

Comune di Bologna
Sportelli sociali: dati 2011
(con particolare riferimento agli aspetti di informazione)
a cura della redazione degli sportelli sociali

Il presente Report analizza i dati degli Sportelli sociali nel 2011 al fine di delineare un quadro generale utile soprattutto per quelle che sono le attività informative, di comunicazione e documentazione. Si ricorda che gli Sportelli sociali, così come definiti dalla legge 328/2000 rappresentano la porta unitaria territoriale di accesso alle informazione ed alla eventuale presa in carico da parte dei servizi sociali. Svolgono per la precisione quattro funzioni: di informazione sulle risorse territoriali pubbliche e private; di avvio alla presa in carico da parte dei servizi del Comune; di osservatorio tramite l'esame delle caratteristiche di chi accede e delle domande espresse; di promozione sociale. Le attività della redazione degli sportelli sociali fanno riferimento soprattutto alla prima e all'ultima delle funzioni citate.

1. Accessi

Per quanto riguarda gli accessi c'è stato un incremento di circa l'11% sull'anno precedente pari a 2300 accessi. Sono disponibili al punto 3. anche i dati degli sportelli specializzati sociali onde dare una informazione più complessiva su tutta la rete degli sportelli comunali, a vocazione in toto o in parte sociale.

Tabella 1. Totale accessi

anno	Numero accessi (1)	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

(1) per una più puntuale analisi del dato della domanda informativa sociale si dovrebbe tenere conto anche degli altri sportelli specializzati che fanno informazione di tipo sociale:

- il CRH centro risorse handicap nel 2010 ha avuto 940 accessi. Ha chiuso il 31.12.10
- lo sportello Immigrazione di Asp Poveri Vergognosi nel 2010 ha avuto 2937 accessi. Lo sportello informa soprattutto sui temi relativi alla prima fase di arrivo degli immigrati: pratiche relative alla cittadinanza, casa, lavoro e per questo ovviamente ha competenze specifiche di tipo giuridico e linguistico
- il Call center telefonico URP ha avuto 847 accessi "sociali" nel 2010. Non viene indicizzata invece la domanda "sociale" degli sportelli URP centrale e di quartiere.
- nell'area Minori e Famiglia sarebbe 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. Target di utenza

L'analisi dei dati del target di utenza degli sportelli sociali ci mostra una inversione di tendenza dell'1/2% tra i settori dei Minori e degli Adulti e un recupero del 50% dell'area disabilità (vedi nota). Maggioritario e stabile l'accesso dell'utenza

anziani.

Tabella 2. Totale accessi per target di utenza anni 2010 e 2011

Target	Anno 2011	%	Anno 2010	%	Variazione %
Anziani	9836	42,1	8976	42,7	-0,6
Minori e famiglie	6331	27,1	6047	28,7	-1,6
Adulti	6473	27,7	5553	26,3	1,3
Immigrati	53	0,2	69	0,3	-0,1
Disabili	680 (2)	2,9	434	2	0,9
TOTALE	23373	100	21079	100	

(2) La chiusura dello sportello specializzato sulla disabilità CRH al 31.12.10 non sembra aver penalizzato particolarmente il livello informativo su questi temi che parrebbe essersi spalmato in questa maniera: un aumento agli sportelli sociali del 57%; una quota di domanda evasa via mail direttamente dalla redazione (100 utenti, da sommare ai 680, che hanno avuto accesso dal sito tramite l'indirizzo e-mail della redazione e quello del CRH rimasti attivo per il 2011); una quota allo sportello specializzato del Centro Adattamento Ambiente Domestico (350 accessi da sommare); una quota di cittadini bolognesi usufruisce ora telefonicamente dell'Informahandicap di S.Lazzaro in carico al medesimo soggetto gestore del CRH. Si può ipotizzare che tenendo conto degli altri punti informativi e non solo degli sportelli sociali l'utenza disabili si assesti attorno alle 1200 unità come era storicamente negli ultimi anni di apertura del CRH (2007/10), tenendo presente il servizio specifico di newsletter che esiste da 10 anni e previene domanda agli sportelli.

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

Tabella 3. Accessi 2011 agli sportelli specializzati

Sportello Immigrazione Asp Poveri Vergognosi	8664	Rifugiati 259; Sportello Immigrazione 7802; Emergenza profughi nord Africa 603 (un aumento complessivo del 170% sul 2010)
Sportello Informafamiglie del Centro per le famiglie	3647 (3)	(3) vedi nota 1 alla tabella 1
Altro Disabilità	450	Sportello CAAD 350; redazione sportelli sociali 100
Call center telefonico URP	533	Anziani 88; Immigrati 34; Disabili 47; altro sociale 364 (meno 37% rispetto al 2010)
Totale	13294	

Totale Sportelli sociali + specializzati 36677

In sintesi sul totale degli sportelli quelli sociali intercettano il 65% della domanda, quelli specializzati il 35%

Tabella 4. Accessi per target Sportelli sociali + specializzati

Anziani	9924	27,10%
Minori-Famiglie (4)	9978	27,20%
Adulti	6473	17,60%
Immigrati (5)	8751	23,90%
Disabili (6)	1187	3,20%
n.c.	364	1,00%
Totale	36677	100,00%

(4) ricordiamo che questo dato generale ricomprende anche gli accessi al Centro per le famiglie, tutti relativi a famiglie con minori, ma non tutti su temi omogenei a quelli propri degli sportelli sociali;

(5) in tema di immigrati, illustrato sopra il ruolo dello sportello dell'Asp Poveri Vergognosi, si chiarisce che anche numerose persone straniere si rivolgono agli sportelli sociali e, a seconda del bisogno espresso, sono indicizzate sotto i vari target di utenza. Questo spiega il bassissimo dato della voce immigrati agli sportelli sociali;

(6) il tema della disabilità è ovviamente trasversale anche alla fascia anziani dove numerosissime sono le situazioni di non autosufficienza. Qui il target disabili ricomprende persone di età tra i 18 e il 64 anni. Nel caso accedano allo sportello famiglie con figli minori disabili per problematiche riguardanti il nucleo sono indicizzate alla voce minori

4. Accessi per Quartiere agli sportelli sociali

Tabella 5. Accessi suddivisi per Quartiere

Quartiere (7)	Accessi	% su totale	Note
Borgo Panigale	1989	8,6	(8) attivi a Navile 2 sportelli
Navile (8)	4725	20,3	
Porto	3020	12,9	
Reno	1797	7,8	
S.Donato	2983	12,8	
S.Stefano	1567	6,7	
S.Vitale	3002	12,9	
Saragozza	1111	4,8	
Savena	3068	13,2	

(7) Per una migliore comprensione dei dati di accesso ai singoli quartieri è utile conoscere una serie di variabili che incidono qualitativamente e quantitativamente sugli accessi

- caratteristiche socio-demografiche dei residenti (es: fasce di età, reddituali)
- e/o altre situazioni particolari (es: presenza stazione FFSS nel q.re Porto).

A tale riguardo si possono consultare i dati nel sito del Dipartimento Programmazione http://www.comune.bologna.it/iperbole/piancont/dati_statistici/indice_dati_statistici.htm

e il "Profilo di comunità" (parte prima) scaricabile alla pagina http://informa.comune.bologna.it/iperbole/media/files/profilo_comunit_2010_parte_p_rima_definitivo.pdf

5. Modalità di accesso agli sportelli sociali

L'80% dell'utenza accede direttamente, e se questo è giustificabile per chi contatta lo sportello come avvio alla presa in carico, i dati relativi alla modalità di accesso per avere informazioni e/o orientamento non giustificano appieno percentuali così basse per l'accesso telefonico.

Sostanzialmente pari all'accesso tramite lettera è il dato del canale via e-mail i cui accessi probabilmente non vengono registrati sistematicamente. Considerando la buona digitalizzazione dell'area bolognese e il largo uso dei social network, ripensare l'accesso via mail (centralizzato?) e una qualche sperimentazione sui social network (invio news su Twitter e Pagina fans su Facebook) potrebbe essere utile oltre al lavoro tramite il sito e le newsletter.

Tabella 6. Tipologia di accesso allo sportello

E-mail	573	2,50%
Fax	624	2,70%
Lettera	530	2,30%
Di persona	18686	79,80%
Telefono	2960	12,70%

6. Sportello virtuale: sito e newsletter

Prosegue, tabelle 7 e 8, il trend di aumento delle pagine visitate nel sito (aumentate dall'anno precedente del 33%). Una ulteriore crescita c'è stata nella seconda metà del 2011 (vedi nota) con un picco di 46000 accessi nel mese di settembre dovuto alle notizie editate sulla introduzione dei nuovi ticket sanitari che hanno portato molta nuova utenza sul sito che in parte ha continuato a frequentarlo.

Trend positivo anche per le due newsletter (Sportello sociale e Disabilità) che aumentano in media del 20% il parco "abbonati" con un totale di 3600 iscritti complessivamente.

Tabella 7. Pagine visitate nel sito sportelli sociali

Anno	Pagine visitate	Incremento su anno precedente	Media mensile pagine visitate
2009 (9)	104518		17419
2010	265996	27,2	22166
2011	343694	32,9	29474 (10)
(9) il sito è on line dal mese di giugno 2009			(10) nel 2011 la media del 1° semestre stata di 25450 pagine visitate. Nel 2° semestre la media è stata 31.830 (+ 25% ca rispetto al 1° semestre)

Analogamente al ragionamento fatto per gli accessi, anche alcuni sportelli specializzati hanno siti internet; nello specifico le sole pagine dedicate a Bologna nel

sito regionale della rete dei Centri per le famiglie (schede informative) hanno avuto nel secondo semestre 2011 una media di 2380 accessi mensili, raddoppiando il dato sull'analogo periodo del 2010.

Tabella 8. Diffusione delle newsletter dello sportello sociale

Newsletter	Anno 2010	Anno 2011	Variazione%
Sportello sociale	1358	1671	23,00%
Disabilità	1644	1938	17,80%
TOTALE	3002	3609	20,20%

Nota finale

Infine, da sottolineare ancora una volta, parlando di dati e del loro affinarsi sia in senso quantitativo che qualitativo nel tempo, che l'introduzione di un sistema informativo nei servizi sociali è una dinamica di estrema complessità. Questa dinamica coinvolge un alto numero di soggetti ed enti, prevede tranches di lavoro successive sia sulla tipologia dei dati che sui target considerati che coinvolgono in fasi differenti ora lo sportello sociale ora il servizio sociale territoriale complessivamente. Questo sia nella introduzione di applicativi tecnologici che nelle attività di formazione e consulenza collegate.

Report a cura della redazione sportelli sociali, aggiornato al 14/3/2012.

Fonti: redazione sportello sociale per dati su sportelli specializzati, sito, newsletter.

Settore tecnologie informatiche (sistema Garsia) per dati sportelli sociali (report periodici disponibili sulla intranet degli sportelli sociali)