



LeNove S.r.l. Studi e Ricerche Sociali

***Lavoro di rete e politiche regionali
Cosenza, 18 ottobre 2007***

Il progetto ARIANNA inizia nel gennaio 2006 e si propone come azione di sistema volta a fornire un servizio nazionale di accoglienza telefonica alle donne vittime di violenza e ad attivare una sperimentazione sul territorio nazionale tesa a migliorare gli interventi a livello locale, a partire da 20 territori pilota da coinvolgere entro i due anni di attività prevista.

Inoltre il progetto persegue l'obiettivo di avviare una Rete nazionale antiviolenza, pensata come luogo di incontro e connessione tra le istanze nazionali e locali per una programmazione più efficace di politiche, strategie ed operatività.

Nell'avvio della Rete convergono differenti aspetti del piano di lavoro: la rete interministeriale che si è avviata nel gennaio 2006, i territori pilota, il raccordo delle azioni del progetto con la Rete nazionale dei centri antiviolenza, l'individuazione di indicazioni strategiche e di programmazione da realizzare a livello nazionale, regionale e locale.

Il progetto realizzato da una RTI composta da Al maviva Compact (per le attività del call center), da Le Onde centro antiviolenza di Palermo che opera da 15 anni sul tema della violenza di genere e dalla società di Studi e ricerche sociali LeNove s.r.l.

La presente relazione illustra le attività seguite all'interno del progetto dalla società LeNove che si sono svolte secondo tre linee di attività interagenti tra loro e trasversali a tutta la successiva realizzazione del progetto e che sono:

- Le attività di **mappatura** dei servizi sociali e delle organizzazioni private non profit che operano all'interno dei territori per contrastare il fenomeno della violenza ed a sostegno delle vittime;
- Il monitoraggio delle attività del **call center** del numero di pubblica utilità 1522, che fornisce alle donne vittime di violenza informazioni su i servizi presenti nei territori di residenza;
- Il monitoraggio delle **Reti dei servizi** presenti nei territori pilota.

I risultati complessivi delle tre attività, opportunamente elaborati confluiranno nelle attività di individuazione delle linee guida per la realizzazione di un Osservatorio nazionale .

LA MAPPATURA DEI SERVIZI

Rappresenta il passaggio fondamentale che ha permesso l'avvio del numero di pubblica utilità 1522 per la accoglienza telefonica delle donne vittime.

A partire dalla definizione di violenza di genere che sta alla base del progetto *Arianna*¹ e dalle tipologie riconosciute (dalla violenza fisica e sessuale a quella economica e psicologica) oltre che sulla base delle precedenti indagini quali quelle condotte nell'ambito del Progetto *Urban*, sono state individuate e selezionate le tipologie di servizi da inserire nella mappatura. L'impostazione metodologica della costruzione della mappatura delle strutture sociosanitarie operanti nei capoluoghi di provincia, collegata al numero unico 1522 per l'accoglienza telefonica, si è poggiata su piste diversificate di ricerca qualitativa e quantitativa.

Lo scheletro della mappatura fa riferimento a 12 tipologie di servizi imperniati prevalentemente sul pubblico e, per una restante parte su strutture private quali la Rete dei centri antiviolenza e le Caritas diocesane. Di seguito viene riportata schematicamente la lista tipologica in uso per l'orientamento delle utenti che fanno riferimento al numero nazionale antiviolenza

- Centri antiviolenza
- Strutture residenziali e di accoglienza
- Consultori pubblici
- Servizi sociali di base (dei comuni capoluogo)
- Aziende sanitarie locali
- Aziende ospedaliere pubbliche
- Consigliere di parità
- Caritas diocesane
- Numeri pubblici di emergenza (112, 113, 118)
- Pronto soccorso violenza donna

Gli indirizzi e i numeri telefonici sono stati rintracciati attraverso i siti internet dei relativi Ministeri, dalle banche dati presenti in rete (come nel caso delle Caritas), altri contatti sono stati avviati a livello dei territori per il reperimento di ulteriori indirizzi nell'ambito provinciale. Una volta costruito lo scheletro dei servizi selezionati sul piano nazionale si è provveduto alla verifica della correttezza dei principali campi dell'indirizzario.

La mappatura riveste comunque nel suo insieme un carattere mutante e flessibile, proprio in quanto strumento tecnico informativo ad uso delle operatrici del call center selezionate e formate per la risposta di accoglienza telefonica verso le donne vittime di violenza.

Questa caratteristica dello strumento induce due diverse considerazioni:

¹ **violenza di genere**, cioè una violenza che si annida nello squilibrio relazionale tra i sessi e nel desiderio di controllo e di possesso da parte del genere maschile sul femminile. Violenza di genere, che si coniuga in: violenza fisica (maltrattamenti), sessuale (molestie, stupri, sfruttamento), economica (negazione dell'accesso alle risorse economiche della famiglia, anche se prodotte dalla donna), psicologica (violazione del sé)

- a) non modifica la sua struttura portante ma e' oggetto di modifiche a causa di cambiamenti interni alle organizzazioni censite (cambi di indirizzi, orari, referenti ecc.)
- b) e' aperta e flessibile in quanto deve essere sempre pronta ad accogliere nuovi organismi atti al contrasto della violenza ed a segnalare quelli che ne fuoriescono (a causa, ad esempio, di un depauperamento di forze e risorse umane e materiali).

Per questo insieme di ragioni si è scelto, una volta costruito l'assetto di base, di mantenere un monitoraggio costante della stessa che permetta di procedere a correzioni anche dei dati minimi (indirizzi, numeri di fax, orari di apertura) tramite la raccolta di informazioni coordinate e congiunte con il team tecnico del gestore del call center.

Un'ulteriore integrazione alla mappatura e' stata avviata per quello che riguarda le città pilota. In questo caso con l'ausilio anche di una metodologia qualitativa (che vede l'utilizzo di interviste a testimoni privilegiati e focus group), si e' in tal modo potuto realizzare un ampliamento dei riferimenti anche fuori dal territorio del comune di riferimento ed un approfondimento nella conoscenza di quelli già segnalati. Inoltre una volta avviato il servizio di call center gli stessi servizi che non erano presenti in mappatura si sono autocandidati per essere inseriti nella stessa, e questo è stato un altro canale di informazione importante per aggiornare costantemente la mappatura

La mappatura così realizzata oltre a rappresentare lo strumento tecnico informativo ad uso delle operatrici del call center, l'infrastruttura di base necessaria su cui poggiare tutta l'attività, consente di avere una fotografia della situazione nazionale della distribuzione sul territorio dei servizi che operano per contrastare il fenomeno della violenza.

IL NUMERO DI PUBBLICA UTILITÀ '1522

La finalità del servizio di accoglienza telefonica e' quello di sollecitare e sostenere l'emersione della domanda di aiuto da parte delle vittime che come sappiamo rappresenta uno degli aspetti più problematici della relazione tra le donne vittime di violenza, le istituzioni ed il corpo sociale.

In termini operativi il call center per sua propria natura potendo garantire al contrario dei servizi tradizionali l'anonimato all'utente rappresenta uno spazio intermedio di interfaccia alle istituzioni in quell'avvicinamento graduale da parte delle donne verso il disvelamento della violenza subita e quindi alla formulazione di una richiesta di aiuto.

Il numero di pubblica utilità è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, multilingue e accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, da rete fissa o mobile.

Dall'inizio della attività nel marzo del 2006 ad oggi, circa 17.000 donne sono state accompagnate in un percorso di aiuto e sostegno, di cui una buona percentuale di coloro che contattano il servizio si fingono parenti o amiche delle vittime confermando la validità dello strumento come strumento di progressivo avvicinamento delle vittime alle istituzioni.

In questi diciotto mesi di attivazione del servizio le operatrici hanno dato ascolto a donne vittime di violenze orientandole verso un servizio ma hanno anche offerto la possibilità di un dialogo anonimo e talvolta un sfogo a tante donne che vivono le situazioni più varie delle violenze nel pieno del silenzio con gli altri e con se stesse.

Se osserviamo con attenzione la tabella che riporta i dati sulle telefonate giunte al 1522, noteremo che hanno un incremento costante di 1000 telefonate al mese. Inoltre a cavallo del 3° e 4° trimestre ed in coincidenza del 6° trimestre l'incremento ha un picco di circa 4.000 telefonate in coincidenza con una vasta campagna pubblicitaria, televisiva e radiofonica, condotta dal Dipartimento per le Pari Opportunità.

Fin dalla sua attivazione (8 marzo 2006), informazioni di rilievo ci sono state fornite dall'analisi e studio delle telefonate delle/gli utenti che ne hanno fatto ricorso.

L'incipit del monitoraggio, che viene svolto con cadenza trimestrale, è sul quadro d'insieme del servizio, seguito da una particolare trattazione sulle "donne vittime di violenza", tanto italiane che straniere, alle quali il rapporto guarda in relazione alle caratteristiche sociali, alla violenza subita, all'autore che l'ha commessa e al tipo di riscontro che esse hanno avuto dal 1522 (come ad esempio, le modalità di invio presso i servizi socio sanitari), che fa del servizio telefonico uno strumento di rilievo per tenere continuamente monitorato il fenomeno della violenza nei suoi tratti salienti.

Con eguale attenzione sono oggetto di analisi e descrizione "gli altri interlocutori" del numero telefonico antiviolenza donna rappresentato da operatori di servizi, liberi professionisti che si rivolgono ai call center per ottenere informazioni utili per le loro attività. Tra questi anche gli operatori delle forze dell'ordine hanno chiamato il numero a supporto delle loro operazioni confidando di trovare informazioni ed indicazioni utili per risolvere casi di violenza, non direttamente esplicitate nelle loro prassi quotidiane.

Appare evidente che l'obiettivo generale del lavoro di monitoraggio sul 1522 è, senz'altro, quello di dar conto di analisi statistiche sul servizio ma anche quello di far uso dei casi numerici più significativi ed estensibili su altri territori non ancora raggiunti per giungere a delle proposizioni di tipo scientifico per rinnovare o più congeniali linee d'intervento politico-istituzionale finalizzate all'emersione del fenomeno della violenza di genere. Ma anche di più in quanto consente di mettere a disposizione le attività dei servizi socio sanitari e di coniugarli con le domande delle donne, facendo del servizio telefonico un luogo di incontro fra operatori dei servizi e donne che a quegli stessi servizi verranno accompagnate per fuoriuscire dal circolo della violenza.

Il monitoraggio della mappatura e il monitoraggio del call center come attività trasversali al servizio di accoglienza telefonica contribuiscono di fatto a diffondere tra gli operatori quella cultura del monitoraggio e dell'autovalutazione che ha come obiettivo fondamentale la possibilità di migliorare la capacità di interagire tra soggetti istituzionali diversi che pure insistono sullo stesso fenomeno. Le informazioni raccolte attraverso queste attività di analisi e studio sono poi confluite nella scheda di monitoraggio delle reti cittadine che dovrà servire per costruire indicatori validi per la individuazione delle linee guida dell'Osservatorio nazionale.

IL MONITORAGGIO DELLE RETI CITTADINE

La scheda di monitoraggio che dal mese di luglio e' stata inviata ai primi 10 territori pilota scaturisce da un percorso articolato in diversi momenti.

Le prime utili informazioni ci sono giunte in questo anno dalle chiamate al call center – numero nazionale 1522 e che sono state periodicamente raccolte ed elaborate.

In secondo luogo la raccolta di schede informative inviate ai vari territori pilota che aderiscono al progetto *Arianna* ci ha consentito di tracciare una iniziale descrizione sulla articolazione delle reti cittadine dedicate a contrastare il fenomeno della violenza. Da ultimo dai focus group condotti in tre diverse municipalità – Venezia, Palermo e Prato - che ha consentito di raccogliere utili indicazioni direttamente dagli operatori dei servizi.

La costruzione del questionario di monitoraggio ha l'obiettivo prioritario di individuare indicatori di efficacia e di efficienza di tutta la rete che si sviluppa nei territori per contrastare il fenomeno della violenza e delle attività messe in campo al fine di dare risposte mirate, valide e con tempi adeguati alla soluzione del problema.

Il focus dell'attenzione è posto proprio sull'organizzazione della rete e dei suoi gangli vitali oltre che sulle modalità di operatività della stessa.

La scheda di monitoraggio, strutturata durante il progetto e opportunamente testata attraverso la collaborazione di alcuni territori, individua nel Centro antiviolenza un punto di osservazione privilegiato, essendo tale organizzazione, in genere, promotrice di un numero di relazioni molto articolate con soggetti diversi a livello territoriale, che determinano una visione ad ampio raggio circa le problematiche sul fenomeno della violenza verso le donne.

In questa fase il giudizio è riservato unicamente al Centro antiviolenza, ma via via che l'integrazione delle reti potrà raggiungere livelli maggiori possono prospettarsi metodologie integrative e maggiormente interattive, inerenti la valutazione della qualità dei servizi e delle pratiche messe in atto.

A questo proposito si suggeriscono metodologie che promuovano valutazioni basate sul giudizio delle e dei singoli responsabili che fanno parte delle diverse strutture che aderiscono alla rete, quali esperti, oltre a quello relativo alle utenti stesse, a cui possono essere somministrati questionari ad hoc.

Nello specifico la scheda di monitoraggio si concentra su aspetti che attengono l'efficienza e l'efficacia delle azioni messe a punto per intervenire sul fenomeno della violenza contro le donne dai centri antiviolenza ma anche dalla rete territoriale nonché sulla domanda e le risposte messe in atto per contrastare trattare e prevenire tale problematica.

Al concetto di efficacia è strettamente legato il tipo di domanda con cui i Centri Antiviolenza e i servizi territoriali si confrontano, mentre a quello di efficienza si debbono collegare, oltre ad indicatori di risposta alle esigenze proposte delle donne vittime di violenza gli indicatori relativi alle risorse a disposizione.

Una sezione è dedicata anche ad approfondire aspetti che caratterizzano la rete territoriale e, in particolare, a ricostruire le relazioni istituite dal Centro Antiviolenza e le singole organizzazioni che

compongono il set interorganizzativo; nello specifico vengono richieste informazioni sui soggetti aderenti alla rete formale o informale che è venuta costituendosi e sul livello di scambio e di integrazione conseguito. A ciò si aggiungono domande di tipo soggettivo che implicano una valutazione sul valore aggiunto eventualmente apportato dal lavoro di rete, in termini di efficacia e di efficienza.

Un'altra sezione ancora si concentra, invece, sull'introduzione del 1522, quale elemento di discontinuità che ha effetti soprattutto sulle modalità di accesso ai servizi e il tipo di domanda.

I questionari raccolti saranno oggetto di una lettura qualitativa e consentiranno una ulteriore verifica della funzionalità dello strumento progettato per acquisire le informazioni che ci si era proposti.

Il monitoraggio sui territori pilota ha permesso di intravedere il complesso e articolato mondo delle reti territoriali che si articolano in reti formali/non formali, al cui interno interagiscono e collaborano servizi pubblici/privati, forze dell'ordine ed in cui inoltre il mondo del volontariato ha una forte rilevanza

Obiettivo prioritario dell'attività di monitoraggio è inoltre quella di ottenere un sistema di indicatori che consentano da una parte di verificare nel tempo la validità degli strumenti messi in campo in relazione agli aspetti ed alle dimensioni del fenomeno oggetto di indagine. Dall'altra di giungere alla costruzione di un sistema informativo che raccolga i dati in maniera strutturata e che consenta di convogliarli all'interno di un osservatorio nazionale quale luogo deputato per lo scambio e la raccolta di informazione a tutti i livelli.

INDIVIDUAZIONE DELLE LINEE GUIDA DELL'OSSERVATORIO NAZIONALE

Elaborare un modello di Osservatorio delle politiche sociali significa individuare "un luogo" atto ad *osservare* l'andamento del fenomeno della violenza contro le donne e, per questo, capace di offrire dati, analisi, conoscenze a tutti coloro che direttamente o indirettamente, soggetti pubblici e privati, mettono in atto interventi di contrasto dello stesso.

Nella costruzione dell'Osservatorio bisogna attivare funzioni di monitoraggio tanto dell'offerta dei servizi che la domanda (la richiesta di aiuto) per costruire percorsi di prevenzione.

L'obiettivo di attivare una "rete nazionale antiviolenza", alla cui base non può che esserci la già radicata, ma ancora insufficiente e soprattutto disomogenea articolazione di servizi e Centri, attività ed iniziative contro la violenza alle donne, rende necessario individuare uno strumento capace di esplicitare al meglio le potenzialità già presenti consentendo lo sviluppo di nuove sinergie.

Infatti compito primario di un Osservatorio, proprio per il ruolo in qualche modo *super partes* che riveste, è quello di essere in grado di far dialogare operatori provenienti da ambiti e con finalità diverse, come quelli che costituiscono le reti già presenti nei vari territori investigati.

Nelle accezioni maggiormente condivise un Osservatorio può funzionare come un archivio di dati, come luogo di analisi secondarie su informazioni esistenti. Dall'altro lato un osservatorio può rappresentare qualcosa di diverso. Può cioè utilizzare in modo strumentale dinamico e con un orientamento progettuale mirato la conoscenza via via accumulata, facendosi carico di iniziative al fine di

inventare nuove soluzioni a problemi già identificati, o aiutare nella comprensione di fenomeni in fase emergente.

Può in altre parole darsi l'obiettivo di valorizzare al meglio le risorse e le potenzialità esistenti, e che fa specifico riferimento alla capacità di connettere, di coordinare risorse e saperi diversi, di promuovere strategie di rete andando oltre la logica frammentaria dell'accumulazione di interventi successivi e sovrapposti.



E' in qualche modo la ricca e radicata articolazione e struttura delle politiche sociali territoriali che rende necessario individuare uno strumento capace di esplicitare al meglio le potenzialità già presenti consentendo lo sviluppo di nuove sinergie.

La progettazione anche di massima, dovrà tener conto della complessità del fenomeno che si intende "osservare" e della molteplicità dei soggetti chiamati ad intervenire per offrire risposte di contrasto sempre più adeguate alle esigenze reali. Un osservatorio vive su tale interattività che in parte promuove ed in parte deve aiutare ad autosviluppare.


ARIANNA

*Lavoro di rete e politiche
regionali*

Cosenza, 18 ottobre 2007



Il monitoraggio dei territori pilota in un ottica di intervento di rete

- La mappatura
 - Le attività del call center
 - L'organizzazione delle Reti nei territori pilota
- 

OBIETTIVO DELLE ATTIVITA' DI MONITORAGGIO

INDIVIDUAZIONE LINEE GUIDA
PER LA REALIZZAZIONE DI UN
OSSERVATORIO



I servizi nella mappatura

- Centri antiviolenza
- Strutture residenziali e di accoglienza
- Consulenti pubblici
- Servizi sociali di base (dei comuni capoluogo)
- Aziende sanitarie locali
- Aziende ospedaliere pubbliche
- Consigliere di parità
- Caritas diocesane
- Numeri pubblici di emergenza (112, 113, 118)
- Pronto soccorso violenza donna

CARATTERISTICHE DELLA MAPPATURA

- non modifica la sua struttura portante ma e' oggetto di modifiche a causa di cambiamenti interni alle organizzazioni censite
- e' aperta e flessibile

1522

- Il numero di pubblica utilità è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, multilingue e accessibile dall'intero territorio nazionale gratuitamente, da rete fissa o mobile

Chiamate al 1522

➤ Trimestre di riferimento-Chiamate donne

| | |
|---------------------------------|--------|
| ➤ I TRIM. 8/03/06 – 15/06/06 | 2.436 |
| ➤ II TRIM. 16/06/06 - 15/09/06 | 3.504 |
| ➤ III TRIM. 16/09/06 – 15/12/06 | 4.682 |
| ➤ IV TRIM. 16/12/06 – 15/03/07 | 9.549 |
| ➤ V TRIM 16/03/07 – 15/06/07 | 12.931 |
| ➤ VI TRIM 16/06/07 – 15/09/07 | 16.657 |

Chi ha chiamato il 1522

Tipologia degli/delle utenti

| | | |
|----------------------------|--------|-------|
| ➤ Donna vittima Violenza | 11.832 | 71,0 |
| ➤ Parente/amico/conoscente | 1.931 | 11,6 |
| ➤ Semplice cittadino | 1.757 | 10,6 |
| ➤ Operatore/operatrice | 361 | 2,2 |
| ➤ Libero professionista | 67 | 0,4 |
| ➤ Persona di disturbo | 709 | 4,3 |
| ➤ Totale | 16.657 | 100,0 |

I tipi di violenza denunciati nelle chiamate

Motivo della chiamata (specifica tipo violenza)

| | | |
|----------------------------------|-------|------|
| ➤ Violenza da parte del partner | 7.290 | 77,3 |
| ➤ Violenza da parte di familiari | 1.380 | 14,6 |
| ➤ Violenza da parte di estranei | 748 | 8,0 |
| ➤ Abuso sessuale intrafamiliare | 17 | 0,2 |

SCHEDA DI MONITORAGGIO

Percorso per la costruzione:

- Schede territori pilota
- Dati monitoraggio mappatura
- Dati monitoraggio call center
- Focus group con gli operatori


SCHEDA PER IL MONITORAGGIO

OBIETTIVO PRIORITARIO

Individuare indicatori di
efficacia ed efficienza



STRUTTURA DELLA SCHEDA PER IL MONITORAGGIO

- Organizzazione centro antiviolenza
 - Risposte fornite anche in connessione con gli altri servizi
 - Organizzazione della Rete
 - Numero Antiviolenza 1522
 - Tipo di utenza e domanda espressa
- 

OSSERVATORIO NAZIONALE

DUE TIPOLOGIE

1. ARCHIVIO DI DATI
2. LABORATORIO SOCIALE