



COMUNE DI BOLOGNA

Quartiere Navile  
Quartiere Savena  
Quartiere San Donato  
Quartiere San Vitale  
Quartiere Porto  
Quartiere Saragozza



case  
Zanardi

Istituzione per l'Inclusione  
Sociale e Comunitaria  
Don Paolo Serra Zanetti  
Centro Interculturale Massimo  
Zonarelli

## 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](mailto:info@riunite.eu) mob. 334 1579799

## REPORT al 31 dicembre 2015 (GENERALE)



## Sommario

PREMESSA .....	3
1. I NUMERI .....	3
2. ACCESSO AL SERVIZIO.....	7
3. MODALITA' .....	8
4. COMPOSIZIONE DEI RICHIEDENTI.....	8
4.1. CITTADINANZA .....	9
4.2. SESSO.....	11
4.3. Età .....	12
4.4. ISTRUZIONE .....	13
4. 5 CITTADINI ITALIANI .....	14
5. VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI .....	16
6. PROPOSTE MIGLIORATIVE .....	16
Allegato .....	17

## PREMESSA

Questo Report è la registrazione dello stato dell'arte al 31 dicembre 2015 dell'attività dello Sportello Informatico per il Cittadino presso le 7 sedi al momento operative. Verifica i presupposti dello sviluppo progettuale *RDD Reducing Digital Divide*, work in progress (mentre lo si sta agendo).

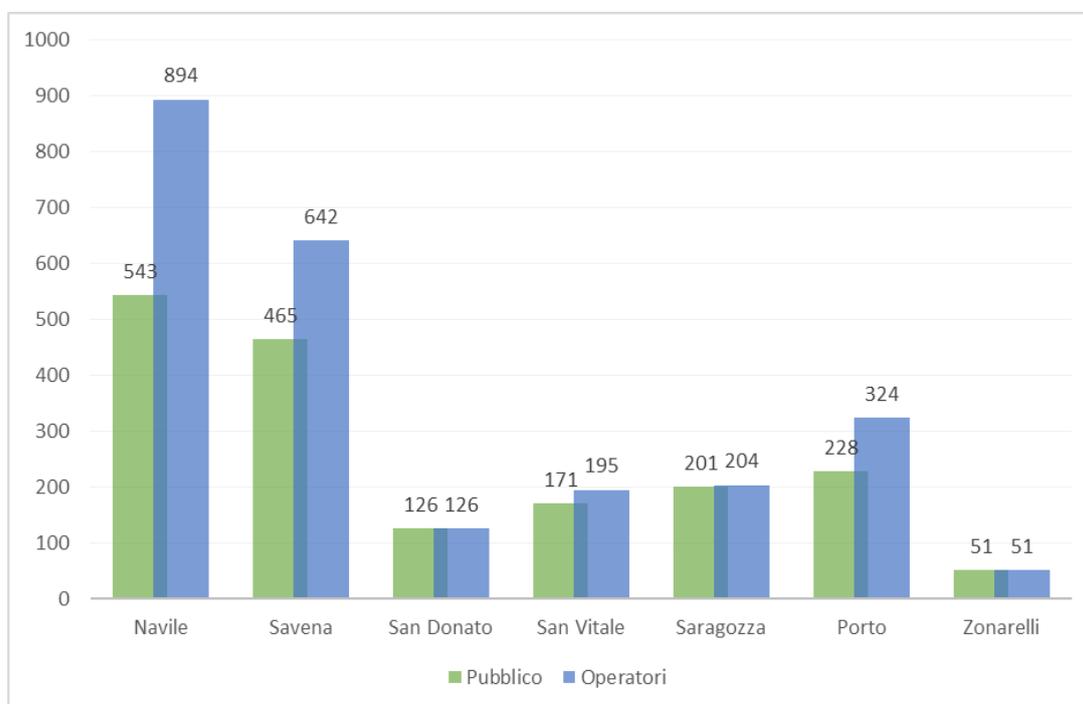
La rilevazione e la elaborazione dei dati è utile alla scrittura del "Patto di Collaborazione" per il futuro: numero sportelli e loro diffusione territoriale, giorni di apertura settimanale, ore di apertura al pubblico, ecc.

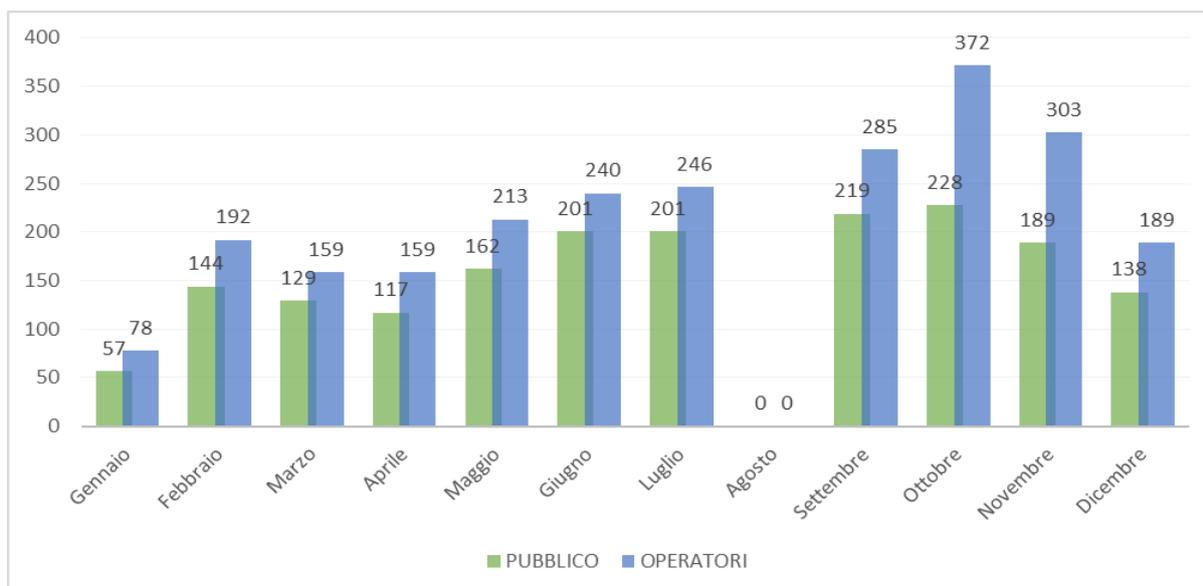
## 1. I NUMERI

La presenza dei **Volontari** afferenti ad **Associazioni Riunite** ha avuto la seguente configurazione illustrata nelle tabelle e nel grafico; le presenze complessive sono state di n° **2.436 ore**, garantendo un'apertura al pubblico di **1.785 ore**, e quindi anche con doppia presenza. Si evidenzia il dato di chiusura totale durante il mese di agosto, in contemporanea con la chiusura degli URP territoriali.

**Tabella: Riepilogo generale presenze**

	PUBBLICO	OPERATORI		PUBBLICO	OPERATORI
Gennaio	57	78	Luglio	201	246
Febbraio	144	192	Agosto	0	0
Marzo	129	159	Settembre	219	285
Aprile	117	159	Ottobre	228	372
Maggio	162	213	Novembre	189	303
Giugno	201	240	Dicembre	138	189
			<b>Totale</b>	<b>1785</b>	<b>2436</b>





**Tabella: Dettaglio presenze**

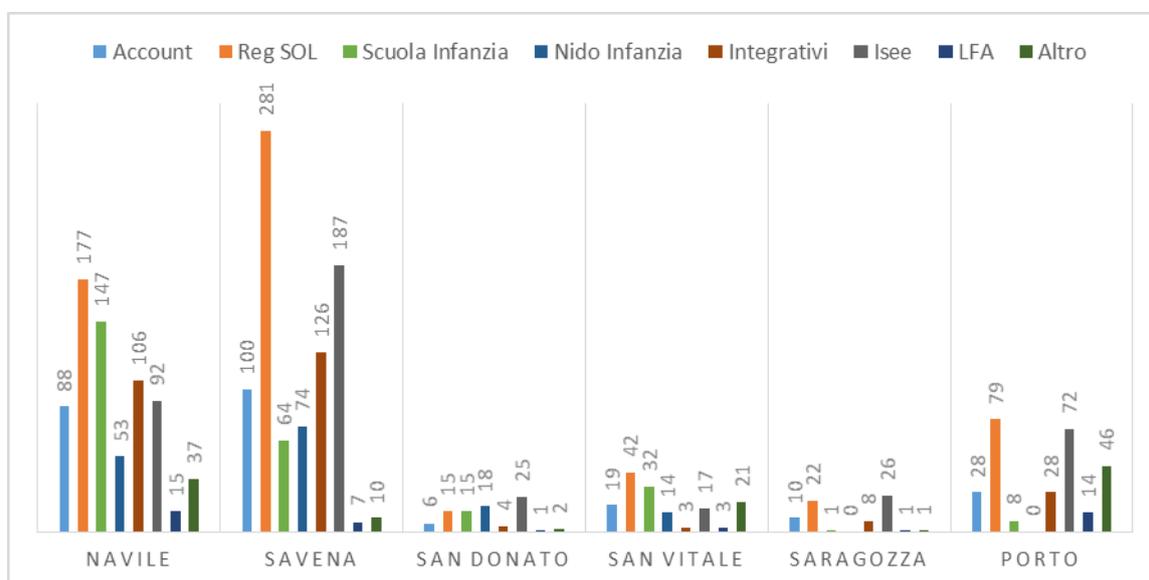
	NAVILE		SAVENA		SAN DONATO		SAN VITALE	
	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI
Gennaio	42	63	0	0	9	9	6	6
Febbraio	48	87	42	51	18	18	36	36
Marzo	51	81	54	54	12	12	12	12
Aprile	45	87	42	42	15	15	15	15
Maggio	48	90	48	57	18	18	30	30
Giugno	51	78	54	66	9	9	12	12
Luglio	54	81	51	66	6	6	12	12
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0
Settembre	54	93	51	60	9	9	12	15
Ottobre	54	84	54	108	15	15	15	18
Novembre	48	81	48	96	9	9	12	24
Dicembre	48	69	21	42	6	6	9	15
<b>TOTALE</b>	<b>543</b>	<b>894</b>	<b>465</b>	<b>642</b>	<b>126</b>	<b>126</b>	<b>171</b>	<b>195</b>
	SARAGOZZA		PORTO		ZONARELLI		TOTALE	
	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI	PUBBLICO	OPERATORI
Gennaio	0	0	0	0	0	0	57	78
Febbraio	0	0	0	0	0	0	144	192
Marzo	0	0	0	0	0	0	129	159
Aprile	0	0	0	0	0	0	117	159
Maggio	9	9	9	9	0	0	162	213
Giugno	36	36	39	39	0	0	201	240
Luglio	36	36	42	45	0	0	201	246
Agosto	0	0	0	0	0	0	0	0
Settembre	39	39	39	54	15	15	219	285
Ottobre	36	36	30	87	24	24	228	372
Novembre	24	24	36	57	12	12	189	303
Dicembre	21	24	33	33	0	0	138	189
<b>TOTALE</b>	<b>201</b>	<b>204</b>	<b>228</b>	<b>324</b>	<b>51</b>	<b>51</b>	<b>1785</b>	<b>2436</b>

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

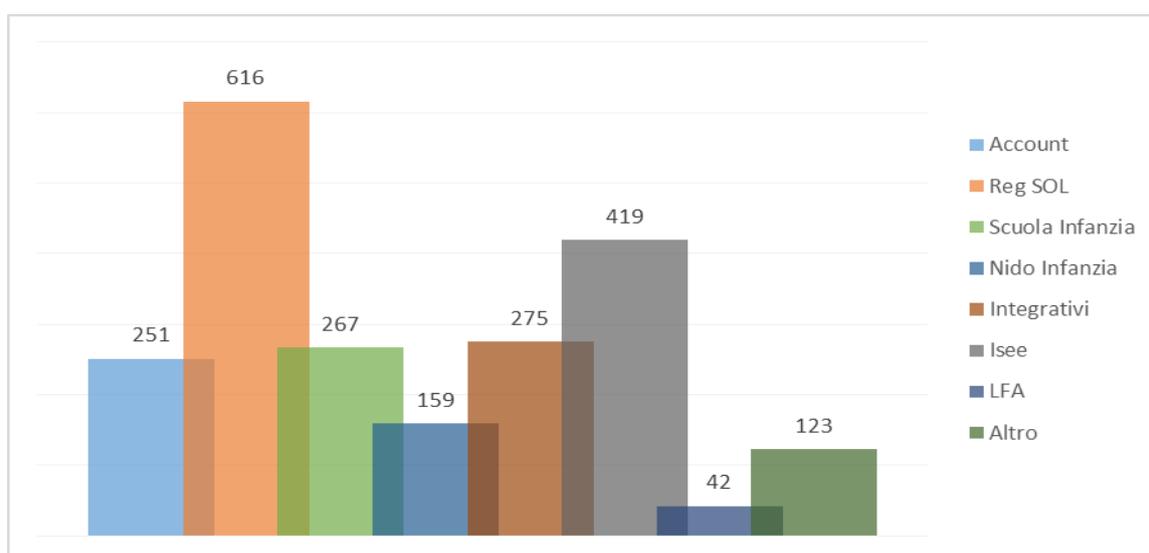
#### TIPOLOGIA RICHIESTE

	Navile	Savena	San Donato	San Vitale	Saragozza	Porto	Zonarelli	Totale
Account	88	100	6	19	10	28	0	251
Reg SOL	177	281	15	42	22	79	0	616
Scuola Infanzia	147	64	15	32	1	8	0	267
Nido Infanzia	53	74	18	14	0	0	0	159
Integrativi	106	126	4	3	8	28	0	275
Isee	92	187	25	17	26	72	0	419
LFA	15	7	1	3	1	14	1	42
Altro	37	10	2	21	1	46	6	123
<b>Totale</b>	<b>715</b>	<b>849</b>	<b>86</b>	<b>151</b>	<b>69</b>	<b>275</b>	<b>7</b>	<b>2152</b>

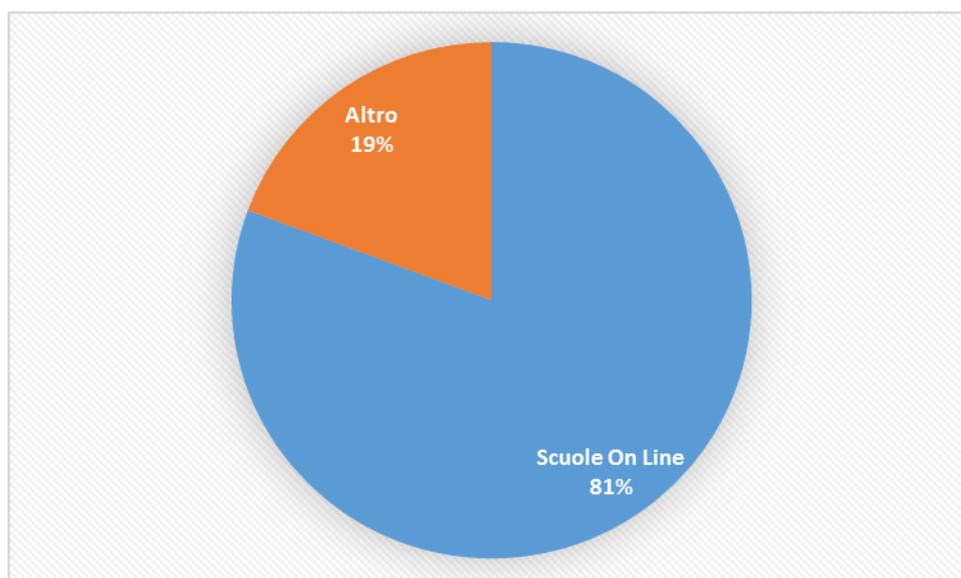
#### Richieste per Sportello / Quartiere:



#### Riepilogo richieste (generale):



## Rapporto Scuole On Line / Altro:



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

<b>Utenti Diretti</b>	<b>1.040</b>
<b>Utenti Indiretti</b>	<b>2.280</b>
<b>Numero di volontari</b>	<b>18</b>
<b>Numero ore</b>	<b>2.436</b>
<b>Numero procedure on line</b>	<b>2.152</b>
<b>Tipologia prevalente destinatari</b>	<b>Intera Cittadinanza</b>
<b>Numero Associazioni per elenco LFA</b>	<b>42</b>
<b>Ambito territoriale</b>	<b>Quartieri: Navile, Savena, San Donato, San Vitale, Porto, Saragozza</b>

Il numero dei cittadini coinvolti non è calcolabile, se non per ipotesi: 1040 sono le persone accolte allo sportello, più circa 120 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 **3.440**, al quale si aggiunge il numero degli utenti del servizio del sabato (1943).

### 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>Servizi Informativi Generici</i>	<i>Distribuzione Sacchetti</i>	<i>Totale</i>
<i>Navile</i>	66	300	60	426
<i>Savena</i>	160	344	0	504
<i>San Donato</i>	250	230	0	480
<i>San Vitale</i>	101	171	261	533
<i>Saragozza</i>	0	0	0	0
<b><i>Totale</i></b>	<b>577</b>	<b>1045</b>	<b>321</b>	<b>1943</b>

### Centro Interculturale Zonarelli.

Al 31 dicembre abbiamo ricevuto al Centro Zonarelli, **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.

### 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.

## 2. ACCESSO AL SERVIZIO

- Il servizio è pubblicizzato su Iperbole e sul portale Comunità, dalla newsletter dei Quartieri interessati, sui siti [www.riunite.eu](http://www.riunite.eu) e [www.comunitasociale.it](http://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 e Saragozza, 2. Ci si può rivolgere agli URP di Savena, San Donato, San Vitale e al Centro Zonarelli, 3. Scrivere una e-mail a: [info@riunite.eu](mailto: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:

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<i>Navile: Centro Civico Lama via Marco Polo 51</i>		09,30/12,30	09,30/12,30		09,30/12,30	09,30/12,30
<i>San Vitale: Centro Civico vicolo Bolognetti 2</i>						09,30/12,30
<i>San Donato: Centro Civico piazza Spadolini 7</i>						09,30/12,30
<i>Savena: Centro Civico via Faenza 4</i>	09,30/12,30	15,00/18,00		15,00/18,00		09,30/12,30
<i>Saragozza: Centro Civico via Pietralata 60</i>		09,30/12,30		09,30/12,30		
<i>Porto: Centro Civico via dello Scalo 21</i>	09,30/12,30		09,30/12,30		09,30/12,30	
<i>Centro Interculturale Zonarelli via Sacco 14</i>		09,30/12,30		15,00/18,00		

Si specifica che lo Sportello di via Marco Polo (Quartiere Navile) è stato aperto il **16 dicembre 2013**; gli Sportelli di vicolo Bolognetti e piazza Spadolini (Quartieri San Vitale e San Donato) sono stati aperti il **24 gennaio 2015**; lo Sportello di via Faenza (Quartiere Savena) è stato aperto il **5 febbraio 2015**; lo Sportello di via Pietralata (Quartiere Saragozza) è stato aperto il **26 maggio 2015**; lo Sportello di via Berti (Quartiere Porto) è stato aperto il **27 maggio 2015**; lo Sportello presso il Centro Interculturale Zonarelli (via Sacco 14) è stato aperto il **15 settembre 2015**.



**Tabella: dotazione / contributo da parte dei Quartieri:**

	Sportello	Postazioni	Pc desktop	Portatili	Linea telefonica	Wi-Fi	Portineria*	Contributo rimborso spese	
1	Navile	2	2	0	Si	Si	Si	€	1.858,00
2	Savena	2	2	0	No	Si	Si	€	2.878,00
3	San Donato	1	1	0	No	Si	No	€	-
4	San Vitale	1	0	1	No	Si	No	€	-
5	Porto	2	1	0	Si	Si	No	€	-
6	Saragozza	1	1	0	Si	Si	Si	€	-
7	Zonarelli	2	2	0	No	Si	Si	€	-
	<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>1</b>				<b>€</b>	<b>4.736,00</b>

- Il **Sabato** la portineria **non è presente** anche Navile e Saragozza; 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 11,66%** delle richieste (**24,49%** calcolato sul numero degli utenti) ha riguardato la creazione di un nuovo account di posta elettronica (preliminare alla registrazione su "Scuole On Line" di Iperbole), portando l'impiego di tempo dedicato alla singola richiesta a 50-60 minuti ca. In alcuni casi particolari alle difficoltà "tecniche" si è aggiunta una forte difficoltà di carattere linguistico-comunicativo.

Il servizio ha dato risposta positiva alla totalità delle richieste: a nessun richiedente è stato negato il servizio e sono state soddisfatte anche circa **120** 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° **20** ore di formazione ed addestramento per i volontari, relative alle procedure Servizi On Line di Iperbole.

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

Infatti, ritenevamo in fase di progettazione che il *digital divide* riguardasse in maniera particolare la popolazione di origine straniera. Questo è confermato dai dati, anche se 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.

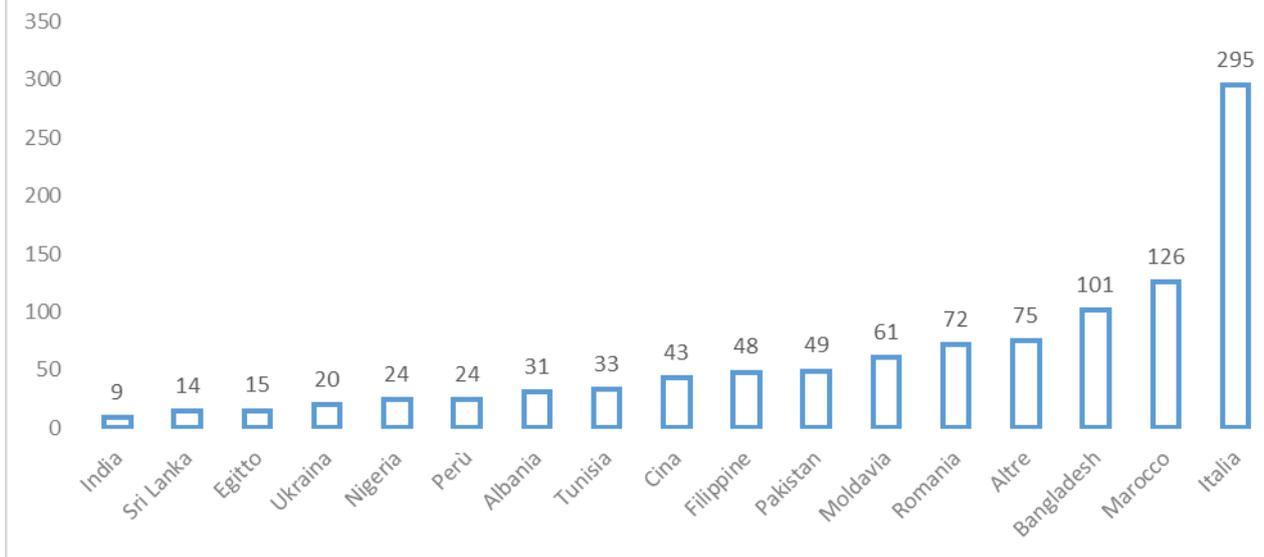
Da sottolineare, ancora per questo tipo di rilevazione, l’inaspettata percentuale di giovani coppie italiane (si tratta infatti – in maniera prevalente - di iscrizioni alle scuole e nidi d’infanzia): **28%**. Anche in questo caso è necessaria un’indagine più approfondita, sebbene sia già abbastanza per 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:

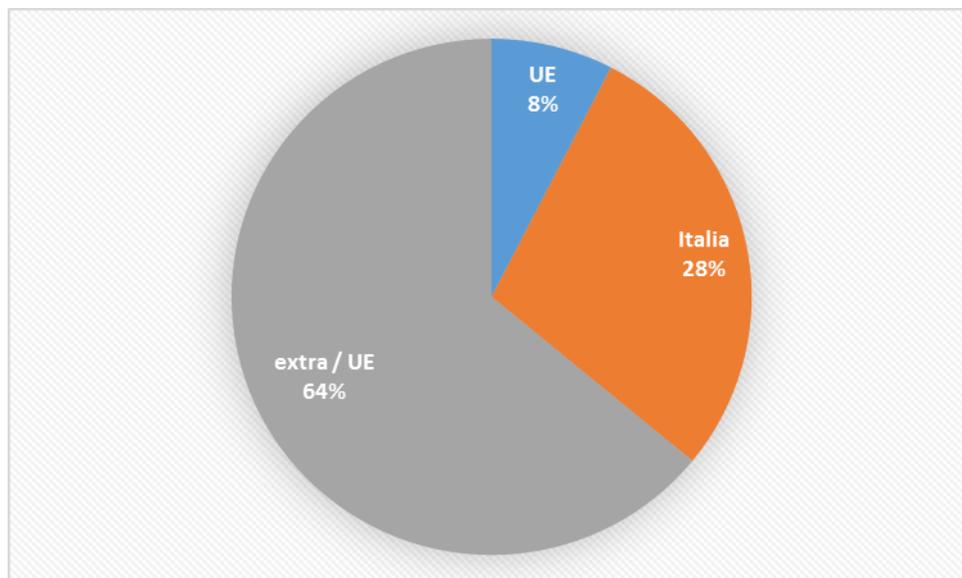
Afghanistan	1	Venezuela	1	Sri Lanka	14
Argentina	1	Yugoslavia	1	Egitto	15
Bosnia	1	Bulgaria	2	Ukraina	20
Brasile	1	Giordania	2	Nigeria	24
Cuba	1	Kosovo	2	Perù	24
Iran	1	Montenegro	2	Albania	31
Iraq	1	Polonia	2	Tunisia	33
Kirghigistan	1	Dominicana	3	Cina	43
Messico	1	Senegal	3	Filippine	48
Niger	1	Capoverde	5	Pakistan	49
Rep. Ceca	1	Equador	5	Moldavia	61
Ruanda	1	Serbia	5	Romania	72
Russia	1	Congo	6	Bangladesh	101
Spagna	1	Eritrea	6	Marocco	126
Sudan	1	Etiopia	6	Italia	295
Tanzania	1	Camerun	7		
Ungheria	1	India	9	<b>Totale</b>	<b>1040</b>

## Cittadinanza



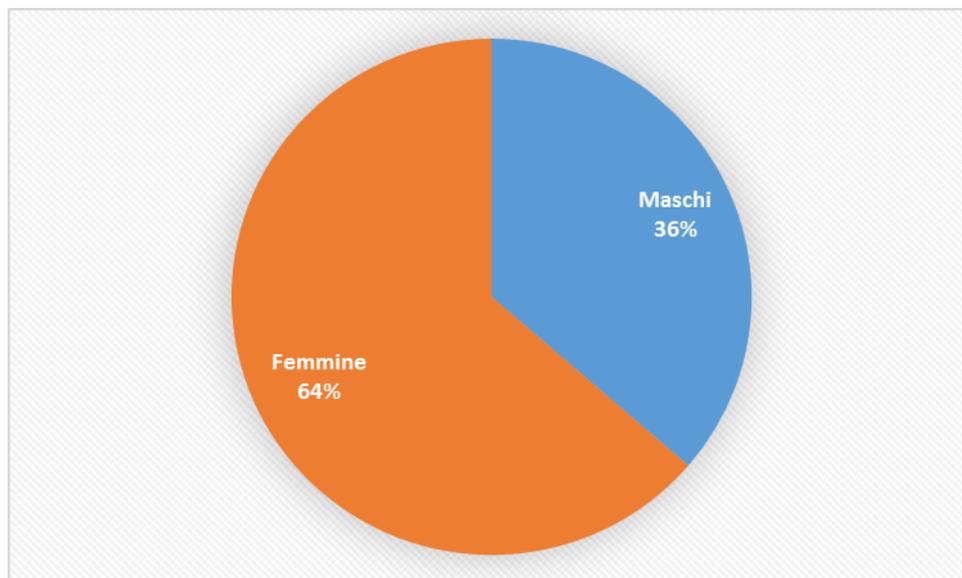
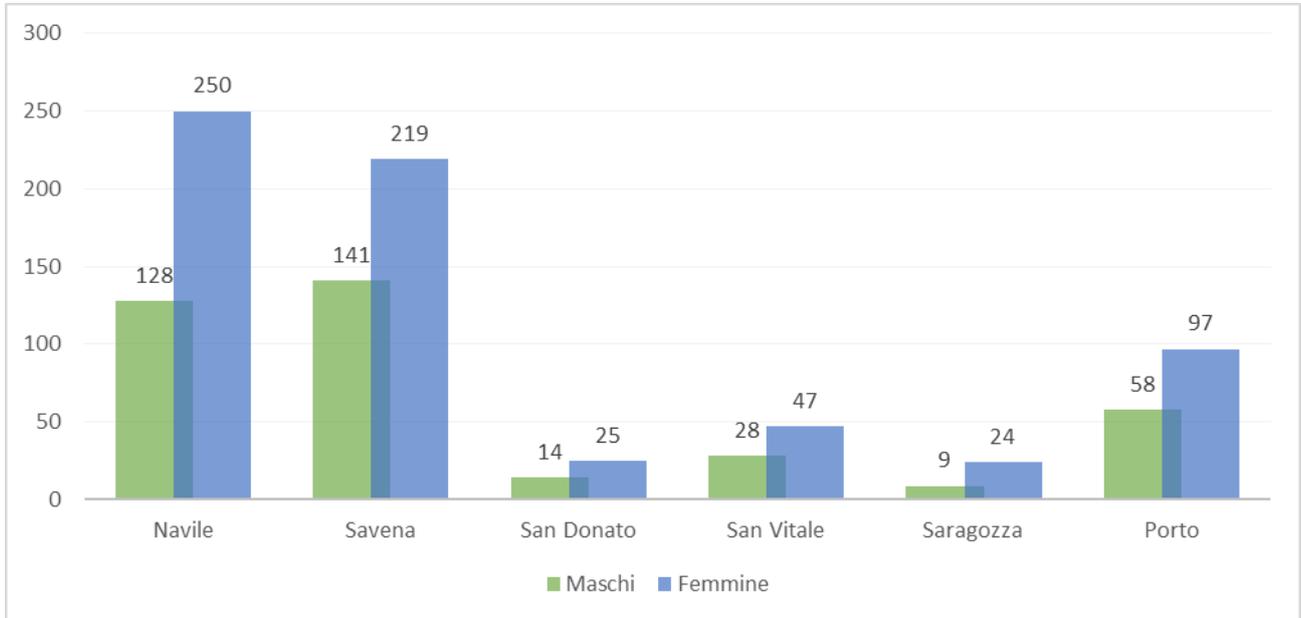
### UE / extra UE

UE	79
Italia	295
Extra / UE	666
<b>Totale</b>	<b>1040</b>



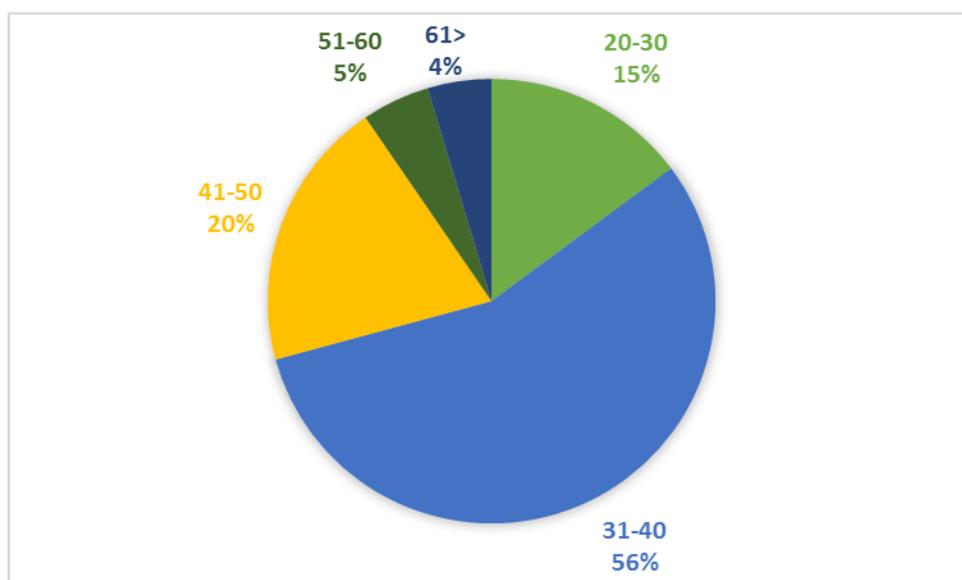
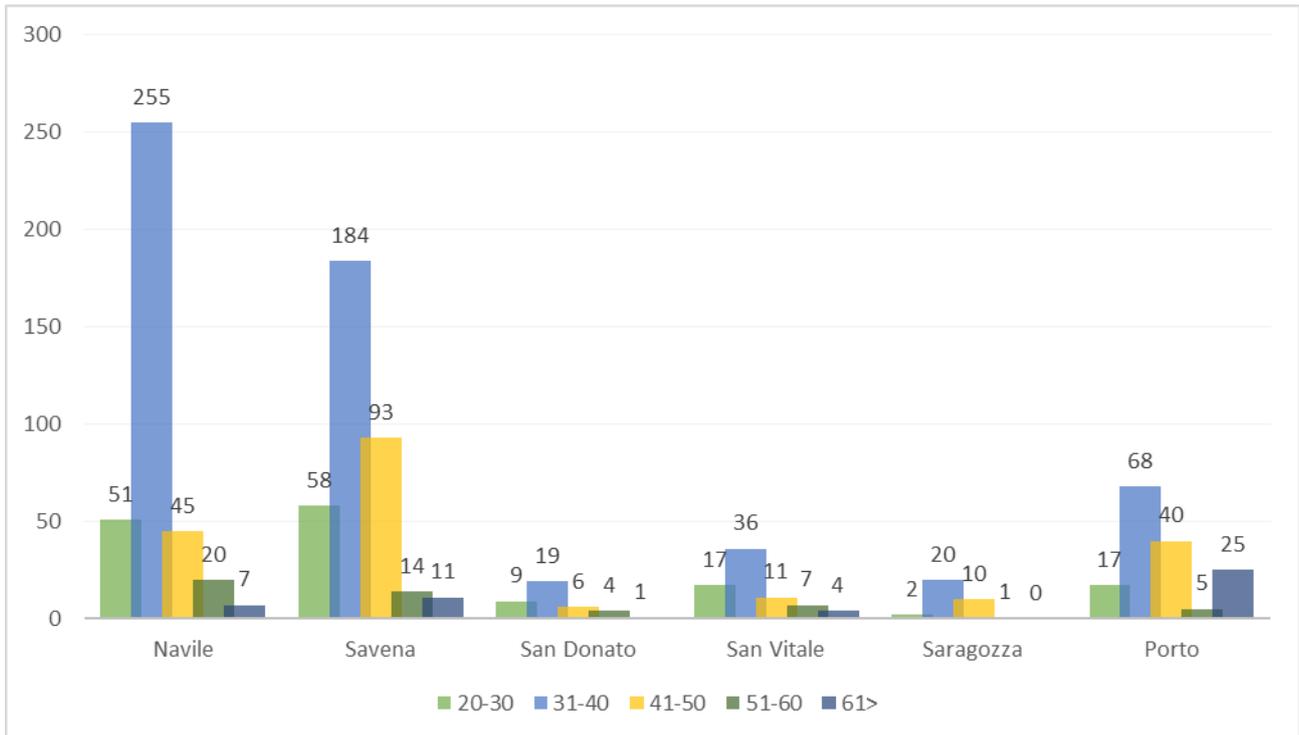
## 4.2. SESSO

<i>Sesso</i>	<i>Navile</i>	<i>Savena</i>	<i>San Donato</i>	<i>San Vitale</i>	<i>Saragozza</i>	<i>Porto</i>	<i>Totale</i>
<i>Maschi</i>	128	141	14	28	9	58	378
<i>Femmine</i>	250	219	25	47	24	97	662
<b><i>Totale</i></b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>33</b>	<b>155</b>	<b>1040</b>



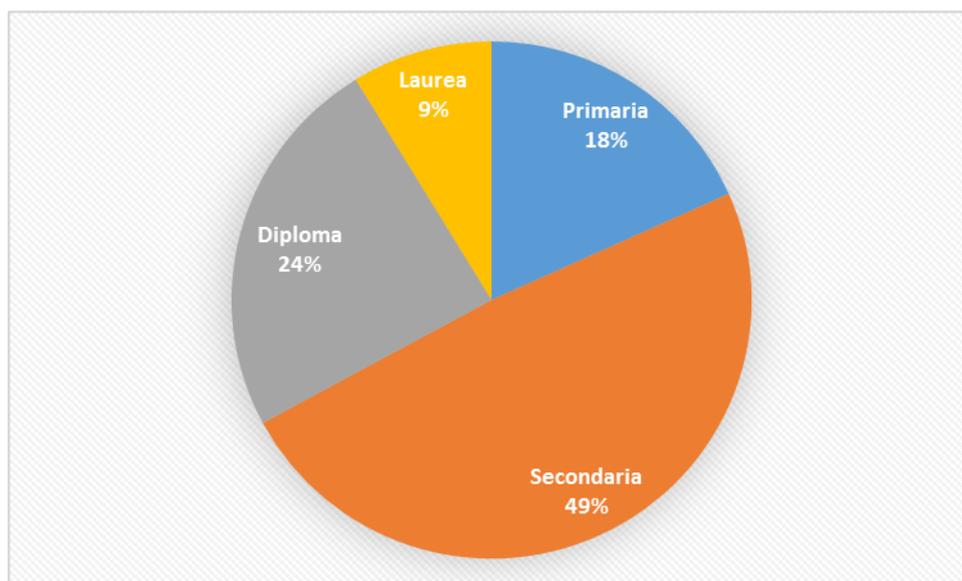
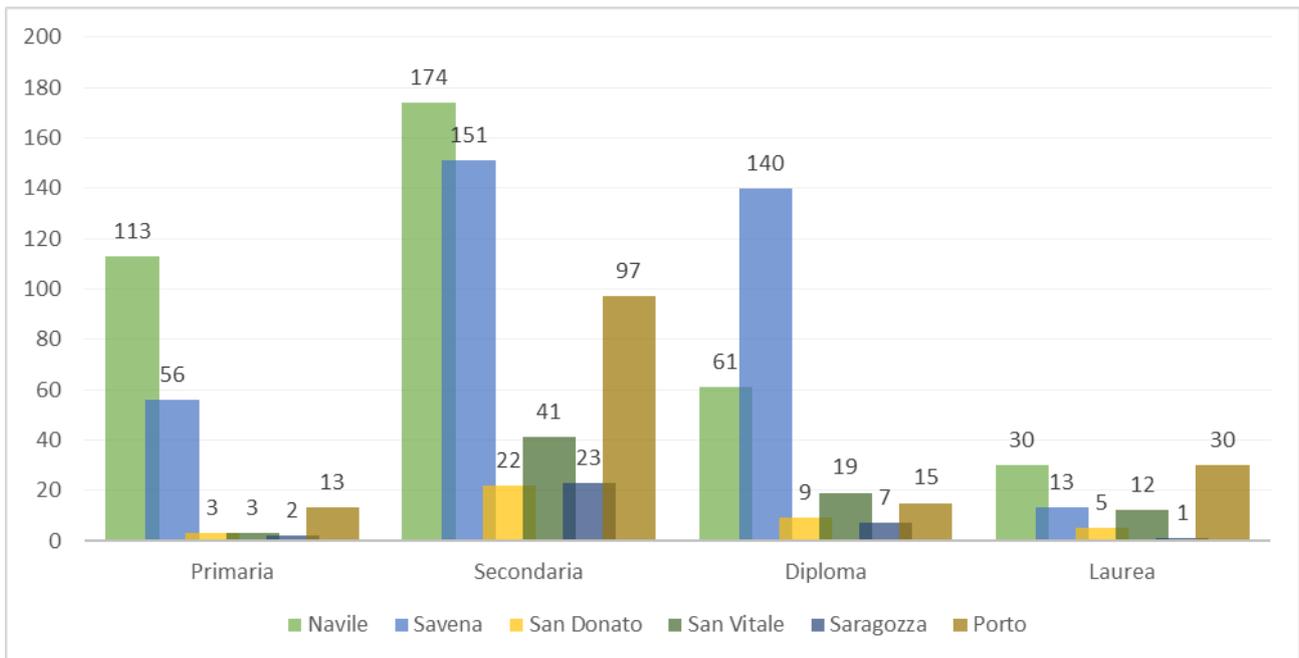
### 4.3. Età

	Navile	Savena	San Donato	San Vitale	Saragozza	Porto	Totale
20-30	51	58	9	17	2	17	154
31-40	255	184	19	36	20	68	582
41-50	45	93	6	11	10	40	205
51-60	20	14	4	7	1	5	51
61>	7	11	1	4	0	25	48
<b>Totale</b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>33</b>	<b>155</b>	<b>1040</b>



#### 4.4. ISTRUZIONE

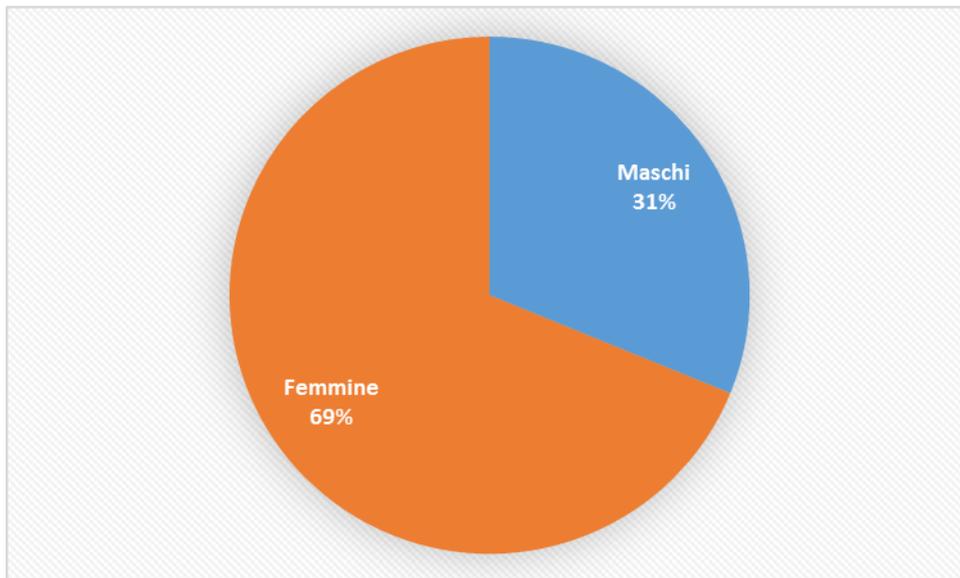
	Navile	Savena	San Donato	San Vitale	Saragozza	Porto	Totale
Primaria	113	56	3	3	2	13	190
Secondaria	174	151	22	41	23	97	508
Diploma	61	140	9	19	7	15	251
Laurea	30	13	5	12	1	30	91
<b>Totale</b>	<b>378</b>	<b>360</b>	<b>39</b>	<b>75</b>	<b>33</b>	<b>155</b>	<b>1040</b>



## 4.5 CITTADINI ITALIANI

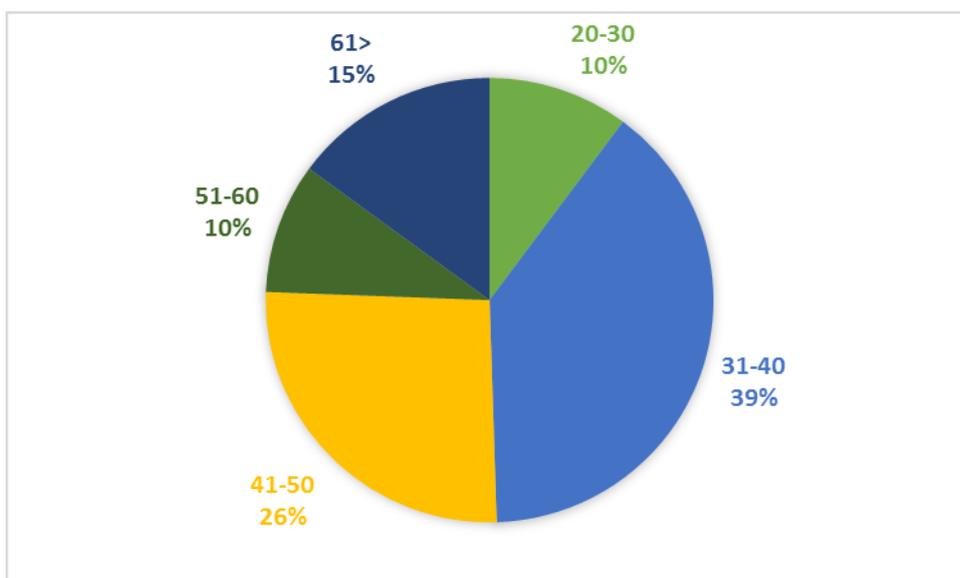
### Sesso

Maschi	92
Femmine	203
Totale	295



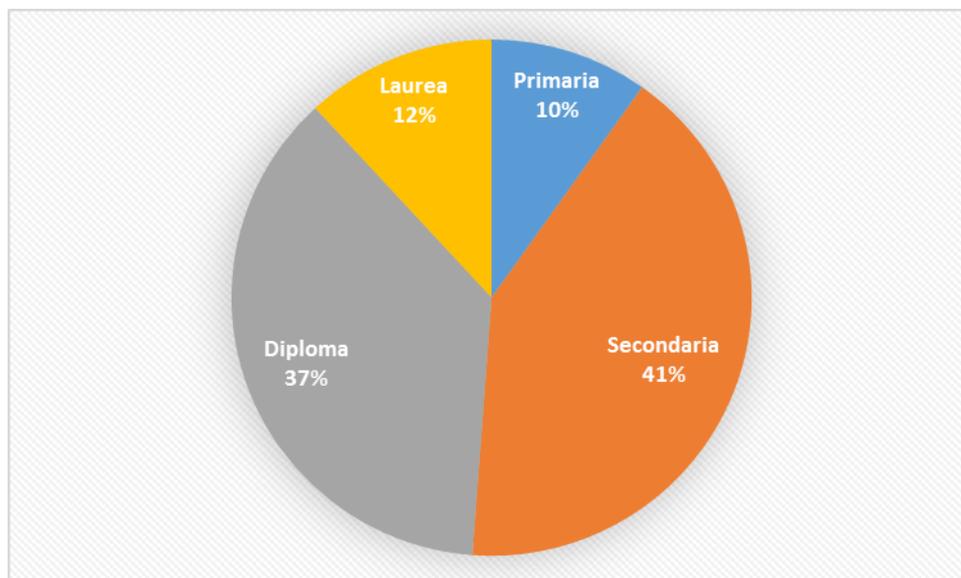
### Età

20-30	30
31-40	116
41-50	77
51-60	28
61>	44
Totale	295



### Istruzione

Primaria	29
Secondaria	122
Diploma	109
Laurea	35
Totale	295



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

- avevano l'esigenza di iscrivere con la procedura on line i propri figli alla Scuola e al Nido d'Infanzia (**81%**);
- è di origine straniera (**72%**) ed Extra Unione Europea (**64%**);
- di Sesso femminile (**64%**);
- di Età tra i 20 ed i 40 anni (**71%**) e
- con un grado di Istruzione mediamente basso (Primaria **18%** + Secondaria **49%**), **67%**.

Per i Cittadini Italiani i dati di dettaglio sono i seguenti:

- Sesso femminile, **69%**;
- Età tra i 20 e i 40 anni, **49%**;
- Grado di Istruzione (Primaria **10%** + Secondaria **41%**) **51%**.

Su questi dati generali e quelli di dettaglio proponiamo una riflessione congiunta, per programmare ed eventualmente concordare nuove linee di indirizzo del progetto.

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 rischiavano di portare alla non erogazione del servizio. Al momento si è data indicazione ai volontari di “indagare” meglio le reali esigenze dell’utenza. 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. Cosa non possibile in questa fase, anche per via delle risorse complessivamente impiegate. 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*

I dati sopra riportati andrebbero incrociati con dati probabilmente in possesso dell’Amministrazione Pubblica. Tuttavia, da una comunicazione che ci è pervenuta dall’Ufficio Scuola si evince che mediamente (negli ultimi 5 anni) si sono registrati a Scuole On Line circa 2.974 utenti per anno. Questo ci consente di formulare un’ipotesi di copertura del bisogno: RDD nel 2015 ha supportato n. **616** utenti alla registrazione, ossia il **20,7%**; mentre gli utenti diretti totali afferenti a pratiche di Scuole On Line risultano essere **960**, ossia il **32,3%**.

## 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 in altri territori cittadini, in prospettiva di un “Patto di collaborazione” unico sul territorio cittadino e diffusione in tutti 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

## Allegato

### SCHEDA RILEVAZIONE DATI

Data \_\_\_\_\_

Quartiere \_\_\_\_\_

Account  Reg SOL

#### 1. RICHIESTA

Orti  Sale  Segnalazione

Scuola Infanzia  Nido Infanzia  Servizi Integrativi  
 ISEE  Corso\*  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"/> Egitto

#### 3. SESSO

M  F

#### 4. ETA'

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

#### 5. ISTRUZIONE

Primaria  Secondaria  Diploma  Laurea

#### 6. Note