



Comune di Bologna

Settore Coordinamento Sociale e Salute PRESENTAZIONE DATI ATTIVITÀ CENTRO RISORSE HANDICAP Gennaio – Dicembre 2008

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 2008.

CONTATTI (INCLUSO SPORTELLLO CAAD)

CRH	975	-25,2%
CAAD	246	+10,3%
TOTALE	1.221	-20,0%

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, si riscontra nel 2008 un aumento che fa da parziale contraltare al calo degli utenti CRH, portando la quota di utenti CAAD oltre il 20% del totale (negli anni precedenti ci si assestava intorno al 15%).

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 (160 utenti), sia le richieste più semplici pervenute al servizio via e-mail (86), che non vengono conteggiate tra gli utenti.

CONTATTI PER SPORTELLI

Sportello Viale Vicini	724	74,3%
Sportello telefonico c/o CDH	251	25,7%
TOTALE	975	

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 2008 una preferenza dell'utenza più marcata per lo sportello di Viale Vicini, che supera i livelli raggiunti nel 2004 (quando i contatti dello sportello fisico erano il 72% del totale), ma che sconta anche il periodo di chiusura del solo sportello telefonico dal 14 aprile al 16 maggio, e poi di ambedue gli sportelli per circa 15 giorni in novembre.

CONTATTI PER MEZZO

Sportello	143	14,7%
Telefono	577	59,2%
Mail	221	22,7%
Fax	0	0,0%
Dato non disponibile	34	3,5%
TOTALE	975	

Il mezzo privilegiato di approccio allo sportello, sia pure in lieve discesa relativa rispetto al 2007, risulta il telefono, che sfiora il 60% del totale. In lieve crescita gli utenti che si rivolgono al CRH tramite posta elettronica (superano il 20%) e sportello fisico, in diminuzione i dati non rilevati.

PRECEDENTI CONTATTI

Primo contatto	617	63,3%
Già utente CRH	243	24,9%
Dato non disponibile	115	11,8%
TOTALE	975	

Nei dati 2008 calano dell'1,4% gli utenti nuovi, quota di fatto assorbita dai dati non rilevati; si conferma sostanzialmente la distribuzione relativa rilevata nel 2007.

TIPO UTENTE

Disabile	245	25,1%
Familiare	455	46,7%
EELL Operatore	63	6,5%
EELL Funzionario/Amministr.	28	2,9%
Ass/Coop Operatore	24	2,5%
Ass/Coop socio	7	0,7%
Volontario	2	0,2%
Insegnante	5	0,5%
Studente	16	1,6%
Altro	63	6,5%
Dato non disponibile	67	6,9%
TOTALE	975	

Disabili e loro familiari, ovvero quella che si può considerare la “utenza finale” del servizio, superano insieme (per la prima volta) la quota del 70%, sia pure con un lieve decremento dell'utenza disabile più che compensata dall'aumento dei familiari. La divisione del restante 30% circa vede un rilevante incremento degli operatori di Enti Locali, mentre calano operatori e soci dell'associazionismo e della cooperazione.

SETTORE RICHIESTA (principale)

Ausili e tecnologie	77	7,9%
Agevolazioni fiscali	117	12,0%
Barriere architettoniche	104	10,7%
Informazione/documentazione	64	6,6%
Facilitazioni lavorative	32	3,3%
Lavoro e Formazione professionale	25	2,6%
Metropoli / Lista mail	123	12,6%
Previdenza	99	10,2%
Riabilitazione	13	1,3%
Scuola	8	0,8%
Servizi socio-assistenziali	25	2,6%
Sport	9	0,9%
Terzo settore	5	0,5%
Trasporti	200	20,5%
Turismo/Cultura/Spettacolo	55	5,6%
Altro	16	1,6%
Dato non disponibile	3	0,3%
TOTALE	975	

Le categorie su cui si concentrano le richieste degli utenti si confermano i trasporti, che mantengono il primo posto assoluto con oltre il 20%, mentre scendono al terzo posto 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. Tra loro si inseriscono al secondo posto le richieste degli strumenti informativi del CRH, la rivista *Metropoli* e il bollettino periodico via e-mail, sia pure in lieve calo relativo.

Si segnala un sensibile incremento delle richieste relative ad aspetti previdenziali, che unite alla categoria "facilitazioni lavorative" (riferita soprattutto ai permessi lavorativi ex L. 104/92, e fino al 2007 di fatto inclusa nelle richieste "Previdenza") superano il 13% e quindi raddoppiano la quota dell'anno precedente. In lieve calo, di contro, le richieste sulle barriere architettoniche in buona parte ora "coperte" dal CAAD), e soprattutto quelle relative a lavoro e formazione professionale. Le altre categorie non vedono variazioni percentuali rilevanti.

TIPO RISPOSTA (principale)

Informazione immediata	834	85,5%
Rinvio ad altro ufficio	71	7,3%
Invio documentazione	41	4,2%
Ritelefono il CRH	3	0,3%
Dato non disponibile	26	2,7%
TOTALE	975	

I casi di risposta immediata superano l'85% con un nuovo lieve incremento, ma crescono anche i rinvii ad altri uffici (tra cui peraltro il CAAD, oppure servizi Informahandicap territorialmente più vicini all'utente), mentre sono in calo i casi di invii di documentazione di approfondimento.

PROVENIENZA	N.	%	EFFETTIVO	PROIEZIONE
Bologna	633	64,9%	745	70,8% 83,3%
Provincia Bologna	112	11,5%		12,5%
Altro	149	15,3%	230	16,7% 16,7%
Dato non disponibile	81	8,3%		
TOTALE	975			

La percentuale di richieste provenienti da Bologna si stabilizza intorno al 65%, ma si riscontra un aumento delle richieste dalla Provincia, il che porta il totale oltre il 75%. In lieve calo i dati non disponibili, che scendono sotto il 10%. Si consolida ancora, dunque, la tendenza al radicamento territoriale del CRH, con una quota di richieste da Bologna e Provincia che passa dal 54% del 2002 al 76% odierno, anche e soprattutto per il numero crescente di servizi Informahandicap nati in questi anni in Italia e anche in Regione.

ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE-INFORMAZIONE 2008

TIPOLOGIA	Numero invii	Articoli pubblicati	Notizie inviate	Utenti/lettori	Altro/Note
Rivista trimestr.Metropoli	2			2.425	
Lista Mail Notizie CRH	8		153	1.280	
Lista mail Notizie CRH suppl.bibliografico	3			1.280	
Lista Mail Notizie CRH suppl.DDL Camera Senato	2			1.280	
Lista Mail Notizie CRH schede tematiche	0				
Interventi a convegni	0				
Articoli pubblicati su riviste	1				
Comunicati stampa su siti e riviste specializzate	4				
Sito del CRH handybo.it					11.919 visite

Nel 2008 le attività di informazione, comunicazione e documentazione del CRH, hanno subito un netto rallentamento, principalmente legato alla necessità di integrazione con il nuovo regime degli Sportelli Sociali. Sono stati editi soltanto 2 numeri, rispetto ai 4 previsti, della rivista cartacea *Metropoli*.

La newsletter telematica Notizie CRH si è assestata su un ritmo più basso, con un “buco” tra luglio, ultimo invio come CRH, e ottobre, primo numero inviato dalla Rete Sportelli Sociali; sono state spedite circa 150 notizie, mentre costante è il numero di supplementi (5). Cala da 4 a 1 il numero di articoli pubblicati su riviste, e crolla da 34 a 4 il numero di comunicati stampa pubblicati su siti web o riviste del settore. Il sito web del CRH www.handybo.it riscontra un calo nelle visite (accessi unici) del 20,7%, 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 2002-2008

TIPO CONTATTI	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Sportello	637	890	1.089	1.414	1.477	1.527	1.221
Lista mail	31.755	22.747	17.250	17.064	16.785	16.450	10.236
Rassegna stampa	220	116	0	0	0	0	0
Metropoli	2.499	7.153	10.266	13.653	16.705	18.543	9.753
Convegno	80	0	0	0	0	0	0
Visite Handybo	4.660	9.656	13.213	17.734	14.819	15.029	11.919
Video CRH su <i>Youtube</i>	0	0	0	0	0	565	712
TOTALE	39.851	40.562	41.818	49.865	49.786	52.114	33.841

I dati qui riportati raffrontano i contatti allo sportello (CAAD incluso) 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 un calo del 25,2% (da 1.304 a 975 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 decremento comunque notevole del 20,0%. Ancora una volta la 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 netto calo, a causa di una sensibile riduzione del numero di notizie segnalate (da 225 a 153), legata alla sospensione del bollettino a luglio prima della sua riattivazione in ottobre come newsletter della disabilità legata ai neonati Sportelli Sociali – rimane invece in crescita, da 1.175 a 1.280, il numero medio di destinatari.

Per quanto riguarda *Metropoli*, il dimezzamento della penetrazione è direttamente collegato al fatto che nel 2008 sono state realizzate solo 2 uscite, contro le 4 di tutti gli anni dal 2003 al 2007.

Il sito web del CRH vede un sensibile calo nella fruizione (-20,7%), a causa del riassorbimento dei suoi contenuti nella rete degli Sportelli Sociali e della già citata crescita di fonti Informahandicap alternative.

Circa 60 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 generalmente discendente, e tenuto conto dei fattori negativi sopra indicati, il numero dei contatti totali crolla complessivamente del 35%.