

RELAZIONE III ANNUALITÀ SERVIZIO INFORMACITTÀ

- Periodo di riferimento 12/05/2001 - 12/05/2002 -

1. INTRODUZIONE

L'importanza dell'informazione come risorsa strategica è una consapevolezza maturata da tempo nell'ambiente scientifico economico, nell'ambito sociale invece solo negli ultimi 15 anni ha ricevuto l'attenzione dovuta. La domanda da parte dell'utente finale è in fase crescente, così come la sensibilità politico-sociale al problema.

Negli ultimi anni sono nati in Italia una pluralità di servizi rivolti alla divulgazione dell'informazione all'utente finale, il cui spettro d'azione va dal "centro di informazione per il cittadino", (inteso come guida ai meandri della burocrazia), al "centro d'informazione e di orientamento", inteso come supporto di accompagnamento all'informazione e al suo corretto utilizzo e alla scelta di un percorso formativo ed occupazionale.

Analizzando queste strutture sulla base dei criteri di "utenza" a cui si rivolge e della "materia" trattata si possono riscontrare servizi specializzati per utenza (per esempio stranieri; donne, ecc.) o per materia, altri specializzati sia per materia che per utenza (ad es. servizi di orientamento scolastico ed universitario), altri ancora come gli Informagiovani con carattere tematico polivalente ma rivolti ad una utenza specifica: i giovani, altri ancora come gli Informacittà che racchiudono in se tutte queste specificità. Queste strutture, nate alla fine degli anni '70 come strumento della prevenzione del disagio giovanile, secondo modelli ormai consolidati a livello europeo, hanno come finalità principale l'inserimento dei giovani nella vita sociale, culturale professionale secondo processi di autodeterminazione e autonoma scelta. Gli strumenti principali sono l'informazione e la consulenza orientativa.

2. METODOLOGIA UTILIZZATA NELL'ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

L'obiettivo generale che la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 (attuale gestore del servizio), il coordinatore del servizio e gli operatori dell' Informacittà si sono proposti, nello stabilire le strategie di lavoro nei riguardi dell'utenza, è stato improntato al fine di porre in essere azioni e fornire strumenti in grado di rispondere alle crescenti richieste di informazione e orientamento dei cittadini, ed in particolare dei giovani, partendo da un punto di riferimento altamente qualificato in grado di offrire un servizio rigoroso e costantemente aggiornato, di promuovere la crescita umana e sociale del cittadino, in particolare del giovane e del soggetto debole, di promuovere lo sviluppo socio-economico del territorio in cui il progetto si sviluppa, di garantire la fruibilità dei servizi pubblici e privati ad ogni livello, di migliorare i rapporti fra il cittadino e le istituzioni.

Tali azioni, rivolte a tutta la popolazione e particolarmente alle sue fasce giovanili, hanno avuto inoltre, anche grazie al coinvolgimento delle differenti forze sociali locali, il compito di raggiungere i seguenti specifici obiettivi:

8 Favorire la partecipazione dei cittadini, in particolare dei giovani, alla vita sociale e promuoverne la capacità di autodeterminazione;

8 Organizzare l'attività del Servizio in forma trasversale mediante lo sviluppo di un'azione informativa ed orientativa a tutto campo, capace quindi di erogare servizi sulle differenti aree di interesse giovanile e dell'intera popolazione cittadina: dalla formazione ed orientamento scolastico e professionale ai diritti del cittadino e vita sociale; dal lavoro all'orientamento e consulenza sull'imprenditoria giovanile ed alla cooperazione; dalle pari opportunità ai problemi dell'immigrazione; dal tempo libero allo sport, alle attività culturali, alla mobilità giovanile, ai viaggi e vacanze, etc.;

8 Fornire servizi di consulenza specializzata su orientamento scolastico e professionale,

tecniche attive di ricerca del lavoro, imprenditoria, cooperazione, allo scopo di contribuire fattivamente allo sviluppo del territorio;

8 Indirizzare l'azione di informazione ed orientamento soprattutto verso le fasce deboli della popolazione - disoccupati, emarginati, immigrati, disabili, donne...- al fine di promuovere e sostenere i diritti di cittadinanza prevedendo altresì speciali percorsi di "accompagnamento" oltre alla normale prestazione informativa;

Il Centro Informacittà è un centro di informazione ed orientamento inteso principalmente come servizio informativo e come centro di animazione, assistenza e consulenza in cui l'utente, grazie all'aiuto di operatori specializzati, può trovare delle risposte ai suoi bisogni di conoscenza e percorsi di avvicinamento all'utilizzo delle risorse.

L'Informacittà è un servizio concepito secondo criteri d'avanguardia, che si avvale di banche dati informatizzate ed archivi cartacei facilmente consultabili con l'aiuto degli operatori. Le informazioni, costantemente aggiornate e selezionate per settori di importanza, sono fornite dagli Enti preposti e garantite per la loro affidabilità e completezza.

Dalla fase di avvio ad oggi, gli ambiti di informazione e consulenza del Centro sono cresciuti in maniera costante, tant'è che oggi il Centro può contare su un vasto bacino di utenza: dai rilevamenti statistici effettuati, risulta infatti che sono circa 32500 i contatti registrati nel periodo preso in considerazione dalla presente relazione, con un incremento rispetto al precedente anno di gestione di circa 3000 contatti.

Il dato testimonia l'alto gradimento da parte dell'utenza riguardo al lavoro svolto dal servizio, nonché la professionalità del personale che ha sempre curato il mantenimento degli alti standard di qualità nell'erogazione dello stesso servizio, sia nel lavoro di orientamento che nell'accompagnamento al corretto utilizzo delle informazioni.

2.1 ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO.

L'attività si è svolta presso i locali messi a disposizione dell'Amministrazione Comunale in P.zza Eleonora al nr. 24. Il servizio è stato garantito per complessive 36 ore settimanali dal servizio degli operatori; per 32 ore settimanali dal coordinatore, per 18 ore settimanali dal servizio stranieri (ampliato a 26 a far data dal 1 di ottobre 2001) e per 4 ore settimanali dal servizio Informaimpresa.

Banca dati Metropolis 2000

Gli sportelli dell'Informacittà e il Servizio Stranieri usufruiscono nei propri terminali informatici della banca dati Metropolis 2000. Il software, realizzato dalla Coop. Studio e Progetto 2 di Abbasanta, è frutto di una pluriennale esperienza nella gestione di servizi di informazione e consulenza giovanile o al cittadino. Racchiude in sé molteplici campi di azione che rispondono in maniera specializzata e puntuale alle svariate richieste che un servizio di informazione riceve.

L'aggiornamento costante delle banche dati offre un valido strumento operativo in mano agli operatori. Inoltre la semplice strutturazione rende il software facilmente accessibile anche ai non addetti ai lavori, motivo per il quale presso i locali dell'Informacittà sono a disposizione degli utenti due postazioni autonome in autoconsultazione, dotate anche di programmi di videoscrittura.

2.6 ATTIVITÀ

Oltre le attività di routine che il servizio Informacittà ha svolto si ricordano:

1) In occasione del rientro scolastico (settembre-ottobre 2001) il Servizio ha operato per la distribuzione delle domande e ha offerto informazioni in merito ai seguenti bandi:

- fornitura gratuita dei libri di testo ai sensi dell'articolo 27 della legge 23/12/98 n° 448;
- assegnazione di contributi a titolo di rimborso spese viaggio agli studenti delle scuole secondarie superiori, ai sensi della L.R. 31/84, art. 7, lett. A (anno scolastico 2000-2001);
- attribuzione degli assegni di studio istituiti ai sensi della L.R. 31/84, art. 7 lett. H (anno scolastico 2001-2002);

- contributo per l'acquisto di un computer, nell'ambito del programma di informatizzazione diffusa e alfabetizzazione informatica e linguistica (art. 4 L.R. 20/04/2000, n° 4; art. 8 L.R. 05/09/2000, n° 17; art. 6, comma 5, L.R. 24/04/2001;
- assegnazione di borse di studio per l'anno scolastico 2000/2001 ai sensi dell'art. 1 del D.P.C.M. 14/02/2001 n° 106, a sostegno della spesa sostenuta e documentata dalle famiglie per l'istruzione. .
- 2) Sono state ugualmente fornite informazioni sui corsi di formazione nell'ambito dell'obbligo formativo per i giovani dai 15 ai 17 anni.
- 3) Più recentemente (marzo 2002), numerosi utenti si sono rivolti all'Informacittà per l'uscita del piano regionale I.F.T.S. (Istruzione e Formazione Tecnica Superiore) della Regione Sardegna. Ad Oristano sono stati assegnati i seguenti corsi: "Web master", "Tecnico dello sportello unico", "Tecnico commerciale-marketing-vendita e distribuzione nel commercio elettronico", "Tecnico della mobilità" per i quali abbiamo fornito i moduli di domanda di partecipazione alle selezioni.
- 4) Un altro campo di azione in cui si sono trovati impegnati gli operatori dell'informacittà è stato quello riguardante le varie forme di finanziamento offerte per l'avvio di attività di lavoro autonomo e imprenditorialità giovanile: numerose le richieste di informazioni e di documentazione sulle leggi regionali, nazionali e comunitarie che offrono aiuti finanziari a coloro che vogliono avviare un'attività. E' stato curato, in particolare, la distribuzione del modulo di richiesta di agevolazioni da indirizzare a "Sviluppo Italia" (la società che gestisce i fondi destinati all'autoimpiego e all'imprenditorialità giovanile) ai sensi del D.L. 185/00 ed un primo orientamento, con il rinvio, all'Informimpresa per avere maggiori informazioni tecniche.
- 5) Di recentissima pubblicazione (maggio 2002) il bando per l'assegnazione dei contributi "de minimis" del Comune di Oristano ed è tuttora in atto la distribuzione della documentazione necessaria alla richiesta di agevolazioni.
- 6) Segnaliamo la distribuzione della modulistica relativa al bando per la mobilità di alloggio di edilizia residenziale pubblica del Comune di Oristano che ha interessato numerose famiglie nel marzo scorso.
- 7) Infine, da qualche settimana sono ugualmente disponibili i moduli e la documentazione informativa per l'iscrizione all'asilo nido, per l'anno 2002/2003.

3. ANALISI QUALITATIVA DELL'UTENZA

Al fine di determinare il gradimento del servizio da parte dell'utenza e registrare eventuali consigli utili al miglioramento dello stesso, la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 di Abbasanta, all'interno del servizio Informacittà del Comune di Oristano, ha avviato, sin dal primo anno di gestione, l'iniziativa denominata "Obiettivo qualità".

L'iniziativa si è concretizzata nell'individuazione di uno spazio all'interno della struttura nel quale ubicare una cassetta in cui, chi avesse avuto piacere o ritenuto opportuno comunicare consigli, suggerimenti, rimostranze o altro, utili al miglioramento del servizio, avrebbe potuto compilare un questionario anonimo, strutturato in maniera tale da consentire l'estrapolazione dei dati relativi allo stato di gradimento del servizio.

Il questionario è stato centrato su 5 diverse dimensioni relative a:

- Aspetti fisici (ubicazione del servizio, disposizione dello stesso, pulizia dei locali, ambiente accogliente, ecc);
- Affidabilità del servizio (professionalità degli operatori);
- Capacità di risposta ai bisogni e alle esigenze degli utenti (orari, tempi di attesa prima di parlare con gli operatori, ecc.);
- Empatia (distacco degli operatori nei confronti degli utenti, capacità di ascolto degli operatori, interessamento degli operatori ai bisogni degli utenti, ecc.);
- Capacità di rassicurazione dell'utente (disponibilità dell'operatore nei riguardi dell'utente; fiducia nell'operatore; ecc..)

Da un'attenta analisi dei questionari compilati emerge che gli utenti apprezzano il servizio erogato presso l'Informacittà e l'impostazione del servizio stesso.

La modalità operativa individuata prioritariamente dalla Cooperativa Sociale Studio e Progetto

2 nella gestione del rapporto Operatore/utente, diretta all'accompagnamento degli utenti al corretto utilizzo delle informazioni piuttosto che alla mera autoconsultazione di bacheche informative, ha riscontrato pieno consenso da parte degli utenti.

Ben il 60 % di coloro che hanno compilato il questionario qualitativo ha, infatti, indicato il "Colloquio con gli operatori" come canale privilegiato utilizzato per la ricerca delle informazioni. Si tratta di un dato estremamente importante confermato del resto dalle risultanze dei dati relativi alla richiesta effettuata agli utenti di stilare una graduatoria di priorità sulle aspettative del servizio: la gran parte degli utenti ai quali è stata somministrata la scheda qualità si è espresso individuando le seguenti priorità:

1. Affidabilità - intesa come la capacità di offrire il servizio in modo affidabile e preciso;
2. Disponibilità degli operatori - intesa come la disponibilità a rispondere prontamente alle esigenze degli utenti;
3. Assistenza personalizzata - intesa come assistenza personalizzata ad ogni singolo utente;
4. Cortesia - intesa come cortesia e capacità di trasmettere fiducia e sicurezza;
5. Localizzazione fisica - intesa come aspetto del locale, le attrezzature in dotazione, aspetto del personale.

Dall'analisi dell'ordine di preferenze scelto dai nostri utenti emerge chiaramente che l'utenza mira ai contenuti piuttosto che agli aspetti "fisici" del servizio, un dato, questo, che conferma, altresì, il successo registrato dal Servizio nonostante le differenti dislocazioni dello stesso succedutesi negli anni.

Da un'analisi dettagliata dei dati riportati sulle schede somministrate è emerso inoltre che:

- Relativamente agli Aspetti fisici : il 51% degli intervistati è d'accordo sull'attuale organizzazione e disposizione del servizio; il 35% ritiene di essere abbastanza d'accordo.
- In riferimento all'Affidabilità del servizio: il 53% degli utenti ha definito il servizio totalmente affidabile e il 35% lo ha definito abbastanza affidabile.
- In merito alla Capacità di risposta: gli intervistati si sono espressi per il 31% a favore e completamente d'accordo sulla possibilità di avere ed accedere alle informazioni o all'orientamento; il 44% è abbastanza d'accordo.
- In relazione all' Empatia: il 61% degli utenti intervistati si è espresso in maniera del tutto positiva sull'interessamento degli operatori e del servizio ai loro singoli problemi, dimostrando capacità di ascolto ed interesse;
- In relazione alla Capacità di rassicurazione dell'utente: il 58% ritiene che il servizio in genere e gli operatori, in particolare, diano totale rassicurazione; il 28% ritiene presente una buona capacità di rassicurazione, mentre solo il 2% definisce il servizio incapace di rassicurare gli utenti.

In relazione al dato relativo al numero di contatti registrati nel corso dell'anno, risulta di notevole interesse riportare un ulteriore dato emerso dallo spoglio delle schede "Obiettivo qualità", infatti alla domanda "Prima di poter parlare con l'operatore attendo a lungo" il 13% degli utenti si è dimostrato totalmente in disaccordo, il 44% abbastanza in disaccordo e solo l'8% in totale accordo.

Questo dato testimonia che, nonostante vi siano periodi dell'anno, coincidenti con determinate "emergenze" informative (quale ad esempio l'iscrizione all'Università), in cui si registrano al servizio file di attesa anche consistenti, la percezione dell'utenza va comunque nel senso che la professionalità degli operatori garantisca nell'erogazione delle consulenze uno standard qualitativo elevato.

Da un'analisi complessiva dei questionari presentati emerge dunque che gli utenti sono per l'85% circa soddisfatti del servizio Informacittà, per il 5% sono parzialmente in disaccordo con l'organizzazione del servizio mentre per l'8% hanno preferito non esprimere un giudizio (indicando nel questionario la risposta "non so").

Il solo 3% degli utenti si dichiara completamente in disaccordo con l'attuale organizzazione del servizio, questo dato, a cui si somma il dato già citato per il quale 5% risulta essere parzialmente in disaccordo, va letto prevalentemente in relazione al dato relativo alla frequenza nell'utilizzo del servizio da parte dell'utenza di riferimento (3% + 5%): circa il 7.5%

degli interessati, infatti, non si era mai avvicinato al servizio, non conoscendo quindi potenzialità e metodologie di erogazione delle consulenze, mentre il 12% dichiarava di recarsi al servizio raramente (ossia circa 1 volta all'anno).

4. ANALISI QUANTITATIVA DELL'UTENZA

[Formato.doc](#)

5. CANALI DI PUBBLICIZZAZIONE

Al fine di pubblicizzare le iniziative di maggior rilievo avviate dal Centro Informacittà del Comune di Oristano, il Coordinatore del Centro, in raccordo con l'ufficio stampa del Comune, ha operato un'attiva campagna pubblicitaria sulle diverse testate giornalistiche quali la Nuova Sardegna e L'Unione Sarda, la Tv locale NOVA TV, Radio Cuore, Rai tre, Videolina, S.TV di Oristano.

Soprattutto le testate giornalistiche e le emittenti (sia radiofoniche che televisive) locali hanno, in maniera sempre puntuale, pubblicizzato i nostri comunicati (al fine di fornire una panoramica sugli spazi dedicati al servizio in questi primi tre mesi di attività alleghiamo alla presente la rassegna stampa relativa al servizio).

Ancora con riferimento all'attività di pubblicizzazione ci sembra doveroso far presente che la Cooperativa Sociale Studio e Progetto 2 di Abbasanta realizza una pubblicazione dal titolo Cyber Café che svolge la funzione di pubblicizzazione delle iniziative svolte dai Centri Informagiovani - Informacittà gestiti dalla Cooperativa. Si sottolinea che a cadenza bimestrale un numero del suddetto è interamente dedicato al Centro Informacittà del Comune di Oristano.