

OSSERVATORIO DONNA

LINEA VERDE



Anno 2013

Le richieste alla linea verde:

chi e perchè

Elaborazione dati e commenti: Elena Buzzi

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 2
1. IL FLUSSO DELLE TELEFONATE	pag. 5
2. DUE CASI PARTICOLARI: GLI OPERATORI DEI SERVIZI E PINK CARD	pag. 8
3. IL CAMPIONE	pag. 9
4. ANALISI DEI DATI ANAGRAFICI	pag. 10
4.1 Fonte informativa	pag. 10
4.2 Nazionalità	pag. 13
4.3 Residenza	pag. 15
4.4 Et�	pag. 17
4.5 Stato civile	pag. 19
4.6 Figli	pag. 20
4.7 Tipologia familiare	pag. 22
4.8 Istruzione	pag. 24
4.9 Occupazione	pag. 25
5. ANALISI DELLA RICHIESTA	pag. 29
5.1 Area legale	pag. 31
5.2 Area lavoro e imprenditoria	pag. 34
5.3 Area salute	pag. 37
5.3.1 Consulenze sull'infertilit� di coppia	pag. 39
5.4 Area sociale	pag. 50
5.5 Area psicologia	pag. 53
5.6 Area diritto del lavoro	pag. 56
5.7 Altre richieste	pag. 59
5.8 Richieste via e-mail	pag. 60

INTRODUZIONE

L'**Osservatorio Donna** è un servizio dedicato a tutte le donne della provincia di Milano. Consiste in:

- ✓ una **Linea Verde gratuita** e confidenziale per rispondere a quesiti e richieste in diverse aree tematiche
- ✓ una **banca dati** per raccogliere le risorse e i servizi, pubblici e privati, disponibili sul territorio provinciale
- ✓ una sezione web dedicata ai **numeri delle donne** dove trovare dati statistici e ricerche aggiornate sulle tematiche di genere.

In particolare, la **Linea Verde dell'Osservatorio Donna** è una linea telefonica gratuita a disposizione delle donne residenti a Milano e nei comuni della provincia.

Offrendo informazioni, orientamento e consulenza in diverse aree tematiche, è in grado di leggere la realtà femminile del territorio e verificare se e quali bisogni espressi trovano risposta nei servizi pubblici e privati esistenti.

In questi anni oltre 21.300 donne hanno richiesto un intervento di orientamento e consulenza per cercare soluzioni ai problemi più o meno complessi di carattere sociale, legale, psicologico, economico e lavorativo. Un dato che fa riflettere se si considera la ricchezza di servizi pubblici e privati del territorio provinciale milanese.

Nel 2013 Osservatorio Donna ha proseguito le attività già avviate negli anni precedenti, offrendo un servizio di informazione, orientamento e consulenza specialistica attraverso la Linea Verde **800.097.999** e l'indirizzo di posta elettronica osservatorio_donna@provincia.milano.it

Nonostante la sensibile riduzione del budget a disposizione del Servizio, si è riuscite, grazie alla collaborazione di due risorse, del Servizio Civile prima e di un progetto a finanziamento regionale poi, a potenziare l'attività, passando da un orario fortemente penalizzante per le donne lavoratrici (mancata copertura della pausa pranzo e dell'uscita dal lavoro), ad un orario più confacente alle necessità di conciliazione: dal 28 maggio 2012, infatti, si sono ampliati gli orari di apertura della Linea Verde, garantendo la risposta telefonica da lunedì a giovedì dalle 9 alle 17 con orario continuato, il venerdì dalle 9 alle 13. Inoltre, a partire dal 3 aprile 2013 l'orario di apertura è stato

ulteriormente esteso: da lunedì a giovedì dalle 9 alle 18 con orario continuato, il venerdì dalle 9 alle 13.

Oltre al potenziamento delle fasce orarie di apertura, si è voluto implementare il ruolo del servizio come punto di riferimento per l'utenza: dopo un'attenta analisi dei dati sul numero e la tipologia di telefonate giunte alla Linea Verde, si è pensato di offrire una serie di consulenze specialistiche nelle aree di maggiore richiesta.

Di seguito le consulenze offerte da Osservatorio Donna, alcune ormai consolidate, altre di più recente attivazione:

➤ **Consulenza specialistica gratuita con esperte/i di infertilità di coppia**, in collaborazione con l'Associazione Sos Infertilità. Attiva ormai dal 2006, è la prima consulenza in materia ad essere stata attivata da una Pubblica Amministrazione in Italia: volontarie e specialisti (ginecologa, andrologo e psicologa) sono a disposizione dell'utenza per fornire una prima consulenza specialistica gratuita su questa tematica. Nel 2013 sono state 43 le consulenze fornite.

➤ **Sportello Artemisia per donne vittime di violenza residenti o domiciliate a Cologno Monzese e Vimodrone**. Attivato nel settembre 2011, grazie alla collaborazione con il Comune di Cologno Monzese, lo sportello accoglie, attraverso la Linea Verde, le telefonate delle donne vittime di violenza del territorio, con cui viene fissato un appuntamento per un primo colloquio ed eventuale presa in carico successiva. Nel 2013 le consulenze offerte in materia sono state complessivamente 7.

➤ Dal 4 febbraio 2013 è stato attivato lo **Sportello on-line di consulenza gratuita sulle tematiche della conciliazione lavoro-famiglia**, con la collaborazione delle esperte di Associazione per la Famiglia: i congedi parentali, i diritti in materia di maternità e paternità, le normative e le prassi previste dai contratti e i servizi territoriali dedicati sono solo alcune delle domande a cui più frequentemente risponde il servizio. Le/gli utenti, attraverso l'apposito spazio "Conciliazione Lavoro-Famiglia, Dialoga con noi" presente sul sito Politiche di Genere della Provincia di Milano, possono sottoporre i loro quesiti direttamente via e-mail alle esperte di Associazione per la Famiglia, che garantiscono una risposta entro 48 ore.

Dalla sua attivazione sono state 48 le consulenze fornite.

➤ A partire dal 7 maggio 2013 é stata attivata la **Consulenza legale gratuita** con un'avvocata in materia civile, in particolare sul diritto di famiglia, sul diritto del lavoro e le controversie inerenti la locazione. E' sufficiente che le utenti chiamino la linea verde gratuita di Osservatorio Donna per essere messe in contatto direttamente con l'avvocata che fisserà un appuntamento per una prima consulenza legale gratuita *de visu*.

Dalla sua attivazione, fino al termine del 2013, sono state 82 le consulenze fornite.

➤ Dall'11 settembre 2013 è stata attivata la collaborazione con AssoCounseling: tutte le donne che hanno bisogno di un sostegno per affrontare un momento critico, per individuare e riscoprire le proprie risorse personali possono usufruire di un **primo colloquio gratuito di counseling** con un/a counselor professionista.

Nel 2013 sono stati offerti 12 colloqui.

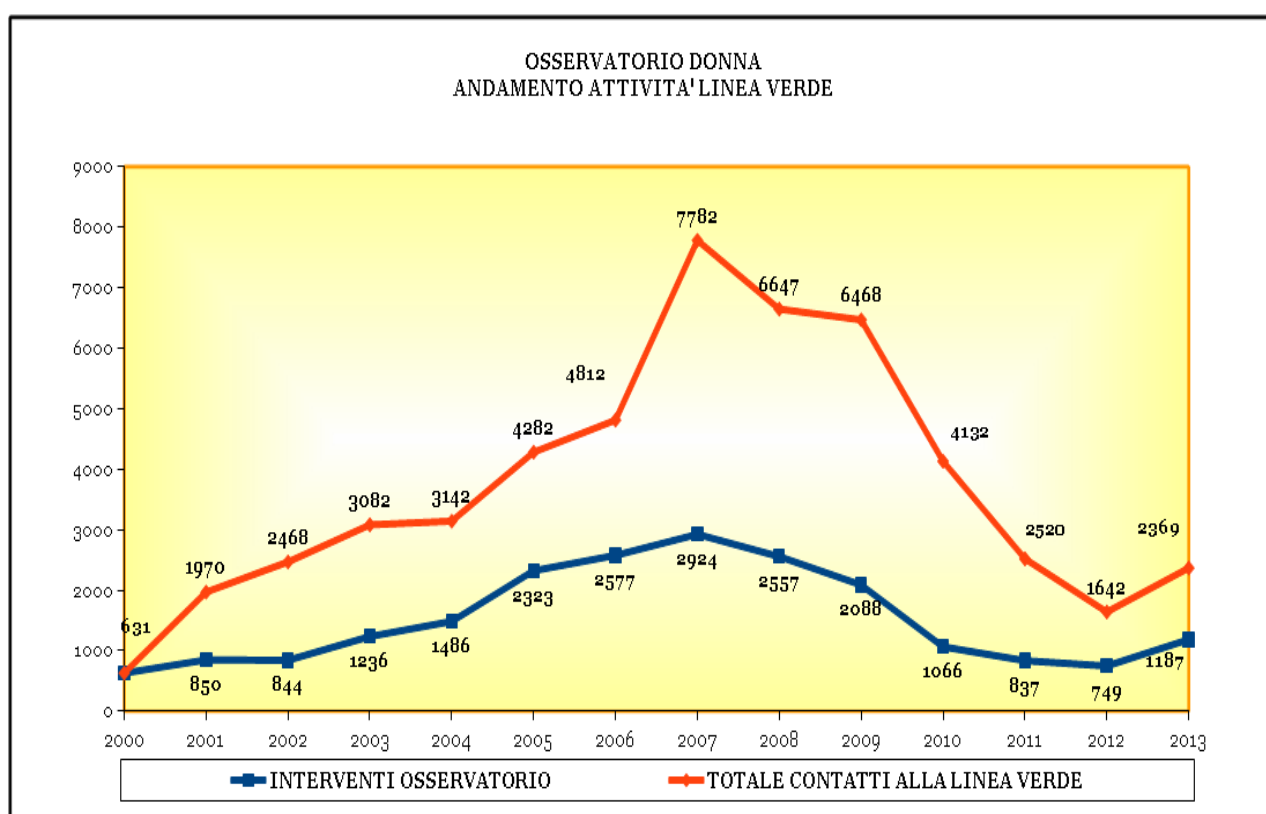
➤ Il 25 novembre 2013, in occasione della Giornata Internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne, è stato inaugurato "**Sos Stalking**", **sportello on-line di consulenza sullo stalking**, che, in collaborazione con l'associazione Sos Stalking, fornisce una consulenza con avvocato e psicologa e un primo consulto gratuito di assistenza legale.

Dalla sua attivazione sono state 34 le consulenze fornite.

IL FLUSSO DELLE TELEFONATE

Durante il 2013, la Linea Verde di Osservatorio Donna ha ricevuto **46 e-mail** e **2.369 telefonate**, delle quali **1.508** hanno comportato un intervento nel quale l'operatrice ha fornito un orientamento oppure è stata necessaria una consulenza specialistica.

Rispetto all'anno precedente si è registrato un aumento sia delle telefonate sia degli interventi: nello specifico **si è verificato un incremento del 44,2% delle telefonate e del 68,1% degli interventi.**

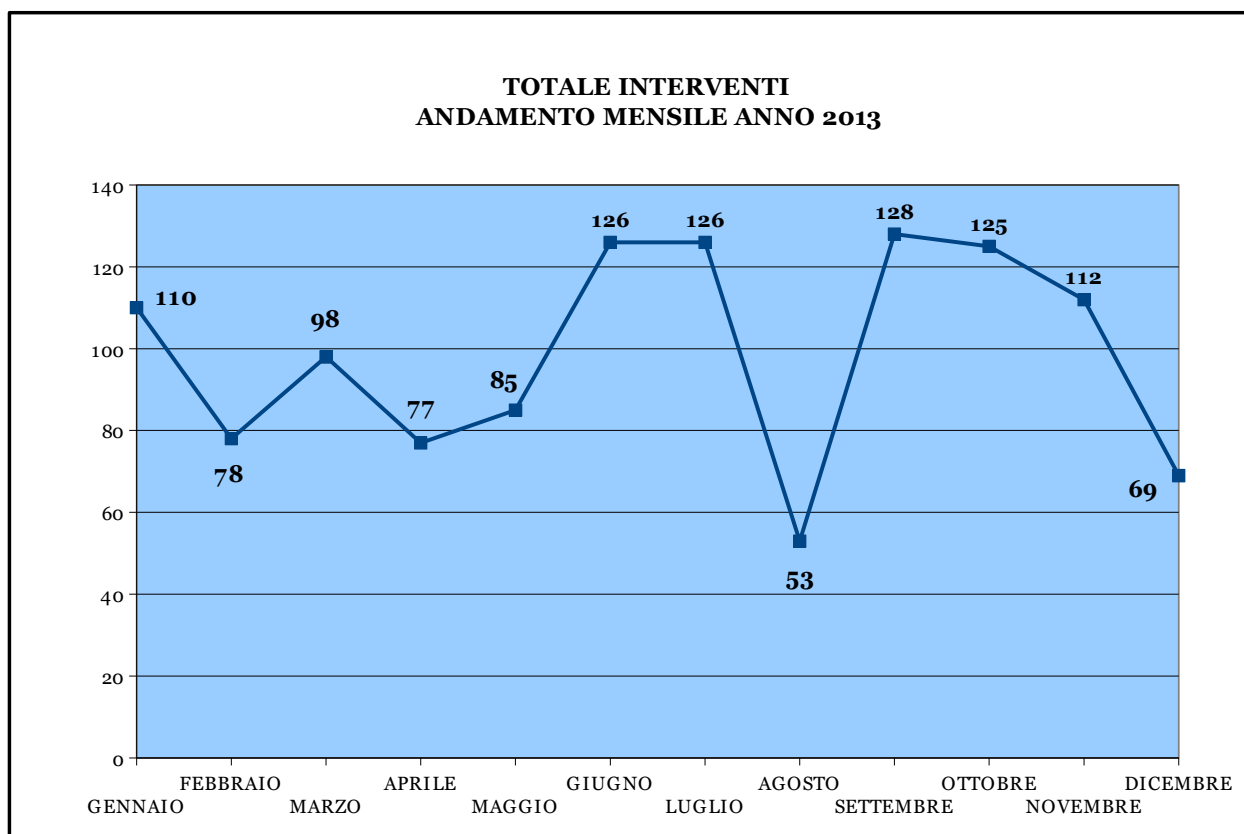


L'aumento può forse ricondursi ad un'attenta analisi delle esigenze espresse dall'utenza negli anni precedenti, all'individuazione di alcune aree tematiche di diretto intervento da parte dell'Ente (diritto, psicologia, conciliazione lavoro-famiglia) e alla conseguente attivazione di servizi complementari. Nello specifico si possono quindi ravvisare due fattori probabilmente connessi alla crescita dei contatti:

1. l'attivazione di consulenze specialistiche gratuite rivolte all'utenza, in particolare la consulenza legale, il colloquio di counseling e la consulenza sulle tematiche della conciliazione lavoro-famiglia;

2. dal 1° ottobre 2012 all'8 aprile 2013 sono state ricevute numerose chiamate provenienti da Spazio Rosa, servizio momentaneamente sospeso e la cui linea telefonica è stata deviata su Osservatorio Donna, in modo da poter comunque fornire un primo orientamento alle utenti.

Di conseguenza anche gli interventi effettuati dalle operatrici sono aumentati: in questo caso soprattutto per l'ampliamento degli orari di apertura del servizio e per la riorganizzazione delle risorse destinate alla risposta.



Tra gennaio e dicembre 2013 si attesta tra 25,1 e 60,4 la percentuale mensile di telefonate perse (effettuate cioè in orario di chiusura del servizio o mentre le operatrici sono impegnate in altre conversazioni), con una media annua del 36,3% delineando così un deciso decremento rispetto al 2012 (45,4%) e al 2011 (55,4%).

Considerando il rapporto tra il numero di telefonate giunte alla linea verde e la capacità/possibilità di soddisfazione di tali richieste, è possibile parlare di un aumento dell'efficacia della risposta. Questa **diminuzione della percentuale di telefonate perse** si può spiegare grazie al fatto che, nel 2013, le risorse impegnate nella risposta telefonica alla linea verde sono state 3: una a tempo pieno e due collaboratrici (20 ore settimanali), che si sono alternate su due turni di risposta.

E' doveroso notare che il rapporto tra le telefonate giunte alla Linea Verde e quelle servite è aumentato sensibilmente, passando dal 54,6% del 2012 al 63,6% del 2013, con un incremento del 9%.

DUE CASI PARTICOLARI:

GLI OPERATORI DEI SERVIZI E PINK CARD

Il 2,9% degli interventi della Linea Verde risponde alle richieste provenienti da **operatrici e operatori di altri servizi.**

Le telefonate riguardano:

- ✓ richieste di orientamento e informazione su servizi territoriali specifici per soddisfare le esigenze di quelle e quegli utenti che non trovano risposta attraverso le conoscenze delle operatrici e degli operatori (consulenza legale, consulenza psicologica, orientamento al lavoro e all'imprenditoria, maltrattamento e stalking, soluzioni abitative d'emergenza);
- ✓ informazioni relative a Osservatorio Donna (tipologia di attività svolta, orari di apertura, disponibilità all'invio di materiale informativo) e richieste di collaborazione con il Servizio;
- ✓ contatti dell'associazione Sos Infertilità, che fornisce la consulenza gratuita in materia di infertilità di coppia, per interviste e/o collaborazioni.

Le richieste relative a Pink Card costituiscono il 2,2% del totale degli interventi: le domande più frequenti riguardano le modalità di attivazione della carta, la sua scadenza e i requisiti per richiederla, le convenzioni e l'entità degli sconti praticati.

IL CAMPIONE

I dati riportati di seguito sono riferiti alle donne che, dal 1° gennaio al 31 dicembre 2013, hanno contattato la Linea Verde per la prima volta, chiedendo al servizio un intervento orientativo o una consulenza specialistica.

Poiché il servizio si rivolge precipuamente alle **donne**, si è ritenuto opportuno escludere dal campione statistico tutte le telefonate effettuate da uomini (60) e considerare solo quelle delle **donne che per la prima volta** hanno chiamato il numero verde.

Di conseguenza, il campione analizzato è composto da **753 donne**.

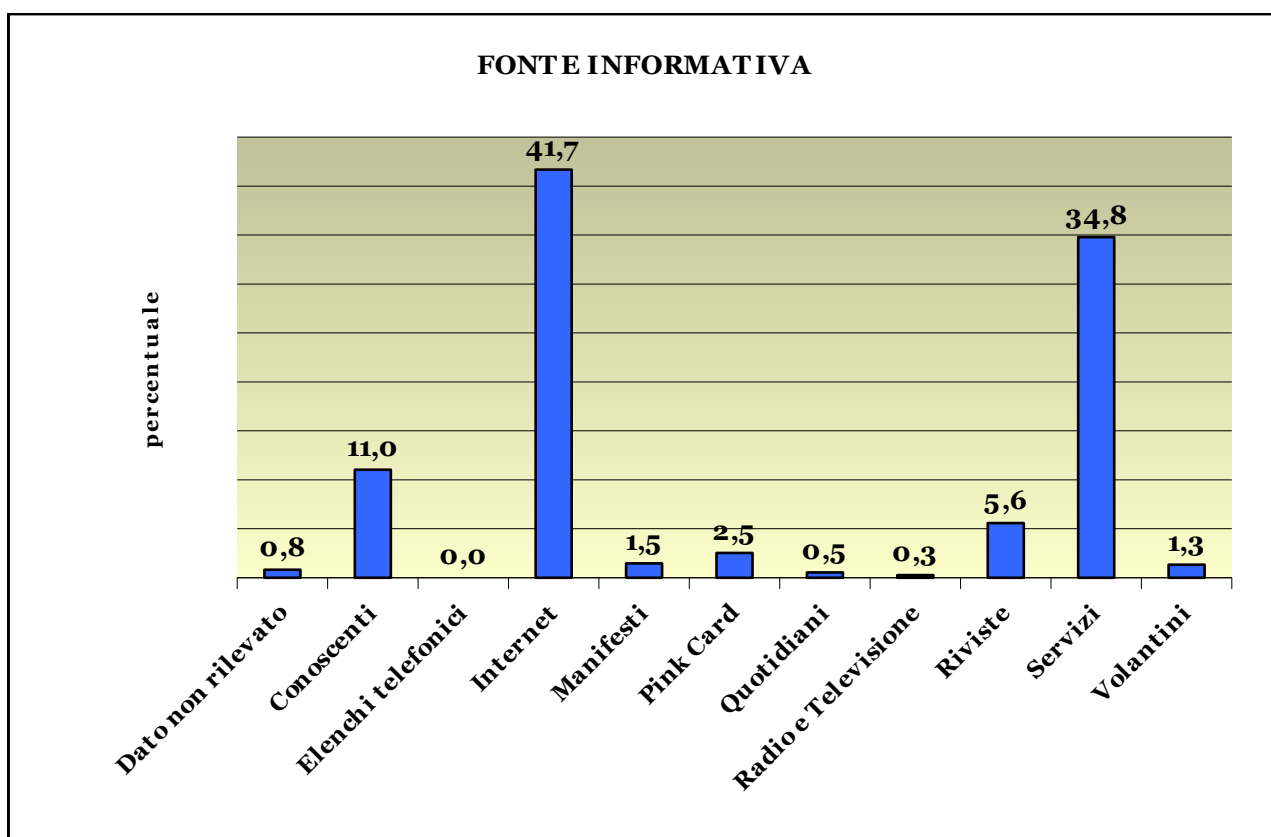
ANALISI DEI DATI ANAGRAFICI

FONTE INFORMATIVA

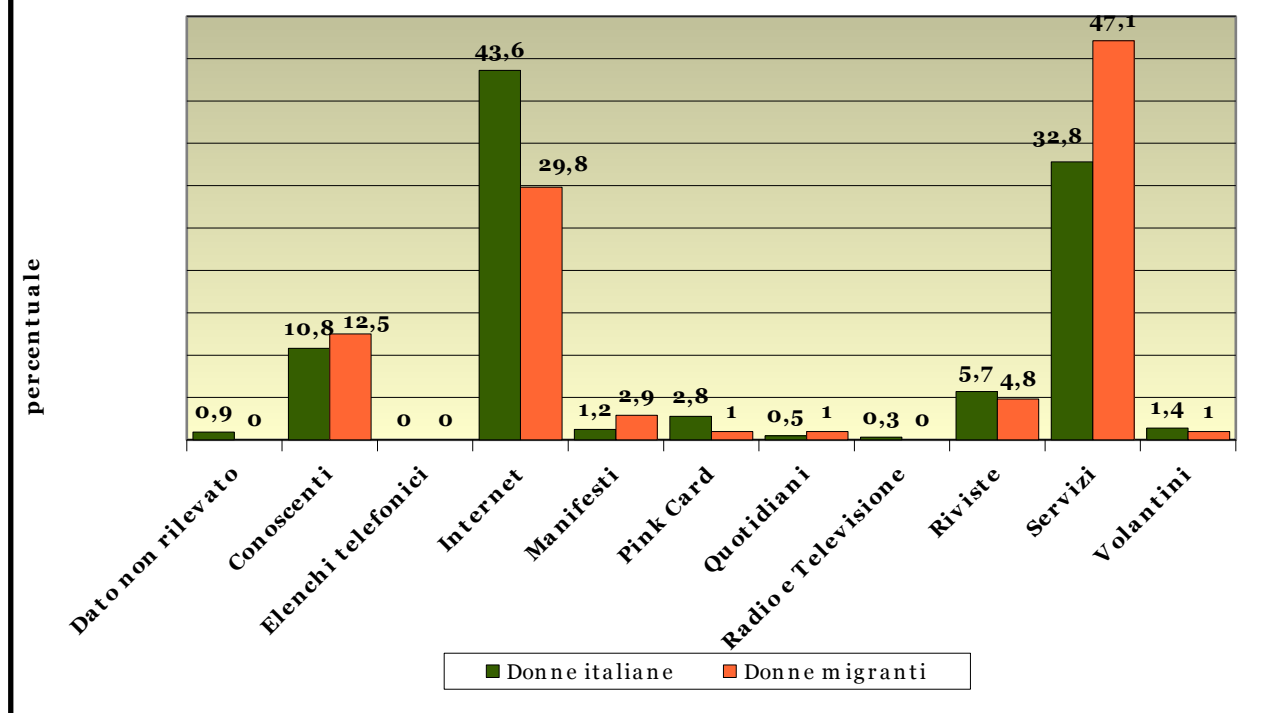
Rispetto al 2012 si è mantenuta piuttosto stabile la rilevanza dei canali attraverso cui le utenti sono venute a conoscenza del servizio: durante l'anno scorso internet e i servizi, seguiti dai conoscenti e dalle riviste hanno rappresentato, in quest'ordine, le fonti informative principali. Nel 2013 la situazione risulta pressoché invariata:

- il 41,7% delle utenti ha dichiarato di avere conosciuto Osservatorio Donna grazie a **internet** e alla consultazione di **pagine web**: *in primis* attraverso i motori di ricerca (86,3%), il sito istituzionale della Provincia di Milano (11,5%) e i siti ufficiali dei comuni (1,6%);
- il 34,8% ha conosciuto Osservatorio Donna attraverso i **servizi**: quelli provinciali (46,2%) e comunali (33,2%), le associazioni (9,9%) e le ASL (5,7%);
- si conferma significativa, anche se in calo rispetto al 2012 (12,1%), la segnalazione del servizio da parte di **conoscenti** (11%), che hanno notato la pubblicità o si sono rivolti loro stessi alla Linea Verde: nel 79,5% dei casi si tratta di amici, colleghi e vicini di casa; nel 12% dei casi di partner e parenti;
- in aumento il dato riferito ai mezzi di stampa, in particolare **riviste e quotidiani** che insieme rappresentano il 6,1% del totale (rispetto al 5,3% del 2012). Tra le riviste rientrano quelle dedicate alle tematiche femminili (47,6%) - l'aumento è principalmente dovuto alla pubblicità che l'associazione SOS Infertilità ha pubblicato su "Grazia" in relazione alla consulenza -, i periodici comunali che avevano ricevuto la richiesta informale, durante gli incontri organizzati dalla Provincia di Milano, di pubblicare un trafiletto informativo sulla Linea Verde (31%) e le riviste riguardanti i temi della salute (9,5%).
- **Pink Card** (2,5%)

- i **manifesti** (1,5%) su due linee della metropolitana e sui mezzi di superficie (autobus e tram), che vedono tuttavia un calo netto e ulteriore rispetto all'anno precedente (4,4%) poiché ormai da cinque anni non viene più effettuata alcuna pubblicità del servizio attraverso questi canali: è probabile che le donne, come spesso ci riferiscono telefonicamente, abbiano annotato diverso tempo fa il numero verde e lo abbiano usato solo molto più tardi, nel momento del bisogno.
- infine i **volantini** (1,3%):
 - inviati, tramite posta elettronica, in occasione dell'estensione dell'orario di apertura del servizio e dell'attivazione di nuove consulenze gratuite ai servizi presenti sul territorio di Milano e provincia
 - esposti presso le sedi dove le donne si recano per le più svariate ragioni
 - distribuiti in formato cartaceo durante gli eventi istituzionali.



CONFRONTO FONTE INFORMATIVA DONNE ITALIANE-MIGRANTI



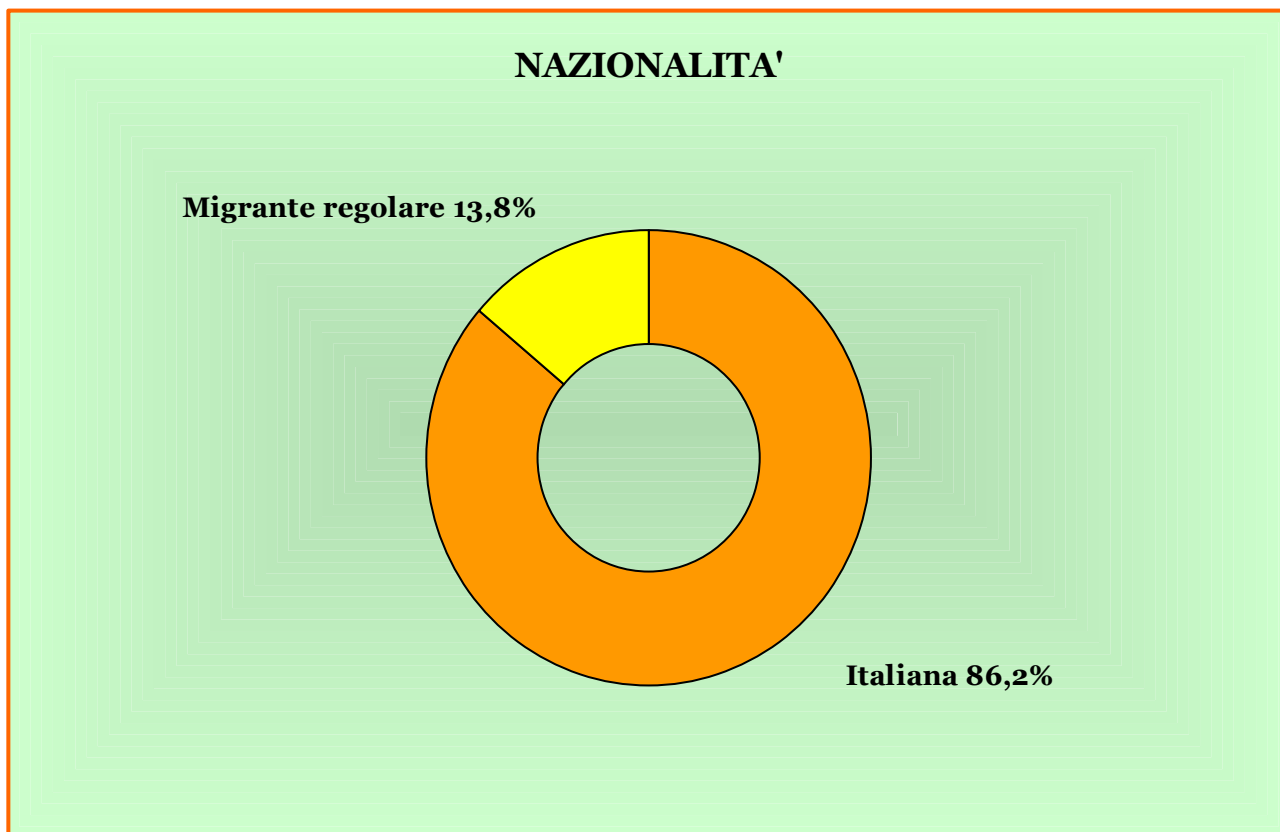
Dal confronto tra donne italiane e migranti emerge un'interessante inversione: se per le donne italiane internet (43,6%) e i servizi (32,8%) rappresentano i due strumenti privilegiati per la conoscenza di Osservatorio Donna, per le donne migranti i servizi (47,1%) sono il mezzo prediletto, seguito da internet (29,8%).

Questo dato può essere ricondotto a una maggiore dimestichezza con l'uso degli strumenti informatici da parte delle donne italiane di contro a una persistente difficoltà di alfabetizzazione informatica per le donne migranti; diversamente, le donne migranti frequentano molto più assiduamente i servizi territoriali, dove trovano sostegno e aiuto.

Degno di nota il dato dei conoscenti: il 12,5% delle utenti migranti e il 10,8% delle utenti italiane lo predilige. Una possibile interpretazione può risiedere nel fatto che il passaparola e la rete familiare/amicale costituiscono un valido supporto nella vita quotidiana e uno strumento fondamentale per la conoscenza dei servizi.

NAZIONALITA'

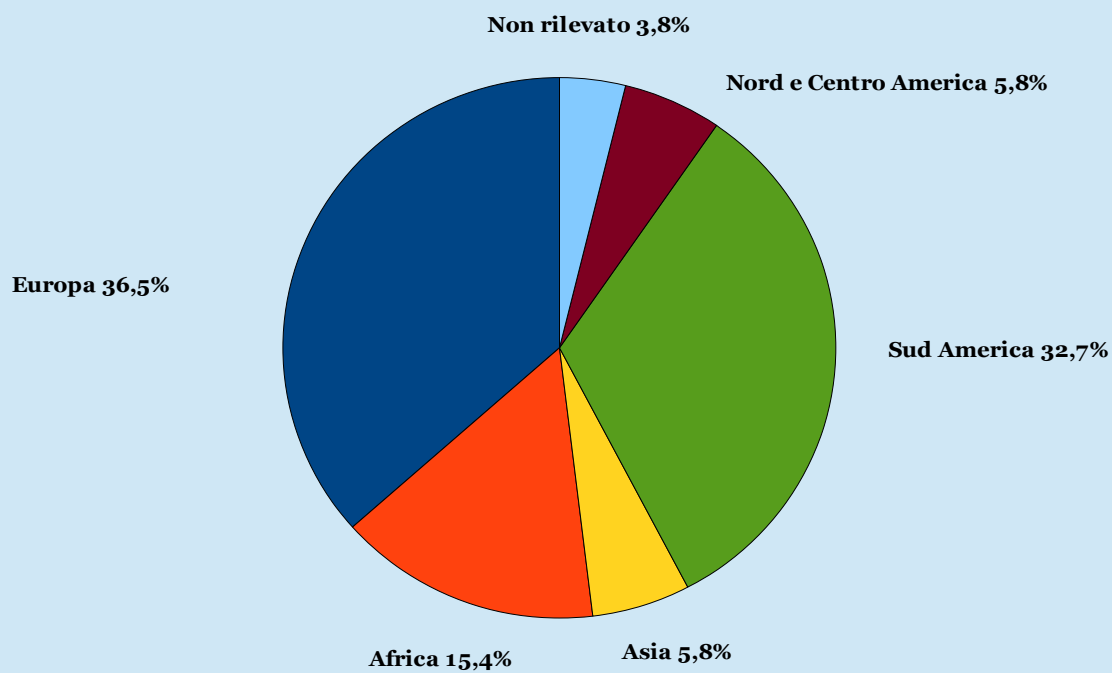
La maggior parte delle utenti è di nazionalità **italiana** (86,2%).



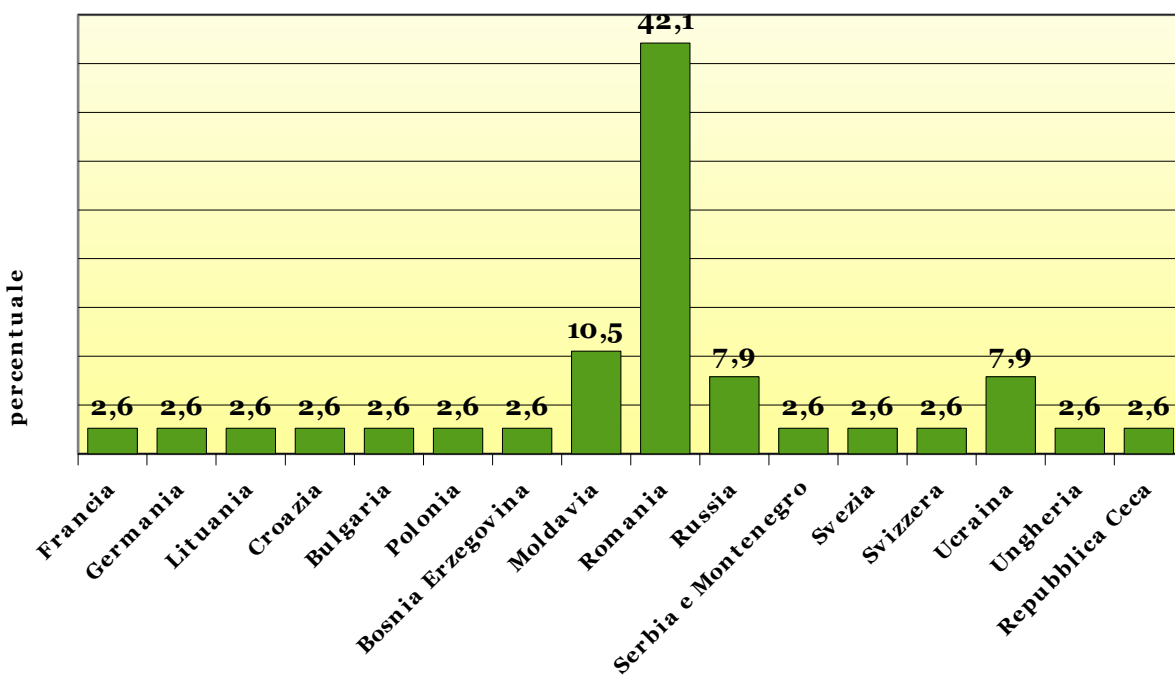
Per quanto riguarda le donne di nazionalità estera, è interessante notare che il 36,5% proviene da **altri paesi dell'Europa**, con una forte prevalenza di rumene (42,1%), moldave (10,5%), russe e ucraine (entrambe al 7,9%), il 32,7% dal **Sud America** (in particolare da Ecuador, Perù e Brasile), il 15,4% dall'**Africa**, il 5,8% dall'**Asia** e parimenti il 5,8% da **Nord e Centro America**.

Questo dato non riflette la presenza delle comunità immigrate sul territorio, per esempio quelle di origine asiatica, che, pur essendo ben rappresentate numericamente, si rivolgono raramente a questo tipo di servizio.

CONTINENTE DI PROVENIENZA DONNE MIGRANTI



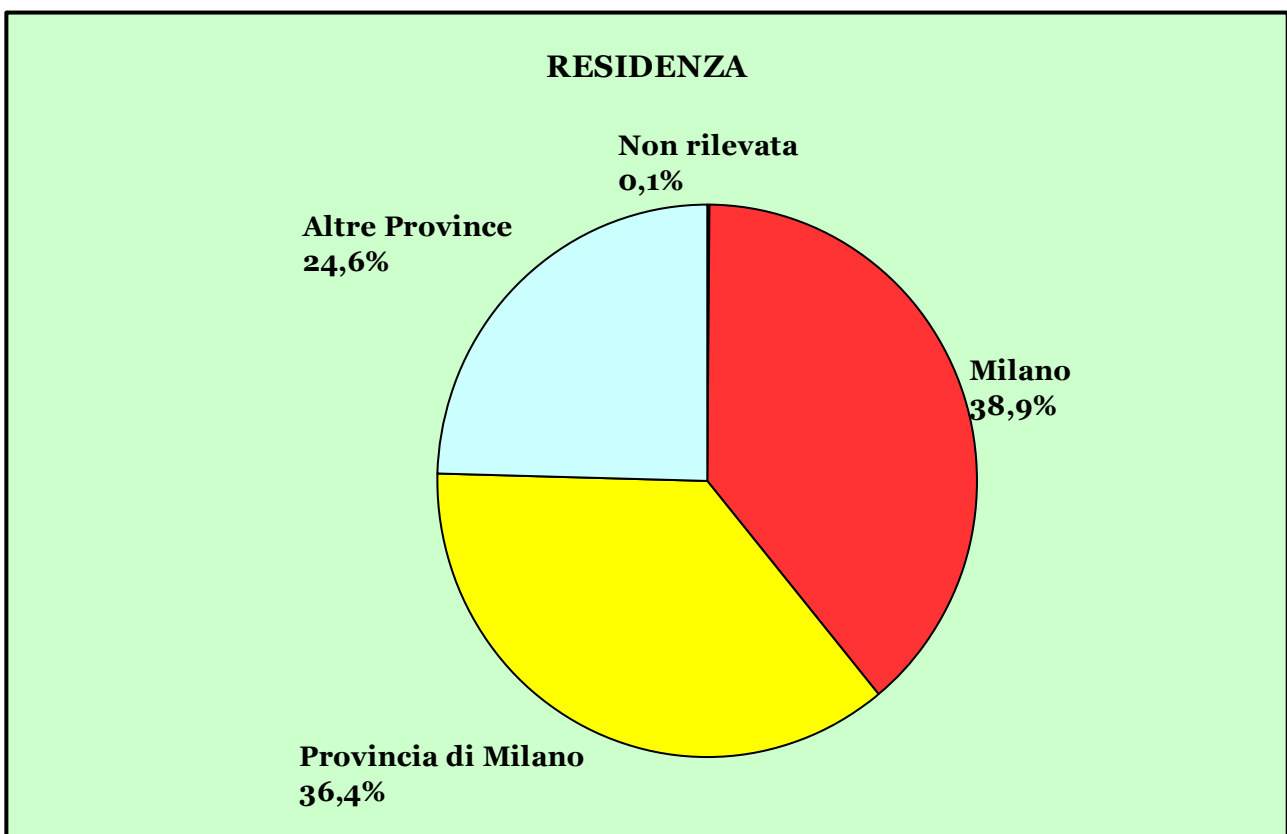
TELEFONATE PROVENIENTI DAI PAESI EUROPEI



RESIDENZA

Con un leggero aumento rispetto al 2012 (38%), il 38,9% delle telefonate alla Linea Verde è effettuato da donne residenti nel comune **capoluogo**, mentre il 36,4% da donne residenti nel territorio della **provincia di Milano**, un dato in inflessione rispetto all'anno precedente (39,2%).

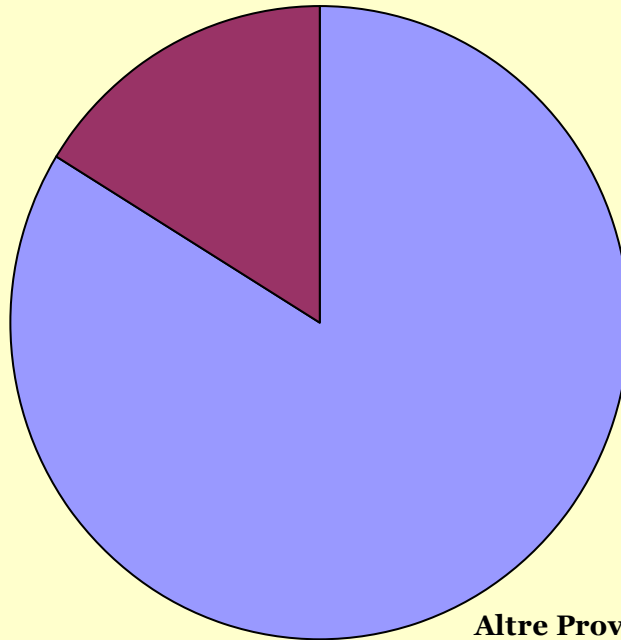
Contestualmente si nota un incremento della percentuale di contatti dal territorio esterno alla provincia di Milano (24,6%), in parte dovuto all'offerta di consulenze specialistiche in tema di infertilità di coppia (unico servizio in Italia a essere offerto telefonicamente e gratuitamente da una Amministrazione Pubblica), in parte dovuto all'aumento della conoscenza della Linea Verde attraverso internet.



E', inoltre, interessante notare che, tra le utenti che chiamano da fuori provincia, il **16% delle telefonate proviene dalla provincia di Monza e Brianza.**

TELEFONATE DALLA PROVINCIA DI MONZA E BRIANZA

Provincia Monza e Brianza
16%



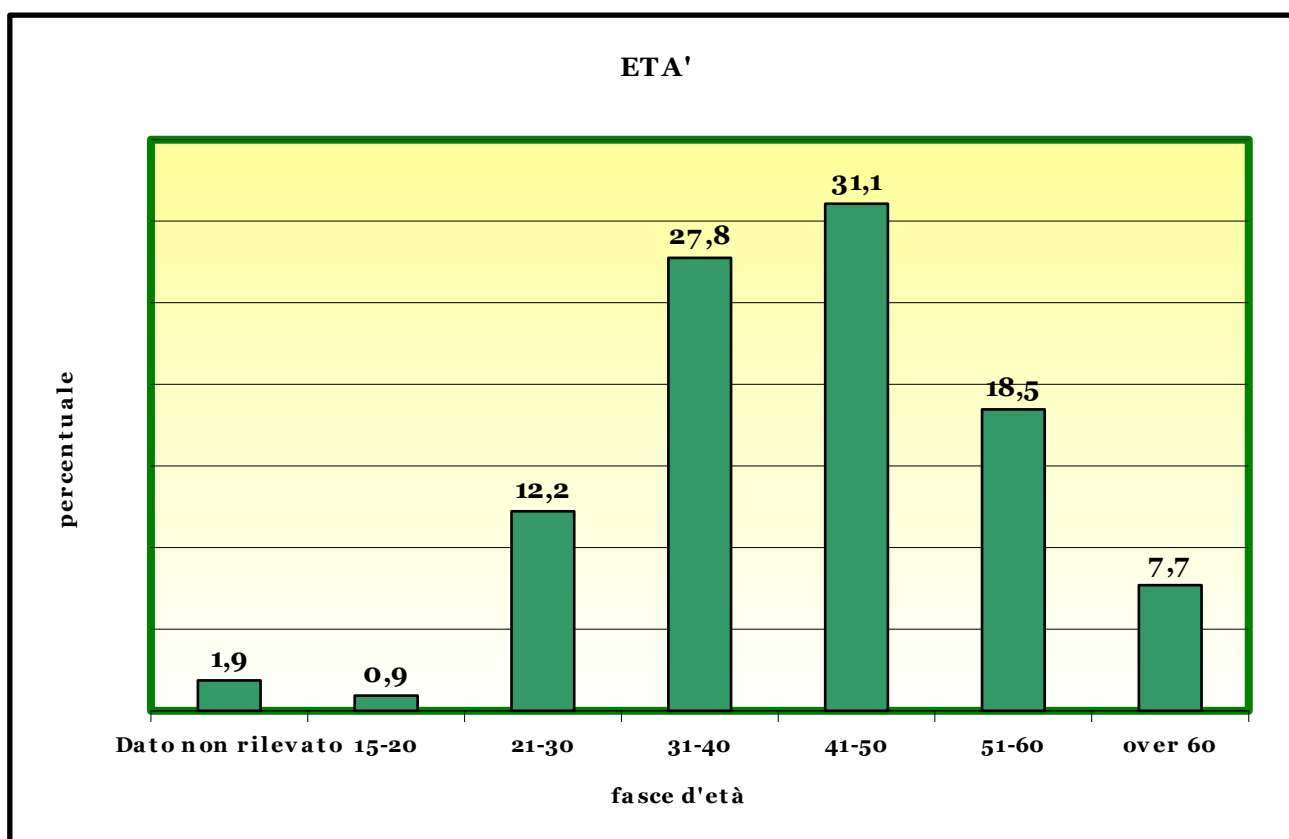
Altre Provincie italiane
84%

Se ne deduce che, anche per una buona parte delle utenti che risiedono nel territorio di Monza e Brianza, l'Osservatorio Donna continua a costituire un punto di riferimento per consulenza, orientamento e informazione, probabilmente a causa dell'assenza di un servizio simile nella Provincia di Monza e Brianza.

ETA'

Il dato relativo alla fascia di età delle utenti vede un **picco** percentuale corrispondente alla fascia d'**età della piena maturità** (41-50 anni) con il 31,1%; il dato diminuisce nella fascia dell'età giovane-adulta (31-40 anni) con il 27,8% e nella fascia 51-60 anni con il 18,5%, per giungere al 12,2% della fascia giovane (21-30 anni) e al 7,7% della terza età (oltre i 60 anni).

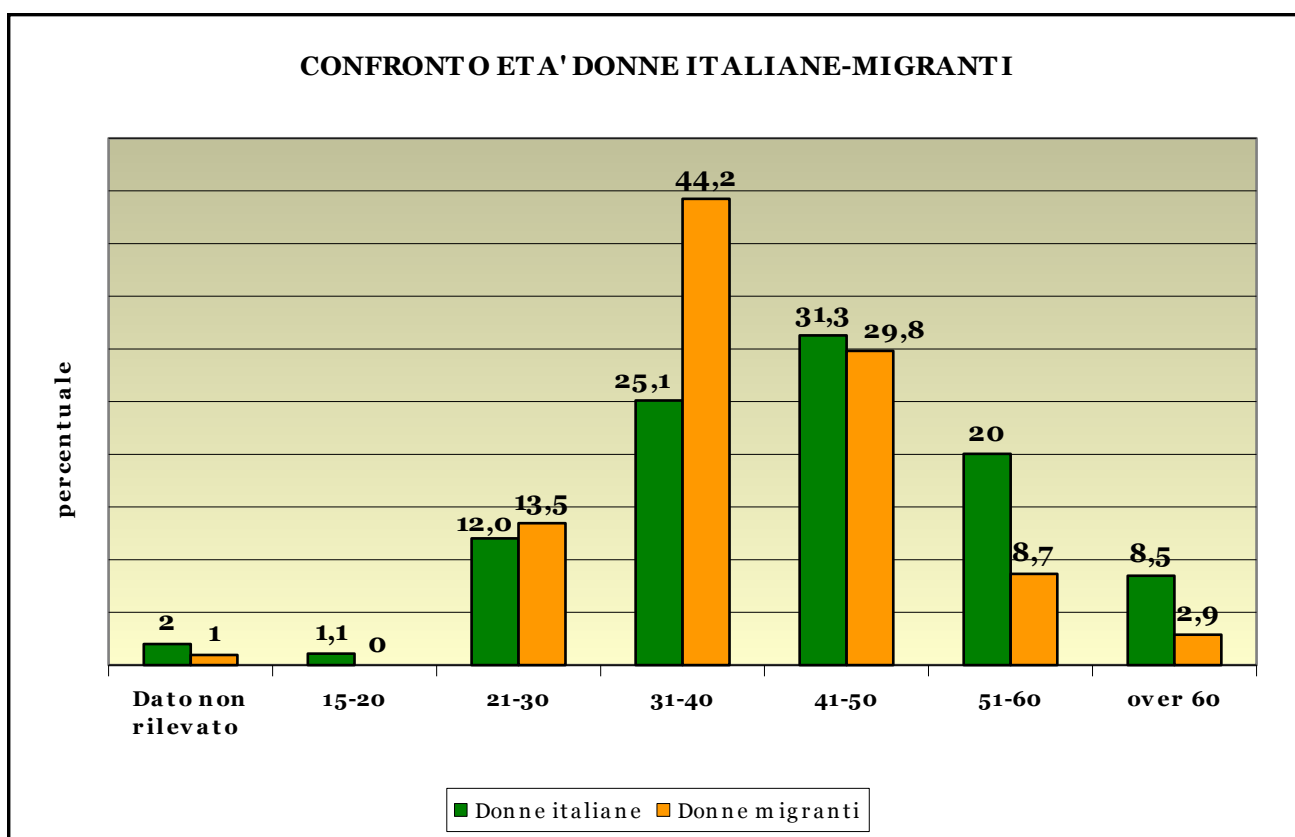
Uno sguardo complessivo sulle percentuali evidenzia che mediamente l'utente che si rivolge alla Linea Verde appartiene a una classe di **età medio-alta** (solo il 13,1% delle utenti ha meno di 30 anni).



Da un confronto tra donne italiane e migranti si rileva che, per le prime, la maggioranza rientra nella fascia d'età 41-50 (31,3%) e, a seguire, in quella 31-40 (25,1%), mentre per le seconde vi è una netta preponderanza di donne in fascia d'età 31-40 (44,2%) e in fascia d'età 41-50 (29,8%).

Significativo il dato sulle donne over 50: nel complesso le donne italiane che rientrano in questa fascia d'età sono più del doppio rispetto a quelle migranti (il 28,5% rispetto all'11,6%).

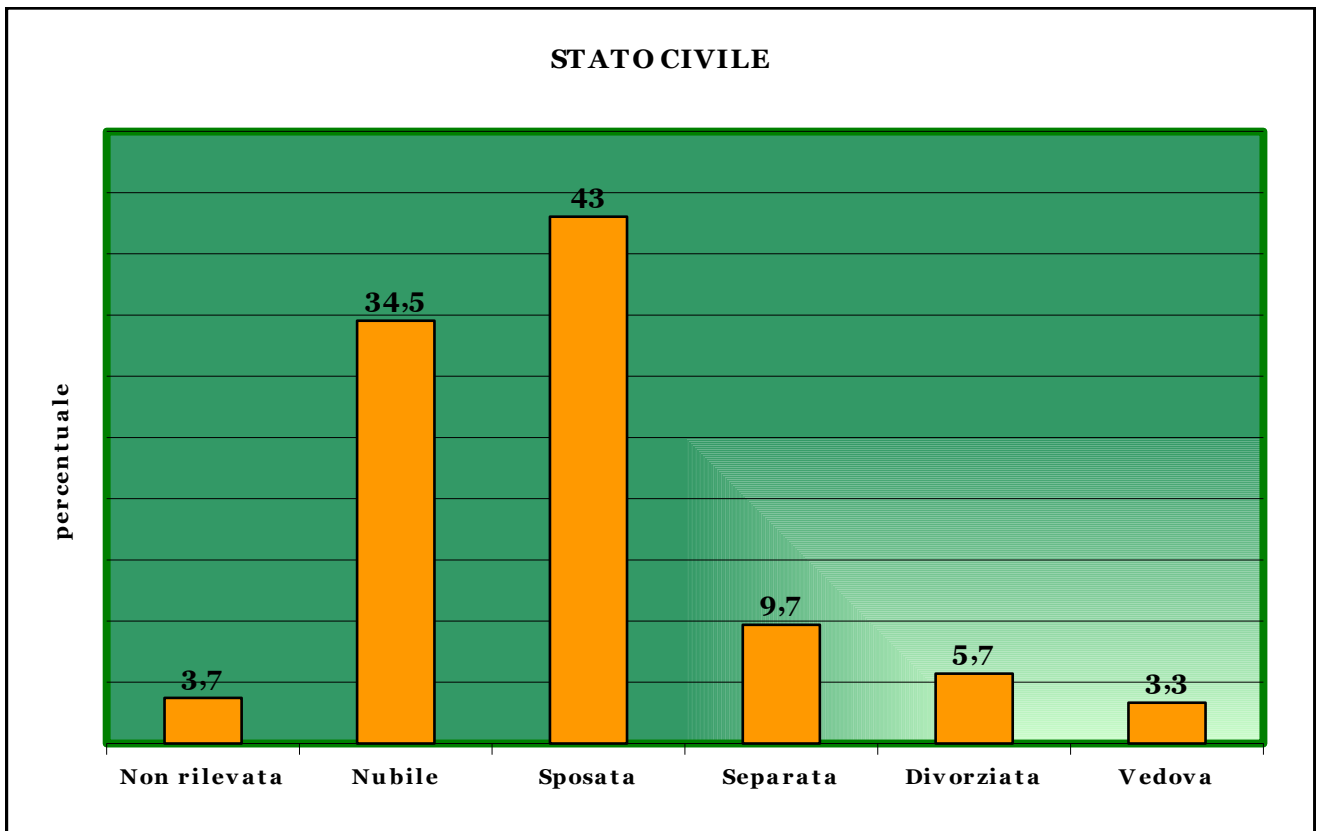
Le donne migranti in fascia 21-30 che contattano la linea verde rappresentano una percentuale più alta (13,5%) delle donne italiane (12%).



STATO CIVILE

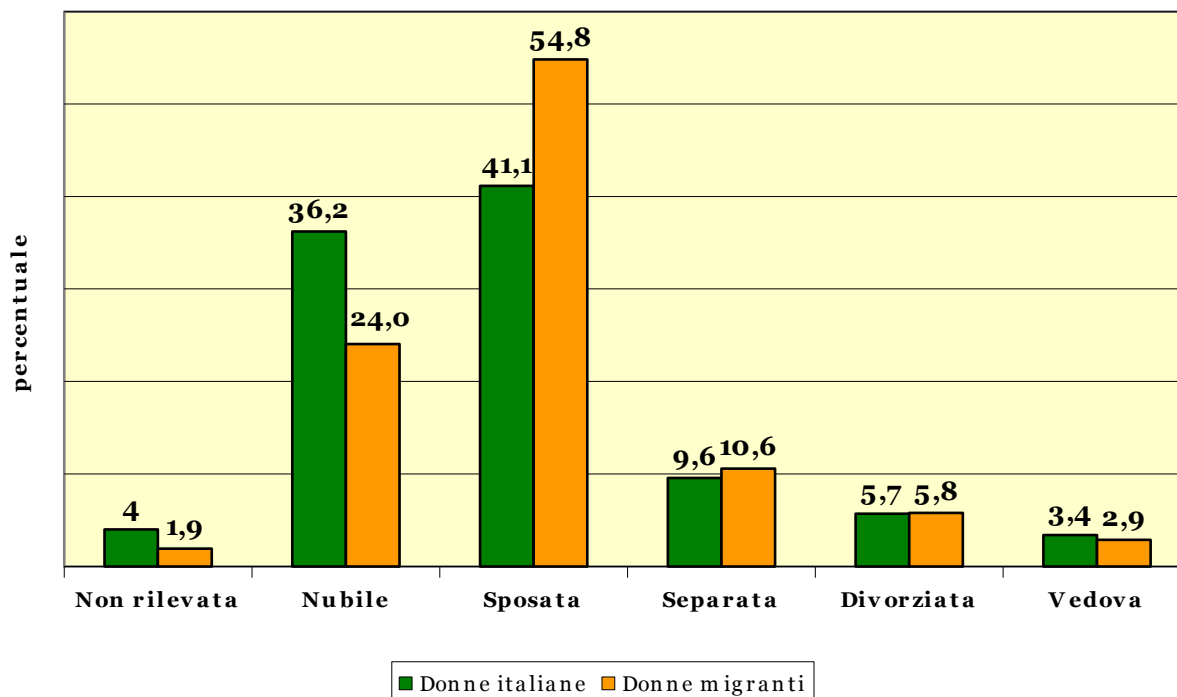
Oltre la metà delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde ha un'**esperienza matrimoniale** attuale (43% sono le donne sposate) o pregressa (9,7% le separate, 5,7% le divorziate e 3,3% le vedove).

Significativo il dato sulle **donne nubili**, che rappresentano il 34,5% del totale: è da segnalare tuttavia che all'interno di questa sezione sono state calcolate anche le donne che costituiscono una coppia (15%) o una famiglia di fatto (14,2%).



Dal confronto tra donne italiane e migranti si evince che le donne sposate che contattano la linea verde sono in maggioranza migranti (54,8%) rispetto alle donne italiane (41,1%). La percentuale di donne nubili è invece più alta per le donne italiane (36,2%) che per quelle migranti (24%).

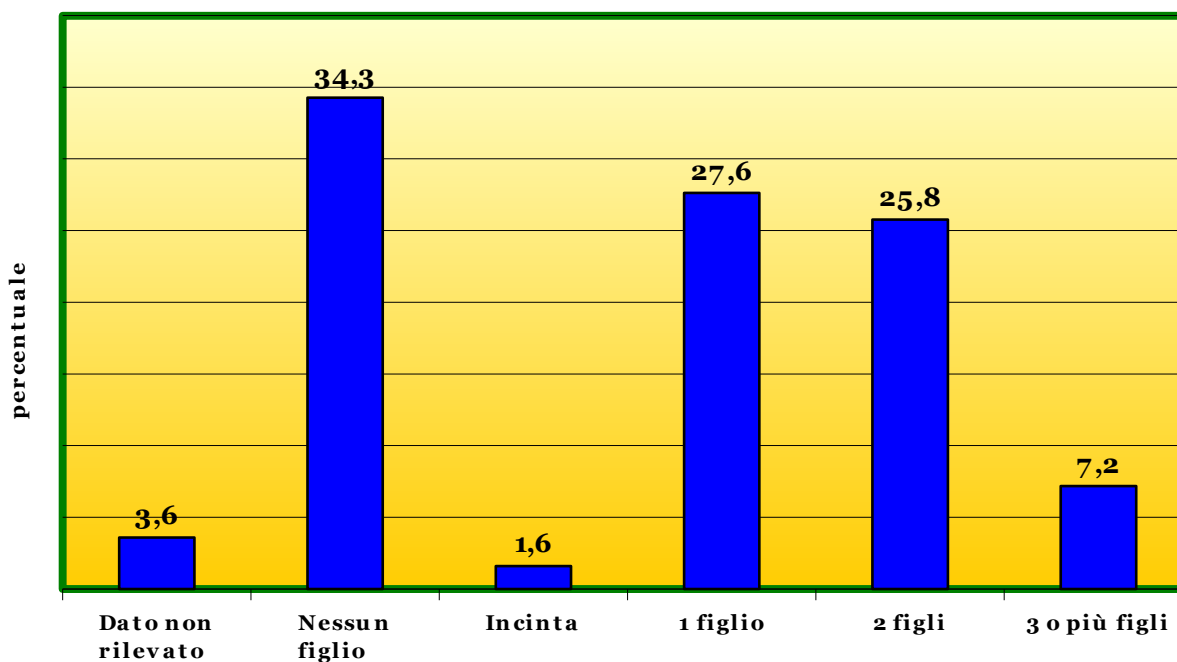
CONFRONTO STATO CIVILE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



FIGLI

La maggior parte delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde ha figli: il 27,6% **1 figlio**, il 25,8% **due figli** e il 7,2% **3 o più figli**. Il 34,3% **non ha figli**.

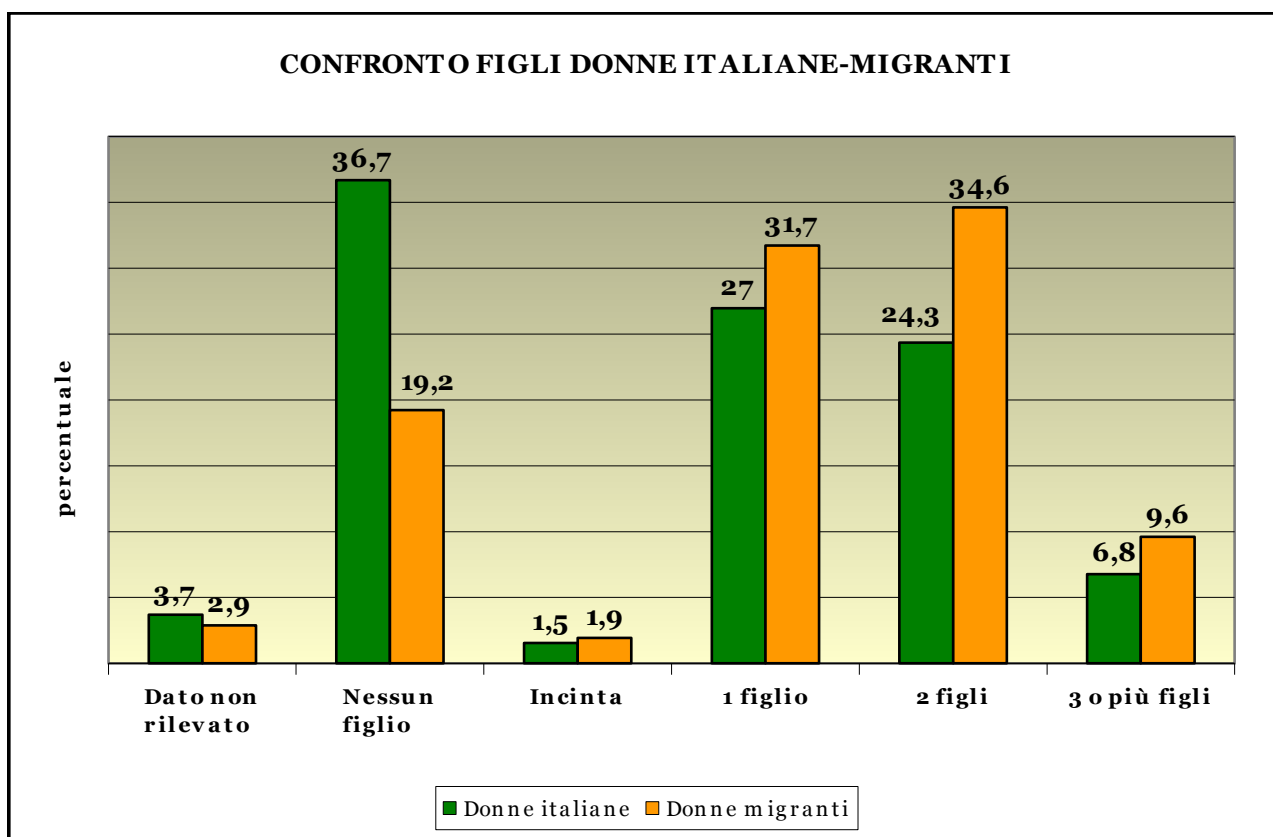
FIGLI



Dalla tabella relativa al confronto tra donne italiane e migranti si può osservare che, in generale, la percentuale di **donne migranti con figli** (75,9%) è più elevata di quella delle donne italiane (58,1%), con una marcata differenza nella fascia con 2 figli, dove le donne migranti rappresentano il 34,6% e quelle italiane il 24,3%.

Rafforza il dato la percentuale delle **donne senza figli**, che nel caso delle italiane si conferma quasi il doppio di quella delle donne migranti, rispettivamente con il 36,7% contro il 19,2%.

Questo conferma, generalmente, la tendenza ad un tasso di natalità maggiore tra le donne migranti.



TIPOLOGIA FAMILIARE

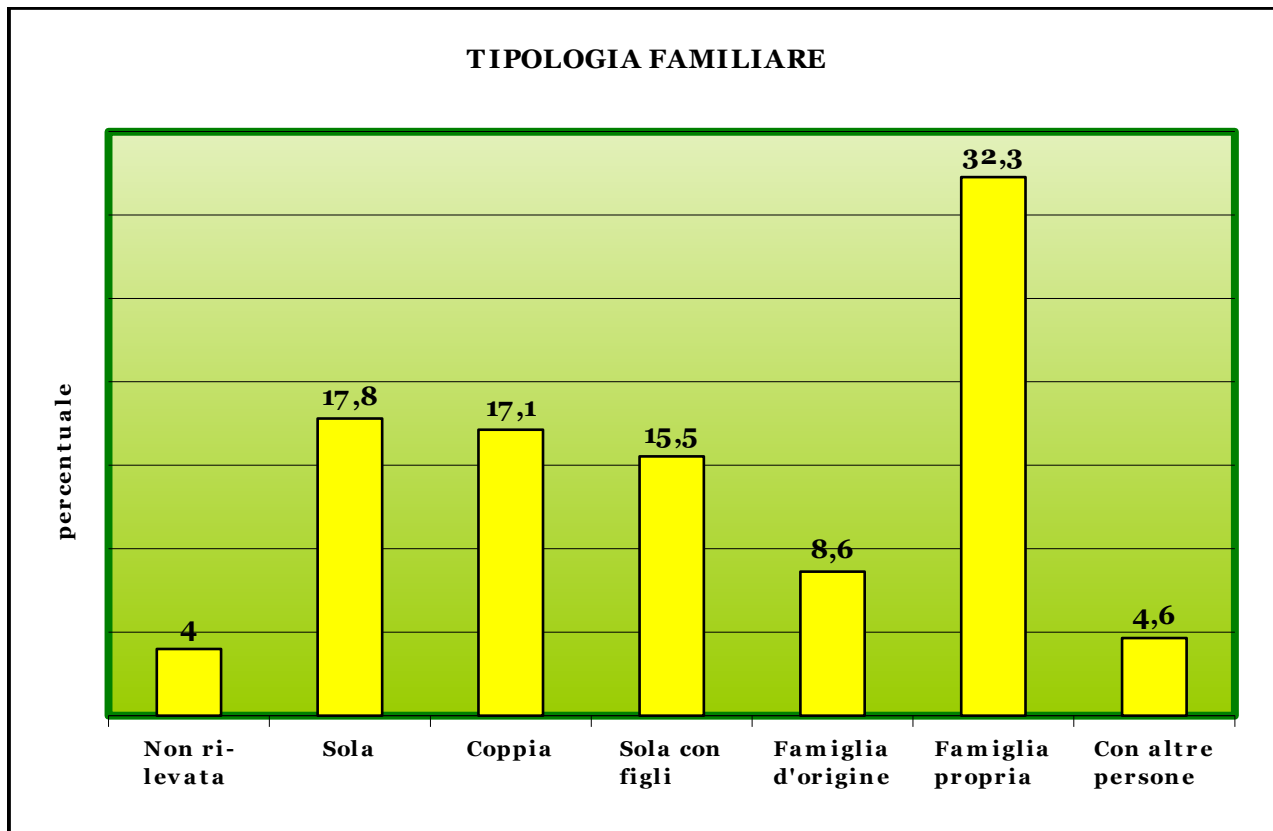
Dovendo descrivere il proprio nucleo familiare, il 32,3% del campione ha indicato un nucleo di due adulti (coniugati o conviventi) con figli, mentre il 17,1% senza figli.

Il 17,8% delle utenti vive sola e il 15,5% costituisce un nucleo familiare monoparentale.

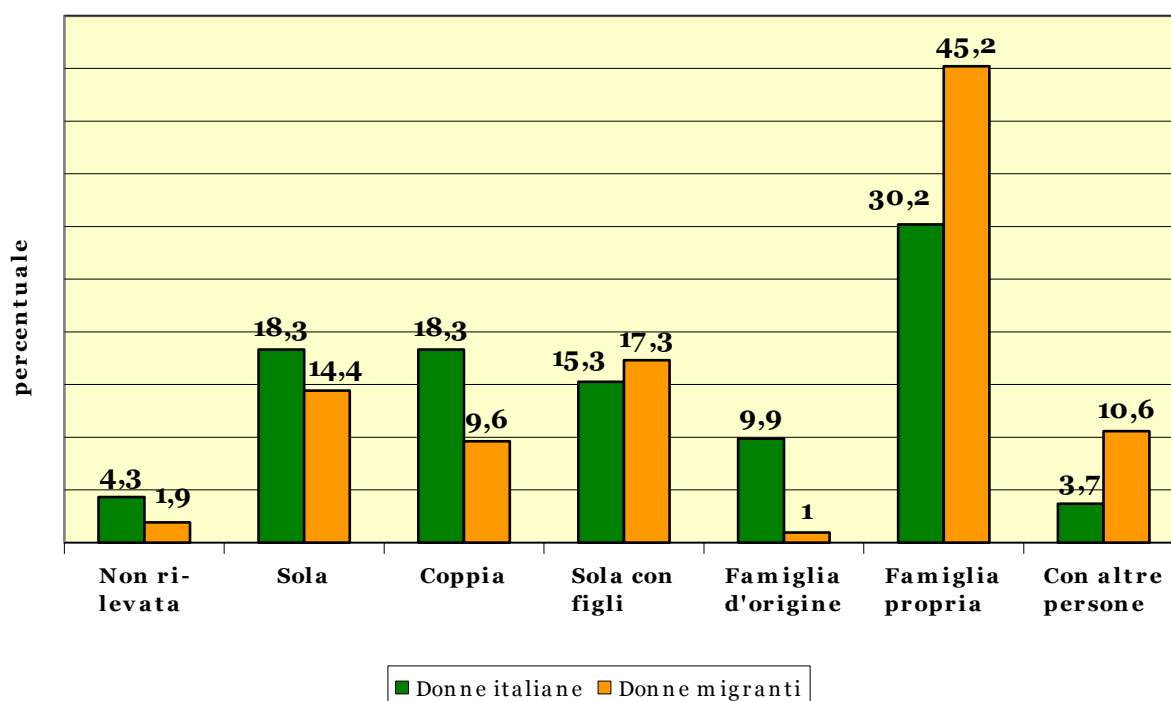
L'8,6% abita con la famiglia d'origine, mentre il 4,6% con altre persone con cui non ha vincoli di parentela.

Come si evince leggendo i dati della tabella di confronto nella pagina seguente, le donne migranti che dichiarano di costituire un nucleo abitativo proprio con partner e figli (45,2%) sono molto più numerose delle donne italiane (30,2%).

Altrettanto significativo il fatto che le donne italiane che vivono in coppia rappresentino quasi il doppio (18,3%) delle donne migranti (9,6%).



CONFRONTO TIPOLOGIA FAMILIARE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



Anche nel 2013 si conferma la diminuzione del divario esistente tra le donne italiane che vivono sole (18,3%) e quelle migranti (14,4%), iniziata nel 2011.

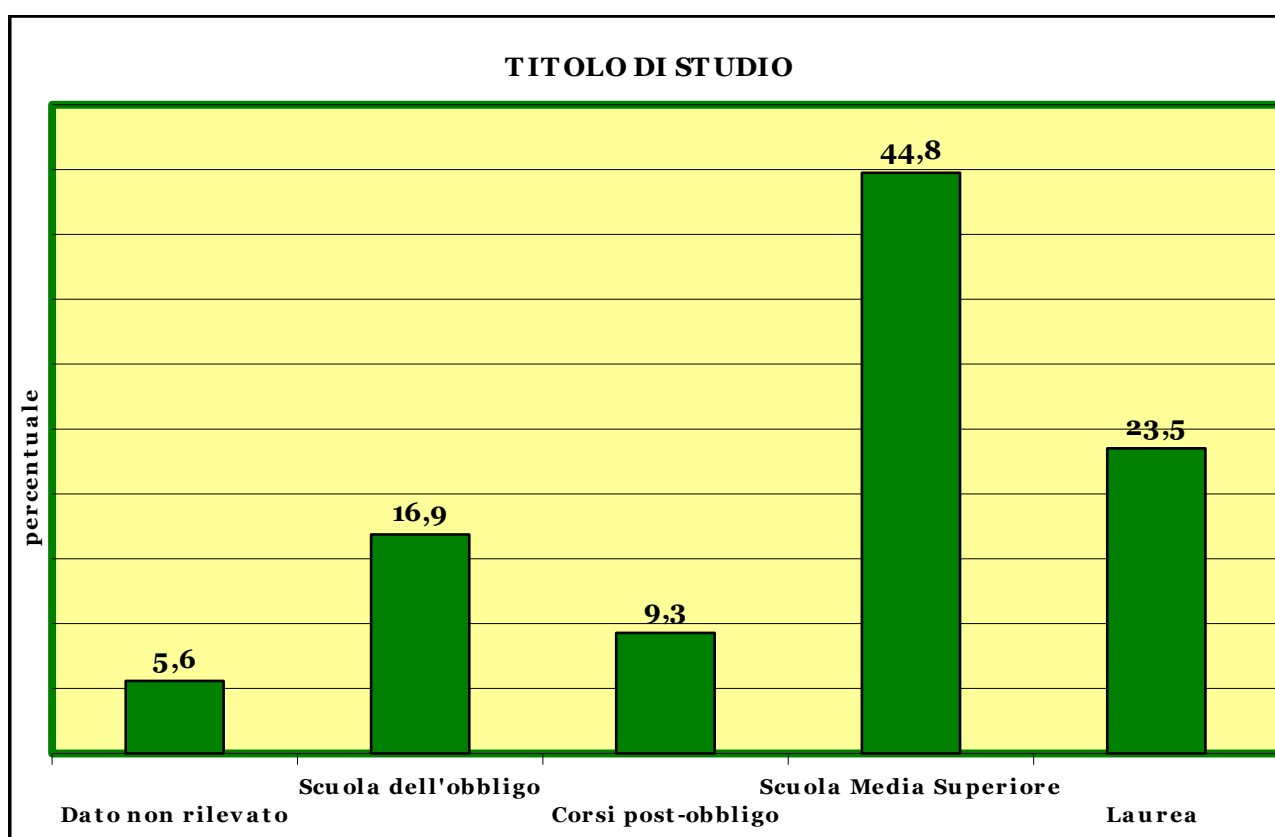
Per ovvie ragioni legate ai flussi migratori, il dato delle donne migranti che in Italia vivono con la famiglia d'origine rappresentano una percentuale decisamente esigua (1%), anche in relazione a quella delle donne italiane (9,9%).

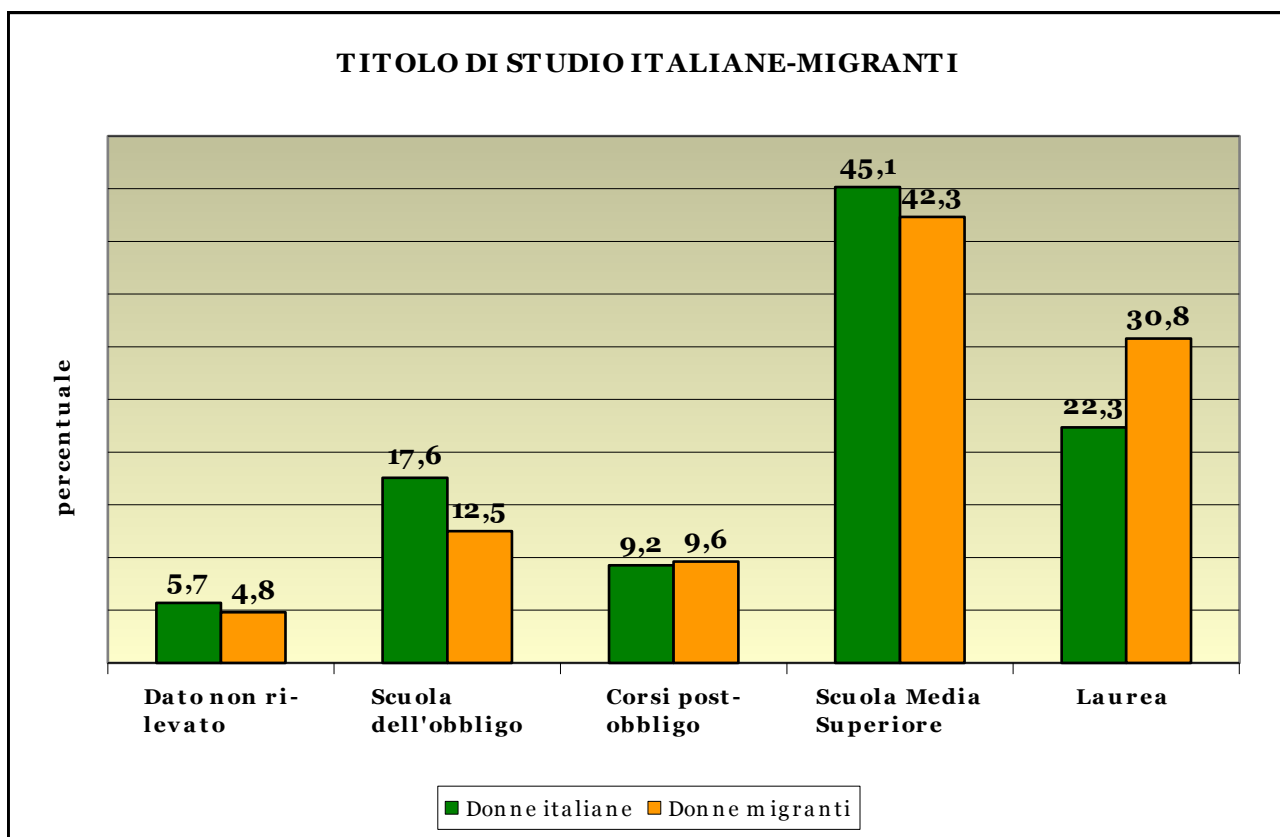
Infine, significativa la percentuale di donne che vive con altre persone con cui non sussistono legami di parentela: le donne migranti rappresentano quasi il triplo (10,6%) delle donne italiane (3,7%). Questo dato è forse riconducibile al fatto che le donne migranti, sole e in Italia per motivi di lavoro, preferiscono una soluzione abitativa in condivisione con altre persone (magari provenienti dalla stessa area geografica), sia per ragioni di opportunità economica che relazionale, confermando in tal caso l'importanza della rete amicale di supporto.

ISTRUZIONE

Oltre la metà delle donne del campione (68,3%) ha un **grado di istruzione medio-alto** (diploma di scuola superiore o laurea, conseguiti in Italia o all'estero): di queste donne il 67,4% sono italiane e il 73,1% migranti. Rispetto al 2012 si rileva il sorpasso delle donne migranti laureate su quelle italiane.

Il 16,9% ha frequentato le **scuole dell'obbligo**, con una prevalenza di donne italiane (17,6%) rispetto alle donne migranti (12,5%).





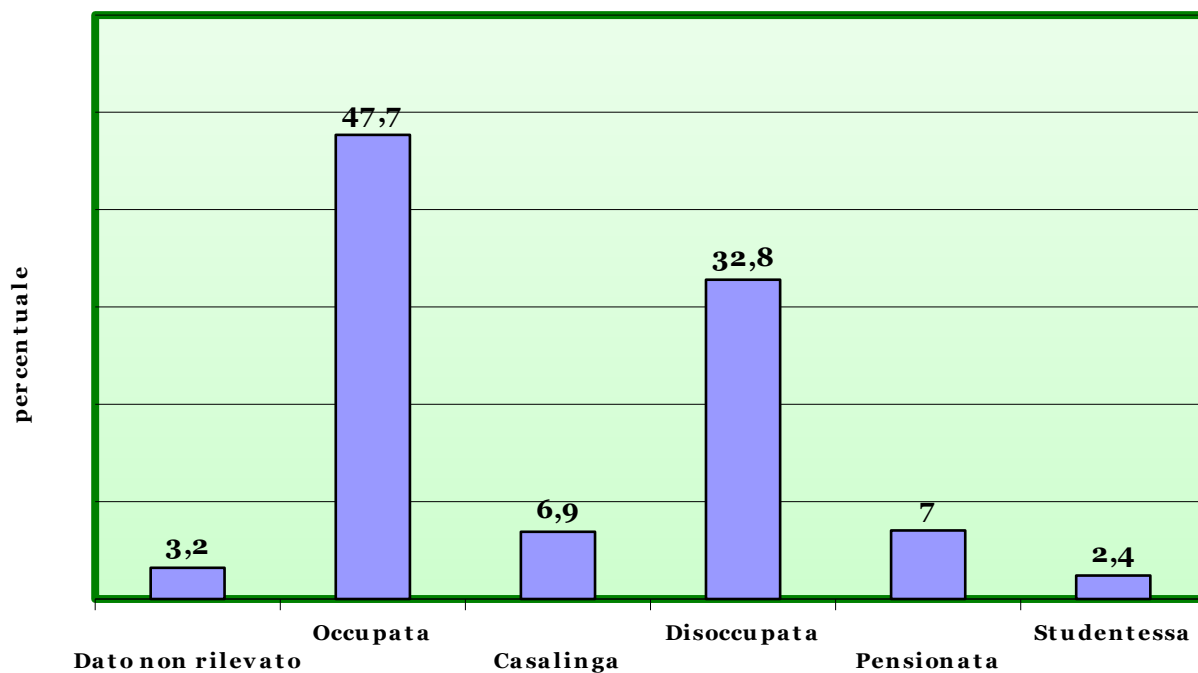
OCCUPAZIONE

Il 47,7% delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde ha un'**occupazione**, che nell'88,3% dei casi corrisponde a **lavoro dipendente**.

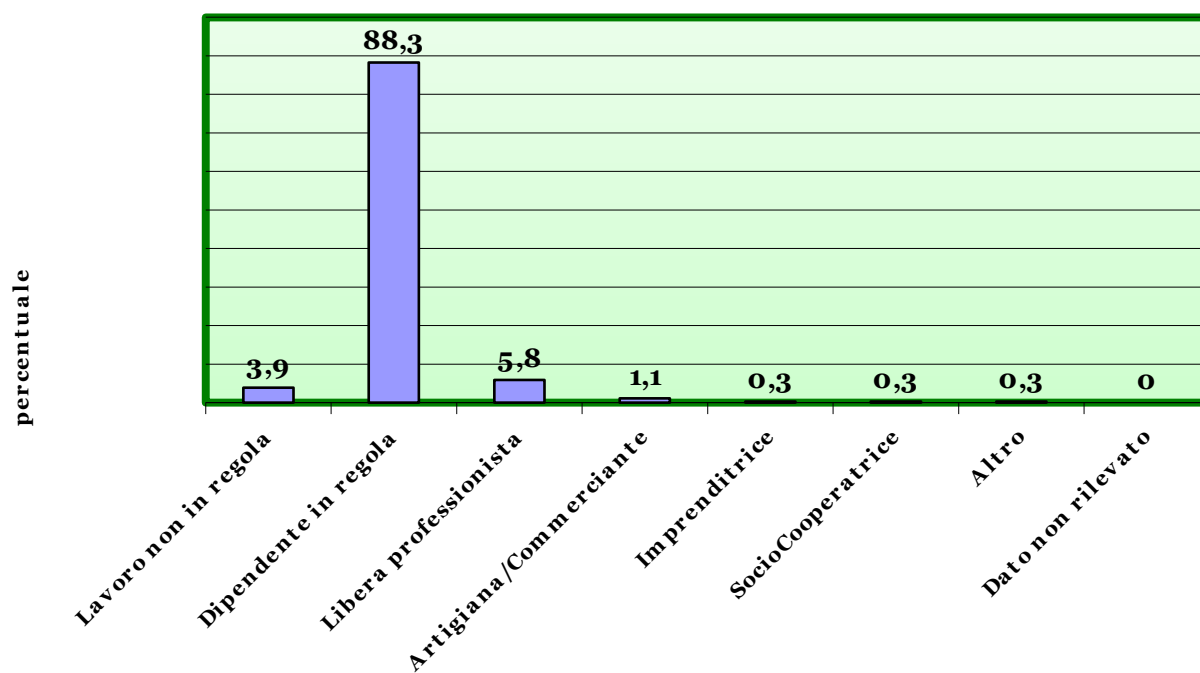
Significativo anche il dato sulle donne **disoccupate** (32,8%), che si mantiene pressochè stabile rispetto al 2012 (32,7%), mentre per quanto riguarda le **libere professioniste** (5,8%) è possibile che la loro scarsa presenza dipenda dal fatto che esiste una rete di servizi di categoria già in grado di fornire risposte ai diversi bisogni delle proprie socie.

Il 7% delle donne è **pensionata**, il 6,9% **casalinga** e il 2,4% **studentessa**.

OCCUPAZIONE



PROFESSIONE



Confrontando i due grafici della pagina seguente, si evince che le **donne italiane occupate (48,7%) sono più di quelle migranti (41,3%)**.

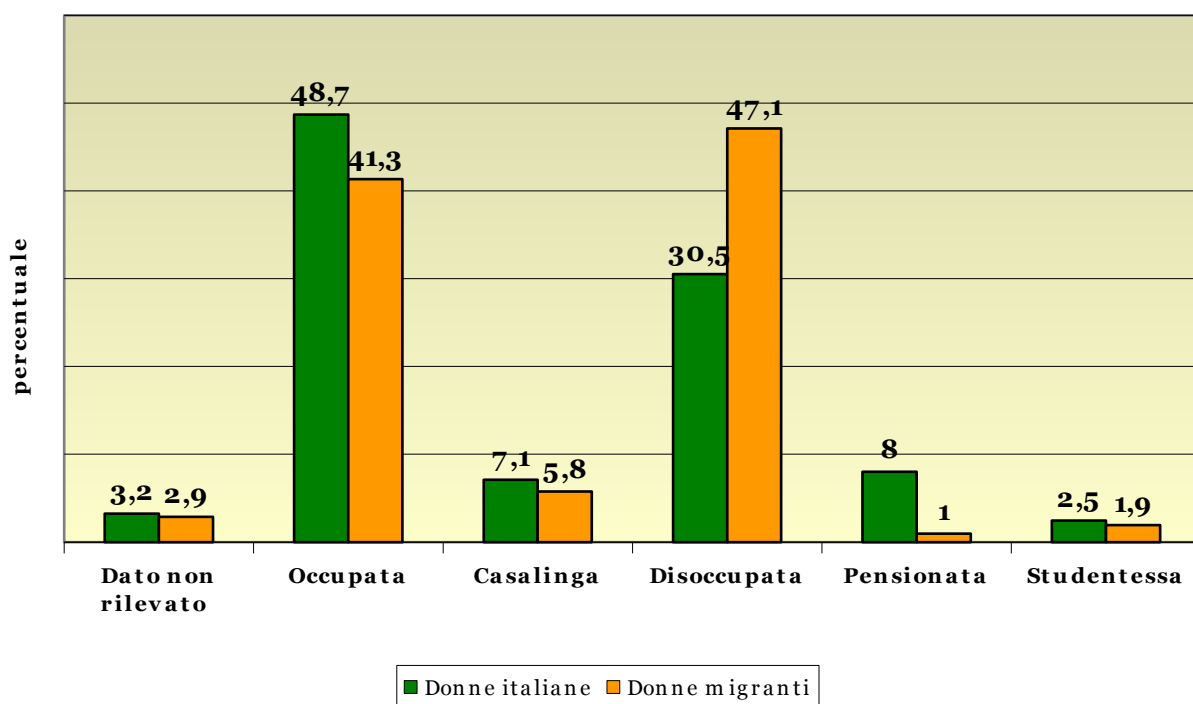
Significativo, anche se predittibile, è il dato relativo alla **disoccupazione**, che colpisce le donne migranti (47,1%) molto più delle donne italiane (30,5%).

Analogamente degno di nota è quello relativo al **lavoro in nero**, che sia per le donne italiane che per le donne migranti rappresenta ancora una fonte di reddito, seppur con un'incidenza quasi tripla per le seconde (rispettivamente 3,2% e 9,3%).

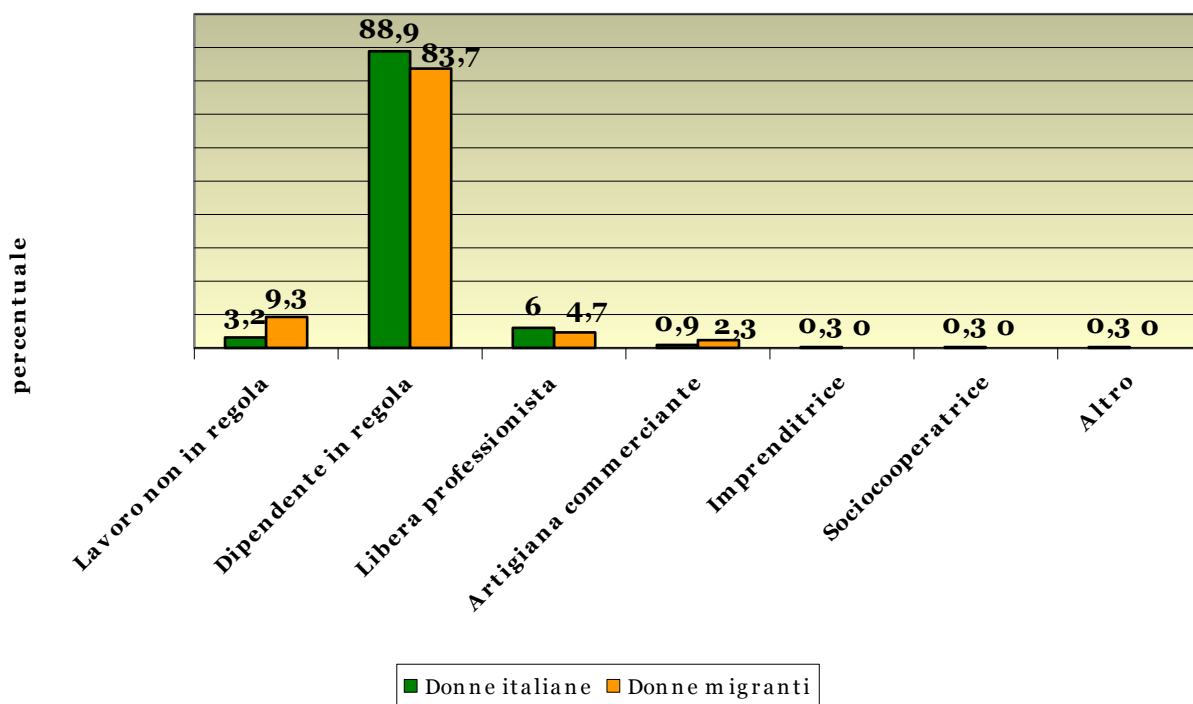
Il dato relativo alle **casalinghe** si traduce in una percentuale di donne italiane casalinghe più alta (7,1%) rispetto a quella delle donne migranti (5,8%).

La fotografia che ne risulta evidenzia, da un lato, una differenza poco marcata in relazione al dato dell'occupazione e, dall'altro invece, una forte discrasia rispetto alla disoccupazione. Considerando le forme occupazionali si delinea una situazione piuttosto omogenea: le donne italiane con un contratto dipendente subordinato rappresentano l'88,9% e le migranti l'83,7%; la libera professione è praticata dal 6% delle donne italiane e dal 4,7% delle donne migranti. Al contrario, il dato relativo alle artigiane/commercianti è certamente interessante: le donne migranti sono più del doppio (2,3%) delle donne italiane (0,9%).

CONFRONTO OCCUPAZIONE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



CONFRONTO PROFESSIONE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



ANALISI DELLA RICHIESTA

Le persone che si rivolgono a Osservatorio Donna esprimono bisogni diversi, legati ai molteplici aspetti del vivere quotidiano. Le operatrici orientano la persona al servizio territoriale più vicino al domicilio dell'utente e più idoneo a rispondere all'esigenza espressa.

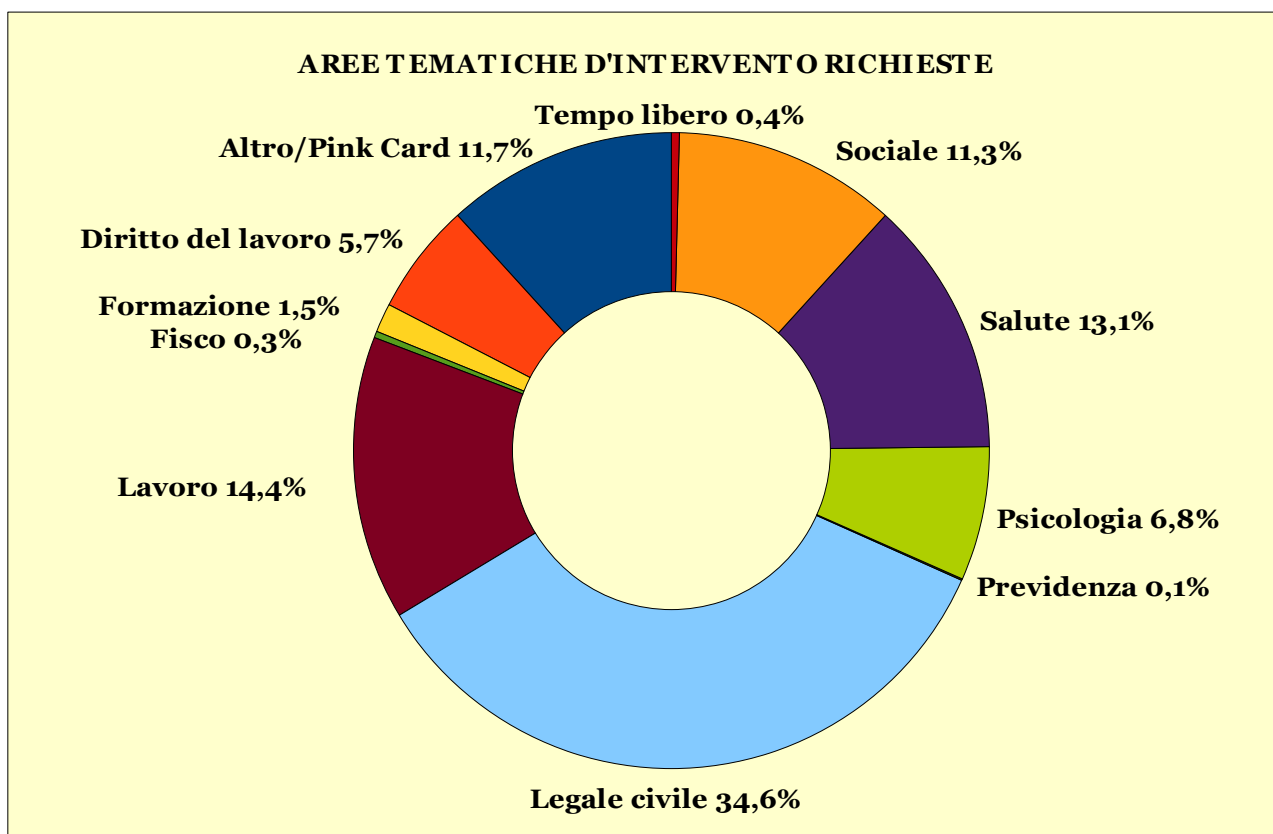
Come negli anni passati, si conferma che l'area di intervento maggiormente richiesta rientra nell'ambito **legale** (34,6%), con un significativo aumento rispetto al 2012 (29,6%), seguita dalle richieste relative alla **ricerca del lavoro** (14,4%) e alla **salute** (13,1%).

L'11,7% delle telefonate riguarda la richiesta di informazioni su **Pink Card e sull'attività dell'Osservatorio Donna** e l'11,3% l'area del **sostegno sociale**.

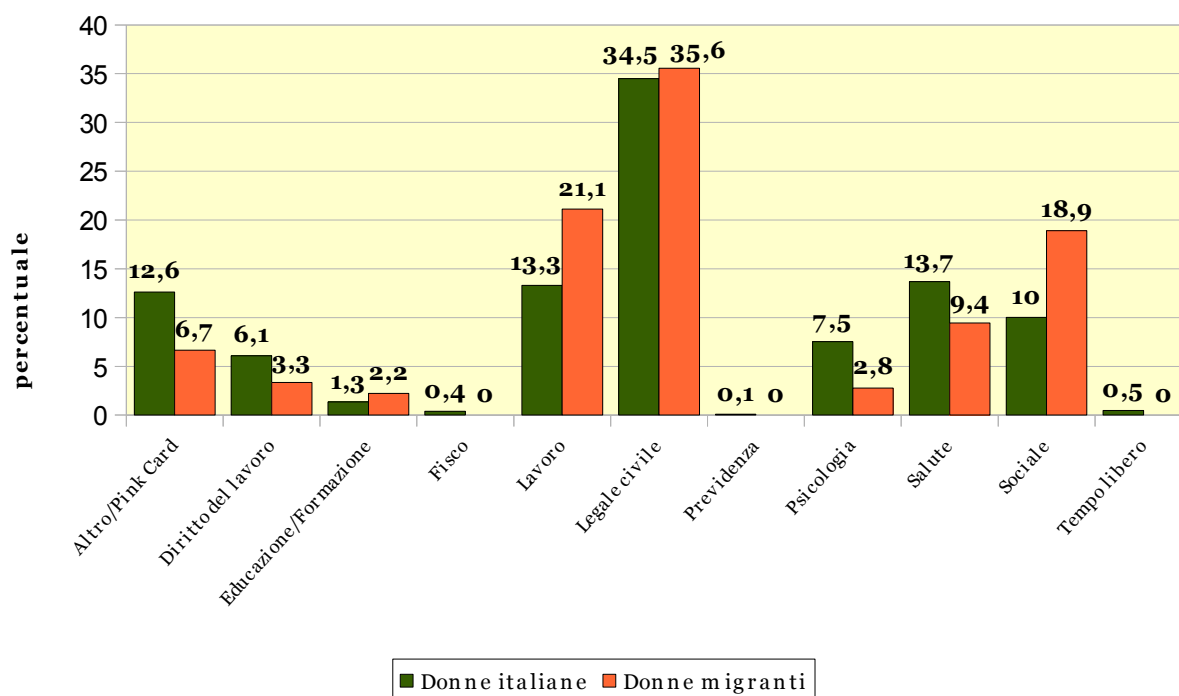
Aumentano le donne che contattano il servizio per un supporto in ambito **psicologico** (6,8%) e del **diritto del lavoro** (il 5,7% rispetto al 2,9% del 2012), mentre è dell'1,5 la percentuale di donne che necessita informazioni nell'area **educazione/formazione**.

L'0,4% delle richieste riguarda il tempo libero, lo 0,3% il fisco e lo 0,1% la previdenza.

NOTA: le osservazioni che seguono si basano sul numero totale degli interventi richiesti dalle donne che hanno contattato la linea verde (totale **1114 interventi**).



CONFRONTO RICHIESTE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



Dal confronto tra donne italiane e migranti emerge una importante analogia: sia per le prime che per le seconde **la maggioranza delle richieste riguarda l'ambito legale**, con uno scarto di un solo punto percentuale.

Le altre richieste che risultano più frequenti per le donne italiane sono quelle inerenti la salute (13,7%) e il lavoro (13,3%), seguite dalla sezione "Altro/Pink Card" (12,6%). Le domande delle donne migranti riguardano invece in maggioranza l'ambito del lavoro (21,1%), quello sociale (18,9%) e della salute (9,4%).

Significative due differenze: la prima relativa alle richieste in materia di ricerca del lavoro, che nelle donne migranti assume un'urgenza più marcata (21,1% rispetto al 13,3% delle donne italiane) e che rappresentano il numero maggiore di richieste subito dopo quelle legali. La seconda è quella riguardante l'ambito sociale, che per le donne migranti sembra essere nettamente più rilevante (18,9% rispetto al 10% delle donne italiane).

Escludendo le richieste in ambito legale, si può affermare che il quadro che emerge è quello di una differenza di bisogni, che si traduce giocoforza in una diversità di richieste: i bisogni delle donne migranti del campione riguardano *in primis* la ricerca del lavoro, seguiti da quelli in ambito sociale; per le donne italiane le necessità sembrano orientarsi, invece, quasi equamente, verso l'area della salute e quella del lavoro.

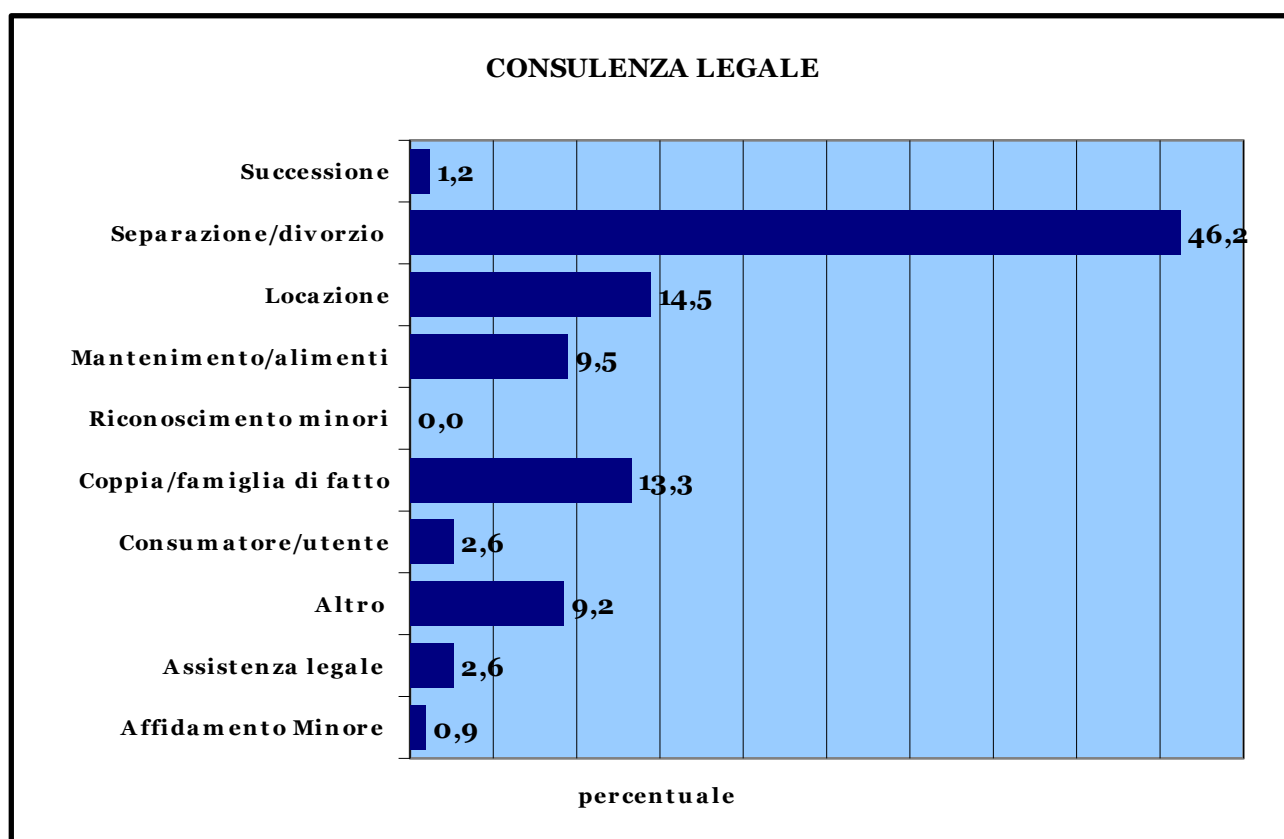
AREA LEGALE

Nell'area del diritto civile, il 69,9% delle domande riguarda il **diritto di famiglia**, con richieste specifiche riguardo ai procedimenti di separazione e divorzio (46,2%), la coppia e la famiglia di fatto (13,3%), la normativa in tema di mantenimento e alimenti (9,5%), la legislazione sul riconoscimento e sull'affidamento di minori (0,9%).

Significativamente in aumento rispetto al 2012, le richieste di informazioni su controversie legate all'**abitazione** (questioni condominiali o rapporti di locazione 14,5%).

Una percentuale rilevante di richieste è classificata nella sezione **Altro** (9,2%), dove sono state inserite le domande relative a consulenze generiche inerenti soprattutto i diritti/doveri (anche di carattere patrimoniale) dei coniugi all'interno del matrimonio o in caso di separazione e a consulenze non classificabili nelle altre categorie.

Rispetto al 2012, si verifica un aumento delle domande sulla **tutela del consumatore o dell'utente** (2,6%). In diminuzione, invece, le richieste di **assistenza legale** (2,6%, richieste che spesso giungono da persone interessate al gratuito patrocinio) e sul diritto delle **successioni** (1,2%).



Analizzando nel dettaglio le domande formulate dall'utenza, osserviamo che alcuni argomenti ricorrono più spesso nelle richieste. In particolare, per quanto riguarda la materia **separazione e divorzio**, molte sono le richieste di consulenza e assistenza legale, ma anche di informazioni circa la modifica delle prescrizioni sottoscritte in sede di separazione (non soltanto in merito al mantenimento o agli alimenti). In particolare, si rileva una maggiore sensibilità verso la conoscenza di diritti e doveri (anche patrimoniali) all'interno del matrimonio o della coppia/famiglia di fatto.

Per quanto riguarda **mantenimento e alimenti**, spesso è richiesta consulenza ed assistenza legale per il mancato rispetto dei termini di pagamento o del mancato pagamento stesso da parte del coniuge, ma anche per conoscere quali sono i termini e le casistiche in cui se ne ha diritto; vengono anche chieste indicazioni sul meccanismo di adeguamento ISTAT e molte volte la richiesta giunge da adulti che formano una famiglia di fatto.

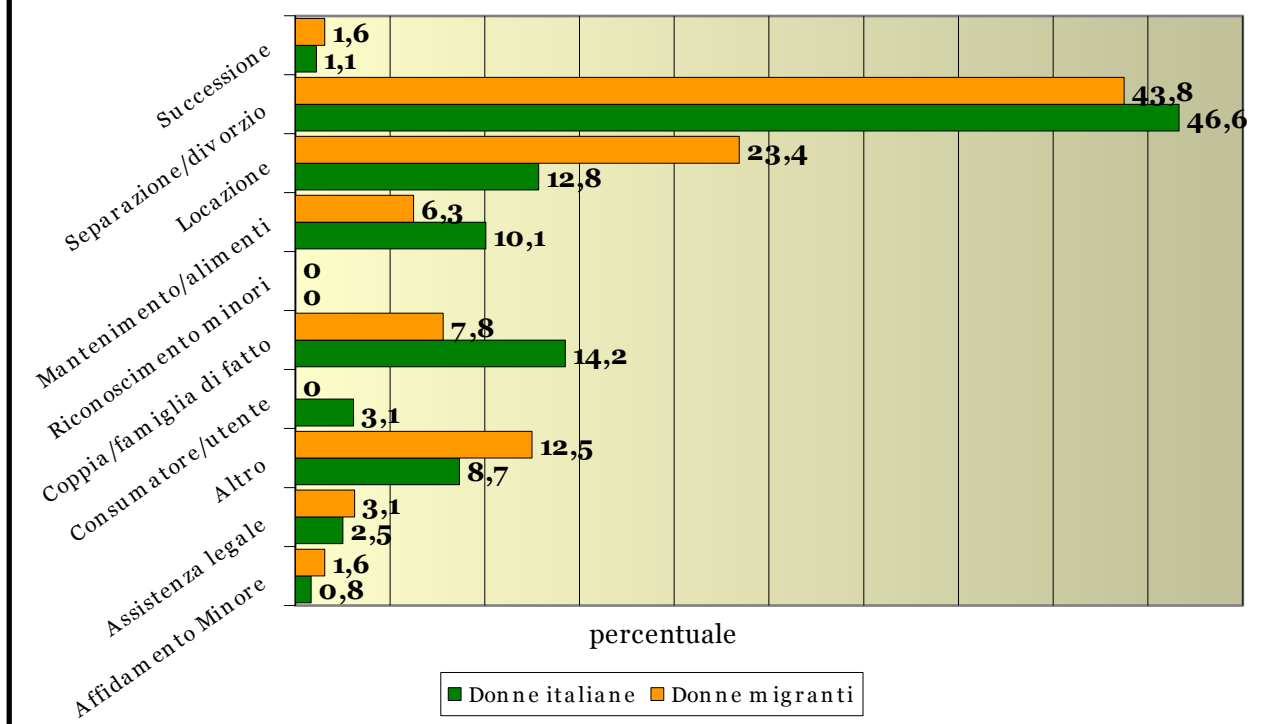
Se ci soffermiamo sulle richieste classificate come **coppia o famiglia di fatto**, notiamo che le richieste più frequenti riguardano lo scioglimento della convivenza, l'affidamento e il diritto di visita dei figli, le questioni patrimoniali (per esempio, i problemi legati alla comune intestazione di un mutuo).

Infine, notiamo che una percentuale di richieste (14,5%) riguarda i problemi inerenti la **locazione** (relazioni tra condomini o con l'amministratore, pagamento delle spese condominiali, contratti di affitto, sfratti) e la **tutela del consumatore o dell'utente** di servizi pubblici e privati (2,6%), con domande che nella maggioranza dei casi afferiscono alla gestione dei prodotti assicurativi (informazioni su polizze e risarcimento danni).

Approfondendo, è possibile far emergere qualche dato interessante: la percentuale di donne italiane che chiede una consulenza legale per problemi inerenti il diritto di famiglia (71,7%) è sensibilmente più alta rispetto a quella delle donne migranti (59,5%).

All'interno di questa macro-area, si nota come le richieste sia delle donne italiane sia delle donne migranti si concentrino prevalentemente nell'ambito della separazione/divorzio (46,6% per le prime e 43,8% per le seconde).

CONFRONTO RICHIESTE LEGALE DONNE ITALIANE-MIGRANTI

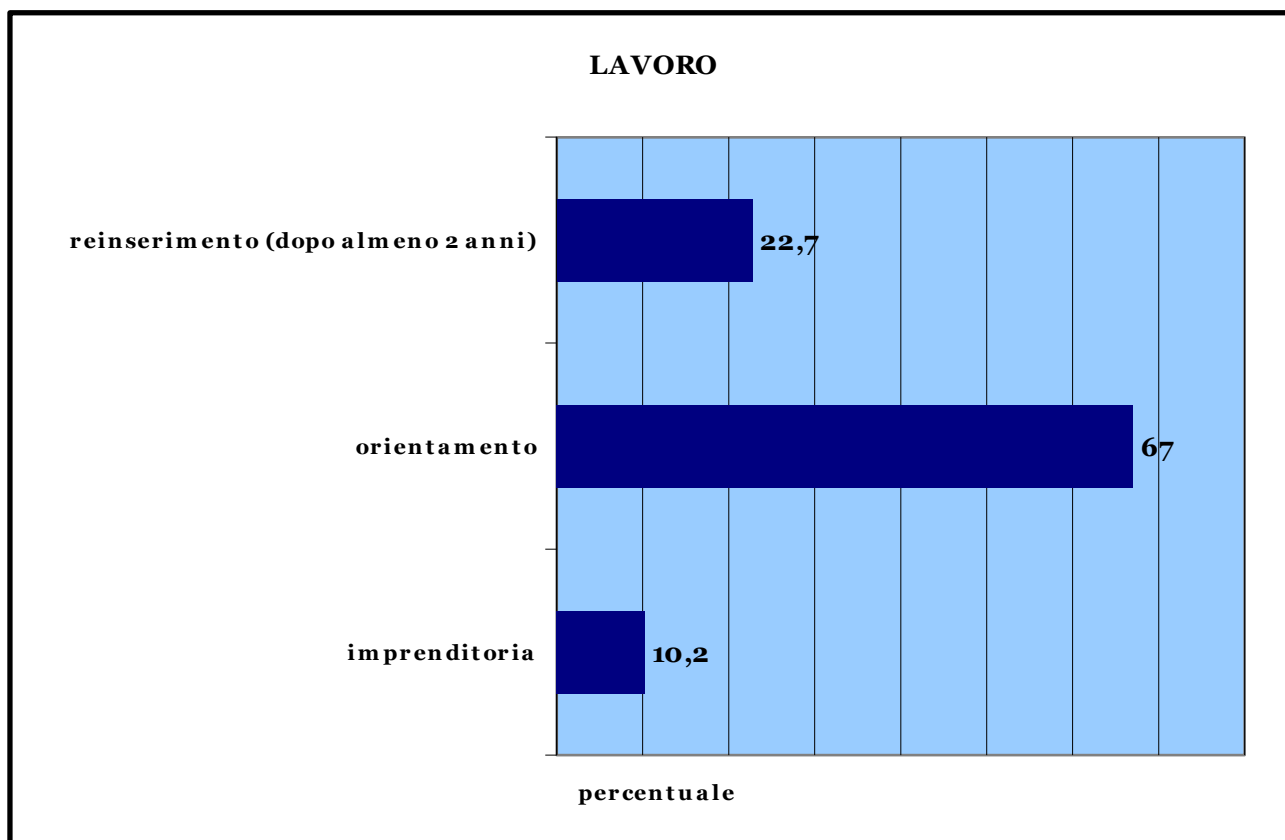


Tuttavia questo risulta essere l'unico punto in cui le necessità di donne italiane e migranti sembrano convergere. Nelle restanti sottocategorie, infatti, lo scarto percentuale diventa più marcato: le donne italiane che richiedono informazioni nell'ambito mantenimento/alimenti sono il 10,1% mentre le donne migranti il 6,3%; le richieste inerenti la coppia/famiglia di fatto rappresentano il 14,2% per le donne italiane mentre solo il 7,8% per le donne migranti; infine, le domande relative all'affidamento dei minori sono lo 0,8% per le donne italiane e l'1,6% per le donne migranti.

Al di fuori dell'ambito del diritto di famiglia, si nota che la percentuale di donne migranti che richiedono una consulenza per problemi inerenti la locazione è quasi doppia (23,4%) rispetto a quella delle donne italiane (12,8%); al contrario, la totalità delle richieste per problemi legati ai diritti del consumatore e dell'utente proviene esclusivamente da donne italiane (3,1%), mentre in relazione al tema della successione le domande sono effettuate più frequentemente dalle donne migranti (1,6% contro l'1,1% delle donne italiane).

L'assistenza legale è maggiormente richiesta dalle donne migranti (3,1%) rispetto alle donne italiane (2,5%).

AREA LAVORO E IMPRENDITORIA



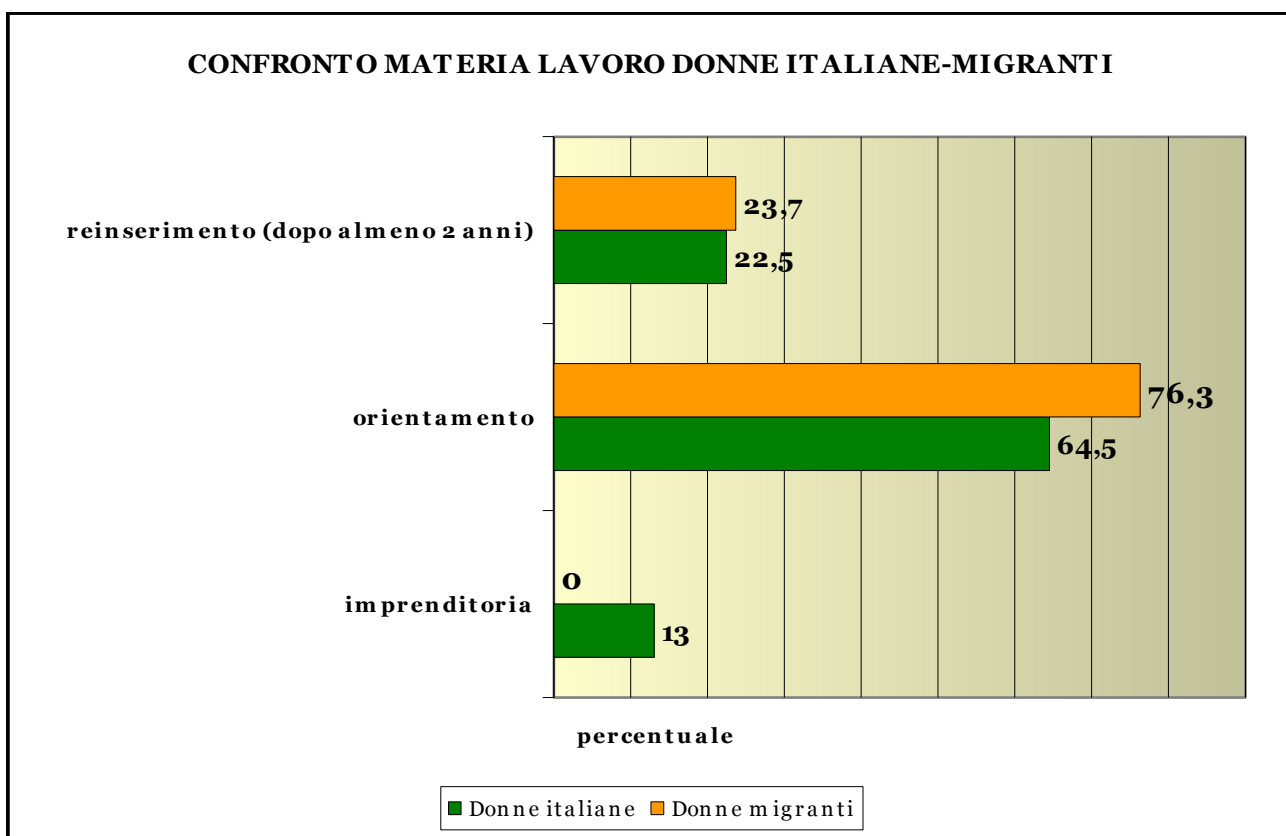
In quest'area le domande più frequenti riguardano l'**orientamento** alla ricerca di un'occupazione (67%), che spesso coincide con il rientro al lavoro dopo un breve periodo di disoccupazione oppure con il desiderio di trovare un lavoro diverso da quello che la persona sta già svolgendo. Oltre alla richiesta di servizi che possano segnalare direttamente delle offerte d'impiego, spesso le utenti chiamano la Linea Verde per avere un orientamento al lavoro in senso più ampio, per esempio un'assistenza nella stesura del curriculum oppure un incontro per il bilancio delle competenze.

A tale proposito, ci si è avvalsi di una preziosa risorsa interna per rispondere a questo tipo di richiesta: l'utenza è stata spesso indirizzata a Spazio Rosa¹, ufficio interno al Servizio Politiche giovanili e di genere, che dal 2007 ha inserito nel proprio calendario di iniziative gratuite i Gruppi di Ricerca Attiva del Lavoro, poi trasformatisi in SOL - Seminari di Orientamento al Lavoro.

¹ Dal 1° gennaio 2013 al 31 marzo 2013, Spazio Rosa ha sospeso l'erogazione del colloquio di orientamento al lavoro a causa della scadenza del contratto dell'unica risorsa specificatamente dedicata. Le richieste telefoniche delle utenti di Spazio Rosa sono state evase attraverso la Linea Verde di Osservatorio Donna che le ha orientate ad altri servizi che svolgono attività simili.

In aumento rispetto al 15% del 2012, il 22,7% delle donne che hanno chiamato Osservatorio Donna per un aiuto nella ricerca di lavoro appartiene al gruppo delle disoccupate di lunga durata (vale a dire, persone senza un impiego da almeno due anni); a questo proposito, notiamo che le richieste di **reinserimento** lavorativo giungono nel 42,5% dei casi da donne che appartengono alla fascia d'età 41-50, in ugual misura nel 25% dei casi da donne tra i 31 e i 40 anni e tra i 51 e i 60 anni, mentre nel 7,5% dei casi da donne in fascia d'età 21-30.

Nel 2013 aumentano le richieste di informazioni nell'ambito dell'**imprenditoria** (10,2% rispetto al 6,7% del 2012): l'apertura di un'attività in proprio e le possibilità di ottenere un finanziamento a sostegno dell'impresa da parte di enti pubblici costituiscono le domande più frequenti.



Confrontano i dati relativi a donne italiane e migranti, si evince che le richieste di orientamento al lavoro provengono in percentuale maggiore da donne migranti (76,3%) che da donne italiane (64,5%).

La richiesta di reinserimento lavorativo sembra essere equamente distribuita tra donne italiane (22,5%) e donne migranti (23,7%) con un significativo incremento rispetto all'anno precedente in entrambi i casi (15,6% italiane e 13,8% migranti): questo segnale potrebbe indicare quanto il reinserimento nel mercato del lavoro sia diventato un problema crescente e quanto la permanenza al di fuori di esso si sia protratta per una fascia più consistente di soggetti.

Da questo andamento si discosta, invece, il dato relativo alle richieste sull'imprenditoria, che provengono *in toto* da donne italiane (13%) con un sensibile aumento rispetto al 2012 (8,9%).

AREA SALUTE

In tema di salute, la domanda posta con più frequenza riguarda l'**infertilità di coppia** (57,2% degli interventi). Il dato conferma l'interesse dell'utenza verso il servizio che, fin dalla sua introduzione nel 2006, ha fatto registrare moltissime richieste di consulenza, da tutte le regioni italiane. Le telefonate in tema di infertilità ricevono in uguale misura una risposta diretta da parte delle operatrici della Linea Verde (di solito si tratta del primo contatto con l'utente che poi richiama per avere un colloquio specialistico) oppure una consulenza specialistica da parte delle volontarie dell'Associazione Sos Infertilità (per un primo sostegno emotivo e psicologico o per indicazioni sui centri medici), della ginecologa o dell'andrologo.

Oltre all'infertilità di coppia, i quesiti più ricorrenti riguardano l'ambito **ginecologico** (40,3%), con richieste frequenti in tema di contraccezione e salute in gravidanza.

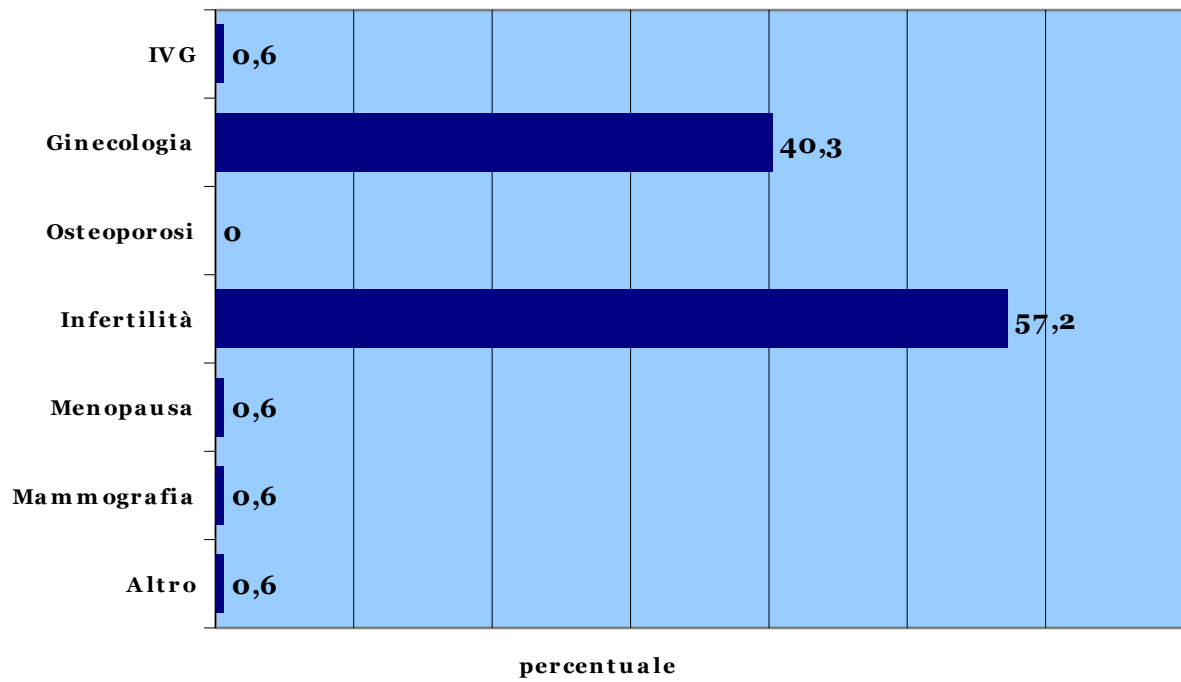
La restante percentuale di richieste giunte alla linea verde si suddivide equamente tra domande relative all'**interruzione volontaria della gravidanza** (0,6%), alla **menopausa** (0,6%), ai servizi specifici per la prevenzione e la cura delle patologie femminili, in particolar modo relativamente alla **mammografia** (0,6%), e a singole richieste in ambiti vari della medicina oppure richieste relative ad esami clinici specialistici e non (0,6%).

La maggioranza delle donne migranti contatta la linea verde per avere una consulenza sull'infertilità di coppia (76,5%) con uno scarto netto rispetto alle donne italiane (54,9%).

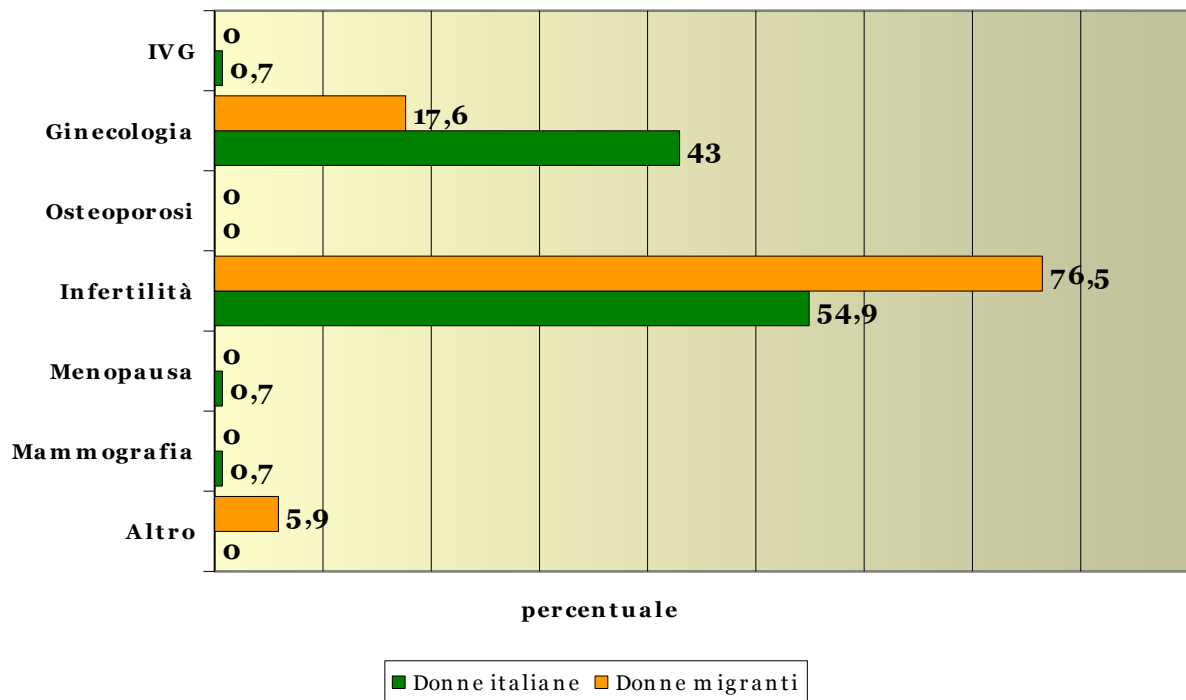
E' interessante notare come, anche in ambito ginecologico, sussista un divario marcato tra le richieste delle donne italiane (43%) e quelle delle donne migranti (17,6%).

Le richieste riguardanti l'interruzione volontaria di gravidanza provengono esclusivamente da donne italiane (0,7%) così come quelle riguardanti la mammografia (0,7%) e la menopausa (0,7%).

SALUTE



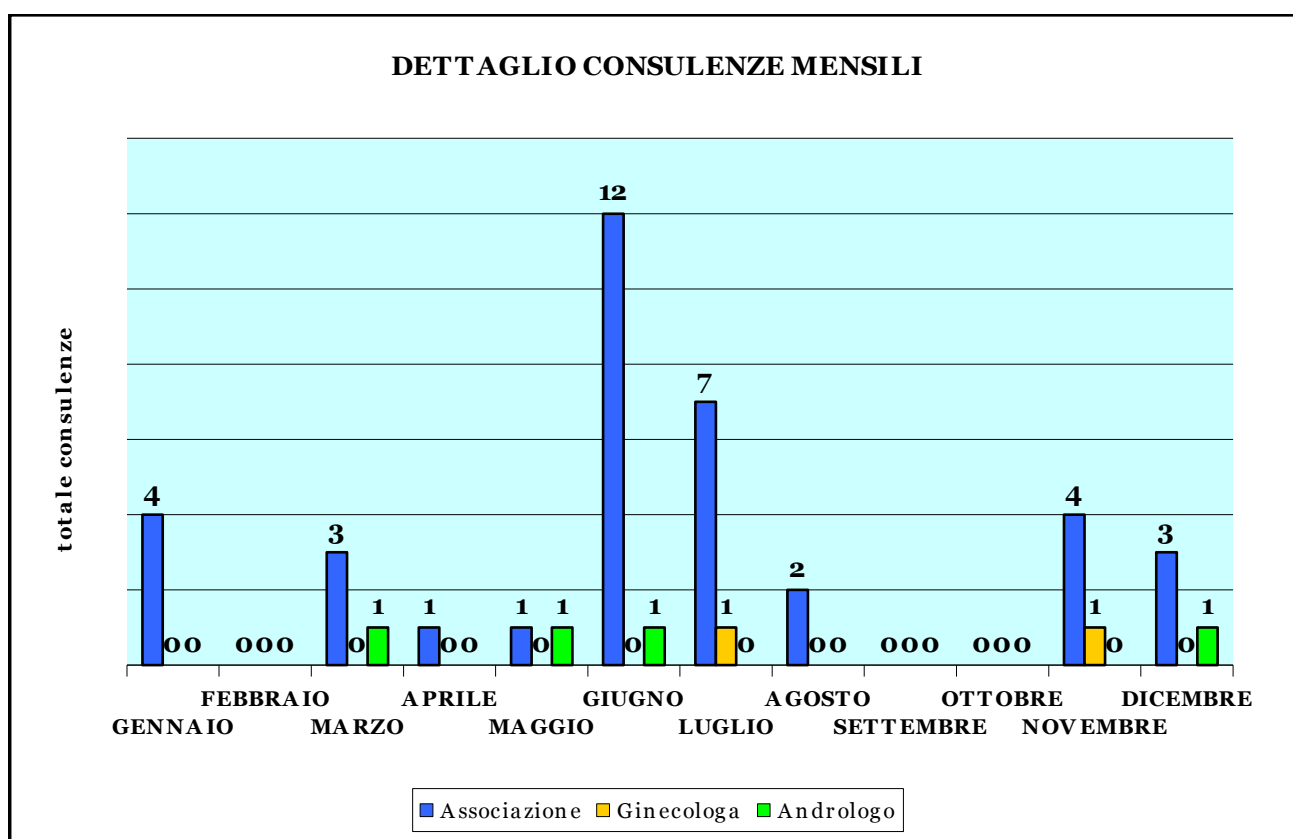
CONFRONTO RICHIESTE SALUTE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



CONSULENZE SULL'INFERTILITA' DI COPPIA

Un discorso a parte meritano le telefonate pervenute alla Linea Verde per una consulenza con gli specialisti dell'Associazione Sos Infertilità.

Nello specifico, durante il 2013, i **contatti** totali per le questioni legate all'infertilità di coppia sono stati 100. Le **consulenze** effettuate dall'associazione Sos infertilità attraverso la Linea Verde dell'Osservatorio Donna sono state complessivamente **43**: 37 consulenze fornite dalle volontarie dell'associazione, 2 dalla ginecologa e 4 dall'andrologo.



Per il 2013, **il campione** su cui sono state effettuate le statistiche è di **42 contatti**: comprende le **donne che per la prima volta** hanno contattato la Linea Verde dell'Osservatorio Donna per richiedere una consulenza in materia di infertilità.

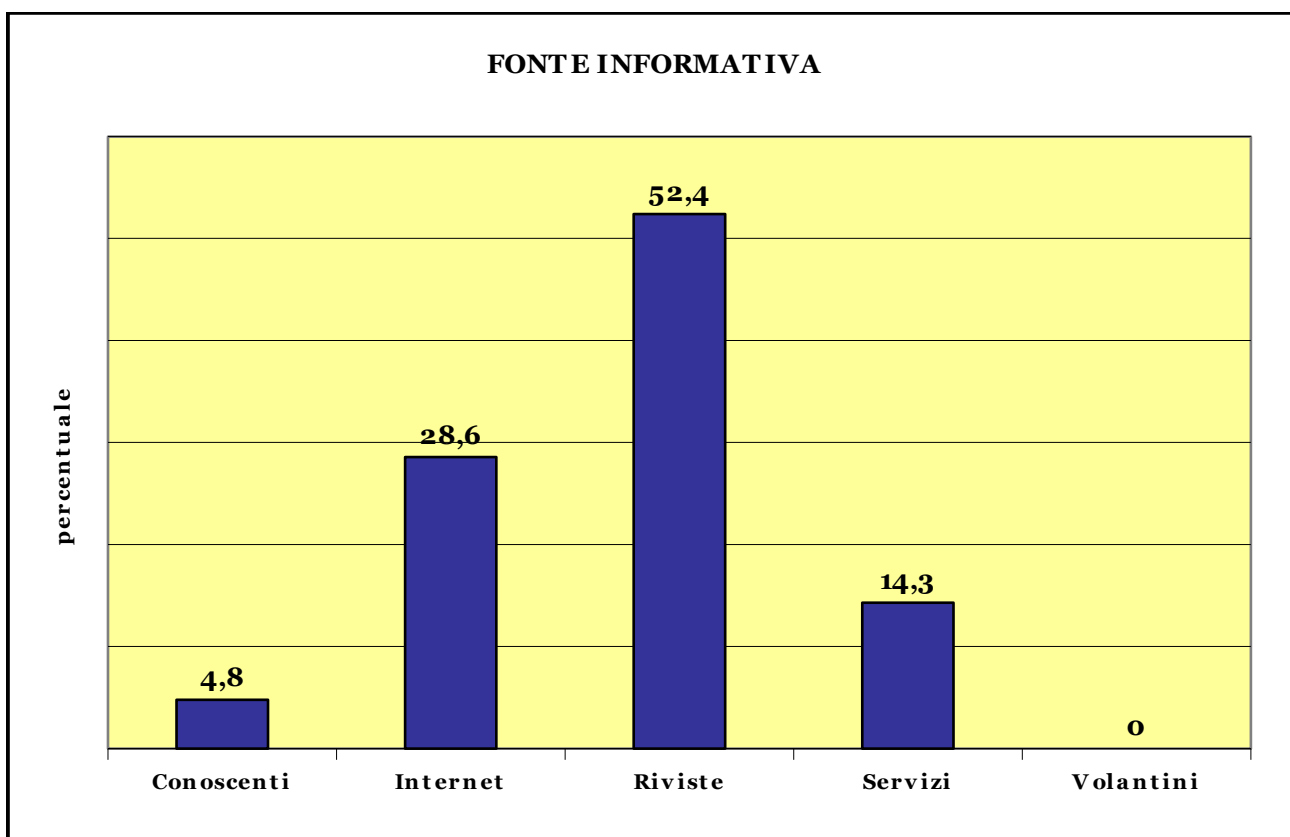
Dal campione sono state escluse le telefonate provenienti da **uomini** (7).

L'**85,7%** delle chiamate proveniva **da donne**, mentre il **14,3%** **da uomini**.

Analizzando **le fonti informative**, ovvero come le donne sono venute a conoscenza del servizio di consulenza, scopriamo un dato interessante: il 52,4% dichiara di aver conosciuto il servizio attraverso **le riviste**, che comprendono sia gli inserti femminili settimanali distribuiti con i maggiori quotidiani italiani sia le riviste femminili e di settore (gravidanza, maternità). Rispetto al 2012 (7,1%) si evidenzia un incremento notevole dovuto principalmente alla pubblicazione di un articolo di approfondimento sulla rivista femminile "Grazia".

La seconda fonte informativa, con il 28,6%, è **internet**, seguita dai **servizi** con il 14,3%.

Non trascurabile il dato relativo alla fonte **conoscenti**, con il 4,8%.

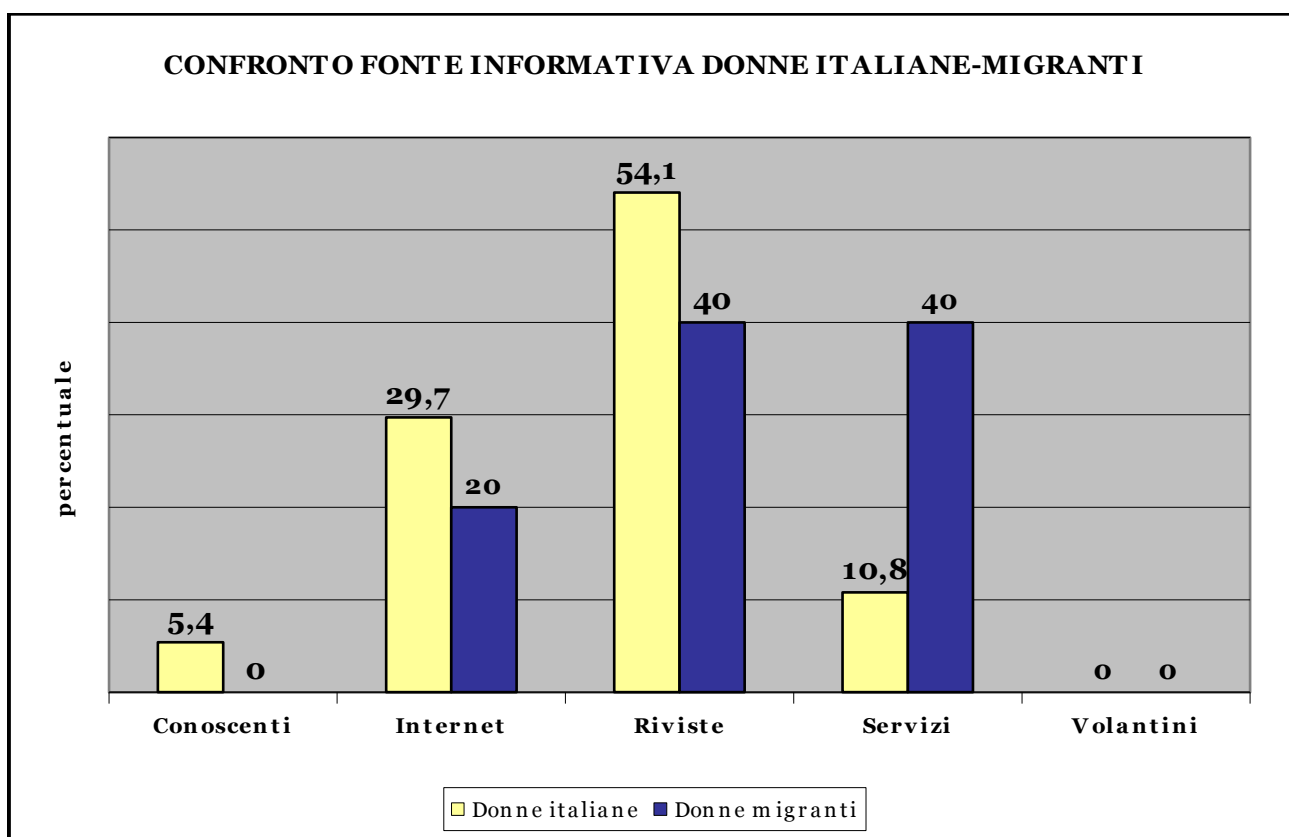


Se incrociamo la fonte informativa con la nazionalità delle utenti, notiamo che la maggior parte delle donne migranti del nostro campione ha conosciuto Osservatorio Donna, in egual misura, attraverso le **riviste** (40%) e i **servizi del territorio** (40%).

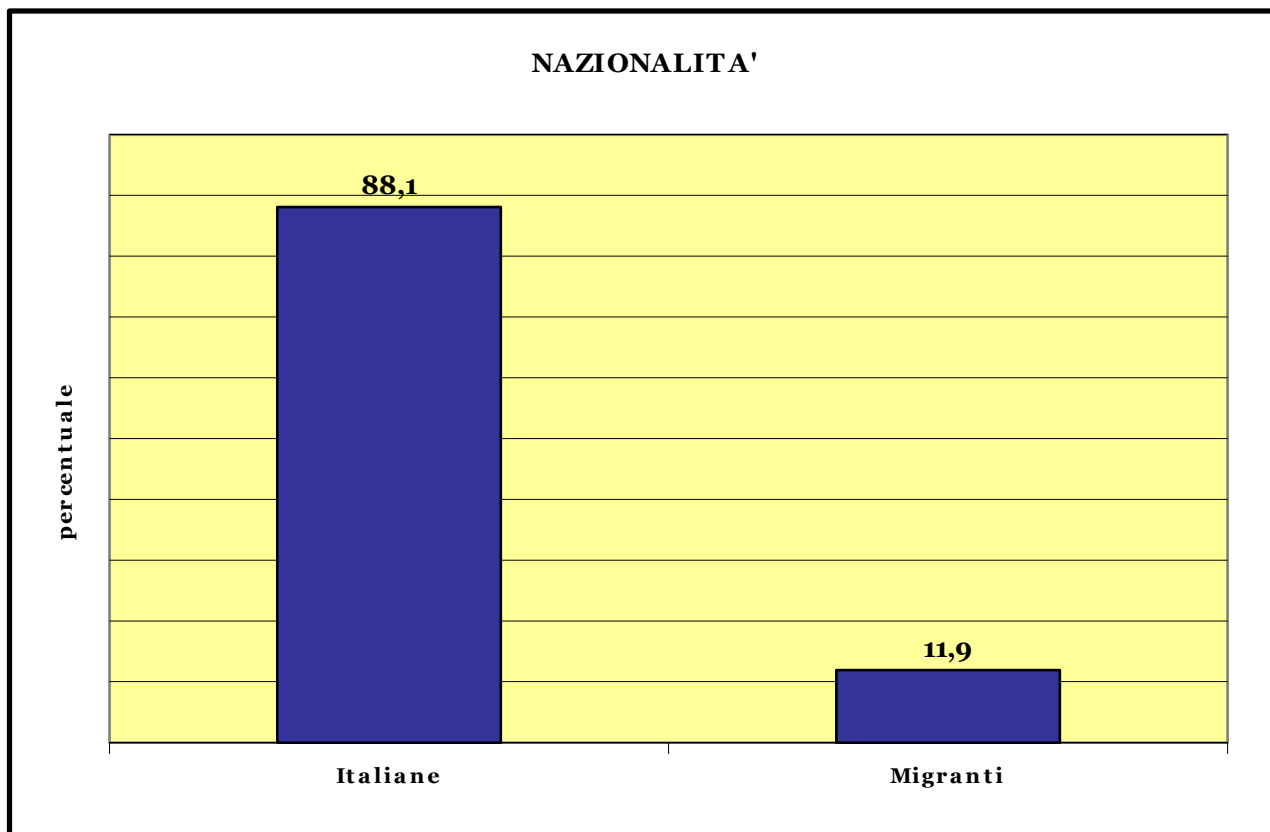
Con un sensibile scarto rispetto alle donne migranti, il 54,1% delle donne italiane è venuta a conoscenza del servizio attraverso le **riviste**, il 29,7% attraverso **internet**, mentre il 10,8% attraverso i **servizi**.

Da notare che le donne che dichiarano di aver conosciuto il servizio attraverso il consiglio di **conoscenti** sono solo italiane (5,4%).

Escludendo il dato relativo alla fonte “riviste” (correlato all'uscita di un articolo *ad hoc* su “Grazia”), si può dedurre che le donne italiane sembrano avere una maggiore dimestichezza con l'uso degli strumenti informatici e di accesso alle informazioni attraverso internet, mentre le donne migranti sembrano frequentare maggiormente i servizi e avere una conoscenza più diretta del territorio.



Prendendo in considerazione il dato della **nazionalità** si evince che la maggioranza delle utenti sono italiane (88,1%), mentre l'11,9% sono migranti: tra queste ultime il 60% proviene da nazioni europee e il 40% dall'Africa.



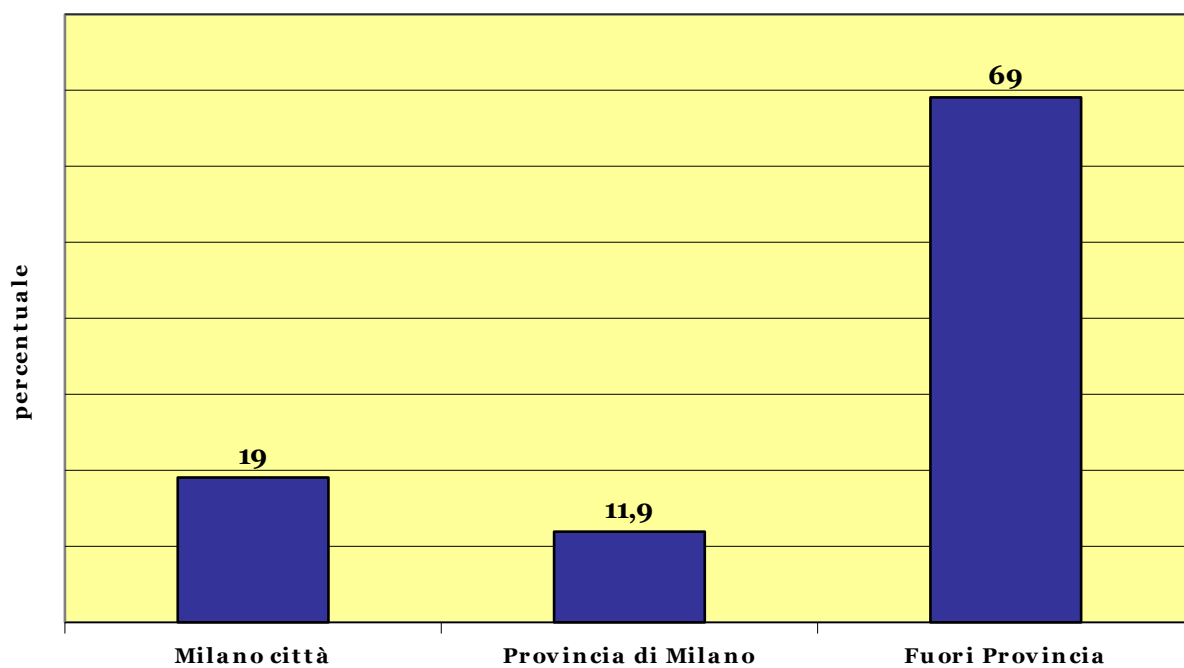
Nel caso della **provenienza territoriale** delle telefonate rileviamo che la maggioranza proviene dal territorio nazionale esterno alla provincia di Milano (69%), il 19% da utenti residenti nel capoluogo lombardo e l'11,9% dal territorio provinciale.

Rispetto al 2012 (42,9%), aumenta la percentuale di richieste da parte di donne residenti **fuori provincia** (69%).

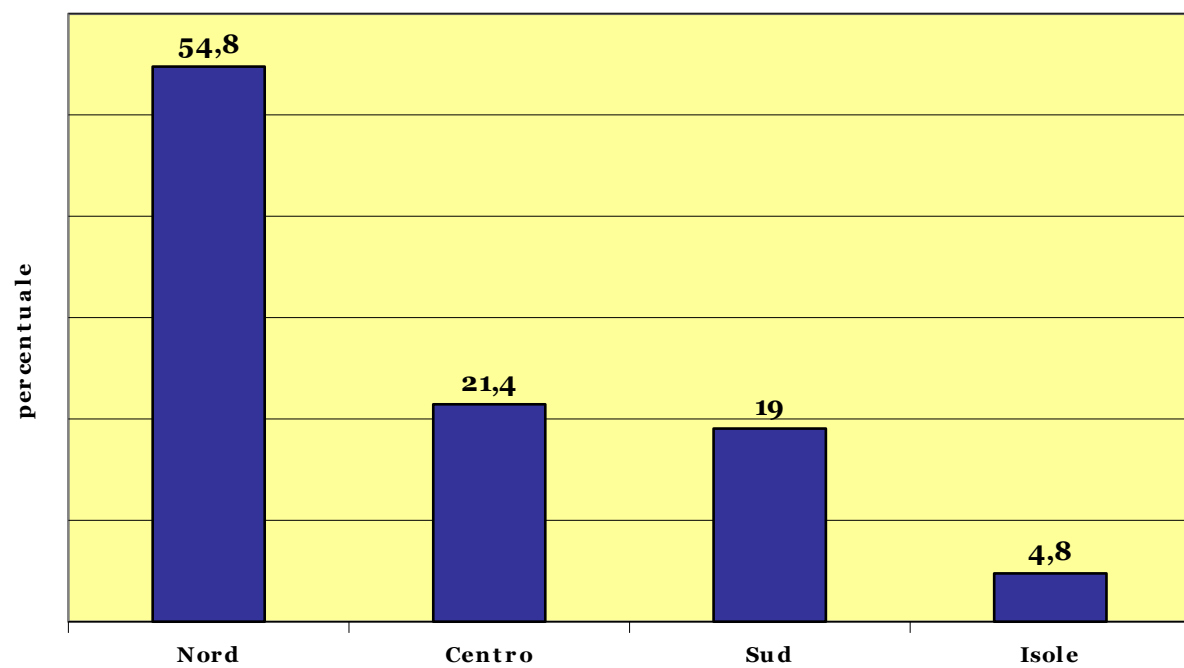
Diminuiscono, invece, sia le richieste di donne che chiamano dalla **provincia di Milano** (32,1 nel 2012%) che da **Milano città** (25% nel 2012).

Si confermano comunque al primo posto le donne residenti nelle **regioni del nord** (54,8%), seguite dalle donne del **centro** (21,4%), del **sud** (19%) e delle **isole** (4,8%).

RESIDENZA

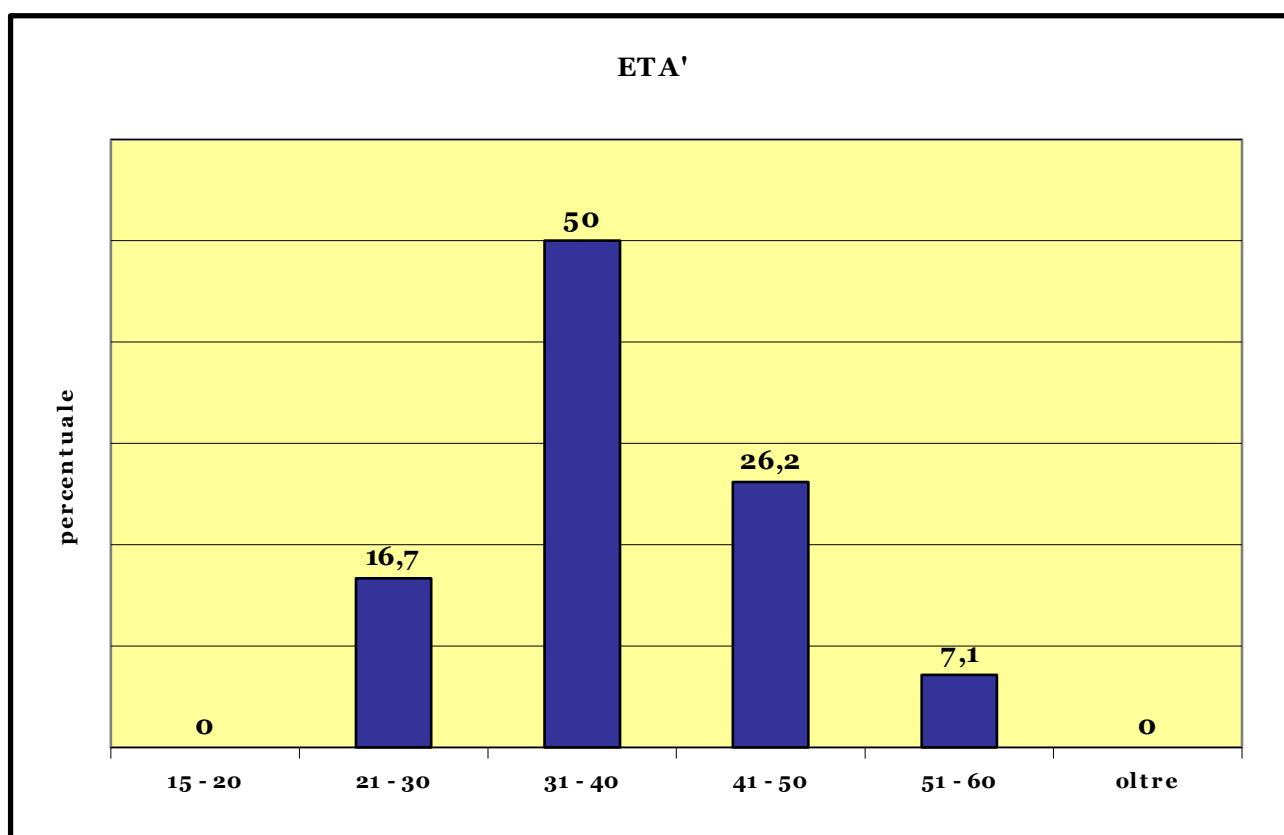


PROVENIENZA GEOGRAFICA



In riferimento all'**età**, la percentuale più consistente delle utenti (50%) appartiene alla **fascia d'età 31-40** (nel 2012 erano il 32,1%), seguite, con il 26,2%, dalle donne in **fascia 41-50**, che invece nel 2012 erano al primo posto con il 42,9%: a questo proposito, rispetto al 2012, si rileva un'interessante inversione di tendenza e una diminuzione della fascia d'età media di donne che richiede una consulenza in materia di infertilità di coppia.

Le donne tra i **21 e i 30 anni** rappresentano il 16,7% delle richieste, mentre è del 7,1 la percentuale di donne in **fascia d'età 51-60**.

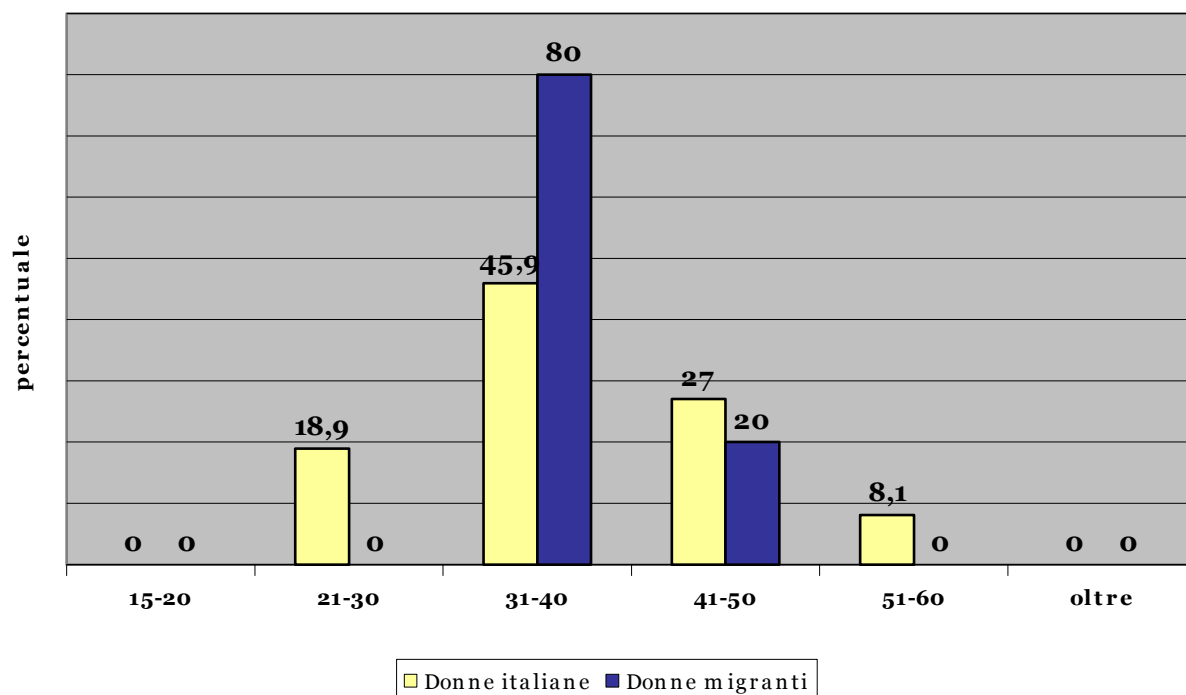


Dal confronto italiane/migranti constatiamo che le donne migranti che contattano la linea verde per una consulenza sull'infertilità di coppia sono distribuite nelle fasce di età 31-40 (80%) e 41-50 (20%).

Rispetto alle donne migranti, le italiane sono invece distribuite su un *range* d'età più ampio che spazia tra i 21 e i 60 anni: la maggioranza appartiene alla fascia d'età 31-40 (45,9%), seguita dalle donne tra i 41 e i 50 anni (27%).

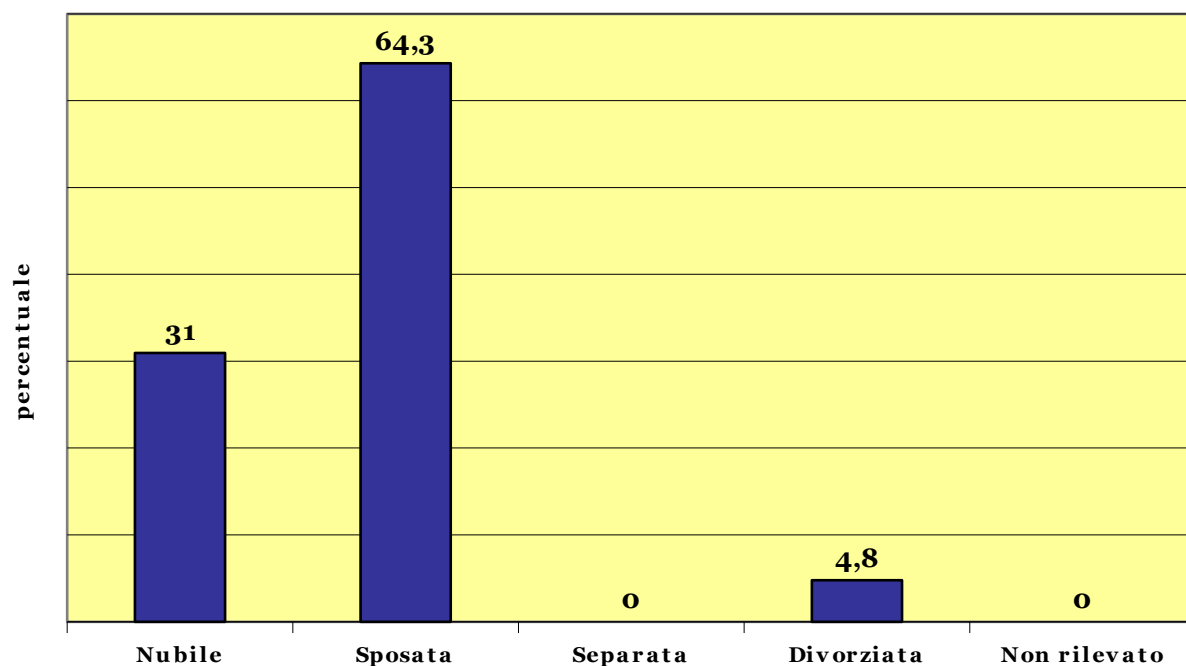
La totalità delle donne tra i 21 e i 30 anni (18,9%) e tra i 51 e i 60 anni (8,1%) che hanno contattato la Linea Verde per una consulenza in materia di infertilità è italiana.

CONFRONTO ETA' DONNE ITALIANE-MIGRANTI

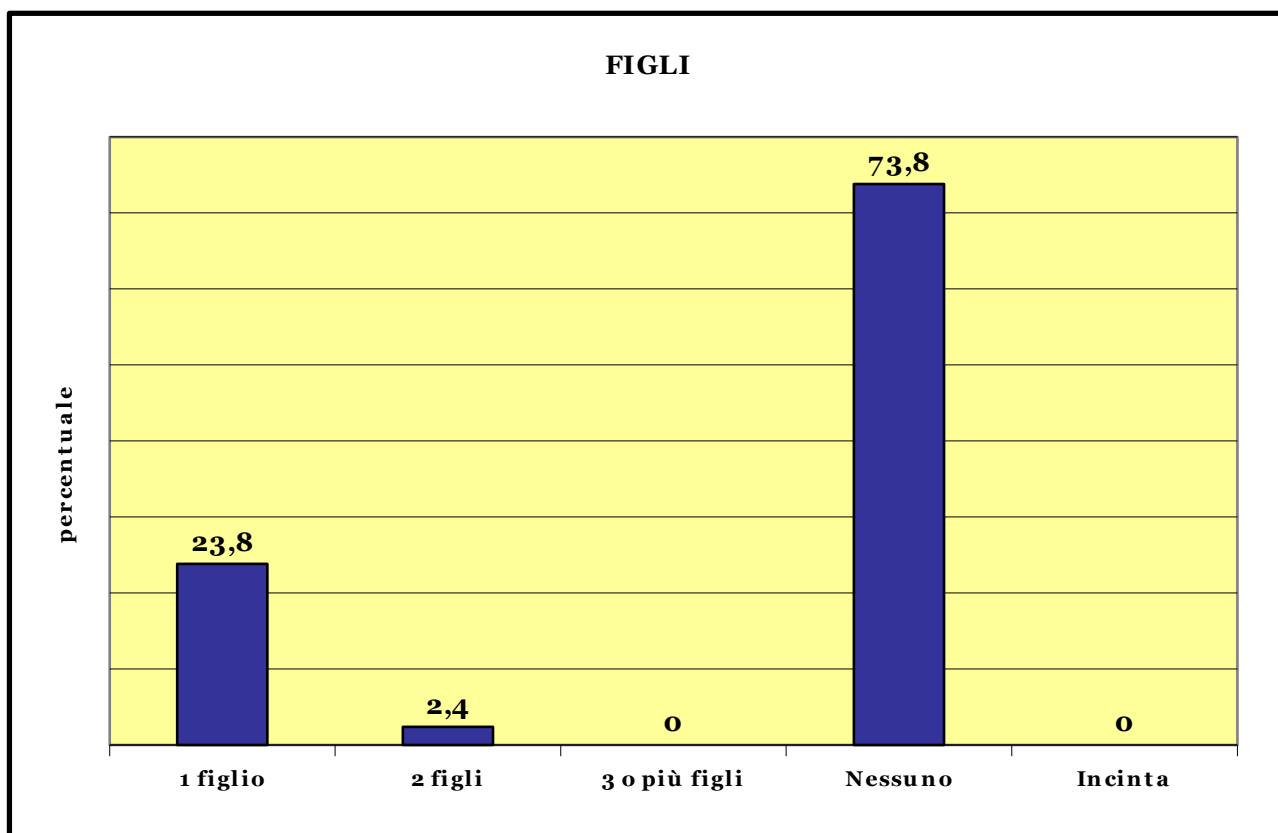


Riguardo lo **stato civile**, il 64,3% delle donne è sposata: nell'81,5% dei casi vive con il marito e nel 18,5% dei casi con partner e figli. Il 31% invece è nubile: il 61,5% vive in coppia con il partner, mentre il 23,1% con partner e figli.

STATO CIVILE



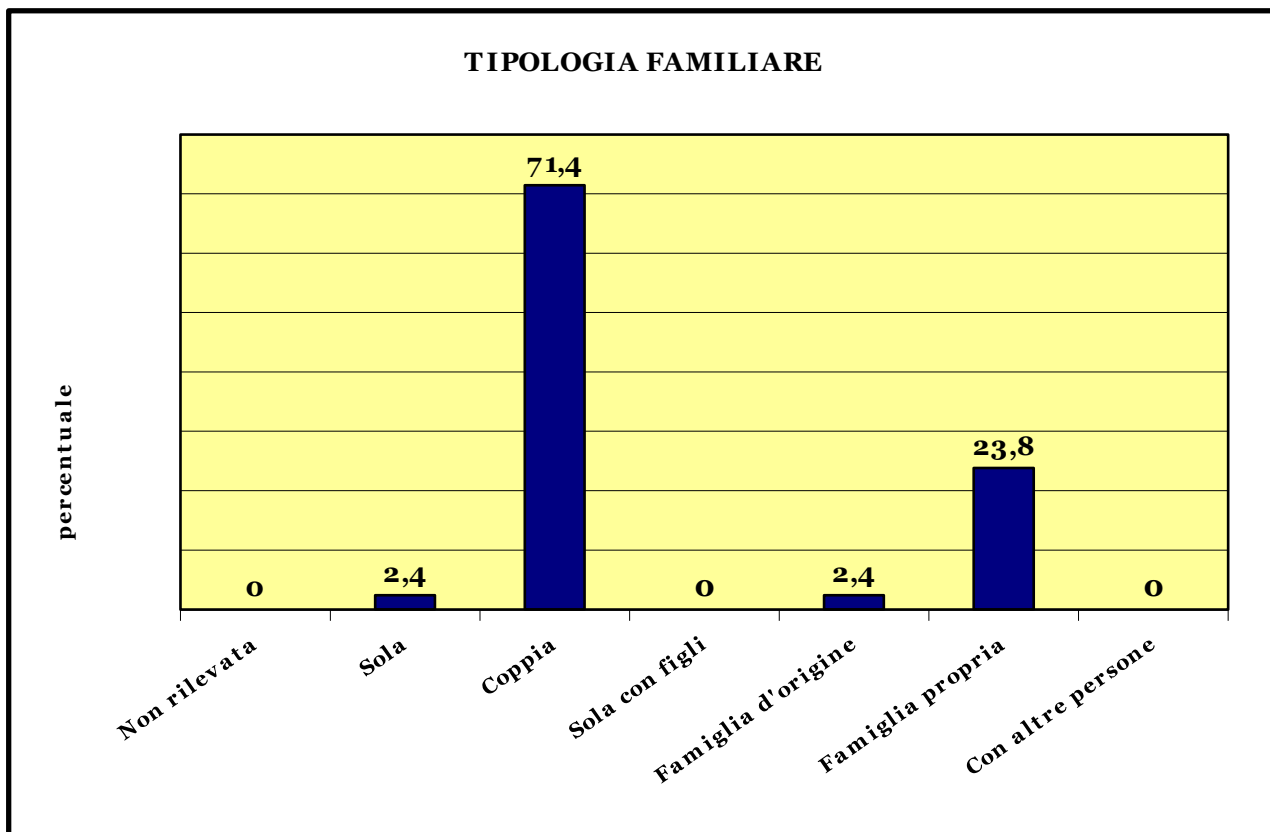
Se, come prevedibile, in relazione al tema della consulenza, il 73,8% delle donne **non ha figli**, è da notare il numero delle donne che dichiara di avere già uno o più figli (26,2%).



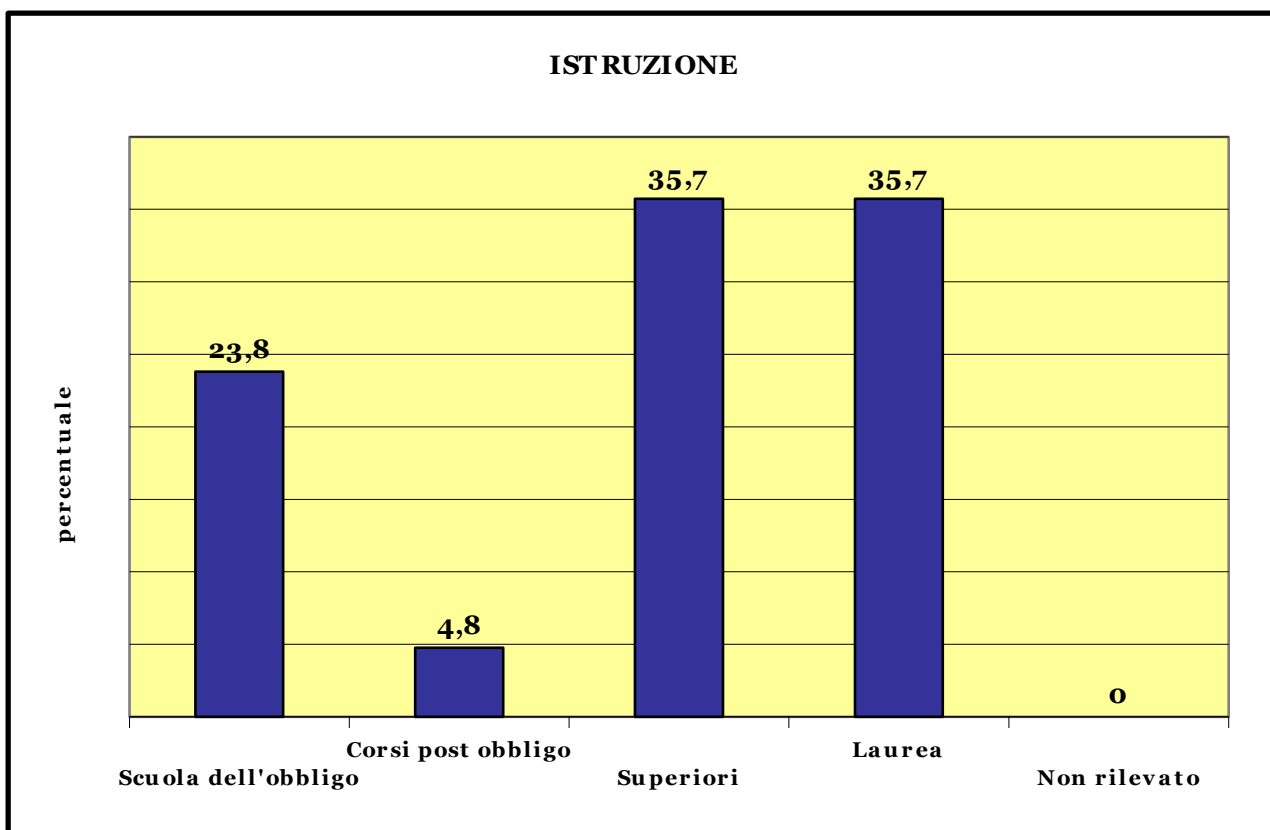
Da evidenziare come la quasi totalità delle donne che appartengono alle categorie “con 1 figlio”, “2 figli” e “3 o più figli” – che presumibilmente non dovrebbero quindi essere interessate dal problema dell’infertilità - chiami per se stessa e non in vece di altre persone.

Rispetto al **nucleo familiare**, il 71,4% del campione ha indicato un nucleo di due adulti (coniugati o conviventi) senza figli, così come ci si aspetterebbe vista la richiesta di consulenza per un problema di infertilità di coppia.

Il 23,8% dichiara invece di vivere con un partner e con uno, due o tre figli: la motivazione può essere ricondotta probabilmente al fatto che si tratta di donne che hanno avuto figli da una precedente relazione e che, una volta formata una nuova famiglia, desiderano stabilizzare il legame con il nuovo partner.

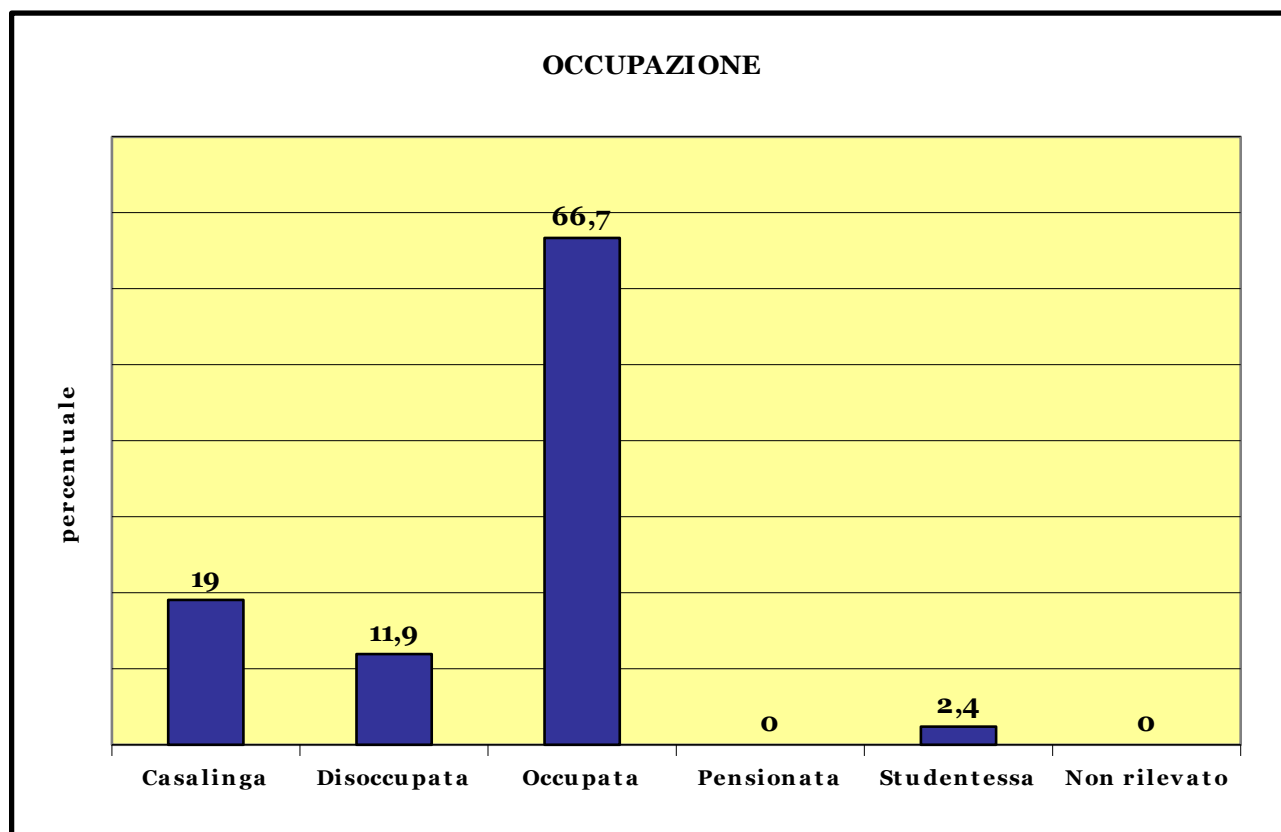


Il campione mostra una donna con un **livello di istruzione** medio-alto: il 71,4% possiede un diploma di scuola superiore o una laurea. Il 23,8% ha portato a termine il ciclo delle scuole dell'obbligo.



L'ultimo dato raccolto riguarda l'**occupazione**: il 66,7% dichiara di avere un'occupazione. Di queste l'82% come dipendente in regola e l'11% come libera professionista.

Il 19% dichiara di essere casalinga, l'11,9% disoccupata e il 2,4% studentessa.

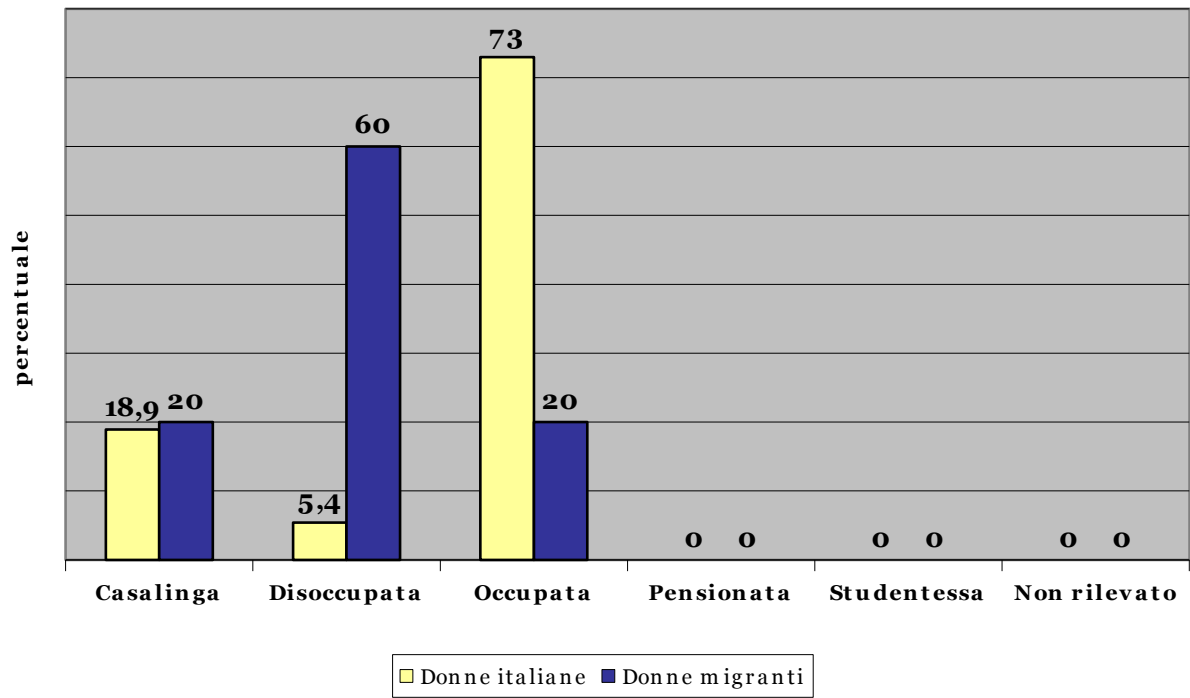


Dal confronto tra italiane e migranti emerge che le donne italiane occupate (73%) sono quasi il quadruplo rispetto alle donne migranti (20%).

Al contrario, le donne migranti disoccupate (60%) sono più del decuplo di quelle italiane (5,4%).

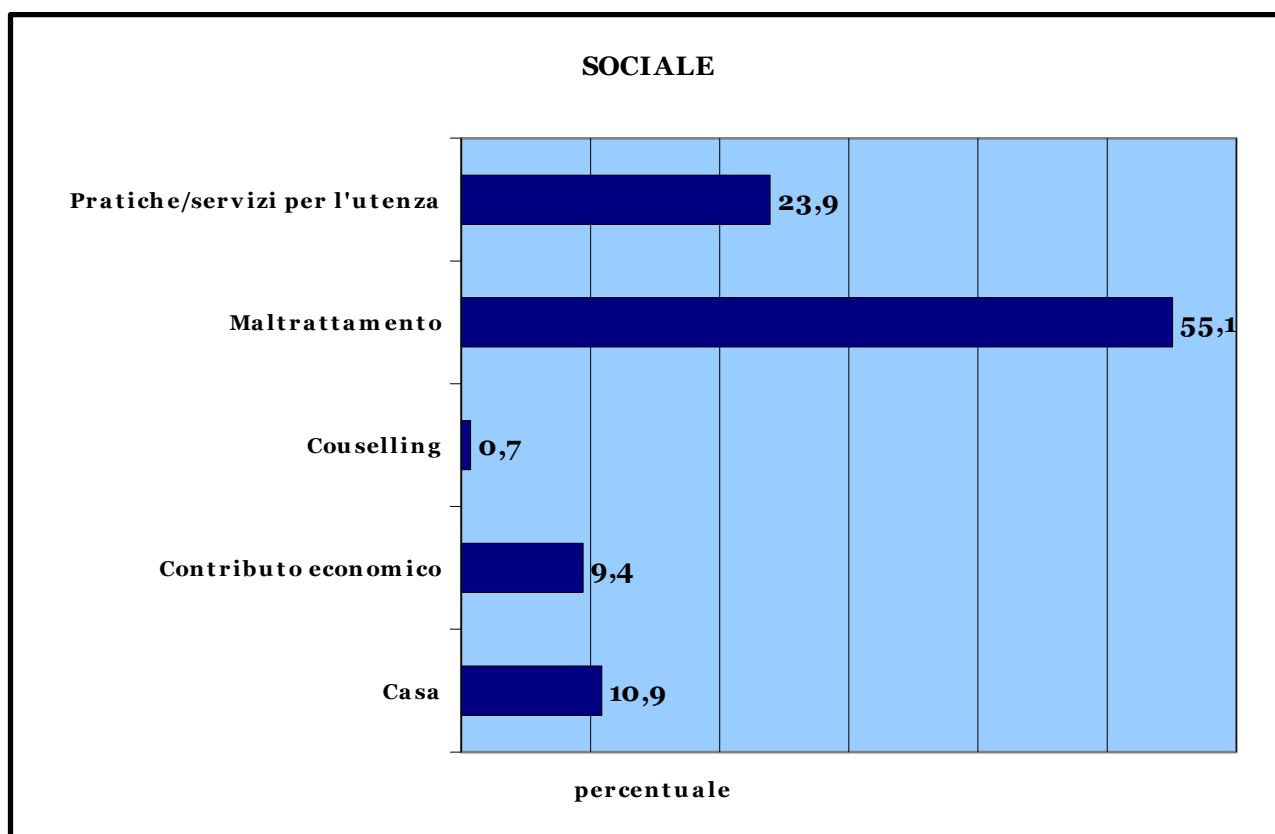
Le casalinghe sono invece quasi equamente rappresentate all'interno del gruppo delle donne italiane (18,9%) e di quello delle donne migranti (20%).

CONFRONTO OCCUPAZIONE DONNE ITALIANE-MIGRANTI



AREA SOCIALE

La consulenza in ambito sociale comprende richieste relative alla **casa**, all'erogazione di un **sussidio economico**, alla **presa in carico** di una situazione che presenta diverse criticità, al problema del **maltrattamento**, alla **conoscenza delle procedure** specifiche per beneficiare di prestazioni pubbliche o dei **servizi** a cui rivolgersi per avere supporto a seconda delle necessità.



Durante il 2013 l'andamento della tipologia di richieste ha evidenziato una significativa continuità rispetto al 2012. La maggior parte delle richieste classificate in quest'area riguarda, infatti, la segnalazione di episodi di **maltrattamento** o persecuzione, che passa dal 41% del 2012 al 55,1% del 2013. I dati raccolti confermano che molto spesso il maltrattamento, fisico, psicologico o economico, è consumato all'interno del nucleo familiare, o comunque proviene da una persona conosciuta. L'incremento – oltre ad un effettivo inasprirsi del fenomeno, testimoniato dai frequenti episodi di cronaca - può essere forse spiegato con una maggiore consapevolezza delle donne sulle dinamiche della

violenza di genere e sulle sue modalità di esercizio, generata grazie ad un crescente e costante processo di informazione e formazione promosso da enti pubblici, del privato sociale e dai *mass-media*.

A questo proposito, nell'ottica di supporto e aiuto alle vittime, ha assunto una valenza particolare la collaborazione di Osservatorio Donna con Sportello Artemisia di Cologno Monzese: le utenti delle Linea Verde, residenti a Cologno Monzese o nei territori limitrofi, che hanno palesato maltrattamenti intra ed extra-familiari o disagi relazionali intrafamiliari, sono state messe direttamente in contatto con un'operatrice esperta di Sportello Artemisia per una prima consulenza telefonica e per un eventuale colloquio successivo con relativa presa in carico. Le consulenze fornite da Sportello Artemisia attraverso Osservatorio Donna sono state 7 in totale.

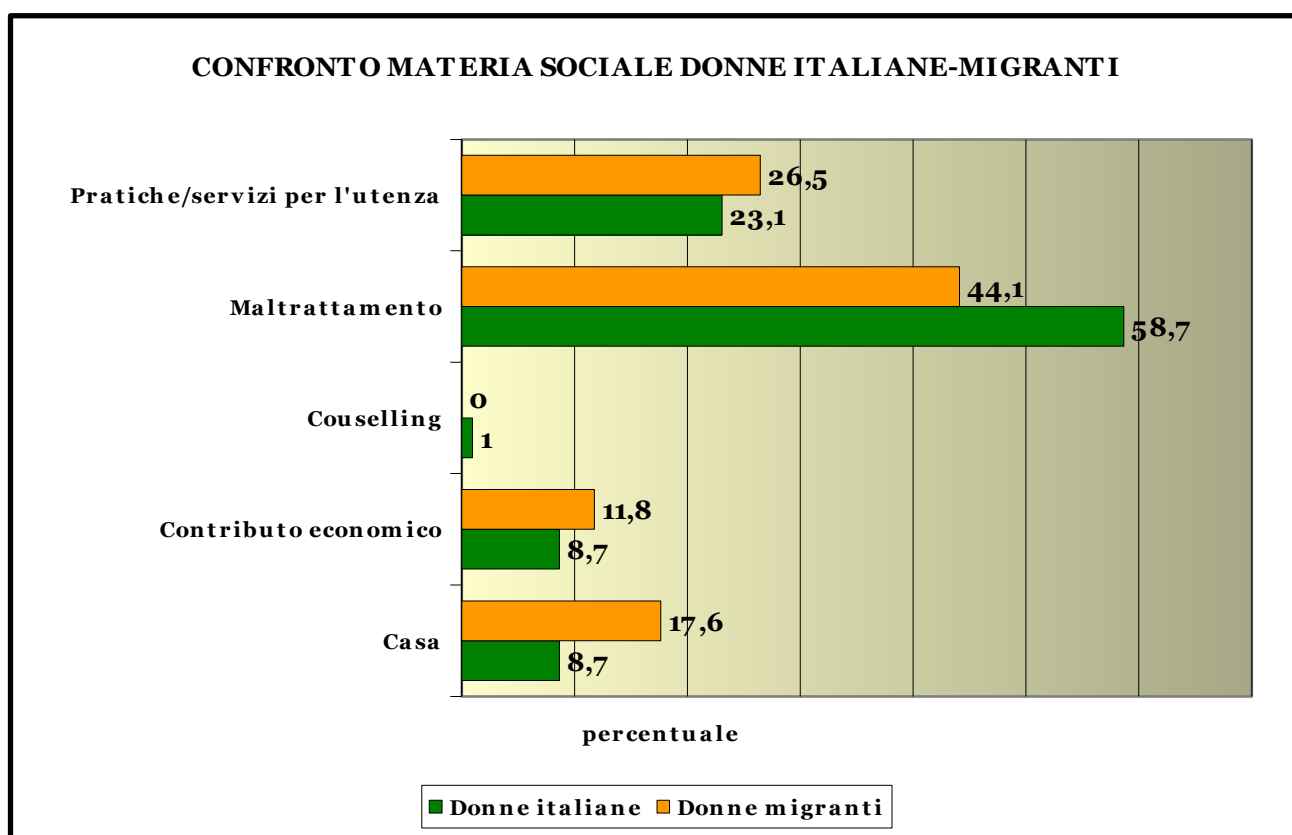
Seguono le richieste relative a **pratiche/servizi per l'utenza** (23,9%): gli uffici e i servizi pubblici o del privato sociale a cui rivolgersi a seconda delle esigenze e delle necessità, con i relativi riferimenti e gli orari (consultorio familiare, servizi sociali, ASL, Centro per l'impiego, etc.), per espletare le pratiche per la richiesta d'invalidità o per il rinnovo del permesso di soggiorno, per una linea di ascolto o per un problema di tossicodipendenza o alcolismo.

La **questione abitativa** richiede una riflessione specifica. Il 10,9% delle persone che si rivolgono alla Linea Verde chiedono in modo esplicito un aiuto per trovare alloggio (pensionato o ricovero notturno, ma anche una casa popolare o in edilizia residenziale pubblica), spesso raccontando di trovarsi in una situazione di emergenza abitativa (talvolta, a fronte di uno sfratto già notificato) alla quale i servizi pubblici preposti non hanno dato una risposta esauriente.

Significativo è anche il numero di richieste di **sostegno economico** (9,4%) a integrazione del reddito, per la famiglia, per le donne in periodo di maternità, per situazioni di disoccupazione più o meno prolungata, ma anche per situazioni di estremo disagio dove si denuncia la fatica di "arrivare a fine mese", di non avere il denaro per cibo o trasporti pubblici.

Dalle percentuali riportate nel grafico sottostante emerge come le donne italiane e le migranti siano portatrici di bisogni e necessità molto simili, anche se con intensità diverse: per entrambe il problema più urgente è il maltrattamento (58,7% per le donne italiane, 44,1% per le donne migranti), seguito dalla richiesta di chiarimenti sulle pratiche e i servizi territoriali diretti all'utenza (23,1% per le donne italiane e 26,5% per le donne migranti).

Ancora, se per le donne italiane la casa e i contributi economici sono un problema di pari rilevanza (8,7%), per le donne migranti la casa (17,6%) rimane una questione più urgente rispetto ai contributi economici e ai sussidi (11,8%).



Si può forse dedurre che le donne italiane siano ora alle prese con un problema sociale più pervasivo e di difficile risoluzione, la violenza di genere. D'altro canto sembra che le donne migranti siano alle prese con problemi di maltrattamento (anche se in misura minore rispetto alle donne italiane e forse perché ancora difficilmente denunciabili all'interno di alcune culture, pena l'isolamento sociale), ma abbiano una minore conoscenza dei servizi territoriali a disposizione delle donne, oltre a questioni abitative ed economiche più urgenti delle donne italiane.

AREA PSICOLOGIA

Come già rilevato negli anni scorsi, sono significative le richieste esplicite di sostegno psicologico: esse riguardano nella maggior parte dei casi interventi di **consulenza individuale** (85,5%). In molti casi l'utente fa riferimento in modo generico al bisogno di sostegno psicologico per una situazione di malessere, senza identificare quindi il proprio disagio e spesso non avendo ancora interpellato nessun servizio specialistico.

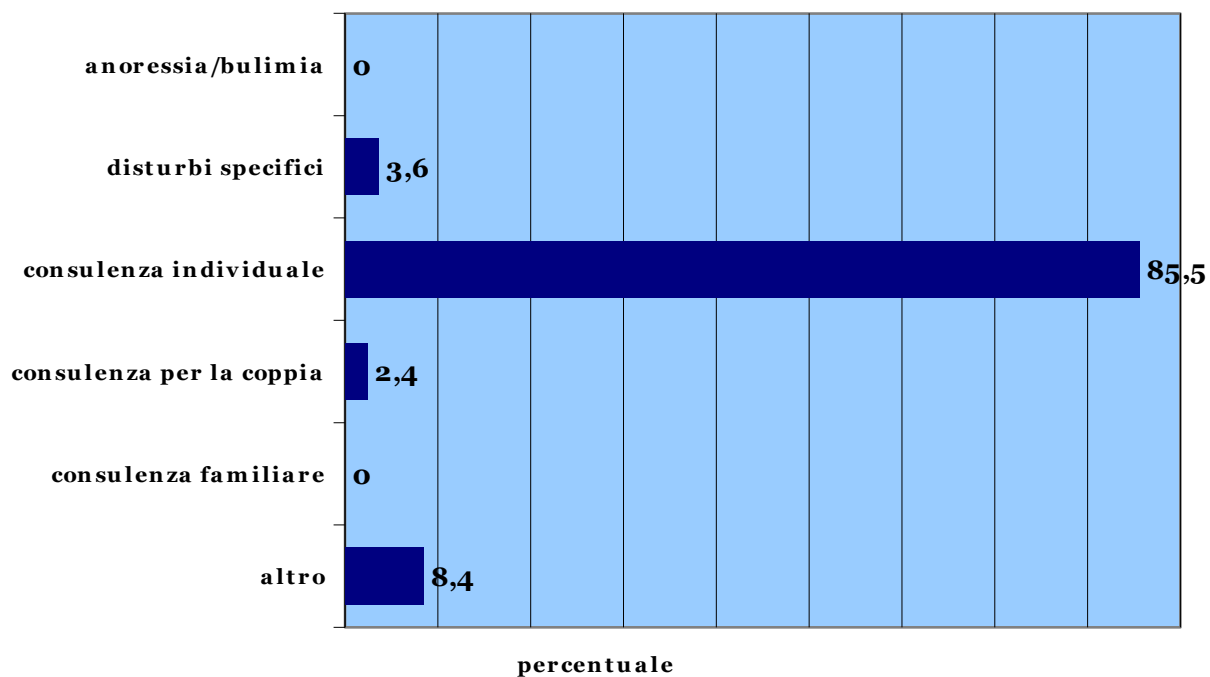
Talvolta invece la persona riconosce già un **disturbo specifico**, come depressione, ansia o attacchi di panico (3,6%).

Rispetto al 2012, sono diminuite le situazioni in cui l'utente parla di un disagio nelle relazioni interpersonali e nella sfera affettiva (6,3% tra consulenza per la coppia e consulenza familiare): infatti, solo il 2,4% degli interventi ha riguardato la richiesta di **consulenza per la coppia** mentre non vi sono state richieste di consulenza familiare.

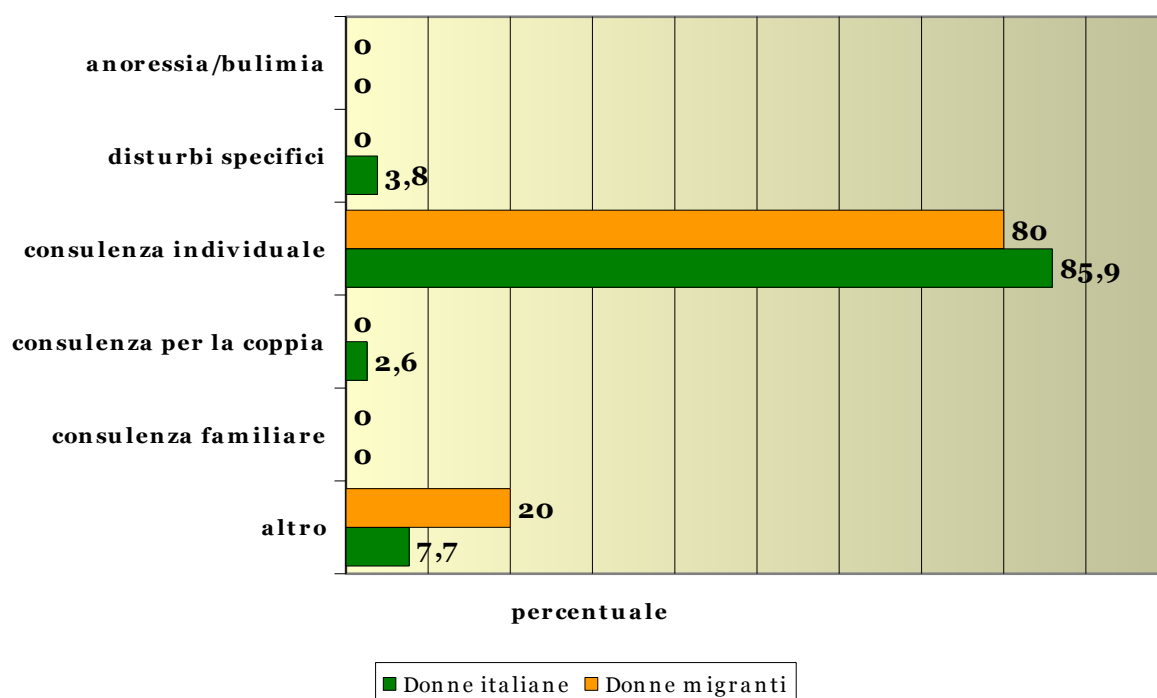
Inoltre, rileviamo che l'8,4% delle richieste classificate come "Altro" proviene da utenti che hanno chiamato la Linea Verde semplicemente per avere un **ascolto**. Questo può essere indice di un disagio che deriva da situazioni di solitudine e incomunicabilità, spesso dettate dal vivere in metropoli in cui i rapporti sociali sono rari e sporadici e dove risulta pertanto difficile costruire un tessuto di relazioni umane.

Leggendo i dati del grafico sotto riportato, si può constatare che la presenza delle donne migranti si attesta esclusivamente in relazione alle richieste di consulenza individuale e di linee dedicate all'ascolto. Sono invece assenti le richieste legate a disturbi specifici e a problemi familiari o di coppia.

PSICOLOGIA



CONFRONTO RICHIESTE PSICOLOGIA DONNE ITALIANE-MIGRANTI



Tre sono i dati degni di nota:

- ✓ la richiesta di consulenza individuale da parte delle donne italiane (85,9%) e migranti (80%) si discosta di una percentuale non considerevole;
- ✓ le richieste per la consulenza su disturbi specifici (3,8%) e per la coppia (2,6%) proviene esclusivamente da parte di donne italiane;
- ✓ le richieste di ascolto provenienti da donne migranti (20%) rappresentano più del doppio rispetto a quelle delle donne italiane (7,7%).

In particolar modo rispetto a quest'ultimo dato, si rileva, rispetto alle donne migranti, l'identificazione di un disagio psicologico che, su di loro, impatta in misura più evidente che sulle donne italiane, forse a causa della fatica, degli sforzi e delle energie psicologiche che il processo di integrazione e convivenza con una cultura diversa dalla propria richiede e con la quale si possono creare attriti e incomprensioni spesso difficili da metabolizzare o, ancora, dell'isolamento che ne deriva e in cui spesso possono ritrovarsi.

AREA DIRITTO DEL LAVORO

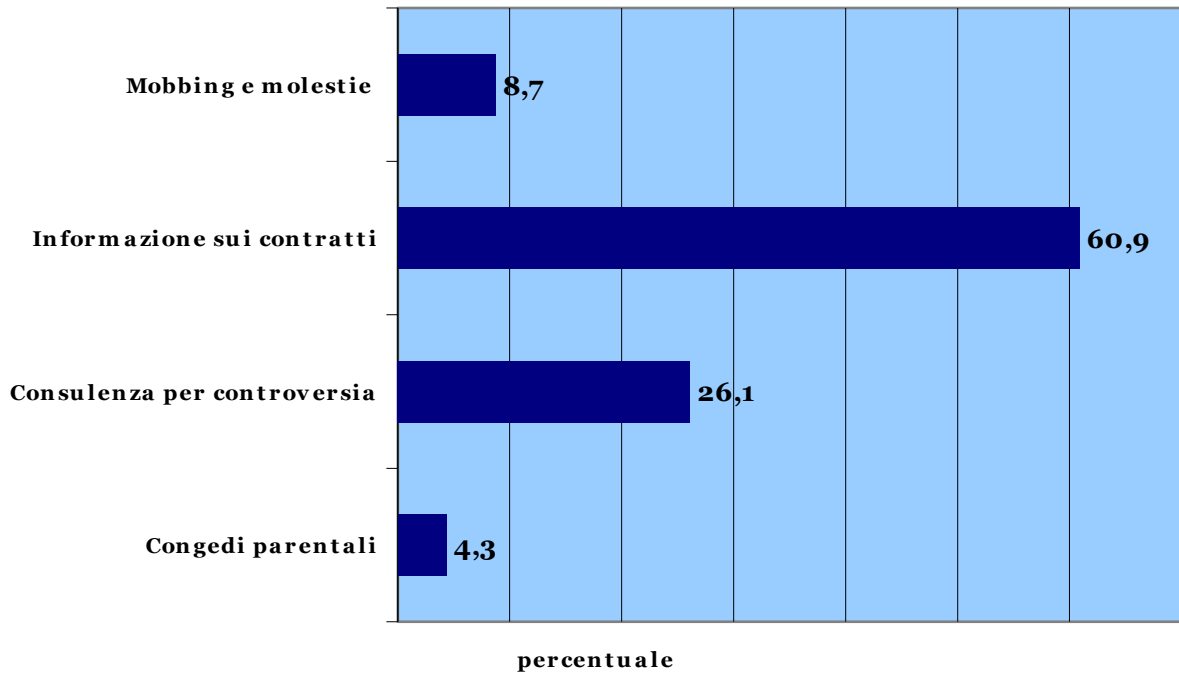
Nell'ambito del diritto del lavoro, il 60,9% delle richieste giunte riguarda le **informazioni generali sui contratti**, che di solito sono inerenti la normativa applicabile ai rapporti di lavoro. Una domanda ricorrente riguarda le singole categorie di contratto e i diritti del lavoratore previsti dalla legge.

A seguire, con un aumento del doppio rispetto al 2012, la percentuale relativa alle richieste di **consulenza per una controversia** (26,1%): usualmente si tratta di vertenze, non ancora intraprese, per impugnare il licenziamento oppure per il cambiamento dei turni e/o della sede di lavoro. Non sempre l'invio ai servizi specialistici - in questo caso, le organizzazioni sindacali - incontra il favore dell'utente, che spesso reclama una scarsa fiducia nell'efficacia della tutela sindacale.

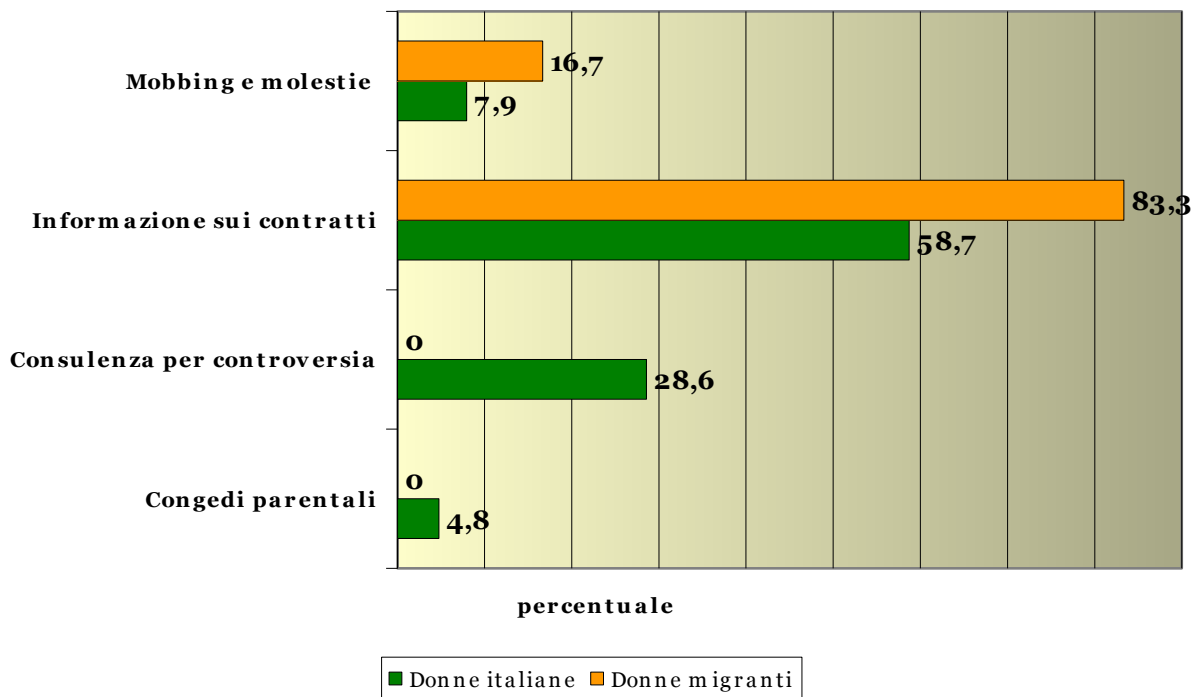
L'8,7% delle utenti chiama la Linea Verde per episodi di **mobbing, discriminazioni o molestie**, in particolar modo subite al rientro dalla maternità oppure durante dei periodi di ristrutturazione aziendale, finalizzate a indurre la lavoratrice a presentare spontaneamente le proprie dimissioni.

In netta diminuzione la richiesta di informazioni legate ai **congedi parentali**, che si attesta al 4,3% (rispetto al 21,7% del 2012), a conferma non solo della scarsa diffusione di questo beneficio e della altrettanto scarsa consapevolezza riguardo ai diritti dei genitori che lavorano (in particolar modo per le lavoratrici e i lavoratori atipici), ma probabilmente anche a causa della poca fiducia negli uffici del personale delle proprie aziende.

DIRITTO DEL LAVORO



CONFRONTO MATERIA DIRITTO DEL LAVORO DONNE ITALIANE-MIGRANTI



Dal confronto tra donne italiane e migranti si constata che le donne migranti concentrano le loro richieste nell'ambito delle informazioni sui contratti (83,3%) e su mobbing e molestie (16,7%), mentre sono solo italiane le donne che richiedono consulenza per una controversia (28,6%) e sui congedi parentali (4,8%).

Le donne migranti sembrano essere in particolar modo interessate alle informazioni sui contratti: infatti, la percentuale delle donne migranti (83,3%) è di quasi trenta punti più alta di quella delle donne italiane (58,7%).

Questo dato, assieme alla mancanza di richieste in materia di controversie e di congedi parentali, può forse essere spiegato, da un lato, con una maggiore necessità, da parte delle donne migranti, di tutele negli ambiti più basilari del diritto e, dall'altro, con una scarsa consapevolezza e capacità di identificazione degli aspetti più specifici degli abusi e dei diritti in materia di lavoro.

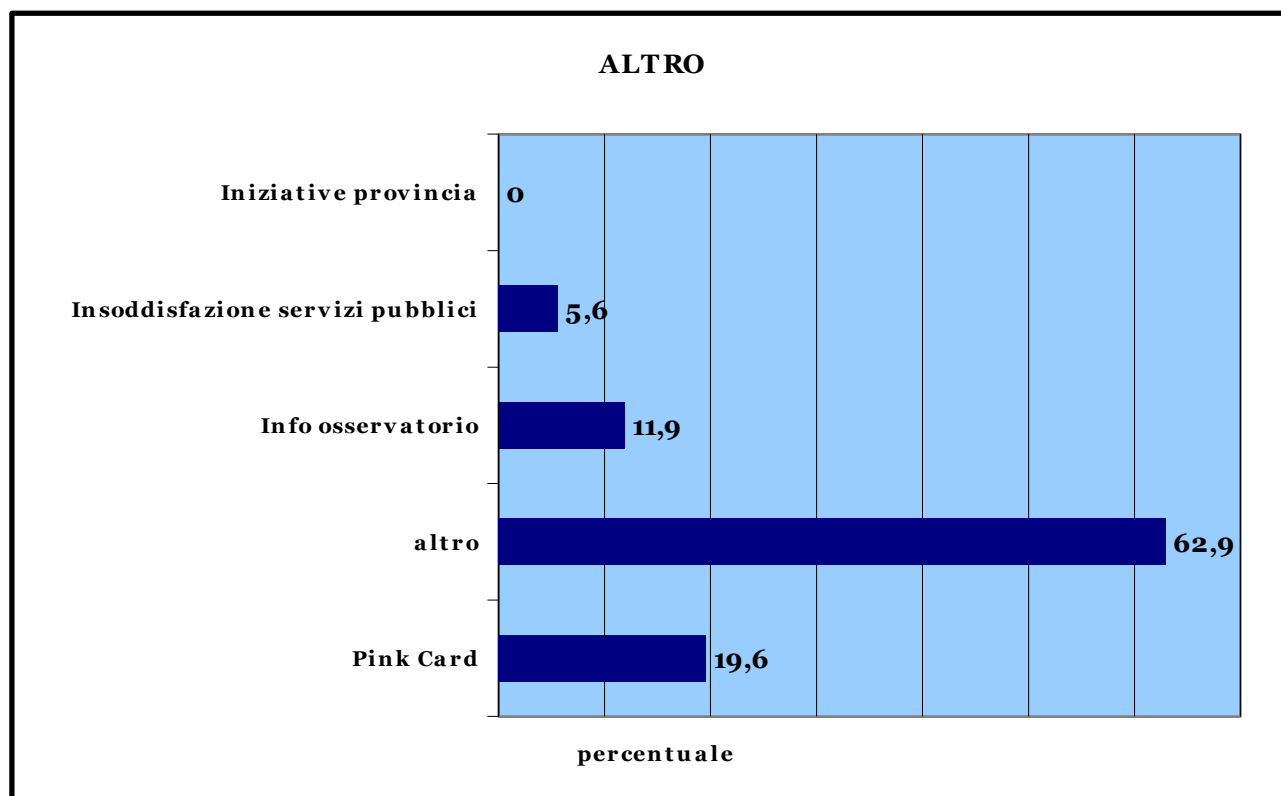
ALTRE RICHIESTE

E' utile prendere in considerazione le richieste pervenute e classificate sotto la sezione "Altro": il 19,6% delle telefonate riguarda domande relative alla **Pink Card**, una tessera rilasciata dal Servizio Politiche giovanili e di genere, che dà diritto a sconti in numerosi esercizi commerciali su tutto il territorio nazionale, nonché a riduzioni sul prezzo di alcune prestazioni mediche fornite dai centri medici convenzionati. Le domande - provenienti sia dai privati cittadini che dai Comuni che provvedono alla distribuzione - riguardano prevalentemente le modalità di rilascio e l'attivazione, il funzionamento, la scadenza, l'entità degli sconti e le convenzioni.

A seguire l'11,9% delle richieste riguarda **informazioni e chiarimenti sul tipo di servizio che fornisce la Linea Verde**.

Infine, il 5,6% delle utenti qui classificate contatta la Linea Verde per denunciare **insoddisfazione nei confronti di servizi pubblici**.

Da notare un 62,9% di richieste difficilmente classificabili in altre sezioni, molto spesso improprie o relative a offerte di collaborazioni professionali.

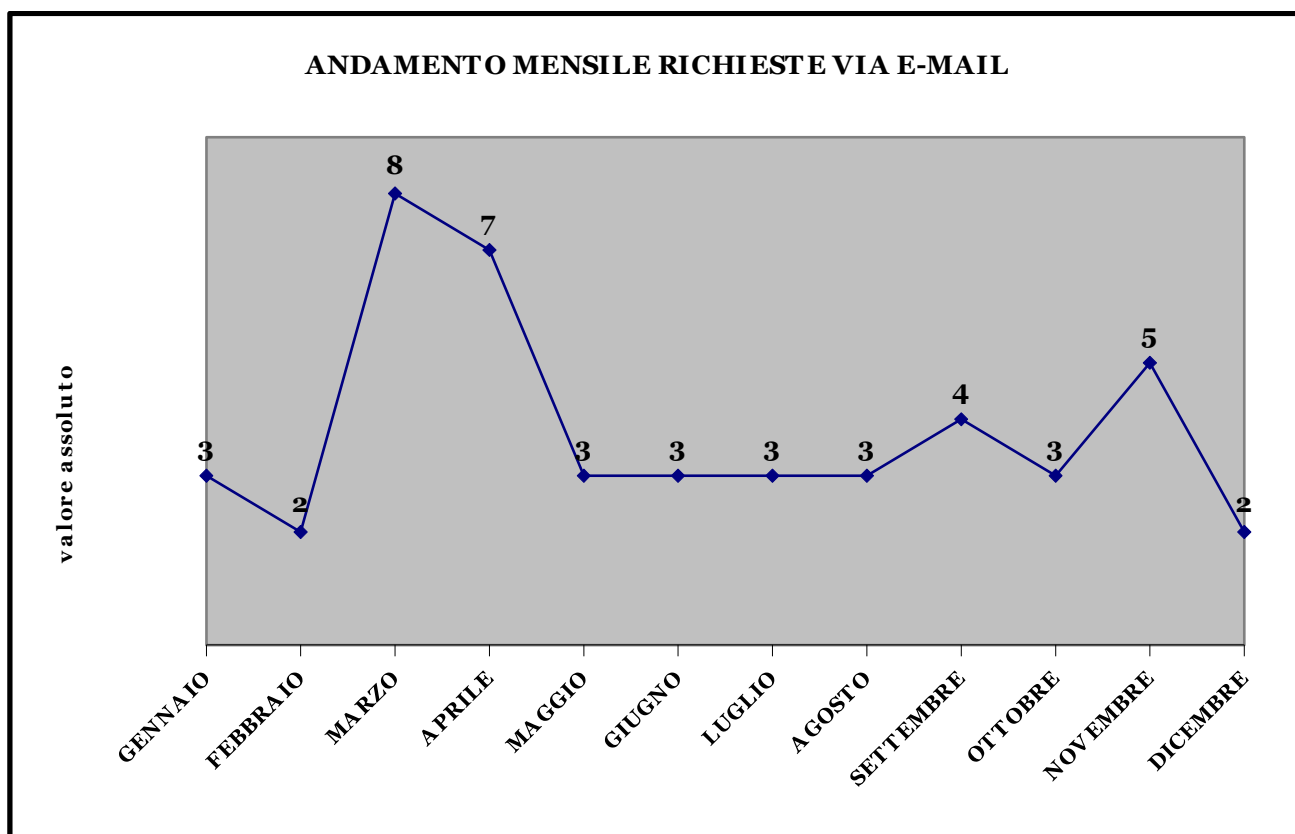


RICHIESTE VIA E-MAIL

Molte persone contattano il servizio attraverso l'indirizzo di posta elettronica osservatorio_donna@provincia.milano.it, pur trattandosi di un riferimento non pubblicizzato e presente solo sul sito istituzionale.

Nel corso del 2012, **46** sono state le **e-mail** ricevute, a cui si aggiungono le proposte di collaborazione a vario titolo con l'ufficio (**15 candidature** con allegato curriculum).

Nel grafico seguente è riportato l'andamento mensile delle richieste pervenute via e-mail:



L'analisi del contenuto delle richieste ci rivela un andamento simile rispetto ai contatti che giungono alla Linea Verde: infatti, anche via e-mail, l'intervento più frequente rientra nell'**ambito legale** (21,7%).

Seguono le richieste di intervento nel settore **lavoro/imprenditoria** (10,9%) - che confermano la situazione di difficoltà legata al periodo storico ed economico attuale - e, in egual misura, di supporto in **ambito sociale** (6,5%) e di consulenza sul **diritto del lavoro** (6,5%)

Si attestano al 4,3% le richieste nell'**area psicologica** e della **formazione**.

Non si rilevano, invece, richieste inerenti la salute, il fisco, la previdenza e il tempo libero.

Degna di nota la percentuale relativa alle e-mail classificate come “**Altro**” (45,7%): in questa sezione rientrano le richieste di pubblicizzazione di eventi, libri, associazioni del territorio, di collaborazione a diverso titolo con il Servizio o di informazione in merito ad iniziative specifiche.

