

POLITICHE URBANE E MOBILITÀ SOSTENIBILE: LE PROSPETTIVE PER ROMA CAPITALE

**Qualità dei servizi pubblici a Roma:
focus sul trasporto locale**

Roma, 20 settembre 2011

(Gabriele Ugolini e Federico Tomassi)

Cos'è l'Agenzia?

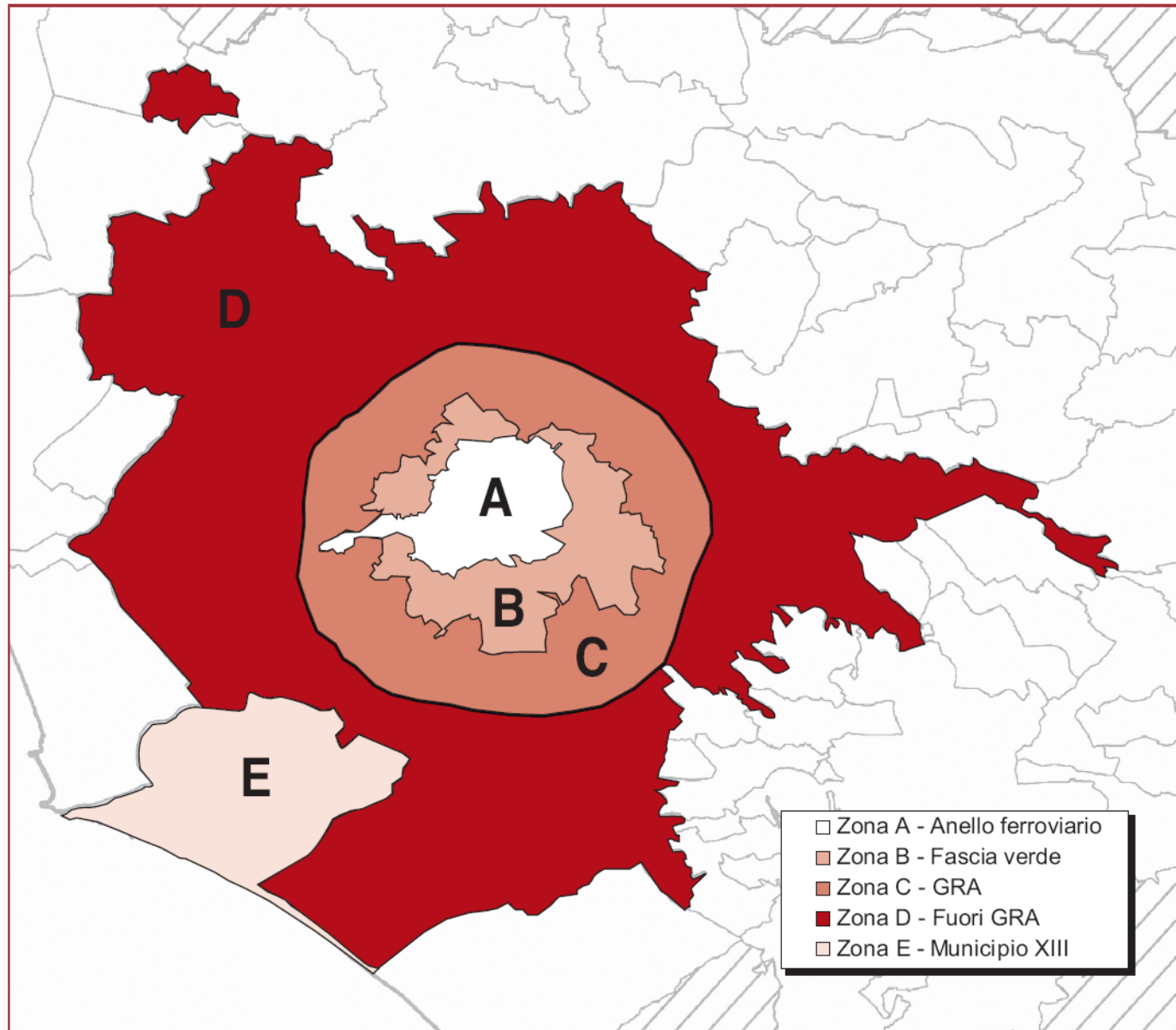
L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale nel 2002.

L'Agenzia svolge funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta, con indipendenza ed autonomia di giudizio.

Obiettivo dell'Agenzia è contribuire a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi pubblici locali.

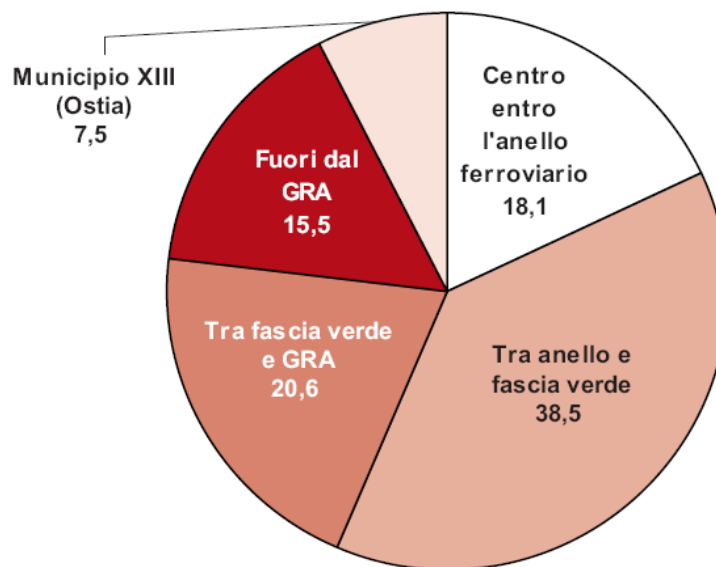
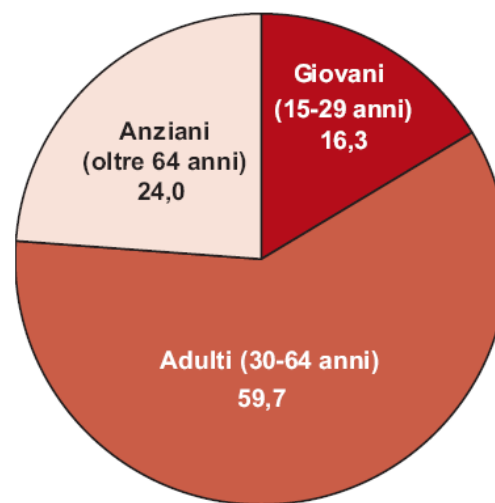
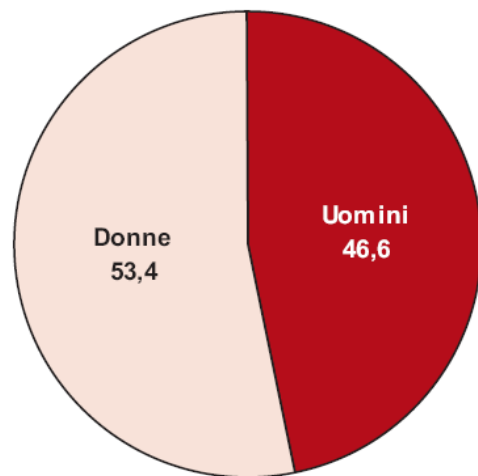
- Indagine realizzata da SGS ITALIA s.p.a.
- Interviste telefoniche mediante CATI effettuate tra il 15/4 e il 5/5/2011
- Universo di riferimento: popolazione residente a Roma con età di 15 anni e oltre
- Campione di complessive 2.000 interviste, stratificato in cinque aree geografiche sub-comunali, costituite dall'aggregazione di aree geografiche definite dai CAP (400 interviste per zona)

Zone territoriali

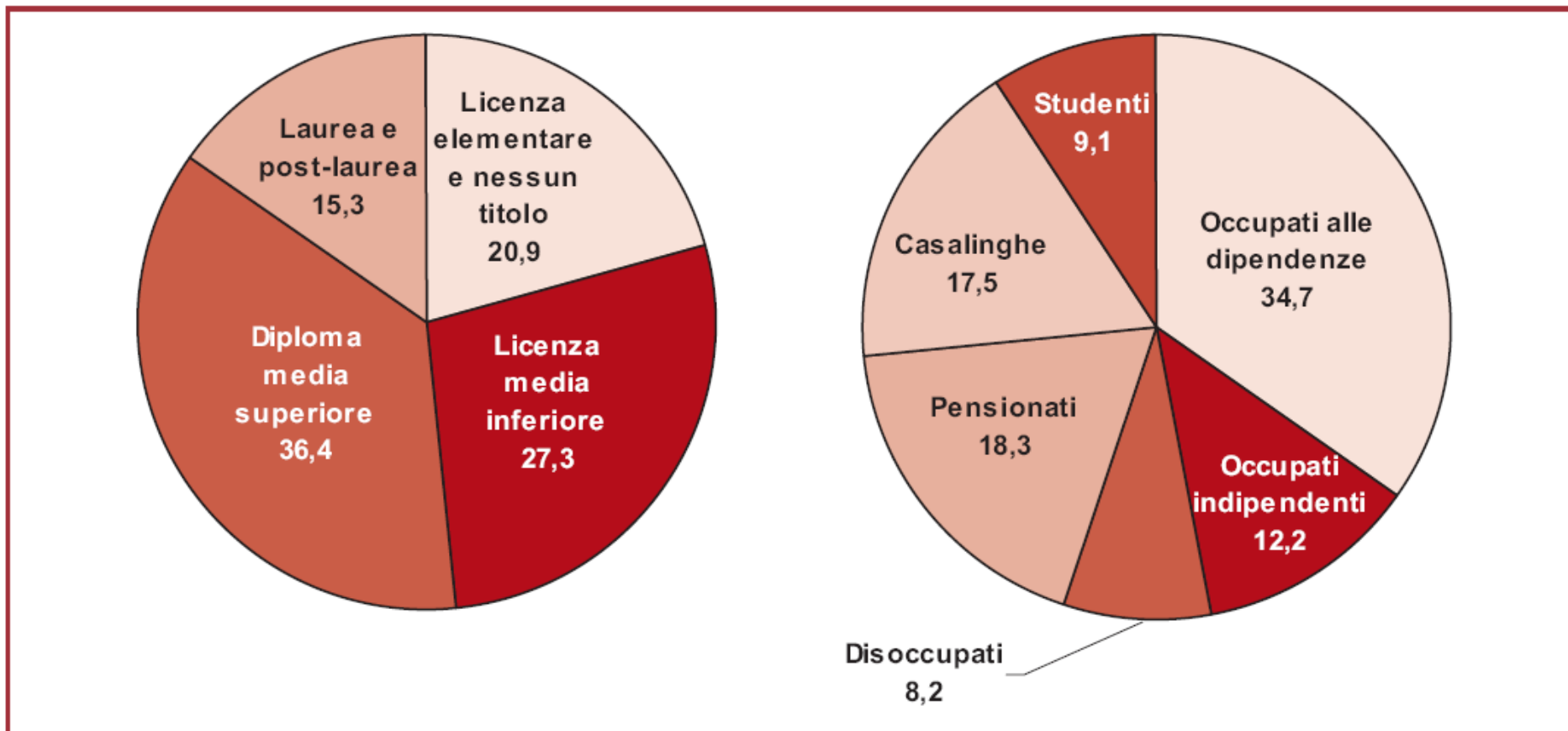


- Campione rappresentativo stratificato per quote:
 - genere (M/F)
 - età (15-29, 30-64, 65 e oltre)
 - scolarizzazione (4 classi)
 - condizione lavorativa (6 classi)
- Contatti effettuati: 29.484
- Margine di errore (livello di significatività del 95%) è di $\pm 2,8\%$ per la città e $\pm 4,9\%$ per zona

Stratificazione campione/1



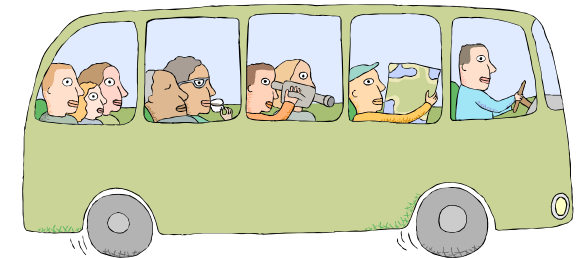
Stratificazione campione/2





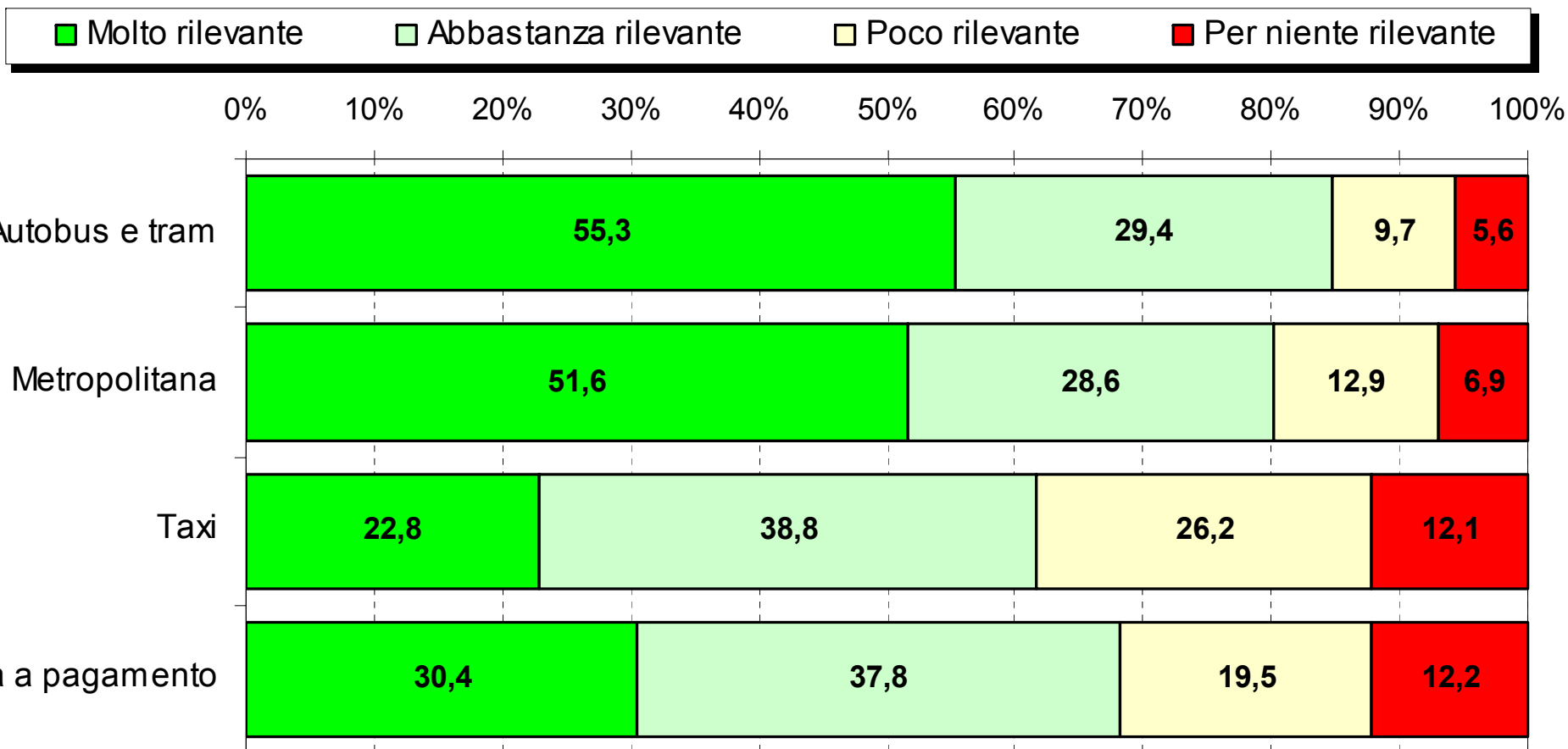
RILEVANZA

UTILIZZO



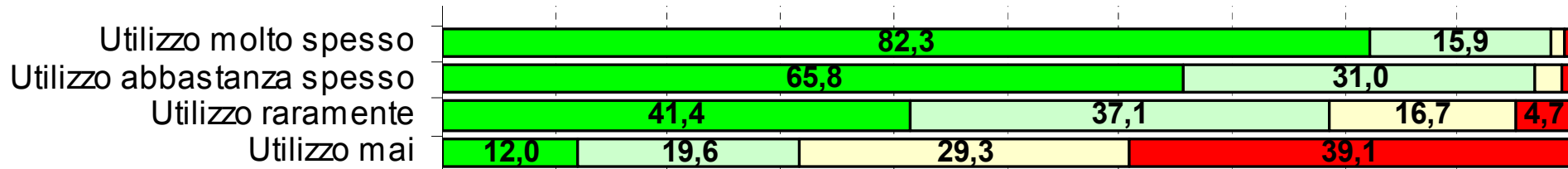
SODDISFAZIONE

LA RILEVANZA

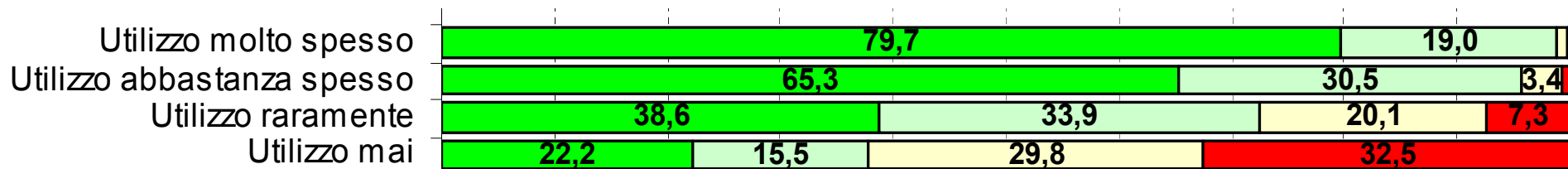


Rilevanza e utilizzo

Autobus e Tram

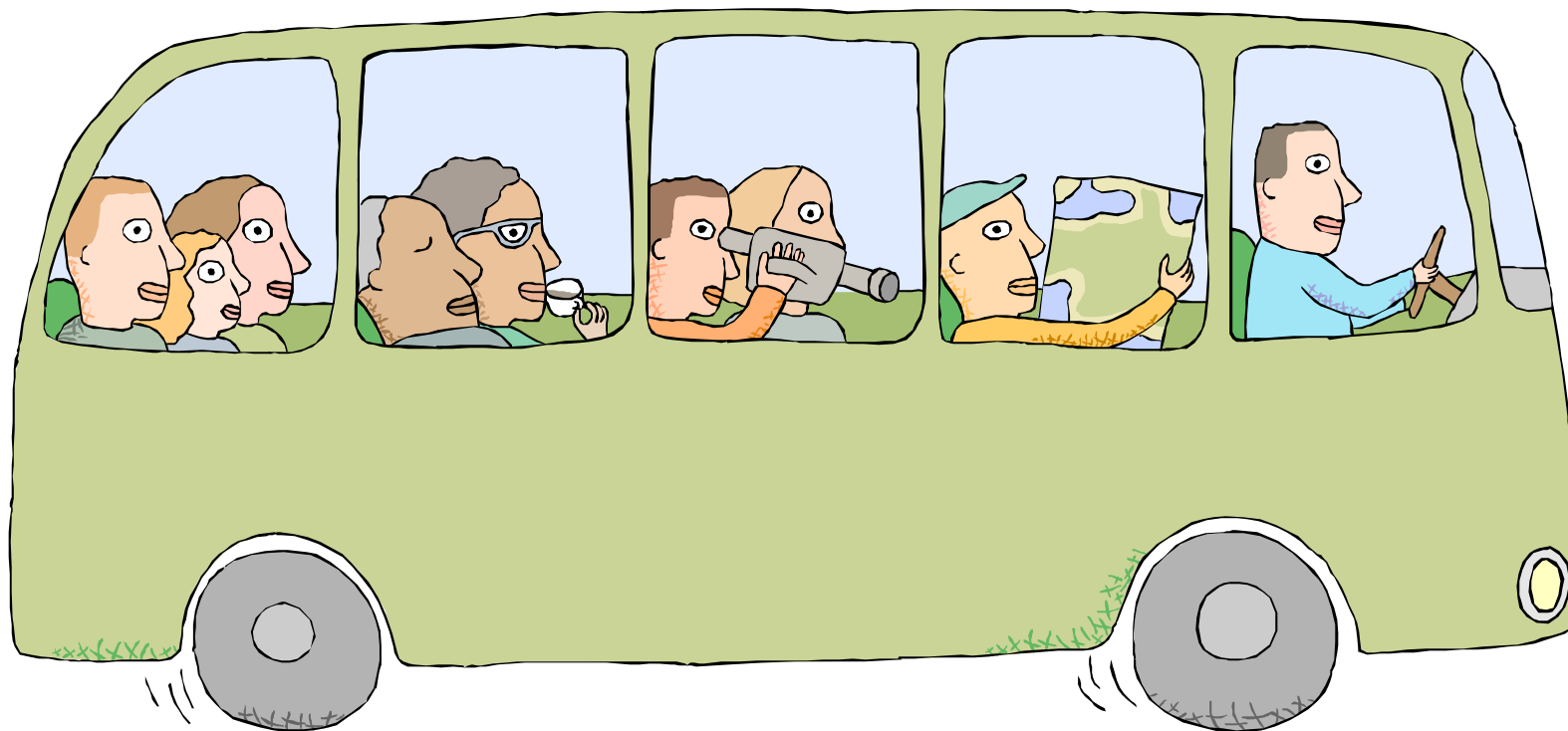


Metropolitana

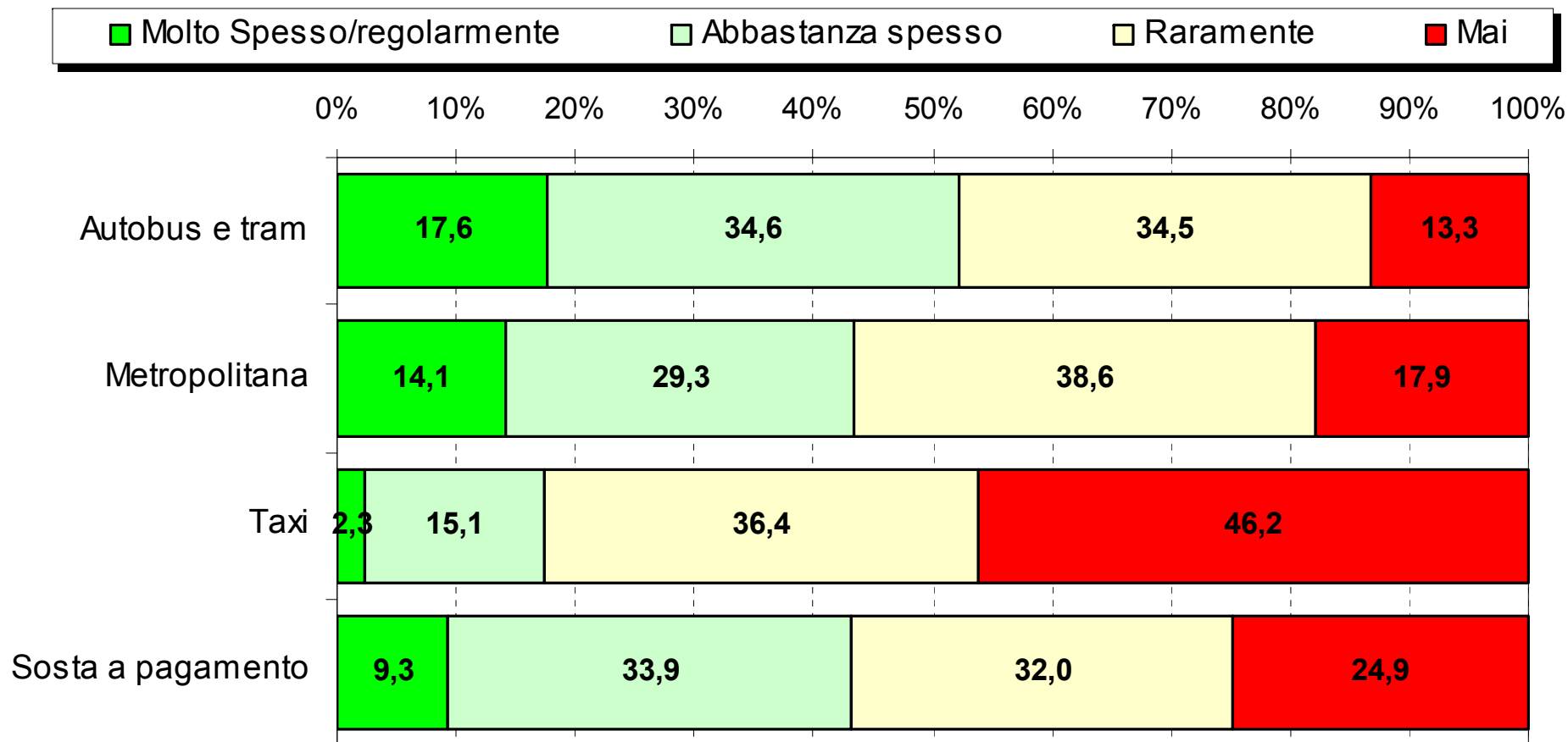


■ Molto rilevante
 ■ Abbastanza rilevante
 ■ Poco rilevante
 ■ Per niente rilevante

L'UTILIZZO



Quanto si utilizzano



Autobus e tram

■ Molto Spesso/regolarmente

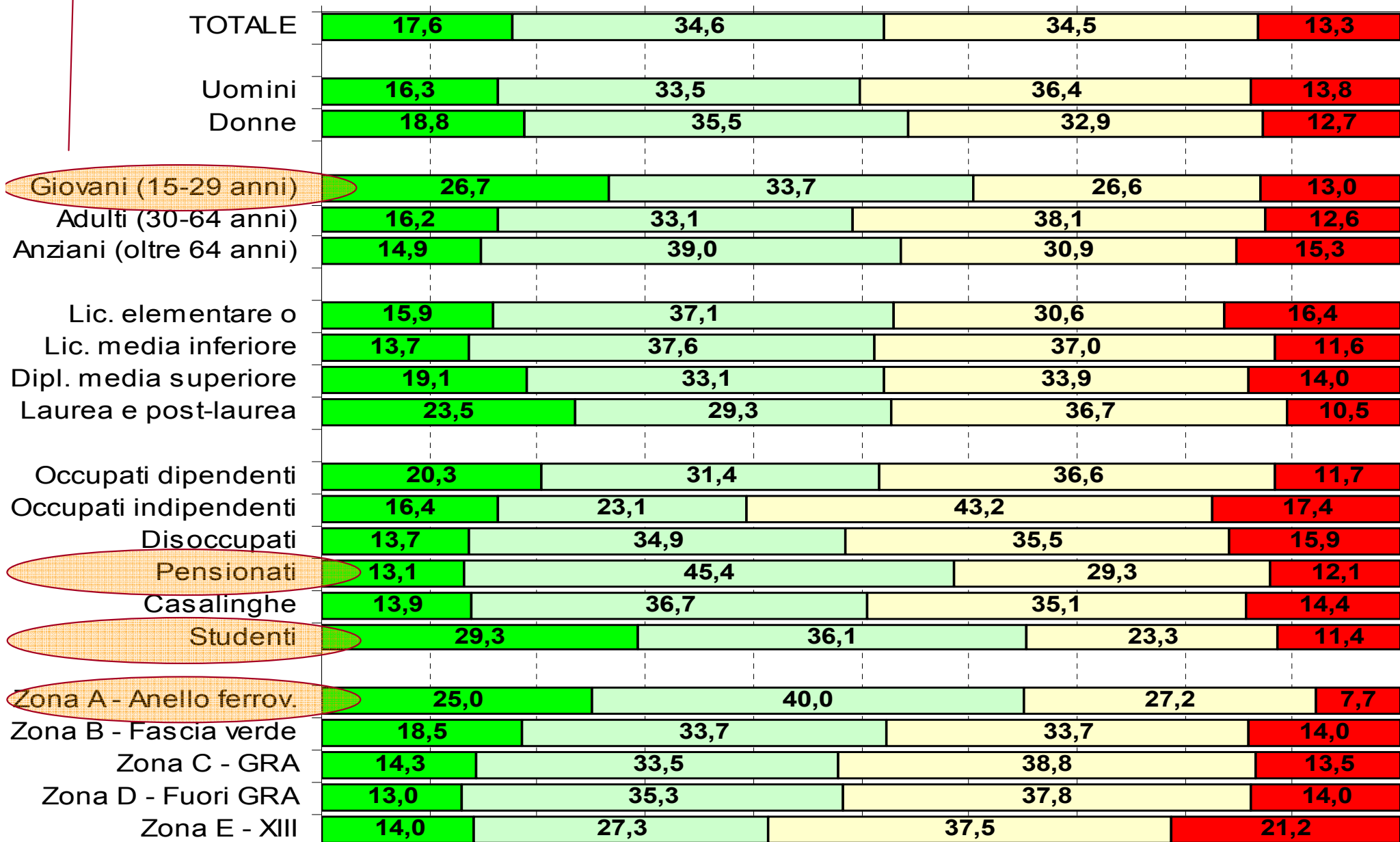
□ Abbastanza spesso

□ Raramente

■ Mai

> 60%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Metropolitana

■ Molto Spesso/regolarmente

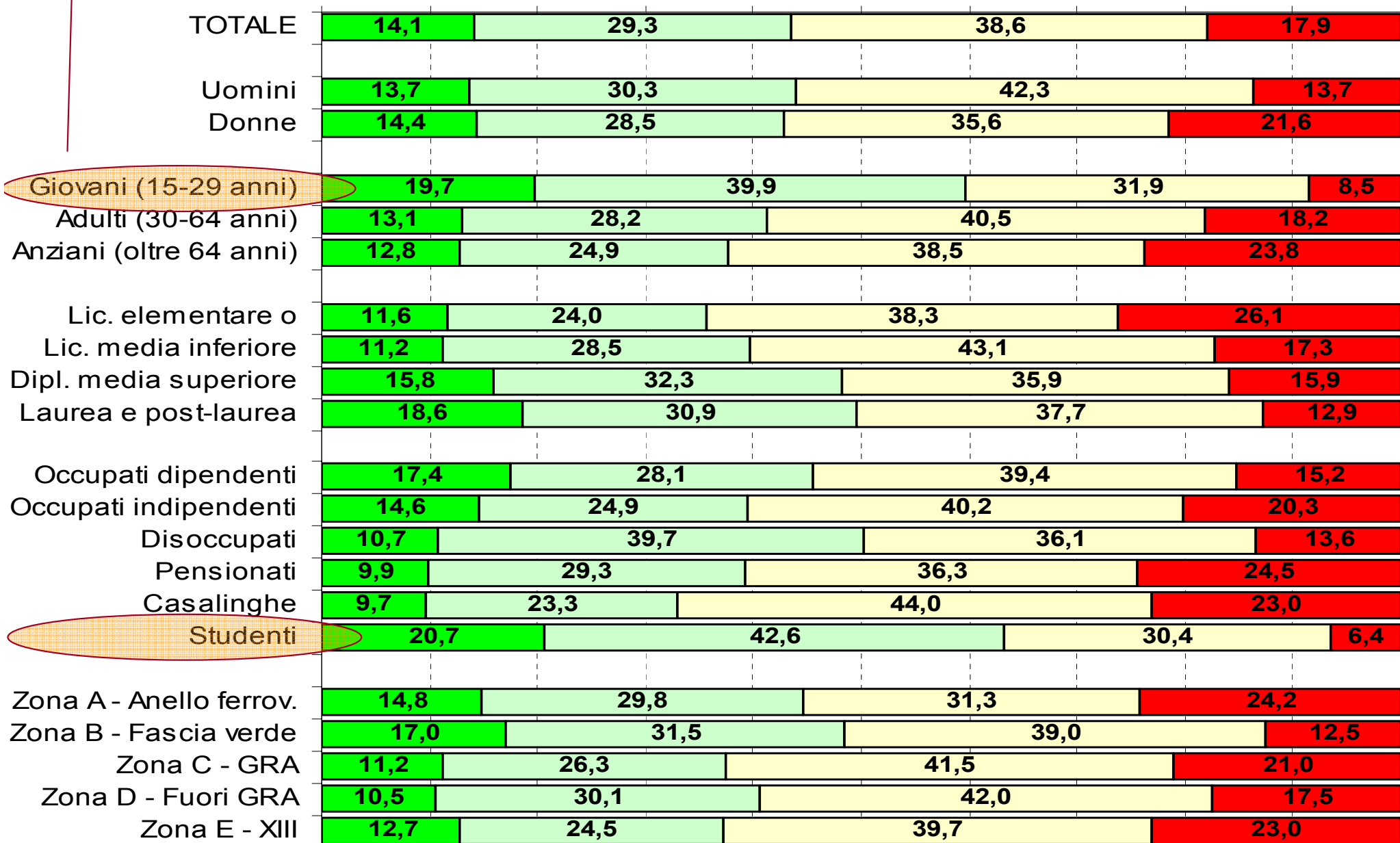
□ Abbastanza spesso

□ Raramente

■ Mai

> 60%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



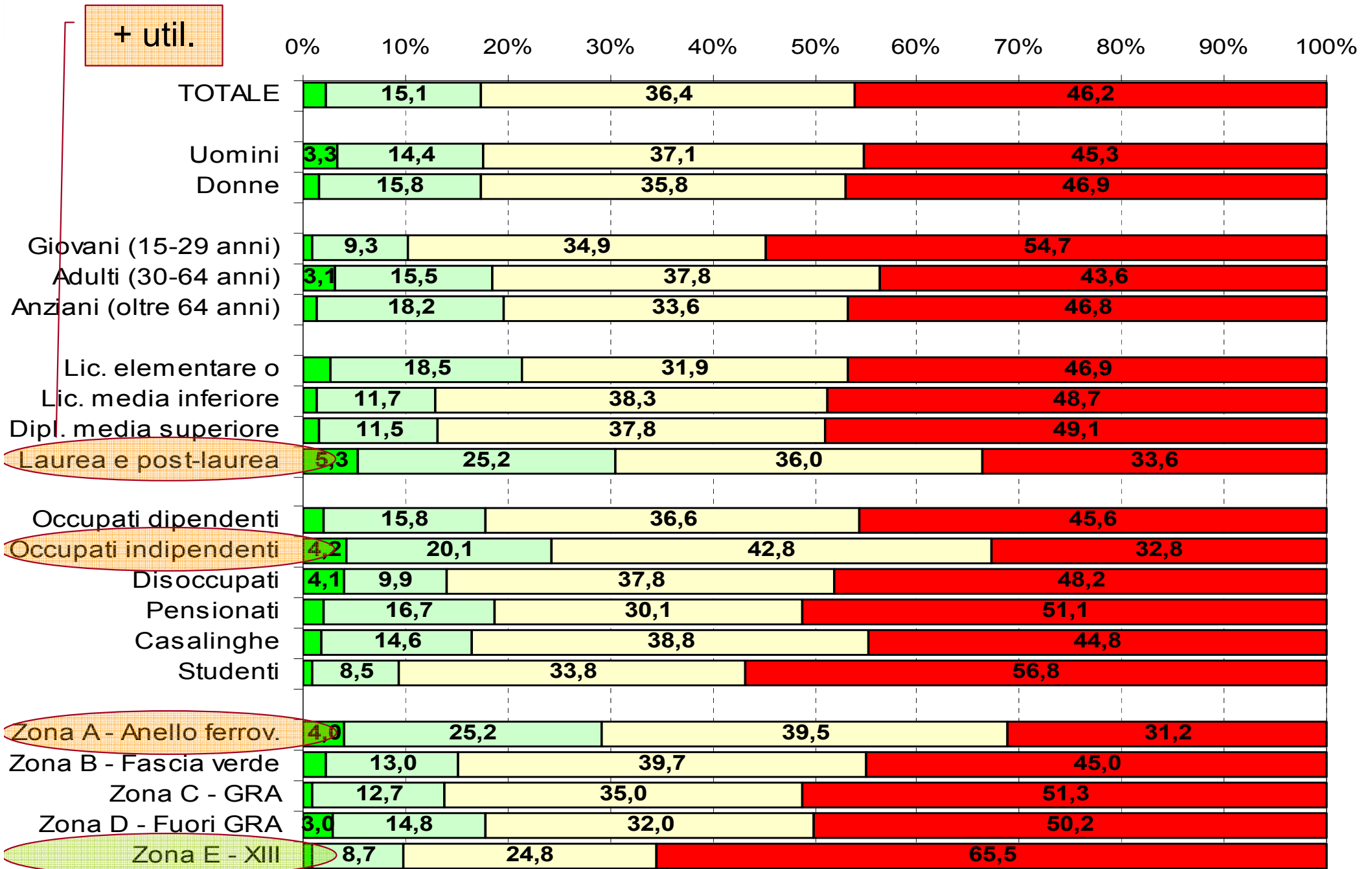
Taxi

■ Molto Spesso/regolarmente

□ Abbastanza spesso

□ Raramente

■ Mai



Sosta a pagamento

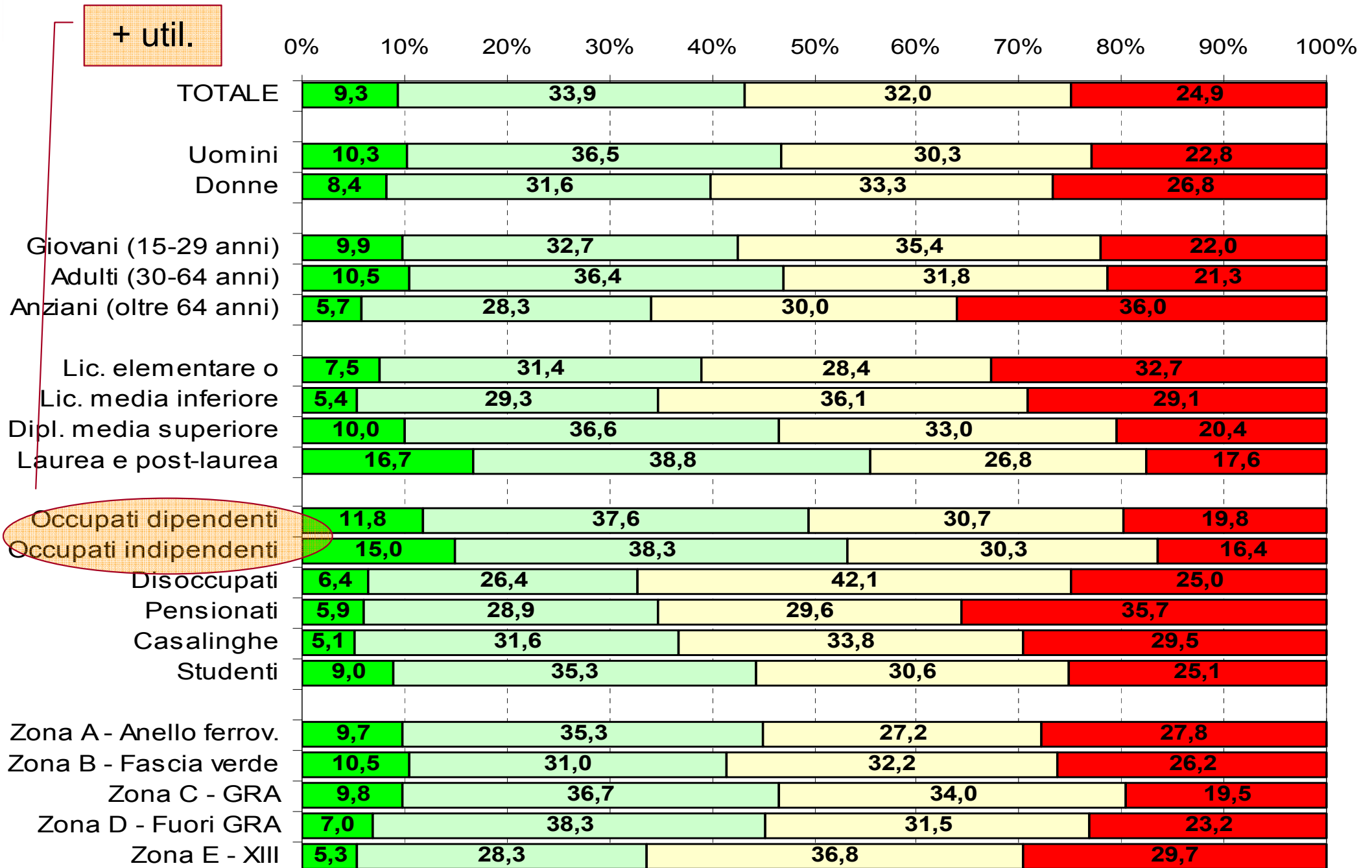
■ Molto Spesso/regolarmente

□ Abbastanza spesso

□ Raramente

■ Mai

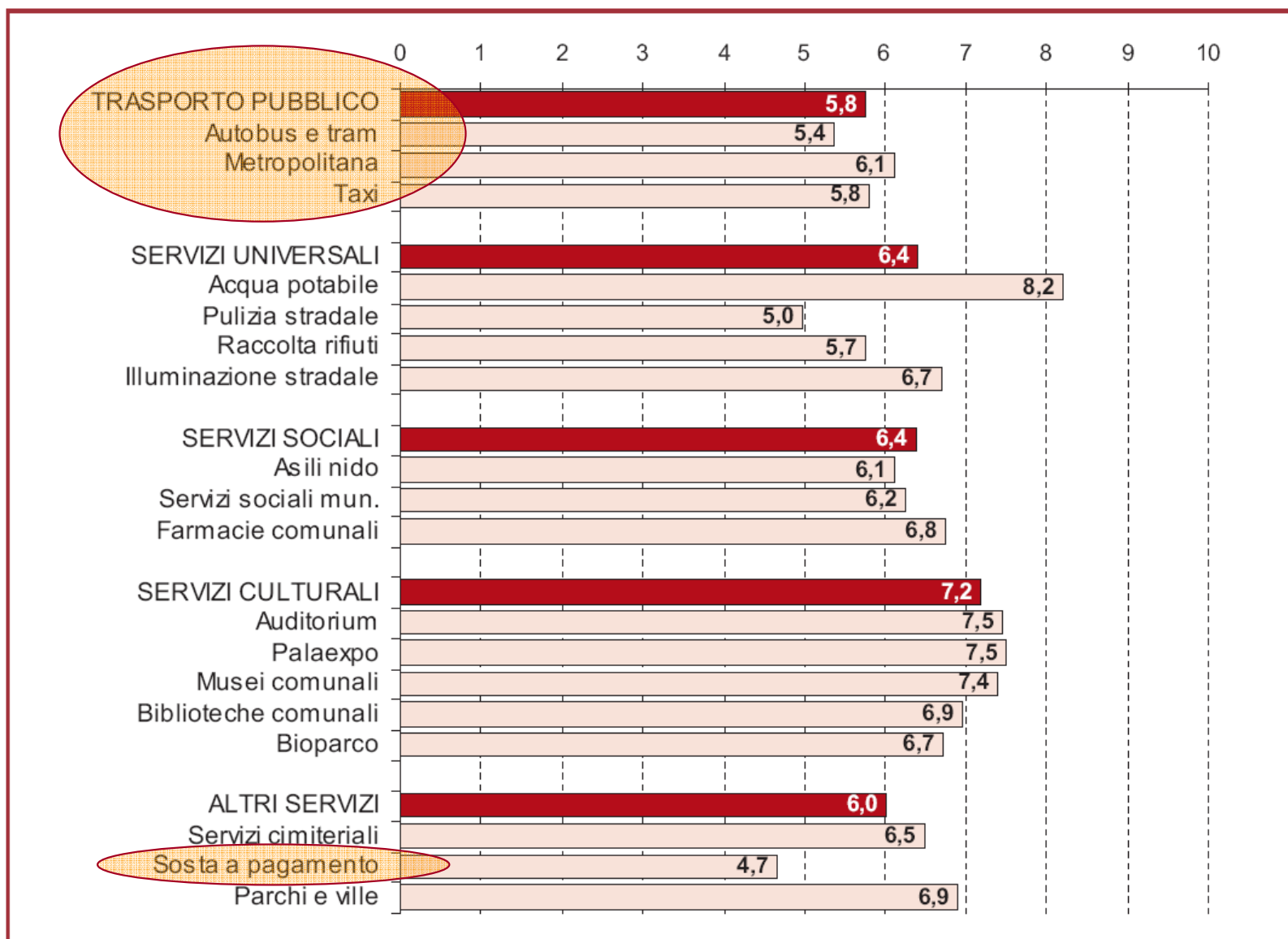
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



LA SODDISFAZIONE

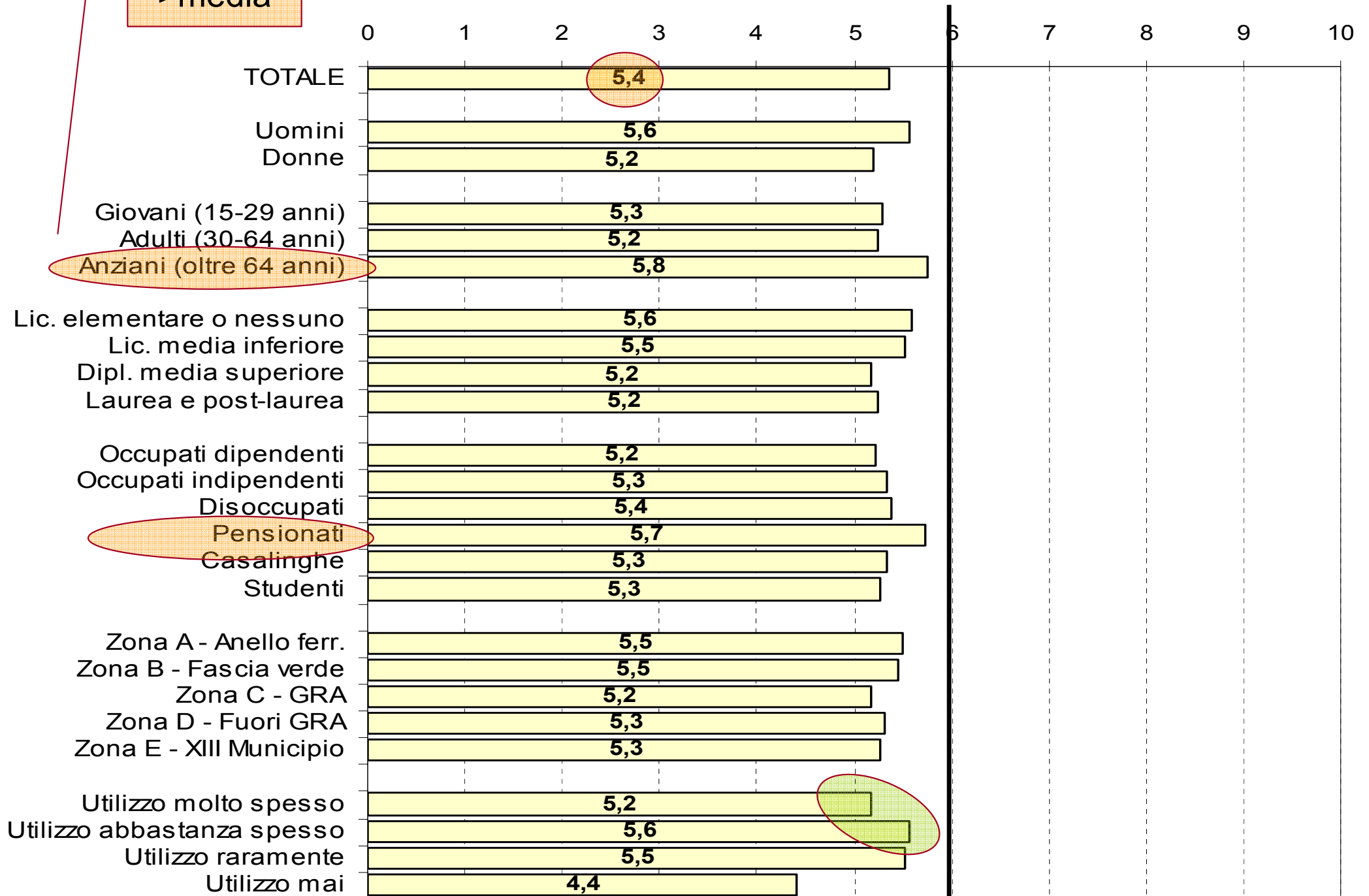


Voto medio per i servizi



Autobus e tram

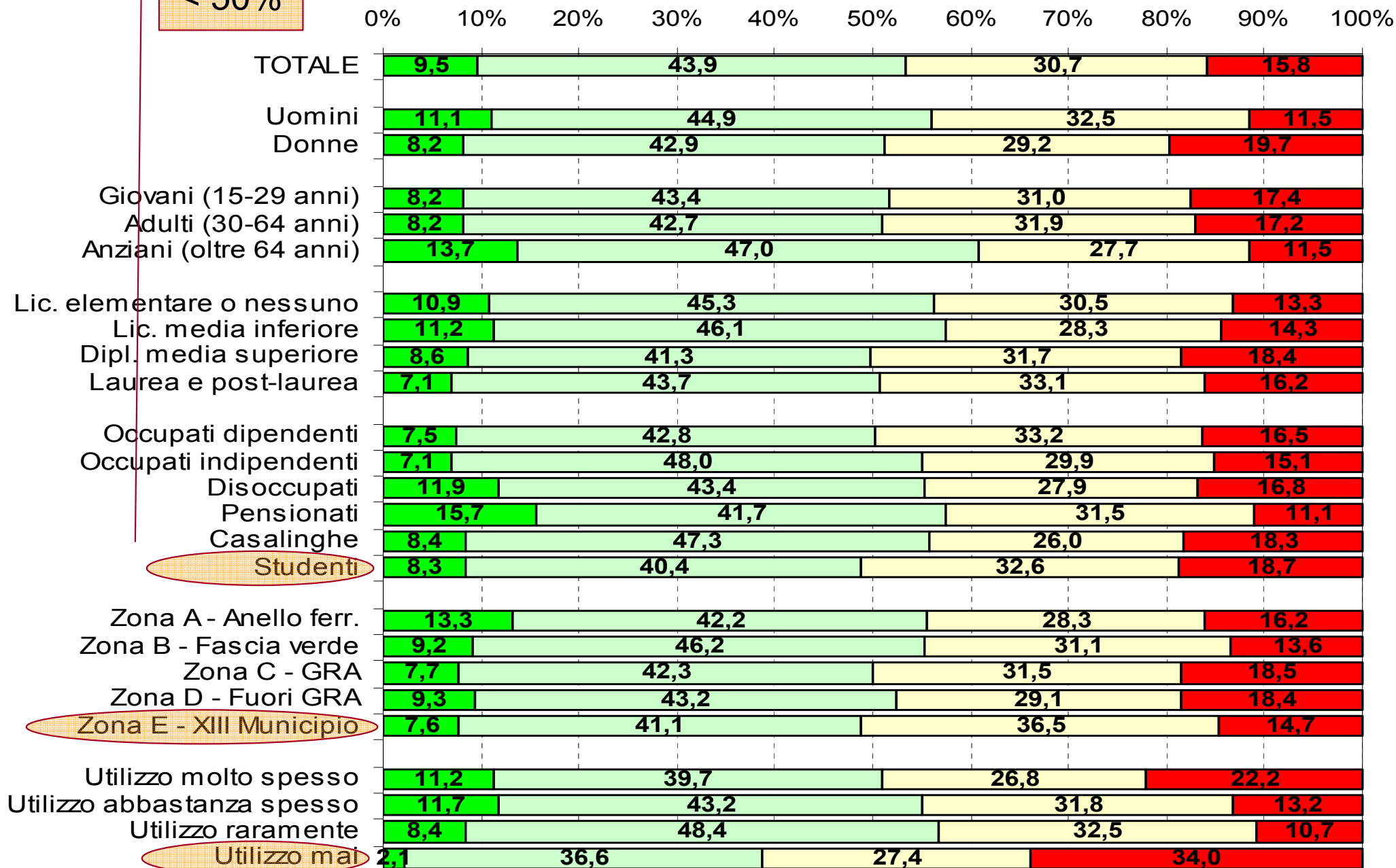
>media



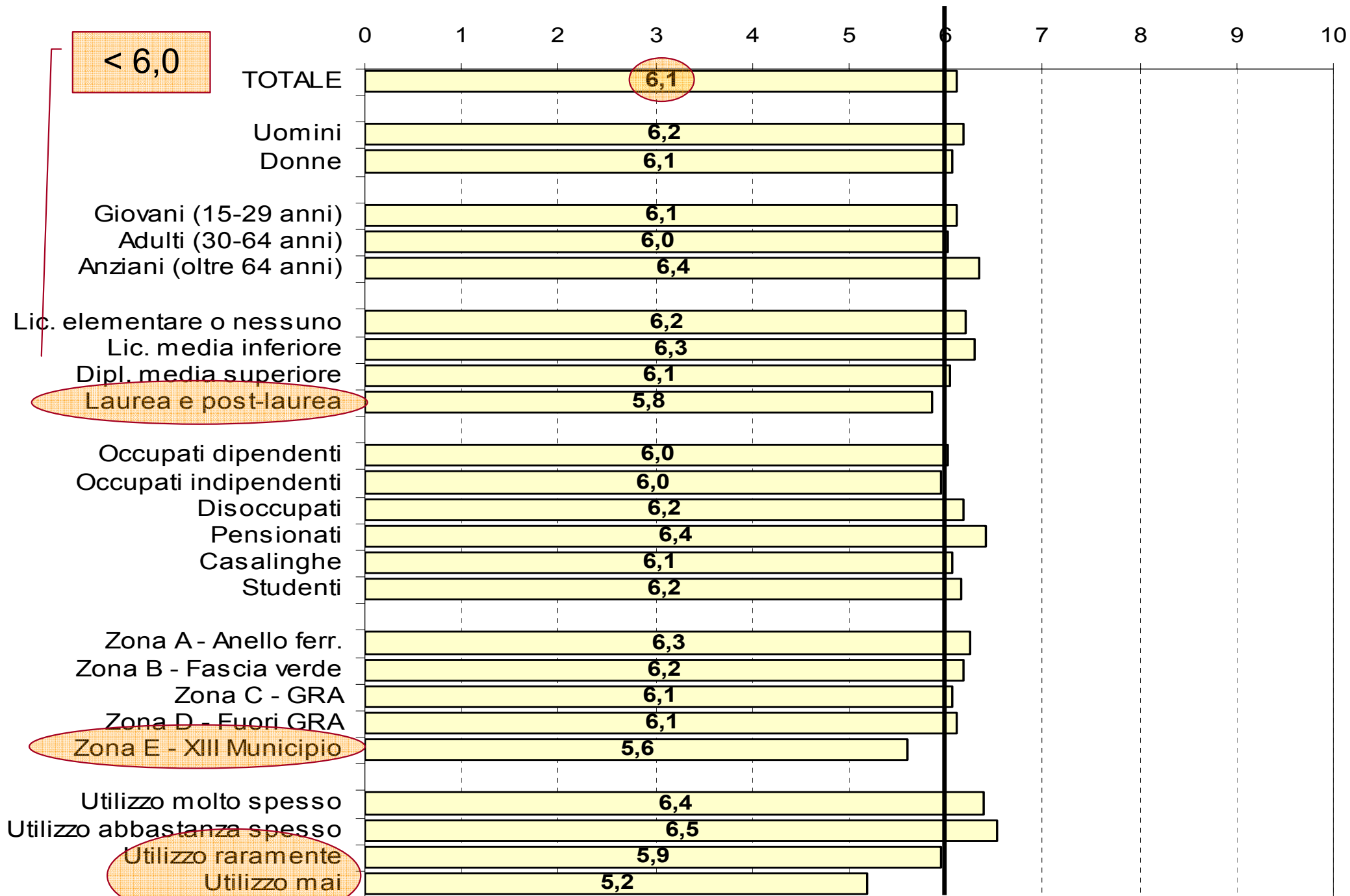
Autobus e tram

■ Molto soddisfatti
 ■ Abbastanza soddisfatti
 ■ Poco soddisfatti
 ■ Per niente soddisfatti

< 50%



Metropolitana

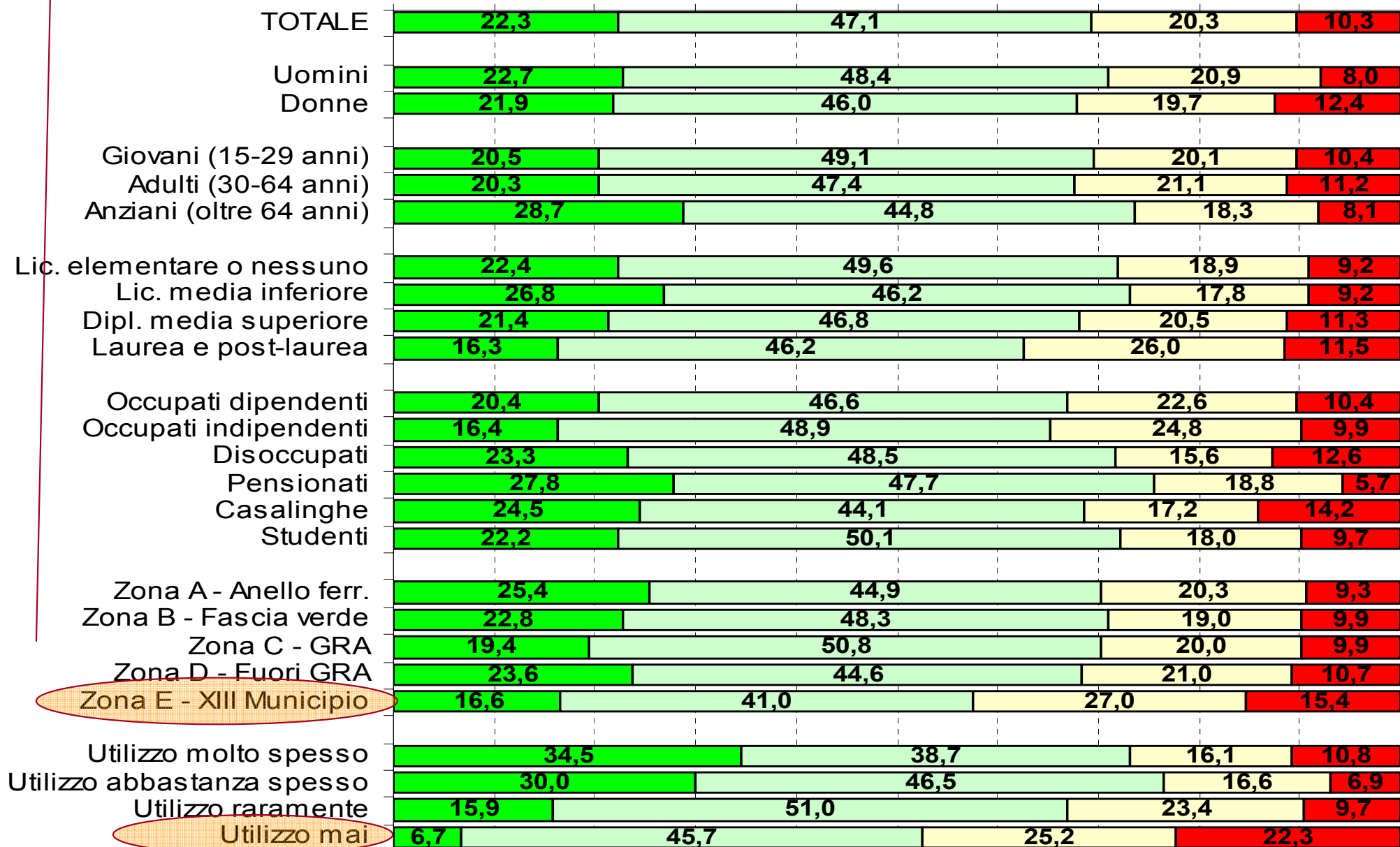


Metropolitana

■ Molto soddisfatti
 ■ Abbastanza soddisfatti
 ■ Poco soddisfatti
 ■ Per niente soddisfatti

< 60%

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Soddisfazione e utilizzo

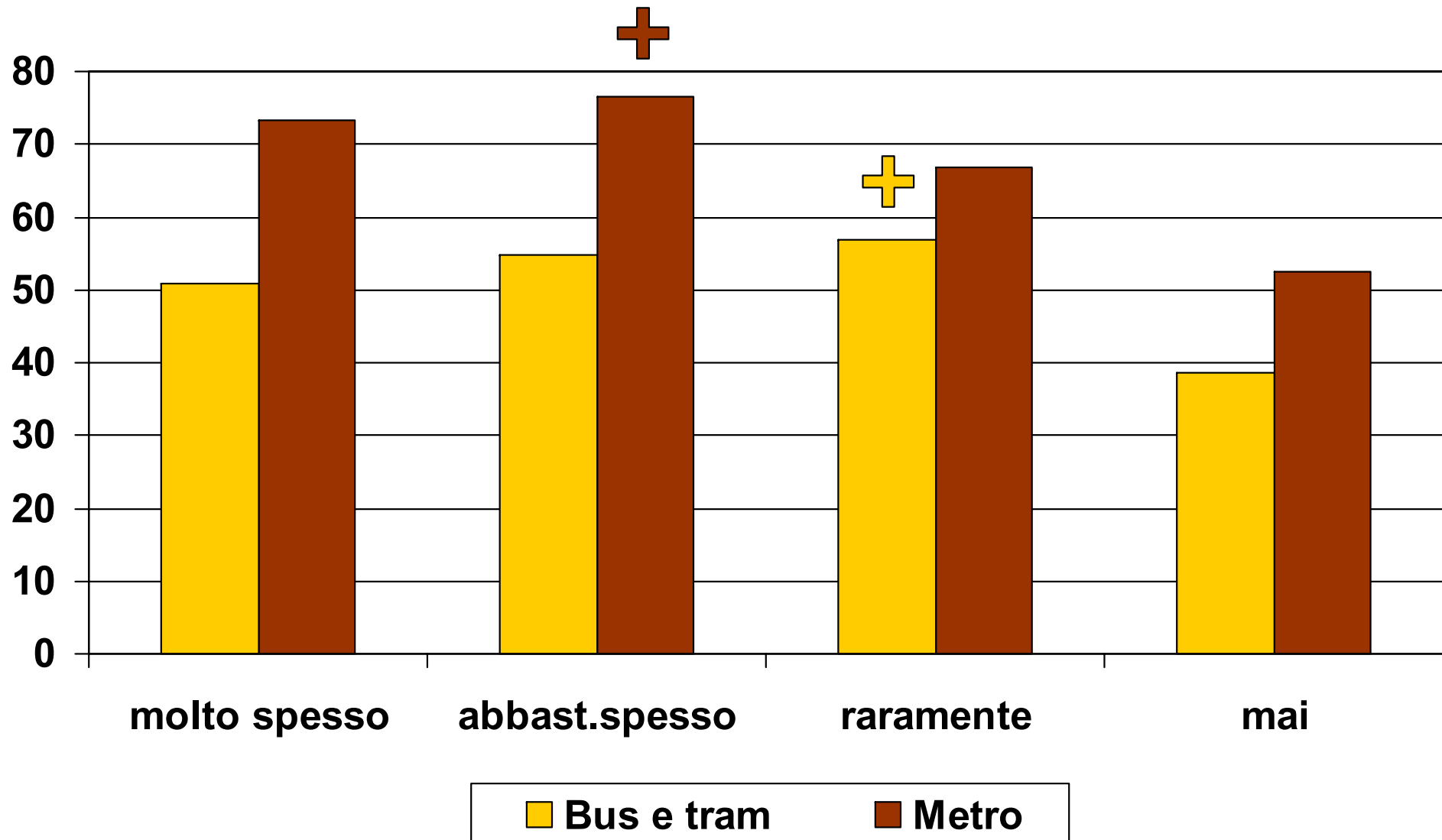


Fig. 18

Differenza tra soddisfazione degli utilizzatori e dei non utilizzatori dei servizi pubblici

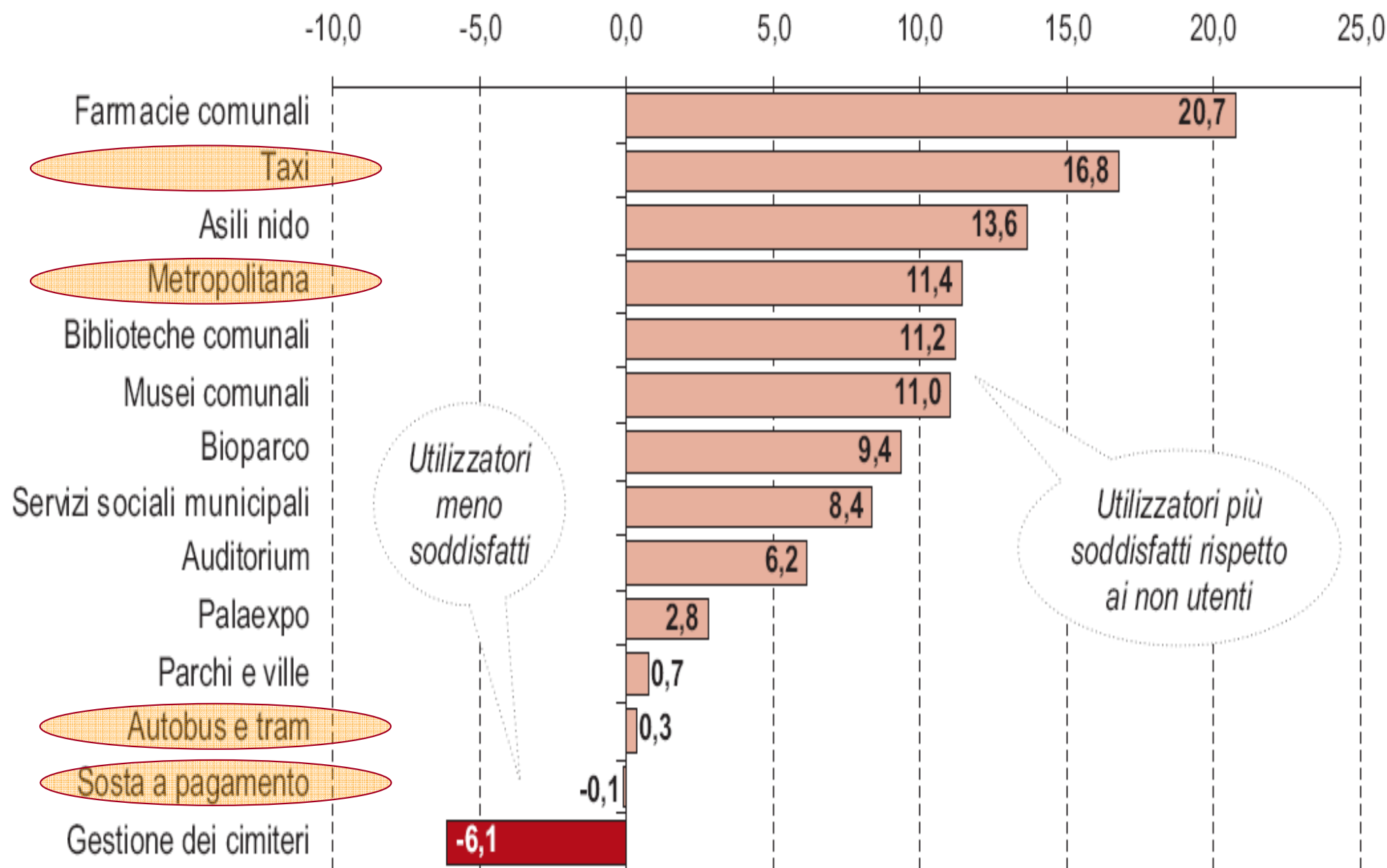
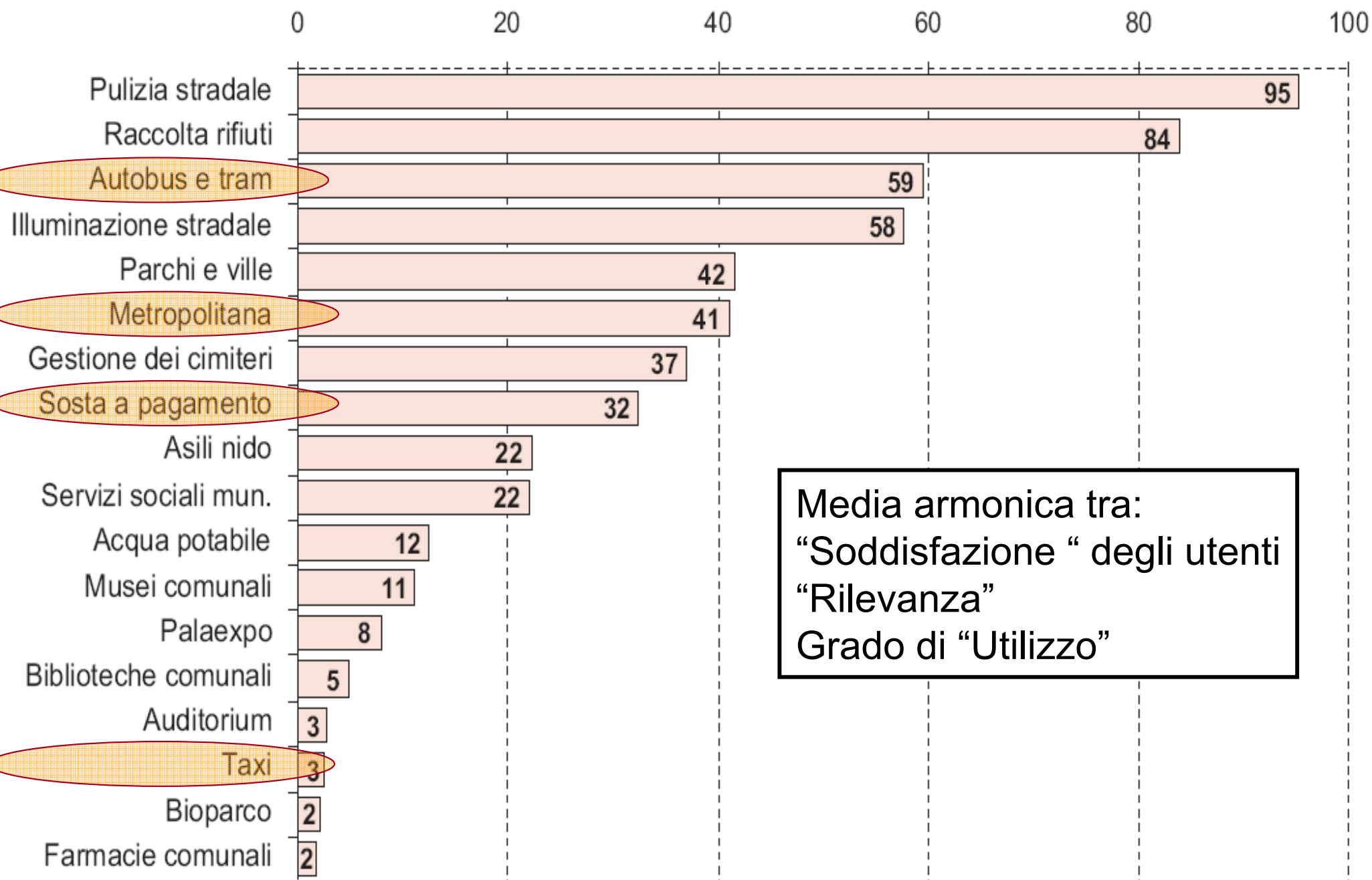


Fig. 11

Indice di priorità di intervento



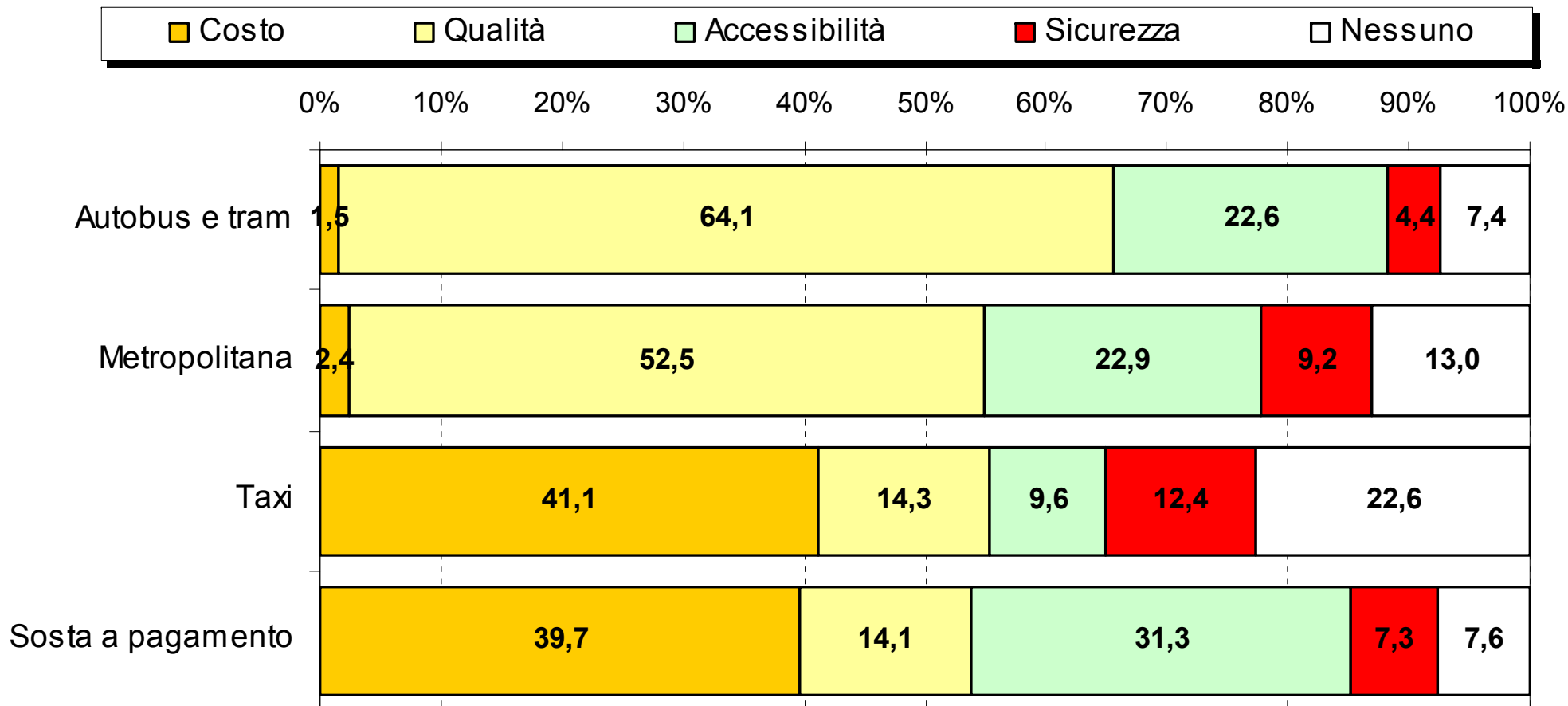
FATTORI DI CRITICITÀ



E MOTIVI

DI NON UTILIZZO

Criticità per utilizzatori



Autobus e tram

Qualità

Accessibilità

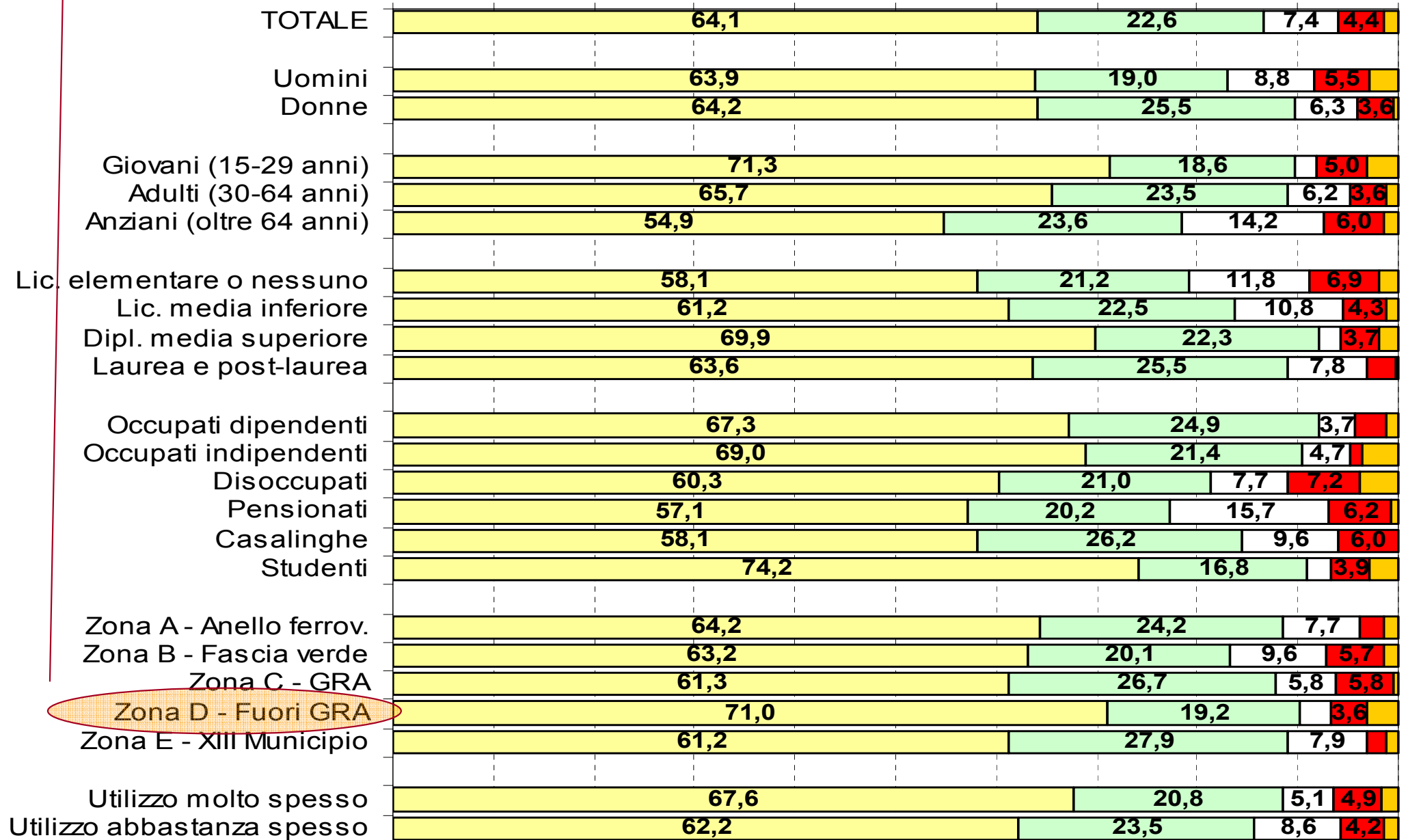
Nessuno

Sicurezza

Costo

+ qual.

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Metropolitana

Qualità

Accessibilità

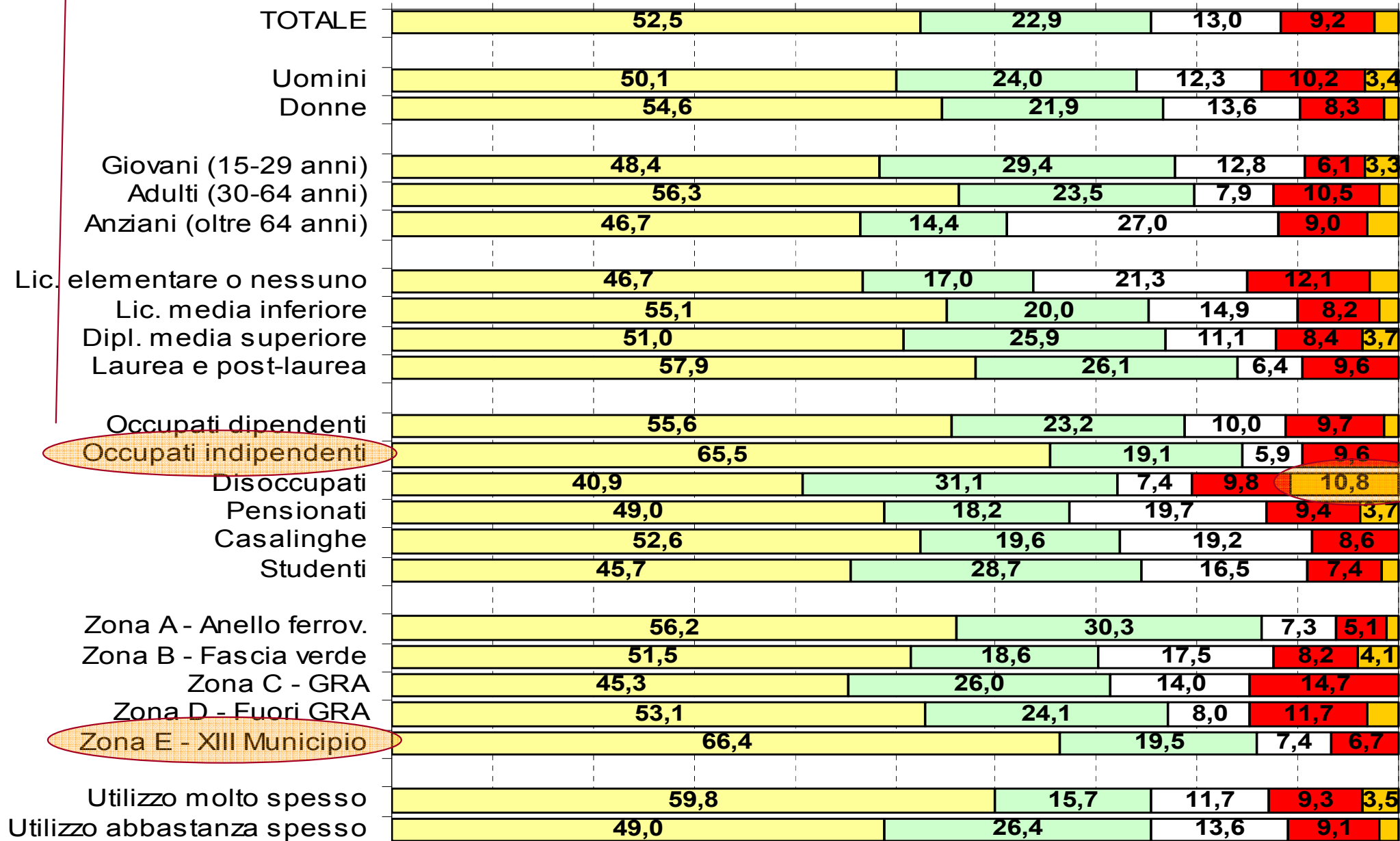
Nessuno

Sicurezza

Costo

+ qual.

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Taxi

■ Costo

□ Nessuno

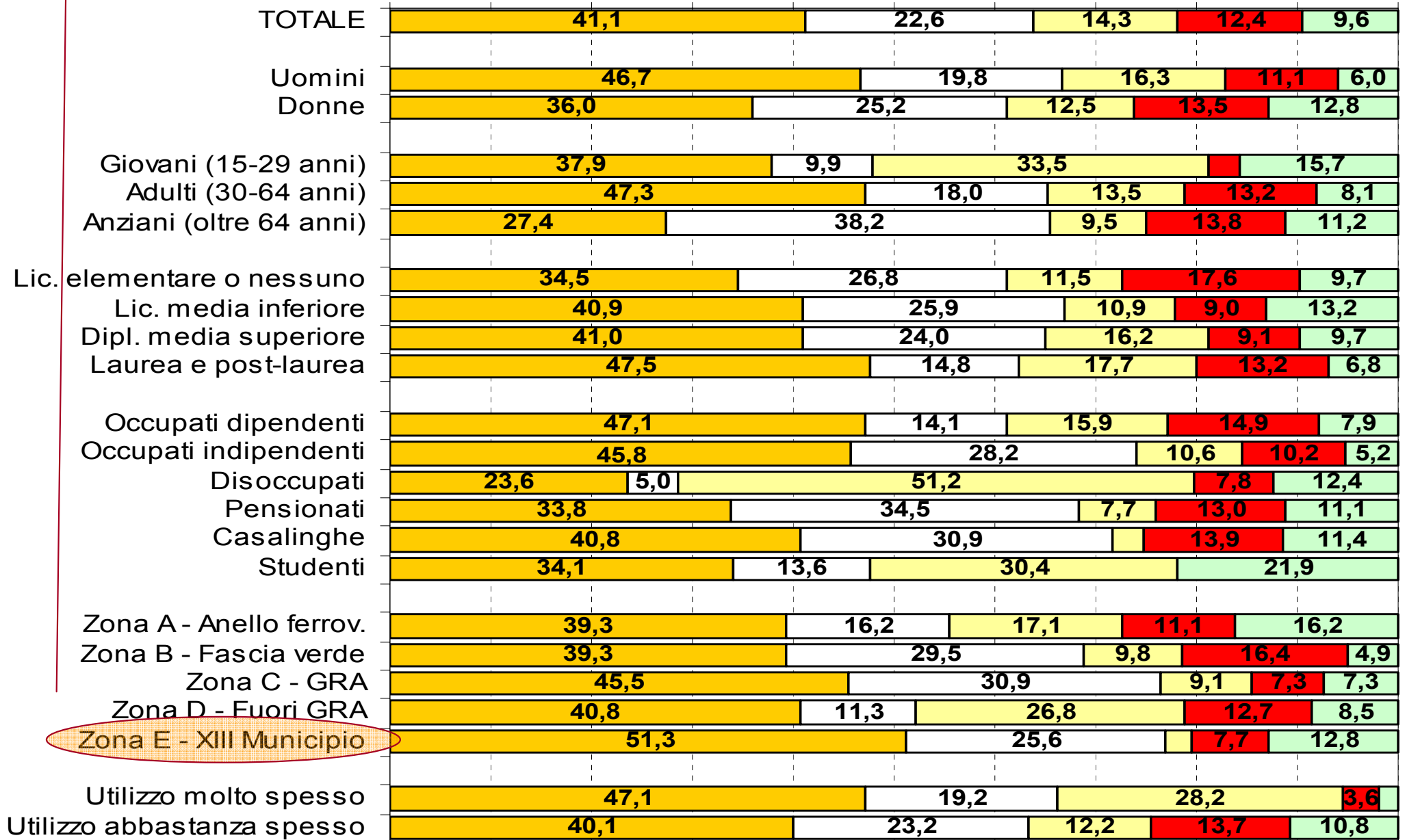
□ Qualità

■ Sicurezza

□ Accessibilità

+ costo

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Sosta a pagamento

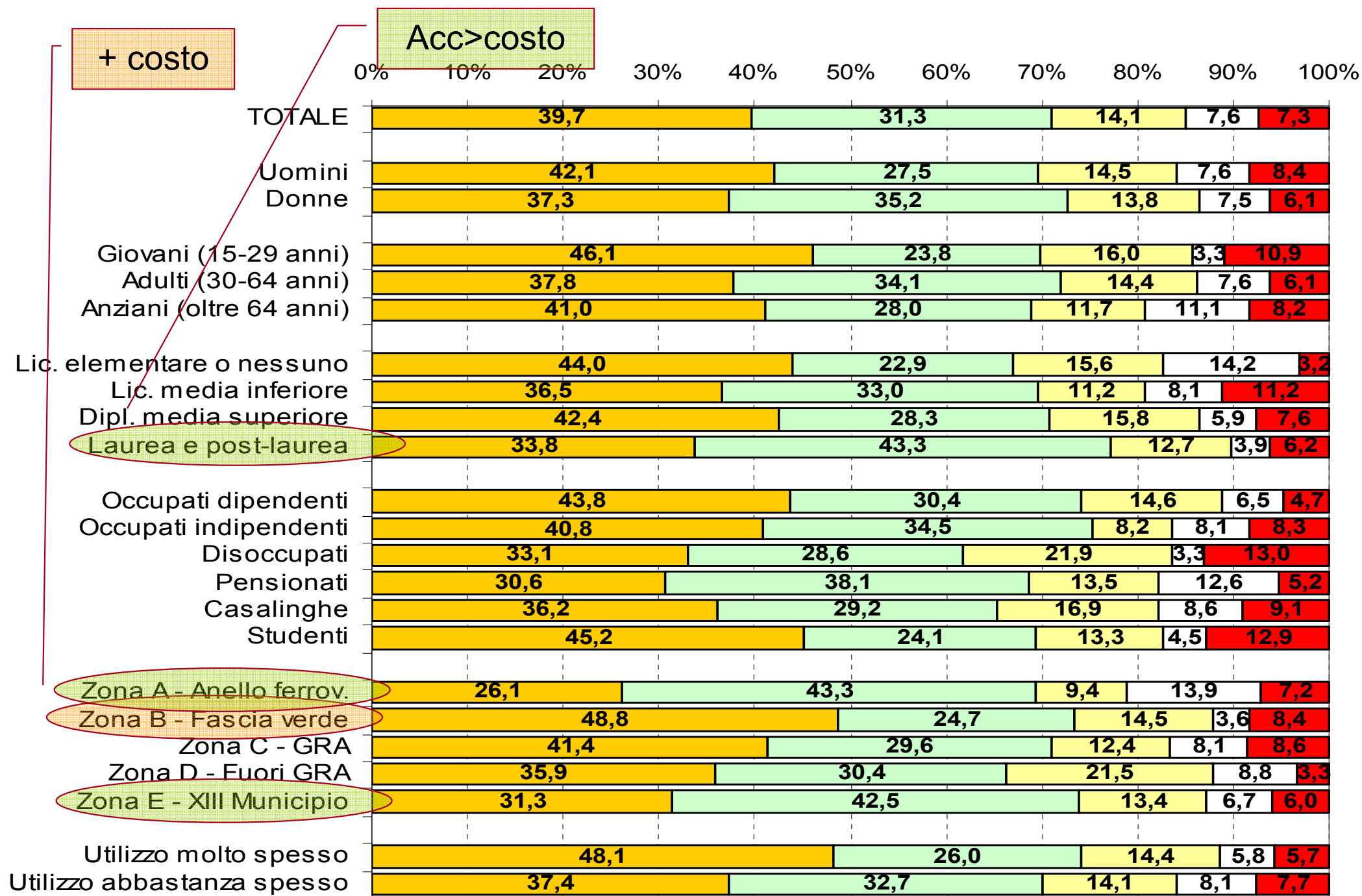
■ Costo

■ Accessibilità

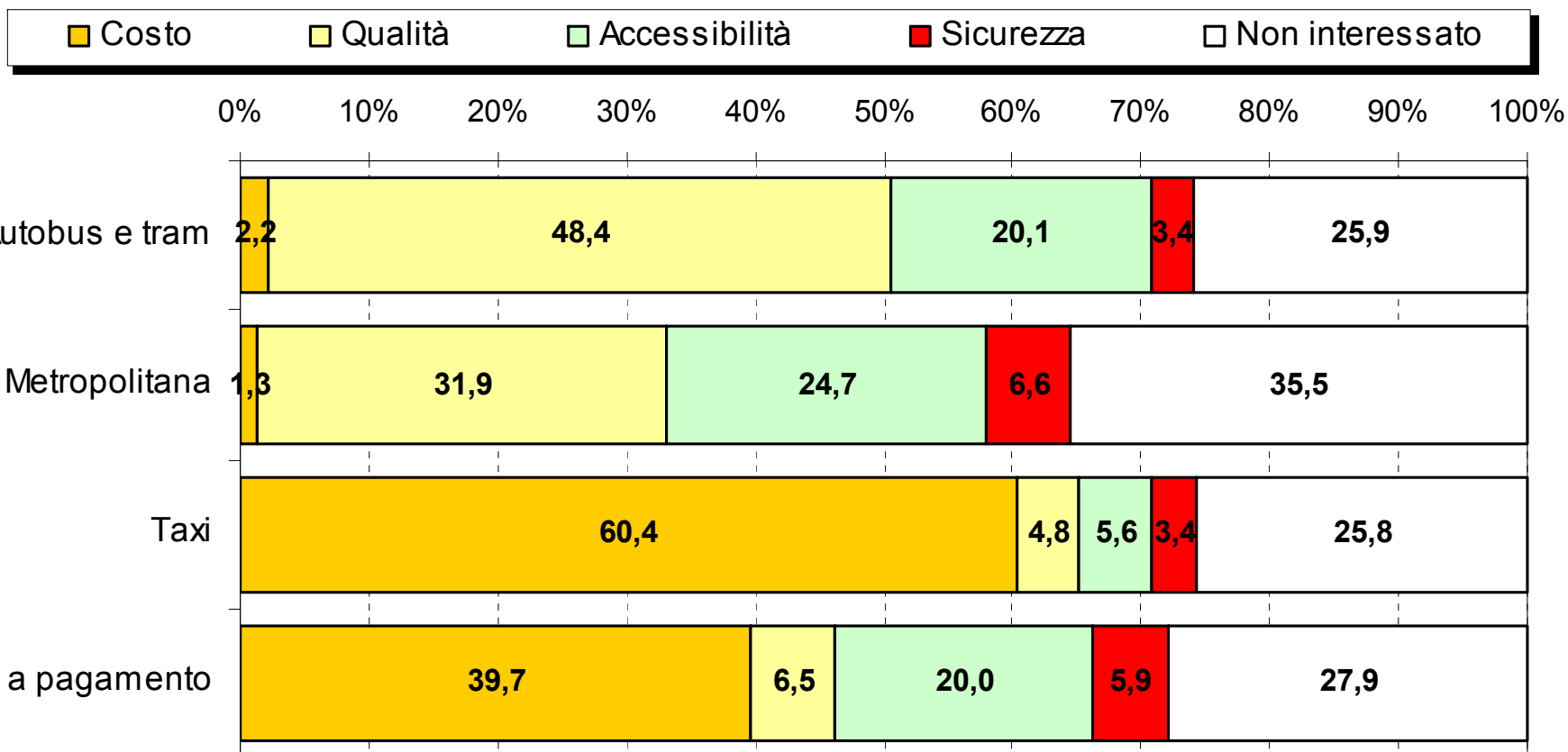
■ Qualità

□ Nessuno

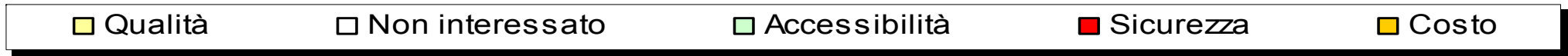
■ Sicurezza



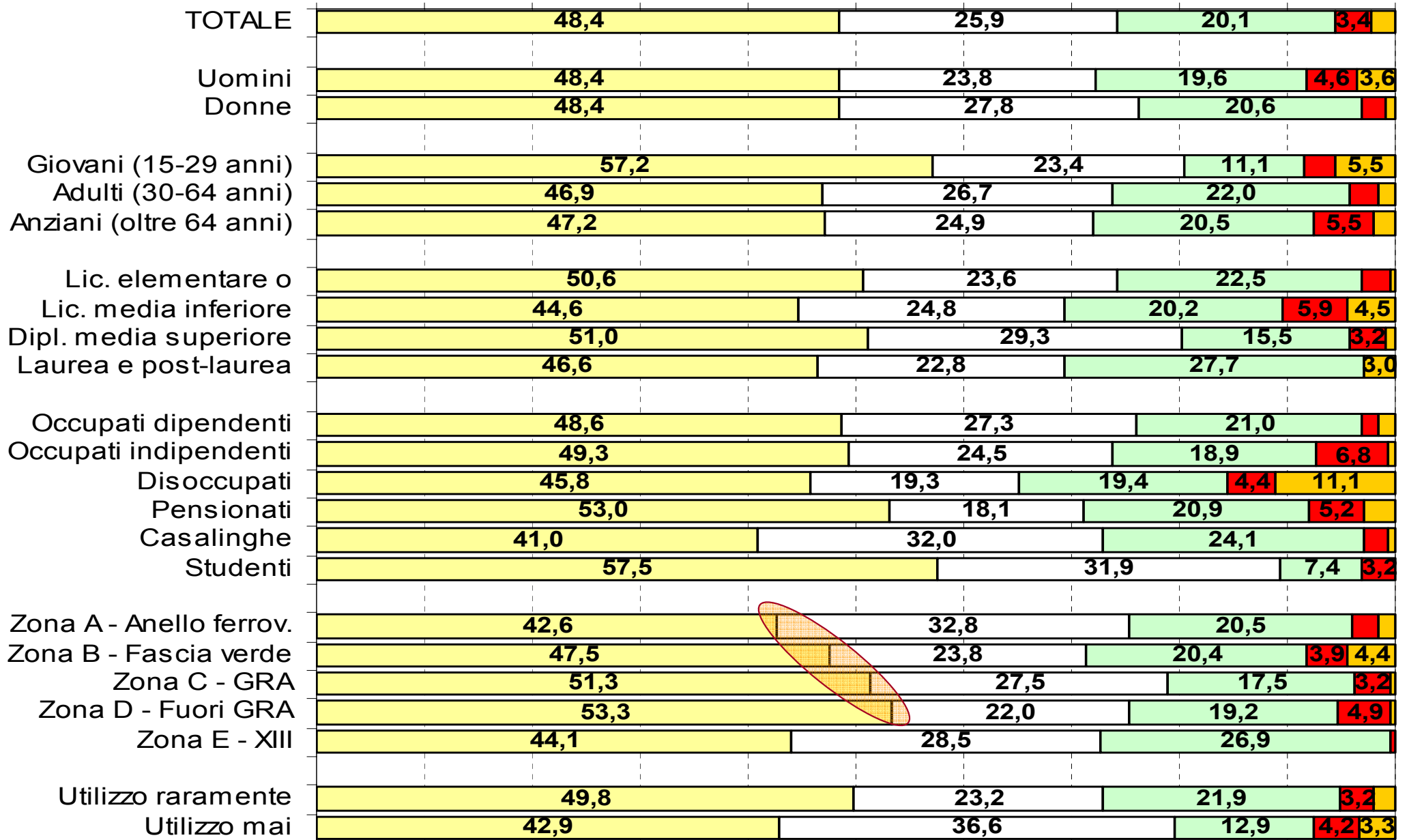
Motivi di non utilizzo



Autobus e tram



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Metropolitana

□ Non interessato

■ Qualità

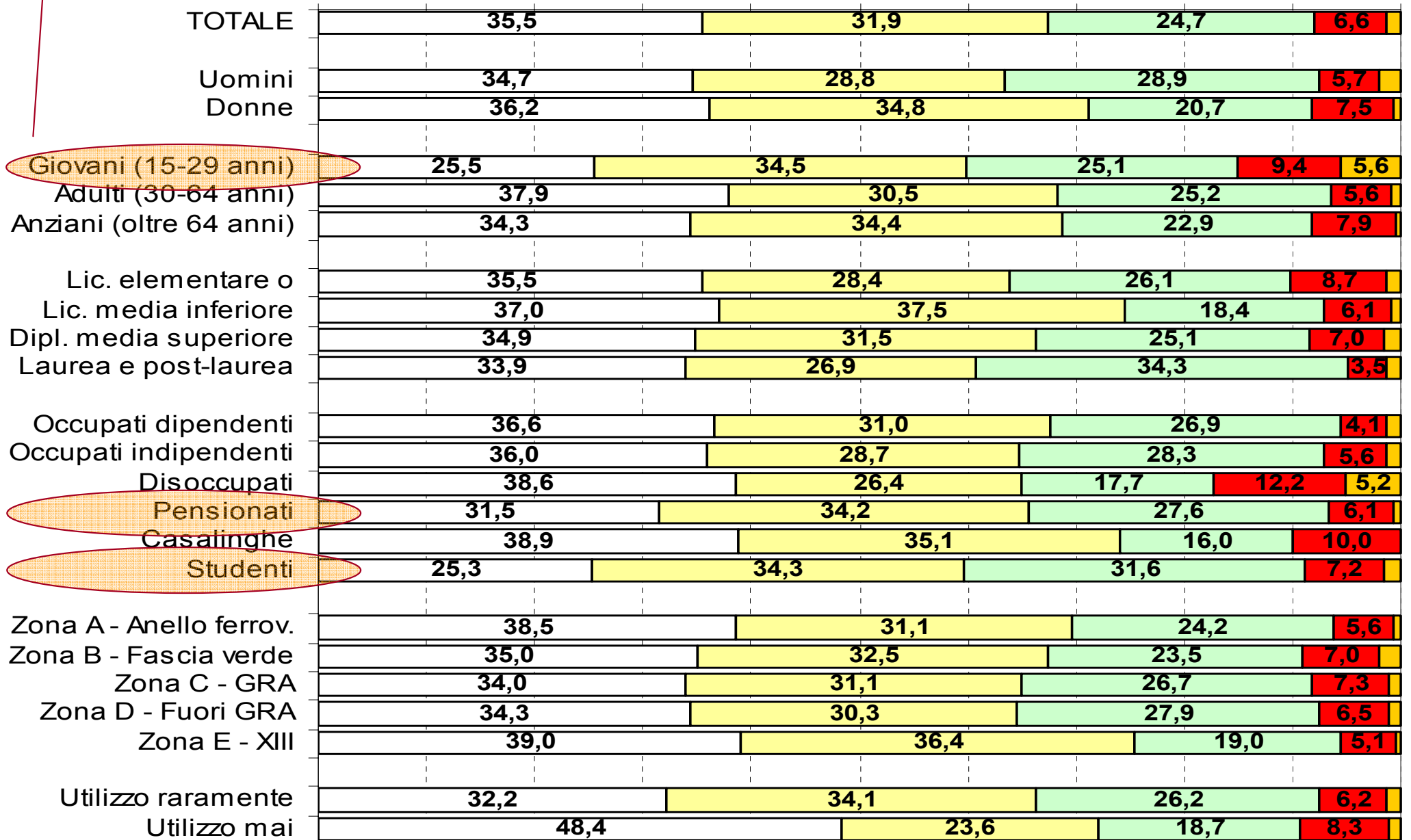
■ Accessibilità

■ Sicurezza

■ Costo

Qual > inter.

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Taxi

■ Costo

□ Non interessato

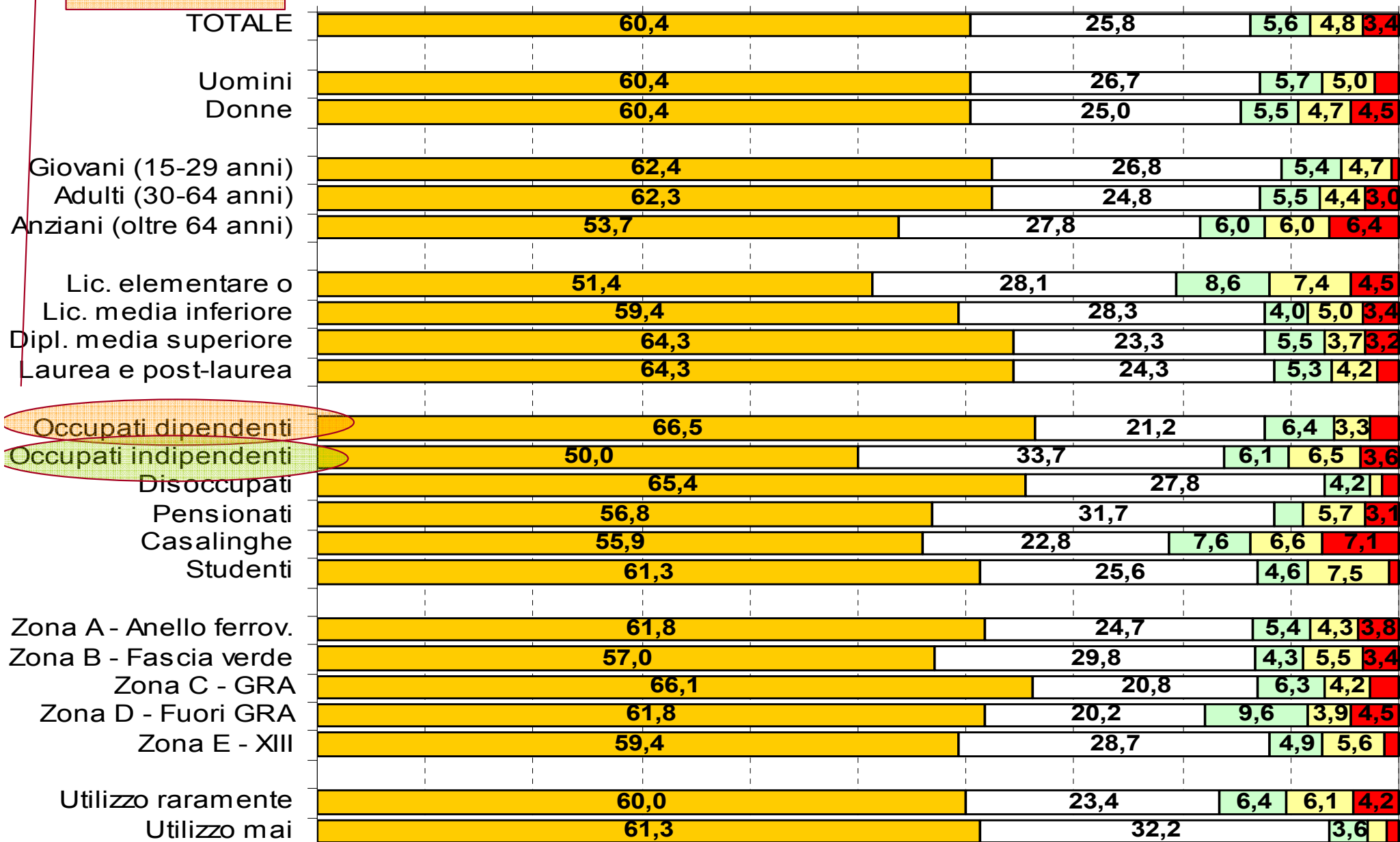
□ Accessibilità

□ Qualità

■ Sicurezza

Max/min
costo

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%



Sosta a pagamento

■ Costo

□ Non interessato

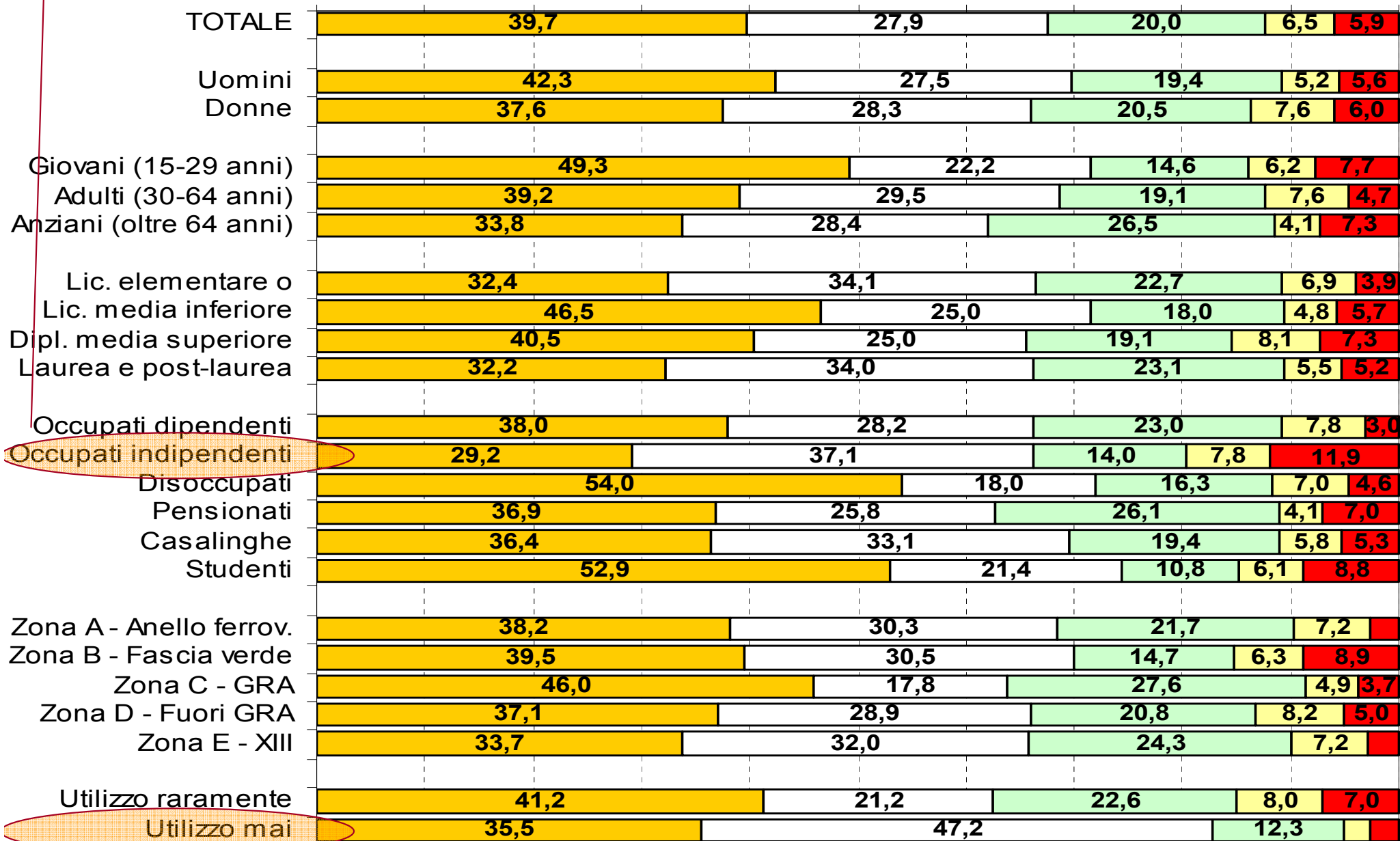
■ Accessibilità

■ Qualità

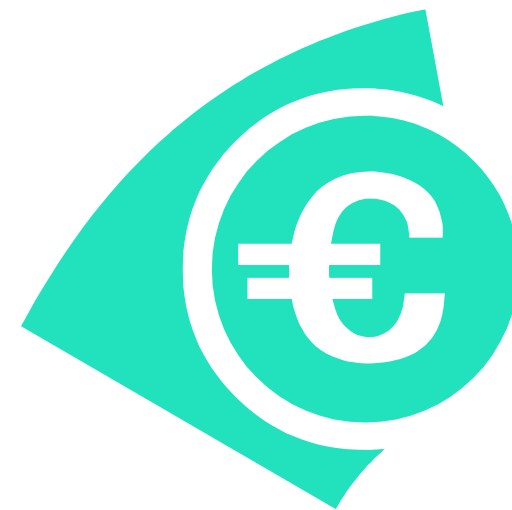
■ Sicurezza

Inter.>costo

0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

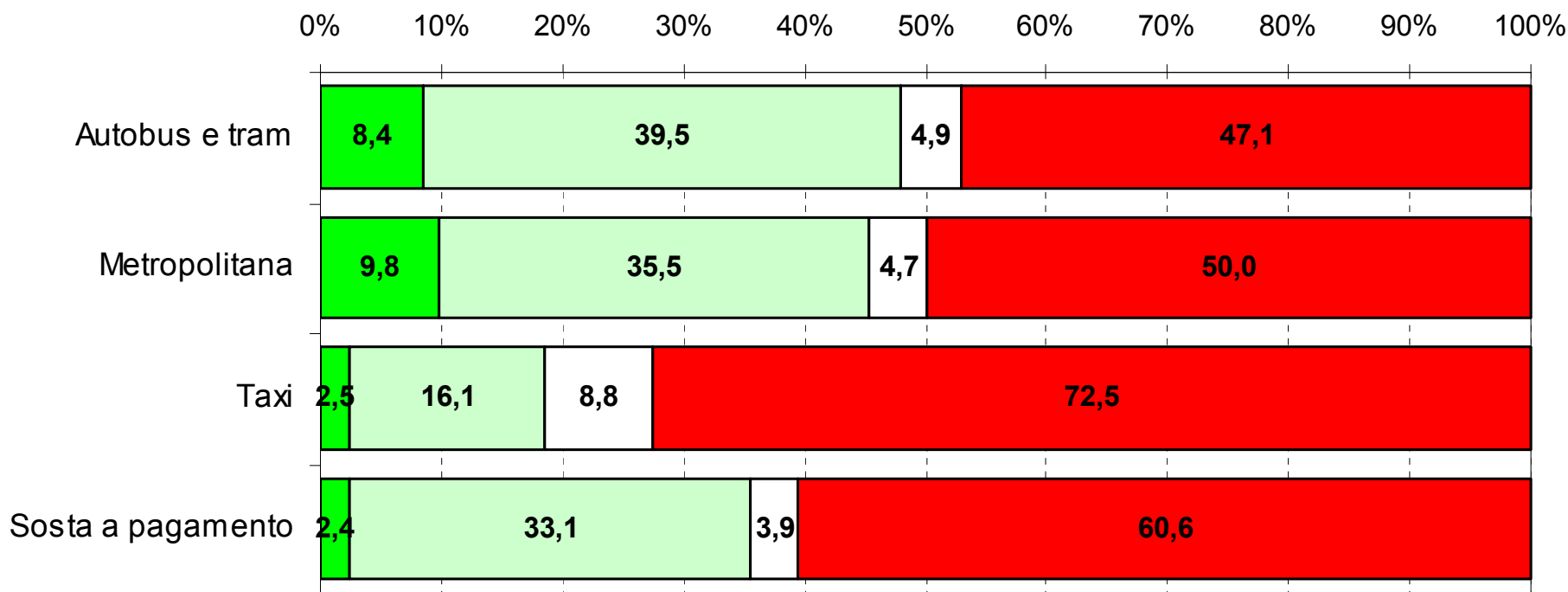


DISPONIBILITÀ A CONTRIBUIRE

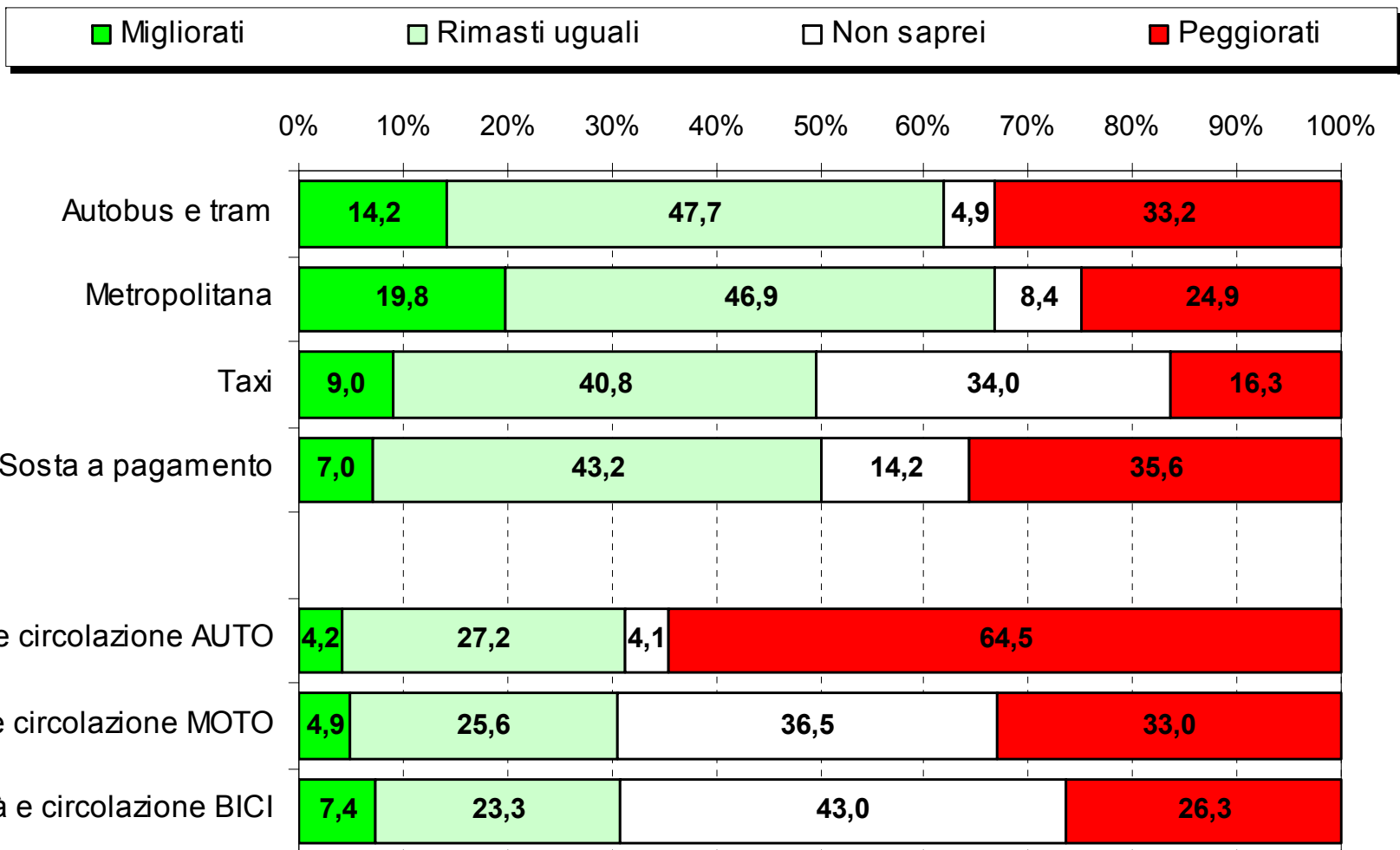


DINAMICA

Disponibilità a contribuire



Dinamica ultimi 2 anni





■ Via Cola di Rienzo, 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 • Fax 06.36707212

www.agenzia.roma.it