



Progetto finanziato nell'ambito del piano di finanziamenti di cui all'Avviso per interventi volti al trasferimento, all'evoluzione e alla diffusione di buone pratiche attraverso "Open Community PA 2020" nell'ambito dell'ASSE 3 - Obiettivo Specifico 3.1 Azione 3.1.1 del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

# *MANUALE DEI SERVIZI TERRITORIALI*



Progetto finanziato nell'ambito del piano di finanziamenti di cui all'Avviso per interventi volti al trasferimento, all'evoluzione e alla diffusione di buone pratiche attraverso "Open Community PA 2020" nell'ambito dell'ASSE 3 - Obiettivo Specifico 3.1 Azione 3.1.1 del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

Questo manuale nasce con l'obiettivo di sintetizzare le informazioni dei servizi territoriali ed on line rilevati attraverso l'analisi desk e l'analisi territoriale.

La mappa dei servizi territoriali descrive una chiara rappresentazione dello stato dell'arte del rapporto tra i servizi ed i soggetti che li erogano, consentendo sia una lettura complessiva che delle letture mirate connesse alle tipologie di servizio, ai soggetti erogatori, alla loro collocazione, alle caratteristiche dei servizi offerti, alle modalità di accesso ai servizi

L'idea di una mappa dei servizi territoriali nasce con il duplice obiettivo di sintetizzare le informazioni e di offrire ai cittadini uno strumento agile di consultazione per orientarsi tra servizi, inerenti il mondo della disabilità e delle forme di protezione.

La mappa dei servizi territoriali CID è composta da schede tematiche che illustrano le principali caratteristiche dei servizi e delle attività poste in essere sul territorio di riferimento.

Il presente lavoro non intende risolvere tutte le problematiche legate ai temi della disabilità ma si propone di essere uno strumento di facile consultazione, utile per un primo orientamento all'interno del "labirinto" delle opportunità descritte.

Per la creazione della mappa territoriale sono state utilizzate pubblicazioni e siti specifici e si sono condotte ricerche on - line utilizzando "la rete" di collaborazioni instaurata nel tempo dal C.I.D., senza tralasciare le segnalazioni da parte di utenti e altre realtà legate alle tematiche della disabilità.

La mappa dei servizi territoriali che si disegna sul territorio di riferimento, ha come centro i soggetti istituzionali identificati nell'Amministrazione Comunale e nel Distretto Socio-Sanitario e i loro relativi servizi sopra descritti.

Attorno a questi soggetti di natura istituzionale, la mappa si arricchisce di ulteriori soggetti erogatori di servizi per disabili che completano con le loro attività e i solo servizi il panorama territoriale che contraddistingue il mondo della disabilità sul territorio.

La rilevazione condotta sul territorio è stata affrontata con due strumenti: il primo strumento è stato la somministrazione di una scheda di rilevazione che ha permesso di estrapolare le principali caratteristiche del servizio reso e di inquadrare anagraficamente l'organizzazione del soggetto

erogatore; il secondo strumento è stato una ricerca analitica delle informazioni sui servizi territoriali che non si è riusciti a rilevare attraverso la scheda di rilevazione. In allegato si riporta la scheda di rilevazione utilizzata per la raccolta dei dati dei servizi territoriali dedicati ai disabili, dopo in sequenza saranno esposte delle sintesi dei servizi territoriali rilevati sia con lo strumento primario che con quello secondario.

Il presupposto teorico che fa da sfondo all'intera creazione della mappa dei Servizi Territoriali volti ai disabili sul territorio di Riferimento è che non si possa discutere di quantità e qualità - e quindi non si possa stilare un profilo di qualità del servizio territoriale - senza avere condiviso l'intero percorso di rilevazione con tutti i soggetti, istituzionali e non, portatori di interesse rispetto al tema.

L'intero percorso di ricerca, nei vari passaggi, è stato condiviso e supportato dal gruppo di lavoro. Tale mappatura è stata realizzata attraverso la compilazione di un questionario appositamente predisposto, come mostrato nelle pagine sopra. La definizione dello strumento è stata condivisa in seno al gruppo di progetto e preceduto da una decina di interviste preliminari a testimoni significativi al fine di raccogliere informazioni e calibrare al meglio lo strumento rispetto alle specificità del servizio. L'unità di analisi di questa fase della ricerca sono stati i singoli enti che si trovano sul territorio, che per praticità organizzativa sono stati contattati dagli incaricati alla somministrazione dei questionari e con un continuo ricontatto telefonico e con continui solleciti per e mail si è arrivati alla consegna e la restituzione dei singoli questionari.

E' stata inoltre realizzata la mappatura degli enti operanti sul territorio accreditati presso l'Albo del terzo settore.

Si è voluto dare, così, una elencazione di tutti i soggetti accreditati che nel territorio a vario titolo svolgono attività direttamente o indirettamente a supporto della disabilità, ancorché non rientrino nella tipologia dei "servizi territoriali" ovvero non abbiano ritenuto di rispondere alla sollecitazione del gruppo di lavoro in ordine alla compilazione della scheda di rilevazione.

La mappa dei servizi territoriali, si compone quindi di due sezioni, la prima derivante dalla ricerca sul campo e la seconda dalla sistematizzazione dei dati dell'Albo del terzo. In entrambi i casi si

tratta di un data base realizzato con l'utilizzo dei file excel che consente attraverso il sistema dei filtri di effettuare ricerche mirate ed integrate, ottenendo quali risultati gli elenchi dei percorsi e I file excel che rappresentano la Mappa dei servizi territoriali contengono i dati necessari ad identificare i servizi erogati e la localizzazione suddivisi in 5 macro categorie:

- macro - categoria 1 contenente le informazioni sulla modalità di rilevazione. Qui quindi è possibile sapere se i dati contenuti sono forniti dalla stessa struttura di servizio o sono stati acquisiti mediante attività desk in assenza di una risposta da parte della struttura stessa all'invio delle scheda di rilevazione
- macro - categoria 3 contenente le informazioni relative alla localizzazione ed ai contatti. Le strutture sono identificate con la longitudine e latitudine; è identificata la zona di Riferimento di riferimento della struttura di servizio, con una prima distinzione tra centro e periferia ed una ulteriore classificazione per aree (secondo la medesima nomenclatura utilizzata per il servizio di raccolta dei rifiuti); viene poi indicato l'indirizzo secondo la toponomastica tradizionale; i recapiti telefonici e di posta elettronica nonché, ove presente, l'indirizzo del sito web;
- Macro categoria 4 ove la struttura è identificata per denominazione e natura giuridica;
- Macro categoria 5 che specifica i servizi offerti, identificandoli per area di riferimento, per tipologia di attività e servizi in ragione dell'utenza servita, per frequenza di apertura la pubblico e per l'accessibilità legata alla presenza di barriere architettoniche.

La Mappa prevede per ogni colonna la funzione filtro e quindi è possibile compiere incroci di dati per ottenere risultati di ricerca più approfonditi.

Dal data base excel selezionando uno o più filtri si possono incrociare, per es. tipologie di servizio legate allo sport con la caratteristica della disabilità fisica, oppure aree territoriali con determinati tipi di servizi erogati.

Infatti sul territorio troviamo diversi soggetti distribuiti in varie zone della città che erogano servizi a favore delle persone diversamente abili.

## Utilizzo Mappa Excel Servizi Territoriali

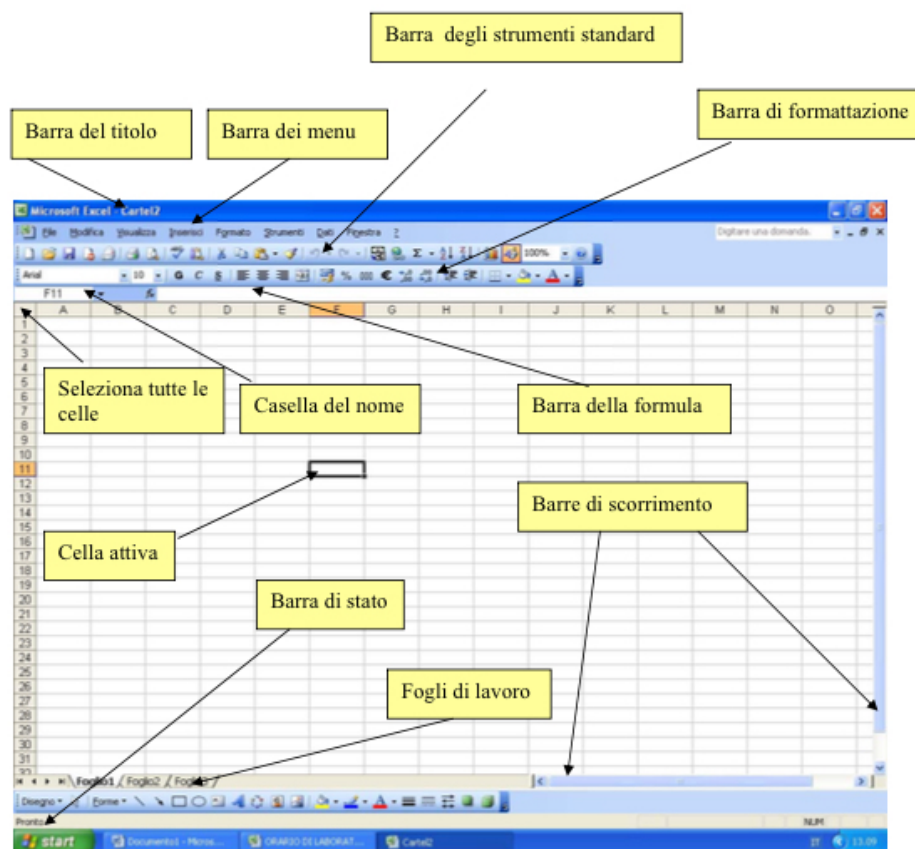
Dopo aver descritto i servizi territoriali rilevati, di seguito verrà creata una guida all'utilizzo della mappa dei servizi territoriali excel.

Excel è un foglio elettronico che consente di effettuare svariate operazioni nel campo matematico, statistico e finanziario creando fogli di lavoro, database, grafici e macro. Il vantaggio di usare il foglio elettronico è: - Esecuzione veloce di calcoli e ricalcoli automatici, - Correzione semplificata degli errori, - Ordinamento dei dati, - Creazione di database, - Trasferimento di dati con altre applicazioni.

### 1) Avviare Excel:

Per avviare Excel il comando è Start – Tutti i programmi – Office – Excel. L'interfaccia di Excel si presenta come una tabella formata da 256 colonne e 65536 righe.

### 2) La scrivania di Excel



Quando apriamo un file di Excel ci troviamo in una cartella di cui visualizziamo il nome nella barra del titolo. Una cartella contiene più fogli di lavoro. Ci si può spostare da un foglio all'altro cliccando su di essi. Le colonne di questa tabella sono contrassegnate da lettere e le righe da numeri. Ogni casella è l'incrocio tra una riga ed una colonna ed è detta cella ed ha un indirizzo composto dalla lettera della colonna e dal numero della riga corrispondente (ad esempio l'indirizzo A1 indica la prima cella in alto a sinistra). Per spostarsi nel foglio tra le celle si possono usare le barre di scorrimento, i tasti del cursore, il mouse o il tasto funzione F5 digitando direttamente l'indirizzo della cella in cui posizionarsi. Nella casella del nome appare sempre l'indirizzo della cella in cui ci troviamo.

3) Tipologia dei dati: In una cella possiamo inserire diversi tipi di dati:

a) Stringhe di testo o etichette: combinazione di lettere e numeri, vengono automaticamente allineate a sinistra e possono contenere fino ad un massimo di 32000 caratteri.

b) Cifre e valori: combinazione di numeri che può iniziare anche con i simboli +, -, € e viene incolonnato inizialmente a destra;

c) Formule: calcoli eseguiti con i numeri o con indirizzi di celle che contengano numeri. Devono sempre essere inserite precedute dal segno "=". Nella barra della formula viene visualizzata la formula inserita mentre nella cella viene visualizzato il risultato.

d) Date: Per inserire una data in una cella dobbiamo digitare, tra giorni mesi ed anni uno dei seguenti simboli "/", "-".

E' possibile modificare il formato delle celle dalla barra dei menù: formato-celle o più velocemente dalla barra di formattazione.


4) Operazioni su righe, colonne e celle

- selezione di una cella: si clicca sulla cella stessa;- insieme di celle adiacenti: si clicca sulla prima cella e si trascina sulla zona da evidenziare tenendo premuto il tasto sinistro del mouse;- insieme di celle non adiacenti: si clicca sulle celle da selezionare tenendo premuto il tasto ctrl;

- selezione di riga o colonna: si clicca sul numero o sulla lettera relativa; - insieme di righe o colonne adiacenti: si clicca sull'indirizzo della prima riga o colonna e si trascina sugli altri indirizzi tenendo premuto il tasto sinistro del mouse;


- selezione insieme di righe o colonne non adiacenti: si clicca sui numeri o sulle lettere tenendo premuto il tasto ctrl;
  - modifica larghezza colonna: si seleziona una cella o l'intera colonna e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida: formato-colonna-larghezza; ci si posiziona sulla destra dell'indirizzo di colonna e quando il cursore assume la forma di una croce di frecce si trascina tenendo premuto il tasto sinistro del mouse; si seleziona una cella o l'intera colonna e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida: formato-colonna-adatta per adattare la larghezza colonna al contenuto delle celle;
  - modifica altezza riga: si seleziona una cella o l'intera riga e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida formato-riga-altezza; ci si posiziona in basso dell'indirizzo di riga e quando il cursore assume la forma di una croce di frecce si trascina tenendo premuto il tasto sinistro del mouse; si seleziona una cella o l'intera riga e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida formato-riga-adatta;
  - inserimento colonne: si seleziona una colonna e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida inserisci-colonna, la colonna sarà inserita a sinistra;
  - inserimento righe: si seleziona una riga e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida inserisci-riga, la riga sarà inserita in alto;
  - cancellazione colonna: si seleziona la colonna da eliminare e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida modifica-elimina;
  - cancellazione riga: si seleziona la riga da eliminare e dalla barra dei menù o dal menù di scelta rapida modifica-elimina;
- 5) Lavorare su più fogli di lavoro: una cartella di excel contiene più fogli di lavoro che vengono visualizzati in basso da sinistra. Si può quindi lavorare su diversi fogli contemporaneamente, inoltre è possibile rinominare, copiare, spostare, inserire o eliminare fogli di lavoro. Queste operazioni si possono effettuare cliccando con il tasto destro del mouse sul foglio da modificare.
- 6) Ordinamento e filtro dei dati: i dati contenuti in una tabella possono essere ordinati in base ad una delle colonne. L'ordinamento può essere fatto dalla barra degli strumenti o dalla barra dei menù.

Per filtrare i dati in modo rapido, seguire questa procedura:

- Fare clic sulla freccia  nell'intestazione di tabella della colonna da filtrare: nell'elenco di testo o numeri, deselegionare la casella (Seleziona tutto) in alto nell'elenco e quindi selezionare le caselle degli elementi da mostrare nella tabella.

Per visualizzare più elementi nell'elenco, trascinare il punto di controllo nell'angolo in basso a destra del filtro per ingrandirlo.

- Fare clic su OK.

- La freccia di selezione del filtro nell'intestazione della tabella si trasforma in questa icona  per indicare che è stato applicato un filtro. Fare clic sull'icona per modificare o cancellare il filtro.

Dopo questa breve carrellata dei principali comandi ed azioni che si possono eseguire su di un file excel di seguito si mostreranno nello specifico le caratteristiche relative al file di Mappa Territoriale.

Il file excel che rappresenta la Mappa dei Servizi Territoriali è formato da 29 colonne che contengono le tutte le informazioni principali che denotano il servizio, che possono essere suddivise in 4 macro categorie contenenti le colonne di informazione rilevata:

- macro - categoria 1 contenente le informazioni sulla posizione territoriale del servizio erogato contiene le seguenti colonne di informazione: latitudine, longitudine, zona, ubicazione, indirizzo, n° civico;
- macro - categoria 2 contenente le informazioni generali contiene le seguenti colonne di informazione: modalità di rilevazione, forma giuridica, nome struttura, telefono, cellulare, fax, email, sito internet, orario di apertura, responsabile;
- macro - categoria 3 contenente le informazioni relative all'attività che svolge la struttura territoriale di servizio e che quindi contiene le seguenti colonne di informazione: aree tematiche, frequenza del servizio, attività e servizi di tipo trasversale, attività e servizi di natura culturale, sportivo e ricreativo, attività e servizi di istruzione e ricerca, attività e servizi di natura sanitaria, attività e servizi di assistenza sociale, attività e servizi legali e di tutela e protezione dei diritti;

- macro – categoria 4 contenente le informazioni relative al tipo di disabilità e alla presenza di barriere architettoniche nei locali dove si svolge il servizio, all'interno troviamo le seguenti colonne di informazione: servizi per la disabilità fisica, servizi per la disabilità psichica, servizi per la disabilità sensoriale, presenza di barriere architettoniche.

La mappa dei servizi territoriali è dotata per ogni colonna di cui è composta di filtri di selezione che consentono un incrocio dei dati implementati all'interno della tabella excel. Infatti, selezionando uno o più filtri si possono incrociare per esempio tipologie di servizio legate allo sport con la caratteristica della disabilità fisica, o altrimenti incrociare aree territoriali con determinati tipi di servizi erogati.