

Nota metodologica

Il 1522 è il numero di pubblica utilità 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 9 lingue diverse oltre l'Italiano (inglese, francese, spagnolo, arabo, farsi, albanese, russo ucraino, portoghese, polacco). Questa *helpline* fornisce informazioni di primo soccorso in caso di emergenza o indicazioni utili sui servizi e i centri antiviolenza 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 si classificano in due 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.

Nel corso del 2022 la piattaforma di archiviazione delle chiamate è stata modificata sia per ragioni di aggiornamento delle modalità di risposta (coerentemente alle nuove forme di violenza e ai nuovi canali di diffusione online della violenza), sia per migliorare la qualità delle informazioni raccolte, attraverso l'adozione di filtri che permettono di identificare meglio il tipo di chiamante. Per questo motivo le tavole relative al 2023 segnano un'interruzione di serie. In questa diffusione vengono presentate le tavole relative ai trimestri del 2023 e del 2024. Le elaborazioni effettuate sui dati rilasciati consentono quindi di produrre tavole confrontabili in questi ultimi 2 anni di osservazione, ma solo parzialmente con quelle prodotte negli anni precedenti.

Le informazioni sulle chiamate valide sono suddivise per le categorie di "utenti" e "vittime", ma, come riportato nella tavola 1bis, i dettagli informativi sui motivi delle chiamate, consentono di distinguere ulteriormente utenti e

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".

vittime tra coloro che chiamano per chiedere aiuto (per sé e per altri) e coloro (comprese le vittime) che utilizzano il 1522 per avere informazioni e non solo per ricevere aiuto.

La definizione di una nuova piattaforma di archiviazione, come indicato, risponde ad esigenze di maggiore rigore e qualità statistica del dato ma anche alla necessità di disporre di uno strumento di lavoro più agevole e flessibile per le operatrici impegnate a rispondere ai bisogni degli utenti del 1522. Il processo di standardizzazione operato sul database ha consentito inoltre di effettuare ulteriore pulizia dei dati. Questo è il motivo per cui alcune tavole presentano dati nuovi anche in riferimento ai precedenti trimestri, recuperando dati e informazioni più precise sull'entità del fenomeno che questo servizio riesce a captare ed informazioni ulteriori su vittime e autori (le differenze sono segnalate in nota alle tavole).

In questa nuova edizione infine sono state aggiunte modalità di risposta alle precedenti tavole che vengono segnalate di volta in volta, in ciascuna tavola con una nota.

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 per sé stessa sia per altri. Il sistema ad oggi, anche per motivi di privacy, non controlla queste informazioni. Allo stesso modo, giacché è impossibile controllare le informazioni raccolte durante la chiamata o il messaggio inviato via chat, 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 mancanti (*missing*) molto elevato e variabile. Spesso le chiamate si interrompono prima della conclusione del colloquio e in molti casi non si riescono ad attribuire tali *missing* (N.D nelle tavole) 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.