



## Comune di Bologna

### Settore Coordinamento Sociale e Salute PRESENTAZIONE DATI ATTIVITÀ CENTRO RISORSE HANDICAP Gennaio – Dicembre 2007

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 2007.

#### CONTATTI (INCLUSO SPORTELLO CAAD)

CRH	1.304	85,3%
CAAD	223	14,7%
TOTALE	1.527	+3,4% sul 2006

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 rilevanza abbastanza costante intorno al 15% 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 presi in carico in base alle statistiche ufficiali del CAAD di Bologna (144 utenti), sia le richieste più semplici pervenute al servizio via e-mail (79), che non vengono conteggiate tra gli utenti.

#### CONTATTI PER SPORTELLI

Sportello Viale Vicini	860	66,0%
Sportello telefonico c/o CDH	444	34,0%
TOTALE	1.304	

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 anche nel 2007 una preferenza dell'utenza per lo sportello di Viale Vicini, data dalla misura dei contatti più che proporzionale alla distribuzione degli orari, ma con una costante tendenza al riequilibrio tra i due accessi sin dal 2004 (quando i contatti dello sportello fisico erano il 72% del totale).

#### CONTATTI PER MEZZO

Sportello	146	11,2%
Telefono	841	64,5%
Mail	256	19,6%
Fax	0	0,0%
Dato non disponibile	61	4,7%
TOTALE	1.304	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, ancor più che negli scorsi anni, risulta il telefono, che supera il 64% del totale con un marcato incremento sul 2006. A farne le spese è soprattutto la posta elettronica, mentre sostanzialmente stabile all'11% rimane la quota di utenti che si rivolge fisicamente allo sportello. Si dimezza infine la percentuale di dati non rilevati.

#### PRECEDENTI CONTATTI

Primo contatto	844	64,7%
Già utente CRH	323	24,8%
Dato non disponibile	137	10,5%
TOTALE	1.304	

I dati 2007 confermano la tendenza 2006 a un aumento degli utenti nuovi, che salgono dal 57% a quasi il 65%; anche gli accessi di “già utenti” si incrementano però leggermente, mentre si dimezzano gli utenti di cui non è possibile conoscere se abbiano già avuto contatti con il CRH.

#### TIPO UTENTE

Disabile	343	26,3%
Familiare	568	43,6%
EELL Operatore	71	5,4%
EELL Funzionario/Amministr.	36	2,8%
Ass/Coop Operatore	47	3,6%
Ass/Coop socio	25	1,9%
Volontario	3	0,2%
Insegnante	9	0,7%
Studente	18	1,4%
Altro	94	7,2%
Dato non disponibile	90	6,9%
TOTALE	1.304	

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, vedono un ulteriore incremento della quota di accessi in entrambe le categorie, sfiorando il 70% del totale. La divisione del restante 30% vede un incremento degli operatori di Enti Locali e, in misura minore, dell'associazionismo e degli studenti, mentre calano le altre categorie e si dimezzano, ancora una volta, i dati non rilevati.

#### SETTORE RICHIESTA (principale)

Ausili e tecnologie	96	7,4%
Agevolazioni fiscali	192	14,7%
Barriere architettoniche	157	12,0%
Informazione/documentazione	47	3,6%
Lavoro e Formazione professionale	85	6,5%
Metropoli / Lista mail	166	12,7%
Previdenza	88	6,7%
Riabilitazione	27	2,1%
Scuola	16	1,2%
Servizi socio-assistenziali	29	2,2%
Sport	12	0,9%
Terzo settore	21	1,6%
Trasporti	265	20,3%
Turismo/Cultura/Spettacolo	72	5,5%
Altro	29	2,2%
Dato non disponibile	2	0,2%
TOTALE	1.304	

Le categorie su cui si concentrano le richieste degli utenti sono i trasporti, che conquistano il primo posto assoluto con oltre il 20%, e le agevolazioni fiscali, che vedono un forte incremento; va a tal proposito notato che molte richieste correlano le due categorie, trattando di sconti fiscali e contributi relativi all'adattamento di veicoli privati.

Le richieste delle newsletter *Metropoli* e del bollettino periodico via e-mail calano sensibilmente scendendo al terzo posto, a testimonianza di un "mercato" un po' saturo benché ancora vivace. Lieve incremento per le tematiche degli ausili, più sensibile invece per la previdenza, che tocca in particolare la prima informazione in materia di certificazioni di handicap e invalidità, che trovano poi nei patronati un canale maggiormente specializzato.

Tra le altre categorie, più marginali e sostanzialmente stabili, si apprezza un calo dei servizi socio-assistenziali e delle tematiche attinenti a turismo e cultura, mentre crescono i temi sportivi e quelli esterni alle categorie individuate (in particolare con richieste riferite al tema abitativo), e la quota di dati non rilevati viene essenzialmente azzerata.

#### TIPO RISPOSTA (principale)

Informazione immediata	1.096	84,0%
Rinvio ad altro ufficio	65	5,0%
Invio documentazione	88	6,7%
Ritelefono il CRH	5	0,4%
Dato non disponibile	50	3,8%
<b>TOTALE</b>	<b>1.304</b>	

Dopo il netto calo del 2006, risalgono dal 71% dall'84% i casi di risposta immediata, mentre una tendenza opposta sull'anno precedente riguarda la mancata rilevazione del tipo di risposta (dal 17% al 4%) e gli altri tipi di risposta rimangono all'incirca stabili.

PROVENIENZA	N.	%	EFFETTIVO		PROIEZIONE	
Bologna	853	65,4%	972	74,5%	73,3%	83,5%
Provincia Bologna	119	9,1%			10,2%	
Altro	192	14,7%	332	25,5%	16,5%	16,5%
Dato non disponibile	140	10,7%				
<b>TOTALE</b>	<b>1.304</b>					

Prosegue la tendenza all'incremento percentuale delle richieste provenienti da Bologna, che salgono dal 59% al 65% (aumentando di 123 unità in senso assoluto); il combinato, ma più lieve, aumento delle richieste dalla Provincia porta il totale di Bologna e Provincia dal 67% al 74%. In leggero calo le richieste da fuori Provincia, ma soprattutto i dati non disponibili, che scendono dal 18% all'11%.

La ormai consolidata tendenza al radicamento territoriale del CRH, con una quota di richieste da Bologna e Provincia che passa dal 54% del 2002 al 74% odierno, va interpretata anche con il numero crescente di servizi Informahandicap nati in questi anni in varie località italiane, che orienta verso di essi l'utenza delle altre Regioni (e delle altre Province dell'Emilia-Romagna, che conta altri 7 sportelli).

## ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE 2007

TIPOLOGIA	Numero invii	Articoli pubblicati	Notizie inviate	Utenti/lettori	Altro/Note
Rivista trimestr.Metropoli	4			2.346	
Lista Mail Notizie CRH	14		225	1.231	
Lista mail Notizie CRH suppl.bibliografico	4		137	1.231	
Lista Mail Notizie CRH suppl.DDL Camera Senato	1		14	1.231	
Lista Mail Notizie CRH schede tematiche	0			1.231	
Interventi a convegni					0
Articoli pubblicati su riviste		4			
Comunicati stampa su siti e riviste specializzate		34			
Sito del CRH handybo.it				15.029 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 poco più che mensile, inviando oltre 220 notizie e 5 supplementi (prevalentemente bibliografici). Cresce da 1 a 4 il numero di articoli pubblicati su riviste, mentre cala da 54 a 34 il numero di comunicati stampa pubblicati su siti web o riviste del settore. Il sito web del CRH [www.handybo.it](http://www.handybo.it), pur non raggiungendo i livelli record del 2005 (oltre 17.700 visite), vede un incremento dell'1,4% sul 2006, un dato per la cui valutazione si deve tenere in considerazione quanto sopra espresso in materia di nascita di nuovi sportelli Informahandicap (e anche di fonti informative di tipo differente sul web) e conseguente maggiore disseminazione delle informazioni.

## CONTATTI TOTALI 2002-2007

TIPO CONTATTI	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Sportello	637	890	1.089	1.414	1.477	1.527
Lista mail	31.755	22.747	17.250	17.064	16.785	16.450
Rassegna stampa	220	116	0	0	0	0
Metropoli	2.499	7.153	10.266	13.653	16.705	18.543
Convegno	80	0	0	0	0	0
Visite Handybo	4.660	9.656	13.213	17.734	14.819	15.029
Video CRH su <i>Youtube</i>	0	0	0	0	0	565
TOTALE	39.851	40.562	41.818	49.865	49.786	52.114

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 e video), fornendo al contempo una comparazione con i cinque anni precedenti.

Il solo sportello CRH incontra una crescita nell'utenza del 6,2% (da 1.228 a 1.304 utenti), che però, quando più correttamente includiamo gli utenti del CAAD (le cui richieste fino all'attivazione del servizio nell'ottobre 2005 venivano gestite dal CRH), si riduce a un tasso di incremento del 3,4%. Si tratta comunque di un risultato che attesta la ripresa della dinamicità del servizio, seppure con tassi inferiori a quelli intorno al 20/30% annuale riscontrati fino al 2005; va comunque ricordata la già citata tendenza al radicamento territoriale del servizio, che serve sempre meno utenti esterni alla Provincia di Bologna a causa del nascere di molti altri sportelli Informahandicap locali in varie zone d'Italia.

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 si sono stabilizzate intorno alle 225 annuali, con un netto calo rispetto al passato (furono 623 nel 2002), anche a motivo della riduzione di frequenza degli invii che rende impossibile segnalare in tempo utile alcuni eventi, i secondi vedono una crescita sia rispetto al 2006 (+5%, pari a 56 nuovi utenti medi) che, soprattutto, rispetto all'avvio del servizio, con una base indirizzi più che triplicata rispetto alla fine del 2002.

Analogamente *Metropoli*, con l'espansione dell'indirizzario dei destinatari, a parità di uscite (4 annuali) vede nel 2007 una crescita apprezzabile (+11% sul 2006, oltre 6 volte i contatti del 2002).

Come già detto, il sito web del CRH si stabilizza sulle 15.000 visite annue, un risultato rilevante per un sito specialistico. Circa un centinaio di contatti mensili vengono infine garantiti dal video di presentazione su CRH e CAAD, che si è deciso di pubblicare nel luglio 2007 su *Youtube* (<http://it.youtube.com>) per una maggiore visibilità.

In ragione di questo andamento, che vede la stabilizzazione di alcuni servizi informativi e l'incremento di altri, i contatti totali del servizio crescono del 4,8%, sfondando per la prima volta la barriera dei 50.000.

*A cura di Massimiliano Rubbi e Andrea Pancaldi – Centro Risorse Handicap Comune di Bologna  
Dati aggiornati al gennaio 2008*