



CONTACT CENTER ANTIOMOFOBIA E TRANSFOBIA

Gay Help Line

Estratto del rapporto del servizio

Roma, dicembre 2008



Gay Help Line

Contact center antiomofobia e antitransfobia

Statistiche principali

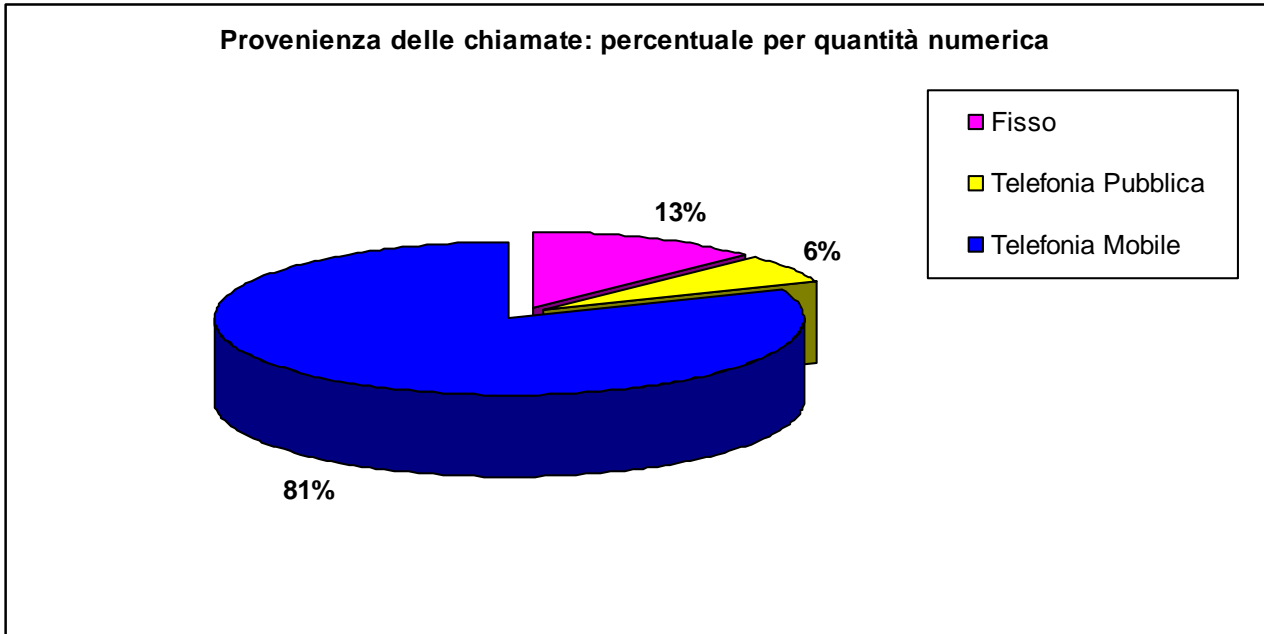
Di seguito si riportano le principali statistiche relative alle attività del contact center **Gay Help Line**. I dati, aggiornati al 31 dicembre 2008, sono raffrontati ai risultati ottenuti nel primo semestre 2008.

I contatti ricevuti : sono **56.526 contatti dall'inizio del servizio**

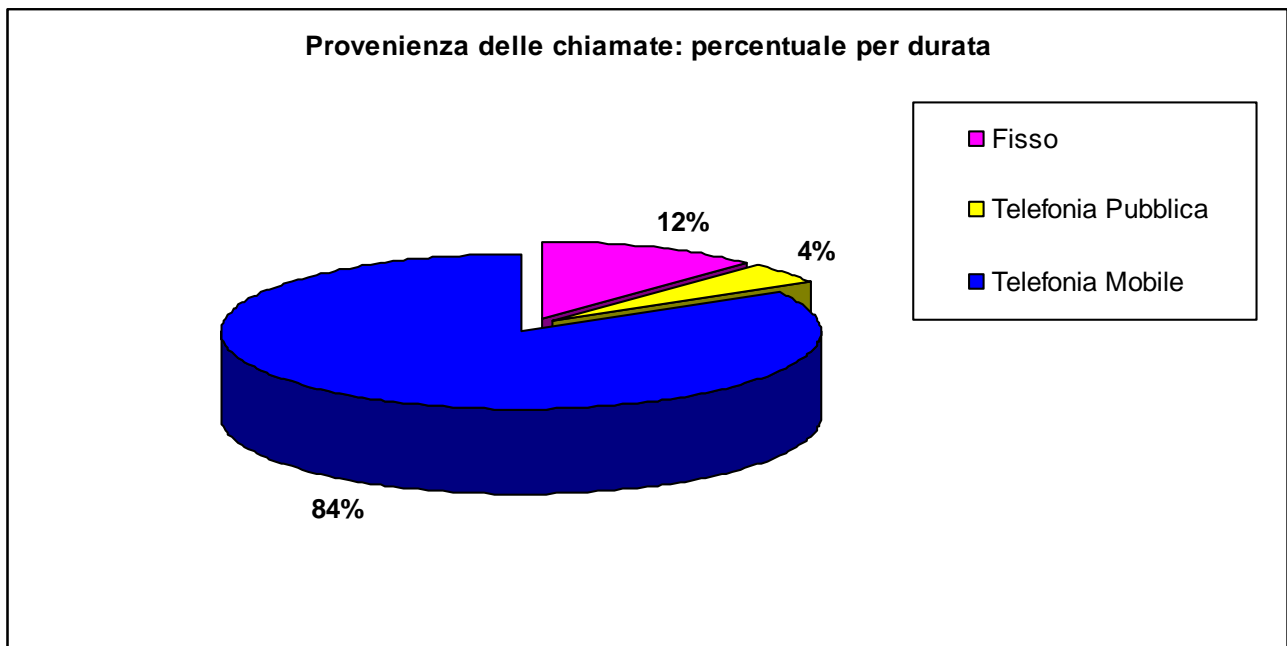
Di seguito si riportano i principali dati rilevati.

Provenienza delle chiamate

I grafici illustrano la provenienza delle chiamate in ragione della percentuale sulla quantità e sulla durata suddivise in telefonia fissa, pubblica e mobile.



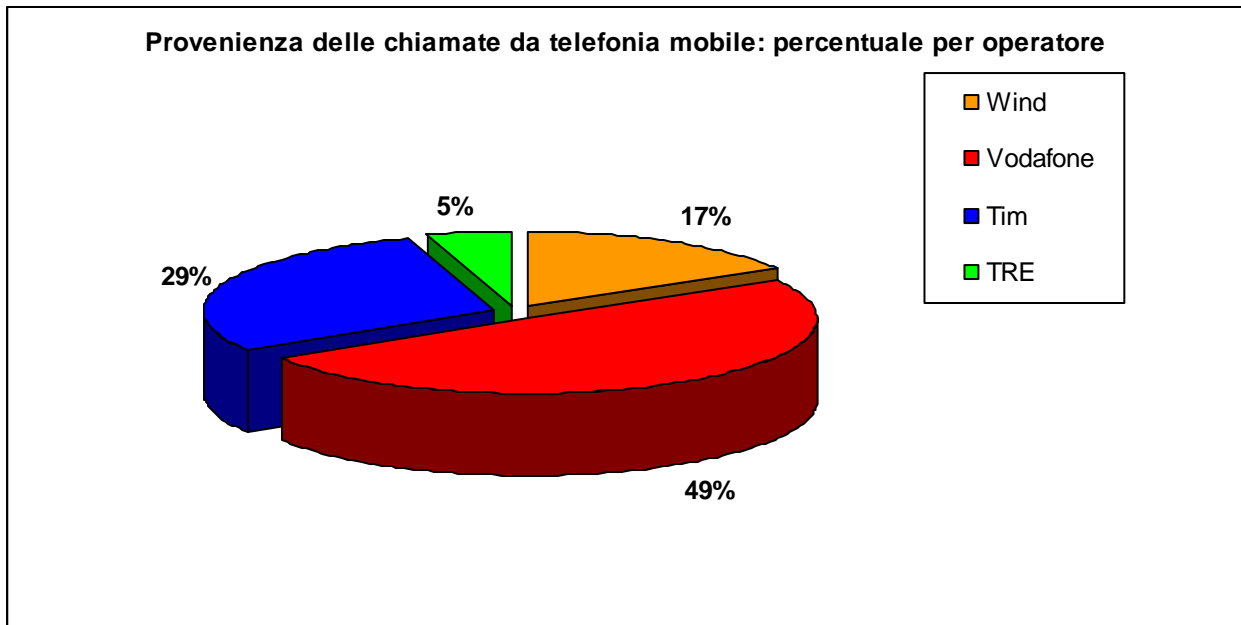
Provenienza delle chiamate – percentuale per quantità numerica. L'81% delle chiamate proviene da utenza privata mobile, il 13% da telefonia fissa e il 6% da telefonia pubblica.



Provenienza delle chiamate – percentuale per durata. Del totale della durata delle chiamate, l'84% risulta da telefonia mobile, il 12% da telefonia fissa e il 4% da telefonia pubblica.

Come evidenziato dai grafico, la maggior parte del tempo di conversazione (84%) degli Utenti contatta il numero verde da un telefono mobile. Tale risultato è dovuto al fatto che tale modalità di iterazione sia considerata come la più adatta a garantire la riservatezza, soprattutto in ragione di un età media dei Chiamanti (nel 52% dei casi dichiarata inferiore ai 24 anni - report a pag.8), che spesso vivono in famiglia.

Si osserva, inoltre, come la percentuale operata sul complessivo numero delle chiamate e sul totale della durata delle stesse non si scosti eccessivamente, indicando questo una maggiore predisposizione dell'Utente a discutere per più tempo con l'operatore in condizioni di maggiore tranquillità rispetto alla propria "privacy".



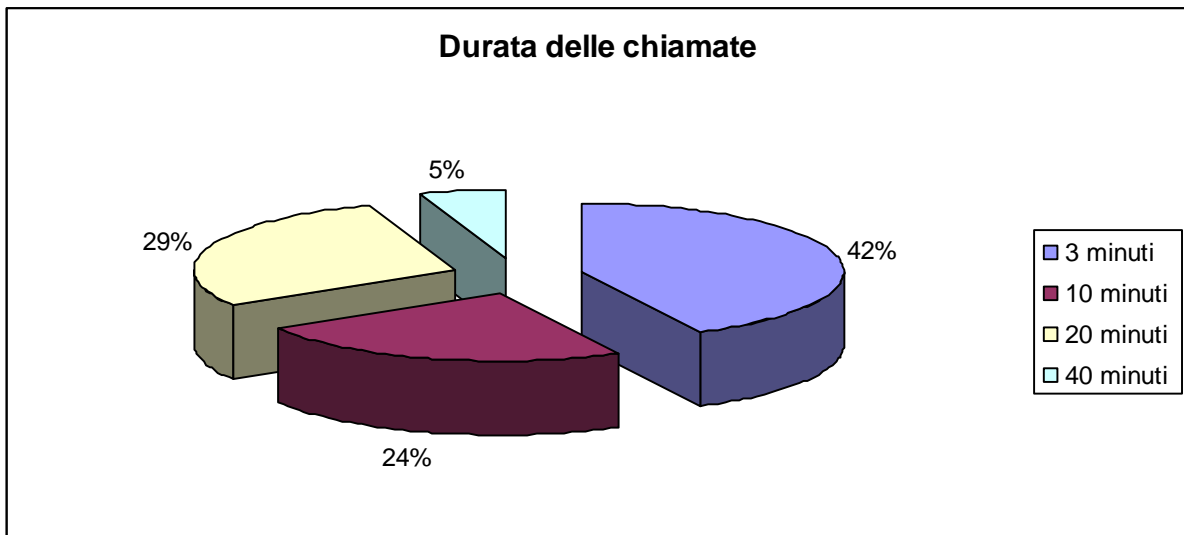
Provenienza delle chiamate – percentuale per operatore. Il 49% delle chiamate proviene da utenza Vodafone, il 29% Tim , il 17% Wind e il 5% TRE.

Durata delle chiamate

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008.

- 3 minuti - 57.6%
- 10 minuti - 21.8%
- 20 minuti - 19.0%
- 40 minuti - 1.6%

I dati illustrano i risultati del secondo semestre 2008.



Durata delle chiamate - Il semestre 2008: Il grafico propone la percentuale delle chiamate in ragione della durata espressa in minuti

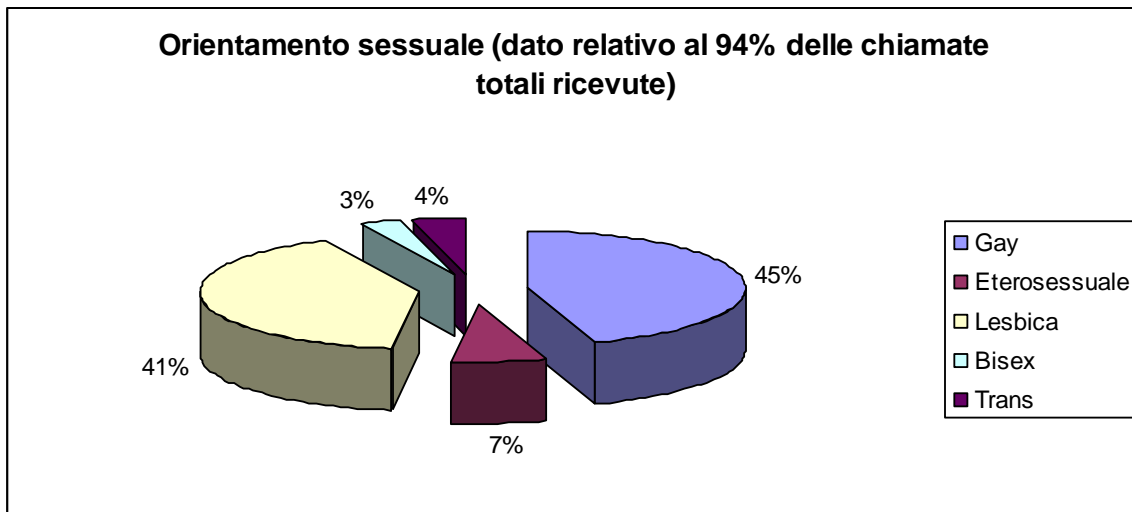
Il raffronto con i dati raccolti durante il I Semestre si osserva come, grazie a percorsi formativi dedicati e all'aggiornamento costante degli operatori, si è riuscito a dimezzare le chiamate di durata superiore ai trenta minuti, rendendo più efficace il colloquio telefonico come dimostra anche l'aumento percentuale dei contatti superiori di circa dieci e di circa 20 minuti (in totale 49,4% del totale rispetto al 35,8 del primo semestre). In particolare si rileva come le chiamate che presentano una durata compresa tra i 3 e i 20 minuti complessivi, indicative in genere di una maggiore complessità degli argomenti trattati, rappresentino quasi la metà della casistica complessiva.

Orientamento sessuale (dato relativo al 94% delle chiamate totali ricevute)

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008

- Gay: 51%
- Eterosessuale: 10%
- Lesbica: 31%
- Bisex: 5%
- Trans: 3%

I dati illustrano i risultati del secondo semestre 2008



Percentuale dei chiamanti in base all'orientamento sessuale.

Dal raffronto con i dati relativi al 1° Semestre 2008, si riscontra il progressivo aumento delle chiamate di Utenza Lesbica (+10%). Ciò è dovuto, in particolar modo, alla campagna di comunicazione dedicata al target delle donne lesbiche e bisessuali nel periodo di ottobre 2008 attraverso media differenti (affissioni 100x140 in tutto il Comune di Roma, sottotetti bus, retrobus, flyer (volantinaggio di materiale promozionale nelle serate a tema) e inserzioni sui carta stampata e media digitali).

Dove posso fare il test HIV?

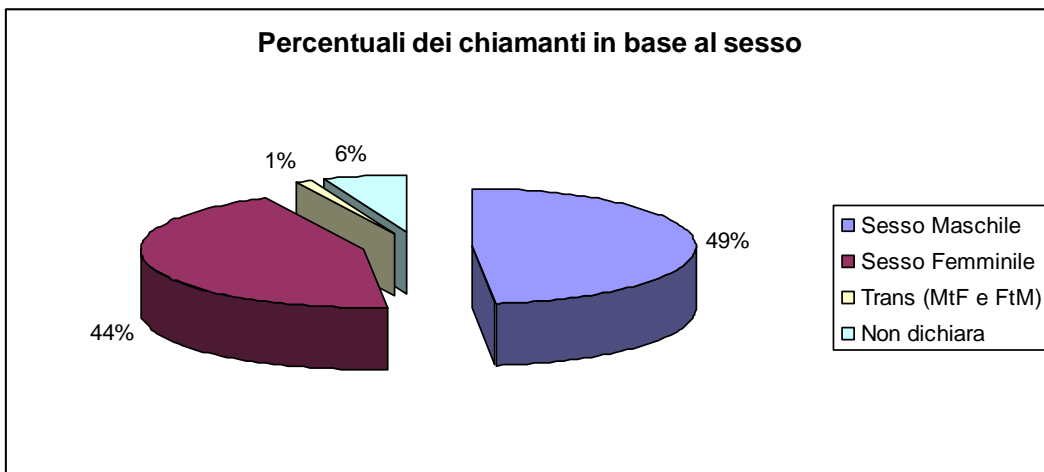
Sul lavoro sono discriminata, cosa posso fare?

C'è un'associazione gay nella mia città?

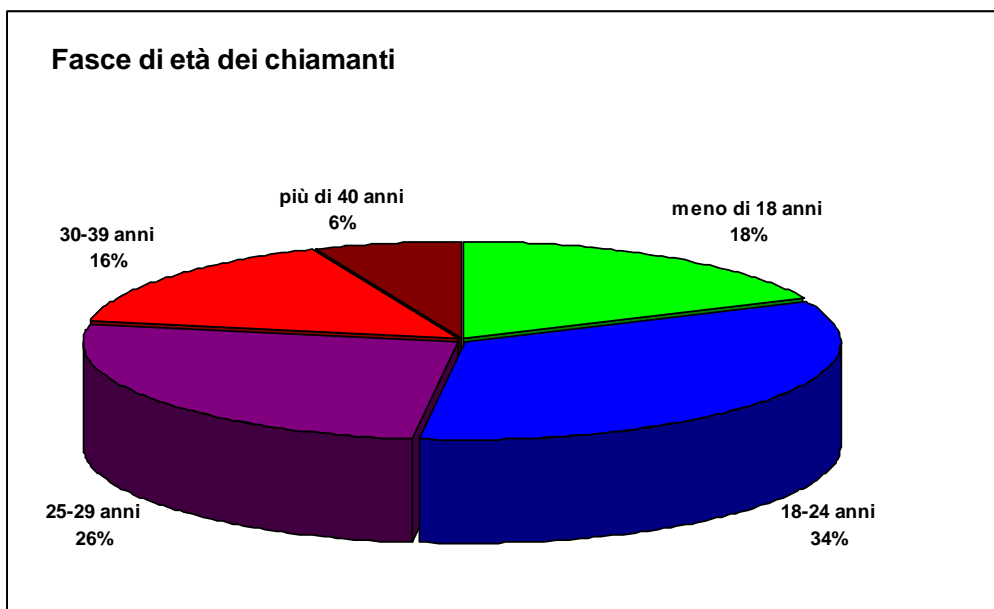
Gay helpline
NUMERO GRATUITO
800.713.713
TI DA' ASCOLTO
gayhelpline.it

Si assiste poi all'aumento degli Utenti transgender e transessuali (+1%) e alla diminuzione sotto il 50% degli Utenti Gay.

I dati sono relativi al 94% delle chiamate totali.



Percentuali dei chiamanti in base al sesso. Il 48% dei chiamanti risulta di sesso maschile, il 39% di sesso femminile, il 4% di transessuali M to F, l'1% di transessuali F to M, l'1% di TG. Il 7% non dichiara.



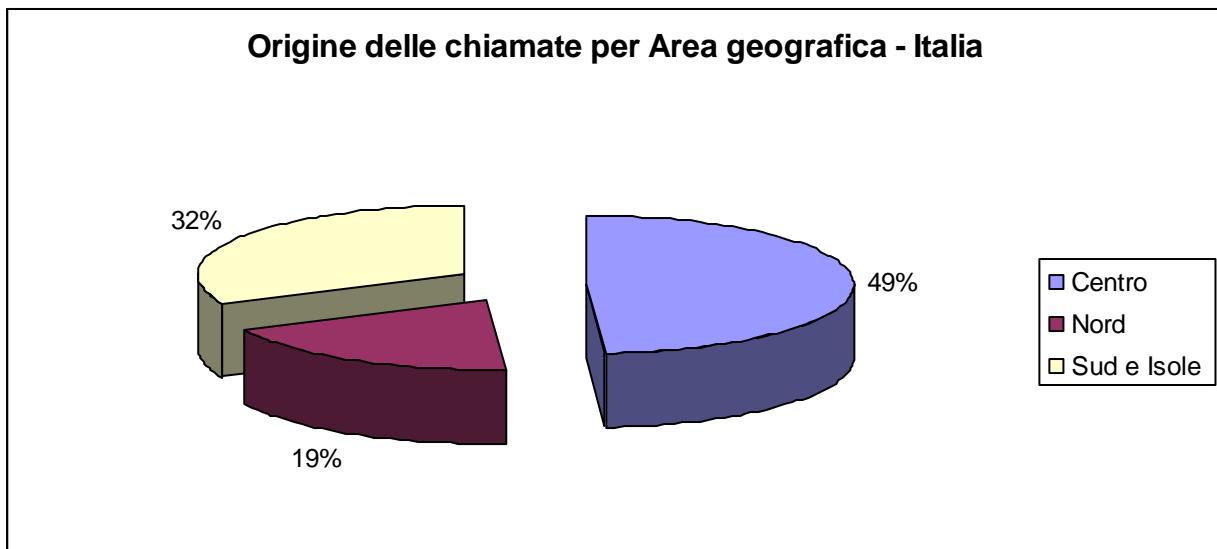
Fasce di età dei chiamanti. Si denota il significativo aumento dell'utenza in età minore di 18 anni, probabile conseguenza delle attività di sensibilizzazione in luoghi di incontro quali discoteche, scuole etc.

Come evidenzia il grafico il 18% degli Utenti (+8.6%, rispetto a 1°Semestre 2008) ha un'età inferiore di 18 anni. Tale classe di Chiamanti denuncia prevalentemente difficoltà in ambito familiare e scolastico. La fascia di età 18-29 anni rappresenta complessivamente il 50% delle telefonate e manifesta in genere difficoltà in ambito lavorativo e/o familiare. Il 94% degli Utenti ha meno di 40 anni.

Origine delle chiamate per Area geografica - Italia

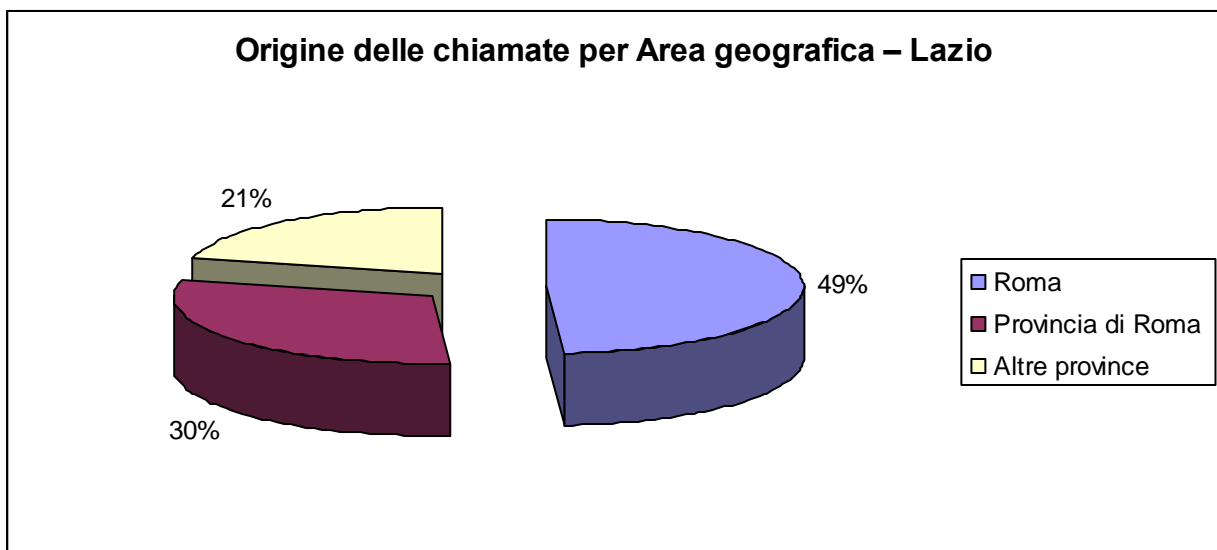
Si riportano i dati relativi alle chiamate in ragione dell'area geografica di provenienza. Si denota la marcata predominanza delle regioni centrali.

- Centro - 49%
- Nord - 19%
- Sud e Isole - 32%



Origine delle chiamate per Area geografica – Lazio

- Roma – 49%
- Provincia di Roma – 30%
- Altre province – 21%



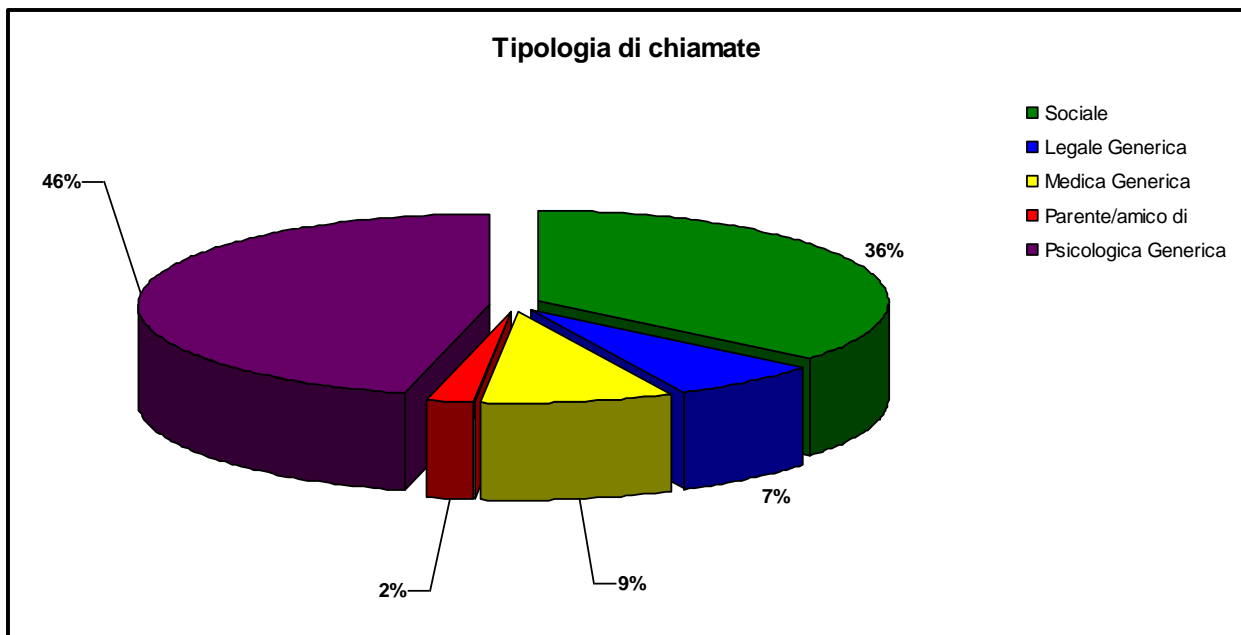
Categorie di chiamate

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008

- Legale: 5.3%
- Medica: 8.9%
- Psicologica: 42.8%
- Sociale: 41%
- Parenti: 2%

Secondo semestre 2008

- Legale: 7%
- Medica: 9%
- Psicologica: 46%
- Sociale: 36%
- Parenti: 2%



Dai dati emerge il consistente incremento delle chiamate relative alle tipologie 'psicologiche' e 'legali' che, insieme a quelle 'mediche' rappresentano il 62% del totale (più 5% rispetto al primo semestre del 2008). Ciò ha determinato un aumento delle consulenze nelle aree relative.

Suddivisione chiamate per aree

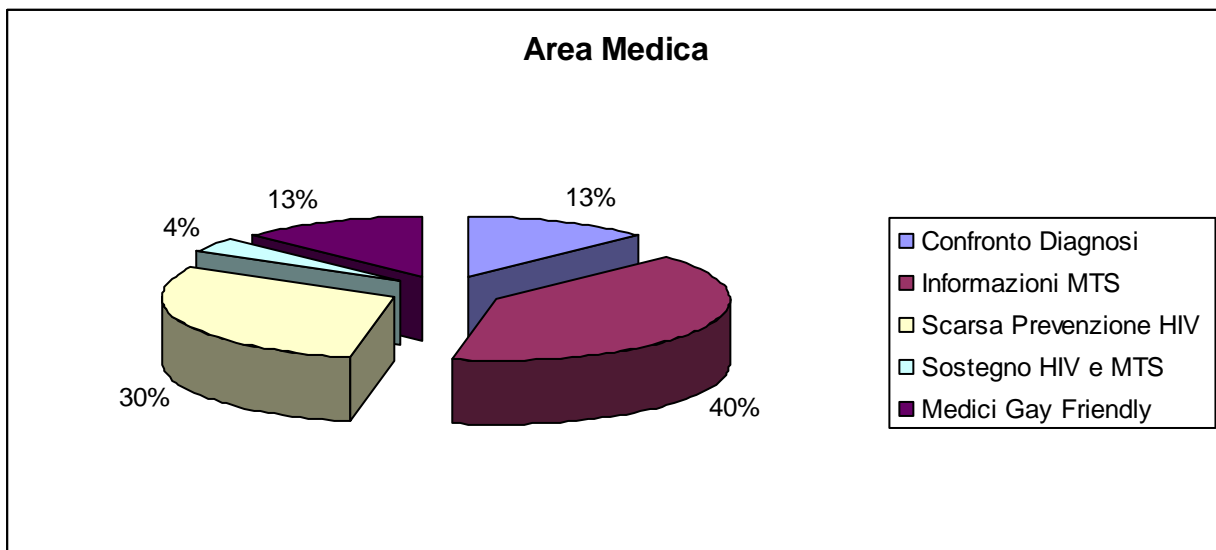
Area Medica

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008

- Confronto Diagnosi 14%
- MTS 37%
- Scarsa Prevenzione HIV 35%
- Sostegno HIV e MTS 4%
- Medici Gay Friendly 10%

Secondo semestre 2008

- Confronto Diagnosi 13%
- Informazioni MTS 40%
- Scarsa Prevenzione HIV 30%
- Sostegno HIV e MTS 4%
- Medici Gay Friendly 13%



Dal rapporto semestrale è evidente come ancora elevato risulti il numero delle chiamate per richiedere informazioni su Malattie Sessualmente Trasmissibili (MTS - +3% rispetto rilevazione 1°Semestre 2008) e sulla prevenzione delle stesse. Si riporta inoltre il dato in ragione del quale la quasi totalità degli under 20 dichiara di non aver mai utilizzato protezioni nei rapporti sessuali (in genere sintomo di una scarsa informazione sulle MTS). Ridotto il numero dei Chiamanti che abbia ad oggi effettuato il test HIV.

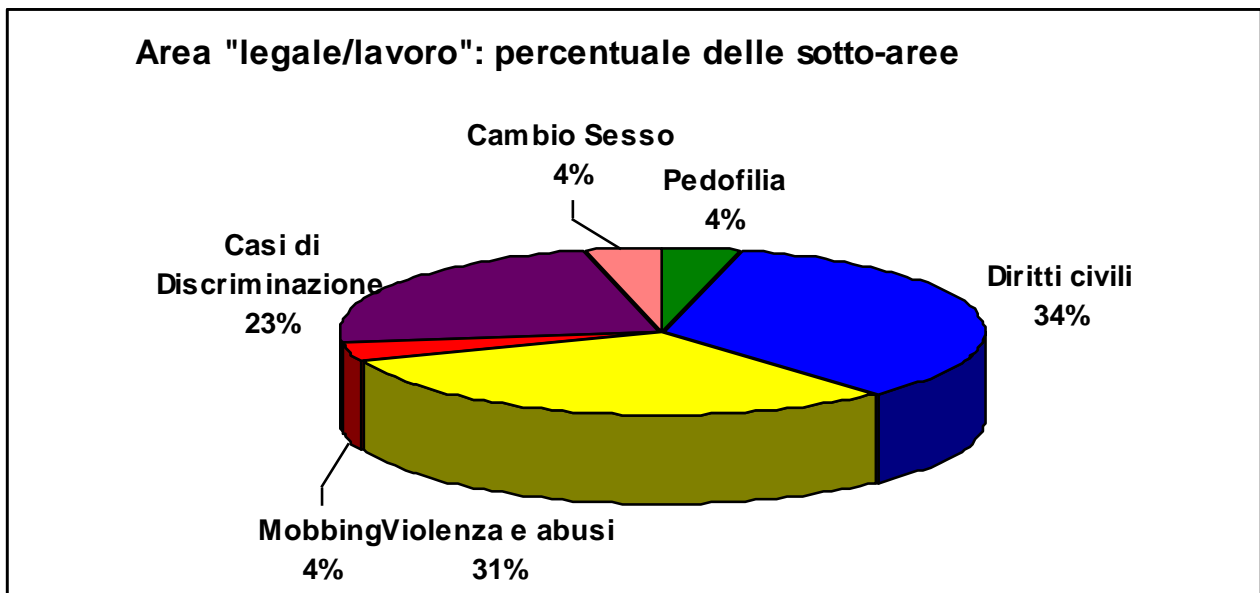
Area Lavoro

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008

- Diritti Civili 36%
- Cambio sesso 2%
- Violenza abusi 30%
- Pedofilia 7%
- Mobbing 2%
- Discriminazione 23%

Secondo semestre 2008

- Diritti Civili 34%
- Cambio sesso 4%
- Violenza abusi 31%
- Pedofilia 4%
- Mobbing 4%
- Discriminazione 23%



Si riscontra che il 34% delle denunce è relativa a discriminazioni in materia di Diritti Civili. In particolare frequenti i casi in cui l'assenza di regolamentazione ha implicato l'impossibilità per il partner di assistere la compagna o il compagno in caso di ricovero ospedaliero.

Il 31% delle chiamate riguarda ancora abusi e violenze fisiche. I Chiamanti dichiarano nella maggior parte dei casi difficoltà personale nel denunciare i soggetti coinvolti, in genere per paura di esposizione.

Il 23% delle denunce riguarda Utenti che subiscono episodi di discriminazioni sul lavoro da parte dei colleghi o superiori. Il 4% invece denuncia episodi specifici di mobbing: si tratta di un incremento del 2% rispetto alla rilevazione del primo semestre del 2008. Un dato consistente e preoccupante, se si inserisce nel quadro di una crisi economica mondiale sempre più allarmante che spesso si può rivelare più acuta per le persone per le quali più acuti sono i fenomeni di discriminazione, tra le quali proprio le persone lesbiche, gay, transessuali e transgender.

In totale si assiste a un aumento del 3% complessivamente rispetto alle aree che riguardano casi di discriminazione, violenza e abusi e mobbing.

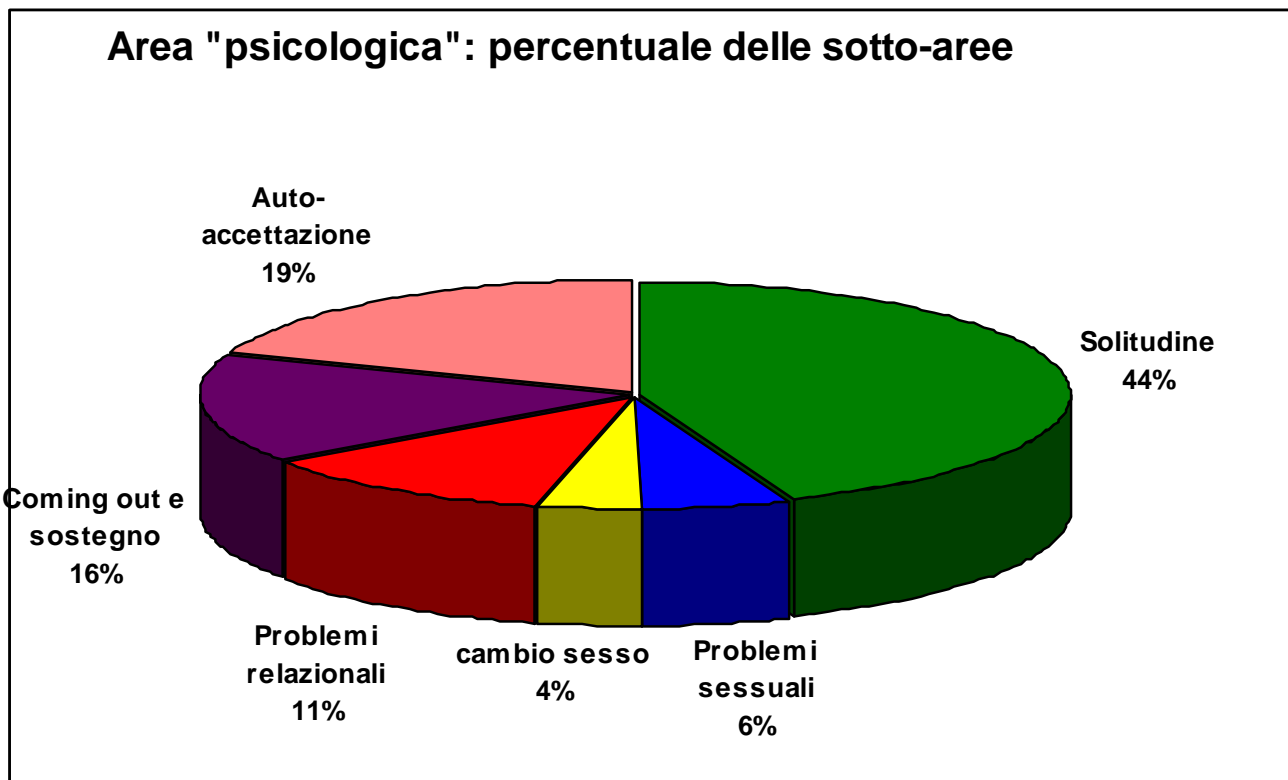
Area Psicologica

I dati illustrano i risultati del primo semestre 2008

- Problemi relazionali 18%
- Solitudine 45%
- Autoaccettazione 17%
- Coming out e inibizione 11%
- Problemi sessuali e cambi di sesso 5%
- Altro 4%

Secondo semestre 2008

- Problemi relazionali 11%
- Solitudine 44%
- Autoaccettazione 19%
- Coming out e sostegno 16%
- Problemi sessuali 6%
- Cambi di sesso 4%



Si può analizzare come siano aumentati i dati relativi alla aree coming out (più 5% rispetto al primo semestre 2008) e auto accettazione (più 2% rispetto al primo semestre 2008): due indici che uniti sono pari al 35% delle chiamate dell'area psicologica. Un elemento rappresentativo di un nodo

problematico per numerose persone lgbt in Italia, e non solo: la difficoltà di vivere serenamente il rapporto con il proprio orientamento sessuale a causa dell'omofobia sociale e familiare, come dichiarano gli utenti interessati.

Area Parenti amici

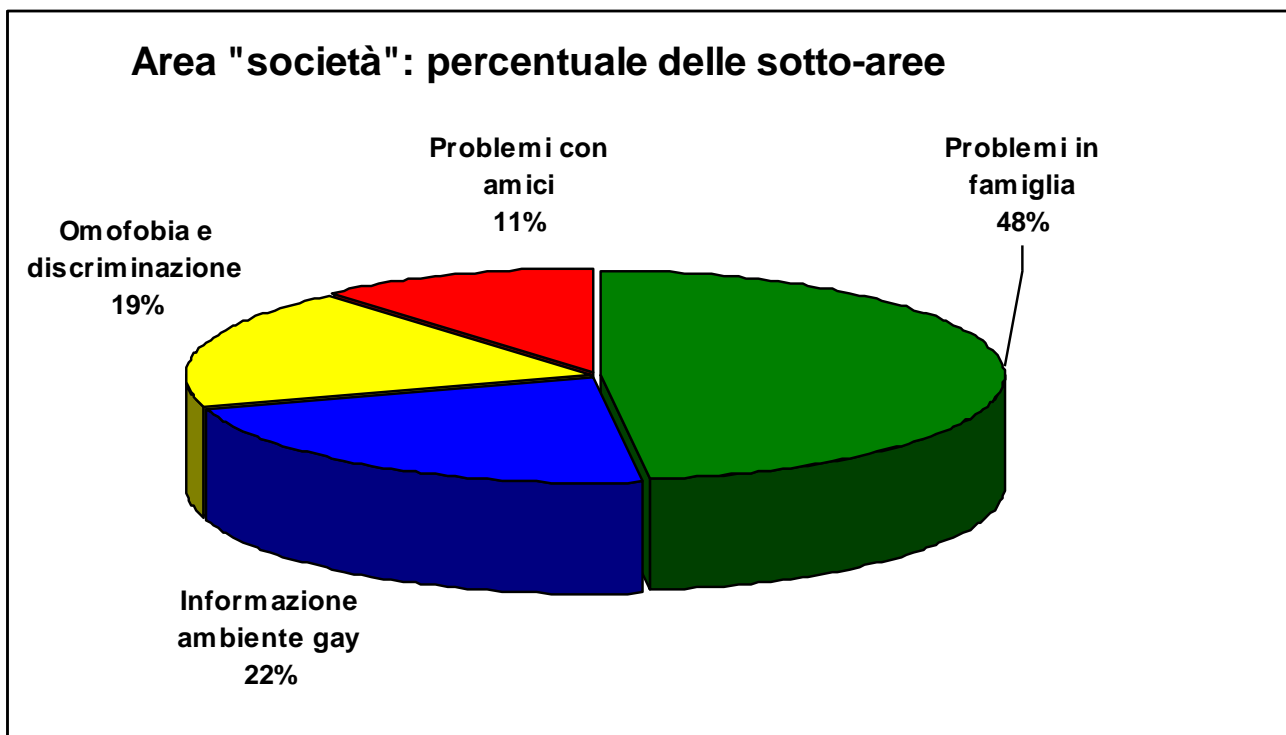
Secondo semestre 2008

Omofobia e discriminazione – 19%

Problemi con amici – 11%

Problemi in famiglia – 48%

Informazione ambiente gay – 22%



Un elemento rilevante di questa area riguarda i rapporti con la famiglia, che rappresentano quasi la metà delle chiamate. Molte persone lgbt temono la reazione dei propri genitori e familiari davanti all'eventualità di un coming out domestico: in molti casi gli utenti raccontano episodi, anche prolungati, di violenza verbale o fisica. Eppure dire ai propri genitori di essere persone omosessuali è un passaggio irrinunciabile e non attraversarlo è spesso frutto di enormi frustrazioni, angosce e dolori.