

Redazione sportello sociale, rapporto annuale 2012 (estratto)

Sportelli & Sportelli

Questo rapporto, estratto da un documento più complessivo, non rappresenta l'andamento ufficiale degli accessi agli sportelli sociali nel 2012 riferito al Sistema informativo per la programmazione e verifica dei servizi erogati in area sociale dal Comune.

E' solo l'estrapolazione di alcuni macrodati utili alla verifica e programmazione delle attività legate agli aspetti di informazione e al lavoro della redazione degli sportelli sociali che gestisce il sito, i servizi di newsletter, la banca dati a schede dei servizi e risorse territoriali e il "rifornimento" informativo quotidiano per le attività degli operatori di sportello.

Le fonti dei dati, oltre alla redazione per quelli su sito, newsletter ed altri servizi, sono il Settore Agenda digitale e tecnologie informatiche (dati messi a disposizione trimestralmente sulla intranet degli sportelli sociali "SoWiki") e la Provincia di Bologna (rapporto quadrimestrale dell'Osservatorio sul bisogno – sportelli sociali dei 7 distretti della provincia)

1. Accessi ai soli sportelli sociali

Per quanto riguarda gli accessi c'è stato una diminuzione del 2,7% attribuibile in parte al calo, rispetto all'anno precedente, nel settore degli adulti (888 accessi in meno) a fronte della apertura, da maggio 2012, del servizio sociale e bassa soglia (1129 accessi in 8 mesi) cui sono indirizzati direttamente i non residenti. Altri fattori, ma non esistono dati in materia, potrebbero essere comunque un rallentamento degli accessi (a fronte, ad esempio, del +10% dell'anno precedente), una maggiore conoscenza su cosa fa e cosa non fa (cosa offre e cosa non offre) lo sportello sociale, un maggiore utilizzo del portale e delle newsletter per le attività di sola informazione.

Tabella 1. Totale accessi ai soli sportelli sociali

| anno | Numero accessi | Variazione su anno precedente | Accesso medio mensile ad ognuno dei 10 sportelli |
|-------------|-----------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| 2009 | 20487 | | 171 |
| 2010 | 21079 | 2,80% | 176 |
| 2011 | 23373 | 10,88% | 195 |
| 2012 | 22748 (*) | -2,70% | 186 |
| totale | 87687 | | 181 |

A fronte dei 22748 accessi ci sono circa 16.600 diversi utenti (anziani, minori, disabili, adulti, immigrati) per i quali sono state richieste una o più volte informazioni o accessi a servizi (direttamente da loro o da altri per loro conto come famigliari, parenti, conoscenti...)

2. Target di utenza

L'analisi dei dati del target di utenza degli sportelli sociali ci mostra una contenuta crescita percentuale del target anziani e anche in termini numerici del target minori/famiglie, una stabilità dei disabili, l'irrilevanza del target immigrati, un calo nel settore adulti, anche attribuibile alle ragioni prima citate.

Tabella 2. Totale accessi per target di utenza anni 2012 e 2011

| Target | Anno 2012 | % | Anno 2011 | % | Variazione % |
|-------------------|-----------|--------|-----------|--------|--------------|
| Anziani | 9790 | 43,00% | 9836 | 42,10% | 0,9 |
| Minori e famiglie | 6728 | 29,60% | 6331 | 27,10% | 2,5 |
| Adulti | 5585 | 24,60% | 6473 | 27,70% | -3,1 |
| Immigrati | 63 | 0,20% | 53 | 0,20% | 0 |
| Disabili | 582 | 2,60% | 680 | 2,90% | -0,3 |
| TOTALE | 22748 | | 23373 | 100 | |

3. Accessi e target di utenza considerando anche gli sportelli specializzati comunali

Tabella 3. Accessi 2012 agli sportelli specializzati

| Sportello specializzato | Accessi 2012 | Note | Accessi 2011 | Note |
|----------------------------------------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sportello Immigrazione Asp Poveri Vergognosi | 18614 | Rifugiati 194; Sportello Immigrazione 18.420 (+114%, nel 2012 sono state rilevate sistematicamente anche telefonate ed e-mail) | 8664 | Rifugiati 259; Sportello Immigrazione 7802; Emergenza profughi nord Africa 603 (un aumento complessivo del 170% sul 2010) |
| Sport.Informafamiglie Centro famiglie | 3596 (1) | | 3647 | |
| Servizio sociale a bassa soglia | 1129 (2) | Aperto dal 2/5/12 | - | Non attivo |
| Altro Disabilità | 758 | Sportello CAAD 620; redazione sportelli 138 | 450 | Sportello CAAD 350; redazione sportelli sociali 100 |
| Call center telefonico URP (3) | 498 | anziani 97; immigrati 28; disabili 29; altro sociale 344 (in totale - 6,6% su 2011) | 533 | Anziani 88; Immigrati 34; Disabili 47; altro sociale 364 (-37% in totale su 2010) |
| Totale | 24595 | (+85% su 2011) | 13294 | |

(1) nell'area Minori e Famiglia è necessario considerare i dati del Centro per le Famiglie e del relativo Sportello Informafamiglie, anche se il Centro, essendo una struttura "ombrello" affronta i temi delle famiglie con figli minori attorno ad una molteplicità di aspetti (servizi sociali, abitare, scuola/educazione, tempo libero, cittadinanza, ...) non tutti riconducibili alle prerogative degli sportelli sociali.

(2) ricomprende 49 persone anagraficamente anziane. Tutte le altre sono comprese nella fascia di età 18-64 anni.

(3) Nella rete URP solo il call center telefonico indicizza la domanda. Mancano pertanto i dati di quanta domanda di tipo sociale arrivi all'Urp centrale e a quelli di Q.re, anche se i dati disponibili del Call center ci fanno verificare una costante diminuzione negli anni di domanda sociale parallela all'apertura degli sportelli sociali

Tabella 4. Accessi per target Sportelli sociali + specializzati 2012

| | | |
|------------------------------------------------------------|----------|---------|
| Anziani (sp.sociali+call center Urp) | 9887 | 20,75% |
| Minori-Famiglie (sp.sociali +sport.informafamiglie) | 10324 | 21,66% |
| Adulti (sp.sociali+serv.soc.bassa soglia) | 6714 | 14,09% |
| Immigrati (sp.sociali+sportelloAsp+call center Urp) | 18705 | 39,89% |
| Disabili (sp.sociali+sp.CAAD+redaz.sport.+call center Urp) | 1369 (4) | 2,87% |
| n.c. | 344 | 0,72% |
| Totale | 47343 | 100,00% |

(4) il dato da 6/8 anni è stabile e ricalca quello del precedente Sportello specializzato handicap CRH. Per le persone disabili adulte (18-64 anni) si tenga presente che l'accesso può avvenire anche direttamente ai servizi appositi dell'Azienda USL (Ussi-disabili adulti) senza passaggio dallo sportello sociale

Gli sportelli del Comune realizzano quindi complessivamente oltre 47mila contatti di cui il 48,1% agli sportelli sociali e il 51,9% a quelli specializzati (di cui 3 su 4 allo sportello immigrati di Asp Poveri Vergognosi)

4. Accessi per Quartiere agli sportelli sociali 2012

Tabella 5. Accessi suddivisi per Quartiere

| Quartiere | Accessi | % su totale 2012 | % su totale 2011 | andamento |
|----------------|---------|------------------|------------------|-----------|
| Borgo Panigale | 2050 | 9,01 | 8,6 | = |
| Navile | 4304 | 18,92 | 20,3 | - |
| Porto | 2910 | 12,79 | 12,9 | = |
| Reno | 2645 | 11,62 | 7,8 | + |
| S.Donato | 2650 | 11,64 | 12,8 | - |
| S.Stefano | 1083 | 4,76 | 6,7 | - |
| S.Vitale | 2897 | 12,73 | 12,9 | = |
| Saragozza | 1265 | 5,56 | 4,8 | = |
| Savena | 2944 | 12,94 | 13,2 | = |
| Totale | 22748 | | | |

Dati abbastanza stabili sulla suddivisione degli accessi per Quartiere, con flessioni leggermente più accentuate a Navile (dovuta anche alla chiusura per 2 mesi circa, causa lavori, di uno degli sportelli) e S.Stefano e S.Donato, anche per necessità contingenti di parziali chiusure saltuarie causa carenze di personale. Incremento significativo invece a Reno con un aumento del 47% di accessi.

5. Modalità di accesso agli sportelli sociali

Calano leggermente gli accessi di persona a favore di telefono e posta elettronica, ma solo dell'1-2%.

L'aumento di contatti mail è in parte dovuto a contatti con altri enti e in parte ad un lieve aumento di contatti da cittadini in alcuni dei Quartieri. A questo proposito, informativamente parlando, emerge il tema che la gestione sportello per sportello di telefono e posta elettronica segue la logica della territorializzazione del servizio e dell'accesso, ma certamente non permette un decollo di accessi significativi con queste modalità. Sono possibili soluzioni che contemperino le diverse esigenze? (unico call center telefonico ed e-mail?)

Tabella 6. Tipologia di accesso allo sportello 2012

| Tipo | 2012 | % | 2011 | % |
|------------|-------|--------|-------|--------|
| E-mail | 912 | 4,00% | 573 | 2,50% |
| Fax | 698 | 3,06% | 624 | 2,70% |
| Lettera | 341 | 1,49% | 530 | 2,30% |
| Di persona | 17391 | 76,45% | 18686 | 79,80% |
| Telefono | 3406 | 14,90% | 2960 | 12,70% |

6. Sportello virtuale: sito e newsletter nel 2012

E' continuato anche per il 2012 l'andamento con segno positivo delle pagine visitate sul sito e degli utenti ai servizi di newsletter, anche se con un rallentamento rispetto all'anno precedente più marcato nel campo delle newsletter che, almeno nel territorio bolognese, e in particolare quella sulla disabilità che viene prodotta da 12 anni, sono ormai discretamente conosciute. Anche i primi dati del 2013 confermano il trend di costante crescita con 42112 visite di media in gennaio e febbraio (+13% su media del 2012)

- Pagine visitate sito (PV): 445.004 (+29%)
- Media mensile sito PV: 37.083
- Media giornate lavorative sito PV: 1.515 (escluso sabato e domenica quando utenza si riduce a 1/4)
- Pagine visitate da apertura sito (giugno 2009): 1.169.212
- Utenti newsletter sportelli sociali: 1.933 (299 nuovi iscritti, +15%)
- Utenti newsletter Disabilità: 2.130 (192 nuovi iscritti, +10%)
- Totale utenti servizi di newsletter 4.063

Tabella 7. Accessi sito serie storica

| Anno | Pagine visitate | Incremento su anno precedente | Media mensile pagine visitate |
|------|-----------------|-------------------------------|-------------------------------|
| 2009 | 104518 (5) | | 17419 |
| 2010 | 265996 | 27,2 | 22166 |
| 2011 | 343694 | 32,9 | 29474 |
| 2012 | 445004 | 29,5 | 37083 |

(5) dal 25 maggio, data di messa on line, al 31 dicembre

Tabella 8. Suddivisione utenti delle due newsletter

| Newsletter | Operatori dei servizi Amministratori EELL | Singoli cittadini | Terzo settore |
|-------------------|----------------------------------------------|-------------------|---------------|
| Sportelli sociali | 844 | 743 | 346 |
| Disabilità | 570 | 1329 | 231 |
| Totale | 1414 (34,80%) | 2072 (51,00%) | 577 (14,20%) |

Circa i servizi di newsletter parrebbero ormai saturi, almeno su Bologna città (6), gli ambiti degli operatori dei servizi e dei singoli cittadini per quella sulla disabilità. Margini di ulteriore diffusione per quella degli Sportelli sociali (attiva da soli 3 anni a fronte dei 12 di quella sulla disabilità) e nell'ambito del terzo settore, che tuttavia ha altre fonti di informazione che si sovrappongono a quella possibile degli sportelli sociali. Non è decollata invece assolutamente l'edizione "cartacea" delle newsletter (stampa e spedizione via posta, solo 3 iscritti) in quanto gli operatori di sportello non divulgano questa opportunità e forse, anche, per un pregiudizio culturale che fa sì che newsletter (...al di là del cartaceo o telematico) non possa fare rima con alcuni dei target di utenza.

(6) si ricorda che i servizi di newsletter hanno anche quote significative di abbonati residenti in provincia ed in altre regioni

7. Altre annotazioni utili circa il lavoro informativo

Accessi al sito sportelli dalla rete Iperbole (sito del Comune)

Le schede tematiche presenti nella banca dati del sito sono linkate anche dai seguenti nodi tematici del sito del Comune:

- nodo casa
- nodo scuola ed educazione
- nodo mobilità e strade
- nodo lavoro e orientamento
- nodo partecipazione e diritti

La copertura degli altri nodi tematici è buona a riprova della collaborazione ormai consolidata con il settore Comunicazione e con alcuni altri settori del Comune (Mobilità, Casa, Istruzione, Cultura, Turismo) che permettono integrazioni e scambi di informazioni.

Riguardo alle notizie pubblicate il rapporto di collaborazione tra redazione sportelli e redazione Iperbole prevede che sulla materia di competenza del sociale sia la redazione sportelli a produrre le notizie relative e la redazione Iperbole poi le linka nel sito del Comune aggiungendo un sintetico testo introduttivo.

Presenza sui motori di ricerca

Ricercando su google con la parola chiave “sportello sociale” i primi 4 risultati sono riferiti agli sportelli del Comune di Bologna (*rilevazione effettuata in data 11 marzo 2013*)

Sui primi 20 risultati ben 16 sono riferiti all'E.Romagna e 5 al Comune di Bologna.

Altri servizi informativi della redazione sportelli sociali

La redazione sportelli sociali produce alcuni altri servizi informativi non esplicitamente connessi alle attività dello sportello sociale o a questo espressamente rivolti:

- rassegna stampa quotidiana sociale (tratta dalla rassegna stampa generale del Comune), diffuso solo internamente alla rete dei servizi del Comune a circa 70 abbonati. Prodotti dal 2010 al 2012 circa 650 numeri.

- mailing list dati sociali, rigira sistematicamente notizie su dati di carattere sociale tratti da siti, riviste, newsletter. Prodotte circa 200 notizie inviate a 60 abbonati

In corso di progettazione un servizio di fornitura trimestrale degli indici delle riviste specializzate che arrivano alla redazione (circa 60) e una mailing list sui temi della informazione e documentazione in campo sociale (prodotti, servizi e dibattito in materia di: comunicazione sociale, rappresentazione nei media dell'emarginazione e dei servizi sociali, riviste, siti, centri di documentazione, newsletter, attività di formazione, ecc))

Questi servizi esemplificano come il lavoro della redazione sportelli sia utile anche per produrre altri servizi e viceversa materiali recuperati per altre esigenze siano utili anche nel lavoro degli sportelli sociali. Una possibile evoluzione del lavoro verso un vero e proprio servizio di informazione e documentazione dei e per i servizi sociali del Comune.