



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

(febbraio 2021)



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

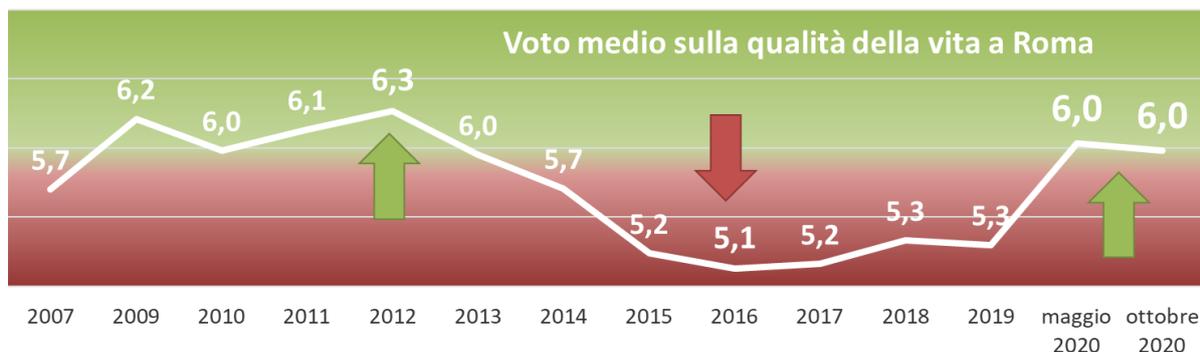
febbraio 2021

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 da sempre con metodo CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing), a partire dal 2017 il campione di ogni campagna è stato ampliato a 5.760 intervistati dai 15 anni in su – residenti a Roma e stratificati per età, genere e area di residenza – in modo da ottenere una significatività statistica elevata anche a livello di singoli municipi¹. I risultati delle indagini sono pubblicati in forma di report, ovvero occasionalmente come capitolo all'interno della Relazione Annuale dell'Agenzia; tutte le edizioni sono disponibili sul sito ACoS.

Nel 2020, tenendo conto della particolarità dell'emergenza sanitaria e del lockdown che ha caratterizzato il periodo primaverile, l'indagine è stata somministrata una prima volta in versione integrale nel periodo fra l'11 maggio e il 16 giugno, ma in autunno (28 settembre/9 novembre) 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).

ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA A ROMA (2007/2020)



Il voto medio attribuito alla qualità della vita nella Capitale nel 2020 è sufficiente in entrambe le edizioni (6,0), in crescita rispetto al 5,3 del 2019. La variazione positiva si innesta su un periodo di lieve ripresa dopo il minimo toccato nella primavera del 2016 (5,1). Questo risultato va necessariamente letto alla luce dell'emergenza Covid-19 che, da una parte, a livello sanitario ha inciso in maniera meno drammatica a Roma rispetto ad altre grandi città italiane, soprattutto del Nord, e dall'altra ha prodotto effetti positivi sulle condizioni di esercizio dei servizi – si pensi ad esempio alla riduzione del traffico e al miglioramento del decoro urbano e della qualità dell'aria.

¹ Nelle edizioni precedenti, il campione era di 2.000 intervistati, con un intervallo di confidenza inferiore al 5% (al livello di confidenza del 95%) sui territori sub-comunali articolati in 5 macrozone, 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, gli intervalli di confidenza relativi ai due campioni (2.000 e 5.760 intervistati) sono rispettivamente inferiori a 2,19% e a 1,29%.



VOTO MEDIO SULLA QUALITÀ DELLA VITA A ROMA PER MUNICIPIO (2019/2020)

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	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
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0

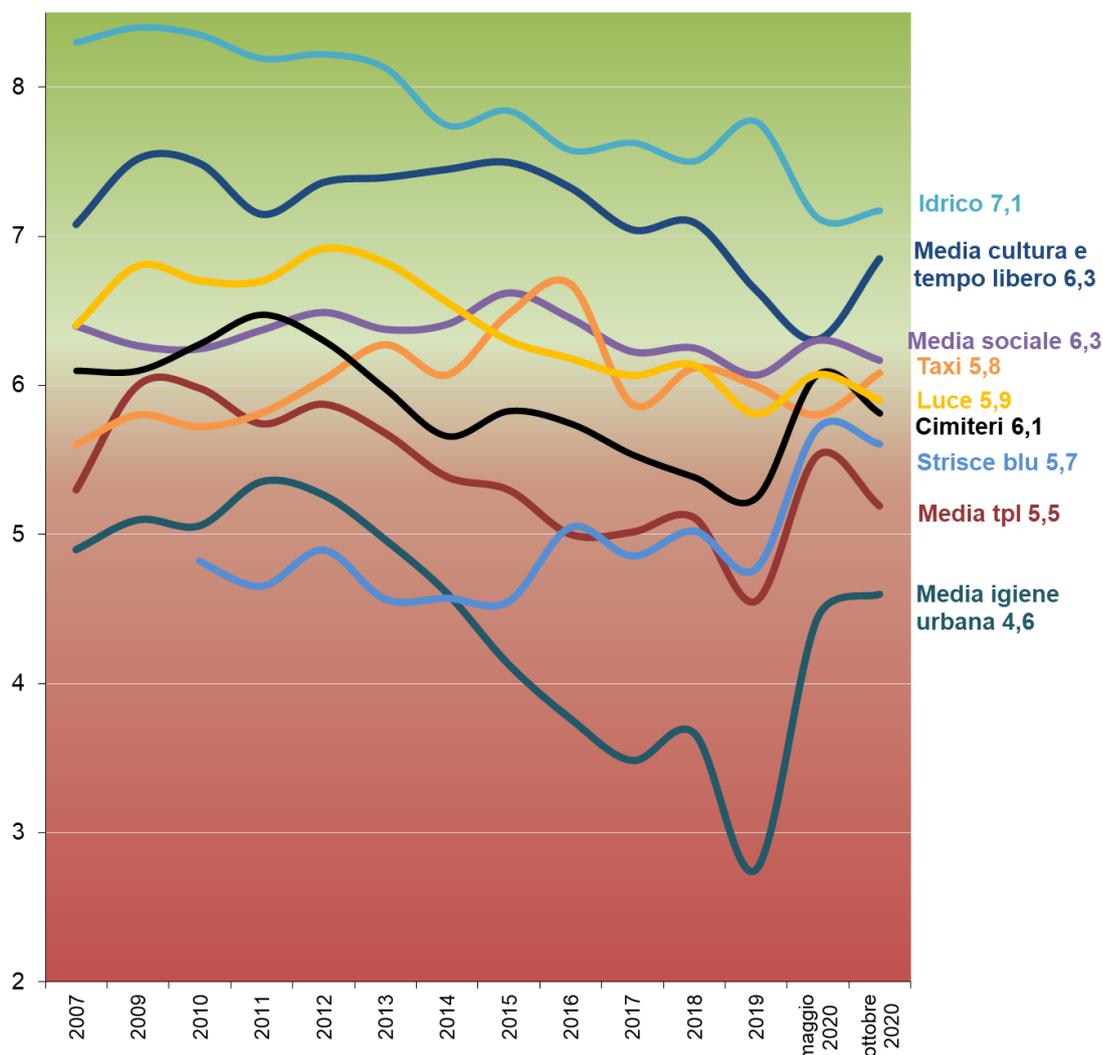
Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

La valutazione media espressa dai residenti nei municipi in primavera varia fra il 6,3 del I municipio e il 5,8 del V; in autunno fra il 6,2 del XIII e il 5,8 del X. La lettura socio-anagrafica in maggio evidenzia poche insufficienze (da parte delle donne e dei sottogruppi piuttosto sovrapponibili dei pensionati e degli anziani), che tuttavia a ottobre interessano anche i disoccupati e le persone con titolo di studio medio-alto.

La qualità della vita nella propria area di residenza (indagata solo nella campagna di rilevazione in primavera: voto medio 5,9), in controtendenza con le altre edizioni, è valutata in tutte le zone e in tutti i municipi meno favorevolmente rispetto a quella nella città in generale, effetto negativo probabilmente riconducibile ai divieti di spostamento in città imposti nei mesi precedenti l'indagine.

I voti attribuiti nel 2020 ai singoli servizi mostrano una tendenza a convergere rispetto agli anni passati, come effetto di una maggior soddisfazione espressa per i servizi più critici e contemporaneamente di un calo di gradimento per quelli tipicamente ritenuti migliori.

ANDAMENTO DEL VOTO MEDIO SU SERVIZI/SETTORI DI SERVIZI PUBBLICI LOCALI A ROMA (2007/2020)



Il più soddisfacente è comunque sempre il servizio idrico, mentre l'igiene urbana resta il fanalino di coda, ma registra il miglioramento più accentuato rispetto al passato, con una tendenza confermata anche in ottobre, a fronte dell'attenuazione che caratterizza invece le diverse tendenze degli altri servizi.

Infine, gli intervistati che dichiarano di utilizzare (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) i servizi non universali sono in media il 42%, ma gli utenti abituali (molto o abbastanza spesso) sono solo il 22%. I servizi più utilizzati sono i parchi (78%) e il tpl (69% bus e 63% metropolitana), ma anche le strisce blu (65%); meno utilizzati servizi sociali e asili nido (13% e 14%).

In generale, è interessante e contemporaneamente preoccupante riflettere sul fatto che, proprio nell'anno dell'emergenza sanitaria, la qualità della vita a Roma sia stata reputata significativamente migliore degli anni precedenti. In parte sembra di poter attribuire l'aumento del voto alla migliore situazione sanitaria romana rispetto a quella di altre grandi città colpite più duramente dal virus; e, tuttavia, non si può escludere che i romani, nonostante le chiusure e le limitazioni alla libertà personale, abbiano apprezzato la bellezza e la maggiore vivibilità della città eterna senza l'abituale traffico e grazie alle condizioni meno caotiche di fruizione dei servizi.

Se questa lettura è vera, bisogna prendere atto di una popolazione talmente esasperata rispetto alle condizioni in cui versava la città nella gestione ordinaria pre-covid, da valutare sufficiente la qualità della vita in questo anno emergenziale. Questo risultato, forse non così sorprendente per i romani, è un messaggio forte ed estremo che individua il miglioramento della vivibilità della città quale obiettivo di primaria importanza. Naturalmente le linee su cui lavorare sono tante, ma fra le più evidenti si contano il traffico e il decoro della città. Dal laboratorio emergenziale si può trarre l'ovvia necessità di potenziare e rendere più efficace il trasporto pubblico (creando così le basi per una riduzione spontanea – e quindi condivisa – del traffico); migliorare da un lato la regolarità e l'efficacia dei servizi di igiene urbana, ma sensibilizzare dall'altro gli utenti a rispettare la pulizia e il decoro della città; estendere la pratica delle prenotazioni, della digitalizzazione dei servizi, senza dimenticare soluzioni e assistenza per ridurre l'analfabetismo digitale.

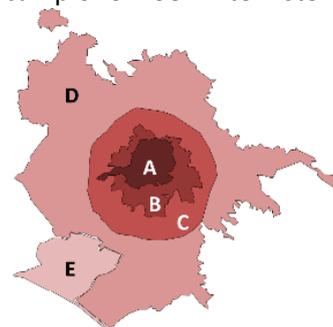
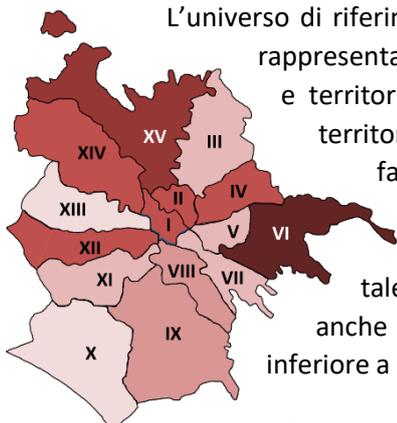
Per quanto riguarda gli altri servizi, la lettura pluriennale dei dati fa emergere l'esigenza di monitorare in modo strutturato alcuni servizi di primaria importanza che attualmente sfuggono al controllo e che sono visti in progressivo peggioramento da parte dei cittadini, come quello dell'illuminazione pubblica e dei parchi pubblici, che nell'ultimo periodo sono rientrati (insieme a servizi importanti già monitorati) fra le priorità di intervento individuate proprio grazie alle indicazioni degli utenti intervistati.



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 PGTU², 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%.



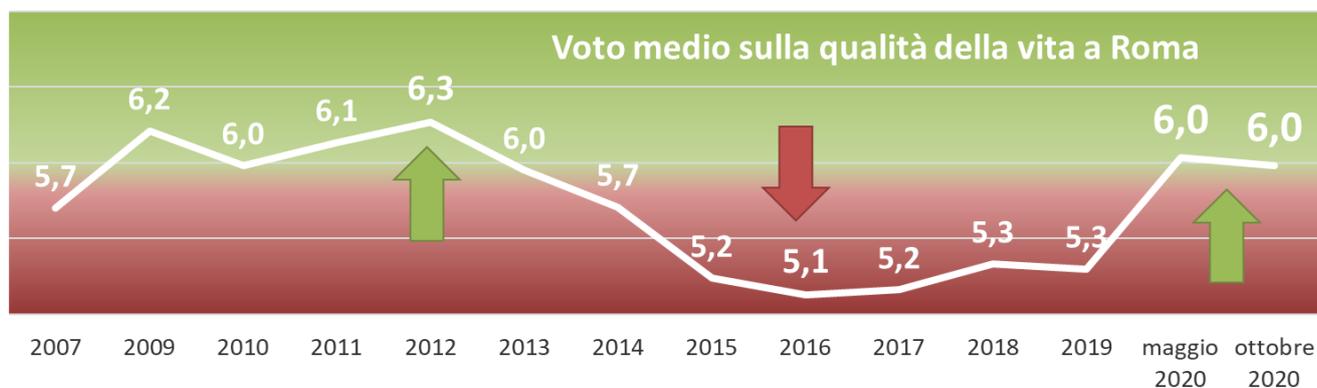
Agli intervistati viene chiesto di esprimere:

- 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 2020 è tornato alla sufficienza dopo sei anni (Figura 1). Insufficiente dal 2014, aveva toccato un minimo nella primavera del 2016, cui è seguita una lieve ripresa che quest'anno vede una forte accelerazione (+0,7), da attribuire in parte alla situazione relativamente tranquilla vissuta dalla Capitale in relazione al Covid-19, in confronto con le altre grandi città italiane.

Figura 1. La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007/2020)

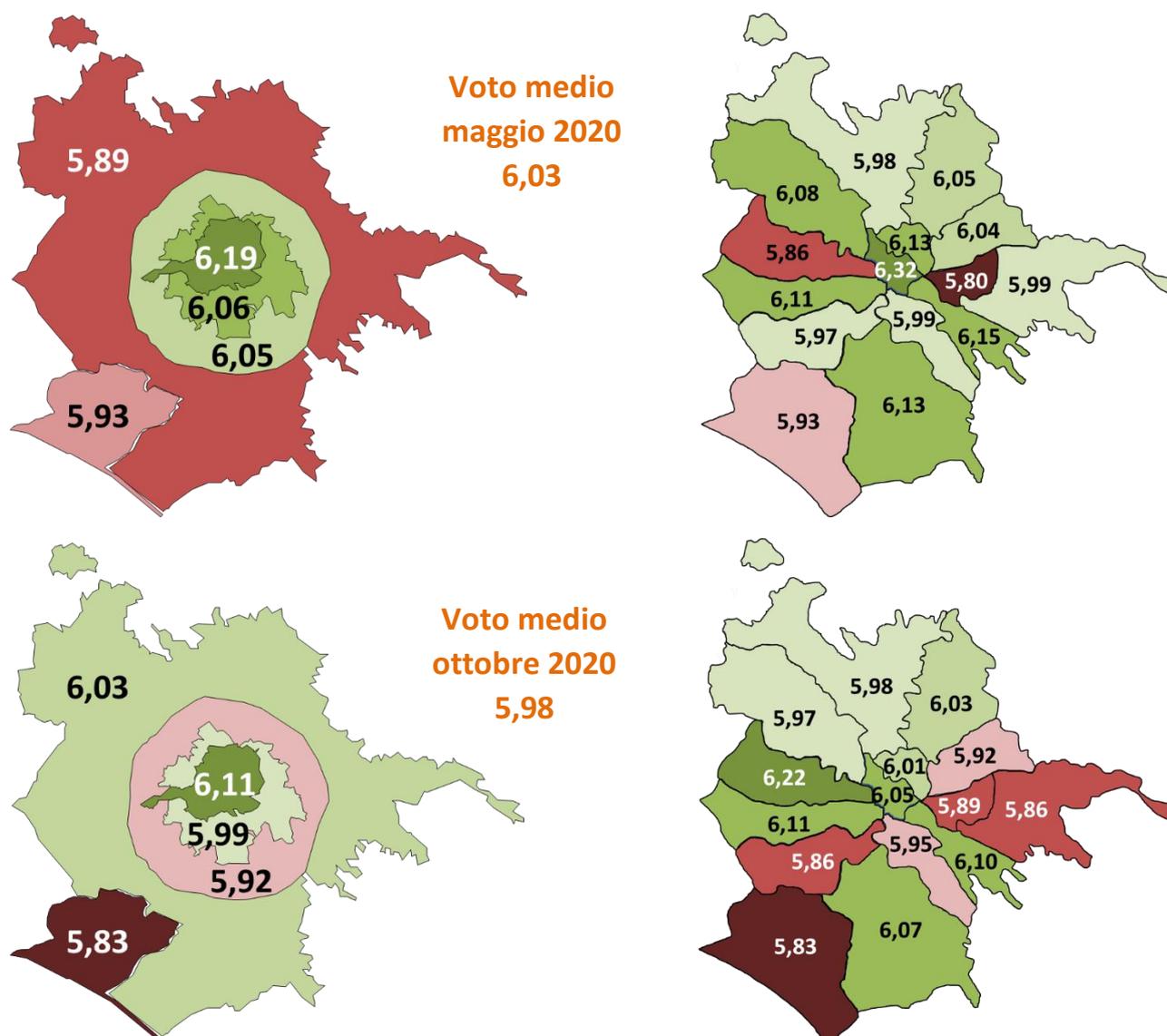


FONTE: ACOS 2020.

² 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: voti per fascia territoriale e per municipio (2020)

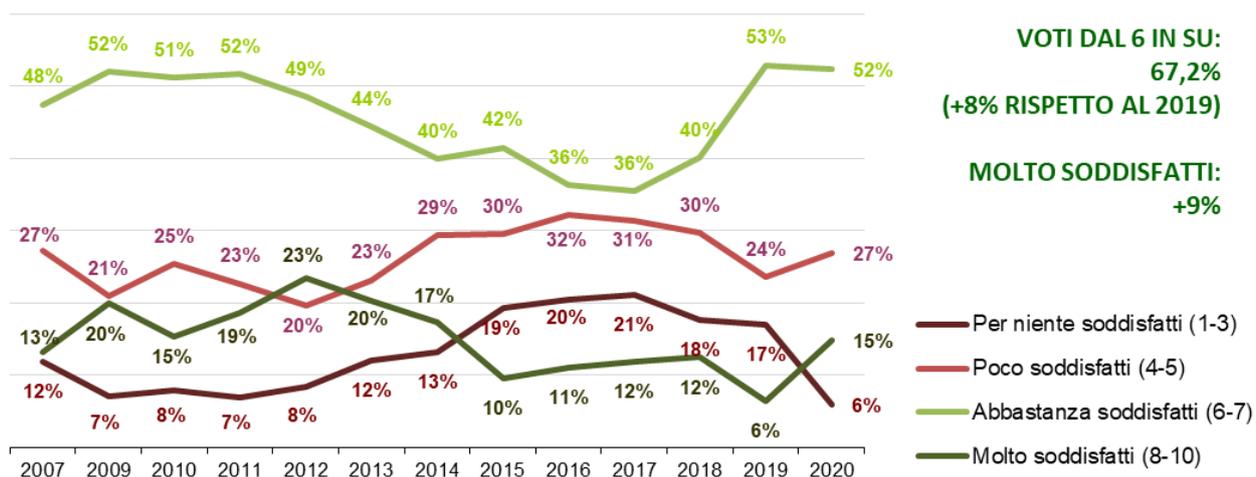


FONTE: ACOS 2020.

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per zone concentriche e per municipio (Figura 2), si nota innanzitutto a maggio una netta distinzione centro/periferia, con voti medi superiori al 6 nelle fasce all'interno del Grande Raccordo Anulare (GRA), mentre nella zona più periferica e sul litorale non viene ancora raggiunta la sufficienza; in ottobre, al netto di una generale lieve diminuzione del voto medio, la periferia esterna al GRA recupera fino alla piena sufficienza, mentre scende la valutazione della periferia interna al GRA e soprattutto quella del litorale.

Fra i municipi centrali, a maggio solo il V risulta insufficiente (con il voto medio 2020 più basso in assoluto, 5,8), seguito dal XIII e dal X (5,9), mentre tutti gli altri municipi raggiungono sostanzialmente la sufficienza, con un massimo di 6,3 per il I municipio. In ottobre però il V e il XIII recuperano (il XIII si posiziona anzi come miglior risultato locale), mentre la percezione peggiora nel X e scendono al di sotto della sufficienza anche il IV, l'VIII, il VI e l'XI, individuando una zona sud-est della Capitale dove la soddisfazione è più bassa.

Figura 3. La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007/2020)



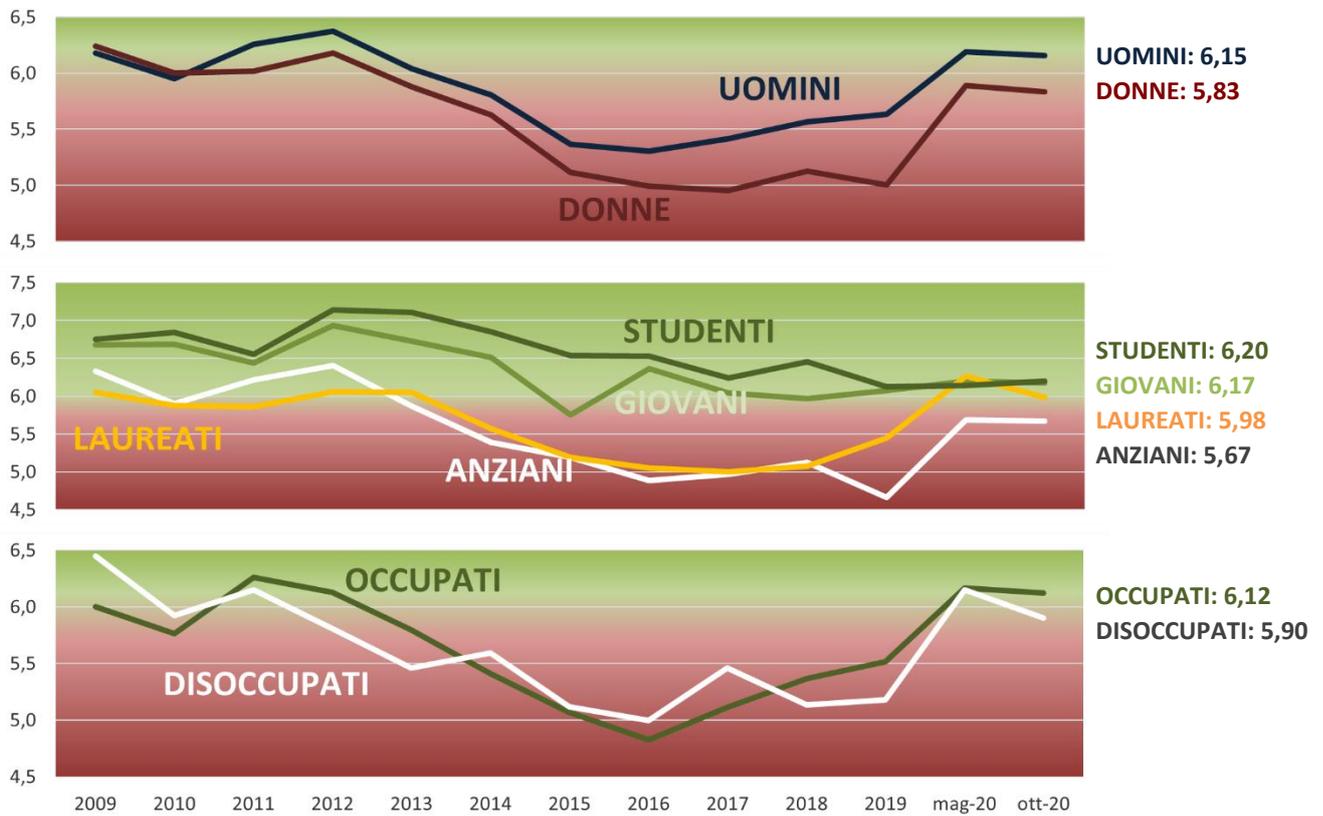
FONTE: ACOS 2020.

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; nonostante la doppia indagine, per il 2020 si è deciso di visualizzare un unico valore, in quanto le percentuali delle categorie di voto sopra definite rimangono nelle due campagne assolutamente invariate. Rispetto al 2016, si osserva un netto aumento della percentuale di cittadini abbastanza soddisfatti (+16%), che dal 2019 sono la maggioranza assoluta del campione, e un andamento crescente anche dei molto soddisfatti (+4%) a fronte di una diminuzione degli insoddisfatti (poco -5%, per niente -15%). Dal punto di vista territoriale si rileva un po' più di variabilità: il municipio con la percentuale massima di soddisfatti resta il I (77% in primavera e 71% in autunno), mentre i risultati più modesti nei due periodi sono rispettivamente quelli del municipio X (59% di soddisfatti) e dell'XI (61%).

Il miglioramento registrato nella primavera del 2020 investe quasi tutte le categorie socio-anagrafiche (Figura 4). Le sole categorie in tendenziale diminuzione rispetto al recente passato sono quelle degli studenti/giovani, abbastanza sovrapponibili fra loro, che tuttavia mantengono un voto ancora superiore alla sufficienza. Le altre categorie vedono invece un brusco miglioramento nell'indagine primaverile, cui segue in tutti i casi una lieve flessione nella rilevazione autunnale.

Nonostante gli andamenti correlati, l'analisi di genere continua a mostrare un voto medio maschile superiore a quello femminile, che non risulta pienamente sufficiente. La posizione nel mondo del lavoro a maggio non determina valutazioni differenti, tanto che il voto medio degli occupati e dei disoccupati in primavera è appena più che sufficiente e coincide pienamente; diversa la situazione in autunno, quando il voto espresso dai disoccupati torna al di sotto della sufficienza. Cambiamenti più significativi si registrano in relazione al livello di formazione e all'età, con la popolazione ultrasessantacinquenne che – nonostante il miglioramento – continua a esprimere la valutazione insufficiente più bassa in entrambe le rilevazioni (5,7); il voto dei laureati (che negli anni precedenti era variato di pari passo con quello degli anziani) in primavera sale di quasi un punto e supera tutte le altre categorie (massimo voto medio: 6,3), comprese quelle dei giovani e degli studenti, per poi riscendere però in autunno sotto la sufficienza.

Figura 4. La qualità della vita a Roma: categorie socio-anagrafiche più rappresentative (2007/2020)



FONTE: ACOS 2020.

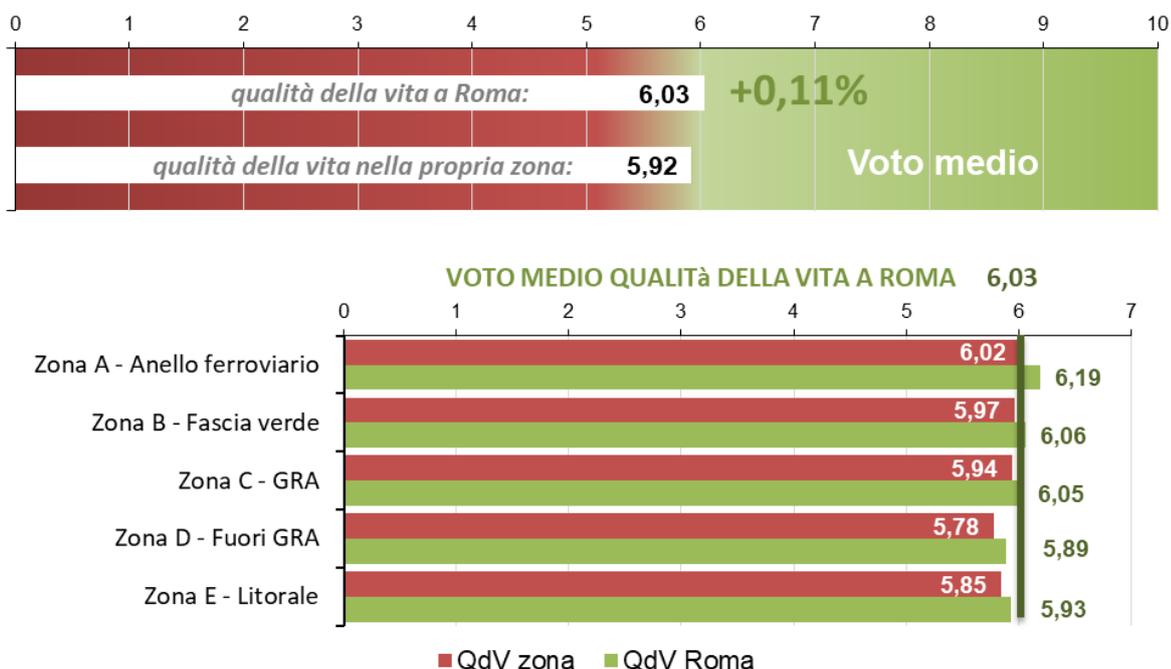
Questi andamenti, in particolare, danno la misura di quanto questa rilevazione 2020 sia condizionata dal Covid-19 e dalle relative misure di contenimento, le cui restrizioni sono percepite con la massima insofferenza proprio dalle fasce giovani e anziane della popolazione; l'aggravarsi delle condizioni economiche in una prima fase ha probabilmente influito meno fortemente delle considerazioni positive relative alla tenuta della città rispetto all'emergenza sanitaria, ma con il passare dei mesi le ripercussioni sul mondo del lavoro si riflettono nella diminuzione del voto dei disoccupati e anche dei laureati.

Oltre alla qualità della vita a Roma, agli intervistati viene chiesto di valutare la qualità della vita nella propria zona della città (Figura 5). Mentre in tutte le precedenti edizioni dell'indagine questa valutazione è risultata in media superiore a quella della qualità della vita a Roma, negli ultimi due anni lo scarto di valutazione è andato diminuendo, fino a che la tendenza si è invertita proprio nel 2020, quando la soddisfazione per la zona di casa ha ceduto il passo a quella più generale per la città, ritenuta lievemente migliore.

Il voto medio della qualità della vita nella propria zona è infatti un 5,9 che si articola fra il 6 pieno dei residenti del centro e il 5,8 dei residenti della periferia esterna al GRA.



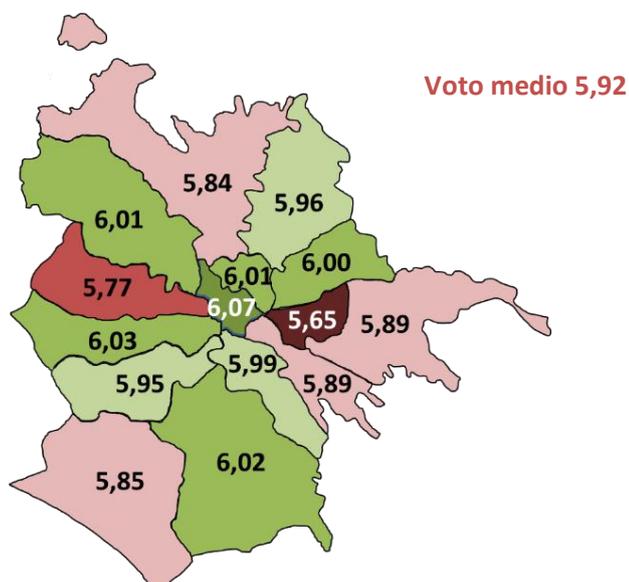
Figura 5. La qualità della vita a Roma e nella zona di residenza: voto medio e per zone (2020)



FONTE: ACOS 2020.

Spostando l'analisi a livello municipale (Figura 6), si nota che i territori che esprimono una valutazione sotto la media (evidenziati con sfumature di rosso) sono quelli della zona est (dove il voto medio più basso è sempre riferito al V municipio) e i municipi XIII, XV e X; tutti gli altri municipi esprimono voti sopra la media (5,9), con un massimo nel primo municipio (6,1) e tre soli municipi appena sotto la sufficienza (XI, III e VIII). L'VIII municipio è l'unico in cui la valutazione della qualità della vita in zona risulta (seppur di un infinitesimo) superiore a quella della città.

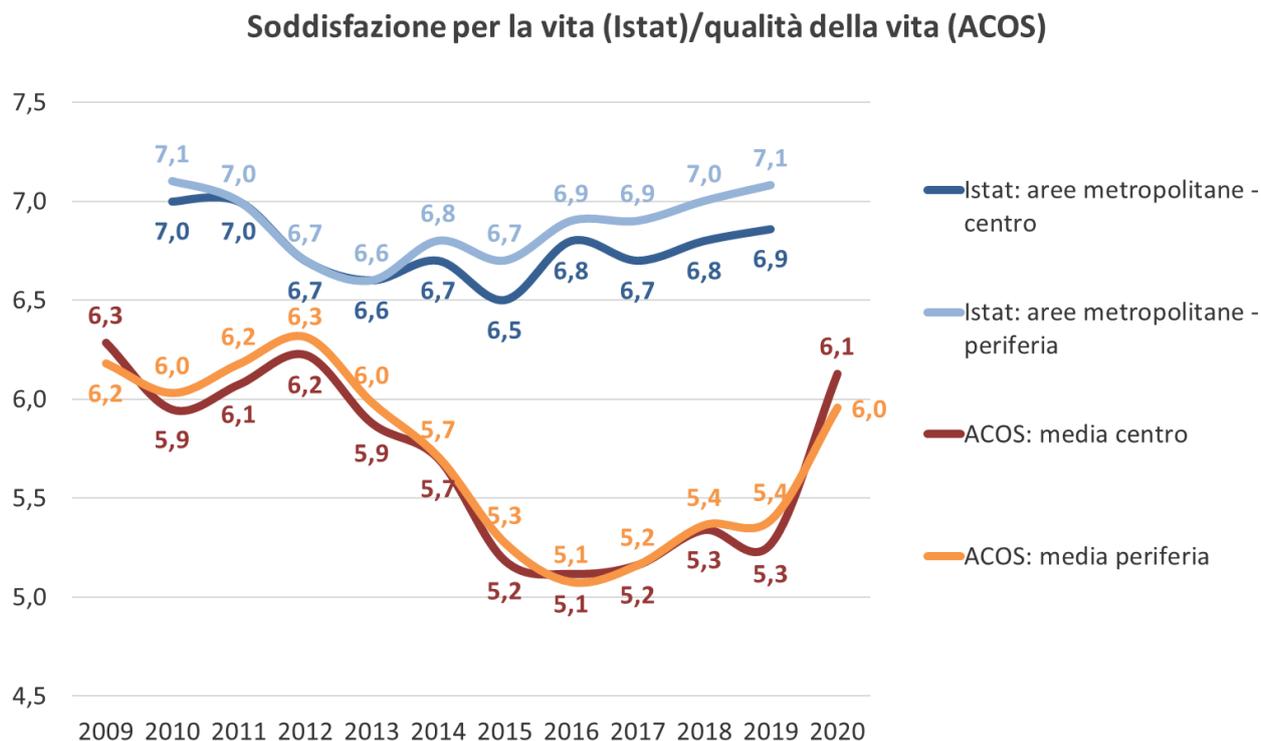
Figura 6. La qualità della vita nella propria zona di residenza: voto per municipio (2020)



FONTE: ACOS 2020.



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 (2009/2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS 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).

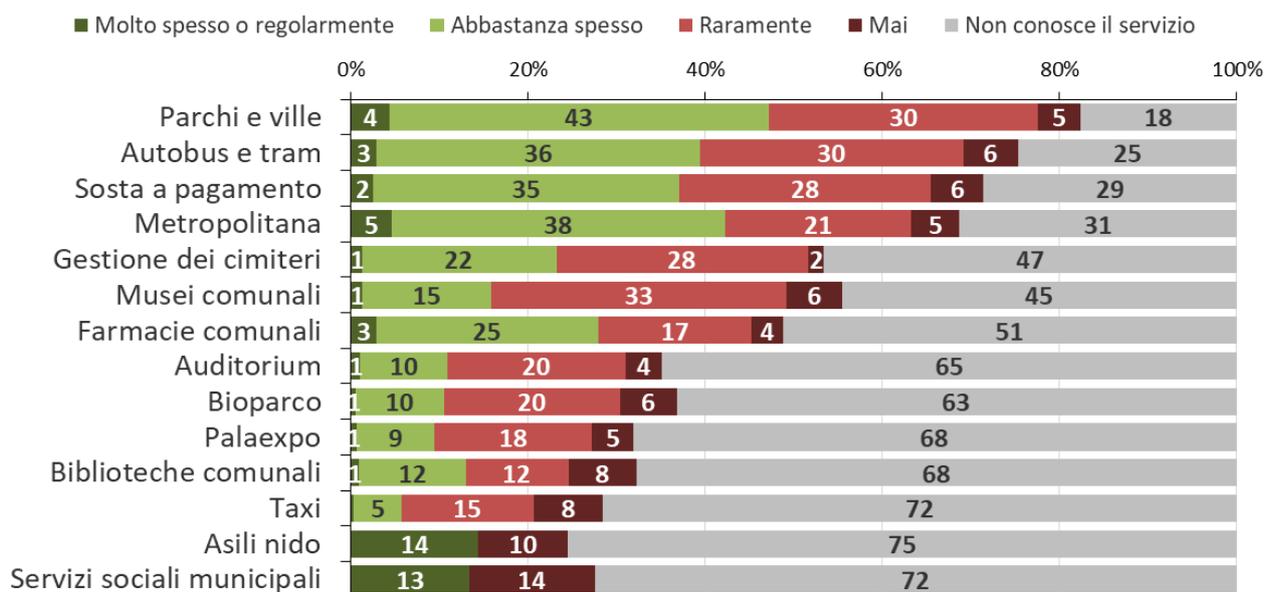
La figura mostra innanzi tutto che la soddisfazione per la qualità della vita a Roma, in tutto il periodo osservato, è rimasta al di sotto della media nazionale delle aree metropolitane e che in particolare il distacco si è aggravato a partire dal 2012, toccando una punta negativa nel 2016 (-1,7). Purtroppo l'ultimo dato Istat disponibile è riferito al 2019, ma la rilevazione della primavera 2020 dell'Agenzia su Roma mostra sia la dimensione del recupero rispetto ai recenti andamenti, sia il sorpasso delle zone centrali rispetto alle periferiche. Sebbene al 2019 lo scarto negativo fosse ancora ampio, discriminando in sostanza fra la situazione nazionale ritenuta più che sufficiente e quella della Capitale, insufficiente, sarà interessante quando disponibile comparare la situazione nazionale riferita al 2020, data la peculiarità dell'anno in corso.

Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi pubblici locali a Roma

L'uso dei servizi è stato investigato solamente nella campagna di rilevazione di primavera. Escludendo i servizi universali (igiene urbana, servizio idrico e illuminazione pubblica), la conoscenza dei servizi va di pari passo con l'utilizzo più o meno frequente. Stupisce tuttavia l'incidenza non irrilevante degli intervistati che dichiarano di non conoscere anche i servizi più diffusi e utilizzati (Figura 8). In media, il 52% degli intervistati dichiara di non conoscere i servizi non universali.



Figura 8. Conoscenza e utilizzo dei sspll non universali a Roma (2020)



FONTE: ACOS 2020.

Gli intervistati che nel 2020 dichiarano di utilizzare i servizi (molto spesso, abbastanza spesso o raramente) sono in media il 42%, ma di questi solo il 22% si reputa un utente abituale (molto o abbastanza spesso). I servizi più utilizzati sono i parchi (77%), il tpl (69% bus e 64% metro) e la sosta a pagamento (65%); i meno utilizzati sono servizi sociali e asili nido (13% e 14%), ma ce ne sono diversi che non si avvicinano al 50% di intervistati-utenti, fra cui soprattutto servizi culturali (Auditorium e Bioparco 31%, Palazzo delle Esposizioni 28%, biblioteche 25%) e taxi (20%). In una fascia intermedia troviamo i cimiteri (51%), i Musei comunali (49%) e le farmacie comunali (45%).

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 meno numerosi degli altri e tuttavia anche in questi casi l'errore statistico rimane 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 $\pm 3,1\%$).

Il voto attribuito ai singoli servizi pubblici locali di Roma Capitale

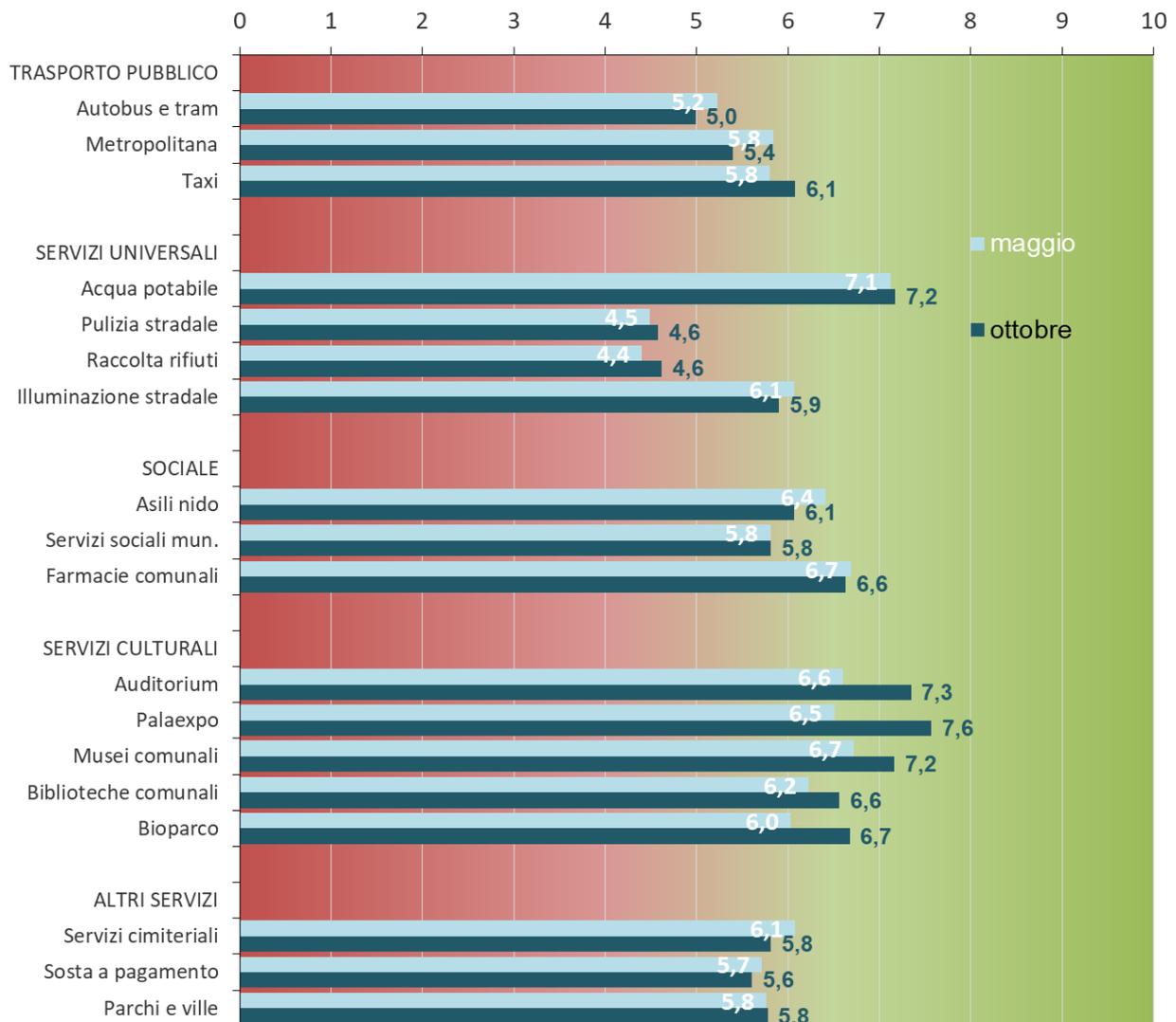
Le valutazioni espresse nel 2020 dai cittadini romani sui singoli servizi pubblici locali mettono in evidenza voti sufficienti per circa la metà dei servizi osservati: dieci servizi su diciotto a maggio, nove a ottobre (Figura 9). Fra quelli più che sufficienti in entrambe le campagne si trovano il servizio idrico (7,1 e 7,2), le farmacie comunali (6,7 e 6,6), tutti e cinque i servizi che rientrano nel settore cultura/intrattenimento (con votazioni comprese fra il 6,7 dei Musei comunali e il 6,0 del Bioparco in primavera; fra il 7,6 di Palaexpo e il 6,6 delle Biblioteche in autunno) e gli asili nido (6,4 e 6,1); in crescita nel corso dell'anno idrico e cultura, in flessione i servizi sociali.

I taxi passano invece dal 5,8 della primavera al 6,1 dell'autunno, mentre al contrario illuminazione pubblica e cimiteri scendono dal 6,1 di maggio al 5,9 e 5,8 di ottobre.

Fra i servizi insufficienti, in autunno perdono punti il tpl di superficie (da 5,2 a 5,0), la metro (da 5,8 a 5,4) e la sosta a pagamento (da 5,7 a 5,6); restano stabili servizi sociali e parchi (entrambi a 5,8) e migliora leggermente solo l'igiene urbana (da 4,4/4,5 a 4,6), che però rimane il servizio giudicato più duramente.



Figura 9. Il voto medio dei romani sui servizi pubblici locali (maggio e ottobre 2020)



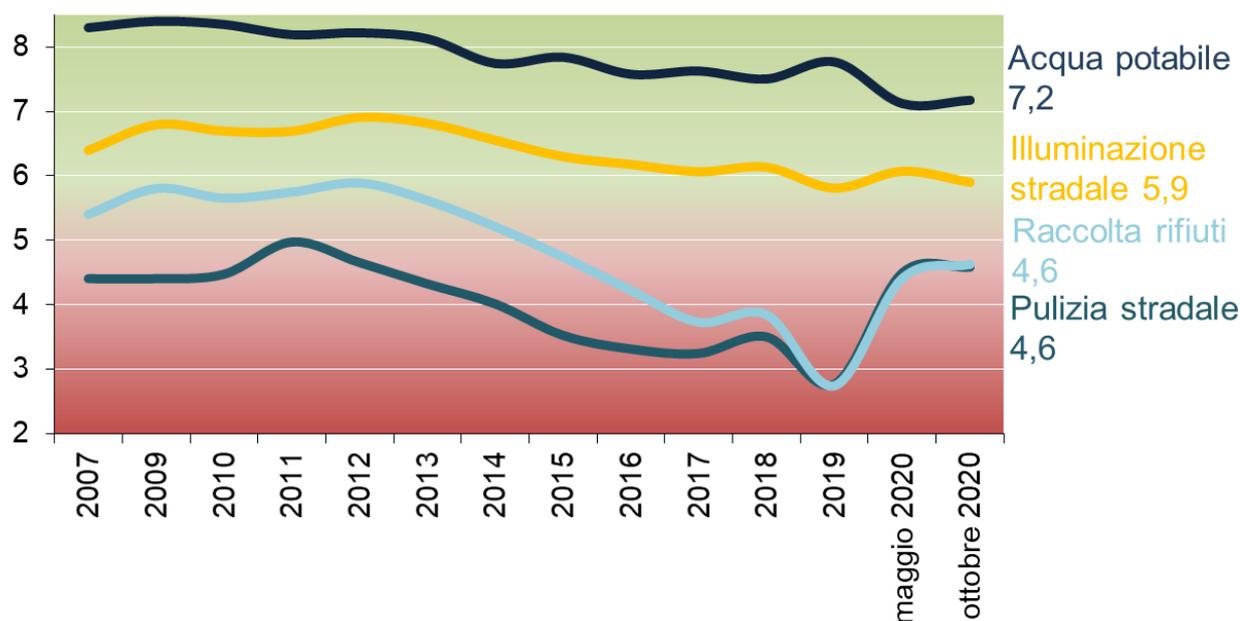
FONTE: ACOS 2020.

La lettura del doppio dato di maggio e ottobre rivela un calo di gradimento in primavera per i servizi sempre apprezzati, ma preclusi a causa delle normative anti-covid, come quelli culturali, e anche per i taxi, non preclusi ma resi meno indispensabili a causa delle limitazioni agli spostamenti. Per questi servizi è poi seguita una ripresa in ottobre, alle riaperture e prima delle ulteriori restrizioni del periodo precedente al Natale.

Al contrario, i servizi abitualmente più congestionati o soggetti a inefficienze causate anche dal traffico (tpl, strisce blu) vedono un miglioramento di valutazione a maggio, con una punta proprio subito dopo il lockdown; per questi servizi, come si è visto, il provvisorio ritorno alla normalità ha comportato però un nuovo peggioramento; fa eccezione l'igiene urbana che, nonostante le difficoltà e nonostante in fondo alla classifica dei servizi, vede incrementare ancora leggermente il voto dei romani.



Figura 10. Andamento dei voti medi per i servizi universali (2007/2020)



FONTE: ACOS 2020.

La Figura 10 mostra l'andamento del voto medio attribuito nel corso delle 13 edizioni dell'indagine ai servizi universali: idrico, illuminazione pubblica, pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti. In tutti e quattro i casi si osserva una tendenza di periodo decrescente, più accentuata per i settori dell'igiene urbana, ma evidente anche per l'acqua potabile e l'illuminazione stradale. Per l'idrico, il 2020 vede il gradimento più basso dal 2007, sebbene il servizio resti uno dei preferiti dai romani.

Per quanto riguarda l'illuminazione pubblica, la figura mostra un andamento decrescente che si è innestato dopo l'effetto positivo dovuto al Piano Luce (un piano di incremento del numero di punti luce nel periodo 2011/2012, attuato in base ai risultati di una ricognizione che ha interessato tutto il territorio della Capitale). La continua diminuzione di valutazione a partire dal 2012, evidentemente, non ha invece risentito positivamente dell'attuazione del successivo Piano Led (2015/2018), scendendo addirittura lievemente sotto la sufficienza nel 2019, probabilmente a causa dei frequenti disservizi causati dalla vetustà delle reti rispetto ai nuovi impianti illuminanti. Nel 2020, dopo il 6,1 ottenuto in maggio, il voto attribuito dai romani all'illuminazione pubblica torna a essere appena insufficiente in ottobre; questo andamento ai limiti della sufficienza suggerisce l'opportunità di avviare un monitoraggio strutturato non solo dei tempi di ripristino del servizio in caso di guasti segnalati, ma anche dell'intensità luminosa percepita sulle strade, con mappatura delle diverse zone e individuazione delle aree di maggior criticità ove sembri opportuno potenziare il flusso luminoso.

Il gradimento per la pulizia delle strade e la raccolta dei rifiuti aveva toccato un minimo assoluto nel 2019 (rispettivamente 2,8 e 2,7) dopo un periodo di continua e rapida diminuzione innescato dal taglio delle risorse per la pulizia (dirottate dal 2011 sulla raccolta) e dalla chiusura della discarica di Malagrotta nel 2013 (cui non è seguita la realizzazione di un'impiantistica alternativa). Il voto che emerge dalle due rilevazioni del 2020 (che per entrambi i servizi aumenta di un +1,7 rispetto al 2019), anche se ancora lontano dalla sufficienza, riflette un miglioramento della qualità erogata rilevato già nel I trimestre, prima dell'emergenza sanitaria, nell'ambito del monitoraggio permanente previsto nel contratto di servizio e consolidato durante il lockdown a causa dell'uso meno intenso della città, della minore movimentazione e dei limiti alle attività di buona parte degli esercizi commerciali: da un lato, la combinazione di una frequentazione meno intensa della città da parte di cittadini, pendolari e turisti può aver diminuito la presenza di rifiuti minuti sulle strade; dall'altro le chiusure hanno implicato un minore e diverso carico di rifiuti da gestire nelle fasi di raccolta e trasporto; in generale, il



minor traffico può aver favorito una maggiore regolarità dei servizi. È certo, comunque, che il settore deve continuare a essere oggetto di particolare attenzione per migliorare la risposta nei confronti delle aspettative della popolazione, non solo in emergenza, ma anche nella prospettiva di una ripresa del turismo e dell'attrazione centripeta della Capitale nei confronti dell'area metropolitana.

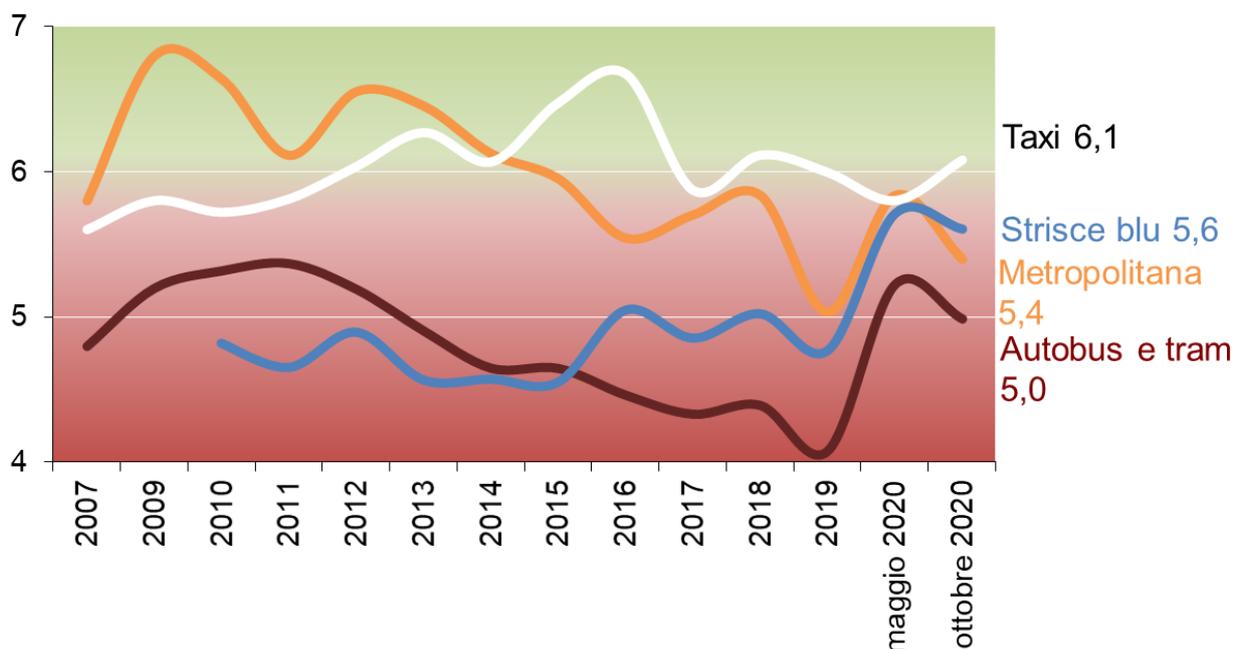
Nella Figura 11 sono invece indicati gli andamenti dei voti per i servizi relativi al trasporto pubblico e alla mobilità. Nella rilevazione di maggio 2020 – in uscita dal lockdown – tutto il settore è valutato al di sotto della sufficienza, ma in ottobre i taxi tornano leggermente sopra il 6. Rispetto al 2019, la primavera del 2020 vede comunque migliorare significativamente tutti i servizi storicamente giudicati più critici:

- il trasporto di superficie che, pur rimanendo ancora nettamente insufficiente, recupera 1,2 punti rispetto al 2019 (anno nero per gli incidenti causati dalla vetustà dei mezzi), colmando praticamente tutto il gap negativo accumulato rispetto a un massimo toccato nel 2011;
- la sosta a pagamento che, dopo un decennio in cui non ha mai significativamente superato il 5, nel 2020 raggiunge quasi la sufficienza.

Anche la metropolitana torna vicino alla sufficienza per la prima volta dal 2016, dopo un periodo piuttosto altalenante attribuibile da un lato alle chiusure delle stazioni centrali della linea A (causate soprattutto dai guasti e dalle insufficienti manutenzioni alle scale mobili e agli ascensori), dall'altro all'apertura delle nuove linee B1 e C e al collegamento delle linee A e C a Piazza Lodi.

In ottobre, con la ripresa delle attività e delle scuole, il voto per il trasporto pubblico di linea e per le strisce blu torna a diminuire, ma resta sempre superiore al recente passato. In generale, mentre la valutazione del taxi (servizio individuale non caratterizzato da razionamenti di domanda) ha risentito negativamente del periodo di chiusure, quelli collettivi e/o scarsi – tipicamente penalizzati dal traffico e dall'affollamento – sono stati valutati più favorevolmente durante la vigenza delle restrizioni emergenziali. Questa riflessione conferma i tempi di spostamento, la puntualità e l'affollamento delle vetture quali fattori cruciali dell'efficacia del servizio nella valutazione degli utenti.

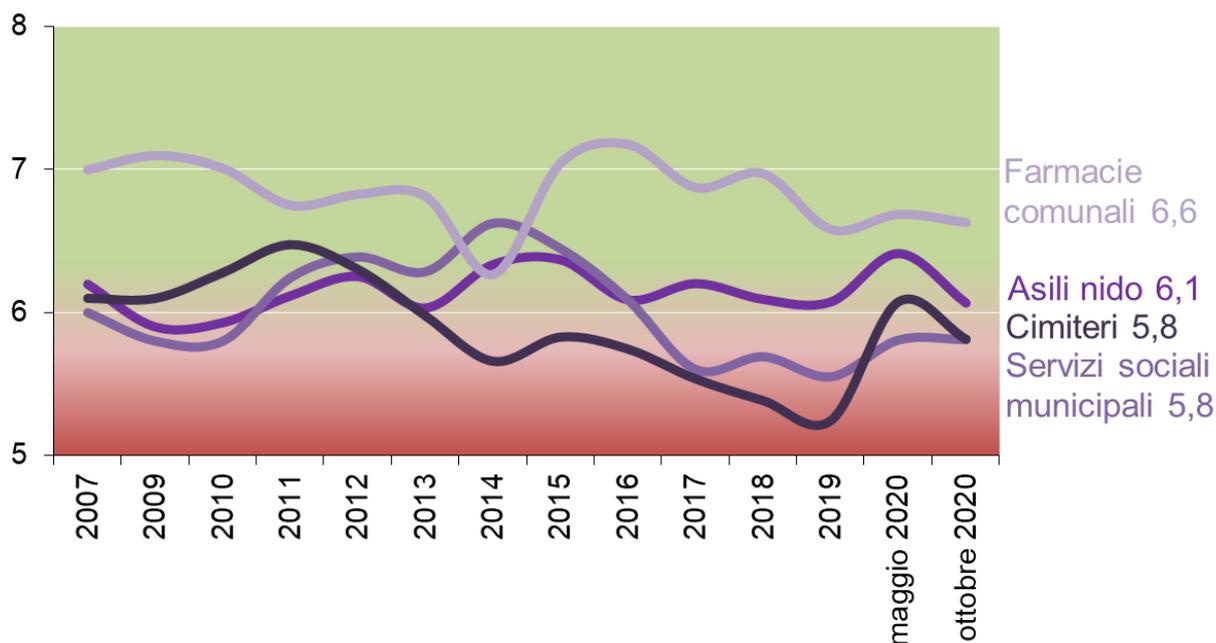
Figura 11. Andamento dei voti medi per i servizi di TPL e mobilità (2007/2020)



FONTE: ACOS 2020.



Figura 12. Andamento dei voti medi per i servizi del comparto sociale (2007/2020)



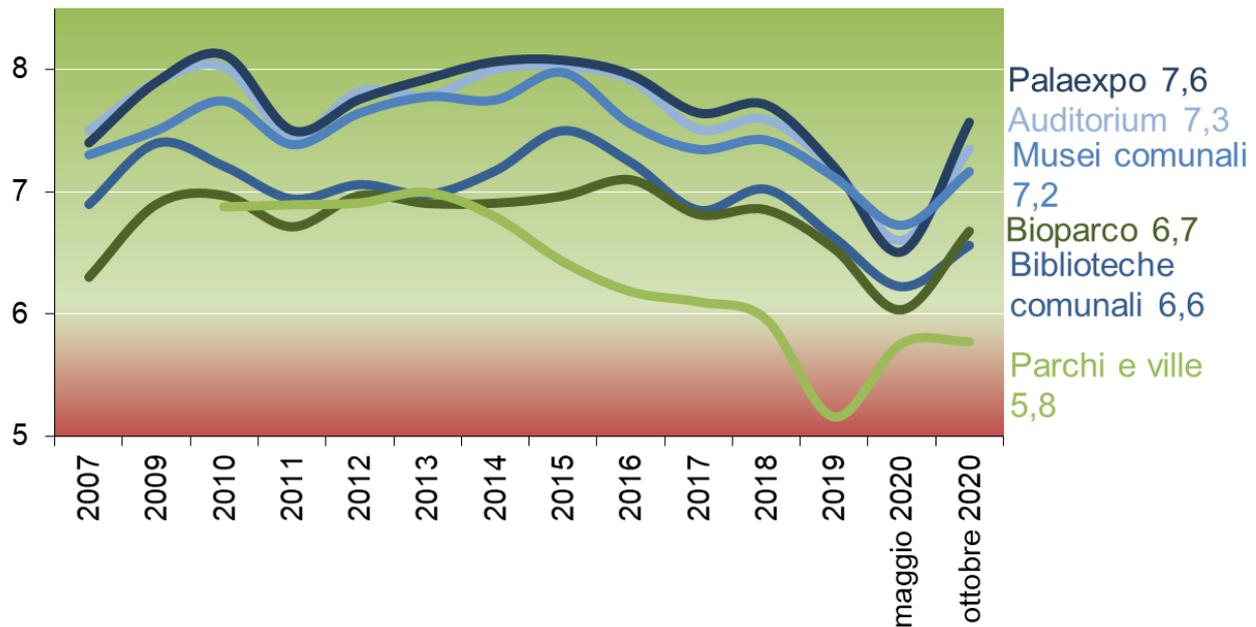
FONTE: ACOS 2020.

Anche nel comparto del sociale (Figura 12), il maggio 2020 segna una ripresa di tutti i servizi rispetto al 2019, seguita da una nuova flessione in ottobre. A maggio, con la sola eccezione dei servizi sociali dei municipi, il comparto era giudicato più che sufficiente, al primo posto le farmacie (che hanno giocato un ruolo cruciale nell'emergenza sanitaria, fra informazioni ai cittadini e fornitura dei dispositivi di protezione individuale), seguite dagli asili e anche dai servizi cimiteriali. In ottobre, anche i cimiteri tornano sotto la sufficienza, complici vari disservizi (proprio recentemente oggetto di contestazione), come le inefficienze relative alle cremazioni. Alla riapertura dell'anno educativo, gli asili nido tornano appena sufficienti, al livello del 2019, mentre le farmacie subiscono solo una lieve variazione negativa.

Rispetto agli ultimi cinque anni, a parte i cimiteri gli andamenti tendenziali non sono particolarmente dinamici, anche se si percepisce una flessione delle farmacie (più che sufficienti) e dei servizi municipali (insufficienti), mentre oscillano sempre al di sopra della sufficienza gli asili nido. I servizi cimiteriali sembrano invece un caso a parte: percepiti in peggioramento quasi continuo da 2011 al 2019, insufficienti dal 2013, a maggio 2020 tornano repentinamente alla sufficienza, non confermata però nella rilevazione di ottobre.

I servizi culturali della Capitale, pur rimanendo tutti sopra la sufficienza, toccano un minimo di gradimento proprio nella rilevazione di maggio 2020, proseguendo e accentuando il lieve andamento decrescente iniziato a partire dal 2016. Il contesto delle chiusure delle strutture di servizio non può non aver influito su questa diminuzione, cui specularmente va invece in parte attribuito il miglioramento del voto assegnato ai parchi, in risalita benché non ancora sufficiente, probabilmente anche grazie al fatto che i parchi hanno consentito per primi di essere vissuti con un rischio di contagio tutto sommato stimato basso fin dall'inizio dell'emergenza (Figura 13). Tale lettura è in effetti confermata dalla repentina risalita delle valutazioni dei servizi culturali, che in ottobre – quando l'accesso al pubblico era ripreso con le precauzioni del caso – ha addirittura superato i livelli del 2019. In generale, da quanto emerso sembra di poter affermare che la possibilità di vivere in presenza i luoghi della cultura sia fondamentale per il pubblico interessato e che però gli accessi regolamentati, lungi dall'essere vissuti come una limitazione, siano reputati quasi un miglioramento delle condizioni di fruizione, con possibilità di effettuare visite programmate, svolte in sicurezza e senza i disagi dell'affollamento eccessivo.

Figura 13. Andamento dei voti medi per i servizi del comparto cultura e tempo libero (2007/2020)



FONTE: ACOS 2020.

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

La Figura 14 evidenzia graficamente i risultati municipali delle due fasi di rilevazione, ordinandoli in due tabelle e 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.

Esaminando i voti medi espressi dai residenti dei diversi municipi sia a maggio che a ottobre 2020, si può osservare che solo l'igiene urbana e il tpl di superficie risultano insufficienti in tutti i territori. I servizi giudicati sufficienti o più che sufficienti sono 10 in primavera (acqua, tutti i culturali, farmacie, asili nido, cimiteri e illuminazione pubblica) e 9 in autunno (sale il servizio taxi, scendono illuminazione pubblica e cimiteri). I servizi valutati positivamente in tutti i municipi nella rilevazione di primavera sono l'idrico, le farmacie, gli asili, Musei, Palaexpo e Auditorium; in autunno si aggiungono il Bioparco e le biblioteche, mentre il gradimento per gli asili nido scende sotto al 6 in alcuni municipi (II, X e XIII).

La qualità della vita a Roma in primavera era giudicata sufficiente in 12 municipi su 15 (tranne nel V, nel X e nel XIII), mentre la qualità della vita nella propria zona raggiungeva la sufficienza solo in 8 territori (municipi dall'I al IV, VIII e IX, XII e XIV).

I municipi che hanno espresso una maggioranza di valutazioni positive si riconoscono dalle colonne colorate prevalentemente in verde: in primavera, soprattutto il VII e il I; in autunno spicca il XIII, seguito dal III, dal VII e dal XII. Al contrario, in primavera i municipi più critici (colonna rosa) sono il V e il X; in autunno, ancora il X, il VI e il II.



Figura 14. Voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona e sui servizi pubblici locali (maggio e ottobre 2020)

MAGGIO 2020	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Raccolta rifiuti	4,8	4,4	4,1	4,6	4,1	4,3	4,6	4,6	4,5	4,6	4,0	4,4	4,1	4,5	4,5	4,4
Pulizia stradale	4,9	4,4	4,4	4,6	4,2	4,4	4,7	4,6	4,5	4,7	4,2	4,5	4,1	4,4	4,5	4,5
Autobus e tram	5,5	4,9	5,4	5,3	4,8	5,1	5,8	5,3	5,1	5,4	5,0	5,4	5,1	5,0	4,9	5,2
Sosta a pagamento	6,0	5,6	5,9	5,7	5,5	5,6	6,2	5,8	5,7	5,6	5,5	5,7	5,5	5,5	5,6	5,7
Taxi	6,3	6,2	6,2	5,7	5,7	5,1	6,2	6,0	5,8	5,5	5,8	5,8	5,6	5,7	5,7	5,8
Servizi sociali municipali	5,7	5,4	6,6	5,7	5,5	5,6	6,2	6,0	5,9	5,7	5,6	6,0	5,8	5,5	5,4	5,8
Metropolitana	6,0	5,8	6,0	5,9	5,6	5,7	6,3	5,8	5,8	5,8	5,7	5,9	5,4	5,8	5,6	5,8
Parchi e ville	6,1	5,7	5,8	5,8	5,5	5,6	6,1	5,9	5,7	5,6	5,5	5,8	5,6	5,7	5,9	5,8
Qualità della vita in zona	6,1	6,0	6,0	6,0	5,7	5,9	5,9	6,0	6,0	5,8	5,9	6,0	5,8	6,0	5,8	5,9
Qualità della vita a Roma	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
Bioparco	6,2	6,2	6,3	6,1	5,8	5,9	6,2	6,0	5,8	5,7	6,1	6,0	6,0	6,2	5,9	6,0
Gestione dei cimiteri	6,2	6,0	6,2	6,0	5,8	6,0	6,3	6,1	6,2	6,1	6,1	6,2	5,9	6,1	5,9	6,1
Illuminazione stradale	6,3	6,1	6,1	6,1	5,9	5,9	6,1	6,1	6,1	6,0	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0	6,1
Biblioteche comunali	6,6	6,3	6,4	6,4	5,9	5,9	6,4	6,2	6,4	6,1	6,2	6,5	6,0	6,2	5,9	6,2
Asili nido	6,7	6,5	6,8	6,4	6,0	6,2	6,6	6,8	6,4	6,1	6,3	6,4	6,3	6,3	6,2	6,4
Palaexpo	6,7	6,6	6,5	6,7	6,4	6,1	6,8	6,6	6,3	6,6	6,5	6,6	6,4	6,4	6,3	6,5
Auditorium	6,9	6,9	6,6	6,4	6,4	6,3	7,0	6,6	6,6	6,3	6,7	6,7	6,6	6,5	6,6	6,6
Farmacie comunali	6,8	6,7	6,9	6,7	6,5	6,5	6,9	6,6	7,0	6,5	6,6	6,7	6,4	6,6	6,7	6,7
Musei comunali	7,0	6,9	7,0	6,7	6,6	6,6	7,1	6,7	6,5	6,5	6,7	6,7	6,6	6,7	6,7	6,7
Acqua potabile	7,2	7,2	7,3	7,1	7,1	7,1	7,0	7,0	7,3	6,8	7,2	7,2	7,3	7,1	7,1	7,1

OTTOBRE 2020	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Pulizia stradale	4,6	4,4	4,7	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,8	4,4	4,2	4,6	5,2	4,5	4,6	4,6
Raccolta rifiuti	4,5	4,4	4,6	4,7	4,5	4,7	4,6	4,8	5,0	4,7	4,2	4,6	4,9	4,5	4,7	4,6
Autobus e tram	5,0	4,9	5,1	5,0	5,0	4,9	5,1	5,0	5,0	4,9	4,7	5,2	5,6	4,7	4,6	5,0
Metropolitana	5,3	5,1	5,6	5,3	5,4	5,3	5,6	5,5	5,5	5,0	5,3	5,6	6,0	5,2	5,2	5,4
Sosta a pagamento	5,9	5,3	5,8	5,6	5,6	5,5	5,8	5,7	5,8	5,2	5,4	5,8	6,0	5,2	5,5	5,6
Parchi e ville	5,7	5,5	6,0	5,7	5,9	5,5	5,9	5,9	5,8	5,6	5,7	5,9	6,3	5,7	5,8	5,8
Servizi sociali municipali	5,9	5,5	5,9	5,8	5,9	5,8	5,9	6,0	5,8	5,5	5,7	6,0	6,3	5,8	5,5	5,8
Gestione dei cimiteri	5,9	5,4	6,0	5,7	5,9	5,8	5,9	5,8	6,0	5,6	5,8	6,1	6,1	5,5	5,8	5,8
Illuminazione stradale	5,7	5,7	6,0	5,9	5,9	5,8	6,0	6,1	6,1	5,8	5,8	6,1	6,4	5,6	5,7	5,9
Qualità della vita a Roma	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0
Asili nido	6,3	5,3	6,4	5,9	6,1	5,9	6,4	6,4	6,1	5,7	6,1	6,5	6,6	5,3	6,0	6,1
Taxi	6,4	5,7	6,0	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,3	5,9	6,1	6,4	6,6	6,1	5,8	6,1
Biblioteche comunali	6,9	6,1	6,8	6,6	6,6	6,2	6,9	6,6	6,7	6,5	6,3	7,0	6,9	6,1	6,3	6,6
Farmacie comunali	6,9	6,3	6,8	6,6	6,6	6,5	6,8	6,5	6,9	6,2	6,6	7,0	6,8	6,4	6,7	6,6
Bioparco	7,0	6,7	6,7	6,5	6,6	6,7	7,0	6,6	6,6	6,7	6,6	6,7	6,7	6,5	6,5	6,7
Musei comunali	7,5	6,8	7,3	7,1	7,3	7,0	7,5	7,3	7,2	6,9	7,1	7,3	7,2	6,9	7,0	7,2
Acqua potabile	7,5	7,1	7,3	7,2	7,3	7,0	7,2	7,3	7,2	7,0	7,1	7,3	7,3	7,0	6,9	7,2
Auditorium	7,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,2	7,5	7,4	7,3	7,2	7,2	7,5	7,3	7,4	7,2	7,3
Palaexpo	8,0	7,4	7,5	7,6	7,6	7,3	7,9	7,6	7,6	7,4	7,4	7,8	7,5	7,5	7,3	7,6

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS 2020.

La Figura 15 vuole evidenziare la variazione dei voti per municipio fra il 2019 e il 2020, a parità di scala di valutazione, mostrando non solo un aumento delle valutazioni positive (aree verdi), ma anche una maggiore variabilità territoriale, che probabilmente ne consegue.



Figura 15. Variazione dei voti medi per municipio sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona e sui servizi pubblici locali (2019 e 2020)

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	2,8	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	7,1	7,0	7,4	7,5	7,2	
Palaepto	7,2	7,3	7,2	7,4	7,2	7,2	7,1	7,2	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

Maggio 2020

MAGGIO 2020	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Raccolta rifiuti	4,8	4,4	4,1	4,6	4,1	4,3	4,6	4,5	4,6	4,0	4,4	4,1	4,5	4,5	4,4	
Pulizia stradale	4,9	4,4	4,4	4,6	4,2	4,4	4,7	4,6	4,5	4,7	4,2	4,5	4,1	4,4	4,5	4,5
Autobus e tram	5,5	4,9	5,4	5,3	4,8	5,1	5,8	5,3	5,1	5,4	5,0	5,4	5,1	5,0	4,9	5,2
Sosta a pagamento	6,0	5,6	5,9	5,7	5,5	5,6	6,2	5,8	5,7	5,6	5,5	5,7	5,5	5,5	5,6	5,7
Taxi	6,3	6,2	6,2	5,7	5,7	5,1	6,2	6,0	5,8	5,5	5,8	5,8	5,6	5,7	5,7	5,8
Servizi sociali municipali	5,7	5,4	6,6	5,7	5,5	5,6	6,2	6,0	5,9	5,7	5,6	6,0	5,8	5,5	5,4	5,8
Metropolitana	6,0	5,8	6,0	5,9	5,6	5,7	6,3	5,8	5,8	5,7	5,9	5,4	5,8	5,6	5,8	
Parchi e ville	6,1	5,7	5,8	5,8	5,5	5,6	6,1	5,9	5,7	5,6	5,5	5,8	5,6	5,7	5,9	5,8
Qualità della vita in zona	6,1	6,0	6,0	6,0	5,7	5,9	5,9	6,0	6,0	5,8	5,9	6,0	5,8	6,0	5,8	5,9
Qualità della vita a Roma	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
Bioparco	6,2	6,2	6,3	6,1	5,8	5,9	6,2	6,0	5,8	5,7	6,1	6,0	6,0	6,2	5,9	6,0
Gestione dei cimiteri	6,2	6,0	6,2	6,0	5,8	6,0	6,3	6,1	6,2	6,1	6,1	6,2	5,9	6,1	5,9	6,1
Illuminazione stradale	6,3	6,1	6,1	6,1	5,9	5,9	6,1	6,1	6,1	6,0	6,1	6,0	6,2	6,0	6,0	6,1
Biblioteche comunali	6,6	6,3	6,4	6,4	5,9	5,9	6,4	6,2	6,4	6,1	6,2	6,5	6,0	6,2	5,9	6,2
Asili nido	6,7	6,5	6,8	6,4	6,0	6,2	6,6	6,8	6,4	6,1	6,3	6,4	6,3	6,3	6,2	6,4
Palaepto	6,7	6,6	6,5	6,7	6,4	6,1	6,8	6,6	6,3	6,6	6,5	6,6	6,4	6,4	6,3	6,5
Auditorium	6,9	6,9	6,6	6,4	6,4	6,3	7,0	6,6	6,6	6,3	6,7	6,7	6,6	6,5	6,6	6,6
Farmacie comunali	6,8	6,7	6,9	6,7	6,5	6,5	6,9	6,6	7,0	6,5	6,6	6,7	6,4	6,6	6,7	6,7
Musei comunali	7,0	6,9	7,0	6,7	6,6	6,6	7,1	6,7	6,5	6,5	6,7	6,7	6,6	6,7	6,7	6,7
Acqua potabile	7,2	7,2	7,3	7,1	7,1	7,1	7,0	7,0	7,3	6,8	7,2	7,2	7,3	7,1	7,1	7,1

Ottobre 2020

OTTOBRE 2020	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Pulizia stradale	4,6	4,4	4,7	4,5	4,5	4,5	4,7	4,7	4,8	4,4	4,2	4,6	5,2	4,5	4,6	4,6
Raccolta rifiuti	4,5	4,4	4,6	4,7	4,5	4,7	4,6	4,8	5,0	4,7	4,2	4,6	4,9	4,5	4,7	4,6
Autobus e tram	5,0	4,9	5,1	5,0	5,0	4,9	5,1	5,0	5,0	4,9	4,7	5,2	5,6	4,7	4,6	5,0
Sosta a pagamento	5,9	5,3	5,8	5,6	5,6	5,5	5,8	5,7	5,8	5,2	5,4	5,8	6,0	5,2	5,5	5,6
Metropolitana	5,3	5,1	5,6	5,3	5,4	5,3	5,6	5,5	5,5	5,0	5,3	5,6	6,0	5,2	5,2	5,4
Parchi e ville	5,7	5,5	6,0	5,7	5,9	5,5	5,9	5,9	5,8	5,6	5,7	5,9	6,3	5,7	5,8	5,8
Servizi sociali municipali	5,9	5,5	5,9	5,8	5,9	5,8	5,9	6,0	5,8	5,5	5,7	6,0	6,3	5,8	5,5	5,8
Gestione dei cimiteri	5,9	5,4	6,0	5,7	5,9	5,8	5,9	5,8	6,0	5,6	5,8	6,1	6,1	5,5	5,8	5,8
Illuminazione stradale	5,7	5,7	6,0	5,9	5,9	5,8	6,0	6,1	6,1	5,8	5,8	6,1	6,4	5,6	5,7	5,9
Qualità della vita a Roma	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0	6,0
Asili nido	6,3	5,8	6,4	5,9	6,1	5,9	6,4	6,4	6,1	5,7	6,1	6,5	6,6	5,3	6,0	6,1
Taxi	6,4	5,7	6,0	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,3	5,9	6,1	6,4	6,6	6,1	5,8	6,1
Biblioteche comunali	6,9	6,1	6,8	6,6	6,6	6,2	6,9	6,6	6,7	6,5	6,3	7,0	6,9	6,1	6,3	6,6
Farmacie comunali	6,9	6,3	6,8	6,6	6,6	6,5	6,8	6,5	6,9	6,2	6,6	7,0	6,8	6,4	6,7	6,6
Bioparco	7,0	6,7	6,7	6,5	6,6	6,7	7,0	6,6	6,6	6,7	6,6	6,7	6,7	6,5	6,5	6,7
Musei comunali	7,5	6,8	7,3	7,1	7,3	7,0	7,5	7,3	7,2	6,9	7,1	7,3	7,2	6,9	7,0	7,2
Acqua potabile	7,5	7,1	7,3	7,2	7,3	7,0	7,2	7,3	7,2	7,0	7,1	7,3	7,3	7,0	6,9	7,2
Auditorium	7,7	7,4	7,4	7,3	7,3	7,2	7,5	7,4	7,3	7,2	7,2	7,5	7,3	7,4	7,2	7,3
Palaepto	8,0	7,4	7,5	7,6	7,6	7,3	7,9	7,6	7,6	7,4	7,4	7,8	7,5	7,5	7,3	7,6

FONTE: ACOS 2020.

L'anno precedente in effetti risulta una maggiore uniformità di giudizio fra valutazioni sufficienti e insufficienti, laddove solo tre servizi erano valutati sufficienti in alcuni municipi e insufficienti in altri. Al contrario, come si è visto, nel 2020 questa osservazione ricorre nella maggioranza dei casi.

La valutazione degli utenti abituali e di quelli occasionali

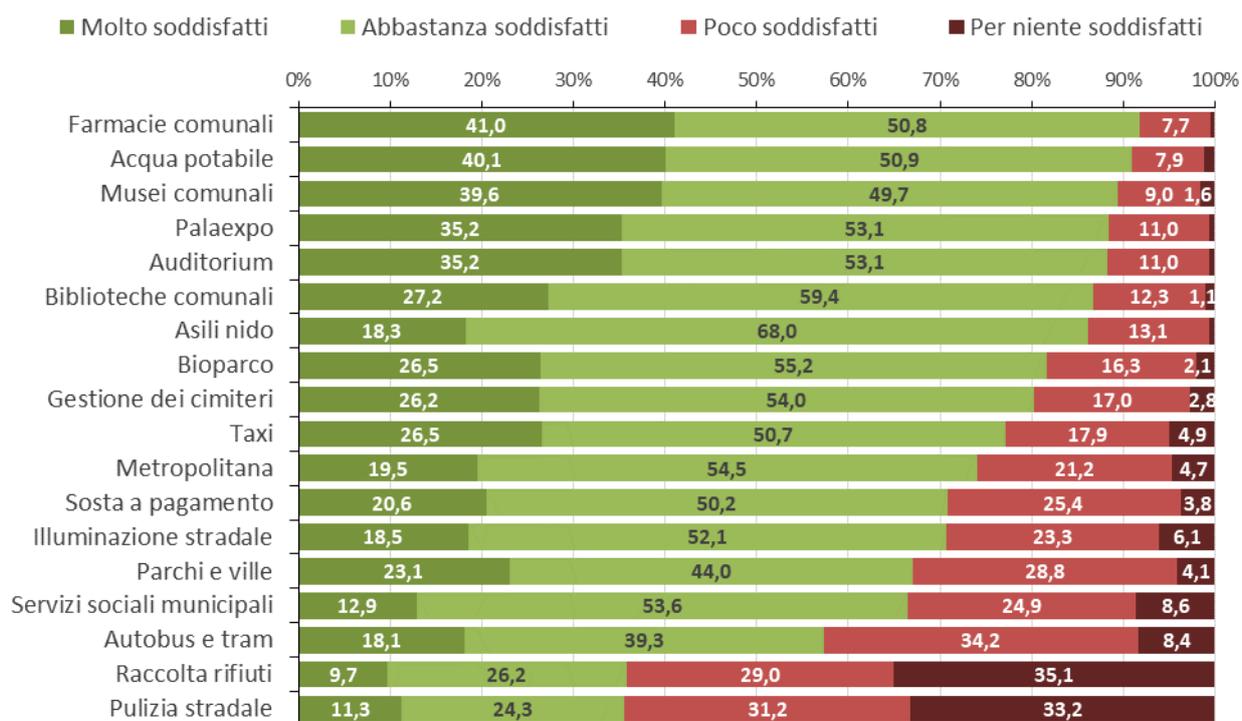
Suddividendo per ogni servizio non universale³ il campione di utenti in base alla frequenza di utilizzo, si possono esaminare e confrontare le valutazioni degli utenti abituali (che dichiarano di utilizzare il servizio molto o abbastanza spesso) e di quelli occasionali (che conoscono il servizio, ma lo utilizzano raramente o mai). Questa analisi è basata solo sulla rilevazione di giudizio, completa delle abitudini di uso dei servizi.

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). La prima osservazione interessante è che, per tutti i servizi con l'unica eccezione dell'igiene urbana, gli utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti sono in maggioranza assoluta (dal tpl di superficie, 57%, alle farmacie, 92%) e che la risposta più frequente è "abbastanza soddisfatto". I servizi più apprezzati – con percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti sopra al 90% e quote irrilevanti di utenti per niente soddisfatti – sono appunto le farmacie comunali e il servizio idrico. Fra il 95% e il 90% di soddisfatti si collocano i servizi culturali e gli asili nido, mentre il Bioparco raggiunge l'82% e i servizi cimiteriali l'80%.

³ 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 (2020)

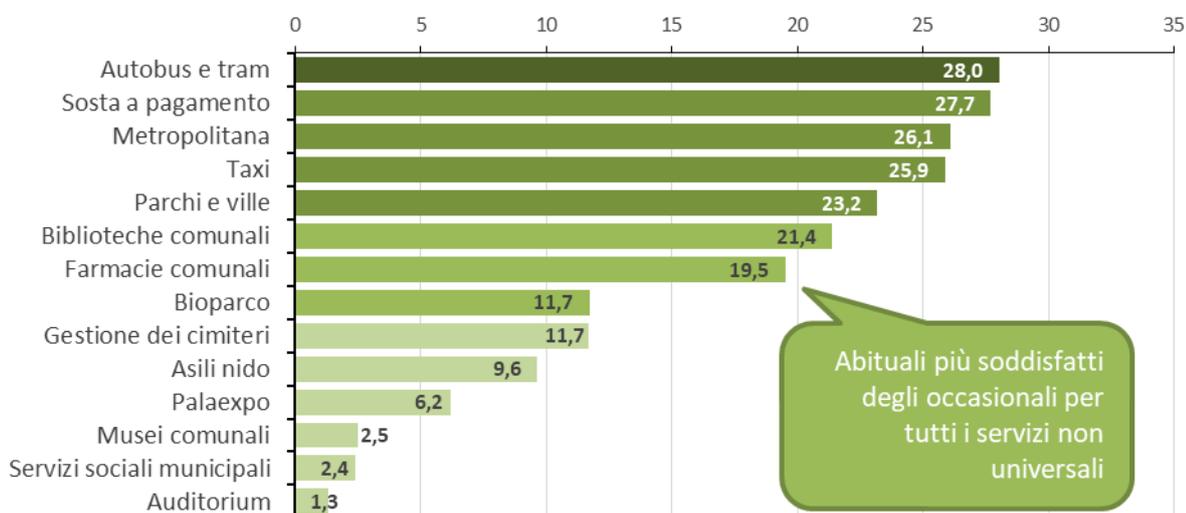


FONTE: ACOS 2020.

I primi cinque servizi della graduatoria raccolgono inoltre percentuali di alta soddisfazione fra il 35% e il 41%, mentre per entrambi i servizi di igiene urbana la risposta prevalente è “per niente soddisfatto”.

La Figura 17 illustra, per ogni servizio non universale, lo scarto di valutazione fra utenti abituali (più soddisfatti) e utenti occasionali. Tale scarto, il cui segno positivo è ricorrente negli anni, è particolarmente accentuato nel 2020 proprio per i servizi mediamente reputati insufficienti (tpl e mobilità, parchi e ville).

Figura 17. Valutazioni almeno sufficienti dei servizi: scarto fra percentuali di utenti abituali e occasionali (2020)



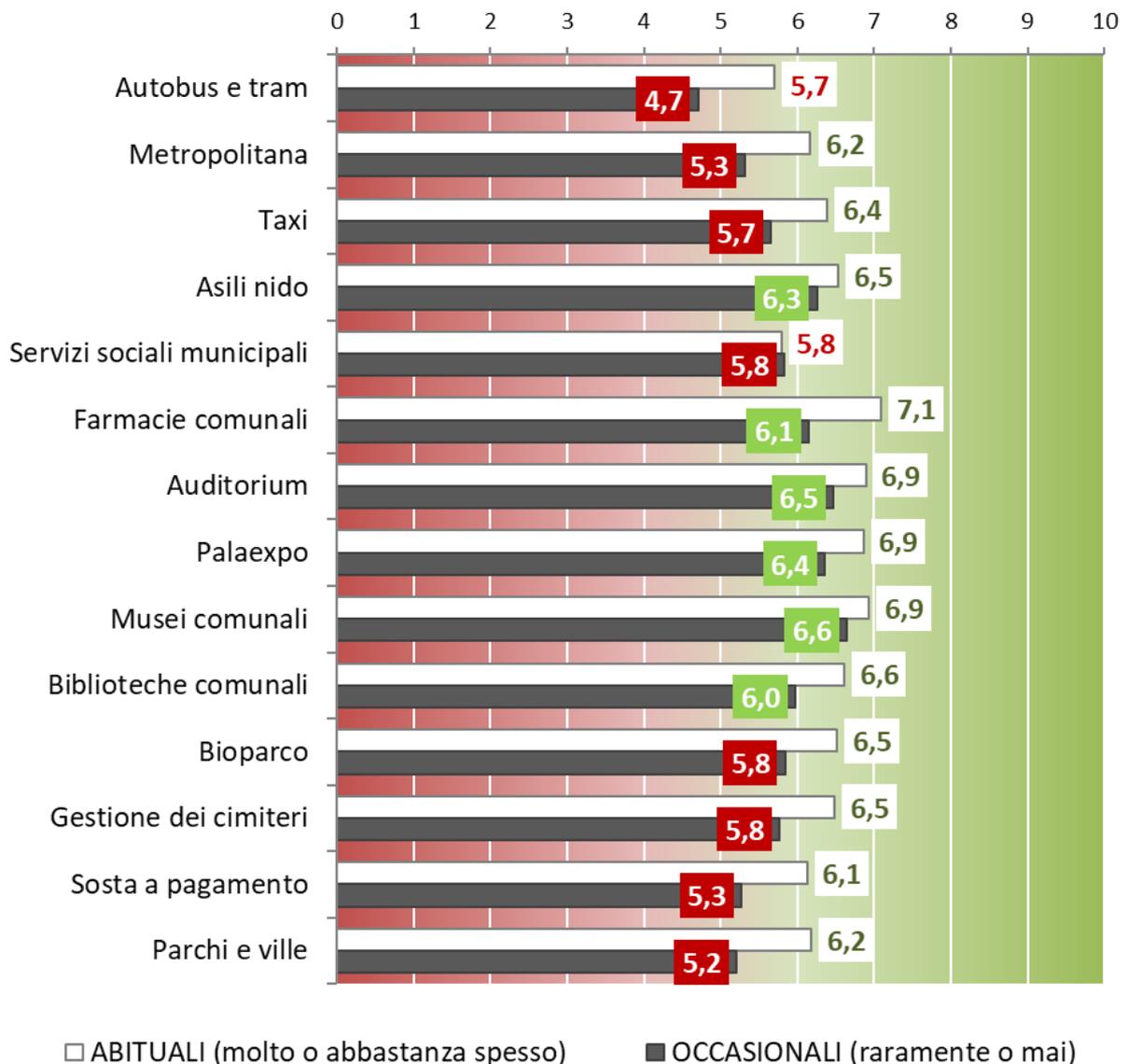
FONTE: ACOS 2020.



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. Si osserva che l'unico caso in cui i voti dei due campioni non sono sensibilmente diversificati è quello dei servizi municipali, giudicati insoddisfacenti in modo piuttosto uniforme. Per quasi tutti gli altri servizi, gli utenti abituali esprimono voti medi almeno sufficienti; l'unica eccezione è rappresentata dal tpl di superficie, che tuttavia si avvicina al 6. Da notare positivamente il 7,1 espresso dagli utenti delle farmacie (un punto in più rispetto agli utenti occasionali) e il 6,9 da parte degli utenti dei servizi culturali per Palaexpo, Musei e Auditorium.

Figura 18. Voto medio attribuito ai servizi non universali da utenti abituali e occasionali (2020)



FONTE: ACOS 2020.



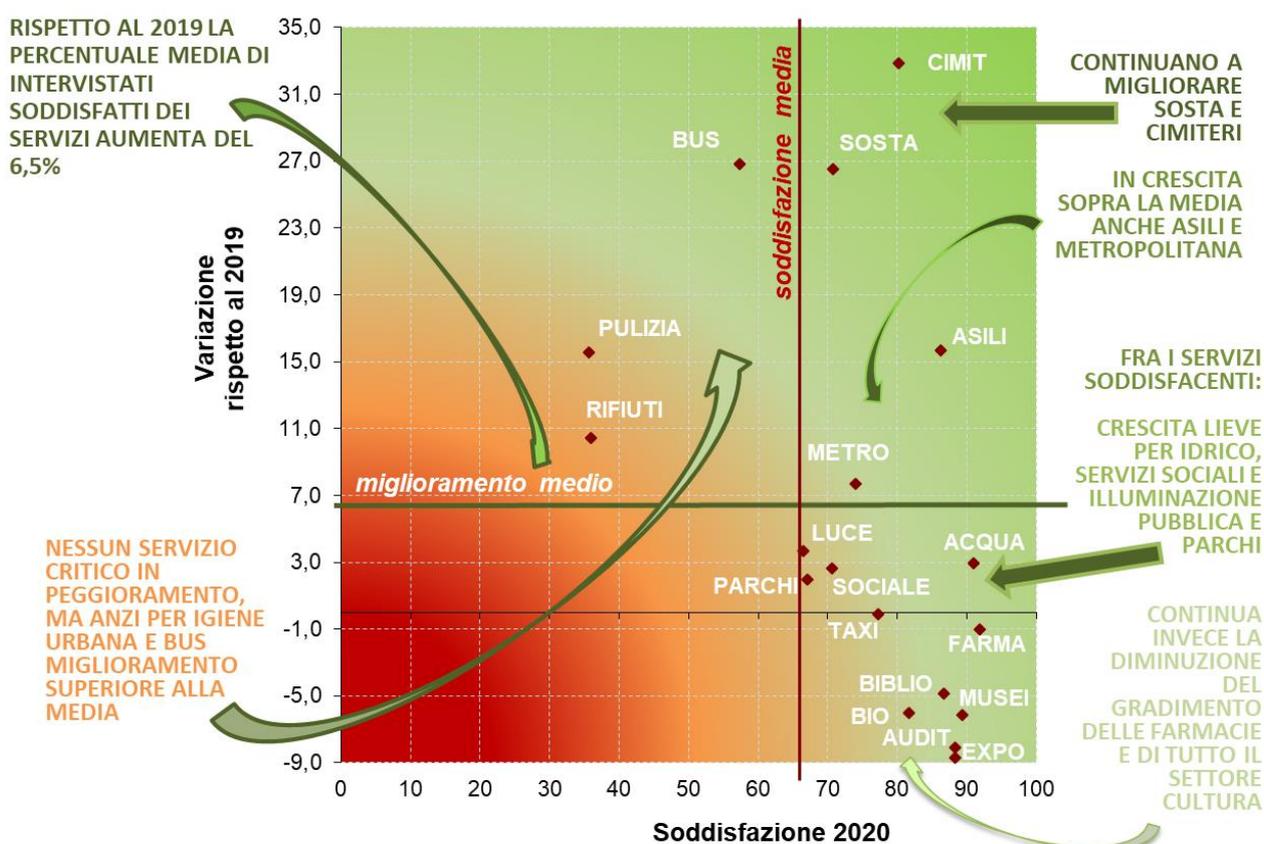
Mettendo in relazione la percentuale 2020 di utenti abituali molto o abbastanza soddisfatti per ogni servizio pubblico con la variazione rispetto al 2019, si ottiene una rappresentazione grafica della percezione del servizio in lettura anche dinamica. La figura rappresenta in verde le aree di elevata soddisfazione e/o miglioramento, in rosso quelle di criticità e/o peggioramento.

Innanzitutto, il quadro che emerge quest'anno è abbastanza positivo. La percentuale di utenti dei servizi che si dichiarano molto o abbastanza soddisfatti nel 2020 aumenta del 6,5% rispetto al 2019, come rappresentato dalla linea orizzontale verde del "miglioramento medio".

Tutti i servizi critici (quelli a sinistra della linea verticale rossa della "soddisfazione media": bus e tram e igiene urbana) registrano un miglioramento in termini di utenti soddisfatti superiore a quello medio. La soddisfazione degli utenti risulta nella media per parchi e illuminazione pubblica, entrambi in lieve miglioramento. Dei servizi con livelli di soddisfazione degli utenti abituali superiori alla media, il gruppo in alto a destra registra un forte miglioramento (cimiteri, strisce blu, asili e metropolitana).

Il quadrante che evidenzia un peggioramento raggruppa solo servizi valutati nettamente sopra la media, per cui la situazione non risulta grave, anche se ovviamente è sempre utile monitorare tali servizi e possibilmente mettere in campo le appropriate azioni correttive.

Figura 19. Quota di utenti abituali soddisfatti nel 2020 e variazione rispetto al 2019



FONTE: ACOS 2020.



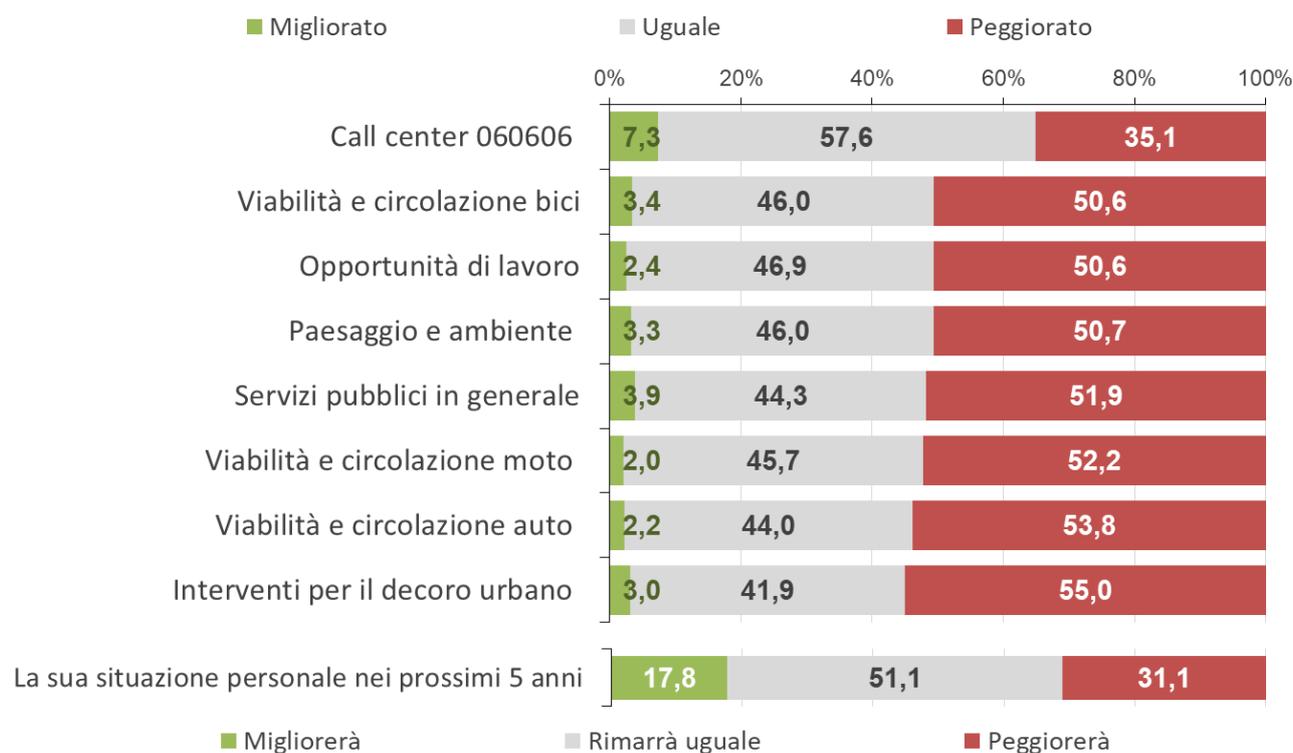
Recente andamento di alcuni servizi e aspettative future

Agli intervistati di maggio 2020 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 20). 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 ritiene 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.

Dal punto di vista della percezione di questo difficile momento, è interessante notare come – a fronte di voti medi in aumento sulla qualità della vita e della maggior parte dei servizi a Roma rispetto all'indagine svolta nell'ultimo anno – gli intervistati del 2020 abbiano invece una percezione così prevalente di peggioramento.

Figura 20. Andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e aspettative future sulla propria situazione personale (2020)



FONTE: ACOS 2020.

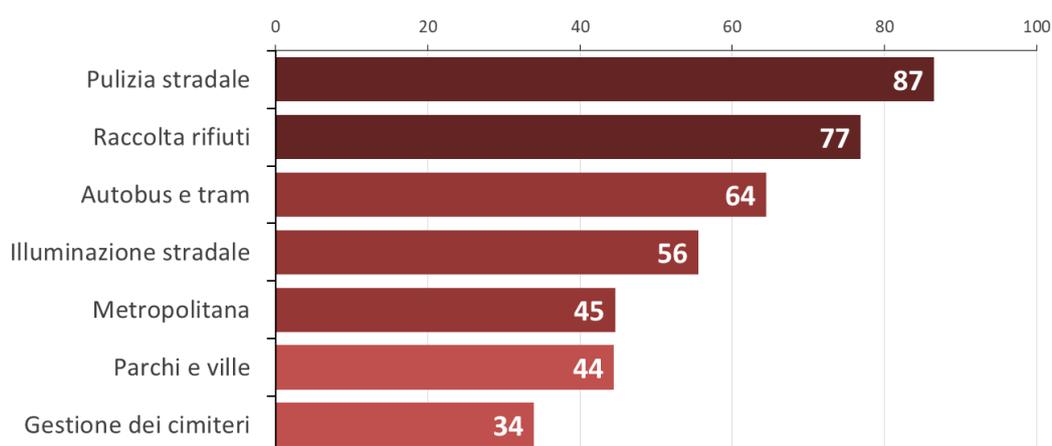


Le priorità di intervento

Fra le varie elaborazioni ottenute utilizzando i dati dell'indagine è piuttosto interessante l'Indice di priorità di intervento (Figura 21), 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.

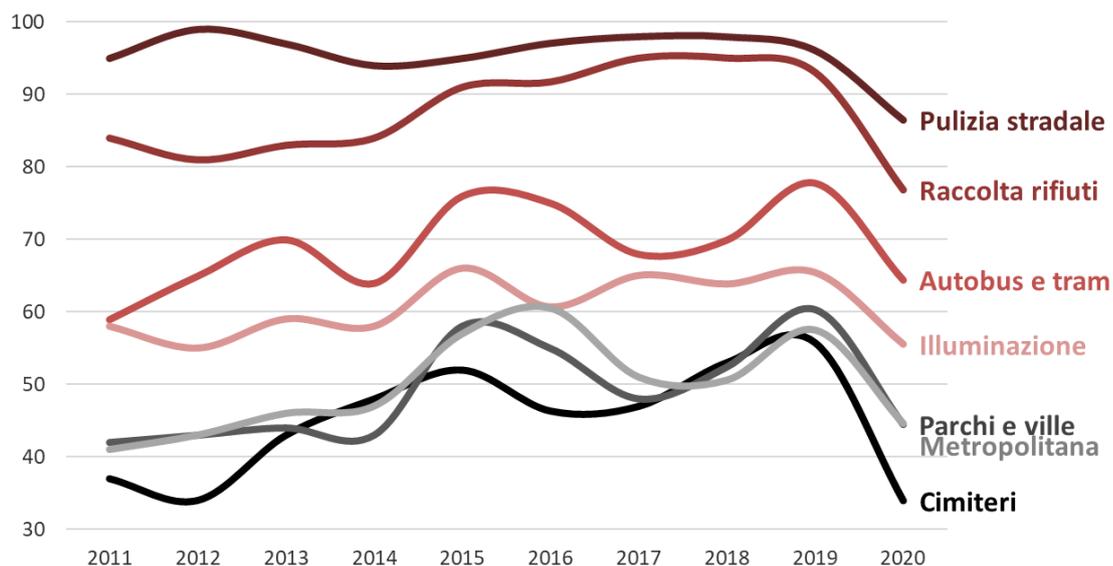
La Figura 22 descrive l'andamento delle priorità dal 2011, quando per la prima volta è stato calcolato l'indice. Come si vede, l'ordine resta più o meno invariato, mettendo in luce le problematiche tipiche della città, ma indicando anche che queste criticità non sono state risolte.

Figura 21. Indice delle priorità di intervento (2020)



FONTE: ACOS 2020.

Figura 22. Andamento della priorità di intervento (2011/2020)



FONTE: ACOS 2020.

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.

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.

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, avviati alla fine del 2019.

Il 2020 si caratterizza tuttavia per una diminuzione dell'indice per tutti i servizi in correlazione con l'aumento dei voti assegnati in uscita dal lockdown.

