

Metropoli a confronto. Indagine **Accenture** su dodici capitali mondiali

Roma maglia nera nei servizi

Nove cittadini su dieci insoddisfatti dell'amministrazione

Giuseppe Latour

Roma perde il confronto con le altre grandi città del mondo nei servizi pubblici. È il risultato della ricerca Global cities forum, condotta dall'Institute for public service value (Ipsv) di Accenture a fine 2008. Un lavoro che ha toccato, oltre a Roma, 12 centri di tutto il mondo (Berlino, Dublino, Parigi, Madrid, Oslo, Toronto, Londra, Los Angeles, New York, Tokyo, Singapore e Sydney) per sentire il polso degli abitanti e fare il punto sulla loro percezione della qualità e dei punti critici dei servizi. Al workshop della capitale hanno partecipato 65 cittadini presi da diverse fasce sociali. A loro è stato chiesto di analizzare domande e questioni da tre punti di vista (cittadino, contribuente e utente di servizio pubblico).

«I romani - si legge nella ricerca - sono stati in assoluto i più negativi nel giudizio sulla loro città come posto dove poter vivere e lavorare». Più di un terzo del campione si è espresso in modo molto negativo su questo punto. Una percentuale in netto contrasto con le altre città: a Sydney e Toronto addirittura più dell'85% del campione ha da-

to il più alto voto disponibile.

E se si analizza il parere espresso sui singoli servizi pubblici, è facile comprendere il motivo di questo giudizio. I cittadini romani sono di gran lunga i meno soddisfatti delle loro pubbliche amministrazioni. L'82% del campione si è detto insoddisfatto del servizio sanitario. È la percentuale più alta rispetto agli altri centri (a Berlino, ad esempio, gli scontenti sono il 59% e a Oslo il 57%).

Il 90% dei partecipanti si è poi dichiarato non soddisfatto del trasporto pubblico (addirittura nessuno si è detto completamente contento del servizio). Ancora una volta il numero più alto: a Parigi e Madrid sono stati registrati rispettivamente il 33 e il 29% di

pareri negativi. E sulla sicurezza gli scontenti sono l'80%. È l'unica categoria nella quale il primato viene condiviso: Dublino si è espressa praticamente allo stesso modo, con il 79% di pareri negativi. A New York, per fare un esempio, questa percentuale si ferma al 32%.

Ma la ricerca non si è focalizzata solo sui problemi. Ha anche messo insieme dei pacchetti di soluzioni. Giuseppe Verardi, partner Accenture per il settore Public service, spiega: «I cittadini hanno ipotizzato anche delle possibili iniziative per migliorare i servizi. In generale, è venuto fuori che il loro desiderio è mettere in circolazione un maggior numero di informazioni». Ad esempio nei trasporti. «Molti sostengono che non c'è solo un problema di servizio in senso stretto, ma la necessità di fornire più dati sulle linee di trasporto pubblico e sul traffico». Situazione simile nel campo della sicurezza: «La richiesta è di una maggiore circolazione di informazioni, oltre a un migliore utilizzo delle nuove tecnologie per il monitoraggio del territorio e a una più forte integrazione tra forze di polizia».

E proprio qui (l'integrazione tra amministrazioni) si trova l'altro punto centrale del deficit di servizi di Roma, secondo i suoi abitanti. Dice ancora Verardi: «Il cittadino romano ha bisogno di un servizio ma lo vede frammentato in mille rivoli, senza capirne il motivo». Per questo vorrebbe una maggiore integrazione tra le Pa, resa possibile dall'utilizzo di nuove tecnologie senza un dispendio eccessivo di risorse. Un'integrazione che funzioni considerandolo un consumatore e non un numero in un archivio anagrafico.

«Se faccio un contratto con una società di telecomunicazioni - afferma Verardi - usufruisco di più servizi (internet, cellulare, telefono fisso, connessione senza fili) ma la mia esigenza di cliente è avere una continuità tra di loro, non percepire nessuna interruzione». Lo stesso schema vorrebbero i cittadini per la pubblica amministrazione. Tanti servizi diversi, gestiti in continuità, attraverso una circolazione di informazioni costante che non costringa gli utenti a snervanti duplicazioni di file, telefonate, documenti da compilare.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

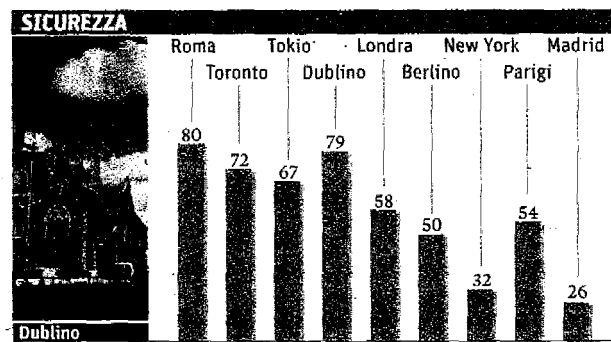
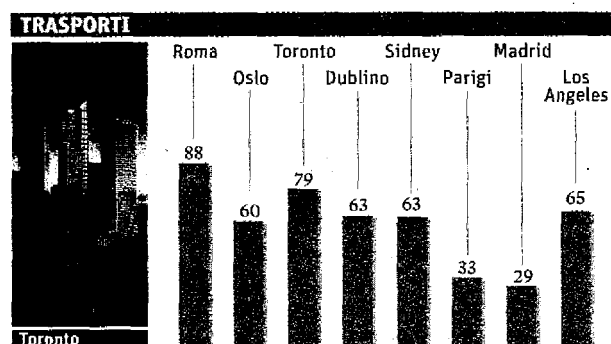
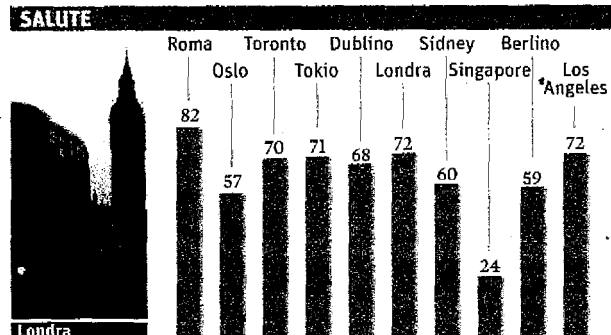


Giuseppe Verardi
PARTNER
ACCENTURE

Mancano le informazioni. Non c'è solo un problema di servizi in senso stretto. Molti cittadini richiedono più dati sulle linee di trasporto pubblico e sul traffico

I trasporti nel mirino

Cittadini che nella ricerca Global cities forum si sono dichiarati insoddisfatti (%) su servizio sanitario, trasporti pubblici e sicurezza. Nelle foto le città che subito dopo la capitale hanno registrato il maggior tasso di insoddisfazione



Fonte: Global cities forum - Institute for public service value di Accenture

Il Corriere della Sera

Roma maglia nera nei servizi
 Non si riduce il tasso di insoddisfazione dei cittadini

Nuova BMW Serie 2
 The Stationer