

**Metropoli a confronto.** Tappa romana per l'indagine internazionale «Global cities forum» di **Accenture**

# Sotto esame i servizi della capitale

Sanità, sicurezza e qualità del trasporto tra i temi caldi oggetto dello studio

PAGINA A CURA DI  
**Giuseppe Latour**

Sanità, sicurezza e mezzi di trasporto a Roma. Sono i temi caldi messi sotto la lente dall'Institute for Public Service Value (Ipsv) di **Accenture** durante la giornata di lavori del Global cities forum, che sabato scorso ha coinvolto 65 cittadini romani. L'obiettivo era analizzare qualità e punti critici della città e dei

suoi servizi pubblici. Roma rappresenta una tappa dell'indagine internazionale che quest'anno toccherà altre quattro grandi metropoli (Tokyo, Toronto, Oslo e Dublino) e i cui risultati saranno presentati il prossimo febbraio sulla base dei risultati del workshop di sabato. Dall'Ipsv, e dal direttore del suo centro ricerche, Julie McQueen, ci sono già delle prime idee su quali saranno gli esiti della ricerca.

La metodologia dei lavori prevede che si mettano assieme per un giorno persone, pre-

cedentemente selezionate, che rappresentano diverse fasce sociali. «Il nostro scopo - racconta McQueen - è capire quali so-

no le loro esigenze, cosa si aspettano da chi li governa». Al campione selezionato è stato chiesto di analizzare domande e questioni da tre punti di vista.

«Dopo molte ricerche - spiega ancora McQueen - abbiamo scomposto il ruolo sociale di ogni persona in tre aree. Prima gli chiediamo di pensare genericamente come cittadini, poi come contribuenti e, infine, come utenti di servizi pubblici». In questo modo ciascuno ha la possibilità di capire la complessità del suo ruolo di cittadino, ma anche la complessità del lavoro di chi governa.

La giornata di Roma non è stata la prima. Lo scorso anno sono state analizzate otto città: Londra, Sydney, Singapore, Berlino, New York City, Parigi, Madrid e Los Angeles. Le esperien-

ze passate, però, saranno decisive per il lavoro su Roma. Nelle otto tappe del 2007, infatti, sono stati individuati dei principi comuni, delle esigenze sentite dai cittadini indipendentemente dalle latitudini. Ed è probabile che anche in Italia si arrivi a conclusioni simili.

Ancora una volta, ne parla Julie McQueen: «I primi punti comuni sono sicuramente due. Dovunque la gente percepisce l'azione delle amministrazioni come poco coordinata e si aspetta migliore integrazione tra i diversi livelli di governo. Inoltre, è molto comune la sensazione che lo svilup-

po nelle città vada avanti puntando tutto sulle zone ricche ma lasciando indietro quelle meno sviluppate. Con il tempo la forbice tra i quartieri si allarga dovunque nel mondo e questo è visto molto male».

Ma l'elenco non finisce qui: «Le persone si aspettano di essere più coinvolte nelle deci-

sioni pubbliche; e non semplicemente attraverso il voto. E vogliono maggiore trasparenza sull'attività di chi li governa. Sia che si tratti di livello nazionale che di livello locale». Temi comuni che, si aspettano dall'Ipsv, si riproporranno anche in Italia.

Anche se, nello studiare Ro-

ma, ci si sta concentrando anche su altri aspetti particolari. Negli studi preliminari sulla città, infatti, è emerso che sono tre gli argomenti sensibili, sui quali i cittadini avranno molto da chiedere alle proprie amministrazioni. Ancora Julie McQueen: «Devo premettere che arriviamo ad ogni nuovo appuntamento con una mente assolutamente aperta a qualsiasi risultato. Studiando Roma, però, abbiamo individuato tre argomenti che pensiamo possano essere sensibili e sui quali abbiamo deciso di concentrare una buona parte della ricerca: la sanità, la sicurezza e la qualità del trasporto pubblico locale».

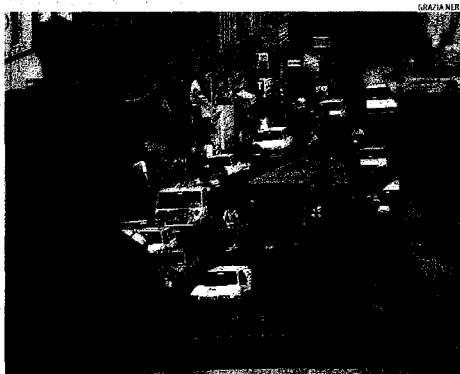
## IN BREVE

**8**

Numero delle città toccate dal Global cities forum durante lo scorso anno. Si tratta di Londra, Sydney, Singapore, Berlino, New York, Parigi, Madrid e Los Angeles

**65**

Persone selezionate dall'Ipsv di Accenture in ogni tappa per la ricerca. A loro verrà chiesto di valutare i servizi pubblici della città. Sono rappresentative di tutte le età e fasce sociali



**Mobilità.** Uno dei punti su cui verterà il Global cities forum



**La ricercatrice.** Julie McQueen

## IL METODO

Julie McQueen (Ipsv): chiederemo alle persone di analizzare alcune questioni come utenti, cittadini e contribuenti

