

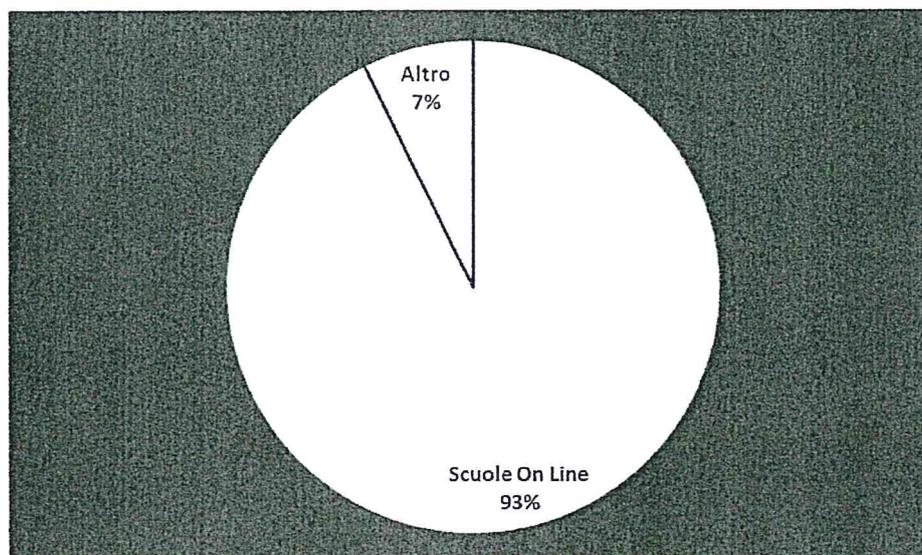
RELAZIONE sulle Attività

1. Utenza (tipologia destinatari)

Durante l'anno sono stati rilevati i seguenti dati sull'utenza, che ha ricevuto il servizio di supporto ai Servizi On Line: a) Tipologia della richiesta; b) Cittadinanza; c) Sesso; d) Età; e) Istruzione

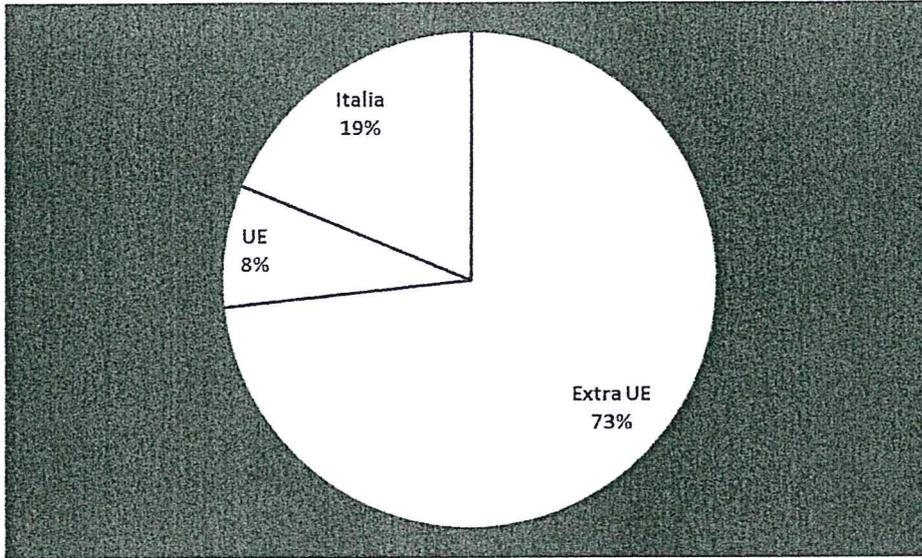
a) Tipologia della richiesta:

Account	88	Integrativi	106
Reg SOL	177	Isee	92
Orti	1	Altro	36
Scuola Infanzia	147	Procedura LFA	15
Nido Infanzia	53	Totale	715



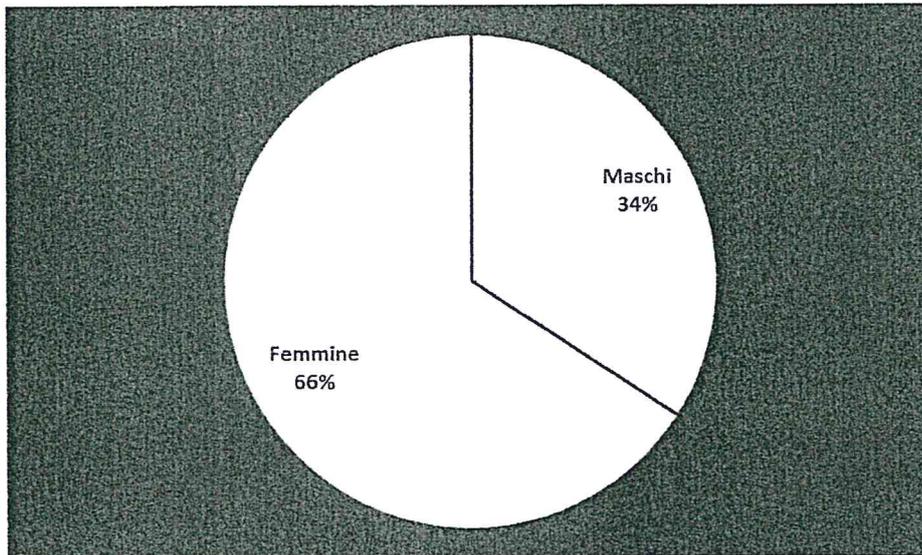
b) Cittadinanza:

Brasile	1	Capoverde	3	Ukraina	8
Cuba	1	Equador	3	Nigeria	9
Iraq	1	India	3	Albania	10
Kirghigistan	1	Serbia	3	Tunisia	13
Montenegro	1	Congo	4	Moldavia	15
Russia	1	Eritrea	5	Pakistan	22
Sudan	1	Etiopia	5	Bangladesh	28
Venezuela	1	Sri Lanka	5	Cina	28
Bulgaria	1	Perù	6	Romania	28
Senegal	2	Egitto	8	Marocco	67
Camerun	3	Filippine	8	Italia	68



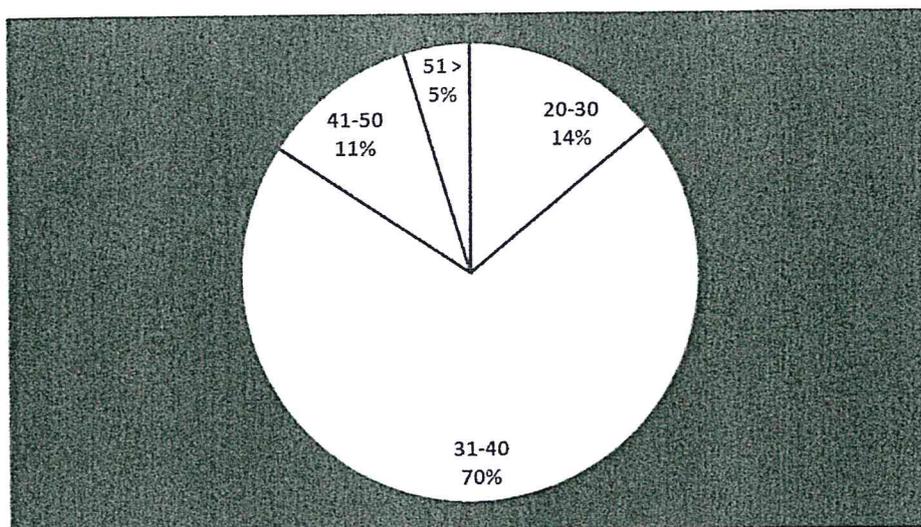
c) Sesso:

Maschi	124
Femmine	239



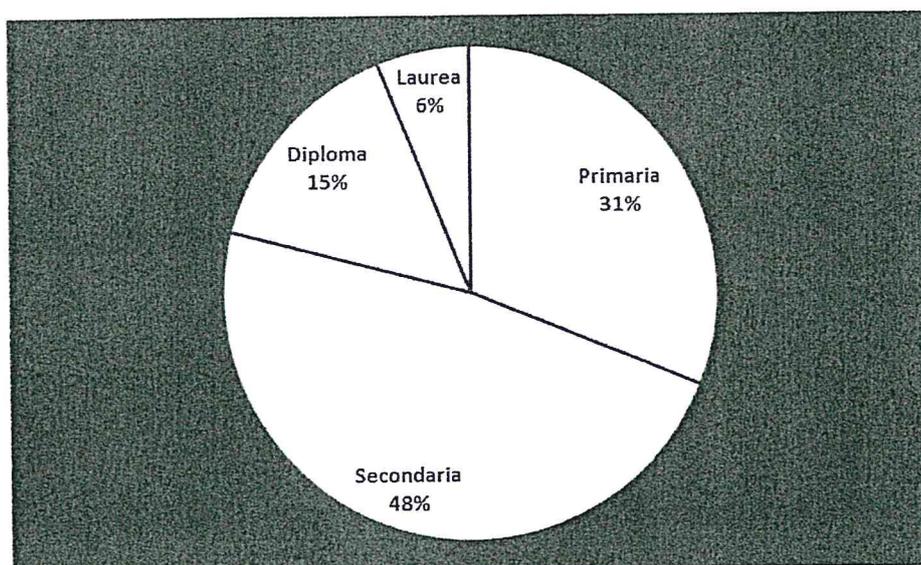
d) Età:

20-30	51
31-40	255
41-50	40
51-60	11
61 >	6



e) Istruzione:

Primaria	113
Secondaria	174
Diploma	54
Laurea	22



La rilevazione ha evidenziato in estrema sintesi, che l'utente che si rivolge allo Sportello chiede – anche e soprattutto per l'offerta che riceve – servizi on line che riguardano l'iscrizione a Scuole On Line del portale Servizi On Line di Iperbole: **93%**. Inoltre per massima parte si tratta di:

- Cittadini stranieri extra UE: **73%**;
- Di sesso femminile: **66%**;
- Di età inferiore a 40 anni: **84%**;
- Con un grado di istruzione mediamente basso: **79%**.

I dati confermano che il *digital divide* riguarda in maniera particolare la popolazione di

origine straniera, anche se una rilevazione più attenta (di profondità) può evidenziare 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 la percentuale di giovani coppie italiane: 19%. 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, che nel nostro caso è – per ovvi motivi – scarsamente rappresentata: 5%, sopra i 50 anni.

2. Accesso

a) Modalità di comunicazione e pubblicizzazione del progetto

Il servizio è pubblicizzato su Iperbole, dalla newsletter del Quartiere Navile, sui siti www.riunite.eu e www.comunitasociale.it e su altri canali di comunicazione sociale. L’Ufficio Scuola del Quartiere Navile comunica alle famiglie interessate la possibilità di usufruire del servizio di Scuole On Line con il supporto dello Sportello.

b) Modalità di partecipazione da parte dei cittadini (accesso libero, tramite iscrizione, tramite prenotazione)

I cittadini richiedenti possono rivolgersi direttamente all’ufficio, ricevere informazioni via telefono e via e-mail. Preferibilmente gli operatori ricevono su appuntamento per procedure che necessitano impiego di tempo adeguato (45-60 min.).

c) Gratuità / onerosità delle attività progettuali

Le attività di informazione, supporto e guida all’accesso ad Iperbole, alfabetizzazione informatica di base sono gratuite per i cittadini richiedenti.

d) Orario di apertura

Lo Sportello Informatico per il Cittadino ha un’apertura settimanale:

Giorno	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Orario	§	09,30-12,30	9,30-12,30	§	09,30-12,30	09,30-12,30

E’ possibile prendere appuntamento per i pomeriggi (14,30-17,30) di martedì e giovedì.

3. Svolgimento attività

a) Descrizione dettagliata delle modalità di svolgimento

L’attività è stata svolta prevalentemente per appuntamento. Ogni richiesta è gestita seguendo lo spirito del progetto, ossia aiutare e guidare i richiedenti all’accesso alla procedura on line, con il metodo della “formazione-istruzione”. Questa modalità comporta un impiego di tempo maggiore (45-60 minuti ca.) rispetto ad un inserimento di un utente “avanzato” (20 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 **diverse** 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.

b) Qualificazione degli operatori impegnati e loro esperienze

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.

c) Eventuale collaborazione con partner

Collaborazione attiva con l'URP del Centro Civico Lame e l'Ufficio Scuola del Quartiere Navile.

4. Valutazione raggiungimento obiettivi

a) Criticità riscontrate

Si sono riscontrate alcune difficoltà di carattere comunicativo linguistico che preludono alle difficoltà strettamente di competenza informatica, in particolare per cittadini di nazionalità cinese. 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 questi primi anni di sperimentazione, anche per via delle risorse complessivamente impiegate. Tuttavia siamo in grado di sostenere un elevato grado di apprezzamento da parte degli utenti e degli enti coinvolti: in corso d'anno sono stati aperti altri 6 sportelli presso i Quartieri Savena, San Vitale, San Donato, Saragozza e Porto ed il Centro Interculturale Zonarelli. Per il 2016 si ipotizza l'allargamento del servizio ad altri *portali* della PA: MIUR, Agenzia Entrate, INPS, ASL, ecc.

Il sottoscritto RONCHI GRAZIANO, nato a BOLOGNA il 21-11-1955, in qualità di legale rappresentante dell'Associazione Comunità Sociale (capogruppo del Raggruppamento formato dalle associazioni Comunità Sociale, Associazione Trame di Idee, Associazione Hart, Associazione Digamma, Associazione Passione Fundraising, Associazione Saltinbanco, Associazione Antigòna), dichiara di essere consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamate dall'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, nonché della decadenza dai benefici conseguenti al provvedimento eventualmente emanato sulla base della dichiarazione non veritiera, qualora dal controllo effettuato emerga la non veridicità del contenuto di taluna delle dichiarazioni rese (art. 75 D.P.R. n. 445/00).

Data 27 gennaio 2016

Firma _____

Graziano Ronchi