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 Istanbul[1]. 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 sia dal motivo della chiamata che dalle dichiarazioni della potenziale vittima. Rispetto ai primi 2 trimestri del 2025, infatti, il nuovo gestore del servizio ha modificato l'approccio di ascolto delle richieste, non archiviando le informazioni solo in base al motivo, ma a seguito dell'esito del colloquio con l'interlocutore. Questo comporta l'archiviazione delle informazioni, quando possibile, a seguito della verifica del profilo del chiamante. Ciò, se da un lato consente una più precisa rilevazione del fenomeno, dall'altro rende più complessa la raccolta di tutte le informazioni sulla dinamica e le caratteristiche dalla violenza, proprio perché spesso emersa al termine del colloquio.

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 tempo 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, come indicato, permettono di identificare meglio il tipo di chiamante. Per questo motivo le tavole relative al 2025 e 2026 segnano un'interruzione di serie. In questa diffusione vengono presentate le tavole relative ai trimestri del 2023, del 2024, del 202 e dei primi 3 trimestri del 2026. Le elaborazioni effettuate sui

[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".

dati rilasciati consentono di produrre tavole pienamente confrontabili tra il 2023 e il 2024, mentre i dati del 2025 e 2026 presentano discontinuità metodologiche specifiche, descritte in un paragrafo dedicato più avanti in questa nota.

Le informazioni sulle chiamate valide sono suddivise per le categorie di "utenti" e "vittime", ma, come riportato nella tavola 1, i dettagli informativi sui motivi delle chiamate, consentono di distinguere ulteriormente utenti e vittime tra coloro che chiamano per chiedere aiuto (sia per sé che 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.

I dati relativi all'anno 2025 e 2026.

I dati dei trimestri II, III e IV 2025 e i primi 3 trimestri del 2026 derivano da un'estrazione di monitoraggio su microdati che raccoglie informazioni dal nuovo gestore del servizio. Le tavole sui motivi della chiamata e sulle modalità di conoscenza del servizio sono calcolate a livello di CHIAMATA: i relativi totali (chiamate valide, non valide, totale) sono pienamente sommabili tra il precedente e il nuovo gestore. Le tavole sulle caratteristiche della violenza sono invece calcolate a livello di VITTIMA: per il periodo aprile-dicembre 2025 e i primi 3 trimestri del 2026 è stata scelta la definizione disponibile nell'estrazione di monitoraggio dove è lo stesso interlocutore a qualificarsi come vittima ("Interlocutore è Vittima = Sì"). Tale definizione è quella che consente una comparazione con i dati delle precedenti annualità.

Il dato 2025 e 2026 qui presentato va quindi letto tenendo conto del diverso approccio adottato dal nuovo gestore del 1522 nella conduzione della telefonata e dal nuovo sistema di archiviazione delle informazioni: mentre il sistema precedente consentiva un'archiviazione unidirezionale (una volta selezionato il motivo della chiamata, l'operatrice proseguiva nell'acquisizione delle informazioni senza possibilità di tornare indietro), il nuovo sistema gestionale permette all'operatrice, al termine del colloquio con l'utente, di rivedere e correggere anche i motivi della chiamata. La scheda di rilevazione è inoltre molto più articolata e consente di registrare le violenze rilevate in famiglie multiproblematiche, dove la violenza viene agita non solo sulla vittima che chiama ma anche su eventuali altri componenti del nucleo familiare.

Coerentemente con la definizione adottata nel monitoraggio, sono escluse dal conteggio delle vittime le persone di sesso maschile, che vengono comunque conteggiate nel motivo "chiamate fuori target". Va infine segnalato che alcune variabili (motivo della chiamata, tipo di violenza nella versione "totale", relazione con l'autore) ammettono risposte multiple: la somma delle modalità può pertanto superare il totale delle chiamate o delle vittime.

Un ulteriore nota va effettuata sul canale di comunicazione e al filtro applicato sulle tavole. Come la tavola 2 evidenzia i canali di comunicazione con il servizio 1522 sono telefonici e via chat. Questa modalità di contatto è cresciuta nel tempo e certamente costituisce un supporto centrale per chi non ha la possibilità di contattare telefonicamente il servizio. Tuttavia tale modalità non consente l'archiviazione di informazioni sulle dinamiche e le caratteristiche della violenza: ciò ha comportato la creazione di un ulteriore filtro sulle elaborazioni riportate dalle tavole 3 in poi, al fine di restituire un totale di chiamate valide coerente con l'archiviazione delle informazioni effettuata durante il contatto telefonico con le operatrici del servizio.

Un'attenzione ulteriore 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 di pubblica utilità, 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, quando possibile, 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 (N.D.) 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 alla volontà di non rispondere o all'interruzione della telefonata, oppure, come già osservato, l'emersione dell'episodio di violenza arriva al termine del colloquio avviato con le operatrici.