



COMUNE DI BOLOGNA
**Dipartimento servizi alle famiglie – Ufficio programmazione e
controlli, Redazione sportelli sociali**

**L'immagine degli Sportelli sociali del Comune
di Bologna nell'informazione
(ottobre 2008 – giugno 2011)**

*Analisi di quanto hanno pubblicato siti internet, stampa quotidiana,
riviste specializzate*



1. I dati

Dal 1 ottobre 2008, giorno di apertura, al 30 giugno 2011 (29 mesi) sono apparsi sui mezzi di informazione in totale 138 articoli/notizie riferite in toto o parte agli Sportelli sociali del Comune di Bologna, così suddivisi/e:

Stampa quotidiana	62
Siti internet	66
Riviste	10
Totale	138

Nel dettaglio:

Stampa quotidiana (locale 58, nazionale 4)			
Testata	articoli	Testata	articoli
L'Informazione	14	Corriere di Bologna	5
Resto del Carlino	13	Manifesto	3
Repubblica	10	La spinta (CGIL)(1)	2
Il Bologna	7	Avvenire (inserto Bo.)	1
Unità	6	La Stampa	1
Anni: 2008_11(ott-dic) ; 2009_16 ; 2010_22 ; 2011_13(gen-mag)			

(1) Bollettino dello Spi-CGIL, viene inserito poiché riportato nella rassegna stampa del Comune

Internet (2)	
Siti locali	15
Facebook, Twitter (pagina fans/canale del Comune)	30
Siti nazionali	21

Riviste (2)	10
Riviste a diffusione locale	4
Riviste a diffusione nazionale	6

(2)rispetto a siti e riviste, essendo tutti i contributi promossi dalla redazione dello sportello, pur contenendo a volte anche accenti critici sulla esperienza in questa analisi non vengono presi in considerazione nel dettaglio.

2. La netta differenza a seconda degli strumenti

Un primo dato, ovvio per molti versi, è la netta differenza del taglio delle notizie/articoli a seconda del mezzo che esaminiamo.

Nella stampa quotidiana di sportello sociale si parla al 90% come elemento del dibattito politico. Nei siti internet sono riprese solo notizie sulle attività dello sportello o rilanciate dallo sportello in tema di servizi e politiche sociali. Nelle riviste quelle locali rilanciano notizie, mentre in 3 casi su 6 quelle nazionali pubblicano articoli di approfondimento, uno dei quali interamente dedicato alla esperienza bolognese in materia. Su siti e riviste va quindi l'informazione di carattere tecnico riferita agli sportelli.

3. Stampa quotidiana: in che occasione si è parlato o si è citato lo Sportello sociale

Sono sostanzialmente due gli elementi di cui bisogna tenere conto per valutare in quali occasioni lo sportello sociale assurge agli onori delle cronache: le fasi della politica locale e i relativi riflessi (..e rilanci) sulla stampa locale.

Circa le fasi della politica locale sui quotidiani si parla, poco o molto, di sportello sociale in occasione di:

- ottobre-dicembre 2008: apertura sportelli e primi mesi di funzionamento
- primavera 2009: prima delle elezioni amministrative
- luglio 2009: dopo le elezioni amministrative
- autunno 2009: polemiche sui servizi per gli adulti
- gennaio 2010: il caso Devid (il bambino "morto in piazza Maggiore")
- febbraio-luglio 2010: la crisi dei servizi sociali, il commissariamento, la "crisi" economica e le ricadute sulle famiglie
- ottobre 2010: tagli alle convenzioni con le cooperative sociali nei servizi per adulti
- primavera 2011: verso le nuove elezioni amministrative

In riferimento a queste fasi della politica locale la stampa propone una immagine dello sportello sociale sullo sfondo di/come elemento di:

Lo Sportello Sociale come elemento importante del decentramento servizi e nascita Asp 23 (43%)	(Informazione 7; Repubblica 6; Carlino 4; Corriere 2; La Spinta 2; Il Bologna 1; Il Manifesto 1)
Lo Sportello Sociale come elemento di criticità nella gestione dei servizi per adulti 13 (24%)	(Informazione 4; Corriere Carlino Unità 2; Repubblica Manifesto Il Bologna 1)
Lo Sportello Sociale correlato alla stagione di crisi, aumento povertà, difficoltà delle famiglie 11 (20%)	(Unità 4; Informazione 2; Il Bologna 2; Corriere Manifesto Stampa 1)
Articoli che descrivono, poco o molto, le funzioni e attività dello Sportello Sociale 7 (13%)	(di cui 4 del 2008) (Carlino 3; Informazione 2; Repubblica Il Bologna 1)

4. Stampa quotidiana: chi prende la parola sullo sportello sociale?

Nella gran parte degli articoli sono riprese più volte interviste e dichiarazioni di esponenti dell'amministrazione, del sindacato, della Caritas, della cooperazione.

Assenti nell'esprimere opinioni specifiche sullo sportello sociale i politici (a differenza, ad

esempio, di quanto accaduto sul caso Devid o su quello dei Pass disabili), l'associazionismo e il volontariato.

Tra le voci che compaiono occasionalmente due responsabili di sportello, due cittadini, la Consulta contro l'esclusione sociale, un candidato alle primarie PD per il Sindaco, l'associazione Piazza grande, tre presidenti di Quartiere.

Chi prende la parola	
Comune-Giunta Cofferati	Vicesindaco/Ass.servizi sociali 6
Comune-Giunta Del Bono	Sindaco 1, Ass.re servizi sociali 1
Fase di commissariamento	Commissario 1, ex Pres.Q.re 3
Sindacato	Referente SPI-CGIL 7, delegato sindacale Comune CGIL 2
Caritas	Responsabile Caritas diocesana 7
Altri	10 diverse persone

Le dichiarazioni relative alle Giunte Cofferati e Del Bono sono di sostanziale promozione al progetto di decentramento dei servizi e del ruolo dello sportello sociale (con largo uso di dati da parte della Vicesindaco giunta Cofferati); le dichiarazioni relative alla fase di commissariamento, di Caritas, sindacati ed altri sono di stampo più critico, con i maggiori accenti da parte sindacale.

5. Stampa quotidiana: quali le critiche allo sportello sociale?

Sappiamo, per come funzionano, che è prevedibile che nella stampa locale prevalga una presenza di articoli critici nei confronti del funzionamento dei servizi pubblici piuttosto che di articoli dedicati alle realtà che funzionano bene. Ci pare comunque indispensabile una analisi di quanto viene riportato al fine di cogliere gli elementi che possono essere migliorati nel funzionamento degli sportelli sociali. Nella stampa locale prevale una rappresentazione critica dello sportello sociale che, stimando in maniera grossolana, può essere addebitata a condizioni generali per l'80% e a limiti progettuali ed organizzativi della struttura stessa per il 20%. Vediamo nel dettaglio il dato delle critiche specifiche di Sindacato, Caritas, altri e interne al Comune nella fase commissariale (non riportiamo qui il dato di quelle generiche)

Apertura insufficiente (gg e h)	6
Ci vorrebbe uno sportello specifico per gli adulti (in 1 caso anche per minori)	5
Carenza grave di personale	4
Tempi lunghi per appuntamenti con Ass.sociali	3
Aperti prematuramente, poca formazione, locali inadeguati	2
Danno risposte diverse da quartiere a q.re	1
I bonus meglio darli in gestione ad Hera	1
File di attesa	1

6. Stampa quotidiana: alcune dichiarazioni emblematiche e i titoli ⁽³⁾

Ci pare utile oltre ai dati, ai fini di una analisi anche più di tipo qualitativo, riportare alcuni dei tanti virgolettati presenti negli articoli, riferiti ai temi/nodi trattati negli altri punti, sia riferiti in specifico allo sportello sociale sia al contesto generale.

- **Corsera** 15/8/09, "*I tempi di attesa per incontrare l'assistente sociale dopo essere stati allo sportello variano da 1 a 2 mesi*" (Spi-Cgil)
- **L'Informazione** 28/2/10, "*..non esistono sportelli sociali dedicati agli immigrati*" (Caritas)
- **Il Bologna** 6/4/120, "*..c'era la fila e il computer funzionava male*" (cittadina su attesa per domanda bonus. I problemi erano del sito di SGATE e non dei computer del Comune)

- **L'Informazione** 8/4/10, "...gli sportelli sociali non tutelano in particolare i padri separati, ma offrono servizi di mediazione familiare"(giornalista, confonde Sportelli con Centro Fam.)
 - **Carlino** 8/6/10, "...il problema dei grandissimi anziani soli; li si aspetta allo sportello invece che andare a cercarli per prevenire i bisogni" (Spi-Cgil)
 - **L'Informazione** 17/6/10, "...va bene andare agli sportelli sociali, ma i senza fissa dimora dove devono andare, a quello più vicino alla panchina dove dormono?" (Caritas)
 - **Carlino** 26/6/10, "...i fondi per il Blog dei senza fissa dimora andranno dirottati per gli sportelli sociali..." (Lega Coop)
 - **Carlino** 30/10/10, "...erano stati internalizzati gli sportelli sociali gestiti da una coop che ha dovuto mettere in cassa integrazione i suoi 15 assistenti sociali" (Lega Coop. Errore del giornalista o Lega che confondono tra sportelli sociali e riorganizzazione dell'area adulti dei Servizi asociali di Q.re SST)
 - **L'Informazione** 14.1.11, "...gli sportelli sociali sono caduti preda della burocrazia e il neonato morto in piazza Maggiore ne è la dimostrazione" (Spi-Cgil)
 - **L'Informazione** 14.1.11, "...affidare i servizi più delicati del Comune alla società civile che non incute lo stesso timore" (Spi-Cgil, sul caso Devid e la paura dei suoi genitori relativa al possibile allontanamento dei figli nel caso si fossero rivolti ai servizi sociali del Comune)
- (3) (...sempre che i giornali abbiano capito bene e/o riportato correttamente le dichiarazioni)

Questi invece i 6 titoli in cui viene citato espressamente lo Sportello sociale:

- **L'Informazione** 29/10/08, Nasce lo sportello sociale, migliora l'assistenza
- **Carlino** 31/10/08, Sportelli sociali, già 1000 richieste
- **Repubblica** 31/10/08, In coda per uno sconto sulla bolletta, boom di richieste agli sportelli dei servizi sociali
- **L'Informazione** 7/12/08, In 2500 per chiedere aiuto agli sportelli sociali del Comune
- **Unità** 9/12/08, Bologna: assalto agli sportelli sociali. Chiede aiuto anche chi ha un lavoro
- **Il Bologna** 6/4/10, Lo sportello sociale finisce in tilt, ore di fila per sconti di luce e gas

7. Stampa quotidiana: alcune ulteriori considerazioni

- salvo la fase iniziale ('08) le considerazioni sullo sportello sono sempre svincolate da una analisi dei dati delle sue attività e organizzazione che, ad esempio circa le critiche su apertura insufficiente e tempi di attesa per appuntamenti con l'assistente sociale, sarebbe indispensabile conoscere.
- lo sportello viene ricondotto quasi esclusivamente alla sua operatività nell'area degli adulti in condizione di disagio sociale e delle nuove povertà innescate dalla "crisi". Assente una visione legata a tutti i target che ad esso si rivolgono.
- circa le critiche su file di attesa e bonus gli sportelli pagano per colpe non proprie, dovute alla relativa inaffidabilità che dal dicembre 2009 ad oggi continua a dimostrare il sistema SGATE, il sistema informatico nazionale dedicato ai bonus elettrico e gas, sia relative al sistema informatico stesso, sia al servizio del numero verde di supporto.
- raggruppando i giornali in aree di riferimento culturali/politiche si nota che il tema è affrontato quantitativamente in egual misura
- rispetto agli atteggiamenti delle singole testate, pur con un campione quantitativamente scarso, il Carlino è quello che da più informazioni sul ruolo ed attività degli sportelli, l'Informazione/Il Domani è forse quella più critica, l'Unità quella che colloca di più lo sportello sullo sfondo della cosiddetta "crisi"
- l'immagine che passa sulla stampa riflette in parte alcuni dei limiti della impostazione iniziale data al progetto sportelli, ovvero l'essere considerati più come struttura che come funzione e l'essere osservati slegati dal sistema complessivo di sportelli informativi sociali locali che intercettano una domanda informativa sociale e di orientamento almeno pari a quella degli sportelli (e in ciò si evidenzia una percezione degli sportelli che attribuisce valori e/o priorità differenti alle diverse funzioni a cui sono, almeno in teoria, chiamati: informazione, avvio alla presa in carico, osservatorio della domanda sociale, promozione sociale)

Nota

tutti i materiali citati sono contenuti nei 3 numeri della Rassegna stampa dedicata agli sportelli sociali e curata dalla redazione degli stessi; n.1 (ott08-mag09), n.2 (giu09-mag10), n.3 (giu10-giu11).

(a cura di Andrea Pancaldi, redazione sportello sociale, agosto 2011)