

PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / GEN – DIC 2004

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 2004.

CONTATTI		
Sportello Viale Vicini	763	72,0%
Sportello telefonico c/o CDH	296	28,0%
TOTALE	1059	

Il servizio informahandicap prevede 9 ore (60%) di sportello "fisico" 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 evidenziano nel 2004 una preferenza dell'utenza per lo sportello di Viale Vicini che supera la distribuzione degli orari, anche a causa dell'esclusività del canale telefonico per la sede CDH.

CONTATTI		
Sportello	145	13,7%
Telefono	482	45,5%
Mail	383	36,2%
Fax	11	1,0%
Dato non disponibile	38	3,6%
TOTALE	1059	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, come negli anni precedenti, risulta il telefono, seguito dalla mail e dalla presenza fisica allo sportello, mentre marginale è l'approccio via fax. La visita allo sportello è comunque molto limitata (meno del 14%) rispetto al contatto "remoto", e la mail, con il suo 36%, si conferma un canale che gli utenti sfruttano con notevole intensità (e, supponiamo, buona fiducia in una risposta in tempi ragionevoli).

PRECEDENTI CONTATTI		
Primo contatto	555	52,4%
Già utente CRH	321	30,3%
Dato non disponibile	183	17,3%
TOTALE	1059	

In oltre il 50% dei casi gli utenti sono "nuove conoscenze", che spesso utilizzano il servizio per ottenere soltanto una singola e specifica informazione, ma a volte divengono in seguito *habitués* dello sportello. Si tratta comunque di un indice che denota una sensibile capacità del servizio di allargare il proprio bacino di utenza. Per una quota non irrilevante di utenti (17%) non è stato peraltro possibile accertare se si fossero già rivolti al servizio CRH.

TIPO UTENTE		
Disabile	290	27,4%
Familiare	328	31,0%
EELL Operatore	75	7,1%
EELL Funzionario/Amministr.	41	3,9%
Ass/Coop Operatore	51	4,8%
Ass/Coop socio	33	3,1%
Volontario	6	0,6%
Insegnante	21	2,0%
Studente	20	1,9%
Altro	56	5,3%
Dato non disponibile	138	13,0%
TOTALE	1059	

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, sono oramai giunti a coprire quasi il 60% delle richieste, entro una tendenza di costante crescita – ed anche in relazione alla crescente sinergia tra sportello e servizi erogati dall’Ente Locale ai cittadini con disabilità (es. bandi per contributi regionali). Le altre categorie si dividono il restante 41%, con una lieve prevalenza per gli operatori del settore (di Enti Locali o Terzo settore). Anche qui c’è una rilevante quota di dati indeterminati (13%).

DISABILE E SERVIZI		
In carico ai servizi	17	1,6%
Non in carico ai servizi	40	3,8%
Dato non disponibile	1002	94,6%
TOTALE	1059	

Nel 2004 si è iniziato a rilevare se l’utente, o comunque la persona disabile per cui si richiedono informazioni, sia o meno in carico ai servizi sociali. Si tratta comunque di un dato che nella grandissima maggioranza dei casi, per la sua delicatezza e anche per la sua inapplicabilità alle utenze non “individuali”, non è stato possibile rilevare.

SETTORE RICHIESTA		
Ausili e tecnologie	58	5,5%
Agevolazioni fiscali	83	7,8%
Barriere architettoniche	131	12,4%
Informazione/documentazione	96	9,1%
Lavoro e Formazione professionale	64	6,0%
Metropoli / Lista mail	152	14,4%
Previdenza	41	3,9%
Riabilitazione	30	2,8%
Scuola	32	3,0%
Servizi socio-assistenziali	63	5,9%
Sport	7	0,7%
Terzo settore	21	2,0%
Trasporti	203	19,2%
Turismo/Cultura/Spettacolo	49	4,6%
Altro	25	2,4%
Dato non disponibile	4	0,4%
TOTALE	1059	

Con la scissione operata nel 2004 tra la categoria “Informazione e documentazione” e le richieste della lista via e-mail e del periodico *Metropoli*, l’area di maggiore interesse per l’utenza diviene quella della mobilità (quasi il 20%): in buona parte per le domande relative alle agevolazioni auto (incluso il bando regionale), ma anche per questioni sul trasporto pubblico locale e nazionale. Le richieste dei due principali prodotti informativi del CRH passano in seconda posizione, seguite dalle barriere architettoniche, da altre richieste di informazione e documentazione e dalle agevolazioni fiscali.

Molto limitate, in un quadro complessivamente equilibrato, le richieste sullo sport, e in misura minore quelle di ambito sanitario e scolastico, che hanno circuiti informativi specialistici differenti.

TIPO RISPOSTA		
Informazione immediata	830	78,4%
Rinvio ad altro ufficio	71	6,7%
Invio documentazione	86	8,1%
Ritelefono il CRH	39	3,7%
Dato non disponibile	33	3,1%
TOTALE	1059	

Come già negli anni scorsi, i casi in cui il CRH riesce a rispondere direttamente all’utenza si assestano vicino all’80%; limitata alle questioni più complesse la telefonata nei giorni successivi, mentre in altri casi si invia una documentazione più approfondita (che spesso è l’oggetto stesso della richiesta, ad esempio per i documenti segnalati tramite la lista mail) o si rinvia ad uffici direttamente competenti.

PROVENIENZA	N.	%	EFFETTIVO	PROIEZIONE
Bologna	540	51,0%	636	64,1%
Provincia Bologna	96	9,1%		60,1%
Altro	207	19,5%	423	24,6%
Dato non disponibile	216	20,4%		39,9%
TOTALE	1059			

Le richieste provengono per oltre 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 60%. La tendenza

va verso un maggior radicamento territoriale, anche in virtù della graduale nascita di Informahandicap in diverse realtà italiane, che divengono referenti di prossimità e sottraggono utenza non bolognese al CRH.

Tenendo conto dell'alta percentuale (circa il 20%) di richieste di provenienza non individuabile, è stato elaborato anche un dato di proiezione delle cifre note sul totale delle richieste: con questa definizione, Bologna e provincia forniscono oltre il 75% delle richieste.

TIPO CONTATTI	2002	2003	2004
Sportello	637	890	1089
Lista mail	31.755	22.747	17.250
Rassegna stampa	220	116	0
Metropoli	2.499	7.153	10.266
Convegno	80	0	0
Visite Handybo	4.660	9.656	13.213
TOTALE	39.851	40.562	41.818

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 i due anni precedenti. Lo sportello riscontra una crescita del 19% sul 2003 (e di oltre il 70% sul 2002); la lista mail vede proseguire la riduzione della propria incidenza, in virtù di invii che sono stati limitati a una frequenza circa quindicinale, mentre *Metropoli*, con l'espansione dell'indirizzario, ottiene una sensibile crescita (+43% sul 2003); nel 2004 non sono state prodotte rassegne stampa tematiche, ma il sito www.handybo.it ha visto un aumento dei contatti (accessi unici) che tocca il 36% rispetto al 2003.

Per quanto riguarda la lista mail, si rinvia anche all'accurato rapporto sulla tipologia di notizie riportate redatto da Andrea Pancaldi. Una conclusione di quest'ultimo, in particolare, può essere estesa allo sportello CRH e al servizio CRH in generale: le risposte date dal servizio informahandicap, a seguito di richieste o come attività informativa più generale, vertono poco sull'handicap come problema medico-assistenziale (si ricordi che le aree "Riabilitazione" e "Servizi socio-assistenziali" coprono meno del 9% delle richieste di sportello), e molto di più su questioni, generali o specifiche, in cui l'handicap emerge come problematica socio-culturale.

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