

## Provincia di Piacenza: Retepiacenza.it

### Intervista a Maurizio Gariboldi

#### Area Servizi e tutela alle persone e al territorio

L'attitudine dei front office delle amministrazioni italiane, in questa fase storica, è indubbiamente quella di "fare rete". Nel corso della quarta edizione del Tavolo nazionale di lavoro di UrpdegliUrp, dedicato ai front office multi ente, sono state presentate diverse esperienze che declinano in modo differente il concetto di *sportello multiente*. Dall'esame di queste esperienze emerge che sono tre i principali fattori che determinano, condizionano e connotano l'interazione tra enti diversi:

- il **territorio**: è la contiguità territoriale o l'appartenenza ad uno spazio comune che porta i front office delle amministrazioni (fisici e/o virtuali) a creare flussi informativi che possano facilitare i cittadini nel reperimento delle informazioni;
- la **tecnologia**: le dotazioni strumentali diventano comuni e ciò favorisce, da una parte lo scambio interistituzionale e, dall'altra, una maggiore facilità di reperimento delle informazioni per il cittadino;
- il **tema**: sono gli argomenti oggetto dell'esercizio delle proprie funzioni che portano alla definizione di flussi informativi tra più attori istituzionali competenti, con funzioni diverse, degli stessi temi.

Questi tre fattori, combinati insieme, danno vita a varie modalità di organizzazioni di reti tra istituzioni e di sportelli multi ente.

Un'esperienza che combina territorio, tecnologia e, progressivamente, anche i temi è quella di **Retepiacenza.it**. Si tratta di un portale di informazione e di servizio che la provincia di Piacenza ha realizzato coinvolgendo la Prefettura, 22 uffici periferici dello stato, i 48 comuni del territorio provinciale, le 3 Comunità Montane e altri enti pubblici come la Camera di Commercio, l'Auls, il Consorzio di bonifica e Arpa. Retepiacenza.it non replica informazioni e servizi degli enti coinvolti ma fa da hub, da collettore, e rimanda l'utente direttamente ai siti che producono –e sono responsabili delle informazioni pubblicate e dei servizi erogati. Attraverso applicazioni del web semantico il portale facilita la diffusione di contenuti informativi presenti sui diversi siti ad esso collegati e svolge altresì una funzione di servizio organizzando alcuni temi ritenuti importanti (lavoro, salute, scuola, formazione, eventi, turismo, etc.).

Per capire meglio Retepiacenza.it abbiamo intervistato al **suo responsabile, Maurizio Gariboldi**.

Gli abbiamo chiesto da dove è nata originariamente l'idea di questo progetto; se, in generale, c'è una risposta positiva al progetto; se la struttura logica delle informazioni offerte attraverso Retepiacenza.it si rispecchia nell'organizzazione dell'urp oppure si tratta di un front office solo virtuale; come lavorano

insieme le amministrazioni; infine, quali sono i principali vantaggi che traggono le amministrazioni che hanno aderito al progetto.

Ed ecco cosa abbiamo scoperto.

### **1. Da dove nasce l'idea di una rete tra tante e diverse istituzioni del territorio provinciale?**

L'idea nasce nell'ambito di una riflessione sulle caratteristiche della realtà amministrativa locale. Infatti la provincia di Piacenza è costituita da **48 Comuni** di cui solo uno, il capoluogo, supera i 15.000 abitanti; **il 75% dei Comuni sono nella fascia sotto i 5000**. Queste dimensioni demografiche impediscono ai Comuni, che peraltro hanno una scarsa propensione all'associazionismo, di avere la base sufficiente per affrontare le sfide poste dai processi di innovazione. **La Provincia, in una logica di sussidiarietà, è chiamata perciò a svolgere un ruolo di coordinatore, promotore e di sostegno.**

Il portale territoriale nasce dal presupposto di fornire ai Comuni uno strumento in grado di **ampliare le possibilità di accesso al mondo Internet** rendendoli più facilmente rintracciabili, di **creare una comunità di operatori** in grado di lavorare insieme ed infine di costruire uno strumento che possa essere di servizio rispetto ai Comuni. Per fare un esempio riguardo a questo: si sta costruendo un sistema che consenta ai Comuni di avere -tramite Retepiacenza.it- un servizio di messaggistica personalizzata per i propri cittadini. Per molti dei Comuni della provincia sarebbe complesso creare in autonomia questi strumenti; per loro a volte può essere complicato anche accedere ai servizi di operatori privati.

Queste idee ed esigenze della Provincia si sono incontrate con un'ipotesi di lavoro della **Prefettura** di Piacenza che, partendo da una iniziativa già realizzata in provincia di Macerata, tendeva a creare uno **spazio comune tra tutti gli uffici statali.**

### **2. I dati di accesso al portale cosa vi dicono, rispetto all'attuazione di questa idea di rete tra istituzioni?**

E' interessante il fatto che il numero dei visitatori sia in continua crescita. Proprio in questi giorni Retepiacenza.it compie un anno di vita, registrando complessivamente **oltre 90.000 accessi**. E' un risultato che supera le nostre aspettative anche perché in realtà il sito è ancora in fase di costruzione. Ad esempio si sta sviluppando **una sezione dedicata alle informazioni per la popolazione immigrata** e si sta sviluppando con nuovi dati l'albero degli eventi della vita.

### **3. L'urp della Provincia è concepito nello stesso modo oppure l'accordo sulla rete è riferito solamente al portale?**

L'accordo riguarda solo il portale. Tuttavia l'obiettivo a tendere è un portale che sia la base informativa comune per tutti gli sportelli informativi presenti sul territorio.

Dovremo fare in modo che queste informazioni siano complete e saranno certificate in quanto saranno inserite ed aggiornate a cura delle amministrazioni direttamente responsabili di quelle informazioni.

E' quello che si sta facendo con la **sezione immigrazione** che nasce appunto con lo scopo principale di fornire agli sportelli informativi, in questo caso anche privati, un set completo di tutte le informazioni necessarie.

#### 4. Quali sono le modalità di interazione tra le amministrazioni?

Le amministrazioni aderenti pubblicano sui propri siti, quando ne sono provvisti, le notizie relative alle proprie attività. La pubblicazione può avvenire anche attraverso il sistema CMS del portale provinciale. Attraverso la modalità **RSS** tali notizie vengono pubblicate automaticamente e periodicamente aggiornate nelle sezioni **Ultima Ora** e **Notizie del giorno**.

**E' la redazione, poi, che seleziona le news** a cui dare particolare evidenza nella Home page e/o nelle sezioni tematiche e che si occupa direttamente **dell'aggiornamento del Calendario Eventi**.

Le amministrazioni inoltre possono **aggiornare ed integrare la sezione degli Eventi della vita** - sempre mediante il CMS ad accesso riservato-. Per quanto riguarda gli **uffici statali**, che come si diceva spesso non hanno un proprio sito locale, possono aggiornare ed integrare le pagine messe a loro disposizione che consentono di presentare le attività di propria competenza, con specifiche **informazioni e modulistica**.

Vi è poi un **Forum** che è, sostanzialmente, uno spazio virtuale di comunicazione e di confronto tra tutti le amministrazioni aderenti. Questo strumento è **integrato** sia con la **funzionalità di invio di Newsletter** periodiche rivolte alle amministrazioni, sia con la **sezione Repository** per la più semplice pubblicazione di documenti e report.

Per coordinare tutta l'attività si organizzano **incontri nel corso dell'anno** che consentono anche di verificare il lavoro svolto.

#### 5. Quali sono i vantaggi per le amministrazioni che sono coinvolte?

Ci sono diversi vantaggi diretti e indiretti che Retepiacenza.it ha determinato. Anzitutto le amministrazioni che prendono parte al progetto possono **amplificare la propria comunicazione**: un canale di distribuzione in più, in sostanza.

Poi va tenuto conto che ci sono uffici statali che non hanno redazioni decentrate del sito ma solo siti nazionali. La Rete consente anche a questi di avere **visibilità sul territorio**, diffondendo più facilmente una serie di informazioni.

Poi ci sono vantaggi indiretti: per esempio non è secondario il fatto di avere uno spazio comune che favorisce una migliore **comprensione delle "intersezioni istituzionali"** cioè degli intrecci tra le diverse attività istituzionali.

Infine il confronto tra colleghi di amministrazioni diverse favorisce lo scambio di conoscenze sulle modalità di produzione e distribuzione delle informazioni. Per esempio, il lavoro fatto per la creazione

di un comune albero degli eventi della vita ha portato alcuni referenti ad interrogarsi sulle loro modalità di informazione e ha determinato anche il **ripensamento dei loro siti**.