



Decidere la rete

Perché vogliamo creare uno sportello multiente? E' evidente che esistono una serie di premesse di valore alle quali si rifà ogni strategia. Le premesse di valore sono idee che nascono come “modi di pensare” alla mission della propria organizzazione basate su assunti indimostrabili oggettivamente. La premessa di valore può essere etica, politica, soggettiva Capire le premesse di valore, consente di definire le **premesse di fatto**, ovvero, specificare in maniera analitica il **perché** serve uno sportello multiente ci aiuta a definire il **come** e anche il **cosa**.

Nell'attività di monitoraggio realizzata grazie ai questionari, ai focus group e alle interviste, sono state indagate le motivazioni degli sportelli multiente, che si possono classificare in 4 diverse classi:

1. **risposta a specifici bisogni espressi dal territorio:** es. l'invecchiamento della popolazione, una decrescente mobilità dei cittadini di uno specifico territorio, l'innalzamento della numerosità di specifiche categorie di utenza (nuovi nati, famiglie giovani, anziani, ecc.);
2. **ricerca di maggiore economicità ed efficienza del sistema dei servizi pubblici:** si tratta di interventi finalizzati alla ricerca di aree di recupero dell'efficienza delle amministrazioni e all'individuazione di soluzioni strutturali;
3. **risposta ad un imperativo amministrativo:** si tratta di interventi nati, almeno in origine, per adempiere a specifiche normative provinciali o regionali, costruendo risposte sulla base dei vincoli posti dalla norma;
4. **finalità di tipo più strettamente “politico”** in cui le motivazioni non sono ricondotte a nessuna specifica idea guida del servizio, né a situazioni di bisogno rilevate, ma sembrano seguire l'idea che l'aggregazione di informazioni e servizi presso un unico centro di erogazione sia, comunque, un'occasione offerta alla cittadinanza.

La situazione critica che va evitata è quella in cui lo sportello multiente si percepisce come un valore in sé. Lo sportello multiente richiede la strutturazione di una rete interorganizzativa, che comporta dei costi di allineamento, coordinamento e gestione che **si giustificano solo se l'obiettivo a cui si vuole arrivare non è perseguibile senza il contributo di altri partner esterni**. In altri termini possiamo dire che, per ogni nuovo servizio che si vuole attivare, bisogna essere consapevoli che **il ricorso al contributo di partner esterni è conveniente solo se l'obiettivo non è raggiungibile lavorando da soli**.