

Nota metodologica

Il 1522 è il numero verde messo a disposizione dal Dipartimento per le Pari Opportunità della Presidenza del Consiglio dei Ministri, per sostenere e aiutare le vittime di violenza di genere e *stalking*, in linea con quanto definito all'interno della Convenzione di Istanbul¹. Esso è gratuito, garantisce l'anonimato e copre diverse forme di violenza per 24 ore al giorno e in quattro lingue diverse oltre l'italiano (inglese, francese, arabo e spagnolo). Questa *helpline* fornisce informazioni di primo soccorso in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri anti violenza attivi a livello territoriale cui le vittime di violenza, o altri utenti possono rivolgersi. Il data base relativo ai servizi cui rivolgersi viene costantemente aggiornato dalle Amministrazioni regionali e dalle Associazioni attive sui territori: dal momento dell'attivazione di un nuovo centro o servizio o sportello vengono infatti fornite tutte le indicazioni in merito ad indirizzi e modalità di erogazione dei servizi che consentono alle operatrici del 1522 di fornire indicazioni aggiornate e tempestive.

Le informazioni fornite durante la telefonata vengono registrate su una piattaforma informatizzata di cui si dispongono i dati a partire dal gennaio 2013. L'analisi del fenomeno della violenza e dello *stalking* che emerge dalla lettura dei dati del 1522 restituisce uno spaccato utile a comprenderne le dinamiche e le caratteristiche, che si avvicina sorprendentemente al profilo già rilevato dalle indagini campionarie condotte dall'Istat sulla stessa tematica.

La registrazione avviene a seguito di domande poste dalle operatrici del numero verde secondo un percorso standardizzato il cui filtro è rappresentato dal motivo della chiamata. A seconda dei diversi motivi della chiamata l'operatrice inserisce informazioni e dati, riportando quanto dichiarato dagli utenti del 1522.

A seconda della motivazione le chiamate sono state classificate in tre macro-raggruppamenti:

- Chiamate valide che provengono da interlocutori che chiamano per avere informazioni o chiedere supporto per sé stessi, per altre persone facenti parte della propria rete amicale e/o parentale
- Chiamate non valide in quanto provenienti da utenti il cui scopo non è quello di chiedere aiuto ma di scherzare o denigrare lo stesso e chiamate fatte per errori non intenzionali.

All'interno delle chiamate valide le informazioni riportate sono state ulteriormente suddivise per le macro-categorie "utenti" e "vittime". Le vittime sono coloro che hanno subito qualche forma di violenza e/o *stalking*, e di cui si dispongono dettagli socio-anagrafici che negli utenti sono molto meno indagati.

Una importante considerazione va effettuata sul processo di standardizzazione operato sul data base. I dati sono stati resi confrontabili per i vari anni dal momento che nelle diverse annualità sono state utilizzate modalità di risposta non omogenee. Questo lavoro di normalizzazione è stato condotto soprattutto per rendere fruibili i dati raccolti che sono disponibili nel *data warehouse* accessibile attraverso I.Stat "violenza sulle donne" <https://www.istat.it/it/violenza-sulle-donne>.

Un'attenzione specifica va fatta sulla numerosità dei casi: trattandosi di chiamate (telefoniche e via chat) e non di persone, i numeri e i commenti sono sempre riferiti a questa unità di rilevazione e non alla utente/vittima che si rivolge al servizio. È infatti possibile che la stessa persona possa chiamare diverse volte il numero verde, sia

¹ Il servizio di supporto telefonico alle vittime di violenza è previsto dalla Convenzione di Istanbul dove, all'art.24, si afferma che i governi "take the necessary legislative or other measures to set up state-wide round-the-clock (24/7) telephone helplines free of charge to provide advice to callers, or with due regard for their anonymity, in relation to all forms of violence covered by the scope of this Convention".

per sé stessa sia per altri. Il sistema ad oggi, anche per motivi di privacy, non controlla queste informazioni se non attraverso una domanda che viene rivolta a colui che chiama, con la quale si chiede se sia la prima volta o meno che l'utente si sia rivolto al numero verde. Allo stesso modo, giacché è impossibile controllare le informazioni raccolte durante la chiamata o il messaggio inviato, è possibile che la chiamata sia registrata a nome di un possibile interlocutore (diverso dalla vittima) ma che si tratti, in realtà della stessa vittima che non voglia riportare informazioni riferite a sé stessa. In tale caso il database, acquisendo tutte le informazioni di natura socio-anagrafica, viene segnata come vittima.

Un'ultima considerazione va necessariamente fatta al fine di guidare nella corretta lettura delle informazioni riportate che è strettamente connessa a quanto appena indicato: il fatto che il database sia costituito da chiamate (via telefono o chat) comporta un numero di dati “*non disponibili*” (*N.D. nelle tabelle*) molto elevato e variabile. Spesso le chiamate si interrompono prima della conclusione del colloquio e in molti casi non si riescono ad imputare tali *missing* alla volontà di non rispondere o all'interruzione della telefonata. Laddove è stato possibile ricostruire il dato del “*non risposto*” intenzionale, da quello non intenzionale di non rispondere, si è proceduto con questa codifica.