



Parcheggi di scambio

monitoraggio della qualità erogata e indagine di qualità percepita

(Gennaio 2021)

1. Monitoraggio della qualità erogata

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS) ha deciso di avviare, nei mesi di ottobre e novembre del 2020, un monitoraggio della qualità erogata su alcuni dei parcheggi di scambio gestiti da Atac sul territorio di Roma, eseguendo in ogni parcheggio una rilevazione in fascia diurna e una in fascia serale (Figura 1.1).

Il monitoraggio della qualità erogata, così come l’indagine della qualità percepita dei parcheggi di scambio sono affidati a Roma Servizi per la Mobilità (RSM) da contratto di servizio ([DGCa 70/2020](#) art. 27-28), ma alla luce di alcune segnalazioni ricevute dall’ACoS e dopo aver visionato la documentazione riguardo la qualità erogata e l’indagine di qualità percepita del 2019, si è ritenuto opportuno verificare in autonomia la reale situazione dei parcheggi di scambio, anche in considerazione dell’emergenza sanitaria che da marzo 2020 in poi ha colpito tutti i settori e i servizi pubblici.

Il monitoraggio nei vari parcheggi è stato condotto dai rilevatori ACoS secondo parametri prestabiliti e di facile comprensione per poter rendere gli indicatori monitorati di chiara interpretazione.

Figura 1.1 Descrizione del campione

Parcheggio di scambio	Linea	Municipio	Zona
Mattia Battistini	metro A	XIII	nord ovest
Cipro	metro A	I	nord ovest /centro
Anagnina (3 parcheggi)	metro A	VII	sud est
Arco di Travertino	metro A	VII	sud est
Rebibbia	metro B	IV	est
Ponte Mammolo	metro B	IV	est
Santa Maria del Soccorso	metro B	IV	est
Laurentina	metro B	IX	sud ovest
Magliana	metro B	IX	sud ovest
Jonio	metro B1	III	nord est
Giardinetti	metro C	VI	est
Pantano (3 parcheggi)	metro C	VI	sud est
Borghesiana	metro C	VI	sud est
La Storta	FM 3	XV	nord
La Giustiniana	FM 3	XV	nord
La Celsa	Roma - Viterbo	XV	nord

FONTE: ACOS.

Riscontro indicatori

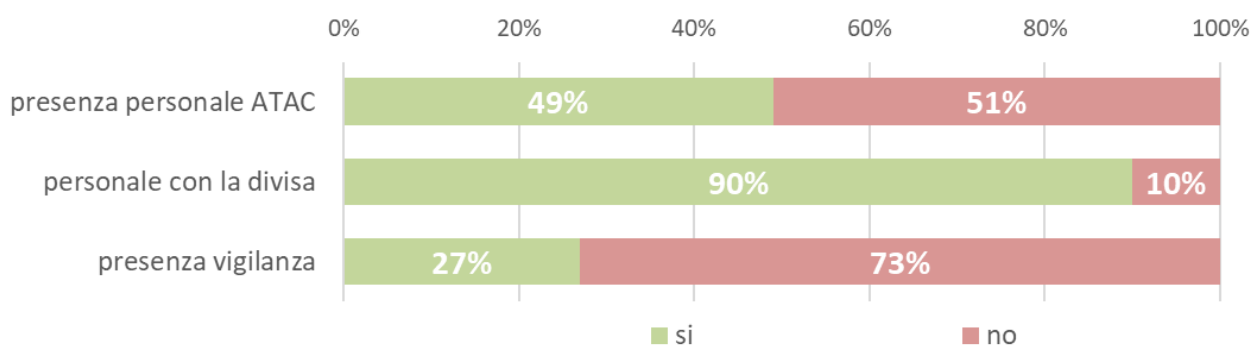
Per una lettura più chiara dei dati, gli indicatori rilevati sono stati divisi in 5 diversi gruppi: personale, funzionamento apparecchiature e mezzi di traslazione, illuminazione, pulizia e segnaletica. Laddove possibile i dati ottenuti sono stati confrontati con quelli rilevati da RSM nel monitoraggio del 2019.

Personale

Nella Figura 1.2 sono riportati i dati relativi al personale Atac e al personale di vigilanza. La presenza del personale Atac è stata riscontrata in poco meno della metà delle rilevazioni (49%), anche se il 90% indossava correttamente la divisa ed era riconoscibile. Il personale di vigilanza era presente nel 27% delle rilevazioni effettuate.



Figura 1.2 Presenza personale Atac e di vigilanza



FONTE: ACOS.

Funzionamento apparecchiature e mezzi di traslazione

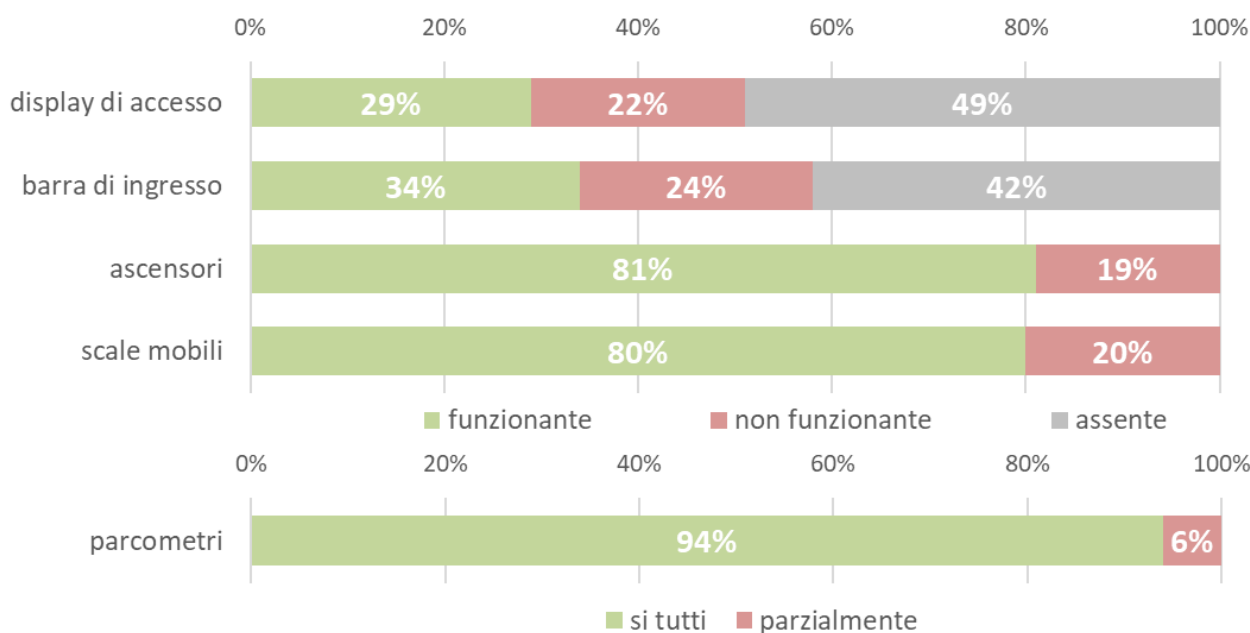
Sia i display di accesso libero/occupato che le barre di ingresso al parcheggio di scambio non sono presenti in più del 40% delle rilevazioni effettuate (rispettivamente 49% e 42%). Nella maggior parte dei casi, l'assenza è dovuta alla gratuità del parcheggio, anche se per un efficace e corretto utilizzo dello stesso e nel rispetto dell'art. 13 del nuovo CdS ([DGCa 70/2020](#)) sarebbero utili i display libero/occupato e le barre di ingresso per permettere agli utenti di conoscere la disponibilità di posti in tempo reale.

Nei parcheggi dove è stata rilevata la presenza, funzionano il 29% dei display e il 34% delle barre di ingresso. Se per la barra di ingresso si considerano solo le rilevazioni dei parcheggi in cui è presente, si può fare un confronto con i dati rilevati da RSM: nel 2019 le barre di ingresso avevano un valore di poco superiore al 93%, nel monitoraggio ACoS le barre di ingresso presenti e funzionanti sono poco più del 58%.

Per i sistemi di traslazione la situazione risulta più simile nei due monitoraggi: gli ascensori e le scale mobili funzionanti rilevati da ACoS sono intorno all'80%, mentre l'indicatore rilevato da RSM nel 2019 è pari a 78%.

La stessa situazione si registra per i parcometri. Nel 94% delle rilevazioni sono funzionanti tutti i parcometri presenti nei parcheggi di scambio e solo nel 6% non tutti sono operativi e funzionanti. Nel monitoraggio di RSM i parcometri hanno registrato mediamente un indicatore di qualità erogata di poco superiore al 98% (Figura 1.3).

Figura 1.3 Funzionamento ingresso e sistemi di traslazione



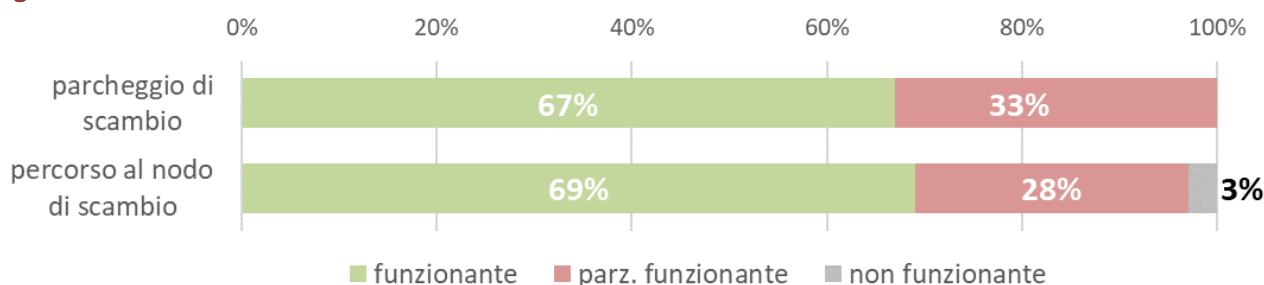
FONTE: ACOS.



Illuminazione

Nella Figura 1.4 sono riportati gli indicatori di funzionamento dell'illuminazione sia del parcheggio di scambio che del percorso dal parcheggio al nodo di scambio. L'illuminazione dei parcheggi è risultata funzionante nel 67% delle rilevazioni, così come quella verso il nodo di scambio (69%). Sia per i parcheggi di scambio che per i percorsi verso il nodo di scambio sono risultate parzialmente funzionanti o non funzionanti rispettivamente il 33% e il 31% delle rilevazioni. Il dato rilevato si discosta considerevolmente da quello ottenuto da RSM che per il 2019 registrava un valore di media superiore al 91%.

Figura 1.4 Illuminazione



Fonte: ACOS.

Pulizia e raccolta differenziata

Il monitoraggio della pulizia nelle diverse aree dei parcheggi di scambio è basato su una scala di valutazione a 5 livelli (che riprende i descrittori di pulizia del contratto di servizio di igiene urbana) per le aree esterne e gli ascensori, mentre per i servizi igienici è basato su una scala a 4 livelli come riportato in Figura 1.5.

Figura 1.5 Descrizione dei livelli di qualità della pulizia nelle diverse aree del parcheggio di scambio

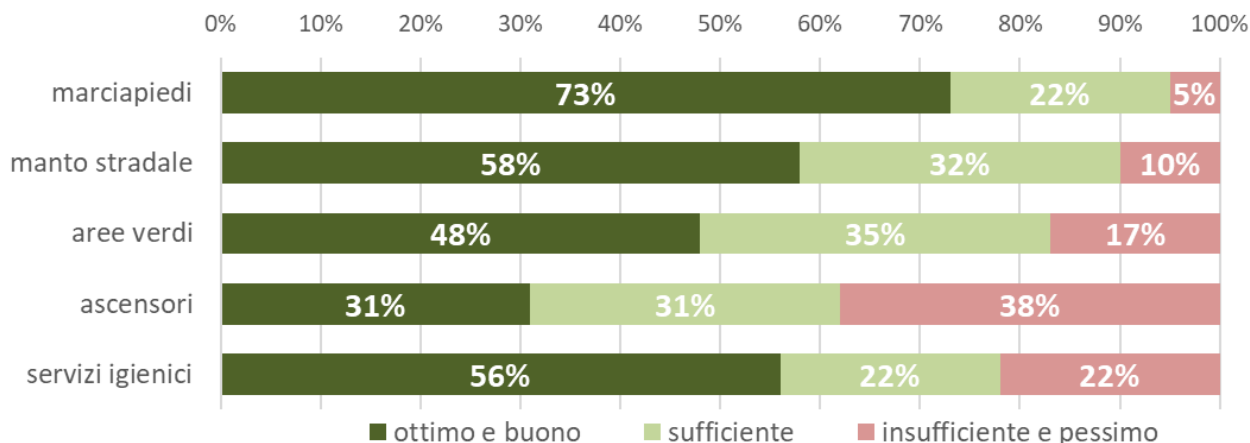
Livello di qualità	Descrizione
Ottimo	priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce o foglie
Buono	presenta "minime" quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie
Sufficiente	presenza moderata quantità di rifiuti o/e cartacce, escrementi, erbacce, foglie (non più di 2)
Insufficiente	presenta notevoli quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie (oltre 3)
Pessimo	presenta "notevoli" quantità di rifiuti e/o cartacce e/o escrementi e/o erbacce e/o foglie
Servizi Igenici	Descrizione
Buono	perfettamente puliti e forniti di carta igienica, sapone per le mani e salviette/asciugamani
Sufficiente	abbastanza puliti, forniti almeno di carta igienica e sapone per le mani
Insufficiente	sporchi e/o sforniti di carta igienica e sapone
Pessimo	sporchi, che emanano cattivo odore e/o sforniti di carta igienica e sapone

Fonte: ACOS.

In Figura 1.6 sono riportati i risultati dei monitoraggi di pulizia nei diversi parcheggi di scambio. Nel monitoraggio condotto da RSM l'indicatore "pulizia aree parcheggio" comprende i marciapiedi, il manto stradale e le aree verdi che nel monitoraggio ACos sono stati trattati separatamente per avere un dettaglio maggiore. Nel complesso, i marciapiedi e il manto stradale registrano buoni valori sopra la sufficienza (rispettivamente 95% e 90%), tendenzialmente in linea con il monitoraggio di RSM in cui il valore totale è di poco superiore al 96%. Lievemente meno pulite risultano le aree verdi che raggiungono un valore al di sopra della sufficienza nell'83% delle rilevazioni, con uno scostamento del 13% dal monitoraggio RSM. La situazione peggiore, tuttavia, si registra negli ascensori dove le rilevazioni al di sopra della sufficienza sono appena il 62%.



Figura 1.6 Pulizia delle diverse aree di pertinenza del parcheggio di scambio



FONTE: ACOS.

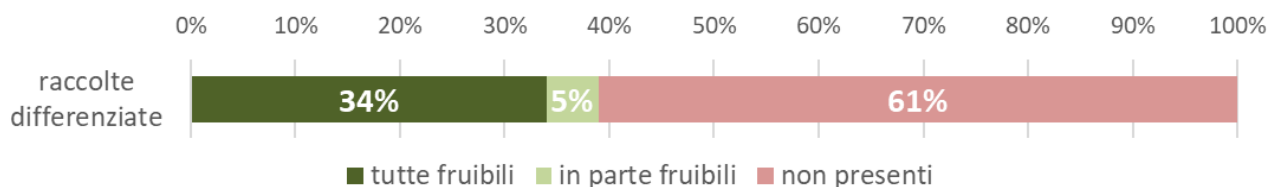
Anche per i servizi igienici la differenza tra i due monitoraggi è significativa: il 78% delle rilevazioni risultano al di sopra della sufficienza, rispetto a circa il 95% secondo RSM.

Nei parcheggi di scambio è stata anche monitorata la presenza e la fruibilità dei cestini e dei cassonetti per la raccolta differenziata su una scala a 3 valori:

- raccolta differenziata presente con tutti i cestini fruibili;
- differenziazione presente, ma alcune raccolte non fruibili;
- differenziazione non presente.

Nel 61% delle rilevazioni non è presente alcuna differenziazione, mentre la raccolta differenziata è presente con tutti i cestini fruibili nel 34% dei casi (Figura 1.7).

Figura 1.7 Presenza e fruibilità delle raccolte differenziate



FONTE: ACOS.

Segnaletica verticale e orizzontale

Come già sottolineato nella [Relazione annuale 2020](#), attualmente il CdS prevede la misurazione di un unico indicatore per la segnaletica che non restituisce la reale condizione della segnaletica verticale separatamente da quella orizzontale; tale criticità è stata sottolineata nella [Segnalazione 01/2020](#) che l’Agenzia ha redatto in merito al nuovo CdS tra Roma Capitale ed Atac, approvato con la [DGCa 70/2020](#), per il periodo dal 1° maggio 2020 al 3 dicembre 2021.

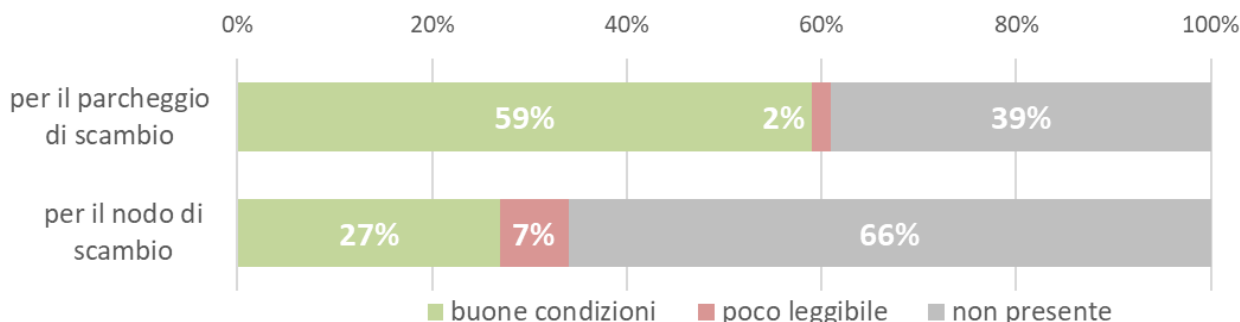
La variabile, infatti, andrebbe suddivisa in due variabili distinte tra segnaletica orizzontale e segnaletica verticale per evitare di creare commistione tra il rispetto dello standard di una piuttosto che dell’altra, anche in considerazione della maggiore numerosità della segnaletica orizzontale (essenzialmente tutti gli stalli di sosta tariffata presenti sia su strada che nei parcheggi) rispetto a quella di tipo verticale. A titolo di esempio, in base alla presente definizione della variabile, calcolando un valore medio tra segnaletica orizzontale e segnaletica verticale e dovendo rispettare uno standard di 85%, si potrebbe configurare l’ipotesi in cui la segnaletica verticale risulti al 90% (quindi ampiamente sopra lo standard) e quella orizzontale al 68% (al di



sotto anche della tolleranza del 75%), ma la media sarebbe 79% con il risultato che non si concretizzerebbero penali anche con un indicatore sotto soglia di tolleranza.

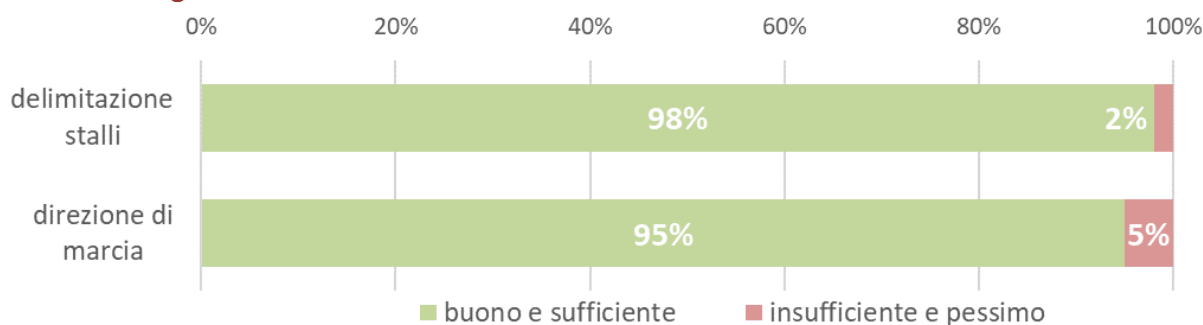
È ciò che accade nel monitoraggio condotto dall’Agenzia: la segnaletica verticale di indirizzamento al parcheggio e quella di indirizzamento al nodo di scambio registrano valori non soddisfacenti (rispettivamente 61% e 34%, Figura 1.8), diversamente da quanto accade per la segnaletica orizzontale (stalli e direzioni di marcia) che risultano essere positivi (rispettivamente 98% e 95%, Figura 1.9).

Figura 1.8 Segnaletica verticale



FONTE: ACOS.

Figura 1.9 Segnaletica orizzontale



FONTE: ACOS.

2 Indagine sulla qualità percepita

L’indagine di qualità percepita sui parcheggi di scambio è stata condotta nel medesimo periodo del monitoraggio della qualità erogata: nelle giornate dal 26 ottobre al 12 novembre. Le interviste sono state effettuate in tutti i parcheggi di scambio considerati nel campione di indagine, descritto in Figura 1.1.

La rilevazione della qualità percepita è stata realizzata tramite intervista diretta ai frequentatori dei parcheggi di scambio. Il rilevatore ha posto agli intervistati alcune domande a risposta chiusa sull’utilizzo e sulla soddisfazione in relazione a vari aspetti riguardanti l’utilizzo del servizio, la disponibilità di posti auto, il funzionamento e la sicurezza del parcheggio; le possibilità di risposta prevedevano una scala a più livelli (molto soddisfatto, abbastanza soddisfatto, poco soddisfatto, per niente soddisfatto, non sa/non risponde).

Le interviste sono state equamente ripartite tra i vari parcheggi di scambio in modo da ottenere non meno di 6 interviste per singolo parcheggio e svolte in 2 sessioni differenti, per un totale di 124 interviste.

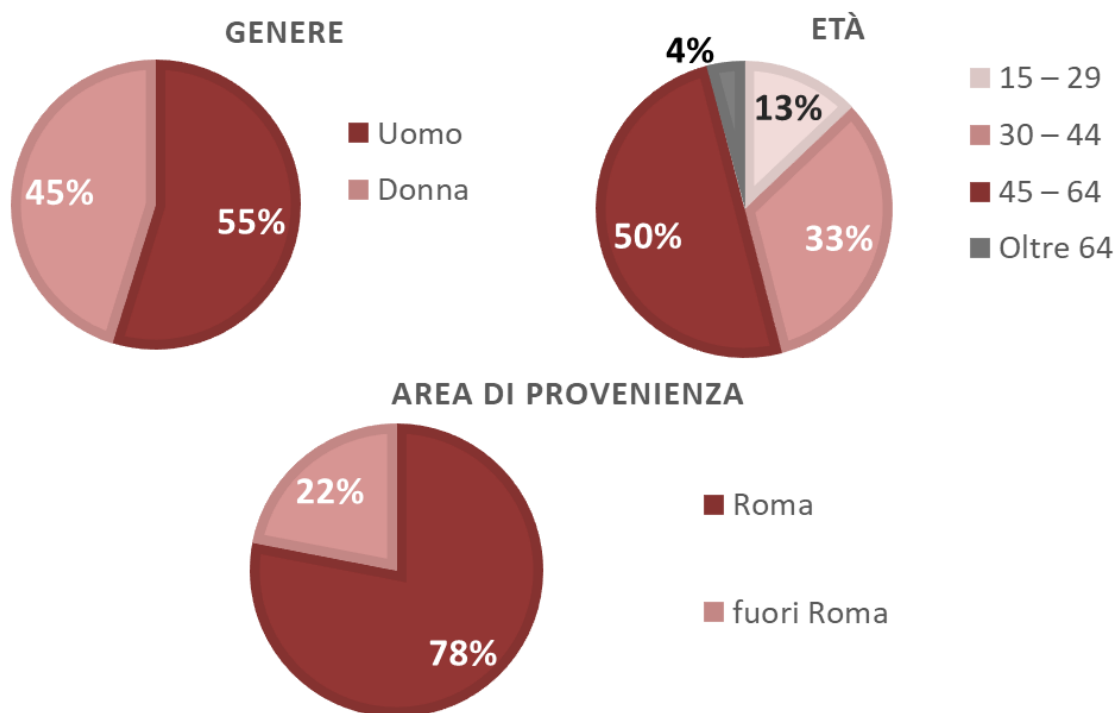
Descrizione del campione

La Figura 2.1 mostra la distribuzione degli intervistati per genere, fascia di età e provenienza; il campione, costituito per il 78% da residenti nel territorio di Roma Capitale e dal 22% di residenti fuori dal territorio comunale, presenta un maggior numero di intervistati di genere maschile (55%) anche se di pochi punti



percentuali. La fascia di età più rappresentata è quella dei 45-64 anni (50% degli intervistati) ma è consistente anche il numero di intervistati nella fascia 30-44 (33%).

Figura 2.1 Descrizione anagrafica e area di provenienza del campione



FONTE: ACOS.

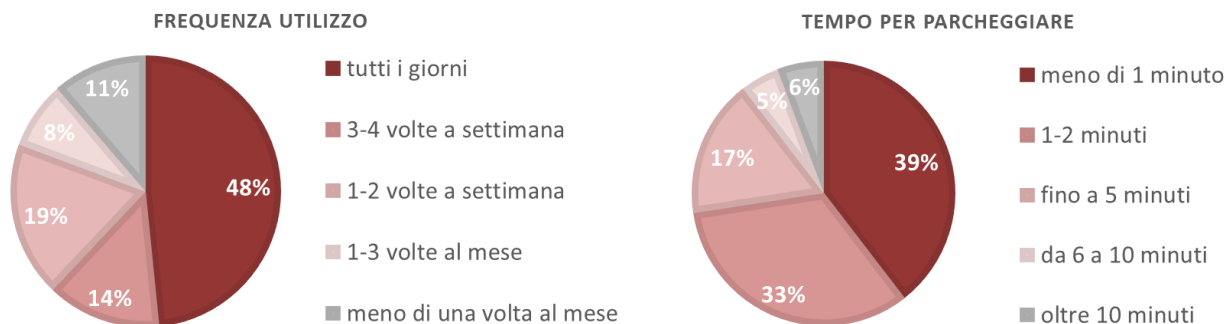
Utilizzo del servizio

La Figura 2.2 riporta i risultati delle interviste sulle abitudini di utilizzo del servizio.

Quasi la metà degli intervistati dichiara di utilizzare i parcheggi di scambio quotidianamente, a fronte di un 33% che li frequenta più volte nel corso della settimana (circa il 14% 3-4 volte a settimana e il 19% 1-2 volte) e di un 19% che li utilizza solo sporadicamente.

Il tempo necessario per trovare parcheggio è inferiore ai 2 minuti nel 72% dei casi, mentre supera i 6 minuti solamente nell'11% dei casi. Molti intervistati hanno fatto notare che prima dell'emergenza sanitaria il tempo necessario per trovare un parcheggio era ben più lungo, arrivando a superare anche i 30 minuti.

Figura 2.2 Caratteristiche di utilizzo del parcheggio di scambio



FONTE: ACOS.

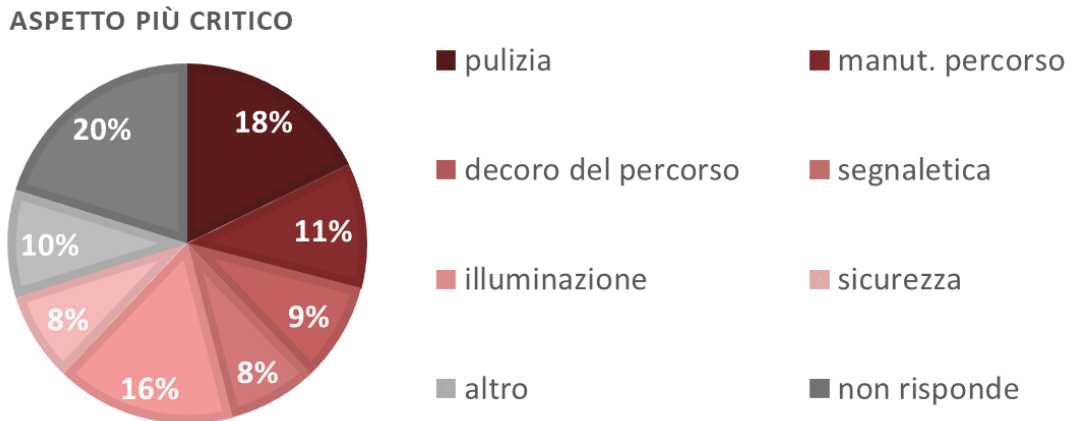


Soddisfazione degli utenti

Nel complesso, il voto medio che è stato dato ai parcheggi su una scala da 1 a 10 è stato di 6,8, ma non sono mancati aspetti critici che sono stati sottolineati dagli utenti.

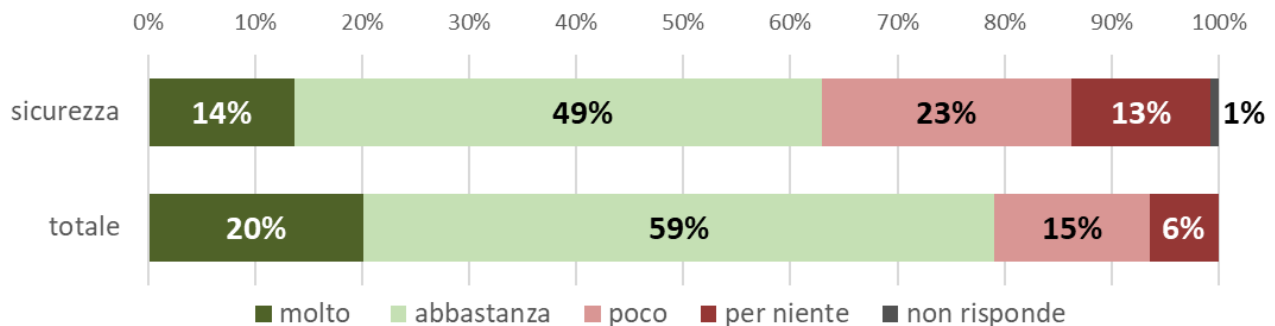
La Figura 2.3 riporta i principali aspetti critici riscontrati dagli intervistati: la pulizia e l'illuminazione sono i due aspetti più segnalati (rispettivamente con il 18% e il 16%), seguiti dal decoro e dalla manutenzione del percorso che insieme raggiungono il 20%. Anche la sicurezza e la segnaletica sono state ugualmente considerate con un 8% ciascuna.

Figura 2.3 Aspetto più critico nel percorso dal parcheggio al nodo di scambio



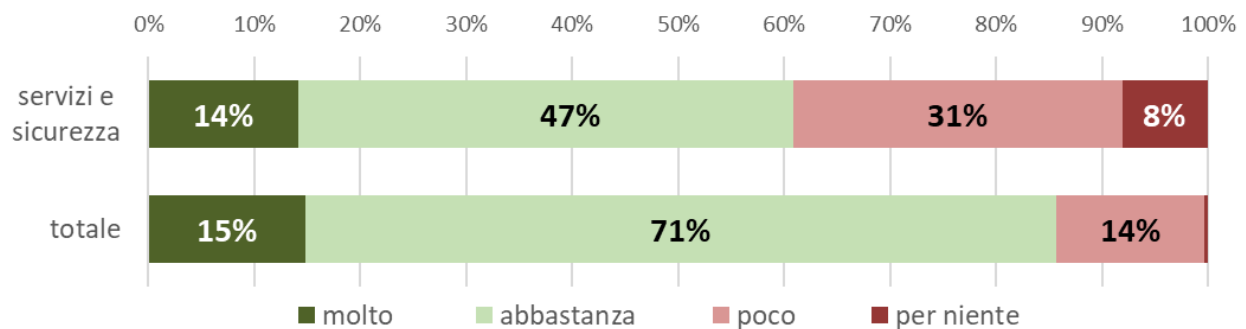
FONTE: ACOS.

Figura 2.4 Soddisfazione degli intervistati ACOS



FONTE: ACOS.

Figura 2.5 Soddisfazione degli intervistati RSM



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI RSM.



Con riferimento all'indagine della qualità percepita svolta da RSM nel 2019 (Figura 2.5), in cui l'aspetto che riscontrava più insoddisfazione era quello dei servizi e sicurezza con quasi un 40% di insoddisfatti, nell'indagine svolta da ACoS a fine del 2020 è stato chiesto agli intervistati quanto fossero soddisfatti della sicurezza all'interno del parcheggio di scambio (Figura 2.4). I dati raccolti in entrambe le indagini sono abbastanza sovrapponibili; nello specifico, a fronte di un 61% di soddisfatti e di un 39% di insoddisfatti nell'indagine di RSM, corrisponde un 63% di soddisfatti e un 36% di insoddisfatti nell'indagine ACoS. Lo stesso vale per il giudizio complessivo sui parcheggi che ha uno scostamento nelle due indagini intorno al 6%.

