

# Sportelli sociali in provincia di Bologna: prassi di accoglienza e dinamiche organizzative

Esiti e proposte di un percorso formativo-laboratoriale

Documento di lavoro - giugno 2013



# **Sportelli sociali in provincia di Bologna: prassi di accoglienza e dinamiche organizzative**

---

Esiti e proposte di un percorso formativo-laboratoriale



## ***Indice***

<b>1. Il percorso formativo-laboratoriale: obiettivi, metodi, contenuti</b>	<b>p. 5</b>
<b>2. Le funzioni dello sportello sociale</b>	<b>p. 7</b>
<b>3. Le prassi locali di funzionamento degli sportelli sociali: dall'analisi all'individuazione delle criticità</b>	<b>p. 8</b>
3.1. <i>La rilevazione del 'bisogno espresso dal cittadino' da parte dell'operatore di sportello</i>	
3.2. <i>L'uso di Garsia per la rilevazione delle tipologie di bisogno espresso</i>	
3.3. <i>Analisi trasversale dei meccanismi di accesso e gestione della domanda del cittadino</i>	
3.4. <i>Per sintetizzare: le criticità emerse e le proposte di miglioramento del gruppo di lavoro</i>	
<b>4. Lo sviluppo delle piste di lavoro: dai sistemi informativi ai processi intra-organizzativi</b>	<b>p. 19</b>
<b>5. Qualche riflessione di sintesi</b>	<b>p. 23</b>



## 1. Il percorso formativo-laboratoriale: obiettivi, metodi, contenuti

In stretto raccordo con la committenza – Provincia di Bologna – il percorso formativo è stato costruito attorno alla necessità di migliorare i processi intra-organizzativi degli sportelli sociali relativi all'accoglimento della domanda espressa, all'accesso e alla presa in carico; tutto ciò a circa dieci anni dalle prime sperimentazioni di sportello sociale nel territorio provinciale e a circa cinque anni dall'implementazione diffusa di tale servizio. Per fare questo si è condivisa la necessità di partire dal miglioramento della fase di raccolta e analisi della domanda espressa degli sportelli sociali presenti nel territorio provinciale. Si sono quindi definite tre principali finalità così riassumibili:

- migliorare il ruolo dello sportello sociale come 'fondamentale nodo' per costruire l'Osservatorio del bisogno di livello provinciale;
- migliorare la connessione e il raccordo fra Sportello sociale e Servizio sociale territoriale;
- migliorare l'implementazione del sistema Garsia, individuando elementi minimi comuni irrinunciabili funzionali alla sua applicabilità ad ampio raggio.

A partire da tali finalità si sono trattati i seguenti contenuti: la raccolta dei dati, ossia a chi servono, chi li utilizza, perché raccogliarli (sportello sociale e Osservatorio provinciale del bisogno); le funzioni dello sportello sociale al di là del dettato normativo; il raccordo tra sportello sociale e servizio sociale territoriale.

La metodologia scelta è quella cosiddetta formativo-laboratoriale: un setting e metodiche che valorizzano le esperienze dei soggetti in formazione tramite tecniche specifiche del gruppo di lavoro e che prevede altresì la produzione di documenti in esito al percorso condivisi dal gruppo stesso.

Data la numerosità dei partecipanti al percorso (una novantina) e per consentire a tutti di partecipare conciliando i tempi della formazione con quelli dei servizi di appartenenza, si è costruito un programma alternando moduli in plenaria e lavori in sottogruppi, collocandoli in diversi giorni della settimana, di mattina e di pomeriggio. In particolare, nel caso delle prime due plenarie sono state proposte due identiche edizioni nella medesima giornata: a seconda degli orari di apertura dello sportello sociale, gli operatori hanno potuto partecipare alla mattina o al pomeriggio.

In questo modo il percorso formativo ha avuto una strutturazione piuttosto articolata, sintetizzata nella tabella che segue. È evidente che particolare cura è stata dedicata all'organizzazione di tutte le fasi della formazione: dalla scelta delle giornate formative, all'ingaggio dei partecipanti, alla manutenzione della partecipazione. Ciò è stato possibile grazie alla disponibilità e all'impegno dei referenti dell'Amministrazione provinciale (Francesco Bertoni e Chiara Lambertini).

<b>MODULO</b>	<b>CHI E QUANDO</b>			<b>CONTENUTI</b>
<b>Primo modulo</b> (4 ore)	19 febbraio Plenaria - Mattina	19 febbraio Plenaria - Pomeriggio		Patto formativo; Lo sportello sociale nel sistema di welfare locale;
<b>Secondo modulo</b> (5 ore)	12 marzo GRUPPO 1	14 marzo GRUPPO 2	15 marzo GRUPPO 3	Le prassi locali di 'raccolta e analisi del bisogno' dei cittadini;
<b>Terzo modulo</b> (4 ore)	28 marzo Plenaria - Mattina	28 marzo Plenaria - Pomeriggio		Dove 'vanno a finire i dati' raccolti dallo Sportello sociale? ; L'Osservatorio provinciale del bisogno e l'utilizzo dei dati;
<b>Quarto modulo</b> (5 ore)	16 aprile GRUPPO 1	18 aprile GRUPPO 2	19 aprile GRUPPO 3	Cosa facilita e cosa ostacola l'utilizzo di Garsia ; Come si armonizzano i vari strumenti di raccolta e analisi del dato nelle prassi degli sportelli distrettuali;
<b>Quinto modulo</b> (5 ore)	8 maggio 2013 – Plenaria e lavoro in sottogruppi			Come migliorare gli strumenti in essere per la rilevazione del bisogno;

I moduli sono stati condotti da tre docenti di Iress che hanno gestito le plenarie e condotto i lavori in sottogruppi svolgendo un ruolo di facilitatrici delle dinamiche di gruppo (in particolare, il gruppo 1 è stato condotto da Daniela Farini, il gruppo 2 da Rossella Piccinini, il gruppo 3 da Marisa Anconelli). Nelle plenarie hanno effettuato un intervento la referente della Provincia di Bologna dell'Osservatorio del bisogno (Chiara Lambertini) e un tecnico di Garsia che ha risposto alle domande sul sistema dei partecipanti alla formazione.

Complessivamente ogni operatore di sportello ha frequentato 24 ore di formazione, effettuate in quattro mesi, tra febbraio e maggio 2013.



## 2. Le funzioni dello sportello sociale

Secondo i partecipanti alla formazione la principale funzione attribuita agli attuali sportelli sociali è di *rilevare il bisogno* del cittadino e *orientare* nella rete dei servizi (1). A questa segue la funzione di *accoglienza* delle istanze del cittadino (2), e, infine, la funzione di *filtro* (3) delle domande effettivamente pertinenti rispetto ad alcuni criteri (in primis la residenza).

1) Lo sportello sociale letto attraverso l'esperienza degli operatori della provincia di Bologna è sostanzialmente una presenza fisica che *raccoglie il bisogno* espresso: in questo va letto il forte impegno dell'Amministrazione provinciale nell'aver attivato un sistema omogeneo informativo/informatico di raccolta dei dati (Garsia e Osservatorio del bisogno), un sistema che, pur essendo utilizzato in modo disomogeneo dai vari distretti, costituisce una cornice di riferimento fondamentale a livello provinciale.

2) Inoltre, lo sportello sociale *fa accoglienza* ai cittadini, il che significa un atteggiamento di ascolto, di disponibilità, così come tempi per effettuare un breve colloquio. Da ricordare che la funzione di prima accoglienza, ascolto e informazione sul sistema delle risorse socio-sanitarie è una delle funzioni attribuite a tale servizio anche dalla Delibera regionale 432/2008 "Approvazione del programma regionale per la promozione e lo sviluppo degli sportelli sociali".

3) Infine, dopo la rilevazione del bisogno (quindi la compilazione del sistema Garsia) e l'ascolto del cittadino, si tratta di dare una risposta: questa può essere un orientamento ai servizi socio-sanitari, un supporto nel disbrigo di pratiche (es. bonus, contributi), un filtro rispetto all'accesso ad altri servizi. In tutti i casi, lo sportello sociale filtra la domanda rispetto alla possibilità di accedere ad altre prestazioni o ai servizi sociali se in possesso dei requisiti richiesti.

La funzione di 'filtro' è la più controversa tra gli operatori: allo sportello il cittadino racconta "tutti i suoi problemi", dicono gli operatori, quindi occorre filtrare la domanda, talvolta "arginare le richieste", capire cosa rispondere al cittadino senza dare false speranze, indirizzarlo al servizio più appropriato. Laddove il filtro da accogliente diventa respingente (vuoi per l'assenza del criterio della residenza o per l'eccessivo carico di lavoro dei servizi sociali, o la mancanza di risorse economiche adeguate) ciò costituisce un ulteriore fattore di difficoltà per chi opera allo sportello sociale.

### 3. Le prassi locali di funzionamento degli sportelli sociali: dall'analisi all'individuazione delle criticità

#### 3.1. La rilevazione del 'bisogno espresso dal cittadino' da parte dell'operatore di sportello

La domanda espressa dalla persona che si rivolge allo sportello può essere classificata come segue:

1. la persona esprime una domanda di prestazione o di servizio;
2. la persona esprime un bisogno.

Le situazioni si diversificano a seconda poi che la persona (o chi per lei) si presenti allo sportello per la prima volta (primo contatto), sia già conosciuta allo sportello (senza necessariamente essere stata presa in carico), oppure sia già in carico al Servizio sociale territoriale.

Si possono evidenziare alcune declinazioni e specificità.

*La persona esprime una domanda di prestazione o di servizio*

La domanda di prestazione o di servizio viene raccolta e viene fornita una risposta. Il colloquio dura in media 10 minuti.

Nel caso di utenti già conosciuti o per i quali vi sono nuove opportunità/risorse legate alla domanda espressa, oppure nel caso in cui non vi siano lunghi tempi di attesa per gli altri utenti, l'operatore di sportello avvia una serie di analisi ulteriori per valutare se è opportuno 'allargare lo spettro' dei possibili servizi/prestazioni da erogare (una sorta di 'guida alle opportunità'), al di là di quelli espressi direttamente dall'utente. Ciò avviene soprattutto nei distretti in cui l'operatore di sportello è assistente sociale.

Esempio: una signora anziana si presenta allo Sportello e dice: 'Vorrei la tessera dell'autobus'. Dopo aver verificato il possesso dei requisiti si avvia il processo di erogazione del servizio richiesto. Se la signora va allo sportello da molti anni sempre con questa richiesta, oppure se ci sono novità in merito alla promozione delle opportunità per la mobilità delle persone anziane, allora si dedica maggior tempo al colloquio, sondando insieme alla signora quali opportunità/risorse è possibile attivare. Nei contesti in cui l'operatore di sportello sociale è assistente sociale, il contenuto del colloquio può andare oltre la risposta sul servizio direttamente richiesto (per indagare l'eventuale differenza tra domanda espressa e domanda rilevata).

*La persona esprime un bisogno*

In questo caso sono necessari maggiore attenzione e maggior tempo per individuare una o più risposte opportune e/o appropriate. Il colloquio dura dai 20 ai 30 minuti.

Esempio: un signore (under 65 anni) si presenta allo Sportello e dice: 'Non ho soldi per andare in autobus'. Si tratta innanzitutto di individuare delle priorità, ponendosi – e rispondendo- a domande quali:

- perché chiede soldi?
- è possibile attivare il trasporto sociale?
- il problema che porta è collegato al problema del trasporto e/o alla disponibilità economica?
- perché ha questo bisogno (forse ha perso il lavoro, ecc.)?

Se l'operatore è l'amministrativo e sceglie di compiere una valutazione sociale, rimanda l'analisi di queste domande all'assistente sociale di riferimento, soprattutto nei casi in cui non esiste, rispetto all'esempio, un regolamento comunale sul trasporto sociale.

Nella fase di 'accoglimento' della domanda espressa dal cittadino, l'aspetto prioritario da considerare è la **residenza** (che implica l'avere o meno diritto alla prestazione) riscontrabile dal Documento di identità. In altri casi, pur dovendo comunque considerare questo dettaglio, l'aspetto prioritario è l'individuazione del target: da ciò dipende infatti il tipo di filtro che viene effettuato e quindi l'immediato e conseguente passaggio ad un altro servizio.

### ***Elementi di riflessione, criticità, proposte***

→ Emerge come gli sportelli sociali svolgano una funzione di osservatorio dei cambiamenti nel territorio: vengono raccontati episodi che segnalano un incremento delle situazioni di difficoltà (rappresentati dall'aumento della richiesta di beni di prima necessità e di sostegno abitativo). Gli operatori sono testimoni di come stia cambiando il volto del disagio e della povertà.

→ In tempi di crisi economica e del complessivo sistema di welfare locale, il target cosiddetto 'disagio adulto' è uno fra i più problematici, per svariate ragioni:

- le richieste espresse da persone rientranti in questo target non sempre sono soddisfacibili (quanto meno non immediatamente), nel senso che non vi corrisponde ipso-facto una prestazione/un servizio di competenza dello sportello sociale e, di conseguenza del servizio sociale territoriale (esempio classico: 'ho bisogno di lavoro', 'ho perso il lavoro'). E tali richieste sono in sostanziale aumento;
- è un target che esprime bisogni multifattoriali e complessi (casa-lavoro-autonomia);
- questo tipo di bisogno è aumentato esponenzialmente in seguito alla crisi economica. Crisi economica che ha determinato al contempo anche una pesante riduzione dei servizi e delle opportunità offerte dal sistema pubblico in campo sociale (vedi riduzione dei contributi economici, delle borse lavoro, ad esempio).

L'aumento di questi casi e l'impossibilità - molto spesso - di dare una risposta efficace a queste persone sta determinando un forte affaticamento e stress negli operatori di sportello. Inoltre, questi casi di 'disagio adulto' non sempre hanno le caratteristiche 'classiche' e tradizionali di 'caso sociale'. Il caso di un papà rimasto senza lavoro, la cui moglie ha chiesto la separazione, che deve e vuole contribuire al mantenimento dei figli, non ha le caratteristiche canoniche di un caso sociale: per accogliere casi come questi, che negli ultimi tempi sono aumentati tantissimo, occorrerebbero anche competenze specifiche di sostegno psicologico, ad esempio. E nel servizio sociale territoriale non ci sono gli psicologi.

→ Lo Sportello sociale è un osservatorio anche ed in specifico sull'impoverimento e il degrado dei contesti urbani e di vita delle persone, in particolare nel comune capoluogo che per le sue caratteristiche di area metropolitana raccoglie ed intercetta in misura maggiore situazioni di povertà ed impoverimento. A Bologna le persone che si rivolgono allo Sportello chiedendo beni di prima necessità vengono indirizzate verso i centri Caritas o del volontariato cittadino. Questi ultimi tuttavia, in taluni casi, chiedono alle persone che vi si rivolgono una lettera dell'assistente

sociale attestante lo stato di bisogno. Accade poi che quando queste persone tornano agli sportelli sociali dei quartieri richiedendo la formale dichiarazione comprovante lo stato di bisogno, in vari casi non ottengono la lettera in quanto le assistenti sociali sono sovraccariche di lavoro.

### 3.2. L'uso di Garsia per la rilevazione delle tipologie di bisogno espresso

Il percorso formativo-laboratoriale aveva fra gli obiettivi quello di analizzare alcuni aspetti del sistema informativo Garsia (confronta capitolo 1), soprattutto come strumento per l'implementazione dell'Osservatorio provinciale del bisogno. In base alla discussione condotta in gruppo, le 12 tipologie di bisogno espresso (rintracciabili nel menu a tendina del programma), richiamate in Garsia, possono essere riaccorpate come segue:

<ul style="list-style-type: none"> <li>● Abitazione</li> <li>● Cura (accudimento)</li> <li>● Disponibilità economica</li> <li>● Mantenimento o sviluppo autonomia</li> <li>● Mobilità</li> </ul>	<p>Sono le tipologie di bisogno maggiormente 'ricorrenti' in tutti i distretti, soprattutto le tipologie afferenti la Disponibilità economica e la Cura/accudimento. Inoltre sono le tipologie che riguardano prioritariamente il target anziani (target di competenza non delegata dai Comuni).</p> <p>Certe prestazioni – come 'il campo estivo' riconducibile, ad esempio, all'etichetta Socializzazione Inclusione sociale - sono considerate in modo diverso dai singoli comuni rappresentati in aula: per alcuni rientrano nell'area di competenza del servizio sociale territoriale, per altri del servizio educativo, il cui accesso presuppone canali diversi dallo sportello sociale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ascolto</li> </ul>	<p>La classificazione del bisogno in questa tipologia non sembra chiara, e comunque risulta non trattata in modo omogeneo a livello provinciale. Ad esempio: nel caso di operatori di sportello-assistenti sociali, viene registrato 'ascolto' quando avviene un colloquio durante l'attività di front office di sportello; nel caso di operatori di sportello-amministrativi, invece, viene registrato 'ascolto' quando viene fissato un appuntamento con l'assistente sociale.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Informazione/ orientamento servizi</li> <li>● Socializzazione</li> <li>● Inclusione sociale</li> <li>● Lavoro</li> <li>● Relazioni familiari</li> </ul>	<p>Si tratta di tipologie di bisogno poco implementate nella quotidiana compilazione di Garsia: non sempre ad esempio è registrata l'informazione che viene fornita. Per quanto riguarda il Lavoro: se si tratta di un bisogno legato al solo reperimento di una occupazione, il richiedente viene indirizzato ai servizi deputati, ma se durante il colloquio emerge che la situazione della persona presenta anche problematiche di disponibilità economica, si passa alla analisi dei servizi afferenti quest'ultima tipologia di bisogno e spesso si avvia il passaggio al servizio sociale territoriale.</p> <p>In merito a Relazioni familiari si fa riferimento a situazioni di conflittualità di coppia, a carenze nelle competenze genitoriali, a</p>

	situazioni di separazione coniugale. In questi casi però le prassi sono diverse: spesso, ravvisando la necessità di approfondimento, l'operatore seleziona Ascolto per l'invio all'assistente sociale. In questo senso il gruppo ritiene che la tipologia di bisogno legata alle relazioni familiari sia "residuale, rispetto alle altre tipologie di bisogno".
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tutela e sicurezza, protezione</li> <li>● Risolvere una emergenza</li> </ul>	<p>A volte risulta difficile discriminare tra le due tipologie, per esempio quando si hanno casi in cui è coinvolto un minore o una situazione di violenza intra-familiare.</p> <p>Le situazioni in cui si tratta di risolvere un'emergenza necessitano di una risposta immediata: situazioni di questo tipo, oltre a quelle richiamate e che però sono spesso classificate in 'tutela, protezione', sono legate all'emergenza abitativa (ad es. vengono staccate le utenze), a segnalazioni di anziani sul territorio con comportamento disorientato, al maltrattamento di un parente, ecc.</p>

### ***Elementi di riflessione, criticità, proposte***

Dal confronto, sia in sottogruppi che in plenaria, l'utilizzo di Garsia presenta le criticità di seguito riportate.

→ Il gruppo rileva che le **tipologie di bisogno** non risultano omogenee in termini di frequenza nella rilevazione (es. alcune tipologie di bisogno non sono mai state 'cliccate' da alcuni operatori presenti), oppure non sembrano di immediato richiamo (es. il bisogno legato all'ascolto).

→ Le distinzioni per **target** risultano a volte ridondanti (ad es. nei casi di donna immigrata che richiede un servizio afferente l'area minori e famiglia). Si propone di togliere i target 'immigrati' e 'disabili', in quanto essi sono oggetto di servizi specialistici (nei casi di immigrati o disabili gli operatori di sportello procedono infatti all'invio agli sportelli specialistici dedicati). Questi servizi specialistici potrebbero comunque essere visualizzati ad hoc, facilitando il lavoro dell'operatore.

→ La modalità di compilazione dello spazio di **attribuzione delle priorità** (bassa, media, alta) risulta disomogenea: in alcuni casi è utilizzata quando si tratta di fissare un appuntamento con l'assistente sociale (priorità alta), in altri non viene mai utilizzata. Può essere anche utile ex-post per l'analisi aggregata dei dati.

Il confronto sulle prassi concrete e quotidiane (finalizzato alla evidenziazione delle criticità, al fine poi di avviare un lavoro di miglioramento su di esse) mette in evidenza un aspetto ricorrente – e peraltro certamente noto – che ha a che fare con **le 'differenze' di prassi e modelli organizzativi fra i vari Sportelli sociali**.

Più in generale sull'**utilizzo di Garsia** – che è uno strumento funzionale al lavoro quotidiano degli operatori - si evidenziano delle forti differenziazioni (sia inter sia intra distretto): alcuni Comuni non utilizzano Garsia perché ritenuto non utile per il proprio lavoro, oppure non

adeguato (in quanto rileva dei bisogni per cui non c'è risposta, es. lavoro, casa). Le differenze intra-distrettuali sono evidenti sin dalla prima fase dell'utilizzo di Garsia, cioè dalla registrazione o meno del contatto. Le ragioni della non registrazione sono rappresentate dai partecipanti come riconducibili per lo più alla carenza di organico, all'organizzazione e alla strutturazione del servizio, alla compresenza di diversi moduli/procedure da attivare in seguito alla presentazione della domanda del cittadino.

Uno degli obiettivi del corso era quello di migliorare l'utilizzo del sistema informativo Garsia e di evidenziarne, in una logica non valutativa ma costruttiva, le possibili aree di miglioramento. Nel corso dei lavori in sottogruppo è stato chiesto di delineare alcune regole per l'utilizzo di Garsia: nei due riquadri che seguono si propongono le regole individuate. Tali regole sono distinte in due gruppi che si differenziano per il grado di 'condivisione'.

### **Le regole più condivise dai tre gruppi**

1. Per **velocizzare la compilazione di Garsia Osservatorio** è opportuno:

- il collegamento con anagrafe comunale;
- se si sceglie di non compilare subito il Garsia, è utile annotare tutte le richieste e i contatti su moduli cartacei e poi inserirli tendenzialmente a fine giornata (ciò vale anche in caso di richiesta 'semplice' telefonica);
- non bisognerebbe rimandare l'inserimento, ma se si fa occorre inserire i dati il prima possibile (laddove possibile anche tra un utente e l'altro).

2. Al momento della registrazione del contatto occorre **distinguere fra richiedente e utente**.

3. Identificare con precisione il richiedente e l'utente e indicare con precisione il **rapporto che li lega**.

4. Controllare sempre i **dati anagrafici** (per quegli sportelli in cui non è automatico il collegamento con l'anagrafe).

5. E' importante compilare tutti i 'campi' per evitare la comparsa di "warning" (problema cittadinanza o stato civile): ciò in relazione al fatto che poi i warning hanno una ricaduta sull'implementazione dell'Osservatorio.

### **Le regole condivise solo in parte dai tre gruppi**

1) **Rilevazione del target e del bisogno**

In base al bisogno viene individuato il target (es. se viene un figlio per richiedere l'assegno di cura per il genitore anziano, il target rilevato è anziani).

Area di attenzione: per l'area famiglie con minori questa distinzione non è scontata laddove si deve indicare l'utente: il minore viene identificato come utente solo nel caso in cui la richiesta dia seguito all'accesso a servizi specifici per il minore (ad esempio in seguito ad atti della magistratura, oppure per la richiesta del campo estivo). Negli altri casi l'utente è il genitore.

## 2) **Registrazione contatto**

- Se l'utente esprime una richiesta si raccolgono TUTTI i dati richiesti in Garsia;
- Chiarire DA CHI viene inviato l'utente/richiedente utilizzando il meno possibile il campo 'altro' ;
- Se si tratta di un contatto di persona (allo sportello) da parte di un cittadino che chiede INFORMAZIONI si apre la scheda in Garsia e si registra il NOME, COGNOME, il TARGET, mentre gli aspetti di contenuto vengono compilati nella casella "a testo libero".

## 3) **Modalità di contatto**

Ricordarsi di registrare sempre la modalità di contatto (e-mail, telefonico, personale, fax), ricorrendo il meno possibile alla voce 'altro'.

## 4) **Cittadino che esprime più bisogni**

Quando un utente esprime diversi bisogni occorre registrarli/'spuntarli' tutti (anche se riferiti a più target).

## 5) **Bisogno espresso e risposta fornita**

- Nell'apposita sezione di Garsia, in riferimento alle colonne corrispondenti alla riga del Servizio, dare indicazioni su risposta fornita, avendo particolare cura di compilare:
  - . Info/Risp: colonna da spuntare se sono state richieste Informazioni;
  - . Acc/B.E. (Accesso / Bisogno Espresso): colonna da spuntare se si vuole inserire una Scheda di Accoglienza per il servizio corrispondente e passare il caso all'assistente sociale;
  - . Segn/Risp (Segnalazione / Risposta): se si vuole attivare una Segnalazione per un Ente titolare (erogatore) esterno.Occorre maggiore attenzione e compilare, nel caso, anche l'ultima tipologia.  
Quando è necessario compilare la terza colonna?  
Se devi aprire la cartella devi mettere Accoglimento/Bisogno Espresso.
- Inserire sia il bisogno espresso sia quello non espresso. Quando si genera la cartella è previsto che l'operatore di sportello possa individuare bisogno espresso e bisogno rilevato.
- Quando si genera la cartella bisogna ri-associare il richiedente all'utente. Ciò è importante perché l'assistente sociale che prenderà in carico il caso dovrà avere tutti gli elementi.

## 6) **Registrazione dati su Garsia in back office**

Se non si è compilata immediatamente la Scheda in Garsia, avere cura di registrare la data effettiva nella quale si è presentata la persona.

## 7) **Continuità nella registrazione del dato**

Nel caso di utente in carico all'assistente sociale, se non è possibile farlo accedere allo sportello sociale per la registrazione del nuovo bisogno, è almeno necessario confrontarsi con l'operatore di sportello. Nel caso di seconde ed ulteriori richieste fatte direttamente all'assistente sociale, per creare una continuità nel percorso dei bisogni dell'utente e non perdere il dato è infatti necessario il passaggio dell'informazione da assistente sociale ad operatore di sportello.

## 8) **Il campo note**

E' un'opportunità a patto che gli operatori si accordino su quando utilizzarlo: la gestione del campo note (sia nella maschera di contatto sia nella maschera successiva) è più funzionale se si condividono alcune regole di massima.

Alcune proposte: si può utilizzare il campo note per annotare informazioni (ad esempio recapiti telefonici) ed aver un più facile accesso alle informazioni quando se ne ha necessità. Si usa il campo note anche per indicare il tipo di servizio/intervento o il tipo di bisogno, che nel menu di Garsia non sono presenti (esempio del bonus energia elettrica, ecc.). In alcuni casi il campo note si usa per annotarsi gli appuntamenti per le assistenti sociali (Imola).

9) **Dedicare 5/10 minuti all'ascolto**, prima di fare la registrazione, aiuta ad andare più spediti nella compilazione di Garsia.

10) Ricordarsi di **verificare che sia attiva la modalità pubblica/generica** quando si salva una cartella, per consentirne così l'accesso anche ad altri operatori accreditati.

11) E' importante **gestire in modo univoco la registrazione dei passaggi ripetuti della stessa persona nella stessa giornata** o in giornate diverse. La regola è pertanto che ciascun operatore, nel corso del suo turno di lavoro, registri un'unica volta il contatto – che pure può esprimere in momenti diversi richieste diverse.

Criticità: in caso di contatti reiterati della stessa persona, viene evidenziato che è il sistema che dovrebbe aprire in automatico la posizione del contatto, laddove gli identificativi siano gli stessi.

12) E' bene **registrare tutte le richieste**, anche se non si può soddisfare il bisogno (richiesta contributo/bonus in assenza delle condizioni Isee richieste).

13) **Le due regole d'oro...per motivarsi al lavoro:** ricordati che sei un nodo del tuo sistema (l'inserimento ha degli affetti). Ad un certo punto gratificati: estrai i dati da fare vedere agli amministratori.

→ Infine, l'analisi puntuale di quali tipi di prestazioni eroga lo sportello sociale ha fatto emergere una riflessione **sull'appropriatezza della definizione di 'sportello sociale' come 'punto unico' di accesso** del cittadino dato dalla legge 328/00 e dalla legge regionale 2/2003. In questa accezione l'idea di 'sociale' è ampia e riguarda tutte le prestazioni 'non strettamente sociali'. In fondo non è per tutti scontata la definizione di 'quali prestazioni' siano da considerarsi 'puramente sociali' e quali no. Ci sono alcuni che propendono per una visione più ristretta dello sportello (quindi che vi debbano accedere i casi sociali) altri invece sposano la visione più estesa di porta di accesso dei cittadini per accedere a prestazioni che riguardano il benessere complessivo della comunità (ivi compresi i campi estivi, ad esempio).

### *3.3. Analisi trasversale dei meccanismi di accesso e gestione della domanda del cittadino*

Ai partecipanti ai sottogruppi – suddivisi per distretto – è stato chiesto di descrivere in sintesi le principali caratteristiche del 'percorso' del cittadino che si presenta al '**punto d'accesso dell'Ente locale**'. Questa prima analisi ha evidenziato, per ciascuna delle varie fasi in cui è stato suddiviso il processo, una serie di criticità e punti di attenzione, di cui di seguito si propone una sintesi trasversale a tutti i distretti.



## DA CHI VA IL CITTADINO, DOVE VA IL CITTADINO

### ✿ Il **'punto d'accesso'** del cittadino:

- il cittadino va allo sportello sociale (che può essere gestito da un assistente sociale o da una figura amministrativa);
- il cittadino va al servizio sociale, che svolge anche funzioni di sportello sociale;
- il cittadino va all'Urp.

Il cittadino già in carico, si reca il più delle volte direttamente dall'assistente sociale; meno spesso, pur se già in carico, prende prima contatto con lo sportello sociale.

### ✿ Le **figure professionali** che lo accolgono:

- personale amministrativo (che spesso svolge, fuori dagli orari di sportello, altre attività amministrative);
- assistenti sociali (si distingue tra "assistente sociale di sportello sociale" e "assistente sociale responsabile del caso o di area")

In un unico caso si assiste ad una compresenza di amministrativi e di assistente sociale.

### ✿ **L'ubicazione:**

- presso il municipio/quartiere;
- in sede distaccata (prevalentemente però nello stesso stabile dove sono presenti altri uffici e servizi per il cittadino);
- in uffici oppure in stanze open space con zone per gli operatori.

➔ **Criticità e punti di attenzione:** rispetto a questi punti emerge la necessità di garantire *maggior visibilità degli sportelli (punti strategici della città) e maggior rispetto della privacy* (nei casi in cui lo sportello sociale non sia situato in un ufficio che garantisca colloqui 'in privato' tra cittadino e operatore di sportello).

Viene rilevata altresì la necessità di tutelare anche l'operatore (sono in aumento i casi di minacce verbali e anche fisiche agli operatori di sportello: le operatrici di Imola, da quando è stato posto il vetro di separazione, si sentono più tranquille).

Si rileva la particolare criticità di quegli sportelli che sono ubicati in aree territoriali molto vaste e differenti: è soprattutto in questi casi che è sentita la necessità di un maggiore raccordo e sinergia tra amministratori e operatori sociali e anche sanitari. Sempre nei piccoli comuni è ancora necessario chiarire i ruoli dell'accoglienza delle istanze del cittadino (vedi il mancato riconoscimento dello sportello sociale e della ricerca diretta del Sindaco o dell'assistente sociale).

## PRIMO CONTATTO CON IL CITTADINO

Si struttura in:

- verifica della residenza;
- ascolto;
- analisi del bisogno espresso;
- orientamento/informazione sui servizi;
- invio ai servizi – servizio sociale territoriale ed altri – attraverso mail, telefono, fax;
- compilazione modulistica;

➔ **Criticità e punti di attenzione:** rispetto a questo punto emerge la problematica circa la forte difformità, anche a livello di singoli comuni del distretto, della modulistica (creata ad hoc e in modo congiunto fra operatori di sportello e assistenti sociali del servizio sociale territoriale: quest'ultima è certamente la modalità più efficace che consente di abbassare il rischio di invii impropri).

Viene rilevato che se il cittadino non è residente nei comuni del distretto, ma comunque risiede in comuni di altri distretti, viene considerato cittadino di passaggio: questi casi sono numerosi ed onerosi (questi cittadini infatti vengono indirizzati allo sportello sociale del comune di appartenenza).

#### **STRUMENTI DI RACCOLTA DELLA DOMANDA**

Sull'utilizzo di Garsia si delineano tre casi:

1. chi lo utilizza poco frequentemente;
2. chi lo utilizza solo per i casi più complessi o che passano all'assistente sociale per un approfondimento;
3. chi lo utilizza sempre.

La compilazione di Garsia, come già anticipato, è diversificata, soprattutto per quanto riguarda la registrazione dei contatti (vedi sopra). Poi vi sono i moduli specifici di ogni realtà (chi li ha) e la modulistica richiesta per i programmi bonus/sgravi, e i programmi istituzionali (es. INPS, Gradus, Sosia, ecc.).

➔ **Criticità e punti di attenzione:** rispetto a questo punto emergono la necessità di puntare all'omogeneizzazione, almeno per tutti i comuni di un distretto, e le criticità legate alla lentezza dei programmi nonché alla ridondanza percepita da alcuni operatori. Il fatto stesso che nel gruppo in formazione non ci sia accordo rispetto a questo punto è uno specchio realistico di ciò che accade nei territori.

#### **ESITI DEL COLLOQUIO**

Generalmente, al primo accesso, gli esiti del colloquio possono essere:

- risposta immediata al bisogno/richiesta di servizio;
- invio all'assistente sociale o ad altri servizi;
- informazione sulla documentazione necessaria per l'accesso ai servizi e sull'iter di risposta al bisogno (es. compilazione ISEE, appuntamento con l'assistente sociale ecc).

Le comunicazioni fra operatore di sportello sociale e assistente sociale del servizio sociale territoriale avvengono prevalentemente su supporto cartaceo, via mail, via telefono o personalmente. In alcuni casi viene utilizzata l'agenda elettronica prevista da Garsia per gli appuntamenti da prendere con l'assistente sociale.

Per contattare altri servizi (es. Ospedali, Centro Salute mentale, Associazioni, Parrocchie, altri uffici comunali) le modalità di contatto più frequenti sono il telefono e la e-mail.

➔ **Criticità e punti di attenzione:** rispetto a questo punto emerge la necessità di creare maggiori occasioni di incontro e di raccordo tra operatori di sportello sociale e assistenti sociali responsabili del caso, ad esempio equipe settimanali dove discutere non sui singoli casi (svolta attraverso gli strumenti richiamati sopra) ma sull'andamento del servizio (le criticità, le novità, ecc.).

In generale è sentita come molto problematica la carenza/insufficienza di assistenti sociali (soprattutto in alcune realtà), il che rende difficile il raccordo organizzativo e soprattutto la possibilità per il cittadino di avere una risposta al suo bisogno complesso.

#### **BACK OFFICE**

Rispetto a questo punto emerge la necessità di incrementarne le ore su tutti gli sportelli.

### 3.4. Per sintetizzare: le criticità emerse e le proposte di miglioramento del gruppo di lavoro

Per ragioni di esposizione riaccorpamo le varie criticità emerse in tre 'blocchi':

**PRIMO BLOCCO: questioni di mission, di senso, culturali**

**SECONDO BLOCCO: questioni organizzative-gestionali**

**TERZO BLOCCO: questioni di manutenzione delle risorse umane e tecniche**

---

#### **Primo blocco: questioni di mission, di senso, culturali**

- Non univoca rappresentazione da parte del cittadino delle funzioni e delle competenze dello sportello sociale (il cittadino si rivolge persino al Sindaco e bypassa lo sportello);
  - Necessità di dare maggiore visibilità fisica agli sportelli sociali e alle loro funzioni;
  - Funzioni, senso, appropriatezza dello sportello sociale in tempo di crisi economica (questione del 'caso sociale' che oggi non ha più le caratteristiche di una volta...).
- 

---

#### **Secondo blocco: questioni organizzative e gestionali**

- Disomogeneità nella 'raccolta' della domanda, in termini di utilizzo di Garsia, all'interno di uno stesso distretto;
  - Disomogeneità a livello organizzativo all'interno di uno stesso distretto (o quartiere): orari di apertura, logistica, ecc. ;
  - Disomogeneità delle modalità di raccordo fra assistenti sociali del servizio sociale territoriale e operatori di sportello all'interno di uno stesso distretto;
  - Necessità di maggiore condivisione nella definizione e gestione delle situazioni emergenziali;
  - Disomogeneità/mancanza di modulistica accessoria alla comunicazione fra servizio sociale territoriale e sportello in un distretto.
- 

---

#### **Terzo blocco: questioni di manutenzione delle risorse umane e tecniche**

- Scarso/non fluido collegamento fra sistemi informatici (anagrafe-Garsia, ad esempio);
  - Compresenza farraginoso fra interfacce di sistemi informatici;
  - Necessità di supervisione agli operatori di sportello, incontri a livello cittadino e formazione;
  - Sicurezza fisica degli operatori;
  - Necessità di raccolta (e aggiornamento) delle informazioni sulla rete territoriale delle opportunità per il cittadino (mappatura delle risorse territoriali).
-

In sede plenaria, cioè alla presenza di tutti i partecipanti al corso, si è chiesto di individuare su quali questioni di maggiore criticità lavorare nei restanti moduli del corso, per analizzare il problema e proporre possibili piste di miglioramento.

La scelta è stata orientata sulle seguenti problematiche:

- I. come migliorare la **conoscenza e la visibilità** dello sportello sociale (delle sue funzioni, delle sue specificità rispetto ad altri punti di accesso ai servizi), sia da parte dei cittadini che degli stessi amministratori;
- II. come migliorare il **raccordo** (organizzativo ed operativo) con le assistenti sociali del servizio sociale territoriale (e relativi strumenti/modulistica);
- III. come poter disporre di una **mappatura delle risorse** locali (aggiornata e pertinente), in quanto opportunità da proporre ai cittadini;
- IV. come sostenere gli operatori: **i fabbisogni formativi**.

#### **4. Lo sviluppo di piste di lavoro: dai sistemi informativi ai processi intra-organizzativi**

- I. Come migliorare la **conoscenza e la visibilità** dello sportello sociale (delle sue funzioni, delle sue specificità rispetto ad altri punti di accesso ai servizi), sia da parte dei cittadini che degli stessi amministratori

Il gruppo giudica prioritario stimolare il confronto e la riflessione sullo sportello sociale con amministratori e dirigenti comunali. La proposta che emerge è riportata di seguito.

**Coinvolgere amministratori e dirigenti comunali** in un percorso di formazione congiunta (ovvero assieme a operatori di sportello e assistenti sociali dei servizi sociali territoriali) rispetto al tema relativo alle dinamiche di gruppo di lavoro nei processi organizzativi. Questa occasione potrebbe infatti creare i presupposti per ragionare insieme anche sui seguenti aspetti:

- competenza e professionalità nello sportello sociale;
- funzioni e servizi propri dello sportello sociale;
- utenti: si tratta di condividere il 'nuovo volto' di chi accede allo sportello, elemento che ha ricaduta sul lavoro del personale, ma anche sugli strumenti di risposta effettivamente disponibili ed accessibili agli utenti.

**Con riferimento ai cittadini**, si propone di mantenere aggiornato il sito e la bacheca collocata nella sede degli sportelli, di inviare le newsletter ai cittadini, di produrre sintesi semplici sui servizi che offre lo sportello. Molte di queste attività già vengono fatte, ma non tutte e non con continuità.

Infine, per quanto riguarda orari e luogo, si condividono le seguenti annotazioni:

**Orari:** occorre che sia ben definito, chiaro e valido per tutti (problema dei comuni di provincia). Se possibile, risulta utile separare le giornate di apertura al pubblico da quelle di back office.  
**Luogo:** è bene collocare gli sportelli al piano terra, ben visibili.

II. Come migliorare il **raccordo** (organizzativo ed operativo) con le assistenti sociali del servizio sociale territoriale (e relativi strumenti/modulistica) – con attenzione in particolare alle situazioni di *emergenza*

La riflessione sul raccordo fra operatore di sportello e di servizio sociale territoriale ha fatto riemergere il dibattito **sulla funzione di 'filtro' dell'operatore di sportello**. Questo richiama la questione più generale della distanza fra il 'colloquio' fatto dall'assistente sociale (che spesso implica la presa in carico vera e propria) e la funzione di filtro fatta dall'operatore.

Il gap fra questi due momenti del processo, insito nelle funzioni di sportello, si può ridurre qualora anche l'operatore di sportello *amministrativo* acquisisca la medesima competenza di ascolto e accoglienza, che contraddistingue la figura dell'operatore di sportello sociale..

Nelle tabelle a seguire sono proposte, in sintesi, le declinazioni del processo di raccordo fra operatori (quando, con chi, come si comunica) quando l'oggetto della comunicazione è l'utente, oppure il servizio. Nell'ultima colonna – *Emergenza* – è invece declinato il processo comunicativo-organizzativo in caso di situazioni di emergenza.

	<b>SINGOLO (UTENTE)</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>EMERGENZA</b>
sistema di comunicazione: quando/chi	la comunicazione tra operatore di sportello e assistente sociale rispetto ai singoli casi deve essere almeno settimanale	la comunicazione tra operatore di sportello e assistente sociale rispetto al servizio deve essere almeno mensile	la comunicazione tra operatore di sportello e assistente sociale in caso di emergenza deve essere tempestiva: il contatto dell' operatore di sportello/assistente sociale è diretto ed immediato. Se assistente sociale non è reperibile o rintracciabile si attiva il PRIS (rispetto alle competenze territoriali). Soprattutto per i piccoli comuni, si attivano tutte le risorse possibile (sindaco, vigili, ecc.). Se disponibile in Comune si attiva anche la mediatrice culturale

	<b>SINGOLO (UTENTE)</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>EMERGENZA</b>
strumenti di comunicazione e modulistica	lo strumento minimo e comune deve essere Garsia. In tale sistema vi è la possibilità di gestire l'agenda delle assistenti sociali e di scrivere note sull'utente. Talvolta, quando la situazione è molto complicata, si invia una mail con note informative a cura dell'operatore di sportello (es. P. Est)	verbale degli incontri. Si propone di effettuare incontri tra referenti dei due servizi: ciò sta già avvenendo in alcuni quartieri di Bologna (con esiti positivi, a parere dei partecipanti). Da estendere a tutti.	contatto diretto dell'assistente sociale o telefonico. In caso di assenza, contatto del Responsabile del servizio. Si apre un fascicolo in cui si raccolgono gli atti e si stampano anche le mail mandate per contattare assistente sociale o altri soggetti

	<b>SINGOLO (UTENTE)</b>	<b>SERVIZIO</b>	<b>EMERGENZA</b>
contenuti comunicazione	Confronto contenuti Garsia – campi tutti compilati	Ad es.: andamento del servizio; bisogni a cui è difficile dare risposta; impostazione nuove procedure; aggiornamento e novità (amministrative e non )	Richiesta raccolta e tipologia di emergenza

*Alcune specifiche, in caso di emergenza*

In un distretto gli operatori di sportello e gli assistenti sociali si sono accordati sull'identificazione della 'situazione di emergenza'. In ogni caso risulta fondamentale la possibilità di avere un contatto immediato con l'assistente sociale (laddove sono 'vicini' di ufficio ciò avviene frequentemente. Dove ci sono distanze è tutto molto più complicato).

Rispetto all'emergenza infatti c'è anche il problema di quanto la situazione sia 'davvero emergenziale' e di quanto sia invece percepita come emergenziale dal richiedente: ecco perché diventa fondamentale il supporto agli operatori di sportello – amministrativi da parte di soggetti formati anche per gestire queste situazioni.

A tal fine si propone come prassi FONDAMENTALE :

1. incontri di supervisione (sui casi);
2. incontri collettivi intracomunali (cioè tra operatori presenti nel servizio comunale, soprattutto per realtà molto piccole in cui l'assistente sociale è delegato e quasi mai fisicamente presente);
3. equipe fra operatori di sportello e assistenti sociali.

III. Come poter disporre di una <b>mappatura delle risorse</b> locali (aggiornata e pertinente), in quanto opportunità da proporre ai cittadini
---

Dal confronto in aula emergono diverse modalità di raccolta informazioni su risorse e opportunità:

- tramite internet;
- tramite accesso online apposito e locale;
- con data base in formato xls creati a livello di operatori di singolo comune: con il supporto delle assistenti sociali e altri colleghi comunali vengono creati file e salvati in cartelle comuni.

Il 'modello' promosso nel distretto di Bologna risulta quello ottimale: un sito internet curato a livello locale, ma a partire da una base/censimento a monte e 'centrale' (redazione sportelli sociali). Al sito accedono anche alcuni operatori che lavorano in comuni limitrofi alla città di Bologna. Inoltre il sito è accessibile anche dalla cittadinanza (tramite Iperbole).

Un giudizio positivo è stato dato anche alle schede di sintesi, ad esempio sui bonus o contributi economici, anch'esse predisposte dalla redazione degli sportelli sociali del comune di Bologna.

Altre modalità di raccolta delle informazioni sono:

- i contatti diretti da parte di referenti del territorio;
- la presenza di progetti nel territorio che hanno riscontrato molto gradimento;
- collaborazioni tra servizio sociale/sportello e realtà del territorio su specifiche iniziative o progetti.

In generale, si concorda che è di estrema importanza costruire collaborazioni tra il servizio e le risorse del territorio: questo è possibile se cambia la cultura dei servizi, tendenzialmente autocentrata.

IV. Come sostenere gli operatori: i fabbisogni formativi
--

- bisogno di confronto e scambio tra lavoro amministrativo e lavoro legato alla relazione con il cittadino/utente. Si tratta di valorizzare il lavoro amministrativo (conoscenza determine, modulistica, procedure) creando al contempo coesione con 'il tecnico' (l'assistente sociale), per una migliore circolazione delle informazioni e uno scambio tra conoscenze e competenze diverse. Lo sviluppo di tali conoscenze può avvenire in incontri ad hoc (formazione congiunta);



- bisogno di approfondire i temi connessi alle dinamiche di gruppo di lavoro nei processi organizzativi a livello distrettuale/comunale (lavorare per obiettivi e non per prestazioni, sapere lavorare in gruppo, organizzare in modo condiviso miglioramenti nel servizio, ecc.). Lo sviluppo di tali conoscenze può avvenire in incontri ad hoc (formazione congiunta, supervisione, lezioni con aspetti teorici, simulazioni o lavori di gruppo);
- bisogno di avere maggiori strumenti per l'accoglienza, l'ascolto del cittadino e la gestione di situazioni conflittuali;
- supporto di tipo psicologico e alla gestione della relazione di aiuto;
- formazione sul tipo di domanda e sulla sua evoluzione, sull'evoluzione delle risposte (la normativa, ad esempio), sulle caratteristiche culturali degli utenti;
- aggiornamento sulle opportunità del territorio (vedi mappatura);
- supporto metodologico all'estrazione, lettura ed interpretazione dei dati che si possono estrarre da Garsia (sulla domanda, sulle risposte come servizio) per poterci riflettere come gruppo di lavoro.

## 5. Qualche riflessione di sintesi

Il percorso formativo-laboratoriale ha costituito una sperimentazione – sia per i contenuti che per i metodi adottati – rispetto alla quale è importante soffermarsi, per valutare quali sono state le maggiori criticità e i punti di forza.

I tratti caratteristici di questa sperimentazione possono essere così riassunti:

- livello provinciale di coinvolgimento degli operatori di sportello (circa un centinaio di persone);
- carattere interattivo-laboratoriale della formazione. Come molti hanno rilevato, era la prima volta che gli operatori di sportello si trovavano in un contesto formativo, tutti assieme a livello provinciale;
- forte 'manutenzione della partecipazione'. Nella consapevolezza della difficoltà dei servizi in questo momento, si è cercato su più fronti di favorire al massimo la partecipazione del maggior numero di operatori. A cura della Provincia è stata fatta una pre-istruttoria per vedere quali giorni erano più funzionali alla partecipazione; si è avuto cura di distribuire omogeneamente i partecipanti per distretto nei tre sottogruppi; si è scelto di fare sia momenti in plenaria duplicati (per rendere possibile la maggiore interattività possibile) che in sottogruppo;
- metodologia interattiva e laboratoriale, ossia dall'analisi dei processi all'individuazione delle criticità e al lavoro sulle criticità. Si è inoltre realizzata una simulazione di situazioni critiche scelte in aula, che è stata apprezzata da molti partecipanti.

La formazione si è svolta in un momento di evidente difficoltà e stress dei servizi e degli operatori che vi lavorano (sia chi lavora a stretto contatto con il cittadino, sia chi lavora nel servizio sociale territoriale).

Le pressioni e le difficoltà cui sono sottoposti gli operatori sono evidenti ed anche, per certi versi, allarmanti: ormai da più fronti (vedi ad esempio quanto emerso dal confronto con i funzionari della Regione Emilia Romagna che ha organizzato un corso di formazione per sportellisti a livello regionale avente come oggetto principale 'il colloquio breve') viene la

conferma del fatto che l'aumento e la complessificazione della domanda da parte dei cittadini in difficoltà si riversa e si concentra inevitabilmente nel punto di accesso alla rete dei servizi territoriali, rete sempre meno in grado di rispondere in modo efficace a tale domanda.

Si è visto come la funzione di 'filtro respingente' sia vissuta dagli operatori di sportello come faticosa da gestire, e che spesso sia concretamente percepita come pericolosa (vedi questioni delle minacce, del pericolo di ritorsioni, ecc.) e soprattutto molto frustrante.

L'aver poi focalizzato i lavori sull'utilizzo del sistema informativo Garsia, che si sapeva essere vissuto come problematico da parte degli operatori, ha inevitabilmente fatto emergere le difficoltà (che sono spesso motivate e comprensibili) degli operatori a stare al passo con l'implementazione del sistema informativo.

L'aver anche messo in evidenza (attraverso l'analisi dell'Osservatorio provinciale del bisogno) le ricadute della differente implementazione di Garsia ha provocato due tipi di reazioni: da un lato una volontà di miglioramento nella consapevolezza che ciò che si fa ha delle importanti conseguenze a livello provinciale, dall'altro una esplicita richiesta ai decisori locali di mettere in condizioni gli operatori di sportello - dal punto di vista organizzativo - di poter gestire al meglio tutta la strumentazione informatica necessaria.

Tali criticità e fatiche sono emerse anche in aula o, più precisamente, a conclusione del percorso. Occorre tenere conto di questa difficoltà e del sovraccarico degli operatori se si vuole proseguire con azioni di accompagnamento e supervisione.

Il dato maggiormente evidente, dunque, è la fatica degli operatori di sportello. Questo per certi versi non è un fatto nuovo e non stupisce.

Ciò che a vari livelli va dunque ribadito è che - se è vero che lo sportello sociale, nello spirito della legge 328/00 e della legge regionale 2/2003 ha una funzione fondamentale rispetto al sistema di welfare - questi operatori e questi servizi vanno sostenuti.

Ciò che non deve accadere è che siano 'lasciati soli' dal punto di vista organizzativo, che non siano troppo separati dal servizio sociale territoriale e dai suoi operatori (dalle assistenti sociali), vieppiù dove allo sportello operano operatori amministrativi (situazione, come noto, frequente).

Si è visto come la capacità di lavorare insieme, di incontri (molto rari in realtà) fra operatori, attenui il senso di 'malessere organizzativo'.

L'idea di 'essere in un sistema di servizi' è stata una delle dimensioni da molti ritenuta come 'motivante al lavoro' (vedi le 10 regole d'oro riportate nel capitolo 3).

Si è potuto rilevare - considerando le dinamiche di gruppo e il clima organizzativo - una buona motivazione al lavoro, nonostante le difficoltà comunque presenti, da parte di operatori con minore anzianità di servizio. È solo una tendenza e questo dato va sicuramente preso con cautela, tuttavia si può pensare che una 'maggiore socializzazione informatica' aiuti ad affrontare il lavoro di sportello che, inevitabilmente, richiede una notevole dimestichezza con le tecnologie.



