

Il professore di comunicazione alla Sapienza di Roma, Marco Cilento, parla di «nuovo corso»

Circum: «Dopo anni di declino, s'intravedono segnali di ripresa»

Riceviamo e pubblichiamo la lettera inviataci da Marco Cilento, utente Circumvesuviana e docente universitario di comunicazione.

Scrivo nella doppia veste di utente della Circumvesuviana (EAV) e docente del Dipartimento di Comunicazione e ricerca sociale della Sapienza di Roma. Dopo lunghi mesi – se non anni – di inarrestabile declino e scadimento – qualitativo e quantitativo – del servizio di trasporto regionale che portò, tra le altre cose, al triste primato della Circumvesuviana definita “la peggiore ferrovia locale d'Europa”, si intravedono i primi segnali di ripresa. La situazione finanziaria in cui versa l'Ente continua a essere disastrosa ma qualcosa è cambiato nel management. Con l'insediamento, a fine luglio, del nuovo Amministratore unico di Eav, Umberto De Gregorio, lo stile, il clima e la concezione del servizio pubblico erogato sono decisamente cambiati. E, last but not least, la comunicazione con gli utenti è divenuto un asset centrale della nuova gestione. Come già annunciato da De Gregorio in un

articolo pubblicato su Repubblica il 22 agosto scorso, uno dei quattro punti su cui il nuovo Amministratore di EAV intende incentrare il suo mandato sta proprio nel creare un “rapporto intenso e un nuovo impianto di comunicazione con l'utenza. L'azienda deve essere spiegata, giorno per giorno. I suoi problemi, le sue speranze. I treni sono di tutti non dell'Eav”. In queste parole si racchiude la vera missione di un servizio pubblico, che si debba ispirare ai principi di trasparenza, condivisione e co-responsabilizzazione delle scelte. Sin dal suo insediamento, De Gregorio ha avviato, attraverso i media tradizionali e i social network, una vera e propria campagna di ascolto degli utenti, rifiutandosi di barriarsi – come era costume dei precedenti amministratori – al decimo piano dell'edificio di Corso Garibaldi, sede della dirigenza dell'azien-

da. Ovviamente lo stesso De Gregorio non nasconde le immani difficoltà strutturali che quotidianamente si trova ad affrontare – come recentemente ribadito in un suo intervento del 15 ottobre su Metropolis – ma senza dubbio que-

sto nuovo approccio, collaborativo e dialogante, non tarderà – nel medio periodo – a dare i suoi risultati anche in termini di concreto miglioramento del servizio. E', pertanto, indispensabile che il nuovo corso dell'EAV sia incoraggiato sui tre versanti della politica, dei media e dell'opinione pubblica.

Marco Cilento
docente del Dipartimento di
Comunicazione e ricerca sociale
della Sapienza di Roma
Email: marco.cilento@uniroma1.it

“ La qualità scarsa del servizio portò a definire la Circum la peggiore ferrovia locale d'Europa ”

“ L'azienda deve creare un rapporto con la popolazione, parlare dei problemi e delle speranze ”



IL MANAGER

Centrale per il rilancio la scelta come amministratore unico di Umberto De Gregorio