

PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / DIC 2001 – DIC 2002

Riportiamo di seguito alcuni dati relativi al servizio informahandicap Centro Risorse Handicap, gestito dal Centro Documentazione Handicap (CDH) di Bologna in convenzione con il Comune di Bologna. I dati si riferiscono al periodo dicembre 2001 – dicembre 2002; poiché il servizio è stato aperto effettivamente al pubblico nel corso del dicembre 2001, i dati possono essere con buona approssimazione riferiti all'anno di attività 2002.

CONTATTI – SPORTELLO

Sportello fisico c/o Viale Vicini	356	55,9%
Sportello telefonico c/o CDH	281	44,1%
TOTALE	637	

Il dato va interpretato alla luce del fatto che il servizio informahandicap 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 lieve tra i valori attesi e quelli riscontrati è legato probabilmente allo scarso *appeal* dell'orario di sportello fisico il sabato mattina, che proprio per questo è stato sostituito alla riapertura dopo l'estate 2002 con il martedì mattina.

CONTATTI – MEZZO

Sportello	73	11,5%
Telefono	325	51,0%
Mail	234	36,7%
Fax	3	0,5%
Dato non disponibile	2	0,3%
TOTALE	637	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello risulta il telefono, seguito dalla mail e dalla presenza fisica allo sportello, mentre decisamente marginale è il fax. Ciò indica, al di là delle difficoltà motorie che possono riguardare parte degli utenti (benché lo sportello sia naturalmente accessibile), che le richieste sono percepite dall'utenza come soddisfabili tramite il contatto telefonico e non necessariamente fisico. Inoltre, il servizio viene ritenuto in grado di non indugiare sulle richieste proposte tramite quel mezzo più “vago” che è la mail, un segno di affidabilità percepita di particolare rilevanza.

TIPO UTENTE

Disabile	137	21,5%
Familiare	138	21,7%
EELL Operatore	57	8,9%
EELL Funzionario/Amministr.	39	6,1%
Ass/Coop Operatore	59	9,3%
Ass/Coop socio	35	5,5%
Volontario	7	1,1%
Altro	43	6,8%
Dato non disponibile	122	19,2%
TOTALE	637	

Le due categorie principali di utenti risultano disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, che coprono oltre il 40% delle richieste. Alto è il numero di richieste di cui, in genere per diniego dell’utente, non è possibile categorizzare la provenienza.

**SETTORE RICHIESTA
(principale)**

Ausili e tecnologie	36	5,7%
Agevolazioni fiscali	34	5,3%
Barriere architettoniche	40	6,3%
Informazione/documentazione	186	29,2%
Lavoro e Formazione professionale	38	6,0%
Previdenza	15	2,4%
Riabilitazione	33	5,2%
Scuola	17	2,7%
Servizi socio-assistenziali	81	12,7%
Sport	6	0,9%
Terzo settore	8	1,3%
Trasporti	74	11,6%
Turismo/Cultura/Spettacolo	38	6,0%
Altro	27	4,2%
Dato non disponibile	4	0,6%
TOTALE	637	

Il principale settore entro cui si situano le richieste è quello dell’informazione/documentazione; il dato è però probabilmente “falsato” dalla notevole quantità di richieste relative ai servizi di newsletter via mail e cartacea (“Metropoli”), le quali comunque fanno parte integrante dei servizi del Centro Risorse Handicap (v. oltre). L’impressione è tra l’altro confermata dai dati, ancora in via di elaborazione, riferiti ai primi mesi del 2003, nei quali si riscontra un riequilibrio tra i settori legato al fatto che questi servizi informativi sono già avviati.

Gli argomenti che riscuotono maggiore interesse sembrano i servizi socio-assistenziali (tra cui quelli erogati proprio dal Comune, come i contributi per le vacanze estive, o dalle AUSL, ma anche quelli legati alla casa, uno degli aspetti di maggiore sofferenza generale nel contesto sociale di Bologna), i trasporti (buoni taxi, servizi di trasporto assistito), barriere architettoniche, lavoro e formazione professionale e turismo/cultura/spettacolo (specie per quanto riguarda l’accessibilità di località e strutture).

Lo scarso peso di un ambito pur rilevante come la scuola è probabilmente connesso con il fatto che si tratta del servizio più capillare e strutturato offerto ai disabili in Italia, e dunque le informazioni possono essere fornite da tutta una serie di figure “intermedie” (*in primis* gli insegnanti) e non da un servizio informahandicap. Analogo discorso relativo alle competenze può essere fatto per le prestazioni strettamente previdenziali (assegni di inabilità e simili) rispetto agli enti di previdenza pubblici.

TIPO RISPOSTA (principale)

Informazione immediata	465	73,0%
Rinvio ad altro ufficio	23	3,6%
Invio documentazione	54	8,5%
Ritelefono il CRH	49	7,7%
Dato non disponibile	46	7,2%
TOTALE	637	

Nella stragrande maggioranza dei casi è stato possibile fornire una risposta immediata alle richieste, il che testimonia tanto della bontà della formazione degli operatori quanto della standardizzazione di buona parte delle richieste. Rari, per contro, sono i casi in cui si è stati costretti a rinviare ad altro ufficio per difetto di competenze. Vale peraltro quanto affermato sopra a proposito del forte peso delle richieste relative ai servizi informativi in uscita (newsletter), alle quali è stato ovviamente possibile dare risposta immediata nel senso dell'inserimento nell'indirizzario dei destinatari.

CONTATTI COMPLESSIVI

Utenti sportello	637
Notizie mail inviate (55 spedizioni nell'anno)	623
N. indirizzi mail destinatari a fine 2002	365
Rassegna stampa – n. copie complessive (2 uscite)	110
“Metropoli” (newsletter cartacea) – n. copie complessive spedite (3 uscite)	1223
“Metropoli” (newsletter cartacea) – n. copie complessive in visione c/o sportello (3 uscite)	527
N. partecipanti convegno c/o COMPA – 19/09/2002 (circa)	80
Accessi unici a sito – attivo da aprile 2002	3495
Accessi unici a sito – proiezione su 2002 intero	4660

I dati qui riportati raffrontano i contatti allo sportello con i contatti derivanti da attività di “informazione in uscita” del servizio (notiziario mail, rassegna stampa, newsletter cartacea, convegno sugli Informahandicap, sito web). Risulta evidente come la valutazione del servizio non possa limitarsi al conto delle richieste ricevute allo sportello (anche telefonico), ma debba basarsi anche sulle attività che tendono a disseminare l'informazione, prevenendo anzi la necessità di rivolgersi direttamente e personalmente allo sportello. Per queste ragioni è in corso l'elaborazione di un modello empirico (senza pretese di universalità scientifica) che, sulla base di questi ed altri dati, consenta di esprimere l'impatto del servizio informahandicap in termini di contatti complessivi (i contatti si attestano attorno ai 40.000 circa per l'anno 2002)

A cura di Massimiliano Rubbi – Centro Risorse Handicap Comune di Bologna