



Indagine sulla qualità dei servizi pubblici a Roma.

Valutazioni dei turisti

RAPPORTO

(2023)

Sommario

1. Premessa: metodologia e campionamento	3
2. Utilizzo dei servizi pubblici	5
3. Voti assegnati ai servizi	7
Scheda 1.....	9
Bus e tram: utilizzo	9
Bus e tram: voto	10
Scheda 2.....	11
Metropolitana: utilizzo	11
Metropolitana: voto	12
Scheda 3.....	13
taxi: utilizzo.....	13
taxi: voto.....	14
Scheda 4.....	15
Pulizia stradale: utilizzo	15
Pulizia stradale: voto	16
Scheda 5.....	17
Illuminazione stradale: utilizzo	17
Illuminazione stradale: voto	18
Scheda 6.....	19
Palazzo delle Esposizioni: utilizzo	19
Palazzo delle Esposizioni: voto	20
Scheda 7.....	21



Musei civici: utilizzo	21
Musei civici: voto	22
Scheda 8.....	23
Parchi e ville: utilizzo	23
Parchi e ville: voto	24
Scheda 9.....	25
Bagni pubblici: utilizzo	25
Bagni pubblici: voto	26
Scheda 10.....	27
Wifi pubblico: utilizzo	27
Wifi pubblico: voto	28



Indagine sulla qualità dei servizi pubblici a Roma. Valutazioni dei turisti

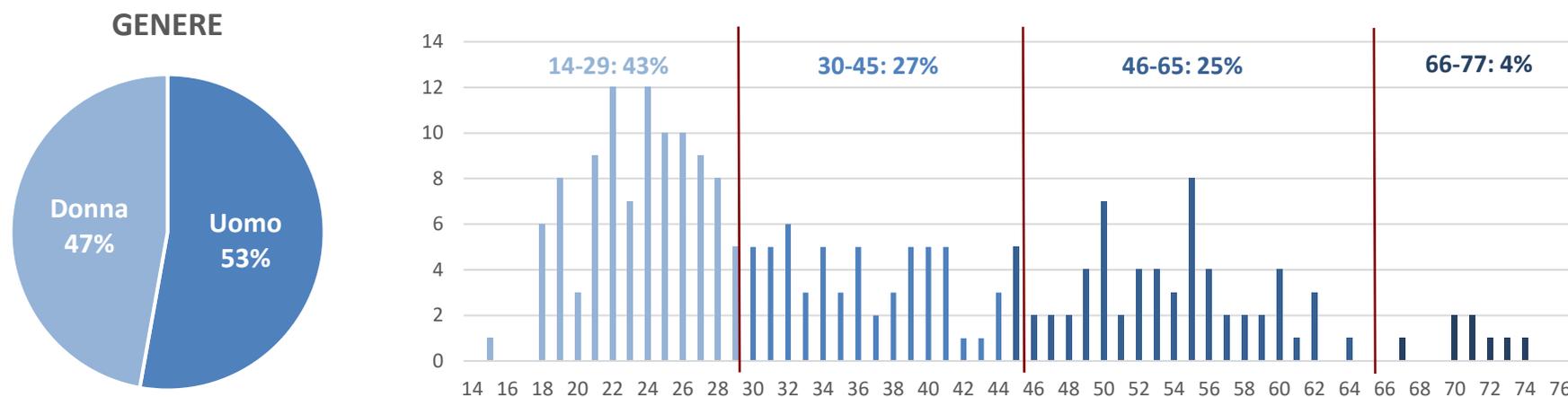
1. Premessa: metodologia e campionamento

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS) ha svolto, in autonomia, un’indagine face to face volta a misurare la soddisfazione dei turisti in visita a Roma su alcuni servizi pubblici, condotta in parallelo all’indagine di qualità percepita *Turismo in città – Overall experience*, commissionata dal Dipartimento Grandi Eventi, Sport, Turismo e Moda.

Nell’*Overall experience* sono stati intervistati 687 turisti intercettati nel centro di Roma, affinché valutassero l’esperienza di soggiorno e visita. Al termine del questionario, gli ispettori dell’ACoS hanno offerto agli intervistati la possibilità di dare un voto a quei servizi che risultano essere di loro potenziale interesse.

Hanno risposto positivamente alla prosecuzione dell’intervista 230 turisti provenienti da 40 paesi, il 33% del campione dell’*Overall experience*. La distribuzione per genere è uniforme, la classificazione per età mostra una prevalenza delle fasce più giovani (14-29 anni: 43%; 30-45 anni: 27%; Figure 1-2).

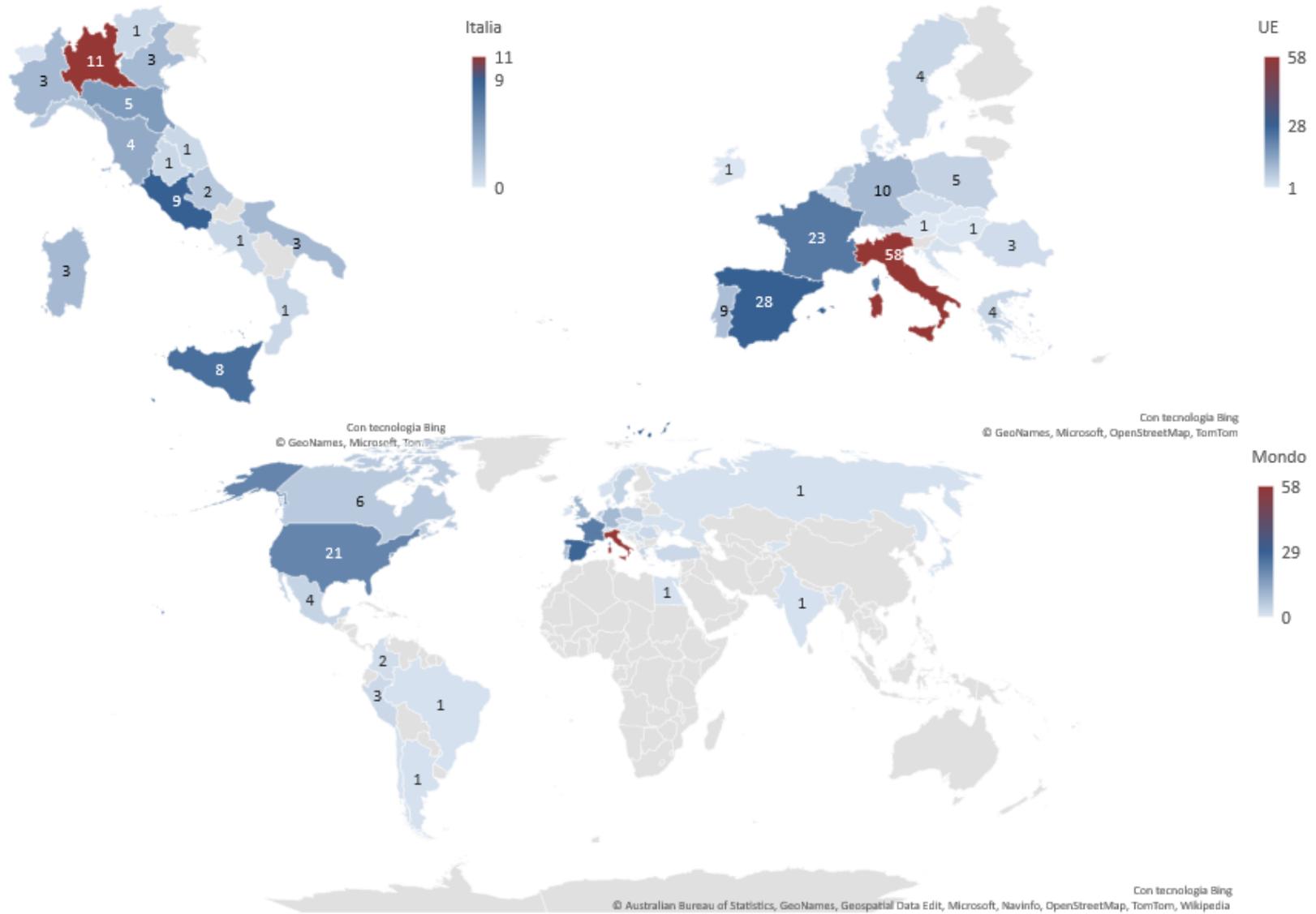
Figura 1. Genere ed età degli intervistati



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022.



Figura 2. Provenienza degli intervistati



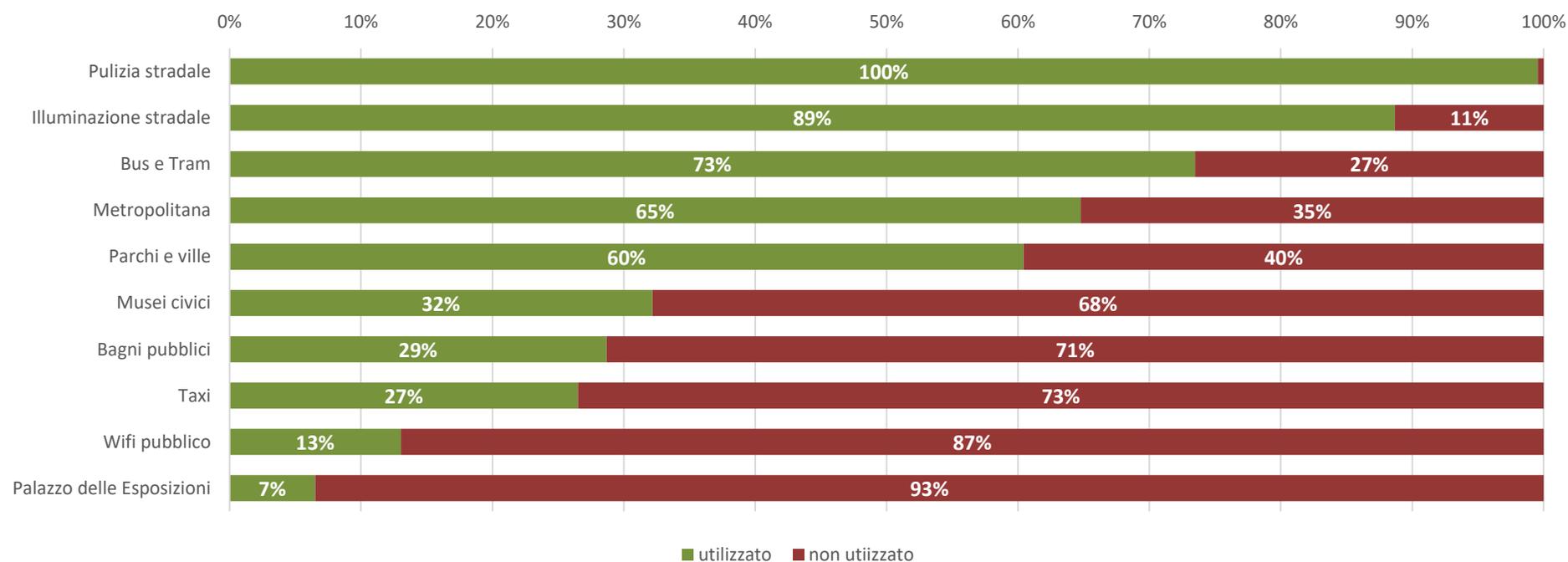
FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022.



2. Utilizzo dei servizi pubblici

Dal tasso di utilizzo dei servizi pubblici (Figura 3) emerge come i servizi universali (pulizia stradale e illuminazione stradale), ovviamente, siano quelli maggiormente usufruiti anche dai turisti. Tra i servizi di trasporto pubblico locale, bus e tram sono stati utilizzati dal 73% del campione, metropolitane dal 65% e taxi solo dal 27%. I servizi relativi alla cultura sono stati utilizzati, in media, da una minoranza del campione: i Musei in Comune gestiti dalla Sovrintendenza Capitolina hanno attirato il 32% e il Palazzo delle Esposizioni solo il 7% dei turisti. I parchi sono stati visitati dal 60% del campione. Altri due importanti servizi legati all'esperienza turistica, i bagni pubblici e il wifi pubblico (DigitRoma Wifi), ovviamente risultano poco utilizzati (29% e 13%), vista la scarsità di toilette al centro di Roma e la bassa funzionalità della rete internet wireless (risultata inadeguata in un [monitoraggio condotto dall'Agenzia ad aprile 2022](#)).

Figura 3. Utilizzo dei servizi pubblici



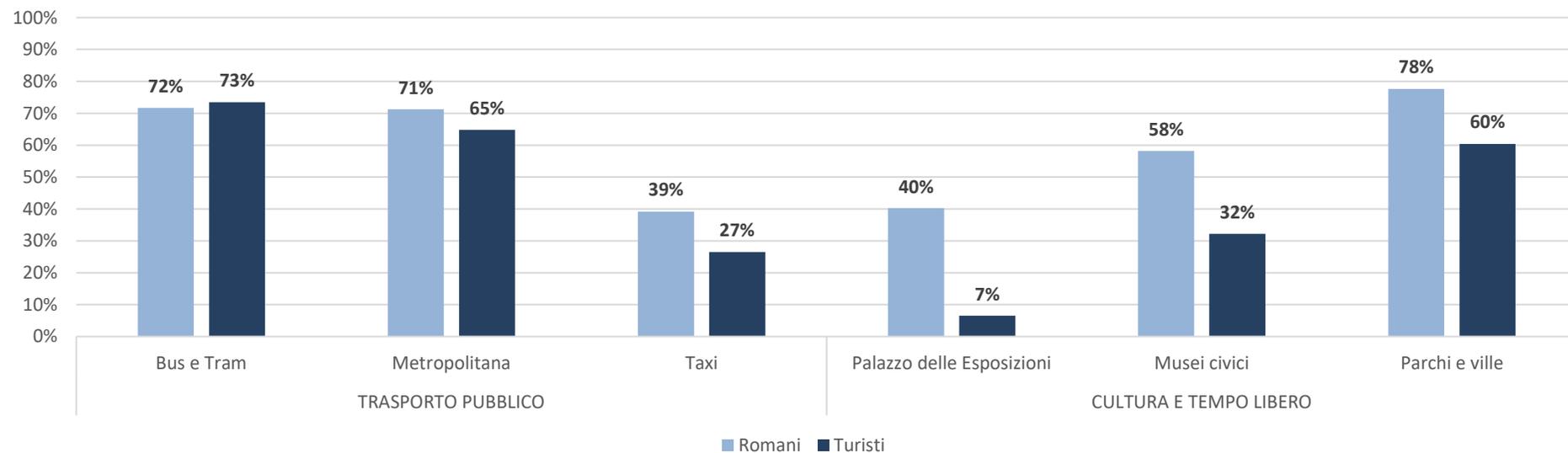
FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022.



Il confronto del tasso di utilizzo dei servizi da parte dei turisti con quello dei romani (misurato per il 2022 nella [XIV indagine sulla qualità della vita e sui servizi pubblici a Roma](#)) denota alcune sostanziali differenze: tranne tram e bus, lievemente più adoperati dai turisti, gli altri servizi risultano più usati dai cittadini della Capitale.

Il minor tasso di impiego della metropolitana e dei taxi può esser spiegato con una maggiore propensione dei turisti alle lunghe passeggiate. Interessanti i dati relativi ai poli museali ed espositivi di Roma Capitale: la forbice tra romani e turisti che hanno visitato il Palazzo delle Esposizioni ammonta a ben 33 punti percentuali, stante il *target* più locale delle mostre ospitate; il circuito dei musei civici paga la minore notorietà rispetto all'offerta della Chiesa e del Ministero della Cultura, ma anche un'inadeguata identificabilità (v. [Report Mostre 2021](#)). Quanto ai parchi e alle ville, la minor frequentazione è correlata all'eccezionale caldo dell'estate 2022, che sovente ha dissuaso i turisti a visitarli. Dei servizi universali, solo l'illuminazione stradale non risulta notata da una piccola percentuale, che probabilmente è stata intervistata al primo giorno di permanenza.

Figura 4. Utilizzo dei servizi pubblici: confronto romani/turisti



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.

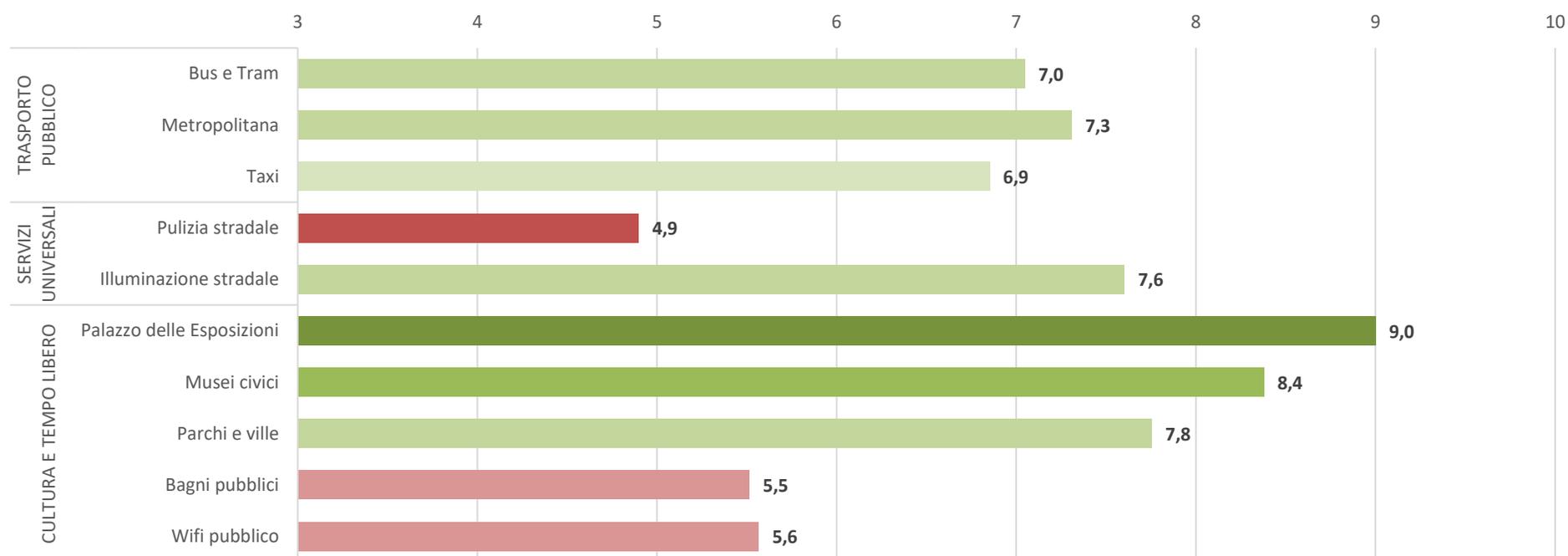


3. Voti assegnati ai servizi

Anche i voti assegnati ai singoli servizi (in una scala da 0 a 10) sono comparati con quelli dati dai cittadini romani, sempre grazie al confronto con l'Indagine sulla qualità della vita (Figura 5). È significativa la valutazione più bassa, quella della pulizia stradale, identica per i turisti e per i romani (4,9): lo spazzamento delle strade offusca la 'Grande Bellezza'.

I servizi di trasporto pubblico locale ottengono dai turisti voti medi ampiamente sopra la sufficienza e maggiori di quelli dati da chi li usa con maggior frequenza (Figura 6): tale divario è facilmente motivabile con la differente area di spostamenti, circoscritta alle zone centrali della Capitale e a stazioni/aeroporti (dove l'offerta di trasporto pubblico e la disponibilità di taxi è maggiore rispetto alle periferie).

Figura 5. Voto medio assegnato ai servizi pubblici locali



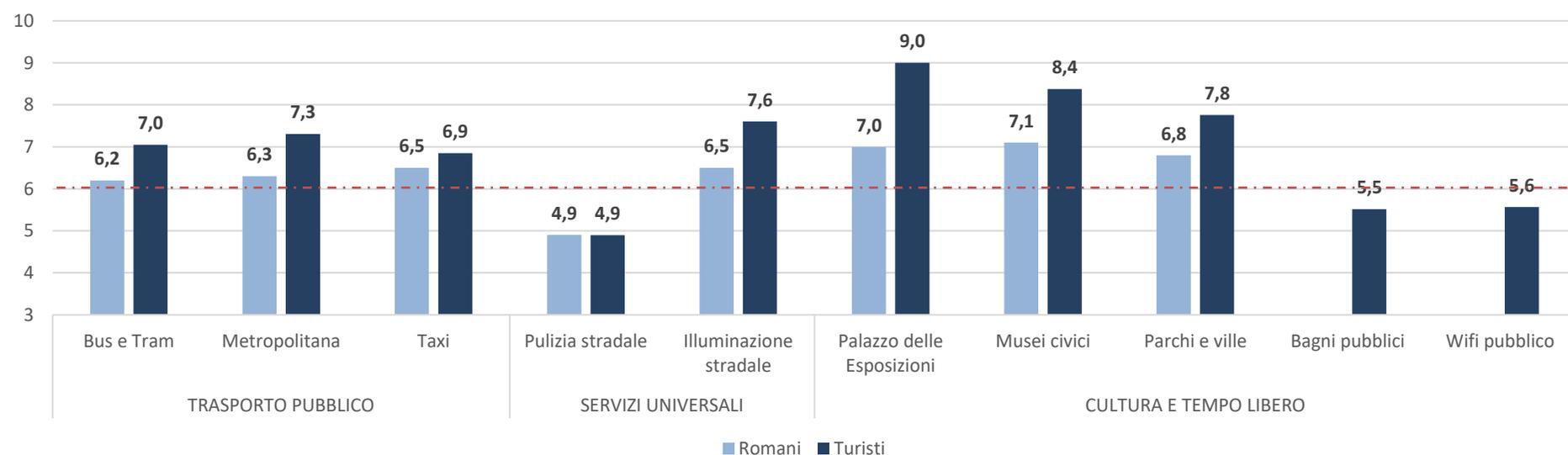
FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022.



Notevoli sono le differenze – in positivo – delle valutazioni dei turisti sulle sedi espositive di Roma Capitale rispetto a quelle date dai residenti: i pochi viaggiatori utilizzatori del Palazzo delle Esposizioni aumentano di due punti i voti dei romani (9,0 contro 7,0). Anche i musei civici non sfigurano, ottenendo un onorevole 8,4 (rispetto al 7,1 dei residenti) e parimenti sono molto apprezzati parchi e ville (7,8 contro 6,8). Positiva anche la valutazione dell’illuminazione stradale: 7,6, dovuta presumibilmente alla buona visibilità serale nel centro di Roma.

I due servizi non presenti nell’indagine sulla qualità della vita condotta dall’ACoS, risultano invece poco apprezzati: la rete wifi pubblica non raggiunge la sufficienza (5,6) per le note difficoltà di connessione e il voto medio sui bagni pubblici (5,5) denuncia la carenza di decoro in quei pochi che sono aperti e funzionanti.

Figura 6. Voto medio assegnato ai servizi pubblici locali: confronto romani/turisti



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA’ DELLA VITA.

Nelle schede 1-10 sono esaminati il tasso di utilizzo e il voto medio dato dai turisti per ciascun servizio, incrociando questi con le fasce di età e l’area geografica di provenienza. I risultati che emergono sono significativi e al tempo stesso esplicativi delle criticità che i turisti incontrano nella visita alla Capitale.

Emblematico è il basso tasso di utilizzo delle metropolitane da parte dei visitatori over 66 (44% rispetto a una media totale del 65%), dovuto anche alle carenze degli impianti di traslazione nelle stazioni della rete romana (come emerso anche nel [Monitoraggio delle stazioni della metropolitana](#) svolto da ACoS).



Scheda 1.

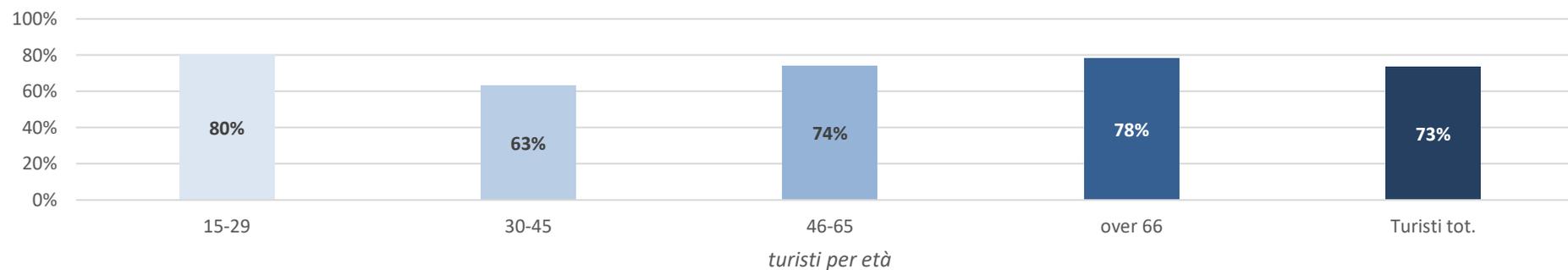
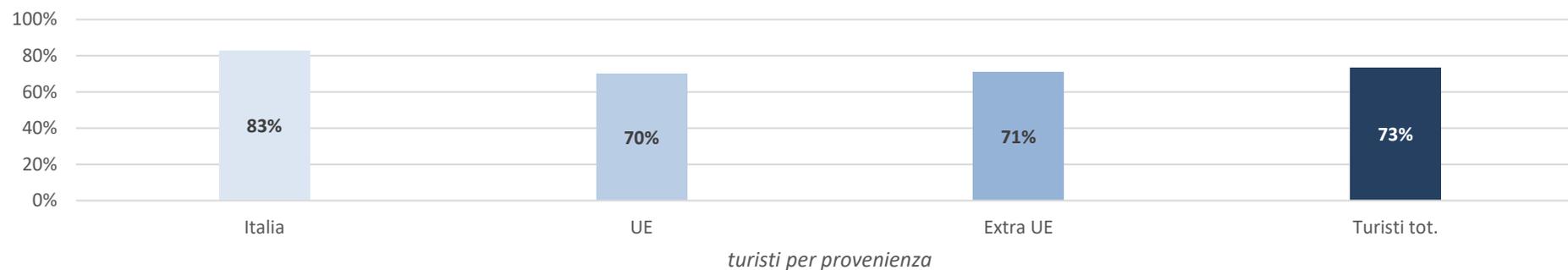
BUS E TRAM: UTILIZZO



ROMANI



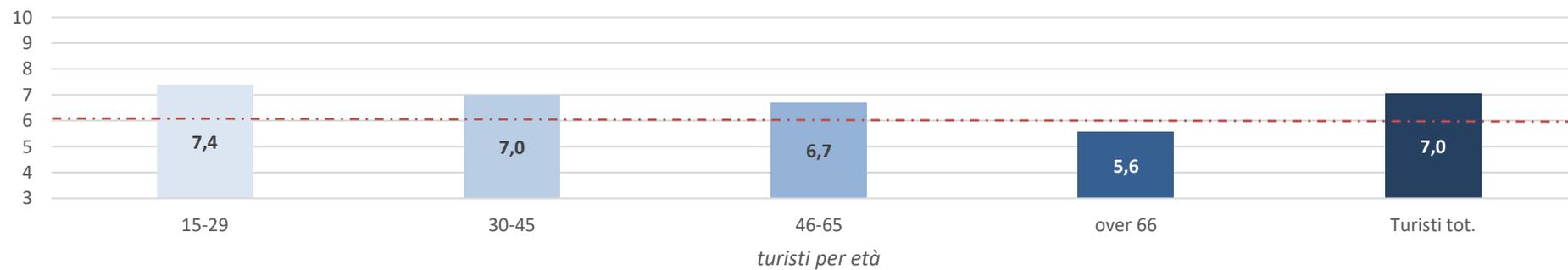
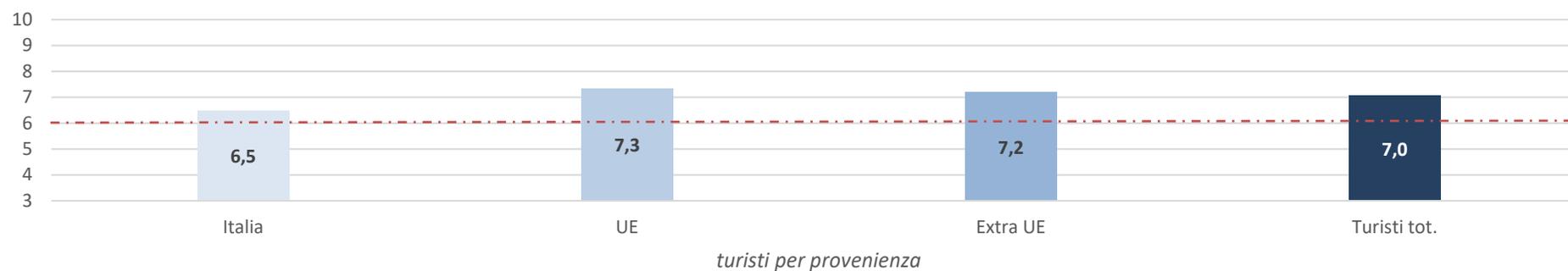
TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



BUS E TRAM: VOTO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 2.

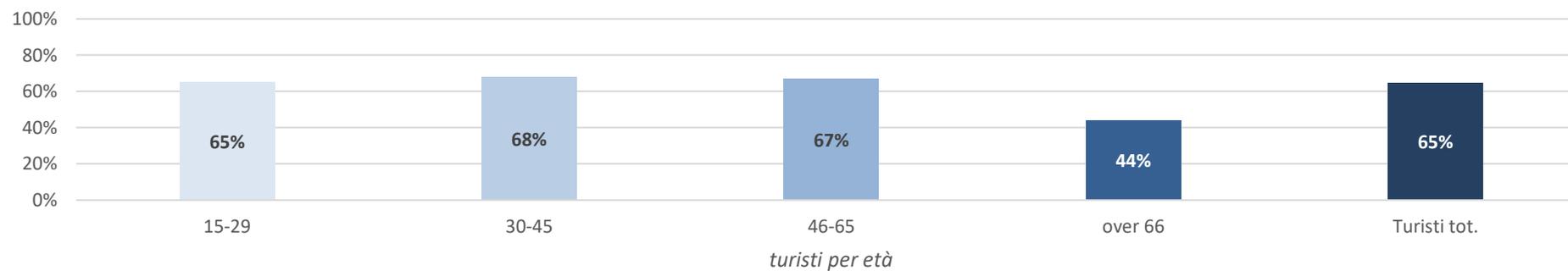
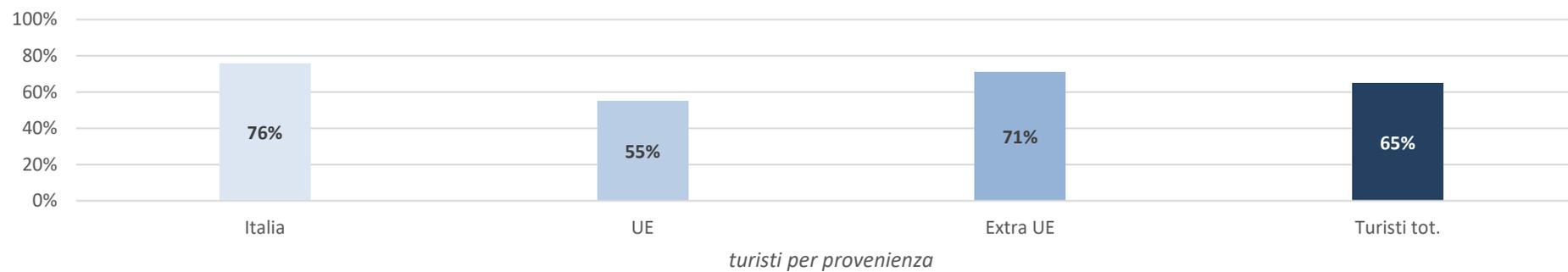
METROPOLITANA: UTILIZZO



ROMANI



TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



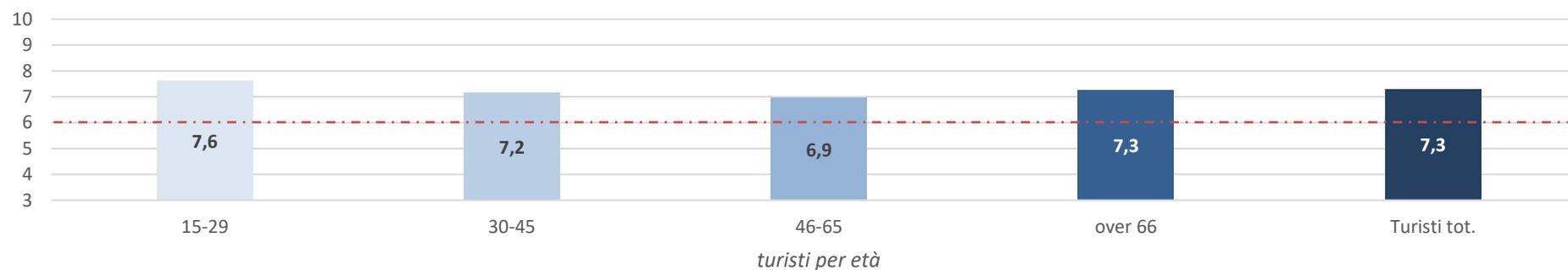
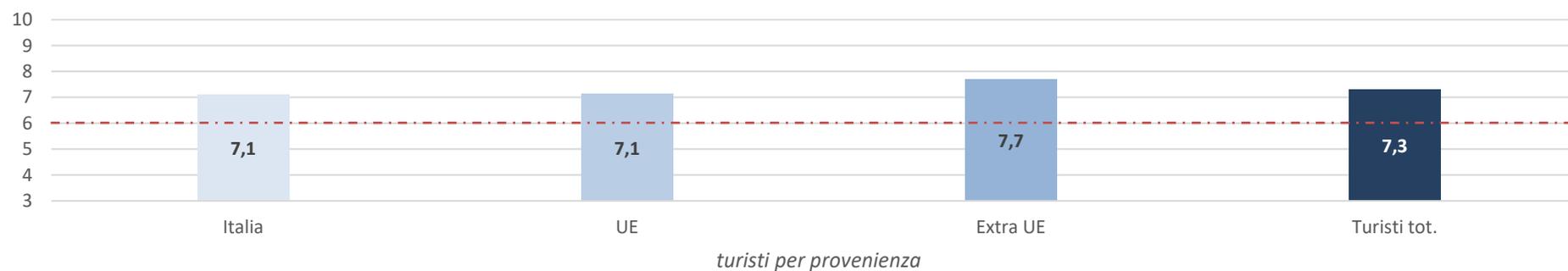
METROPOLITANA: VOTO



ROMANI



TURISTI

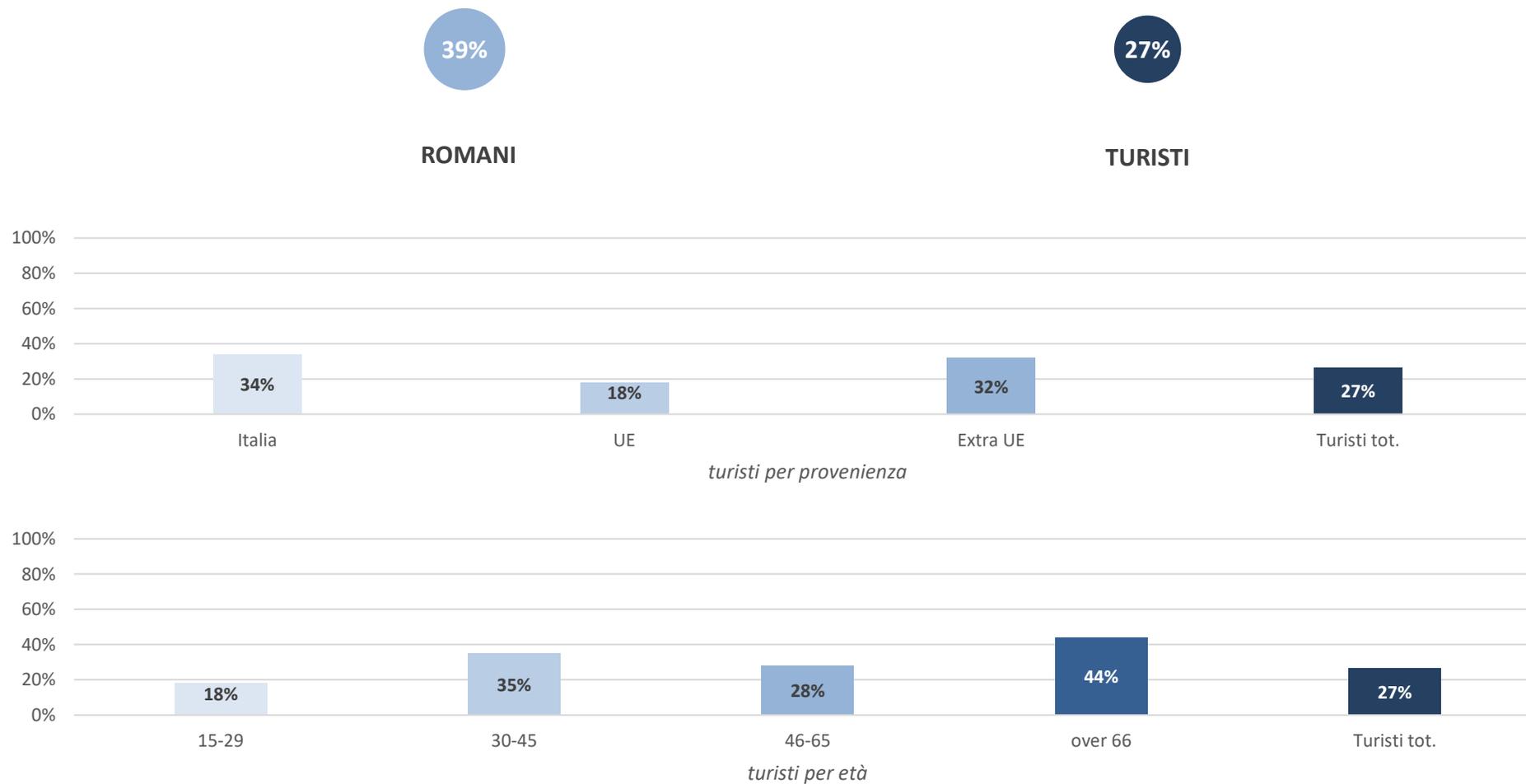


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 3.

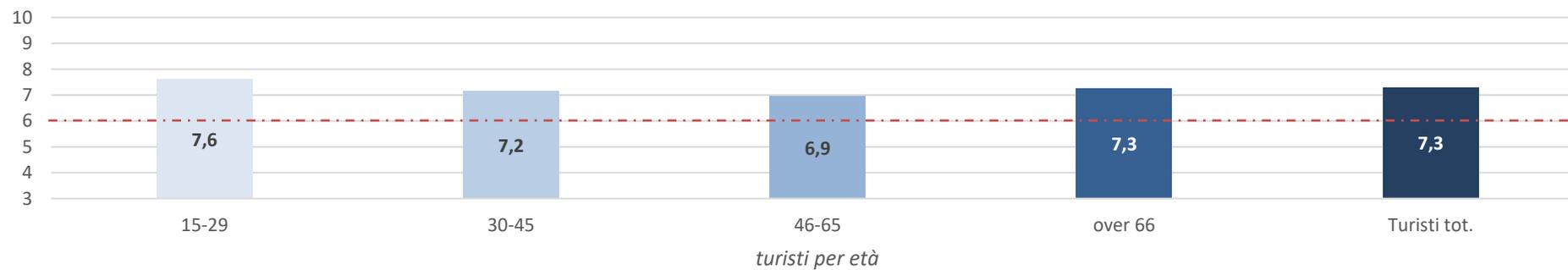
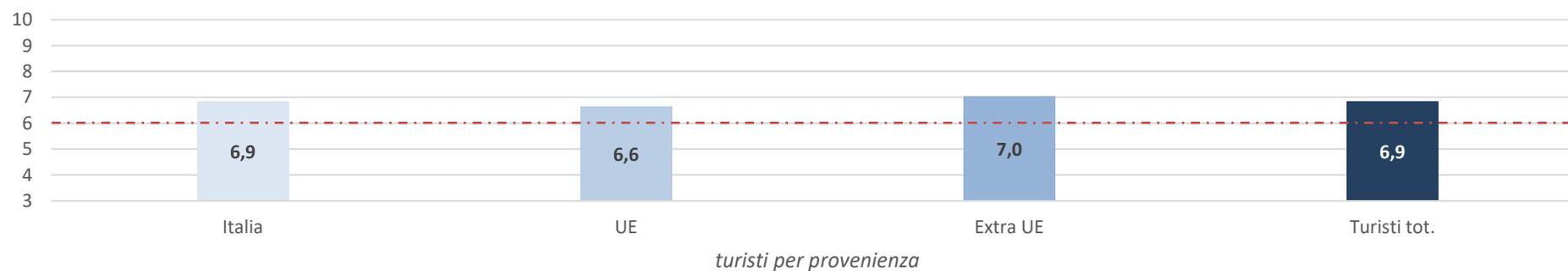
TAXI: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



TAXI: VOTO

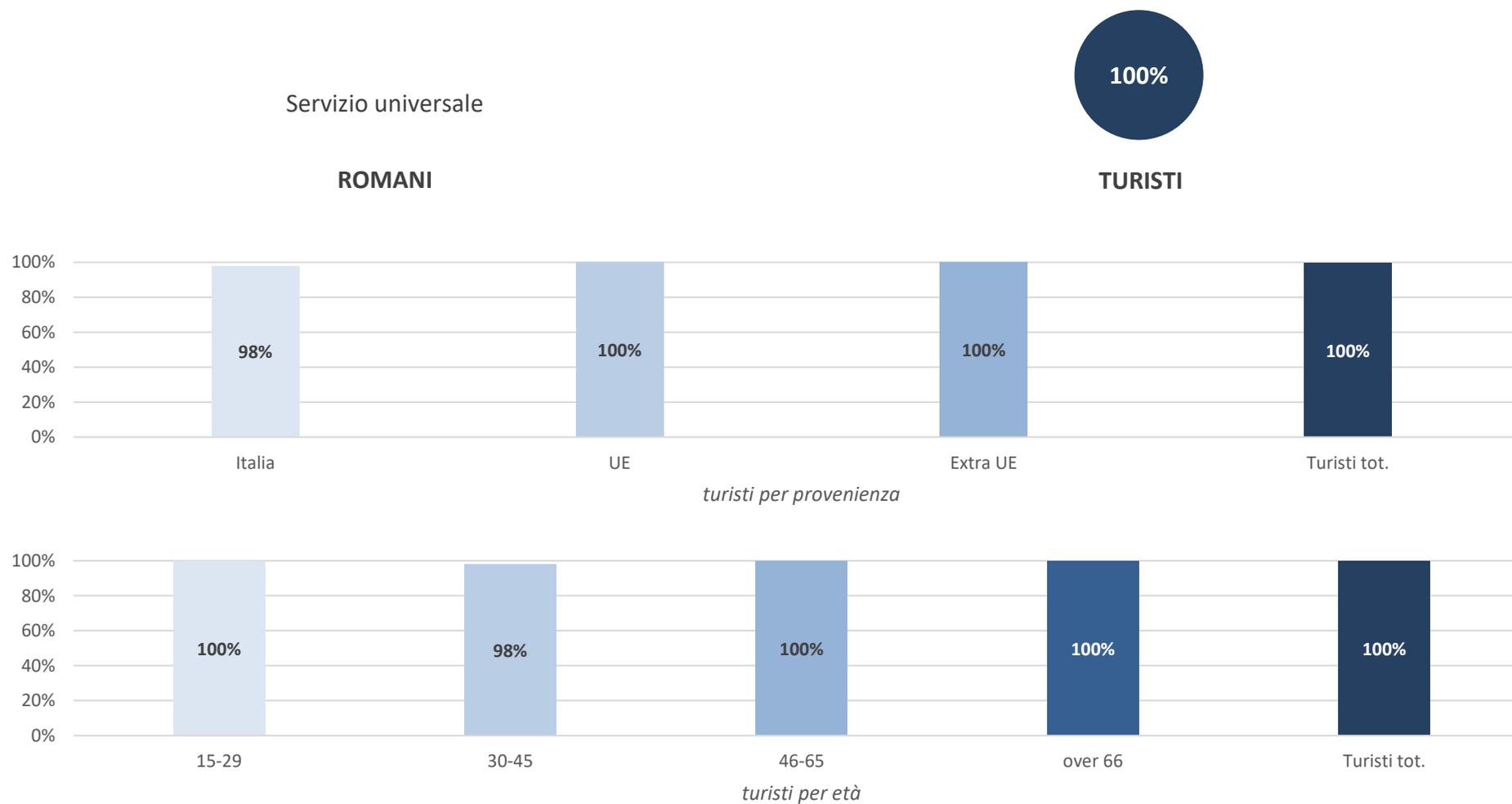


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 4.

PULIZIA STRADALE: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



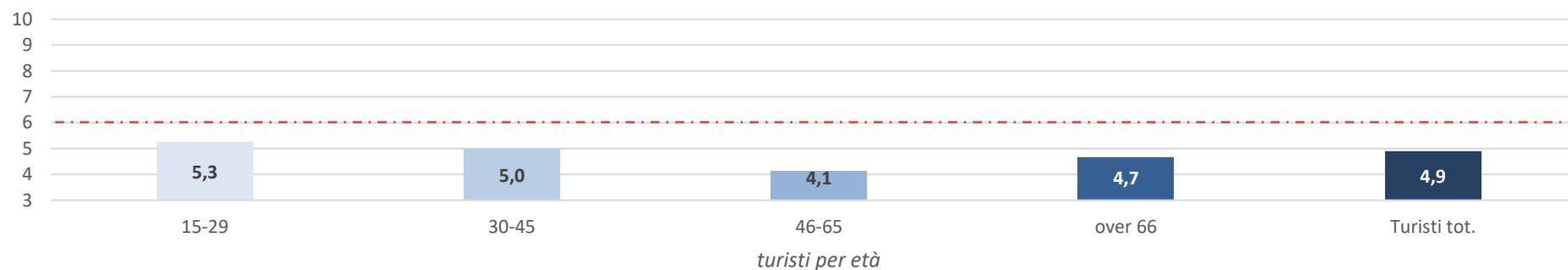
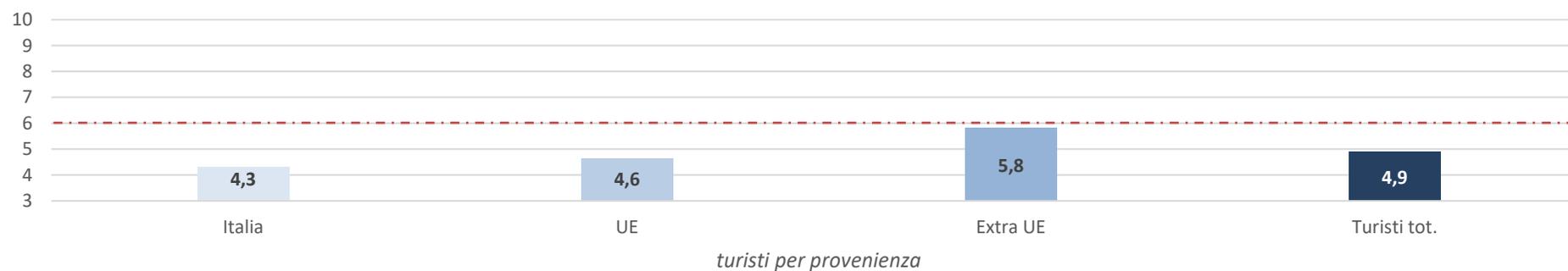
PULIZIA STRADALE: VOTO



ROMANI



TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 5.

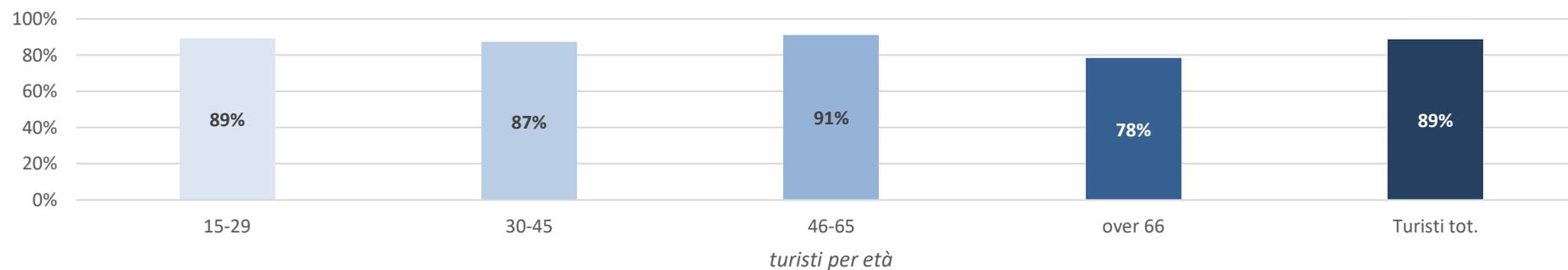
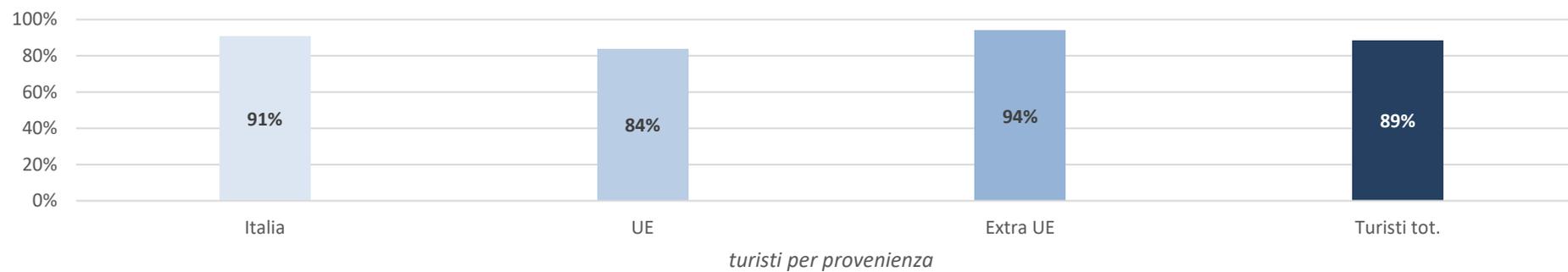
ILLUMINAZIONE STRADALE: UTILIZZO



Servizio universale

ROMANI

TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



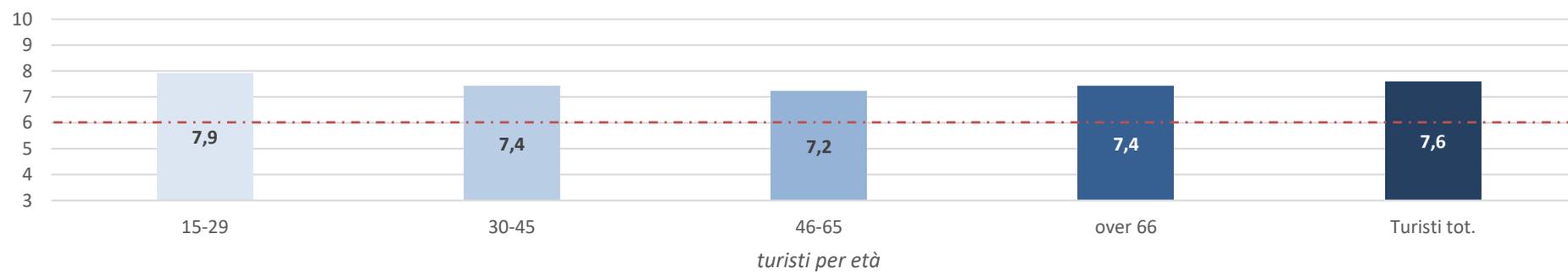
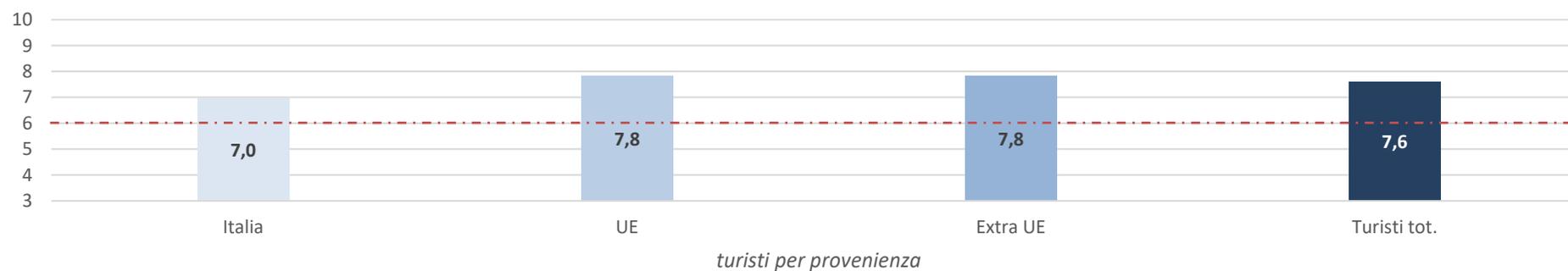
ILLUMINAZIONE STRADALE: VOTO



ROMANI



TURISTI

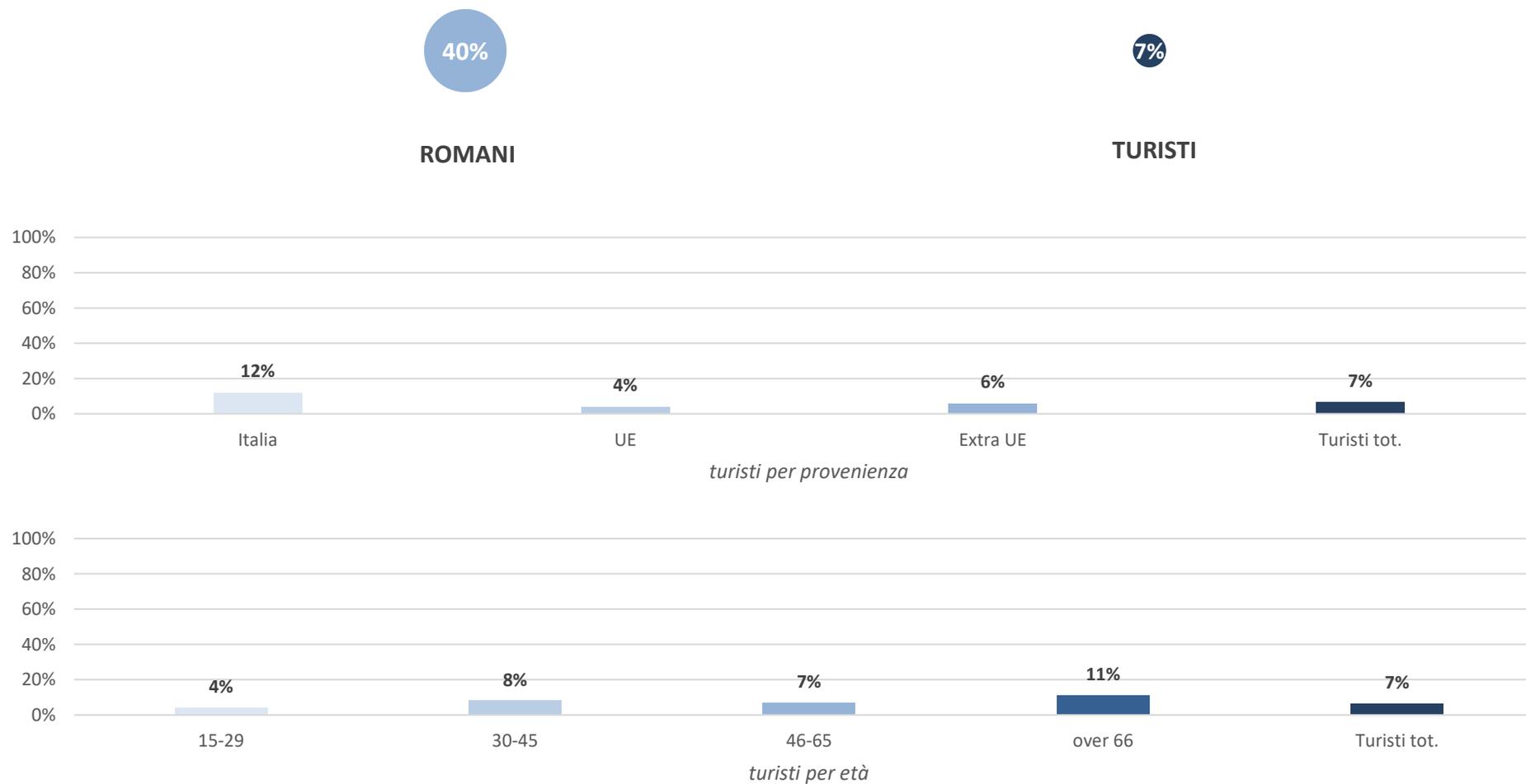


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 6.

PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



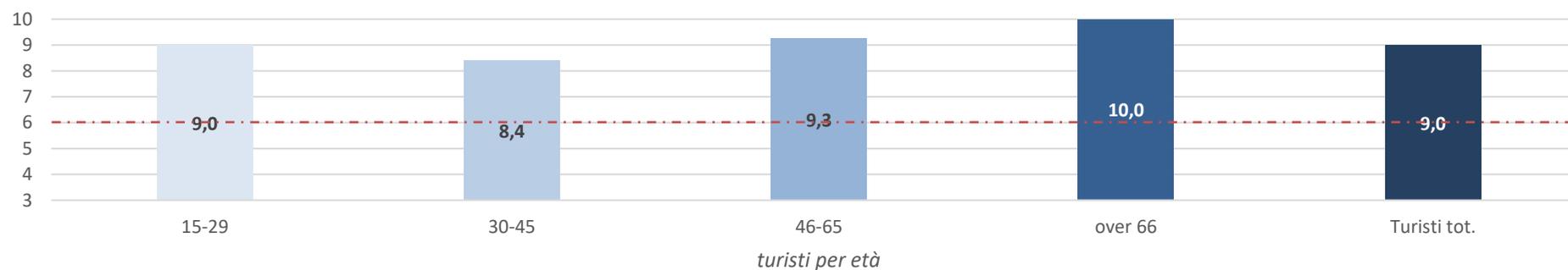
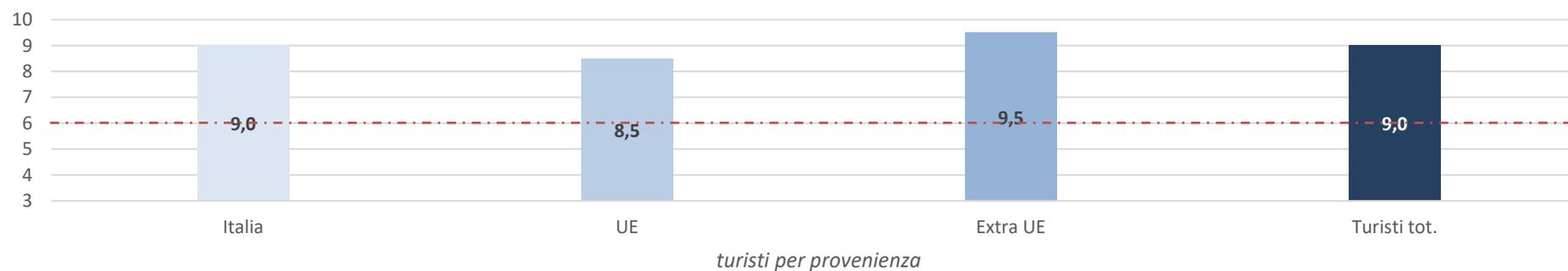
PALAZZO DELLE ESPOSIZIONI: VOTO



ROMANI



TURISTI

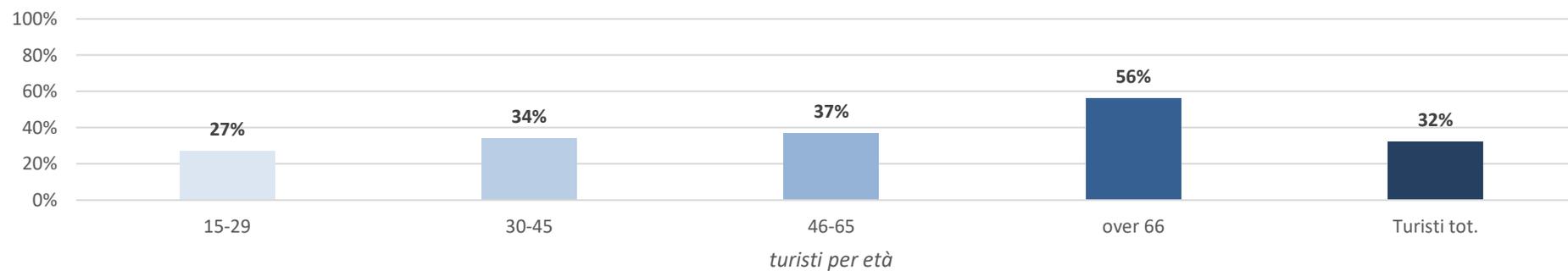
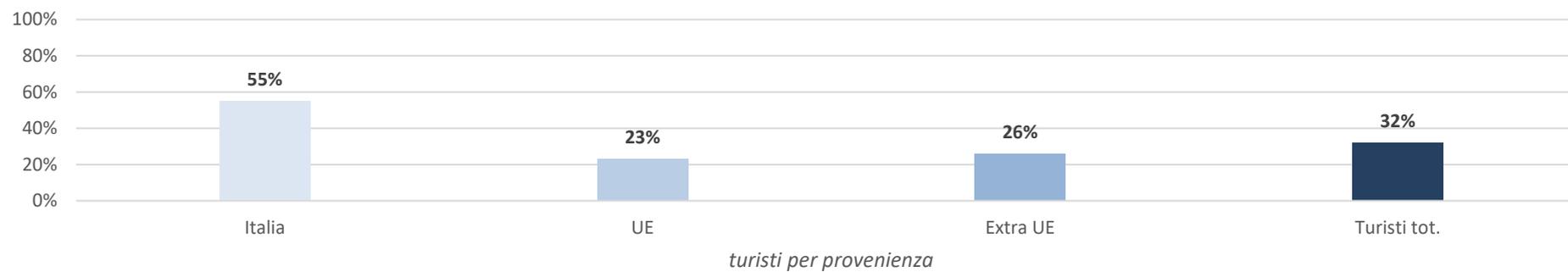


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 7.

MUSEI CIVICI: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



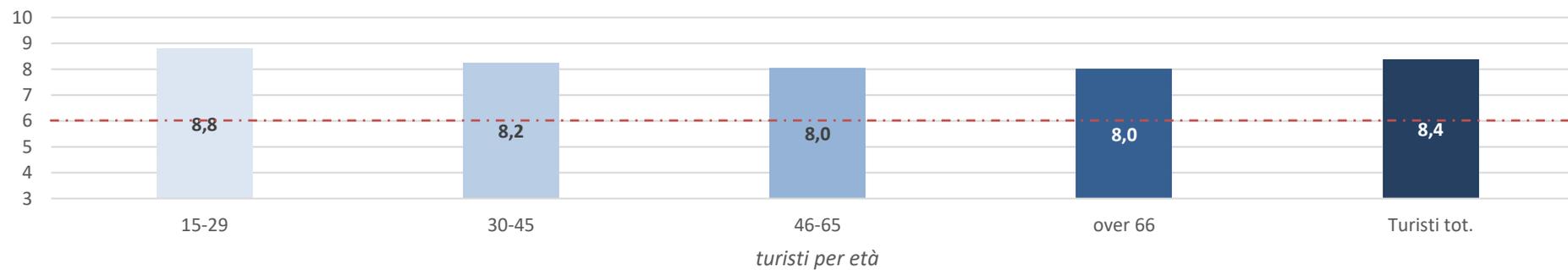
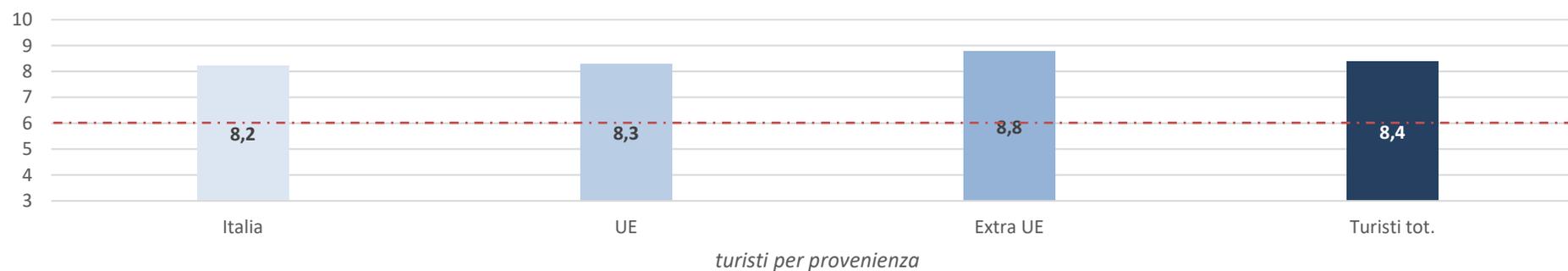
MUSEI CIVICI: VOTO



ROMANI



TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 8.

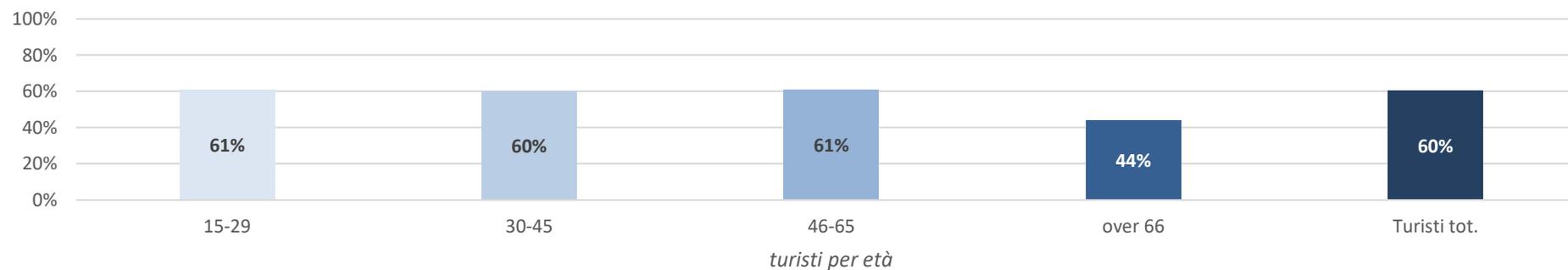
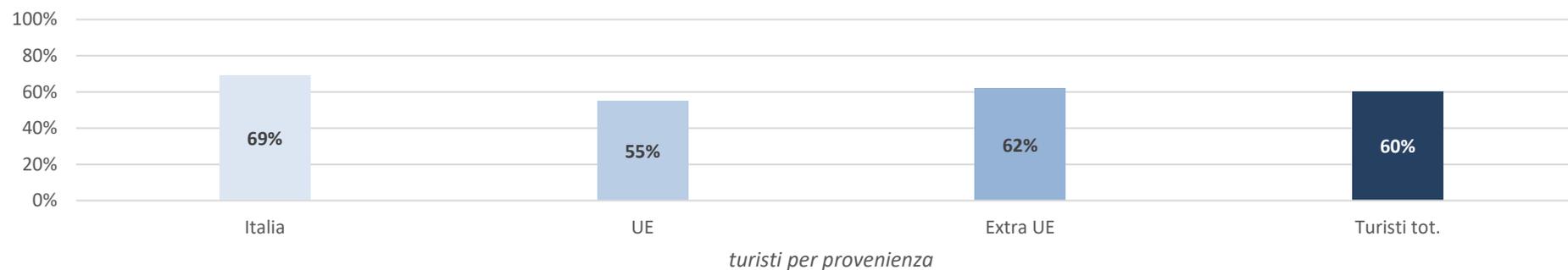
PARCHI E VILLE: UTILIZZO



ROMANI



TURISTI



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



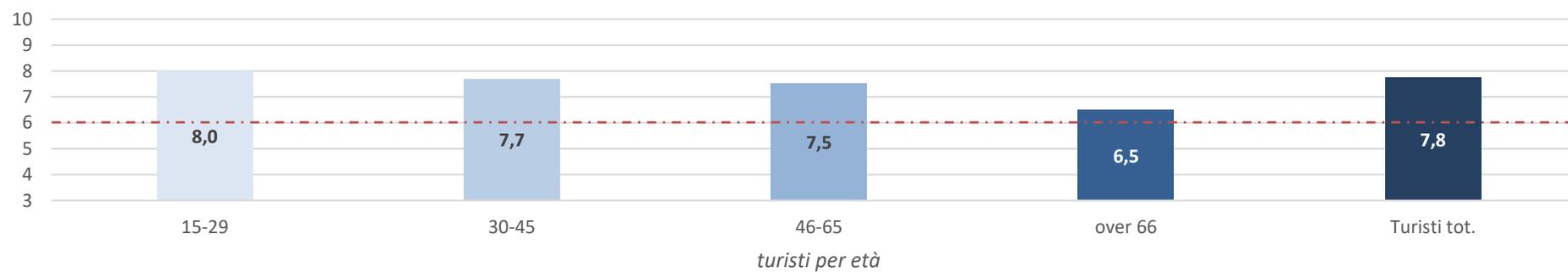
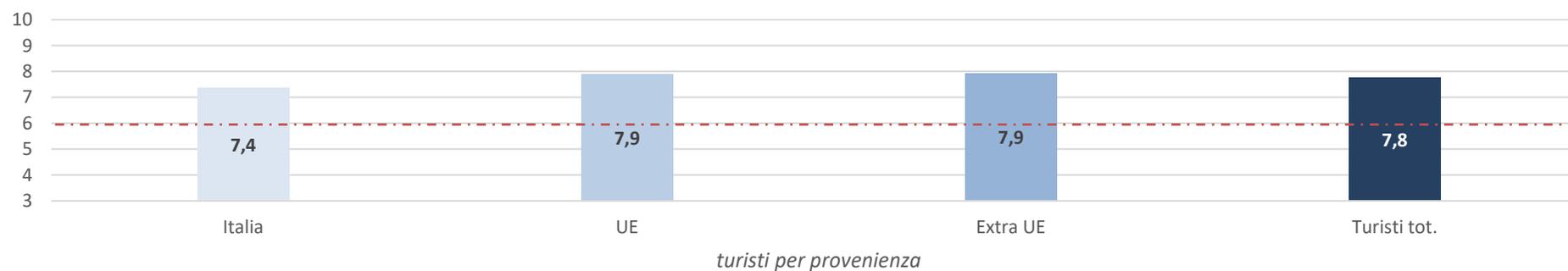
PARCHI E VILLE: VOTO



ROMANI



TURISTI

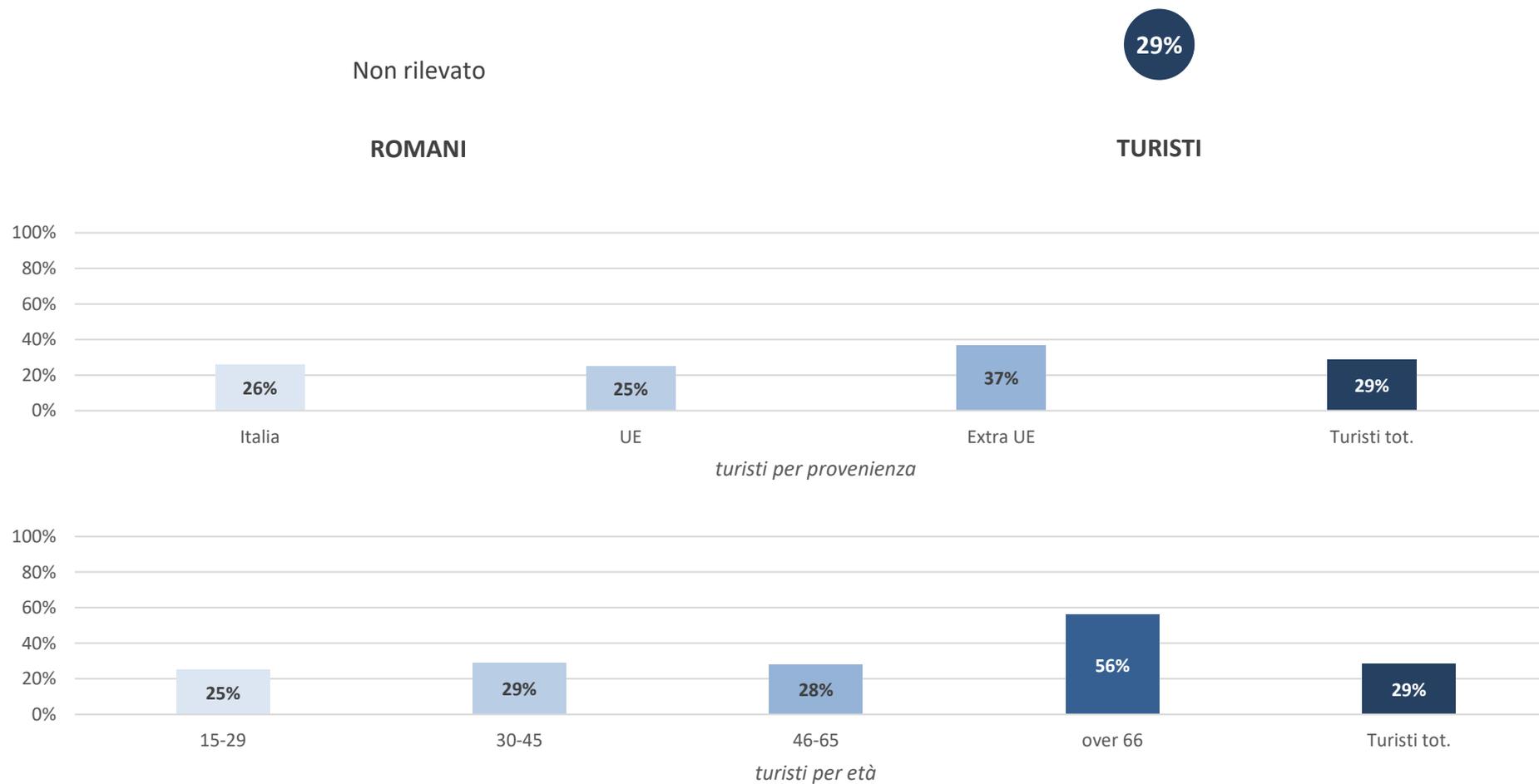


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 9.

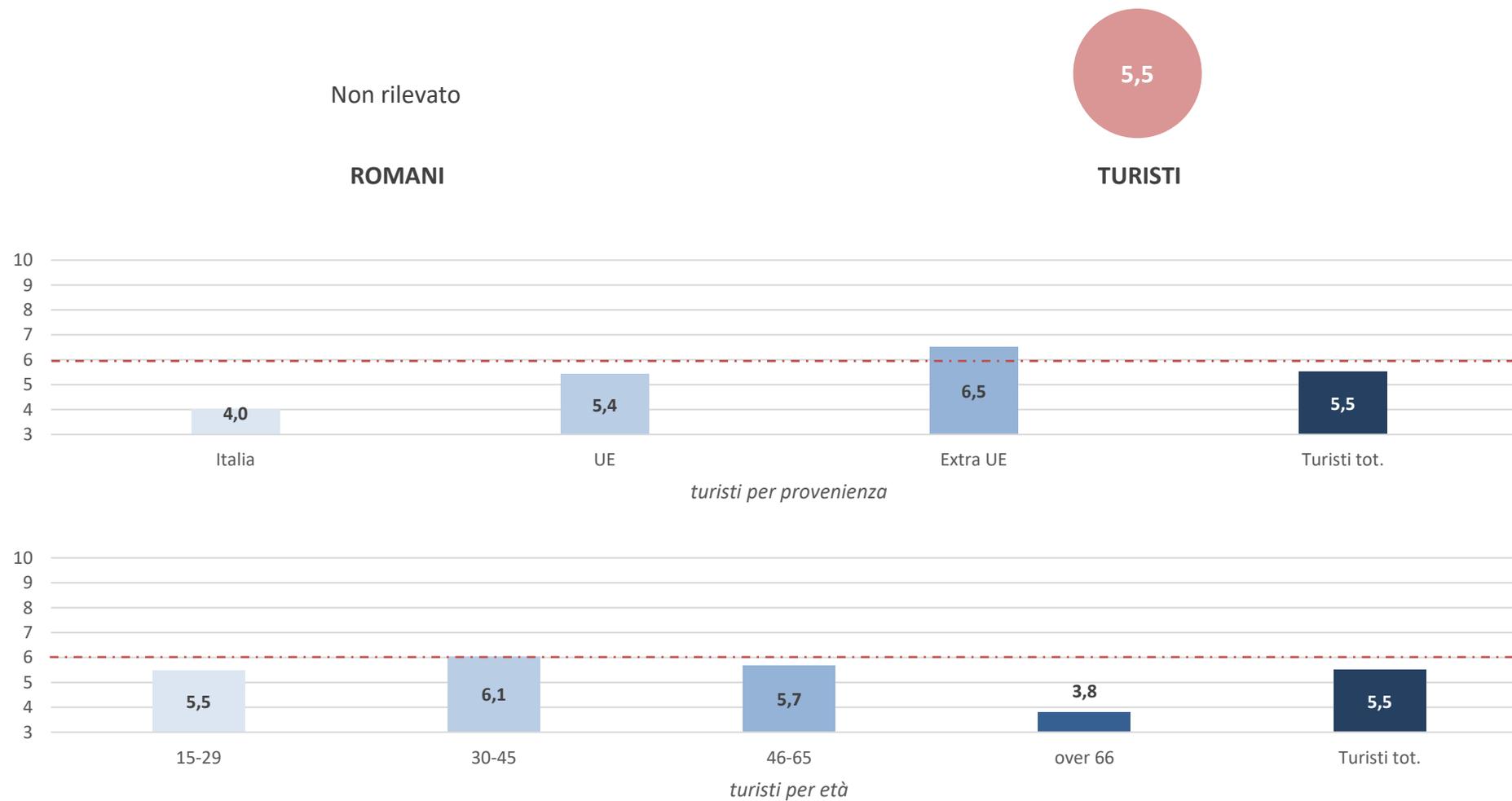
BAGNI PUBBLICI: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



BAGNI PUBBLICI: VOTO

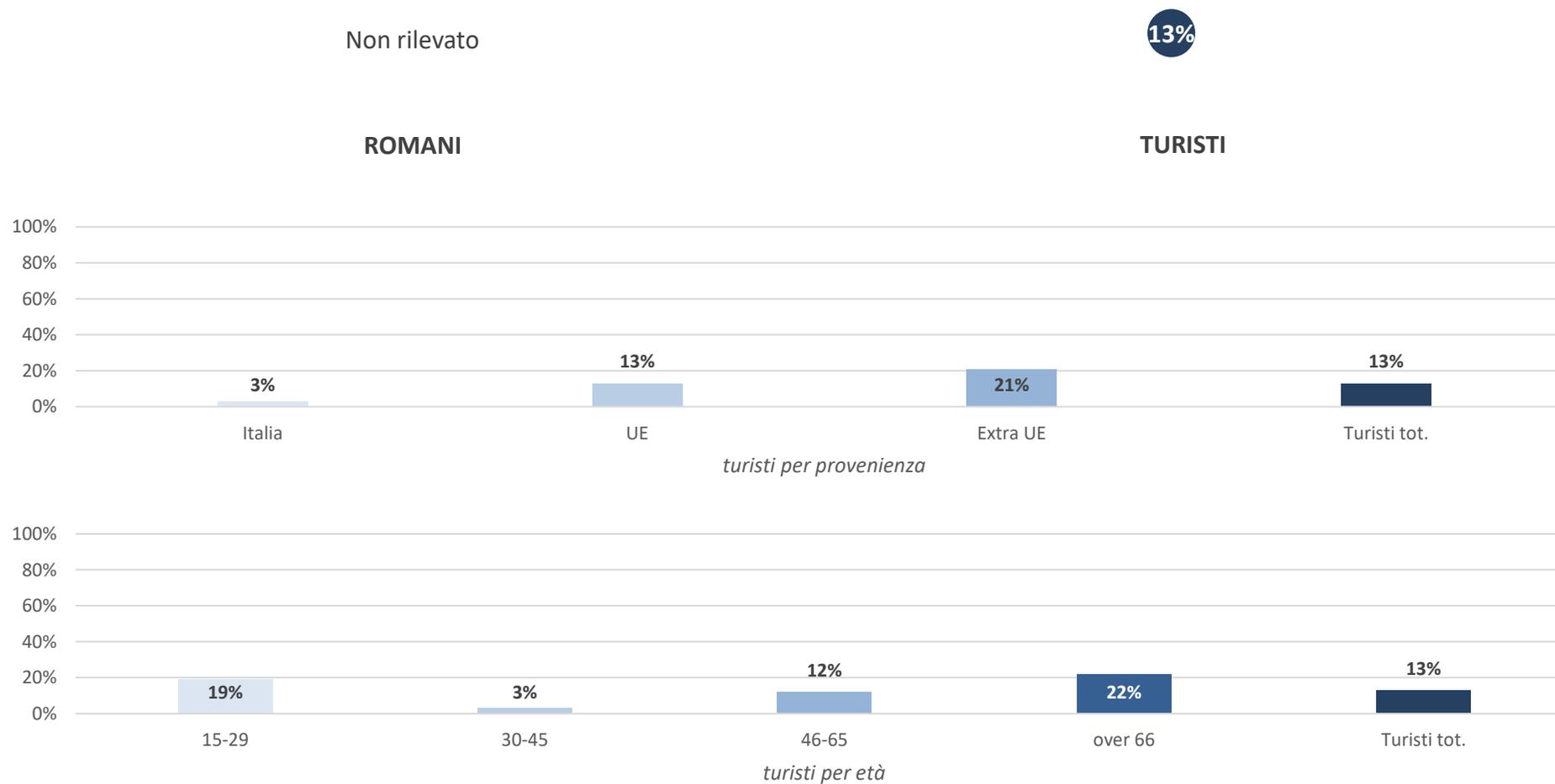


FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



Scheda 10.

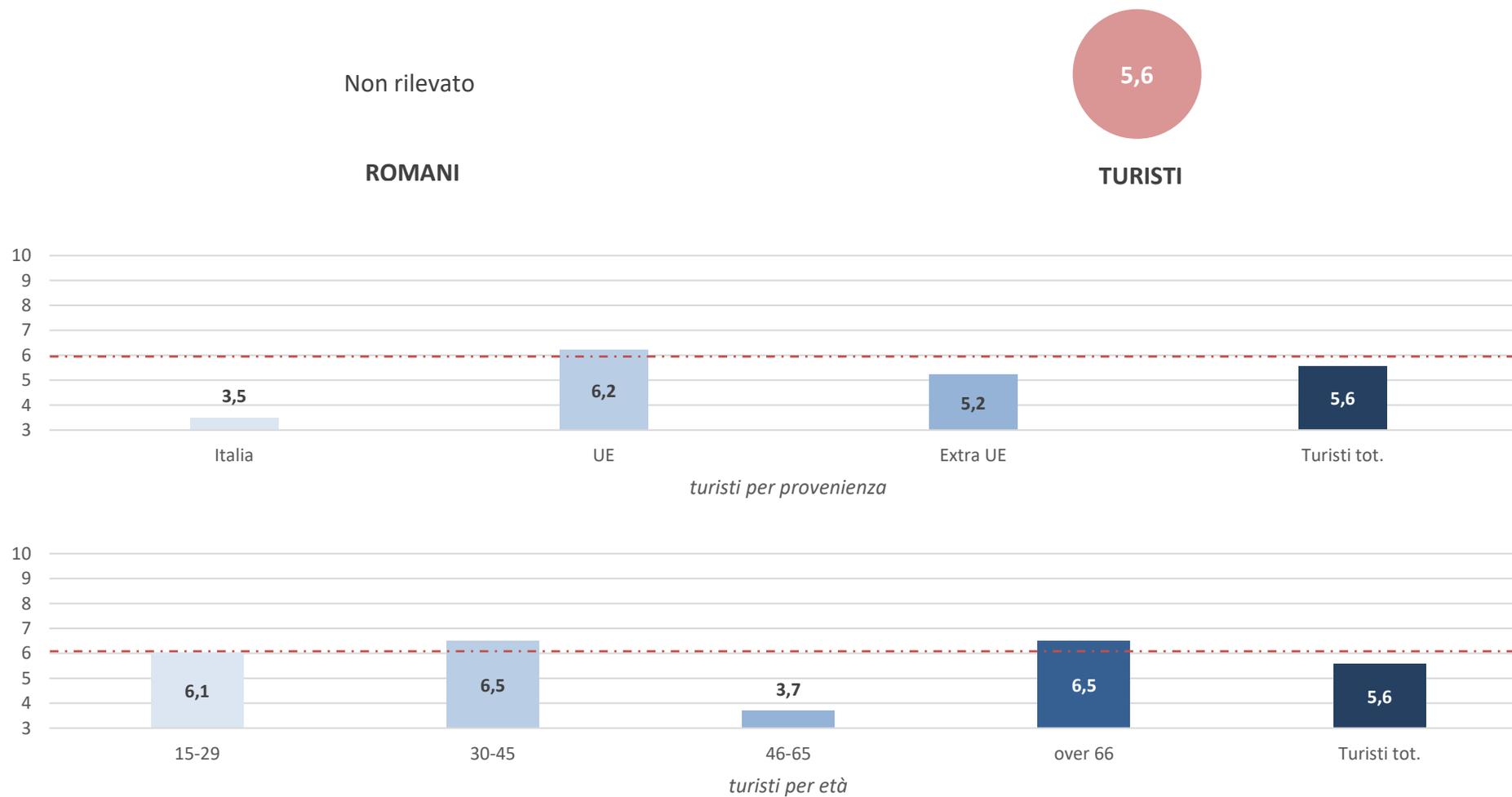
WIFI PUBBLICO: UTILIZZO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.



WIFI PUBBLICO: VOTO



FONTE: INDAGINE ACOS-TURISTI 2022; XIV INDAGINE SULLA QUALITA' DELLA VITA.

