

REPORT SULLO SPORTELLO CRH: CONFRONTO GENNAIO/GIUGNO 2002-2003

a cura di Massimiliano Rubbi

Riportiamo alcuni dati significativi relativi agli utenti dello sportello CRH, confrontando i periodi gennaio/giugno dell'anno 2002 (quando il servizio era appena partito) e dell'anno 2003.

CONTATTI

	2002	2003	Differenza
	309	451	+45,9%

Il numero di utenti è cresciuto sensibilmente rispetto al 2002, il che segna da un lato che il servizio ha superato la fase di avvio ed è entrato a pieno regime, e dall'altro che si è avuto comunque un riscontro positivo del servizio da parte dell'utenza (anche come frutto della notevole mole di servizi informativi in uscita prodotti dal CRH: lista mail, Metropoli, rassegna bibliografica...).

SPORTELLI

	2002	%	2003	%
CRH				
(Viale Vicini)	154	49,8%	279	61,9%
CDH				
(Telefonico)	155	50,2%	172	38,1%

Il dato va interpretato alla luce del fatto che il servizio informatico prevede 9 ore (60%) di sportello "reale" presso la sede del Coordinamento Servizi Sociali del Comune e 6 ore (40%) di sportello esclusivamente telefonico presso la sede del CDH. Lo scarto pesante tra i valori attesi e quelli riscontrati, a favore dello sportello telefonico, che si osservava ad inizio 2002 è stato pienamente corretto, soprattutto sostituendo dopo l'estate 2002 l'orario di sportello fisico il sabato mattina, di scarso appeal per gli utenti, con il martedì mattina. Questo riequilibrio è tanto più importante in quanto lo sportello fisico funziona anche, di fatto, come sportello "su appuntamento" per esigenze informative più

complesse di quelle esprimibili al telefono o via mail - il che conferma l'alta qualità percepita del servizio.

FORME DI CONTATTO

	2002	%	2003	%
Sportello	38	12,3%	79	17,5%
Telefono	158	51,1%	223	49,4%
Mail	112	36,2%	138	30,6%
Fax	1	0,3%	3	0,7%
Dato non disponibile	0	0%	8	1,8%

Il telefono era e rimane lo strumento principe con cui contattare il CRH, ma tra il 2002 e il 2003 è cresciuta la frequenza delle visite allo sportello fisico (vedi quanto detto sopra), mentre è calato in proporzione l'uso della mail. Forse questo vuole dire che siamo un po' più Vicini...

TIPO UTENTE

	2002	%	2003	%
Disabile	66	21,4%	121	26,8%
Familiare	60	19,4%	132	29,3%
Enti Locali	51	16,5%	45	10%
Associazioni				
Cooperative	38	12,3%	61	13,5%
Altro	24	7,7%	50	11,1%
Dato non disponibile	70	22,7%	42	9,3%

Disabili e loro familiari sono sempre più i principali utenti del servizio di sportello, dopo che il "passaparola" si è diffuso tra di loro. Calano gli Enti Locali, che inizialmente erano forse i più informati sull'esistenza del servizio, e crescono associazioni e insegnanti (presenti nella categoria "Altro" in misura sempre maggiore).

SETTORE RICHIESTA

	2002	%	2003	%
Informazione				
Documentazione	76	24,6%	99	22,0%
Barriere	17	5,5%	59	13,1%
Servizi socioassistenziali	47	15,2%	32	7,1%
Trasporti	41	13,3%	67	14,9%
Altro	126	40,8%	191	42,2%
Dato non disponibile	2	0,6%	3	0,7%

Riportiamo solo le categorie più richieste: va segnalato il boom delle richieste sulle barriere (in corrispondenza con il bando regionale, la cui scadenza annuale è in genere fissata al 1° marzo), cui corrisponde il flop di quelle sui servizi socio-assistenziali; informazione e documentazione "tirano" sempre (anche per le richieste di iscrizione alla lista mail e di ricezione di "Metropoli"), così come il tema dei trasporti.

PROVENIENZA UTENTI

	2002	%	2003	%
Bologna	171	55,3%	238	52,8%
Provincia BO	18	5,8%	44	9,8%
Altro	51	16,5%	81	18,0%
Dato non disponibile	69	22,3%	88	19,5%

Circa la metà degli utenti che contattano il CRH risiede o comunque vive a Bologna, ed anche il numero degli utenti della Provincia è in lieve crescita. Va comunque detto che di quasi un utente su 5 non è possibile accertare la provenienza, perché non la specifica nella mail o perché sceglie di non dichiararla al telefono o di persona; se il dato sugli utenti non noti si distribuisse in maniera uniforme a quelli noti, l'utenza di Bologna e provincia si assesterebbe (per il 2003) quasi all'80% del totale.