



# Contributo sullo stato dei servizi pubblici locali a Roma

ASPETTI TECNICI E OPINIONE DEI CITTADINI

(agosto 2021)

## Introduzione

Con l'approssimarsi delle elezioni amministrative, allo scopo di fornire spunti di riflessione per i candidati sindaco affinché ne tengano conto per la stesura dei loro programmi, l'Agenzia ha deciso di svolgere un'indagine per conoscere e analizzare i reali bisogni, le opinioni e le aspettative dei cittadini-utenti circa i principali servizi pubblici locali di Roma Capitale: igiene urbana e verde, trasporto pubblico locale, illuminazione pubblica e, più trasversalmente, i servizi on line di Roma Capitale.

L'indagine è stata realizzata nella primavera-estate 2021 con due diversi canali:

- attraverso quattro differenti sondaggi on line, uno per ciascun settore, pubblicati sul sito ACoS e rivolti agli utenti che conoscono e seguono il lavoro dell'Agenzia, in particolare alle associazioni, alle organizzazioni e ai comitati attivi sul territorio. Questo secondo campione rappresenta un ventaglio di interlocutori più attenti, partecipi e consapevoli, pertanto anche maggiormente esigenti (periodo di riferimento: 18 maggio-2 agosto 2021);
- con metodo misto CATI-CAWI su un campione più ampio e più "generico" di 2.001 residenti a Roma dai 15 anni in su, distribuito per genere, fascia d'età e municipio di residenza (periodo di riferimento: luglio 2021).

I risultati dell'indagine in parte confermano e supportano le criticità già sintetizzate nel [Rapporto di fine consiliatura](#), presentato in Aula Giulio Cesare il 7 luglio scorso dal Presidente ACoS Carlo Sgandurra. D'altra parte, l'analisi delle caratteristiche degli utilizzatori e dei contesti d'uso dei servizi pubblici locali a Roma consente di far emergere e dar voce a nuove e più circostanziate necessità, quale appello, sentitamente inviato dai cittadini ai candidati, ad una maggiore concretezza e fattibilità nell'enunciazione dei rispettivi programmi di governo della città.

*È prevista la pubblicazione integrale dei risultati relativi alle due fasi d'indagine in formato grafico e open data.*

### IGIENE URBANA

Tra i più critici della Capitale, il servizio riceve un giudizio insoddisfacente da una larga maggioranza di romani. Il tema del decoro è centrale nelle opinioni degli intervistati, che bocciano la pulizia delle strade e marciapiedi anche con riferimento al diserbo, attività che dal 2021 non rientra nel perimetro del servizio ed è quindi stata sottratta ad Ama per essere attribuita ai singoli municipi. Tra le richieste dei rispondenti alle due fasi dell'indagine, emergono quelle relative a maggiori interventi di pulizia e raccolta, ma anche maggiori investimenti per un'impiantistica all'avanguardia, sistemi innovativi di raccolta e più controlli per contrastare i comportamenti illeciti.



## **VERDE PUBBLICO**

L'esteso patrimonio verde gestito da Roma Capitale, che fino a pochi anni fa era oggetto di stima internazionale, nell'ultimo biennio ha raccolto valutazioni al di sotto della sufficienza da parte dei romani, che ora chiedono una maggiore cura e consapevolezza. Il giudizio degli utenti conferma i dati al ribasso registrati negli ultimi anni per il servizio erogato, in particolare circa il calo del numero di interventi di manutenzione e il valore negativo del bilancio arboreo: condizione aggravata dalla mancanza di una progettualità unitaria e dalla poca chiarezza sulle competenze di gestione tra Dipartimento e municipi.

## **TRASPORTO PUBBLICO LOCALE**

Il sistema dei trasporti romani non è in grado di soddisfare le esigenze di mobilità degli utenti e non costituisce, allo stato attuale, una valida alternativa all'uso del mezzo privato. L'offerta di vetture/km per le linee di superficie e ferrovie è in discesa negli ultimi sei anni e il servizio effettivamente reso ai cittadini continua a essere inferiore a quello programmato. La scarsa affidabilità, i lunghi tempi di spostamento, il mancato rispetto degli orari, l'affollamento sui mezzi sono le punte di criticità confermate dal giudizio degli intervistati, che indicano quali aspetti da migliorare anche la sicurezza e la lotta all'evasione. Emergono inoltre le richieste di più mezzi e maggiori alternative di mobilità, preferibilmente quelle che consentono di evitare il traffico. In generale, il trasporto pubblico romano soffre un'importante carenza di governance da parte dei soggetti coinvolti, troppo numerosi e scarsamente coordinati fra loro, con responsabilità e compiti, dalla programmazione al controllo, spesso non ben definiti.

## **ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

Il settore è attualmente gravato da un'importante criticità, già emersa nelle analisi dell'Agenzia in seguito ai monitoraggi indipendenti sulla qualità erogata, che riguarda le anomalie riscontrate nel rispetto dei tempi standard di ripristino del servizio in caso di guasto, a fronte peraltro dell'aumento del numero dei guasti nell'ultimo quinquennio. Un'altra criticità, anche questa già ripetutamente segnalata dall'Agenzia, è invece di tipo regolamentare e riguarda l'illegittimità dell'affidamento in-house, attualmente in carico al gestore in attesa dell'espletamento di una nuova gara. Per quanto riguarda il servizio reso ai cittadini, pur nelle differenze tra i due campioni di intervistati, gli utenti indicano nel problema dei guasti una criticità particolarmente rilevante ed è alta la percentuale dei non soddisfatti per il servizio di riparazione.

## **SERVIZI ON LINE**

Dall'analisi di alcuni dati di dettaglio emersi dalle indagini, si evidenziano due ordini di problemi legati alla fruizione dei servizi on line di Roma Capitale: in primo luogo il loro scarso utilizzo, con un alto numero di persone comprese nel campione "generico" dei 2.001 intervistati con metodo CATI-CAWI che non li hanno mai usati. Tra gli elementi da migliorare, infatti, i rispondenti al sondaggio on line indicano la comunicazione come l'aspetto prioritario su cui intervenire. D'altra parte, permangono i problemi legati all'accessibilità/usabilità dei servizi, testimoniati dall'elevato numero di segnalazioni per difficoltà d'accesso; l'accessibilità/usabilità è infatti il principale nodo critico indicato dai rispondenti al sondaggio sul sito dell'ACoS, che invece ne apprezzano la ricaduta positiva sull'ambiente. In generale, i servizi on line incassano il gradimento degli utenti più esperti e sono ritenuti almeno sufficienti dal 63% dei rispondenti al sondaggio.



# Indice

<b>Introduzione</b> .....	<b>2</b>
<b>Igiene urbana</b> .....	<b>5</b>
Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale .....	6
Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare .....	7
Conferimento e raccolta dei rifiuti .....	8
Pulizia delle aree cassonetti per la raccolta stradale .....	9
Pulizia delle strade .....	10
Le responsabilità dei cittadini nel decoro della città .....	11
Reclami e livello di soddisfazione dei romani per l’igiene urbana .....	11
<b>Verde pubblico</b> .....	<b>13</b>
Manutenzione e cura del verde pubblico .....	14
<b>Trasporto pubblico locale</b> .....	<b>15</b>
Trasporto pubblico ed esigenze di mobilità .....	16
Offerta del servizio .....	17
Affidabilità del trasporto pubblico e intermodalità .....	18
Contrasto all’evasione e sicurezza a bordo dei mezzi .....	19
Tempi di percorrenza e posti km offerti .....	20
Trasporto pubblico e mobilità: criticità organizzative .....	21
<b>Illuminazione pubblica</b> .....	<b>22</b>
Guasti .....	23
Servizio di segnalazione dei guasti .....	24
Qualità del servizio .....	25
<b>Servizi on line</b> .....	<b>26</b>
Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale .....	27
Difficoltà d’accesso ai servizi on line di Roma Capitale .....	28
I servizi più critici per difficoltà d’accesso .....	29
Competenze digitali dei cittadini e servizi di facilitazione .....	30
Soddisfazione degli utenti .....	31
Guida agli indicatori .....	32



## IGIENE URBANA

Il servizio di igiene urbana è uno dei più critici per la Capitale, ritenuto insoddisfacente da una larga maggioranza di romani. I problemi originano in molti casi da una carenza impiantistica che si ripercuote negativamente sulla raccolta in città e anche sulla pulizia delle strade. Nel degrado, proliferano poi comportamenti scorretti da parte di alcuni cittadini, esasperati, demotivati o semplicemente incivili.

Importante per l'attualità del tema, ma anche per la rilevanza attribuita dai romani nell'ambito del sondaggio online e della parallela indagine svolti dall'Agenzia, la sottrazione del servizio di diserbo dal perimetro dell'igiene urbana e l'attribuzione delle relative responsabilità ai Municipi.

Gli esiti delle interviste esprimono la richiesta di una maggiore frequenza degli interventi di raccolta e di pulizia, ma anche la percezione dell'importanza degli investimenti in impiantistica moderna e in forme innovative di raccolta, porta a porta e non. Fra le richieste "parallele" emerge una maggiore cura del verde e delle aiuole, della pavimentazione dei marciapiedi e l'esecuzione di più controlli per scongiurare comportamenti illeciti che aggravano la situazione.

## Sommario

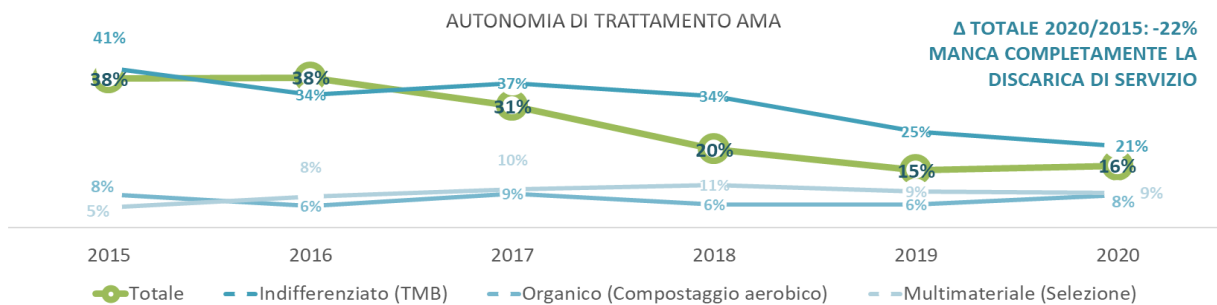
Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale .....	6
Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare.....	7
Conferimento e raccolta dei rifiuti .....	8
Pulizia delle aree cassonetti per la raccolta stradale .....	9
Pulizia delle strade.....	10
Le responsabilità dei cittadini nel decoro della città.....	11
Reclami e livello di soddisfazione dei romani per l'igiene urbana .....	12



## Ciclo dei rifiuti e impiantistica a servizio della Capitale

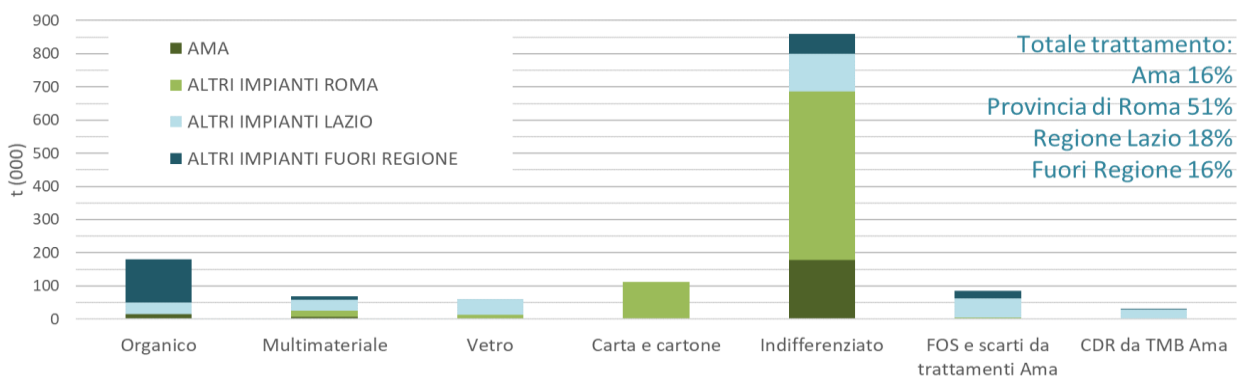
L'organizzazione del ciclo dei rifiuti romani può contare su un'autonomia di trattamento da parte di Ama che complessivamente raggiunge il 16%: nel 2020 Ama ha trattato il 21% dell'indifferenziato, l'8% dell'organico e ha selezionato il 9% del multimateriale leggero (Figura 1). In mancanza di nuovi investimenti, l'obsolescenza e i danneggiamenti degli impianti esistenti hanno determinato negli ultimi 5 anni un crollo dell'autonomia di trattamento (-22% rispetto al 38% del 2016). Sebbene il ciclo dei rifiuti romani si chiuda prevalentemente nel Lazio, rimane l'importante eccezione delle frazioni organiche, che si aggiunge alla criticità della mancanza della discarica di servizio (Figura 2).

**Figura 1. Andamento della capacità di trattamento Ama**



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

**Figura 2. Destinazione dei rifiuti a Roma e dei residui di trattamento Ama (2020)**

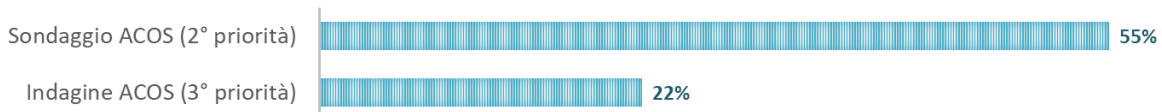


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Nonostante la difficoltà dell'argomento, è significativo che la necessità di investire in impianti sia espressa dai romani fra le prime priorità ritenute necessarie per migliorare la raccolta dei rifiuti a Roma (Figura 3).

**Figura 3. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?**

### INVESTIRE IN IMPIANTISTICA DI CHIUSURA DEL CICLO DEI RIFIUTI



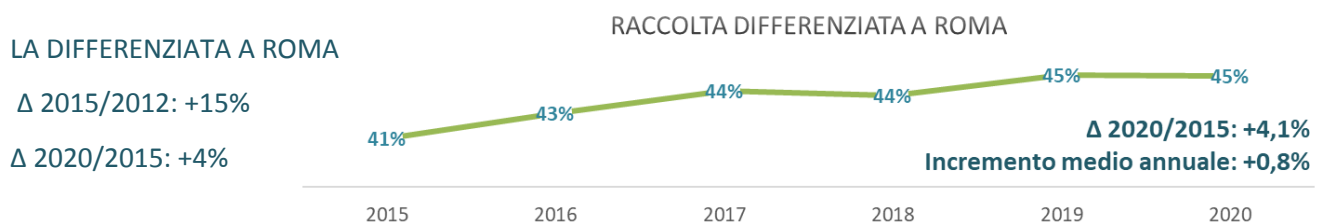
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, UTENTI PAP: 410).



## Organizzazione della raccolta dei rifiuti ed economia circolare

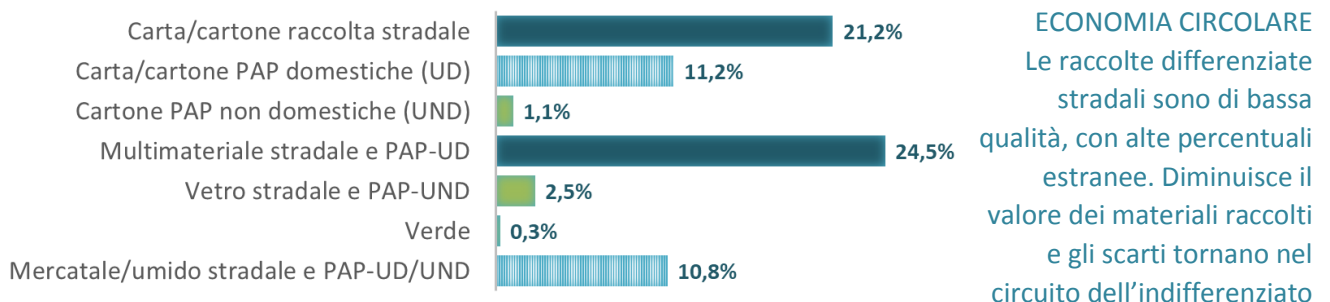
Dal 2012 al 2015 la raccolta differenziata a Roma è passata dal 26% al 41%, beneficiando dell'estensione della raccolta domestica porta a porta (PAP) dal 6% al 29% dei cittadini e della raccolta differenziata a 5 frazioni (separando il vetro monomateriale e aggiungendo l'organico alle raccolte della carta, del multimateriale leggero plastica/metallo e dell'indifferenziato). La Figura 1 mostra che, in assenza di ulteriori interventi significativi, dopo il 2015 la percentuale di differenziata è cresciuta sempre meno rapidamente per poi assestarsi fra il 44% e il 45%. Oltre alle considerazioni quantitative, bisogna anche valutare che la raccolta PAP è ferma al 33% dal 2016 e che la raccolta stradale a Roma produce frazioni estranee e scarti importanti che riducono il valore e la possibilità di riciclo delle differenziate, compromettendone l'efficacia ai fini dell'economia circolare (Figura 2).

**Figura 1. Andamento della percentuale di raccolta differenziata a Roma**



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

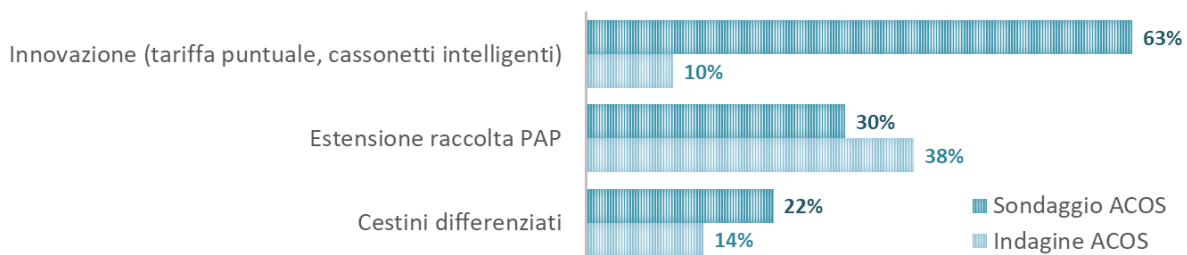
**Figura 2. Frazione estranea (scarti) per tipologia di raccolta differenziata a Roma (I sem. 2020)**



FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DELL'[ANAGRAFE DEI RIFIUTI DI ROMA CAPITALE](#).

Intervistati su questi temi, i romani propongono di estendere la raccolta domestica PAP, ma anche soluzioni innovative che incentivano la qualità della raccolta, come la tariffa puntuale, i cassonetti intelligenti, fino anche ai cestini stradali differenziati per frazioni (Figura 3).

**Figura 3. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?**



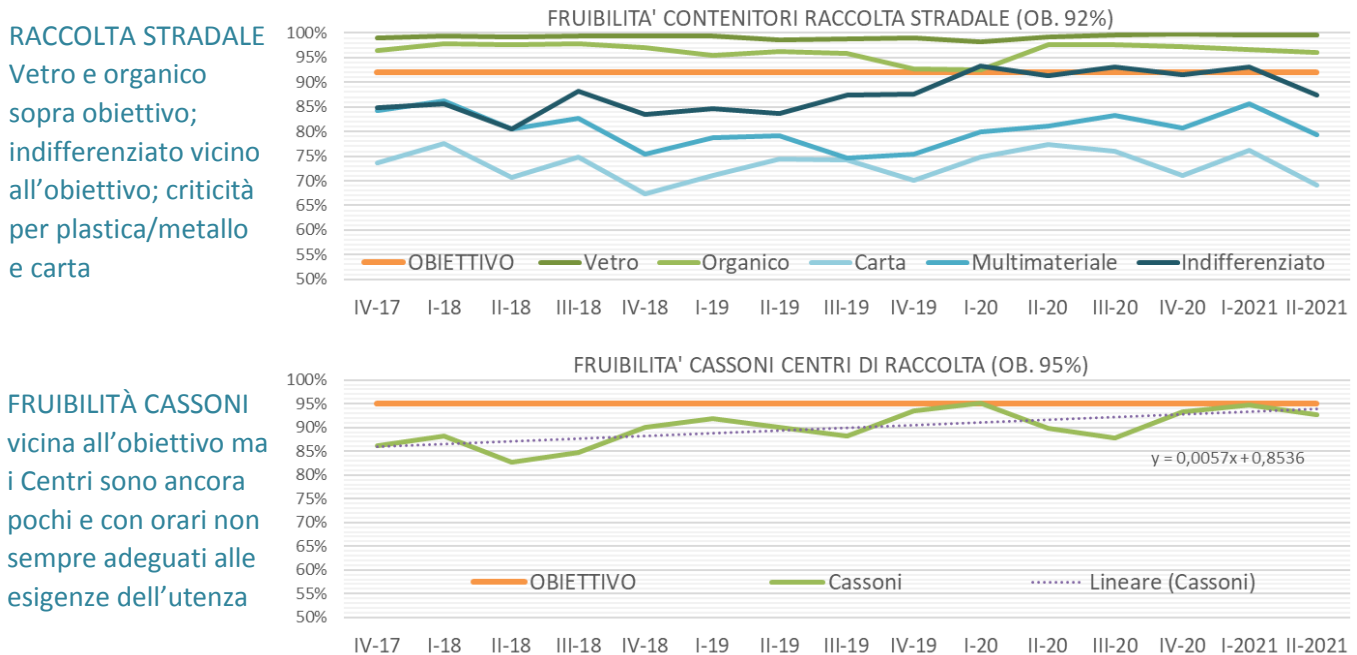
FONTI: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, UTENTI PAP: 410).



## Conferimento e raccolta dei rifiuti

La Figura 1 mostra l'andamento della fruibilità dei cassonetti della raccolta stradale dei rifiuti e dei cassoni nei Centri di Raccolta, secondo gli esiti del monitoraggio svolto quotidianamente dall'Agenzia (più di 1.500 postazioni cassonetti e oltre 1.000 cassoni monitorati al trimestre). Le criticità ricorrenti riguardano soprattutto le raccolte stradali di plastica/metallo e carta/cartone, con cassonetti trovati tutti pieni rispettivamente una volta su 5 e una volta su 4.

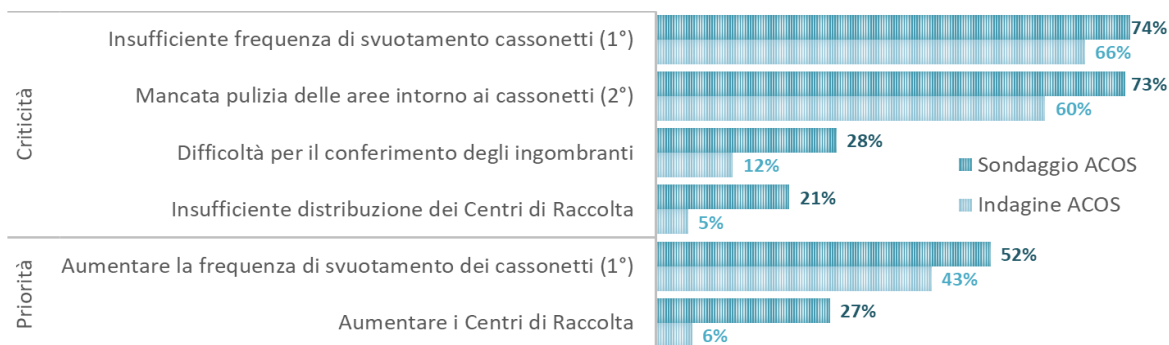
**Figura 1. Percentuale di fruibilità delle raccolte stradali e dei cassoni nei Centri di Raccolta (andamento 2017/2021)**



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA (BASE: MINIMO 1.350 RILEVAZIONI A TRIMESTRE).

Rispetto al conferimento dei rifiuti, i romani ritengono che l'insufficiente frequenza di raccolta (insieme alla mancata pulizia delle aree di raccolta stradale) sia la prima causa di criticità e anche la priorità assoluta per migliorare il servizio. Le difficoltà di conferimento degli ingombranti e la richiesta di più Centri di Raccolta riguardano un quarto del campione del sondaggio online ACOS e una minoranza degli intervistati nell'indagine CATI-CAWI condotta a luglio.

**Figura 2. Secondo la sua opinione, quali delle seguenti opzioni contribuirebbero a migliorare la qualità del servizio di raccolta dei rifiuti?**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 1591; PRIORITÀ: 410).

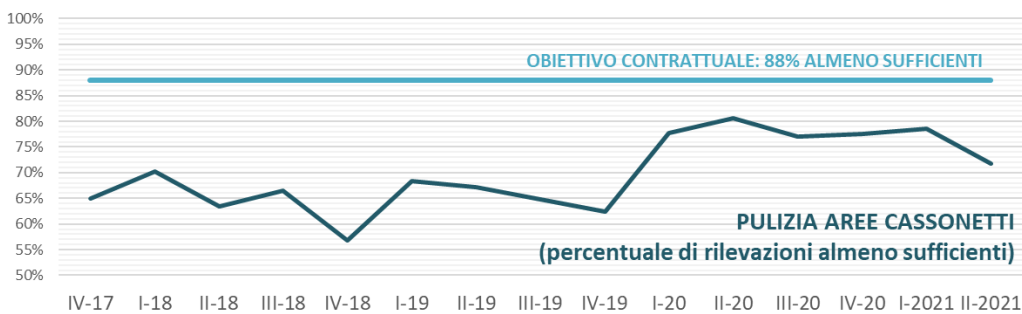




## Pulizia delle aree cassonetti per la raccolta stradale

Nel corso del monitoraggio contrattuale del servizio di igiene urbana, capita di trovare aree di raccolta stradale coperte da cumuli di rifiuti, tanto che tale aspetto è ritenuto uno dei più critici del servizio ed è utilizzato spesso dai media come emblema del degrado di Roma. La Figura 1 mostra tuttavia per questo indicatore un andamento di tendenziale crescita, nonostante nell'ultimo trimestre vi sia stata una flessione, in controtendenza, che va subito arginata. L'Agenzia dal 2019 rileva inoltre la percentuale di postazioni cassonetti che emanano cattivo odore (Figura 2).

**Figura 1. Percentuale almeno sufficiente di rilevazioni della pulizia delle aree cassonetti (andamento 2017/2020)**



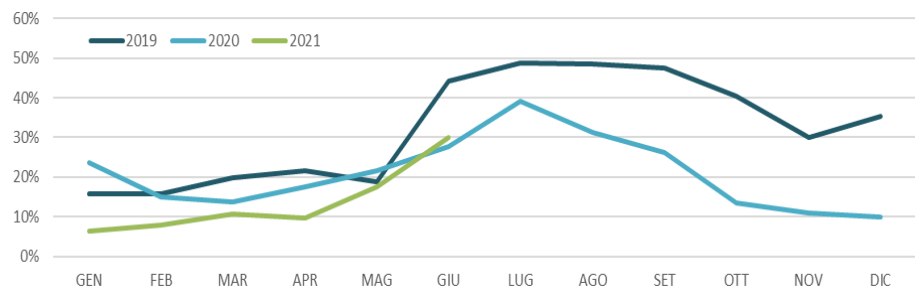
**UNA TENDENZA SU CUI LAVORARE ANCORA**  
Le rilevazioni insufficienti sono diminuite del 15% fra la fine del 2019 e l'inizio del 2020. L'obiettivo è però ancora lontano

FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

**Figura 2. Percentuale di postazioni di raccolta stradale che emanano cattivo odore (andamento 2019/2021)**

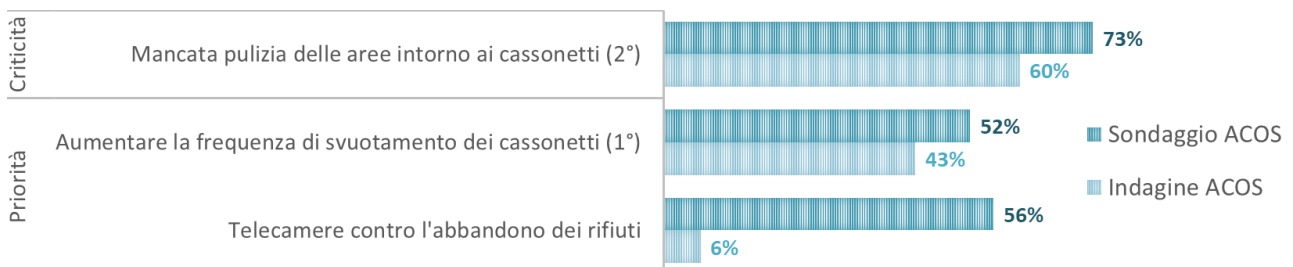
### CATTIVI ODORI

Al di là dell'andamento stagionale, il cattivo odore ha registrato il suo anno nero nel 2019, per andare poi diminuendo mese su mese sia nel 2020, sia all'inizio del 2021



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

**Figura 3. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle aree cassonetti a Roma**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

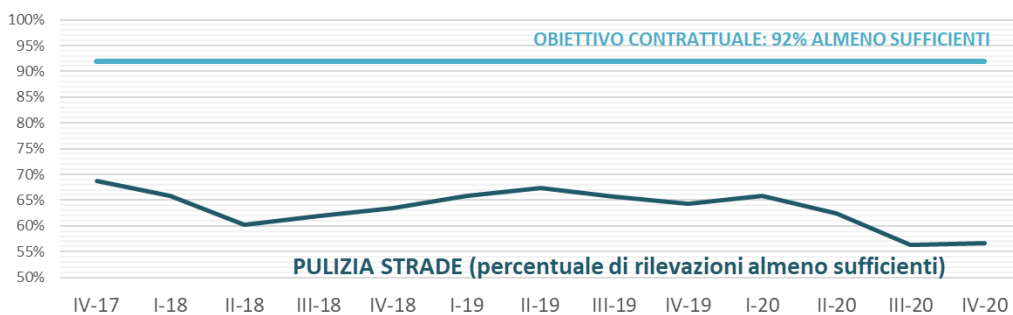
Per i romani la pulizia delle aree cassonetti è la seconda criticità della raccolta rifiuti; fra le azioni correttive, massima priorità ad incrementare la frequenza di raccolta, ma anche a prevenire gli illeciti individuando i responsabili dell'abbandono dei rifiuti attraverso telecamere (Figura 3).



## Pulizia delle strade

La pulizia delle strade al momento è l'indicatore di qualità erogata più lontano dall'obiettivo contrattuale (Figura 1). La serie storica arriva al 2020 in quanto a partire dal 2021 il servizio di diserbo non fa più parte del perimetro del servizio di igiene urbana e quindi si crea una discontinuità che va ancora analizzata; tale cambiamento si percepisce sul finire del 2020, quando il fattore erbacce contribuiva ancora alla valutazione, determinando una caduta delle rilevazioni almeno sufficienti. I romani ritengono che le criticità della pulizia dipendano principalmente dal numero insufficiente degli interventi (Figura 2), il cui incremento è la priorità assoluta per migliorare i risultati; la scarsa attenzione delle istituzioni trova soluzione secondo alcuni suggerendo il trasferimento delle responsabilità ai Municipi, che comunque da quest'anno si dovranno occupare di assicurare proprio il diserbo: tale aspetto rientra fra quelli non direttamente collegati alla pulizia, ma segnalati dai cittadini per l'impatto sul decoro, insieme alla cura dei marciapiedi (Figura 3).

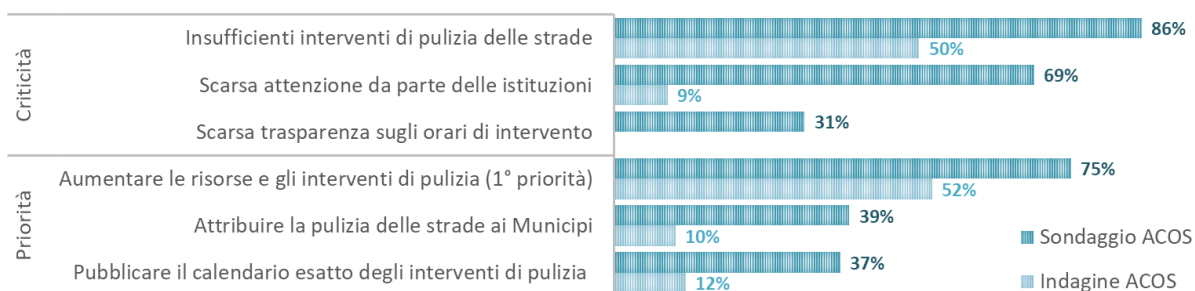
**Figura 1. Percentuale almeno sufficiente di rilevazioni della pulizia delle strade (andamento 2017/2020)**



**PULIZIA ED ERBACCE**  
Dal 2021 il diserbo non fa più parte dei servizi di igiene urbana e dovrà essere eseguito sotto la responsabilità dei Municipi. Le erbacce quindi dal 2021 non rientrano più fra i fattori che determinano il livello di pulizia delle strade

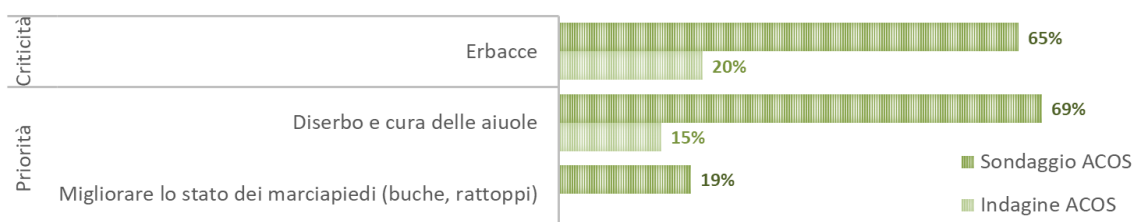
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.

**Figura 2. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle strade a Roma**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

**Figura 3. Criticità e priorità per migliorare la pulizia delle strade a Roma: altri elementi**



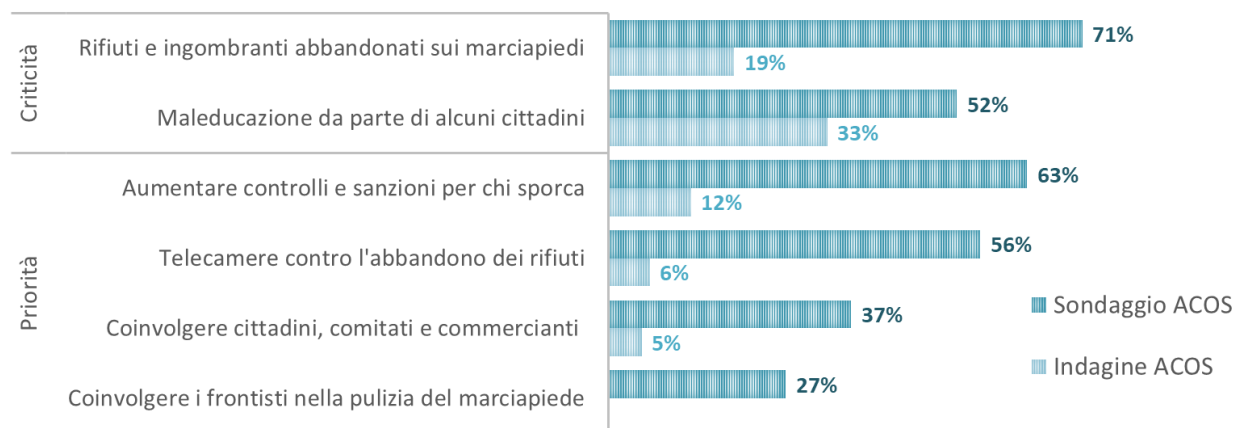
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).



## Le responsabilità dei cittadini nel decoro della città

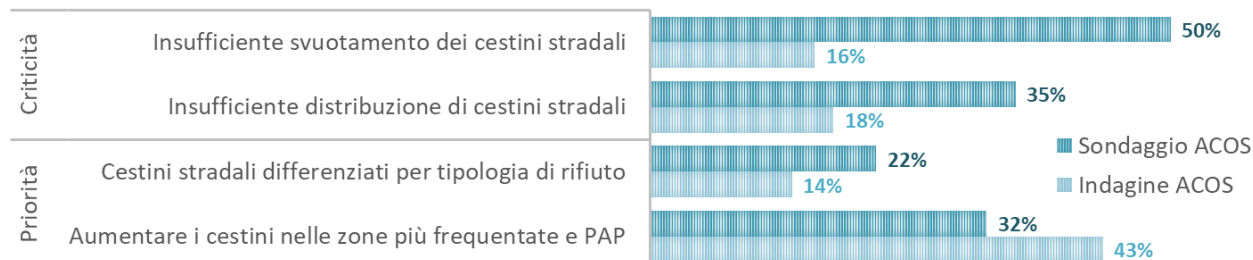
Alcuni cittadini non esitano ad attribuire all'inciviltà della popolazione almeno una corresponsabilità rispetto allo stato della città. Nella Figura 1 l'abbandono di rifiuti e ingombranti e la maleducazione di alcuni cittadini emerge fra le problematiche del servizio di igiene urbana (più nettamente secondo il campione del sondaggio ACoS); fra le soluzioni molti chiedono più controlli, ma anche il coinvolgimento dei cittadini stessi. Contemporaneamente però si chiede di aumentare i cestini, la cui mancanza configura l'alibi dei comportamenti scorretti di molti (Figura 2); la Figura 3 mostra infine la fruibilità dei cestini stradali, come esito del monitoraggio contrattuale.

**Figura 1. Corresponsabilità dei cittadini per lo stato della pulizia a Roma**



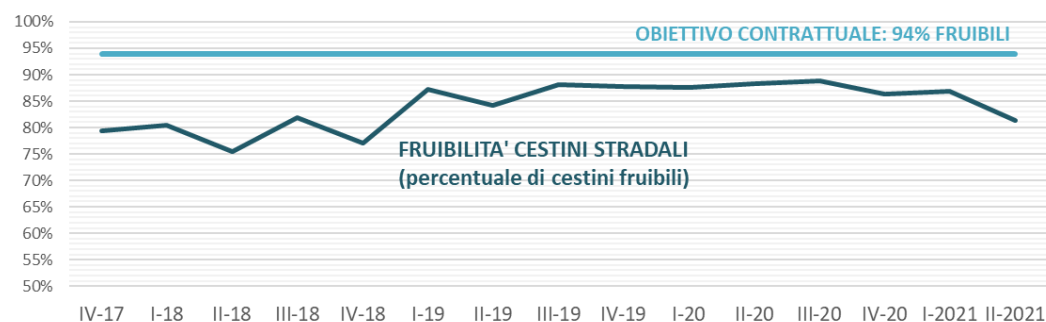
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

**Figura 2. L'opinione dei romani circa l'importanza dei cestini stradali per la pulizia della città**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI, CRITICITÀ: 410; PRIORITÀ: 2.001).

**Figura 3. Percentuale di fruibilità dei cestini stradali (andamento 2017/2021)**



**FRUIBILTÀ DEI CESTINI**  
Oltre alla numerosità dei cestini – ritenuta insufficiente da parte degli utenti – la fruibilità non rispetta l'obiettivo contrattuale, con un peggioramento nell'ultimo anno

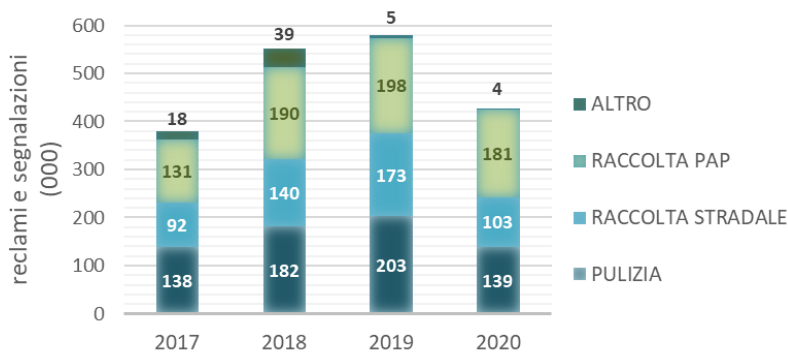
FONTE: ACOS, MONITORAGGIO PERMANENTE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA.



## Reclami e livello di soddisfazione dei romani per l'igiene urbana

Il servizio di igiene urbana è ritenuto particolarmente critico dai cittadini. Nonostante un primo miglioramento che contraddistingue il 2020, complice anche la riduzione dell'attività in città, Ama ha ricevuto più di 400mila reclami e segnalazioni (Figura 1) e i voti attribuiti dai romani ai servizi nelle più recenti indagini semestrali previste dal contratto di servizio non hanno in nessun caso raggiunto la piena sufficienza (Figura 2). Gli esiti del sondaggio online effettuato sul sito ACoS da maggio a luglio 2021 confermano una maggiore soddisfazione per la raccolta PAP rispetto a quella stradale, ma con risultati almeno sufficienti comunque in minoranza; la pulizia resta invece il fattore ritenuto meno soddisfacente da tutta l'utenza (Figura 3).

Figura 1. Reclami e segnalazioni pervenute ad Ama



**RECLAMI IN DIMINUZIONE NEL 2020**  
Dopo un triennio in cui i reclami e le segnalazioni sull'igiene urbana sono andati aumentando con riferimento a tutti i principali servizi (pulizia strade, raccolta stradale e porta a porta, PAP), il 2020 ha registrato una diminuzione che ha interessato soprattutto la pulizia delle strade e la raccolta stradale, mentre reclami e segnalazioni PAP sono rimasti relativamente più numerosi

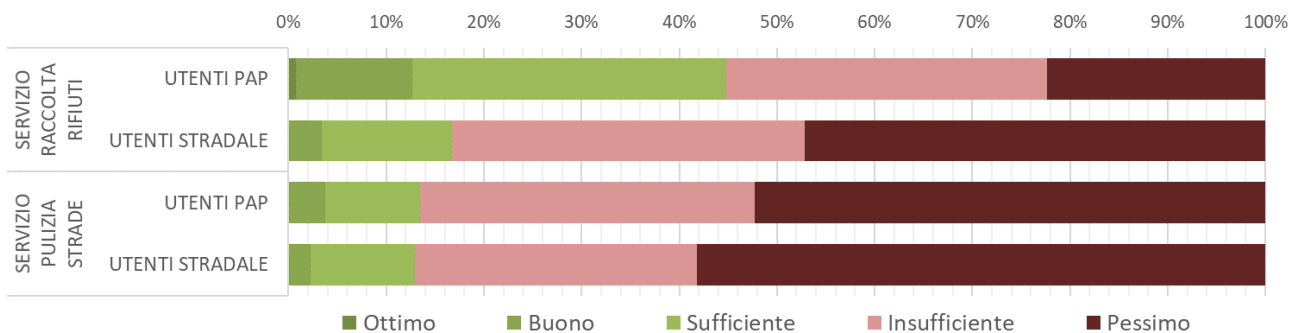
FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Figura 2. Andamento delle valutazioni medie dei servizi di igiene urbana

SERVIZI	VOTO (1-10)							
	ott-17	apr-18	ott-18	apr-19	ott-19	mag-20	ott-20	apr-21
Pulizia strade	3,5	3,7	4,0	3,6	3,4	4,7	4,2	4,8
Pulizia intorno cassonetti	3,2	3,4	3,7	3,5	3,4	4,6	4,1	4,7
Presenza cestini	3,2	3,5	3,6	3,3	3,4	4,6	4,1	4,9
Centri raccolta	5,7	6,0	6,1	5,5	4,7	5,4	5,2	5,6
Call center	5,1	5,4	5,5	5,5	5,0	5,6	5,2	5,6
Raccolta stradale	4,1	4,3	4,2	4,2	3,6	4,8	4,4	5,0
Raccolta porta a porta	4,8	4,9	5,1	5,3	5,2	5,9	5,0	5,5

FONTE: ACOS, INDAGINE SEMESTRALE CONTRATTO DI SERVIZIO DI IGIENE URBANA (BASE RISPONDENTI: 5.760).

Figura 3. In base alla sua esperienza, quale giudizio darebbe ai servizi nella sua zona?



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI PAP: 134; STRADALE: 263).



## VERDE PUBBLICO

I servizi di gestione dell'esteso verde pubblico di Roma Capitale necessitano una maggiore cura e consapevolezza rispetto al recente passato. La mancanza di una progettualità unitaria, il calo degli interventi di manutenzione, il bilancio arboreo che permane su valori negativi e la poca chiarezza sulle competenze di gestione tra strutture centrali (Dipartimento) e periferiche (Municipi) hanno vanificato l'aumento sia degli impegni di spesa in economia e per affidamenti esterni, evidentemente non efficaci, sia del numero di giardinieri in forza al Servizio Giardini.

Di conseguenza il giudizio dei cittadini, per un servizio che fino a pochi anni fa era oggetto di stima internazionale, nell'ultimo biennio è scemato con l'espressione di valutazioni al di sotto della sufficienza. Le richieste dell'utente romano sono quindi di una maggiore cura dell'importante patrimonio verde della città.

## Sommario

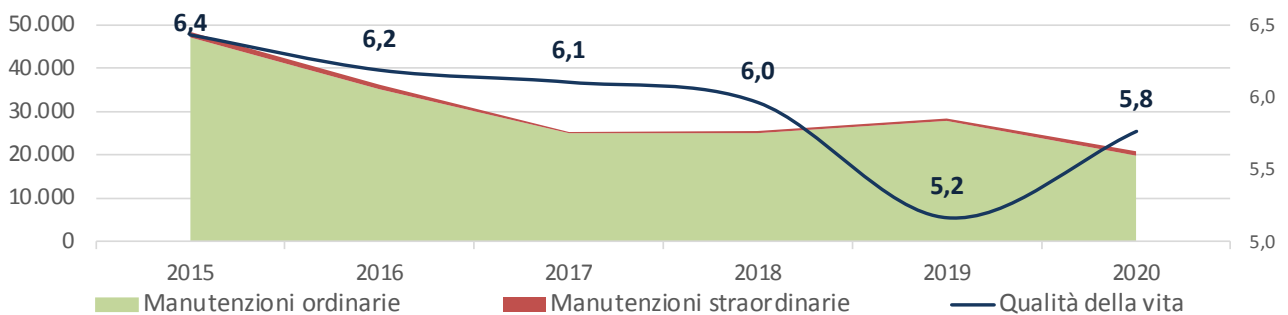
Manutenzione e cura del verde pubblico.....	14
---	----



## Manutenzione e cura del verde pubblico

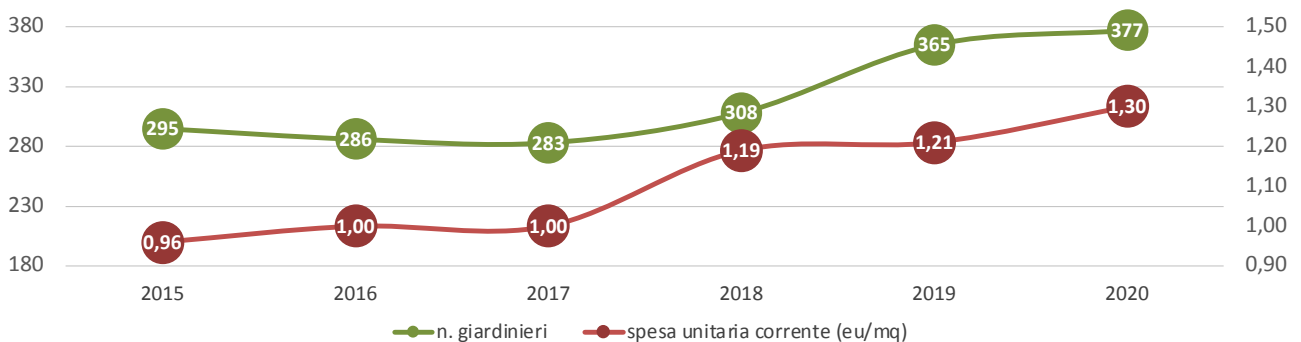
Dal 2015 al 2020 i servizi di gestione del verde pubblico di competenza del Servizio Giardini del Dipartimento Tutela Ambientale hanno registrato un drastico calo del numero di interventi di manutenzione, sia ordinaria che straordinaria (complessivamente -57% in sei anni). Questa diminuzione di azioni ha un netto contraccolpo nella valutazione dei romani su parchi e ville, scesa sotto la sufficienza dal 2019 (Figura 1), nonostante l'aumento di spesa unitaria corrente (impegni di spesa, euro/mq, +35%) e del numero di giardinieri in forza al Servizio Giardini (+22%, Figura 2).

**Figura 1** Numero di interventi di manutenzione e voto sulla Qualità della vita per parchi e ville (2015-2020)



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE; INDAGINE ACOS SULLA QUALITA' DELLA VITA.

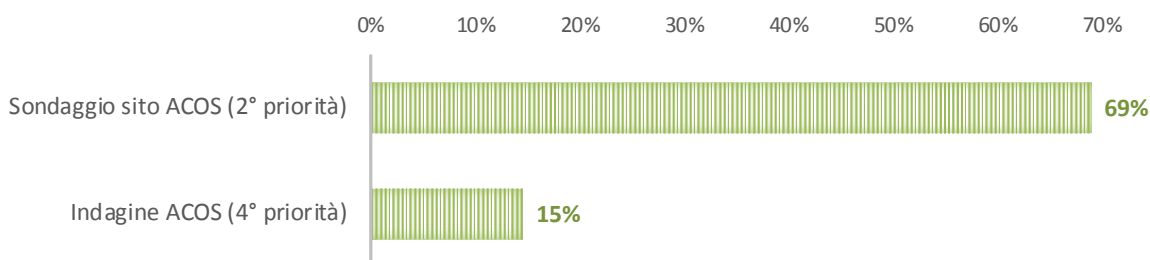
**Figura 2** Andamento del numero di giardinieri e della spesa unitaria corrente (2015-2020).



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.

Tali carenze manutentive emergono pure nelle recenti indagini condotte dall'Agenzia: alla domanda su cosa potrebbe migliorare la pulizia e il decoro delle strade, la necessità di diserbo e cura delle aiuole e del verde è espressa dal 69% dei partecipanti al sondaggio ospitato sul sito ACOS (2° priorità) e dal 15% dei rispondenti all'indagine CATI-CAWI (4° priorità).

**Figura 3** Secondo lei, quali di queste opzioni migliorerebbero la pulizia e decoro delle strade? Risposta 'Maggiore cura delle aiuole e del verde'.



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 397); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2001).



## TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

Il trasporto pubblico locale (TPL) non è attualmente in grado di soddisfare le esigenze di mobilità della città. Negli ultimi 6 anni, l'offerta in termini di vetture/km è complessivamente diminuita sia per il TPL di superficie che per le ferrovie; è aumentata invece la produzione metropolitana grazie all'apertura delle nuove tratte B1 e C.

Il servizio erogato continua a essere inferiore a quello programmato e scarsamente affidabile: per il TPL di superficie in media 1 corsa su 2 non rispetta le frequenze di passaggio previste.

Inoltre, a causa del traffico e del limitato numero di posti km offerti, i tempi di spostamento con i mezzi del TPL sono troppo lunghi e l'affollamento delle vetture troppo elevato; la velocità commerciale dei mezzi su gomma e il numero di posti km per abitante offerti si sono infatti ridotti rispettivamente del 12% e 28% in 6 anni.

Anche la sicurezza sui mezzi di trasporto è uno degli aspetti da migliorare così come la lotta all'evasione tariffaria che permetterebbe di avere maggiori risorse da reinvestire per migliorare il servizio.

Gli utenti chiedono infatti più mezzi e alternative di mobilità, rispetto degli orari e tempi di percorrenza certi così che il TPL possa realmente costituire un'alternativa al mezzo privato per i propri spostamenti.

Il sistema soffre inoltre un'importante carenza di governance e visione d'insieme: i soggetti coinvolti nell'erogazione e nel controllo del servizio sono troppi e scarsamente coordinati fra loro, con compiti e responsabilità spesso non ben definiti.

## Sommario

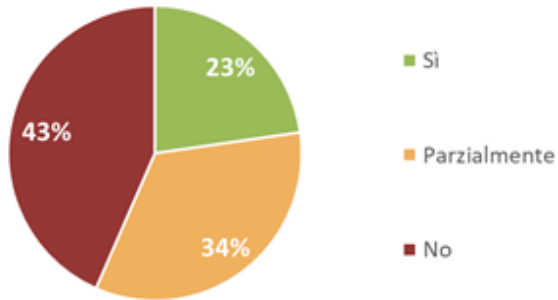
Trasporto pubblico ed esigenze di mobilità .....	16
Offerta del servizio .....	17
Affidabilità del trasporto pubblico e intermodalità .....	18
Contrasto all'evasione e sicurezza a bordo dei mezzi .....	19
Tempi di percorrenza e posti km offerti .....	20
Trasporto pubblico e mobilità: criticità organizzative .....	21



## Trasporto pubblico ed esigenze di mobilità

Il TPL a Roma non soddisfa le esigenze di mobilità e molti cittadini e pendolari preferiscono il mezzo privato per i propri spostamenti.

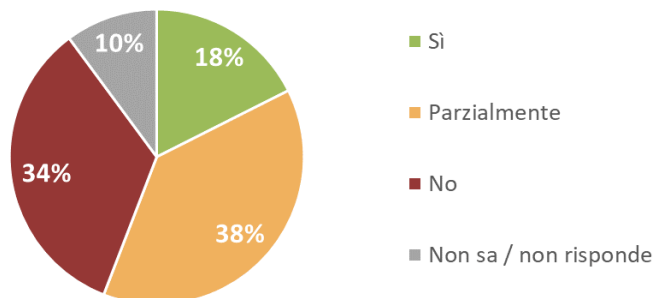
**Figura 1 Il trasporto pubblico di Roma soddisfa le sue personali esigenze di mobilità?**



Nell'indagine svolta dall'Agenzia a luglio 2021 solo il 23% degli intervistati ha dichiarato che il trasporto pubblico soddisfa le proprie esigenze di mobilità

FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).

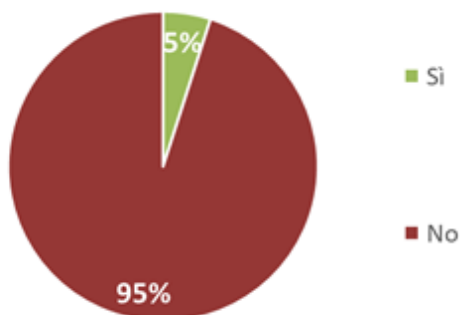
**Figura 2 Ritiene che l'attuale organizzazione del trasporto pubblico a Roma sia adeguata a scoraggiare il ricorso al mezzo privato su larga scala?**



Il TPL per il 34% degli utenti intervistati non scoraggia il ricorso al mezzo privato; una percentuale analoga (38%) lo considera solo parzialmente una possibile alternativa al trasporto privato.

FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).

**Figura 3 Ritiene che il trasporto pubblico a Roma sia sufficiente a scoraggiare l'uso dell'automobile?**



Nel sondaggio online pubblicato sul sito dell'Agenzia tra il 18 maggio e il 2 agosto 2021 oltre il 95% degli utenti ritiene che l'attuale offerta di TPL non sia sufficiente a scoraggiarli a ricorrere all'automobile per i propri spostamenti.

FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 262).

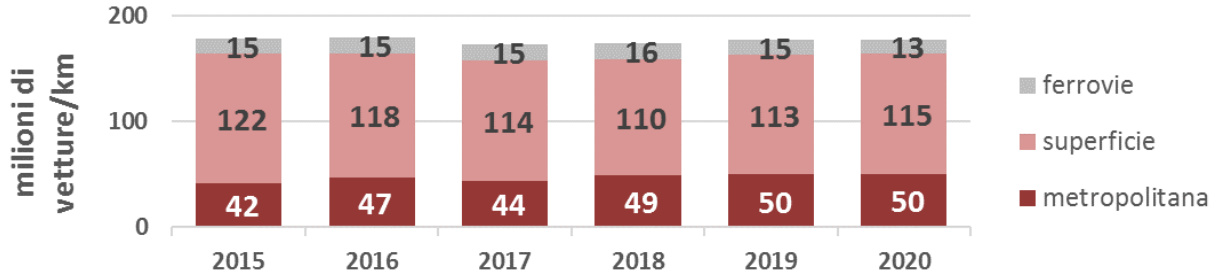




## Offerta del servizio

Negli ultimi 6 anni, l'offerta di servizio è diminuita complessivamente di 7 milioni di vett/km per il TPL di superficie e di 2 milioni di vett/km per le ferrovie. La produzione della metropolitana è invece aumentata di 8 milioni di vett/km grazie alla messa in funzione delle nuove linee (B1 e C).

**Figura 1** Produzione annuale di vetture/km

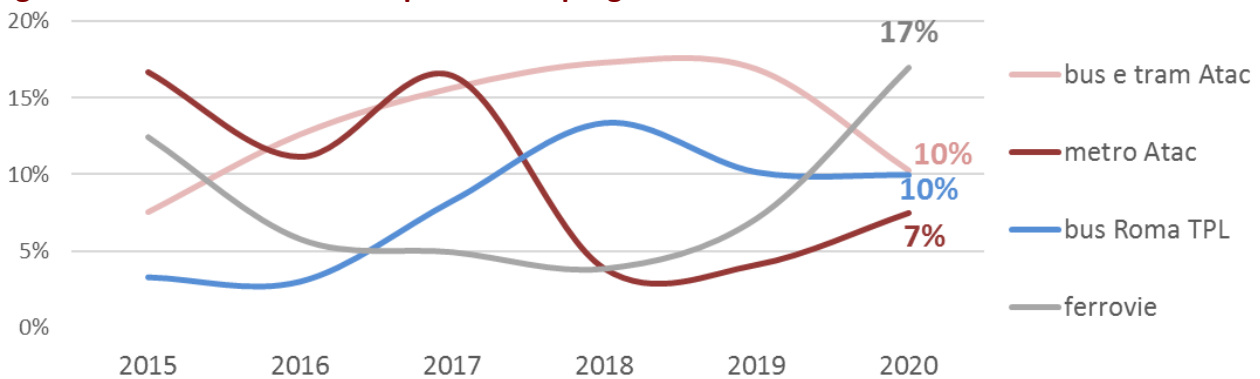


Nota: il dato sulla produzione ferroviaria è aggiornato in base a quanto pubblicato nell'ISTRUTTORIA DI BILANCIO AL 31/12/2020 "SOCIETA' ATAC S.P.A." (DGCa 168/2021)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC E DGCa 168/2021.

Il servizio effettuato continua a essere inferiore a quello programmato. Nel 2020, per la superficie lo scostamento negativo si è ridotto al 10% anche per l'entrata in funzione dei nuovi mezzi. Aumenta, invece, lo scostamento sia per la metropolitana (7%) che per le ferrovie (17%).

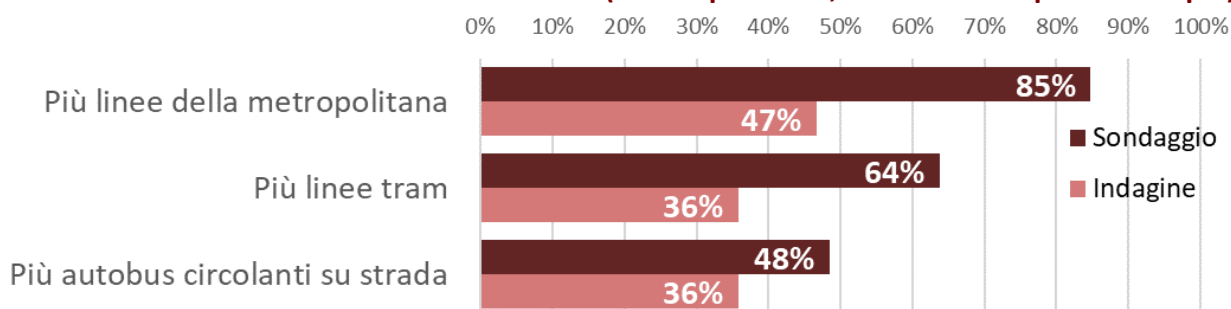
**Figura 2** Differenza % tra produzione programmata e effettiva



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ATAC.

I cittadini chiedono più mezzi e maggiore connessione tra le linee. L'esigenza maggiore è ancora oggi quella di avere più linee di metropolitana per spostamenti veloci che evitino il traffico delle strade cittadine.

**Figura 3** Potendo esprimere delle preferenze, quale di questi scenari desidererebbe vedere realizzato nella mobilità romana? (% di rispondenti, domanda a risposte multiple)



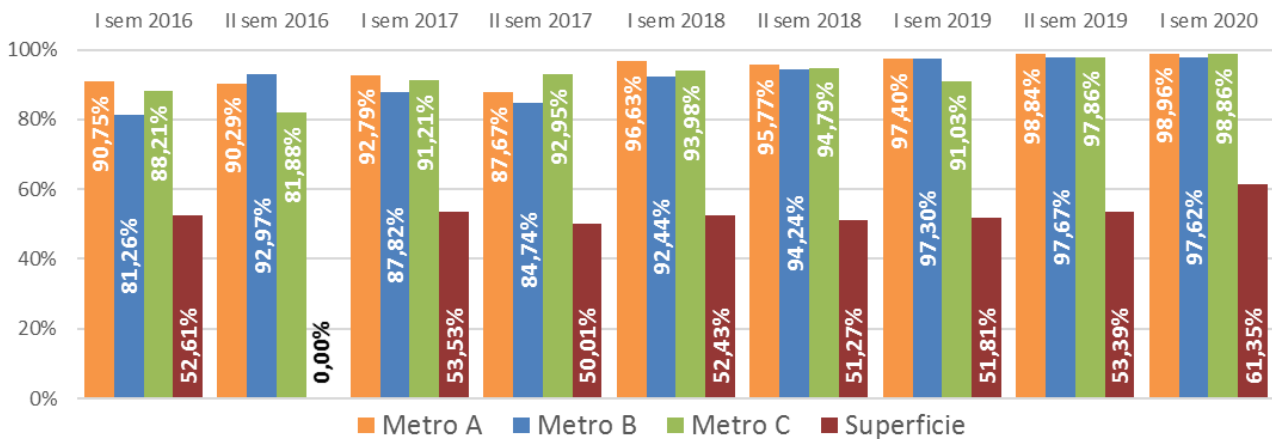
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 262) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).



## Affidabilità del trasporto pubblico e intermodalità

La regolarità del servizio continua a essere scarsa per il TPL di superficie erogato da Atac e circa 1 corsa su 2 non rispetta i tempi di percorrenza previsti nei programmi di esercizio. È migliorata invece la regolarità del servizio di metropolitana.

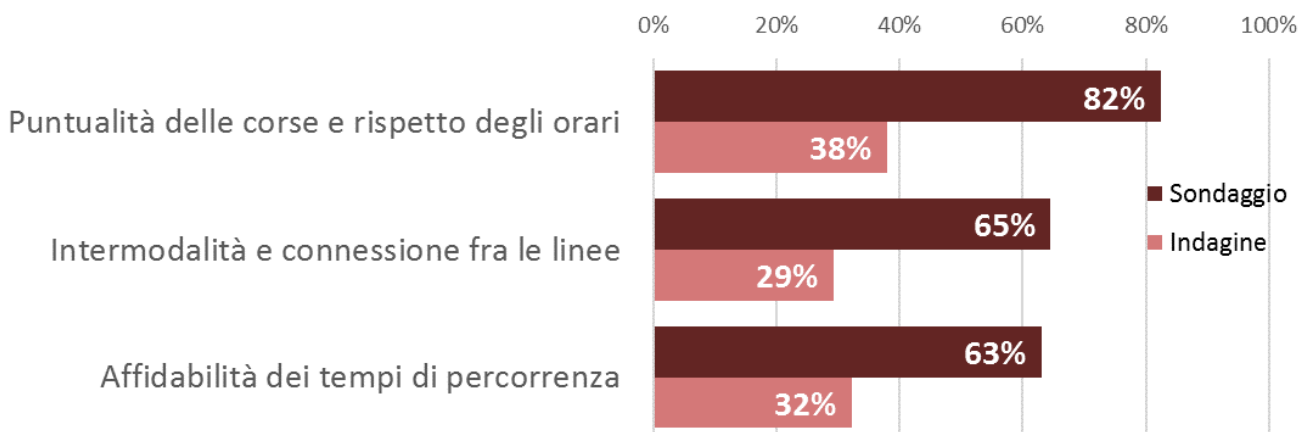
**Figura 1** Regolarità del servizio di superficie e metropolitana



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

I cittadini chiedono maggiore scelta tra diverse alternative di mobilità connesse tra loro, rispetto degli orari e certezza dei tempi di percorrenza.

**Figura 2** Quali caratteristiche dovrebbe avere il trasporto pubblico a Roma per soddisfare le sue esigenze di mobilità?



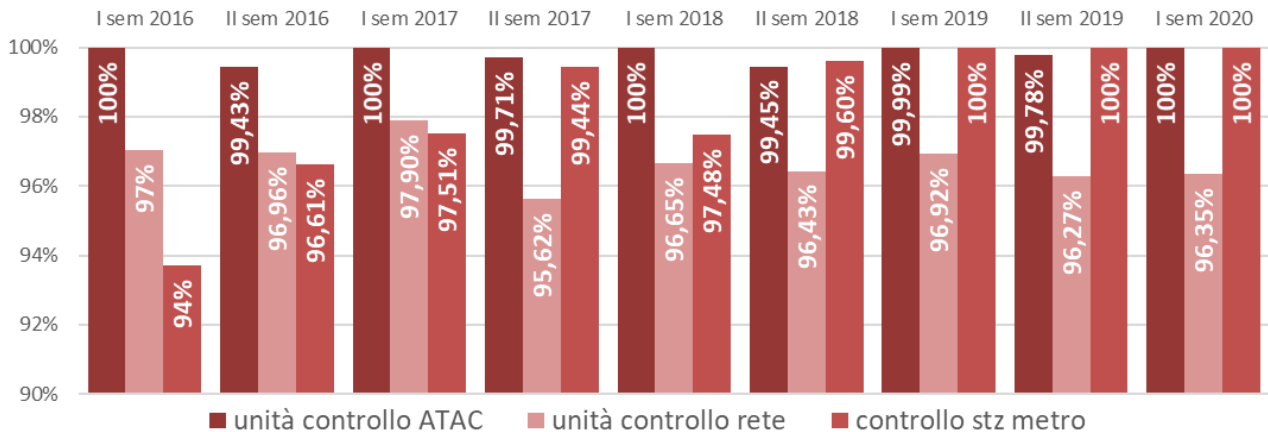
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 262) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 1.546).



## Contrasto all'evasione e sicurezza a bordo dei mezzi

I valori degli indici di qualità erogata sul controllo dell'evasione tariffaria rilevati da Roma Servizi per la Mobilità (RSM) come da contratto di servizio e che si basano sul rispetto dei turni di controllo programmati, seppur positivi non trovano riscontro nell'opinione dei cittadini.

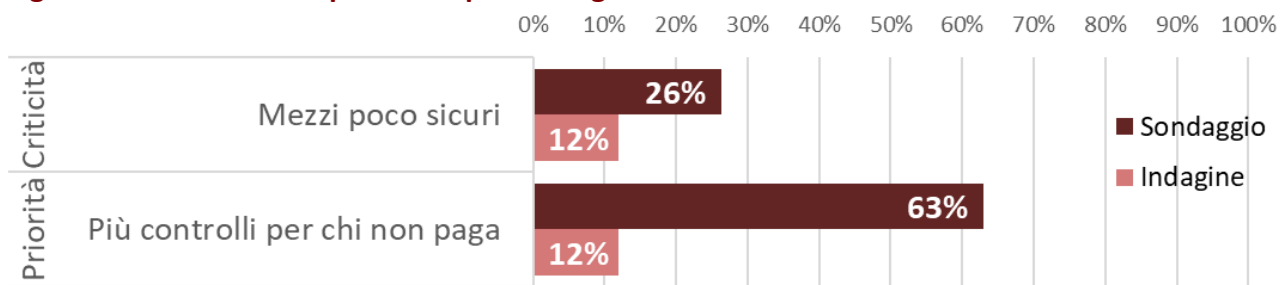
**Figura 1** Indici di qualità erogata controllo evasione tariffaria



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

Gli utenti considerano i mezzi pubblici non sempre sicuri e vorrebbero maggiori controlli per gli evasori. Il recupero dei mancati introiti dovuti all'evasione tariffaria e un aumento del numero di viaggiatori con regolare titolo di viaggio permetterebbe di avere maggiori risorse per migliorare servizi e infrastrutture.

**Figura 2** Criticità e priorità espresse dagli utenti



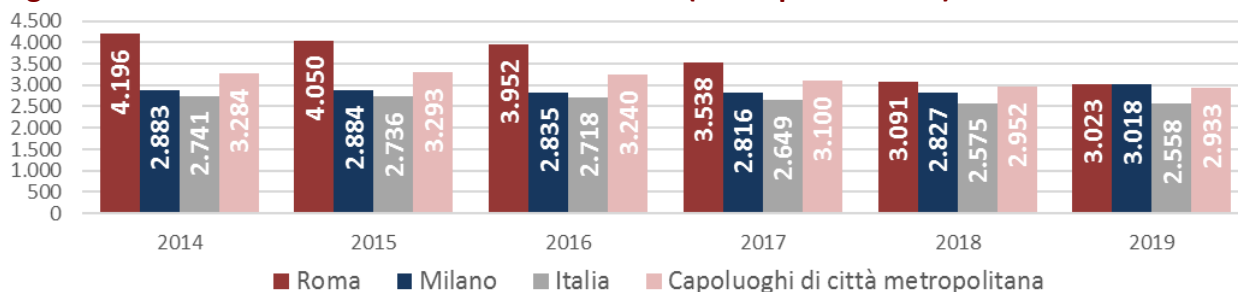
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 262) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).



## Tempi di percorrenza e posti km offerti

A Roma il numero di posti-km offerti si è ridotto del 28% in 6 anni mentre a Milano l'offerta è invece cresciuta del 5% fino a raggiungere gli oltre 3mila posti-km come nella Capitale.

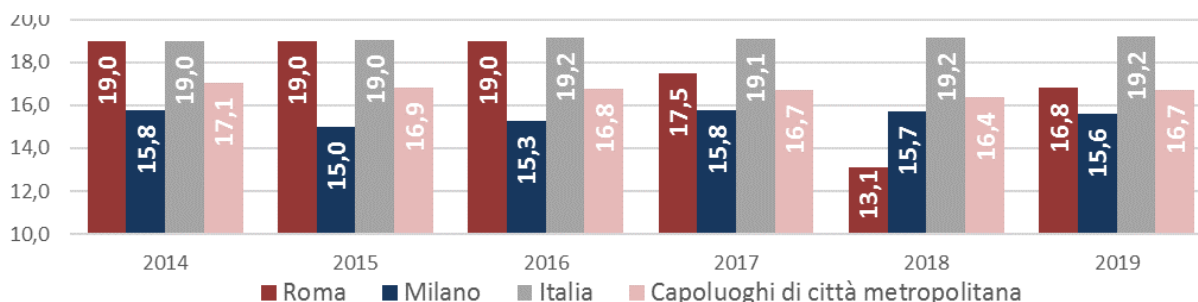
**Figura 1 Posti-km offerti da autobus e filobus (valori per abitante)**



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT.

A Roma la velocità commerciale dei mezzi su gomma è diminuita del 12% in 6 anni mentre a Milano è comunque rimasta costante.

**Figura 2 Velocità commerciale dei servizi di trasporto pubblico**

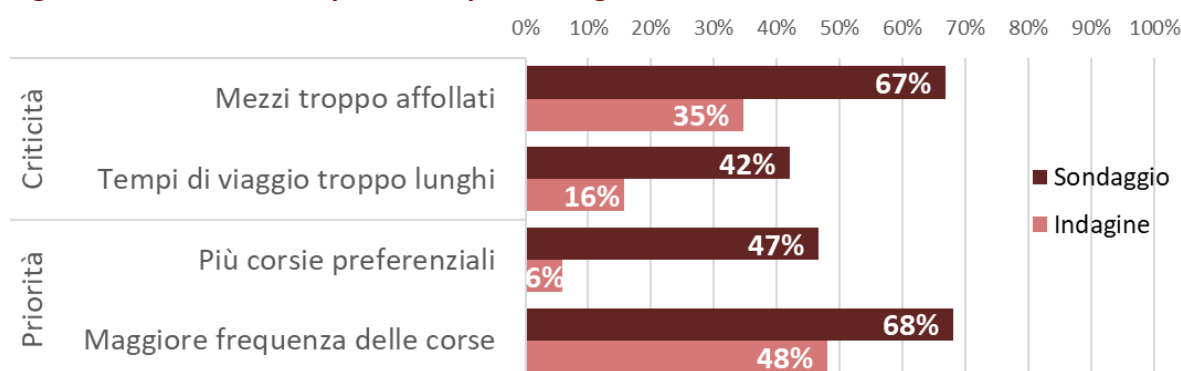


Nota: il dato sulla velocità commerciale di Roma è influenzato dalla particolare estensione della rete di TPL romano.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ISTAT.

La maggioranza degli intervistati nel sondaggio (67%) ritiene che l'affollamento dei mezzi sia una delle criticità del servizio e che i tempi di viaggio, anche a causa del traffico, siano troppo lunghi. Gli utenti vorrebbero infatti un servizio con maggiori frequenze di passaggio e minori tempi di attesa alle fermate nonché la realizzazione di nuove corsie preferenziali per avere certezza dei tempi di percorrenza nonostante il traffico cittadino.

**Figura 3 Criticità e priorità espresse dagli utenti**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 262) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).



## Trasporto pubblico e mobilità: criticità organizzative

### **Box 1 Principali criticità organizzative del TPL**

- Assenza di una visione d'insieme del TPL e della mobilità come sistema multidimensionale di mezzi, strade/infrastrutture e passeggeri
- Carenza di governance nell'erogazione e nel controllo del servizio: troppi soggetti coinvolti con compiti e responsabilità non ben definite
- Inadeguato coordinamento di soggetti e strutture con competenze importanti per la mobilità
- Le ferrovie regionali concesse, che coprono oltre il 7% dell'offerta di servizio, costituiscono delle importanti linee di collegamento tra i quartieri di Roma, soprattutto la Roma-Lido, e la loro gestione dovrebbe rientrare nelle competenze uniche dell'Amministrazione Capitolina



## ILLUMINAZIONE PUBBLICA

Nel quinquennio 2015-2019 il servizio di illuminazione pubblica ha visto tendenzialmente aumentare il numero dei guasti e in termini generali è gravato da due criticità. La prima, di ordine regolamentare, riguarda l'illegittimità dell'affidamento in-house espressa dall'Autorità garante della concorrenza e del mercato (AGCM). Il servizio è pertanto garantito dall'attuale gestore in proroga, in attesa di un nuovo affidamento attraverso gara.

La seconda criticità, evidenziata dall'Agenzia attraverso un monitoraggio svolto in autonomia, riguarda la qualità del servizio erogato e in particolare le anomalie riscontrate nel rispetto dei tempi standard di ripristino del servizio in caso di guasto.

Le ultime indagini statistiche compiute dall'agenzia sulle opinioni dei cittadini in merito al servizio IP completano l'analisi settoriale.

### Sommario

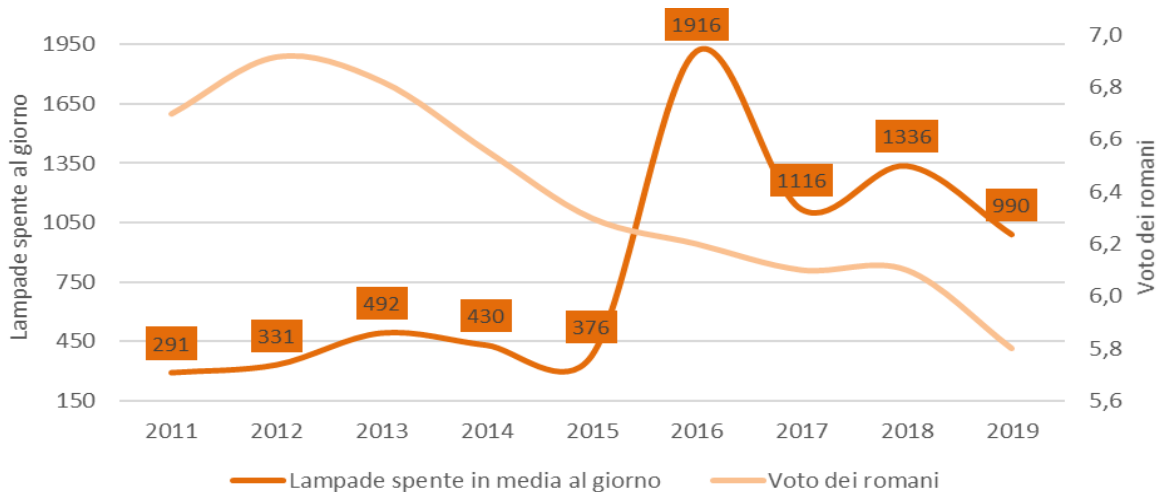
Guasti.....	23
Servizio di segnalazione dei guasti .....	24
Qualità del servizio .....	25



## Guasti

Il servizio di illuminazione pubblica è stato contraddistinto nel quinquennio 2015-2019 da un aumento dei guasti rispetto al quinquennio precedente (2011-2015), anche se il picco del 2016 è stato tendenzialmente attenuato negli anni successivi.

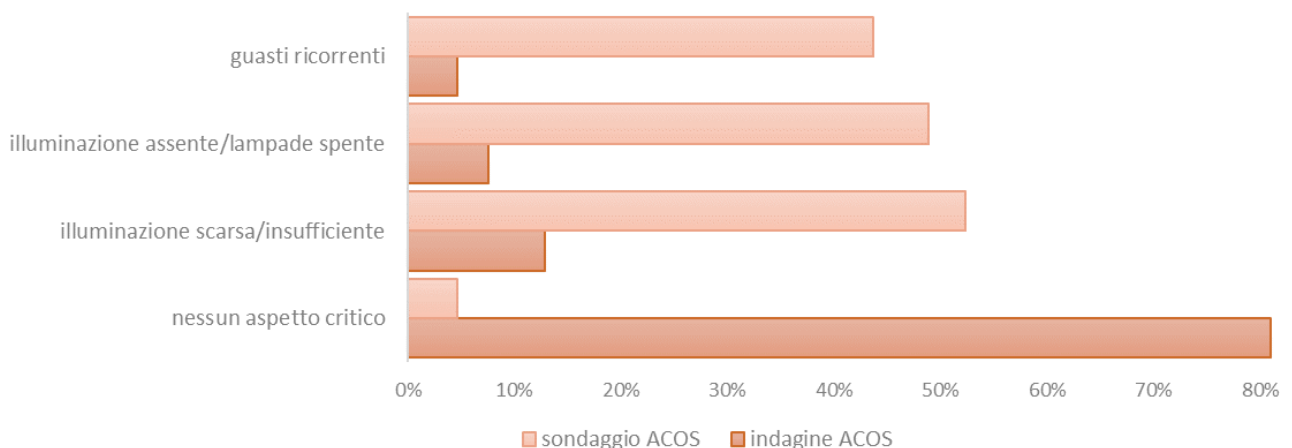
**Figura 1. Criticità del servizio di illuminazione pubblica, andamento dei guasti e voto dei cittadini**



FONTE: ACOS, RELAZIONE ANNUALE 2020.

L'opinione dei cittadini sul servizio di illuminazione pubblica si caratterizza diversamente secondo lo strumento di indagine praticato. Per gli utenti sondati con metodo CATI/CAWI (2001 rispondenti) il servizio non evidenzia sostanzialmente criticità (81%) e il problema dei guasti risulta poco rilevante (8% illuminazione assente per lampade spente, 5% guasti ricorrenti). Al contrario, per i cittadini che hanno attivamente partecipato al sondaggio applicato sul sito dell'agenzia, il servizio emerge prevalentemente con criticità (su 174 rispondenti, soltanto l'8% lo descrive privo di criticità) e il problema dei guasti acquisisce maggiore rilevanza (illuminazione per lampade spente e guasti ricorrenti rispettivamente per il 49% e il 44% dei rispondenti).

**Figura 2. Opinione dei romani sul servizio di illuminazione pubblica**



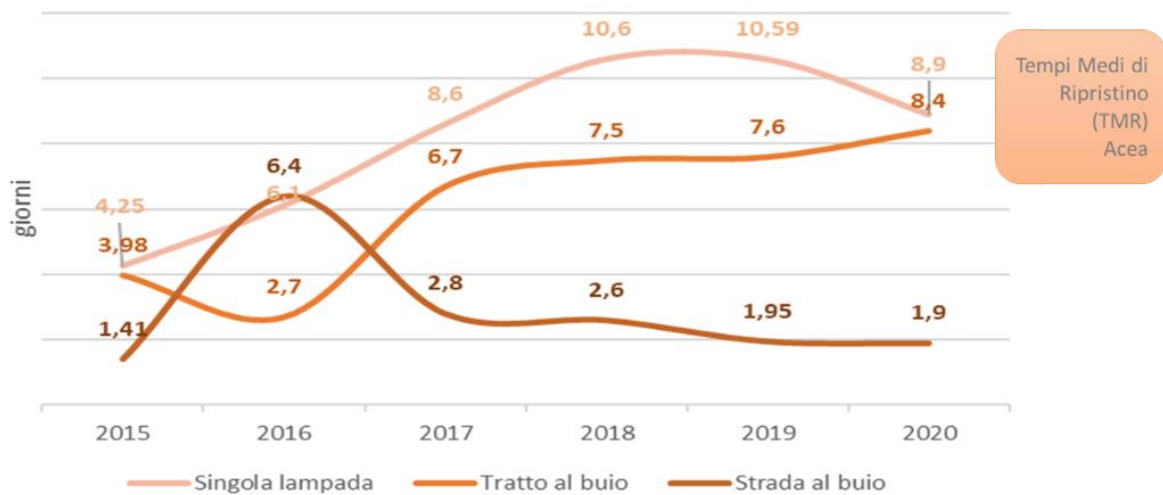
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 174) E INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).



## Servizio di segnalazione dei guasti

I tempi effettivi medi di ripristino dei guasti dichiarati da Acea sono in aumento tendenziale nel quinquennio 2015-2020. I tempi di ripristino standard contrattuali non sono inoltre adeguati alle condizioni di mercato.

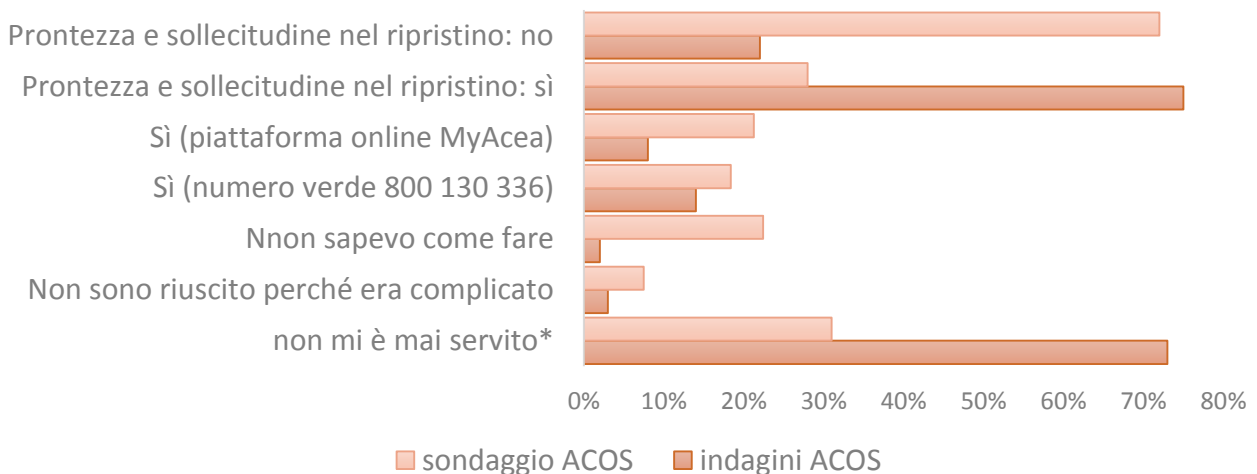
Figura 1. Criticità del servizio di illuminazione pubblica, tempi di ripristino dei guasti



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ACEA-ARETI.

Le opinioni dei cittadini sul livello di soddisfazione per il servizio di segnalazione e gestione dei guasti emergono di nuovo divergenti in funzione della metodologia di sondaggio applicata. Mentre gli utenti sondati con metodo CATI/CAWI (2001 rispondenti) non hanno avuto al 73% necessità di utilizzare il servizio di segnalazione guasti e si dichiarano comunque soddisfatti della prontezza e sollecitudine del ripristino (75%), per i partecipanti (174) al sondaggio da sito ACOS aumenta sensibilmente la quota degli utilizzatori (69%) ma anche la percentuale dei non soddisfatti (72%).

Figura 2. Servizio di segnalazione dei guasti, utilizzazione e valutazione dei romani del ripristino



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE: 174) E INDAGINE ACOS (BASE: 2.001).

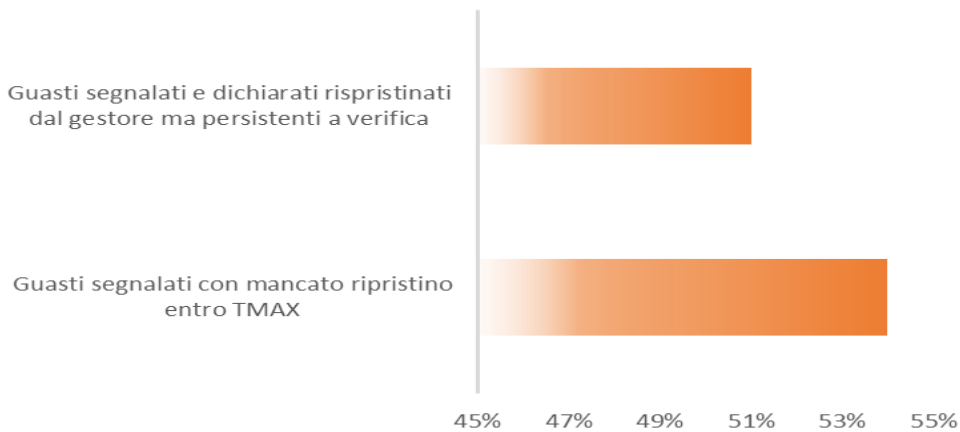




## Qualità del servizio

A complemento di una valutazione generale sulle criticità del servizio di illuminazione pubblica, si riportano gli esiti negativi del monitoraggio ACOS sulla gestione dei guasti, che segnalano elevate percentuali di guasti non ripristinati entro il tempo massimo standard previsto da contratto di servizio (Figura 1).

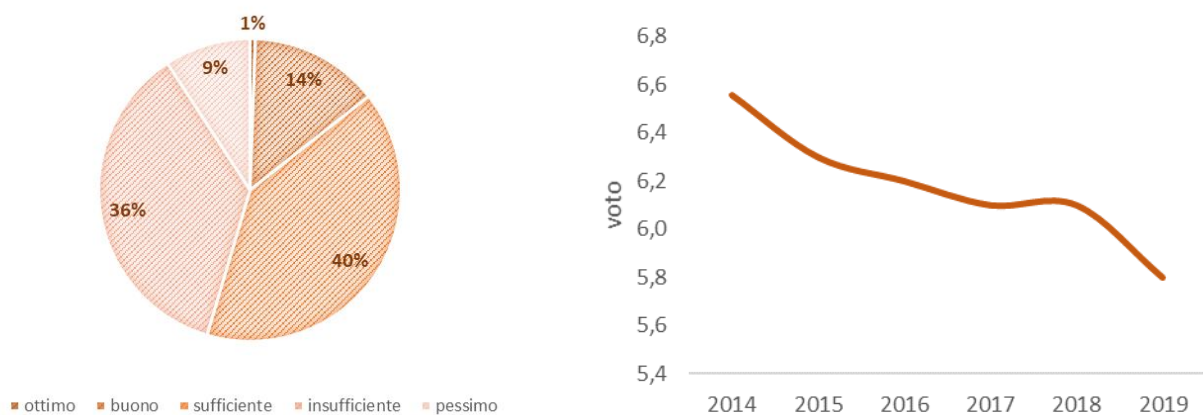
Figura 1. Verifica dei tempi di ripristino dei guasti, monitoraggio ACOS



FONTE: ACOS, MONITORAGGIO 2019-2020.

Il giudizio complessivo sul servizio IP che emerge dal sondaggio online ACOS, con un 45% di utenti insoddisfatti (36% insufficiente, 9% pessimo, base rispondenti 174), conferma la tendenza in peggioramento della percezione dei romani sulla qualità del servizio espressa nell'andamento del voto sulla illuminazione pubblica in occasione della ricerca sulla qualità della vita in città (Figura 2).

Figura 2. Livello di soddisfazione dei romani riguardo il servizio di illuminazione pubblica



FONTE: A SINISTRA SONDAGGIO ACOS (BASE: 174); A DESTRA INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA, VARI ANNI.



## SERVIZI ON LINE

Dall'analisi di alcuni dati di dettaglio emersi dalle indagini condotte dall'ACoS nell'estate 2021, si evidenziano due ordini di problemi legati alla fruizione dei servizi on line di Roma Capitale. In primo luogo il loro scarso utilizzo da parte dei cittadini, con un alto numero di persone che non li hanno mai usati: su un campione di 2.001 residenti a Roma intervistati nell'ambito dell'indagine, meno della metà ha usato i servizi on line almeno una volta. Tra gli elementi da migliorare, infatti, i rispondenti al sondaggio pubblicato sul sito dell'Agenzia hanno indicato la comunicazione come il principale aspetto su cui intervenire.

D'altra parte, permangono le difficoltà legate all'accessibilità/usabilità dei servizi, confermate dall'aumento delle segnalazioni di questo tipo proprio in coincidenza con l'entrata in vigore di alcune misure nazionali per la transizione digitale. La macro dimensione dell'accessibilità/usabilità dei servizi digitali, in questo contesto sintetizzata negli indicatori di comprensibilità e operabilità, è il principale nodo critico indicato dai rispondenti al sondaggio sul sito dell'ACoS.

Le differenze, talvolta macroscopiche, di percezione e valutazione dei servizi on line tra i due campioni dipendono probabilmente dal diverso profilo dei rispondenti: coloro che hanno compilato il sondaggio on line sul sito dell'Agenzia hanno un livello di competenze digitali avanzato/specializzato nel 71% dei casi, mentre gli intervistati per l'indagine hanno una competenza intermedia nel 55% dei casi e base nel 23%.

Le indagini rientrano in un progetto di ricerca più ampio sugli indicatori che si basa sulla conoscenza e l'analisi delle opinioni e dei reali bisogni degli utilizzatori dei servizi digitali. Parte di questo progetto è attualmente in corso di svolgimento con le Associazioni dei Consumatori.

## Sommario

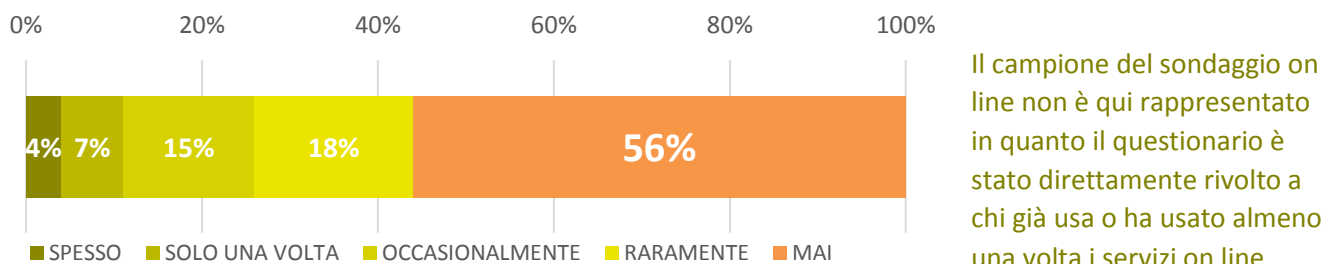
Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale .....	27
Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale .....	28
I servizi più critici per difficoltà d'accesso .....	29
Competenze digitali dei cittadini e servizi di facilitazione.....	30
Soddisfazione degli utenti .....	31
Guida agli indicatori.....	32



## Utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale

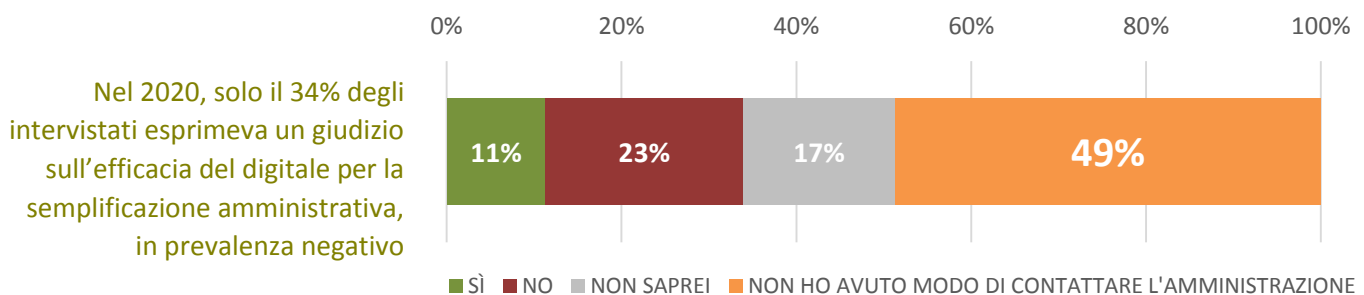
Rimane ancora alto il numero di coloro che non utilizzano i servizi on line capitolini: più della metà degli intervistati nell'Indagine ACoS condotta a luglio 2021 non li ha mai usati (Figura 1). Analogamente, in una precedente indagine condotta a marzo 2020 a proposito di comunicazione istituzionale e digitalizzazione, circa la metà del campione affermava di non aver mai avuto occasione di contattare l'Amministrazione (Figura 2).

**Figura 1. Con quale frequenza utilizza i Servizi On Line accessibili dal portale di Roma Capitale?**



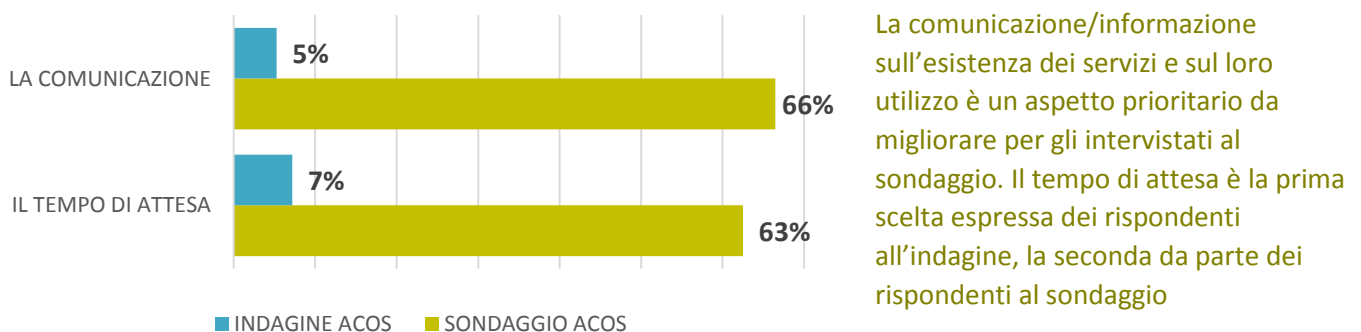
FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 2.001).

**Figura 2. Secondo il suo parere, nell'ultimo anno i canali e le procedure per richiedere servizi e autorizzazioni all'Amministrazione capitolina sono diventati più semplici ed efficaci?**



FONTE: ACOS, PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 18-23 MAGGIO 2020 (BASE RISPONDENTI: 1.003).

**Figura 3. Aspetti da migliorare nell'offerta dei servizi on line di Roma Capitale**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



## Difficoltà d'accesso ai servizi on line di Roma Capitale

I reclami/segnalazioni pervenuti attraverso il SUS testimoniano un'alta percentuale di criticità legate all'accessibilità/usabilità rispetto ad altri aspetti quali la funzionalità tecnica e problemi di identificazione (Figura 1).

**Figura 1. Tipologie di criticità segnalate tramite SUS per i Servizi On Line di Roma Capitale**

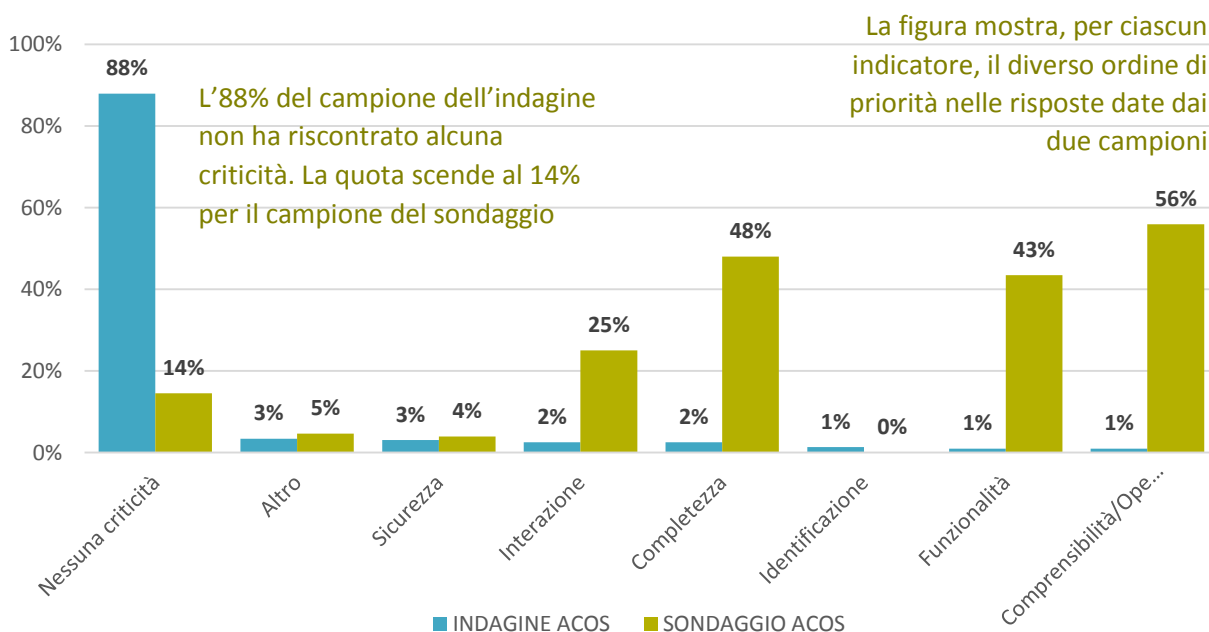


FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI SUS ROMA CAPITALE (MAR. 2020-MAR. 2021).

Il Sistema unico di segnalazione di Roma Capitale (SUS) è stato dismesso e sostituito, da aprile 2021, con un sistema di segnalazione integrato nella nuova piattaforma Casa Digitale del Cittadino, cui si accede tramite SPID. Gli open data sono pertanto disponibili fino al mese di marzo 2021 compreso.

I cittadini che hanno risposto al sondaggio sul sito ACoS hanno confermato che l'accessibilità/usabilità (sintetizzata qui dagli indicatori comprensibilità/operabilità) rappresenta il principale nodo critico dei servizi digitali, seguita dalla completezza e dalla funzionalità. Per i rispondenti all'indagine di luglio, invece, la principale criticità è legata ai timori per la sicurezza, ma i servizi on line sono ritenuti in parte anche poco completi e interattivi (Figura 2).

**Figura 2. Aspetti critici riscontrati dai cittadini nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale**



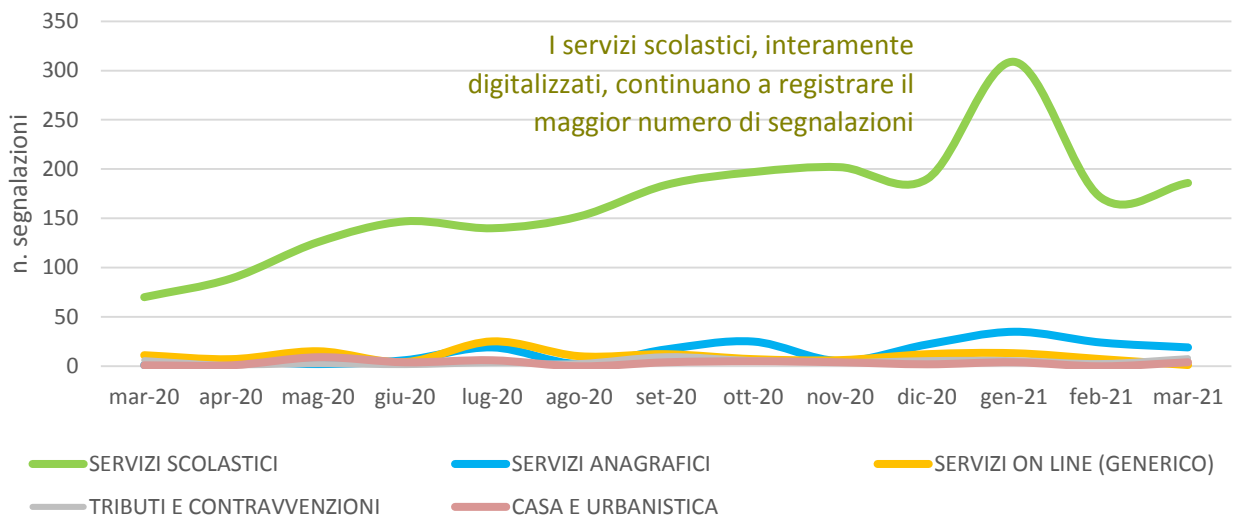
FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152); INDAGINE ACOS (BASE UTILIZZATORI SOL: 888).



## I servizi più critici per difficoltà d'accesso

La transizione digitale può rappresentare un ostacolo per gli utenti nell'utilizzo dei servizi. L'incremento del numero di segnalazioni per difficoltà d'accesso, che coinvolge in generale tutti i servizi più utilizzati, coincide con la migrazione dell'Anagrafe capitolina nell'Anagrafe nazionale ANPR a dicembre 2020 e con l'introduzione dello SPID come unica modalità di accesso all'area riservata del portale a gennaio 2021 (Figura 1).

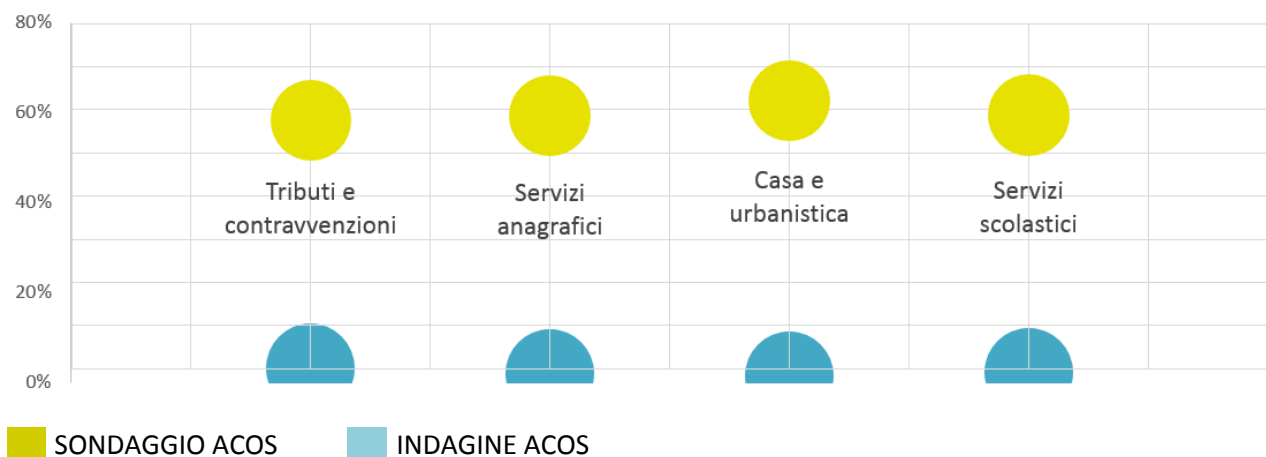
**Figura 1. Andamento delle segnalazioni per difficoltà d'accesso (servizi più utilizzati)**



FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI SUS ROMA CAPITALE (2020-2021).

Tra gli intervistati dell'indagine condotta a luglio, una importante criticità relativa ad accessibilità/usabilità è stata riscontrata soprattutto da coloro che hanno utilizzato i servizi on line per il pagamento di tributi e contravvenzioni, seguiti dagli utilizzatori dei servizi scolastici. Per chi ha compilato il sondaggio on line del sito, invece, è il settore casa e urbanistica ad aver raccolto il maggior numero di risposte relative a criticità legate ad accessibilità/usabilità; segue anche qui il settore scolastico (Figura 2).

**Figura 2. Utenti che hanno indicato l'accessibilità/usabilità come un aspetto critico nell'utilizzo dei Servizi On Line di Roma Capitale, per settore**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI:152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



## Competenze digitali dei cittadini e servizi di facilitazione

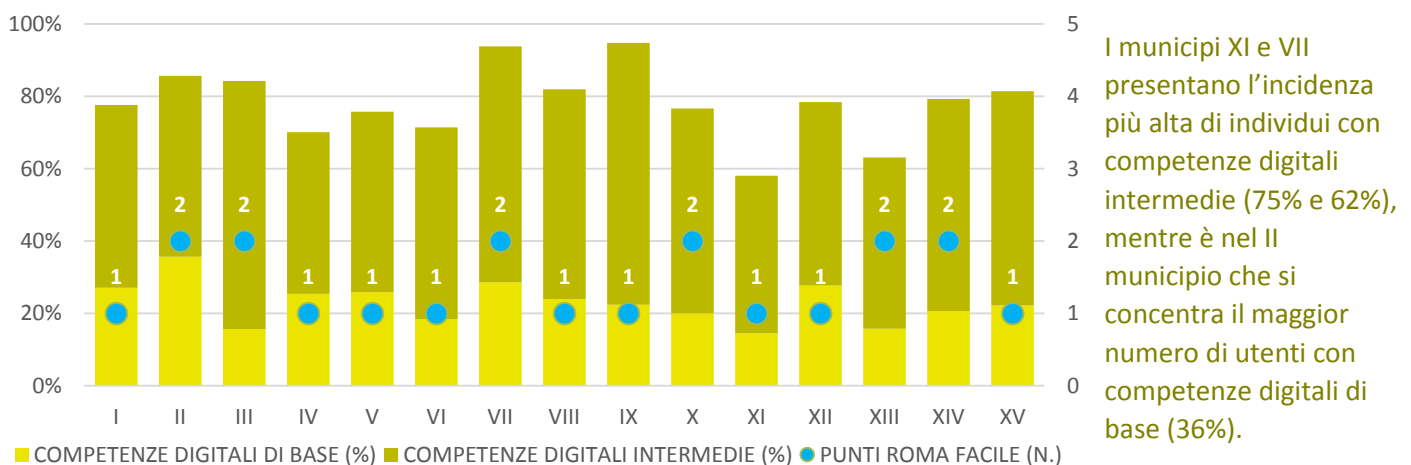
L'indagine ACoS condotta a luglio ha rivelato, tra chi ha utilizzato i servizi on line almeno una volta, un'alta percentuale di individui che dichiarano di avere competenze digitali medio-basse. A differenza dei rispondenti al sondaggio on line, che hanno dichiarato un livello di competenze medio-basse solo nel 29% dei casi, questa quota nel campione dell'indagine è pari al 78%.

I Punti Roma Facile (PRoF) sono centri di facilitazione digitale istituiti nel 2016 e distribuiti su tutto il territorio presso biblioteche, centri anziani, mercati o sedi municipali. A loro si affianca la Scuola Diffusa, istituita nel 2019; insieme partecipano al progetto "Servizio Civile: digitali per l'autonomia" che nell'annualità 2021-2022 ha coinvolto oltre 40 volontari.

Sulla base del framework europeo delle competenze digitali per i cittadini, il quadro di riferimento nazionale è il DigiComp 2.1. Si intende per:

- livello base: capacità di svolgere compiti semplici, in autonomia o con guida in caso di necessità;
- livello intermedio: capacità di svolgere compiti definiti e sistematici, principalmente in autonomia.

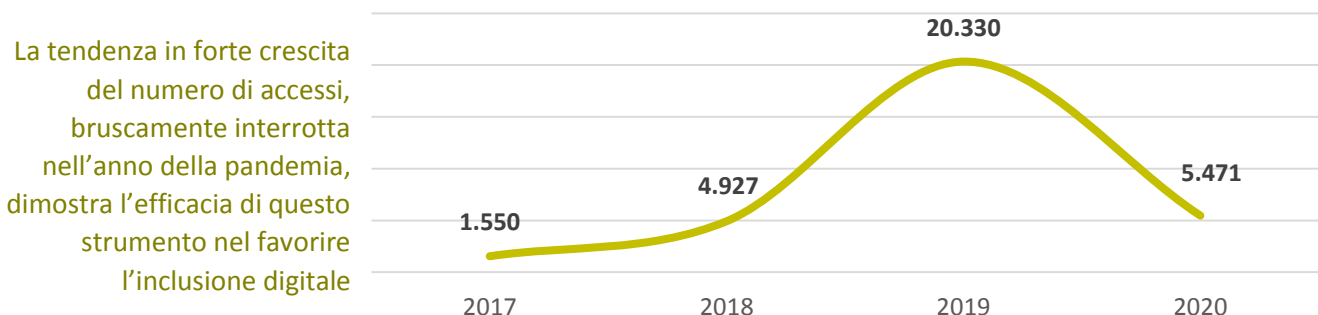
**Figura 1. Intervistati con competenze digitali medio-basse e distribuzione dei PRoF per municipio**



Nota: i PRoF conteggiati nel grafico sono quelli risultanti attivi nel 2020 (esclusi quelli temporaneamente sospesi e considerate le chiusure per l'emergenza sanitaria), più quello aperto in via sperimentale a luglio 2021 presso il mercato di via Borgo Ticino nel XIII municipio.

FONTE: INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888); ELABORAZIONE ACOS SU DATI DPCPO, UFFICIO COORDINAMENTO PROF E SCUOLA DIFFUSA.

**Figura 2. Andamento degli accessi totali ai PRoF**



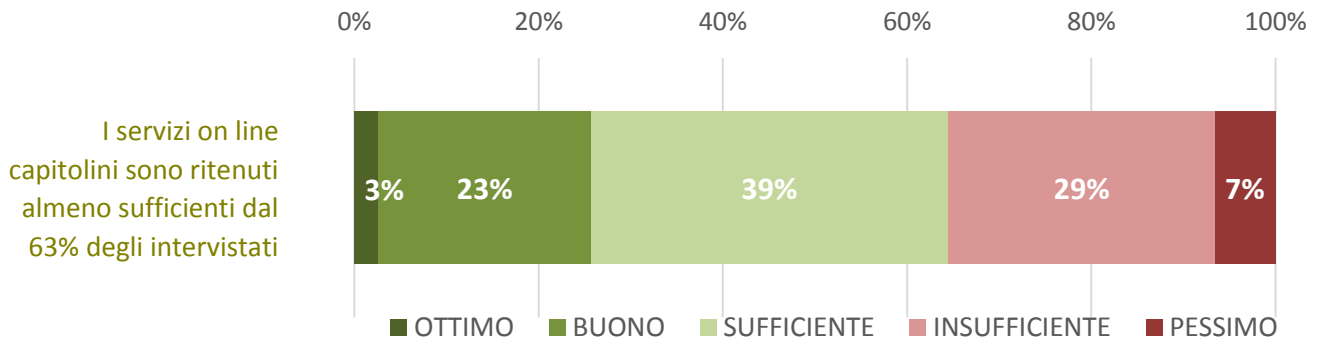
FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI DPCPO, UFFICIO COORDINAMENTO PROF E SCUOLA DIFFUSA.



## Soddisfazione degli utenti

A coloro che hanno compilato il questionario on line sul sito ACoS è stato chiesto, dopo aver formulato le proprie valutazioni su criticità, vantaggi e aspetti da migliorare, di esprimere un giudizio complessivo sui servizi on line di Roma Capitale (Figura 1).

**Figura 1. Gradimento degli utenti per i servizi on line di Roma Capitale**

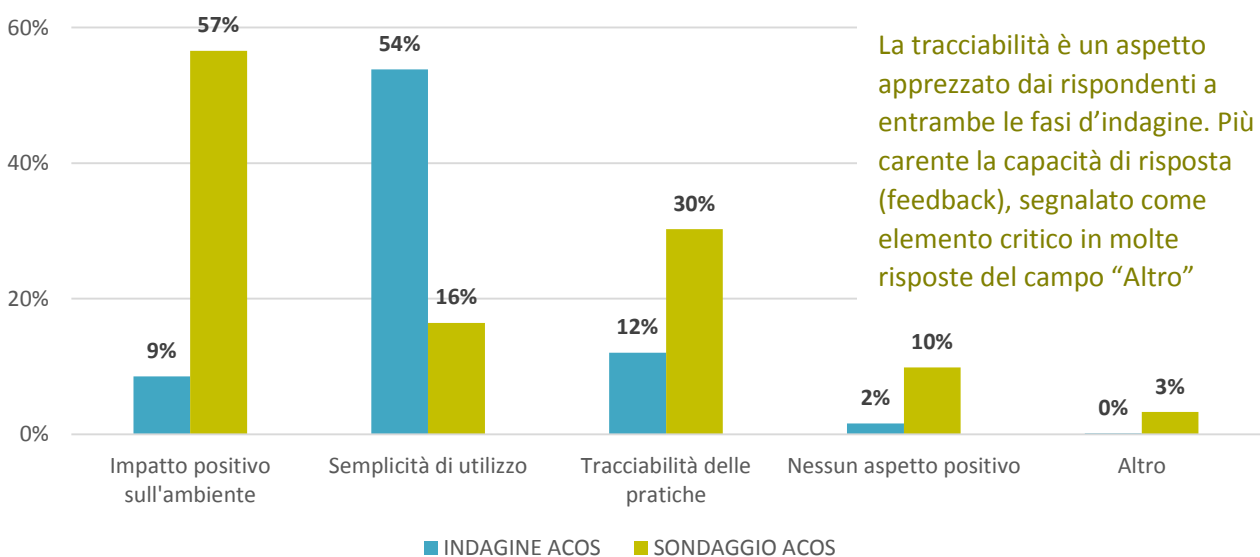


FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI: 152).

Nell'utilizzo dei servizi on line, gli utenti ne apprezzano soprattutto il basso impatto ambientale, con una ricaduta positiva sull'ambiente e la vivibilità cittadina. Per i rispondenti all'indagine, invece, è la semplicità di utilizzo il maggior vantaggio.

A seguire, la possibilità di tenere traccia delle pratiche, ad esempio attraverso sistemi di protocollazione informatica, è l'aspetto che ha ottenuto il maggior numero di risposte da parte di entrambi i campioni (Figura 2).

**Figura 2. Aspetti positivi nell'utilizzo dei servizi on line di Roma Capitale**



FONTE: SONDAGGIO ACOS (BASE RISPONDENTI:152); INDAGINE ACOS (BASE RISPONDENTI: 888).



## Guida agli indicatori

Sulla base delle esigenze emerse da parte degli intervistati in queste due fasi d'indagine, supportate da un'aggiornata documentazione di riferimento\*, è possibile schematizzare per i servizi on line un elenco dei principali indicatori, che ne definiscono gli specifici aspetti. In questo contesto, gli indicatori a. e b. rappresentano la macro dimensione "accessibilità/usabilità".

### Indicatori

- a. **Comprensibilità:** facilità nell'individuare/comprendere i contenuti e le informazioni
- b. **Operabilità:** facilità nel compilare/inviare moduli e domande, le informazioni e i comandi consentono una scelta immediata delle azioni necessarie
- c. **Completezza:** informazioni e contenuti aggiornati e completi
- d. **Sicurezza:** presenza di sistemi di tutela della privacy e dati personali, adeguati livelli di affidabilità delle transazioni
- e. **Tracciabilità:** possibilità di conoscere lo stato e gli effetti dell'azione effettuata
- f. **Capacità di risposta:** feedback sulla chiusura delle pratiche/istanze o inoltro ad altri uffici
- g. **Funzionalità:** le pagine web del servizio sono sempre disponibili/raggiungibili e non si verificano disfunzioni tecniche
- h. **Interazione:** possibilità di concludere tutto il procedimento on line (livello 1-4 indice ISTAT)
- i. **Identificazione:** facilità di inserimento/riconoscimento delle credenziali (riguarda in generale l'accesso all'area riservata del portale istituzionale)
- j. **Comunicazione:** adeguatezza ed efficacia degli strumenti per far conoscere l'esistenza e l'utilizzo dei servizi digitali
- k. **Grafica:** il sito/pagina del servizio presenta un layout gradevole, idoneo a favorire e a mantenere l'interesse dell'utente (colori, tipo e dimensione dei caratteri, spaziature)
- l. **Riconoscibilità:** stile, simboli, loghi e colori sono univocamente riconducibili all'Ente coerentemente in tutte le pagine o sezioni che riguardano il servizio
- m. **Quantità:** numero servizi resi disponibili on line

*L'elenco non è esaustivo ed è passibile di aggiornamenti. I risultati delle indagini saranno oggetto di ulteriori approfondimenti.*

---

\* In attesa dell'approvazione delle Nuove Linee Guida di design per i servizi web delle pubbliche amministrazioni, AGID, dopo la conclusione delle consultazioni il 14 giugno 2021, si veda la versione stabile (2020): <https://docs.italia.it/media/pdf/design-linee-guida-docs/stabile/design-linee-guida-docs.pdf>.







Contributo sullo stato dei servizi pubblici locali:  
Aspetti tecnici e opinioni dei cittadini

*(agosto 2021)*

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

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