

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

- Villa Lubin -

11 Novembre 2024



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

Sommario

1.	XVII Indagine sulla qualità della vita e dei ssppll a Roma	2
2.	La qualità della vita a Roma	4
3.	I servizi pubblici locali a Roma	5
	Rilevanza dei servizi pubblici locali	5
	Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali	6
	Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale	7
	Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso	8
	I voti dei romani: una lettura per municipio	9
	La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali	11
	Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future	15
	Le priorità di intervento	16
4.	Mappe dei voti medi per aree CAP	18
	La qualità della vita nella propria zona di residenza: differenza rispetto alla media	21
	La qualità della vita a Roma: differenza rispetto alla media	22
	Trasporto pubblico locale di superficie e metropolitana: voti medi per zone CAP	23
	Taxi e sosta a pagamento: voti medi per zone CAP	24
	Servizi di igiene urbana: voti medi per zone CAP	25
	Servizi diffusi sul territorio del settore sociale: voti medi per zone CAP	26
	Servizi diffusi sul territorio del settore cultura: voti medi per zone CAP	27
	Illuminazione pubblica, parchi e ville: voti medi per zone CAP	28

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, sia per la qualità della vita, sia per i servizi pubblici locali.

L'edizione 2024 conferma la recente tendenza che vede una convergenza verso voti di piena sufficienza, ad esito di un miglioramento di quelli meno soddisfacenti, ma anche di un lento declino di quelli tipicamente considerati come le eccellenze romane.

Unica eccezione a questo andamento resta l'igiene urbana, con i servizi di pulizia delle strade e di raccolta dei rifiuti che rimangono ampiamente sotto la sufficienza: dopo il minimo assoluto del 2019, i servizi hanno seguito una tendenza di miglioramento non risolutiva, con alti e bassi, confermando il servizio come la principale criticità da risolvere per la Capitale.

L'analisi da quest'anno si arricchisce inoltre delle mappe delle valutazioni medie della qualità della vita e dei servizi a rilevanza territoriale, con un dettaglio corrispondente alle aree CAP.

1. XVII Indagine sulla qualità della vita e dei ssppll a Roma

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 2009¹. 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 municipi².

I risultati delle indagini sono pubblicati in forma di report ovvero, occasionalmente, all'interno della Relazione Annuale dell'Agenzia; tutte le edizioni sono disponibili sul sito ACOS e i risultati sono consultabili in formato aperto nella sezione Dataset del sito.

L'indagine viene eseguita 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, due letture differenti: secondo una amministrativa (15 territori XIII municipali) una XII centro/periferia (4 zone ΧI concentriche approssimate alle fasce del PGTU³, più il litorale). La dimensione del campione - 384 interviste per municipio poi pesate in base all'universo ottenere le medie ponderate su Roma – è tale da garantire un'ottima significatività statistica per la città, le macro-



Nell'edizione 2024, 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 19 servizi pubblici locali
- la conoscenza e la frequenza di utilizzo dei singoli servizi
- la rilevanza dei singoli servizi.

zone e i singoli municipi.

¹ Solo nel 2020, tenendo conto della particolarità dell'emergenza sanitaria e del lockdown che ha caratterizzato il periodo primaverile, l'indagine è stata somministrata due volte: una prima volta in versione integrale nel periodo fra l'11 maggio e il 16 giugno; in autunno è stata ripetuta su un nuovo campione – altrettanto numeroso e rappresentativo – con un questionario ridotto (limitato ai voti sulla qualità della vita Roma e sui 18 servizi pubblici locali indagati).

³ 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).

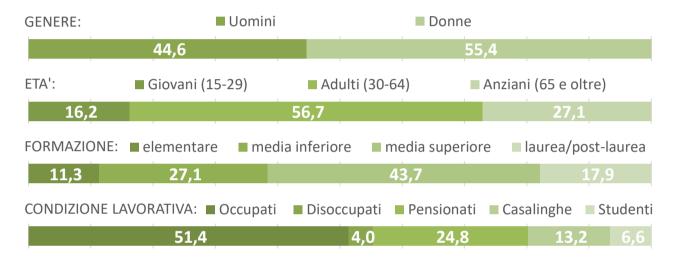


² Nelle edizioni precedenti, il campione era di 2.000 intervistati, con un intervallo di confidenza inferiore a ±5% (al livello di confidenza del 95%) sui territori sub-comunali articolati in 5 macro-zone, di cui 4 concentriche secondo una logica centro-periferia, cui si aggiunge l'area del litorale corrispondente al territorio del municipio X (Ostia e Acilia). Grazie al nuovo campione ampliato, dal 2017 lo stesso livello di confidenza si riscontra a livello di singoli municipi; su Roma, l'intervallo di confidenza è passato da ±2,19% (per 2.000 interviste) a ±1,29% (per 5.760 interviste).

Inoltre, l'analisi 2024 è arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione grafica delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati, ulteriormente divise rispetto alla eventuale posizione interna o esterna rispetto al Grande Raccordo Anulare (GRA).

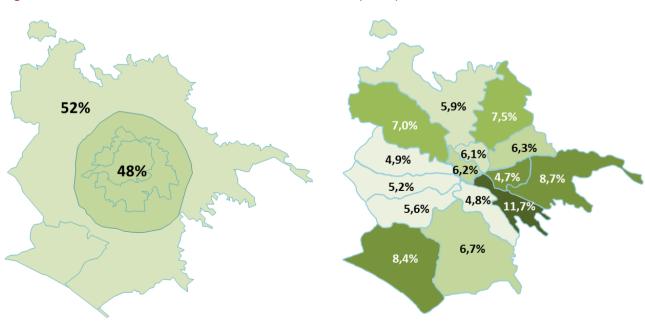
La Figura 1 illustra la composizione del campione, rappresentativo anche a livello di municipio per caratteristiche anagrafiche, con una prevalenza femminile e delle fasce di età adulte e anziane. La Figura 2 mostra invece la distribuzione territoriale degli intervistati, rispetto al GRA e per municipio.

Figura 1. Caratteristiche anagrafiche del campione intervistato (2024)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Figura 2. Distribuzione territoriale delle interviste (2024)



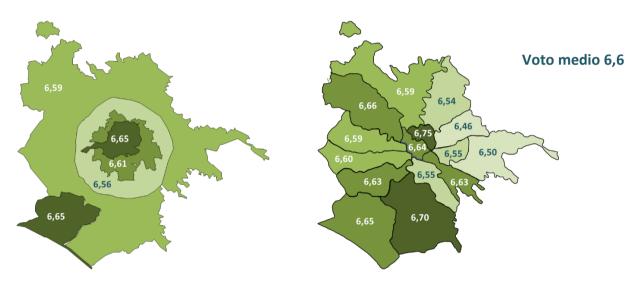


2. La qualità della vita a Roma

Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2024 è stato 6,6. Prosegue la fase di valutazioni più che sufficienti rilevata a partire dall'anno pandemico.

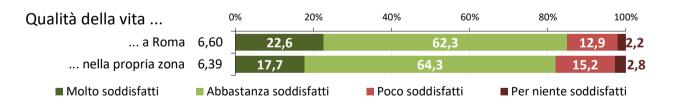
Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio (Figura 4), si nota innanzitutto che la qualità della vita a Roma è valutata al di sopra della sufficienza in tutti i territori. Le zone che esprimono soddisfazione maggiore sono quelle del centro (in particolare il municipio II; 6,75) e quella a sud (municipi IX e X; 6,70 e 6,65). Fra i municipi più soddisfatti spicca anche il XIV (6,66), mentre la soddisfazione più bassa si rinviene nella zona est e in particolare nei municipi VI (6,5) e IV (6,46). Rispetto alla lettura centro/periferia, la zona meno soddisfatta è invece quella periferica interna al GRA (6,56).

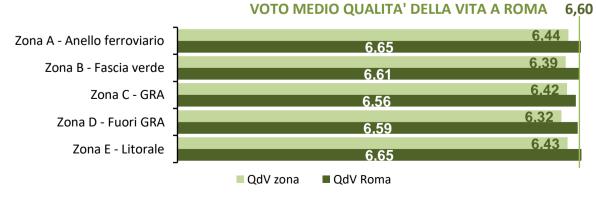
Figura 3. La qualità della vita a Roma: voti per fascia territoriale e per municipio (2024)



FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

Figura 8. La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2024)







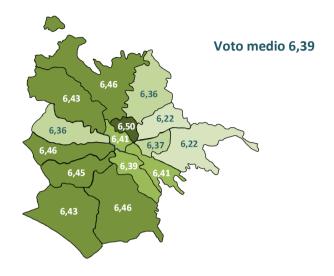


Figura 5. La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2024)

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 (Tavola 4). Questo risultato, inferiore rispetto a quello della qualità della vita a Roma in generale, è coerente con le più recenti rilevazioni, che si sono innestate dal 2020, in controtendenza rispetto a una lettura che in passato mostrava invece maggior apprezzamento per la propria zona.

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*, sviluppato a livello teorico negli anni subito precedenti. Inoltre, 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.

Il cambio di prospettiva vale non solo per tutte le categorie anagrafiche, ma anche per ognuna delle cinque zone concentriche (dalla A alla E) e per tutti i municipi, i cui voti medi restano sempre al di sotto del voto attribuito dagli stessi residenti alla qualità della vita in città (Figura 5).

3. I servizi pubblici locali a Roma

L'indagine prosegue focalizzando sulla percezione dei romani in relazione ai servizi pubblici locali; dopo alcuni anni di sospensione è stata riproposta una domanda relativa alla rilevanza attribuita dai cittadini ai singoli servizi, cui seguono gli approfondimenti tematici su conoscenza, frequenza di utilizzo e valutazione.

Rilevanza dei servizi pubblici locali

La rilevanza attribuita dai cittadini a tutti i servizi pubblici di Roma Capitale indagati è sempre stata molto alta. Nonostante quest'anno le risposte abbiano dato esiti medi più bassi che in passato, tutti i servizi ottengono una rilevanza media superiore al 7. La maggior parte raccoglie inoltre almeno il 90% di valutazioni superiori al 6; fa curiosamente eccezione l'igiene urbana, che nel 2024 registra la più alta percentuale di indicazioni di scarsa rilevanza (13%).



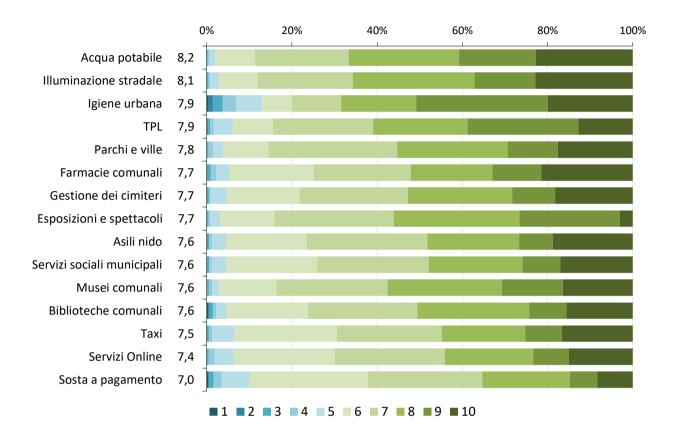


Figura 6. Valutazione della rilevanza dei servizi pubblici locali a Roma (2024)

La Figura 6 ordina i servizi per valutazione media della rilevanza, da cui emerge la massima importanza attribuita ai servizi universali (acqua, luce e igiene urbana), seguiti dal trasporto pubblico locale e da parchi e ville. Gli istogrammi mostrano la distribuzione delle risposte per ogni singolo voto, mettendo in luce 4 servizi con più del 20% di valutazioni massime (10: illuminazione pubblica, servizio idrico, farmacie comunali e servizi di igiene urbana). Per gli altri servizi, la valutazione massima è espressa da un numero di intervistati fra il 15% e il 20%, con poche eccezioni: il trasporto pubblico locale (13%), le strisce blu (8%), le esposizioni e gli spettacoli dal vivo (3%).

Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali

Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), la conoscenza dei servizi va abbastanza di pari passo con l'utilizzo più o meno frequente (Figura 7).

Nell'edizione 2024, la quota di intervistati che dichiara in media di non conoscere i servizi non universali è il 21%, con due punte superiori al 30% per asili nido e Palaexpo, mentre i servizi più conosciuti sono i parchi e il trasporto pubblico di superficie (sconosciuti solo a un 10%). Tale quadro segue una tendenza secondo cui la quota di cittadini che dichiara di non conoscere i servizi si riduce progressivamente; solo nel 2021, la media raggiungeva quasi la metà del campione (48%), con livelli massimi superiori al 50% per tutti i servizi culturali, per i taxi e per gli asili.

Gli intervistati che nel 2024 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 54%, ma di questi solo il 20% si reputa un utente abituale (che utilizza i servizi molto o abbastanza spesso).



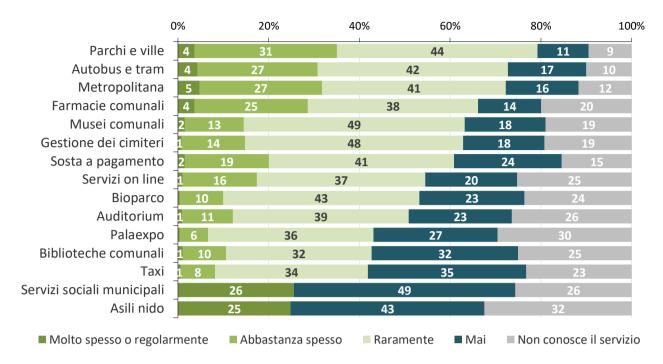


Figura 7. Conoscenza e utilizzo dei servizi pubblici locali non universali a Roma (2024)

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.

Agli intervistati che dichiarano di non conoscere i singoli servizi non è stato chiesto di dare alcuna valutazione. Per i servizi meno conosciuti, quindi, i campioni sono relativamente meno numerosi degli altri e tuttavia anche in questi casi l'intervallo di confidenza rimane molto contenuto grazie all'elevato numero di interviste totali (il servizio meno conosciuto, quello gli asili nido comunali, ha ricevuto 3.916 valutazioni). Per tenere conto del livello di consapevolezza che deriva dalla consuetudine, le valutazioni di coloro che dichiarano di conoscere i servizi sono state inoltre analizzate sia nel complesso, sia distinguendo i sottocampioni degli utenti abituali da quelli occasionali (che conoscono i servizi, ma li usano sporadicamente o mai)

Il voto attribuito ai servizi pubblici locali di Roma Capitale

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 (Figura 8).

Al di sotto della sufficienza si trova in effetti solo l'igiene urbana, di gran lunga reputato il peggior servizio, 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).



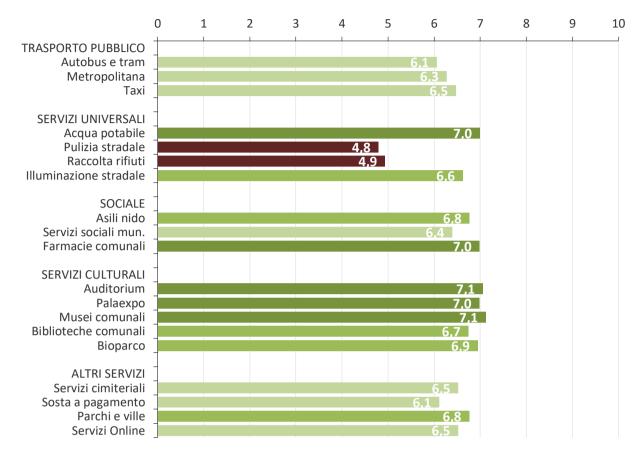


Figura 8. Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (2024)

Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei romani nel complesso

La Figura 9 ordina i vari servizi pubblici in base alla rilevanza e alla soddisfazione dei cittadini. Per rendere le grandezze comparabili, sono state aggregate in percentuale: per la rilevanza è stata considerata l'incidenza delle valutazioni di rilevanza dall'8 in su; per la soddisfazione quella di tutte le valutazioni superiori al 6.

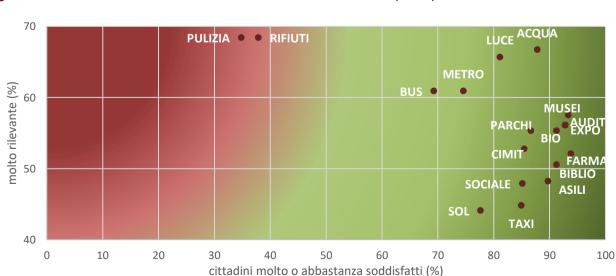


Figura 9. Rilevanza dei servizi e soddisfazione dei cittadini (2024)



I voti dei romani: una lettura per municipio

La Figura 10 evidenzia graficamente i risultati municipali del 2024, ordinandoli in una tabella dal voto medio più basso al più alto e assegnando colori dal verde scuro al verde chiaro alle valutazioni sufficienti e dal rosa al rosso scuro a quelle insufficienti, secondo la scala evidenziata sotto.

Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi, si può osservare che nella rilevazione di giugno 2024, la maggior parte dei servizi è ritenuta almeno sufficiente in tutti i territori. I voti per la qualità della vita a Roma e nella propria zona, come si è detto, sono piuttosto uniformi nei diversi municipi, ricompresi tutti nella fascia 6,0-6,7.

L'igiene urbana risulta ovunque insufficiente, con punte minime per la pulizia delle strade (4,5 nel municipio VIII; 4,6 nel XIII; 4,7 nel I, nel II, nel IV e nell'VIII) e per la raccolta dei rifiuti (4,7 nel I).

Dei servizi mediamente sufficienti, il trasporto pubblico di superficie non raggiunge pienamente il 6 solo nel IV e nel XIII municipio; la sosta a pagamento è valutata appena sotto la sufficienza nel municipio XIII.

Fra i municipi con maggior numero di riscontri vicini o superiori al 7, si trovano il I, il II e il III, il IX, il XII e il XV. I servizi interessati sono tutti quelli del comparto cultura, i parchi, gli asili e le farmacie comunali, il servizio idrico. Fra questi, 5 servizi presentano inoltre valutazioni vicine al 7 in tutti i municipi (si tratta dei Musei comunali, dell'Auditorium, del Palaexpo, delle farmacie comunali e dell'acqua potabile).

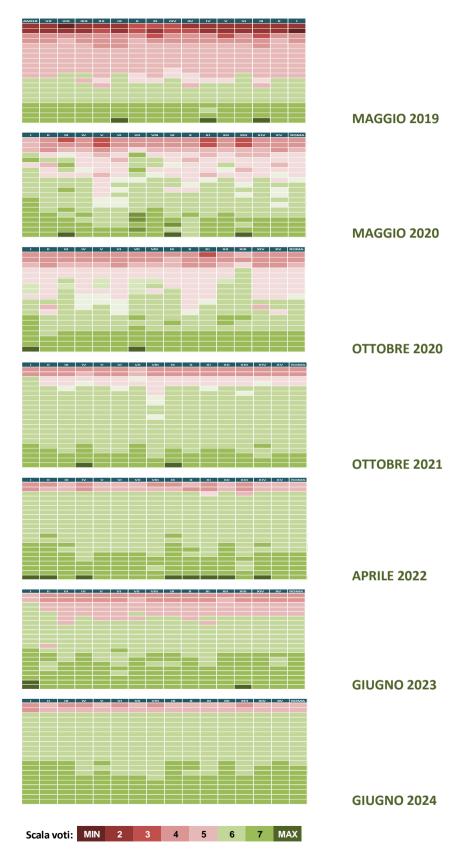
Figura 10. Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2024)

GIUGNO 2024		Ш	Ш	IV	V	VI	VII	VIII	IX	Х	ΧI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Pulizia stradale	4,7	4,9	4,7	4,7	4,8	4,7	5,0	4,5	4,8	4,9	4,8	4,9	4,6	4,8	4,9	4,8
Raccolta rifiuti	4,7	5,0	4,9	4,9	4,8	4,8	5,2	4,8	4,9	5,0	5,0	5,1	4,8	5,0	5,1	4,9
Autobus e tram	6,1	6,2	6,1	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,0	6,2	5,9	6,1	6,0	6,1
Sosta a pagamento	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	6,1	6,1	6,0	6,2	6,0	6,1	6,1	5,8	6,2	6,1	6,1
Metropolitana	6,3	6,4	6,3	6,1	6,3	6,2	6,2	6,2	6,4	6,3	6,3	6,2	6,2	6,3	6,3	6,3
Qualità della vita in zona	6,4	6,5	6,4	6,2	6,4	6,2	6,4	6,4	6,5	6,4	6,4	6,5	6,4	6,4	6,5	6,4
Servizi sociali mun.	6,5	6,6	6,3	6,3	6,4	6,4	6,4	6,3	6,5	6,4	6,4	6,5	6,2	6,3	6,4	6,4
Taxi	6,6	6,5	6,5	6,4	6,6	6,5	6,4	6,4	6,5	6,4	6,4	6,5	6,3	6,5	6,5	6,5
SOL	6,6	6,6	6,5	6,5	6,6	6,6	6,6	6,4	6,7	6,6	6,5	6,6	6,3	6,5	6,3	6,5
Gestione dei cimiteri	6,7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,4	6,4	6,6	6,5	6,6	6,6	6,2	6,6	6,6	6,5
Qualità della vita a Roma	6,6	6,7	6,5	6,5	6,5	6,5	6,6	6,5	6,7	6,7	6,6	6,6	6,6	6,7	6,6	6,6
Illuminazione stradale	6,7	6,7	6,6	6,5	6,7	6,6	6,7	6,5	6,7	6,6	6,5	6,7	6,4	6,7	6,6	6,6
Biblioteche comunali	6,9	6,8	6,8	6,6	6,9	6,7	6,7	6,6	6,8	6,8	6,7	6,9	6,6	6,7	6,8	6,7
Parchi e ville	6,8	6,9	6,8	6,6	6,7	6,7	6,7	6,6	6,9	6,8	6,7	6,8	6,6	6,8	6,8	6,8
Asili nido	6,9	6,9	6,8	6,7	6,9	6,7	6,7	6,6	6,9	6,6	6,7	6,9	6,6	6,8	6,8	6,8
Bioparco	7,0	7,0	7,0	6,9	7,0	6,9	7,0	6,7	7,0	6,9	6,8	7,1	6,8	7,0	6,9	6,9
Palaexpo	7,1	7,0	6,9	7,0	7,1	6,9	6,9	6,9	7,1	7,0	7,0	7,0	6,8	7,1	6,9	7,0
Farmacie comunali	7,0	7,1	6,9	7,0	7,1	6,9	7,0	6,8	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,1	6,9	7,0
Acqua potabile	6,8	7,1	7,0	6,9	6,9	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,0	7,1	7,1	7,1	7,0	7,0
Auditorium	7,2	7,2	7,1	7,1	7,0	7,0	7,0	6,9	7,2	7,1	7,1	7,1	6,9	7,1	7,0	7,1
Musei comunali	7,2	7,2	7,1	7,1	7,1	7,0	7,1	7,0	7,4	7,1	7,0	7,2	7,0	7,2	7,1	7,1

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX



Figura 11. Variazione dei range di voto medio per municipio sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui servizi pubblici locali





La Figura 11, usando solo l'effetto cromatico, a parità di scala di valutazione, vuole mostrare la variazione dei voti per municipio fra il 2019 e il 2024; dal confronto si evidenzia non solo un aumento tendenziale delle valutazioni positive (aree verdi), ma un andamento del miglioramento che si manifesta prima solo su alcuni territori, per poi estendersi più omogeneamente a tutti i municipi.

La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

Suddividendo per ogni servizio non universale⁴ 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 conoscono il servizio, ma lo utilizzano raramente o mai).

Anche in questo caso come per la qualità della vita, per rendere più agevole l'analisi, la soddisfazione degli utenti è stata calcolata aggregando le percentuali che hanno espresso voti dall'1 al 3 (per niente soddisfatti), 4-5 (poco soddisfatti), 6-7 (abbastanza soddisfatti) e dall'8 al 10 (molto soddisfatti).

La valutazione dei servizi da parte degli utenti abituali

La Figura 12 mostra i livelli di soddisfazione espressi dagli utenti abituali per i 19 servizi indagati, inclusi gli universali (per i quali tutti sono utenti abituali), ordinati in base alla numerosità delle valutazioni positive. La prima osservazione interessante è che, per quasi tutti i servizi (con la sola eccezione dei servizi di igiene urbana), gli utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sono la maggioranza assoluta, dal 67% del trasporto pubblico di superficie al 95% delle farmacie comunali, fino al 96% dei principali servizi culturali. Le valutazioni negative sono soprattutto concentrate fra il 4 e il 5, mentre i decisamente insoddisfatti sono una minoranza.

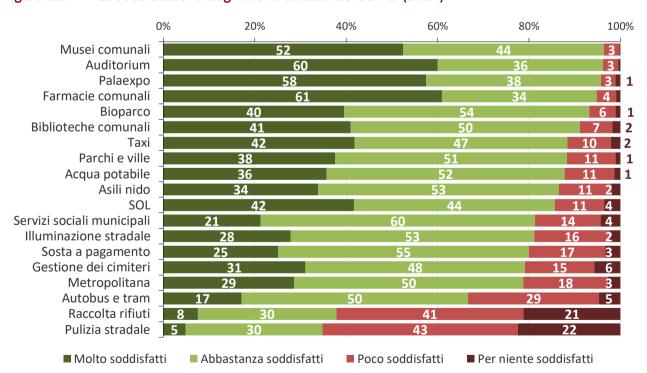


Figura 12. La soddisfazione degli utenti abituali dei servizi (2024)

⁴ 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.







Per i primi quattro servizi, reputati eccellenti, i molto soddisfatti (voti dall'8 in su) sono la maggioranza assoluta, con un massimo del 61% nel caso delle farmacie comunali. Sebbene non raggiungano la maggioranza assoluta, gli utenti molto soddisfatti sono più di un terzo del campione per molti altri servizi, fra cui quelli di cultura e tempo libero, taxi, acqua potabile, asili nido e servizi on line di Roma Capitale.

I servizi di igiene urbana sono gli unici per i quali prevalgono i voti dal 5 in giù (sopra al 60%): sebbene in entrambi i casi la categoria più rappresentata sia quella dei poco soddisfatti (sopra il 40% del campione), più di un romano su cinque è per niente soddisfatto; al contrario, i voti sufficienti sono principalmente concentrati fra il 6 e il 7, mentre i molto soddisfatti sono una minoranza.

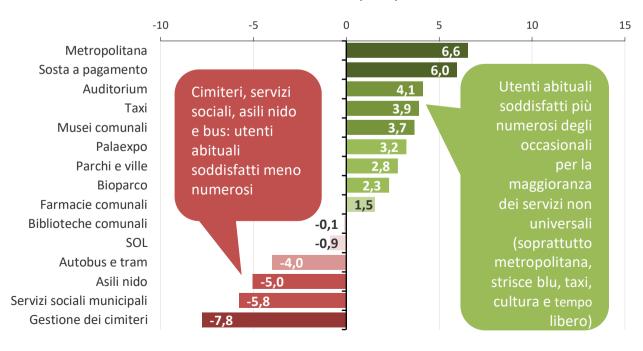
Il confronto fra la valutazione degli utenti abituali e occasionali

La Figura 13 illustra, per ogni servizio non universale, lo scarto fra la percentuale di utenti abituali soddisfatti (che esprimono voti dal 6 in su) e quella degli utenti occasionali.

Questa differenza di soddisfazione, spesso più elevata per gli utenti abituali, 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.

Nel 2024 lo scarto è invece negativo per i frequentatori assidui dei cimiteri, per gli utenti dei servizi sociali dei municipi e degli asili nido, per quelli abituali del trasporto pubblico di superficie e dei servizi on line. In questi casi potrebbe emergere una maggiore insofferenza delle condizioni di fruizione da parte di coloro che dipendono quotidianamente dai relativi servizi, anche se in questa lettura è importante non dimenticare il voto assoluto, che quest'anno è stato complessivamente sufficiente per tutti i servizi non universali e la composizione delle valutazioni positive fra molto e abbastanza soddisfatti.

Figura 13. Scarto fra le percentuali degli utenti abituali e quelle degli occasionali che esprimono valutazioni almeno sufficienti dei servizi (2024)





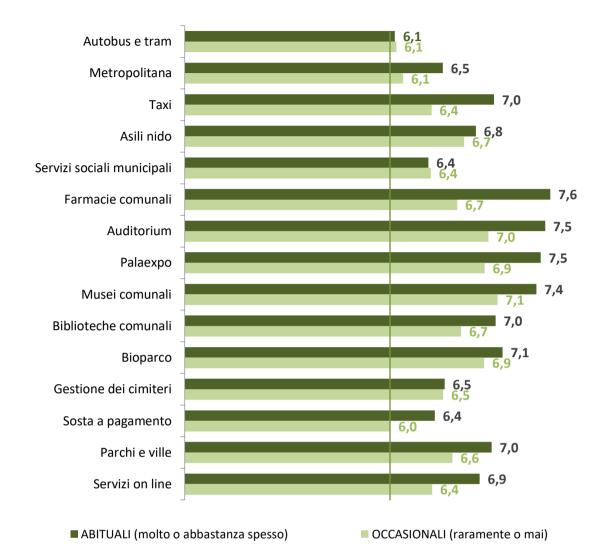


Figura 14. Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2024)

Nella Figura 14 vengono quindi paragonati i voti medi attribuiti ai servizi non universali da parte degli utenti abituali e occasionali. Si osserva innanzi tutto che tutte le valutazioni – per entrambe le categorie – sono almeno sufficienti, con un'unica valutazione non superiore al 6 pieno, da parte degli utenti occasionali delle strisce blu.

Inoltre, dei 5 servizi caratterizzati da una percentuale di utenti abituali soddisfatti inferiore a quella degli occasionali, solo in due casi il voto medio degli abituali è inferiore a quello degli occasionali e comunque in misura non apprezzabile dal primo decimale (TPL di superficie e servizi sociali). Questo denota nelle percentuali degli utenti abituali soddisfatti una maggiore frequenza dei voti dall'8 in su. Altra osservazione interessante è che questa maggiore incidenza dei livelli elevati di soddisfazione fra gli utenti abituali può essere molto sensibile, dando luogo a scarti di voto medio anche importanti per i servizi più apprezzati, come le farmacie (+0,9), i taxi (+0,6), i principali servizi culturali (+0,5).

Gli utenti abituali valutano inoltre come piuttosto soddisfacenti anche alcuni servizi che nell'insieme sono appena sufficienti, come ad esempio la sosta a pagamento o la metropolitana (+0,4). Fra i servizi valutati in modo più omogeneo rispetto alla frequenza d'uso, si trovano invece bus e tram, i servizi sociali dei municipi e la gestione dei cimiteri.



La valutazione degli utenti abituali: una lettura dinamica

Mettendo in relazione la percentuale 2024 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2023, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in chiave anche dinamica. La Figura 15 rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o forte miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

Il quadro che emerge quest'anno consolida in generale una situazione molto positiva: la percentuale media di utenti abituali dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2024 aumenta dell'1,9%, come rappresentato dalla linea orizzontale verde del "miglioramento medio", innestandosi su una tendenza precedente di miglioramento che ha interessato un intero quinquennio. La soddisfazione media raggiunge infatti l'81%, il risultato massimo rispetto a tutti gli anni precedenti.

Ben 13 servizi su 19 presentano percentuali di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sopra la media; degli altri servizi, 3 si avvicinano alla media, così che solo 3 presentano uno scostamento sensibile (i servizi di igiene urbana e il trasporto pubblico di superficie).

I servizi con percentuali di utenti abituali soddisfatti sotto la media sono inoltre tutti in forte miglioramento. In generale, solo 3 servizi vedono una riduzione delle percentuali di utenti soddisfatti rispetto al 2023 (sosta a pagamento, Bioparco e servizio idrico).

Restano pertanto nell'area critica rossa solo i servizi di igiene urbana, piuttosto isolati da tutti gli altri, nonostante l'aumento di utenti soddisfatti superiore alla media.

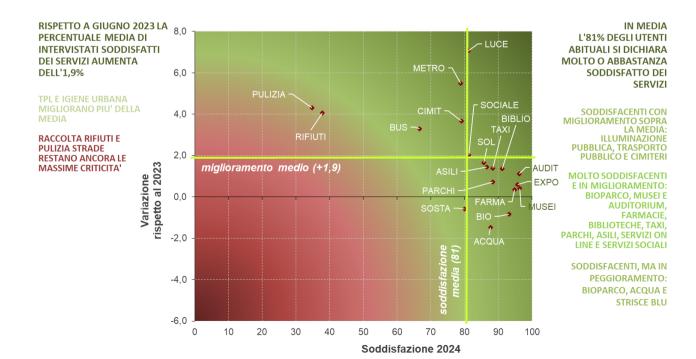


Figura 15. Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2024 e variazione rispetto al 2023





Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

Agli intervistati è stato infine chiesto di esprimere 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 16). A parte il call center 060606 e la viabilità su due ruote (aspetti sui quali non si è espresso rispettivamente il 25% e il 13%/11% degli intervistati), sul recente andamento dei servizi ha risposto oltre il 90% del campione; sulle aspettative future non ha risposto un 7%.

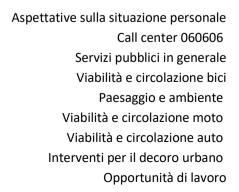
È interessante notare che le risposte sul recente andamento di questi aspetti siano rimaste sostanzialmente invariate dal 2021.

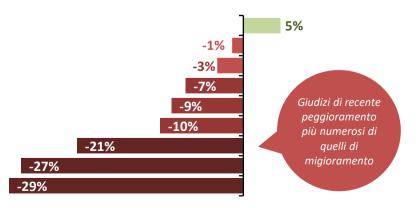
La qualità dei servizi pubblici in generale è prevalentemente reputata stazionaria (76%), a fronte di un 9% che osserva un miglioramento e di un 13% che dichiara invece un peggioramento. Con la sola eccezione del decoro urbano, rispetto al recente andamento la maggioranza assoluta degli intervistati ritiene che la qualità degli aspetti indagati sia rimasta sostanzialmente invariata negli ultimi due anni; fra coloro che rilevano variazioni, tuttavia, quelli che osservano un peggioramento sono più numerosi (Figura 17).

Figura 16. Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2024)



Figura 17. Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale: bilancio fra positivi e negativi (2024)





Le aspettative future sulla propria condizione personale sono l'unico aspetto che presenta un bilancio positivo fra ottimisti e pessimisti (+5%), anche se quasi il 60% dei romani pensa che la situazione rimarrà uguale; data la situazione di partenza piuttosto complessa, tuttavia, 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 il 19% che esprime aspettative di miglioramento.

Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è interessante l'Indice di priorità di intervento (Figura 18), calcolato negli ultimi anni 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; dal 2022 alle tre grandezze è stata aggiunta quella definita dalla percentuale di romani che ha attribuito alta rilevanza ai singoli servizi.

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; a seguire, necessita di attenzione il trasporto pubblico di superficie, ma anche l'illuminazione, la metropolitana e i cimiteri, mentre i parchi dal 2023 sono usciti dalla scala delle priorità urgenti.

20 40 60 80 100 Pulizia stradale 87 Raccolta rifiuti 85 Autobus e tram 57 Illuminazione stradale 46 Metropolitana 45 Gestione dei cimiteri

Figura 18. Indice delle priorità di intervento (2024)

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.

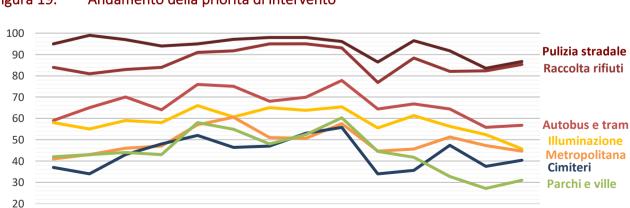


Figura 19. Andamento della priorità di intervento

FONTE: ACOS, QUALITÀ DELLA VITA E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA.



2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024

La Figura 19 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 alcune criticità non sono state risolte.

Dopo la flessione occorsa trasversalmente nel 2020 (ad esito dell'uso meno intenso della città che ha creato indirettamente un contesto meno complicato per l'esercizio dei servizi, in particolare per la pulizia, il decoro e il trasporto pubblico), l'igiene urbana è risalita nell'area di massima attenzione; anche i servizi cimiteriali sono risaliti, nonostante l'impatto meno rilevante sulla città li mantenga in ultima posizione fra le priorità di intervento.

Il miglioramento dal 2021 è invece stato progressivo e continuo per i parchi (usciti dall'area di attenzione), ma anche per servizi fondamentali come il trasporto pubblico e l'illuminazione stradale (che rimangono però ancora fra le priorità).

In prospettiva, si leggono positivamente alcuni interventi in corso, fra cui:

- la realizzazione dell'impiantistica di chiusura del ciclo dei rifiuti della Capitale, rimasta a lungo inadeguata, che dovrebbe contribuire alla regolarità e all'efficacia dei servizi in città;
- le manutenzioni e il rinnovamento delle infrastrutture e delle flotte della metropolitana e del trasporto di superficie, interventi completamente trascurati per anni;
- il prolungamento della rete della metropolitana.

Per favorire l'efficacia e il miglioramento dei servizi prioritari, sembrano tuttavia necessari ulteriori interventi:

- sensibilizzare maggiormente i cittadini ad adottare comportamenti rispettosi della pulizia e del decoro della città, anche ricorrendo a sistemi di incentivi e all'effettiva applicazione delle penali;
- monitorare in modo strutturato il servizio di illuminazione pubblica, unico servizio fra le priorità di intervento che sfugge a qualsiasi controllo da parte di soggetti terzi;
- programmare ulteriori ampliamenti della rete su ferro, fondamentali per rendere l'offerta di trasporto pubblico risolutiva rispetto alle scelte di mobilità dei romani e al traffico.



4. Mappe dei voti medi per aree CAP

Per la prima volta, in questa edizione 2024 è stata eseguita una lettura dei risultati medi per aree submunicipali definite in base al CAP di residenza degli intervistati.

Questa prospettiva è molto interessante per individuare esigenze specifiche della popolazione e per calibrare eventuali interventi su territori relativamente omogenei. Occorre tuttavia fare alcune precisazioni dal punto di vista metodologico e statistico.

Innanzi tutto, dal momento che il campionamento dell'Indagine sulla qualità della vita viene eseguito per municipio e non per CAP, non tutti i CAP risultano coperti. In questa edizione, sono scoperti i CAP 00175 e 00181, che corrispondono alle aree contigue di Tuscolano-Don Bosco e Tuscolano-Alberone.

Come conseguenza, la numerosità del campione per CAP varia sensibilmente (Figura 20): rispetto a una media di 84 intervistati per area, si passa dai 247 intervistati del quartiere Montespaccato-Casalotti (00166, all'interno del GRA) ai 16 della zona centrale e più piccola del Rione Campo Marzio (Spagna-Quirinale-XX Settembre, 00187) o ai 17 di Pietralata (00158). Ne segue che la rappresentatività delle medie territoriali, per le zone con campione più ridotto, sono solo indicative.

Nell'osservare le mappe, si deve inoltre 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.

Questa sezione di dettaglio focalizza quindi sulla variabilità territoriale dell'interazione dei romani con i servizi e con la città.

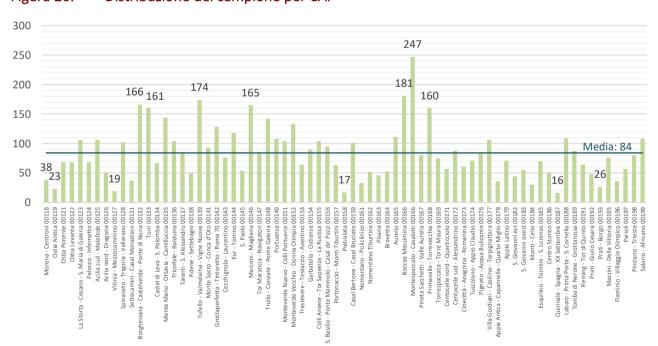


Figura 20. Distribuzione del campione per CAP



Nella fattispecie, sono stati analizzati i servizi che hanno un'articolazione territoriale⁵, tralasciando quelli univocamente localizzati (come l'Auditorium, il Palaexpo o il Bioparco) o prevalentemente svincolati dalla fruizione del territorio cittadino (come i cimiteri, il servizio idrico e i servizi on line).

Tenendo conto dei voti medi di piena sufficienza piuttosto omogenei, per l'analisi della qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza si è deciso di rappresentare nelle mappe la differenza di valutazione rispetto alla media; al contrario, la maggiore variabilità dei voti medi dei servizi pubblici locali con rilevanza territoriale ha suggerito di illustrare nelle mappe direttamente il voto medio espresso dalle singole zone CAP.

Come si vedrà in dettaglio nelle pagine seguenti, dedicate alle singole voci oggetto di indagine, le valutazioni relative espresse dai residenti delle diverse zone variano rispetto alla media secondo i servizi. Tuttavia, si possono osservare alcune aree della città in cui una soddisfazione inferiore alla media è un tema ricorrente, con voti di zona anche al di sotto della sufficienza.

Le zone in cui più spesso si rilevano valutazioni minime 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 si riscontra inoltre particolare 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 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 manifestano decisa 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 insufficienza 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 rinvengono 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.

⁵ Trasporto pubblico locale, taxi, sosta a pagamento; igiene urbana; farmacie e asili comunali; musei e biblioteche comunali; illuminazione pubblica, parchi e ville.



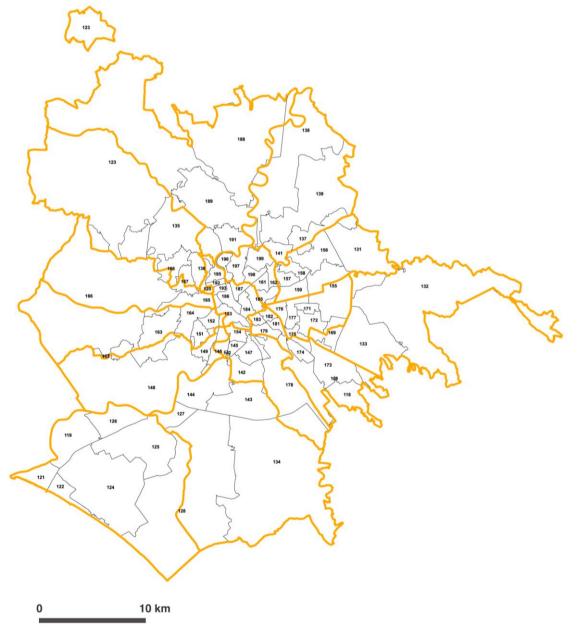


In questi quartieri, ricorrono valutazioni inferiori alla media per diversi servizi:

- 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 particolarmente apprezzati i servizi culturali e i parchi, nonostante la vicinanza di Villa Panfili e Villa Carpegna;
- nella zona di Tormarancia, le valutazioni nella media riguardano solo i servizi di igiene urbana (che però sono insufficienti), 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).

Prima di entrare nell'analisi di dettaglio, la Figura 21 descrive la ripartizione delle zone CAP sul territorio romano., la cui delimitazione è stata realizzata a cura dell'Università degli Studi Roma Tre.

Figura 21. Suddivisione del territorio di Roma Capitale in base alle aree CAP



Nota: per semplificare la resa grafica, i CAP sono individuati sulla mappa in base ai tre numeri finali, omettendo lo 00 che caratterizza Roma. Esempio: 186 identifica la zona coperta dal CAP 00186.

FONTE: UNIVERSITÀ DEGLI STUDI ROMA TRE.



La qualità della vita nella propria zona di residenza: differenza rispetto alla media

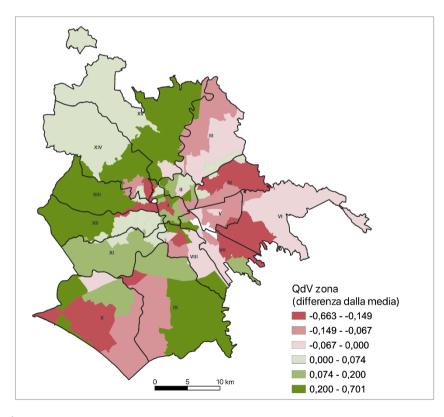
Tenendo conto del fatto che è l'unica domanda espressamente riferita alla zona di residenza degli intervistati, questa analisi parte proprio evidenziando il dettaglio territoriale della qualità della vita nella propria area.

Il voto medio per CAP, che esprime la soddisfazione per la qualità della vita nel proprio quartiere, mostra una variabilità di quasi un voto e mezzo rispetto a una media di 6,34. Nella Figura 22, le zone in rosso più scuro rappresentano le aree in cui gli intervistati danno valutazioni medie appena sufficienti o addirittura insufficienti, con un minimo di 5,7. Al contrario, le aree verde intenso esprimono livelli di soddisfazione più piena, fino a superare in alcuni casi il 7.

Emerge un quadro in cui la soddisfazione per la vita nella propria zona di residenza è minore in ampie zone della fascia est della città e dell'area sud, verso il litorale. In maggiore dettaglio, le punte di minore soddisfazione interessano soprattutto il IV municipio fra la via Nomentana e la via Tiburtina (Tufello-Valmelaina-Vigne Nuove), i municipi VI e VII nella parte periferica a cavallo del GRA, in zona Anagnina, la zona Tormarancia nell'VIII municipio, la zona di Mezzocammino nel IX municipio e quella di Ostia nel X municipio (Lungomare di Ponente, Palocco, Infernetto), il Centro storico vicino al Lungotevere (I municipio), la zona Trionfale-Balduina nel XIV municipio e il quartiere Aurelio nella parte più centrale del XIII municipio.

Valutazioni più che sufficienti interessano invece tutta una zona periferica e sub-periferica che da nord segue la sponda destra del Tevere verso sud ovest: lungo la via Flaminia, fino all'anello ferroviario; verso l'estrema periferia occidentale, a cavallo delle zone Aurelia/Boccea; verso sud fra la via Laurentina e la via Ardeatina. Più in centro, si distinguono positivamente Prati, Monti-Celio, Spagna-Quirinale, Flaminio, Vigna Clara, Nomentano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino, Appia/Ardeatina e Trastevere/Testaccio/Aventino.

Figura 22. La qualità della vita nella propria zona di residenza per zone CAP: scarto rispetto alla media romana





La qualità della vita a Roma: differenza rispetto alla media

Passando alla qualità della vita a Roma, bisogna innanzi tutto tenere conto del fatto che la soddisfazione media – con un voto pari a 6,6 – è leggermente più alta rispetto a quella della zona di residenza, mentre la variabilità delle valutazioni medie per zone CAP è inferiore (in tutto 0,85). Ne segue che le valutazioni medie più basse ottengono comunque la sufficienza, mentre le più alte non raggiungono pienamente il 7.

La Figura 23 descrive la differenza rispetto alla media dei voti aggregati per CAP sulla qualità della vita a Roma. Nel rilevare una discreta sovrapponibilità delle aree più/meno soddisfatte rispetto alla soddisfazione per la vita nella zona di residenza (Figura 36), è tuttavia interessante osservare che la valutazione della qualità della vita in città è espressa con maggiore favore dalle aree esterne al GRA, mentre nella parte interna prevalgono, con poche eccezioni, i colori rossi che denotano valutazioni sotto la media.

Nelle aree ovest e sud, maggiormente soddisfatte, questa distribuzione sembra denotare un gradimento maggiore da parte di coloro che possono godere delle occasioni offerte dal centro della città, potendo però allontanarsene tornando a casa. Anche nella zona est – dove le valutazioni sono sotto la media – alcune aree fuori dal GRA sono connotate meno negativamente, come ad esempio la zona della via Nomentana e la parte più periferica del VI municipio.

Al contrario alcune aree periferiche esterne al GRA sono più critiche della media (è il caso di quelle a nord lungo la prima parte della via Cassia e lungo tutta la via Salaria o quelle a ovest lungo tutta la via Portuense, verso Ponte Galeria e la Muratella).

Nelle zone più centrali, la soddisfazione è più elevata nel quadrante nord-ovest e, più in centro, si distinguono positivamente Prati, Flaminio, Quartiere Africano, San Giovanni, Pigneto/Appio Latino e Appia/Ardeatina.

QdV Roma (differenza dalla media)

-0,496 - -0,113

-0,113 - -0,049

-0,049 - 0,033

0,033 - 0,084

0,084 - 0,156

0,156 - 0,357

Figura 23. La qualità della vita a Roma per zone CAP: scarto rispetto alla media romana



Trasporto pubblico locale di superficie e metropolitana: voti medi per zone CAP

Nel 2024, i servizi di trasporto pubblico a Roma sono in media reputati sufficienti, dal 6,1 del servizio di superficie al 6,3 della metropolitana. La Figura 24 mette in evidenza la variabilità territoriale dei voti medi aggregati per aree CAP, dove i colori più intensi indicano maggiore soddisfazione e viceversa.

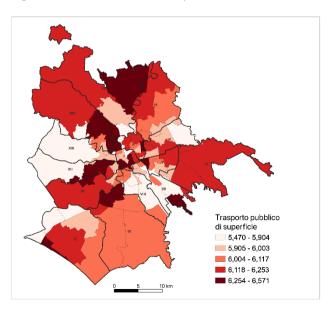
Innanzi tutto, si osserva che poche aree condividono una soddisfazione superiore alla media per entrambi gli aspetti del servizio di superficie e metropolitana. Si tratta di tutte aree servite anche dal servizio su ferro, che sul territorio romano rientra nella convenzione Metrebus: l'area periferica fra la via Tiberina e la Cassia bis (servita anche dalla ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo), la zona fra il Vaticano e la Balduina (interessata dall'incrocio fra la Metro A e la ferrovia Roma-Bracciano-Viterbo), la zona Eur-Portuense-Magliana (servite dalle ferrovie Roma-Lido e Leonardo Express, fuori convenzione), il lungomare di Ostia e, più in centro, le zone Trastevere, Testaccio, San Saba, Celio, Esquilino, Termini (tutte vicine a ferrovie e/o metropolitana).

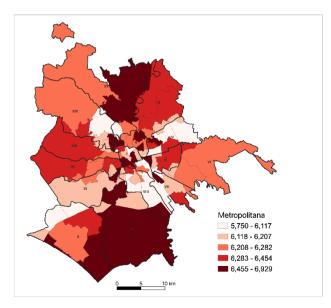
Analogamente, anche le zone meno soddisfatte, quelle che non raggiungono la sufficienza in nessuno dei due servizi, sono relativamente poche, ma sono estremamente rilevanti, in quanto esprimono una criticità assoluta per quanto riguarda l'efficacia percepita del trasporto pubblico locale. Le aree più problematiche, in questo senso, sono l'VIII municipio all'interno del GRA e la zona contigua del VII municipio anche fuori dal GRA nella parte ovest, la zona Nomentana-Tiburtina fuori dal GRA, quella Spagna-Quirinale-XX Settembre, e la zona del municipio X confinante a nord con Fiumicino (nonostante la presenza della ferrovia Roma-Lido).

A parte queste situazioni estreme, il servizio di bus e tram è ritenuto insufficiente anche in tutte le aree più periferiche dei municipi XII, XIII e nella parte contigua del XIV (Ottavia); nella zona interna al GRA del VII municipio; nelle aree centrali a Flaminio-Vigna Clara-Tor di Quinto e nel Centro storico in zona Ludovisi, Campo Marzio, Tridente, Trevi. Una sufficienza piena caratterizza invece la parte del VII municipio esterna al GRA, lungo la via Anagnina e le zone Trionfale-Aurelia-Pisana-Bravetta, soprattutto all'interno del GRA.

Il servizio della metropolitana è reputato insufficiente in tutta un'ampia zona a nord ovest del Foro Italico (Camilluccia, Trionfale, Primavalle, Ottavia), al Collatino e a Ponte Mammolo-San Basilio. Si avvicina invece al 7 in tutta la zona a sud del GRA, a cavallo dei municipi VII, IX e X; nella parte più vicina al centro della zona Portuense-Magliana; al Tuscolano; nella zona Salaria-Prati Fiscali-Monte Sacro; a Pietralata-Collatino e nell'area nord Cassia-Giustiniana.

Figura 24. Voto medio per zone CAP sui servizi di trasporto pubblico locale







Taxi e sosta a pagamento: voti medi per zone CAP

I voti medi per CAP su taxi e sosta a pagamento sono illustrati nella Figura 25, dove i colori scuri indicano livelli di soddisfazione più elevati per la qualità dei servizi.

Il servizio taxi, con un voto medio pari a 6,5, raggiunge la sufficienza piena in tutte le aree della Capitale.

Le aree più soddisfatte esprimono valutazioni vicine al 7 e coprono quasi tutto il III municipio, la zona periferica della via Portuense e il lungomare di Ostia, la periferia del VII municipio lungo la via Anagnina, i quartieri Prenestino-Centocelle-Colli Aniene, a cavallo del GRA; più in centro, alta soddisfazione viene manifestata nelle zone del Tridente nel Centro storico, a Termini-San Lorenzo, a Prati, a Vigna Clara-Corso Francia e in tutta la zona Salaria-Prati Fiscali-Monte Sacro e oltre.

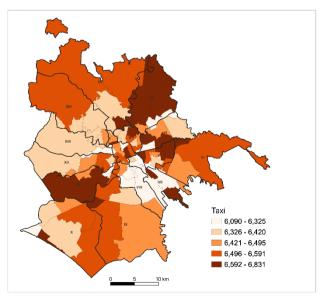
Le zone meno soddisfatte, che esprimono appena la sufficienza, sono concentrate nei municipi VII e VIII all'interno del GRA, nella zona Spagna-Quirinale-XX Settembre, al Tiburtino e lungo alcune direttrici principali, fra cui via Gregorio VII-via Aurelia a ovest, la parte più centrale di via Portuense verso sud-ovest, via Nomentana a nord-est.

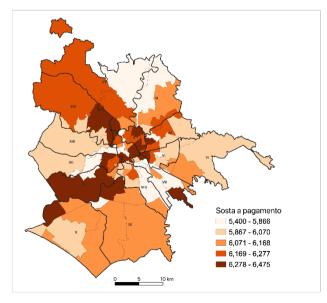
La sosta a pagamento ottiene un voto medio appena sufficiente (6,1).

La fascia periferica si divide abbastanza equamente fra valutazioni sufficienti e insufficienti. Le aree che esprimono una sufficienza piena sono la zona Portuense-Magliana-Pisana a sud-ovest, l'area periferica del VII municipio lungo la via Anagnina a sud-est e, a nord-ovest, quella Trionfale-Ottavia fino anche a La Storta e alle zone della Giustiniana, Santa Maria di Galeria e Cesano. A cavallo della sufficienza si trovano gran parte delle zone a sud della Capitale, la zona delle Torri a est del GRA e l'area Montesacro-Talenti-Nomentana. Le valutazioni scendono al di sotto della sufficienza in diverse zone periferiche a sud (Ostia, Infernetto-Dragona), ovest (XII e XIII municipio) ed est (a cavallo dei municipi IV, V e VI), ma soprattutto nei territori del VII e dell'VIII municipio a sud-ovest, del XV e del III a nord (Labaro, Casal Boccone), ad Acilia e nella zona di Bravetta a ovest.

Nell'area centrale le valutazioni positive sono prevalenti e interessano varie aree centrali dei municipi I, II, IV e V. La zona Vigna Clara-Corso Francia-Cassia esprime una sufficienza nella media, mentre un'insufficienza piena si rileva nella zona del Centro storico, al Flaminio e a Pietralata.

Figura 25. Voto medio per zone CAP sul servizio taxi e sulla sosta a pagamento







Servizi di igiene urbana: voti medi per zone CAP

I servizi di igiene urbana sono gli unici che in questa edizione 2024 dell'indagine risultano in media insufficienti: 4,8 la pulizia delle strade, 4,9 la raccolta dei rifiuti.

La Figura 26 evidenzia la variabilità dei voti per zone, più accentuata per la raccolta (da un minimo di 3,6 a un massimo di 5,9, quasi sufficiente) che per la pulizia (da 3,9 a 5,5). Anche in questo caso i colori più scuri denotano un gradimento relativamente maggiore.

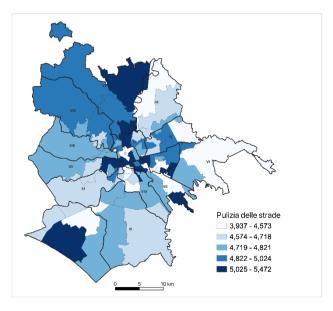
Le aree centrali in cui la valutazione è più critica per entrambi gli aspetti della pulizia e della raccolta rifiuti sono la zona del Centro storico, quella contigua Spagna-Quirinale-XX Settembre, la zona di San Paolo, quelle di Appio Latino e Prenestino-Centocelle-Don Bosco. Nelle aree più periferiche emergono negativamente le zone di Acilia e Mezzocammino, il Tuscolano e tutta l'area nord-est lungo la sponda sinistra del Tevere (Salaria, Bufalotta, Casal Boccone).

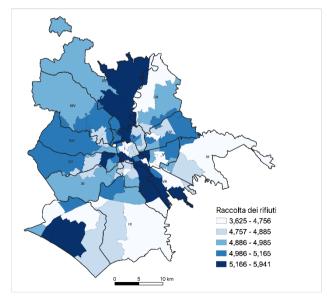
Una soddisfazione relativamente più alta per entrambi gli aspetti del servizio accomuna aree più centrali – come il quartiere Flaminio e le zone Vigna Clara-Corso Francia-Cassia-Tor di Quinto; le zone centrali di Trastevere, Celio e Aurelia-Bravetta-Pisana, quelle dell'Esquilino e del Prenestino Labicano – ma anche aree più periferiche come Ostia, la zona del VII municipio esterna al GRA lungo la via Anagnina e l'area a nord fra la Tiberina e la Cassia bis.

Le aree in cui l'insoddisfazione riguarda più specificatamente la pulizia sono soprattutto quelle dell'Ardeatina-Laurentina dentro il GRA e della Nomentana-Tiburtina fuori dal GRA.

Indicazioni di criticità più specifiche per la raccolta dei rifiuti si registrano invece fuori dal GRA, a sud nei municipi IX e VIII, fra la Laurentia e l'Appia, e a est fra la Nomentana e la Tiburtina.









Servizi diffusi sul territorio del settore sociale: voti medi per zone CAP

Nel 2024, il voto medio per gli asili nido comunali è 6,8, per le farmacie comunali è 7,0. Rispetto a questi risultati complessivamente soddisfacenti, per i due servizi del comparto sociale (erogati in modo diffuso sul territorio della Capitale) la variabilità dei voti per CAP rispetto alla media è comparabile (Figura 27).

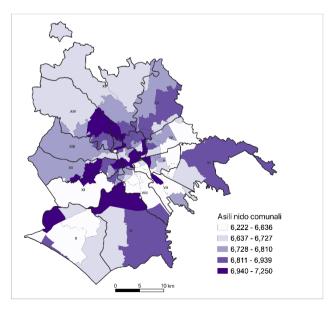
I voti attribuiti nelle diverse zone al servizio di asilo nido comunale variano da 6,2 a 7,3. Le punte di soddisfazione vicine o superiori al 7 sono raggiunte ad Acilia e sul litorale di Ostia e, per la maggior parte, in aree interne al GRA: nei municipi I, II e V; a nord, nelle zone Camilluccia, Trionfale e Ottavia; a ovest, nella zona di Bravetta; a sud, in una estesa zona fra San Paolo, Ostiense, Garbatella, Laurentina e Ardeatina. Valutazioni superiori alla media ricorrono anche fuori dal GRA nei municipi III, VI e IX.

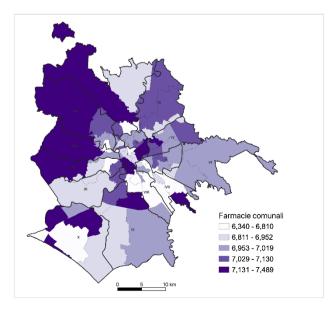
Ricordando sempre che tutte le valutazioni medie sono più che sufficienti, un livello minore di apprezzamento interessa tuttavia una zona frammentata che si estende da sud-ovest in direzione nord-est, interessando Casal Palocco, Infernetto e Axa, tutto l'XI municipio, gran parte dei municipi VII e VIII all'interno del GRA e le zone più periferiche dei municipi V e IV.

Per quanto riguarda le farmacie comunali, il voto medio per CAP varia da 6,3 a 7,5. Le aree di massimo apprezzamento sono molto estese e coprono tutta l'area nord-ovest della Capitale, soprattutto nella zona periferica dei municipi dal XII al XV; le aree di Acilia, Ostia e Mezzocammino; la periferia esterna al GRA del VII municipio, lungo la via Anagnina. All'interno del GRA, spicca l'EUR, verso le zone Laurentina-Ardeatina, e – più in centro – le zone Ostiense-San Saba-Campitelli, un'area ampia che interessa le zone dall'Esquilino al Tiburtino, fino a Pietralata e Montesacro, e tutta la zona della Cassia.

Una soddisfazione meno intensa è espressa, anche in questo caso, dai residenti dei municipi VII e VIII all'interno del GRA, nella zona interna del X Municipio (da Casal Palocco all'Axa), nel quartiere Appio Latino, nella zona di Ponte Milvio-Vigna Clara-Tor di Quinto, a Primavalle e nell'area Spagna-Quirinale-XX Settembre.

Figura 27. Voto medio per zone CAP su asili nido e farmacie comunali







Servizi diffusi sul territorio del settore cultura: voti medi per zone CAP

I musei comunali e le biblioteche comunali ottengono un voto medio rispettivamente pari a 7,1 e 6,7. La Figura 28 mette in luce la variabilità dei voti aggregati per aree CAP, associando i colori più scuri alle valutazioni più soddisfacenti.

La valutazione assegnata ai musei comunali varia da un voto minimo di 6,5 a un massimo di 7,7 (il voto territoriale più alto in assoluto). Le punte di gradimento sono espresse prevalentemente dai residenti nei territori esterni al GRA a sud della Capitale, nei municipi VIII, IX e X. All'interno del GRA, i romani più entusiasti dei musei sono quelli residenti nel Centro storico, in Prati, Flaminio e Parioli, nelle zone dell'Esquilino e San Giovanni, ma anche a San Basilio e in tutta l'area Camilluccia-Cassia-Trionfale-Ottavia.

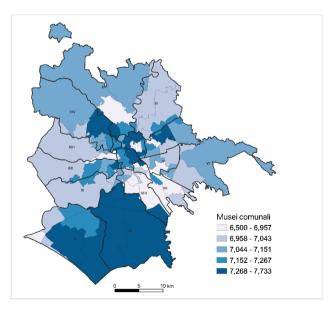
I voti più tiepidi, che però non scendono sotto il 6,5, sono espressi prevalentemente dai residenti di aree interne al GRA: i municipi VII e VIII, la zona di via Gregorio VII e via Aurelia, quella fra via Cassia e via Flaminia Nuova, Pietralata.

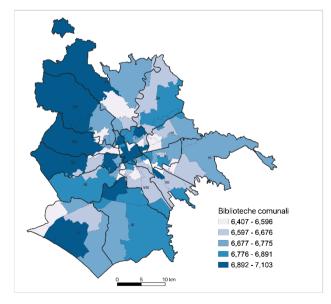
La soddisfazione per le biblioteche comunali è diffusamente alta e ha una variabilità molto contenuta sul territorio, fra 6,4 e 7,1. Curiosamente, le punte di apprezzamento per questo servizio in pochissimi casi provengono dagli stessi territori che esprimono punte di gradimento per i musei. È il caso solo dell'EUR (zona Laghetto), dell'entroterra del X municipio (Casal Palocco, Infernetto), di Prati e dei quartieri Salario-Trieste ed Esquilino-Nomentano.

Per il resto, le biblioteche comunali sono più apprezzate in tutta la zona nord-ovest della Capitale, soprattutto fuori dal GRA, in tutta l'area del I municipio, nel quartiere Trionfale in zona Piazzale Clodio, a Bravetta e Appio Latino.

Ricorrono invece diverse zone in cui i voti sono meno entusiasti sia per i musei che per le biblioteche comunali: la zona nord fra la Cassia e la Flaminia nuova, la zona di Pietralata, quella di via Gregorio VII e via Aurelia, quella dell'Ardeatino. A queste, per le biblioteche si aggiungono i quartieri Collatino e Casilino (zona Torre Spaccata-Torre Maura), Casalotti e Boccea.

Figura 28. Voto medio per zone CAP su musei e biblioteche comunali







Illuminazione pubblica, parchi e ville: voti medi per zone CAP

Nel 2024, il voto medio per il servizio di illuminazione pubblica a Roma è 6,6; quello per i parchi e le ville storiche è 6,8. Nella Figura 29 sono illustrate le valutazioni aggregate per CAP, che rendono conto in entrambi i casi di una variabilità massima superiore a 1, dove i voti più elevati sono individuati da colori più intensi.

Per l'illuminazione pubblica, le zone più soddisfatte sono prevalentemente periferiche, interessando tutto l'estremo territorio nord-ovest della Capitale (a cavallo fra il XIV e il XV municipio), il litorale di Ostia e la zona esterna al GRA a sud del IX e del VII municipio. All'interno del GRA il servizio è reputato pienamente soddisfacente anche nel quartiere Appio e nella zona Bravetta-Pisana; nelle zone più centrali, spicca il quartiere Gianicolense, il Centro storico, il Flaminio, la zona Spagna-Quirinale-XX Settembre, l'Esquilino-Tiburtino.

La valutazione del servizio, tuttavia, non si discosta molto dalla sufficienza in ampie zone del territorio cittadino. Le aree in cui il servizio è ritenuto appena sufficiente coprono le zone periferiche dei municipi XII e XIII, di parte del XIV e del XV e l'area nord del municipio III; all'interno del GRA, si aggiungono i territori dei municipi VII e VIII e un'ampia zona a cavallo dei municipi IV, V e VI (Collatino, Prenestino, Alessandrino, fino anche alla zona delle Torri, subito fuori dal GRA, verso est).

La soddisfazione per le aree verdi e i parchi varia fra un minimo di 6,3 e un massimo di 7,5. Le punte di gradimento sono estese soprattutto nelle aree periferiche: tutta la zona fra la Cassia bis e la Tiberina a nord, tutta la periferia ovest nell'area dei municipi XII e XIII, la zona di Acilia e del litorale di Ostia, tutta l'area compresa fra la Laurentina e l'Appia a sud. Nelle aree interne al GRA, emergono positivamente la zona Casalotti-Boccea, quella di Trionfale-Monte Mario, quella di Parioli-Villa Ada, il Centro storico (nella parte sud dei Fori e del Circo Massimo), il Nomentano, il Prenestino-Labicano, l'EUR.

Le aree che esprimono i voti più bassi (da 6,3 a 6,6) sono relativamente poche e si trovano prevalentemente nella zona est della città. Anche in questo caso, ricorrono le valutazioni tiepide dei residenti delle aree interne al GRA dei municipi VII e VIII, cui si aggiungono quelle della zona di Tor de Cenci-Spinaceto, dell'area intorno a via Gregorio VII-Aurelia e il Centro storico nella parte nord (Tridente, Tritone, Trevi, Villa Borghese).

Figura 29. Voto medio per zone CAP sul servizio di illuminazione pubblica e sui parchi

