

## SPORTELLI SOCIALI 2013: PRINCIPALI DATI E RAPPORTO SULLE ATTIVITA' DI INFORMAZIONE

### **Sportelli sociali: i dati del 2013**

Dopo il calo registrato nel 2012 (-2,7%) dovuto in larga misura alla apertura del Servizio sociale e bassa soglia che accoglie le persone adulte in difficoltà non residenti, si chiudono con un segno più (+ 7,1%) i dati degli Sportelli sociali nell'anno 2013. Trattandosi di sportelli sociali è ovviamente difficile fare bilanci sui segni più e sui segni meno perchè i dati tengono inscindibilmente insieme la presenza di problematiche, a volte molto difficili e dolorose, dei cittadini e comunque una capacità di risposta dei servizi, un luogo dove queste problematiche possono essere rappresentate, una organizzazione che fornisce orientamento, informazioni, opportunità.

24.514 sono stati i contatti ai 10 sportelli di quartiere nel 2013 a cui corrispondono ovviamente un numero di singole persone inferiore che si sono rivolte una o più volte agli sportelli per richieste relative a sè medesimi o a parenti/conoscenti in una qualche situazione di difficoltà (nel 2012 il dato era questo: ogni 100 contatti -> 85 diverse persone -> 73 diversi utenti in situazione di bisogno). Da quando hanno aperto, ottobre 2008, gli sportelli sociali hanno complessivamente avuto oltre 112.000 contatti diretti a sportello (per 3/4 di persona, i rimanenti via telefono o mail) oltre agli accessi via web sul sito e ai contatti informativi realizzati dall'invio delle newsletter.

### **Tipologie di utenza**

Circa le tipologie di utenza scempano, con la nuova organizzazione nella raccolta del dato, la voce immigrazione che era comunque irrilevante negli anni scorsi (0,2%). Per i restanti target di utenza rimane costante l'accesso relativo alle problematiche degli anziani che è quello maggioritario (42,3%), cresce significativamente (+3,3%), tendenza già in atto dall'anno scorso, l'accesso relativo alle famiglie con minori che sono seconde in classifica (32,9%) e precedono l'accesso relativo agli adulti in situazione di difficoltà che calano del 2,2% e rimangono terzi in classifica (22,4% sul totale accessi). Rimane costante l'accesso del target disabili al 2,4% ricordando che i servizi per questa fascia di utenza sono gestiti dall'Asl (Neuropsichiatria, USSI-Disabili adulti) ad accesso diretto presso l'Azienda sanitaria.

### **Sportelli nei diversi quartieri**

Per il 2013 non ci sono da segnalare particolari variazioni nella distribuzione del totale degli accessi presso 10 sportelli, con Navile primo in classifica (18,2%) seguito da San Vitale, Savena, Porto, S.Donato che si assestano tutti attorno al 10/12%. Lo sportello meno frequentato raccoglie il 4,6% di utenza. Ma i numeri in questo caso parlano relativamente, visto che i dati rispettano sostanzialmente le percentuali di popolazione residente e relative caratteristiche socioeconomiche connesse. Dal 2014 avremo dei cambiamenti data l'unificazione degli sportelli di S.Donato e S.Vitale a cui dovrebbe seguire a breve anche quella di Saragozza/Porto.

### **Bisogni manifestati**

Anche in questo ambito abbiamo col 2013 una nuova organizzazione nella raccolta del dato. Nessuna novità tuttavia, con i bisogni in qualche modo legati a fattori economici largamente più rappresentati con il 45% (bonus gas ed elettrico, contributi una tantum, contributi per frequenza a strutture, per i trasporti, ecc). Seguono i bisogni legati agli interventi di vario tipo a supporto di persone e famiglie (in larghissima misura interventi legati all'area dei minori con problemi, affidi e adozioni, supporto alla genitorialità...) e i bisogni legati alla domiciliarità (assistenza domiciliare, adattamento domestico, interventi di promozione del lavoro di assistenza domiciliare privata...).

### **Modalità di accesso**

L'accesso diretto rimane largamente la modalità più diffusa con il 76,8% dei casi; aumentano ma di

percentuali minime gli accessi telefonici e via mail. Su questo aspetto i pareri sono da tempo discordanti, ma una riflessione su se e come potenziare gli accessi a distanza, dentro ad una analisi costi/benefici sia in termini di tempo/operatore che di qualità del contatto col cittadino, andrebbe forse fatta, parallelamente ad un utilizzo sperimentale anche di altri canali legati ai social network.

### **Sportelli sociali e sportelli specializzati**

Se si considerano anche gli sportelli di tipo specializzato gestiti dal Comune e Asp si registra che con l'apporto dello sportello del Centro per le famiglie (5289 accessi) il target famiglie con minori a raggiunge e supera ampiamente quello anziani.

Cresce di ulteriori 842 unità il target Adulti considerando gli accessi allo sportello del Servizio sociale a bassa soglia per i non residenti. Stabilissimo (ormai dal lontano 2006 in cui era funzionante lo sportello CRH-Infomahandicap, ma non ancora attivi quelli Sociali) il dato sulla disabilità rispetto al quale vanno aggiunti i circa 700 contatti che chiedono informazioni su barriere e ausili allo sportello del Centro adattamento domestico CAAD (che dal 2012 è gestito dall'Asl e non più dal Comune).

A questi dati sono da aggiungere circa 500 contatti su temi sociali al Call center telefonico dell'Urp (l'unico degli sportelli Urp che indicizza la domanda), che tuttavia sono classificati con criteri in parte diversi da quelli degli sportelli sociali, e i 350 contatti allo Sportello richiedenti asilo della ex ASP Poveri Vergognosi attribuibili in una qualche maniera al target immigrazione. Lo sportello Asp ha inoltre cessato nel 2013 la sua attività informativa di secondo livello nel campo della immigrazione che negli anni passati aveva avuto molte migliaia di contatti; questa utenza usufruisce ora dei tanti sportelli attivati dai Sindacati e da associazioni ed altri enti.

La somma dei contatti tra le due diverse tipologie di sportello è per il 2013 di 32249 (76% sp.sociali, 24% sp.specializzati)

### **Accessi on line**

Nel 2013 sono state 450.708 (media mensile 37.500, con flessioni in giu/lug/ago/dic e medie più alte negli altri mesi) le pagine visitate nel sito degli sportelli sociali con un lieve aumento sull'anno precedente (+1,3%). Dalla data di messa on line il sito ha avuto 1.620.000 pagine visitate.

Circa le aree tematiche consultate gli anziani sono largamente in testa, al secondo posto troviamo i disabili, a riconferma della digitalizzazione di questo ambito e della presenza di una consolidata prassi e cultura informativa, sia a Bologna che a livello nazionale. Terzo il settore delle famiglie con minori seguito dagli adulti e dall'immigrazione, altri due settori, questi ultimi, con buone culture e prassi informative e con altre agenzie informative locali di lunga tradizione (gli strumenti delle associazioni Piazza grande - sito e rivista - e Avvocato di strada. La newsletter dell'Osservatorio delle immigrazioni della Provincia).

### **Servizi di newsletter**

Sono 4.200 gli "abbonati" alle tre newsletter prodotte dalla redazione degli sportelli sociali: 2.200 a quella sulla disabilità, 1800 a quella degli sportelli sociali, 200 a quella InfoDoc, attiva da pochi mesi, dedicata ai temi della informazione e documentazione in campo sociale. Pur avendo avuto complessivamente 530 nuove iscrizioni nel 2013 un raffronto con gli anni precedenti non è possibile in quanto la riorganizzazione degli indirizzari dentro ad una apposita gestione automatizzata ha permesso l'eliminazione di alcune centinaia di indirizzi doppi o tripli presenti.

### **(\*)Nota:**

Questo rapporto 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.

La fonti dei dati, oltre alla redazione per quelli su sito, newsletter ed altri servizi, è Rapporto 2013 messo a disposizione sulla intranet degli sportelli sociali “SoWiki”.

<b>Tab.1 Accessi a sportello sociale, serie storica</b>			
<b>Anno</b>	<b>Numero accessi</b>	<b>Variazione su anno precedente</b>	<b>Accesso medio mensile ad ognuno dei 10 sportelli</b>
2009	20487		171
2010	21079	2,80%	176
2011	23373	10,88%	195
2012	22748	-2,70%	186
2013	24515	7,10%	204
totale	112202		

<b>Tab.2 Accessi a sportello sociale, serie storica</b>						
<b>Anno</b>	<b>Numero accessi</b>	<b>“Classifica” target di utenza</b>				
2009	20487	Anziani 42,9	Adulti 27,6	MinFam 23,8	Disabili 3,2	Immigr 0,4
2010	21079	Anziani 42,7	MinFam 28,7	Adulti 26,3	Disabili 2,0	Immigr 0,3
2011	23373	Anziani 42,1	Adulti 27,7	MinFam 27,1	Disabili 2,9	Immigr 0,2
2012	22748	Anziani 43,0	MinFam 29,6	Adulti 24,6	Disabili 2,6	Immigr 0,2
2013	24515	Anziani 42,3 (n.10358)	MinFam 32,9 (n.8064)	Adulti 22,4 (n.5501)	Disabili 2,4 (n.591)	-
totale	112202					

<b>Tab.3 Accessi 2013 sportelli specializzati</b>	
Centro per le famiglie (informafamiglie)	5289
Servizio sociale bassa soglia	842
CAAD (gestione ASL)	748
Sportello protezioni internazionali (Asp)	355
Call center telefonico URP	500
Totale	7734

<b>Tab.4 Accessi al sito, serie storica (pagine visitate)</b>			
<b>Anno</b>	<b>Pagine visitate</b>	<b>Incremento su anno precedente</b>	<b>Media mensile pagine visitate</b>
2009	104518 (*)		17419
2010	265996	27,2	22166
2011	343694	32,9	29474
2012	445004	29,5	37083
2013	450708	1,3	37500

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