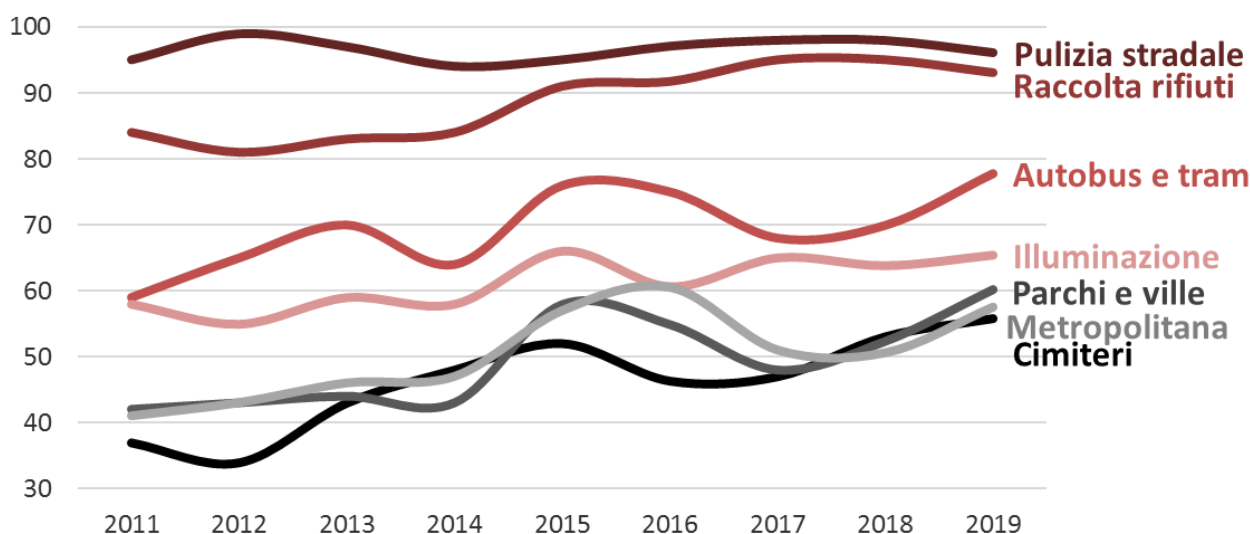
Per quanto riguarda il tpl di superficie, il livello di priorità segue, pur con alti e bassi, un tendenziale aumento a partire dalla necessaria riorganizzazione attuata nel 2015 e finalizzata alla razionalizzazione dei costi del servizio, che però ha comportato una diminuzione delle linee e delle percorrenze. Nello stesso anno, l’approvazione del Piano LED per l’illuminazione pubblica ha determinato un primo miglioramento della posizione del servizio, con un effetto che però nel tempo non sembra aver pienamente convinto i cittadini, che esprimono un gradimento in continuo calo.

Figura 25. Indice delle priorità di intervento (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Figura 26. Andamento della priorità di intervento (2011/2019)



FONTE: ASPL 2019.

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 e complementari. Altro andamento notevole è quello dei servizi cimiteriali, che da un basso livello di priorità iniziale sono andati peggiorando fino a raggiungere un livello importante di attenzione; a tale situazione, l'Amministrazione ha risposto prevedendo nel contratto di servizio vigente l'esecuzione da parte dell'Agenzia di monitoraggi permanenti della qualità erogata e percepita, che saranno avviati in ottobre 2019.

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

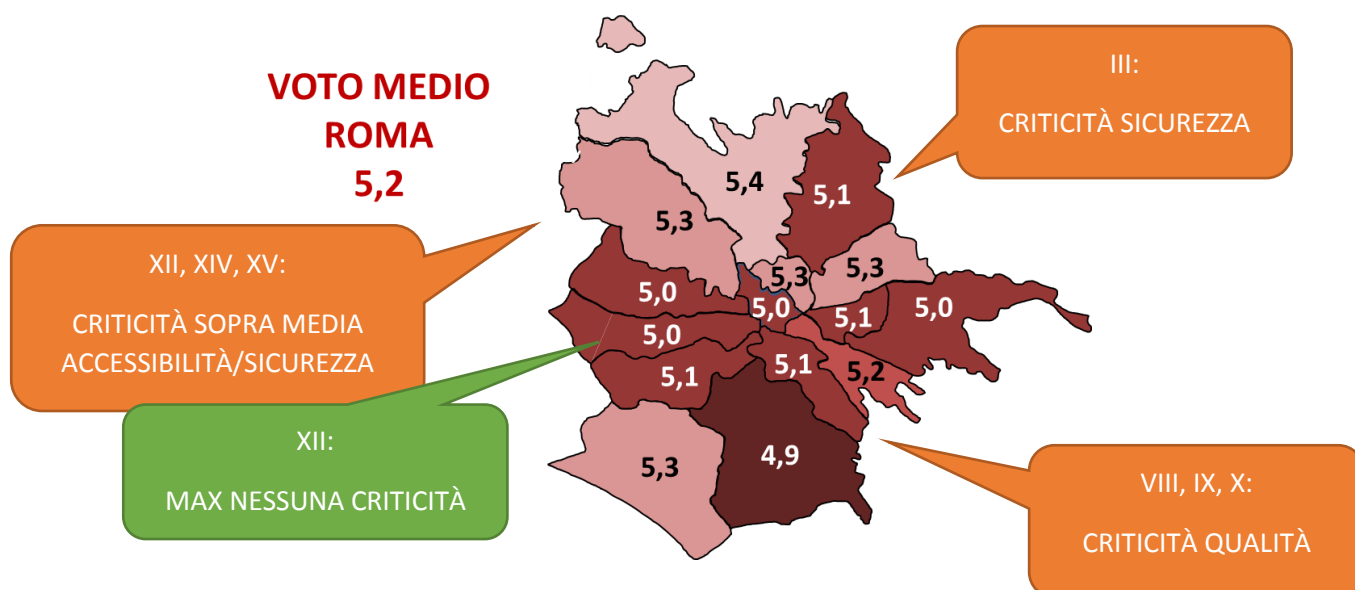
Approfondimento sui parchi e le ville

La Figura 27 mostra il voto medio espresso a livello municipale per i parchi e le ville di Roma, evidenziando i municipi che esprimono maggiore criticità con i colori scuri; per la precisione, la valutazione chiesta agli intervistati riguarda in generale i parchi romani (senza riferimento alla zona di residenza), ma – fra le criticità indicate dagli utenti – l'accessibilità si riferisce anche alla disponibilità di aree verdi facilmente raggiungibili nella propria zona (denunciata quale criticità principale solo dal 16% degli utenti abituali e dal 14% degli occasionali).

Con l'unico voto sotto al 5, i residenti del IX municipio sono i meno soddisfatti per i parchi. La criticità principale (indicata espressamente dal 66% degli utenti abituali e dal 69% degli occasionali), è la qualità intesa come cura del verde, manutenzione, pulizia, disponibilità di bar e servizi e giochi per bambini (in media su Roma, rispettivamente 58% per gli abituali e 64% per gli occasionali). Al contrario, l'accessibilità dei parchi non è ritenuta un problema rilevante dagli utenti abituali (13%) e soprattutto dagli occasionali (9%).

La qualità emerge significativamente come criticità principale anche per gli utenti abituali dei municipi contigui al IX (66% nell'VIII e 64% nel X), mentre è ritenuta meno problematica della media dagli utenti abituali del municipio XII (46%) e da tutti gli utenti del XIV (51% e 58%). Gli utenti abituali del XIV si lamentano più di tutti rispetto all'accessibilità dei parchi (23%), seguiti da quelli del III (22%). Nel XII municipio, gli utenti abituali denunciano il massimo rischio sicurezza (16%, rispetto a una media su Roma del 10%).

Figura 27. Voto medio su parchi e ville per municipio (2019)

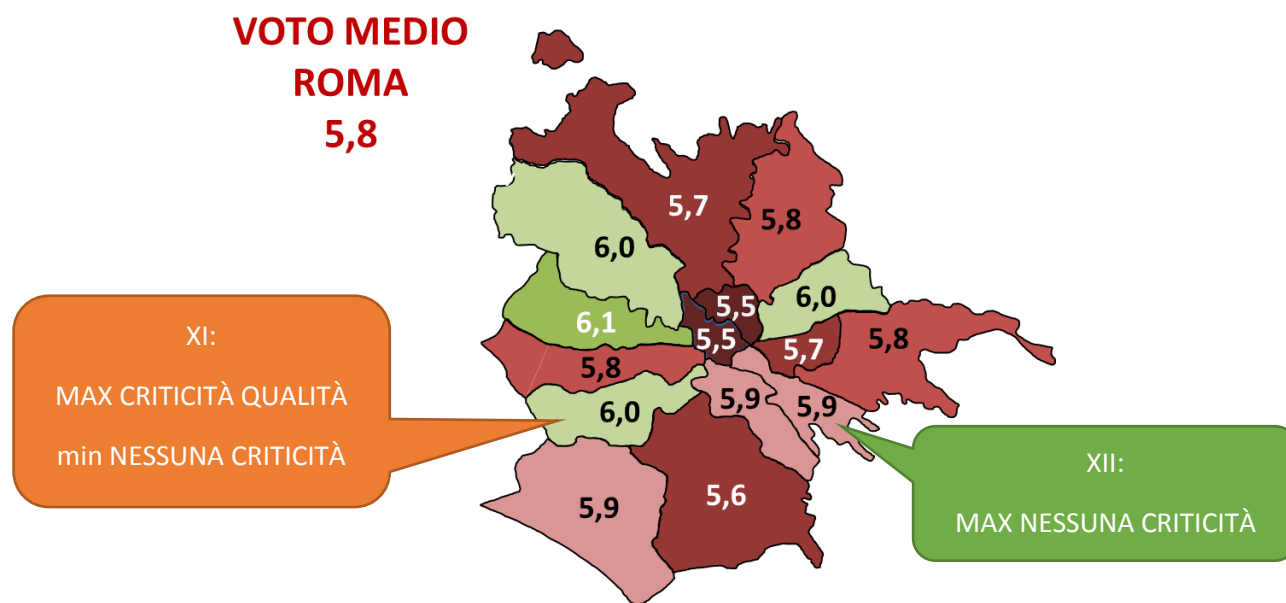


FONTE: ASPL 2019.

Approfondimento sul servizio di illuminazione pubblica

Nella Figura 28 sono indicati i voti municipali attribuiti al servizio di illuminazione pubblica; in verde sono evidenziati i municipi che esprimono voti sufficienti, mentre i colori scuri indicano i voti più bassi. Per l'illuminazione stradale, i cittadini meno soddisfatti sono quelli residenti in centro, nei municipi I e II, mentre il municipio più soddisfatto è il XIII. Rispetto alle criticità indicate mediamente su Roma (qualità in termini di lampioni spenti e lunghi tempi di ripristino 28%; accessibilità come strade insufficientemente o affatto illuminate, 31%; sicurezza 13%; nessuna criticità 29%), solo il municipio XI si distingue per il massimo valore della scarsa qualità (34%) e la più bassa percentuale di utenti che non riscontrano alcun problema (23%). Al contrario, il municipio VII spicca per la massima quota di intervistati che non trovano criticità (37%).

Figura 28. Voto medio sull'illuminazione pubblica per municipio (2019)



FONTE: ASPL 2019.

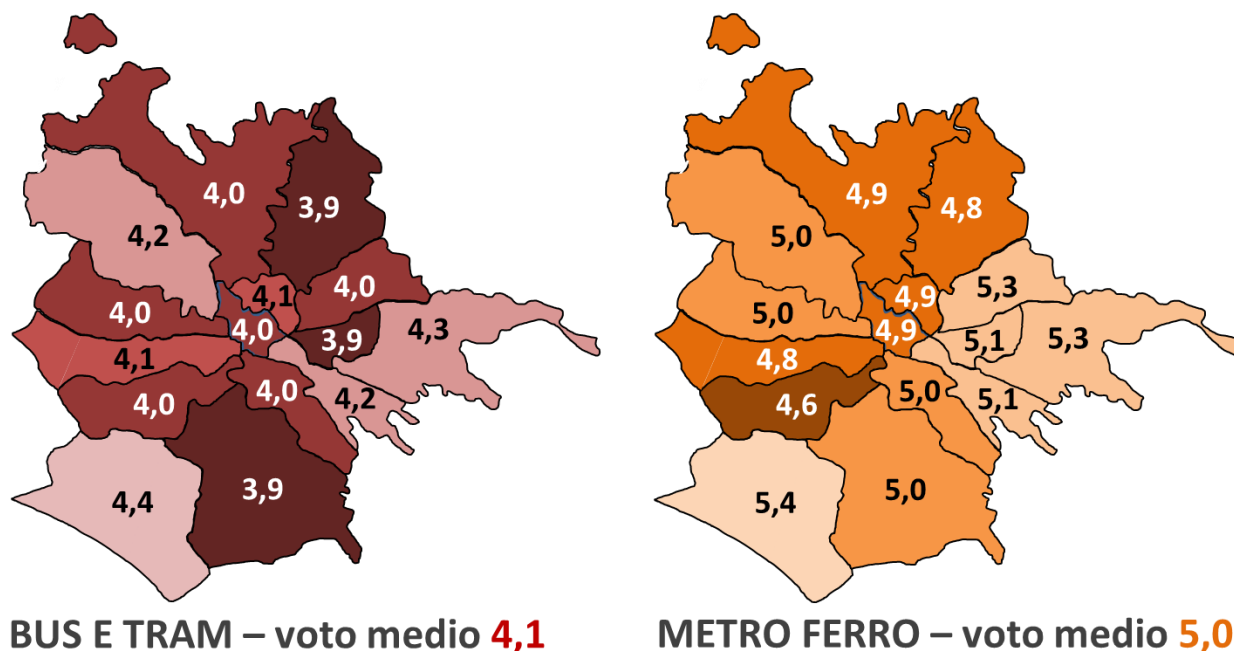
Approfondimento sul trasporto pubblico locale

La Figura 29 mostra i voti medi municipali per i servizi di autobus/tram e metropolitana, evidenziando i municipi che esprimono maggiore criticità con i colori scuri. Per prima cosa, si osserva che il voto municipale più basso per la metropolitana (4,6 nell'XI municipio) è più alto del voto migliore assegnato al servizio di superficie (4,4 nel X municipio).

In media il 26% dei romani dichiara di non conoscere il servizio dei bus, con percentuali municipali variabili fra il 20% del XII municipio e il 32% del VI; la metropolitana è ancora meno conosciuta (43% di media), variando fra il 36% del municipio XV, seguito dai municipi I, II e IX (39%), fino al 49% del municipio III e al 52% dell'XI (dove, come si è visto, gli utenti che conoscono e valutano il servizio assegnano il voto più basso). Fra i romani che conoscono e valutano il tpl, si dichiara utente abituale in media il 47% per il bus e il 50% per la metropolitana. Gli utenti abituali del bus sono più numerosi in centro (municipio I, 53%, e municipio II, 51%) e meno numerosi nei municipi III, IV e XIII (rispettivamente 41%, 43% e 42%). Quelli della metropolitana sono più numerosi nei municipi IX, V e I (55%, 54% e 53%) e meno numerosi nel IV e nel XIII (45%).

Per entrambi i servizi, il municipio meno insoddisfatto è il X, mentre oltre all'XI per la metro, per il bus i più insoddisfatti sono il III, il V e il IX. In generale, la variabilità di valutazione municipale per la metro è più accentuata, in ragione del fatto che il servizio è diversamente distribuito sul territorio, mentre quello di superficie è più capillare.

Figura 29. Voto medio sul tpl di linea per municipio (2019)



FONTE: ASPL 2019.

Per il servizio di trasporto pubblico di superficie (bus/tram) le criticità prevalentemente denunciate dagli utenti abituali sono la qualità (puntualità, tempi di percorrenza, comfort, affollamento, pulizia, rumore: 73%) e l'accessibilità (numero di linee, vicinanza delle fermate, frequenza: 15%). Tali problematiche sono diffuse in modo piuttosto omogeneo sul territorio; fra gli utenti abituali si distinguono infatti significativamente solo il XII municipio, dove la scarsa qualità viene denunciata dal 67%, e il municipio VI, più critico della media sull'accessibilità (18%). Il principale motivo per cui invece gli utenti occasionali non utilizzano di più i bus e i tram è invece univocamente la qualità (74%), mentre l'accessibilità ha un ruolo minore (8%). Il deterrente della scarsa qualità riveste un ruolo massimo per gli utenti occasionali del XIII municipio (81%), mentre è meno influente nel XV (68%), dove una percentuale maggiore dichiara di non essere interessato ad usarle il servizio più frequentemente (17%, come nei municipi I, V e VI, contro una media del 14).

Per la metropolitana, invece, le criticità sono più distribuite. La qualità resta quella principale sia per gli abituali (56%) che per gli occasionali (54%), cui però si affiancano l'accessibilità (rispettivamente 14% e 12%) e, solo per gli abituali, la sicurezza (12%). La critica degli utenti abituali alla qualità della metro è massima nel municipio IX (servito dalla linea B, 64%) e nel XV (non servito sul territorio dalla metro, 63%), mentre è significativamente inferiore alla media nei municipi IV e XIII (rispettivamente linea B e linea A, entrambi 51%). Fra gli utenti occasionali, la scarsa qualità è indicata quale motivo principale per non utilizzare più frequentemente la metro soprattutto nel I municipio (58%), meno nel XV (45%). Gli utenti abituali che denunciano la scarsa accessibilità del servizio sono relativamente pochi nel municipio V (9%), mentre tale problematica impedisce un maggior uso del servizio per il 24% e per il 19% degli utenti occasionali dei municipi XV e XIII. La sicurezza è il problema principale della metropolitana per il 21% degli utenti abituali dell'XI municipio e per il 18% di quelli del XIII, mentre è un problema marginale nel VII (6%). Infine, il 21% degli utenti abituali non rileva alcuna criticità nei municipi VI (linea A) e X (Roma-Lido), mentre arrivano a circa un terzo gli utenti occasionali dei municipi V e VII che non utilizzano più frequentemente la metropolitana semplicemente perché non ne hanno bisogno e non a causa di disservizi o criticità.

Approfondimento sul servizio di igiene urbana

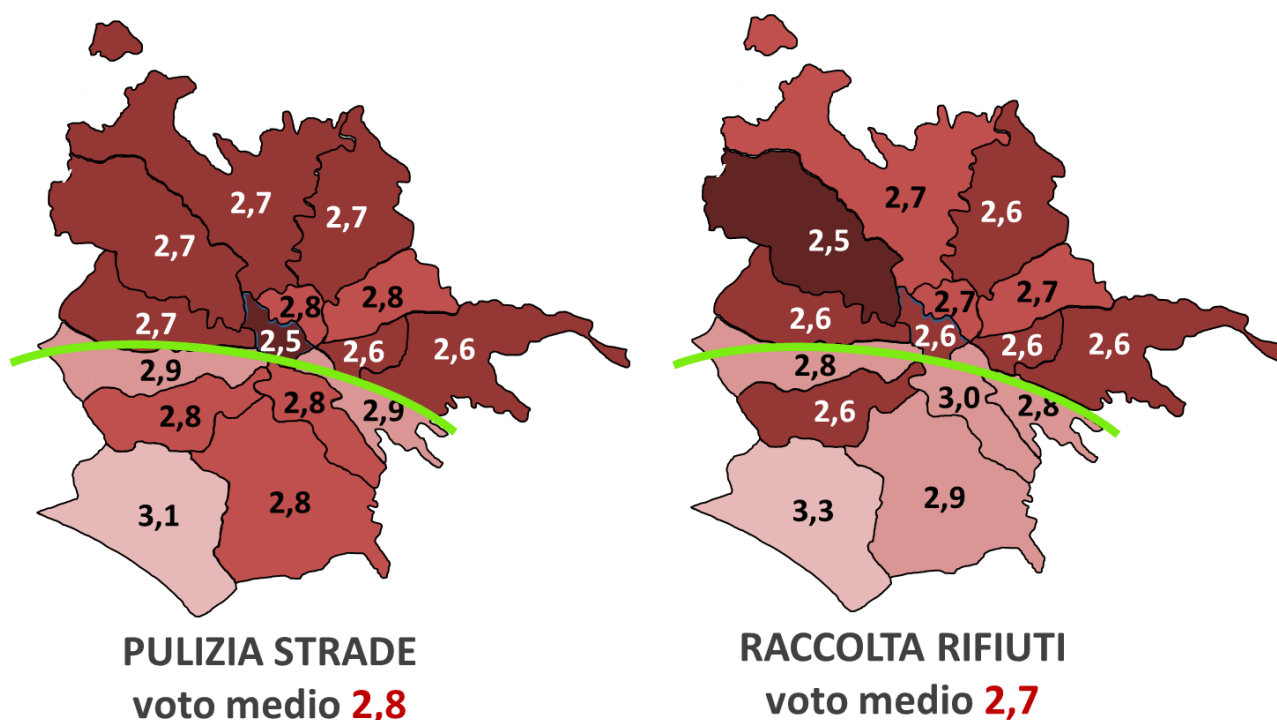
I voti dei romani sull'igiene urbana sono più bassi rispetto a tutti i servizi pubblici locali. La principale criticità viene individuata nella scarsa qualità/efficacia sia per il servizio di pulizia delle strade che per la raccolta dei rifiuti (Figura 30). In generale, si evidenzia un'estesa area più problematica corrispondente ai municipi dal I al VI e dal XIII al XV, ma per la raccolta si aggiunge anche il municipio XI. La valutazione più negativa della pulizia delle strade viene dai residenti del centro (I municipio, 2,5), forse anche a causa di aspettative più alte ed in considerazione del fatto che il centro rappresenta Roma anche nei confronti di turisti e visitatori. La raccolta dei rifiuti è invece giudicata più severamente nel XIV municipio.

La criticità della scarsa qualità viene denunciata in relazione alla pulizia delle strade in media dall'80% dei romani; tale valutazione è abbastanza omogenea su tutto il territorio (nove municipi intorno all'80%), ma trova una punta nel V municipio (85%), mentre nel municipio meno critico (il VII) non si scende sotto il 75%.

Anche per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti, gli andamenti sono analoghi: la qualità è ritenuta la criticità principale dal 79% dei romani, in modo abbastanza omogeneo sul territorio (sette municipi sopra l'80%). In questo caso, la minore critica viene dal municipio X (73%), mentre la peggiore è quella dei municipi IX e XI (82%).

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

Figura 30. Voto medio sui servizi di igiene urbana per municipio (2019)



FONTE: ASPL 2019.