



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 Mob. 334 1579799
info@riunite.eu

REPORT al 31 dicembre 2016



Coordinamento di Progetto

Antonio Bria
Gregorio Dimonopoli
Paolo Stollagli
Salvo Niosi
Franco Pilati

Sommario

PREMESSA.....	3
1. I NUMERI.....	3
2. ACCESSO AL SERVIZIO.....	5
3. MODALITA'	6
4. COMPOSIZIONE DEI RICHIEDENTI	6
4.1. CITTADINANZA.....	7
4.2. SESSO	9
4.3. Età.....	10
4.4. ISTRUZIONE.....	10
5. IL TRIENNIO.....	12
5.1. CONSIDERAZIONI SULLA VISION DEL PROGETTO	14
6. VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI.....	15
7. PROPOSTE MIGLIORATIVE: sviluppi del progetto.....	15
Appendice: DETTAGLIO CITTADINANZA QUARTIERI - sportelli	16
Allegato.....	17

PREMESSA

Questo Report al **31 dicembre 2016** illustra i dati più significativi della rilevazione, in confronto con i dati storici del progetto: dati che evidenziano il consolidamento e la crescita dello “Sportello” in tutto il territorio cittadino. Lo *Sportello Informatico per il Cittadino* è presente presso 7 sedi operative, e in tutti i 6 Quartieri del Comune di Bologna. I dati di confronto con gli anni precedenti sono analizzati nel paragrafo **5. TRIENNIO**.

Associazione Riunite è una Rete informale aperta di associazioni territoriali bolognesi, impegnate in attività di tipo sociale, assistenziale, culturale. Capogruppo e coordinatrice della Rete è **Associazione Comunità Sociale**. La Rete promuove il progetto **RDD Reducing Digital Divide** – Sportello Informatico per il Cittadino. Le Associazioni operative nel progetto RDD sono: Comunità Sociale (capogruppo), Saltinbanco e Antigòna, mentre collaborano al progetto le Associazioni: Hart, Passione Fundraising, Trame di Idee, Digamma.

Tabella: Sportelli

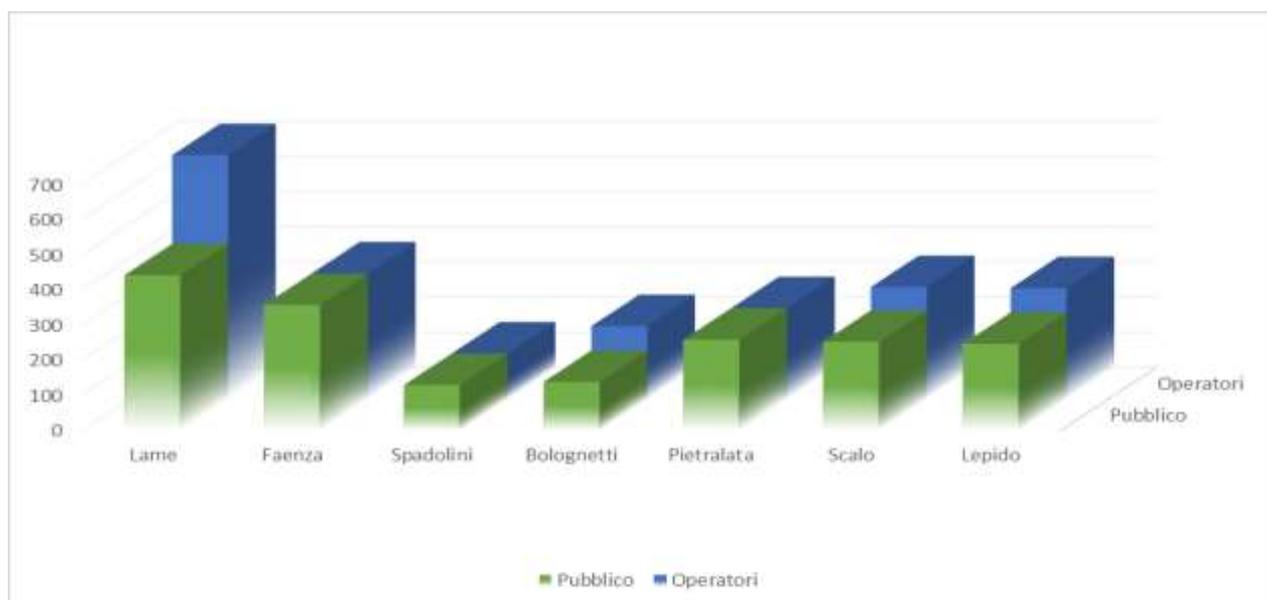
n.	Nome rep.	Nome amministrativo	Quartiere	Indirizzo	Apertura
1	Lame	Centro Civico Borgatti	Navile	Via Marco Polo 51	16/12/2013
2	Faenza	Centro Civico Faenza	Savena	Via Faenza 4	05/02/2015
3	Spadolini	Centro Civico Zanardi	San Donato – San Vitale	Piazza Spadolini 7	24/01/2015
4	Bolognetti	Centro Civico 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

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° **2.277 ore**, garantendo un’apertura al pubblico di 1.821 ore, e quindi anche con doppia e/o tripla presenza, quando necessario.

Tabella: Riepilogo generale presenze

Sportello	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
<i>Pubblico</i>	441	357	129	138	258	252	246	1821
<i>Operatori</i>	693	357	129	207	258	318	315	2277

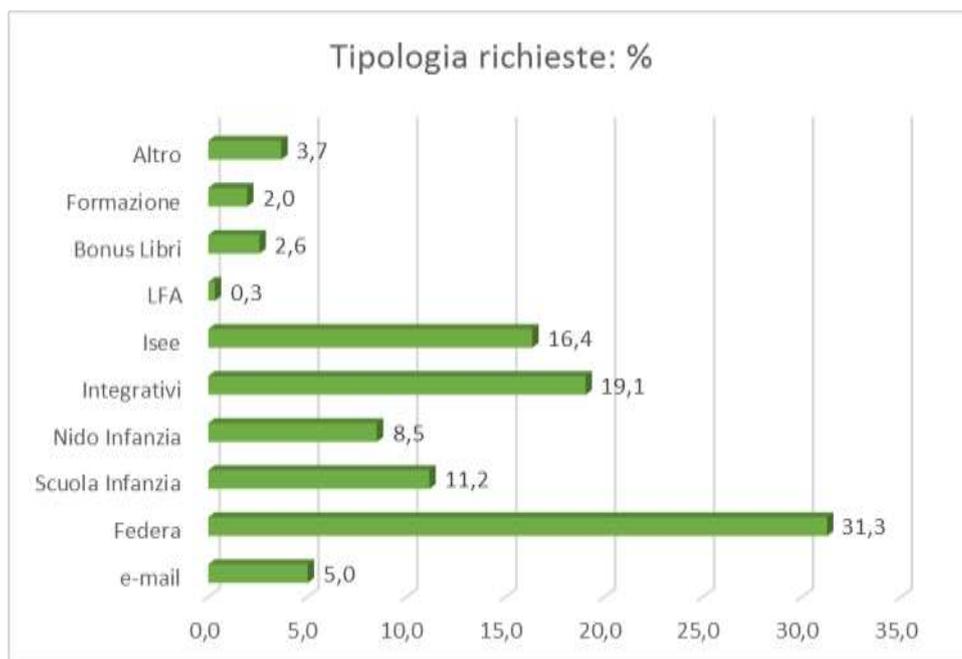


Richieste per Sportello / Quartiere:

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

TIPOLOGIA RICHIESTE

<i>Sportello</i>	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
<i>e-mail</i>	50	23	3	7	11	27	15	136
<i>Federa</i>	362	217	48	29	36	92	64	848
<i>Scuola Infanzia</i>	137	92	13	10	10	32	9	303
<i>Nido Infanzia</i>	105	58	18	10	13	26	1	231
<i>Integrativi</i>	196	201	5	9	14	19	73	517
<i>Isee</i>	157	98	32	16	31	86	24	444
<i>LFA</i>	2	6	1	0	0	0	0	9
<i>Bonus Libri</i>	26	18	0	3	6	3	14	70
<i>Formazione</i>	0	0	0	10	0	16	27	53
<i>Altro</i>	38	0	0	10	0	38	14	100
Totale	1073	713	120	104	121	339	241	2711



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

<i>Anno</i>	2016
<i>Utenti Diretti</i>	1.333
<i>Utenti Indiretti</i>	n.d.
<i>Numero di volontari</i>	20
<i>Numero ore</i>	2.277
<i>Numero procedure on line</i>	2.711
<i>Tipologia prevalente destinatari</i>	Intera Cittadinanza
<i>Numero Associazioni per elenco LFA</i>	9
<i>Ambito territoriale</i>	Città di Bologna

Il numero dei cittadini coinvolti indirettamente non è calcolabile, se non per ipotesi: 1.333 sono le persone accolte allo sportello, più circa 150 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 **4.449**, al quale si aggiunge il numero degli utenti del servizio del sabato (864).

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>Zanardi</i>	261	0	261
<i>Bolognetti</i>	132	251	383
<i>Totale</i>	525	339	864

*servizio non più svolto dal 28 maggio 2016.

Libere Forme Associative.

Al 31 dicembre 2015 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, sul sito 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, e Borgo Panigale – Reno; 2. Ci si può rivolgere agli URP di Savena, San Donato - San Vitale, Santo Stefano; 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:

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

3. MODALITA'

L'attività è svolta prevalentemente per appuntamento, gestendo il flusso delle richieste ed evitando code ed attese. Ogni richiesta è 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 comporta 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%** delle richieste riguarda 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 **150** 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. 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 consente 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.

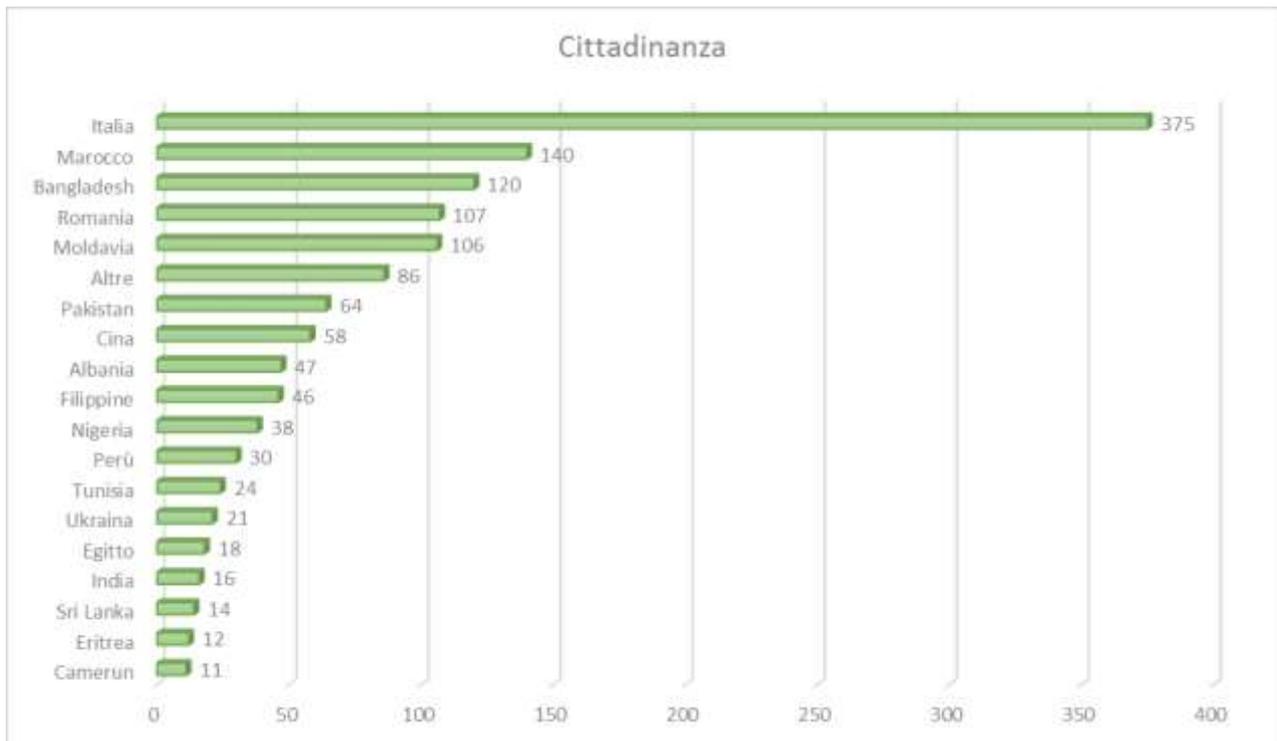
Da sottolineare, ancora per questo tipo di rilevazione, l’inaspettata percentuale di giovani coppie italiane (si tratta infatti – in maniera prevalente - di iscrizioni alle scuole e nidi d’infanzia): **28%**. Anche in questo caso è necessaria un’indagine più approfondita, sebbene sia già abbastanza per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

Nel paragrafo **5.1.** avremo modo di evidenziare alcune valutazioni sulle competenze informatiche degli utenti in base all’incrocio tra la loro autovalutazione e la valutazione degli operatori rilevata con interviste mirate. È possibile, infatti, individuare una gradualità nel gap digitale, che nella maggior parte dei casi non può essere risolto con la proposizione di “corsi di informatica di base” tradizionali o innovativi del tipo “tutorial” on line.

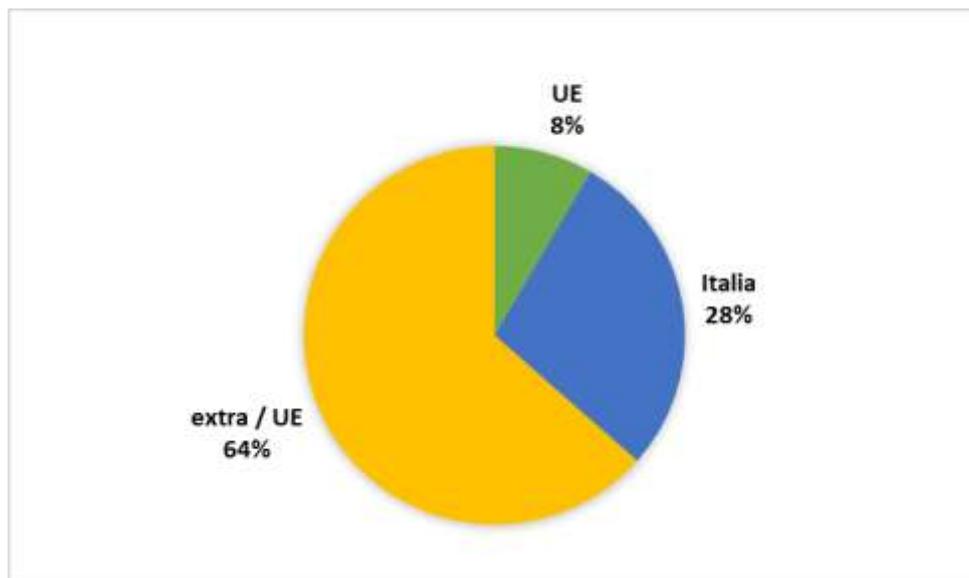
4.1. CITTADINANZA

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

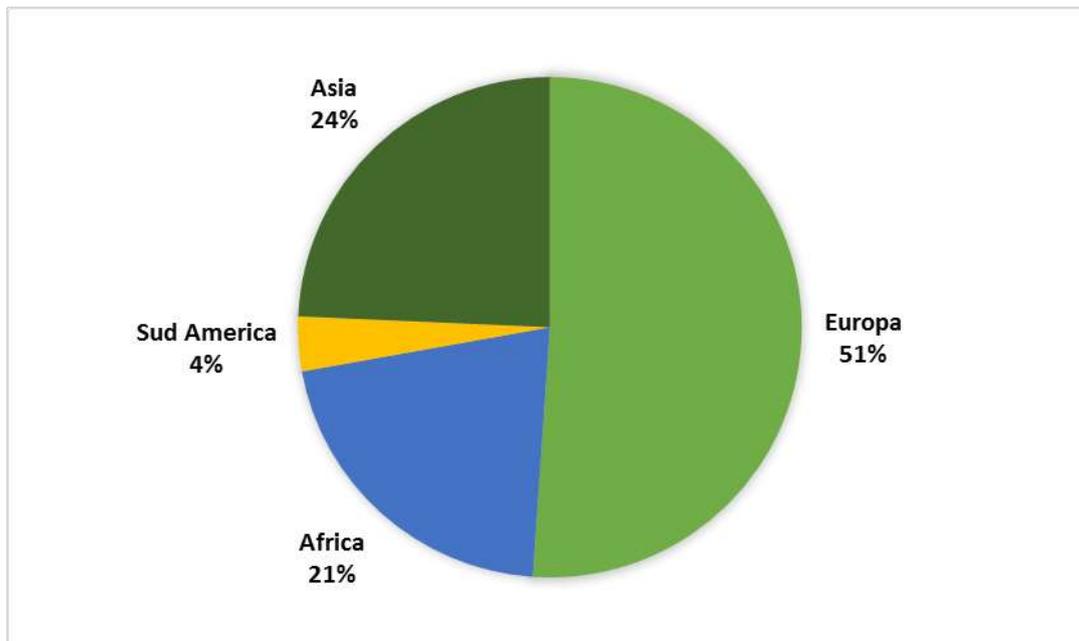
CITTADINANZA							
Afghanistan	1	Uganda	1	Etiopia	6	Cina	58
Bolivia	1	Ungheria	1	Equador	7	Pakistan	64
Canada	1	Argentina	2	Kossovo	8	Moldavia	106
Cuba	1	Capoverde	2	Senegal	9	Romania	107
Georgia	1	Ghana	2	Camerun	11	Bangladesh	120
Haiti	1	Khirghigistan	2	Eritrea	12	Marocco	140
Iran	1	Montenegro	2	Sri Lanka	14	Italia	375
Kenya	1	Polonia	2	India	16		
Lettonia	1	Algeria	3	Egitto	18		
Lituania	1	Libia	3	Ukraina	21		
Nepal	1	Rep. Dominicana	3	Tunisia	24		
Palestina	1	Costa d'Avorio	4	Perù	30		
Santo Domingo	1	Russia	4	Nigeria	38		
Sudan	1	Congo	5	Filippine	46		
Togo	1	Serbia	5	Albania	47	Totale	1,333



<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>	112	56	30	3	1	4	11	7
<i>Italia</i>	375	95	84	12	26	16	82	60
<i>extra / UE</i>	846	354	209	38	32	32	102	79
	1333	505	323	53	59	52	195	146

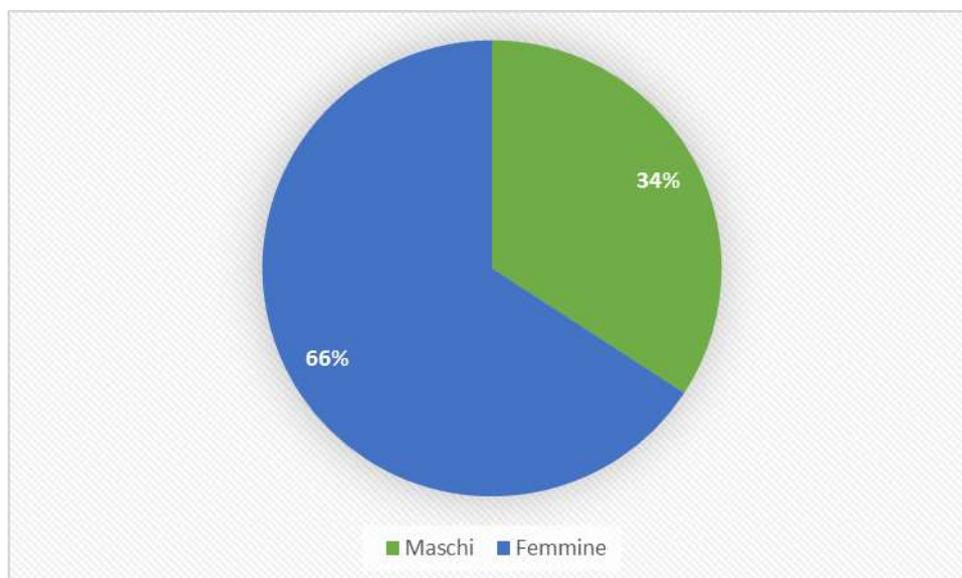


AREA GEOGRAFICA	Totale	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido
Europa	681	225	181	24	30	26	114	81
Africa	281	144	47	19	12	12	27	20
Sud America	47	19	20	2	0	2	3	1
Asia	324	117	75	8	17	12	51	44
	1333	505	323	53	59	52	195	146



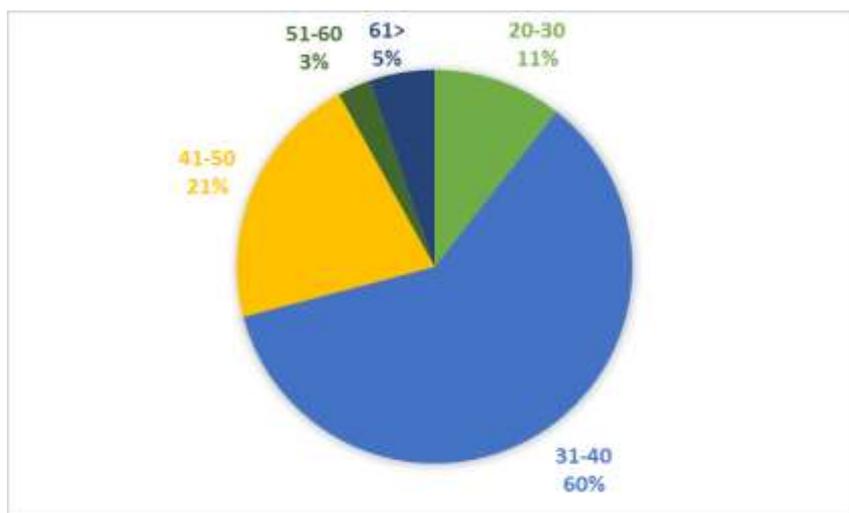
4.2. SESSO

Sesso	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
Maschi	175	101	24	27	14	59	56	456
Femmine	330	222	29	32	38	136	90	877
Totale	505	323	53	59	52	195	146	1333



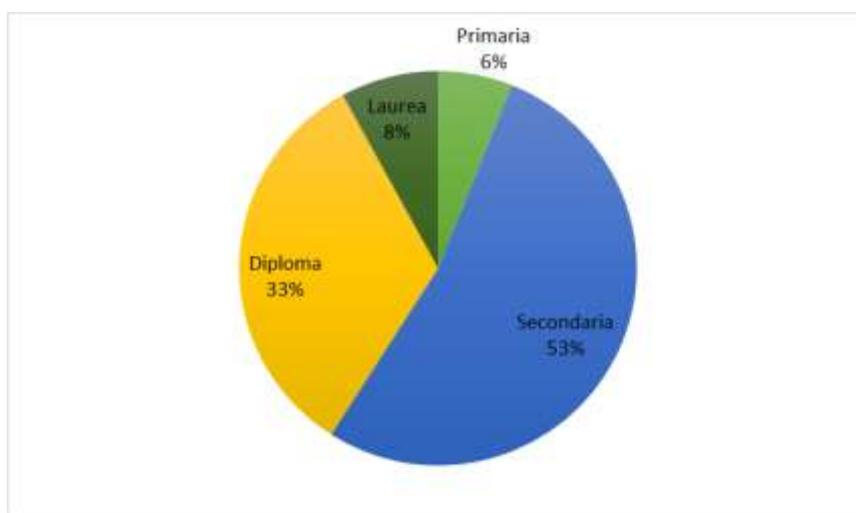
4.3. Età

Età	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
20-30	39	45	12	9	6	20	10	141
31-40	374	173	34	20	38	94	71	804
41-50	81	96	6	13	8	37	40	281
51-60	8	5	0	4	0	10	9	36
61>	3	4	1	13	0	34	16	71
Totale	505	323	53	59	52	195	146	1333



4.4. ISTRUZIONE

Istruzione	Lame	Faenza	Spadolini	Bolognetti	Pietralata	Scalo	Lepido	Totale
Primaria	49	5	6	4	1	6	10	81
Secondaria	309	118	28	32	28	123	68	706
Diploma	120	179	18	13	18	34	58	440
Laurea	27	21	1	10	5	32	10	106
Totale	505	323	53	59	52	195	146	1333



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

- è di origine straniera (**72%**) ed Extra Unione Europea (**64%**);
- di Sesso femminile (**66%**);
- di Età tra i 20 ed i 40 anni (**71%**) e
- con un grado di Istruzione mediamente basso (Primaria **6%** + Secondaria **53%**), **59%**.

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. IL TRIENNIO

I dati del triennio sul rapporto ore di apertura / ore operative danno rilievo della ottimizzazione della presenza del progetto sul territorio, in ragione della nostra flessibilità organizzativa. L'aumento delle ore di apertura al pubblico è determinato dall'apertura progressiva di nuovi sportelli, mentre la diminuzione delle ore operative (tra 2015 e 2016) è funzionale all'organizzazione di apertura flessibile in caso di necessità.

Ore	2014	2015	2016	Totale
Apertura	600	1785	1821	4206
Operative	990	2406	2277	5673

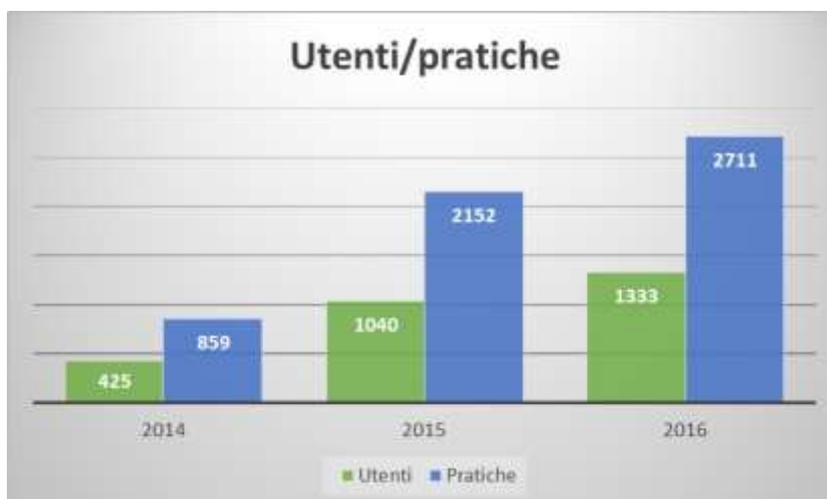


Il rapporto n° utenti / n° pratiche on line evidenzia che:

- gli utenti tornano allo sportello per chiedere supporto per più pratiche;
- chiedono supporto per più pratiche in un incontro.

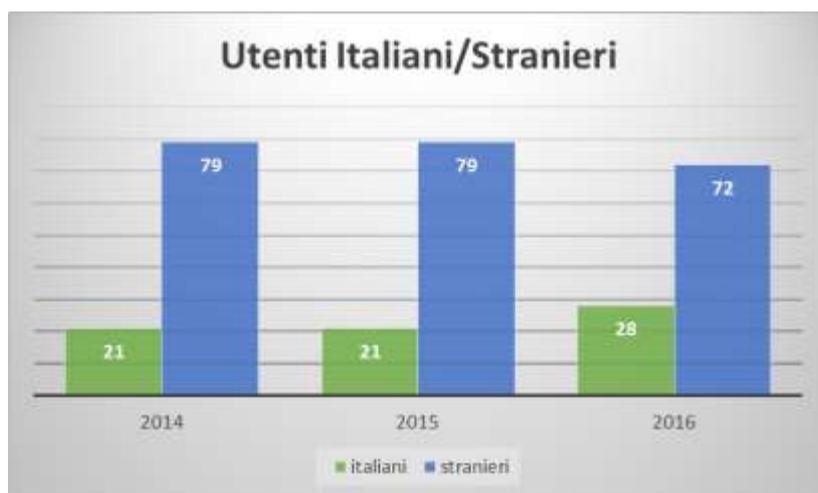
Come evidenziano la tabella ed il grafico il rapporto equivale mediamente al doppio.

	2014	2015	2016	Totale
Utenti	425	1040	1333	2798
Pratiche	859	2152	2711	5722



Nei primi due anni di attività il rapporto tra utenti stranieri ed italiani si è mantenuto costante (79/21 %); mentre nell'ultimo anno registriamo un aumento percentuale (+7%) di utenti di cittadinanza italiana.

<i>Cittadinanza</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>Italiani</i>	21	21	28
<i>Stranieri</i>	79	79	72



Nella tipologia delle richieste registriamo un significativo abbassamento delle richieste di creazione di un nuovo account e-mail (- 5%); iscrizioni alla Scuola d'Infanzia (- 5%); iscrizioni al Nido d'Infanzia (- 6%). Mentre registriamo un aumento di richieste per Servizi Integrativi (+ 11%) ed inserimento ISEE (+ 10%) sul 2014.

<i>Tipologia richieste %</i>	<i>2014</i>	<i>2015</i>	<i>2016</i>
<i>e-mail</i>	10	5	5
<i>SoL/Federa</i>	40	32	31
<i>Scuola Infanzia</i>	18	16	11
<i>Nido</i>	14	13	9
<i>Integrativi</i>	8	14	19
<i>Isee</i>	6	17	16



Il rapporto tra ore operative e n° di pratiche evidenzia che nell'andamento triennale abbiamo raggiunto un livello di "produttività" funzionale (sul quale abbiamo ancora dei margini di miglioramento), in ragione dell'ottimizzazione delle risorse umane e della flessibilità. In particolare nel 2016 si sono soddisfatte più richieste con meno ore operative rispetto agli anni precedenti.

Ore / n°	2014	2015	2016	Totale
Operative	990	2406	2277	5673
Pratiche	859	2152	2711	5722



5.1. CONSIDERAZIONI SULLA VISION DEL PROGETTO

I numeri sopra illustrati confermano alcuni presupposti dell'iniziativa progettuale:

- il gap digitale si configura come un problema che investe fasce di popolazione in maniera trasversale: *non solo anziani, non solo immigrati*;
- il gap digitale investe un numero di persone esteso, significativo;
- il gap digitale può essere "escludente" dal punto di vista sociale per alcune categorie di persone;
- il gap digitale può determinare l'insuccesso dello sviluppo delle procedure on line della Pubblica Amministrazione.

Il Monitoraggio effettuato in questi tre anni ha riguardato anche l'osservazione sulla funzionalità dell'intervento:

- l'utilizzo di volontari utenti avanzati e loro formazione;
- la relazione tra utente e operatore (grado di fiducia espresso).

Come anticipato nel paragrafo 4. l'esperienza ci porta ad alcune considerazioni di carattere valutativo. Incrociando l'autovalutazione degli utenti sulle loro competenze e la valutazione che ne fanno gli operatori dello sportello (monitoraggio in base ad interviste mirate) possiamo indicare le seguenti tipologie di utenti e relative percentuali:

A	Persone che non riescono ad accedere ad un percorso di autonomia	35%
B	Persone che possono essere inserite in percorsi di autonomia	55%
C	Persone che necessitano di istruzioni sulle procedure on-line	10%

È possibile, infatti, individuare una gradualità nel gap digitale, che nella maggior parte dei casi non può essere risolto con la proposizione di “corsi di informatica di base” tradizionali o innovativi del tipo “tutorial” on line.

Per la categoria “A” è necessario prevedere un vero e proprio servizio di cura e tutela dell’identità digitale, ed in ogni caso bisogna garantire la possibilità di interagire in forma mediata con i servizi on line della Pubblica Amministrazione.

Per la categoria “B” (la maggioranza) è necessario prevedere dei corsi mirati di supporto al rafforzamento della loro autonomia nel rapporto con la Pubblica Amministrazione, corsi che devono prevedere anche processi di aumento della fiducia nelle proprie competenze.

Per la categoria “C”, può essere sufficiente la strutturazione di incontri mirati ai singoli Portali della Pubblica Amministrazione. Per questa categoria possono sicuramente essere utili Tutorial on line, ed in alcuni casi può essere sufficiente un supporto di tipo telefonico con operatore.

Sul piano organizzativo la presenza degli Sportelli sul territorio, presso i Centri Civici, e la collaborazione con gli URP, la Portineria e gli Uffici Scuola risultano determinanti in termini di ottimizzazione delle risorse (logistiche, economiche ed umane).

Per molti versi, il nostro intervento è quindi da intendersi in una prospettiva trasversale di lotta all’esclusione sociale nell’ambito delle politiche di digitalizzazione, di supporto alle azioni di facilitazione strumentale e tecnologica.

6. VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI

a) *Criticità riscontrate*

Per la popolazione di origine straniera si riscontrano difficoltà di carattere comunicativo linguistico che preludono alle difficoltà strettamente di competenza informatica. Si ipotizza di risolvere questa criticità con mediatori linguistico-culturali.

Sul piano organizzativo le modalità di prenotazione subiscono disfunzioni attribuibili a lacune comunicative e frammentazione dei punti di accesso. Si ipotizza di migliorare il servizio con l’implementazione di un unico punto di accesso (unico numero di telefono).

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.

7. PROPOSTE MIGLIORATIVE: sviluppi del progetto

1. Versione evoluta del Progetto *RDD – Reducing Digital Divide* con l’allargamento del servizio ad altri portali della PA: MIUR, Agenzia Entrate, INPS, ASL, ecc.
2. Replicazione del servizio a livello di Città Metropolitana di Bologna;
3. Coordinamento centralizzato (centrale unica di prenotazione, ecc.)
4. Formazione dei volontari e degli operatori sulle tematiche dei portali dei Servizi On Line della PA e la gestione della relazione con gli utenti.

Appendice: DETTAGLIO CITTADINANZA QUARTIERI - sportelli

CITTADINANZA PER SPORTELLO							
LAME	FAENZA	Montenegro	1	SCALO			
Afghanistan	1	Algeria	1	Perù	1	Algeria	1
Algeria	1	Canada	1	Russia	1	Eritrea	1
Bolivia	1	Eritrea	1	Ukraina	1	Nepal	1
Cuba	1	Etiopia	1	Albania	2	Sri Lanka	1
India	1	Georgia	1	Bangladesh	2	Egitto	2
Lettonia	1	Haiti	1	Etiopia	2	Kosovo	2
Lituania	1	Iran	1	Nigeria	2	Cina	3
Montenegro	1	Russia	1	Moldavia	3	Perù	3
Palestina	1	Serbia	1	Pakistan	3	Ukraina	3
Santo Domingo	1	Argentina	2	Romania	3	Pakistan	4
Togo	1	Congo	2	Tunisia	4	India	5
Sudan	1	Egitto	2	Marocco	8	Tunisia	6
Uganda	1	Equador	2	Italia	12	Moldavia	7
Ungheria	1	Ghana	2	Totale	53	Nigeria	8
Capoverde	2	India	2	BOLOGNETTI		Albania	9
Kosovo	2	Kirghigistan	2	Moldavia	1	Marocco	9
Polonia	2	Kosovo	2	Kosovo	1	Filippine	11
Russia	2	Rep. Dominicana	2	Romania	1	Romania	11
Congo	3	Camerun	3	Senegal	1	Bangladesh	26
Costa d'Avorio	3	Tunisia	4	Ukraina	1	Italia	82
Etiopia	3	Ukraina	5	India	3	Totale	195
Libia	3	Cina	6	Filippine	3	LEPIDO	
Equador	4	Sri Lanka	6	Nigeria	3	Camerun	1
Serbia	4	Nigeria	10	Pakistan	4	Costa d'Avorio	1
Senegal	5	Albania	11	Bangladesh	7	Rep. Dominicana	1
Camerun	6	Perù	12	Marocco	8	India	3
Sri Lanka	7	Filippine	14	Italia	26	Senegal	3
Filippine	8	Pakistan	16	Totale	59	Moldavia	6
Tunisia	9	Marocco	21	PIETRALATA		Cina	7
Eritrea	10	Bangladesh	28	India	1	Filippine	7
Ukraina	10	Romania	30	Tunisia	1	Pakistan	7
Nigeria	12	Moldavia	46	Ukraina	1	Romania	7
Perù	12	Italia	84	Filippine	2	Albania	8
Egitto	13	Totale	323	Perù	2	Marocco	15
Albania	17	ZANARDI		Nigeria	3	Bangladesh	20
Pakistan	30	Camerun	1	Cina	4	Italia	60
Bangladesh	32	Cina	1	Romania	4	Totale	146
Cina	37	Egitto	1	Bangladesh	5		
Moldavia	38	Equador	1	Moldavia	5		
Romania	51	Filippine	1	Marocco	8		
Marocco	71	India	1	Italia	16		
Italia	95	Kenya	1	Totale	52		
Totale	505	Kosovo	1			TOTALE	1333

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
