

OSSERVATORIO PROVINCIALE DEGLI SPORTELLI SOCIALI

Bologna, 16 dicembre 2014

Francesco Bertoni, Chiara Lambertini
Provincia di Bologna
Ufficio di Piano provinciale



Nel 2011 la Provincia ha realizzato
l' OSSERVATORIO PROVINCIALE DEGLI
SPORTELLI SOCIALI
per il monitoraggio dei **contatti** e delle
richieste pervenute allo sportello

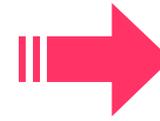
- Dati necessari per la programmazione;
- Valutazione dell'offerta di servizi;
- Analisi della congruità tra domanda sociale e offerta dei servizi



La Provincia ha acquistato uno strumento di analisi di BI (Business Intelligence) per il proprio Osservatorio e per tutti gli Uffici di Piano, che consente di sintetizzare i dati provenienti da diversi database, fornendo analisi significative con **l'obiettivo di supportare le decisioni strategiche.**



Il sistema informativo
permette di registrare:



SCHEDA
UTENTE

TARGET

DOMANDA
ESPRESSA



- Famiglia e minori
- Anziani
- Disabili
- Disagio adulto
- Immigrazione

L'operatore di Sportello registra la domanda espressa dal cittadino in termini di **bisogno** "*non ho soldi*" e/o in termini di **servizio-prestazione** "*vorrei un contributo economico*"

Valutazione
del
BISOGNO

*Classificazione
dei bisogni*

Offerta di
INTERVENTI
e SERVIZI

*Nomenclatore
degli
interventi e
servizi*



L' Osservatorio registra dati relativi a:

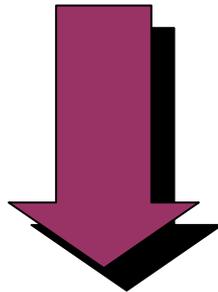
- **Contatti:** coloro che si rivolgono allo sportello per richiedere servizio o informazioni
- **Utenti:** soggetti per cui viene fatta richiesta allo sportello
- **Bisogni** espressi dagli utenti allo sportello
- **Servizi** richiesti dagli utenti allo sportello

Tutte le analisi permettono aggregazione per **target di popolazione** (anziani, disabili, disagio adulto, famiglie e minori, immigrazione) e territorio: **distretto** e **singolo nodo** (comune, quartiere..)



Sono collegati in tempo reale i 53 sportelli sociali presenti nei comuni della provincia

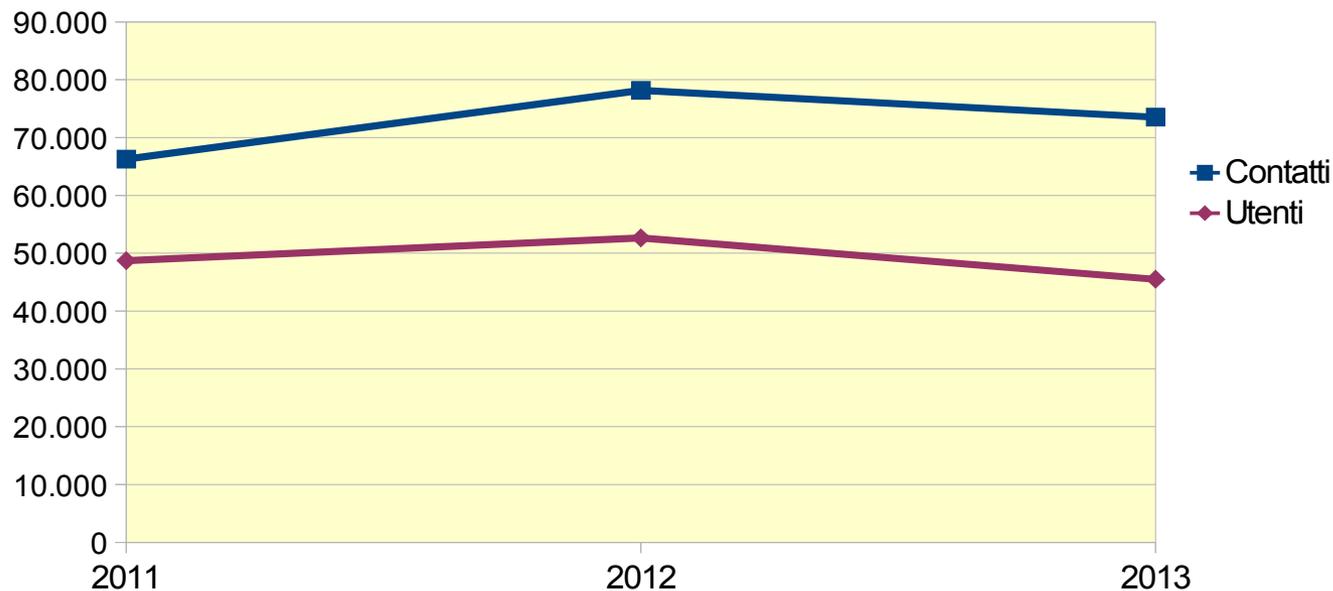
! Il sistema registra quanto inserito dai singoli nodi della rete degli sportelli sociali



La Provincia svolge su tutto il territorio un ruolo di coordinamento sull'utilizzo omogeneo del sistema al fine di produrre dati comparabili e utili alla programmazione

Serie storica dei contatti e degli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna*

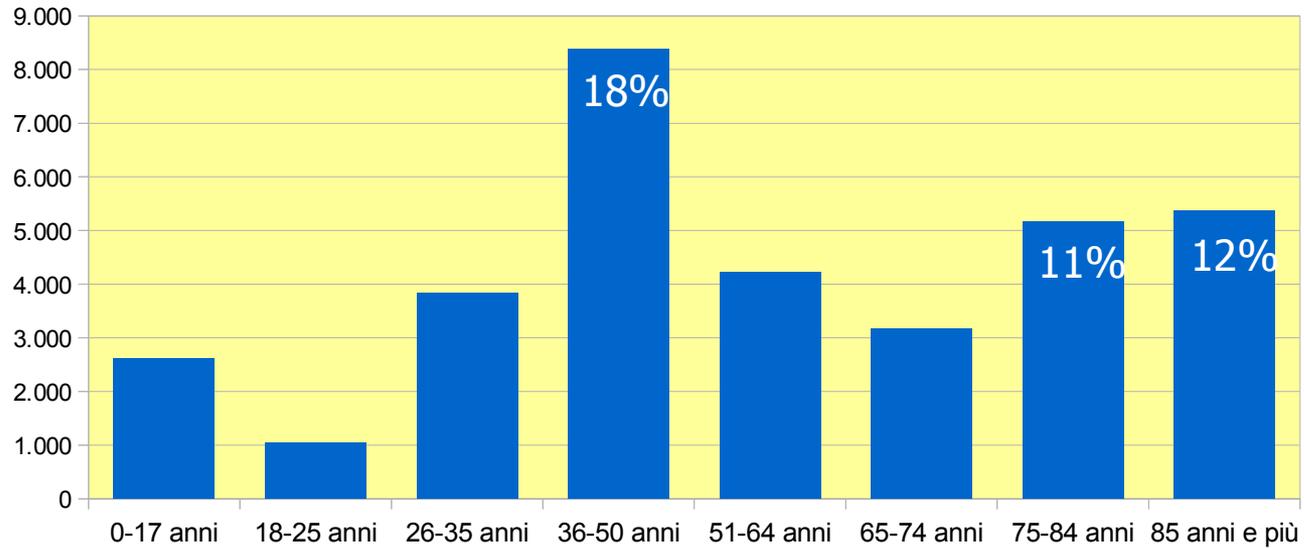
*I dati 2013 per il Comune di Bologna sono stati stimati con i dati 2012 in quanto rappresentano gli ultimi a disposizione



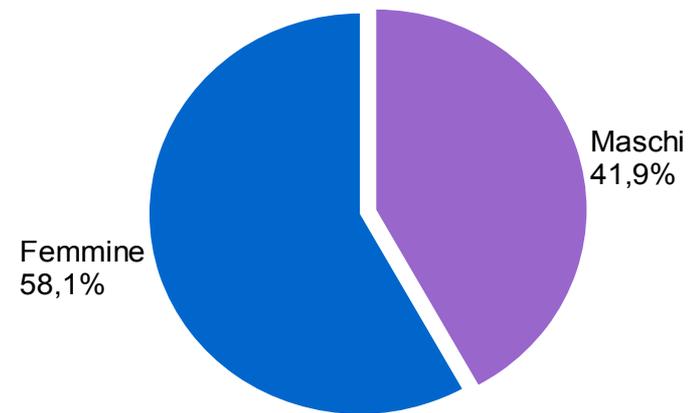
	Contatti	Utenti
2011	66.270	48.717
2012	78.144	52.644
2013	73.529	45.502

4,5% tasso di accesso 2013

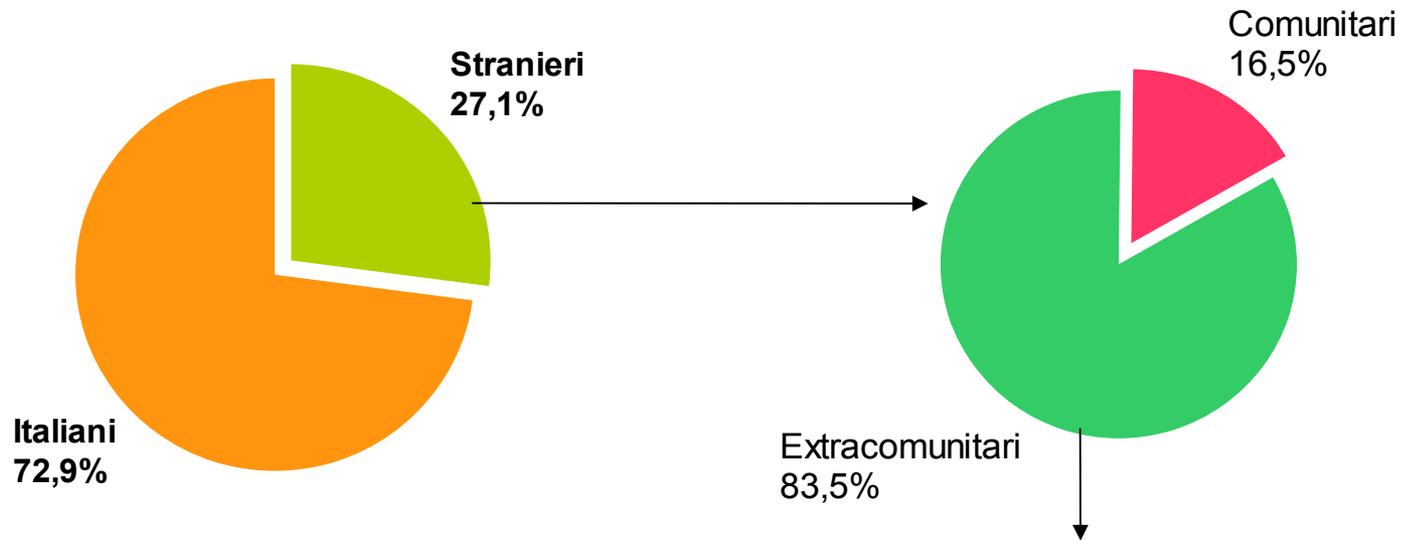
Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna, per classe d'età e genere – Anno 2013



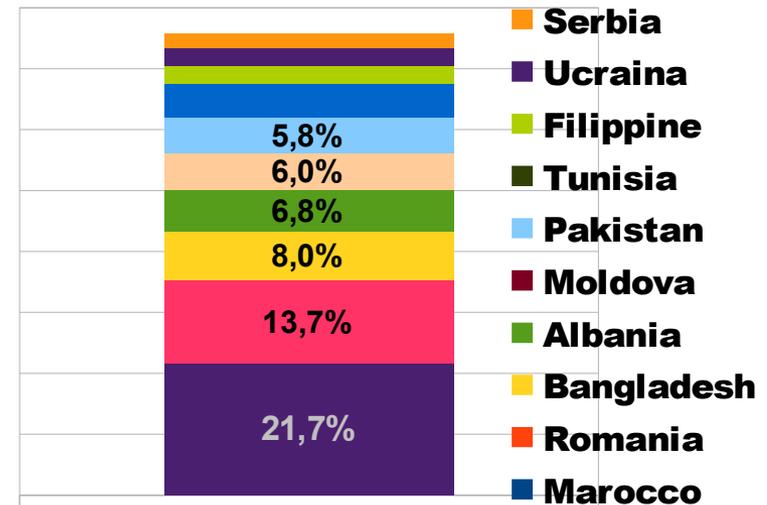
Gli utenti sono prevalentemente donne e di età tra 36-50 anni



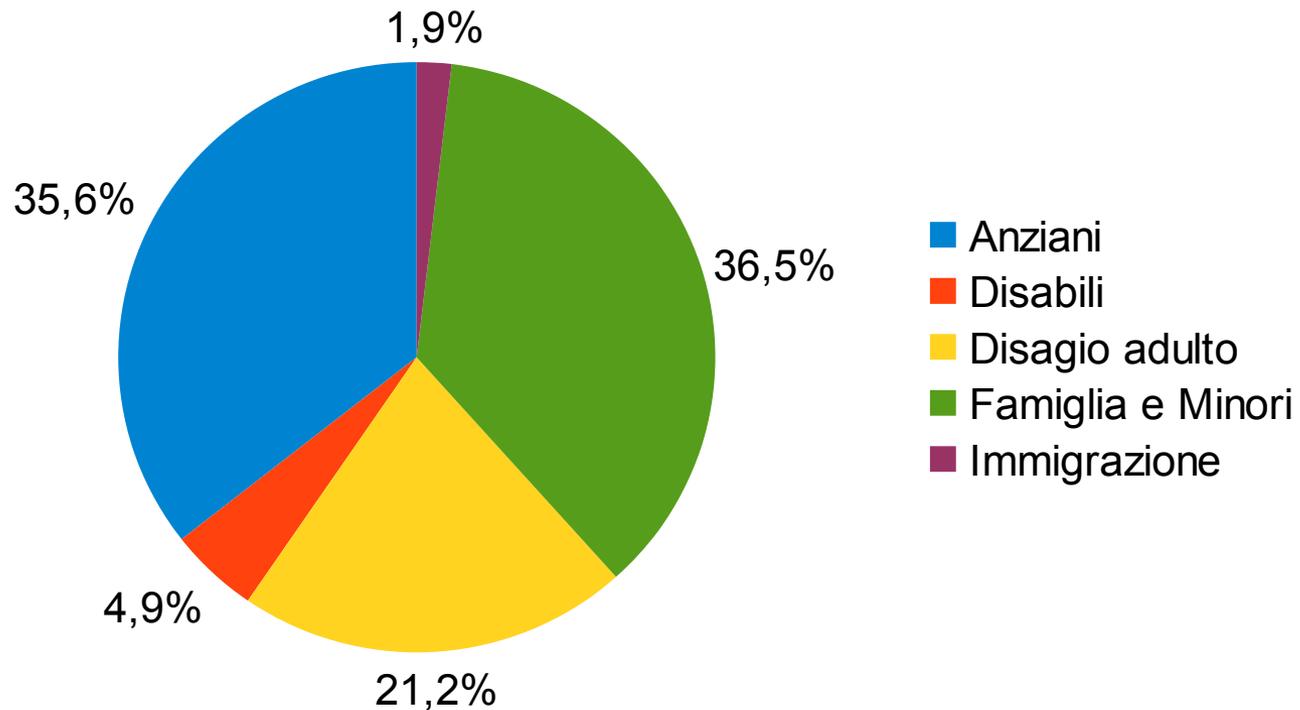
Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna, per nazionalità - Anno 2013



Il Marocco è la nazionalità straniera più rappresentata



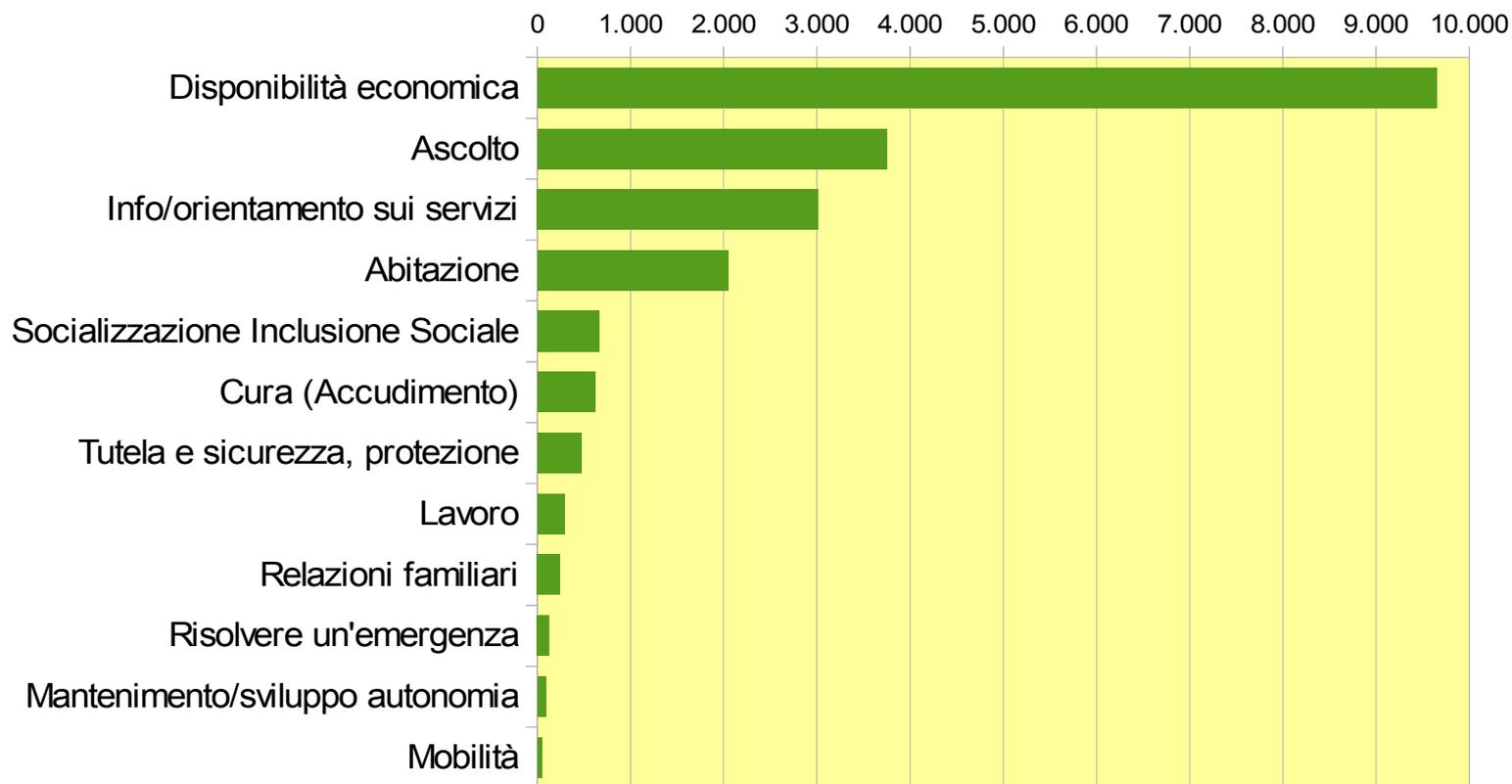
Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna, per target di bisogno - Anno 2013



Famiglia e minori (36,5%) sono coloro che hanno maggiore bisogno di sostegno da parte dei servizi



Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna, per tipo di bisogno espresso - Anno 2013 - *target famiglia e minori* -



**Il bisogno più manifestato per il target Famiglia e minori è la
disponibilità economica**

Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna, per servizio richiesto - Anno 2013

Il bisogno più manifestato:
per il target Famiglia e minori

Categoria macro servizi	Valore assoluto	Valore %
Agevolazioni e contributi economici	8.851	40,78%
Segretariato sociale	6.697	30,86%
Servizi educativi e scolastici	2.254	10,39%
Abitazione	1.731	7,98%
Supporto a persona e famiglia	1.022	4,71%
Informazione e orientamento sui servizi	837	3,86%
Strutture residenziali	206	0,95%
Mobilità	59	0,27%
Integrazione sociale	37	0,17%
Interventi domiciliari e per la domiciliarità	10	0,05%



Gli utenti allo sportello sociale in provincia di Bologna,
per servizio richiesto - Anno 2013
- *target famiglia e minori* -

I 10 servizi più richiesti:

1. Colloquio servizio sociale professionale	22,0%
2. Bonus utenze (elettrica-gas-acqua-telefonia)	18,8%
3. Contributi economici a integrazione del reddito familiare	16,2%
4. Casa - Interventi di supporto per alloggio / ERP	6,8%
5. Servizi integrativi nidi e scuole (es. pre e post, refezione, trasporto)	6,0%
6. Certificazione I.S.E. - I.S.E.E.	4,9%
7. Attività di informazione e sensibilizzazione: campagne informative	3,0%
8. Assegno di maternità	3,0%
9. Asilo nido	2,9%
10. Assegno nucleo familiare con almeno tre figli minori	2,5%



Nel corso degli ultimi anni **alcuni fondi sono stati rifinanziati** (FNA: 350 milioni nel 2013; FNPS: lieve aumento del finanziamento nel 2012 e nel 2013 rispetto all'andamento determinato dalla finanziaria del 2011) **ed altri fondi sono nati** (Fondo morosità incolpevole; ...)

Tali risorse - insufficienti rispetto ai bisogni della popolazione - hanno l'unico obiettivo di evitare la chiusura dei servizi esistenti.

In particolare, **i tagli sulla protezione sociale rendono ancor più difficoltoso agire in modo promozionale sulle nuove generazioni.**

