



## COMUNICATO STAMPA

### *Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma (XVII edizione)*

L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata realizzata per la prima volta nel 2007 e poi ripetuta con cadenza annuale dal 2009. Condotta in origine su 2.000 cittadini, a partire dal 2017 il campione di ogni campagna è stato ampliato a 5.760 intervistati, in modo da ottenere una significatività statistica elevata anche a livello di singoli municipi.

L'analisi 2024 è inoltre arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione su mappa delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati.

La XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma è stata somministrata a giugno del 2024.

I risultati restituiscono in generale una città con aspettative e livelli di soddisfazione in miglioramento.

L'edizione 2024 conferma la recente tendenza verso voti di piena sufficienza, anche come esito di un miglioramento di quelli in passato meno soddisfacenti, ma anche di un non pieno recupero del voto di eccellenza in quei servizi tipicamente romani.

Unica eccezione a questo andamento resta l'igiene urbana, con i servizi di pulizia delle strade e di raccolta dei rifiuti che rimangono sotto la sufficienza, confermando il servizio come la principale criticità da risolvere per la Capitale, e su cui sono concentrati i maggiori sforzi dell'amministrazione.

Nel 2024, il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale è stato 6,60.

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio, si nota innanzitutto che la qualità della vita a Roma è valutata al di sopra della sufficienza in tutti i territori, con una convergenza delle valutazioni fra il 6,5 e il 6,7.

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la qualità della vita nella propria zona della città, che nel 2024 ottiene un voto medio di 6,39.

La maggiore valutazione della qualità della vita in città è una tendenza consolidata solo di recente, in contrapposizione al tradizionale maggior apprezzamento della propria zona, che emergeva in modo ricorrente nel primo decennio dell'indagine.

È interessante notare, a questo proposito, la coincidenza di questo cambio di prospettiva con l'affermazione nei programmi politici delle grandi città – e anche di Roma – del concetto della *Città dei 15 minuti*. Questa tendenza può essere interpretata positivamente dal punto di vista dell'identità della città, soprattutto in quanto associata ad un generalizzato e continuo incremento di soddisfazione.

Per quanto riguarda i servizi pubblici locali, l'indagine chiede ai cittadini di esprimersi sulla rilevanza, sulla conoscenza e sulla frequenza di utilizzo, oltre che sulla qualità percepita dei singoli servizi.

Tutti i servizi ottengono una rilevanza media superiore al 7 (sosta a pagamento), con livelli massimi per i servizi universali (dall'8,2 del servizio idrico al 7,9 dell'igiene urbana).

La conoscenza dei servizi tende ad andare di pari passo con l'utilizzo più o meno frequente.

Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), nell'edizione 2024 la quota di intervistati che dichiara di non conoscere i servizi è in media il 21%, con due punte superiori al 30% solo per asili nido e Palaexpo, mentre i servizi più noti sono i parchi e il trasporto pubblico di superficie (conosciuti dal 90% della popolazione).

I servizi più utilizzati sono i parchi (80%) e il trasporto pubblico (73% bus e 72% metro); sopra al 60% di utenti troviamo le farmacie comunali (67%), i musei e i cimiteri (63%), la sosta a pagamento (61%). Fra il 60% e il 40% di utenti troviamo i servizi on line (55%), tutti gli altri servizi culturali e ricreativi (dal 53% del Bioparco al 43% delle biblioteche comunali) e i taxi (43%). I servizi sociali e gli asili sono utilizzati invece solo da un quarto del campione.

Le valutazioni espresse nel 2024 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mettono in evidenza voti sufficienti per la maggior parte dei servizi osservati (ben 17 su 19). Al di sotto della sufficienza si trova in effetti solo l'igiene urbana, di gran lunga reputato il servizio meno efficiente, con un voto pari a 4,9 per la raccolta dei rifiuti e a 4,8 per la pulizia delle strade.

Una sufficienza piena (fra il 6,1 e il 6,5) caratterizza 7 servizi, fra cui tutta la mobilità pubblica e privata (trasporto pubblico di linea, taxi e strisce blu), i servizi sociali dei municipi, quelli on line e quelli cimiteriali. Fra il 6,6 e il 6,9 troviamo, nell'ordine, l'illuminazione pubblica, le biblioteche comunali, gli asili nido, i parchi e il Bioparco. Acqua potabile, farmacie comunali e Palaexpo ottengono un 7 pieno, mentre il voto più alto quest'anno va all'Auditorium e ai Musei comunali (7,1).

La lettura dei risultati medi per aree sub-municipali, definite in base al CAP di residenza degli intervistati, è molto interessante per individuare esigenze specifiche della popolazione e per calibrare eventuali interventi su territori relativamente omogenei. Nell'osservare le mappe, si deve tuttavia considerare che l'unica valutazione espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati è quella relativa alla qualità della vita nella propria zona; al contrario, tutte le altre valutazioni – dalla qualità della vita a Roma al voto sui singoli servizi – riguardano le condizioni riscontrate in generale nella Capitale, pur se lette attraverso esperienze individuali che possono variare in relazione alle tante sfaccettature locali con cui i romani si trovano quotidianamente ad interagire.

Nel complesso, si possono osservare alcune aree della città in cui è stata rilevata una soddisfazione inferiore alla media, con voti di zona anche al di sotto della sufficienza.



Le zone in cui più spesso sono state registrate valutazioni più basse sono i territori dell'VIII e del VII municipio (esclusa la zona Morena-Centroni, esterna al GRA lungo la via Anagnina, che esprime invece maggiore soddisfazione). I due municipi valutano con maggiore severità tutti i servizi relativi alla mobilità (TPL, taxi e sosta a pagamento), asili, farmacie e musei comunali, illuminazione pubblica e parchi; nel VII municipio è avvertita una superiore insoddisfazione per i servizi di igiene urbana.

Esclusa la zona del litorale di Ostia, anche nel X municipio si rilevano vari servizi meno apprezzati (nelle aree di Casal Palocco, Infernetto e Acilia). Fra i servizi in questione, si osservano il TPL, le farmacie e gli asili, la pulizia delle strade e più in generale la qualità della vita nella propria zona.

La qualità della vita nella zona è ritenuta al limite della sufficienza anche nell'area contigua di Mezzocammino, all'estremità ovest del IX municipio, dove le criticità sono avvertite acutamente per l'igiene urbana e la sosta a pagamento e dove anche i parchi sono apprezzati meno che nel resto della Capitale.

Con una qualità della vita di zona leggermente sotto la media, tutta un'area periferica esterna a nord del GRA, a cavallo del XV e del III municipio, manifesta valutazioni inferiori alla media per i servizi di igiene urbana, per la sosta a pagamento e per l'illuminazione pubblica.

Nei municipi II e IV a est e nei municipi XII e XIII a ovest, si trovano altre aree interessate in modo ricorrente da valutazioni dei principali servizi decisamente inferiori alla media, nonostante il buon apprezzamento della qualità della vita nella propria zona.

L'area Spagna-Quirinale-XX Settembre, fra I e II municipio, esprime particolare insoddisfazione per i servizi di igiene urbana e per il trasporto pubblico locale; i residenti intervistati sono inoltre meno soddisfatti della media per il servizio delle farmacie comunali e per i parchi, nonostante la contiguità con Villa Borghese.

Nella periferia del IV municipio, esterna al GRA, i residenti hanno manifestato una significativa insoddisfazione per la pulizia delle strade e per il TPL in generale, ma anche un gradimento inferiore alla media per gli asili comunali, per i parchi, per l'illuminazione stradale.

Le zone periferiche dei municipi XII e XIII esprimono una non piena sufficienza per il trasporto pubblico di superficie e una valutazione minima sotto la media per l'illuminazione pubblica.

Più in centro, valutazioni della qualità della vita nella propria zona, in bilico fra sufficienza e insufficienza, si rinvencono nei quartieri Tormarancia-Navigatori e in tutta una fascia di territorio a sud del Vaticano, che si stende in direzione est-ovest fra Centro storico e zona Gregorio VII-Aurelia antica.

In questi quartieri, ricorrono valutazioni inferiori alla media per diversi servizi:

- nel Centro storico viene espressa un'insufficienza sotto la media per l'igiene urbana e la sosta a pagamento, ma la valutazione è relativamente bassa anche per i parchi;
- nell'area Gregorio VII-Aurelia, non sono stati particolarmente apprezzati i servizi culturali e i parchi, nonostante la vicinanza di Villa Panfilì e Villa Carpegna;
- nella zona di Tormarancia, le valutazioni nella media riguardano solo i servizi di igiene urbana (che però non raggiungono la sufficienza), la sosta a pagamento e la metropolitana, mentre tutti gli altri servizi ottengono voti fra i più bassi della Capitale (taxi, asili e farmacie comunali,



musei e biblioteche comunali, illuminazione pubblica e parchi, fino all'insufficienza per bus e tram).

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è infine interessante l'Indice di priorità di intervento, calcolato negli ultimi anni come media armonica delle grandezze che rappresentano il tasso di utilizzo dei servizi, il tasso di insoddisfazione degli utenti abituali, la percentuale di romani che ha attribuito alta rilevanza ai singoli servizi 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, seguita dal trasporto pubblico di superficie, dall'illuminazione stradale, dalla metropolitana e dai cimiteri; al contrario, dal 2023 i parchi sono usciti dalla scala delle priorità urgenti.

Roma 11.11.2024

### **Contatti Stampa**

Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale (ACoS)

Ufficio Stampa: [stampa@agenzia.roma.it](mailto:stampa@agenzia.roma.it)

Telefono: 0688818444

Sito Web: [www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

