

**INDAGINE DI GRADIMENTO TRA GLI UTENTI DELLA LISTA
MAIL DEL CRH**
Giugno 2006

1) - Il questionario

E' stato inviato a 1056 indirizzi (quelli del bollettino mail) ed effettivamente è arrivato a 900 indirizzi (*) il seguente questionario (gli utenti della lista mail rappresentano circa 1/3 della utenza complessiva annuale del CRH)

1. Siete soliti rigirare il bollettino ad altre persone/enti?

SI___NO___(siglare con una X)

2. Se SI a quanti altri indirizzi mail rigirate il bollettino?

N° _____

3. Se usufruite dei nostri servizi che giudizio ne date?

(scegliendo tra: Insufficiente - Sufficiente - Buono - Ottimo)

- Bollettino mail NOTIZIE CRH _____

- Rivista trimestrale METROPOLI _____

- SPORTELLO informativo (pubblico/mail/tel.) _____

- SITO handybo.it _____

4. Eventuali altre annotazioni che desiderate trasmetterci:

(ad esempio):

- il servizio nel tempo è migliorato/peggiorato/rimane costante

- quali temi vorreste più trattati su Notizie CRH e/o Metropoli?

- quali altri tipi di supplementi sarebbero utili alla lista?

- orari di apertura diversi dello sportello

- altro a vostro giudizio significativo

(*) mediamente per varie ragioni circa il 10% degli invii non va a buon esito (caselle mail piene, mail non più attive, altri inconvenienti tecnici)

2) - Dati e analisi delle risposte

- Rigirano o meno le notizie

Utenti contattati	900		
Risposte	96	10%	
Non rigirano	60	61%	
Rigirano	36	39%	Ad altri 305 ind.

- Giudizio sui servizi del CRH

Servizio	Insuff.	Suff.	Buono	Ottimo	Non risp.
Bollettino mail			44	48	4
Metropoli		4	43	16	33
Sportello	1	4	19	15	57
Sito			36	29	31
Totale	1	8	142	108	125

3) - Elementi di positività e problematicità segnalati dagli utenti.

3.1 - Indagine CRH utenza - Giudizi positivi

io vi ringrazio per il lavoro che fate, siete un sostegno per le persone diversabili, per le loro famiglie ma anche per giovani educatori come me. sarebbe bello poter leggere/conoscere più esperienze dei miei colleghi: i confronti fanno sempre crescere e poi sapere che altre persone vivono esperienze simili alle proprie (belle o brutte che siano)ci fa sentire tutti un pò più vicini e ,perchè no, più forti...vista la difficoltà comunque che la nostra figura professionale trova a farsi riconoscere. ripeto, andate già bene così!!!

non saprei cosa dire, mi sembra un servizio ottimo, su tutta la linea. porrei l'attenzione su un servizio che già state facendo e fanno altri (es.montecatone) : le guide per le città senza barriere. ma anche per la città di bologna: c'è una guida per bologna senza barriere? a me non risulta. se non c'è, si potrebbe fare. può servire sia ai bolognesi, ma anche ai turisti che vengono nella nostra città. grazie di tutto.

sono una lettrice che può dedicare, purtroppo, poco tempo. mi sembra che il vostro servizio sia completo e che lo stile con cui vi ponete sia molto simpatico

posso dire che siete un punto di riferimento

non formulo ulteriori annotazioni o suggerimenti perché trovo che il servizio fornito alla utenza sia di vera qualità

nel tempo il servizio è migliorato e sempre più puntuale nel dare informazione nei tempi giusti

il servizio nel tempo è migliorato/peggiorato/rimane costante migliorato

continuate così bravi, l'informazione su leggi, iniziative, novità non sono mai troppe.

il servizio si è migliorato tantissimo ed è sempre più ricco di notizie e novità che i disabili leggono con curiosità tenendosi informati anche sulle leggi che li riguardano.

col tempo il servizio complessivamente migliora

è da dicembre 2005 che usufruiamo del servizio, che giudichiamo ottimo e di grande aiuto per l'informazione che trasmettiamo agli studenti del corso per essere a conoscenza di risorse indispensabili alla loro futura utenza.

servizio migliorato

sono informata solo con il vostro bollettino ,più informazioni ci sono di bologna : meglio è

se usufruite dei nostri servizi che giudizio ne date? ottimo

a me il servizio piace così com'è; quando ho bisogno di notizie ed informazioni, da voi le trovo con semplicità. utile anche la lista mail che mi da modo di conoscere aggiornamenti

continuate pure così'.

le notizie/informazioni che pubblicate sono sempre più puntuali tanto da diventare punto di riferimento per quanti voglio tenersi aggiornati

il servizio nel tempo è migliorato e mi pare che gli argomenti siano sufficientemente trattati. vi sono argomenti e normative che portano dei cambiamenti (spesso in peggio) nei diritti dei disabili e dei loro familiari che dovrebbero avere maggiore rilevanza. questo per allertare chi ne ha beneficiato fino ad oggi e che continua a beneficiarne, senza sapere che non ne ha più diritto. (es. permessi l104 per i familiari di disabili che frequentano un centro diurno)

servizio migliorato

bollettino mail notizie crh utilissima fonte di informazioni

utilizzo il bollettino mail e ne faccio una lettura attenta e appunti per la redazione di un libro in francese sulla sanità italiana

non posso rispondere perchè in realtà utilizzo poco il vs servizio (il mio papà è deceduto). per quello che è stato nel passato sono sempre stata molto soddisfatta

il servizio e' costante e puntuale

il servizio nel tempo è migliorato

cari amici del crh, al rientro da una vacanza ho trovato il vostro questionario che rispedisco a giro di posta non senza avervi ringraziato per l'ottimo lavoro che svolgete a favore dei disabili

seguo sempre il bollettino delle notizie, e spesso lo uso per fornire informazioni a coloro che ne hanno bisogno. le guide da voi preparate sono strumenti molto utili per le persone a cui le segnalo

3.2 - Indagine CRH Utenza - Giudizio problematico e/o negativo

sportello informativo (pubblico/mail/tel.) pessimo non rispondono mai ne al telefono ne alle e_mail_____

lo sportello telefonico a volte è difficilmente utilizzabile per mancanza di risposta

sportello informativo (pubblico/mail/tel.) non ne usufruiamo (o telefonicamente spesso l'ho trovato chiuso)

rivista trimestrale metropoli a volte utile anche solo per capire le diverse realtà di disabilità, ci vorrebbero piu esempi pratici su come realizzare le cose oppure mettere un link dove le persone fanno domande e voi rispondete sia su metropoli le piu interessanti e direttamente alle email ricevute sito handybo.it a volte ho cercato delle informazioni ma mi sono perso all'interno del sito

quando consiglio a qualcuno di rivolgersi allo sportello, diventa complicato comunicare gli orari in base ai giorni in realtà conosciamo ancora poco la realtà che rappresentate. ci ripromettiamo di approfondire la collaborazione che si è avviata con una intervista all ns. coop. apparsa su metropoli.

4) - Suggerimenti degli utenti in termini di contenuti ed organizzativi

indagine utenti crh - quali altre informazioni-miglioramenti

attività del tempo libero, supplemento su teatro, danza e disabilità,
informazioni sui progetti attuali delle associazioni, enti, centri per disabili
lavoro sociale degli operatori

sul tema del dopo di noi

maggiore apertura oraria dello sportello informativo

premesso che ultimamente leggo poco le notizie per mancanza di tempo e quindi
potrebbero essermi sfuggite delle notizie, sarebbe molto utile trovare
informazioni circa i centri nei quali si sviluppano corsi / attività ludico /
ricreative per ragazzi/ragazze di 12 - 15 anni

(intendo disegno, pittura, mosaico, musica, canto, cori,)

in particolare per ragazzi/e con ritardo cognitivo e che devono essere seguiti e
stimolati inoltre si trova difficoltà a reperire presso l'asl o strutture
convenzionate, persone che possano svolgere il ruolo di educatore per attività
pomeridiane extrascolastiche

avere notizie scientifiche sulle malattie invalidanti

se fosse possibile mi piacerebbe vedere trattato sport per disabili, come nuoto
equitazione vela ecc.....metodi per detrarre le tasse in maniera più
semplice, lavoro all'estero per disabili con annunci e recapiti per spedire i
curriculum , capire quali aziende assumono in italia invalidi con contratti
regolari e non da sfruttamento

più temi/argomenti di carattere regionale, meno concentrati su bologna ed anche
maggiori temi sulle malattie rare

vorrei di servizi sul funzionamento della sanità , non dei semplici elenchi,
ma soprattutto delle indicazioni su quale servizio funziona veramente e quale è
solo sulla carta

ma anche per la città di bologna: c'è una guida per bologna senza barriere? a me
non risulta. se non c'è, si potrebbe fare. può servire sia ai bolognesi, ma
anche ai turisti che vengono nella nostra città.

ulteriore spazio ai temi : disabilità e lavoro

forse riferimenti anche ad altre regioni più spesso

anche l'infortunio sul lavoro dovrebbe trovare un po' di spazio considerando
che all'anno in italia si verificano circa 900.000 infortuni con 1.200 morti

incrementare la disponibilità dello sportello

per quanto riguarda suggerimenti da darvi: a) sarebbe interessante trattare temi
come oggetti e strumenti utili a ridurre le difficoltà della disabilità b)
trattare più diffusamente il turismo per i disabili, per esempio, attraverso una
convenzione con le coop (robintour) con relativi ulteriori sconti non solo
per il disabile ma anche per l'accompagnatore c) fermo restando le difficoltà
della legge sulla privacy sarebbe interessante per il disabile, con apposita
password, visitare il sito dell'ufficio handicap per conoscere la propria
posizione, ad esempio, nella graduatoria 29/97 d) ampliare gli orari di apertura
telefonica al disabile; che problemi ci sono se lo sportello telefonico è
aperto il lu-me-ve ? d) perchè non adoperarsi per mettere in contatto disabili
affetti dalla stessa malattia ? io, per esempio, sono affetto da una malattia
rara dal nome enciclopedico (poliradicoloneurite cronica infiammatoria
demyelinizzante autoimmunitaria) e mi farebbe piacere scambiare quattro
chiacchiere con disabili, ovviamente disponibili, affetti dalla stessa
malattia.

più informazioni su: disabilità intellettiva, rapporti tra enti, stranieri e
disabilità

5) - Alcuni commenti sommari ai risultati

Innanzitutto va riprecisato che il campione fa riferimento ad una parte della utenza del CRH, quella iscritta al Notiziario via mail: come nella precedente indagine (2004) le risposte sono state da parte del 10% degli utenti.

2 utenti su 5 rigirano ad altri le notizie; ogni utente che ha risposto positivamente (36) rigira mediamente il Notiziario ad altre 8 persone; la lista solo con questo dato ha un aumento di diffusione del 28% (la precedente indagine su quanto venisse "rigirato" il bollettino fatta nel 2003 vedeva un raddoppio della diffusione, soprattutto a fronte dell'alto numero di invii effettuati da alcuni soggetti, associazioni e servizi Informahandicap, che ora provvedono ad editare propri strumenti informativi)

Viene confermato che la newsletter costituisce un ottimo veicolo di informazione che per una fascia di utenti evita la necessità di doversi rivolgere allo sportello (56 utenti su 96, pari al 58% parrebbero non utilizzarlo)

Un terzo degli utenti della lista parrebbe non conoscere né il sito né Metropoli

Dai dati alcuni marginali elementi di criticità emergono solo relativamente allo sportello, che è comunque il servizio che di sua natura è più a rischio di critica essendo una realtà interattiva (utente che non ha capito bene gli orari; orari diversificati a seconda dei giorni; disguidi tecnici delle segreterie telefoniche...), una realtà a cui spesso ci si reca a rappresentare una insoddisfazione (a volte rispetto ad altri servizi), verso la quale si hanno "aspettative".

Circa i suggerimenti che il 16% degli utenti fa relativamente a "miglioramenti", i temi proposti sono tutti diversi a riprova di un equilibrio di contenuti nel Notiziario che conferma i dati dell'indagine del 2004 relativa ai contenuti del Notiziario stesso e che è disponibile nel sito del CRH alla pagina http://www.handybo.it/statistiche/Report_listamail2002-04.pdf.

(a.p.)