

PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / GEN – DIC 2003

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 all'anno 2003.

CONTATTI		
Sportello Viale Vicini	523	58,8%
Sportello telefonico c/o CDH	367	41,2%
TOTALE	890	

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. I dati sui contatti sono sostanzialmente in linea con la distribuzione degli orari.

CONTATTI - MEZZO		
Sportello	125	14,0%
Telefono	432	48,5%
Mail	315	35,4%
Fax	3	0,3%
Dato non disponibile	15	1,7%
TOTALE	890	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, come nel 2002, risulta il telefono, seguito dalla mail e dalla presenza fisica allo sportello, mentre decisamente marginale è il fax. Al di là delle difficoltà motorie che possono riguardare parte degli utenti (benché lo sportello fisico sia naturalmente accessibile a chi ha difficoltà motorie), va notato che oltre l'80% delle richieste viene proposto con mezzi che non richiedono un contatto fisico, e oltre il 35% viene posto via mail, un mezzo che non consente feedback immediato, il che indica l'affidabilità riposta nelle risposte del servizio, sia come primo contatto che in base a positive esperienze passate.

TIPO UTENTE		
Disabile	227	25,5%
Familiare	245	27,5%
EELL Operatore	77	8,7%
EELL Funzionario/Amministr.	28	3,1%
Ass/Coop Operatore	56	6,3%
Ass/Coop socio	48	5,4%
Volontario	11	1,2%
Insegnante	25	2,8%
Altro	87	9,8%
Dato non disponibile	86	9,7%
TOTALE	890	

Disabili e loro familiari ovvero quella che si può considerare la "utenza finale" del servizio, coprono oltre il 50% delle richieste, con una tendenza di ulteriore crescita rispetto al 40% circa riscontrato nel 2002. Seguono operatori di enti locali e associazioni/cooperative, che spesso si rivolgono allo sportello per avere chiarimenti. Alto il numero di risposte "altro" e "non disponibile",

che insieme coprono quasi il 20% delle richieste, anche perché l'identità dell'utente non viene sempre dichiarata.

SETTORE RICHIESTA (principale)		
Ausili e tecnologie	51	5,7%
Agevolazioni fiscali	50	5,6%
Barriere architettoniche	115	12,9%
Informazione/documentazione	210	23,6%
Lavoro e Formazione professionale	60	6,7%
Previdenza	39	4,4%
Riabilitazione	29	3,3%
Scuola	29	3,3%
Servizi socio-assistenziali	59	6,6%
Sport	10	1,1%
Terzo settore	20	2,2%
Trasporti	129	14,5%
Turismo/Cultura/Spettacolo	44	4,9%
Altro	41	4,6%
Dato non disponibile	4	0,4%
TOTALE	890	

Il principale settore entro cui si situano le richieste, come nel 2002, è quello dell'informazione/documentazione, e come nel 2002 va rilevato che nel dato sono incluse le moltissime richieste relative ai servizi di newsletter via mail e cartacea ("Metropoli"), le quali comunque fanno parte integrante dei servizi del Centro Risorse Handicap. Al fine di consentire un'analisi più puntuale, nel 2004 questo genere di richieste sarà attribuito ad una categoria a parte.

Tra gli altri argomenti, si collocano ai primi posti trasporti e barriere, anche per le numerose richieste relative ai contributi regionali all'acquisto di auto adattate e all'abbattimento di barriere architettoniche domestiche – benché molte siano anche le richieste, nel primo caso, sull'uso del contrassegno auto e sull'accessibilità dei trasporti pubblici.

Ridimensionato rispetto al 2002 l'interesse per i servizi socio-assistenziali (tra cui spiccano i problemi legati alla casa, uno degli aspetti più problematici del contesto sociale di Bologna), cui si affiancano lavoro e formazione professionale (anche per quanto riguarda i permessi *ex lege* 104/92); leggermente staccati ausili e agevolazioni fiscali.

Si conferma lo scarso peso di ambiti rilevanti come scuola e prestazioni previdenziali, per le quali esistono figure di informazione intermedia (insegnanti, enti previdenziali, patronati) che coprono i bisogni informativi prima dell'informahandicap.

TIPO RISPOSTA (principale)		
Informazione immediata	723	81,2%
Rinvio ad altro ufficio	26	2,9%
Invio documentazione	56	6,3%
Ritelefono il CRH	43	4,8%
Dato non disponibile	42	4,7%
TOTALE	890	

Come nel 2002, nella stragrande maggioranza dei casi (oltre 4 casi su 5) è stato possibile fornire una risposta immediata alle richieste. Le richieste che non hanno trovato risposta immediata sono relative a casi su cui il servizio non ha assolutamente competenza (es. procedimenti di accertamento

dell'invalidità) o che per la loro complessità non si prestano a risposte (relativamente) standard, ma richiedono invio di documentazione completa o un'analisi di *backoffice* solo al termine della quale è possibile fornire risposte attendibili all'utente.

PROVENIENZA RICH.	N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE	
Bologna	412	46,3%	503	56,5 %	58,7%	71,7%
Provincia Bologna	91	10,2%			13,0%	
Altro	199	22,4%	387	43,5 %	28,3%	28,3%
Dato non disponibile	188	21,1%				

Le richieste provengono per quasi la metà dal Comune di Bologna, il territorio alla cui cittadinanza si rivolge direttamente il servizio. Se si include la Provincia, il dato sale a oltre il 56%, indicando un sostanziale equilibrio tra richieste dai cittadini del territorio e da cittadini o strutture esterne. Va del resto rilevato che la diffusione sul territorio nazionale di servizi informahandicap è “a macchia di leopardo”, e molti cittadini, non potendo rivolgersi a servizi insistenti sull'area locale, si trovano costretti a interpellare un servizio come il CRH che evidentemente si è guadagnato una certa autorevolezza in Italia.

Tenendo però conto dell'alta percentuale (oltre il 20%) di richieste di provenienza non individuabile – anche qui perché non sempre l'utente dichiara i propri dati –, nel 2003 è stato elaborato anche un dato di proiezione delle cifre note sul totale delle richieste: in questo caso, Bologna e provincia forniscono oltre il 70% delle richieste.

TIPO CONTATTI	2002	2003
Sportello	637	890
Lista mail	31.755	22.747
Rassegna stampa	220	116
Metropoli	2499	7153
Convegno	80	0
Visite Handybo	4660	9656
TOTALE	39.851	40.562

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), fornendo al contempo una comparazione con il 2002. Si riscontra una crescita del 39% dei contatti allo sportello; la lista mail vede la riduzione della propria incidenza, soprattutto a causa di un diradamento degli invii (oggi assestati su una frequenza settimanale) e di una maggiore selezione delle notizie; Metropoli, a causa dell'espansione dell'indirizzario e della pubblicazione di 4 numeri (contro i 3 del 2002), vede una forte crescita di contatti; nel 2003 non è stato organizzato il convegno per gli informahandicap, che si pensa di stabilire con cadenza biennale; infine, grande espansione delle visite al sito, più che raddoppiate tra 2002 e 2003.

Nella rilevazione degli utenti 2004, a parte alcune piccole modifiche alla struttura delle categorie per i dati esistenti, saranno inseriti altri due elementi:

- 1) Primo/ulteriore contatto: essendo il servizio al pubblico ormai avviato da più di due anni, si ritiene utile verificare se l'utente è un “nuovo aggancio” del CRH o si rivolge al servizio dopo precedenti (e immaginiamo non del tutto negative) esperienze;
- 2) Persona disabile in carico o meno ai servizi: la rilevazione, applicabile naturalmente soltanto a richieste provenienti da disabili o loro familiari e riferite dunque a un singolo, serve ad

accertare il rapporto tra servizi alla persona e CRH, ovvero quanto gli operatori dei servizi sociali conoscano e ritengano utile per le esigenze informative del loro utente lo sportello informahandicap, sia per quanto riguarda Bologna (comunque il caso prevalente) che per richieste dall'esterno. Va peraltro rilevato, dopo alcuni mesi del 2004, che raramente l'utente comunica questa informazione, la cui attendibilità sarà dunque oggetto di attenta valutazione a fine anno.

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