



COMUNE DI BOLOGNA



Quartieri Navile, Savena, San Donato –
San Vitale, Santo Stefano, Porto –
Saragozza, Borgo Panigale - Reno

RDD Reducing Digital Divide

Sportello Informatico per il Cittadino



Coordinamento:

Centro Civico "Borgatti" via Marco Polo 51
Tel. 051 – 6353605- Fax 051 – 0510821779
info@riunite.eu mob. 334 1579799

REPORT al 30 giugno 2016



Sommario

PREMESSA.....	3
1. I NUMERI.....	3
2. ACCESSO AL SERVIZIO.....	6
3. MODALITA'	6
4. COMPOSIZIONE DEI RICHIEDENTI	7
4.1. CITTADINANZA.....	7
4.2. SESSO	10
4.3. Età.....	10
4.4. ISTRUZIONE.....	11
5. VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI.....	11
6. PROPOSTE MIGLIORATIVE	12
Appendice: DETTAGLIO CITTADINANZA QUARTIERI	13
Allegato.....	14

PREMESSA

Questo Report al **30 giugno 2016**, ha una struttura più snella rispetto ai precedenti, avendo scelto di evidenziare i dati più significativi della rilevazione, in una prospettiva di confronto con i dati storici del progetto: dati che evidenziano il consolidamento e la crescita dello "Sportello" in tutto il territorio cittadino. Oggi lo *Sportello Informatico per il Cittadino* è presente presso 7 sedi operative, e – con la riorganizzazione amministrativa territoriale – in tutti e 6 i nuovi Quartieri del Comune di Bologna. I dati di confronto con gli anni precedenti saranno evidenziati nel Report al **31.12.2016**.

1. I NUMERI

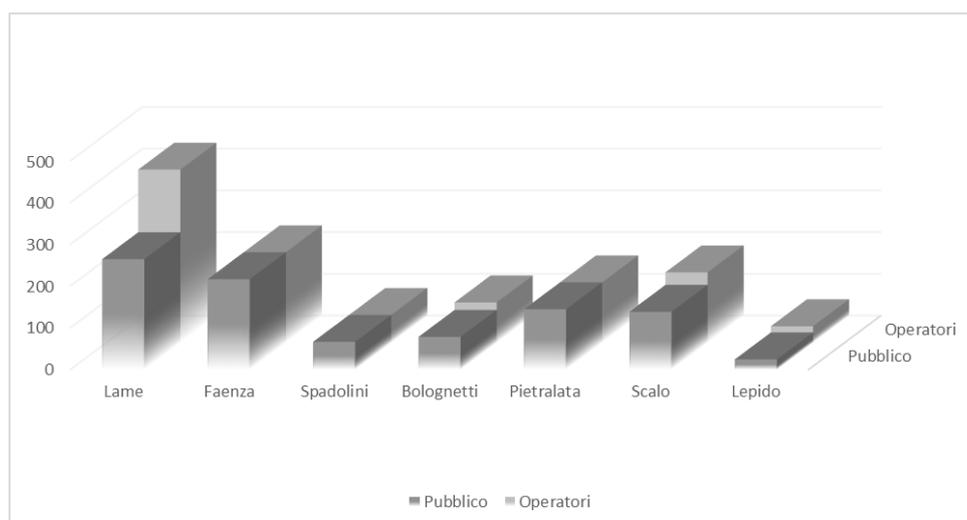
La presenza dei **Volontari** coordinati da **Associazioni Riunite** ha avuto la seguente configurazione illustrata nelle tabelle e nel grafico; le presenze complessive sono state di n° **1.143 ore**, garantendo un'apertura al pubblico di **930 ore**, e quindi anche con doppia e/o tripla presenza, quando necessario.

Tabella: Sportelli¹

n.	Nome rep.	Nome amministrativo	Quartiere	Indirizzo	Apertura
1	Lame	Centro Civico Borgatti	Navile	Via Marco Polo 51	16/12/2013
2	Faenza	Centro Civico Faenza	Savena	Via Faenza 4	05/02/2015
3	Spadolini	Centro Civico Zanardi	San Donato – San Vitale	Piazza Spadolini 7	24/01/2015
4	Bolognetti	Centro Civico Bolognetti	Santo Stefano	Vicolo Bolognetti 2	24/01/2015
5	Pietralata	Centro Civico Pietralata	Porto - Saragozza	Via Pietralata 60	26/05/2015
6	Scalo	Centro Civico Scalo	Porto - Saragozza	Via dello Scalo 21	27/05/2015
7-8	Lepido	Centro Civico M.E. Lepido	Borgo Panigale - Reno	Via M. E. Lepido 25/2	16/06/2016

Tabella: Riepilogo generale presenze

Sportello	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
<i>Pubblico</i>	264	216	66	78	144	138	24	930
<i>Operatori</i>	414	216	66	96	144	168	39	1143



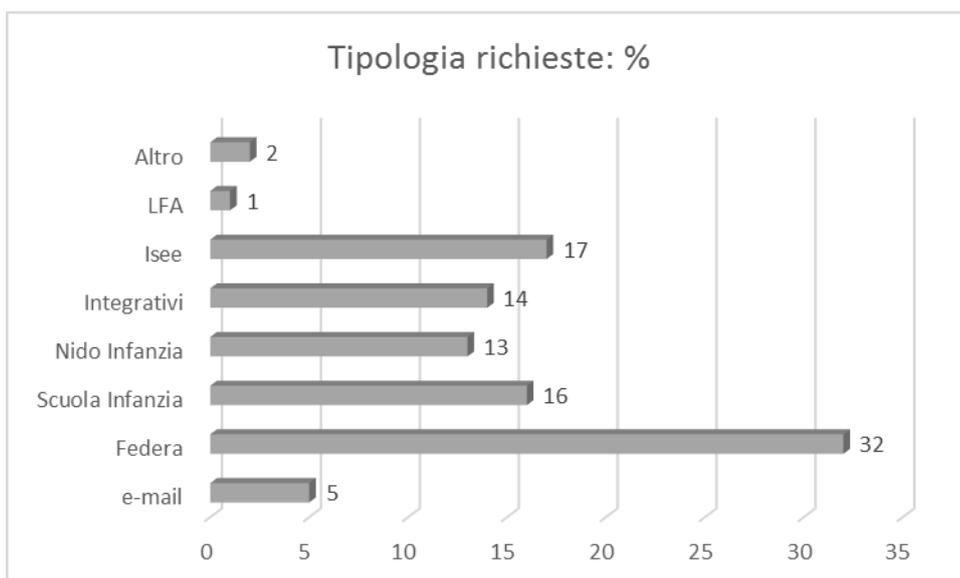
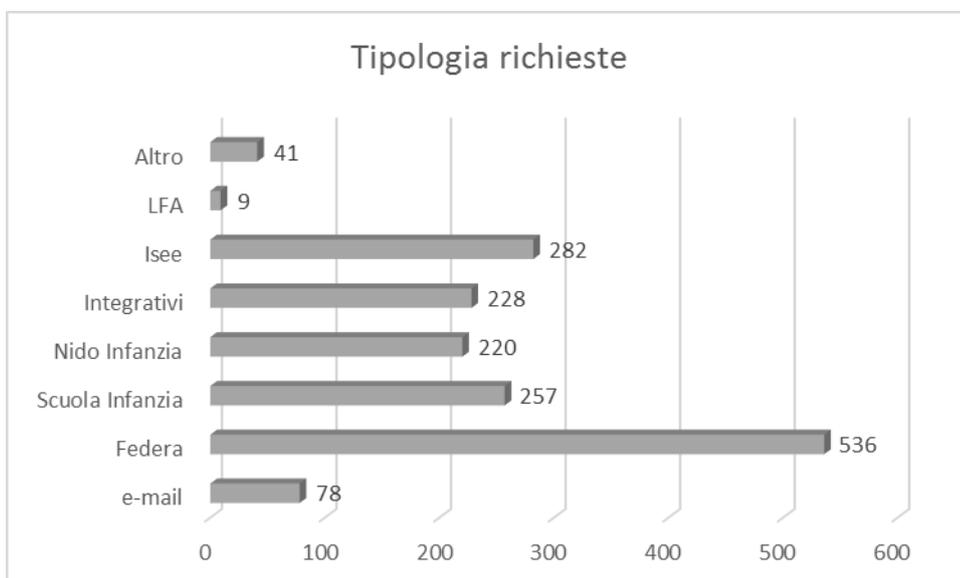
Richieste per Sportello / Quartiere:

¹ Abbiamo scelto di raggruppare i dati per sportello nominandoli in maniera semplicemente identificabile. Gli Sportelli sono allocati presso i Centri Civici e affianco agli URP. Facilmente è anche individuabile il Quartiere di riferimento. I 2 sportelli previsti per il Quartiere Borgo Panigale – Reno sono stati accorpati presso il Centro Civico di via Marco Emilio Lepido 25/2.

Le richieste di supporto da parte dei cittadini hanno riguardato le seguenti procedure on line illustrate sinteticamente in tabella e nei grafici che seguono:

TIPOLOGIA RICHIESTE

<i>Sportello</i>	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
<i>e-mail</i>	31	11	1	4	5	23	3	78
<i>Federa</i>	248	143	31	20	21	68	5	536
<i>Scuola Infanzia</i>	120	81	13	9	7	27	0	257
<i>Nido Infanzia</i>	96	58	18	10	12	26	0	220
<i>Integrativi</i>	95	106	0	3	11	8	5	228
<i>Isee</i>	115	70	18	10	17	49	3	282
<i>LFA</i>	2	6	1	0	0	0	0	9
<i>Altro</i>	10	0	0	7	0	23	1	41
Totale	717	475	82	63	73	224	17	1651



La tabella che segue rendiconta altri dati significativi sull'utenza:

	2016 (I semestre)
Utenti Diretti	741
Utenti Indiretti	n.d.
Numero di volontari	20
Numero ore	1.143
Numero procedure on line	1.651
Tipologia prevalente destinatari	Intera Cittadinanza
Numero Associazioni per elenco LFA	9
Ambito territoriale	Quartieri: Navile, Savena, San Donato – San Vitale, Santo Stefano, Porto – Saragozza, Borgo Panigale - Reno

Il numero dei cittadini coinvolti indirettamente non è calcolabile, se non per ipotesi: 741 sono le persone accolte allo sportello, più circa 100 telefonicamente. Per calcolare il numero degli utenti indiretti bisognerebbe avere il numero medio di composizione familiare. Un'ipotesi di minima (nucleo familiare medio = 3 unità) porta il numero degli utenti globali a **2.620**, al quale si aggiunge il numero degli utenti del servizio del sabato (612).

Servizio del sabato mattina.

I dati riportati nella tabella, non rientrano nell'elaborazione generale, perché non sono frutto di una relazione strutturata con l'utenza, ossia tale relazione non perviene ad una procedura di guida on line (e quindi non omogenei all'elaborazione), ma che riteniamo significativi per evidenziare il servizio svolto in assenza del Servizio di Portineria e/o di chiusura dell'URP, il sabato mattina.

<i>Sportello</i>	<i>Servizi Informativi Comunali</i>	<i>Distribuzione Sacchetti</i>	<i>Totale</i>
<i>Lame*</i>	132	88	220
<i>Spadolini</i>	176	0	176
<i>Bolognetti</i>	86	130	216
<i>Totale</i>	394	218	612

*servizio non più svolto dal 28 maggio 2016.

Centro Interculturale Zonarelli.

Il rapporto con il Centro Zonarelli ha avuto inizio il **15 settembre 2015**. Dopo una prima fase di sperimentazione con la presenza fissa settimanale si è passati alla strutturazione del servizio "a chiamata". Né la prima, né la seconda (che si conclude con la scrittura di questo Report) hanno evidenziato numeri significativi per ritenere opportuno mantenere in essere il servizio.

In particolare nel primo semestre di attivazione (II semestre 2015) si sono registrate: **7** richieste di supporto: **1** supporto iscrizione Associazione all'elenco LFA del Comune di Bologna; **6** per corso di informatica di base. Il corso di informatica di base si è articolato in 8 incontri di ore 1,5 (totale 12 ore) con la presenza di 5 donne immigrate ed 1 di cittadinanza italiana. Mentre nel secondo semestre (I del 2016) non abbiamo ricevuto nessuna richiesta.

Libere Forme Associative.

Al 31 dicembre sono pervenute (ed esperite) **42** richieste di supporto per procedura online per mantenimento all'iscrizione all'elenco delle LFA. Con la proroga della scadenza della procedura nel 2016 abbiamo avuto ulteriori **9** richieste, per un totale di **51**.

2. ACCESSO AL SERVIZIO

- Il servizio è pubblicizzato su Iperbole e sul portale Comunità, dalla newsletter dei Quartieri interessati, sui siti www.riunite.eu e www.comunitasociale.it e su altri canali di comunicazione sociale. Gli Uffici Scuola e gli URP dei Quartieri informano e comunicano alle famiglie interessate la possibilità di usufruire del servizio di Scuole On Line con il supporto dello Sportello.
- I cittadini richiedenti possono rivolgersi direttamente all'ufficio, ricevere informazioni via telefono e via e-mail. Gli operatori ricevono preferibilmente su appuntamento. Per prendere appuntamento: 1. Si può telefonare negli orari di apertura agli sportelli di Navile, Porto - Saragozza, 2. Ci si può rivolgere agli URP di Savena, San Donato - San Vitale, Santo Stefano, Borgo Panigale - Reno e al Centro Zonarelli, 3. Scrivere una e-mail a: info@riunite.eu
- Le attività di informazione, supporto e guida all'accesso ad Iperbole, alfabetizzazione informatica di base sono gratuite per i cittadini richiedenti.
- Lo Sportello Informatico per il Cittadino ha un'apertura settimanale. Per particolari esigenze (flusso aggiuntivo di utenti durante il periodo di apertura di bandi) possono essere aggiunte ore di apertura al pubblico indicate nello schema come (flessibile).

	<i>Lunedì</i>	<i>Martedì</i>	<i>Mercoledì</i>	<i>Giovedì</i>	<i>Venerdì</i>	<i>Sabato</i>
<i>Lame</i>		09,30/12,30		09,30/12,30	09,30/12,30	
<i>Faenza</i>	09,30/12,30	15,00/18,00		15,00/18,00		
<i>Spadolini</i>				(flessibile)		09,30/12,30
<i>Bolognetti</i>					(flessibile)	09,30/12,30
<i>Pietralata</i>		09,30/12,30		09,30/12,30		
<i>Scalo</i>	09,30/12,30		09,30/12,30			
<i>Lepido</i>	09,30/12,30	09,30/12,30	(flessibile)	09,30/12,30 15,00/18,00		

Tabella: dotazione / contributo da parte dei Quartieri:

	Sportello	Postazioni	Pc desktop	Linea telefonica	Wi-Fi	Portineria*	<i>Contributo rimborso spese</i>
1	Navile	2	2	Si	Si	Si	2.500,00
2	Savena	2	2	No	Si	Si	2.500,00
3	San Donato	1	1	No	Si	No	2.500,00
4	San Vitale	1	0	No	Si	No	2.500,00
5	Porto	1	1	Si	Si	Si	2.500,00
6	Saragozza	1	1	Si	Si	Si	2.500,00
7-8	Borgo Panigale - Reno	1	0	No	Si	Si	5.000,00
	Totale	9	7				20.000,00

- Il **Sabato** la portineria **non è presente** anche Navile; l'URP è chiuso in tutti da settembre 2015.

3. MODALITA'

L'attività è stata svolta prevalentemente per appuntamento, gestendo al meglio il flusso delle richieste, ed evitando code ed attese. Ogni richiesta è stata gestita seguendo lo spirito del progetto, ossia aiutare e guidare i richiedenti all'accesso alla procedura on line, con punte di "formazione-istruzione". Questa modalità ha comportato un impiego di tempo maggiore (40-50 minuti ca.) rispetto ad un inserimento di un utente "avanzato" (20 minuti ca.). Inoltre è da segnalare che **il 5%** (dato in calo rispetto al 2015: **11,66%**) delle richieste ha riguardato la creazione di un nuovo account di posta elettronica

(preliminare alla registrazione su Federa), portando l'impiego di tempo dedicato alla singola richiesta a 50-60 minuti ca.

Il servizio ha dato risposta positiva alla totalità delle richieste: a nessun richiedente è stato negato il servizio e sono state soddisfatte anche circa **100** richieste di supporto pervenute via telefono. A tutti è stato riferito che in caso di ulteriori necessità (accesso al proprio indirizzo di posta elettronica; accesso al portale Scuole On Line) possono contattare di nuovo (e ogni volta ne riscontrassero la necessità) lo Sportello.

I volontari sono utenti avanzati nelle principali applicazioni informatiche ed internet (Outlook e Pacchetto Office). Sono state erogate n° **12** ore di formazione ed addestramento per i volontari, relative alle procedure Servizi On Line di Iperbole. Presso lo Sportello del Quartiere Savena, l'Associazione Saltinbanco ha attivato il rapporto con 1 volontario in seguito ad un accordo con i Servizi Sociali Territoriali.

Si segnala l'alto grado di collaborazione da parte dei dipendenti comunali degli URP e degli Uffici Scuola (che qui ringraziamo), agito per la migliore riuscita del progetto.

4. COMPOSIZIONE DEI RICHIEDENTI

La nostra raccolta dati – attraverso una scheda di rilevazione anonima – ci ha consentito un'elaborazione funzionale da un punto di vista conoscitivo, e nell'ottica del miglioramento del servizio. Precisiamo che i dati monitorati sono stati raccolti senza mantenere traccia (né conservazione) di informazioni dei richiedenti, che abbiamo ritenuto essere di natura sensibile. Allo stesso modo abbiamo proceduto per i dati di account e di registrazione (Userid, Password) che abbiamo consegnato ai richiedenti, senza mantenere nessun tipo di memorizzazione.

In base ai presupposti progettuali abbiamo ritenuto di rilevare i seguenti dati:

1. Tipo di richiesta
2. Cittadinanza
3. Sesso
4. Età
5. Istruzione

I dati confermano che il *digital divide* – nel rapporto con la Pubblica Amministrazione - riguarda in maniera particolare la popolazione di origine straniera. Tuttavia riteniamo che una rilevazione più attenta (di profondità) può disegnare una situazione più articolata della semplificazione, straniero = gap digitale. In realtà – in molti casi - si tratta più di *gap linguistico*, che produce nel soggetto una sorta di insicurezza delle proprie competenze informatiche, che però in altri ambiti vengono comunque agite (smartphone, social network, ecc.). Lo sportello, in questi casi, ha garantito la "sicurezza" che la procedura fosse corretta.

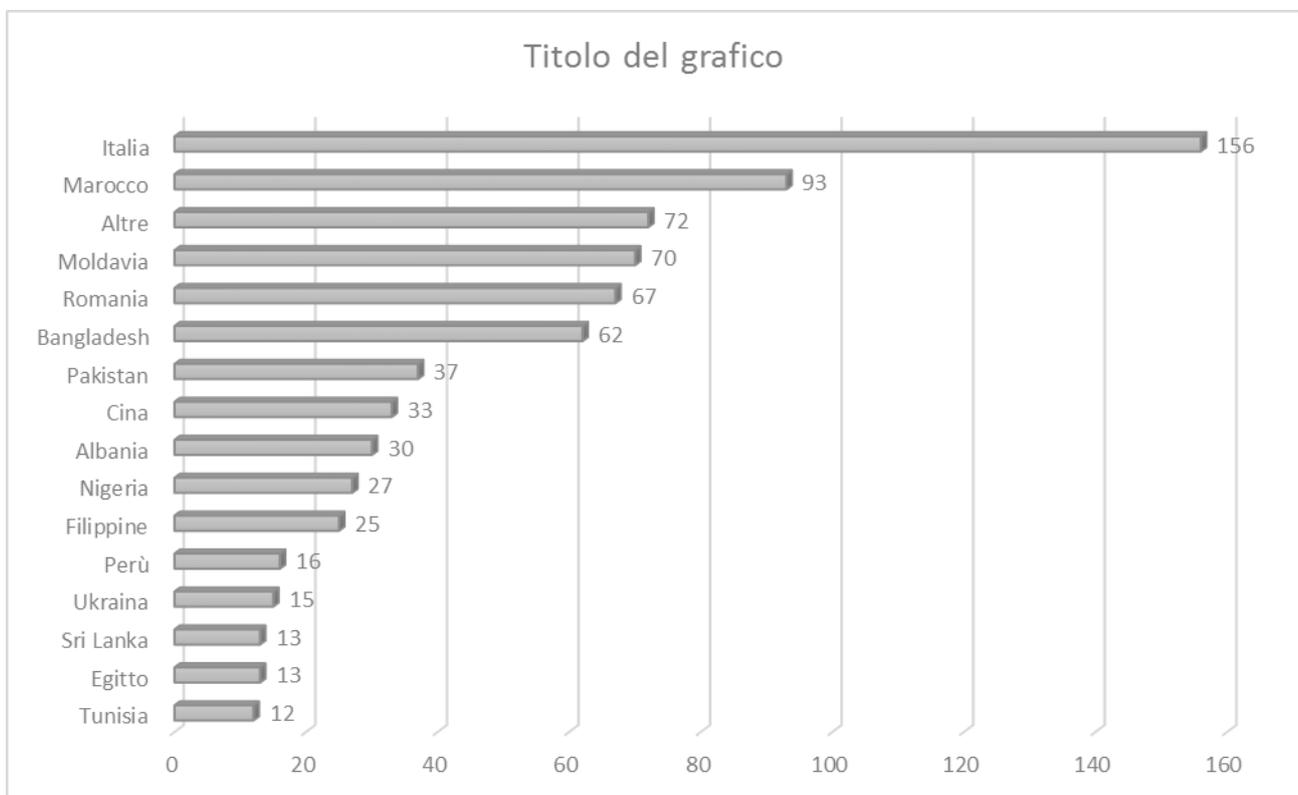
Da sottolineare, ancora per questo tipo di rilevazione, l'inaspettata percentuale di giovani coppie italiane (si tratta infatti – in maniera prevalente - di iscrizioni alle scuole e nidi d'infanzia): **21%**. Anche in questo caso è necessaria un'indagine più approfondita, sebbene sia già abbastanza per convincerci che il *digital divide* non riguardi esclusivamente la popolazione anziana.

4.1. CITTADINANZA

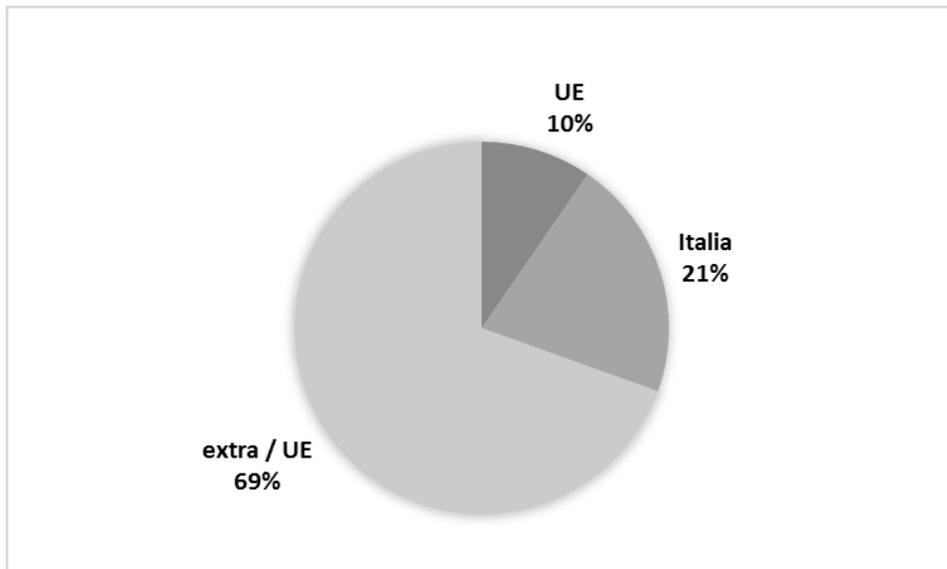
Sulla base della nostra rilevazione i cittadini richiedenti si suddividono per cittadinanza, così come illustrato dalle tabelle e grafici che seguono:



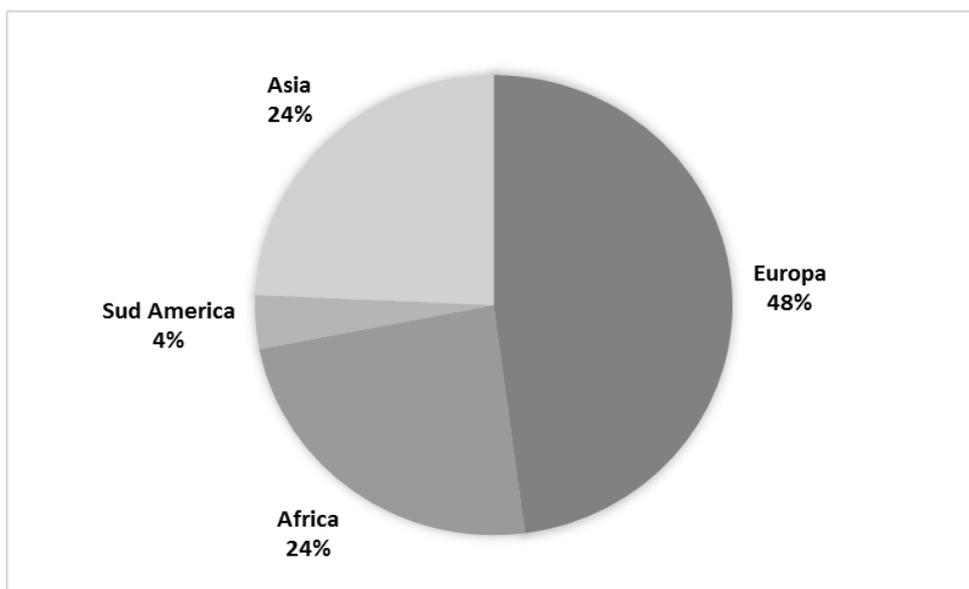
CITTADINANZA							
Afghanistan	1	Santo Domingo	1	Congo	5	Nigeria	27
Bolivia	1	Sudan	1	Kosovo	5	Albania	30
Canada	1	Uganda	1	Serbia	5	Cina	33
Costa d'Avorio	1	Ungheria	1	Eritrea	6	Pakistan	37
Cuba	1	Algeria	2	India	7	Bangladesh	62
Georgia	1	Argentina	2	Camerun	7	Romania	67
Ghana	1	Etiopia	2	Tunisia	12	Moldavia	70
Haiti	1	Polonia	2	Egitto	13	Marocco	93
Iran	1	Russia	2	Sri Lanka	13	Italia	156
Montenegro	1	Libia	3	Ukraina	15		
Nepal	1	Equador	4	Perù	16		
Rep. Dominicana	1	Senegal	4	Filippine	25	Totale	741



<i>UE / extra UE</i>	<i>Totale</i>	<i>Lame</i>	<i>Faenza</i>	<i>Spadolini</i>	<i>Bolognetti</i>	<i>Pietralata</i>	<i>Scalo</i>	<i>Lepido</i>
<i>UE</i>	71	38	21	2	0	3	5	2
<i>Italia</i>	155	60	42	5	5	4	38	1
<i>extra / UE</i>	515	234	133	28	24	21	71	4
	741	332	196	35	29	28	114	7

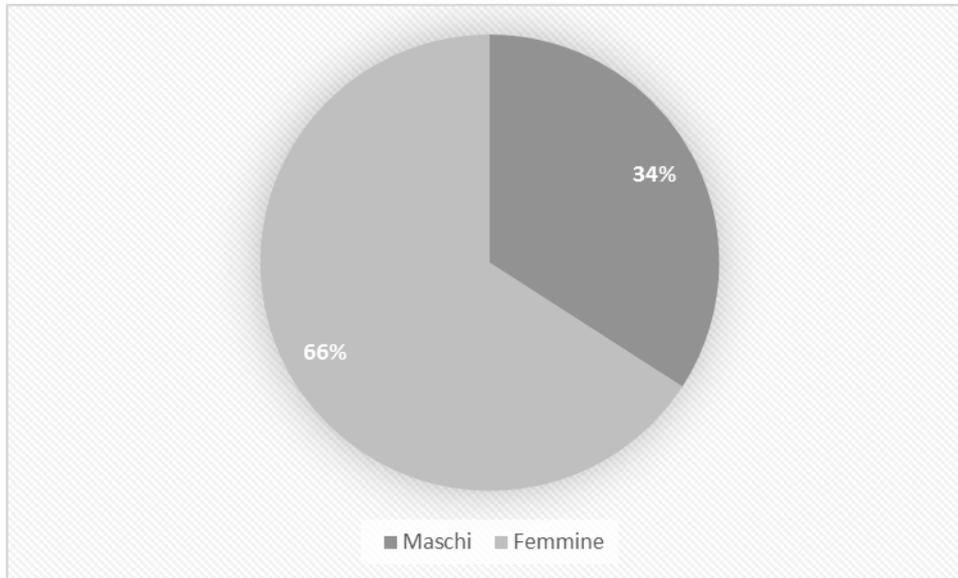


<i>AREA GEOGRAFICA</i>	<i>Totale</i>	<i>Lame</i>	<i>Faenza</i>	<i>Spadolini</i>	<i>Bolognetti</i>	<i>Pietralata</i>	<i>Scalo</i>	<i>Lepido</i>
<i>Europa</i>	355	150	110	14	7	11	60	3
<i>Africa</i>	178	101	29	12	10	5	21	0
<i>Sud America</i>	28	11	12	1	0	2	2	0
<i>Asia</i>	180	70	45	8	12	10	31	4
	741	332	196	35	29	28	114	7



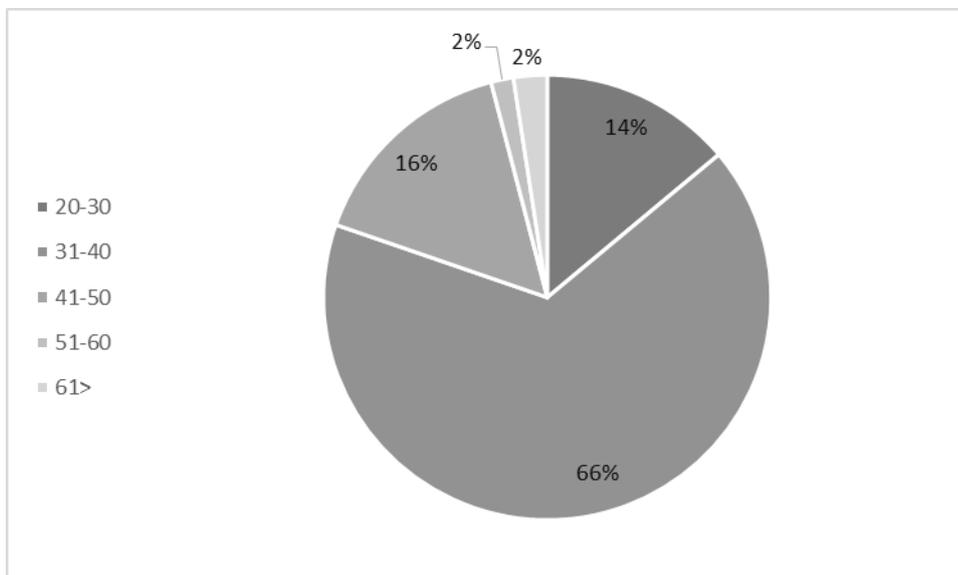
4.2. SESSO

Sesso	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
Maschi	116	63	17	12	8	31	6	253
Femmine	216	133	18	17	20	83	1	488
Totale	332	196	35	29	28	114	7	741



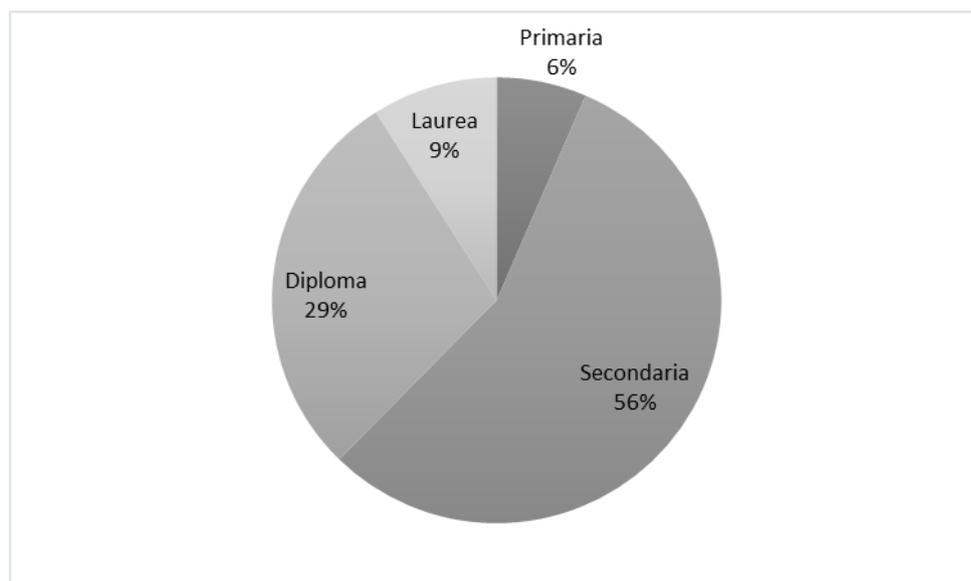
4.3. Età

	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
20-30	23	39	12	8	3	17	1	103
31-40	250	124	19	15	22	60	2	492
41-50	54	29	3	5	3	19	3	116
51-60	3	2	0	1	0	5	1	12
61>	2	2	1	0	0	13	0	18
Totale	332	196	35	29	28	114	7	741



4.4. ISTRUZIONE

	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
Primaria	37	2	3	1	1	3	1	48
Secondaria	200	66	21	22	14	86	5	414
Diploma	76	114	10	0	8	3	1	212
Laurea	19	14	1	6	5	22	0	67
Totale	332	196	35	29	28	114	7	741



Questa rilevazione ci dice che si sono rivolte allo Sportello persone che in massima parte:

- è di origine straniera (**79%**) ed Extra Unione Europea (**69%**);
- di Sesso femminile (**66%**);
- di Età tra i 20 ed i 40 anni (**70%**) e
- con un grado di Istruzione mediamente basso (Primaria **6%** + Secondaria **56%**), **62%**.

La scheda di rilevazione (allegata) viene utilizzata per l'elaborazione dei dati raccolti e successivamente distrutta. Ricordiamo infatti che la nostra modalità di supporto al cittadino non prevede archiviazioni di nessun tipo.

5. VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

a) Criticità riscontrate

Si sono riscontrate alcune difficoltà di carattere comunicativo linguistico che preludono alle difficoltà strettamente di competenza informatica. In alcuni casi si è trattato di veri e propri fraintendimenti che hanno rischiato di compromettere l'erogazione del servizio. Si ipotizza di risolvere questa criticità con mediatori linguistico-culturali.

b) Feedback utenti

La valutazione sul risultato (obiettivo raggiunto) andrà impostata con strumenti di rilevazione che siano in grado di misurare eventuali scostamenti di miglioramento delle competenze informatiche degli utenti e di abbassamento del dato di gap digitale nella popolazione interessata al progetto. Tuttavia siamo in grado di apprezzare un elevato grado di soddisfazione da parte degli utenti e degli Enti coinvolti.

c) Grado di copertura del bisogno

Il numero degli utenti e delle procedure on line supportate, cresce in maniera coerente con il consolidamento del Progetto sul territorio e l'allargamento tematico della PA.

<i>Anno</i>	<i>Ore apertura</i>	<i>Ore volontari</i>	<i>n. utenti</i>	<i>n. richieste</i>
2014	600	990	425	425
2015	1.785	2.436	1.040	2.152
2016 (I sem.)	930	1.143	741	1.651

6. PROPOSTE MIGLIORATIVE

Prevediamo come possibili piste di sviluppo, in parte già in atto, le seguenti:

1. Proposizione della versione evoluta del Progetto *RDD – Reducing Digital Divide*.
2. Replicazione del servizio a livello di Città Metropolitana; superamento dei singoli rapporti di collaborazione con i Quartieri.
3. Coordinamento centralizzato (centrale unica di prenotazione, ecc.)
4. Allargamento del servizio ad altri *portali* della PA: MIUR, Agenzia Entrate, INPS, ASL, ecc.
5. Formazione dei volontari e degli operatori sulle tematiche dei portali dei Servizi On Line della PA e la gestione della relazione con gli utenti.

Per Associazioni Riunite – il gruppo di Coordinamento di Progetto

Antonio Bria
Gregorio Dimonopoli
Paolo Stollagli
Salvo Niosi
Franco Pilati

Appendice: DETTAGLIO CITTADINANZA QUARTIERI - sportelli

LAME		FAENZA				SCALO	
Afghanistan	1	Algeria	1	Kosovo	1	Algeria	1
Bolivia	1	Camerun	1	Montenegro	1	Nepal	1
Costa d'Avorio	1	Canada	1	Ukraina	1	Sri Lanka	1
Cuba	1	Equador	1	Albania	2	Cina	2
Santo Domingo	1	Eritrea	1	Bangladesh	2	Egitto	2
Sudan	1	Georgia	1	Moldavia	2	India	2
Uganda	1	Ghana	1	Nigeria	2	Kosovo	2
Ungheria	1	Haiti	1	Romania	2	Perù	2
Equador	2	India	1	Pakistan	3	Pakistan	3
Etiopia	2	Iran	1	Tunisia	3	Ukraina	3
Kosovo	2	Rep. Dominicana	1	Italia	5	Filippine	4
Polonia	2	Serbia	1	Marocco	6	Moldavia	4
Russia	2	Tunisia	1	totale	35	Tunisia	4
Congo	3	Argentina	2	BOLOGNETTI		Romania	5
Libia	3	Congo	2	Moldavia	1	Nigeria	6
Senegal	3	Egitto	2	Senegal	1	Albania	8
Filippine	4	Cina	3	Ukraina	1	Marocco	8
Serbia	4	Ukraina	3	India	2	Bangladesh	18
Tunisia	4	Sri Lanka	5	Filippine	3	Italia	38
Camerun	5	Albania	6	Nigeria	3	totale	114
Eritrea	5	Perù	6	Pakistan	3	LEPIDO	
Perù	6	Nigeria	7	Bangladesh	4		
Ukraina	6	Pakistan	9	Italia	5	India	1
Sri Lanka	7	Filippine	11	Marocco	6	Pakistan	1
Egitto	9	Marocco	13	totale	29	Romania	1
Nigeria	9	Bangladesh	15	PIETRALATA		Bangladesh	2
Albania	14	Romania	21	Ukraina	1	Italia	2
Bangladesh	16	Moldavia	36	Filippine	2	totale	7
Pakistan	18	Italia	42	Perù	2		
Cina	24	totale	196	Cina	3		
Moldavia	24	SPADOLINI		Moldavia	3		
Romania	35	Camerun	1	Romania	3		
Marocco	55	Cina	1	Italia	4		
Italia	60	Equador	1	Bangladesh	5		
		Filippine	1	Marocco	5		
totale	332	India	1	totale	28	TOTALE	741

Allegato

SCHEDA RILEVAZIONE DATI

Data _____

Quartiere _____

<input type="checkbox"/> E-mail	<input type="checkbox"/> Reg FEDERA
---------------------------------	-------------------------------------

1. RICHIESTA

<input type="checkbox"/> Orti	<input type="checkbox"/> Sale	<input type="checkbox"/> Segnalazione
<input type="checkbox"/> Scuola Infanzia	<input type="checkbox"/> Nido Infanzia	<input type="checkbox"/> Servizi Integrativi
<input type="checkbox"/> ISEE	<input type="checkbox"/> Corso	<input type="checkbox"/> Altro

2. CITTADINANZA

<input type="checkbox"/> Italia	<input type="checkbox"/> Marocco	<input type="checkbox"/> Romania	<input type="checkbox"/> Pakistan
<input type="checkbox"/> Cina	<input type="checkbox"/> Sri Lanka	<input type="checkbox"/> Filippine	<input type="checkbox"/> Bangladesh
<input type="checkbox"/> Perù	<input type="checkbox"/> Moldova	<input type="checkbox"/> Nigeria	<input type="checkbox"/> Tunisia
<input type="checkbox"/> India	<input type="checkbox"/> Albania	<input type="checkbox"/> Ucraina	<input type="checkbox"/>

3. SESSO

<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
----------------------------	----------------------------

4. ETA'

20-30	31-40	41-50	51-60	61>
-------	-------	-------	-------	-----

5. ISTRUZIONE

<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Secondaria	<input type="checkbox"/> Diploma	<input type="checkbox"/> Laurea
-----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

6. Note
