



Indagine

PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA

RILEVAZIONI: FASE 1 (16-23 MARZO) / FASE 2 (18-23 MAGGIO)

(giugno 2020)

Percezione dei servizi e della vita a Roma durante l'emergenza sanitaria

Durante l'emergenza sanitaria, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS) ha promosso un'indagine CATI in due tempi, la prima riferita alla fase 1 (coincidente con il periodo della chiusura delle attività non indispensabili e con le restrizioni agli spostamenti), la seconda riferita alla fase 2, a partire dalle riaperture del 18 maggio.

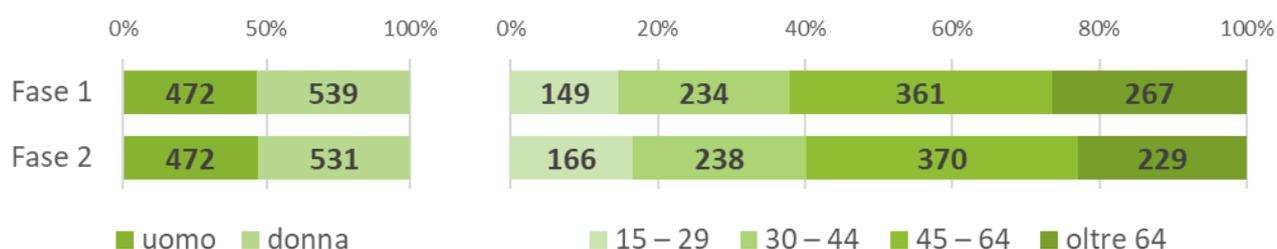
In entrambi i casi il campione – stratificato per genere, per età e per municipio – era di circa 1.000 interviste (Figura 1). Ad un livello di confidenza del 95%, per entrambe le fasi di indagine l'intervallo di confidenza su Roma è pari a $\pm 3,1\%$.

Nel corso della prima indagine (16-23 marzo), ai romani è stato chiesto di valutare alcuni aspetti dei servizi comunali in relazione al periodo emergenziale che si stava vivendo: dalla comunicazione istituzionale all'offerta di servizi culturali online; dalle Farmacie comunali ai servizi di prossimità dei municipi, dal trasporto pubblico all'igiene urbana. Il quadro che emerge mette in luce una comunicazione ritenuta piuttosto efficace e alti livelli di soddisfazione per il servizio offerto dalle farmacie comunali. Nella situazione di basso utilizzo della città, anche i servizi di trasporto, pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti risultano molto più soddisfacenti rispetto alla norma. In questo periodo di forti restrizioni, ai romani sono mancate soprattutto le passeggiate con gli amici e la famiglia (oltre 80%) e la possibilità di uscire per bere o mangiare qualcosa fuori, magari anche fosse solo il caffè (30%).

Nella seconda parte dell'indagine (18-23 maggio), ai romani è stato chiesto di valutare a posteriori gli interventi e il supporto percepito in diversi ambiti di servizio da parte dell'Amministrazione capitolina durante l'emergenza, nonché di indicare se e come l'esperienza vissuta abbia cambiato le proprie prospettive personali, soprattutto con specifico riferimento al modo di vivere la città e i servizi. La percezione dell'Amministrazione è emersa prevalentemente attraverso la presenza della Polizia Locale sulle strade, mentre dal punto di vista degli interventi sul territorio prevale l'idea che l'opportunità di lavorare a città ferma sia stata sfruttata solo in parte. Per quanto riguarda la sfera personale, solo una minoranza dei romani dichiara di aver cambiato le proprie priorità a causa dell'esperienza vissuta in questo periodo, ma una parte desidererebbe mantenere alcuni effetti collaterali delle chiusure, in particolare l'impatto sulla mobilità e sull'igiene urbana (minor traffico e inquinamento, vita meno caotica, città più pulita). Fra le abitudini più soggette ad essere ridimensionate in futuro, si trovano l'uso dei mezzi pubblici e la frequentazione di cinema, spettacoli, eventi sportivi e musei; al contrario, molti sono in attesa di lasciare la città per fine settimana e vacanze, di riprendere liberamente a muoversi per la città, uscire a cena, fare shopping e sport.

Di seguito, saranno analizzati in dettaglio i risultati delle due fasi di indagine attraverso una lettura dell'evoluzione della percezione dei romani, organizzata trasversalmente per argomenti e per servizi.

Figura 1. Caratteristiche anagrafiche dei campioni



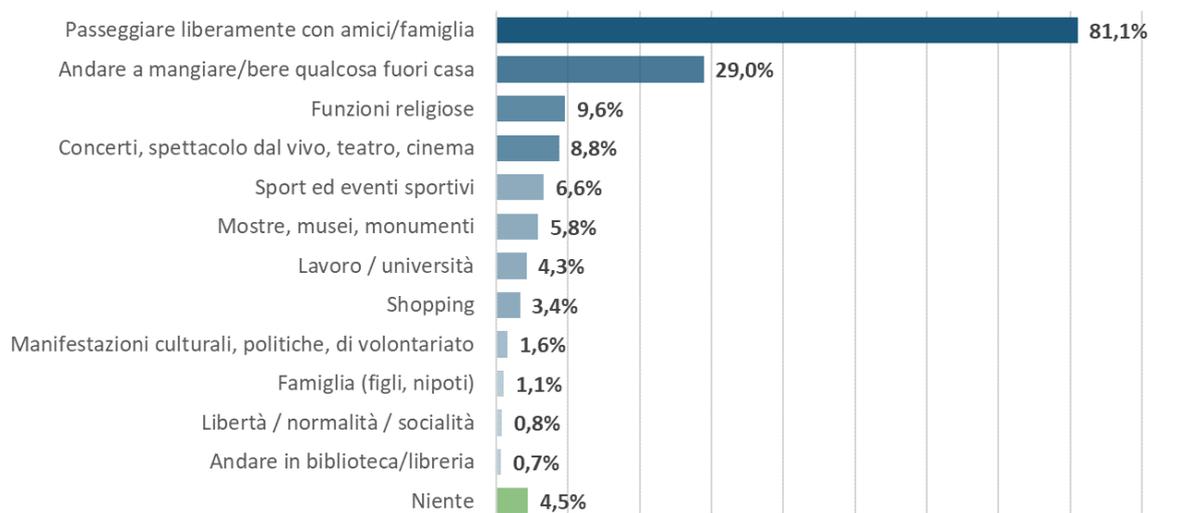
FONTE: ACoS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



1. Effetti dell'emergenza sanitaria sulla sfera personale dei romani

Dopo 10 giorni di chiusure, a marzo, ai romani da subito più di tutto è mancata la libertà di passeggiare con gli amici e la famiglia e di uscire per andare a pranzo o a cena fuori, per prendere un aperitivo o un caffè (Figura 2).

Figura 2. In questo periodo cosa le manca di più nel passare il suo tempo libero?

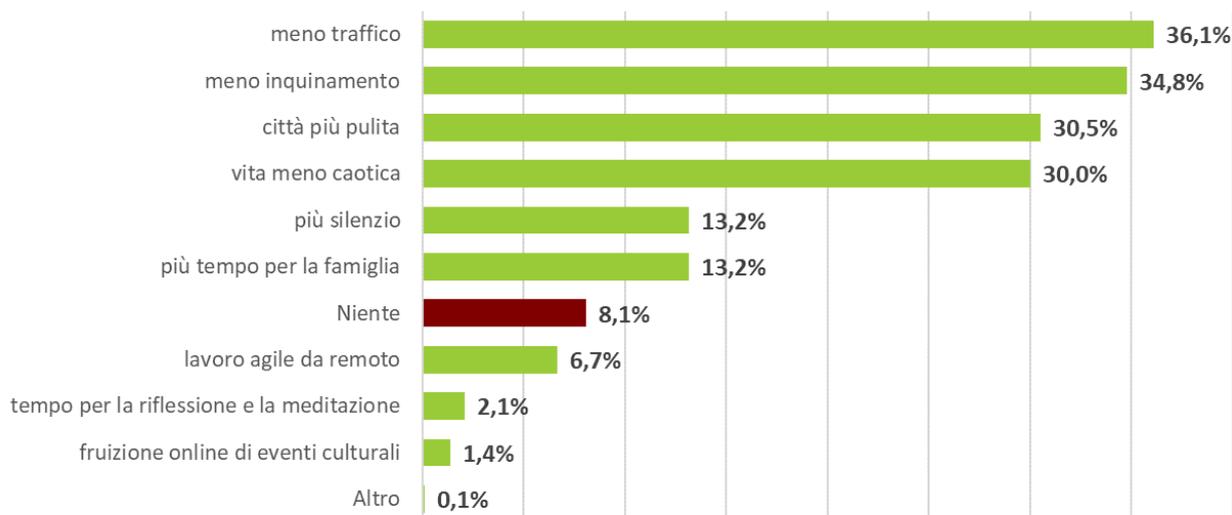


Fase 1, Base: 1.011

FONTI: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Dopo 2 mesi – a maggio in piena fase di riapertura – una parte degli intervistati dichiara di essere disposta a cambiare le proprie abitudini per mantenere alcuni effetti collaterali ritenuti particolarmente positivi di questa esperienza (Figura 3): un terzo vorrebbe mantenere il minore traffico e l'aria più pura, il 30% la città più pulita e la vita meno caotica, il 13% il silenzio e il tempo da passare in famiglia. Solo un 8% dichiara di non aver apprezzato nulla di questo particolare periodo.

Figura 3. Uscendo dall'emergenza, ci sono alcuni aspetti di questo periodo che desidererebbe mantenere e per cui sarebbe disposto a cambiare le sue abitudini? Quali?

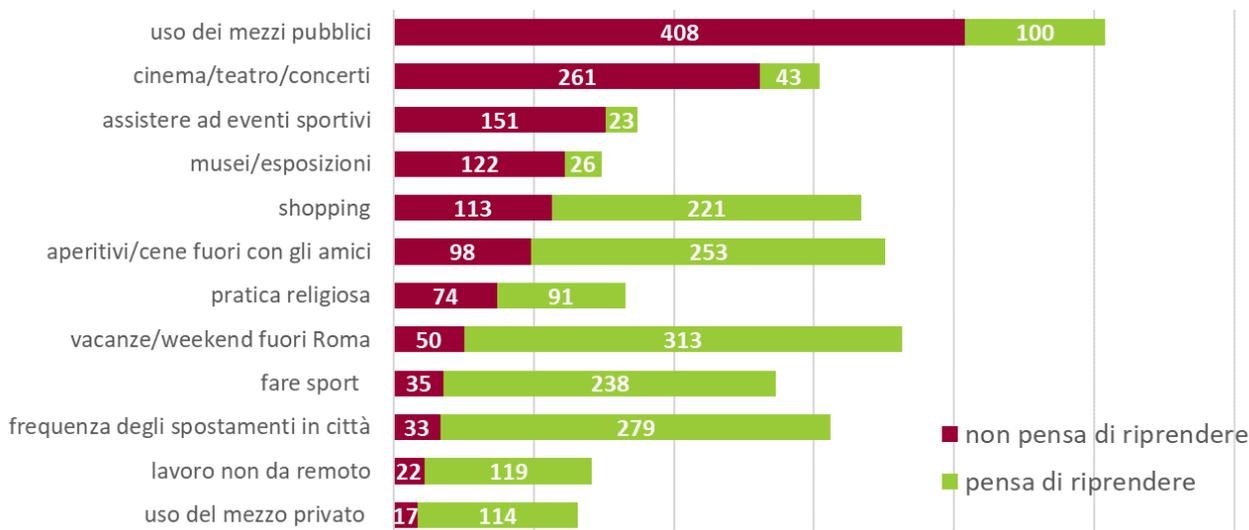


Fase 2, Base: 1.003 rispondenti, risposte multiple (1.776 risposte)

FONTI: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



Figura 4. Nella prospettiva di uscire dall'emergenza, quali delle sue precedenti abitudini temporaneamente sospese pensa di riprendere completamente e quali non riprenderà?



Fase 2, Base: 1.003 rispondenti, risposte multiple (non pensa di riprendere, 1.839 risposte; pensa di riprendere, 1.406 risposte)

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Passando però al dettaglio delle attività forzatamente sospese che gli intervistati prevedono o non prevedono di riprendere nell'immediato post emergenza, il criterio prevalente resta quello della prevenzione del rischio di contagio, piuttosto che quello di favorire una vita più tranquilla (Figura 4). Oltre all'uso dei mezzi pubblici, i romani dichiarano infatti che limiteranno tutte quelle attività che implicano aggregazione, come spettacoli, eventi e musei; attività la cui ripresa si prospetta infatti particolarmente difficile. Prevale invece il desiderio di riprendere la vita all'aria aperta: vacanze, fine settimana e spostamenti fuori città, cene fuori, sport, ma anche shopping. Pur se con minore enfasi, sono in maggioranza anche coloro che prevedono di riprendere il lavoro in presenza e l'uso dei mezzi privati, mentre i numeri sono più omogenei per quanto riguarda la ripresa della pratica religiosa, che vede una maggioranza relativamente limitata di coloro che dichiarano che riprenderanno presto.

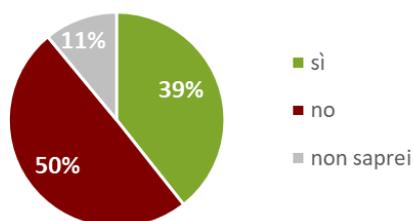
La Figura 5 riguarda le priorità personali, che solo per la metà dei romani sono passate indenni attraverso l'esperienza del coronavirus, mentre un 40% è certo che siano state modificate in modo permanente dall'emergenza vissuta. Dopo due mesi di restrizioni, al primo posto nella scala di valori della popolazione romana c'è la famiglia (indicata fra le tre priorità principali dal 79% degli intervistati), seguita dalla salute (57%) e dal lavoro (35%). Solo al quarto posto le relazioni sociali (24% delle preferenze), seguite dalla libertà individuale (17%); altre voci, evidentemente considerate meno importanti o abbastanza solide, raccolgono invece solo una minoranza di indicazioni (formazione/studio, libertà, religione, sport e vacanze).

L'indagine rivela inoltre una moderata preoccupazione dei romani rispetto al futuro (Figura 6). All'interno di una maggioranza che dichiara di essere molto o abbastanza preoccupata per il futuro (58%), il gruppo più numeroso è quello degli abbastanza preoccupati (45%), seguito da coloro che si dichiarano poco preoccupati (28%). I molto preoccupati (13%) sono solo di poco superiori a coloro che non lo sono affatto (11%). In questo contesto, le sfere che destano maggiore preoccupazione sono soprattutto quella economica (57% del campione) e quella della salute (54%). Con molto distacco (entrambe al 18%), seguono la preoccupazione per le relazioni sociali e per la libertà come somma di varie declinazioni (libertà di iniziativa individuale, di pensiero e di espressione, libertà e indipendenza dell'informazione, rappresentanza politica democratica), mentre cultura e formazione complessivamente raccolgono poco più del 7% delle preoccupazioni. Un 5%, infine, non si sente affatto preoccupato e non ritiene a rischio alcuno specifico ambito sociale.

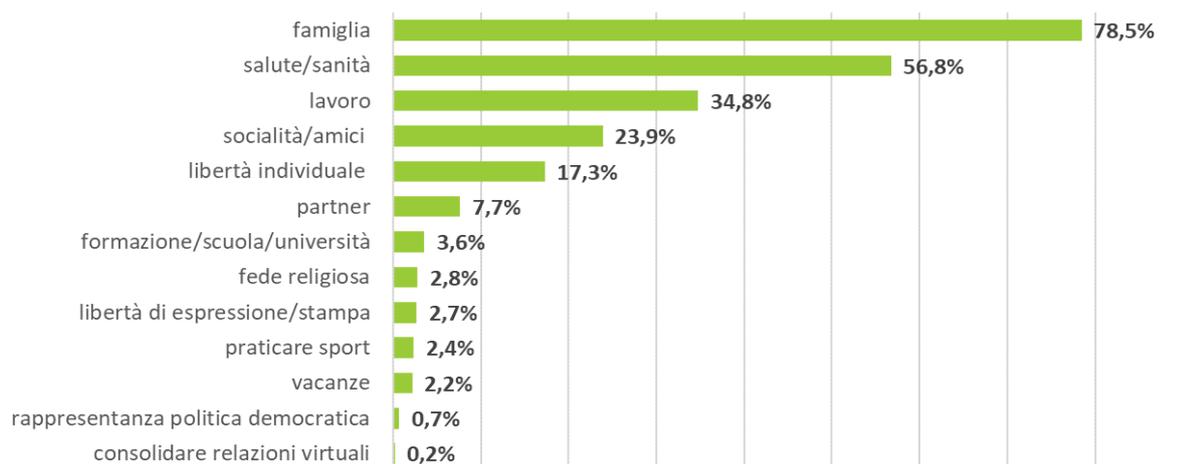


Figura 5. Le priorità personali dei romani

Questa esperienza ha modificato in modo permanente l'ordine delle sue personali priorità?



Indichi le sue tre principali priorità rispetto al seguente elenco

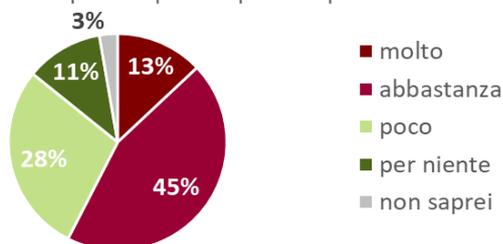


Fase 2, Base: 1.003 rispondenti; grafico sotto, risposte multiple (2.343 risposte)

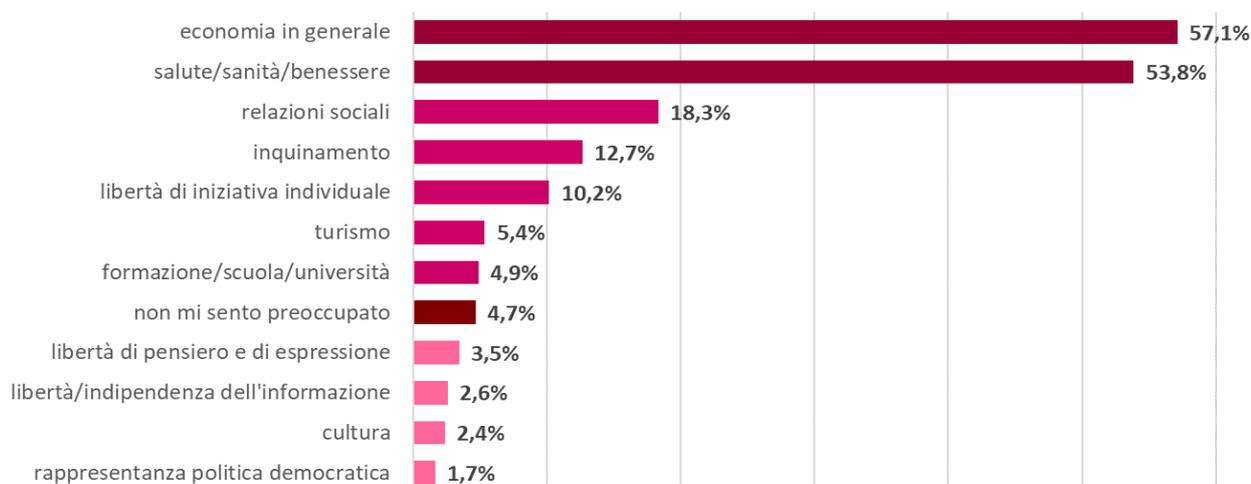
FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Figura. 6 Le preoccupazioni dei romani rispetto al futuro

Si sente preoccupato rispetto al prossimo futuro?



Quale ambito la preoccupa di più?



Fase 2, Base: 1.003 rispondenti; grafico sotto, risposte multiple (1.778 risposte)

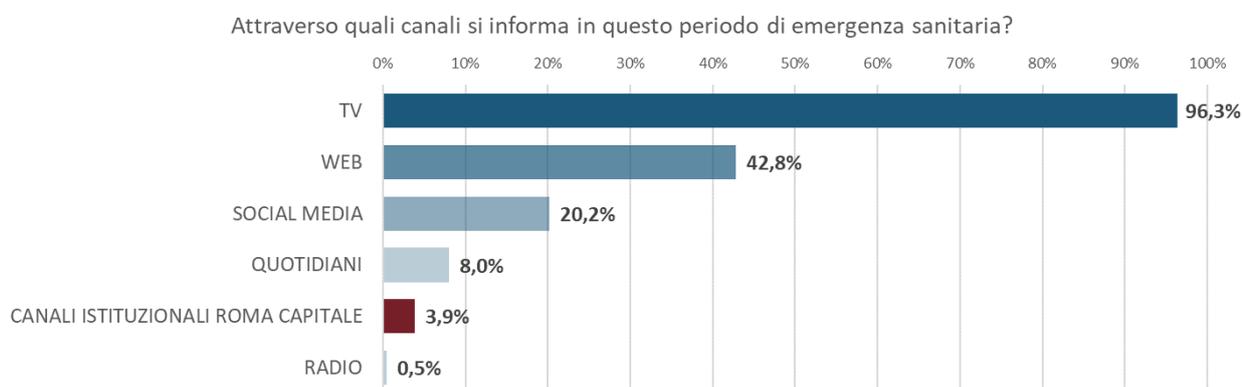
FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



2. Comunicazione istituzionale e servizi online di Roma Capitale

I romani, dall'inizio dell'emergenza, tra i canali informativi hanno privilegiato la televisione, il web e i social media, mentre la comunicazione istituzionale di Roma Capitale è stata utilizzata regolarmente da una minoranza, come d'altra parte anche i quotidiani tradizionali (Figura 7).

Figura 7. Attraverso quali canali si informa in questo periodo di emergenza sanitaria?

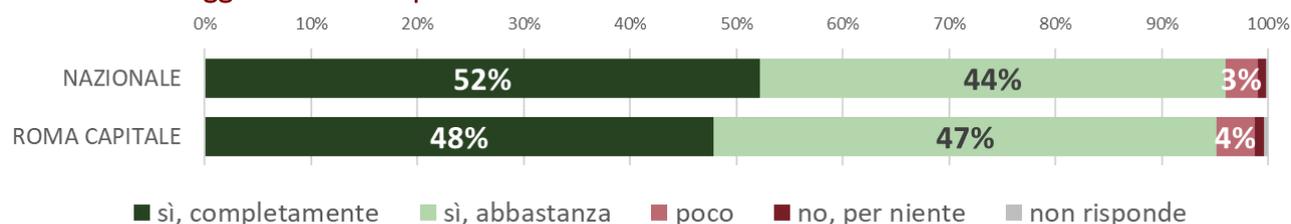


Fase 1, Base: 1.011

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Indipendentemente dal canale informativo utilizzato, a marzo circa la metà degli intervistati ha dichiarato di ritenere la comunicazione istituzionale *completamente* adeguata; complessivamente oltre il 90% ritiene che sia stata almeno *abbastanza* tempestiva, aggiornata e comprensibile (Figura 8). Complessivamente i riscontri positivi (completamente/abbastanza adeguata) di Roma Capitale (95%) non sono molto diversi rispetto a quelli riscontrati a proposito della comunicazione nazionale (96%).

Figura 8. Ritiene che la comunicazione istituzionale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?



Fase 1, Base: 1.011

Domande: Ritiene che la comunicazione istituzionale nazionale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?

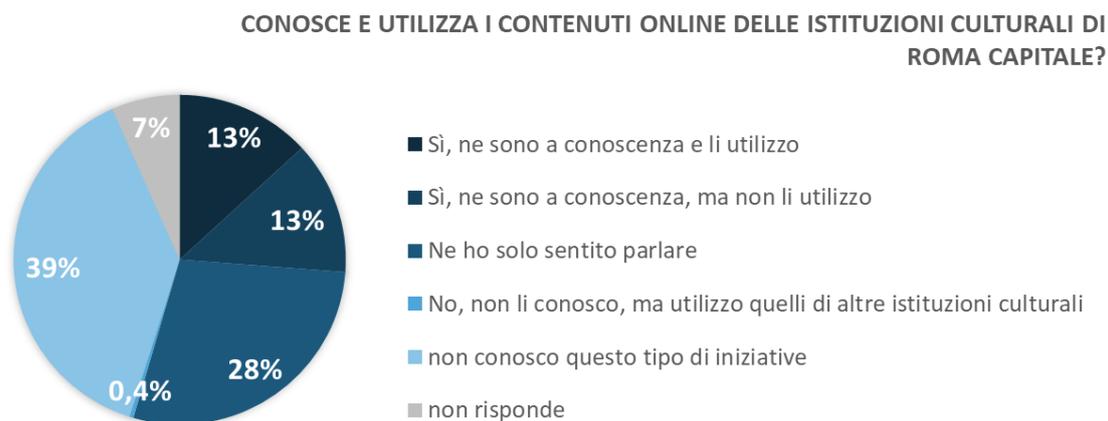
Ritiene che rispetto alle disposizioni emergenziali, la comunicazione istituzionale di Roma Capitale sia stata adeguatamente tempestiva, aggiornata e comprensibile?

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

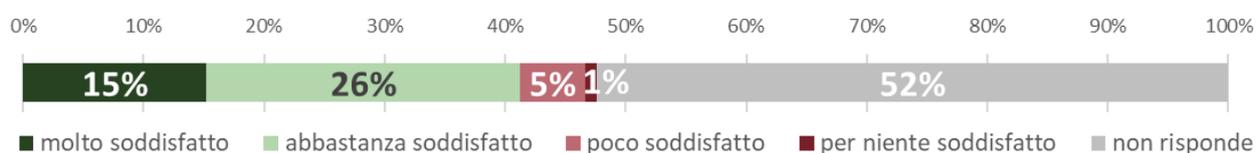
Per quanto riguarda i contributi culturali online (Figura 9), quasi metà del campione non conosce in generale il tipo di iniziative o non risponde; del 54% che dichiara di conoscere più o meno bene i contributi condivisi da Roma Capitale, il 28% ne ha solo sentito parlare e il 13% dichiara di utilizzarli. Ben il 48% del campione si esprime però sulla soddisfazione (riferita evidentemente alla pluralità dell'offerta e non solo alla effettiva fruizione), con una prevalenza di soddisfatti (di cui un 15% molto soddisfatti) e solo una minoranza che dichiara di essere poco o per niente soddisfatta (rispettivamente 5% e 1%).



Figura 9. Conoscenza e soddisfazione per l'offerta culturale online di Roma Capitale



QUANTO È SODDISFATTO DELL'OFFERTA CULTURALE ONLINE DI ROMA CAPITALE IN QUESTO PERIODO?

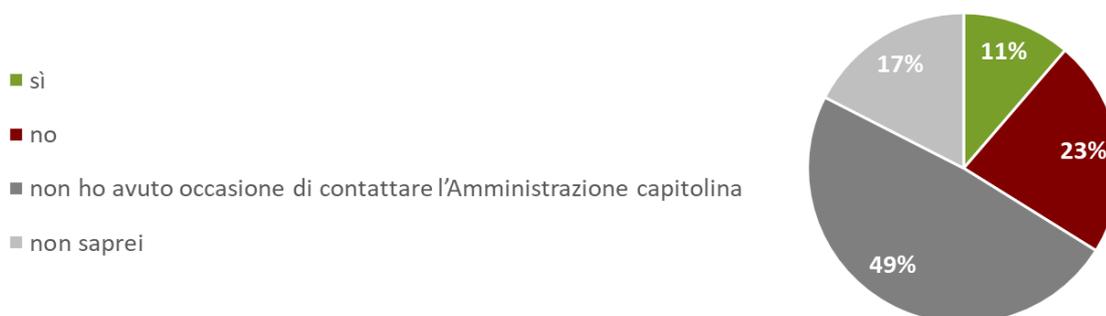


Fase 1, Base: 1.011

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

A partire dall'11 marzo, per ridurre il rischio di contagio, Roma Capitale ha incoraggiato più possibile le pratiche dell'autocertificazione e della digitalizzazione dei servizi, riservando gli sportelli fisici ai servizi incompressibili (come certificati di nascita e di morte, rilascio di carta di identità elettronica, annotazioni di stato civile). Tutti gli altri servizi sono diventati disponibili esclusivamente online, anche tramite soggetti convenzionati, accelerando un processo di semplificazione amministrativa già in atto. Le nuove misure, adottate proprio durante l'emergenza, a maggio non erano state ancora percepite dalla gran parte dei romani (Figura 10). Quelli che hanno espresso un giudizio sull'efficacia della semplificazione amministrativa sono infatti solo il 34% degli intervistati e in prevalenza non rilevano miglioramenti; per il resto, circa la metà del campione non ha avuto necessità di contattare recentemente gli uffici capitolini e un altro 17% non risponde.

Figura 10. 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?



Fase 2, Base: 1.011

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



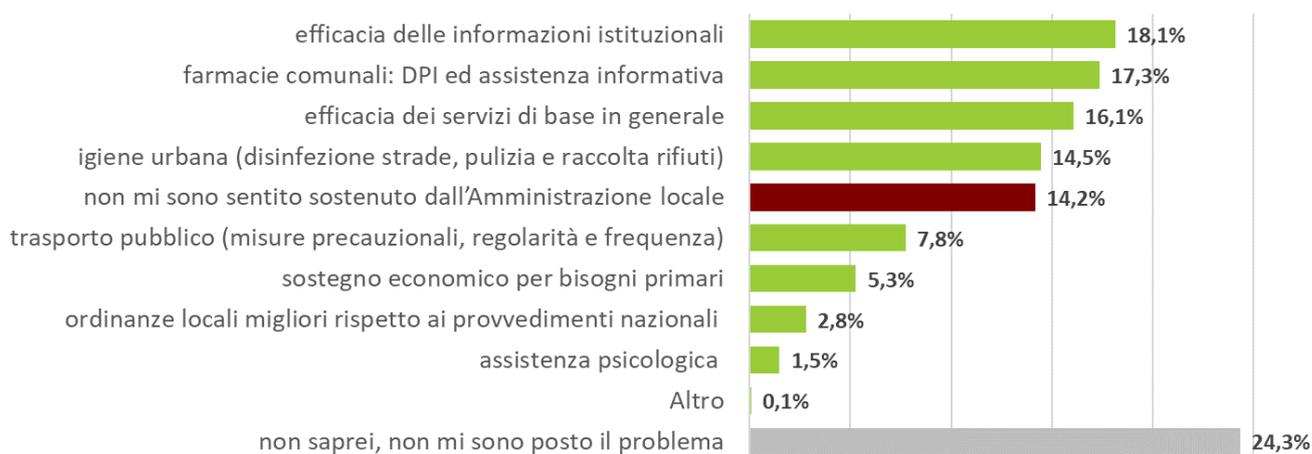
3. Percezione del ruolo di Roma Capitale nella fase emergenziale

Nell'indagine di maggio, ai romani è stato chiesto in generale se e in quali ambiti avessero percepito un sostegno da parte dell'Amministrazione capitolina (Figura 11). La posizione più frequente è quella di chi non si è posto il problema e quindi non ci ha fatto caso (24%), mentre un 14% dichiara esplicitamente di non essersi sentito sostenuto dall'Amministrazione.

Fra gli aspetti dove la presenza di Roma Capitale è stata percepita positivamente, emerge l'efficacia dell'informazione istituzionale (18%), in ciò confermando la soddisfazione espressa fin dalle prime settimane di emergenza, cui si aggiunge un 3% che rileva come le ordinanze locali siano state migliori dei provvedimenti nazionali. In generale, sono stati apprezzati il servizio delle farmacie comunali (17%), i servizi di base (16%) e i servizi ordinari e straordinari di igiene urbana (15%). Sono risultati invece meno efficaci gli interventi di assistenza psicologica ed economica (rispettivamente apprezzati dal 2% e dal 5%), così come le misure di riorganizzazione del trasporto pubblico (8%), utilizzato molto meno intensamente del solito, sia a causa delle restrizioni, sia per ridurre il rischio di contagio. Alcuni di questi servizi (fra cui farmacie, servizi sociali, igiene urbana e trasporto pubblico) sono oggetto di approfondimenti specifici illustrati di seguito.

In questa sede, si evidenzia invece che una larga maggioranza dei romani ha riscontrato una forte presenza in città delle forze di Polizia Locale di Roma Capitale, recentemente incrementate di 300 unità (Figura 12).

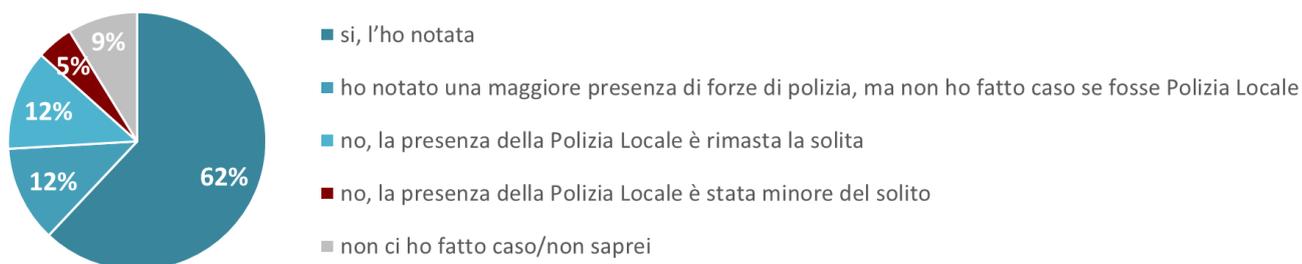
Figura 11. Indichi per favore, fra i seguenti aspetti, quelli per cui si è sentito sostenuto dall'Amministrazione capitolina in questo periodo



Fase 2, Base: 1.003 rispondenti, risposte multiple (1.223 risposte)

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Figura 12. Durante l'emergenza, ha notato una maggiore presenza in strada delle forze di Polizia Locale di Roma Capitale?



Fase 2, Base: 1.003

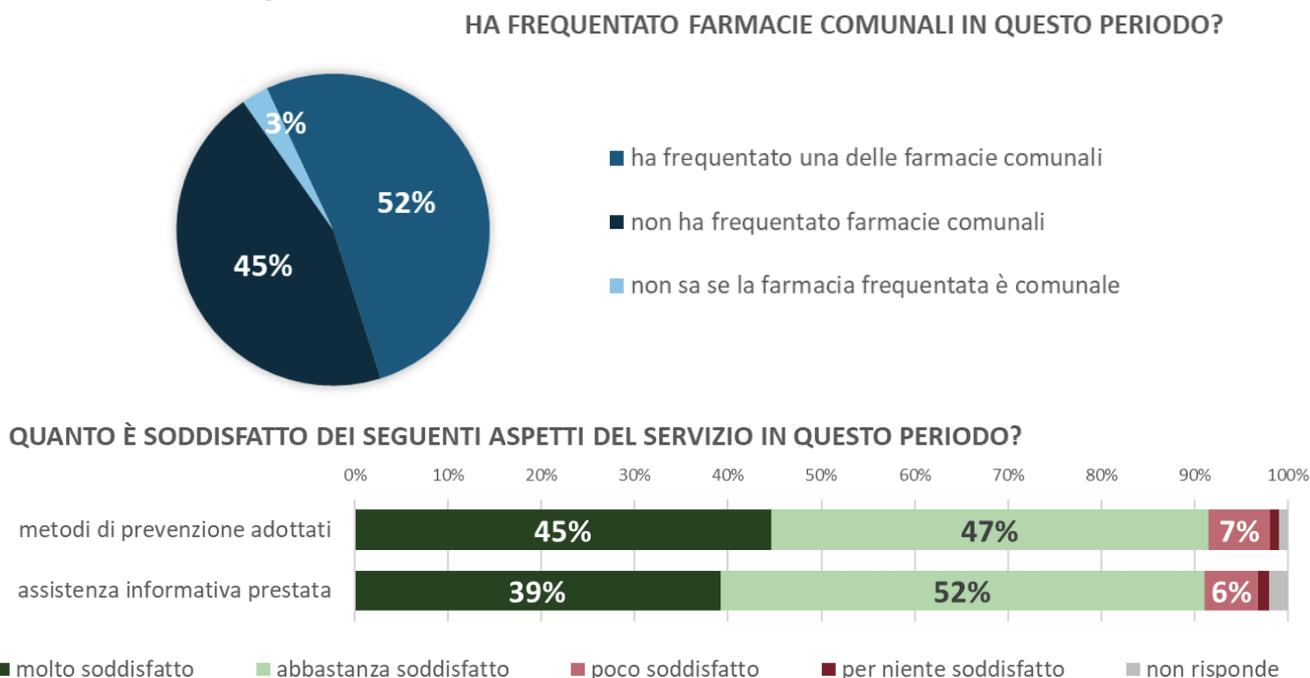
Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



4. L'attività di Roma Capitale nei settori di rilevanza sociale durante l'emergenza

Il supporto da parte di Roma Capitale per quanto riguarda il servizio delle farmacie comunali, percepito dai cittadini ed espresso a maggio (cfr. sopra, Figura 11), trova riscontro nella soddisfazione espressa fin dalle prime fasi dell'emergenza, a marzo, quando il 52% degli intervistati – che aveva frequentato le farmacie comunali durante quelle settimane – aveva espresso oltre il 90% di soddisfazione per il servizio ricevuto, sia in termini di misure di prevenzione adottate, sia dal punto di vista dell'assistenza informativa (Figura 13).

Figura 13. Frequentazione e soddisfazione per il servizio reso dalle Farmacie comunali durante l'emergenza



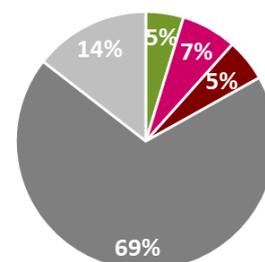
Fase 1, Base: Frequentazione, 1.011; Soddisfazione, 526

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Per quanto riguarda invece le procedure amministrative per ottenere il sostegno economico, la situazione si presenta più differenziata (Figura 14). L'83% della popolazione non l'ha richiesto perché non aveva i requisiti (69%) o non ne era a conoscenza (14%); del 17% che l'ha richiesto, un 5% è molto scontento perché sostiene di non averlo ricevuto nonostante avesse i requisiti, un 7% dichiara di averlo ottenuto con difficoltà e un 5% (che corrisponde al 5% del sostegno economico in Figura 11) è soddisfatto e l'ha ottenuto con facilità.

Figura 14. È soddisfatto delle procedure per l'accesso al sostegno economico da parte dell'Amministrazione capitolina?

- molto soddisfatto (ha fatto richiesta e ottenuto facilmente il sostegno)
- non molto soddisfatto (ha avuto difficoltà nell'inoltrare la richiesta)
- per niente soddisfatto (non sono riusciti ad ottenere il sostegno nonostante avessi i requisiti)
- non l'ho richiesto perché non avevo i requisiti
- non l'ho richiesto perché non ero a conoscenza del sostegno economico



Fase 2, Base: 1.003

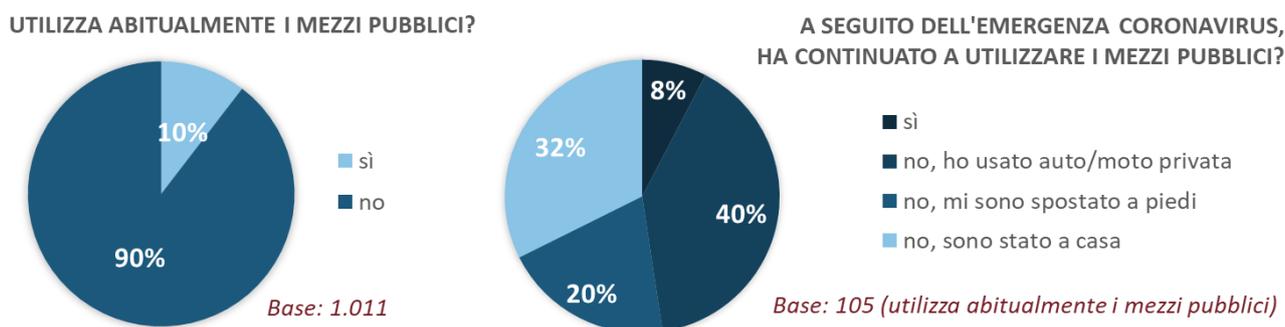
Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



5. Trasporto pubblico locale e mobilità

Agli intervistati è stato chiesto se abitualmente utilizzano il trasporto pubblico locale per i propri spostamenti (Figura 15). Del 10% che dichiara di essere utente assiduo del servizio (105 rispondenti), solo l'8% ha continuato ad usare i mezzi pubblici nel primo periodo emergenziale (marzo), mentre un 40% ha preferito ricorrere a mezzi privati e un altro 20% si è mosso a piedi. Un terzo infine è rimasto a casa. Dalle risposte a questa domanda, emerge quindi l'informazione parallela che almeno un 40% di coloro che usano abitualmente i mezzi pubblici a Roma ha anche a disposizione un'alternativa privata.

Figura 15. Utilizzo abituale dei mezzi pubblici, in generale e durante l'emergenza

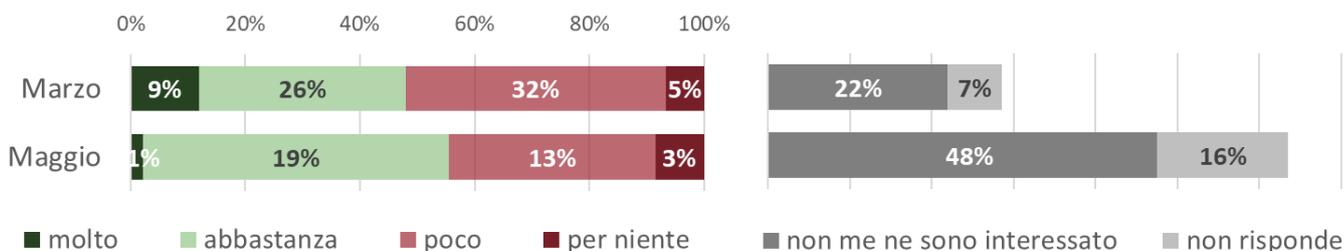


Fase 1, Base: grafico a sinistra 1.011, grafico a destra 105

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

È stato quindi chiesto di esprimere il proprio livello di soddisfazione per la comunicazione di Atac nel momento di emergenza che – si ricorda – ha riguardato sia la rimodulazione del servizio, sia le precauzioni da prendere per poter utilizzare i mezzi in sicurezza (Figura 16). Mentre a marzo la domanda è stata posta al solo sottocampione che si definiva utente abituale del trasporto pubblico locale, a maggio – in pieno dibattito sull'uso dei mezzi pubblici nella fase di riapertura – hanno risposto tutti gli intervistati. A maggio aumenta quindi la percentuale che non si è interessata dell'argomento (prevedibilmente i non utenti), ma prendendo in esame solo le valutazioni espresse, aumenta anche il livello di soddisfazione complessiva (utenti molto o abbastanza soddisfatti) che raggiunge il 55%, anche se cresce più che proporzionalmente la percentuale degli abbastanza soddisfatti e diminuisce quella dei molto soddisfatti.

Figura 16. Quanto è soddisfatto della comunicazione da parte di Atac in questo periodo di emergenza?

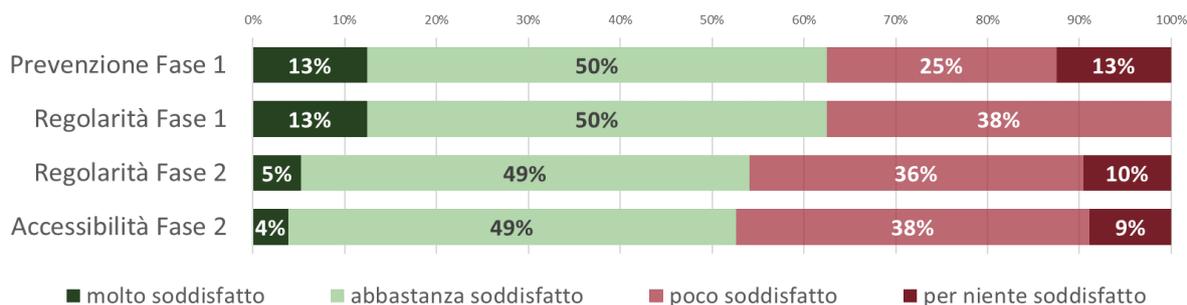


Fase 1, Base: 105 (utilizza abitualmente i mezzi pubblici); Fase 2, Base: 1.003

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



Figura 17. Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del TPL in questo periodo di emergenza?



Fase 1, Base: 8

Fase 2, Base: 480

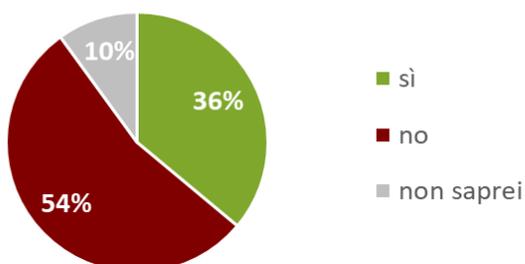
Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Entrando nello specifico del servizio, la Figura 17 mostra il livello di soddisfazione espresso dagli utenti che hanno utilizzato il servizio nei due periodi. Sempre tenendo conto della dimensione diversa dei sottocampioni (molto più significativa a maggio), a marzo i soddisfatti superavano il 60% sia per le misure di prevenzione che per la regolarità del servizio; a maggio i livelli di soddisfazione per la regolarità e l'accessibilità (diventato aspetto rilevante per via delle misure di distanziamento in fase di riapertura) scendono, ma non di molto, assestandosi al di sopra del 50%.

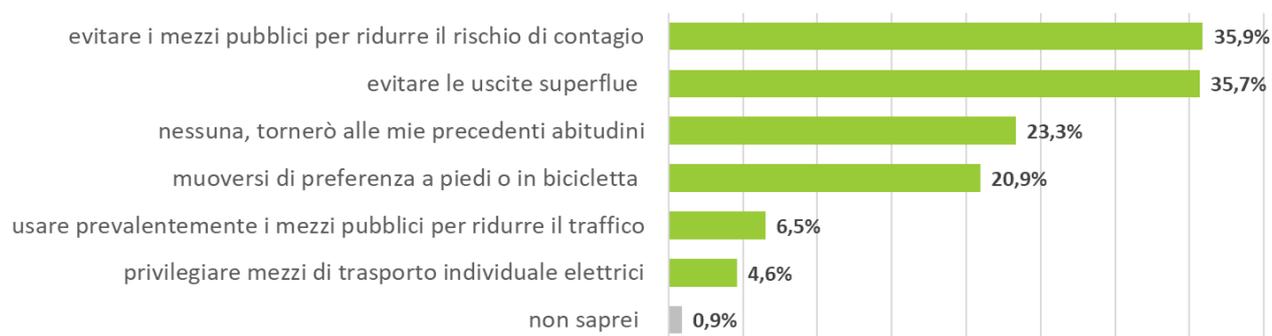
Con il superamento dell'emergenza sanitaria, una lieve maggioranza dei romani pensa che in relazione ai propri spostamenti riprenderà le precedenti abitudini (54%), ma uno su tre invece dichiara che il suo approccio personale cambierà (Figura 18). Il 36% non ricorrerà ai mezzi pubblici proprio per evitare il rischio contagio, ma per ridurre traffico ed inquinamento una percentuale analoga eviterà le uscite superflue, un 21% privilegerà se possibile l'uso della bicicletta o si muoverà a piedi, un 7% passerà ai mezzi pubblici e un 5% prenderà in considerazione i mezzi di trasporto elettrici.

Figura 18. Spostamenti e mobilità

Pensa che al termine dell'emergenza, l'esperienza vissuta cambierà la frequenza e le modalità dei suoi spostamenti in città?



Per sua scelta personale, quali delle seguenti attenzioni adotterebbe anche in futuro per evitare che si torni ad alti livelli di traffico e/o di rischio contagio?



Fase 2, Base: 1.003 rispondenti; grafico sotto, risposte multiple (1.282 risposte)

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

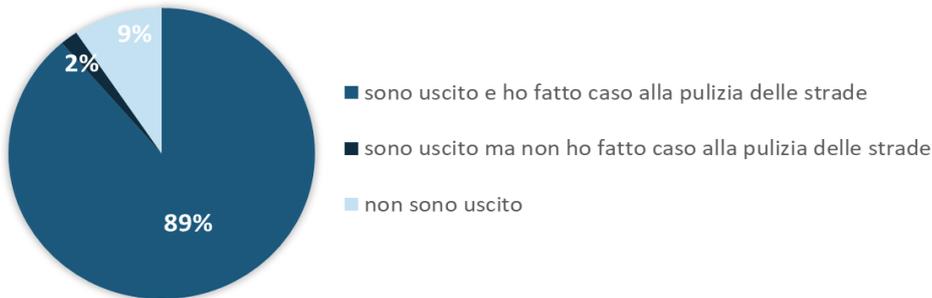


6. Igiene e decoro urbano

Il servizio di igiene urbana nel periodo delle chiusure è stato percepito da subito in netto miglioramento rispetto al recente passato (Figura 19). Grazie al sottoutilizzo della città e al minor carico di imballaggi prodotti a causa della chiusura di gran parte degli esercizi commerciali, la città è risultata progressivamente più pulita. Circa il 90% del campione a marzo si è espresso in merito alla propria soddisfazione per vari aspetti del servizio, con risultati positivi superiori al 50% per quanto riguarda la pulizia delle strade e la raccolta stradale dei rifiuti, superiori al 90% per la regolarità del servizio porta a porta.

Figura 19. Percezione del servizio di igiene urbana durante l'emergenza

HA POTUTO VERIFICARE LA PULIZIA DELLE STRADE IN QUESTO PERIODO?



Quanto è soddisfatto dei servizi di igiene urbana in questo periodo di emergenza?

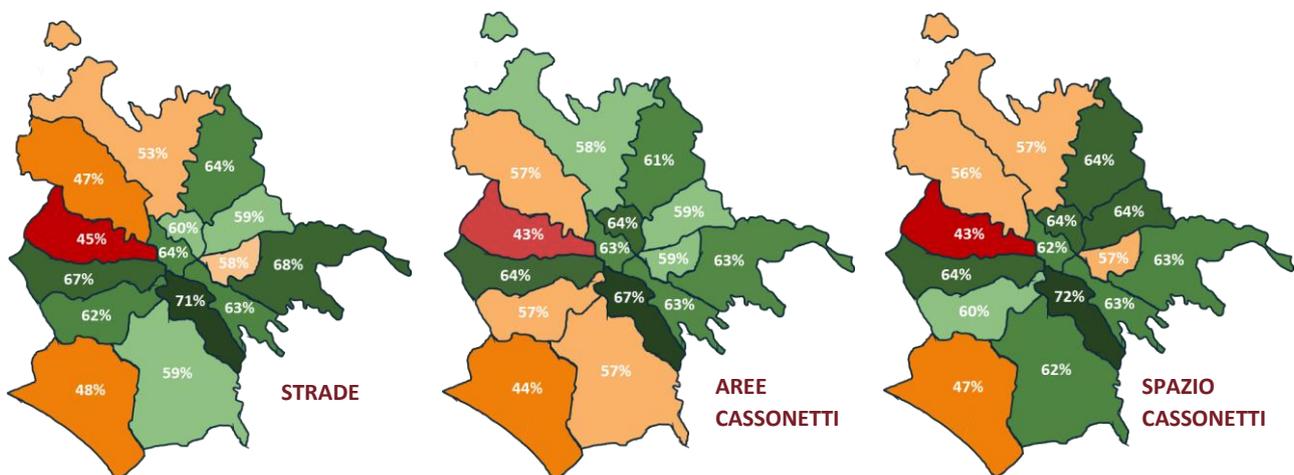


Fase 1, Base: 1.011

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

La Figura 20 illustra le percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti per municipio in relazione alla pulizia e alla raccolta stradale. Il verde evidenzia le percentuali superiori alla media, via via più scuro fino al municipio più soddisfatto (VII); arancione per i risultati inferiori rispetto alla media, in rosso il peggiore (XIII).

Figura 20. Utenti molto o abbastanza soddisfatti per la pulizia delle strade, delle aree cassonetti e per la disponibilità di spazio residuo nei cassonetti stradali

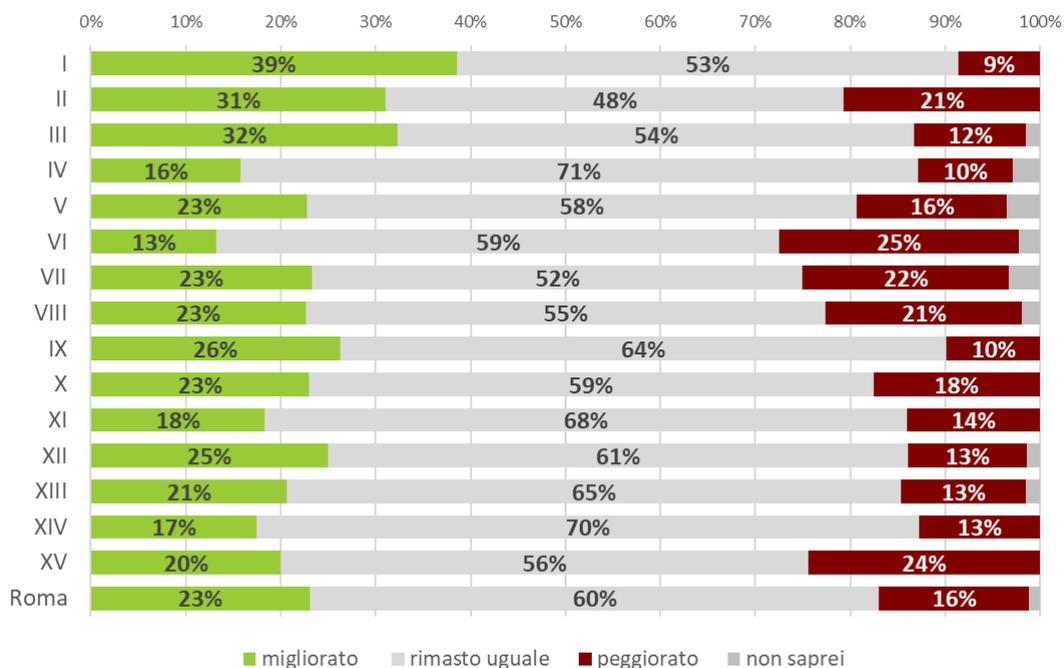


Fase 1, Base: 1.011

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



Figura 21. Secondo lei, nella sua zona il livello di pulizia è migliorato?



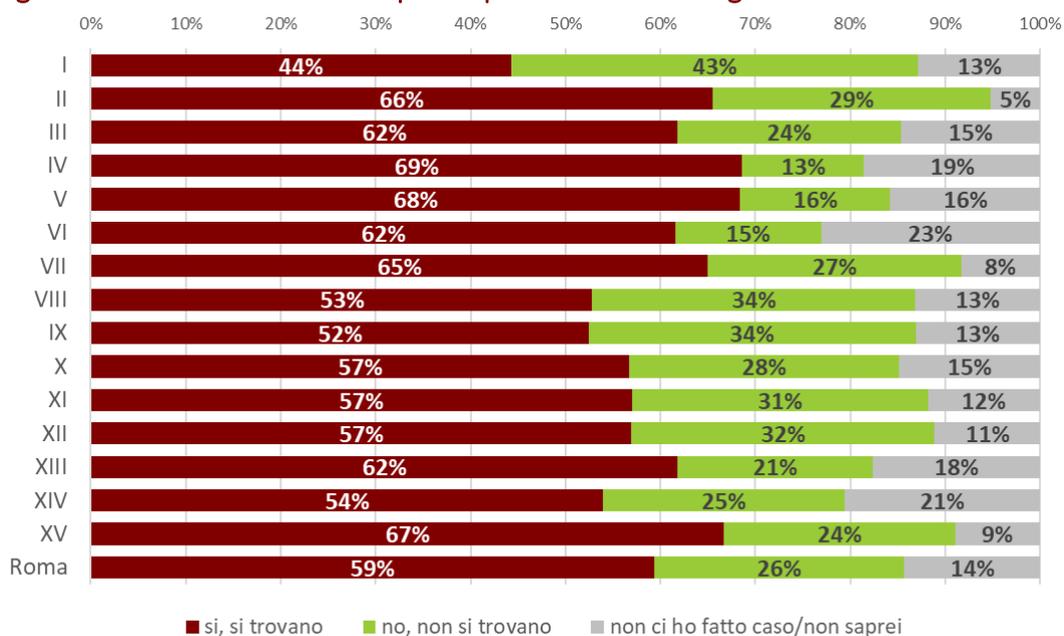
Fase 2, Base: 1.003

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

A maggio, agli utenti è stato chiesto di valutare il recente andamento del servizio di pulizia (Figura 21). Al netto di una maggioranza che ritiene sia rimasto uguale, i romani che lo ritengono che migliorato sono più numerosi di quelli che denunciano un peggioramento. Questa proporzione vale per quasi tutti i municipi, fra cui i migliori sono il I, il III e il II, mentre solo nel VI e nel XV chi rileva il miglioramento è in minoranza.

La Figura 22 mostra però che in tutti i municipi si riscontra il nuovo problema dell'abbandono in terra dei guanti e delle mascherine usa e getta. Il problema è appena meno accentuato nel I municipio (44%), ma viene notato da un 60% dei romani, con punte vicino al 70% nel IV e nel V municipio.

Figura 22. Ha notato se in questo periodo si trovano guanti e mascherine buttati per terra?

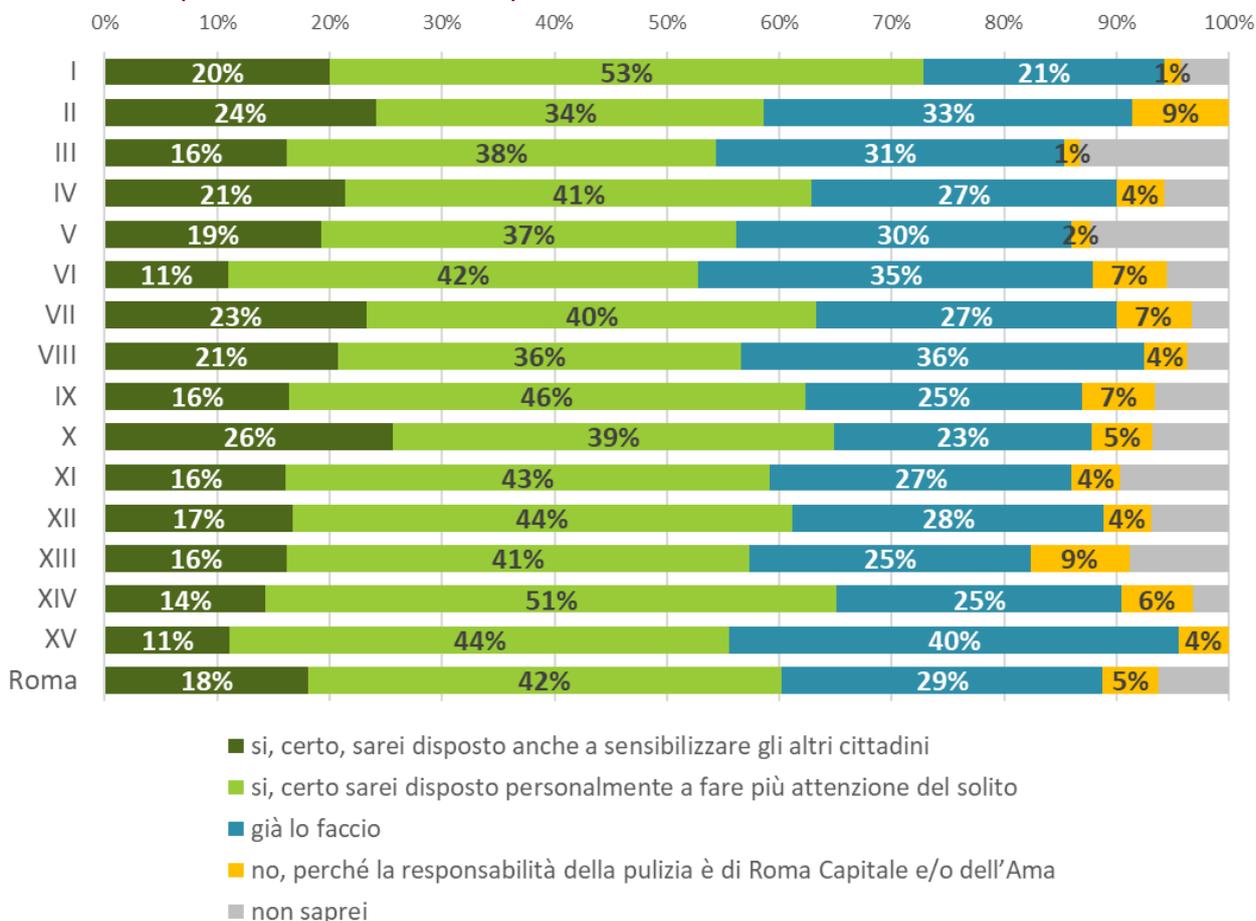


Fase 2, Base: 1.003

FONTE: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.



Figura 23. Con il superamento dell'emergenza e la fine delle restrizioni, sarebbe disposto a fare più attenzione del solito e a sensibilizzare gli altri cittadini per agevolare il servizio di pulizia ed avere una città più bella e decorosa?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

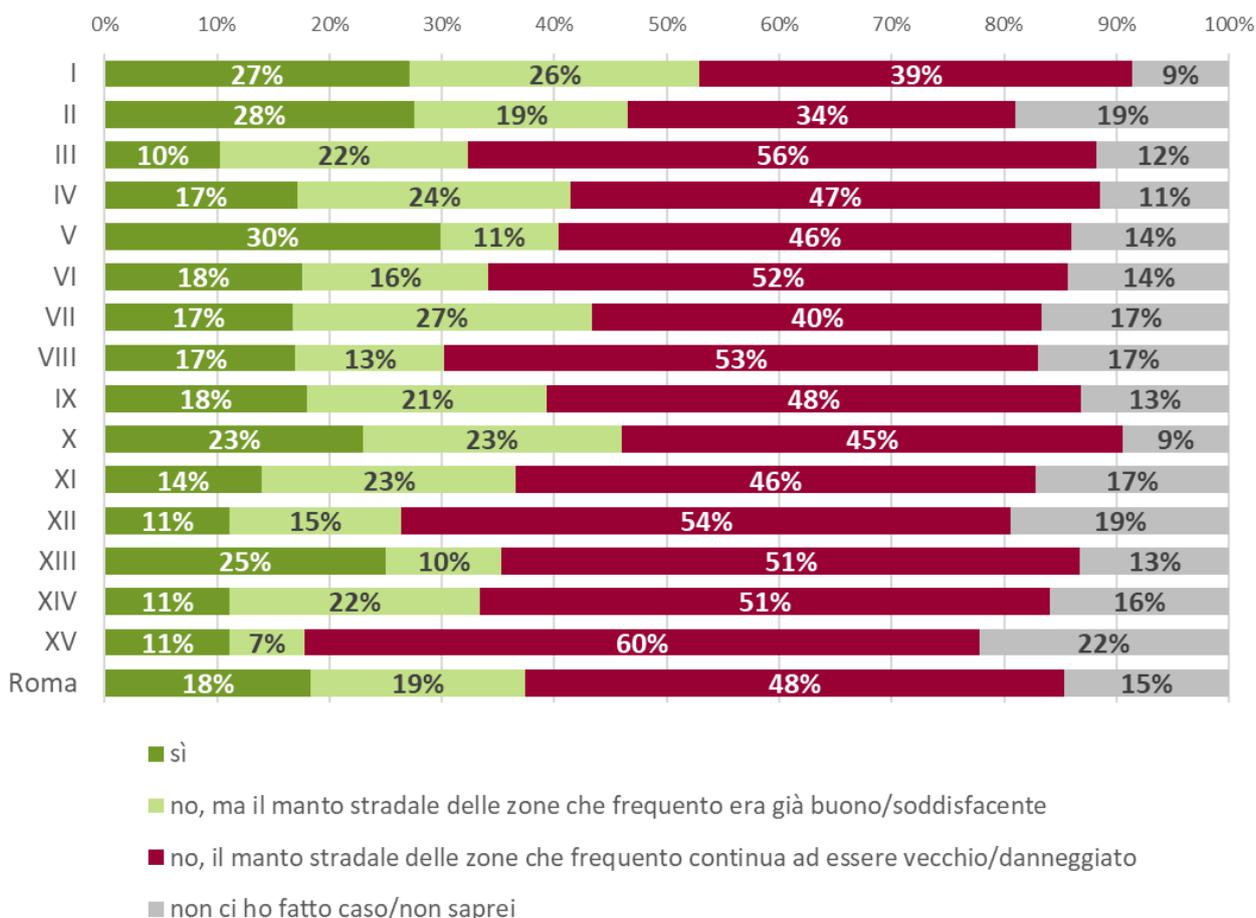
Per concludere, sull'argomento igiene urbana, ai cittadini è stato chiesto se sarebbero disposti a dedicare maggiore attenzione al rispetto delle regole per agevolare il servizio, in modo che risulti più efficace nel rendere e mantenere Roma più pulita e decorosa (Figura 23). Quasi un cittadino su cinque è disposto non solo a stare personalmente più attento, ma anche a sensibilizzare gli altri; in alcuni territori questa posizione è più diffusa, come nei municipi X, II e VII (tra il 26% e il 23%), mentre negli stessi municipi dove non viene percepito un miglioramento (VI e XV) è nettamente inferiore (11%). La risposta più frequente riguarda tuttavia l'impegno personale a fare più attenzione del solito (42% in media su Roma), mentre poco meno di un terzo degli intervistati ritiene di essere già attento. Solo un 5% non è disposto a mettersi in gioco, ritenendo che la responsabilità della pulizia ricada esclusivamente sull'Amministrazione o sull'Ama; questa percentuale media varia dall'1% dei municipi I e III e il 9% del II e del XIII.

7. Interventi di manutenzione urbana

Il periodo delle restrizioni dovuto all'emergenza – con la città semivuota, il traffico scomparso e gli esercizi commerciali perlopiù chiusi – ha rappresentato un'occasione per attuare interventi di manutenzione urbana all'aperto e su strada che in condizioni normali avrebbero implicato rallentamenti e difficoltà. Ai romani, nell'indagine di maggio, è stato quindi chiesto se abbiano notato miglioramenti nella manutenzione del manto stradale e delle aree verdi.



Figura 24. Muovendosi per la città dopo il periodo di restrizioni ha notato qualche tratto stradale ripavimentato o riasfaltato nelle zone in cui si sposta?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

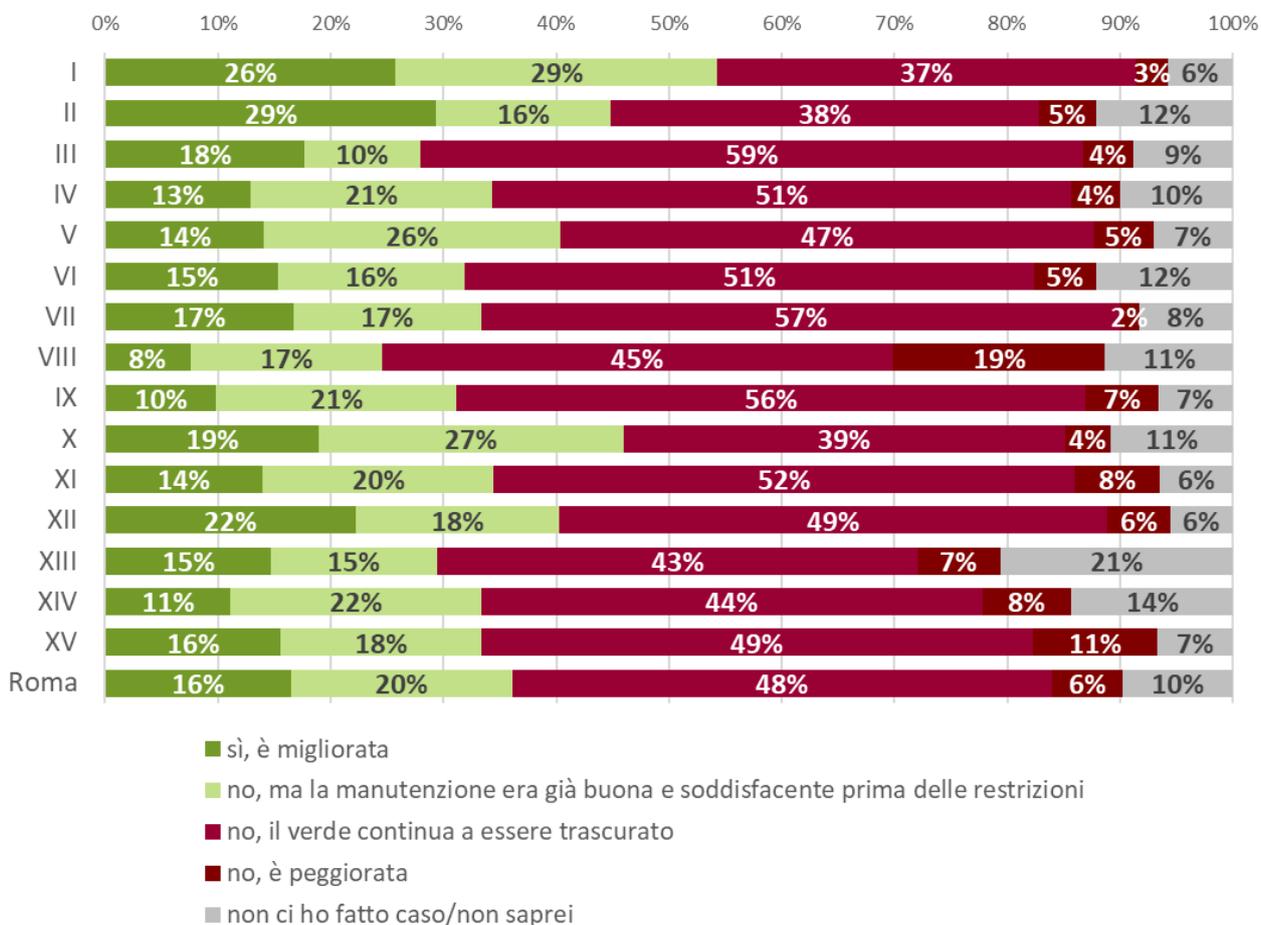
Per quanto riguarda la manutenzione delle strade (Figura 24), un 18% dei romani riprendendo gli spostamenti in città ha notato tratti stradali riasfaltati di recente; osservazioni di questo tipo sono state più frequenti della media nel municipio V (30%), nel II (28%), nel I (27%), nel XIII (25%) e nel X (23%). Un altro 19% ha dichiarato invece di non essersi accorto di recenti ripavimentazioni, ma che le strade frequentate erano già in buono stato, condizione più notata nei municipi VII e I. Nell'insieme, queste note positive raggiungono la maggioranza assoluta solo nel I municipio (53%), ma sono in numero superiore a quelle negative anche nel II (47%), nel X (46%) e nel VII (44%).

Quasi la metà dei romani, con riferimento alle proprie zone, denuncia però un manto stradale danneggiato su cui non sono stati fatti di recente interventi (48%). Questa percezione negativa è meno importante nel II (34%) e nel I municipio (39%), mentre invece è in maggioranza assoluta in tutto il quadrante nord (dal XII municipio, 54%, al III, 56%, con una punta di criticità nel XV: 60%), nell'VIII (53%) e nel VI (52%).

Resta infine un 15% che non ci ha fatto caso. La mancanza di attenzione è condivisa da un romano su cinque nei municipi XV, II e XII; da uno su dieci nel I e nel X.



Figura 25. Dopo il periodo di restrizioni ha notato un miglioramento della manutenzione del verde pubblico nei parchi e lungo strade e piazze?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

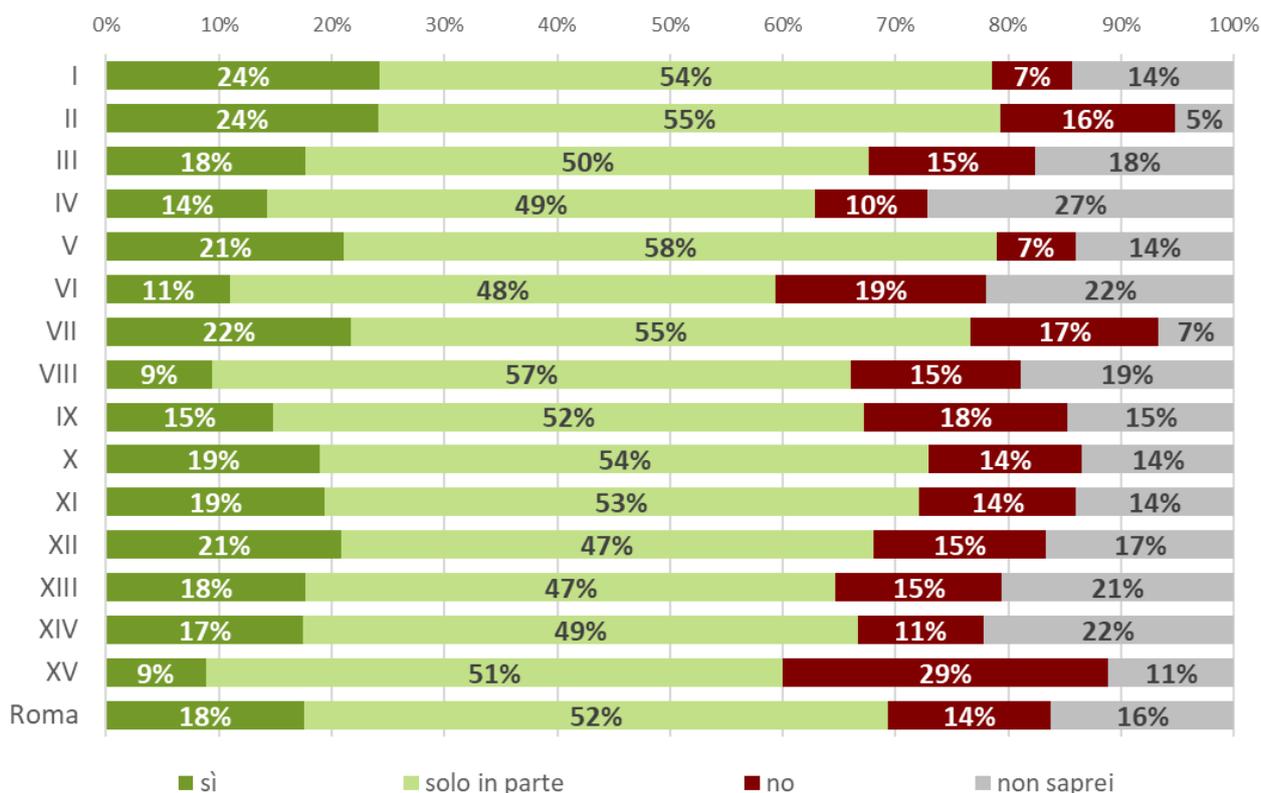
In relazione al verde pubblico, la percezione dei cittadini è analoga (Figura 25). A fronte di un 36% dei romani che attesta una manutenzione già buona o in miglioramento, un 48% trova che il verde sia sempre trascurato e un 6% che sia invece peggiorato (complice la stagione primaverile).

Anche in questo caso, l'unico municipio che raccoglie una maggioranza di sensazioni positive è il I (55%), seguito dal X (46%) e dal II (45%), dove le note positive sono comunque più numerose delle negative. Il miglioramento è stato notato prevalentemente nel II municipio (29%), ma anche nel I (26%) e nel XII (22%); una manutenzione sempre soddisfacente mette d'accordo il 29% dei residenti nel I municipio, il 27% di quelli del X e il 26% di quelli del V.

Una sensazione negativa di trascuratezza permanente o di peggioramento interessa però in misura importante e trasversale tutti i municipi: 64% nell'VIII (dove il peggioramento tocca una punta del 19%), 63% nel III e nel IX, 60% nell'XI e così via, fino ai dati meno negativi dei municipi X e II (43%) e del I municipio, in cui i critici sono il 40%.



Figura 26. A suo parere, l'Amministrazione capitolina ha approfittato adeguatamente delle restrizioni agli spostamenti per realizzare interventi di manutenzione urbana?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Alla domanda più generale, se l'Amministrazione Capitolina abbia approfittato adeguatamente delle chiusure per realizzare interventi sulla città (Figura 26), solo una percentuale minoritaria risponde negativamente (14%). La posizione più critica viene dal XV municipio, dove quasi il 30% ritiene che l'occasione sia stata sprecata; gli intervistati scontenti superano in numero i soddisfatti, sebbene con posizioni meno estreme, anche nei municipi VI (19%), IX (18%), VIII (15%).

I romani pienamente soddisfatti sono invece più numerosi sia in media (18%), sia in tutti gli altri municipi, con punte positive del 24% nel I e nel II, del 22% nel VII e del 21% nel V e nel XII. La risposta più frequente è che però le occasioni siano state colte solo in parte (52%).

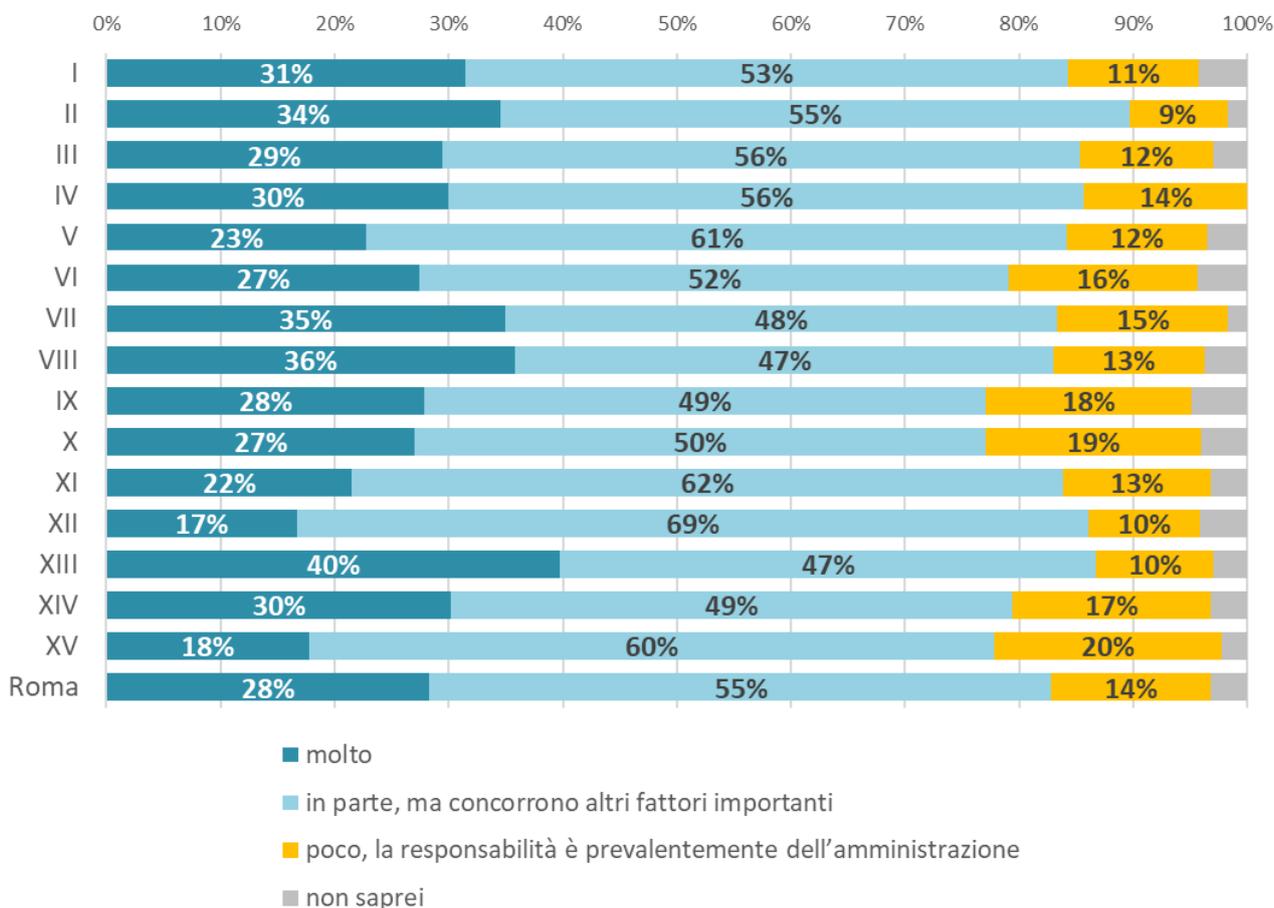
8. Responsabilità

Un'ultima domanda riguarda le responsabilità nei confronti dello stato della città (Figura 27). Proprio alla luce dei cambiamenti osservati a Roma in questo particolare periodo, ai romani è stato chiesto quanta responsabilità sia da attribuire ai cittadini stessi per le condizioni di degrado che spesso si trovano in periodi "normali".

Un 28% ritiene che i cittadini siano molto responsabili, ma la risposta prevalente è che lo siano solo in parte, in quanto al risultato concorrono altri fattori importanti (55%); un 14% ritiene invece che la principale responsabilità sia dell'Amministrazione. La posizione prevalente, di corresponsabilità dei cittadini, varia fra un 47% (municipi VIII e XIII, dove la responsabilità esclusiva è invece molto alta) e il 69% del XII (dove invece la responsabilità dei cittadini è indicata dalla percentuale più bassa).



Figura 27. Alla luce di come è cambiata Roma in questo periodo di bassa frequentazione, in che misura ritiene che i cittadini siano responsabili delle condizioni della città e che potrebbero fare la differenza per una Roma migliore?



Fase 2, Base: 1.003

Fonte: ACOS, INDAGINE SULLA PERCEZIONE DEI SERVIZI E DELLA VITA A ROMA DURANTE L'EMERGENZA SANITARIA, 2020.

Come detto, la responsabilità diretta dei cittadini è ritenuta più importante della media nel municipio XIII (40%), nell'VIII (36%), nel VII (35%) e nel II (34%); al contrario è ritenuta relativamente bassa nel XII (17%) e nel XV (18%).

I municipi dove la responsabilità dell'Amministrazione è affermata con più enfasi sono il XV (20%), il X (19%) e il IX (18%), mentre è più bassa nel II (9%), nel XII e nel XIII (10%).

