

## PRESENTAZIONE DATI SPORTELLO CENTRO RISORSE HANDICAP / GEN – DIC 2005

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 2005.

| CONTATTI                     |       |       |
|------------------------------|-------|-------|
| Sportello Viale Vicini       | 1.026 | 72,6% |
| Sportello telefonico c/o CDH | 388   | 27,4% |
| TOTALE                       | 1.414 |       |

Il servizio informahandicap prevede attualmente 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 2005, in linea con il dato 2004, una preferenza dell'utenza per lo sportello di Viale Vicini, data dalla misura dei contatti più che proporzionale alla distribuzione degli orari; ciò anche a causa del fatto che per lo sportello CDH il canale di accesso è esclusivamente telefonico.

| CONTATTI             |       |       |
|----------------------|-------|-------|
| Sportello            | 219   | 15,5% |
| Telefono             | 748   | 52,9% |
| Mail                 | 364   | 25,7% |
| Fax                  | 1     | 0,1%  |
| Dato non disponibile | 82    | 5,8%  |
| TOTALE               | 1.414 |       |

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, in misura ancor maggiore che negli scorsi anni, risulta il telefono, che supera il 50% del totale. Seguono posta elettronica e accesso fisico allo sportello, mentre del tutto marginale è l'approccio via fax. La visita allo sportello, seppure molto limitata, appare in leggera crescita rispetto al contatto “remoto”, in virtù del sensibile calo dei contatti via e-mail, la quale si conferma in ogni caso un canale fortemente sfruttato.

| PRECEDENTI CONTATTI  |       |       |
|----------------------|-------|-------|
| Primo contatto       | 624   | 44,1% |
| Già utente CRH       | 405   | 28,6% |
| Dato non disponibile | 385   | 27,2% |
| TOTALE               | 1.414 |       |

Nel 2005 si è mantenuto un maggiore equilibrio tra utenti “nuovi” e “acquisiti”, anche se i primi restano in netta superiorità; c'è da attendersi che i dati tendano a un crescente equilibrio con il consolidamento del servizio e l'allargamento del pubblico che ha già fruito dello sportello. Va peraltro rilevato che la crescente mole di contatti ottenuti con i servizi in uscita (in particolare *Metropoli* e implementazione del sito web – vedi oltre) rende già disponibili in modo sistematico molte informazioni a chi già conosce il servizio, per cui lo sportello ha una funzione prevalente nel coinvolgimento di nuovi utenti (che dunque non dovrebbero mai diventare quota residuale del totale) o per bisogni particolari. Per una quota notevole di utenti (27%) non è stato peraltro possibile accertare se si fossero già rivolti al servizio CRH, in larga parte perché i dati comunicati sono insufficienti per la verifica.

| TIPO UTENTE                 |       |       |
|-----------------------------|-------|-------|
| Disabile                    | 393   | 27,8% |
| Familiare                   | 529   | 37,4% |
| EELL Operatore              | 81    | 5,7%  |
| EELL Funzionario/Amministr. | 55    | 3,9%  |
| Ass/Coop Operatore          | 58    | 4,1%  |
| Ass/Coop socio              | 16    | 1,1%  |
| Volontario                  | 24    | 1,7%  |
| Insegnante                  | 16    | 1,1%  |
| Studente                    | 20    | 1,4%  |
| Altro                       | 74    | 5,2%  |
| Dato non disponibile        | 148   | 10,5% |
| TOTALE                      | 1.414 |       |

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, sono oramai giunti a coprire il 65% delle richieste, entro una tendenza di costante crescita dovuta per il 2005 soprattutto all’incremento dei familiari. Le altre categorie si dividono il restante 35%, con una lieve prevalenza confermata per gli operatori del settore (di Enti Locali o associazionismo) e con una buona crescita nel 2005 degli studenti. Anche qui c’è una sensibile quota di dati indeterminati.

| DISABILE E SERVIZI       |       |       |
|--------------------------|-------|-------|
| In carico ai servizi     | 7     | 0,5%  |
| Non in carico ai servizi | 18    | 1,3%  |
| Dato non disponibile     | 1.389 | 98,2% |
| TOTALE                   | 1.414 |       |

Il dato sull’essere in carico ai servizi dell’utente cui è riferita la richiesta, che si è iniziato a rilevare nel 2004, a causa della sua sensibilità viene definito solo in un numero estremamente limitato di casi, ancora minore che nel 2004, e la sua attendibilità ne risulta sostanzialmente annullata.

| SETTORE RICHIESTA (principale)    |              |       |
|-----------------------------------|--------------|-------|
| Ausili e tecnologie               | 124          | 8,8%  |
| Agevolazioni fiscali              | 55           | 3,9%  |
| Barriere architettoniche          | 249          | 17,6% |
| Informazione/documentazione       | 72           | 5,1%  |
| Lavoro e Formazione professionale | 73           | 5,2%  |
| Metropoli / Lista mail            | 163          | 11,5% |
| Previdenza                        | 57           | 4,0%  |
| Riabilitazione                    | 23           | 1,6%  |
| Scuola                            | 15           | 1,1%  |
| Servizi socio-assistenziali       | 60           | 4,2%  |
| Sport                             | 6            | 0,4%  |
| Terzo settore                     | 20           | 1,4%  |
| Trasporti                         | 322          | 22,8% |
| Turismo/Cultura/Spettacolo        | 135          | 9,5%  |
| Altro                             | 22           | 1,6%  |
| Dato non disponibile              | 18           | 1,3%  |
| <b>TOTALE</b>                     | <b>1.414</b> |       |

Le categorie toccate dai bandi per contributi regionali, ossia trasporti, barriere architettoniche e in misura minore ausili, risultano in testa alle richieste dell'utenza. Per quanto riguarda la categoria trasporti, si può rilevare una netta crescita (fino quasi al 23% del totale) legata sì al bando auto, ma anche all'attivazione delle misure di controllo elettronico del traffico da parte del Comune di Bologna (SIRIO, RITA, STARS) e alle conseguenti richieste di informazioni da parte dei possessori di contrassegno H. Il tema ausili, più che quello barriere, ha in parte risentito dell'attivazione del CAAD del territorio bolognese e del conseguente scorporo, da ottobre 2005 in poi, delle richieste relative a tale servizio e attinenti ad ausili ed autonomia domestica.

Da segnalare la crescita del tema turismo, cultura e spettacolo, in parte legato all'assistenza per le domande di contributo per le vacanze estive 2005 (assistenza peraltro fornita anche nelle annate precedenti). Una quota rilevante di utenza (11,5%) si rivolge inoltre allo sportello per ricevere i prodotti informativi del CRH, che infatti hanno registrato una buona crescita (v. oltre). Gli altri temi si spartiscono senza grandi squilibri ciò che rimane dell'utenza.

| TIPO RISPOSTA (principale) |              |       |
|----------------------------|--------------|-------|
| Informazione immediata     | 1.241        | 87,8% |
| Rinvio ad altro ufficio    | 46           | 3,3%  |
| Invio documentazione       | 35           | 2,5%  |
| Ritelefono il CRH          | 12           | 0,8%  |
| Dato non disponibile       | 80           | 5,7%  |
| <b>TOTALE</b>              | <b>1.414</b> |       |

I casi di risposta immediata, anche a causa della standardizzazione (bandi regionali) di molte richieste, salgono dal 78% del 2004 a quasi l'88%. Crescono però anche i casi di mancata rilevazione del tipo di risposta, mentre si riducono le risposte la cui complessità richiede l'invio di documentazione o un'informazione successiva.

| PROVENIENZA          | N.           | %     | EFFETTIVO |       | PROIEZIONE |       |
|----------------------|--------------|-------|-----------|-------|------------|-------|
| Bologna              | 707          | 50,0% | 789       | 55,8% | 71,6%      | 79,9% |
| Provincia Bologna    | 82           | 5,8%  |           |       | 8,3%       |       |
| Altro                | 198          | 14,0% | 625       | 44,2% | 20,1%      | 20,1% |
| Dato non disponibile | 427          | 30,2% |           |       |            |       |
| <b>TOTALE</b>        | <b>1.414</b> |       |           |       |            |       |

Le richieste 2005 provengono per metà dal Comune di Bologna, territorio alla cui cittadinanza si rivolge direttamente il servizio; se si include la Provincia, il dato sale al 56% circa, con un lieve calo rispetto al 60% del 2004. Peraltro, anche le richieste accertate come esterne alla Provincia diminuiscono di circa il 5%, il che sottolinea la crescita dal 20 al 30% circa delle domande non inquadrare territorialmente, in buona parte per l'incompletezza dei dati già citata. Anche per questo motivo si ricorre ancora alla proiezione dei dati mancanti sulla base di quelli acquisiti, che indica al contrario un incremento del radicamento territoriale; le richieste di Bologna e provincia salirebbero così dal 75% del 2004 all'80% del 2005.

### CONTATTI TOTALI 2002-2005

| TIPO CONTATTI   | 2002          | 2003          | 2004          | 2005          |
|-----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Sportello       | 637           | 890           | 1.059         | 1.414         |
| Lista mail      | 31.755        | 22.747        | 17.250        | 17.064        |
| Rassegna stampa | 220           | 116           | 0             | 0             |
| Metropoli       | 2.499         | 7.153         | 10.266        | 13.653        |
| Convegno        | 80            | 0             | 0             | 0             |
| Visite Handybo  | 4.660         | 9.656         | 13.213        | 17.734        |
| <b>TOTALE</b>   | <b>39.851</b> | <b>40.562</b> | <b>41.818</b> | <b>49.865</b> |

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 tre anni precedenti.

Lo sportello osserva una sensibile crescita, in linea con una tendenza costante negli anni (i contatti del 2005 riscontrano un +33,5% sul 2004, +58,9% sul 2003, +122% sul 2002). La lista mail vede proseguire la riduzione della propria incidenza, ma in misura minore rispetto agli anni precedenti, perché mentre gli invii sono stati limitati a una frequenza circa ogni 20 giorni (da 23 a 18 nell'anno), i loro destinatari sono cresciuti da 750 a 948. *Metropoli*, con l'espansione dell'indirizzario, a parità di uscite (4 nel 2005) ottiene una sensibile crescita (+33% sul 2004). Nel 2005 non sono state prodotte rassegne stampa tematiche (né è stato organizzato il convegno, la cui unica edizione risale al 2002). Il sito [www.handybo.it](http://www.handybo.it) ha visto un notevolissimo aumento dei contatti (accessi unici), che tocca il 34% rispetto al 2004, con una impennata nel mese di ottobre in occasione dell'inaugurazione della nuova grafica, più accessibile rispetto a quella precedente. Il totale dei contatti vede pertanto un incremento del 19% circa sul 2004, con un'impennata rispetto ai lievi aumenti rilevati tra gli anni precedenti.

Limitatamente alla lista mail, si rinvia anche all'accurato rapporto sulla tipologia di notizie riportate redatto da Andrea Pancaldi (aggiornato alla fine del 2004).