

Il crescente numero di segnalazioni pervenute, l'elaborazione e l'analisi dei dati raccolti, l'esigenza di creare rete con punti di osservazione su tutto il territorio nazionale e l'osservazione nel mondo virtuale del fenomeno dell'*hate speech*, hanno fortemente impattato sull'architettura attuale del servizio di *Contact Center*, divenuta più articolata e complessa proprio per garantire il supporto adeguato all'Ufficio nelle sue precipue funzioni.

L'UNAR infatti è da diversi anni in prima fila anche nella lotta al contrasto dell'*hate speech*. Tenendo conto dei dati registrati dal *Contact Center*, è apparso fondamentale porre un'attenzione specifica alle discriminazioni presenti nei media. Proprio per questo dal 2015 è attivo l'*Osservatorio Media e Web* che, ampliando le attività di monitoraggio dei media, si pone l'obiettivo di ricercare, monitorare ed analizzare quotidianamente, grazie ad un *software* specifico e alcune parole chiave, non solo i contenuti dei principali social network (Facebook, Twitter, GooglePlus, Youtube), ma anche articoli, blog e commenti di Forum che possono fomentare odio e intolleranza verso il "diverso".

L'UNAR, inoltre, condivide le esperienze realizzate con i gestori dei principali social network e stabilisce rapporti di scambio con altre istituzioni come OSCAD o associazioni interessate al contrasto dell'*hate speech*, per individuare obiettivi comuni in base ai quali programmare le azioni future.

Lo scopo di tale strategia è quello di aumentare il livello di consapevolezza del fenomeno, la sua portata, le sue possibili conseguenze e sviluppare strumenti e meccanismi per il contrasto della discriminazione, dell'ostilità e della violenza online, tanto sul piano legislativo quanto su quello della comunicazione e dell'educazione.

2.2 I dati del 2019

L'UNAR riceve le segnalazioni attraverso diversi canali. Oltre a quelli tradizionali, quali Numero Verde 800901010, e-mail, sito web www.unar.it e rete UNAR, l'Ufficio istruisce autonomamente casi, attuando la strategia proattiva già in vigore dal 2011, che prevede la realizzazione di un quotidiano monitoraggio dei social media, social network e monitoraggio stampa, e, di conseguenza, una maggiore capacità di intercettare nuove forme di discriminazione.

Le segnalazioni vengono accolte e inserite nel software di gestione casi, si avvia un approfondimento istruttorio i cui esiti di rimozione dell'evento discriminatorio avvengono o attraverso azioni proprie dell'Ufficio o attraverso la collaborazione con le altre istituzioni.

Nel corso del 2019 le segnalazioni di discriminazioni lavorate dall'Ufficio sono state complessivamente 3.665 (1.552 inserite nell'anno 2019), tra le quali 3.394 risultano essere pertinenti (cioè che, a seguito di un'attenta analisi iniziale detta "istruttoria" realizzata dall'Ufficio, si sono rivelate effettivi casi di discriminazione), pari al 92,6% del totale dei casi lavorati (**Tavola 1, Grafico 1**). I restanti riguardano casi inseriti negli anni precedenti che risultano ancora aperti e lavorabili.

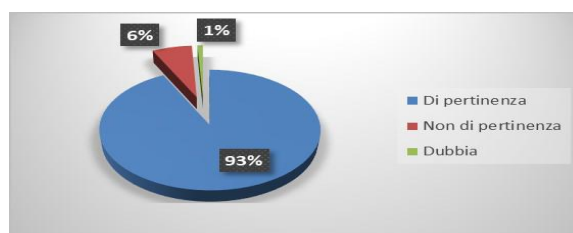
Delle 1.552 segnalazioni inserite nel 2019 quelle pertinenti risultano essere 1.475, pari al 94,0%.

Ci sono poi 239 segnalazioni (6,5%) che sono risultate non pertinenti, ossia che, dopo un'analisi da parte dell'Ufficio, non presentavano elementi riconducibili ad una discriminazione. Le restanti 32 segnalazioni (0,9%) sono apparse dubbie, ovvero, sebbene nei fatti segnalati l'Ufficio abbia riscontrato alcuni elementi riconducibili a fattori discriminatori, per stabilirne con certezza l'effettiva pertinenza sono state richieste maggiori informazioni.

TAVOLA 1: SEGNALAZIONI PER PERTINENZA

TIPOLOGIA	COMPLESSIVE		INSERITE NEL 2019	
	N.	%	N.	%
Di pertinenza	3.394	92,6	1.475	95,0
Non di pertinenza	239	6,5	68	4,4
Dubbia	32	0,9	9	0,6
Totale	3.665	100	1.552	100

GRAFICO 1: SEGNALAZIONI PER PERTINENZA



FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni per Anno/Mese di inserimento

Osservando l'andamento delle segnalazioni inserite nell'anno 2019, emerge un picco di casi registrati in corrispondenza di gennaio (192) e febbraio (209), nei mesi successivi il numero di segnalazioni si attesta a valori più bassi (**Tavola 2**).

TAVOLA 2: SEGNALAZIONI PER ANNO/MESE DI INSERIMENTO

ANNO / MESE	N.	%
2010	8	0,2
2011	37	1,0
2012	66	1,8
2013	121	3,3
2014	164	4,5
2015	113	3,1
2016	78	2,1
2017	752	20,5
2018	683	18,6
Gennaio	192	5,2
Febbraio	209	5,7
Marzo	165	4,5
Aprile	152	4,1
Maggio	139	3,8
Giugno	126	3,4
Luglio	123	3,4
Agosto	76	2,1
Settembre	107	2,9
Ottobre	83	2,3
Novembre	87	2,4
Dicembre	93	2,5
2020 (*)	91	2,5
Totale	3.665	100

(*) INSERITI NEL PERIODO DI CUSCINETTO DI GENNAIO 2020 CON DATA EVENTO NEL 2019

FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Nell'anno 2019, il principale canale di segnalazione è stata la “Rete UNAR” – composta da tutti gli enti/associazioni finanziati dal progetto FAMI “Fondo Asilo, Migrazione e Integrazione” – che ha raccolto 933 segnalazioni, pari al 27,5%, seguito dal canale “Monitoraggio Media & Web” – canale dal quale arrivano i fatti discriminatori rilevati nel mondo virtuale – con 807 segnalazioni sul totale di 3.394, pari al 23,8% del totale dei casi segnalati. Attraverso il “Monitoraggio stampa” – che comprende tutti i fatti discriminatori acquisiti tramite rassegna stampa UNAR – sono pervenute 740 segnalazioni mentre “E-mail”, “Sito web UNAR www.unar.it” e “Numero verde 800 90 10 10” hanno rilevato rispettivamente 297, 228 e 192 casi.

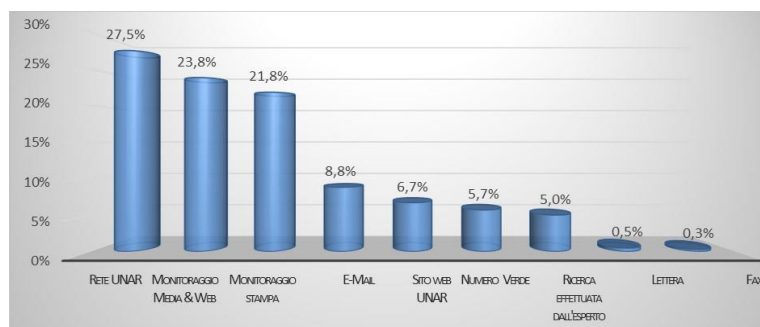
Il canale “Ricerca effettuata dall'esperto”, che include tutti i casi rintracciati autonomamente dai vari esperti *ground*, ha consentito l'individuazione di 171 fatti discriminatori. Molto contenuti sono

i numeri delle segnalazioni pervenute attraverso Lettera (0,5%) e via Fax (0,3%) (**Tavola 3, Grafico 2**).

TAVOLA 3: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER CANALE DI SEGNALAZIONE

CANALE	N.	%
Rete UNAR	933	27,5
Osservatorio Media & Web	807	23,8
Monitoraggio stampa	740	21,8
E-Mail	297	8,8
Sito web UNAR	228	6,7
Numero Verde	192	5,7
Ricerca effettuata dall'esperto	171	5,0
Lettera	17	0,5
Fax	9	0,3
Totale	3394	100

GRAFICO 2: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER CANALE DI SEGNALAZIONE



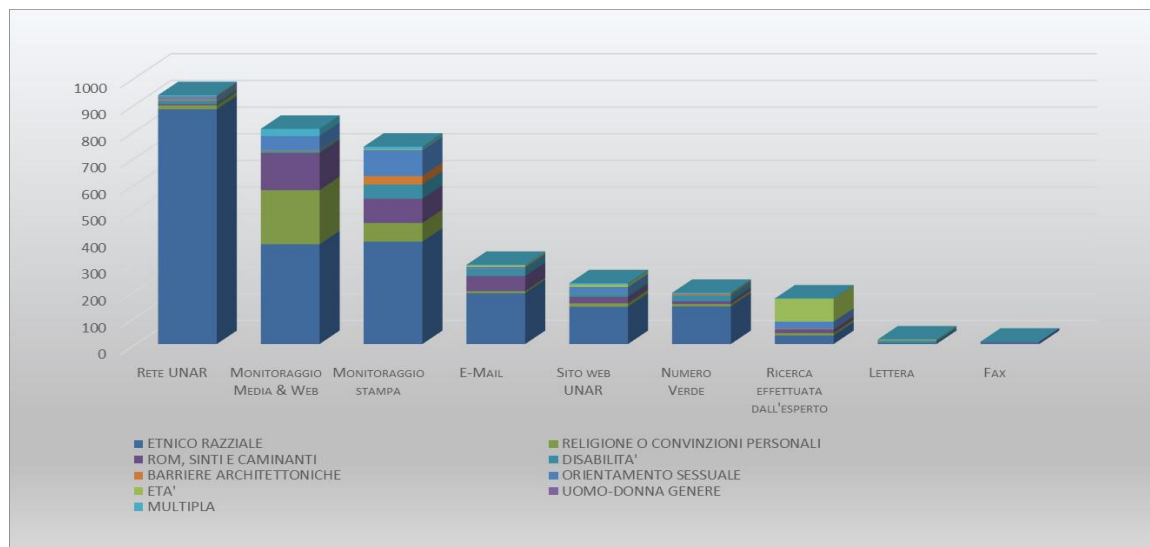
FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Come riportato nel **Grafico 3** che segue, se il primo canale “Rete UNAR” rileva quasi esclusivamente segnalazioni sul *ground* “Etnico razziale” (94,3%), il secondo “Monitoraggio Media & Web” raccoglie principalmente discriminazioni di ordine etnico razziale (46,3%) e in minor misura fatti discriminatori relativi a “Religione o convinzioni personali” (25,2%).

La discriminazione per motivi etnico razziali risulta quale discriminazione principale anche per i canali “Monitoraggio stampa” (51,9%), “E-mail” (64,3%), “Sito web UNAR www.unar.it” (61,4%), “Numero verde 800 90 10 10” e “Fax” (rispettivamente 73,4% e 88,9%).

Si noti altresì che attraverso il canale “Ricerca effettuata dall’esperto” vengono raccolte principalmente segnalazioni di discriminazioni per il *ground* “Età” (50,3%).

GRAFICO 3: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER GROUND E CANALE DI SEGNALAZIONE



FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti per Ground

La maggioranza delle 3.394 segnalazioni pertinenti lavorate nel 2019 dall'Ufficio afferisce al *ground* di discriminazioni per motivi "Etnico razziali" (2.496 casi pari al 73,5% del totale complessivo). Seguono le discriminazioni per "Religione o convinzioni personali" (326 casi pari al 9,6% del totale, di cui ben 212 che riguardano l'antisemitismo e 69 l'antisemitismo), per "Orientamento sessuale e identità di genere" (219 casi), per "Disabilità" (188 casi, di cui 48 che riferiscono all'esistenza di barriere architettoniche), per "Età" (108 casi), mentre i casi classificabili come "Discriminazioni multiple" risultano essere in tutto 53 (**Tavola 4**).

TAVOLA 4: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER GROUND

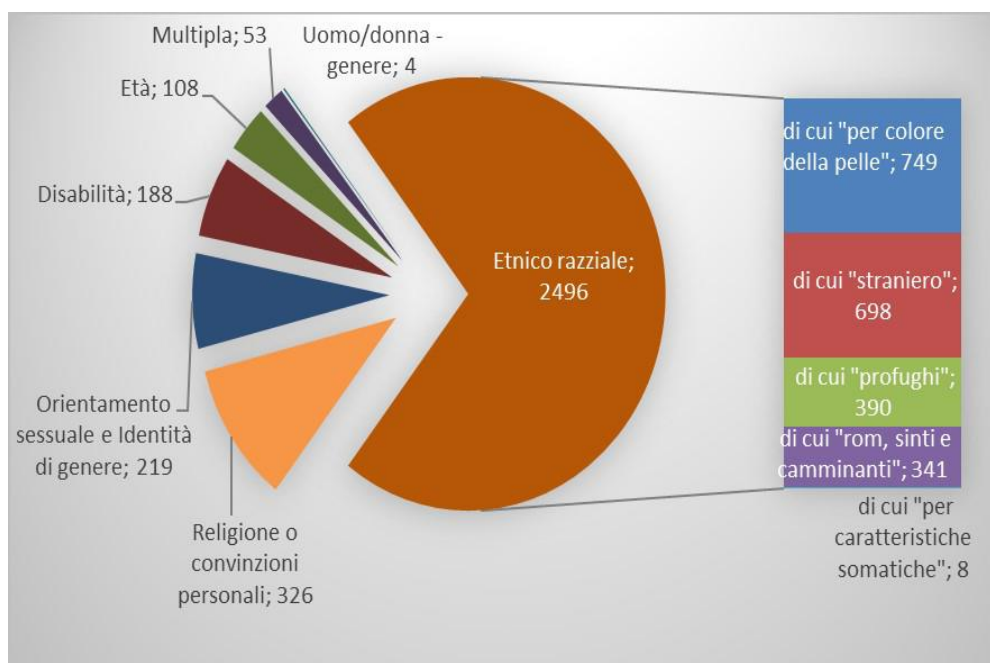
GROUND	N.	%
Etnico razziale	2.496	73,5
di cui "per colore della pelle"	749	-
di cui "straniero"	698	-
di cui "profughi"	390	-
di cui "rom, sinti e camminanti"	341	-
di cui "per caratteristiche somatiche"	8	-
Religione o convinzioni personali	326	9,6
di cui "antisemitismo"	212	-
di cui "antisemitismo"	69	-
di cui "convinzioni personali"	22	-
di cui "cristianofobia"	3	-
di cui "altre religioni"	1	-
Orientamento sessuale e Identità di genere	219	6,5
di cui "gay"	99	-
di cui "gender variant"	25	-

di cui "lesbica"	20	-
Disabilità	188	5,5
di cui "barriere architettoniche"	48	-
di cui "malattie rare"	6	-
di cui "d.s.a."	2	-
Età	108	3,2
di cui "anziano"	20	-
di cui "giovane"	5	-
Multipla	53	1,6
Uomo/donna - genere	4	0,1
Totale	3.394	100,0

Fonte: CONTACT CENTER UNAR

Focalizzando l'attenzione sul *ground* "Etnico razziale" (**Grafico 4**) che raccoglie circa due terzi delle segnalazioni, si rileva che è la sottocategoria con la connotazione generica "Colore della pelle" ad essere più ricorrente (con 749 casi), seguita poi da "Straniero" (698 casi), "Profughi" (390 casi) e "Rom, Sinti e Caminanti" (341 casi).

GRAFICO 4: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER GROUND



Fonte: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti di Discriminazione multipla

I 53 casi di discriminazioni multiple rilevate nel 2019 (**Tavola 5**), ovvero in senso ampio le segnalazioni in cui sono compresenti due o più fattori discriminatori¹⁰, riguardano prevalentemente l'intersezione tra motivi di ordine etnico-razziale e motivi religiosi (28 casi pari al 52,8%) e, in minor misura, tra motivi di ordine etnico-razziale e motivi legati all'orientamento sessuale e identità di genere (6 casi pari al 11,3%).

TAVOLA 5: SEGNALAZIONI PERTINENTI DI DISCRIMINAZIONE MULTIPLA

GROUND	N.	%
Etnico-razziale - Religione o convinzioni personali	28	52,8
Etnico-razziale - Orientamento sessuale e Identità di genere	6	11,3
Disabilità - Etnico-razziale	3	5,7
Etnico-razziale - Orientamento sessuale e Identità di genere - Religione o convinzioni personali	3	5,7
Religione o convinzioni personali - Rom, Sinti e Caminanti	3	5,7
Etnico-razziale - Orientamento sessuale e Identità di genere - Religione o convinzioni personali - Uomo/donna – genere	2	3,8
Etnico-razziale - Rom, Sinti e Caminanti	2	3,8
Orientamento sessuale e Identità di genere - Religione o convinzioni personali	2	3,8
Disabilità - Religione o convinzioni personali	1	1,9
Disabilità - Religione o convinzioni personali - Rom, Sinti e Caminanti	1	1,9
Orientamento sessuale e Identità di genere - Religione o convinzioni personali - Rom, Sinti e Caminanti	1	1,9
Orientamento sessuale e Identità di genere - Rom, Sinti e Caminanti	1	1,9
Totale	53	100

Fonte: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti per Ambito

Per quanto riguarda l'ambito della discriminazione, la maggior parte delle segnalazioni riguarda la sfera della "Vita pubblica" (1.669 casi pari al 49,2%), categoria che comprende anche tutte le segnalazioni rilevate nel mondo virtuale.

Seguono con minore frequenza le discriminazioni nell'ambito "Erogazione servizi da enti pubblici" (396 casi pari all'11,7%) e nell'ambito del "Lavoro" (295 casi pari all'8,7%). Se le segnalazioni relative al contesto "Tempo libero" e "Casa" rappresentano rispettivamente l'8,1% e 5,9% del

¹⁰ A rigore, è possibile distinguere almeno due tipi di discriminazione: **discriminazione additiva**, quando essa ha luogo nella stessa occasione, ma sulla base di fattori discriminatori diversi che si aggiungono l'uno all'altro, restando però separati e mantenendo una propria individualità; **discriminazione intersezionale**, quando la discriminazione si fonda sulla combinazione di due o più fattori che interagiscono tra loro in modo da non poter più essere distinti e separati. Tuttavia, in questa sede non è possibile distinguere le diverse fattispecie e approfondire ulteriormente il tema delle discriminazioni multiple. È necessario inoltre ricordare che non rientra nelle competenze del *Contact Center* dell'UNAR la rilevazione dei casi basati sul fattore discriminatorio "genere"; nel caso in cui si presentino, vengono indirizzati direttamente all'Ufficio competente per gli interventi in materia di parità e pari opportunità.

totale, ancora più contenute risultano essere le quote di discriminazioni relative a “Trasporto pubblico” (4,6%), “Erogazione servizi da pubblici esercizi” (3,9%) e “Scuola e Istruzione” (3,4%). I restanti ambiti si attestano al di sotto del 3% (**Tavola 6, Grafico 5**).

TAVOLA 6: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER AMBITO

AMBITO	N.	%
Vita pubblica	1.669	49,2
Erogazione servizi da enti pubblici	396	11,7
Lavoro	295	8,7
Tempo libero	276	8,1
Casa	200	5,9
Trasporto pubblico	157	4,6
Erogazione servizi da pubblici esercizi	131	3,9
Scuola e Istruzione	117	3,4
Salute	71	2,1
Forze dell'Ordine	63	1,9
Erogazione servizi finanziari	19	0,6
Totale	3.394	100

GRAFICO 5: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER AMBITO



FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Prendendo in considerazione la distribuzione dei casi, oltre che per ambito anche per contesto (informazione che specifica ancora di più le circostanze ambientali in cui avviene la discriminazione) e per luogo (fisico o virtuale), emerge che per l'ambito “Vita pubblica” la maggior parte delle segnalazioni riguarda il contesto “Spazi pubblici” sia in luogo virtuale (890 segnalazioni) sia fisico (320); a seguire, si registra il contesto “Aggressioni” in luogo fisico con 253 segnalazioni.

Da rilevare altresì che il *ground* prevalente in cui si verificano tali episodi discriminatori relativi all'ambito “Vita pubblica” resta quello etnico-razziale (960 su un totale di 1.669) (Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.).

TAVOLA 7: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER AMBITO, CONTESTO E GROUND

AMBITO	CONTESTO	TIPO LUOGO	ETNICO- RAZZIALE		RELIGIONI E CONVINZIONI PERSONALI		ROM, SINTI E CAMINAN TI		DISABILITÀ		BARRIERE ARCHITETTO NICHE		ORIENTA MENTO SESSUALE		ETÀ		UOMO / DONNA		MULTIPLA		TOTALE	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Vita pubblica	Spazi pubblici	Virtuale	452	50,8	207	23,3	167	18,8	2	0,2	-	-	32	3,6	-	-	-	-	30	3,4	890	100
Vita pubblica	Spazi pubblici	Fisico	228	71,3	49	15,3	26	8,1	4	1,3	1	0,3	10	3,1	-	-	-	-	2	0,6	320	100
Vita pubblica	Aggressioni	Fisico	159	62,8	6	2,4	11	4,3	2	0,8	-	-	74	29,2	-	-	-	-	1	0,4	253	100
Vita pubblica	Scritte xenofobe	Fisico	76	73,1	21	20,2	5	4,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,9	104	100
Vita pubblica	Politica	Fisico	29	48,3	7	11,7	9	15,0	1	1,7	-	-	12	20,0	1	1,7	-	-	1	1,7	60	100
Vita pubblica	Politica	Virtuale	11	52,4	3	14,3	7	33,3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	21	100
Vita pubblica	Scritte omotransfobiche	Fisico	2	11,1	-	-	-	-	-	-	-	-	15	83,3	-	-	-	-	1	5,6	18	100
Vita pubblica	Scritte xenofobe	Virtuale	3	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100
Erogazione servizi da enti pubblici	Servizi socio-assistenziali	Fisico	66	47,5	1	0,7	48	34,5	17	12,2	3	2,2	2	1,4	1	0,7	-	-	1	0,7	139	100
Erogazione servizi da enti pubblici	Altro	Fisico	45	32,6	6	4,3	32	23,2	22	15,9	24	17,4	3	2,2	1	0,7	1	0,7	4	2,9	138	100
Erogazione servizi da enti pubblici	Servizi anagrafici	Fisico	112	94,9	-	-	1	0,8	1	0,8	-	-	4	3,4	-	-	-	-	-	-	118	100
Erogazione servizi da enti pubblici	Altro	Virtuale	-	-	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Lavoro	Accesso all'occupazione	Fisico	48	47,1	3	2,9	-	-	17	16,7	-	-	1	1,0	32	31,4	1	1,0	-	-	102	100
Lavoro	Accesso all'occupazione	Virtuale	4	5,5	-	-	-	-	1	1,4	-	-	-	-	68	93,2	-	-	-	-	73	100
Lavoro	Condizioni	Fisico	31	64,6	-	-	1	2,1	9	18,8	-	-	5	10,4	-	-	2	4,2	-	-	48	100

AMBITO	CONTESTO	TIPO LUOGO	ETNICO- RAZZIALE		RELIGIONI E CONVINZIONI PERSONALI		ROM, SINTI E CAMINAN TI		DISABILITÀ		BARRIERE ARCHITETTO NICHE		ORIENTA MENTO SESSUALE		ETÀ		UOMO / DONNA		MULTIPLA		TOTALE	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
	lavorative																					
Lavoro	Collegli	Fisico	22	81,5	1	3,7	-	-	1	3,7	-	-	2	7,4	-	-	-	-	1	3,7	27	100
Lavoro	Altro	Fisico	13	76,5	-	-	-	-	1	5,9	-	-	3	17,6	-	-	-	-	-	-	17	100
Lavoro	Condizioni di licenziamento	Fisico	9	75,0	-	-	-	-	1	8,3	-	-	2	16,7	-	-	-	-	-	-	12	100
Lavoro	Mobbing con aggravante	Fisico	4	40,0	-	-	-	-	2	20,0	-	-	3	30,0	-	-	-	-	1	10,0	10	100
Lavoro	Accesso alla formazione	Fisico	3	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100
Lavoro	Retribuzione	Fisico	2	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100
Lavoro	Collegli	Virtuale	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Tempo libero	Sport	Fisico	240	94,1	3	1,2	8	3,1	2	0,8	-	-	1	0,4	-	-	-	-	1	0,4	255	100
Tempo libero	Spettacolo	Fisico	13	76,5	2	11,8	-	-	-	-	-	-	2	11,8	-	-	-	-	-	-	17	100
Tempo libero	Associazioni	Fisico	4	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	100
Casa	Affitto	Fisico	65	85,5	1	1,3	1	1,3	-	-	-	-	6	7,9	1	1,3	-	-	2	2,6	76	100
Casa	Condomini e vicini	Fisico	51	82,3	-	-	4	6,5	1	1,6	2	3,2	4	6,5	-	-	-	-	-	-	62	100
Casa	Altro	Fisico	27	69,2	-	-	-	-	2	5,1	-	-	9	23,1	-	-	-	-	1	2,6	39	100
Casa	Case popolari	Fisico	11	84,6	-	-	2	15,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13	100
Casa	Agenzie immobiliari	Fisico	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	100
Casa	Acquisto	Fisico	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Casa	Affitto	Virtuale	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Trasporto pubblico	Personale di servizio	Fisico	62	91,2	-	-	1	1,5	5	7,4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	68	100
Trasporto pubblico	Altri Utenti	Fisico	56	98,2	-	-	-	-	1	1,8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	57	100
Trasporto pubblico	Azienda di trasporto	Fisico	5	20,0	-	-	-	-	10	40,0	10	40,0	-	-	-	-	-	-	-	-	25	100

AMBITO	CONTESTO	TIPO LUOGO	ETNICO- RAZZIALE		RELIGIONI E CONVINZIONI PERSONALI		ROM, SINTI E CAMINAN TI		DISABILITÀ		BARRIERE ARCHITETTO NICHE		ORIENTA MENTO SESSUALE		ETÀ		UOMO / DONNA		MULTIPLA		TOTALE	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Trasporto pubblico	Altro	Fisico	2	28,6	-	-	-	-	3	42,9	1	14,3	1	14,3	-	-	-	-	-	-	7	100
Erogazione servizi da pubblici esercizi	Altro	Fisico	62	84,9	1	1,4	1	1,4	3	4,1	1	1,4	5	6,8	-	-	-	-	-	-	73	100
Erogazione servizi da pubblici esercizi	Bar	Fisico	34	91,9	1	2,7	-	-	-	-	-	-	1	2,7	-	-	-	-	1	2,7	37	100
Erogazione servizi da pubblici esercizi	Ristorante	Fisico	7	58,3	1	8,3	1	8,3	1	8,3	-	-	2	16,7	-	-	-	-	-	-	12	100
Erogazione servizi da pubblici esercizi	Discoteca	Fisico	4	50,0	-	-	-	-	-	-	-	-	4	50,0	-	-	-	-	-	-	8	100
Erogazione servizi da pubblici esercizi	Altro	Virtuale	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100	-	-	-	-	1	100
Scuola e Istruzione	Personale scolastico	Fisico	20	45,5	6	13,6	2	4,5	10	22,7	-	-	5	11,4	-	-	-	-	1	2,3	44	100
Scuola e Istruzione	Studenti	Fisico	28	68,3	4	9,8	-	-	5	12,2	-	-	4	9,8	-	-	-	-	-	-	41	100
Scuola e Istruzione	Altro	Fisico	12	48,0	2	8,0	1	4,0	4	16,0	3	12,0	3	12,0	-	-	-	-	-	-	25	100
Scuola e Istruzione	Genitori	Fisico	6	85,7	-	-	-	-	-	-	-	-	1	14,3	-	-	-	-	-	-	7	100

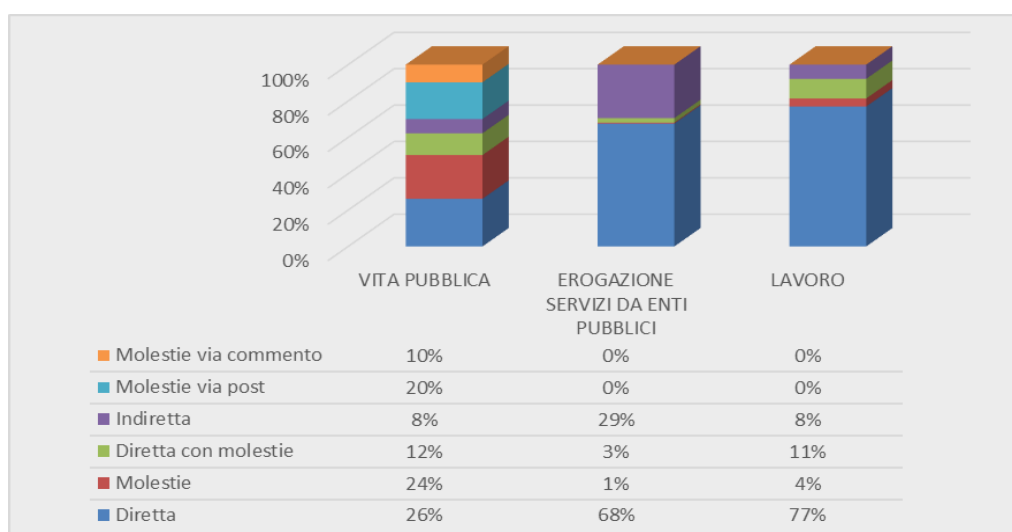
AMBITO	CONTESTO	TIPO LUOGO	ETNICO- RAZZIALE		RELIGIONI E CONVINZIONI PERSONALI		ROM, SINTI E CAMINANTI		DISABILITÀ		BARRIERE ARCHITETTO NICHE		ORIENTA MENTO SESSUALE		ETÀ		UOMO / DONNA		MULTIPLA		TOTALE	
			N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Salute	ASL	Fisico	15	60,0	-	-	-	-	6	24,0	1	4,0	1	4,0	1	4,0	-	-	1	4,0	25	100
Salute	Ospedale	Fisico	22	91,7	-	-	-	-	1	4,2	-	-	1	4,2	-	-	-	-	-	-	24	100
Salute	Altro	Fisico	6	66,7	-	-	-	-	2	22,2	-	-	1	11,1	-	-	-	-	-	-	9	100
Salute	Pronto soccorso	Fisico	8	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8	100
Salute	Specialisti	Fisico	3	60,0	-	-	-	-	-	-	1	20,0	-	-	-	-	-	-	1	20,0	5	100
Forze dell'Ordine	Polizia di Stato	Fisico	19	70,4	-	-	7	25,9	-	-	-	-	-	-	1	3,7	-	-	-	-	27	100
Forze dell'Ordine	Carabinieri	Fisico	11	73,3	-	-	3	20,0	-	-	-	-	-	-	1	6,7	-	-	-	-	15	100
Forze dell'Ordine	Polizia Municipale	Fisico	8	66,7	-	-	2	16,7	2	16,7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	12	100
Forze dell'Ordine	Altro	Fisico	9	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	9	100
Erogazione servizi finanziari	Altro	Fisico	10	71,4	-	-	1	7,1	1	7,1	1	7,1	-	-	-	-	-	-	1	7,1	14	100
Erogazione servizi finanziari	Finanziamenti	Fisico	2	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100
Erogazione servizi finanziari	Prestiti	Fisico	2	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	100
Erogazione servizi finanziari	Polizze assicurative	Fisico	1	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	100
Totale			2155	63,5	326	9,6	341	10,0	140	4,1	48	1,4	219	6,5	108	3,2	4	0,1	53	1,6	3394	100

SOURCE: CONTACT CENTER UNAR

Modalità di discriminazione per i primi 3 ambiti

Per quanto riguarda le modalità di discriminazione¹¹ nei tre ambiti principali, si può osservare che la quota maggioritaria è costituita da “*Discriminazione diretta*” per tutti e tre (rispettivamente, 26%, 68% e 77%) (**Grafico 6**).

GRAFICO 6: MODALITÀ DI DISCRIMINAZIONE PER AMBITO (PRIMI 3 AMBITI)



FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti per Luogo evento discriminatorio

Un'ulteriore informazione di interesse riguarda il luogo in cui è avvenuta la discriminazione, sia esso “fisico”, in termini di distribuzione geografica regionale o per aree territoriali, sia “virtuale”, dato che gran parte delle segnalazioni provengono dai social media.

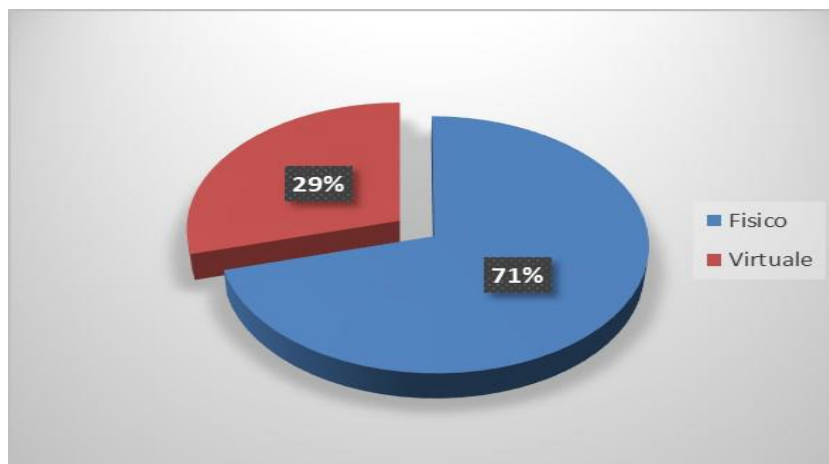
L'analisi mostra innanzitutto che il 70,8% degli eventi segnalati si è verificato in luoghi fisici; il restante 29,2% è caratterizzato da fatti avvenuti nei c.d. “luoghi virtuali” o social media (**Tavola 8, Grafico 7**).

TAVOLA 8: SEGNALAZIONI PER LUOGO EVENTO DISCRIMINATORIO

LUOGO	N.	%
Fisico	2.403	70,8
Virtuale	991	29,2
Totale	3.394	100

¹¹ Si ricorda che si ha **discriminazione diretta** quando per motivi di razza, origine etnica, credo religioso o personale e nazionalità, una persona è trattata meno favorevolmente di quanto sia, sia stata o sarebbe un'altra in una situazione analoga. Si ha invece **discriminazione indiretta** quando una disposizione, un criterio, una prassi, un atto, un patto o un comportamento apparentemente neutri possono mettere le persone di una determinata razza, origine etnica, che professano un credo religioso o personale in una posizione di particolare svantaggio rispetto ad altre persone. Infine, è da considerarsi **molestia** qualsiasi comportamento indesiderato adottato per motivi di razza, origine etnica, credo religioso o personale, avente lo scopo o l'effetto di violare la dignità di una persona e di creare un clima intimidatorio, ostile, degradante, umiliante od offensivo.

GRAFICO 7: SEGNALAZIONI PER LUOGO EVENTO DISCRIMINATORIO

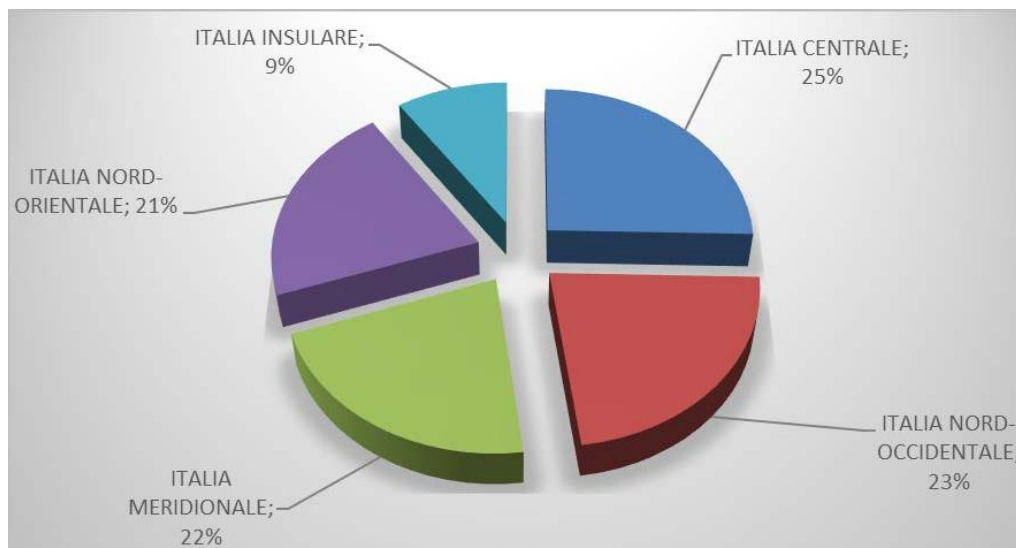


FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti per Distribuzione geografica

Rispetto ai “luoghi fisici”, la quota si distribuisce abbastanza equamente nelle diverse aree geografiche (Centro 25%, Nord Ovest 23%, Nord Est 21%, Sud e Isole rispettivamente 22% e 9%) (**Grafico 8**).

GRAFICO 8: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER LUOGO EVENTO DISCRIMINATORIO



FONTE: CONTACT CENTER UNAR

Segnalazioni pertinenti per Regione e Ground

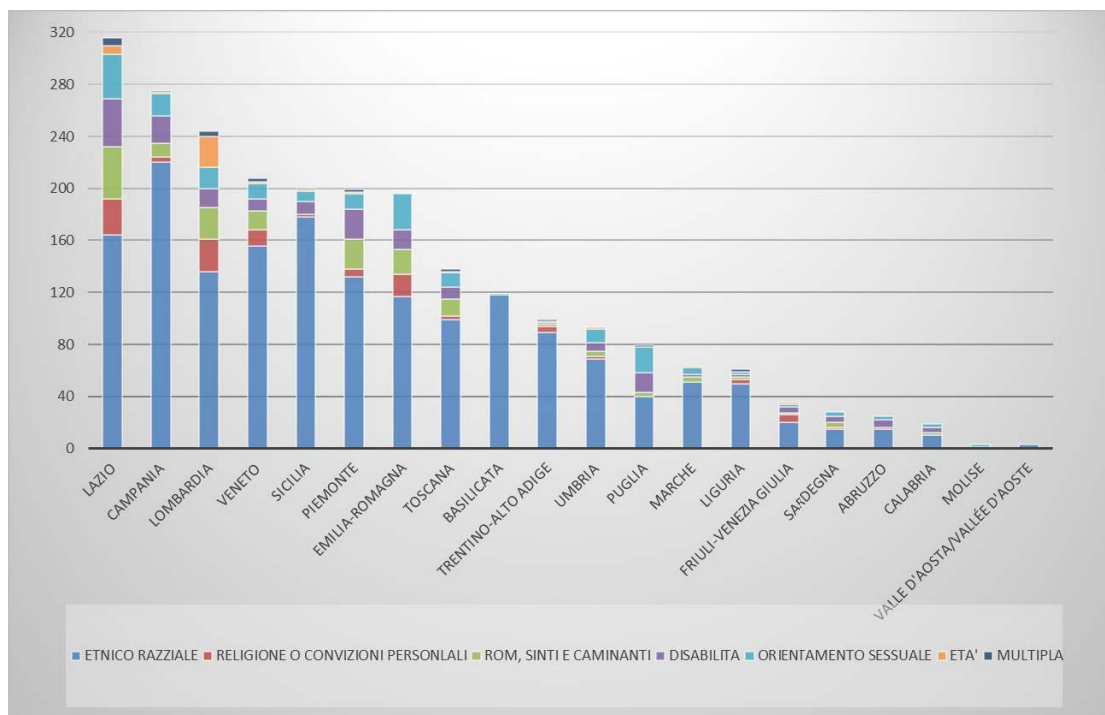
Per quanto riguarda la distribuzione regionale (escludendo quindi dall'analisi i luoghi virtuali), si rileva in termini assoluti il maggior numero di segnalazioni nel Lazio. A seguire, Campania, Lombardia, Veneto, Sicilia e Piemonte. In tutte le regioni il *ground* prevalente è “Etnico razziale” (**Tavola 9**, **Grafico 9**).

TAVOLA 9: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER REGIONE E GROUND

REGIONE	ETNICO-RAZZIALE		RELIGIONI E CONVINZIONI PERSONALI		ROM, SINTI E CAMINANTI		DISABILITÀ		ORIENTAMENTO SESSUALE E IDENTITÀ DI GENERE		ETÀ		MULTIPLA		TOTALE	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
LAZIO	164	51,9	28	8,9	40	12,7	37	11,7	34	10,8	7	2,2	6	1,9	316	100
CAMPANIA	220	80,0	4	1,5	11	4,0	21	7,6	17	6,2	1	0,4	1	0,4	275	100
LOMBARDIA	136	55,7	25	10,2	24	9,8	15	6,1	16	6,6	24	9,8	4	1,6	244	100
VENETO	156	75,0	12	5,8	15	7,2	9	4,3	12	5,8	1	0,5	3	1,4	208	100
SICILIA	178	89,0	2	1,0	-	-	10	5,0	8	4,0	1	0,5	1	0,5	200	100
PIEMONTE	132	66,3	6	3,0	23	11,6	23	11,6	12	6,0	1	0,5	2	1,0	199	100
EMILIA-ROMAGNA	117	59,7	17	8,7	19	9,7	15	7,7	28	14,3	-	-	-	-	196	100
TOSCANA	99	71,7	3	2,2	13	9,4	9	6,5	11	8,0	1	0,7	2	1,4	138	100
BASILICATA	118	99,2	-	-	-	-	-	-	1	0,8	-	-	-	-	119	100
TRENTINO-ALTO ADIGE	89	89,9	5	5,1	2	2,0	1	1,0	1	1,0	-	-	1	1,0	99	100
UMBRIA	69	74,2	2	2,2	4	4,3	6	6,5	11	11,8	1	1,1	-	-	93	100
PUGLIA	40	50,6	-	-	3	3,8	15	19,0	20	25,3	-	-	1	1,3	79	100
MARCHE	51	81,0	-	-	4	6,3	2	3,2	5	7,9	1	1,6	-	-	63	100
LIGURIA	50	82,0	3	4,9	2	3,3	2	3,3	2	3,3	-	-	2	3,3	61	100
FRIULI-VENEZIA GIULIA	20	57,1	6	17,1	1	2,9	5	14,3	2	5,7	1	2,9	-	-	35	100
SARDEGNA	15	53,6	1	3,6	4	14,3	5	17,9	3	10,7	-	-	-	-	28	100
ABRUZZO	15	60,0	1	4,0	-	-	6	24,0	3	12,0	-	-	-	-	25	100
CALABRIA	10	52,6	-	-	2	10,5	4	21,1	3	15,8	-	-	-	-	19	100
MOLISE	1	33,3	-	-	-	-	-	-	2	66,7	-	-	-	-	3	100
VALLE D'AOSTA/VALLÉE D'AOSTE	3	100	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3	100
Totale	1683	70,0	115	4,8	167	6,9	185	7,7	191	7,9	39	1,6	23	1,0	2403	100

FONTE: CONTACT CENTER UNAR

GRAFICO 9: SEGNALAZIONI PERTINENTI PER REGIONE E GROUND



Segnalazioni pertinenti per Tipologia segnalante

Per quanto riguarda la tipologia dei segnalanti, sono state 901 (51,4%) le segnalazioni giunte da parte di testimoni a comportamenti discriminatori; 427 (12,6%) sono invece le segnalazioni avanzate direttamente dalle vittime, mentre 323 (9,5%) segnalazioni sono state inviate da Associazioni o Enti. 1.743 (51,4%) sono, infine, gli eventi di cui l'Ufficio è venuto a conoscenza tramite la quotidiana attività di monitoraggio del web e dei media (**Tavola 10**).

Il dato evidenzia la costante attività di monitoraggio del web svolta dall'UNAR e conferma come la modalità attraverso cui si manifestano i fenomeni discriminatori si stia modificando, rappresentando il web il principale canale di ricezione delle segnalazioni.

TAVOLA 10: SEGNALANTI PER TIPOLOGIA

TIPOLOGIA SEGNALANTE	V.A.	%
Testimone	901	26,5
Vittima	427	12,6
Associazione/Ente	323	9,5
UNAR	1.743	51,4
Totale	3.394	100

Fonte: CONTACT CENTER UNAR