

Da un sondaggio guidato dalla società Ipsos emergeranno le proposte per gli amministratori pubblici

# «Ecco i servizi che vorrei»

## A Cagliari 70 sardi per il forum di Accenture

► Ieri a Cagliari si è svolto l'Accenture Citizens' Forum: il progetto che tramite un metodo d'indagine innovativa permette di capire quale sia il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione.

Quali servizi la pubblica amministrazione dovrebbe migliorare e quanto i cittadini sono disposti a pagare per incrementarli? Sono queste alcune delle domande che ieri sono state rivolte a 70 cittadini sardi nell'ambito del Accenture Citizens' Forum al Thotel di Cagliari, per capire le priorità di intervento dell'amministrazione e migliorare così il rapporto con i cittadini.

**L'INDAGINE.** Il progetto internazionale, realizzato dall'Istitute for public service value di Accenture in collaborazione con il Centro Studi de L'Unione Sarda, ha riunito per un'intera giornata un campione di persone selezionato dall'Ipsos per discutere sui maggiori problemi della pubblica amministrazione. Persone provenienti da tutta la regione e appartenenti a diverse fasce sociali si sono confrontate su cinque temi

fondamentali: sanità, trasporti, nuove tecnologie, politiche del lavoro e ambiente. Tutti gli argomenti sono stati analizzati da diverse angolature. Agli intervistati è stato cioè chiesto di interpretare il ruolo di cittadini, quindi attenti all'interesse generale, di utenti dei servizi, ovvero con determinate aspettative ed esigenze rispetto alla qualità di quanto offerto, e infine di contribuenti (pagando le tasse si pagano infatti anche i servizi). A moderare e stimolare la discussione un team di psicologi e sociologi che poi dovrà tirare le somme delle discussioni e stilare il documento finale.

**L'OBIETTIVO.** L'appuntamento di Cagliari è stato il primo in ambito regionale dopo essere stato attuato sin dal 2007 nella maggiori metropoli del mondo. «Lavoriamo con la Sardegna da molti anni», sottolinea Giuseppe Verardi, responsabile Accenture per l'isola, «qui abbiamo sperimentato diversi sistemi informativi per la

pubblica amministrazione ed è stato quindi naturale testare qui, in ambito locale, un modello d'indagine ancora poco diffuso nel mondo». La società ha infatti sviluppato negli anni una metodo di studio (Public service value) per giudicare la pubblica amministrazione che non è semplicemente mutata dal settore privato. «È una procedura definita appositamente per valutare la performance pubblica usata a lungo negli Stati Uniti ma che ha avuto successo anche dai noi», aggiunge Verardi. «Non è infatti corretto trasportare gli indicatori privati in quelli pubblici parlando solo in termini di efficienza o solo di tagli dei costi».

**IL METODO.** Tra le domande poste ieri anche il grado di soddisfazione per le diverse prestazioni erogate (ad esempio sanitarie o nei trasporti), per i costi richiesti ma anche quali siano le con-

dizioni alle quali i cittadini non rinuncerebbero mai e quali, invece, quelle considerate superflue.

«Abbiamo usato un metodo innovativo che ci permette di capire come si formano le opinioni», ha spiegato Nando Pagnoncelli, amministratore delegato di Ipsos public affair. «Abbiamo cioè animato la discussione senza fermarci alla domanda diretta ma abbiamo stimolato il confronto per far sorgere i reali problemi e stilare così un elenco di questioni concrete da affrontare in modo da migliorare il rapporto tra pubblica amministrazione e cittadini».

**LA SINTESI.** I risultati finali saranno poi sintetizzati in un documento che sarà consegnato all'amministrazione regionale e a quelle locali. Uno strumento che potrebbe orientare le scelte pubbliche. Decisioni i cui effetti potrebbero essere vagliate sempre dai cittadini in una seconda edizione del Accenture Citizens' Forum.

ANNALISA BERNARDINI



Un momento del forum di **Accenture Citizens'** al **THotel di Cagliari** [FOTO DI ELISABETTA MESSINA]

www.ecostampa.it



«Lavoriamo nell'isola da molti anni: l'abbiamo scelta per il primo esperimento»



036452