



Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2024

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali e
sull'attività svolta

2024

CONSIGLIO DI DIREZIONE

Santo Emanuele Mungari, *Presidente*
Keti Lelo, *Vicepresidente*
Emanuele Besi, *Consigliere*

DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Flaminia Violati, con la collaborazione di Guido De Blasi

GRUPPO DI LAVORO

Prefazione: Santo Emanuele Mungari, Keti Lelo, Emanuele Besi
Capitolo 1: Flaminia Violati
Capitolo 2: Flaminia Violati
Capitolo 3: Guido De Blasi
Capitolo 4: Andrea Maria D'Emidio
Capitolo 5: Fabio Catino
Capitolo 6: Luca Fornari
Capitolo 7: Guido De Blasi
Capitolo 8: Anna Misiani
Capitolo 9: Guido De Blasi

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)
Paola Guidotti, Alessandra Errante, Santa Giuliano, Silvana Miele, Maria Eugenia Albè.

Il *Consiglio di Direzione dell'Agenzia* desidera ringraziare gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati, nonché tutti gli altri soggetti e amministrazioni, che hanno reso possibile la raccolta dei dati e l'acquisizione delle informazioni richieste.

Aggiornato con i dati e le informazioni disponibili al 15 dicembre 2024, salvo diversa indicazione.
Presentato all'Assemblea Capitolina il 20 febbraio 2025.

Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS)
Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e l'attività svolta

Relazione annuale sullo stato dei servizi pubblici locali e sull'attività svolta (2024 ed.). (2024). IT: ACoS Roma Capitale.
<https://doi.org/10.82004/RA2024>

2024, Roma

Sommario

Presentazione del Presidente	III
Servizi pubblici locali a Roma: una sfida per la qualità nella valutazione	VII
Percezione e partecipazione	XI
1. ACoS e la qualità della vita a Roma. Una lettura trasversale	1
1.1 Indagine sulla qualità della vita a Roma: andamento della percezione dei romani nel tempo	2
1.2 Mappe dei voti medi per aree CAP	7
1.3 Indagine sul sistema di reclami e segnalazioni di Roma Capitale	11
2. Igiene urbana	15
2.1 Quadro sintetico del servizio	15
2.2 Dati quantitativi	18
2.3 Dati economici	35
2.4 Qualità del servizio	48
3. Verde pubblico	77
3.1 Quadro sintetico del servizio	77
3.2 Dati quantitativi	78
3.3 Dati economici	83
3.4 Bioparco	85
3.5 Qualità del servizio	86
4. Mobilità e trasporti	89
4.1 Il sistema Metrebus	89
4.2 Il TPL di Atac	90
4.3 La sosta di Atac	101
4.4 Il TPL periferico	104
4.5 Roma Servizi per la Mobilità	109
4.6 Autoservizi pubblici non di linea (Taxi, NCC)	114
4.7 Roma Metropolitane	115
4.8 Altri gestori di trasporto pubblico	117
4.9 Qualità della vita	120
5. Illuminazione pubblica	123
5.1 Quadro sintetico del servizio	123
5.2 Regolamentazione del servizio	124
5.3 Dati quantitativi	126
5.4 Dati economici	128
5.5 Qualità del servizio	130
5.6 Il monitoraggio ACoS	133
6. Sociale	139
6.1 Introduzione	139
6.2 Asili nido	141
6.3 Refezione scolastica	146
6.4 Trasporto scolastico	148
6.5 Trasporto persone con disabilità	149
6.6 Farmacie comunali	153
6.7 Servizi sociali municipali	156
6.8 Le Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona a Roma	158

7. Servizi cimiteriali	163
7.1 Inquadramento contrattuale	163
7.2 Stato del servizio	164
7.3 Comunicazione e informazione all'utenza	168
7.4 Monitoraggio della qualità.....	171
7.5 Voto dei romani per i servizi cimiteriali nel 2024	173
8. Cultura	175
8.1 Introduzione	175
8.2 Programmazione strategica dell'offerta culturale di Roma Capitale.....	176
8.3 Governance e organizzazione del sistema della cultura	179
8.4 Il sistema di offerta culturale e la domanda di fruizione nel 2023	182
8.5 Monitoraggi e indagini a cura di ACoS	204
9. Turismo	207
9.1 Quadro sintetico del servizio	207
9.2 Stato del turismo a Roma	208
9.3 Servizi di informazione e promozione turistica	209
9.4 Fondazione per l'Attrazione Roma & Partners	210
9.5 Monitoraggio bagni pubblici.....	211

Legenda

DAC = Deliberazione dell'Assemblea Capitolina

DCC = Deliberazione del Consiglio Comunale

DCSAC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Assemblea Capitolina

DCSCC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Consiglio Comunale

DCSGCa = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Giunta Capitolina

DD = Determina Dirigenziale

Decr. Gov. = Decreto del Governatore di Roma

DGC = Deliberazione della Giunta Comunale

DGCa = Deliberazione della Giunta Capitolina

DGR = Deliberazione della Giunta Regionale

DL = Decreto Legge

DLgs = Decreto Legislativo

DM = Decreto Ministeriale

DPCM = Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

DPR = Decreto del Presidente della Repubblica

L. = Legge

LR = Legge Regionale

MGCa = Memoria della Giunta Capitolina

Presentazione del Presidente

Premessa.

Con il presente lavoro, l'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale* (alla quale, in seguito, per rapidità di lettura mi riferirò semplicemente come "Agenzia" o "ACoS") assolve al fondamentale e impegnativo compito assegnatole dall'articolo 7 della delibera istitutiva A.C. 4 ottobre 2022, n. 76 (di seguito "Atto istitutivo") di relazionare annualmente l'Assemblea Capitolina di Roma Capitale - ai sensi dell'articolo 111 del suo regolamento di organizzazione e funzionamento - sullo stato dei servizi pubblici locali per l'anno 2024.

Il rapporto è stato realizzato elaborando le risultanze delle attività di ispezione, analisi e verifica sui servizi pubblici di Roma Capitale svolte dall'Agenzia nel corso dell'anno trascorso nell'esercizio delle facoltà e delle prerogative assegnate.

La funzione della relazione annuale e gli obiettivi dell'Agenzia.

Come nel passato, l'obiettivo che ACoS si propone è fornire all'Assemblea Capitolina e alla Giunta le evidenze rilevate sul livello della qualità - somministrata e percepita - dei servizi pubblici locali della città di Roma.

La relazione, quindi, costituisce anche uno strumento - serio e rigoroso - a disposizione della comunità romana per verificare e controllare la dimensione e - soprattutto - la qualità dei servizi pubblici erogati alla cittadinanza del nostro territorio comunale (rifiuti, trasporto, asili nido, distribuzione dell'acqua potabile, illuminazione delle strade e altro ancora).

L'Agenzia ha esercitato le proprie funzioni per rilevare efficienze e criticità nella erogazione dei servizi a Roma, nella prospettiva di fornire informazioni preziose e utili per "innescare" l'avvio di processi virtuosi di miglioramento delle scelte dell'amministrazione e delle sue articolazioni operative, indirizzate a potenziare la qualità dei servizi, atteso che - ponendo l'accento sulla prospettiva dell'utente - la rilevazione di *customer satisfaction* costituisce elemento "fondamentale", in termini di efficacia ed efficienza dei processi decisionali e organizzativi e realizzativi della progettazione, anche di adeguamento, delle modalità di erogazione del servizio.

Il controllo di qualità svolto dall'Agenzia - consentendo di accertare il grado di soddisfazione degli utenti romani - coadiuva l'amministrazione capitolina nei processi di conformazione del sistema di erogazione dei servizi agli effettivi bisogni rilevati, nel contesto dei vincoli strategici, organizzativi e di risorse a disposizione.

In questa prospettiva, l'attività di controllo dell'ACoS - nel corso di più di venticinque anni di operatività dalla sua istituzione - ha subito non poche evoluzioni, indirizzando la propria azione all'accertamento della conformità ai vincoli posti dai contratti di servizio delle prestazioni rese e, al contempo, investigando il concreto soddisfacimento dei bisogni dell'utenza, l'effettivo rispetto dei principi di uguaglianza nell'uso del servizio e di parità di trattamento tra diverse categorie di fruitori nonché la continuità e la regolarità dell'erogazione del servizio.

Il rafforzamento delle funzioni dell'Agenzia nel nuovo contesto normativo.

L'attività di controllo dell'Agenzia, poi, trova oggi un più chiaro riconoscimento sia nel quadro delle norme speciali sull'ordinamento di Roma Capitale (il riferimento è al Decreto Legislativo 17 settembre 2010, n. 156) che nel generale riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica (di cui al Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201).

Le nuove disposizioni transitorie sull'ordinamento di Roma Capitale, difatti, impongono espressamente il monitoraggio e il controllo (anche) dei servizi al fine di verificare il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio a tutela degli utenti "... *da affidare ad organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta capitolina ...*" (cfr. art. 3 comma 8 Decreto Legislativo 17 settembre 2010, n. 156).

Sotto questo profilo, ACoS è - per vocazione istitutiva – il più efficiente e competente "strumento" attuativo oggi esistente nel sistema dei controlli attivi presso l'amministrazione capitolina.

La riforma dei servizi pubblici locali, inoltre, esige (cfr. art. 24 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201) che con i "contratti di servizio" - con in quali viene regolato il rapporto con i soggetti affidatari dell'erogazione dei servizi alla comunità - siano attivati:

- a) strumenti di monitoraggio sul corretto adempimento degli obblighi contrattuali nonché "il mancato raggiungimento dei livelli di qualità";
- b) obblighi di informazione e di rendicontazione nei confronti dell'ente affidante "... *o di altri enti preposti al controllo e al monitoraggio delle prestazioni, con riferimento agli obiettivi di efficacia ed efficienza, ai risultati economici e gestionali e al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi*", nell'ottica di accertare la "... *produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni*" nel rispetto dei principi generali del servizio pubblico locale (cfr. art. 3 del Decreto Legislativo 23 dicembre 2022, n. 201).

Il valore strategico di questo controllo si appalesa ora ancor più urgente e centrale con l'inizio del Giubileo 2025 e il grande intervento di riqualificazione del "sistema servizi" avviato dall'amministrazione capitolina per garantire servizi pubblici adeguati al previsto aumento della platea dei fruitori, provenienti da ogni parte del mondo.

La metamorfosi della Città è sotto gli occhi di tutti; e i disagi, che rappresentano la conseguenza di una grande operazione di ammodernamento, seppur con gli usuali distinguo e biasimi, vengono comunque percepiti dalla cittadinanza come necessari e indispensabili per il miglioramento dei servizi.

L'organizzazione di Roma Capitale nella gestione dei servizi pubblici.

A Roma, i servizi pubblici locali sono, nella stragrande maggioranza, gestiti da società *in house* dell'amministrazione capitolina (costituite ai sensi decreto legislativo n. 175 del 2016), vincolate all'adempimento attraverso *Contratti di Servizio* nei quali il rispetto delle *Carte della qualità dei servizi* per il raggiungimento di elevati standard di qualità nell'erogazione costituisce parte integrante.

Nell'organizzazione composita e complessa in cui è articolata la gestione dei servizi pubblici di Roma Capitale, la funzione di controllo, oltre che essenziale e doverosa, è strategica per garantire prestazioni di qualità.

Con il "controllo analogo", integrato dai "controlli" societari, di *customer care*, tecnici – per ciascun settore – e di monitoraggio, il Sindaco e la Giunta di Roma Capitale indirizzano e sorvegliano il funzionamento delle società partecipate erogatrici di servizi.

La funzione di ACoS nel sistema dei controlli sulla gestione dei servizi pubblici.

In questo sistema, ACoS rilevando dati, sviluppando analisi, promuovendo interventi di sensibilizzazione, integra le funzioni di controllo dell'Assemblea Capitolina che - in rappresentanza dei cittadini romani - vigila sull'operato del potere amministrativo della Città.

Il controllo esercitato da ACoS costituisce, dunque, un cardine imprescindibile nella struttura istituzionale del Comune perché assicura il pieno equilibrio nell'esercizio dei poteri dell'ordinamento capitolino e, in

particolare, il rapporto tra l'organo consiliare e quello esecutivo nel governo della comunità.

Sul piano istituzionale, il ruolo di ACoS è centrale e irrinunciabile.

Proprio per rafforzare questo ufficio, è allo studio dell'Assemblea Capitolina e del Segretario Generale un percorso di riforma della struttura giuridica e organizzativa dell'Agenzia per rendere ancora più efficace e agile, con piena indipendenza di azione e giudizio, lo svolgimento delle attività assegnate.

Sul tema dei controlli svolti dall'Agenzia, anche a livello nazionale è in corso un approfondimento significativo: il Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro (CNEL), difatti, ha approvato nella seduta del 18 dicembre 2024, un *Disegno di legge in materia di livelli e qualità dei servizi pubblici*, prendendo a riferimento l'esperienza di ACoS.

La proposta del CNEL prevede che le città metropolitane svolgano funzioni di valutazione dei livelli dei servizi pubblici locali anche istituendo apposite agenzie sul modello di ACoS.

La relazione 2024.

La relazione annuale di ACoS per il 2024 - articolata in 9 capitoli, ciascuno dei quali dedicato ai singoli servizi presi in esame e analizzati, ma al contempo collegati tra loro per fornire all'utenza un quadro unitario - fornisce i dati sulla qualità della vita e sullo stato dei servizi pubblici locali di Roma Capitale in modo analitico e capillare.

Nel primo capitolo la relazione rappresenta gli esiti dell'indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale per il 2024 (con i profili metodologici dell'analisi, sia in termini complessivi, sia per zone e fattori, e sia per specifiche componenti), mentre in quelli successivi vengono illustrati i dati concernenti la qualità dei servizi pubblici locali in tema di igiene urbana; verde pubblico, mobilità e trasporto; illuminazione pubblica; servizi sociali; servizi cimiteriali; cultura e turismo.

Buona lettura.

Santo Emanuele Mungari

Servizi pubblici locali a Roma: una sfida per la qualità nella valutazione

La vita nelle grandi città è sempre più frenetica. La complessità fisica e funzionale dello spazio urbano, le lunghe distanze tra luoghi della residenza e luoghi del lavoro, dello studio, dello svago, incidono profondamente sul benessere e la qualità della vita dei cittadini. Il concetto di "qualità della vita" si riferisce generalmente al grado in cui la vita di una persona è percepita come più o meno soddisfacente. Questa definizione, condivisa dalla International Society for Quality-of-Life Studies¹, si inserisce in un ampio dibattito culturale che intreccia aspetti sociologici, economici ed ambientali. La qualità della vita non può essere ridotta a una mera somma di condizioni materiali; essa implica fattori esterni come l'ambiente, la sicurezza, e le opportunità di partecipazione sociale, ma anche dimensioni più soggettive, come la soddisfazione personale, il benessere psicologico e la percezione di salute. Ad esempio, le persone possono avere un buon livello di reddito, ma se vivono in un ambiente inquinato, con scarse opportunità di socializzazione o un sistema di trasporti inefficiente, la loro qualità della vita potrebbe essere inferiore rispetto a quella di chi vive in un contesto urbano più favorevole.

La qualità della vita in città dipende dunque da una combinazione di fattori oggettivi e soggettivi che includono la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici locali, tra cui i trasporti, l'igiene urbana, l'istruzione e la gestione degli spazi pubblici, tutti elementi che giocano un ruolo centrale nel garantire che le città siano luoghi vivibili e inclusivi. Si tratta di un tema che sta assumendo crescente rilevanza nell'ambito delle politiche pubbliche locali e nazionali. In questo contesto, la valutazione della qualità dei servizi pubblici locali diventa uno strumento indispensabile per garantire l'efficiente programmazione delle risorse e degli interventi nel territorio. Le attività di verifica e monitoraggio che l'ACoS svolge sul territorio di Roma Capitale da più di 20 anni, sono volte alla conoscenza e alla valutazione dello stato dei servizi e alla percezione che i cittadini hanno su di essi in un contesto territoriale particolarmente complesso, ampio e stratificato.

Roma è una città unica al mondo, colma di meraviglie e piana di contraddizioni. In questi poco più di 150 anni vissuti da Capitale d'Italia, Roma è cresciuta dieci volte nell'estensione fisica e quindici volte nella dimensione demografica. Questa impetuosa e disequilibrata crescita, "coloniale" (come la definì Pasolini), non poteva generare un tessuto urbano omogeneo dal punto di vista demografico, sociale ed economico. La qualità della vita è altamente diversificata ed esiste un profondo divario tra quartieri ricchi e quartieri poveri nei livelli di istruzione, di occupazione e nelle condizioni di salute. L'anomala estensione amministrativa, retaggio del periodo pontificio², determina molteplici criticità.

Vi è attualmente una tendenza all'espulsione della popolazione residente dalla città centrale verso le periferie esterne al GRA, dove vanno a vivere prevalentemente le famiglie con figli, come suggerisce l'età media della popolazione, più bassa rispetto ad altrove, e l'incidenza di famiglie con quattro e più componenti, più alta che altrove. Le famiglie si spostano in quartieri di recente costruzione, dove il trasporto pubblico è carente e dove mancano i servizi, mentre in molte ex borgate abusive e quartieri periferici con elevata incidenza di case popolari persistono la povertà, il degrado urbano, l'isolamento sociale e la criminalità. Le disuguaglianze socio-spaziali sono evidenti anche nell'accesso e nella qualità dei servizi. La pandemia da COVID-19 ha

¹ <https://www.isqols.org>.

² Roma è grande 12 volte Parigi, 13 volte Barcellona, 7 volte Milano.

ulteriormente esacerbato queste disuguaglianze, mettendo in luce le difficoltà di molte famiglie di accedere ai servizi essenziali nelle aree più svantaggiate.

Roma è una città metropolitana composta dall'insieme delle sue periferie; una città che ha bisogno di adeguati strumenti di lettura e analisi dei problemi, e di risposte diversificate che tengano conto delle dinamiche di trasformazione a livello locale, tanto quanto a livello metropolitano. Il lavoro dell'ACoS si inserisce in un contesto di aumentata consapevolezza da parte dell'amministrazione capitolina sulla necessità di una valutazione continua, coerente e attendibile della qualità della vita e dei servizi pubblici locali. Le indagini ACoS affrontano il processo di valutazione sia in termini di qualità misurata che in termini di qualità percepita, adottando metodi differenziati di raccolta e analisi dei dati. La qualità misurata si riferisce a una valutazione oggettiva basata su statistiche ufficiali, misurazioni in loco, e costruzione di indicatori quantificabili e misurabili che riflettono le condizioni concrete dell'ambito tematico indagato. La qualità percepita, invece, si basa sulle opinioni soggettive dei cittadini e viene misurata attraverso indagini, sondaggi, interviste personali o focus group. Consci del fatto che i due approcci sono da considerare distinti ma complementari e che sono necessari per garantire l'oggettività e la qualità della valutazione, l'ACoS pone particolare enfasi nella sperimentazione e nell'adozione di metodi di valutazione e analisi aggiornati e innovativi, con l'obiettivo di ampliare la base conoscitiva e produrre un'informazione sempre più completa e affidabile. Una recente innovazione nell'analisi e nella rappresentazione dei risultati delle indagini, con particolare riferimento alla valutazione della qualità della vita percepita, riguarda l'introduzione della componente geografica attraverso l'aggregazione dei dati sulle aree CAP. Tale approccio consente di apprezzare la distribuzione territoriale, oltre che la magnitudo dei fenomeni, ponendo il focus sugli scompensi territoriali che caratterizzano Roma. Nelle prossime analisi lo sforzo si concentrerà nel riportare il dettaglio analitico delle indagini quantitative e qualitative al livello della zona urbanistica³, e in futuro a quello del quartiere⁴. Questo approccio consentirà di integrare i risultati delle indagini ACoS con dati provenienti da altre fonti (ISTAT, Roma Capitale, Regione Lazio, ecc.) fornendo una informazione più completa e contestualizzando meglio i risultati analitici. Sul fronte delle indagini quantitative, una recente innovazione riguarda la sperimentazione di un sistema di chiamate automatiche basato sull'intelligenza artificiale, progettato per raccogliere ed analizzare in modo rapido ed efficiente il feedback dai cittadini.

L'obiettivo dell'ACoS è di comunicare ai cittadini i livelli di qualità della vita e dei servizi nel territorio comunale e di mettere a disposizione dell'amministrazione uno strumento conoscitivo in grado di indirizzare meglio gli interventi. Lavoriamo per affinare costantemente le nostre indagini, con l'idea che per migliorare la qualità della vita nella nostra città occorre mettere a punto e consolidare un processo di valutazione dei servizi integrato e multidimensionale, che possa sostenere politiche pubbliche efficaci e inclusive, volte a ridurre le forti disuguaglianze socio-spaziali.

Il ruolo istituzionale dell'Agenzia si esplica principalmente nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta, con lo scopo di raccogliere e mettere a sistema le informazioni derivanti da diverse fonti per dare un quadro sintetico e completo delle modalità di erogazione e fruizione dei servizi pubblici locali a Roma, dell'efficienza, dell'efficacia, della soddisfazione dei cittadini.

Mentre la struttura settoriale in cui è organizzata la Relazione Annuale consente di sviluppare gli approfondimenti tematici sui singoli servizi, questo capitolo iniziale è la sede per le considerazioni di carattere trasversale che interessano la qualità della vita dei romani.

Quest'anno vengono illustrati alcuni aspetti innovativi della [XVII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma](#), somministrata a giugno e pubblicata sul sito ACoS a novembre del 2024, dandone però una lettura inedita ([§ 1.1](#)).

³ Le 155 zone urbanistiche di Roma (ZU) sono suddivisioni dei municipi istituite nel 1977.

⁴ Nel 2024 Roma Capitale ha avviato la revisione delle unità amministrative che porterà ad una nuova delimitazione dei quartieri di Roma.

Inoltre, l'analisi 2024 è arricchita per la prima volta da una sezione dedicata alla rappresentazione grafica delle valutazioni medie, aggregate in base alle aree CAP di residenza degli intervistati, ulteriormente divise rispetto alla eventuale posizione interna o esterna rispetto al Grande Raccordo Anulare (GRA), di cui si rende conto nel [§ 1.2](#).

Il [§ 1.3](#) infine presenta gli esiti di una linea di indagine, inserita dal 2023, che mira ad approfondire l'efficacia dei sistemi istituzionali di gestione delle segnalazioni e dei reclami espressi dagli utenti in relazione ai servizi pubblici locali erogati direttamente o indirettamente da Roma Capitale.

Keti Lelo

Percezione è partecipazione

L'11 novembre 2024 l'Agenzia per il Controllo della Qualità dei servizi di Roma Capitale ha avuto l'onore di essere ospitata, per la presentazione annuale del Report sulla qualità della vita, nella elegante e storica sede istituzionale del Cnel di Villa Borghese. Nella bellezza dei luoghi in cui si possono ammirare gli affreschi di Adolfo Cozza, il riconoscimento da parte di un organo di livello costituzionale sul ruolo svolto dall'Agenzia, quale modello di efficienza e produttività, è giunto anche grazie alla presenza e all'intervento del suo Presidente, il Prof. Renato Brunetta.

Questa relazione vuole prendere spunto dall'intervento del Prof. Brunetta che in quell'occasione ha evidenziato come, al netto dai dati raccolti e dell'attuale lavoro che sta svolgendo l'Amministrazione capitolina, una pianificazione del lavoro in grado di coinvolgere direttamente il cittadino comporterebbe un miglioramento dei risultati con costi più contenuti. Invero, già altri Paesi dell'UE, soprattutto quelli del nord Europa, hanno avuto modo di dimostrare come una collaborazione diretta dei cittadini alla vita pubblica rappresenti un efficientamento dei servizi in termini di risultati e di utilità. La parola chiave può essere, allora, "partecipazione".

Ma quale può essere l'apporto di ACoS sotto tale aspetto? O, più precisamente, come potrebbe l'Amministrazione capitolina utilizzare i dati raccolti e le relazioni fornite da ACoS su di essi per coinvolgere maggiormente il cittadino nella vita pubblica?

Dall'ultima relazione annuale, emerge che l'Agenzia esegue le proprie indagini secondo due tipologie di studio: quelle che potremmo definire strettamente quantitative, ovvero capaci di scandagliare e dettagliare numeri e categorie di servizi pubblici prestati; e quelle qualitative, svolte sostanzialmente attraverso l'ascolto e la raccolta delle opinioni dei cittadini, in funzione delle quali si rende possibile la ricerca stessa.

In un'indagine finalizzata all'analisi del servizio bagni pubblici, ad esempio, in base alla prima tipologia sarà indicata la quantità numerica di tali bagni, la loro ubicazione, come sono attrezzati, chi li gestisce e sulla base di quali accordi contrattuali, facendo così anche emergere le lacune degli standard specifici date dal confronto tra le obbligazioni pattuite e la situazione reale; nell'approccio di tipo qualitativo, invece, le domande rivolte direttamente ai cittadini circa la loro opinione sui bagni pubblici permettono di scoprire eventuali esigenze ulteriori e le criticità che impediscono concretamente il loro utilizzo e che altrimenti non emergerebbero come, ad esempio, la difficoltà di reperire le chiavi dei bagni nei mercati rionali.

Dunque, due prospettive di indagine apparentemente complementari ma che nei fatti possono essere tra loro disarmoniche, nella misura in cui il servizio programmato non sia commisurato alle aspettative e alle necessità dei cittadini: il dato oggettivo potrebbe dunque misurare una prestazione puntuale seppur, allo stesso tempo, insoddisfacente per i cittadini. Le parole chiave diventano, allora, da un lato "ascolto" e dall'altro "percezione".

Il concetto diviene ancor più chiaro non appena spostiamo l'attenzione su alcuni luoghi comuni relativi a tematiche estremamente attuali, come ad esempio quelle riguardanti la tutela dell'ambiente: quante volte abbiamo sentito un cittadino sostenere che, secondo lui, la raccolta dei rifiuti non viene realmente differenziata dal Comune? Siamo di fronte, appunto, alla percezione negativa di un servizio pubblico a cui

conseguirà inevitabilmente un atteggiamento scoraggiato da parte del cittadino nel differenziare la propria immondizia. Ancora: pensiamo a quante volte ci è capitato di prendere l'automobile ignorando che il tragitto programmato era in realtà ben collegato dal servizio pubblico con la conseguenza, negativa, di un maggior impatto sull'inquinamento e sulla viabilità urbana, che ci fa perdere ore nel traffico e spesso anche le staffe!

La percezione va, però, interpretata. Sull'argomento esistono diversi studi che hanno analizzato il fenomeno da punti di vista eterogenei e che sono giunti ad interpretazioni differenti sul rapporto tra l'elaborazione della nostra mente e il modo esterno. Abbiamo la teoria empiristica di Hermann von Helmholtz, secondo cui la percezione del mondo avviene attraverso l'esperienza e l'apprendimento derivanti dal contatto con il mondo l'esterno, sinonimo di una rappresentazione molto diretta e individuale. Dall'altra parte, abbiamo il movimento del New Look, fondato dagli americani Bruner, Postman e Mc Ginnies, che arricchisce il concetto di percezione considerandola frutto dell'incontro tra stimoli esterni e aspettative, ovvero i valori e gli interessi del soggetto.

Gli studi appena citati, che riassumono il passaggio da una visione diretta ed immediata ad un'altra integrata da elementi valoriali e sensoriali, sono solo due esempi, tra i tanti, utili a far comprendere il significato generale e l'importanza di un simile approccio tale da poter dare merito ai monitoraggi basati sulle percezioni ed a cui, pertanto, l'Amministrazione pubblica non dovrebbe sottrarsi.

Come noto, ACoS rappresenta lo sguardo dell'Assemblea capitolina sui servizi pubblici di Roma, uno sguardo tecnico con un approccio scientifico per dare quelle risposte che i consiglieri, pur radicati sul territorio, potrebbero ricevere distorte, parziali o non ricevere affatto. Questo il senso del lavoro dell'Agenzia, capace di indirizzare l'operato dell'Amministrazione segnalando la presenza di lacune o disfunzioni di un servizio. E, allora, come comportarsi se il dato tecnico del servizio è positivo ma è la percezione di questo ad essere negativa? In tale quadro diviene innegabile l'esigenza di professionalità specifiche ed eterogenee sul campo, ciò anche in virtù del tipo di problema rilevato poiché potrebbe trattarsi della mera necessità di svolgere una migliore campagna di comunicazione ovvero di migliorare un profilo secondario che, nondimeno, risulta avere alte aspettative tra gli utenti. Ciò potrebbe accadere, ad esempio, anche in Aziende ospedaliere rinomate laddove, nonostante la preoccupazione principale sia la vita e la salute dei propri cari e nonostante la presenza di medici accreditati, una pessima comunicazione tra il personale ed i parenti dell'assistito ben potrebbe provocare in questi ultimi un'opinione negativa della struttura.

In conclusione, dunque, si ritiene necessario comprendere ed accentuare l'importanza della percezione sociale dei servizi pubblici locali nonché mettere in pratica delle misure adeguate e rispondenti alle esigenze dei cittadini, molte delle quali applicabili con sforzi economici pressoché nulli. Il tutto volto unicamente al miglioramento della città, considerato che il cittadino con una buona opinione del servizio pubblico sarà stimolato a conservarlo tale, ad utilizzarlo, a pagarne le tasse o le imposte previste... in altre parole, a partecipare. Perché una buona percezione è anche partecipazione.

Emanuele Besi