



**Comune di Bologna – Settore Servizi Sociali**  
**PRESENTAZIONE DATI ATTIVITA' CENTRO RISORSE HANDICAP**  
**GEN – DIC 2006**

Riportiamo di seguito alcuni dati relativi al servizio informahandicap Centro Risorse Handicap, gestito dalla Cooperativa Accaparlante di Bologna in convenzione con il Comune di Bologna. I dati si riferiscono all'anno 2006.

**CONTATTI (INCLUSO  
SPORTELLLO CAAD)**

CRH	1.228	83,1%
CAAD	249	16,9%
TOTALE	1.477	+4,5% sul 2005

Sommando ai contatti presso lo sportello quelli relativi al connesso servizio CAAD (Centro per l'Adattamento dell'Ambiente Domestico), scorporati a partire da ottobre 2005 da quelli del CRH, se ne riscontra una significativa rilevanza, pari al 17% della somma dell'aggregato, a testimoniare un servizio ben avviato.

È necessario notare che il dato sul servizio CAAD qui riportato include sia gli utenti in base alle statistiche ufficiali del CAAD di Bologna (131 utenti), sia le richieste pervenute al servizio via e-mail (118), che per il 2006 non vengono conteggiate tra gli utenti.

**CONTATTI PER SPORTELLI**

Sportello Viale Vicini	833	67,8%
Sportello telefonico c/o CDH	395	32,2%
TOTALE	1.228	

Il servizio informahandicap, sin dal suo avvio a dicembre 2001, prevede su base settimanale 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 2006, in linea con i dati degli anni precedenti ma in misura meno marcata, una preferenza dell'utenza per lo sportello di Viale Vicini, data dalla misura dei contatti più che proporzionale alla distribuzione degli orari.

**CONTATTI PER MEZZO**

Sportello	146	11,9%
Telefono	630	51,3%
Mail	329	26,8%
Fax	2	0,2%
Dato non disponibile	121	9,9%
TOTALE	1.228	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, come già 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. Mentre l'e-mail mantiene una quota sostanzialmente stabile di accessi, si segnala un calo marcato delle visite allo sportello (erano il 15,5% nel 2005).

**PRECEDENTI CONTATTI**

Primo contatto	701	57,1%
Già utente CRH	277	22,6%
Dato non disponibile	250	20,4%
TOTALE	1.228	

Se nel rapporto 2005 si prevedeva un allineamento progressivo tra gli utenti “nuovi” e quelli “acquisiti”, i dati 2006 smentiscono questa previsione. Gli utenti nuovi salgono dal 44% al 57%, mentre gli accessi di “già utenti” scendono dal 28,6% al 22,6% (diminuiscono anche gli utenti di cui non è possibile conoscere se abbiano già avuto contatti con il CRH). Resta invece valida la considerazione secondo cui l’aumento dei destinatari dei servizi di bollettino e-mail, newsletter trimestrale e sito web, di cui si dice oltre, lascia presumibilmente allo sportello la funzione di coinvolgimento di nuovi utenti o risposta a bisogni molto particolari.

**TIPO UTENTE**

Disabile	293	23,9%
Familiare	499	40,6%
EELL Operatore	47	3,8%
EELL Funzionario/Amministr.	37	3,0%
Ass/Coop Operatore	39	3,2%
Ass/Coop socio	13	1,1%
Volontario	4	0,3%
Insegnante	13	1,1%
Studente	13	1,1%
Altro	94	7,7%
Dato non disponibile	176	14,3%
TOTALE	1.228	

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, coprono come già negli ultimi anni il 65% circa delle richieste, con un leggero spostamento interno del 3% circa dall’utenza disabile ai familiari. Le altre categorie si dividono il restante 35%, con una lieve prevalenza confermata per gli operatori del settore (che vede però un calo sensibile degli Enti Locali, cui si offrono probabilmente fonti informative sempre più varie e strutturate, e un lieve incremento degli operatori dell’associazionismo) e con una sensibile e crescente quota di “altri” (in particolare amici o condomini di persone con disabilità) e dati indeterminati.

**SETTORE RICHIESTA (principale)**

Ausili e tecnologie	84	6,8%
Agevolazioni fiscali	115	9,4%
Barriere architettoniche	182	14,8%
Informazione/documentazione	36	2,9%
Lavoro e Formazione professionale	77	6,3%
Metropoli / Lista mail	235	19,1%
Previdenza	65	5,3%
Riabilitazione	19	1,5%
Scuola	17	1,4%
Servizi socio-assistenziali	48	3,9%
Sport	1	0,1%
Terzo settore	20	1,6%
Trasporti	222	18,1%
Turismo/Cultura/Spettacolo	76	6,2%
Altro	19	1,5%
Dato non disponibile	12	1,0%
TOTALE	1.228	

Le categorie toccate dai bandi per contributi regionali, ossia trasporti, barriere architettoniche e ausili, pur restando in testa alle richieste dell'utenza, incontrano un sensibile calo percentuale; più richiesto in assoluto è l'abbonamento ai servizi di lista mail e Metropoli, che infatti segna un notevole incremento (vedi oltre). Per quanto riguarda la categoria trasporti, va rilevato che l'attivazione delle misure di controllo elettronico del traffico da parte del Comune di Bologna (SIRIO, RITA, STARS) ha portato diverse richieste sia sulle modalità di comportamento con il contrassegno H, specie per persone non residenti a Bologna, sia sulle forme di ricorso contro sanzioni che si ritiene di aver ricevuto ingiustamente. Sui temi ausili e barriere occorre inoltre ricordare che l'attivazione del CAAD nell'ottobre 2005 ha dirottato su questo servizio le richieste più tecniche, lasciando al CRH solo le informazioni di carattere più tipicamente amministrativo (contributi regionali, agevolazioni fiscali).

Da segnalare il forte aumento delle richieste relative ad agevolazioni fiscali, ed in misura minore di quelle a carattere previdenziale (in particolare sul riconoscimento di invalidità e di handicap) e lavorativo, mentre segna il passo (rispetto al 9,5% del 2005) il tema turismo e cultura.

#### TIPO RISPOSTA (principale)

Informazione immediata	874	71,2%
Rinvio ad altro ufficio	57	4,6%
Invio documentazione	85	6,9%
Ritelefona il CRH	4	0,3%
Dato non disponibile	208	16,9%
<b>TOTALE</b>	<b>1.228</b>	

I casi di risposta immediata si riducono (dall'88% del 2005 al 71%), in parte compensate dall'aumento degli invii di documentazione (dal 2,5% al 7%), segno di esigenze più complesse e anche di attenzione ai numerosi materiali segnalati tramite la lista mail per ricevere i quali si rinvia allo sportello. Crescono però fortemente i casi di mancata rilevazione del tipo di risposta, e una crescita riscontra anche il rinvio ad altri uffici (tra cui, peraltro, il CAAD).

PROVENIENZA	N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE	
Bologna	730	59,4%	<b>819</b>	<b>66,7%</b>	72,1%	80,9%
Provincia Bologna	89	7,2%			8,8%	
Altro	193	15,7%	<b>409</b>	<b>33,3%</b>	19,1%	19,1%
Dato non disponibile	216	17,6%				
<b>TOTALE</b>	<b>1.228</b>					

Rispetto al 2005 si riscontra un netto incremento delle richieste provenienti da Bologna (dal 50% al 59,5%), ancor più se si include la Provincia (dal 56% al 67%), mentre diminuiscono molto (dal 30% al 17,5%) le richieste di cui non è possibile accertare la provenienza. In conseguenza di quest'ultimo calo, nella proiezione che esclude le richieste indeterminate rimane attestata intorno all'80% la quota di richieste di Bologna e Provincia.

Il CRH sembra dunque radicarsi sempre più come servizio legato a e fruito dal proprio territorio, anche in ragione del numero crescente di Informahandicap istituiti sul territorio nazionale (le ultime rilevazioni per la banca dati del CRH hanno mostrato servizi più che raddoppiati in 4 anni, dai 29 del 2002 ai 70 del 2006) e dunque della crescente possibilità, per utenti residenti lontano da Bologna, di trovare informazione specializzata a livello locale/regionale e dunque non rivolgersi più al servizio bolognese.

## ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE 2006

TIPOLOGIA	Numero invii	Articoli pubblicati	Notizie inviate	Utenti/lettori	Altro/Note
Rivista trimestr. Metropoli	4			2.210	
Lista Mail Notizie CRH	16		223	1.130	
Lista mail Notizie CRH suppl. bibliografico	4		62	1.130	
Lista Mail Notizie CRH suppl. DDL Camera Senato	5		56	1.130	
Lista Mail Notizie CRH schede tematiche	3			1.130	
Interventi a convegni					1
Articoli pubblicati su riviste		1			
Comunicati stampa su siti e riviste specializzate		54			
Sito del CRH handybo.it				14.819 visite	

Sono proseguite anche per tutto il 2006 le attività di informazione, comunicazione e documentazione del CRH. Sono stati editi tutti i numeri previsti della rivista Metropoli con la nuova rubrica dedicata alle attività del CAAD.

La newsletter telematica Notizie CRH si è assestata su un ritmo trisettimanale circa inviando oltre 220 notizie e 12 supplementi di vario tipo. Buona la pubblicazione su siti e riviste di settore di comunicati stampa rispetto alle attività del CRH (54), in particolare molto rilievo ha avuto l'aggiornamento della banca dati dei Servizi Informahandicap italiani. Infine il CRH ha curato l'uscita di un articolo sui Servizi Informahandicap in Italia sulla rivista *Autonomie locali e servizi sociali*. Calato invece l'afflusso nel sito del CRH, rispetto al quale si è potuto dedicare meno tempo ad attività di promozione e alla implementazione di nuovi materiali e/o sezioni.

## CONTATTI TOTALI 2002-2006

TIPO CONTATTI	2002	2003	2004	2005	2006
Sportello	637	890	1.089	1.414	1.228 (*)
Lista mail	31.755	22.747	17.250	17.064	16.785
Rassegna stampa	220	116	0	0	0
Metropoli	2.499	7.153	10.266	13.653	16.705
Convegno	80	0	0	0	0
Visite Handybo	4.660	9.656	13.213	17.734	14.819
TOTALE	39.851	40.562	41.818	49.865	49.537

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 quattro anni precedenti.

Se lo sportello sembra incontrare un lieve calo di utenza, quando più correttamente includiamo gli utenti del CAAD (v. sopra), le cui richieste fino all'attivazione del servizio venivano gestite dal CRH, è possibile invece riscontrare un moderato aumento, pari al 4,5% (\*). Si tratta in ogni caso di un risultato meno dinamico che negli anni precedenti; la spiegazione di questa stabilizzazione è probabilmente da trovare nel radicamento territoriale del CRH, di cui si è detto sopra analizzando la provenienza delle richieste, nonché, in parte, nella maggiore diffusione negli interessati delle

informazioni relative ai bandi per i contributi regionali (che infatti, come si è visto, riscontrano un calo nei temi di cui sono oggetto), tutti elementi che a vario titolo riducono rispetto agli anni precedenti l'utenza dello sportello Informahandicap, che viene comunque compensata da nuove tipologie di richieste. Ad avvalorare questo dato è quanto si ricava anche dalla lettura della relazione della regione Emilia-Romagna sull'andamento qualitativo e quantitativo dei bandi legati alla legge 29/97, relativi all'acquisto di ausili e attrezzature e per gli adattamenti alle auto, di cui si allegano indicazioni in nota (1)

La capacità di contatto della lista mail appare in lieve calo, ma va notato che il dato riportato tiene conto sia delle notizie diffuse sia dei destinatari raggiunti; mentre le prime sono in calo costante (furono 623 nel 2002 e sono 224 nel 2006), anche a motivo della continua riduzione di frequenza degli invii che rende impossibile segnalare in tempo utile alcuni eventi, i secondi vedono una marcata crescita anche solo rispetto al 2005 (+18%, pari a 171 nuovi utenti nell'anno).

In modo simile, *Metropoli*, con l'espansione dell'indirizzario dei destinatari, a parità di uscite (4 annuali) vede una sensibile crescita (+22% sul 2005, equivalenti a 328 nuovi utenti nell'anno).

Si riscontra infine un rilevante calo dei contatti (accessi unici) del sito web [www.handybo.it](http://www.handybo.it), diminuiti del 16% circa – anche qui va probabilmente “incolpata” la crescente diffusione di informazioni a carattere locale sul web, oltre al più generale incremento di fonti informative alternative e ad una più ridotta attività di promozione del sito legata soprattutto ai comunicati stampa che vengono fatti contestualmente alla produzione di schede tematiche allegata alla lista mail.

In ragione di questo andamento differenziato a seconda dei singoli servizi informativi, si rileva una sostanziale stabilità dei contatti totali del servizio (diminuiti dello 0,6%).

(1)

### **Sistema di informazione e gestione domande legge 29 Comune di Bologna Raffronto dati 2005 - 2006**

Da notare il calo dal 19% del 2005 al 5% del 2006 delle domande non accolte a Bologna (la percentuale migliore di tutte le zone sociali del territorio bolognese che oscillano dal 13% al 6%. La media regionale è del 9%), segno di una aumentata efficacia informativa di tutto il sistema locale:

- Ufficio disabili Comune di Bologna (gestione amm.va bandi)
- CRH (info sui bandi a sportello; lista mail quindicinale; base dati on line; schede specifiche sui bandi; raccordi con Ag.entrare)
- CAAD (dinamica di raccordo tra ambito sociale/sanitario/edilizio; sportelli specializzati inerentemente il bando attrezzature/ausili legge 29)
- Base dati on line: nel sito CRH (Guida), nel sito del Comune (City Light revisionate tutte già 2 volte) e nel sito emiliaromagnasociale della Regione (schede e Guida alle agevolazioni fiscali)
- Servizi territoriali Disabili adulti della ASL (raccordi con CRH; collaborazioni per Metropoli)
- Associazionismo e altri Enti territoriali

che rende le domande effettivamente congruenti a quanto disposto dalla normativa; efficacia informativa avvalorata anche dai dati della distribuzione territoriale delle domande di contributo rispetto alla popolazione residente che vede Bologna con un saldo positivo medio nel biennio 05/06 del 4% (Bologna ha il 23% della popolazione residente e il 27% delle domande accolte) a fronte di saldi attivi in altre provincie della regione che non superano l'1%.

Da notare che dal 2005 al 2006 tale dato tende a riequilibrarsi a livello regionale, segno di una positività informativa di tutto il sistema regionale