

OSSERVATORIO DONNA

LINEA VERDE



Relazione sulle attività del primo semestre 2014

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 3
1. IL FLUSSO DELLE TELEFONATE	pag. 6
2. IL CAMPIONE	pag. 7
3. ANALISI DEI DATI ANAGRAFICI	pag. 8
3.1 Fonte informativa	pag. 8
3.2 Nazionalità	pag. 10
3.3 Residenza	pag. 12
3.4 Età	pag. 14
3.5 Stato civile	pag. 15
3.6 Figli	pag. 16
3.7 Tipologia familiare	pag. 17
3.8 Istruzione	pag. 18
3.9 Occupazione	pag. 19
4. ANALISI DELLA RICHIESTA	pag. 21
4.1 Area legale	pag. 22
4.2 Area salute	pag. 24
4.3 Area sociale	pag. 26
4.4 Area diritto del lavoro	pag. 28
4.5 Area psicologia	pag. 30
4.6 Area lavoro e imprenditoria	pag. 31
4.7 Altre richieste	pag. 33
4.8 Richieste via e-mail	pag. 34

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 21.000 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.

Nei primi sei mesi del 2014 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

Con la sensibile riduzione del budget a disposizione del Servizio e la carenza di risorse umane formate, a partire dal 12 maggio 2014 si è resa necessaria una riorganizzazione e l'orario di apertura è stato ridotto: da lunedì a giovedì dalle 9 alle 17:30 (anziché 18) con orario continuato, il venerdì dalle 9 alle 13.

Oltre al consueto servizio di orientamento e informazione, sono certamente da segnalare le consulenze specialistiche 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 sul tema 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.
- **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.
- Dal 4 febbraio 2013 é 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.
- A partire dal 7 maggio 2013 é stata attivata la **Consulenza legale gratuita** 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 una delle avvocate disponibili, che fisserà un appuntamento per una prima consulenza legale gratuita *de visu*.
- 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.

- 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.

Tra gennaio e giugno 2014 si attesta a 53,1 la percentuale media di telefonate perse (effettuate cioè in orario di chiusura del servizio o mentre le operatrici sono impegnate in altre conversazioni), evidenziando **un netto aumento rispetto allo stesso semestre del 2013** (37,3%).

Ciò si può spiegare, in generale, con la scarsità di risorse umane assegnate al Servizio (1 a tempo pieno e determinato, 1 a tempo parziale e determinato) e, in particolare, con l'assenza di personale dedicato esclusivamente alla risposta telefonica: infatti, nell'ottica di un'ottimizzazione della gestione delle attività, le risorse umane sono state coinvolte in diverse mansioni (amministrative, gestionali, progettuali), nonché nella partecipazione a riunioni di servizio, riducendo così il tempo dedicato alla risposta all'utenza.

Durante i primi sei mesi del 2014, la Linea Verde di Osservatorio Donna ha ricevuto **16 e-mail** e **1.198 telefonate**, delle quali **446** hanno comportato un intervento nel quale l'operatrice ha fornito un orientamento oppure è stata necessaria una consulenza specialistica.

IL FLUSSO DELLE TELEFONATE

Rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente, nel primo semestre del 2014 si è registrato un aumento delle telefonate ma una diminuzione degli interventi.

L'aumento può forse spiegarsi con una maggiore conoscenza del servizio e con l'attivazione delle consulenze specialistiche dirette all'utenza, in particolar modo quella legale, che rappresenta la richiesta più frequente.

Tuttavia, nonostante le telefonate siano aumentate, si è assistito ad una contestuale diminuzione degli interventi effettuati dalle operatrici, per le ragioni già descritte in precedenza: la scarsità di risorse e l'assenza di personale dedicato esclusivamente alla risposta telefonica, unite ad un maggior carico di attività da svolgere (anche al di fuori della sede di servizio), hanno influito sul numero di risposte all'utenza.

A riprova di quanto esposto, è doveroso notare che il rapporto tra le telefonate giunte alla Linea Verde e quelle servite è diminuito sensibilmente, passando dal 62,7% dei primi sei mesi del 2013 al 46,9% dello stesso periodo del 2014.

IL CAMPIONE

I dati riportati di seguito sono riferiti alle donne che, dal 1° gennaio al 30 giugno 2014, 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 (28) e considerare solo quelle delle **donne che per la prima volta** hanno chiamato il numero verde.

Di conseguenza, il campione analizzato è composto da **288 donne**.

ANALISI DEI DATI ANAGRAFICI

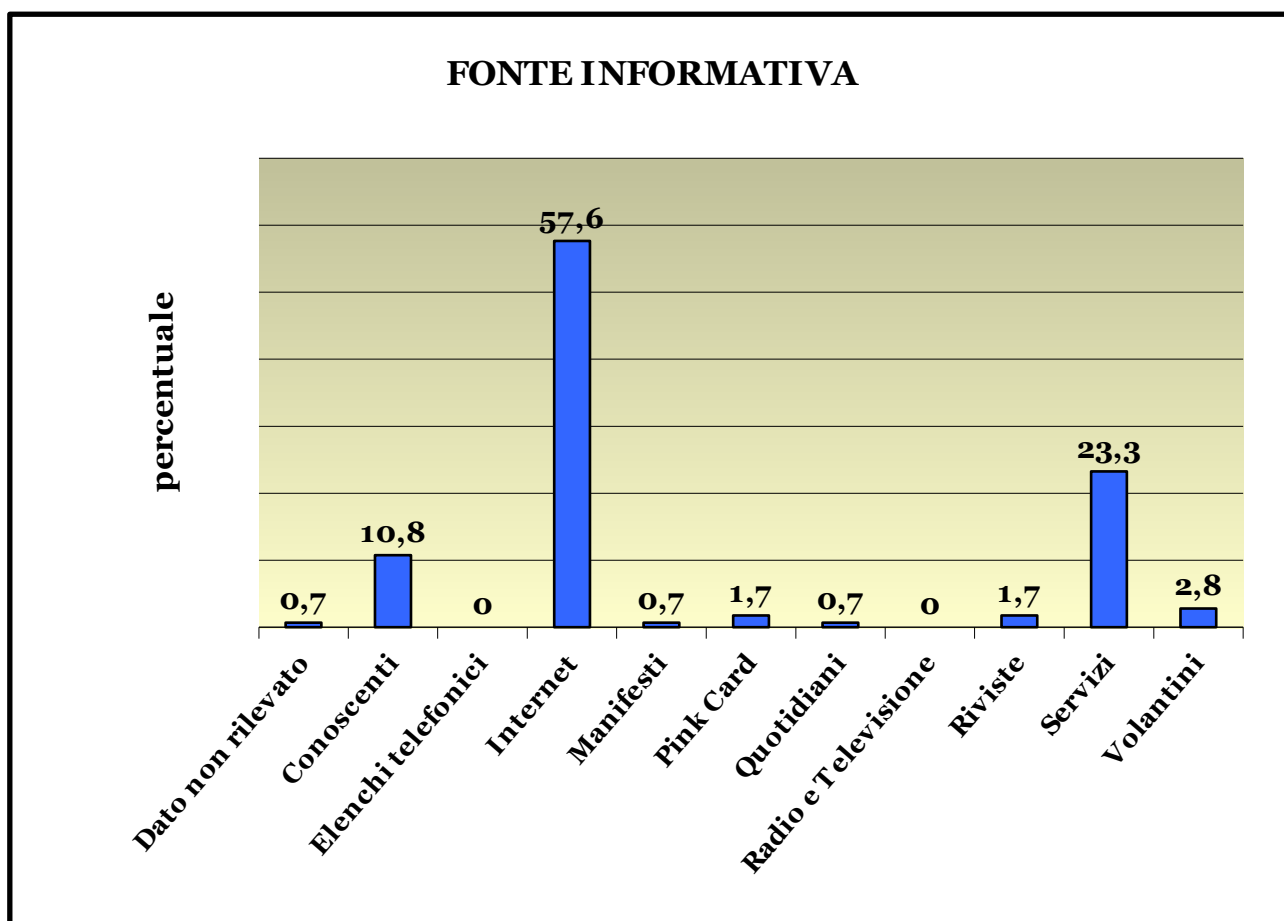
FONTE INFORMATIVA

Rispetto al 2013 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 hanno rappresentato, in quest'ordine, le fonti informative principali. Nei primi sei mesi del 2014 la situazione risulta pressoché invariata, con un'ulteriore, consistente crescita dello strumento di internet:

- il 57,6% 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 (88%), il sito istituzionale della Provincia di Milano (8,4%) e i siti ufficiali dei comuni (1,8%);
- i **servizi** si posizionano al secondo posto con il 23,3%; nello specifico quelli comunali (43,3%) e provinciali (23,9%), le associazioni (9%) e le ASL (4,5%);
- si conferma significativa, e in leggero aumento rispetto al 2013 (9,3%), la segnalazione del servizio da parte di **conoscenti** (10,8%), che hanno notato la pubblicità o si sono rivolti loro stessi alla Linea Verde: nel 67,7% dei casi si tratta di amici, colleghi e vicini di casa, nel 22,6% dei casi di partner e parenti;
- a seguire i **volantini** (2,8%), inviati tramite posta elettronica ai servizi presenti sul territorio di Milano e provincia ed esposti presso le sedi dove le donne si recano per le più svariate ragioni;
- in calo il dato riferito ai mezzi di stampa, in particolare **riviste e quotidiani** (2,4%). Tra le riviste rientrano 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 (60%) e le riviste dedicate alle tematiche della salute (40%);

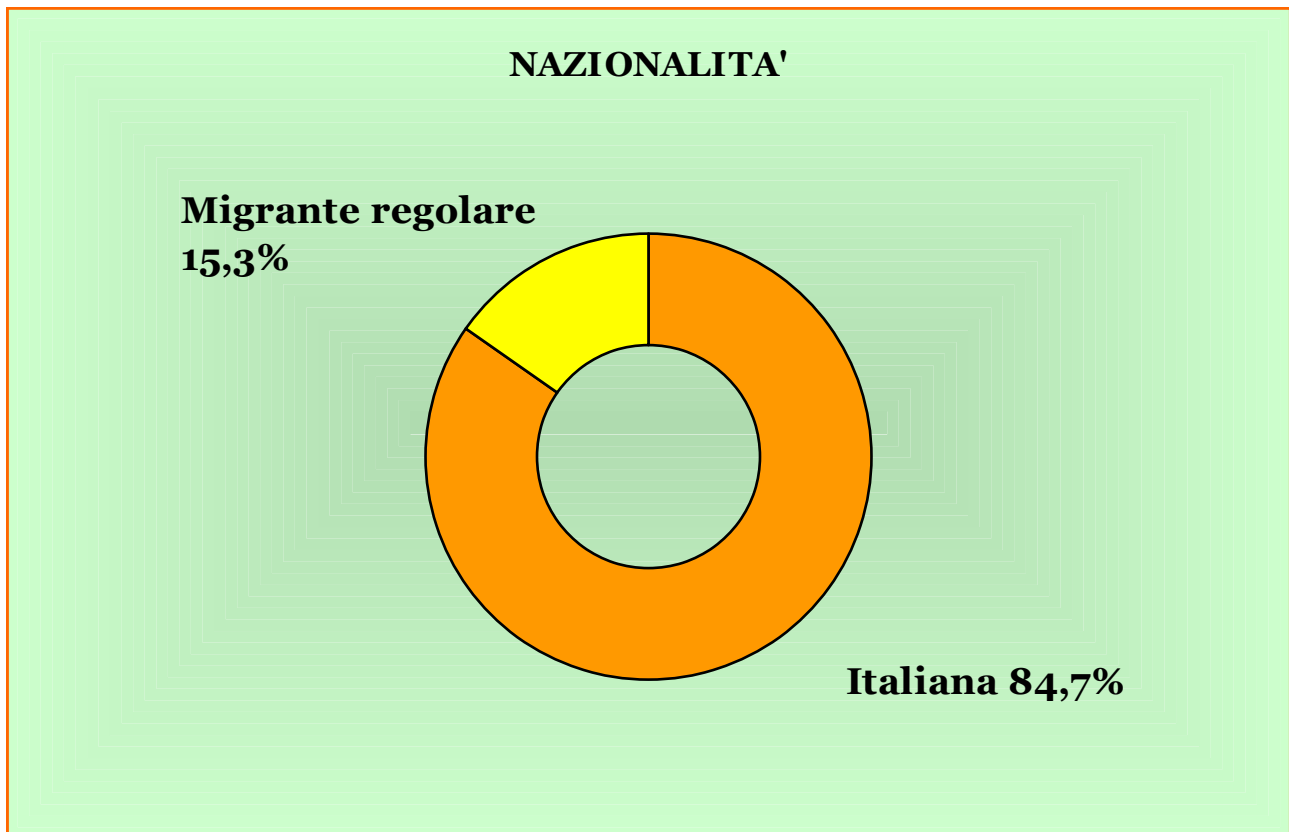
➤ **Pink Card** (1,7%)

➤ infine troviamo i **manifesti** (0,7%) 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 (1,3%) 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.



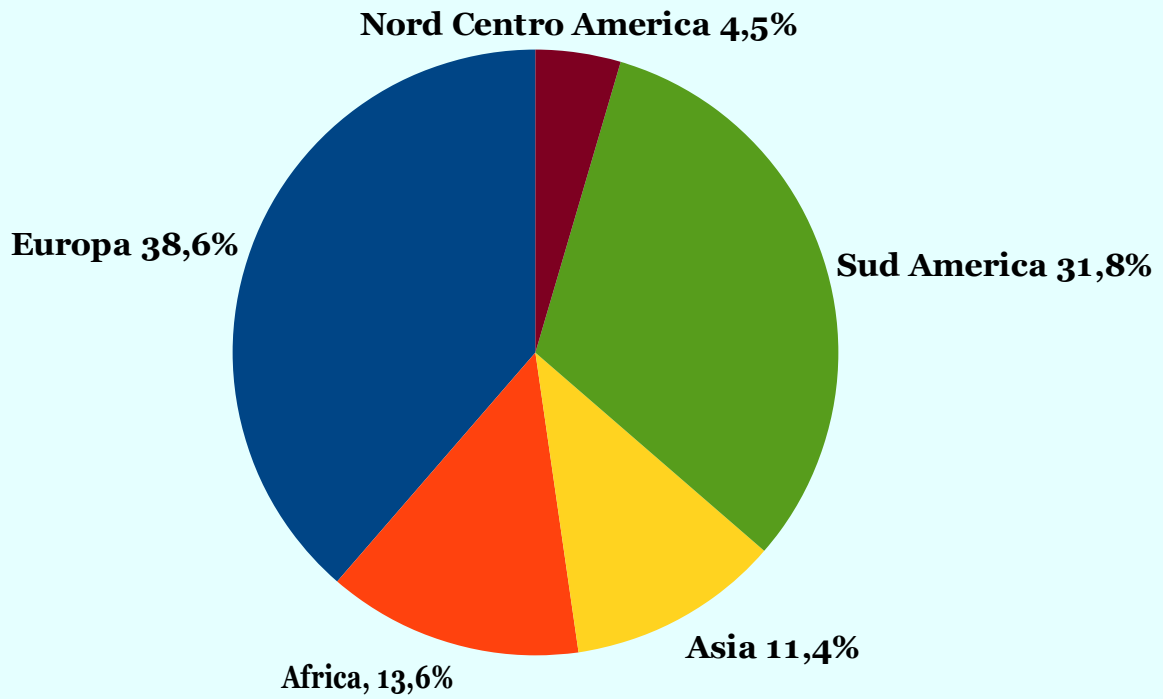
NAZIONALITA'

La maggior parte delle utenti è di nazionalità **italiana** (84,7%).

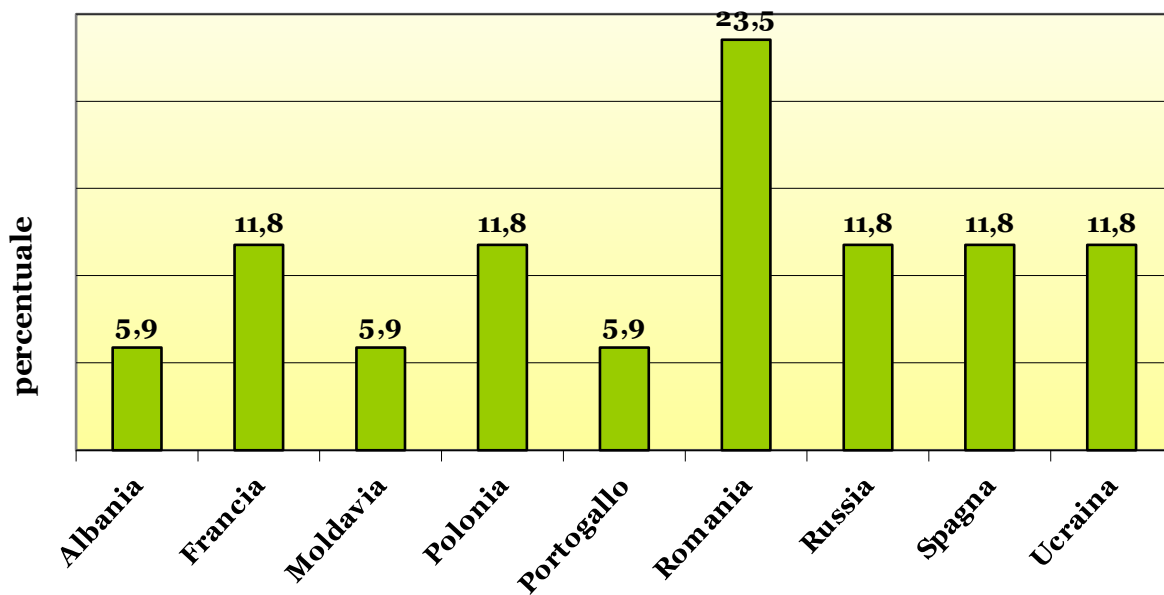


Per quanto riguarda le donne di nazionalità estera, è interessante notare che il 38,6% proviene da **altri paesi dell'Europa** (Romania *in primis*), il 31,8% dal **Sud America** (Perù, Ecuador e Colombia), il 13,6% dall'**Africa**, l'11,4% dall'**Asia** e il 4,5% dal **Nord e Centro America**.

CONTINENTE PROVENIENZA DONNE MIGRANTI



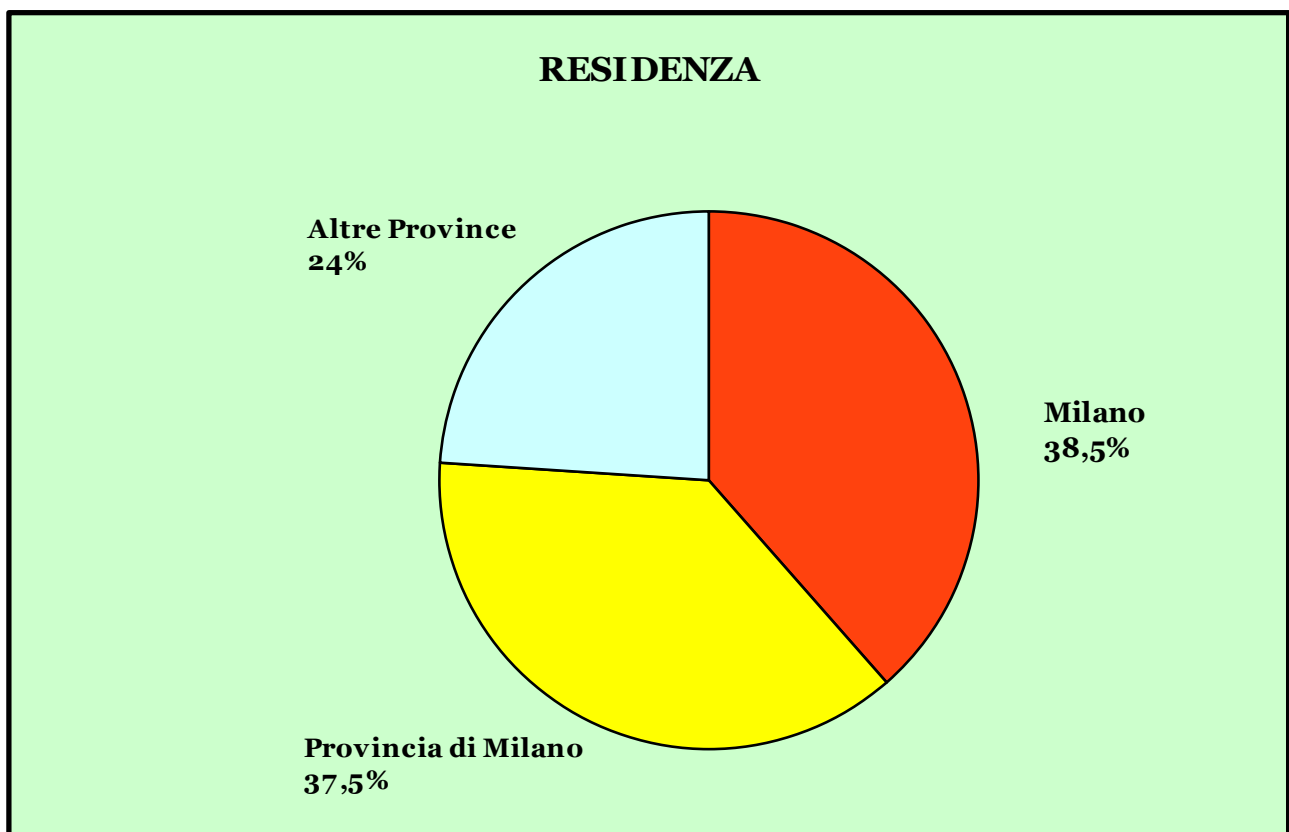
TELEFONATE PROVENIENTI DAI PAESI EUROPEI



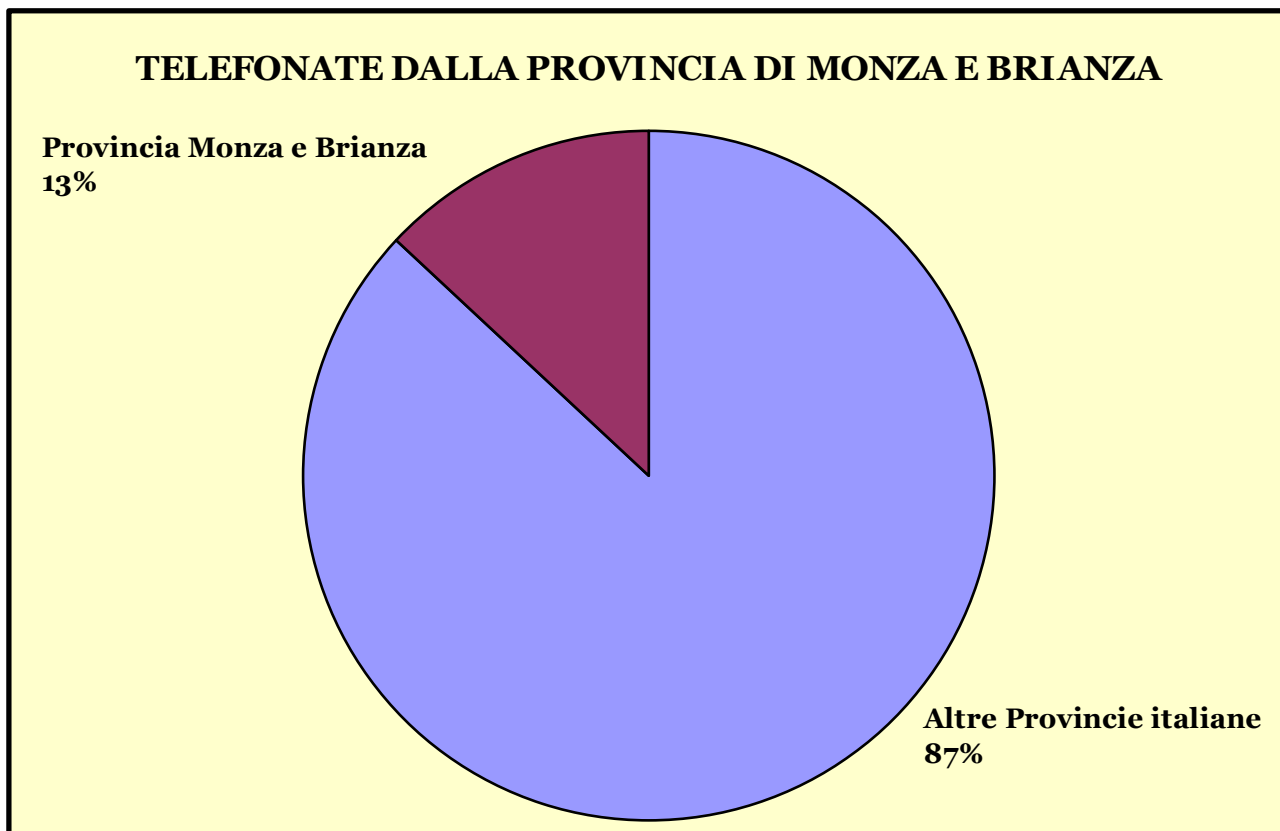
RESIDENZA

Il 38,5% delle telefonate alla Linea Verde è effettuato da donne residenti nel comune **capoluogo**, mentre il 37,5% da donne residenti nel territorio della **provincia di Milano**, un dato in leggero aumento rispetto all'anno precedente (36%).

Contestualmente si nota una percentuale consistente di contatti dal territorio esterno alla provincia di Milano (24%), 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 **13%** delle telefonate proviene dalla provincia di Monza e Brianza.



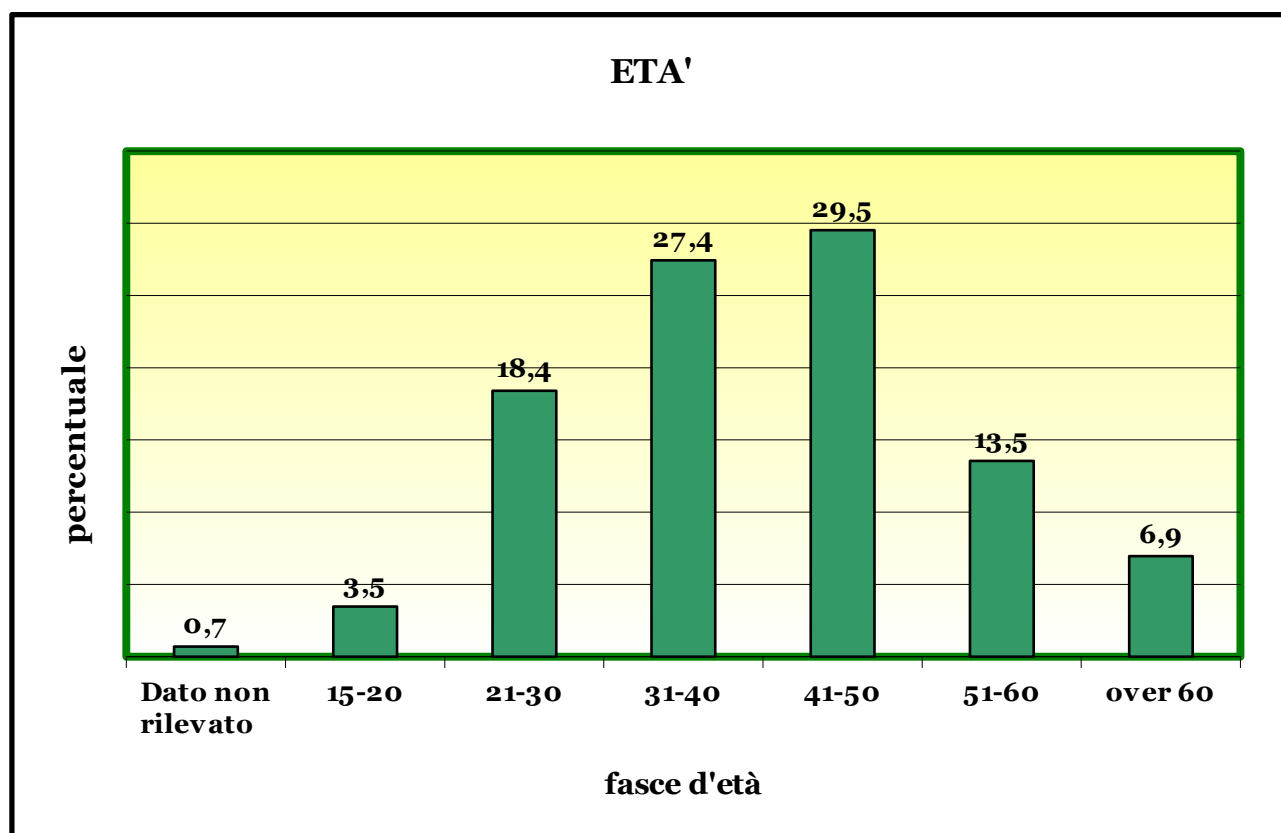
Il dato è in diminuzione rispetto allo stesso periodo di riferimento dell'anno precedente (19%). Se ne deduce che, seppur in misura minore, per una parte delle utenti che risiedono nel territorio di Monza e Brianza, l'Osservatorio Donna continua a costituire un punto di riferimento per consulenza, orientamento e informazione, probabilmente a causa dell'assenza di un servizio simile nella Provincia di Monza e Brianza.

ETA'

Il dato relativo all'età delle utenti vede un picco percentuale corrispondente alla fascia d'età **della piena maturità** (41-50 anni) con il 29,5%; a seguire la fascia d'età **giovane-adulta** (31-40 anni) con il 27,4%, la **fascia d'età tra i 21 e i 30 anni** con il 18,4%, quella tra i **51 e i 60 anni** con il 13,5%, per giungere al 6,9% della **terza età (oltre i 60 anni)**. Solo il 3,5% delle utenti ha un'età **tra i 15 e i 20 anni**.

Si rileva un apprezzabile aumento delle **giovani (21-30 anni)** con un 18,4% rispetto al 13,6% del primo semestre del 2013.

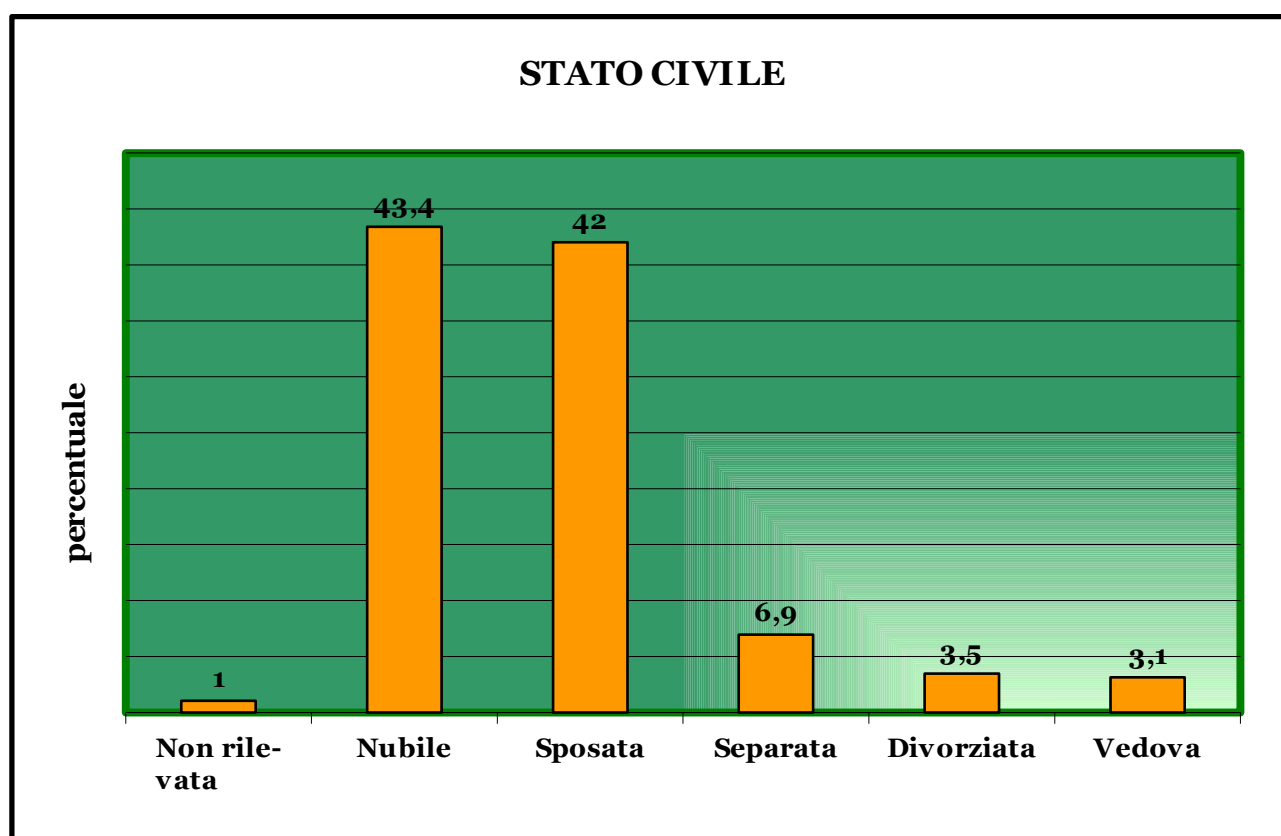
Uno sguardo complessivo sulle percentuali evidenzia che mediamente l'utente che si rivolge alla Linea Verde appartiene a una classe di **età medio-alta** (solo il 21,9% delle utenti ha meno di 30 anni).



STATO CIVILE

Il 55,5% delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde ha un'**esperienza matrimoniale** attuale (42% sono le donne sposate) o pregressa (6,9% le separate, 3,5% le divorziate e 3,1% le vedove).

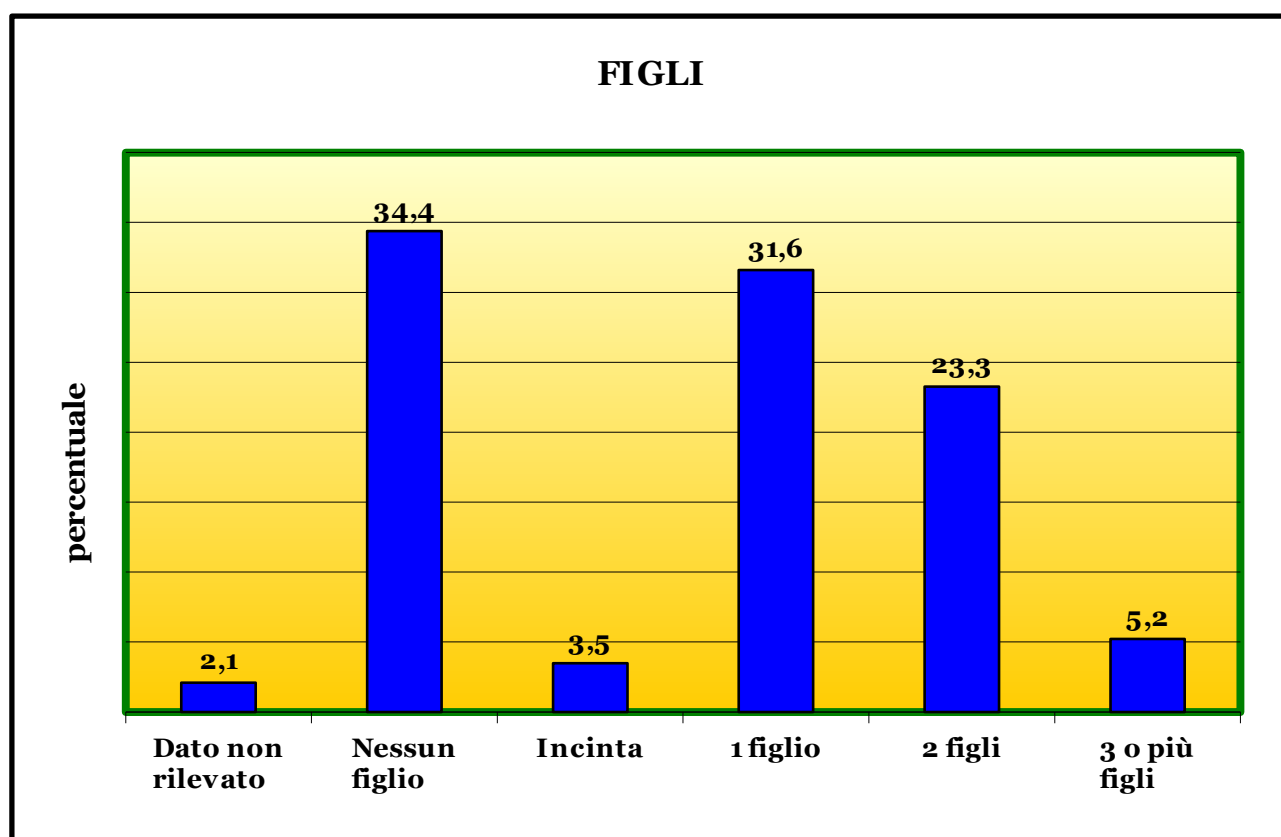
Significativo il dato sulle **donne nubili**, che rappresentano il 43,4% del totale, con un aumento del 10% rispetto allo stesso periodo del 2013: è da segnalare che all'interno di questa sezione sono state calcolate anche le donne che costituiscono una coppia (15,2%) o una famiglia di fatto (11,2%).



FIGLI

Il 34,4% delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde **non ha figli**, mentre il 31,6% delle donne ha **un figlio** e il 23,3% **due figli**. Il 5,2% ha **tre o più figli**.

Si può quindi affermare che la maggioranza delle donne che contatta la Linea Verde ha **almeno un figlio** (60,1%), anche se, in percentuale, il valore più elevato tra le singole categorie individuate è quello delle donne senza figli.

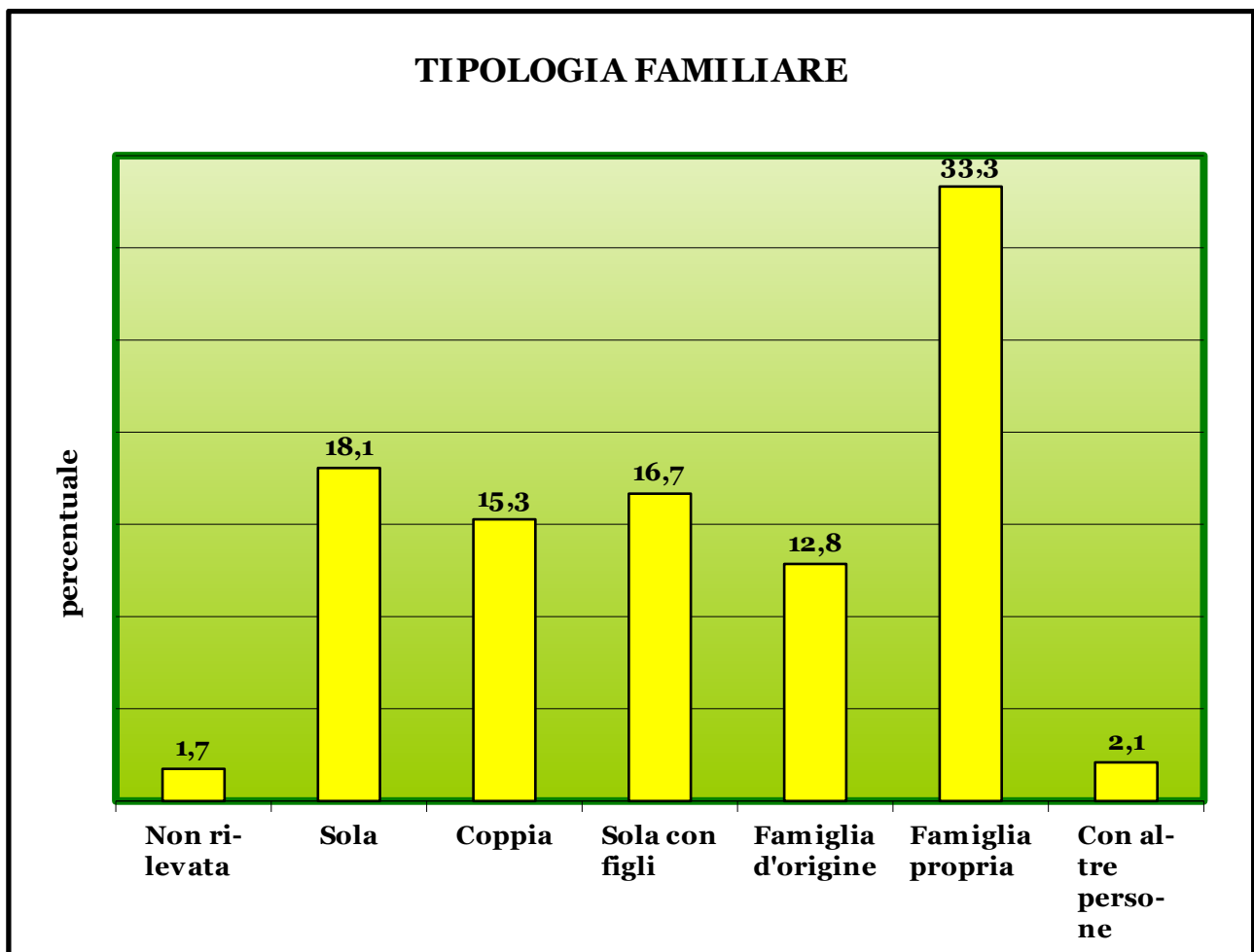


TIPOLOGIA FAMILIARE

Dovendo descrivere il proprio nucleo familiare, il 33,3% del campione ha indicato un nucleo di due adulti (coniugati o conviventi) con figli, mentre il 15,3% senza figli.

Il 18,1% delle utenti vive sola e il 16,7% costituisce un nucleo familiare monoparentale.

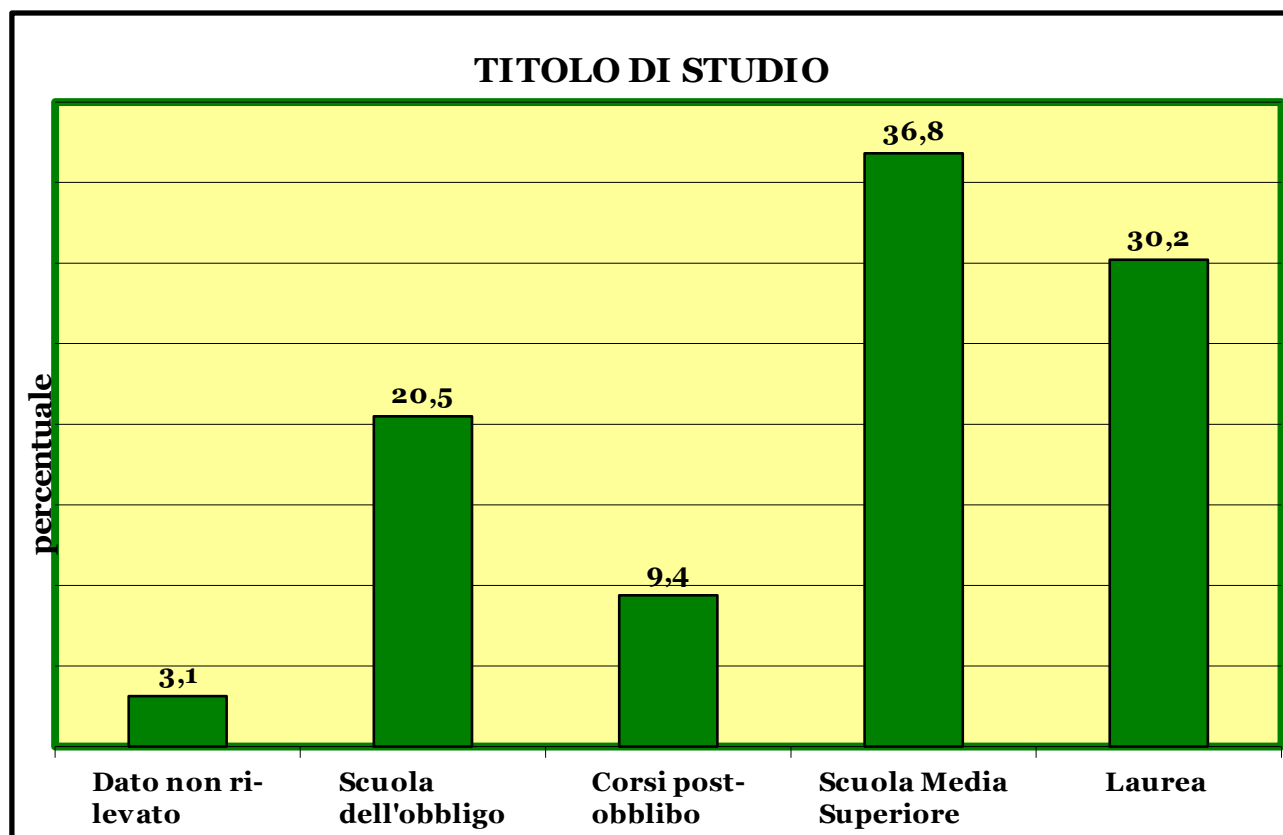
Il 12,8% abita con la famiglia d'origine, mentre il 2,1% con altre persone con cui non ha vincoli di parentela.



ISTRUZIONE

Oltre la metà delle donne del campione (67%) ha un **grado di istruzione medio-alto** (diploma di scuola superiore o laurea, conseguiti in Italia o all'estero).

Il 20,5% ha frequentato le **scuole dell'obbligo** e il 9,4% un **corso post-obbligo**.



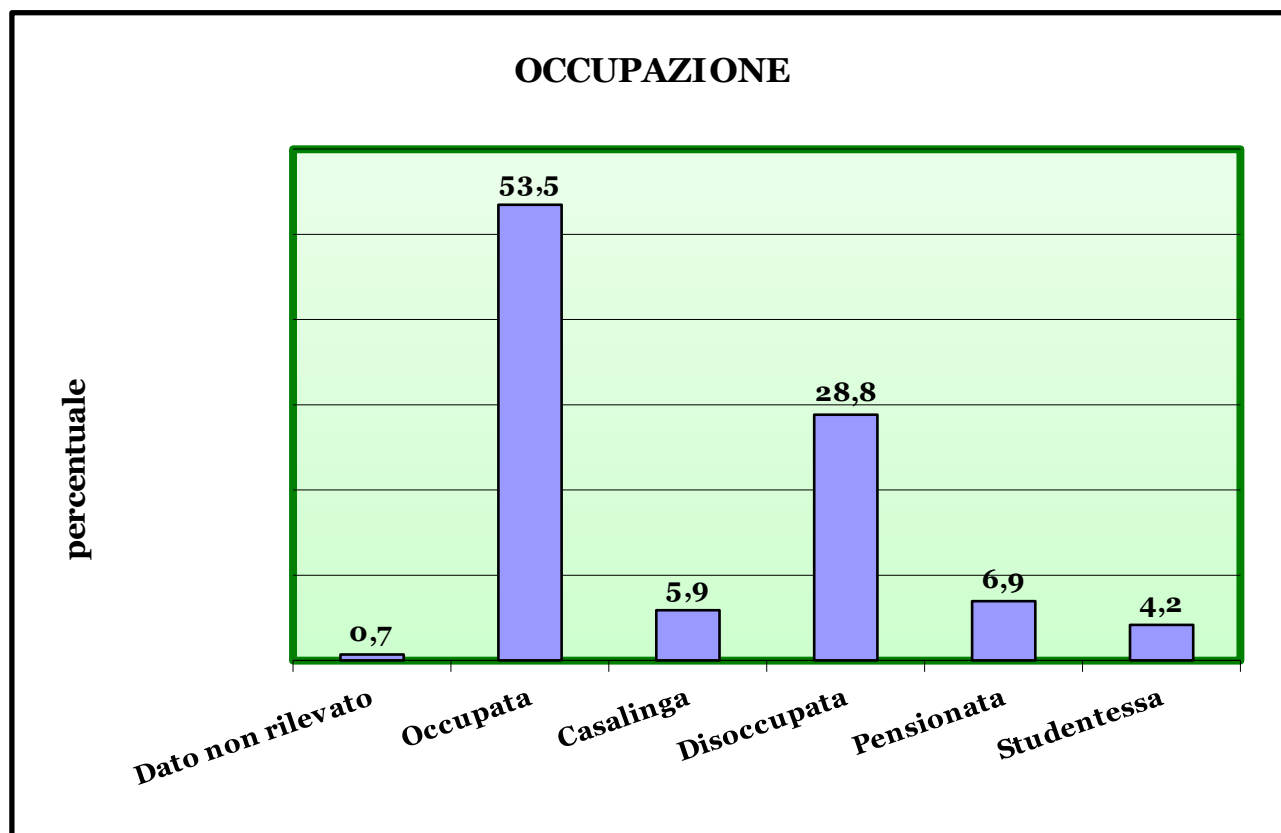
OCCUPAZIONE

Il 53,5% delle donne che si sono rivolte alla Linea Verde ha un'**occupazione**, che nel 91,6% dei casi corrisponde a **lavoro dipendente**.

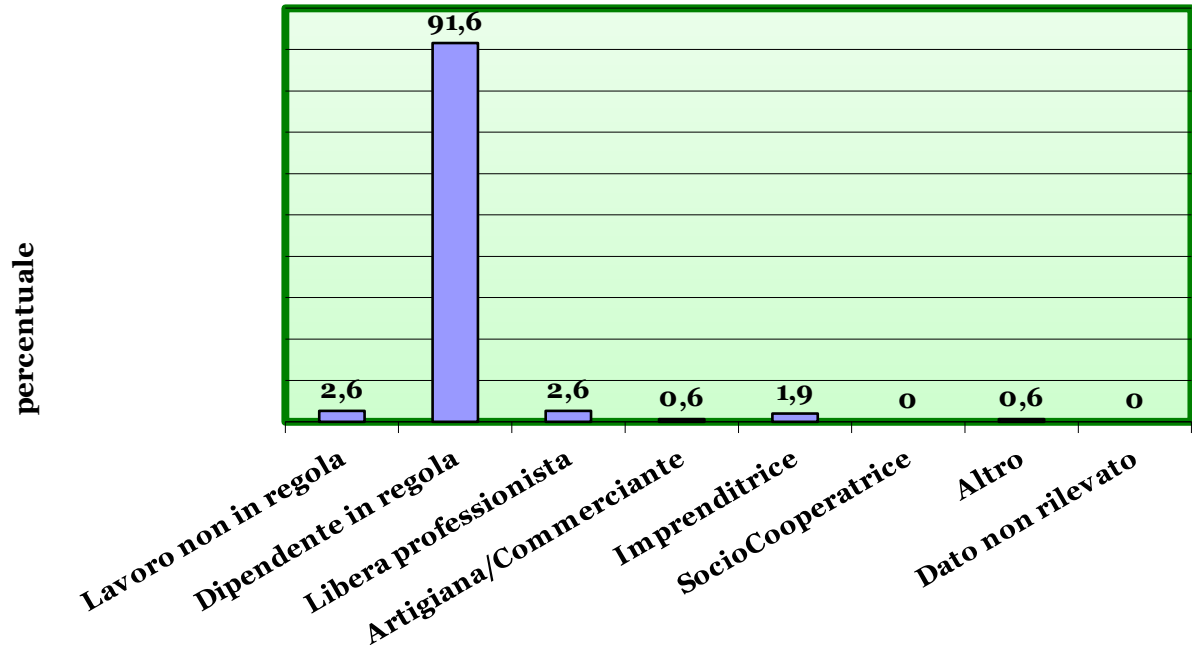
Significativo anche il dato sulle donne **disoccupate** (28,8%), mentre per quanto riguarda le **libere professioniste** (2,6%) è possibile che la loro scarsa presenza dipenda dal fatto che esiste una rete di servizi di categoria già in grado di fornire risposte ai diversi bisogni delle proprie socie.

Il 6,9% delle donne è **pensionata** e il 5,9% **casalinga**.

Le donne che hanno un **lavoro non in regola** rappresentano il 2,6% del totale.



PROFESSIONE



ANALISI DELLA RICHIESTA

Le persone che si rivolgono a Osservatorio Donna esprimono bisogni diversi, legati ai molteplici aspetti del vivere quotidiano.

Le operatrici orientano al servizio territoriale più vicino al domicilio dell'utente e più idoneo a rispondere all'esigenza espressa.

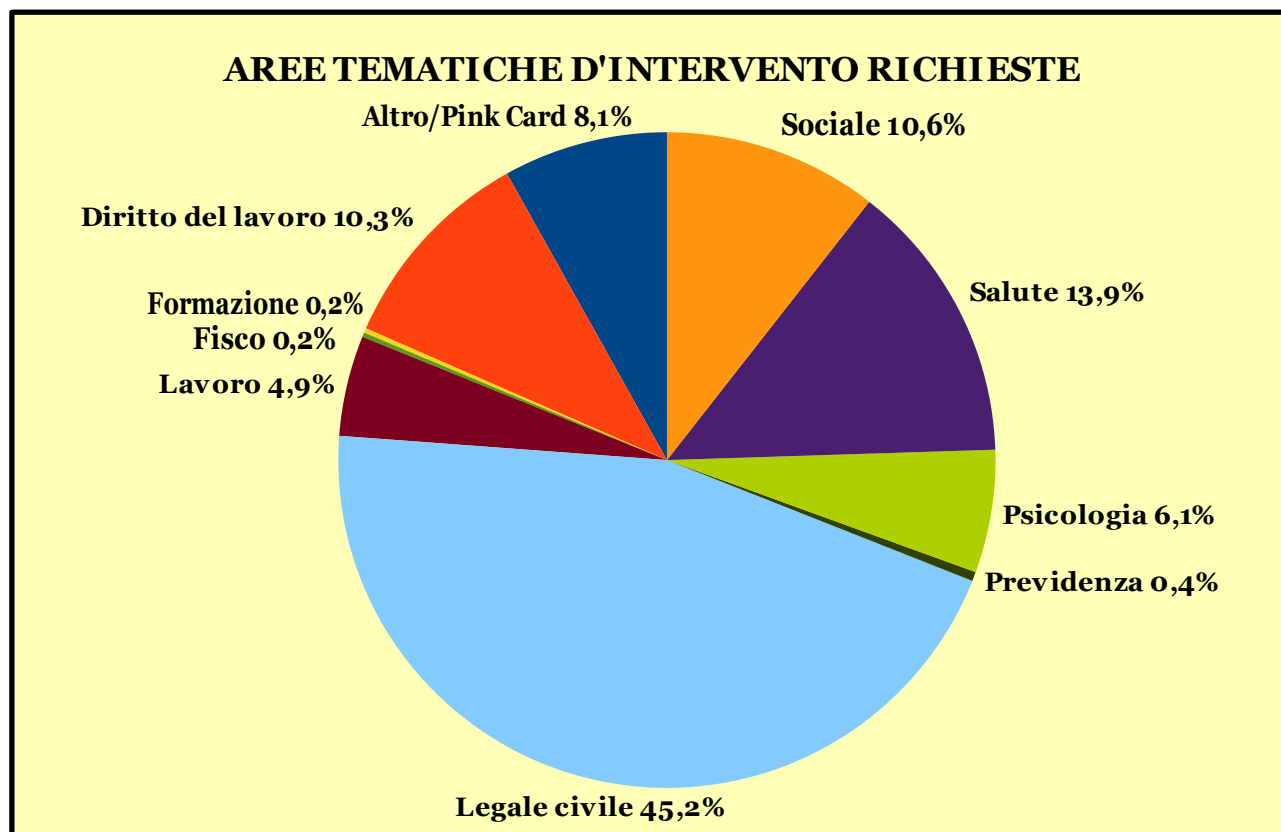
Come negli anni passati, si conferma che l'area di intervento maggiormente richiesta è quella **legale** (45,2%); con un sensibile distacco, seguono le richieste inerenti la **salute** (13,9%); al terzo posto, quelle in ambito **sociale** (10,6%).

Seguono le telefonate riguardanti il **diritto del lavoro** (10,3%) e quelle per avere informazioni su **Pink Card** e **sull'attività dell'Osservatorio Donna** (8,1%).

E' del 6,1 la percentuale di donne che contattano il servizio per un supporto in **ambito psicologico**, mentre il 4,9% desidera essere orientata alla **ricerca del lavoro**.

Lo 0,4% delle richieste riguarda la previdenza, lo 0,2% il fisco e lo 0,2% la formazione.

NOTA: le osservazioni che seguono si basano sul numero totale degli interventi richiesti dalle donne che hanno contattato la linea verde (totale **418 interventi**).

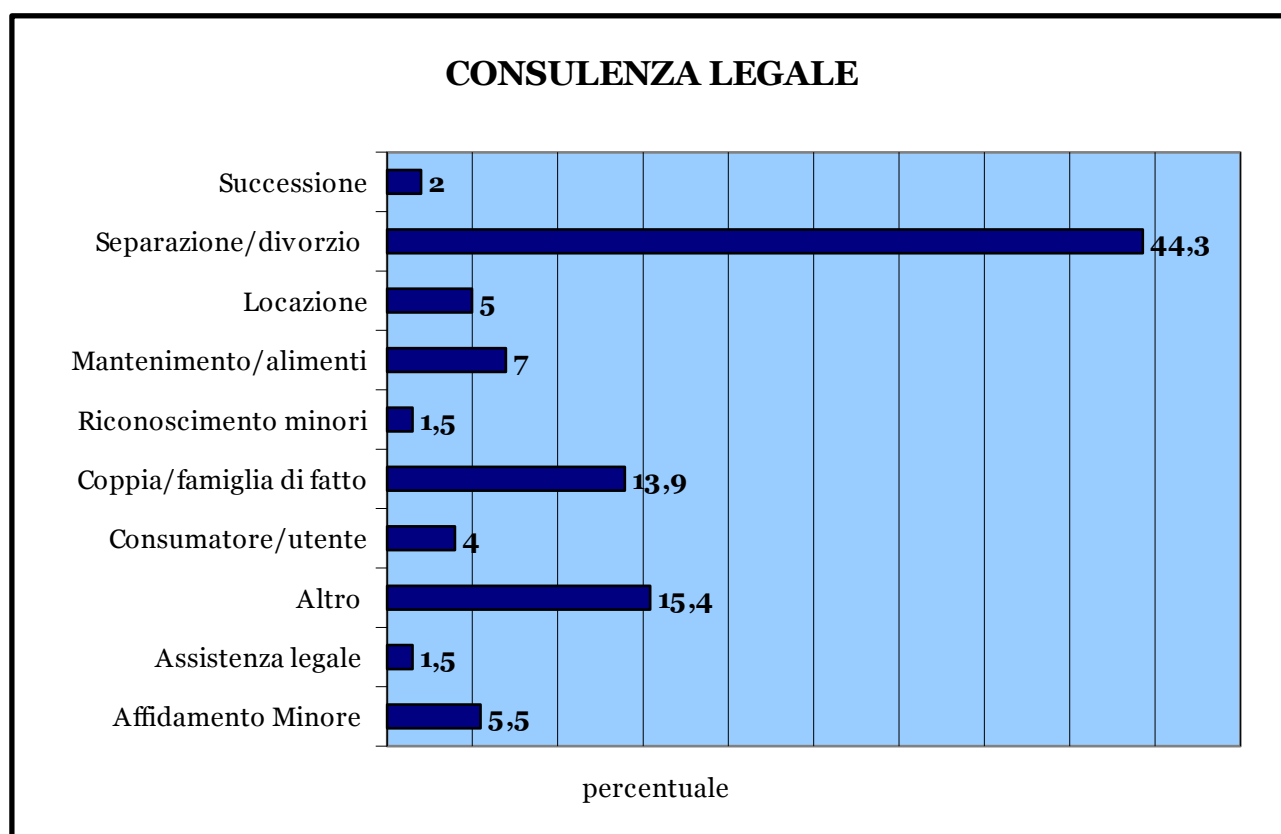


AREA LEGALE

Nell'area del diritto civile, il 72,2% delle domande riguarda il **diritto di famiglia**, con richieste specifiche riguardo ai procedimenti di separazione e divorzio (44,3%), la normativa in tema di mantenimento e alimenti (7%), la coppia e la famiglia di fatto (13,9%), la legislazione sul riconoscimento e sull'affidamento di minori (7%).

Rispetto al primo semestre del 2013 (15,6%) sono drasticamente diminuite le richieste di informazioni su controversie legate all'**abitazione** (questioni condominiali o rapporti di locazione 5%); così come le richieste relative all'**assistenza legale**, che passano dal 6,5% del 2013 all'1,5% del 2014. Al contrario, rispetto allo stesso periodo di riferimento, aumentano le richieste inerenti la **tutela del consumatore o dell'utente** (dal 2,6% al 4% del 2014) e il diritto delle **successioni** (dallo 0,6% al 2% del 2014).

Una percentuale significativa di richieste è classificata nella sezione **Altro** (15,4%), dove sono state inserite le domande relative a consulenze legali non ascrivibili alle altre sezioni.



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). Da notare anche una maggiore sensibilità verso la conoscenza di diritti e doveri (anche patrimoniali) all'interno del matrimonio o della coppia 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; 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, il riconoscimento dei figli nati durante la convivenza, l'affidamento, il mantenimento e il diritto di visita dei figli, le questioni patrimoniali (per esempio, i problemi legati alla comune intestazione di un mutuo).

Anche la **tutela del consumatore o dell'utente** di servizi pubblici e privati trova riscontro in un aumento delle chiamate (4%), con domande che spesso afferiscono ai rapporti diretti con i servizi (per esempio, richieste di consulenza legale per denunciare episodi di malasanità o di cattivo funzionamento dei servizi alla persona, oppure per agire nei confronti di aziende che hanno fornito un servizio inadeguato).

Così come per la categoria precedente, sono aumentate anche le richieste relative ai diritti di **successione** (2%).

Nel primo semestre del 2014, il servizio di prima consulenza legale gratuita con le avvocate che collaborano con Osservatorio Donna ha effettuato **81 consulenze**.

AREA SALUTE

Nel primo semestre del 2014, in tema di salute, le domande poste con più frequenza riguardano l'ambito **ginecologico** (61,3%), con richieste frequenti in tema di contraccezione (anche d'emergenza) e salute in gravidanza.

Si tratta di un dato nuovo rispetto al passato, che scalza il predominio finora esercitato dal tema dell'infertilità di coppia: il risultato si può leggere alla luce di una maggiore diffusione e conoscenza della Linea Verde di Osservatorio Donna attraverso internet e un conseguente aumento delle chiamate provenienti da tutta Italia, a cui comunque si cerca di fornire una risposta adeguata.

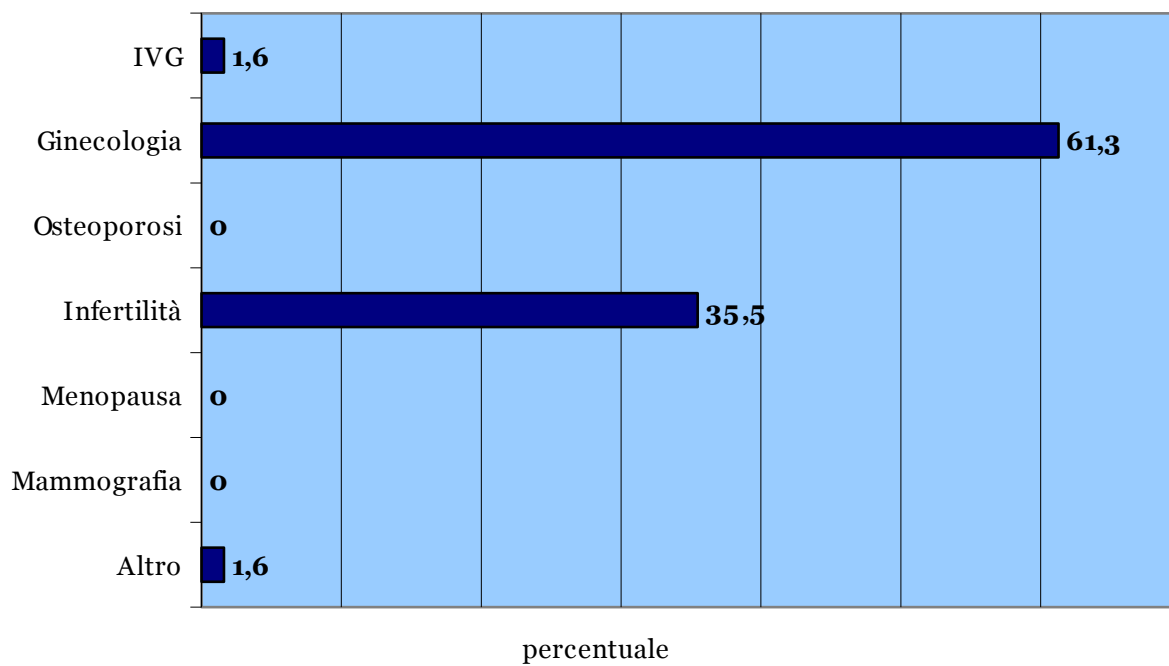
Seguono le richieste sul tema dell'**infertilità di coppia** (35,5% degli interventi). Il dato conferma l'interesse dell'utenza verso il servizio che, fin dalla sua introduzione nel 2006, ha fatto registrare moltissime richieste di consulenza, da tutte le regioni italiane. Le telefonate in tema di infertilità ricevono 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), dalla ginecologa o dall'andrologo.

A questo proposito, nei primi sei mesi del 2014, **le consulenze specialistiche fornite sul tema dell'infertilità sono state 13.**

L'1,6% delle donne ha chiesto indicazioni e informazioni sui servizi specifici per **l'interruzione volontaria di gravidanza.**

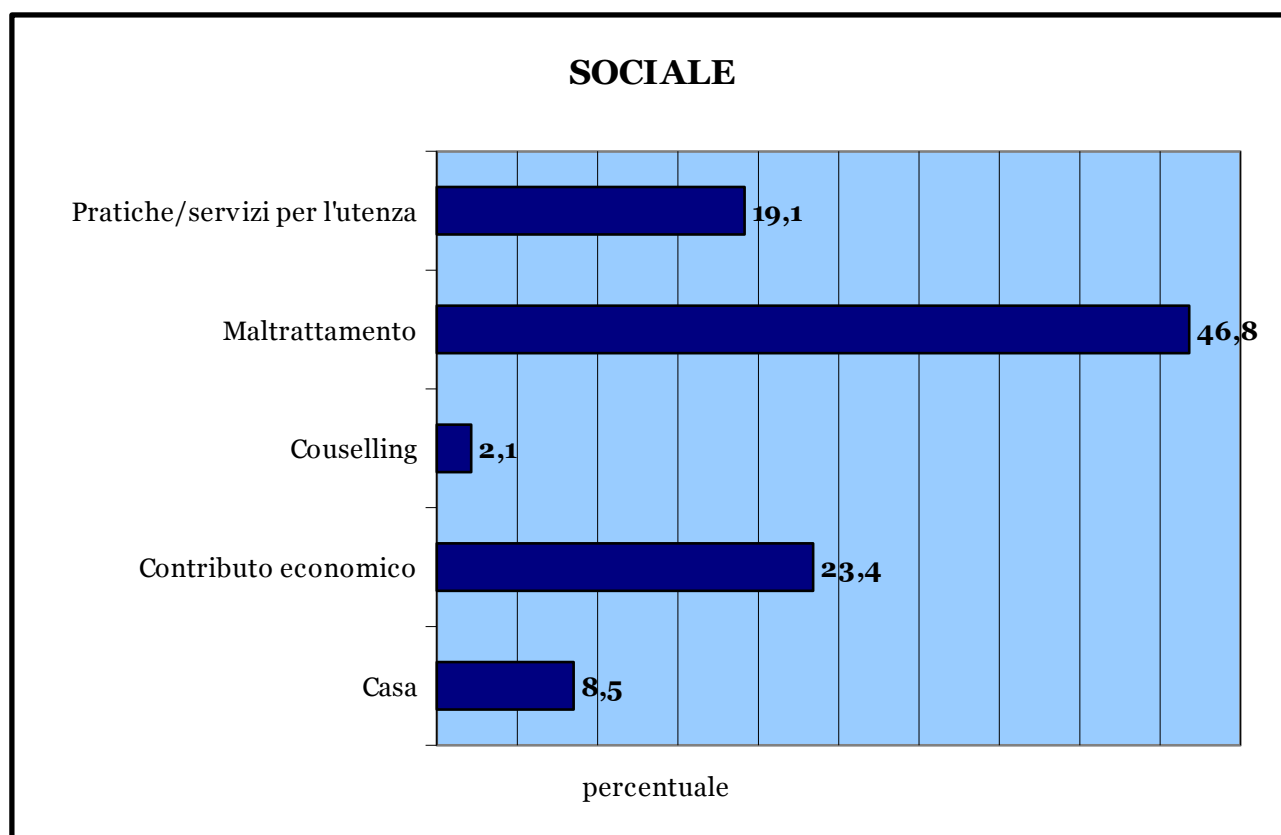
Rileviamo, infine, che l'1,6% delle telefonate vengono registrate come prestazioni senza classificazione specifica: si tratta quasi sempre di singole richieste in ambiti vari della medicina oppure richieste relative ad esami clinici specialistici e non.

SALUTE



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.



La maggior parte delle richieste classificate in quest'area riguardano la segnalazione di episodi di **maltrattamento** (46,8%) o persecuzione. 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, solitamente il partner o ex-partner (marito, convivente o fidanzato) e da persone della cerchia familiare.

A seguire, con un aumento quasi quadruplo rispetto al 2013, le richieste di **sostegno economico** (che passano dal 6,2% del 2013 al 23,4% del 2014): riguardano l'integrazione

del reddito, la famiglia, le donne in periodo di maternità, le situazioni di disoccupazione più o meno prolungata, ma anche situazioni di estremo disagio dove si denuncia la fatica di “arrivare a fine mese”, di non avere il denaro per cibo o trasporti pubblici.

Le richieste relative alle **pratiche e ai servizi per l'utenza** rappresentano il 19,1% del totale: 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** (8,5%), anche se in flessione rispetto ai primi sei mesi del 2013 (13,6%), richiede una riflessione specifica: molte persone si rivolgono alla Linea Verde chiedendo 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.

AREA DIRITTO DEL LAVORO

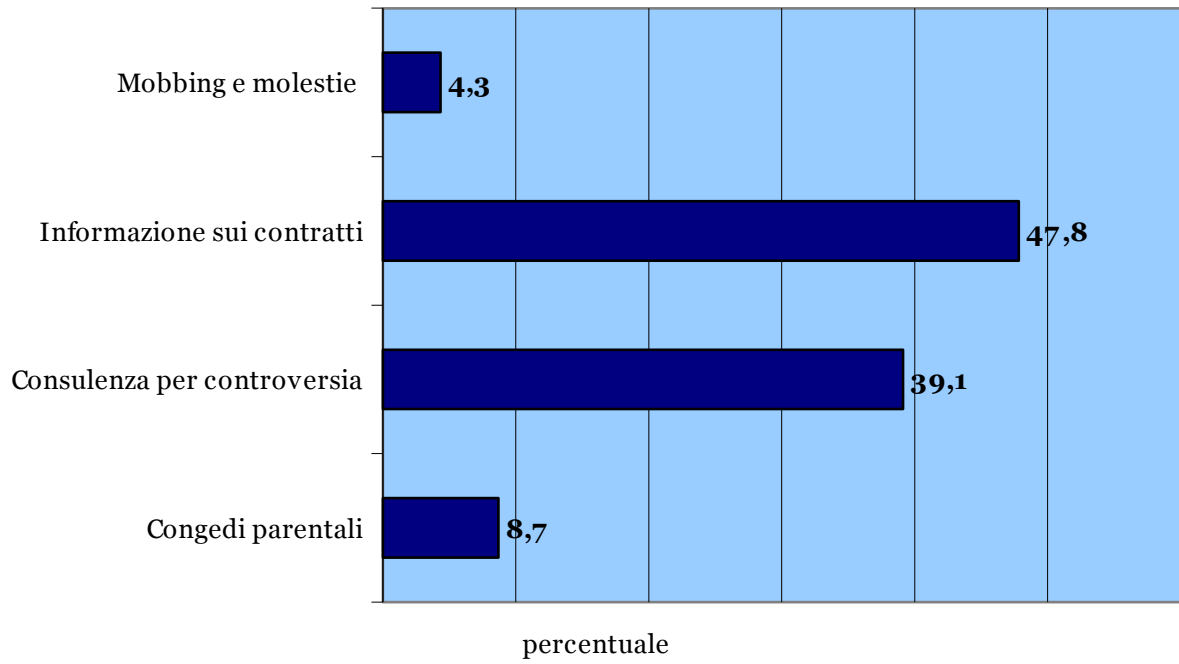
Nell'ambito del diritto del lavoro, il 47,8% delle richieste riguarda le **informazioni generali sui contratti**, che di solito sono inerenti la normativa applicabile ai rapporti di lavoro. Una domanda ricorrente riguarda le singole categorie di contratto e i diritti del lavoratore previsti dalla legge.

Il 39,1% delle chiamate riguarda la richiesta di **consulenza per una controversia**: 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.

Seguono le richieste di informazioni legate ai **congedi parentali**, che si attestano all'8,7%, a conferma della ancora scarsa consapevolezza riguardo ai diritti dei genitori che lavorano.

Infine troviamo un 4,3% di utenti che denuncia 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.

DIRITTO DEL LAVORO

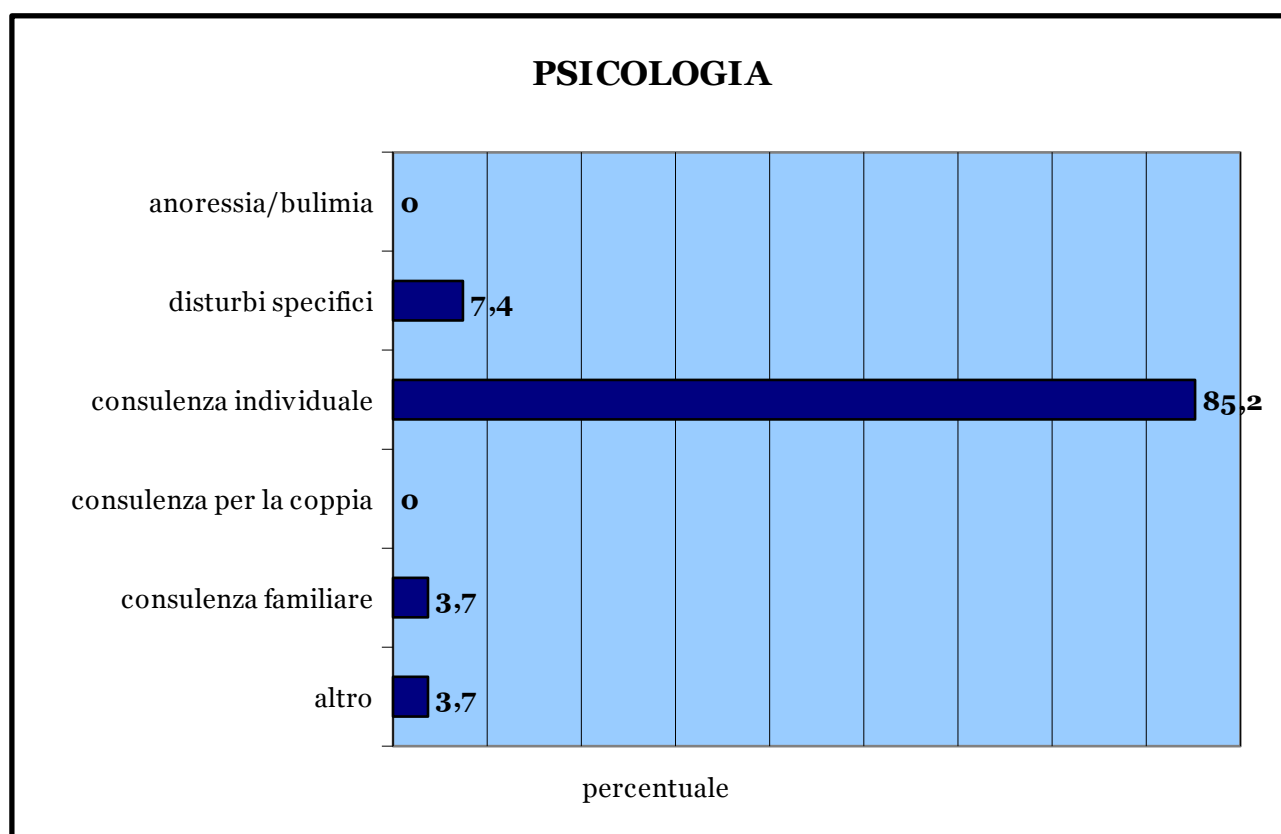


AREA PSICOLOGIA

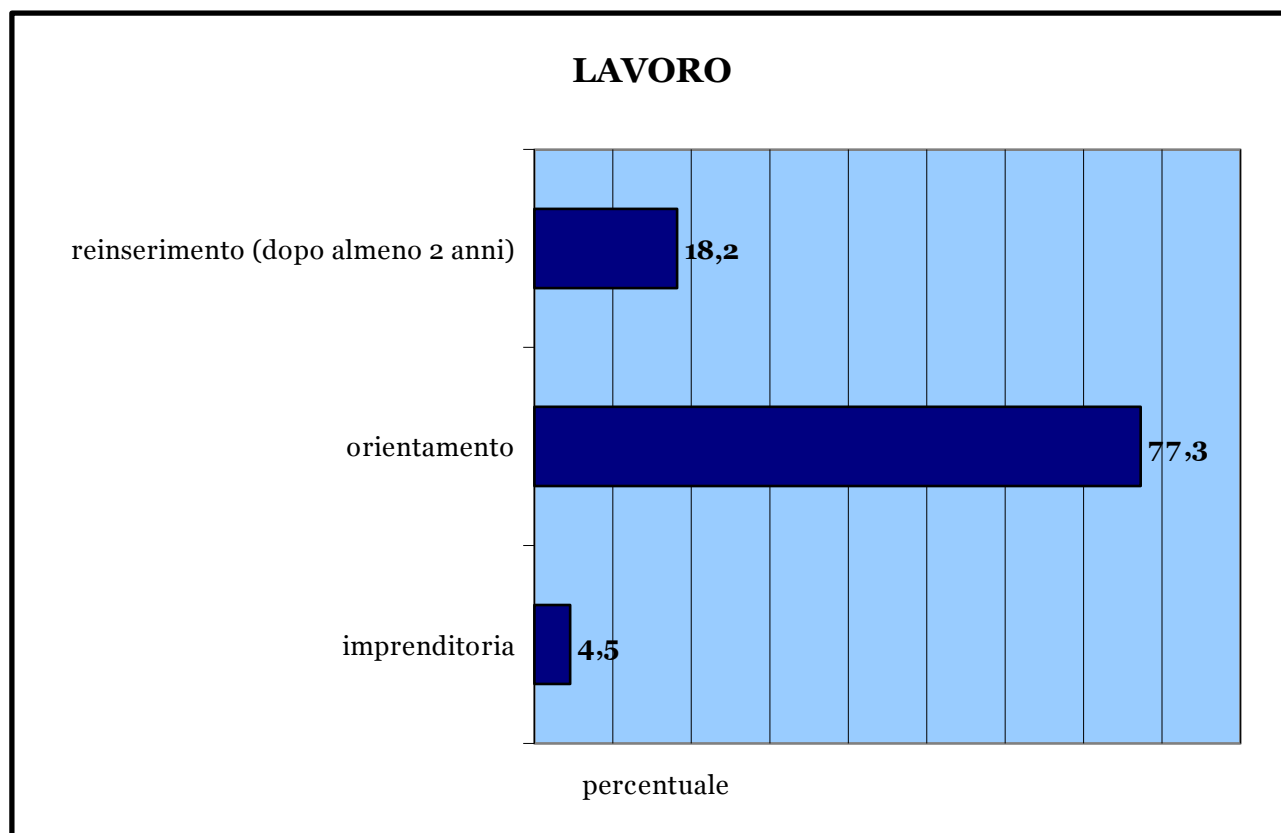
Le richieste esplicite di sostegno psicologico riguardano, nella maggior parte dei casi, interventi di **consulenza individuale** (85,2%). Spesso l'utente fa riferimento in modo generico al bisogno di sostegno psicologico per una situazione di malessere, senza identificare quindi il proprio disagio e spesso non avendo ancora interpellato nessun servizio specialistico.

In alcuni casi la persona riconosce già un **disturbo specifico**, come depressione, ansia o attacchi di panico (7,4%). Si registrano, inoltre, situazioni in cui l'utente parla di un disagio nelle relazioni interpersonali e nella sfera affettiva: il 3,7% delle richieste riguarda servizi di **consulenza familiare**.

Il 3,7% delle telefonate, 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.



AREA LAVORO E IMPRENDITORIA



In quest'area le domande più frequenti riguardano l'**orientamento** alla ricerca di un'occupazione (77,3%), 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 Rosa, 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 denominati S.O.L. Seminari di Orientamento al Lavoro).

Seguono, con il 18,2%, le richieste delle donne che hanno chiamato Osservatorio Donna per un aiuto nella ricerca di lavoro e appartenenti 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 50% dei casi da donne che appartengono alla fascia d'età 31-40; la restante metà si suddivide equamente tra donne in fascia d'età 41-50 e 51-60.

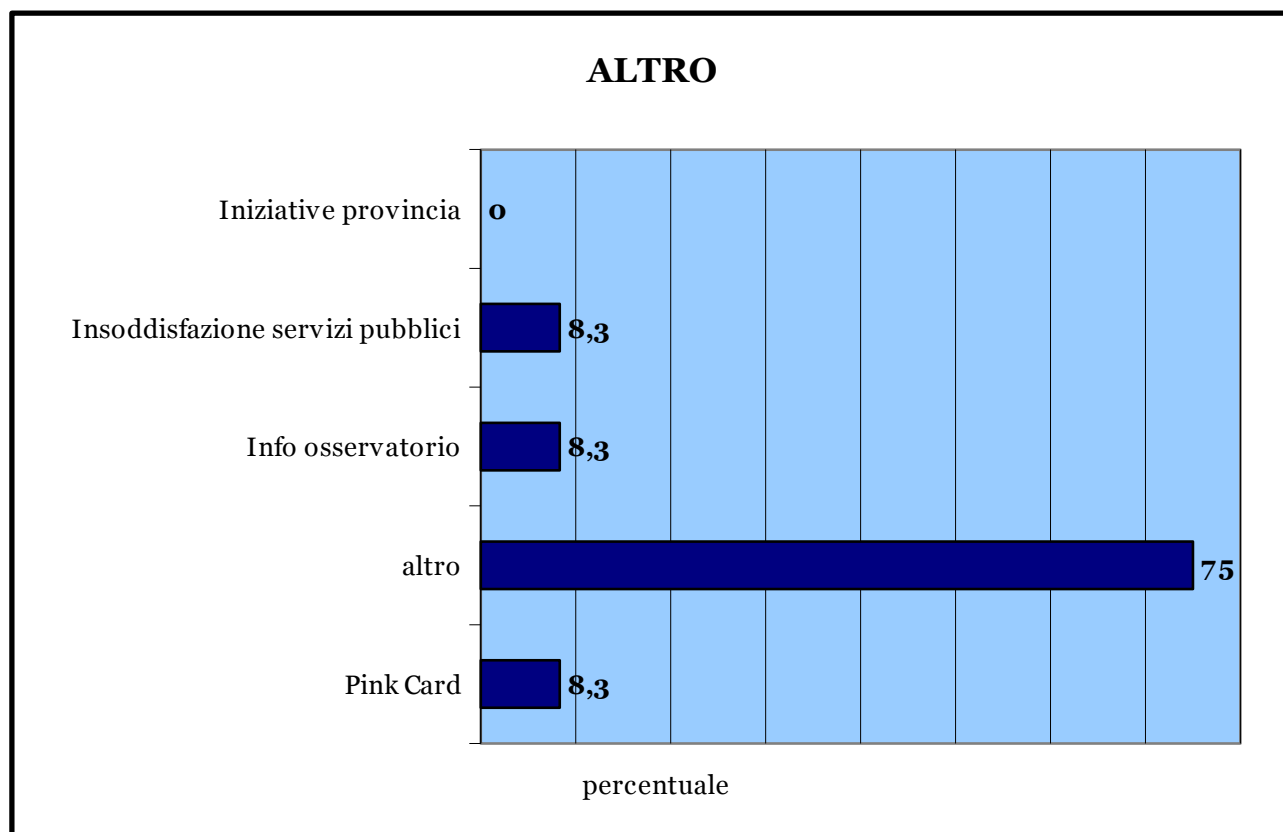
Per quanto concerne l'**imprenditoria** rileviamo un calo delle richieste di informazioni in quest'ambito: dal 10,9% del primo semestre del 2013 ci si attesta sul 4,5% di quest'anno. L'apertura di un'attività in proprio e le possibilità di ottenere un finanziamento a sostegno dell'impresa da parte di enti pubblici costituiscono le domande più frequenti.

ALTRE RICHIESTE

E' utile prendere in considerazione le richieste pervenute e classificate sotto la sezione "Altro": l'8,3% delle telefonate riguarda domande relative alla **Pink Card**, una tessera rilasciata dal Servizio Politiche 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 riguardano prevalentemente le modalità di rilascio e l'attivazione, il funzionamento, la scadenza, l'entità degli sconti e le convenzioni.

L'8,3% riporta lamentele e **insoddisfazione nei confronti di servizi pubblici** del territorio e un altro 8,3% riguarda utenti che desiderano avere **informazioni e chiarimenti sul tipo di servizio che fornisce la Linea Verde**.

Da notare un 75% di richieste difficilmente classificabili in altre sezioni, molto spesso relative a domande di pubblicizzazione di eventi e associazioni o ad offerte di collaborazioni professionali o di altra natura con il servizio.

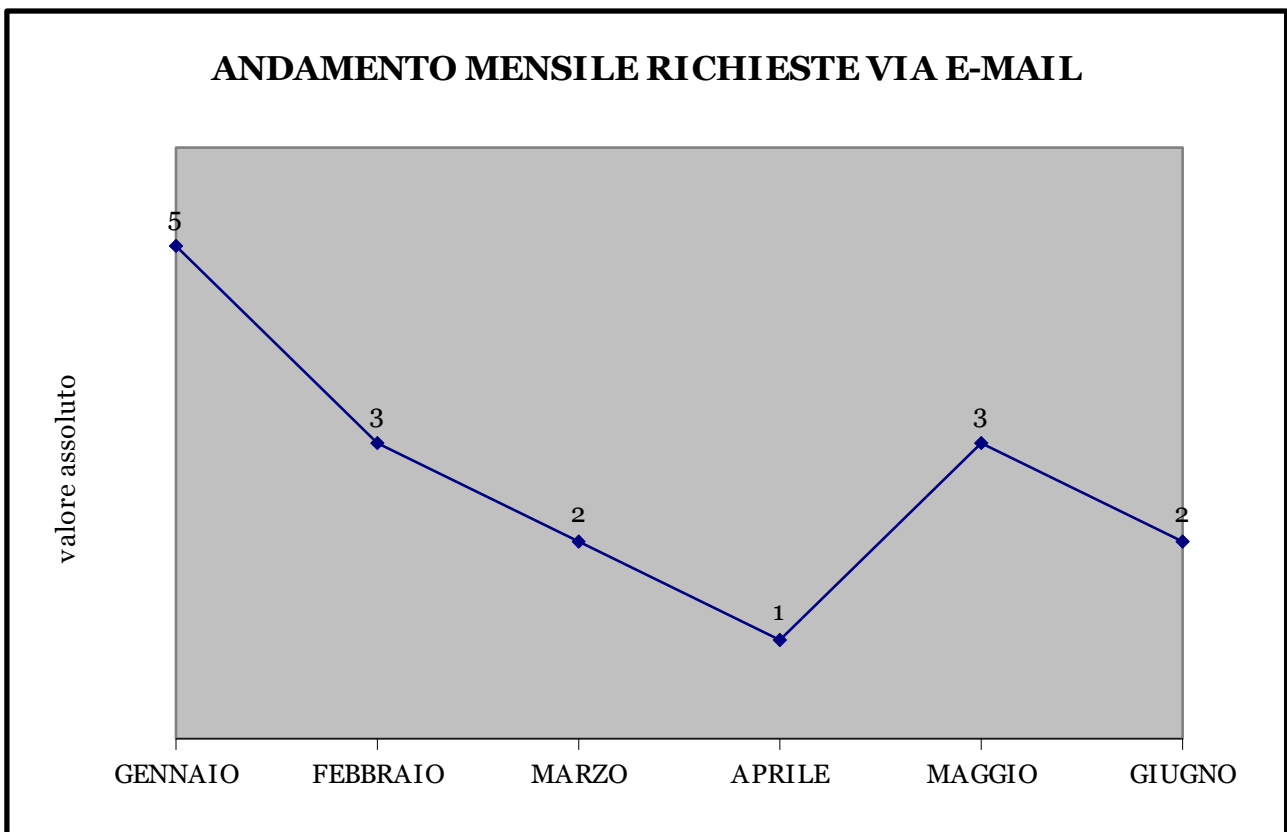


RICHIESTE VIA E-MAIL

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 dei primi sei mesi del 2013, in totale sono state **24** le **e-mail** ricevute; da queste sono state escluse le proposte di collaborazione a vario titolo con l'ufficio (**8 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 quasi speculare rispetto ai contatti che giungono alla Linea Verde, in particolar modo in relazione alle prime macro tematiche di intervento: via e-mail gli interventi più frequenti sono quelli in ambito **legale** (25%), seguiti da quelli in **ambito sociale** (18,8%) e dalle richieste riguardanti la **salute** (12,5%).

Seguono, suddividendosi equamente, le richieste sul **diritto del lavoro** e di **sostegno psicologico**, entrambe al 6,3%.

Degna di nota la percentuale relativa alle e-mail classificate come “**Altro**” (31,3%): in questa sezione rientrano le richieste di pubblicizzazione di eventi, libri, associazioni del territorio, di collaborazione a diverso titolo con il Servizio o di informazioni non ascrivibili direttamente ad Osservatorio Donna.

