



Il Presidente ACoS, Carlo Sgandurra: *“L’indagine sulla Qualità della vita a Roma è un **fattore identitario della città** perché permette di confrontare la propria opinione con quella degli altri e ampliare la conoscenza dei servizi; è uno strumento per accrescere la consapevolezza dei propri diritti e rafforzare il desiderio di poterli reclamare. Invito tutti i cittadini a leggerla, approfondirla e a confrontarsi con noi”.*

Comunicato del Presidente

I dati emersi dall’ultima indagine sulla Qualità della vita presentata in Campidoglio lo scorso lunedì 28 febbraio sono, per certi aspetti, sorprendenti.

I risultati delle due rilevazioni del 2020* restituivano l’immagine di una città che, nonostante la crisi pandemica, aveva tratto un beneficio in termini di vivibilità dalla sospensione delle attività e dalle limitazioni agli spostamenti, mentre il 2021 vede proseguire la tendenza verso un progressivo convergere sulla sufficienza del gradimento per tutti i servizi indagati, non solo quelli più critici ma anche quelli tradizionalmente più quotati come cultura e verde, fenomeno che può nascondere rassegnazione o mancanza di aspettative per il futuro.

Emerge inoltre con sempre maggiore chiarezza che **la percezione dei romani corrisponde all’offerta dei principali servizi**, dimostrando ancora una volta lo stretto legame tra la qualità dei servizi pubblici e la qualità di vita dei cittadini.

Mutuando una nota espressione di Primo Levi, *“se comprendere è impossibile, **conoscere è necessario**”*. L’Indagine svolta dall’ACoS costituisce un cospicuo bagaglio di conoscenza e pertanto l’Agenzia la mette a disposizione di tutti, anche pubblicando i dati in formato aperto per consentirne in maniera trasparente una lettura dettagliata. Per ampliare la conoscenza, dal 2021 ha inoltre aggiunto ai 18 servizi oggetto di indagine anche i servizi on line.

Per i cittadini, conoscere è uno stimolo a confrontarsi, verificare e approfondire, accrescendo la consapevolezza a tutela dei propri diritti. Agli amministratori e ai gestori, conoscere serve a migliorare la qualità dei servizi, se la percezione della cittadinanza è effettivamente aderente alla realtà; oppure, se la percezione è sbagliata o alterata rispetto alla qualità erogata, a **correggere la comunicazione** che, per risultare efficace, deve essere chiara, esauriente e tempestiva. Una comunicazione errata può essere infatti molto rischiosa, perché mette in crisi il rapporto di fiducia con i cittadini.

Oltre a migliorare la capacità di analisi dell’Agenzia, ascoltare le opinioni dei cittadini e approfondirne la conoscenza è servito affinché i candidati sindaco alle ultime elezioni comunali presentassero proposte più ancorate alla realtà, e in effetti tutti i programmi sono stati connotati da una maggiore concretezza rispetto ad altre tornate elettorali. Adesso, però, **i programmi si devono tradurre in una pianificazione degli interventi**. La responsabilità di dare i servizi non si risolve, infatti, con le promesse, ma nemmeno con la sola programmazione, perché servono risposte immediate, a breve-medio termine, a problemi immanenti.

Su traffico e trasporti e sull’igiene urbana, ad esempio, sono sotto gli occhi di tutti i problemi che continuano a caratterizzare questi due settori particolarmente critici, per la cui soluzione è urgente avviare una **pianificazione di breve periodo** da parte dell’Amministrazione che deve servire a risvegliare la fiducia dei cittadini, creando le basi per una collaborazione da parte della popolazione, indispensabile all’efficacia dei

servizi. Non in tutti i settori è già possibile vedere una risposta, o un cambio di direzione. Roma Capitale dovrà dare pratica attuazione ad alcuni provvedimenti peraltro già adottati, puntando, ad esempio per l'igiene urbana, ad **aumentare la differenziata per una corretta e virtuosa chiusura del ciclo dei rifiuti**.

Cosa può fare l'Amministrazione:

- trovare soluzioni a breve-medio termine
- mettere a frutto la conoscenza dell'Agenzia e, sulla base delle sue analisi, migliorare i servizi o correggere la comunicazione con i cittadini

Cosa può fare l'Agenzia:

- ottenere una partecipazione attiva e costruttiva da parte dei cittadini, promuovendo la divulgazione e la lettura dei lavori prodotti, a partire da quest'ultima indagine che, come già sottolineato, rappresenta una sintesi completa tra qualità percepita e qualità erogata
- favorire un approccio più pragmatico con l'Amministrazione per la soluzione dei problemi a breve termine

Cosa possono fare i cittadini:

- leggere, confrontarsi, approfondire
- inviare riflessioni, contributi, commenti, osservazioni, proposte e anche critiche; saranno valutate e messe a sistema all'interno di questo processo, divenendone parte integrante

info@agenzia.roma.it

Per i commenti ai risultati dell'Indagine, rivedi anche:

[Intervista al Presidente ACoS Carlo Sgandurra su Buongiorno Regione del 2 marzo 2022](#)

[Il Presidente ACoS Carlo Sgandurra ospite alla trasmissione Roma di Sera](#)

Roma, 3 marzo 2022