

## Rapporto Annuale 2010

Nel 2010 gli Help Center della rete ONDS:

- Sono stati aperti per **2.374** giorni effettuando **18.178** ore di lavoro
- Hanno intercettato **76.794** richieste di persone bisognose e registrato **13.300** nuove persone senza dimora per una **media giornaliera di 324 accessi** al servizio e **49 nuove persone registrate**.
- Di questi il 73% sono uomini il 27% donne; il 22% italiani ed il 78% stranieri
- L'età delle persone registrate è compresa per il 54% tra i 18 ed i 40 anni e per il 31% tra i 41 ed i 60 anni. Solo il 5% delle persone che si sono rivolte agli Help Center in quest'anno è risultata avere più di 60 anni.

SEGRETERIA NAZIONALE

Stazione di Roma Termini - Via Marsala 65 – 00185 Roma – Italia Po Box 2376 Roma 158

Tel. +39 0647826360/4 Fax +39 0648907864 [segreteria@onds.it](mailto:segreteria@onds.it)

[WWW.ONDS.IT](http://WWW.ONDS.IT)



## CENNI SULLA METODOLOGIA DI RACCOLTA DATI

Gli Help Center della rete ONDS sebbene condividano obiettivi e modalità di lavoro, hanno caratteristiche strutturali ed operative diverse in ragione degli spazi che occupano e dei servizi che erogano. In questo senso, mentre a Milano Centrale l'Help Center è uno sportello gestito direttamente da dipendenti della pubblica amministrazione per almeno 7 ore al giorno e per le restanti 4 da un comitato di associazioni milanesi, a Genova Cornigliano il servizio è erogato per una sola ora al giorno da un'associazione che gestisce un servizio di mensa per i disagiati della zona, in un'ala della stazione ormai impresenziata<sup>1</sup>. A Catania l'Help Center ha la struttura di un Centro Polivalente con al suo interno, sportello di orientamento, docce, mensa ed ambulatorio medico; a Roma i servizi del Polo Sociale Termini si trovano in due spazi separati, l'Help Center sul binario uno della stazione e il Centro Notturmo e Diurno Binario 95 sito, sempre in locali ferroviari ma esterni dalla zona centrale della stazione, a diverse centinaia di metri dallo sportello di orientamento. A Chivasso nel 2010 un'unità mobile gestita da un'associazione locale in partenariato con la ASL ha lavorato con modalità alterne durante i dodici mesi dell'anno in funzione della presenza di progetti che ne finanziavano l'operatività, mentre a Pescara la rilevazione dei dati ha avuto inizio solo a fine anno, dopo la ristrutturazione dei locali messi a disposizione da FS. Per quanto riguarda l'Help Center di Rimini, si tratta di un nuovo progetto avviato a partire dal mese di novembre 2010. Sebbene quindi la prospettiva sia quella di uniformare, per quanto possibile, le modalità di lavoro ed i servizi offerti dotando tutti i centri della rete di spazi opportuni per poterli erogare, questa azione non potrà prescindere dalla tipologia del contesto ferroviario locale ma anche urbano in cui l'intervento si va ad inserire.

Nella analisi che presentiamo abbiamo pertanto cercato di normalizzare i dati al contesto di riferimento affinché siano il più possibile confrontabili tra di loro. Seguendo la metodologia condivisa dalla rete ONDS abbiamo basato le analisi su due indicatori principali: gli **accessi al servizio** ed i **nuovi utenti** registrati. Per "accessi al servizio" si intendono tutti gli interventi, anche ripetuti nel tempo sulla stessa persona, che un centro ha effettuato in un periodo di tempo indicato. Per intenderci è il numero delle volte che la porta di uno specifico Help Center si è aperta per accogliere una richiesta di qualsiasi genere. Per "nuovi utenti" si intendono invece le persone che per la prima volta si sono rivolte ai servizi accettando di effettuare un colloquio, più o meno approfondito a seconda del centro, e di essere comunque registrati sul Database (Diario Elettronico) della rete ONDS. Le analisi più speculative (genere, età, nazionalità) che rappresentiamo nei grafici sono basate esclusivamente sui nuovi utenti e sul loro stato al momento del colloquio; questo al fine di evitare problemi di unicità del dato o di variazione del medesimo nel tempo.

Con il "Diario Elettronico", il nuovo sistema di raccolta dati della rete, revisionato e ampliato grazie al progetto Linea Gialla, si intende giungere nel prossimo futuro ad una analisi in tempo reale delle utenze intercettate su tutto il territorio nazionale ma anche ad una valutazione dell'andamento dei flussi in particolare migratori tra una stazione e l'altra e quindi ad un confronto incrociato certamente utile anche per capire la distribuzione di determinate tipologie di disagio sul territorio nazionale.

---

<sup>1</sup> Per il 2011 è previsto un ampliamento degli spazi dedicati all'Help Center di Genova Cornigliano con un ampliamento degli orari di apertura e la realizzazione di un nuovo spazio dedicato al segretario sociale.



		ANNO 2010	Totali	%
		Giorni di effettiva apertura	2.374	
		Ore Totali di effettiva apertura	18.178	
DATI COMPLESSIVI		Totale ACCESSI al servizio	76.794	
		<b>Totale NUOVI UTENTI</b>	<b>13.300</b>	<b>100%</b>
	MEDIA	Accessi al giorno	324	
		Nuovi utenti al giorno	49	
		Accessi per ora di apertura	32	
	Nuovi utenti per ora	9		
DETTAGLIO NUOVI UTENTI	GENERE	Uomini	9.762	73%
		Dopnne	3.535	27%
		Transgender	3	0,02%
	NAZ.	Italiani	2.957	22%
		Stranieri	10.343	78%
	ETA'	minori	113	1%
		18-30	3.740	28%
		31-40	3.455	26%
		41-50	2.496	19%
		51-60	1.660	12%
OVER 60		602	5%	
	età non rilevata	1.234	9%	



		Help Center di	CHIVASSO	MILANO	GENOVA	BOLOGNA	
SPECIFICHE SERVIZIO		aperto dal	01/01/2010	01/01/2010	01/01/2010	01/01/2010	
		al	31/12/2010	31/12/2010	31/12/2010	31/12/2010	
		Numero ore di apertura al giorno	2,43	11,5	1	5,6	
		Giorni di apertura a settimana	1,98	7	6	4,3	
		Giorni di effettiva apertura	102,9	365	312	222	
	Ore Totali di effettiva apertura	249,6	4197,5	312	<b>1332</b>		
DATI COMPLESSIVI		Totale ACCESSI al servizio	662	13.750	19.200	2.623	
		<b>Totale NUOVI UTENTI</b>	48	5.500	1.200	399	
	MEDIA		Accessi al giorno	6,4	37,7	61,5	11,8
			Nuovi utenti al giorno	0,5	15,1	3,8	1,8
			Accessi per ora di apertura	2,7	3,3	61,5 (*)	2,0
			Nuovi utenti per ora	0,2	1,3	3,8	0,3
DETTAGLIO NUOVI UTENTI	GENERE	Uomini	32	4.510	960	258	
		Dopnne	16	990	240	141	
		Transgender	0	0	0	0	
	NAZ.	Italiani	15	1.375	480	128	
		Stranieri	33	4.125	720	271	
	ETA'	minori	4	55		7	
		18-30	19	1.760		79	
		31-40	3	1.650		132	
		41-50	7	1.100		83	
		51-60	5	715		73	
OVER 60		10	220		25		
	Non rilevata	0	0	1200	0		

(\*) Il dato di accessi per ora dell'HC di Genova non è considerato nei grafici in quanto il centro è aperto per un'ora sola

Help Center di		FIRENZE	RIMINI	ROMA	PESCARA		
SPECIFICHE SERVIZIO	aperto dal	01/01/2010	01/11/2010	01/01/2010	01/12/2010		
	al	31/12/2010	31/12/2010	31/12/2010	31/12/2010		
	Numero ore di apertura al giorno	6	45	12	5		
	Giorni di apertura a settimana	5	5	5	6		
	Giorni di effettiva apertura	260	45	260	27		
	Ore Totali di effettiva apertura	1560	225	3120	162		
DATI COMPLESSIVI		Totale ACCESSI al servizio	2.824	580	16.229	1200	
		<b>Totale NUOVI UTENTI</b>	1.371	30	2.564	94	
	MEDIA		Accessi al giorno	10,9	12,9	62,4	44,4
			Nuovi utenti al giorno	5,3	0,7	9,9	3,5
			Accessi per ora di apertura	1,8	2,6	5,2	7,4
			Nuovi utenti per ora	0,9	0,1	0,8	0,6
DETTAGLIO NUOVI UTENTI	GENERE	Uomini	509	23	1.949	80	
		Dopnne	859	7	615	14	
		Transgender	3	0	0	0	
	NAZ.	Italiani	272	14	410	39	
		Stranieri	1.099	16	2.154	55	
	ETA'	minori	16		0	3	
		18-30	272		897	19	
		31-40	382		724	25	
		41-50	345		482	36	
		51-60	218		359	7	
OVER 60		138		102	4		
	Non rilevata	0	30	0	0		

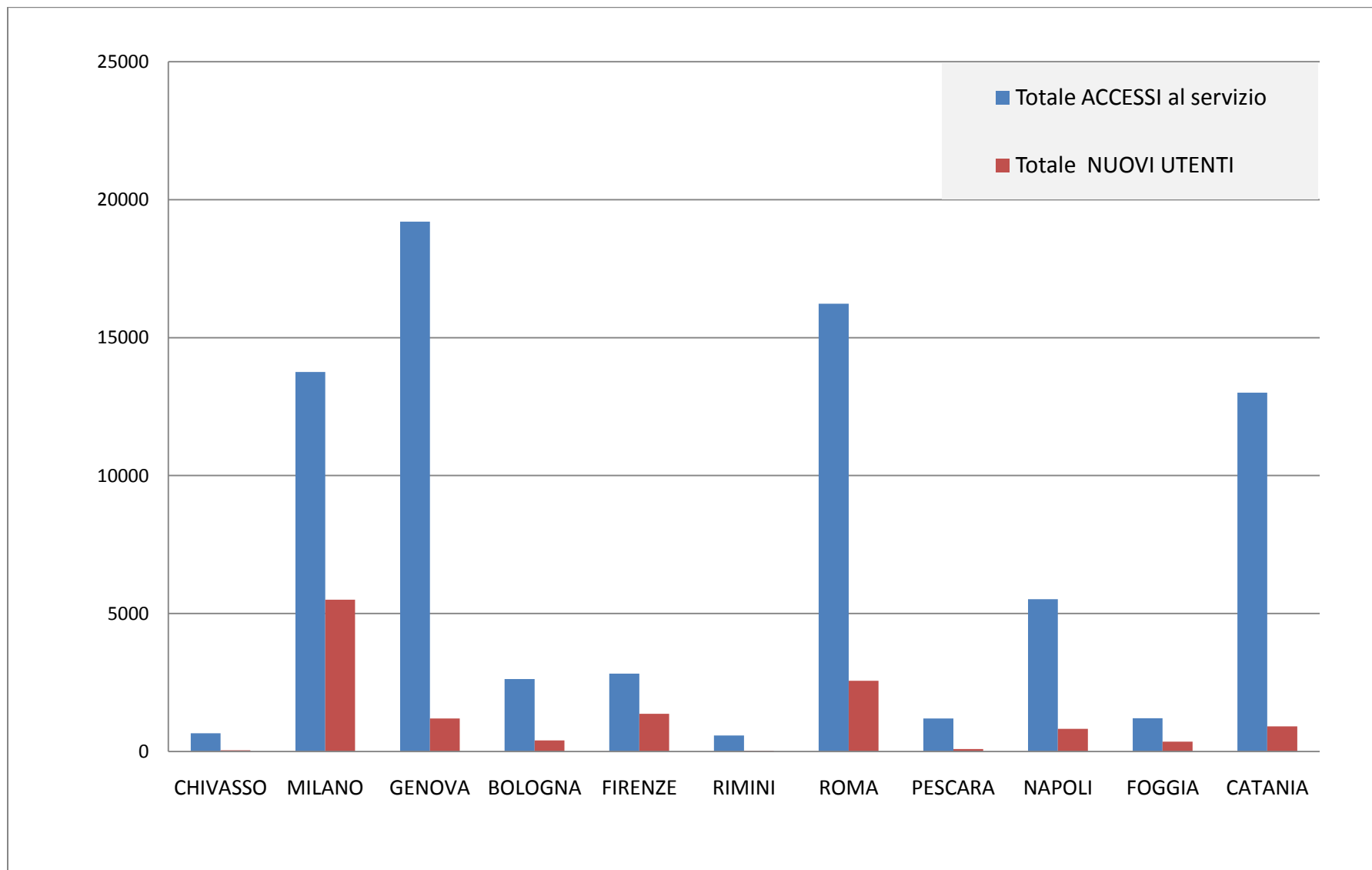
Nota: Gli Help Center di Pescara e di Rimini contano solamente rispettivamente un mese e due mesi di raccolta dati



		Help Center di	NAPOLI	FOGGIA	CATANIA
SPECIFICHE SERVIZIO		aperto dal	01/01/2010	01/01/2010	01/01/2010
		al	31/12/2010	31/12/2010	31/12/2010
		Numero ore di apertura al giorno	8	6	13
		Giorni di apertura a settimana	5	5	5
		Giorni di effettiva apertura	260	260,0	260
		Ore Totali di effettiva apertura	2080	1560,0	3380
DATI COMPLESSIVI	MEDIA	Totale ACCESSI al servizio	5.517	1209	13.000
		<b>Totale NUOVI UTENTI</b>	822	362	910
		Accessi al giorno	21,2	4,7	50,0
		Nuovi utenti al giorno	3,2	1,4	3,5
		Accessi per ora di apertura	2,7	0,8	3,8
		Nuovi utenti per ora	0,4	0,2	0,3
DETTAGLIO NUOVI UTENTI	GENERE	Uomini	668	289	484
		Dopnne	154	73	426
		Transgender	0	0	
	NAZ.	Italiani	102	14	108
		Stranieri	720	348	802
	ETA'	minori	0	0	28
		18-30	270	165	259
		31-40	216	114	209
		41-50	175	50	218
		51-60	121	25	137
OVER 60		40	4	59	
Non rilevata		0	4	0	

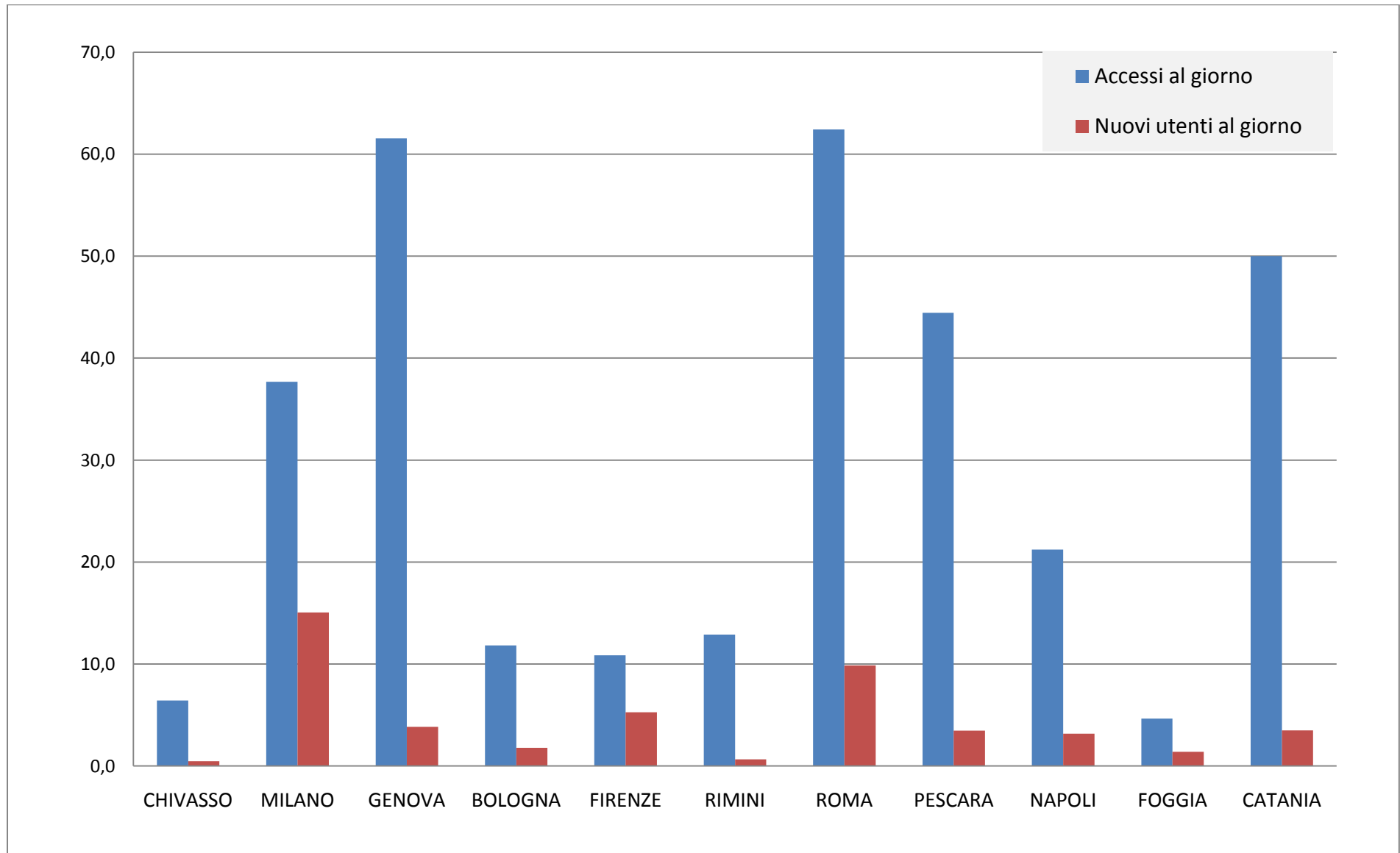


# GRAFICI

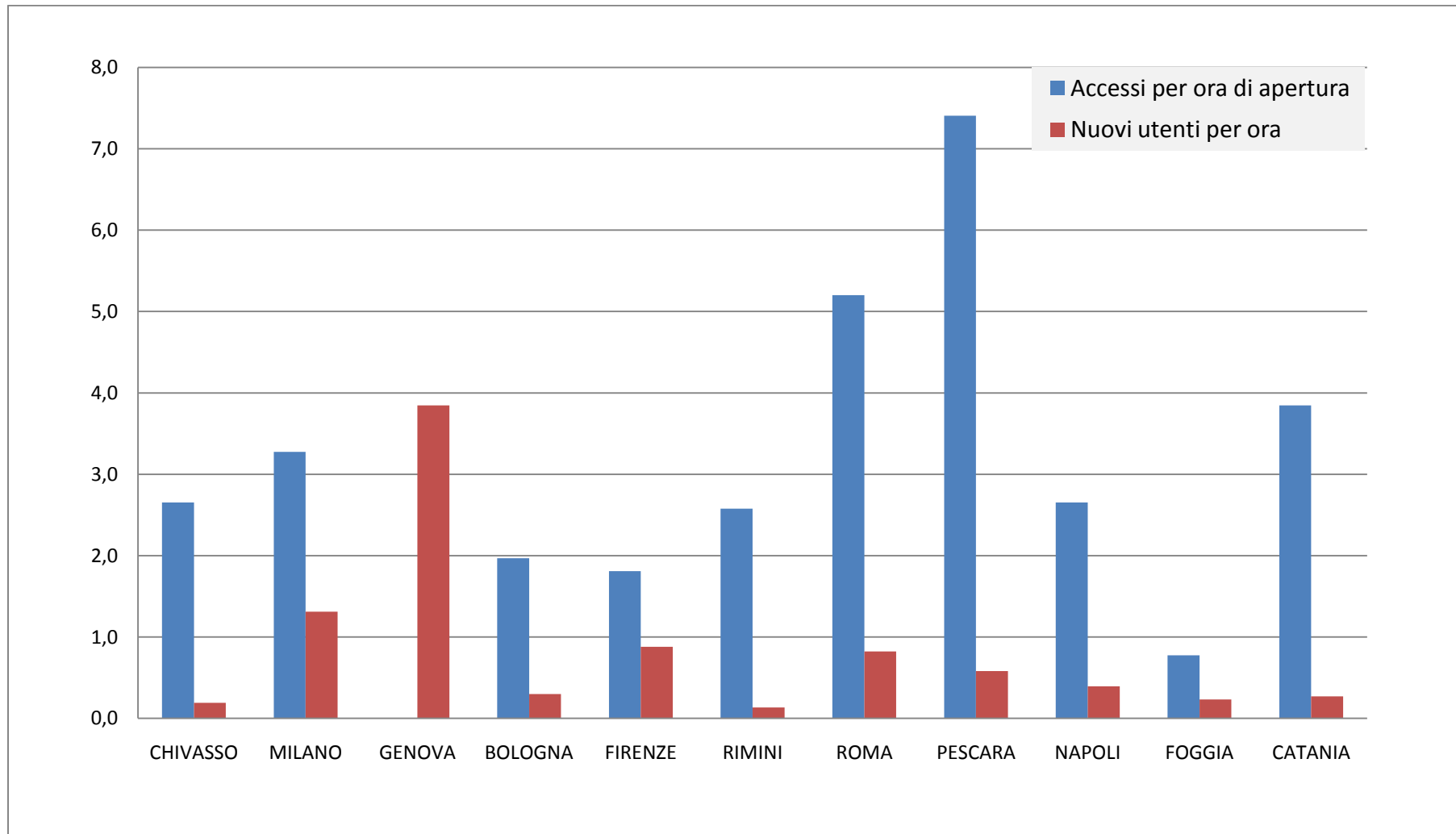


**Figura 1 - NUMERO TOTALE DI UTENTI DEI CENTRI DELLA RETE ONDS:** Nel 2010 gli Help Center attivi nella rete ONDS hanno intercettato **76.794 richieste** (accessi al servizio) di persone bisognose e registrato **13.300 nuove persone senza dimora**. I dati di Pescara e Rimini in questo e nei grafici successivi sono relativi solamente agli ultimi due mesi dell'anno quando i centri erano effettivamente operativi.

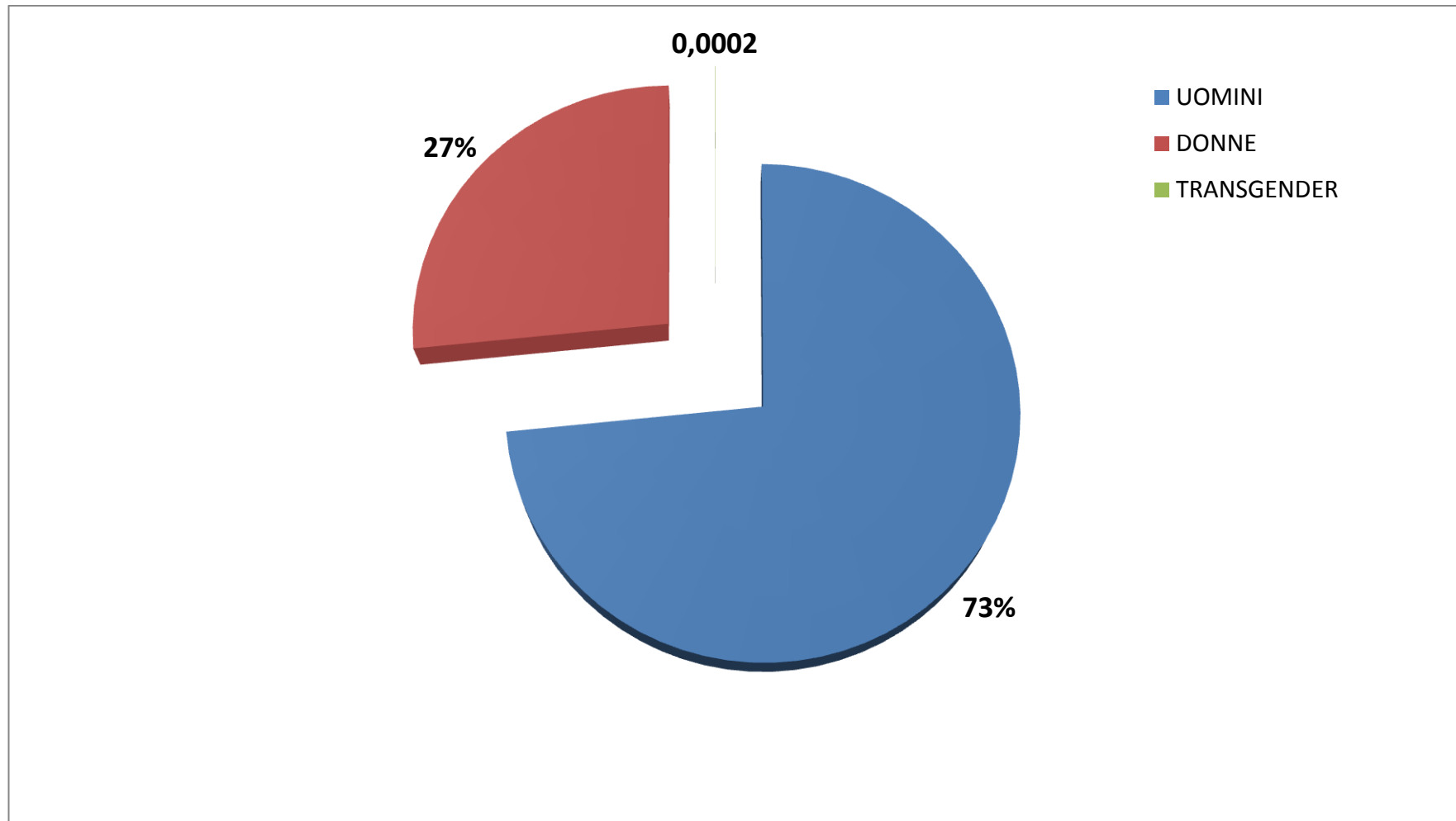




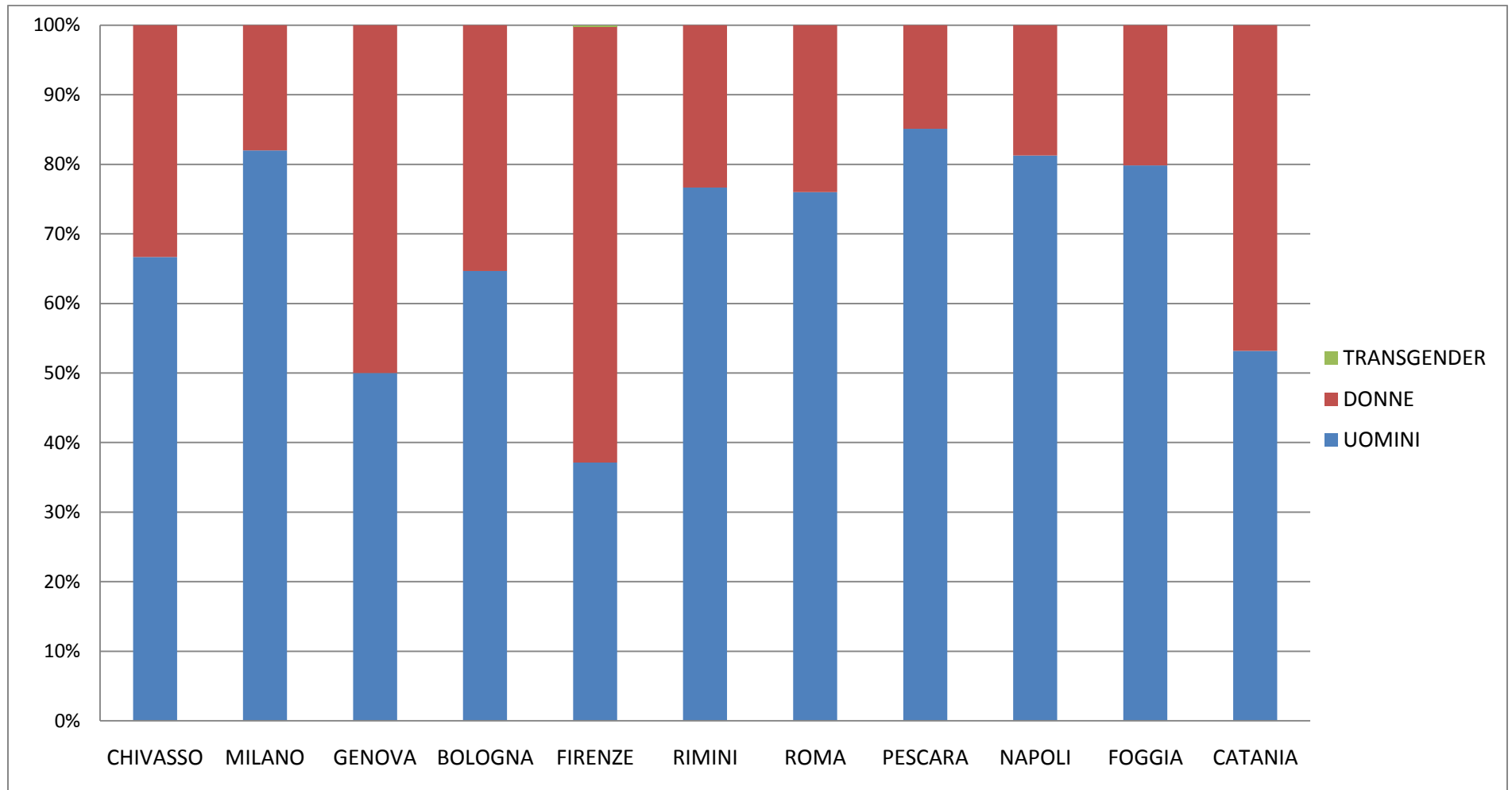
**Figura 2 - NUMERO MEDIO DI UTENTI PER GIORNO DI LAVORO:** Nel 2010 la rete ONDS ha intercettato **ogni giorno 324 richieste** (accessi al servizio) e registrato **49 nuove persone senza dimora**.



**Figura 3 – NUMERO MEDIO DI UTENTI PER ORA DI SERVIZIO:** Ogni ora gli Help Center della rete ONDS hanno risposto nel 2010 a **32 diverse richieste** (accessi al servizio) ed effettuato **9 nuove registrazioni di persone senza dimora**. Nel grafico in figura non è considerato il valore di accessi alla mensa di Genova Cornigliano in quanto essendo aperta per una sola ora al giorno per 60 posti costanti sfaserebbe la scala grafica di riferimento. Anche il valore di Pescara non è particolarmente indicativo avendo il centro iniziato a registrare gli accessi solo dal mese di dicembre 2010.



**Figura 4 - GENERE:** Nel 2010 il 73% dei nuovi utenti degli Help Center è risultato essere di sesso maschile. Nel grafico è considerata una minima percentuale di persone con identità di genere transessuale; questo dato non possiamo considerarlo scientificamente esatto in quanto non tutti i centri della rete hanno nel 2010 registrato questa tipologia di genere. Abbiamo però ritenuto opportuno inserirla in quanto inclusa nei nuovi standard di rilevazione 2011 del modello ONDS con la certezza che nel tempo la sua consistenza diverrà sempre più evidente.



**Figura 5 – GENERE PER CITTÀ:** Il rapporto tra uomini e donne si mantiene nell'intorno tra il 60% e il 70% nella maggior parte dei centri della rete. Nel Centro di Firenze risulta comprensibile una percentuale maggiore di donne in quanto l'associazione "Acisijf, protezione della giovane" che lo gestisce, aveva fino a pochi anni fa una caratterizzazione di servizi dedicati principalmente all'utenza femminile. Anomala la situazione di Genova e Catania dove probabilmente la presenza anche di un servizio di mensa potrebbe essere la ragione di un sostanziale equilibrio di presenze maschili e femminili.

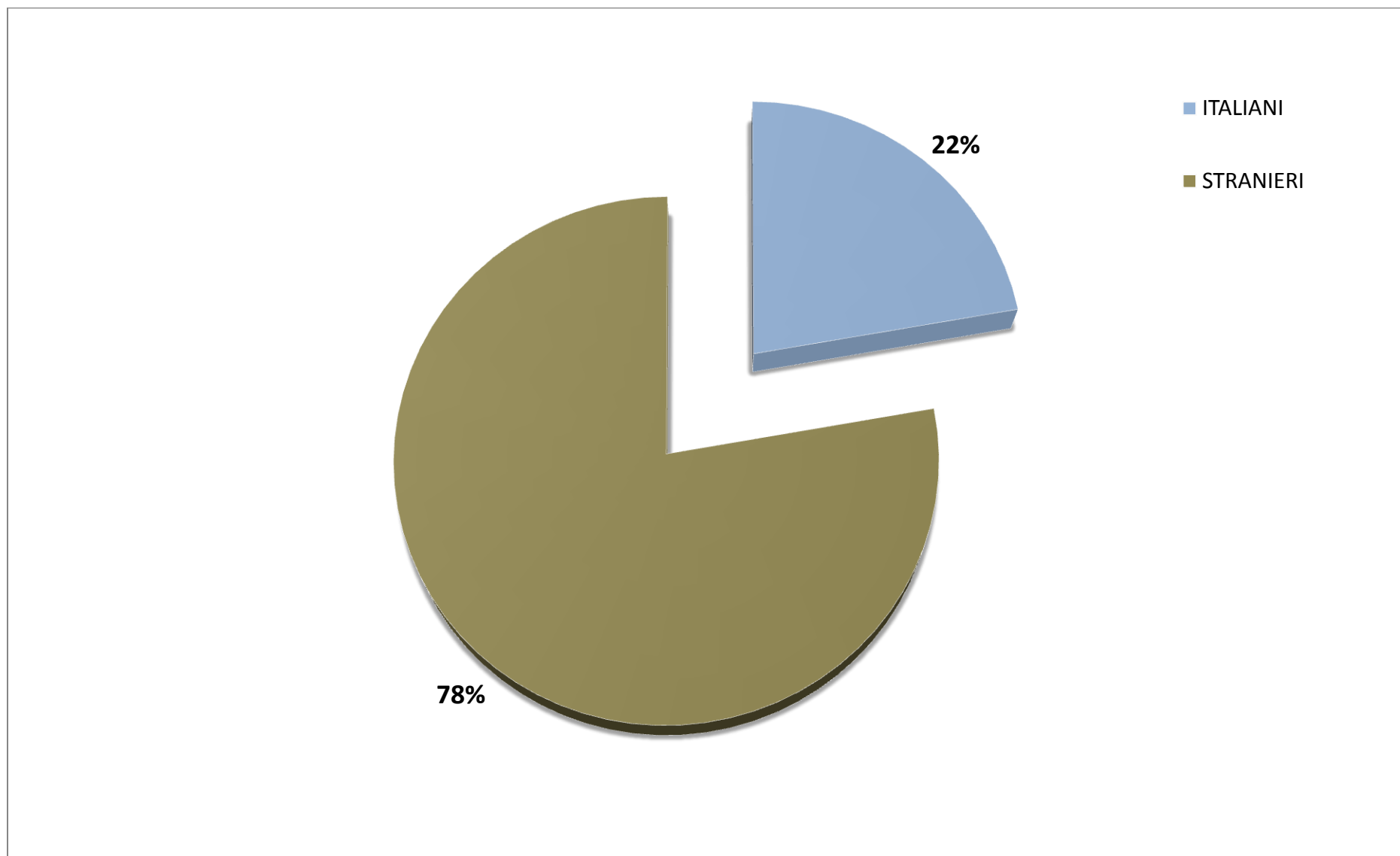
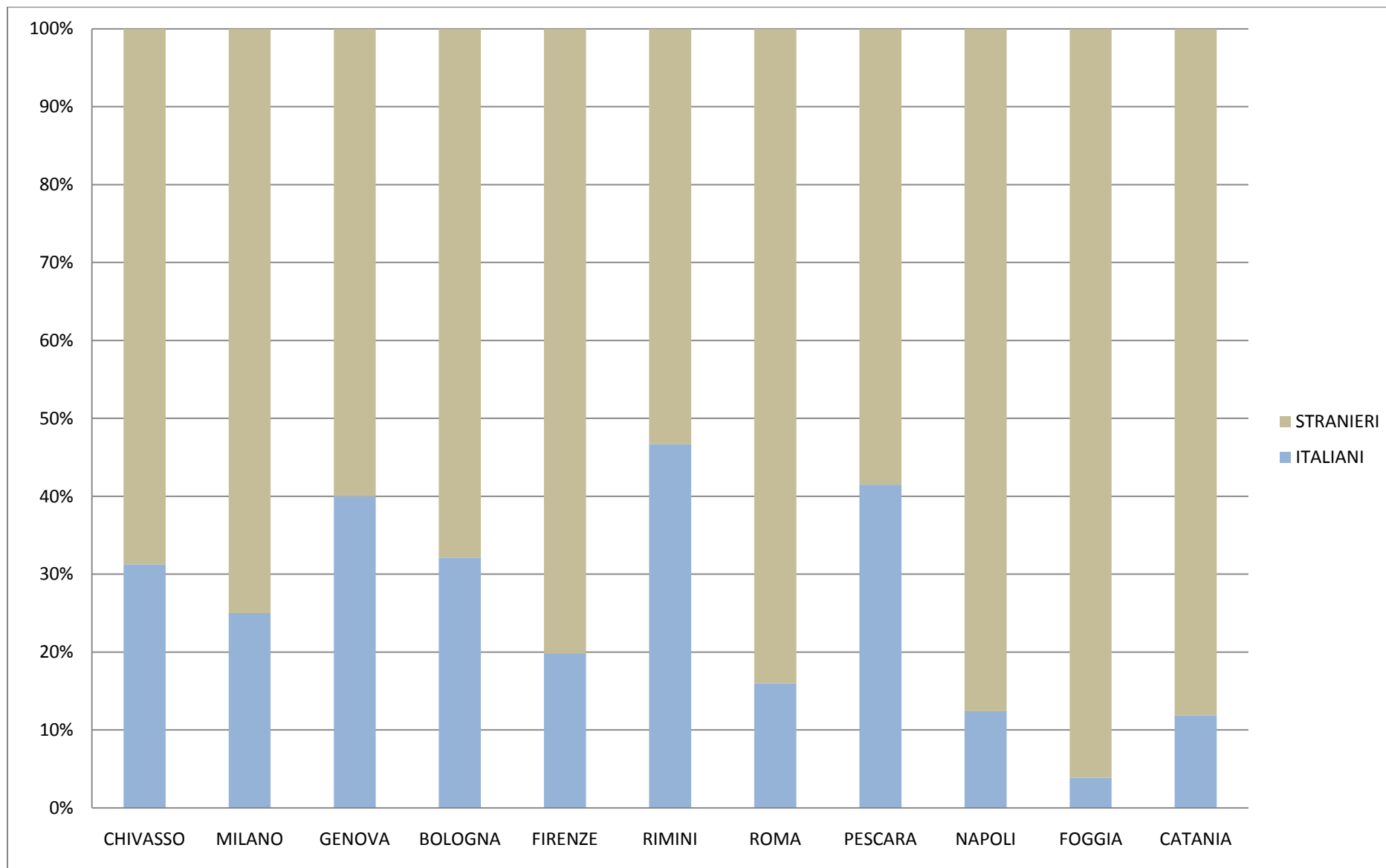
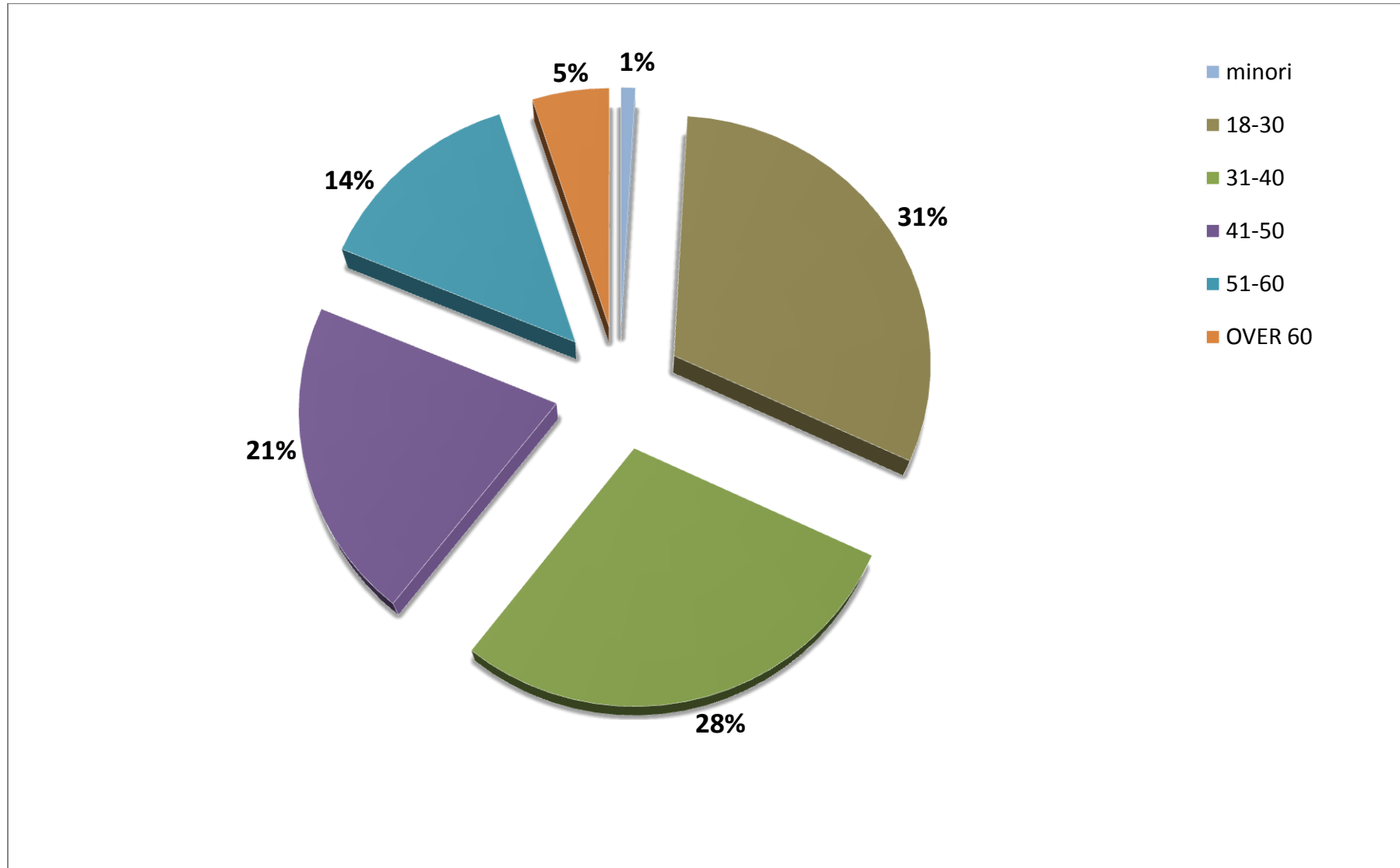


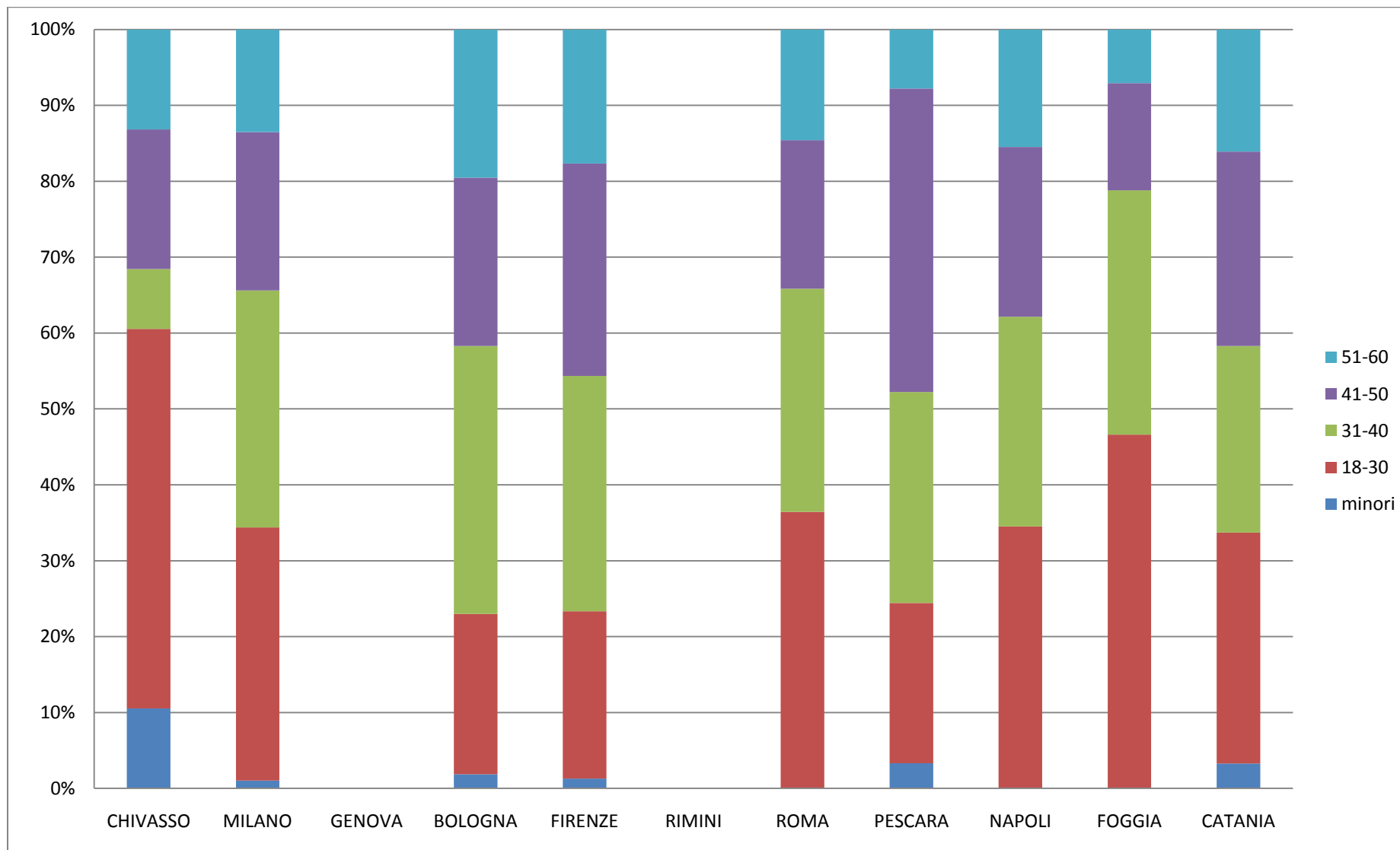
Figura 6 – NAZIONALITÀ: Il 78% dei nuovi utenti registrati nel 2010 dai centri della rete ONDS risulta essere di nazionalità straniera



**Figura 7 – NAZIONALITÀ PER CITTÀ:** Particolarmente interessante è rilevare come la presenza di stranieri in stato di necessità registrati dai centri della rete ONDS nel 2010 risulta incrementare in maniera quasi lineare procedendo dal nord al sud Italia. In ogni città comunque resta sempre al di sopra del 50% dell’utenza totale.

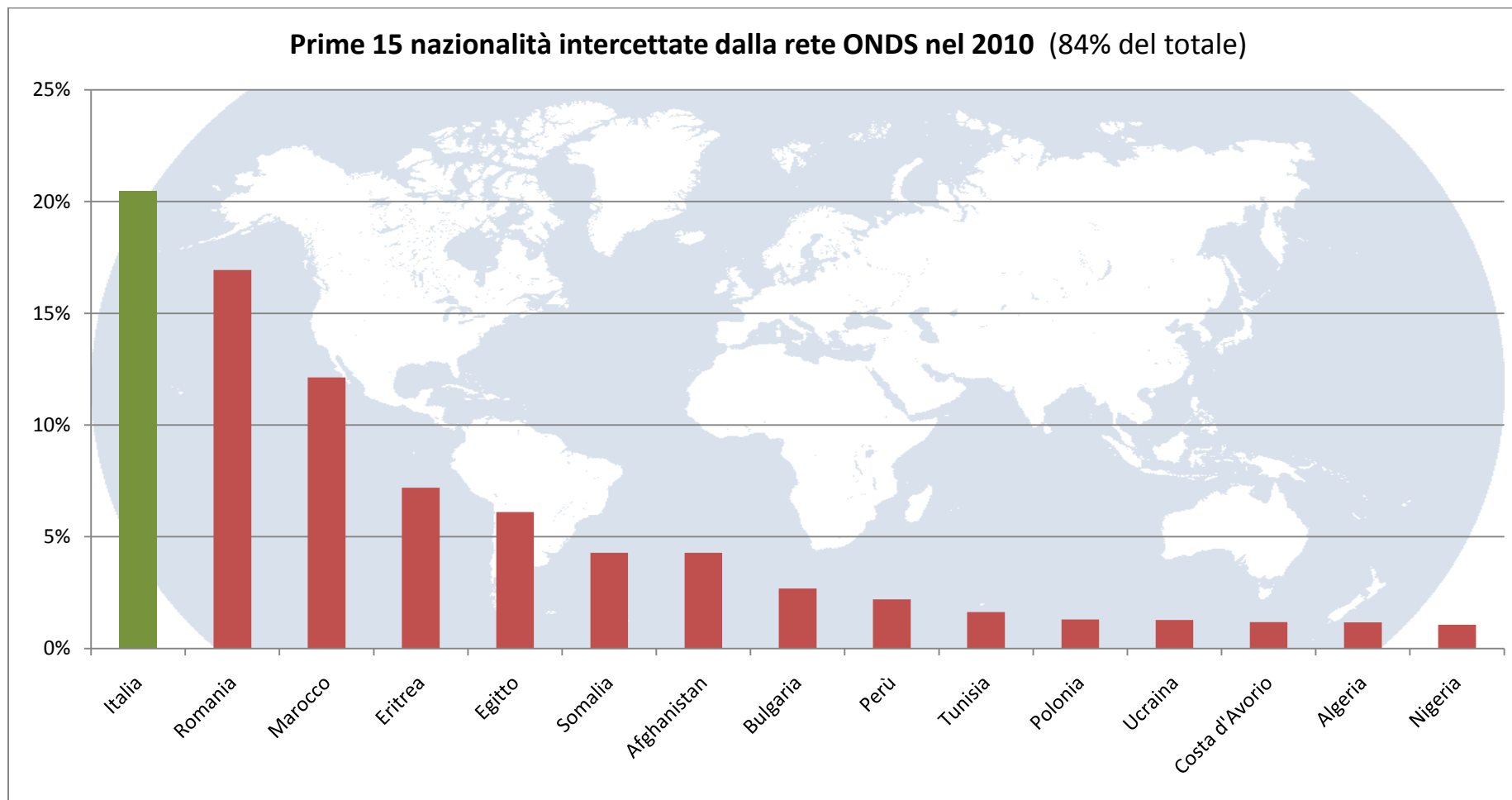


**Figura 8 - ETÀ DEI NUOVI UTENTI REGISTRATI:** Nel 2010 la nuova utenza registrata dai centri ONDS risulta principalmente di età compresa tra i 18 ed i 50 anni. Gli over 60 sono solo il 5% esplicitando quindi una presenza massiccia di persone in età lavorativa che richiedono assistenza. Il dato dei minori non è significativo in quanto nelle stazioni ferroviarie questa competenza spetta in genere alla Polizia Ferroviaria.

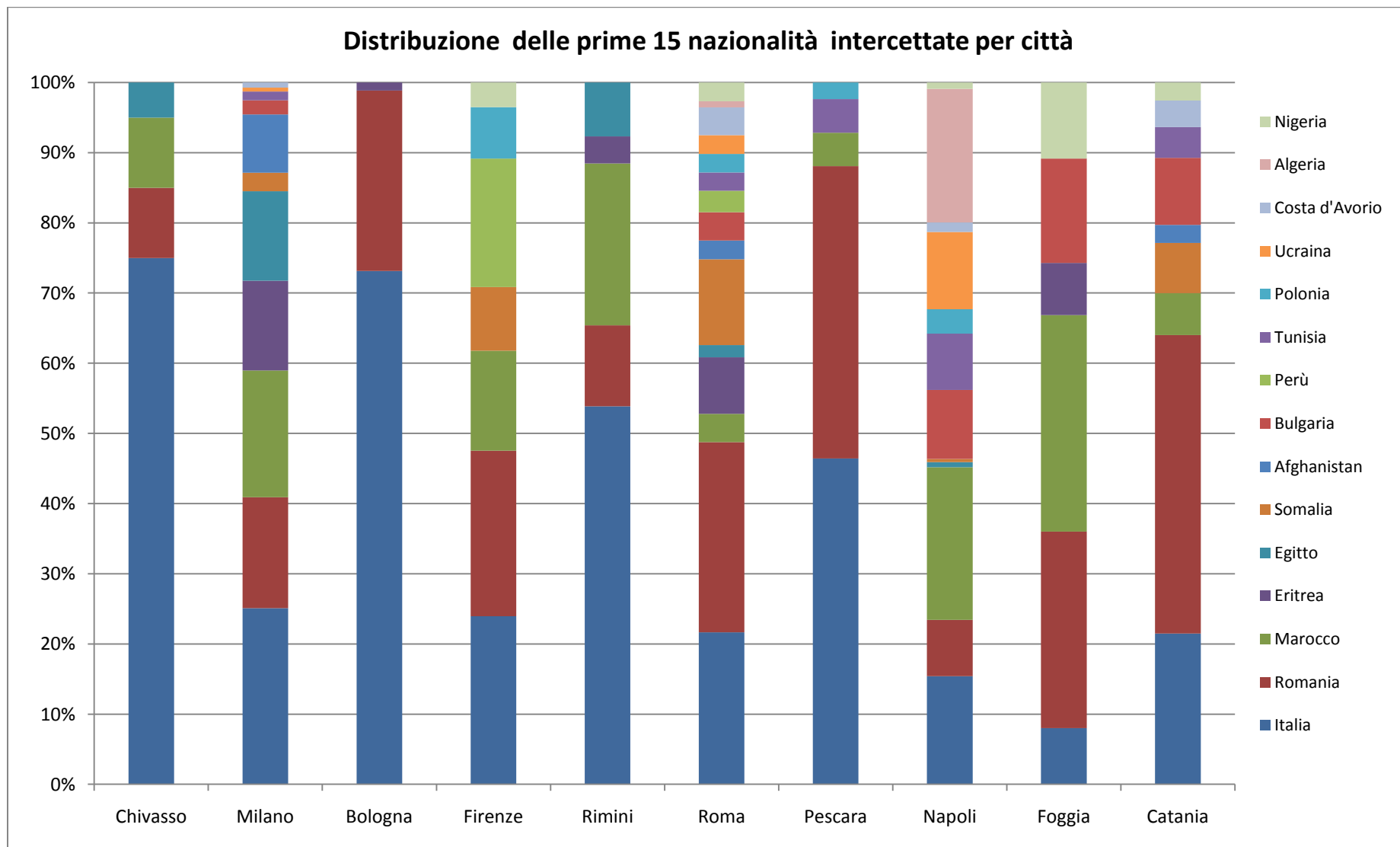


**Figura 9 - ETÀ DEI NUOVI UTENTI PER CITTÀ:** È interessante l'osservazione del fatto che l'età dell'utenza delle stazioni di Roma e Milano ed in parte anche Napoli e Catania è quasi identica stando a significare come le problematiche riscontrate nelle grandi metropoli nel 2010 siano sostanzialmente simili rispetto all'età dell'utenza. Per i centri di Genova e di Rimini nel 2010 non erano ancora attive le procedure per la registrazione del dato relativo all'età.





**Figura 10 - PRIME 15 NAZIONALITÀ INTERCETTATE:** La maggior parte delle persone registrate presso gli Help Center della rete ONDS nel 2010 risultano provenire principalmente dal Nord Africa e dall'Est Europa. Queste 15 nazionalità rappresentano l'84% del campione totale analizzato.



**Figura 11 – DISTRIBUZIONE PER CITTA' DELLE PRIME 15 NAZIONALITÀ INTERCETTATE:** La distribuzione delle prime 15 nazionalità intercettate negli 11 centri della rete ONDS sviluppa un grafico particolarmente interessante. Certamente le peculiarità del servizio incidono anche sulla tipologia di utenza che maggiormente vi si rivolge (ad esempio la presenza o meno di un mediatore può incidere sulla maggiore o minore presenza di una certa etnia), ma alcune differenze sono tutt'ora frutto di indagine, ad esempio l'assenza di Somali nei centri di Napoli, Foggia e Pescara o la relativa presenza di Marocchini nei centri di Roma, Bologna e Catania.