



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

(XIV edizione)

28 FEBBRAIO 2022
Sala della Protomoteca

CARATTERISTICHE DELL'INDAGINE

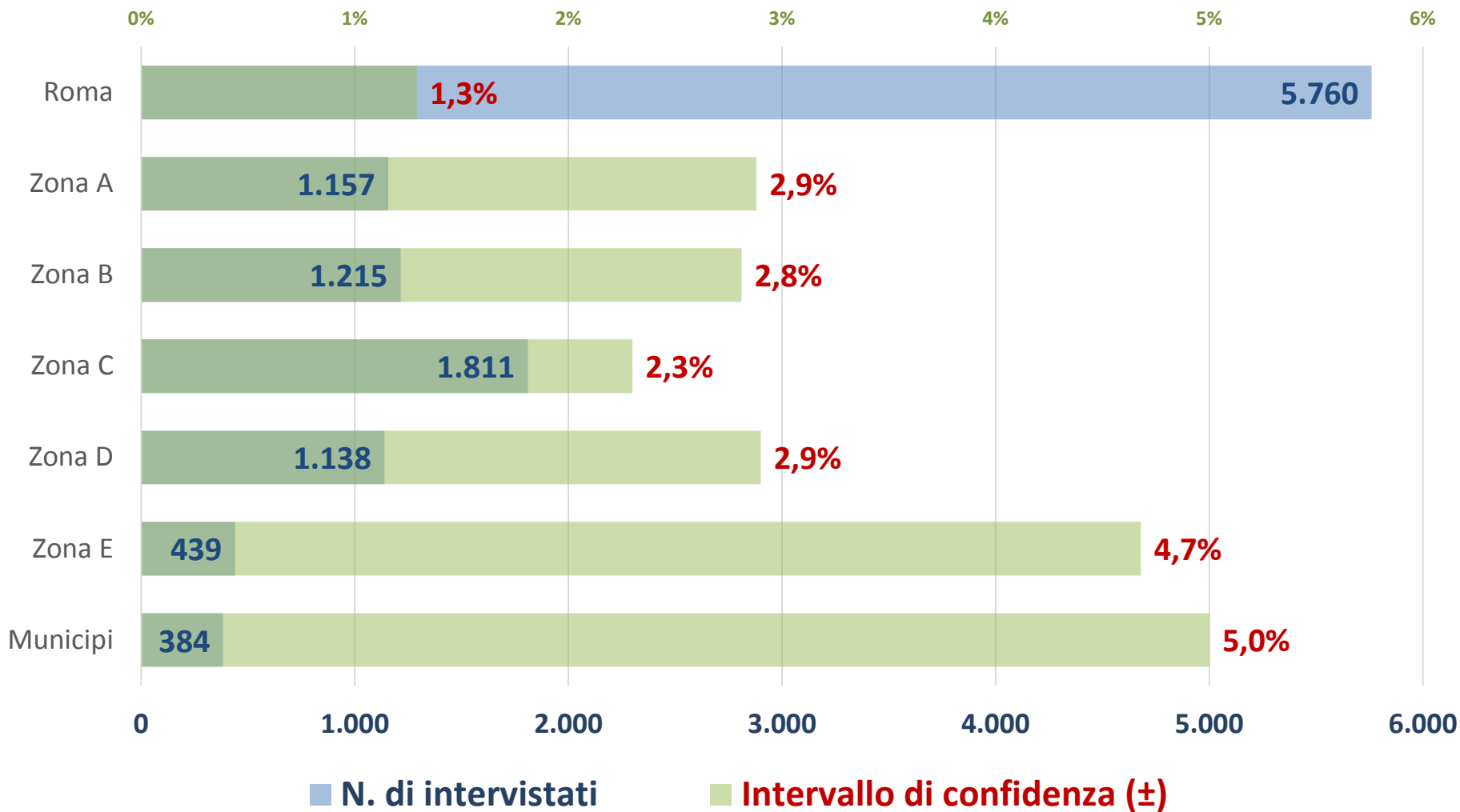


I numeri dell'indagine

- Indagine svolta per la prima volta nel 2007 e ripetuta con cadenza annuale dal 2009
- Il campione, inizialmente 2.000 intervistati, dal 2017 è salito a 5.760 per garantire una buona significatività anche a livello di municipio
- Edizione 2021: interviste effettuate tra il 29 settembre e il 9 ottobre
- Universo di riferimento: popolazione residente a Roma dai 15 anni in su
- Campione rappresentativo stratificato per quote:
 - ✓ genere (M/F)
 - ✓ età (15-29, 30-64, 65 e oltre)
 - ✓ scolarizzazione (4 classi)
 - ✓ condizione lavorativa (6 classi)
 - ✓ per 5 aree geografiche concentriche approssimate alle fasce del PGTU
 - ✓ per municipio



Campione e intervallo di confidenza per le analisi territoriali (livello di confidenza 95%)

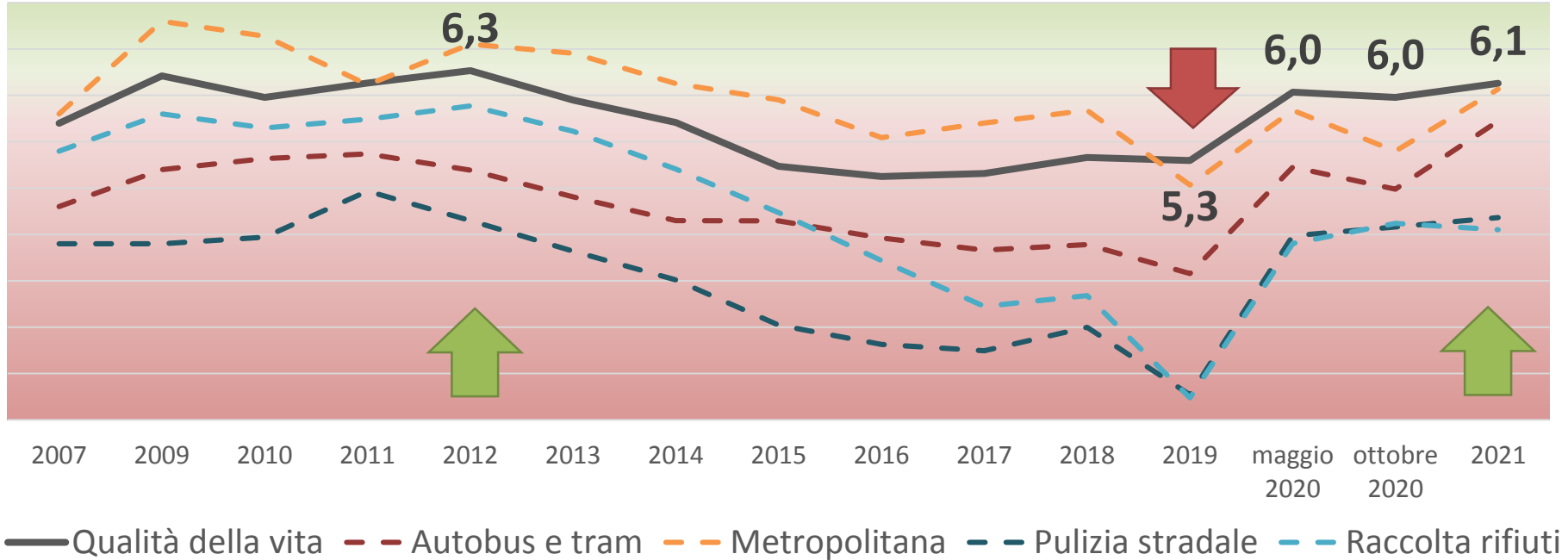


I GIUDIZI DEI RESIDENTI A ROMA



Qualità della vita a Roma

voto medio 2007/2021
e correlazione con i principali servizi



**CORRELAZIONE
DEL VOTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA
CON I VOTI DEI PRINCIPALI SERVIZI**

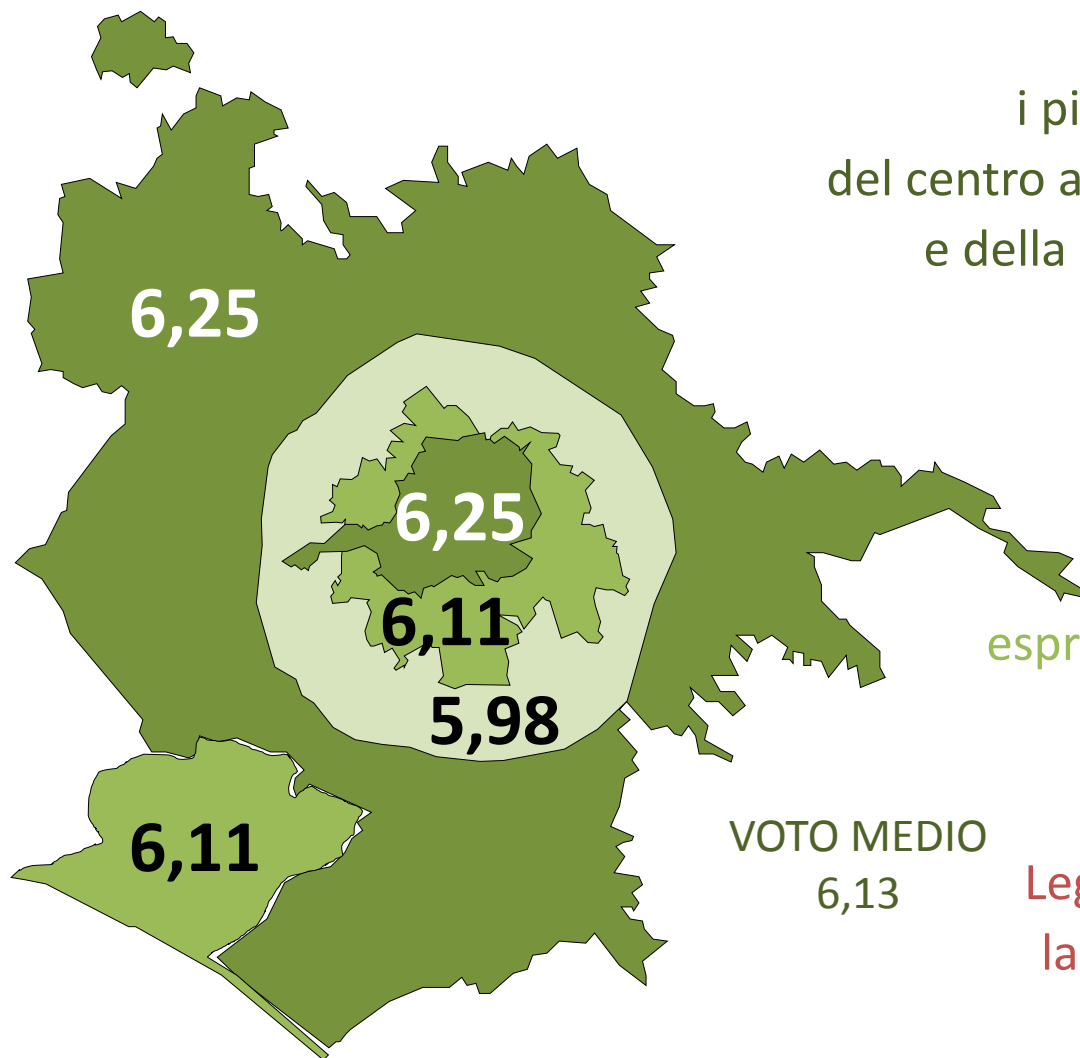
- Pulizia strade** +0,92
- Bus e tram** +0,88
- Raccolta rifiuti** +0,72
- Metropolitana** +0,63

Domanda A.1 “Cominciamo parlando della sua soddisfazione in merito alla qualità della vita nella sua città: le assegna un voto da 1 a 10”.

Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10”.

Qualità della vita a Roma

i voti medi dei residenti nelle cinque zone



Per la qualità della vita a Roma, i più soddisfatti (6,25) sono i residenti del centro all'interno dell'anello ferroviario (A) e della fascia periferica esterna al GRA (D)

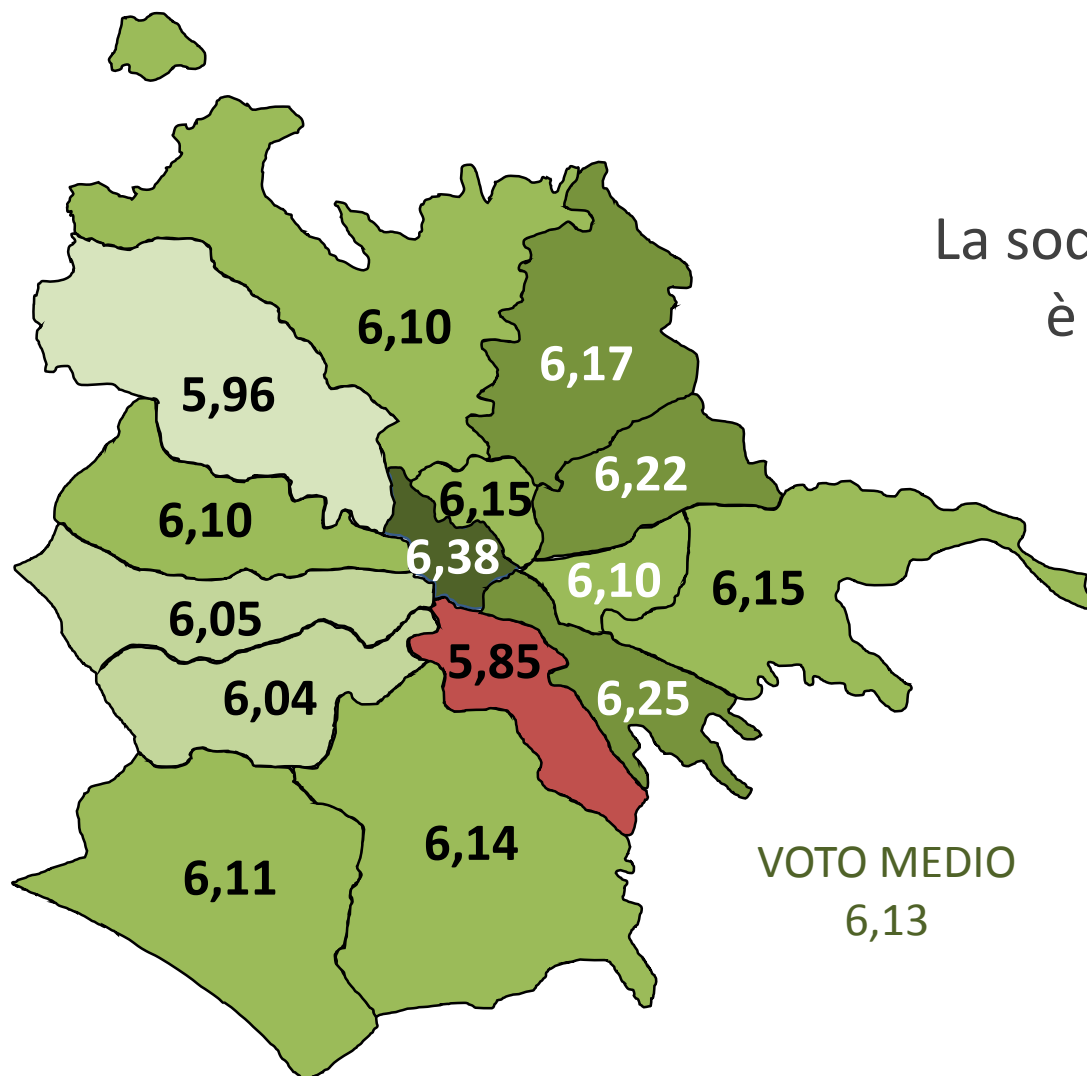
I residenti del semicentro (all'interno della fascia verde, B) e del litorale (fascia E) esprimono un voto inferiore alla media ma sufficiente (6,11)

Leggermente insufficiente (5,98) solo la fascia periferica interna al GRA (C)



Qualità della vita a Roma

il voto a livello municipale



La soddisfazione più bassa (**5,85**)
è espressa nel municipio **VIII**
seguito dal **XIV**

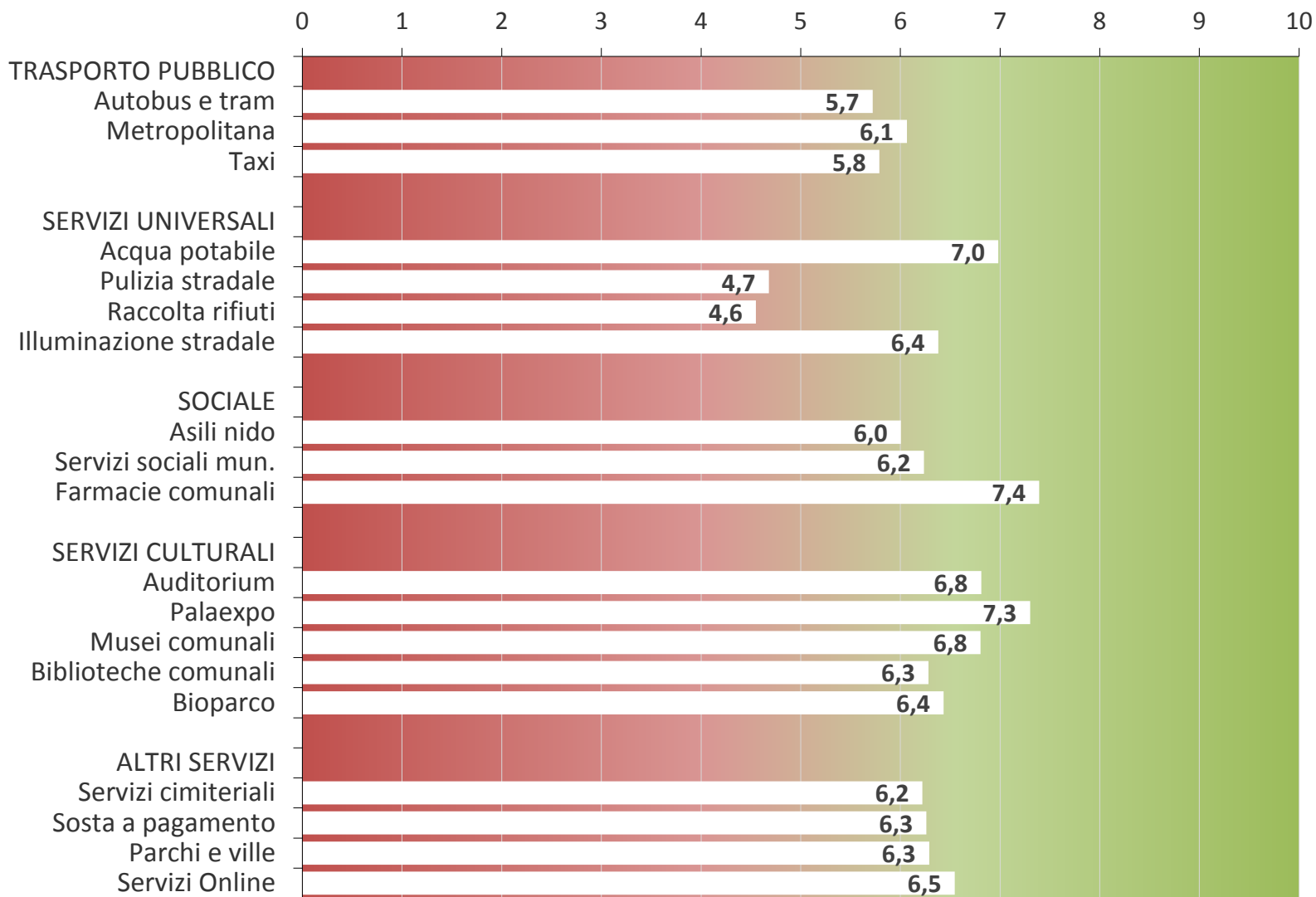
I municipi più soddisfatti
sono il municipio **I** (**6,38**)
il **VII** (**6,25**) e il **IV** (**6,22**)



SERVIZI PUBBLICI LOCALI A CONFRONTO



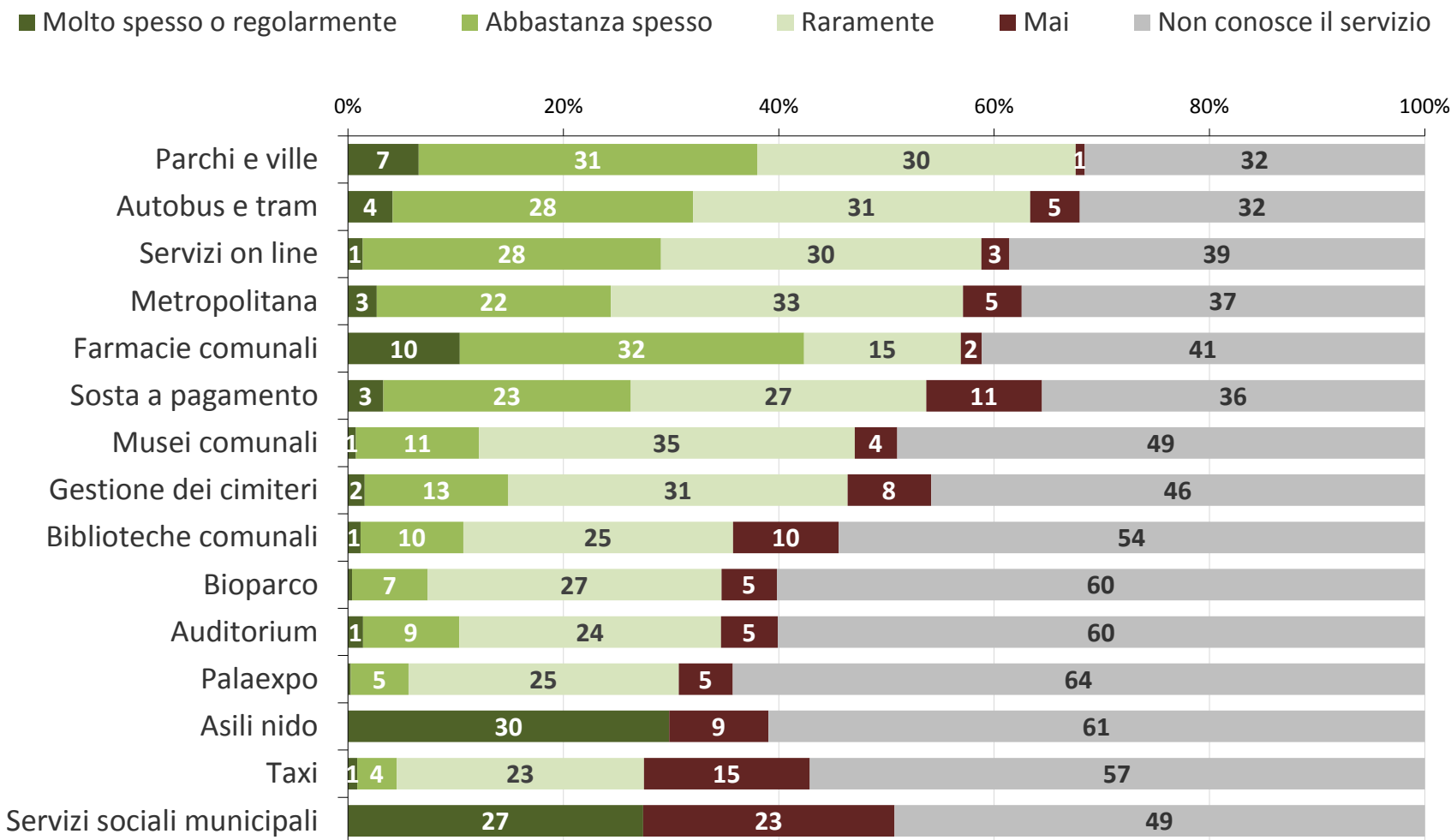
Voto medio per i servizi pubblici locali nel 2021



Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10”.



Conoscenza e frequenza di utilizzo dei servizi non universali



Domande X.1 “Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico? Assegna un voto da 1 a 10” (risposta “Non conosco il servizio”).

Domande X.2 “Mi può dire con quale frequenza utilizza ogni servizio pubblico?”.

Nota: per asili e servizi sociali municipali le modalità di risposta alle domande X.2 sono solo “utilizzati ora o in passato” e “mai utilizzati”.

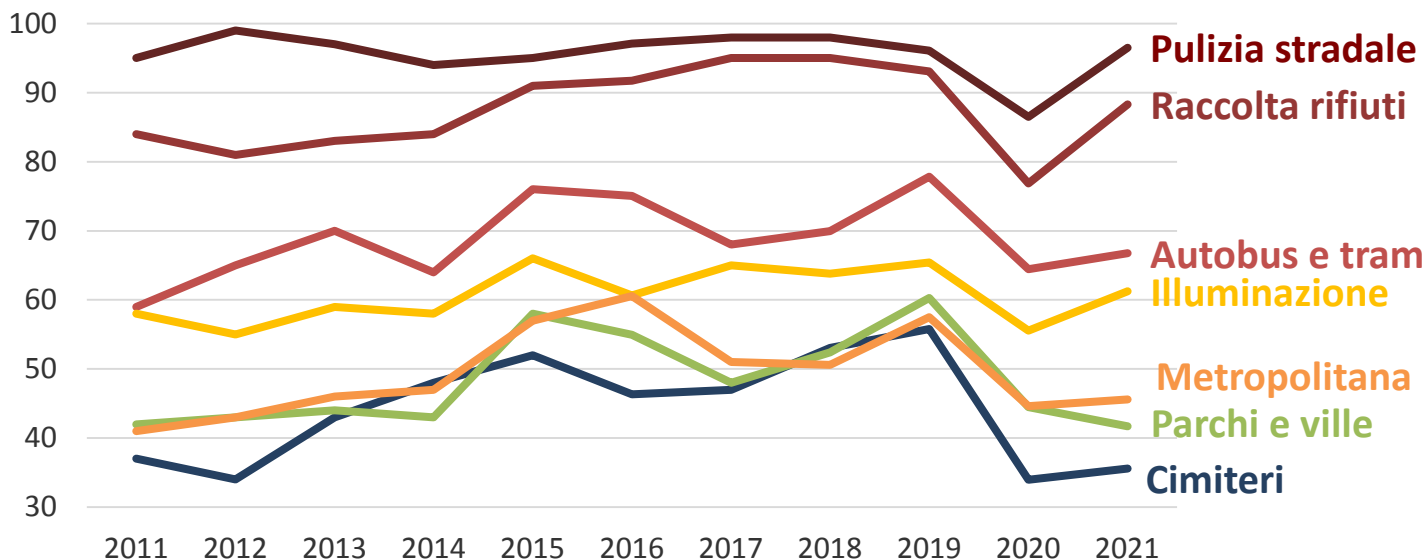
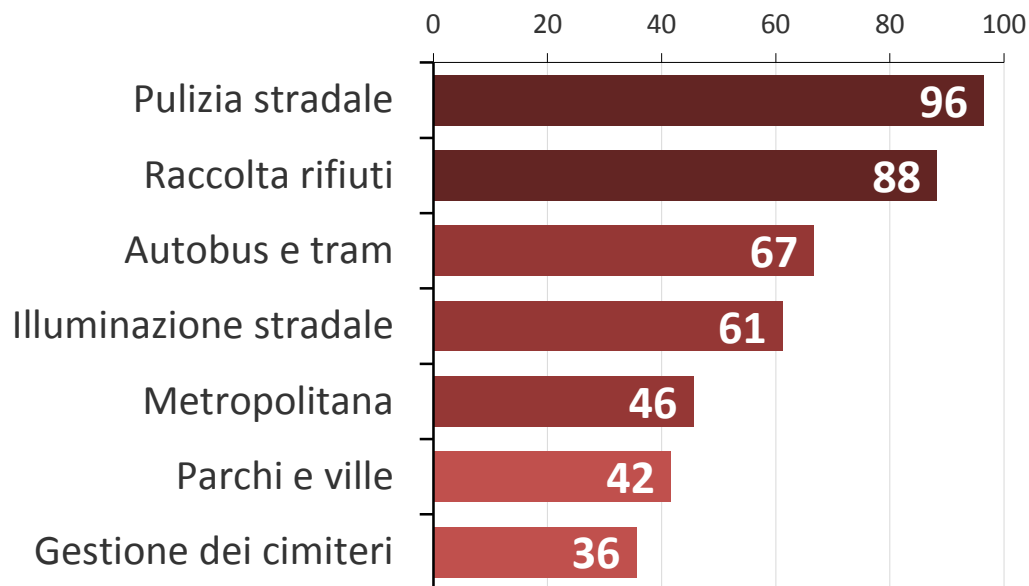


Indice della priorità di intervento

Media armonica degli indici di

- Utilizzo
- Insoddisfazione
- Correlazione con la qualità della vita

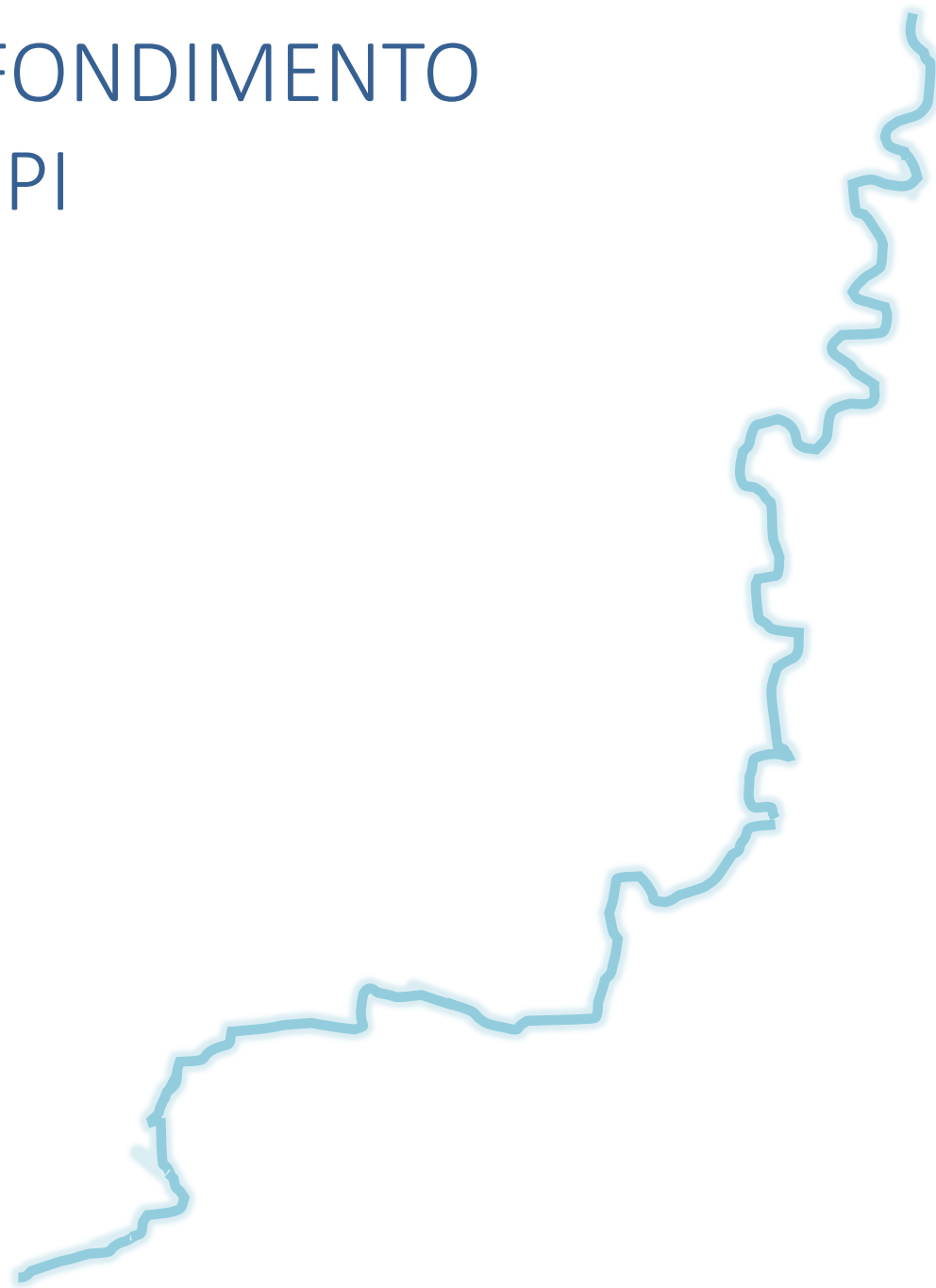
MASSIMA PRIORITÀ
IGIENE URBANA
E TPL DI SUPERFICIE



Nel 2021 le priorità tornano elevate, di pari passo con la ripresa nell'uso intenso della città



APPROFONDIMENTO MUNICIPI



Recente andamento dei voti medi per municipio un colpo d'occhio cromatico

Voto sulla qualità della vita a Roma

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
ottobre 2021	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1

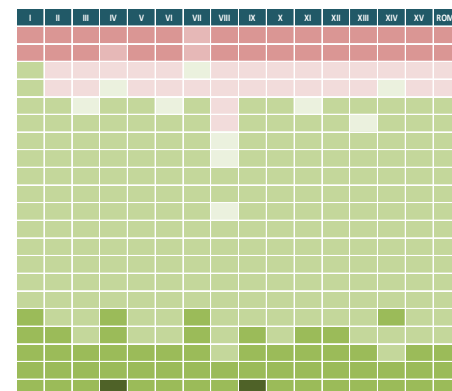
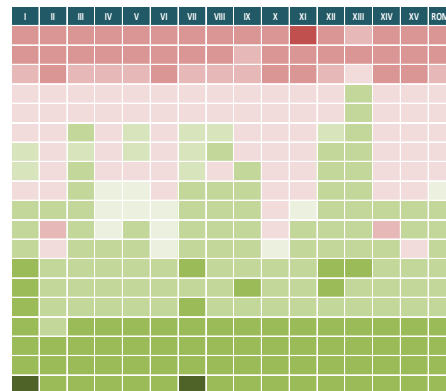
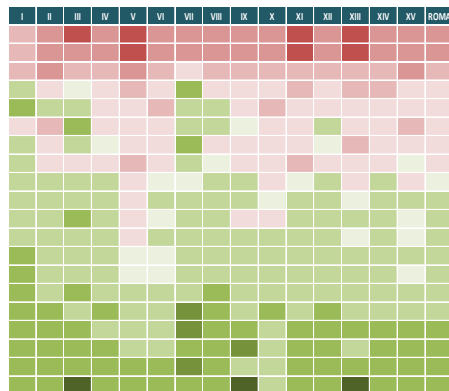
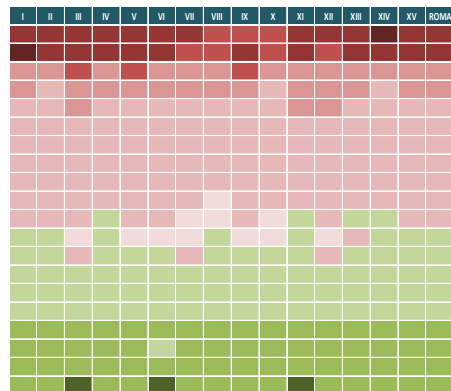
Voto sulla qualità della vita a Roma, nella propria zona e sui ssppl

MAGGIO 2019

MAGGIO 2020

OTTOBRE 2020

OTTOBRE 2021



Scala voti:



ACoS - 2022



Tavola di riepilogo – voti medi per municipio

OTTOBRE 2021	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
Raccolta rifiuti	4,4	4,6	4,5	4,8	4,4	4,5	4,9	4,3	4,6	4,5	4,3	4,6	4,4	4,5	4,6	4,6
Pulizia stradale	4,5	4,7	4,5	5,0	4,6	4,7	5,0	4,6	4,7	4,7	4,5	4,6	4,5	4,7	4,7	4,7
Autobus e tram	6,0	5,8	5,6	5,8	5,7	5,8	5,9	5,5	5,6	5,6	5,7	5,7	5,6	5,6	5,7	5,7
Taxi	6,1	5,7	5,7	5,9	5,8	5,8	5,8	5,8	5,8	5,6	5,8	5,8	5,7	5,9	5,7	5,8
Asili nido	6,1	6,1	5,9	6,0	6,0	5,9	6,0	5,7	6,3	6,0	5,9	6,1	6,1	6,1	6,0	6,0
Metropolitana	6,2	6,2	6,0	6,2	6,0	6,1	6,1	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,1	6,1	6,1
Qualità della vita a Roma	6,4	6,2	6,2	6,2	6,1	6,2	6,2	5,9	6,1	6,1	6,0	6,0	6,1	6,0	6,1	6,1
Qualità della vita in zona	6,2	6,2	6,3	6,3	6,2	6,0	6,2	5,9	6,1	6,0	6,0	6,1	6,1	6,1	6,1	6,1
Gestione dei cimiteri	6,4	6,5	6,0	6,3	6,3	6,1	6,4	6,0	6,1	6,2	6,1	6,3	6,1	6,1	6,4	6,2
Servizi sociali mun.	6,7	6,3	6,1	6,3	6,4	6,2	6,1	6,2	6,2	6,2	6,2	6,1	6,3	6,1	6,1	6,2
Sosta a pagamento	6,6	6,3	6,2	6,3	6,4	6,4	6,2	5,9	6,3	6,3	6,2	6,1	6,3	6,0	6,1	6,3
Biblioteche comunali	6,4	6,4	6,4	6,3	6,2	6,2	6,4	6,1	6,2	6,3	6,2	6,6	6,1	6,2	6,2	6,3
Parchi e ville	6,4	6,3	6,3	6,4	6,2	6,2	6,5	6,1	6,3	6,4	6,2	6,2	6,2	6,2	6,2	6,3
Illuminazione stradale	6,6	6,2	6,4	6,4	6,4	6,4	6,5	6,1	6,4	6,4	6,4	6,4	6,4	6,2	6,4	6,4
Bioparco	6,7	6,5	6,3	6,4	6,4	6,5	6,4	6,2	6,4	6,4	6,4	6,4	6,3	6,4	6,6	6,4
SOL	6,7	6,5	6,3	6,6	6,5	6,6	6,5	6,3	6,7	6,6	6,8	6,6	6,7	6,4	6,4	6,5
Musei comunali	7,0	6,8	6,8	6,9	6,8	6,7	7,0	6,4	6,7	6,7	6,6	6,8	6,8	6,9	6,8	6,8
Auditorium	7,0	7,0	6,7	7,1	6,6	6,7	6,9	6,7	6,9	6,7	7,0	6,9	6,8	6,7	6,6	6,8
Acqua potabile	7,2	6,9	6,9	7,0	7,0	7,0	7,3	6,7	7,0	6,9	6,9	6,9	7,0	6,8	7,0	7,0
Palaexpo	7,4	7,4	7,1	7,4	7,2	7,1	7,2	7,2	7,3	7,5	7,4	7,5	7,5	7,3	7,2	7,3
Farmacie comunali	7,6	7,3	7,3	7,6	7,3	7,4	7,5	7,3	7,6	7,4	7,4	7,2	7,5	7,2	7,2	7,4

Scala voti:



ACoS - 2022

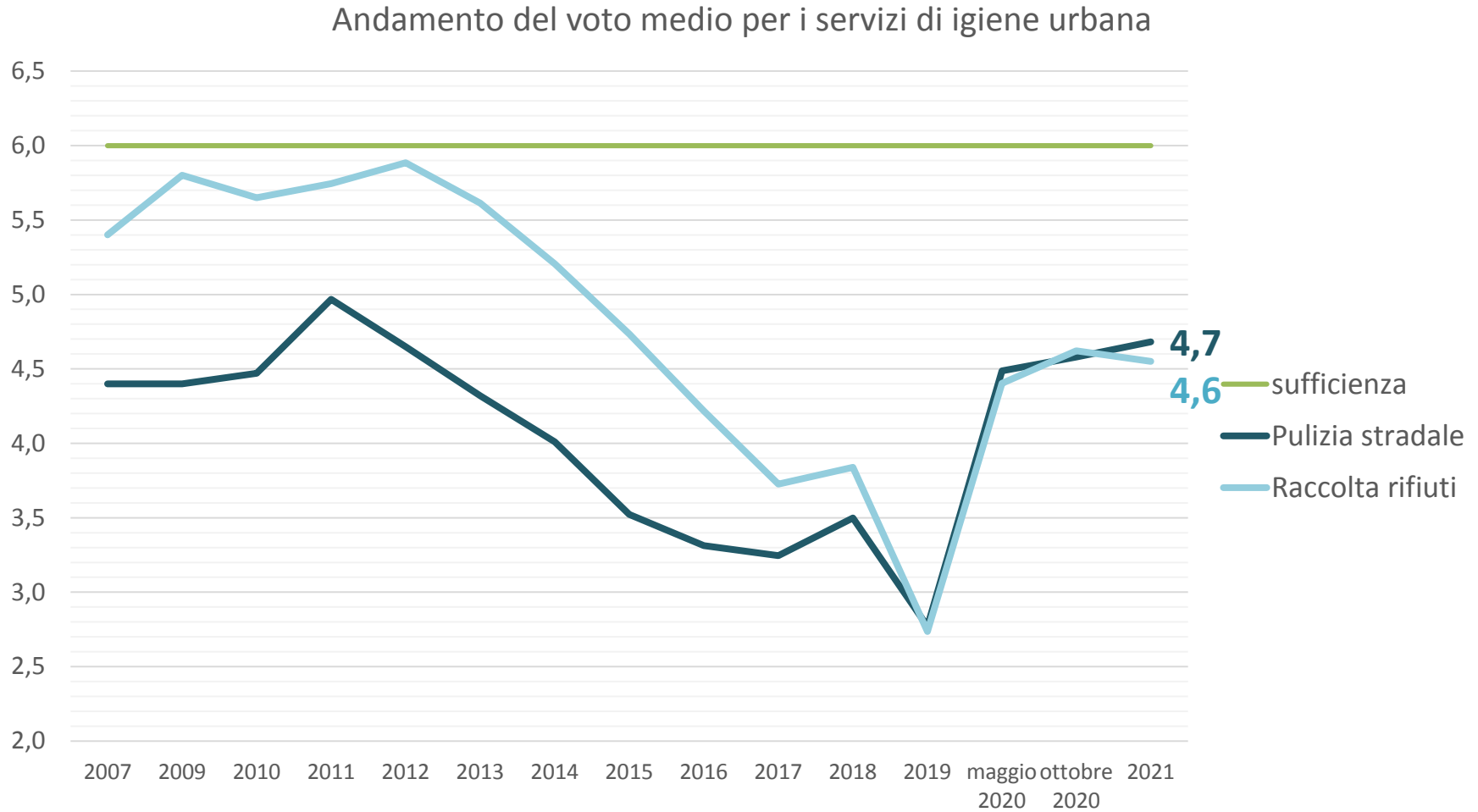


APPROFONDIMENTO SUI SERVIZI DI ROMA CAPITALE



Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021)

IGIENE URBANA



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Ciclo dei rifiuti a Roma

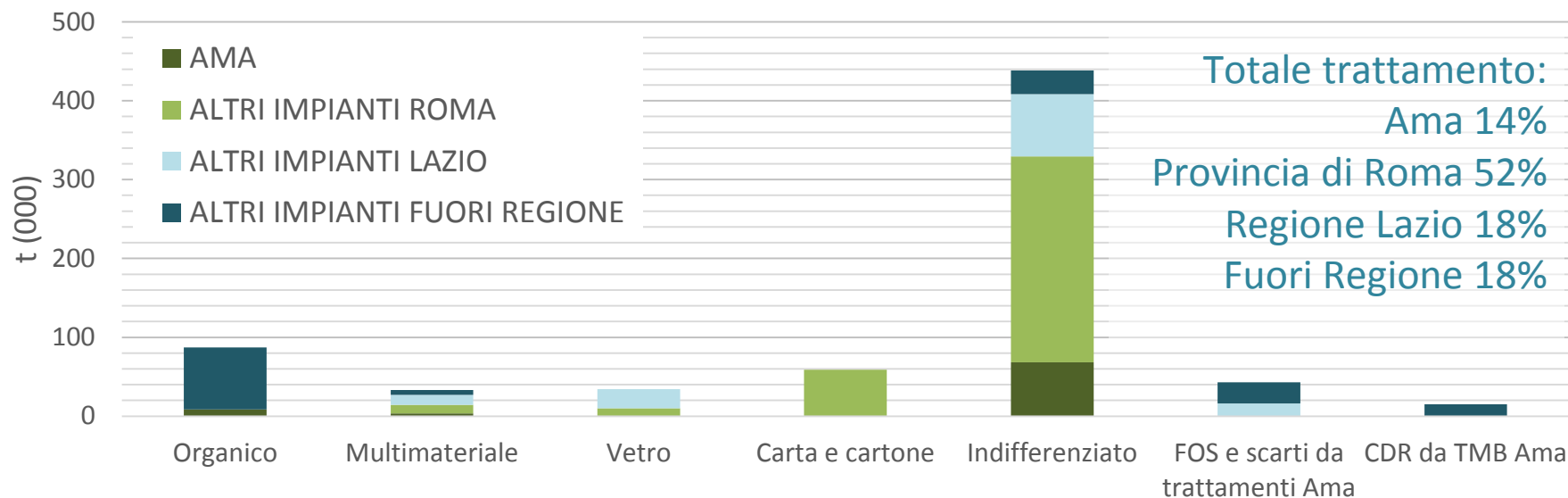
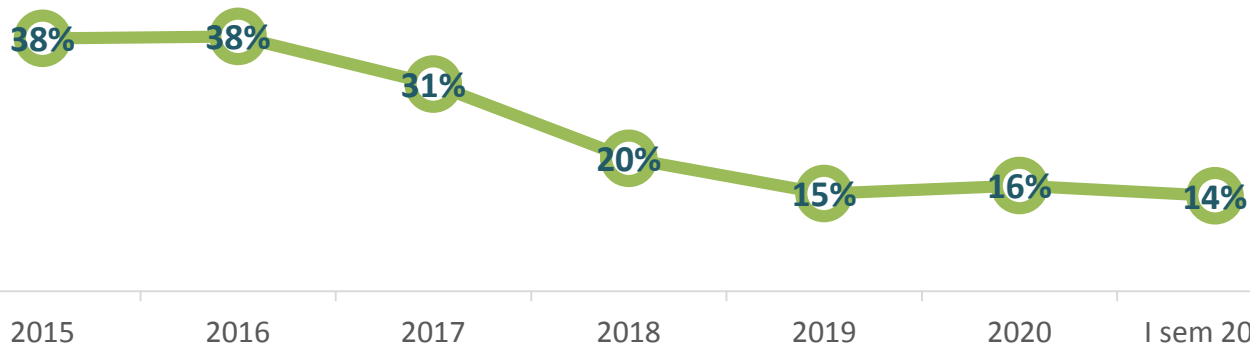
trattamento e destinazione dei rifiuti romani

Autonomia di trattamento per frazioni (2021):

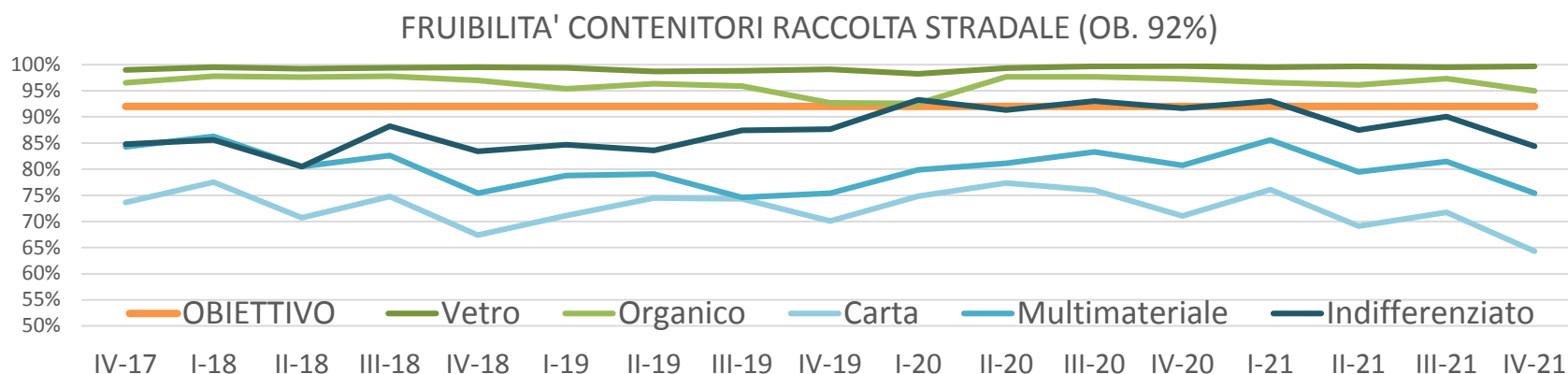
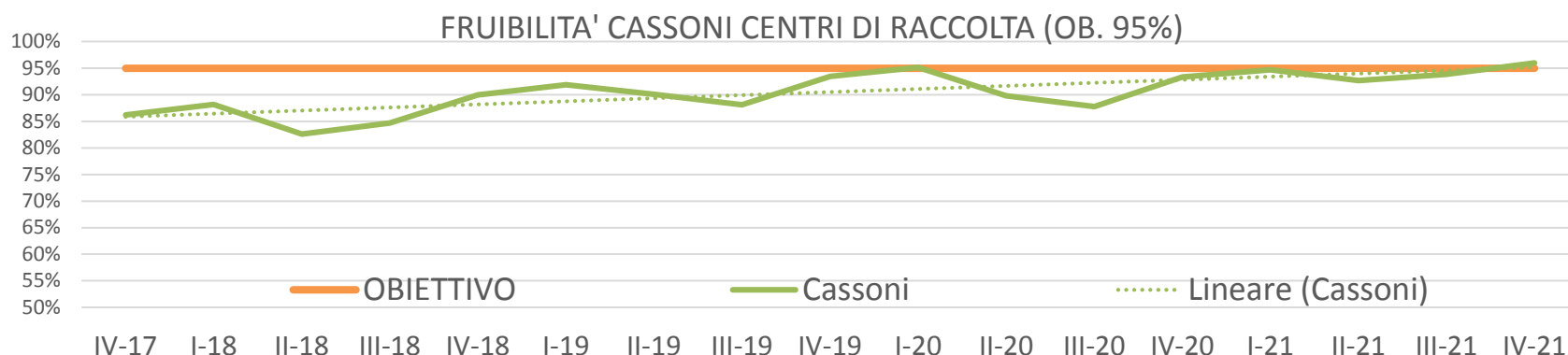
- Indifferenziato 16%
- Multimateriale 10%
- Organico 10%

MANCA
LA DISCARICA DI SERVIZIO

AUTONOMIA DI TRATTAMENTO AMA
(Δ 2021/2015: -24%)



Qualità della raccolta: fruibilità delle raccolte stradali e dei cassoni nei Centri di raccolta



In sofferenza: **CARTA** **MULTIMATERIALE** **INDIFFERENZIATO**

Obiettivi rispettati: **CASSONI CENTRI DI RACCOLTA**

Sopra obiettivo: **VETRO** **ORGANICO**



Andamento percentuale della raccolta differenziata a Roma e nelle grandi città italiane

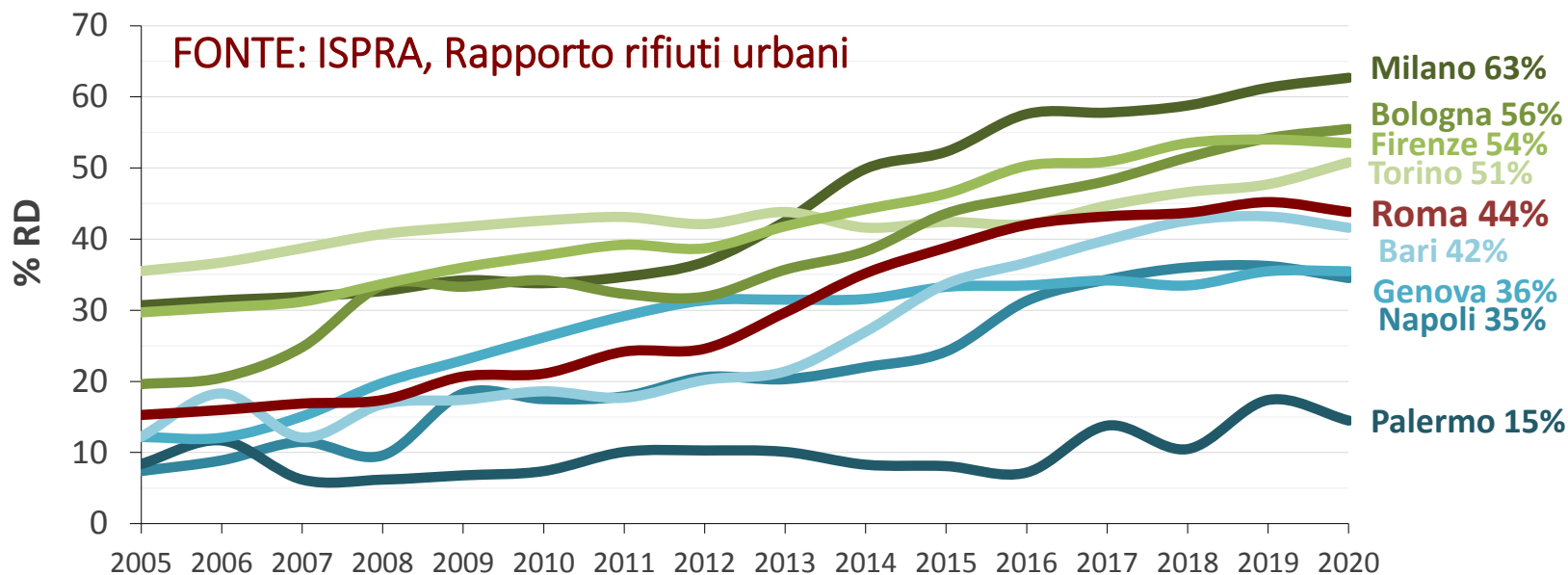
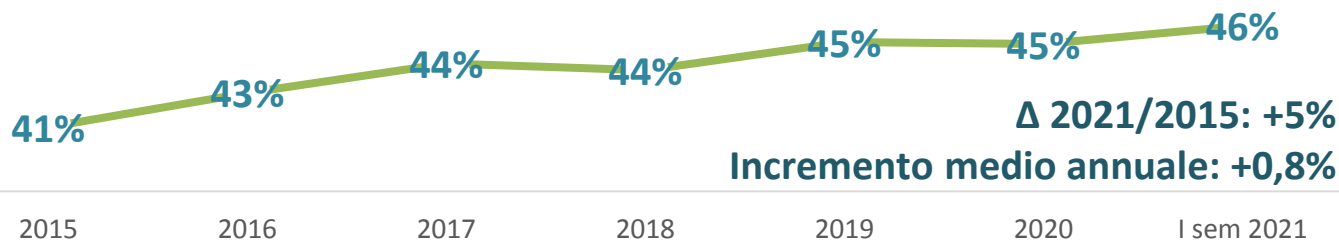
LA DIFFERENZIATA A ROMA

Δ 2015/2012: +15%

Δ 2021/2015: +5%

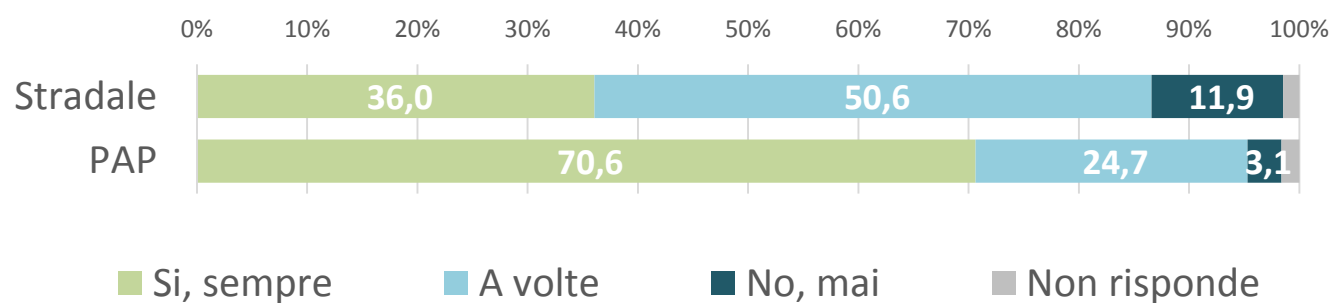
FONTE: AMA

RACCOLTA DIFFERENZIATA A ROMA



Raccolta differenziata a Roma quantità e qualità

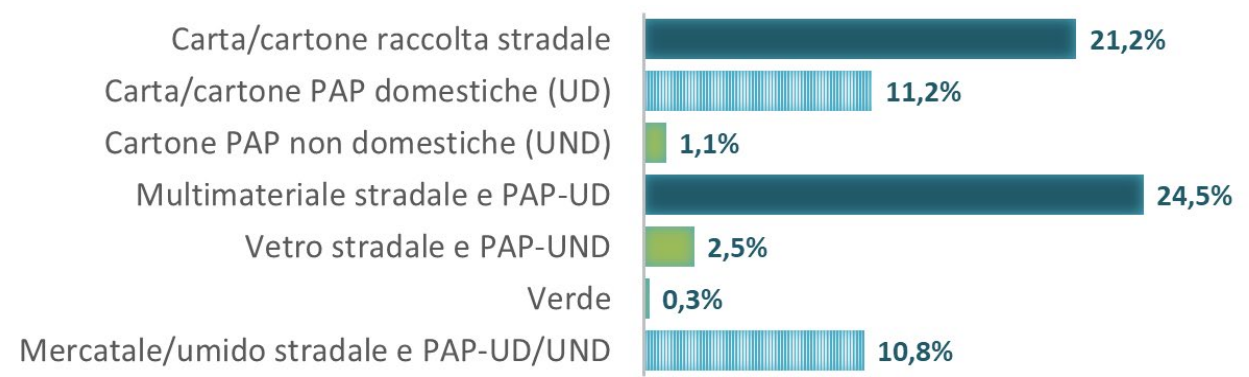
A casa sua viene fatta la raccolta differenziata?



FONTE:
Indagine semestrale di
qualità percepita da
contratto di servizio,
ottobre 2021

FONTE:
Anagrafe dei rifiuti
di Roma Capitale
(I semestre 2020)

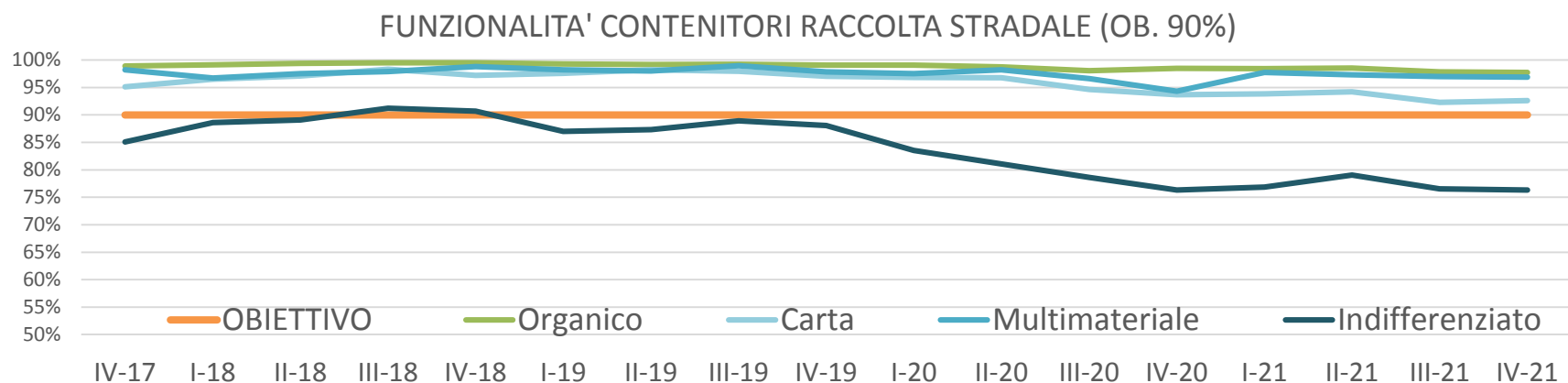
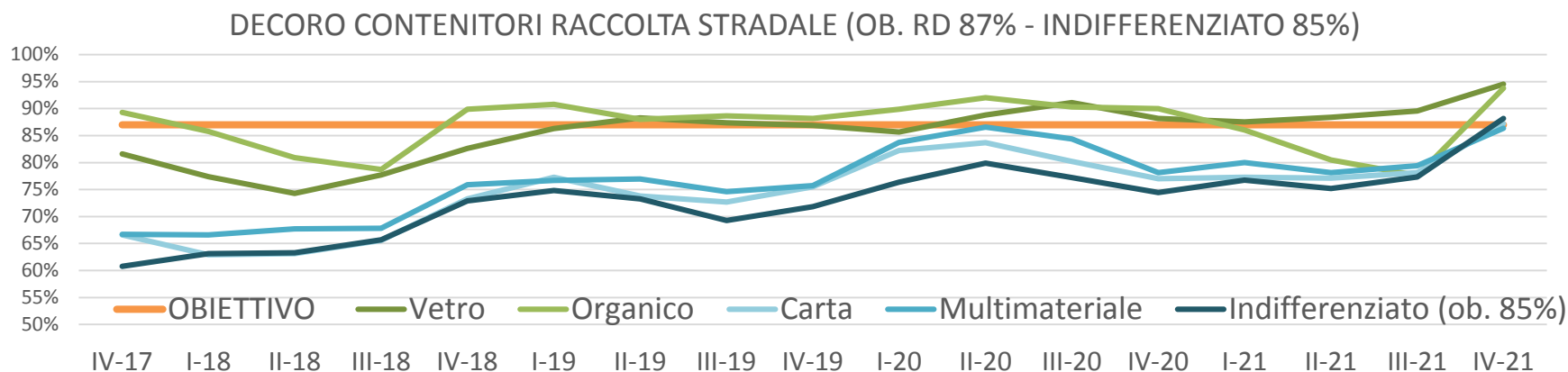
Percentuale estranea per frazione



Priorità:

- sbocchi impiantistici per la chiusura del ciclo dei rifiuti
- organizzazione incentivante della raccolta per la qualità e la quantità della differenziata
- collaborazione dei cittadini, da motivare attraverso risultati tangibili e comunicazione, ma anche attraverso controlli e sanzioni per chi non rispetta le regole

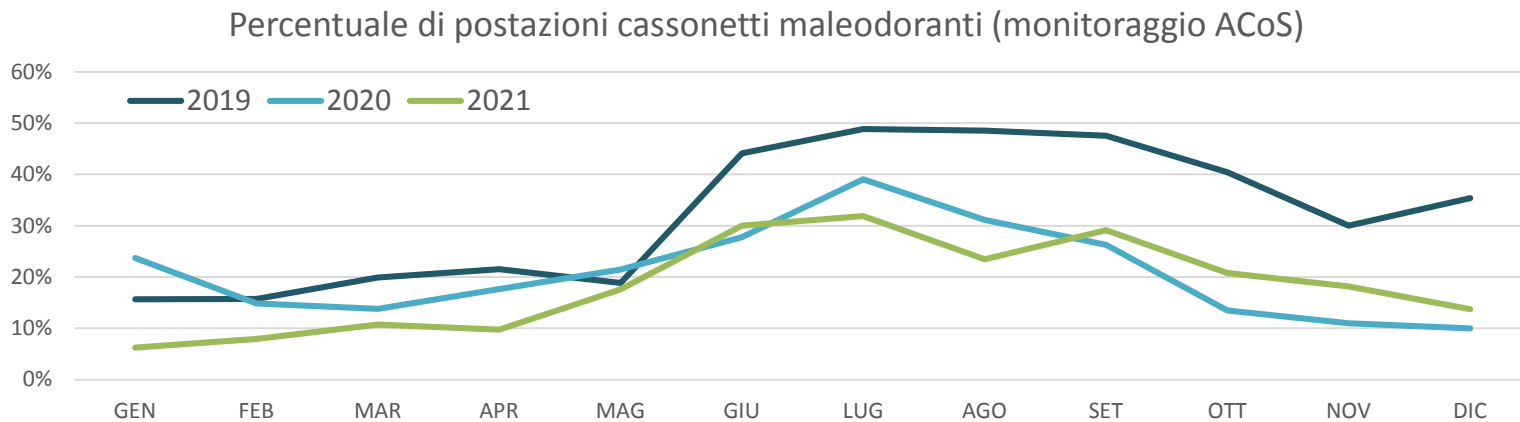
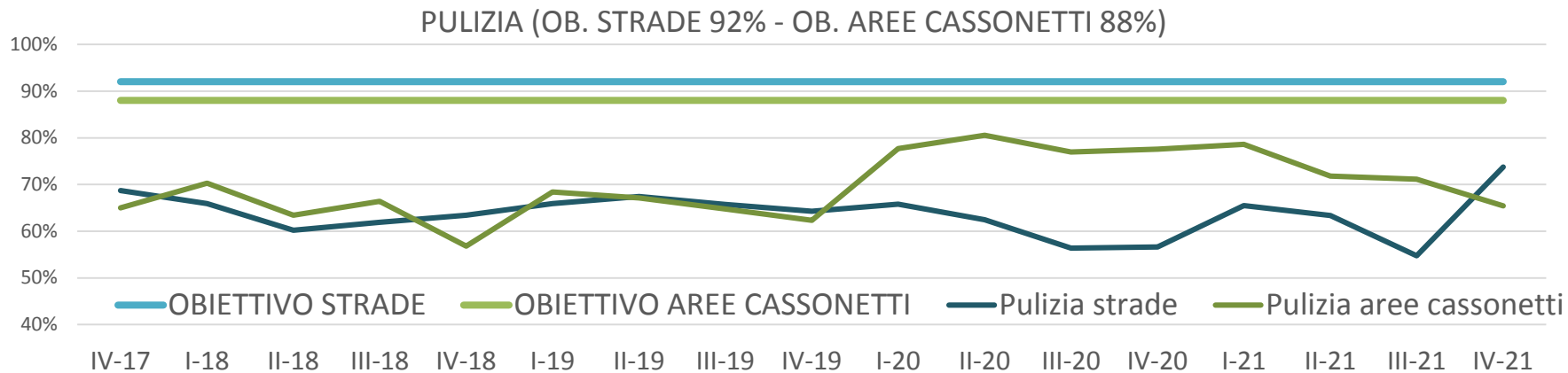
Qualità della raccolta: manutenzione/condizioni dei cassonetti



- **Miglioramento decoro cassonetti (posizionamento nuovi cassonetti di tipo tradizionale)**
- **Funzionalità cassonetti rispettata per raccolte differenziate (carta, multimateriale e organico)**
- **Funzionalità insufficiente per cassonetti indifferenziato (meccanismo maniglia/pedale)**



Pulizia delle strade e delle aree cassonetti

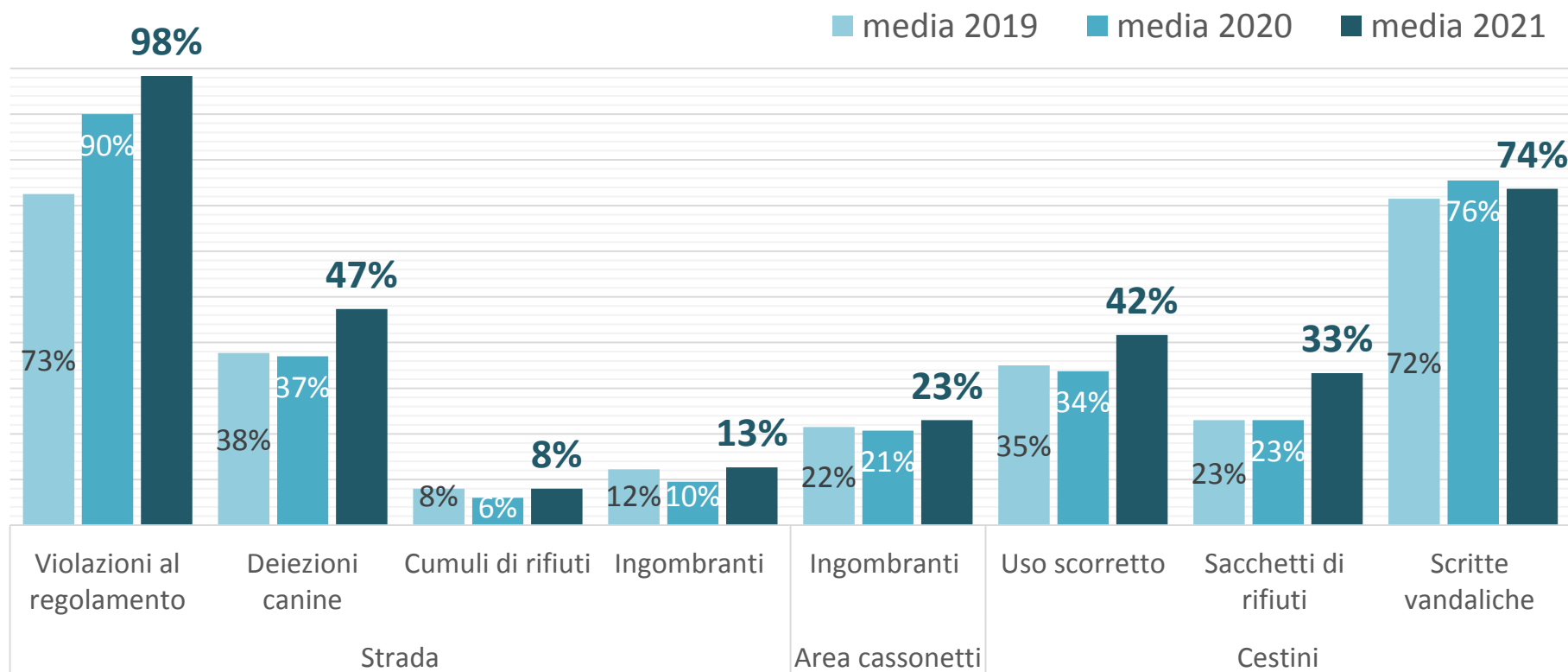


- Recente miglioramento della pulizia delle strade (pulizia straordinaria)
- Flessione della pulizia delle aree cassonetti, ma diminuiscono i cattivi odori
- Da dicembre il call center Ama chiede di segnalare la presenza di sacchetti in terra: il monitoraggio delle postazioni a 2 gg. ha dato l'80% di riscontri positivi



Monitoraggio dei servizi di pulizia

frequenza dei riscontri di particolari casistiche

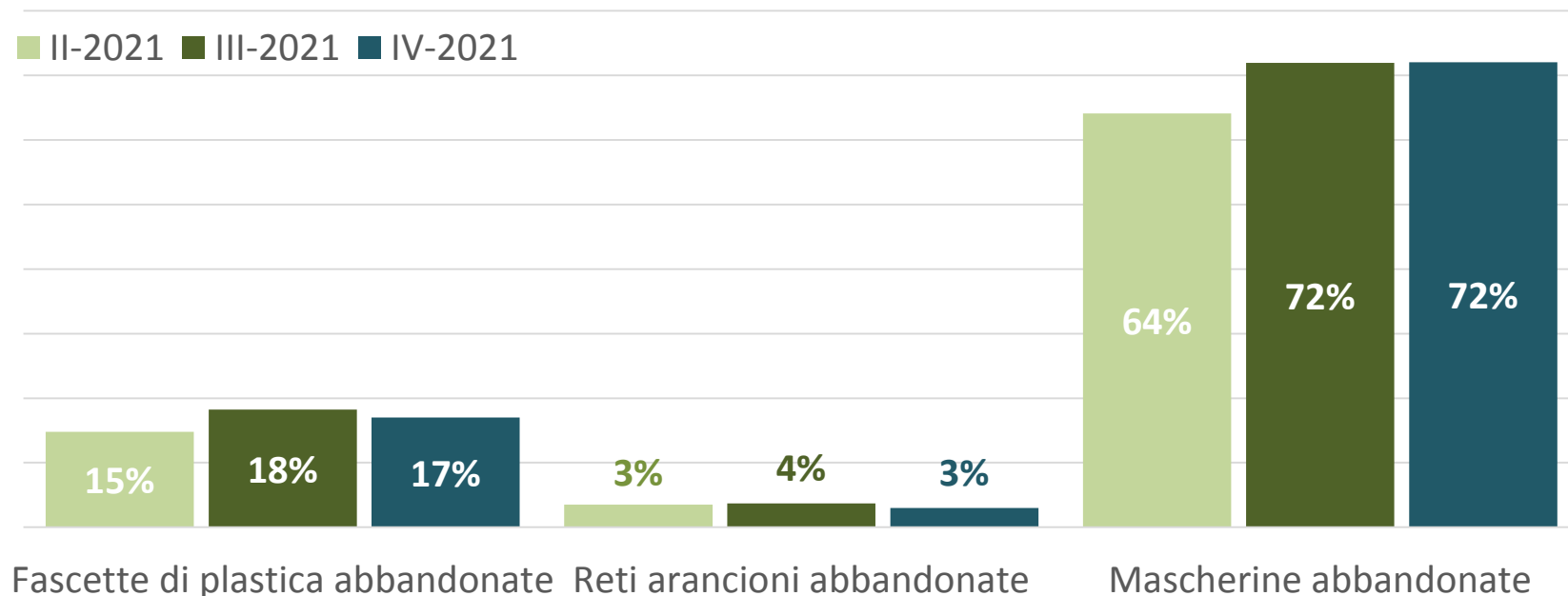


L'andamento delle criticità dei servizi ha scoraggiato i cittadini, facendo aumentare nel tempo la frequenza delle violazioni al regolamento

Serve un segnale di cambiamento importante, ma anche una campagna di controlli e sanzioni per indurre tutti a collaborare al decoro della città



Monitoraggio dei servizi di pulizia (aprile-dicembre 2021) mascherine abbandonate e rifiuti riconducibili all'amministrazione

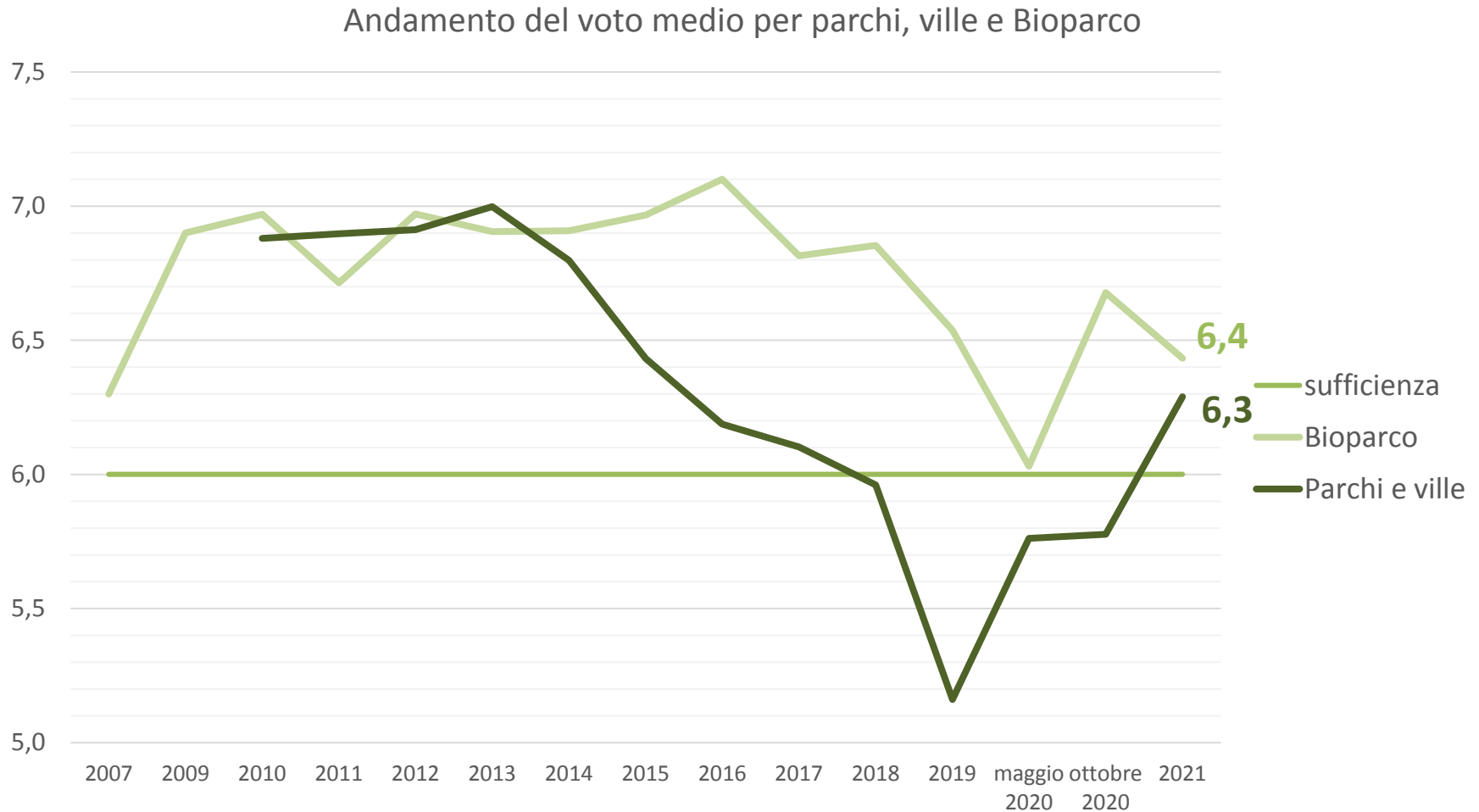


La pulizia della città è frutto di una collaborazione fra:

- l'amministrazione (pianificazione del servizio, garanzia del rispetto del contratto e delle regole)
- il gestore (interventi sul campo)
- i singoli cittadini (rispetto della città, un bene di tutti)



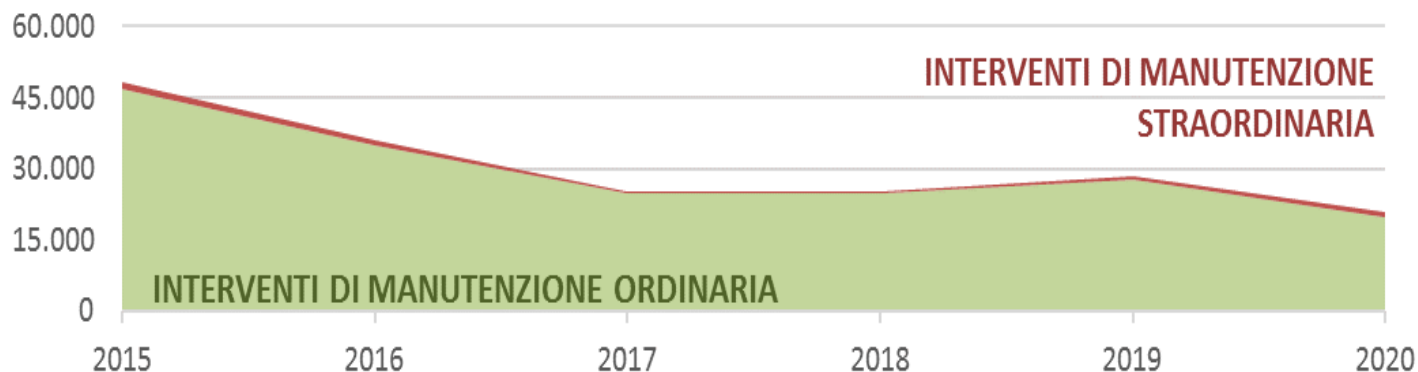
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021) PARCHI VILLE E BIOPARCO



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Andamento degli interventi di manutenzione del verde a Roma e bilancio arboreo

Interventi di manutenzione in tendenziale diminuzione (2015/2020)



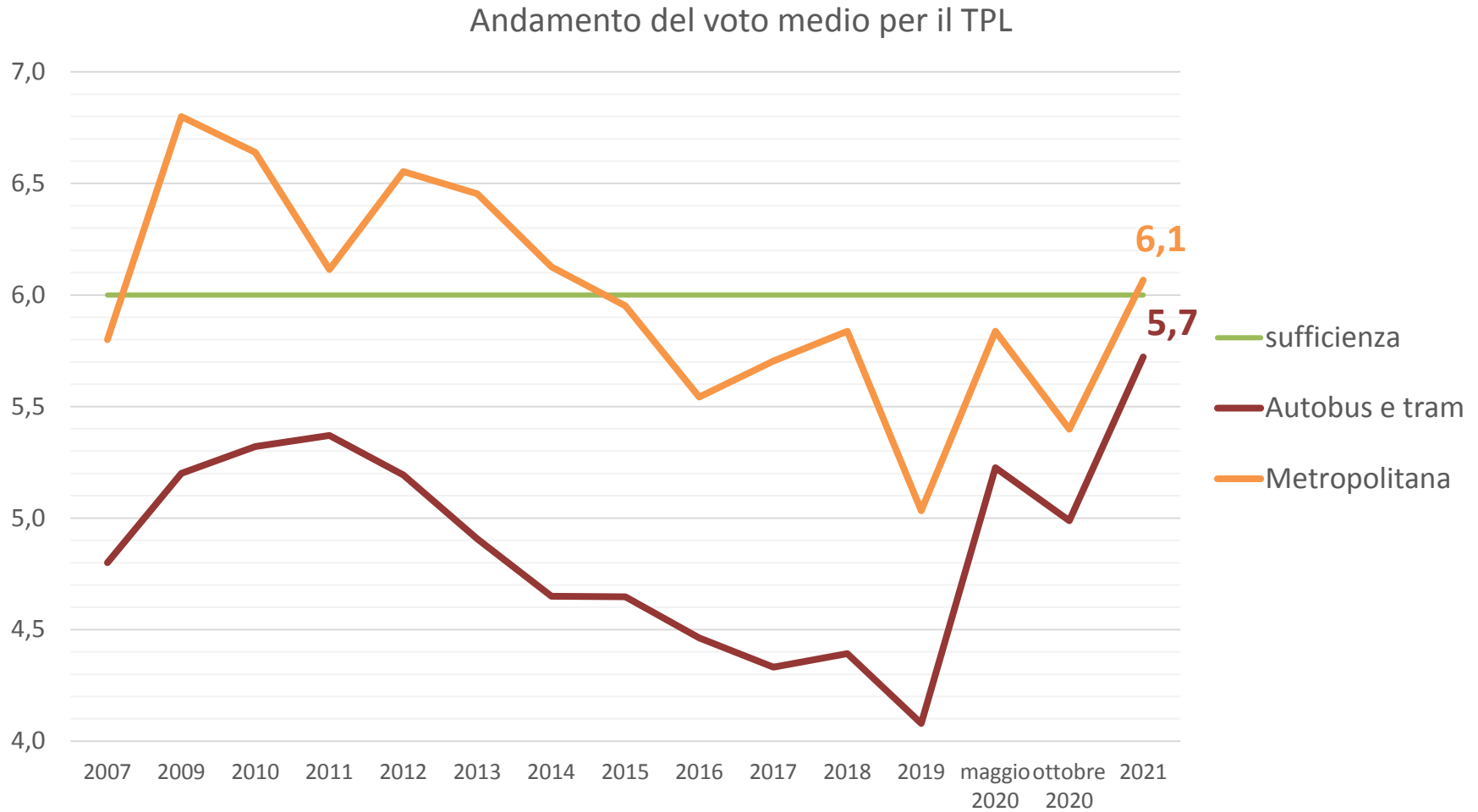
2021: primo bilancio arboreo in attivo dal 2014 (alberature stradali)

(*): Fino al 3 settembre 2021. Non sono conteggiate le piantagioni forestali 2019 e 2020.

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ROMA CAPITALE.



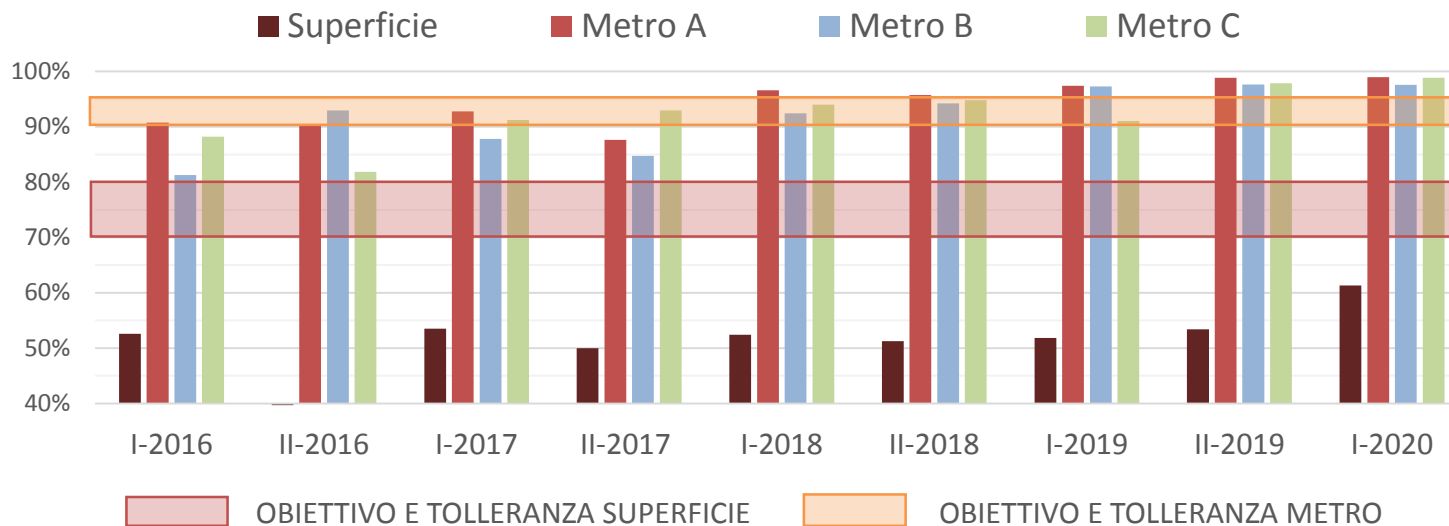
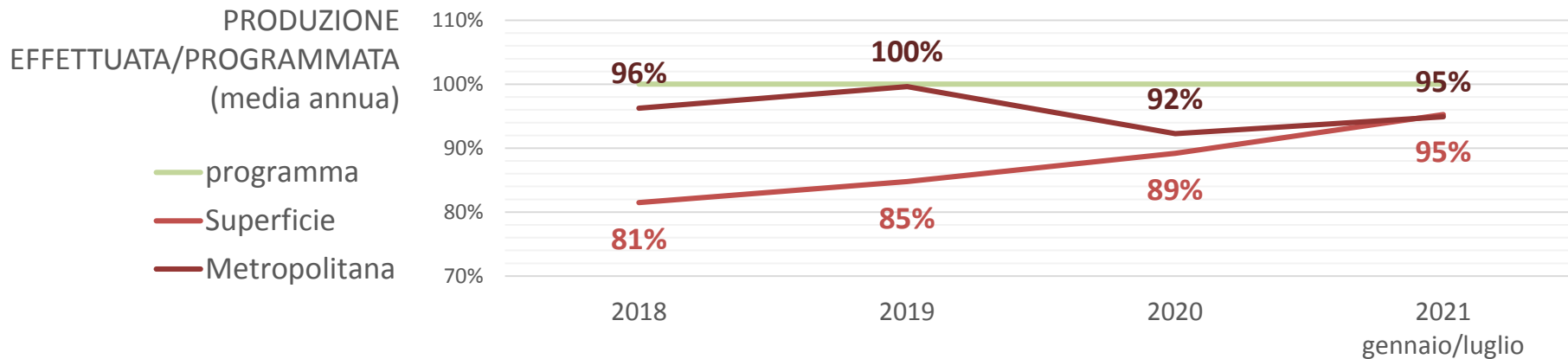
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021) TPL SUPERFICIE E METROPOPLITANA



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Criticità del TPL: PUNTUALITÀ

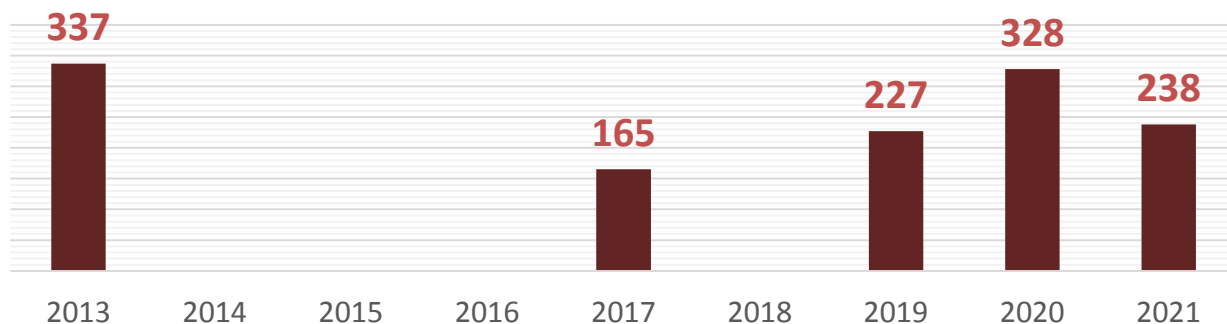
- Rispetto della produzione programmata (ATAC)
- Esiti del monitoraggio della regolarità del servizio (RSM)



MONITORAGGIO DELLA REGOLARITÀ DEL SERVIZIO (interrotto da marzo 2020)

Criticità del TPL superficie: COMFORT

Rinnovamento della flotta (ATAC)



IMMISSIONE IN SERVIZIO
DI NUOVI BUS
NEGLI ULTIMI 10 ANNI
(ATAC)

Quasi 800 mezzi nuovi in servizio dal 2019:

- riduzione dell'età media e del tasso di guasto
- il voto medio aumenta di +1,6 ma ancora non raggiunge la sufficienza
- la qualità del servizio è ancora la massima criticità per circa metà degli utenti
- la regolarità aumenta solo con le restrizioni alla mobilità di inizio 2020 (poi non più rilevata)

RINNOVARE LA FLOTTA NON BASTA

1. PROSEGUIRE CON IL RINNOVAMENTO DELLA FLOTTA

+500 mezzi necessari nel 2023 per turnover (obiettivo età media 10 anni)

2. AUMENTARE I PERCORSI RISERVATI

sulle grandi arterie per consolidare l'effetto benefico della riduzione del traffico sul TPL

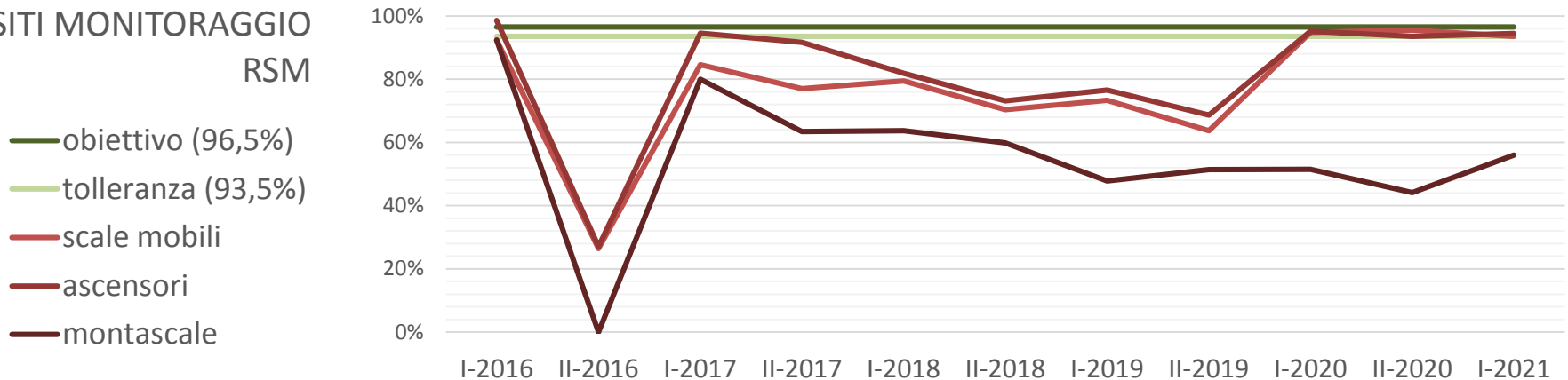
È NECESSARIO



ACCESSIBILITÀ E COMFORT METROPOLITANA:

- funzionamento scale mobili/ascensori nelle stazioni metro (RSM)

ESITI MONITORAGGIO RSM



RECUPERO DEL REGIME MANUTENTIVO

- funzionalità di ascensori e scale mobili recuperata dal 2020
- da incrementare le manutenzioni dei montascale, unico mezzo di accesso alle stazioni centrali della linea B (Circo Massimo, Colosseo, Cavour) e della linea A (Ottaviano, Lepanto) per i passeggeri a mobilità ridotta
- urge recuperare la progettualità per rendere accessibili le stazioni centrali della linea A, a partire da quella avviata per il nodo di San Giovanni



ACCESSIBILITÀ E COMFORT METROPOLITANA:

monitoraggio funzionalità scale mobili/ascensori stazioni (luglio 2021, ACOS)

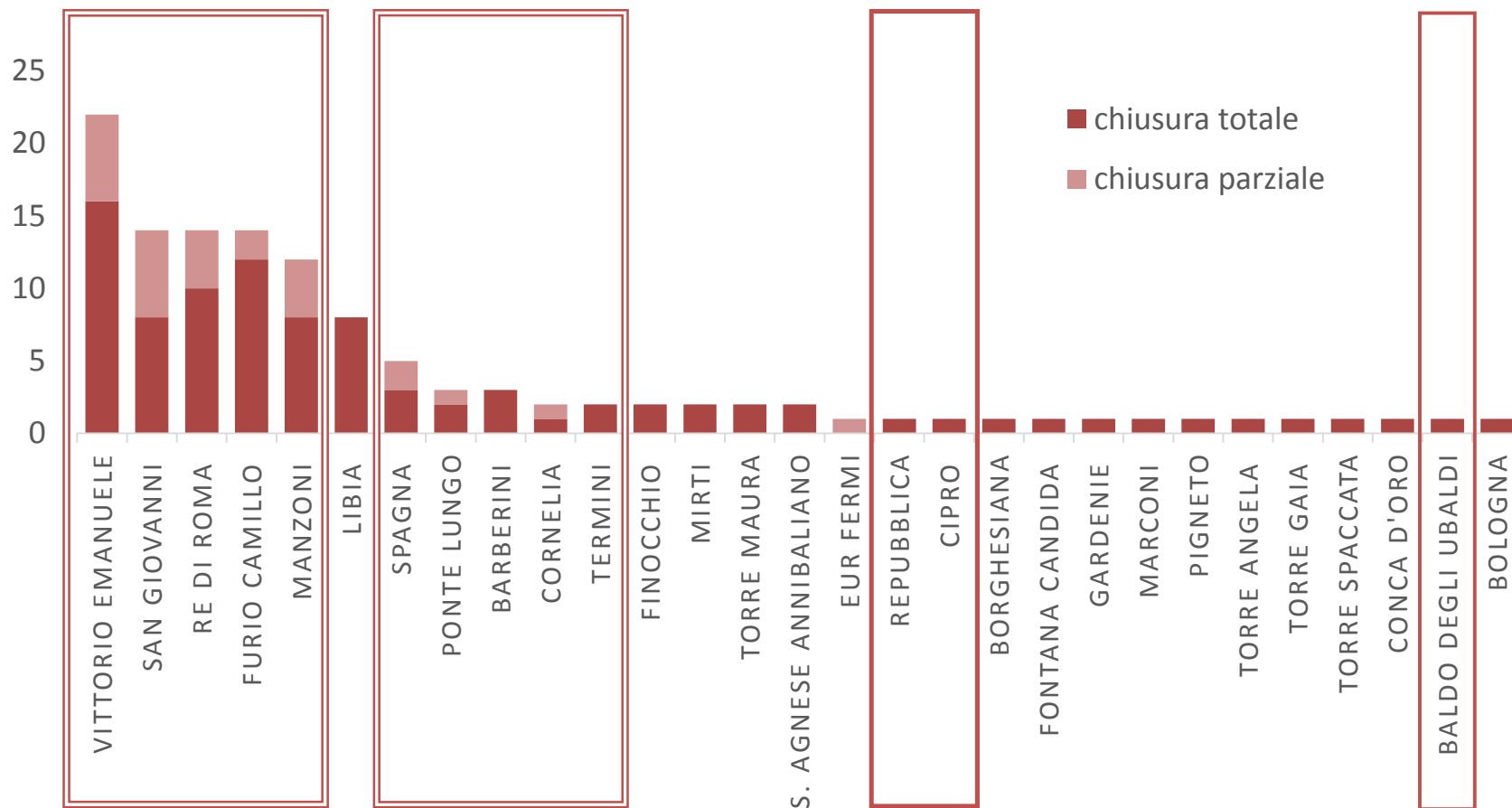
RISCONTRI DI CRITICITÀ PARZIALI O TOTALI	METRO A	METRO B	METRO B1	METRO C	TOTALE
STAZIONI MONITORATE	18	16	5	22	61
scale mobili e ascensori parzialmente funzionanti	8	9	1	0	30%
scale e ascensori non presenti o non funzionanti	3	1	1	0	8%
TOTALE CRITICITÀ	61%	63%	40%	0%	38%

		ASCENSORI		
		parzialmente funzionanti	non presenti	non funzionanti
SCALE MOBILI	parzialmente funzionanti	TERMINI MANZONI BALDO DEGLI UBALDI LIBIA	BARBERINI REPUBBLICA S. GIOVANNI	
	non presenti			REBIBBIA PIETRALATA S. MARIA DEL SOCCORSO MONTI TIBURTINI SUBAUGUSTA CINECITTÀ
	non funzionanti	CIPRO	FLAMINIO COLOSSEO	BOLOGNA TIBURTINA EUR MAGLIANA



ACCESSIBILITÀ E COMFORT METROPOLITANA:

- Chiusure delle stazioni della metropolitana per guasti (ATAC, 2021)

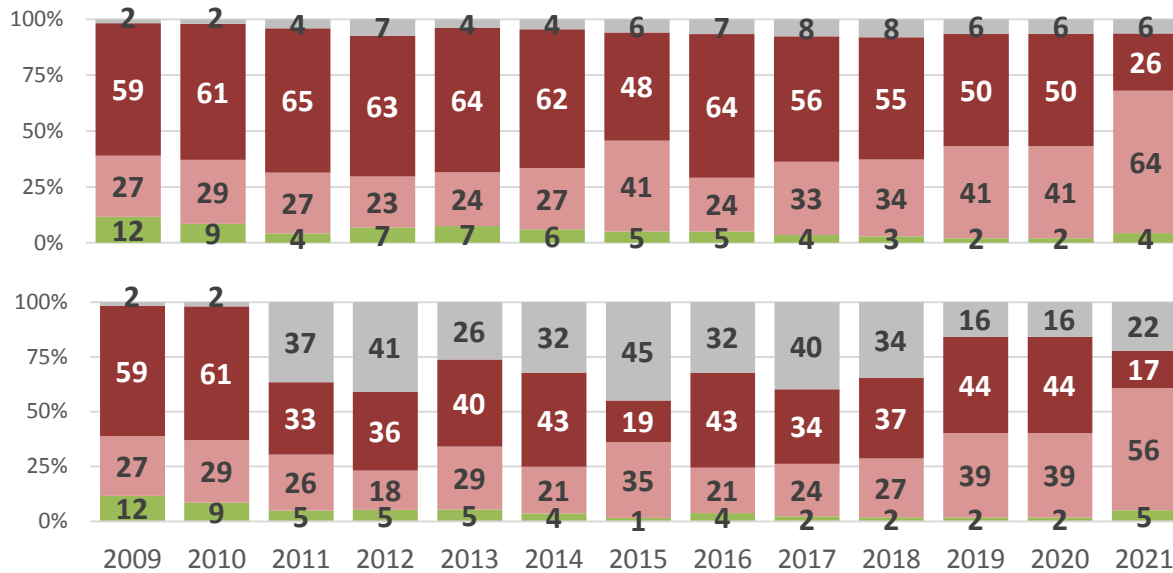


Nonostante il recupero manutentivo sulle scale mobili, il 75% delle chiusure delle stazioni della metro nel 2021 hanno interessato le stazioni «profonde» della linea A



Criticità della viabilità: TEMPI DI PERCORRENZA (EFFETTO TRAFFICO)

OPINIONE DEI ROMANI SULL'ANDAMENTO DELLA VIABILITÀ A ROMA NEGLI ULTIMI 2 ANNI



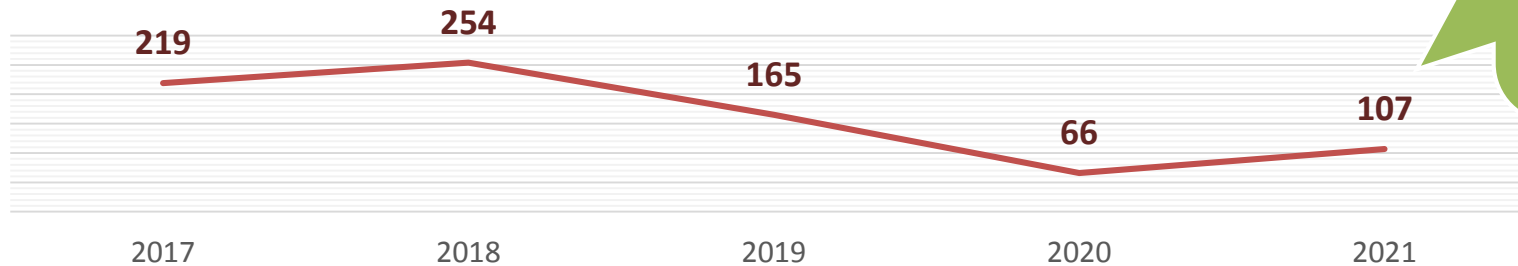
AUTOMOBILE

MOTO/MOTORINO

- NON INDICA
- PEGGIORATO
- UGUALE
- MIGLIORATO

Δ 2021/2019
-35%
Confermato
da dato
google su hub
TPL

Stima ore perse nel traffico a Roma (INRIX)

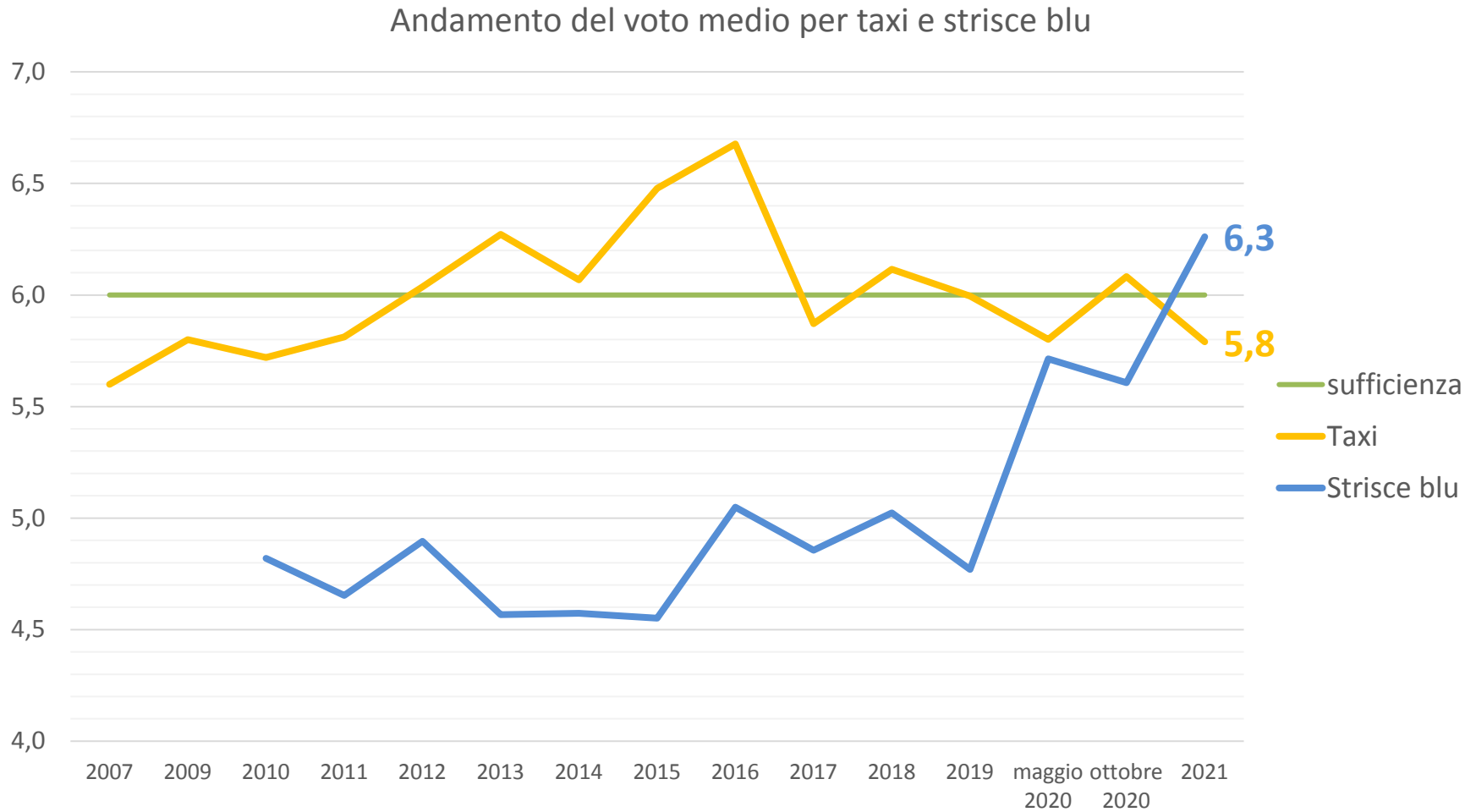


Domande A.5.X.X “Vorrei sapere se i seguenti aspetti della vita in città nel corso degli ultimi 2 anni sono migliorati, rimasti uguali o peggiorati”. Viabilità e circolazione automobile/moto.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI TRATTI DA INRIX GLOBAL TRAFFIC SCORECARD, VARI ANNI.



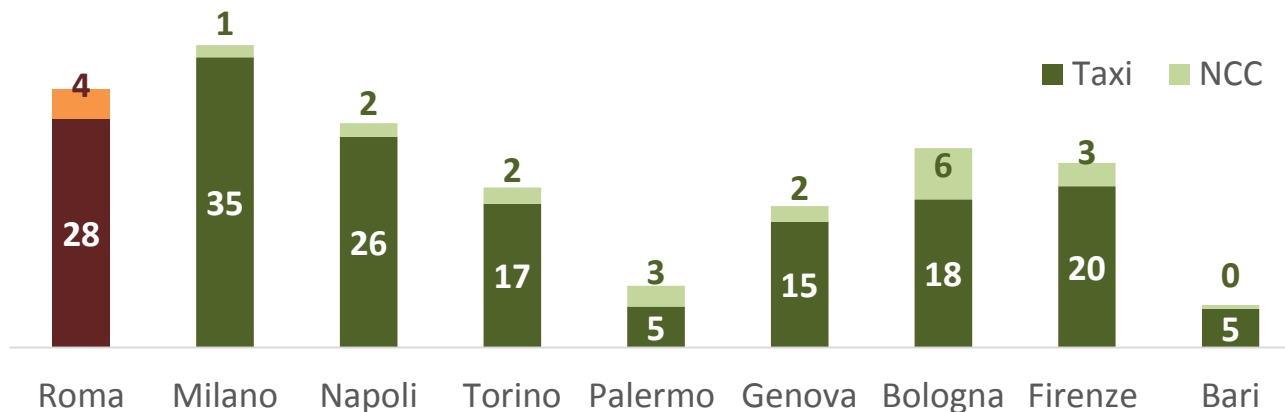
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021) TAXI E STRISCE BLU



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Il servizio di trasporto pubblico non di linea a Roma: offerta e agevolazioni tariffarie

TAXI e NCC (licenze per 10mila abitanti)



L'OFFERTA DEL TRASPORTO PUBBLICO NON DI LINEA A CONFRONTO NELLE PRINCIPALI CITTÀ ITALIANE

TARIFFE: IL RINNOVO 2022 DEI BUONI VIAGGIO TAXI

BUONI VIAGGIO

- rilancio e sostegno economico per i taxi
- agevolazione alcune categorie di utenza (U26 e O60, donne, persone con disabilità)
- alternativa al mezzo privato senza rischi di affollamento/contagio



ASPETTI DA MIGLIORARE

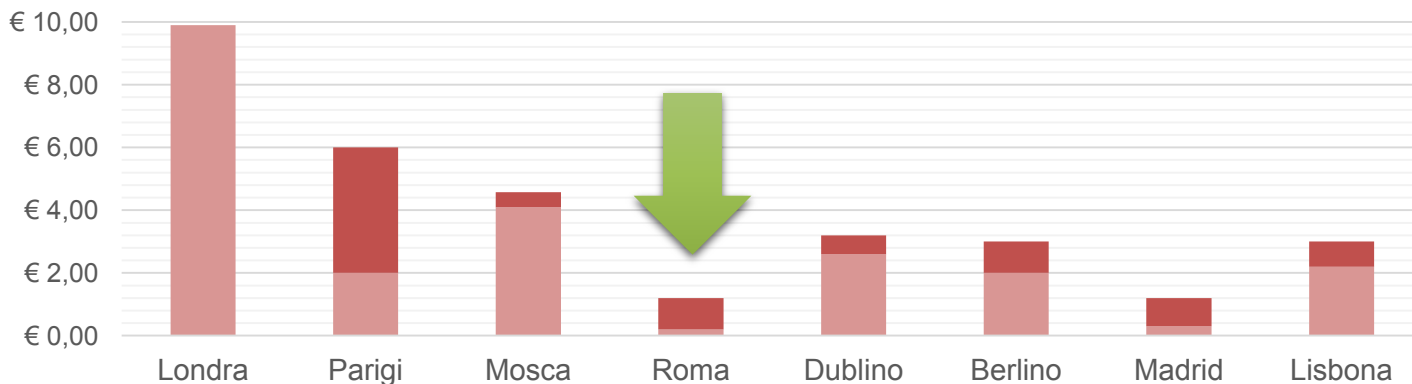
- pochi taxi hanno aderito
- procedure di rimborso troppo complicate
- registrazione 2022 ancora non operativa



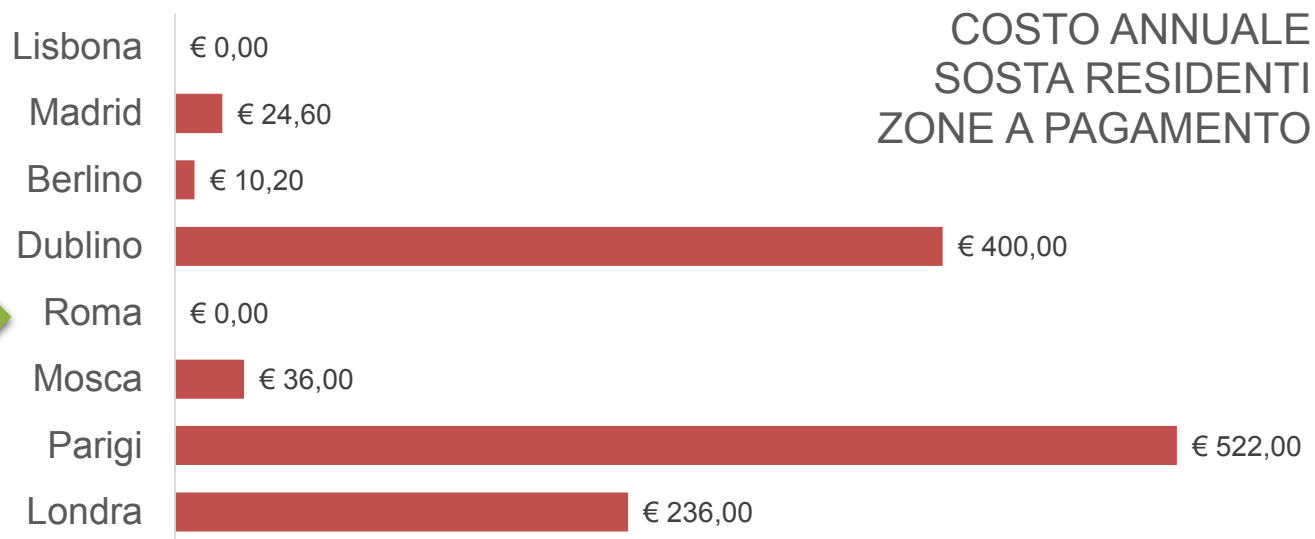
I costi della sosta tariffata a confronto nelle principali capitali europee

COSTO DELLA SOSTA ORARIA

Costo minimo
Costo massimo



Roma è la città più economica per la sosta a pagamento, ma attualmente il TPL non è ancora una valida alternativa al mezzo privato



TARIFFE BASSE = BASSO TASSO DI ROTAZIONE



SODDISFAZIONE DELLE ESIGENZE DI MOBILITÀ DEI ROMANI

OBIETTIVO PRIMARIO: RIDUZIONE TEMPI DI SPOSTAMENTO

CONSOLIDARE I BENEFICI DELLA RIDUZIONE DEL TRAFFICO
CON PIÙ PREFERENZIALI

AUMENTARE LA RETE SU FERRO
(COPERTURA TERRITORIO, COMPLETAMENTO METRO C, TRAM FINANZIATI)

INCENTIVARE L'INTERMODALITÀ
ANCHE CON TPL NON DI LINEA, MOBILITÀ ATTIVA E SHARING (MaaS)

DEFINIZIONE DI UNA NUOVA POLITICA TARIFFARIA DELLA SOSTA

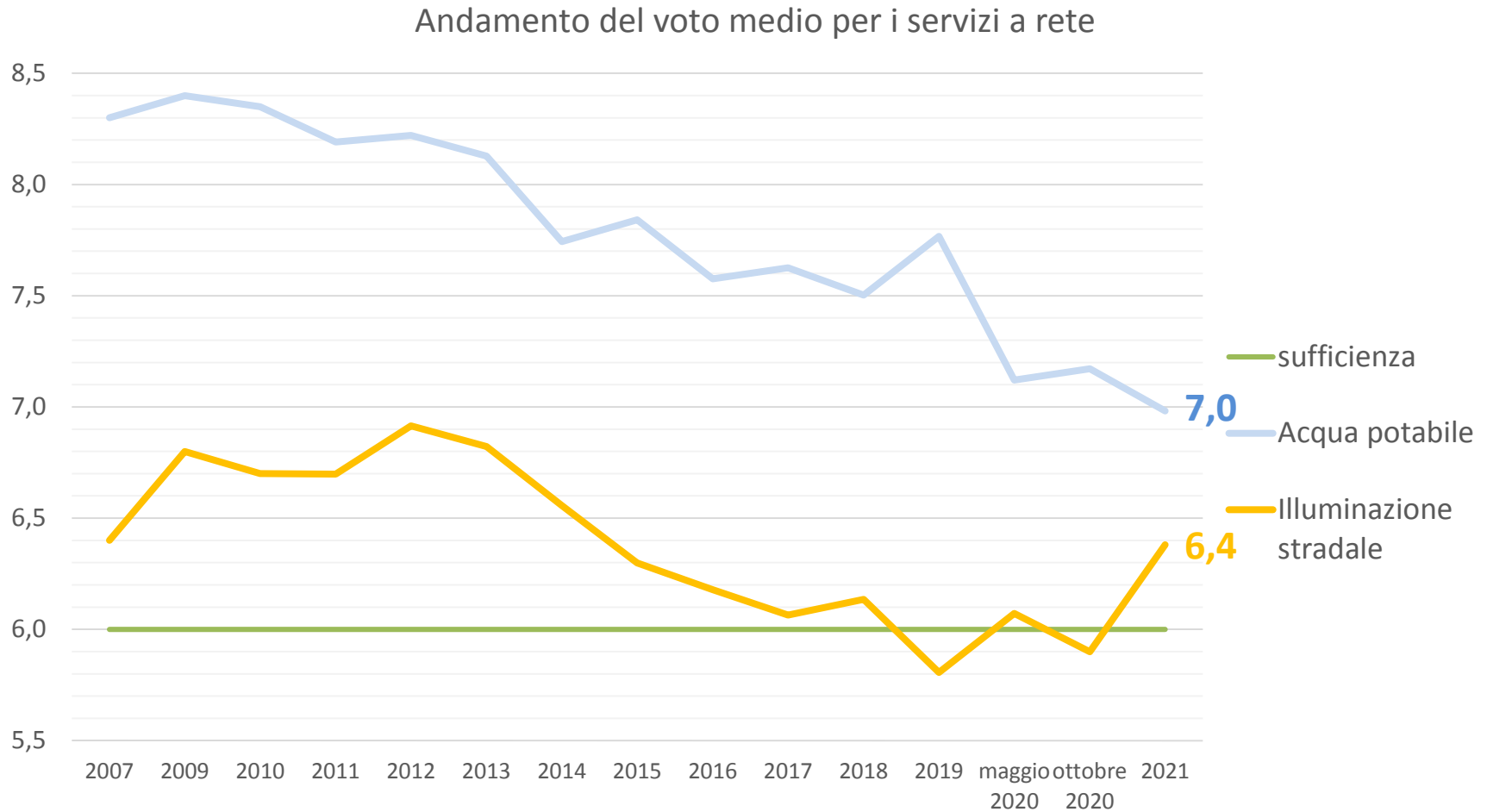
PIÙ OPZIONI → MENO AUTO PRIVATE → MENO TRAFFICO

RIPARTIRE CON
intermodalità,
ferro,
infrastrutture,
Tevere navigabile:
30 anni fa erano
indicati quali
obiettivi strategici
per «RIMETTERE
IN MOTO LA
CITTÀ»
(L. 396/1990)



Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021)

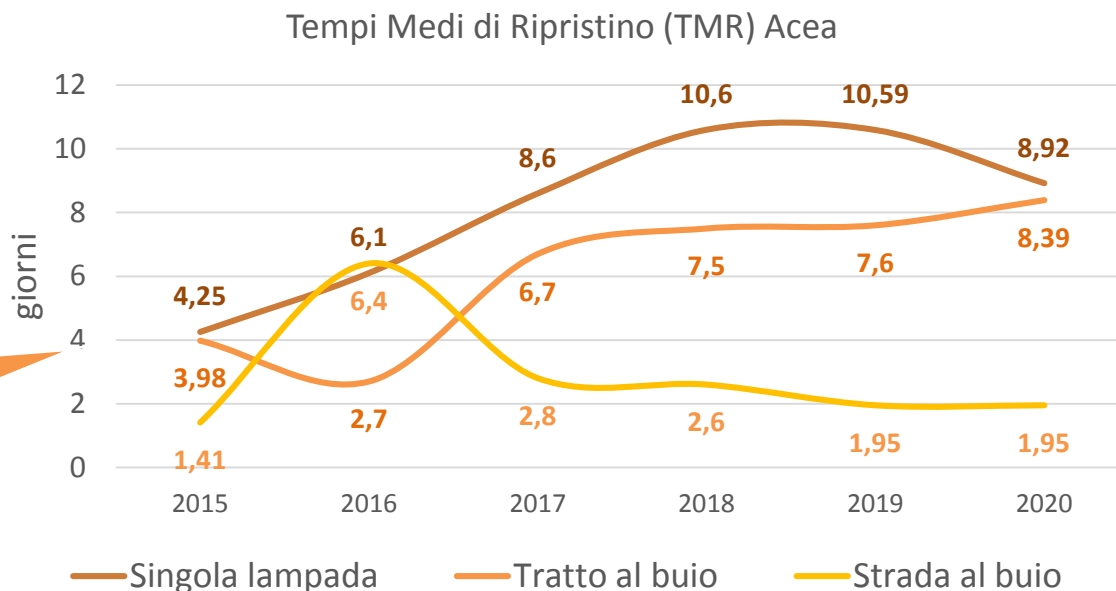
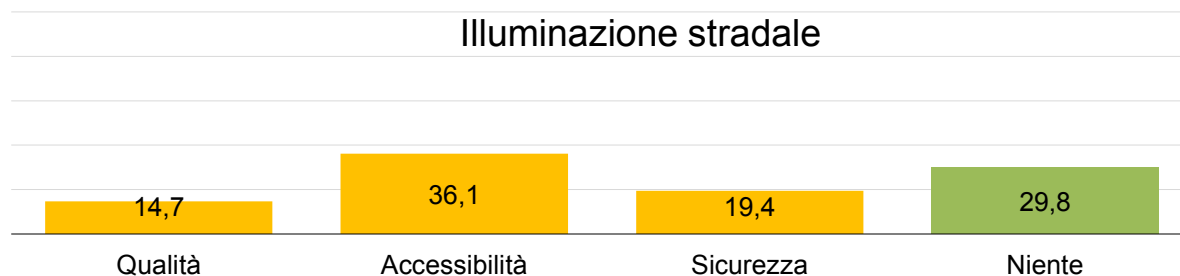
SERVIZI A RETE



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Le criticità del servizio di illuminazione pubblica

- La principale criticità segnalata dai cittadini è **l'insufficiente livello di illuminazione delle strade (accessibilità, 36%)**
- Sensazione di **scarsa sicurezza** al secondo posto (**19%**)
- **Tempi di ripristino troppo lunghi (qualità, 15%)** al terzo
- **Un 30% non rileva criticità**



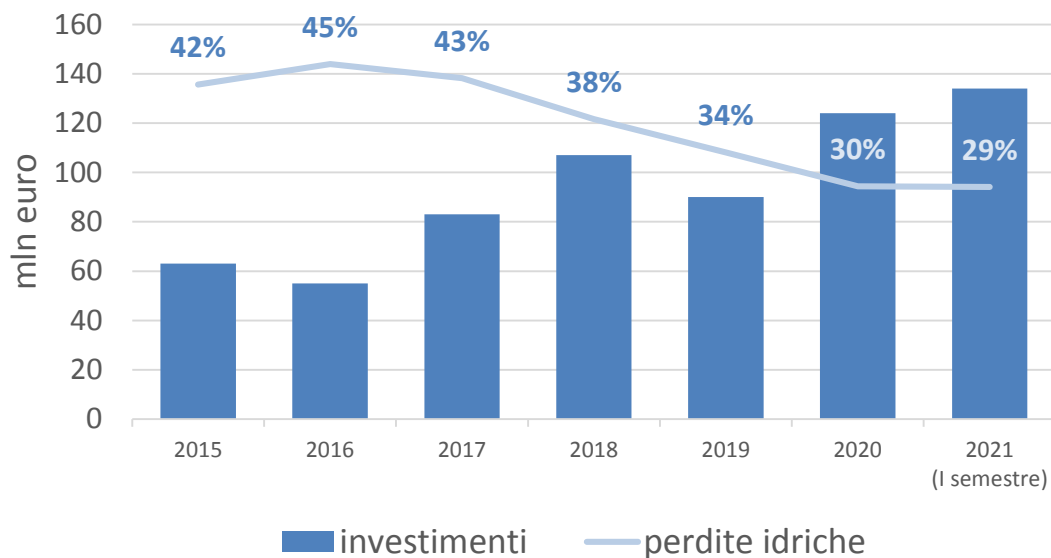
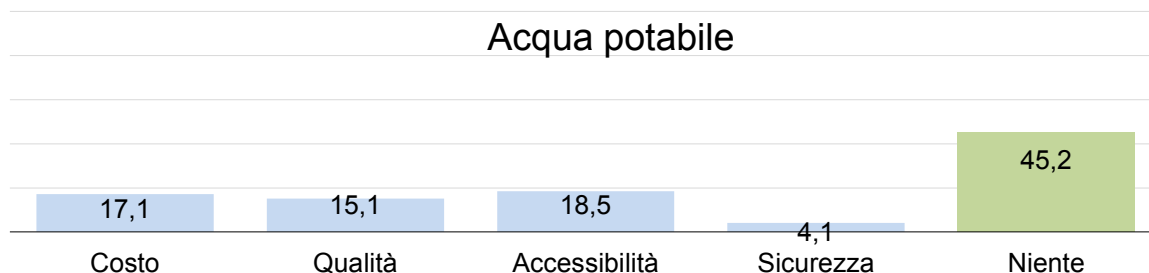
Tempi medi di ripristino del servizio dichiarati da Acea

Urge attivare un monitoraggio permanente del livello di luminosità delle strade e dei tempi di ripristino del servizio in caso di guasto



Le criticità del servizio idrico integrato

- Il 45% degli utenti non rileva criticità
- Interruzioni del servizio (accessibilità, 19%)
- Costo (17%)
- Qualità dell'acqua (15%)



Il SII è uno dei più apprezzati dai romani

Il servizio di acquedotto, grazie al progressivo incremento degli investimenti, ha visto una tendenziale diminuzione delle perdite sulla rete storica di Roma e Fiumicino

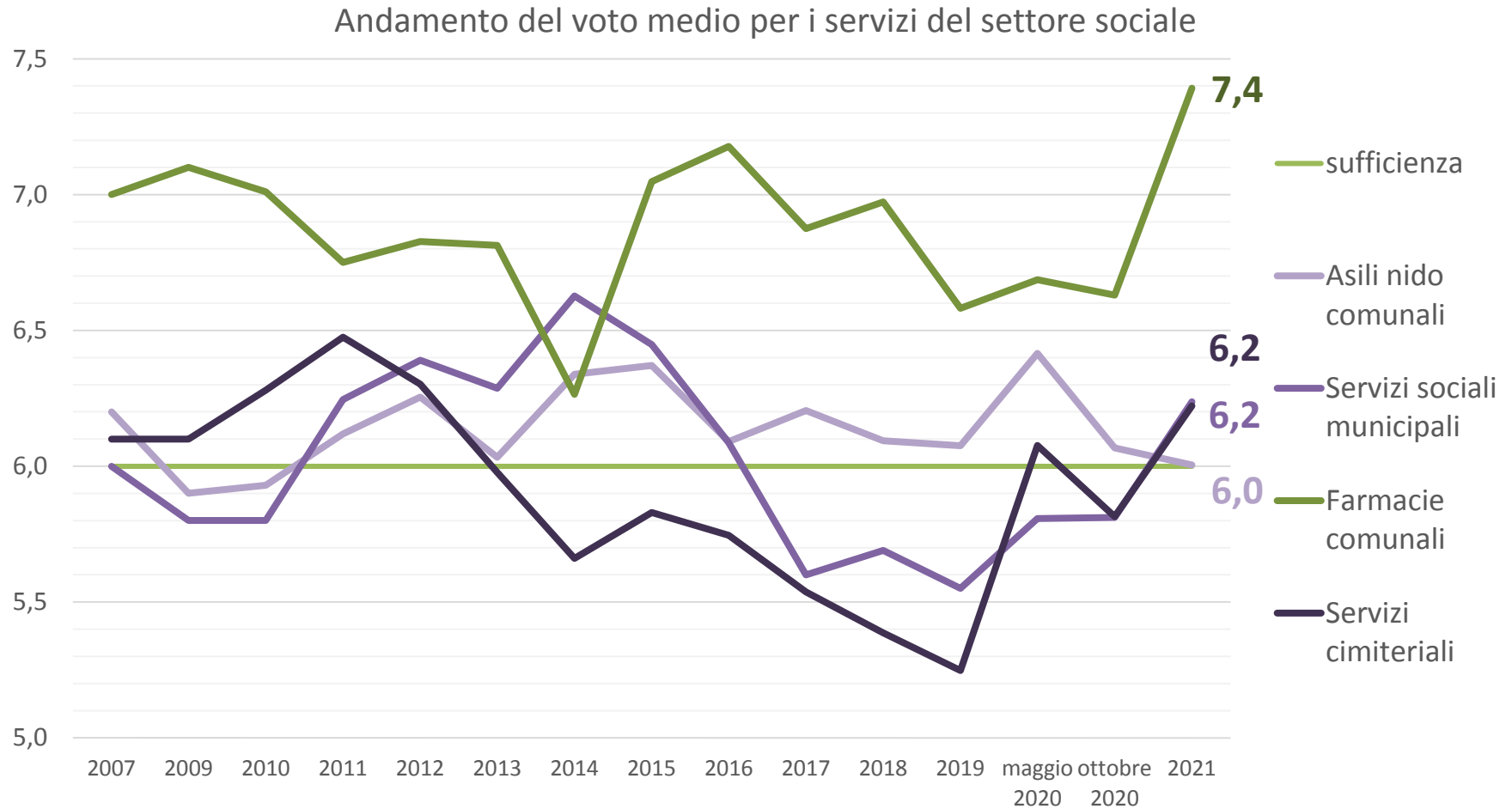
Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?"

FONTE: ELABORAZIONE ACOS SU DATI ACEA ATO 2 SPA, ATO 2 LAZIO CENTRALE VARI ANNI.



Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021)

SOCIALE

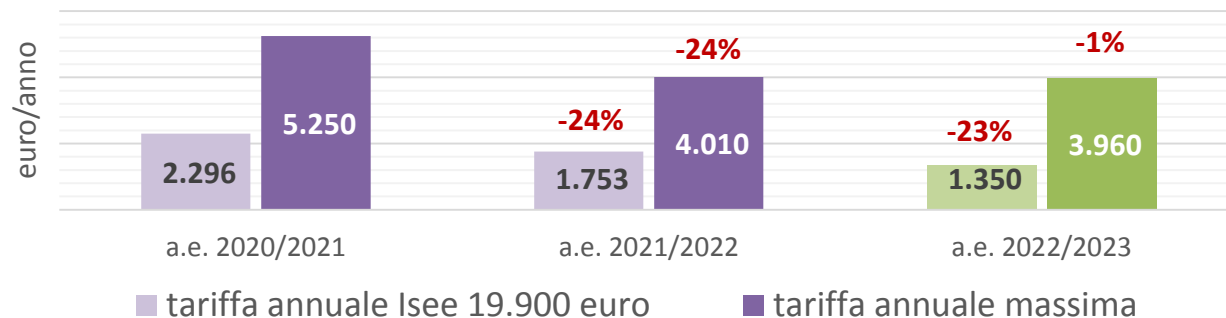


Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

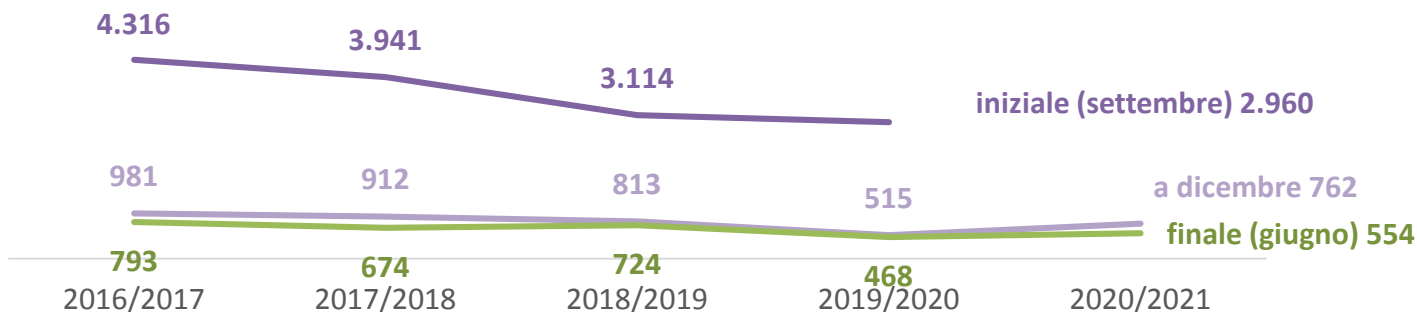
Il servizio di asilo nido comunale

- Le principali criticità segnalate dagli utenti degli asili nido sono il costo (36,5%) e l'accessibilità (26,5%)
- Un 16,5% degli utenti non rileva criticità
- L'84% dei non utenti non usa il servizio perché non ne ha bisogno

COSTO: diminuzione delle tariffe annuali dei nidi comunali e convenzionati per due famiglie-tipo a Roma



ACCESSIBILITÀ: diminuzione delle liste di attesa



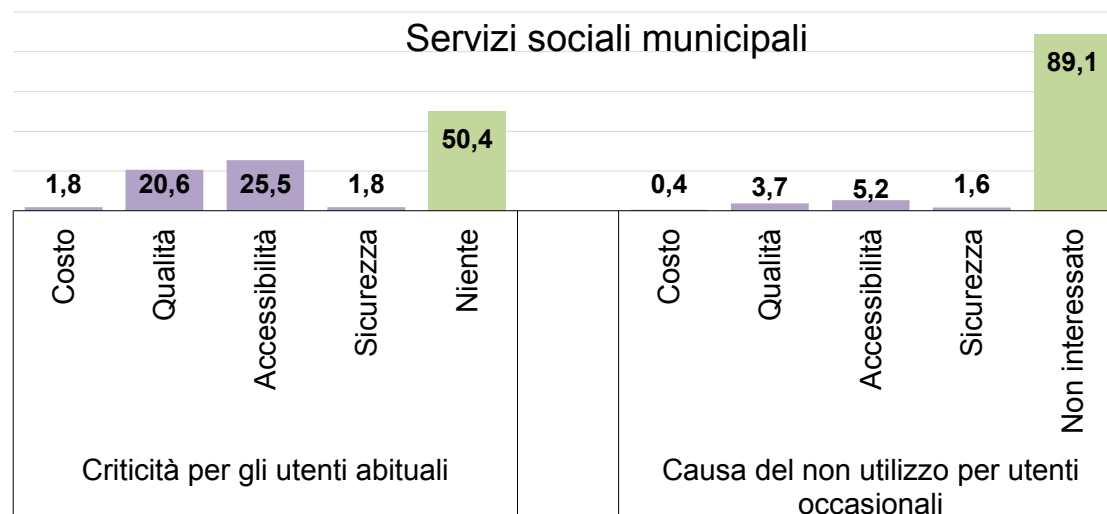
Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?"

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA CAPITALE, RENDICONTO DI GESTIONE



I servizi sociali dei municipi

- **Metà degli utenti non rileva criticità**
- **Il 90% dei non utenti non ha bisogno del servizio**
- **Principali criticità per utenti:**
- **Accessibilità 25,5%**
- **Qualità 20,6%**

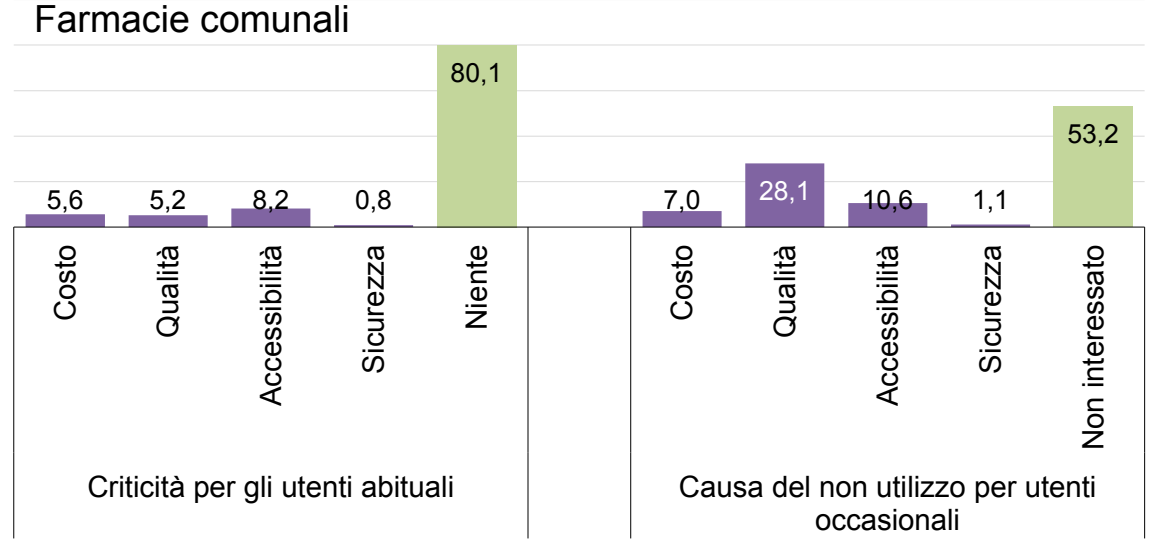


ACCESSIBILITÀ: Liste di attesa per i diversi servizi di assistenza domiciliare (2020)



Le farmacie comunali

- **L'80% degli utenti non rileva criticità**
- **Un 8% degli utenti trova problemi di accessibilità (ubicazione delle FC)**
- **Il 53% dei non utenti non ha bisogno del servizio**
- **Il 28% che non si serve presso le FC trova la qualità insufficiente (in generale e in termini di disponibilità farmaci: necessità di ordinazione più frequente rispetto alle private)**

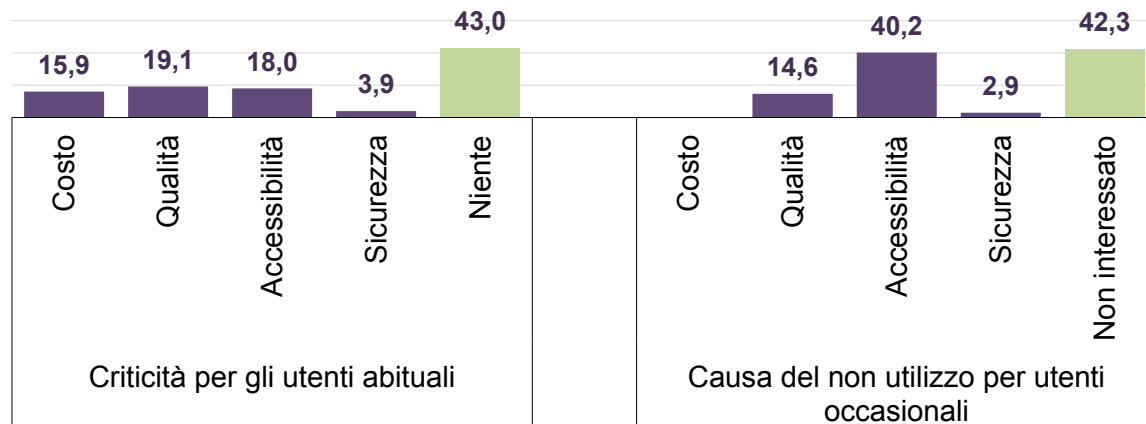


La pandemia ha rivoluzionato la scala delle priorità dei cittadini utenti: le farmacie, da sempre valutate ampiamente sufficienti, sono salite ulteriormente nell'opinione dei romani risultando nel 2021 il servizio locale più apprezzato di tutti con voto medio **7,4**

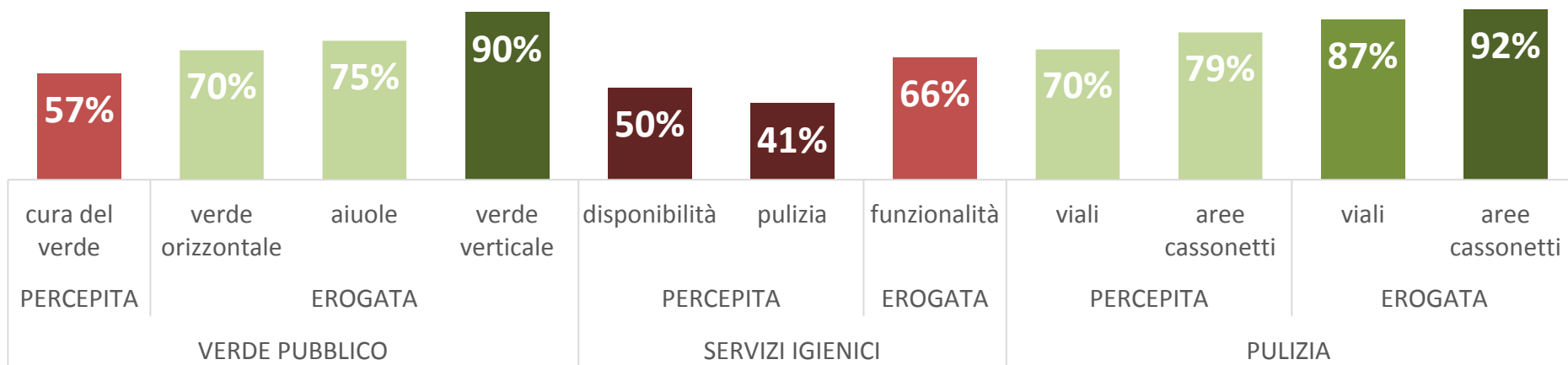
I servizi cimiteriali: la qualità percepita

- Un 43% di utenti e non utenti non rileva criticità
- Il problema della sicurezza non è prioritario
- **Accessibilità:**
- **Utenti 18% / Non utenti 40%**
- **Qualità:**
- **Utenti 19% / Non utenti 15%**

Gestione dei cimiteri



PERCEPITA/EROGATA CONTRATTUALE CIMITERI: valutazioni positive (I semestre 2021)



Domande X.3A “Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?”

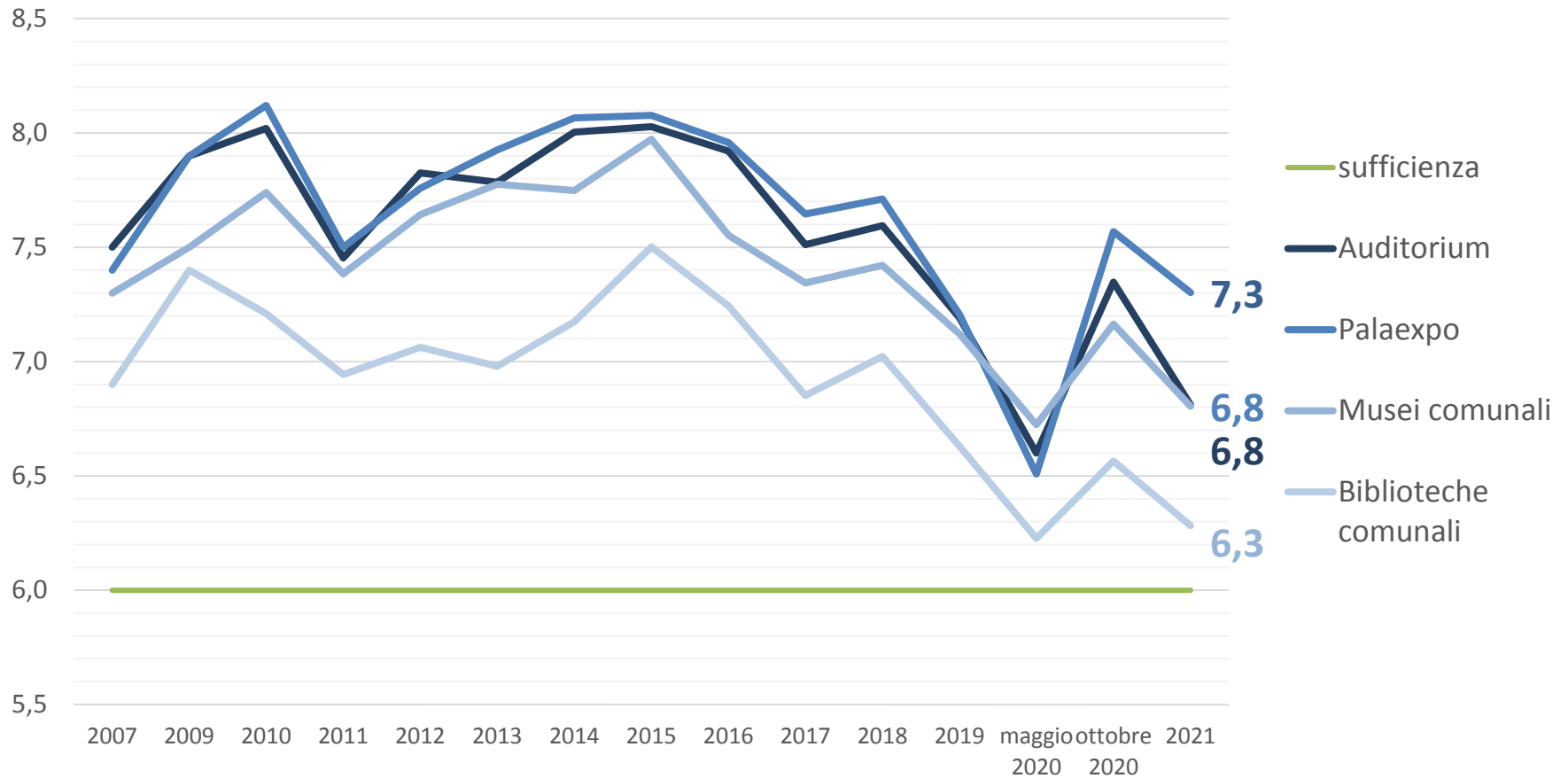
FONTE: ACOS, INDAGINE DI QUALITÀ PERCEPITA, CONTRATTO DI SERVIZIO SERVIZI CIMITERIALI

ACoS - 2022



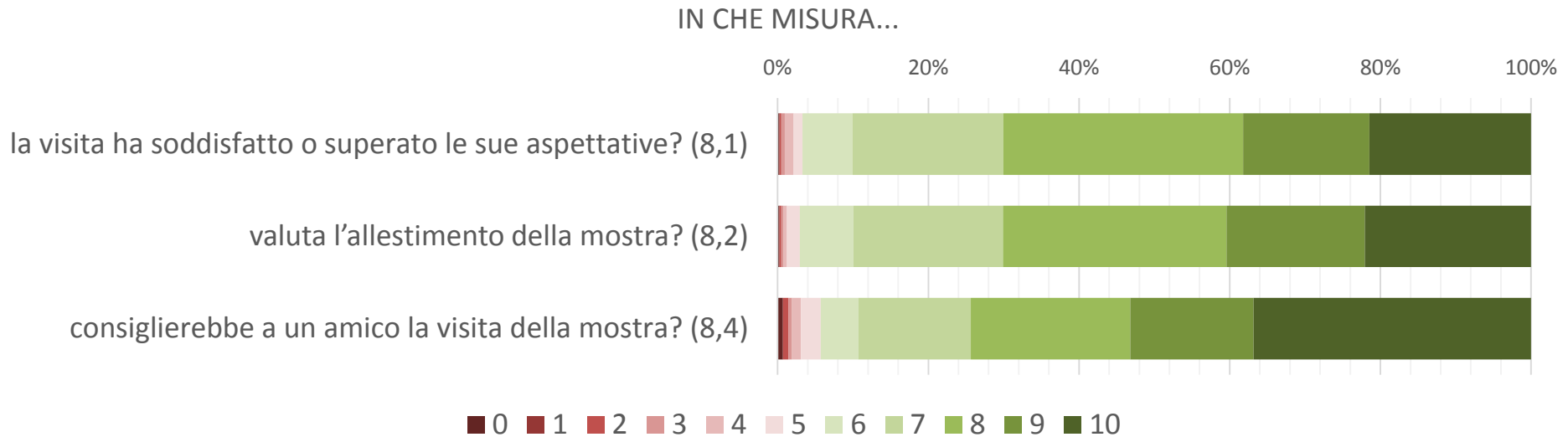
Andamento del voto medio per i servizi pubblici locali (2007/2021) CULTURA

Andamento del voto medio per i servizi del settore cultura



Domande X.1 "Quanto è soddisfatto di ogni servizio pubblico?
Assegna un voto da 1 a 10".

Indagine ACoS sulla qualità percepita di mostre ed esposizioni nelle strutture museali ed espositive di Roma Capitale (2021)

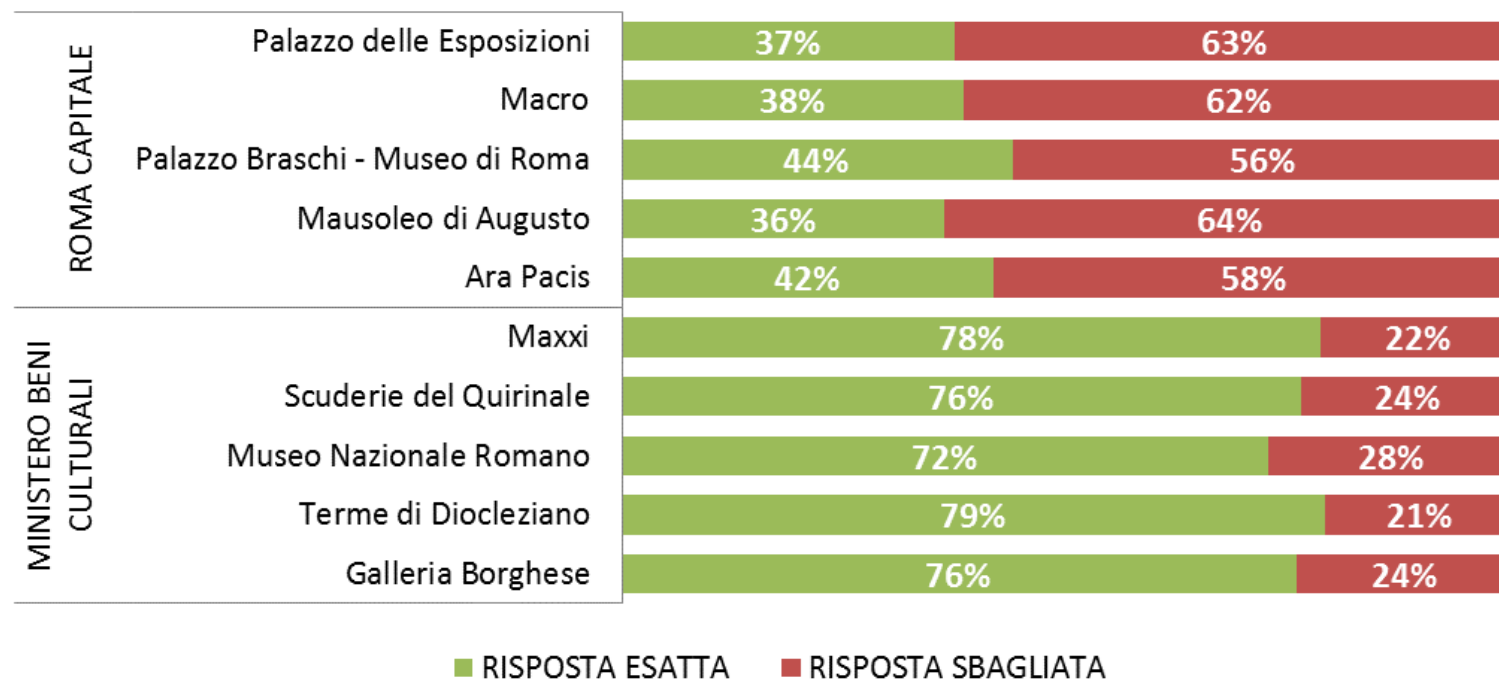


- Valutazioni sulla mostra più che sufficienti per oltre il 95% dei visitatori intervistati
- Almeno 70% di valutazioni fra 8 e 10
- Voti medi superiori a 8

INDAGINE ESEGUITA SULLE 3 SEDI PALAEXPO E SU 5 SEDI DEI MUSEI IN COMUNE
(MUSEI CAPITOLINI, ARA PACIS, MUSEO DI ROMA, MAUSOLEO DI AUGUSTO, MUSEO BILOTTI)
PER 21 MOSTRE TOTALI (BASE 436 VISITATORI INTERVISTATI)
FONTE: ACOS, REPORT MOSTRE ESTATE 2021.

Identità dell'offerta culturale di Roma Capitale e comunicazione istituzionale

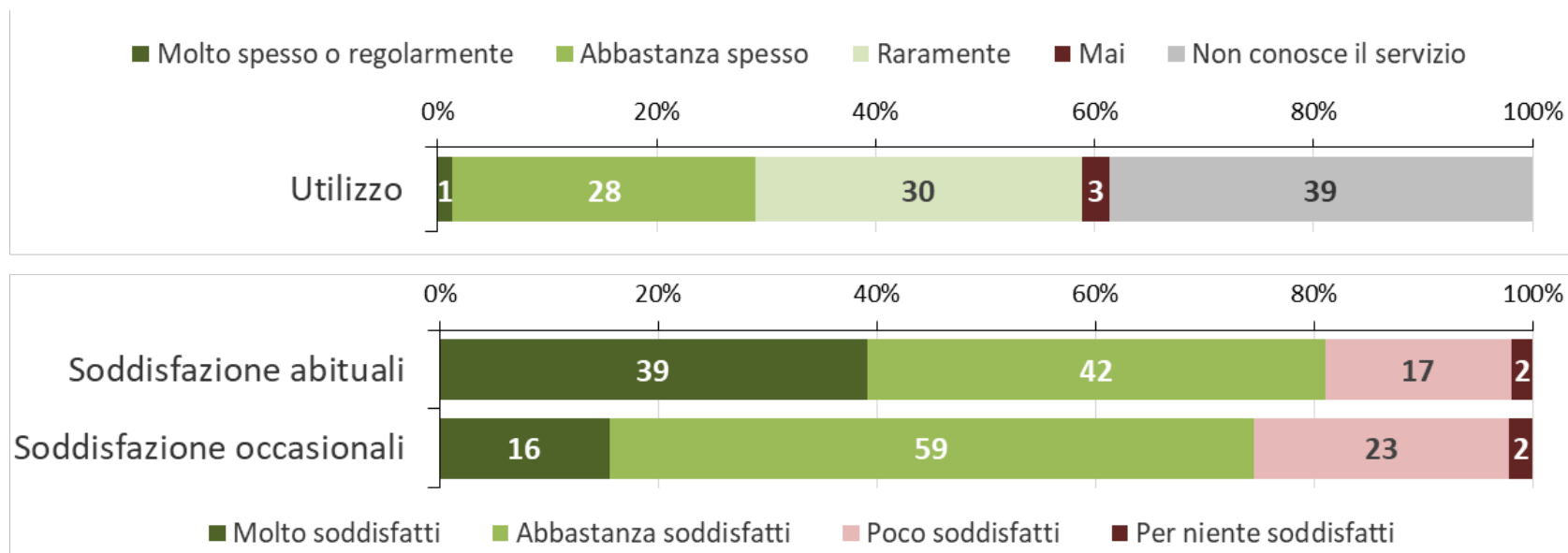
Quali di questi musei/strutture espositive sono parte dell'offerta culturale di Roma Capitale?



- L'identità delle strutture museali ed espositive di Roma Capitale spesso non è nota
- L'efficacia della comunicazione istituzionale emerge come una delle rare criticità ricorrenti del settore cultura di Roma Capitale



Servizi on line di Roma Capitale conoscenza, utilizzo e soddisfazione

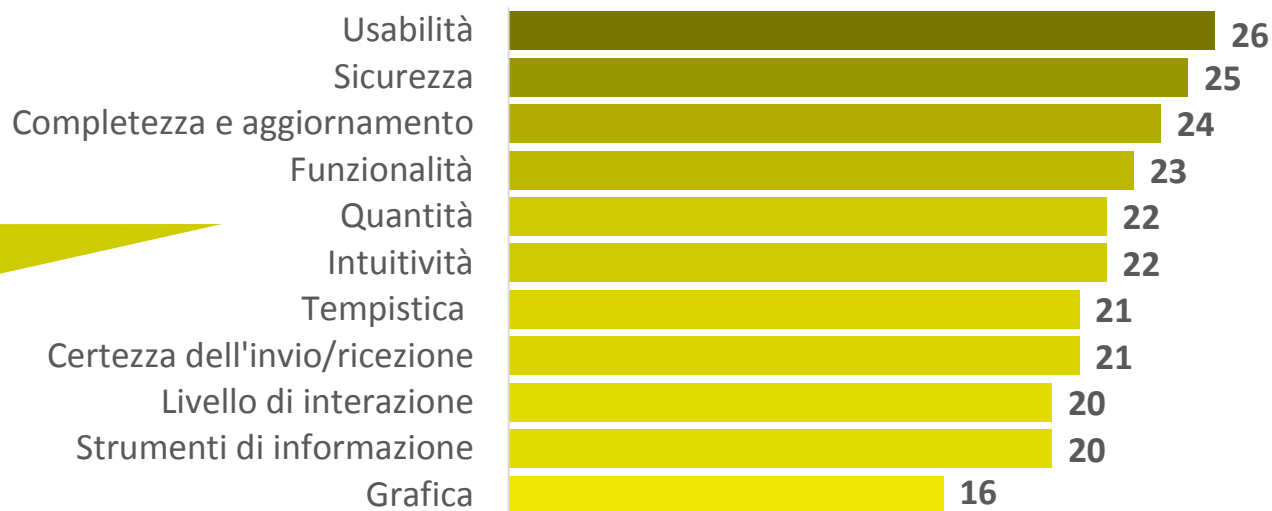
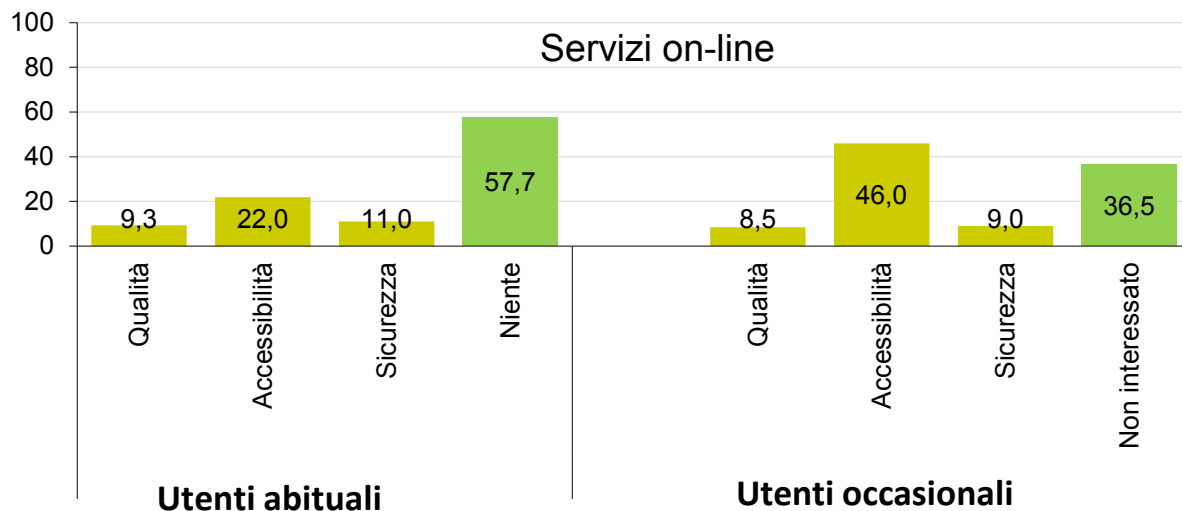


- Il 39% dei romani non conosce i servizi on line di Roma Capitale
- Quasi un 60% li ha utilizzati e il 30% li usa molto o abbastanza spesso
- Più dell'80% degli utenti abituali si dichiara molto o abbastanza soddisfatto
- Il 75% degli occasionali si dichiara molto o abbastanza soddisfatto
- **VOTO MEDIO 6,5**



Criticità e aspetti prioritari dei servizi on line di Roma Capitale

- Il 58% degli utenti abituali non rileva criticità
- Il 36% degli occasionali non li usa di più perché non ne ha bisogno
- Le difficoltà di accesso sono la principale criticità per gli abituali (22%), ma sono soprattutto il principale deterrente per gli occasionali (46%)



Aspetti ritenuti prioritari dalle Associazioni degli utenti

Domande X.3A "Quale di questi aspetti ritiene che sia il più critico?"

Domande X.3B "Per quale motivo non utilizza di più il servizio?"

FONTE: ACOS, GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.



INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA
E DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
A ROMA

2021 – XIV edizione



www.agenzia.roma.it