

A Sofia e alla Nonna
(24 Marzo 2014)

Indice

Cap. 1 – La consulenza online per i giovani: un’esperienza innovativa ma consolidata	5
1. Introduzione	5
2. Analisi valutativa della rubrica di consulenza online “Sesso e Volentieri”	5
3. Il sito “Stradanove”	6
4. Le rubriche di consulenza online e “Sesso e Volentieri”	12
5. Gestione del servizio e rapporti istituzionali	16
6. Descrizione del monitoraggio della rubrica “Sesso e Volentieri”	16
7. I passaggi intermedi del monitoraggio	19
Cap. 2 – La consulenza online: storia, principi ed esempi nel mondo	25
1. La storia della consulenza online	25
2. La consulenza online	26
3. Adolescenti ed internet	26
4. Offerta web	27
Cap. 3 – L’esperienza di “Sesso e Volentieri” attraverso le parole dei protagonisti	29
1. Introduzione	29
2. “Sesso e Volentieri”	30
3. Gli utenti di “Sesso e Volentieri” e il linguaggio comunicativo con gli esperti	32
4. La consulenza online come strumento informativo	34
5. La redazione di “Sesso e Volentieri” e la sua funzione di “filtro”	35
6. Il sito “Stradanove”	37
7. La rubrica, il sito e le interazioni con gli enti Istituzionali	38
Cap. 4 – Analisi dei dati di monitoraggio: frequenze e tavole di contingenza	40
1. Introduzione	40
2. Analisi dei dati ego-riferiti	40

3. Analisi dei dati di consulenza	44
4. Analisi dei dati derivanti da tavole di contingenza	54
4.1 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “professione degli esperti”	54
4.2 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “categoria della domanda”	57
4.3 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “Sotto-categoria della domanda”	63
4.4 Analisi della tavola di contingenza: variabile “età in classi” degli utenti e variabile “professione dell’esperto”	64
4.5 Analisi della tavola di contingenza: variabile “età in classi” degli utenti e variabile “categoria della domanda”	67
Cap. 5 – “Sesso e Volentieri” dal punto di vista degli utenti	71
1. Introduzione	71
2. Il questionario	71
3. Metodologie di campionamento e di raccolta dati	72
4. I dati	73
4.1 Dati socio-anagrafici dell’utenza	73
4.2 Dati relativi alla “consulenza online”	78
4.3 Dati relativi alla rubrica “Sesso e Volentieri”	80
4.4 Dati relativi agli esperti della rubrica	82
4.5 Dati relativi alle FAQ e l’archivio	83
4.6 Dati relativi al sito “<i>www.stradanove.net</i>”	84
4.7 Dati relativi ai servizi territoriali	85
4.8 Dati relativi alla soddisfazione dell’utenza per il questionario ricevuto	86
5. Riflessioni	87
Cap. 6 – Riflessioni e suggerimenti per il futuro di “Sesso e Volentieri”	88
1. Punti critici della valutazione	88
2. Miglioramenti possibili	89

2.1 Il menù a tendina	89
2.2 il database di archiviazione dati	89
2.3 Il controllo degli accessi	89
2.4 Le FAQ e il glossario	89
2.5 Argomenti controversi	90
2.6 Gli esperti	90
2.7 Il questionario di <i>care satisfaction</i>	91
Appendice	92
Riferimenti bibliografici	130
Riferimenti sitografici	131

Cap. 1 – La consulenza online per i giovani: un’esperienza innovativa ma consolidata

1. Introduzione

L’analisi valutativa che si propone in questa tesi di laurea magistrale si occupa di un servizio di consulenza online dedicato ai giovani. La rubrica in questione si chiama “Sesso e Volentieri” e cura tematiche attinenti la sfera della sessualità e dell’affettività. Il servizio in questione fa parte di un più ampio progetto web dedicato ai giovani: “Stradanove”. Il portale “Stadanove” e la rubrica “Sesso e Volentieri” sono entrambi progetti del Comune di Modena la cui gestione è stata affidata al centro studi e documentazione sulla condizione giovanile. Il servizio di consulenza online prevede la possibilità da parte dell’utenza di consultare un archivio di domande e di risposte ed eventualmente di porre quesiti ad esperti professionisti delle tematiche trattate.

Nel primo capitolo si illustrerà dal punto di vista storico e funzionale il servizio di consulenza online “Sesso e Volentieri” e del sito che lo contiene.

Nel secondo capitolo si tratterà la letteratura esistente sul tema della consulenza online: si affronteranno le tematiche dell’efficacia educativa e comunicativa della consulenza web e si presenteranno altre esperienze italiane di consulenza online.

Il terzo capitolo sarà l’analisi metodologica qualitativa delle interviste proposte agli esperti ed ai professionisti della rubrica “Sesso e Volentieri” durante il periodo di monitoraggio dei dati.

Nel quarto capitolo si entrerà nel vivo della valutazione e si analizzeranno nel dettaglio i dati di monitoraggio derivanti dalle consulenze on-line per il periodo 2008 - 2012. Seguiranno infine le analisi e i commenti dei dati raccolti.

L’ultimo capitolo di stampo metodologico sarà il quinto all’interno del quale si descriverà l’analisi quali-quantitativa derivante dalla somministrazione di un questionario on line di *care satisfaction* proposto all’intera utenza scrivente tra il 2008 e il 2012.

Il sesto capitolo sarà il conclusivo e avanzerà spunti di riflessione sui risultati dell’intera indagine e proporrà ipotesi di miglioramento.

2. Analisi valutativa della rubrica di consulenza online “Sesso e Volentieri”

La valutazione della rubrica di consulenza online del Comune di Modena “Sesso e Volentieri” nasce con il tirocinio universitario per la Laurea Magistrale in Sociologia della scrivente (a.a 2009/2010). Nei primi mesi presso il “centro studi e documentazione sulla condizione giovanile” (d’ora in poi solo centro studi) del Comune si è ipotizzata la possibilità di avviare uno studio di valutazione sul servizio di consulenza online sulle tematiche della sessualità attivo dal 1996. La valutazione immaginata doveva comprendere la raccolta di tutti i dati esistenti negli archivi relativi alle consulenze fornite, l’inserimento degli stessi nel programma statistico SPSS e la loro

elaborazione. A questa prima fase ne sono seguite altre come la raccolta del lavoro svolto in équipe, la somministrazione di interviste agli esperti ed alle figure di gestione del servizio, l'elaborazione di un questionario di *care satisfaction* somministrato all'utenza e l'analisi dei dati di monitoraggio.

In questa tesi valutativa si è cercato di raccogliere tutte le angolazioni dalle quali osservare il servizio per far emergere un'immagine chiara ed obiettiva di esso.

La Rubrica di cui si intende intraprendere la valutazione è "Sesso e Volentieri", un servizio di consulenza online sulle tematiche della sessualità offerto dal comune di Modena, gestito da un' équipe di figure professionali (d'ora in poi: redazione) e situato all'interno del sito (non ufficiale) delle politiche giovanili: www.stradanove.net

3. Il sito "Stradanove"

Il sito www.stradanove.net nasce nel 1996 come progetto del settore marketing del Comune di Modena: proponeva la costruzione di un portale web dedicato ai giovani modenesi e si tramutò in realtà dopo aver ottenuto un finanziamento regionale (Emilia Romagna) che premiava idee per servizi indirizzati ai giovani. Il sito diventò operativo nel 1997; *immagine 1* raffigura la homepage di Stradanove così come oggi la vediamo [in passato il sito faceva parte di una piattaforma meno potente e aveva una grafica più semplice ed una portata minore ¹. Nonostante i cambiamenti grafici i contenuti di "Stradanove" sono oggi quelli di un tempo; il portale si occupa oggi come allora di informazione, di cultura, di lettura, di cinema e di consulenza online. E' proprio delle rubriche di consulenza e nello specifico della rubrica "Sesso e Volentieri" che tratterà questa tesi valutativa. Osservando il lato destro di *immagine 1* è possibile leggere l'elenco delle rubriche per le quali è possibile ottenere una consulenza online: "Etilometro Online" (rubrica dedicata all'alcol e alla guida), "Patente e Libretto" (rubrica dedicata al codice della strada), "Piccolo Chimico" (rubrica dedicata alle sostanze psicoattive), "Gioco d'Azzardo" (rubrica dedicata alla ludopatia), "Prevaricazioni e Bullismo" (rubrica dedicata alle scuole primarie e secondarie di primo grado), "Sesso e Volentieri" (rubrica dedicata alle tematiche della sessualità e dell'affettività) e "Servizio Civile" (rubrica dedicata a futuri aspiranti obiettori di coscienza). Tutte le rubriche elencate sono gestite da esperti e da figure professionali "filtro". Nel corso degli anni le rubriche sono cresciute, sono state trasformate, alcune di loro sono scomparse perché inutilizzate ed altre ancora sono nate ex novo. Tra tutte le rubriche ad oggi esistenti solo una è resistita quasi immutata al corso degli anni ed ha raggiunto fama e notorietà a livello nazionale: "Sesso e Volentieri". Come è possibile notare dal titolo della rubrica, essa tratta argomenti delicati ma rilevanti al tempo stesso perché di interesse comune soprattutto tra i giovani. Non sempre queste tematiche sono affrontate in modo esplicito all'interno di siti istituzionali, di conseguenza l'idea di "Stradanove" di creare una rubrica di consulenza online sulla sessualità ha fatto di "Sesso e Volentieri" un servizio pionieristico e all'avanguardia al tempo stesso. Nonostante le difficoltà, le critiche a volte negative e la scarsità di risorse umane e finanziarie "Sesso e Volentieri" è stato da molti considerato uno tra i servizi istituzionali online migliori in Italia.

¹ In passato il sito faceva parte di una piattaforma meno potente e aveva una grafica più semplice ed una portata minore

Imm. 1) Homepage di www.stradanove.net

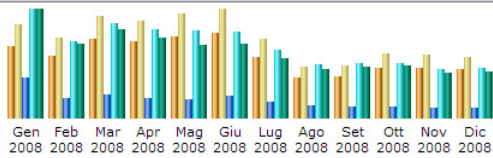


A dimostrazione della rilevanza nazionale di “Stradanove” sono riportate di seguito le statistiche degli accessi al sito nei cinque anni di monitoraggio. Nel 2008 le visite al sito con una durata di minima di due minuti sono quasi centocinquantuno mila (maggiori nel primo semestre e in calo nel secondo); la frequenza maggiore di visite è avvenuta ed avviene tutt’oggi soprattutto nelle ore diurne con picchi di accessi tra le ore 15.00 e 18.00. I visitatori totali (cioè coloro che sono incorsi nel sito anche solo per trenta secondi) sono stati oltre quarantadue milioni e quasi tutti con connessione italiana; la durata di permanenza sul sito è stata per il 73% dei casi di massimo due minuti (la ricerca principale verteva su immagini e non su contenuti) e per il 26,4% da due minuti fino ad un ora o più. Le ricerche sono partite dal principale motore di ricerca oggi esistente (Google) e le frasi e/o parole maggiormente digitate sono state e sono ancora oggi: “la prima volta”, “sesso”, “masturbazione”, “rapporti sessuali”. Le statistiche dal 2009 al 2012 evidenziano una maggiore omogeneità degli accessi al sito nel corso dei dodici mesi annui ma un numero di accessi totali via via decrescenti dal 2009 al 2013 (oltre ventidue milioni di visitatori nel 2009, oltre diciassette milioni nel 2010, oltre undici milioni nel 2011, oltre 8 milioni nel 2012 ed oltre sette milioni nel 2013). Anche gli accessi settimanali e per fasce orarie restano pressappoco identici al 2008 così come la tipologia di accesso, la durata di permanenza sul sito e le frasi maggiormente digitate su Google. Gli accessi e la permanenza sul sito si innalzano nel 2012 ma crescono anche gli accessi da fonti sconosciute e da operatori commerciali; cresce anche il tempo di permanenza sul sito e la ricerca su Google di contenuti più che di immagini. Il picco in negativo di accessi al servizio avviene nei primi mesi del 2013 e si protrae fino a giugno del medesimo anno; la causa come precedentemente detto è il passaggio del sito alla nuova piattaforma Plone.

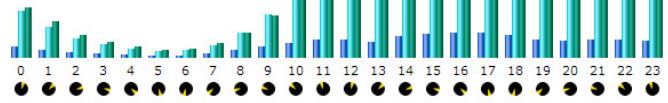
Imm. 2a) Statistiche di accesso al sito "Stradanove" (anno 2008)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2008				
Prima visita	01 Gen 2008 / 00:00				
Ultima visita	31 Dic 2008 / 23:58				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 1590803 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	2039388 (1.28 visite/visitatore)	10463363 (5.13 Pagine/Visita)	42486630 (20.83 Accessi/Visita)	237.09 GB (121.9 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			5324161	6228140	84.60 GB

* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.

Riepilogo mensile					
					
Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2008	153229	198197	1958437	5281628	32.07 GB
Feb 2008	132965	169460	973623	3713280	21.84 GB
Mar 2008	166890	217211	1115279	4604047	26.31 GB
Apr 2008	161988	207607	965274	4337497	23.68 GB
Mag 2008	174261	221868	889699	4254519	21.55 GB
Giu 2008	181404	230870	1082452	4178659	21.99 GB
Lug 2008	130080	169100	778947	3298743	17.70 GB
Ago 2008	85576	110299	588005	2629672	14.55 GB
Set 2008	87390	112270	575028	2680104	15.05 GB
Ott 2008	107555	137928	559947	2680915	15.42 GB
Nov 2008	106219	135595	480208	2377226	13.26 GB
Dic 2008	103246	128983	496464	2450340	13.66 GB
Totale	1590803	2039388	10463363	42486630	237.09 GB

[Imm. 2a) continua]

Ore							
							
Ore	Pagine	Accessi	Banda usata	Ore	Pagine	Accessi	Banda usata
00	361561	1508836	8.53 GB	12	558010	2314695	12.71 GB
01	244707	979145	6.14 GB	13	514462	2140847	11.88 GB
02	156568	613946	3.90 GB	14	671340	2788807	15.24 GB
03	132848	408686	2.73 GB	15	759859	3244266	17.59 GB
04	105269	289880	1.86 GB	16	795663	3320711	17.78 GB
05	49282	219988	1.37 GB	17	780709	3258964	17.68 GB
06	58547	239113	1.56 GB	18	729022	3010060	16.27 GB
07	131496	386968	2.39 GB	19	586678	2504774	14.24 GB
08	221779	803205	4.31 GB	20	535342	2156528	12.37 GB
09	349797	1375821	7.18 GB	21	587986	2280289	13.33 GB
10	474312	1871377	9.98 GB	22	568773	2359032	13.35 GB
11	571656	2314997	12.69 GB	23	517697	2095695	12.04 GB

Domini o nazioni dei visitatori (Prime 10) - Elenco completo			
Domini/Nazioni	Pagine	Accessi	Banda usata
Italy	6883781	29500477	154.05 GB
Sconosciuti	1973419	7314461	41.55 GB
Network	750020	3226931	21.63 GB
Commercial	422640	907369	6.22 GB
Switzerland	59237	284999	1.87 GB
France	32980	87373	903.82 MB
Brazil	31128	73509	684.79 MB
Hungary	29658	40170	492.80 MB
Portugal	29454	37746	393.95 MB
Poland	26130	51085	555.27 MB
Altri	224916	962510	8.81 GB

Durata delle visite			
Numero di visite: 2039388 - Media: 206 s		Numero di visite	Percentuale
0s-30s		1502832	73.6 %
30s-2mn		150825	7.3 %
2mn-5mn		122583	6 %
5mn-15mn		133717	6.5 %
15mn-30mn		64427	3.1 %
30mn-1h		46846	2.2 %
1h+		18778	0.9 %

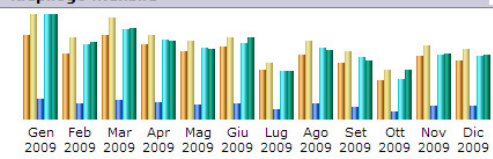
Tipi di file					
Tipi di file		Accessi	Percentuale	Banda usata	Percentuale
	gif Image	23942259	56.3 %	25.24 GB	10.6 %
	jpg Image	5781830	13.6 %	58.77 GB	24.7 %
	php Dynamic PHP Script file	5698888	13.4 %	77.48 GB	32.6 %
	html HTML or XML static page	4477450	10.5 %	48.56 GB	20.4 %
	css Cascading Style Sheet file	847048	1.9 %	2.75 GB	1.1 %
	js JavaScript file	793167	1.8 %	467.57 MB	0.1 %
	png Image	658175	1.5 %	793.28 MB	0.3 %
	htm HTML or XML static page	106050	0.2 %	855.02 MB	0.3 %
	asf	54847	0.1 %	18.54 GB	7.8 %
	wmv Video file	32981	0 %	24.79 MB	0 %
	cgi Dynamic Html page or Script file	23154	0 %	259.89 MB	0.1 %
	Sconosciuti	20524	0 %	61.61 MB	0 %
	doc Document	14420	0 %	1.15 GB	0.4 %
	pdf Adobe Acrobat file	9257	0 %	1.50 GB	0.6 %
	zip Archive	6645	0 %	34.39 MB	0 %

Frasi cercate (Prime 10)			Parole cercate (Prime 10)		
Elenco completo			Elenco completo		
432604 frasi chiave diverse	Ricerche	Percentuale	79295 parole chiave diverse	Ricerche	Percentuale
Sesso	79267	3.5 %	Sesso	237870	3.6 %
la prima volta	79228	3.5 %	prima	219040	3.3 %
masturbazione	56669	2.5 %	volta	210394	3.2 %
prima volta	50176	2.2 %	la	203558	3 %
pene	18492	0.8 %	pene	135074	2 %
metodi contraccettivi	17073	0.7 %	di	126581	1.9 %
rapporti sessuali	17041	0.7 %	masturbazione	94885	1.4 %
ginecologia	14622	0.6 %	del	85775	1.3 %
stradanove	11476	0.5 %	e	76038	1.1 %
educazione sessuale	11294	0.5 %	per	71347	1 %
Altre frasi	1870843	84 %	Altre parole	5110707	77.7 %

Imm. 2b) Statistiche di accesso al sito “Stradanove” (anno 2009)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2009				
Prima visita	01 Gen 2009 / 00:05				
Ultima visita	31 Dic 2009 / 23:56				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 1109925 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	1321803 (1.19 visite/visitatore)	4584992 (3.46 Pagine/Visita)	22208706 (16.8 Accessi/Visita)	127.87 GB (101.43 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			4394981	5508226	84.64 GB

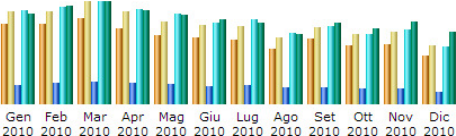
* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.

Riepilogo mensile					
					
Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2009	119627	148533	546860	2740312	15.56 GB
Feb 2009	93434	116866	405774	1975570	11.49 GB
Mar 2009	120316	144256	490118	2349938	13.57 GB
Apr 2009	105948	120267	438220	2087492	11.69 GB
Mag 2009	97310	110682	392433	1883393	10.50 GB
Giu 2009	103410	116915	412176	2009273	12.19 GB
Lug 2009	70485	80360	261909	1273327	7.21 GB
Ago 2009	91073	111527	396601	1880250	10.31 GB
Set 2009	80640	96744	330888	1617505	8.65 GB
Ott 2009	54473	70699	208359	1047594	7.27 GB
Nov 2009	89388	105615	345888	1680295	9.83 GB
Dic 2009	83821	99339	355766	1663757	9.60 GB
Totale	1109925	1321803	4584992	22208706	127.87 GB

Imm. 2c) Statistiche di accesso al sito “Stradanove” (anno 2010)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2010				
Prima visita	01 Gen 2010 / 00:00				
Ultima visita	31 Dic 2010 / 23:59				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 889290 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	1058731 (1.19 visite/visitatore)	3811428 (3.59 Pagine/Visita)	17582070 (16.6 Accessi/Visita)	108.12 GB (107.08 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			5133984	6786122	83.40 GB

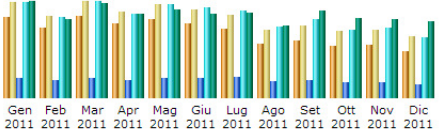
* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.

Riepilogo mensile					
					
Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2010	88453	101462	336859	1650232	9.56 GB
Feb 2010	87638	101664	369887	1726105	10.39 GB
Mar 2010	94238	112416	397398	1809780	10.84 GB
Apr 2010	83058	102418	367327	1673764	9.96 GB
Mag 2010	75672	90730	353127	1589566	9.46 GB
Giu 2010	73027	86649	315534	1446544	9.00 GB
Lug 2010	70725	85629	331548	1496552	8.60 GB
Ago 2010	60672	73038	287765	1246944	7.36 GB
Set 2010	71720	84568	293414	1373393	8.56 GB
Ott 2010	64626	76456	267968	1245175	8.00 GB
Nov 2010	66072	79381	273458	1313648	8.77 GB
Dic 2010	53389	64320	217143	1010367	7.61 GB
Totale	889290	1058731	3811428	17582070	108.12 GB

Imm. 2d) Statistiche di accesso al sito “Stradanove” (anno 2011)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2011				
Prima visita	01 Gen 2011 / 00:00				
Ultima visita	31 Dic 2011 / 23:59				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 600564 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	727568 (1.21 visite/visitatore)	2481661 (3.41 Pagine/Visita)	11365421 (15.62 Accessi/Visita)	84.54 GB (121.84 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			5668988	7328475	87.57 GB

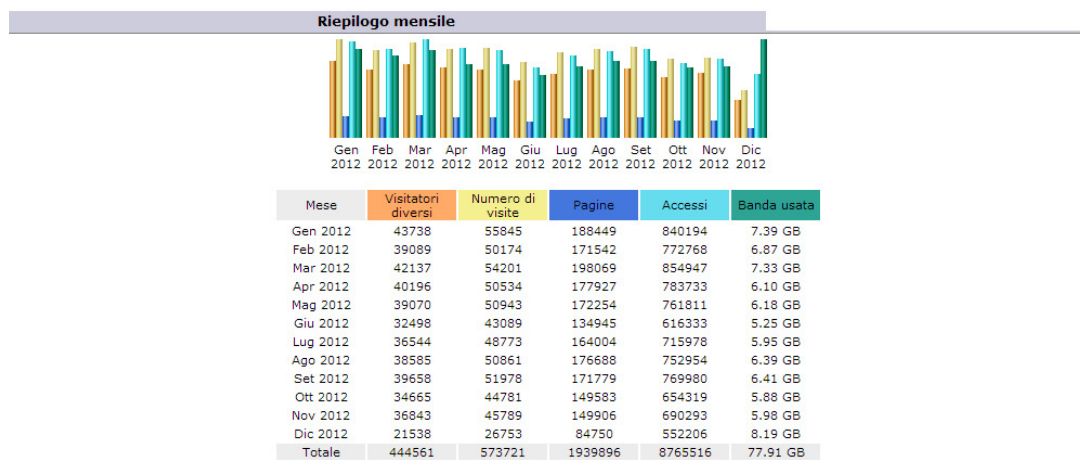
* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.

Riepilogo mensile					
					
Mese	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Gen 2011	61051	72467	230096	1115949	8.08 GB
Feb 2011	52819	61803	203889	943970	6.63 GB
Mar 2011	61750	73031	231422	1120665	7.97 GB
Apr 2011	56605	65187	206705	978141	7.07 GB
Mag 2011	59699	71037	230588	1088173	7.45 GB
Giu 2011	56801	66994	226448	1046639	7.03 GB
Lug 2011	51935	63100	237916	1011411	7.14 GB
Ago 2011	41172	51339	193235	828308	6.09 GB
Set 2011	43514	54427	202882	918094	7.29 GB
Ott 2011	39717	50549	176159	793629	6.72 GB
Nov 2011	39981	51194	180760	815183	6.63 GB
Dic 2011	35520	46440	161561	705259	6.44 GB
Totale	600564	727568	2481661	11365421	84.54 GB

Imm. 2e) Statistiche di accesso al sito “Stradanove” (anno 2012)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2012				
Prima visita	01 Gen 2012 / 00:00				
Ultima visita	31 Dic 2012 / 23:39				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 444561 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	573721 (1.29 visite/visitatore)	1939896 (3.38 Pagine/Visita)	8765516 (15.27 Accessi/Visita)	77.91 GB (142.39 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			3494040	4819478	54.95 GB

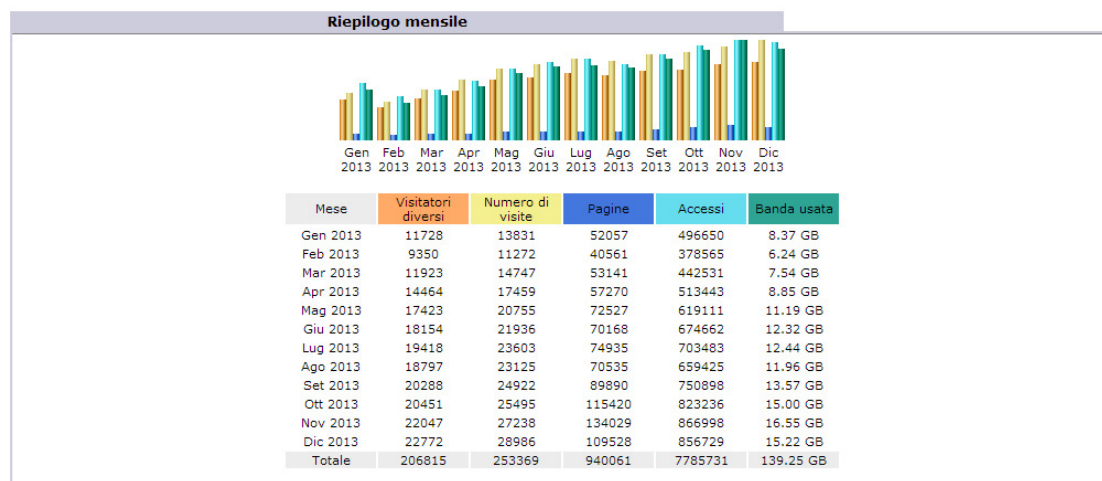
* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.



Imm. 2f) Statistiche di accesso al sito “Stradanove” (anno 2013)

Sommario					
Periodo di riferimento	Anno 2013				
Prima visita	01 Gen 2013 / 00:00				
Ultima visita	31 Dic 2013 / 23:55				
	Visitatori diversi	Numero di visite	Pagine	Accessi	Banda usata
Traffico visualizzato *	<= 206815 Valori esatti non disponibili nella vista 'Anno'	253369 (1.22 visite/visitatore)	940061 (3.71 Pagine/Visita)	7785731 (30.72 Accessi/Visita)	139.25 GB (576.28 KB/Visita)
Traffico non visualizzato *			2680784	3784829	77.65 GB

* Il traffico "non visualizzato" è il traffico generato da robot, worm oppure da risposte con codici di errore HTTP speciali.



Rispetto alla questione “piattaforma online” è bene sottolineare che da dicembre 2012 “Stradanove” ha subito una momentanea perdita di visibilità dovuta al passaggio del sito alla nuova piattaforma Plone. La decisione di passare ad una piattaforma differente è dovuta alla necessità di rendere le pagine di Stradanove più visibili sui principali motori di ricerca e permettere l’inserimento di contenuti che non erano supportati dalla precedente piattaforma (contenuti video, filmati, ecc.). Attualmente il problema è in via di risoluzione.

4. Le rubriche di consulenza online e “Sesso e Volentieri”

Le rubriche di consulenza online sono implementate da specialisti esperti dei temi trattati; nella pratica essi rispondono online in modo scientifico ed a titolo gratuito alle domande dei giovani utenti. Il ruolo di supervisione di tutte le rubriche spetta invece al caporedattore del sito “Stradanove” e il ruolo di gestione di ogni singola rubrica è affidato a soggetti “filtro”². Vi sono esperti diversi per rubriche diverse ma il principio di accesso ad ognuna di esse per una consulenza online è sempre il medesimo: “cliccando” sul collegamento della rubrica prescelta si apre una pagina all’interno della quale si trovano informazioni, approfondimenti (FAQ), archivi di domande e di risposte e la richiesta di consulenza. La rubrica che in assoluto ha accumulato maggior materiale nel corso degli anni è “Sesso e Volentieri”.

La rubrica “Sesso e Volentieri” è operativa dal 1997 ed ha sperimentato il proprio apice di funzionalità e notorietà a cavallo tra il 1998 e il 2000. Tra il 2002 e il 2006 la rubrica è stata sospesa per carenza di personale operativo ma è stata riattivata nel 2007 perché negli anni di sospensione si è constatata l’importanza di tale servizio (al quale i giovani continuavano a spedire domande). La gestione delle consulenze dal 2006 in poi è stata leggermente diversa rispetto alla fase precedente: dal 1997 al 2002 le domande erano filtrate automaticamente dall’utente che mediante un menù a tendina sceglieva il tema di riferimento e inviava la propria domanda direttamente allo specialista di riferimento; dal 2006 ad oggi invece le domande giungono alla redazione (il “filtro”) del sito e della rubrica “Sesso e Volentieri” che le vaglia e le reindirizza allo specialista competente o a specifiche aree di lettura all’interno della rubrica stessa. *Immagine 3* illustra la pagina odierna della rubrica “Sesso e Volentieri”: la parte centrale è dedicata ad argomenti di interesse rilevante come le news e la “domanda della settimana”, la parte inferiore raggruppa le sezioni di approfondimento (FAQ), il glossario, l’archivio delle domande e delle risposte e l’elenco dei consultori familiari e degli spazio giovani presenti sul territorio italiano. Sul lato destro della pagina compare il menù delle categorie, cioè degli argomenti trattati in rubrica.

² Nel caso di “Sesso e Volentieri” sono una psicologa ed una sociologa del centro studi

Imm. 3) Homepage della rubrica “Sesso e Volentieri”

Tu sei qui: [Home](#) / [Sesso e volentieri](#)

Sesso e volentieri!

creato da [admin](#) — ultima modifica 14/12/2012 08:42

Sesso e volentieri è il servizio di consulenza online che StradaNove riserva ai giovani che hanno dubbi e incertezze sulla sessualità e scelgono, in maniera adulta e consapevole, di rivolgersi ai medici e agli psicologi che collaborano con noi. Ma, visto che è difficile parlare di sessualità senza parlarne, invitiamo chi per età, sensibilità, cultura o altro tema l'argomento, ad astenersi dall'"entrare".

Stradanove non intende sostituire la relazione tra il visitatore del sito e il suo medico e/o i Servizi presenti nel territorio. Il trattamento dei dati degli utenti osserva le disposizioni della [legge sulla privacy 196/03](#).

La domanda della settimana

Per me è la prima volta... ma per lei no...
"Vorrei riuscire ad ottenere delle buone prestazioni... ora ho un po' paura...?"

FAQ

Vuoi saperne di più?!
Approfondimenti sui quesiti più richiesti e sui temi più caldi

DOMANDE E RISPOSTE

Caro Stradanove ti scrivo...
Le vostre domande, le nostre risposte
[Scrivici!](#)

GLOSSARIO

Le parole del sesso...
Per saperne di più nel momento del bisogno...

CONSULTORI/SPAZI GIOVANI

Qualcuno in ascolto
L'elenco dei Consultori e degli Spazi Giovani

Domande e risposte

ANDROLOGIA
CONTRACCEZIONE
GINECOLOGIA
MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI (MST)
MASTURBAZIONE
ORIENTAMENTO SESSUALE
PILLOLA
PILLOLA DEL GIORNO DOPO
PRIME ESPERIENZE
PROFILATTICO
PSICOLOGIA
RAPPORTI SESSUALI

Cerca nel sito [Cerca](#)

Ricerca avanzata...

Consulenze online

- Etilometro on-line
- Patente e libretto
- Piccolo chimico
- Gioco d'azzardo
- Prevaricazioni e bullismo
- Sesso e volentieri**
- Servizio civile

[Scrivici](#)

Procedendo nell'osservazione della pagina web, in corrispondenza della dicitura “scrivici”, si apre una pagina standard per tutte le rubriche del sito (*immagine 4*) dalla quale si accede poi alla mascherina di completamento dei dati personali e del messaggio da indirizzare alla redazione di ciascuna rubrica (*immagine 5a*). In questa ultima sezione si collocano anche le informative sulla privacy e sulle “avvertenze di rischio” (*immagine 5b e 5c*).

Imm. 4) Sezione comune a tutte le rubriche per accedere alla consulenza on-line

SCRIVICI!

creato da [La redazione](#) — ultima modifica 16/07/2013 10:56

Ecco cosa tenere a mente quando si scrive a Stradanove

Prima di porre il tuo quesito leggi attentamente le prossime righe!! Ti saranno utilissime per comunicare al meglio coi nostri esperti.

Questo è un servizio rivolto ai giovani!

Stradanove non vuole (e non può!) sostituirsi alla relazione diretta con un medico, uno specialista o un esperto.

Stradanove dedica queste pagine ai giovani che vogliono risolvere dubbi, incertezze e preoccupazioni con l'aiuto di specialisti qualificati.

Prima di inviare la tua domanda, cerca nel materiale già pubblicato all'interno delle diverse rubriche: potrai trovare risposte utili e preziose informazioni!

- [Patente & libretto](#)
- [Piccolo chimico](#)
- [Etilometro on-line](#)
- [Servizio civile](#)
- [Gioco d'azzardo](#)
- [Sesso e volentieri](#)
- [Prevaricazioni e bullismo](#)

Hai fretta? Allora Stradanove non fa per te: non possiamo rispondere alle domande con carattere di urgenza. Per le urgenze rivolgiti direttamente ai Servizi presenti sul territorio (Medici di base, Spazi Giovani, Consultori Famiglia, Cas T, Polizia).

Consulenze online

- Etilometro on-line
- Patente e libretto
- Piccolo chimico
- Gioco d'azzardo
- Prevaricazioni e bullismo
- Sesso e volentieri**
- Servizio civile

[Scrivici](#)

Rete Net Garage: un per...

Imm. 5a) Mascherina per l'inserimento dati e del messaggio per la consulenza

Multimedia

Video

Foto

E-book

Interviste

Talenti modenesi

Giovani atipici

Protagonisti

Autori

Speciali

Graffiti

Essere giovani a Modena

Emilia: 20 maggio 2012





Tu sei qui: [Home](#) / [SCRIVICI!](#)

SCRIVICI!

creato da [admin](#) — ultima modifica 17/07/2013 12:18

Inviando il presente modulo si conferma l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del [D. Lgs. n. 196/2003](#).

Utilizza il modulo sottostante per comunicare con lo staff di Stradanove. I campi segnati con un asterisco * sono obbligatori.

- Leggi l'[Informativa sulla Privacy](#)
- Leggi le [Avvertenze di rischio](#)

☐ Ho preso visione dell'Informativa sulla Privacy e delle Avvertenze di rischio *

Nome (o nickname) *

Età *

Città *

E-mail *

Messaggio *

Invia messaggio

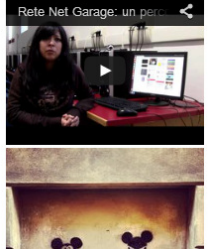
Cerca nel sito

Ricerca avanzata...

Consulenze online

-  [Etilometro on-line](#)
-  [Patente e libretto](#)
-  [Piccolo chimico](#)
-  [Gioco d'azzardo](#)
-  [Prevaricazioni e bullismo](#)
-  [Sesso e volontari](#)
-  [Servizio civile](#)





Imm. 5b) Informativa sul trattamento dei dati personali

Multimedia

Video

Foto

E-book

Interviste

Talenti modenesi

Giovani atipici

Protagonisti

Autori

Speciali

Graffiti

Essere giovani a Modena

Emilia: 20 maggio 2012





Tu sei qui: [Home](#) / [Privacy](#)

Informativa sulla Privacy (art.13 D.lgs.196/2003)

creato da [admin](#) — ultima modifica 02/07/2013 09:58

Gentile utente,

Gentile genitore/ esercente la potestà (in caso di utente minorenne)

La informiamo, ai sensi dell'[art. 13 del D.lgs. n. 196/2003](#), che i dati raccolti saranno trattati esclusivamente per fornire la consulenza on line da Lei richiesta. Il conferimento dei dati è facoltativo ma un eventuale rifiuto di fornirli determina l'impossibilità di ricevere una risposta al quesito formulato. I dati saranno raccolti e trattati con modalità telematiche solo da soggetti specificatamente incaricati e nel rispetto delle norme in materia di privacy e verranno conservati solo per il tempo necessario per rispondere. Le dopodiché potranno essere conservati solo in forma anonima o aggregata per effettuare un monitoraggio del tutto anonimo delle caratteristiche anagrafiche degli utenti che scrivono alle rubriche di consulenza on line. Gli esperti di cui si avvale Stradanove per fornire la consulenza ricevono i dati esclusivamente in forma anonima senza alcuna possibilità di identificare il soggetto richiedente.

Titolare del trattamento è il Dirigente responsabile del Settore Cultura, Turismo e Politiche giovanili, dott.ssa Giulia Severi.

Responsabile del trattamento è il Responsabile dell'Ufficio Politiche giovanili, Cooperazione internazionale e Politiche europee, dott.ssa Antonella Buja.

I dati forniti non verranno comunicati a terzi e potranno essere diffusi solo in forma anonima o aggregata. La informiamo inoltre che il quesito formulato assieme alla relativa risposta potrà essere pubblicato sul sito solo in forma rigorosamente anonima. Ai sensi dell'art. 7 del D.lgs. 196/2003 Lei è titolare di una serie di diritti quali ad esempio: il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano; il diritto di poter accedere alle proprie informazioni e di conoscere finalità, modalità e logica del trattamento, il diritto ad ottenere l'aggiornamento, la rettificazione o, qualora ne abbia interesse, l'integrazione dei dati trattati; il diritto di opporsi al trattamento degli stessi per motivi legittimi che potrà sempre esercitare.

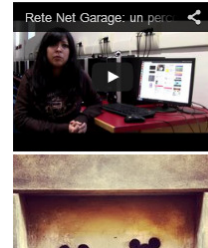
Cerca nel sito

Ricerca avanzata...

Consulenze online

-  [Etilometro on-line](#)
-  [Patente e libretto](#)
-  [Piccolo chimico](#)
-  [Gioco d'azzardo](#)
-  [Prevaricazioni e bullismo](#)
-  [Sesso e volontari](#)
-  [Servizio civile](#)





Imm. 5c) informativa sulle “Avvertenze di rischio”

The screenshot shows the Stradanove website interface. At the top, the logo 'Stradanove' is on the left, and the 'Comune di Modena' logo and 'MoNet' logo are on the right. Below the header is a navigation bar with links: News, Appuntamenti, Libri, Fumetti, Interviste, Cronache di viaggio, Concorsi. A secondary bar contains icons for various topics like books, food, travel, etc. The main content area displays the article 'Avvertenze di rischio' with a date of 02/07/2013. To the left is a sidebar with 'Multimedia' links (Video, Foto, E-book) and 'Interviste' (Talent modenesi, etc.). To the right is a 'Consulenze online' section with links like 'Etilometro on-line', 'Patente e libretto', etc. The bottom of the page features a 'PROGETTO MOSAICO' logo and a 'Rete Net Garage' section.

Generalmente un utente che scrive alla redazione di “Sesso e Volentieri” riceve una risposta entro dieci giorni. Vi sono tuttavia periodi di sospensione del servizio (feste comandate e periodo estivo) durante i quali gli utenti scriventi ricevono come risposta alle proprie domande avvisi standard di momentanea indisponibilità del servizio.

Altro tema da segnalare e caro alla redazione riguarda l’opportunità di fornire (o di non fornire) risposte ai minori di anni quattordici: di tale argomento si è lungamente dibattuto poiché inizialmente si forniva consulenza ad ogni utente scrivente indipendentemente dall’età auto-dichiarata ma nel tempo sono nati forti dubbi sulla legittimità della procedura. Attualmente si è optato per il metodo utilizzato anche nei consultori ossia che ai minori di anni quindici non può essere fornita una consulenza senza l’autorizzazione di chi ne esercita la potestà. Ovviamente le email provenienti da under 15 o da under 14 non sono ignorate ma comunque lette, valutate, monitorate e viene fornita loro una risposta standard: la risposta inviata al ragazzo dal centro studi lo rimanda ai genitori oppure a persone di loro fiducia. Come già spiegato la questione delle domande provenienti da giovani con età inferiore a anni quattordici nasce principalmente dalla preoccupazione di una corretta gestione delle risposte ma anche dalla necessità di mantenere il riconoscimento del certificato elvetico “HonCode” ossia la certificazione dell’organizzazione Health On Net che attribuisce un “bollino” di certificazione di qualità ai siti internet che si occupano di salute e che rispettano determinati criteri e linee guida.

5. Gestione del servizio e rapporti istituzionali

Il centro studi e documentazione sulla condizione giovanile del Comune di Modena si occupa di buona parte della gestione del sito “Stradanove”, delle rubriche di consulenza online ed è il luogo istituzionale di supervisione del progetto stesso. All’interno del centro studi il Sociologo e responsabile dott. Sergio Ansaloni si occupa dal 2005 del governo generale e della supervisione dell’intero progetto; la sociologa dott.ssa Alessandra Lotti si occupa invece della programmazione e della gestione del sito e di buona parte delle rubriche online in coordinamento con due figure altrettanto fondamentali: il caporedattore dott. Giovanni Scalambra (collaboratore del centro studi per il progetto “Stradanove”) e la psicologa dott.ssa Simona Casari (collaboratrice del centro studi e figura “filtro” per la rubrica “Sesso e Volentieri”). È inoltre doveroso precisare ed illustrare in breve il ruolo dell’ufficio che da anni ospita, custodisce ed implementa giornalmente la rubrica oggetto di questa indagine valutativa. Il centro studi è uno strumento dell'Assessorato alle politiche giovanili del Comune di Modena ed è stato attivato per approfondire le tematiche e le problematiche che vivono quotidianamente i giovani della città; ha inoltre il compito di cogliere gli orientamenti, gli interessi, le esigenze e le richieste provenienti da questi. Il centro studi si dedica all’approfondimento di specifici argomenti legati alla partecipazione, alle precarietà, alle dipendenze, all’uso di internet e dei social network. Un’attenzione particolare è poi indirizzata alla valutazione dei progetti e dei servizi rivolti ai giovani ed alla ricerca: per svolgere queste attività valutative il centro studi si avvale del lavoro dei propri professionisti esperti e della collaborazione di altre Istituzioni che variano a seconda del progetto (la Regione Emilia-Romagna, Azienda USL, Provincia di Modena, Dipartimenti universitari e Ufficio ricerche del Comune di Modena). Le attività più note ed importanti svolte dal centro studi sono state e continuano ad essere “Buonalanotte” ed “Infobus” (il primo è un progetto di prossimità per la prevenzione del rischio alcol-correlato mentre il secondo è un progetto di strada per l’informazione della popolazione giovanile su temi di loro interesse). Seguono le collaborazioni per i progetti “DocumentaRER dipendenze” e “www.saluter.it/wcm/dipendenze” (programmi della regione Emilia Romagna sulle dipendenze e sul disagio giovanile). Altre attività da segnalare sono la consulenza per l’utilizzo della banca dati per le scienze psico-sociali “ProQuest”, la consulenza bibliografica per laureandi in tematiche inerenti il centro studi e la creazione di un archivio interno di libri attinenti alle questioni giovanili in collegamento con la sezione “Edu/Cura” della biblioteca comunale.

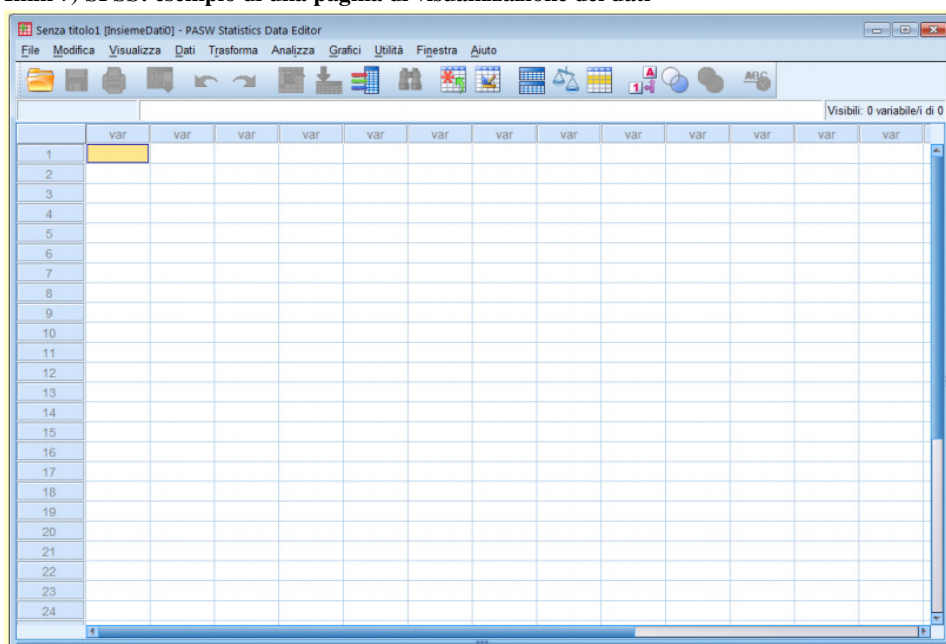
6. Descrizione del monitoraggio della rubrica “Sesso e Volentieri”

Il monitoraggio della rubrica “Sesso e Volentieri” prende avvio dall’osservazione delle categorie (argomenti trattati) e delle relative sottocategorie (sottoargomenti) ubicate sulla destra della pagina web “www.stradanove.net”. Le prime variabili inserite nel foglio “visualizzazione delle variabili” del programma statistico SPSS sono state: “categoria della domanda e della risposta” e “sottocategoria della domanda e della risposta”. Nella pratica il monitoraggio di ogni singolo utente è avvenuto nel seguente modo: consultando i file di Word nei quali la redazione archiviava le email di domanda e di risposta, sono state rintracciate data di ricezione della email, informazioni ego-riferite dell’utente (nome, età, luogo di provenienza, indirizzo email e testo del messaggio) e

argomento sul quale si chiedeva consulenza. Terminato questo primo step si è proceduto alla risposta dell'esperto sottolineando nel testo il nome dello specialista che ha preso in carico la domanda, l'argomento/i (categoria/e) della domanda e relativo/i sottoargomento/i.(sottocategoria/e); infine, se la domanda e/o la risposta non rientravano in nessuna casistica presente sulla pagina web, è stata utilizzata la sigla “missing” per determinare il dato mancante ³.

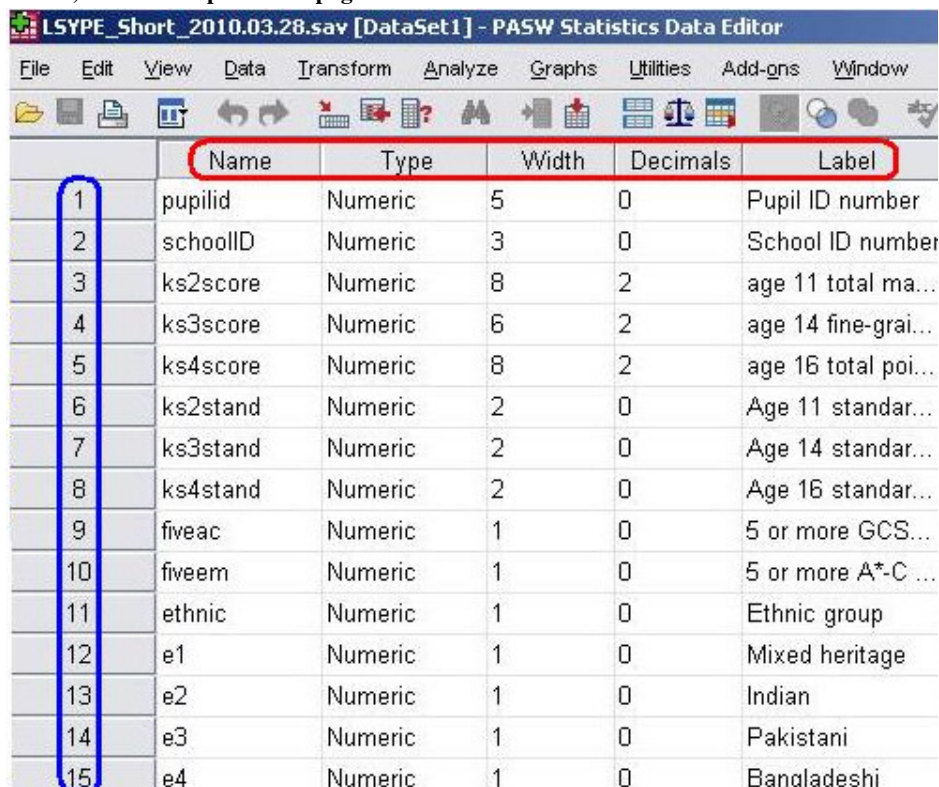
Utilizzando il programma statistico SPSS è stato creato un foglio di “visualizzazione delle variabili” in cui sono stati inseriti i nomi (cioè le etichette) delle variabili da rilevare in ciascuna email monitorata.

Imm 7) SPSS: esempio di una pagina di visualizzazione dei dati



³ in sede di inserimento dati il “missing” corrispondeva al “blank” (ossia alla cella vuota)

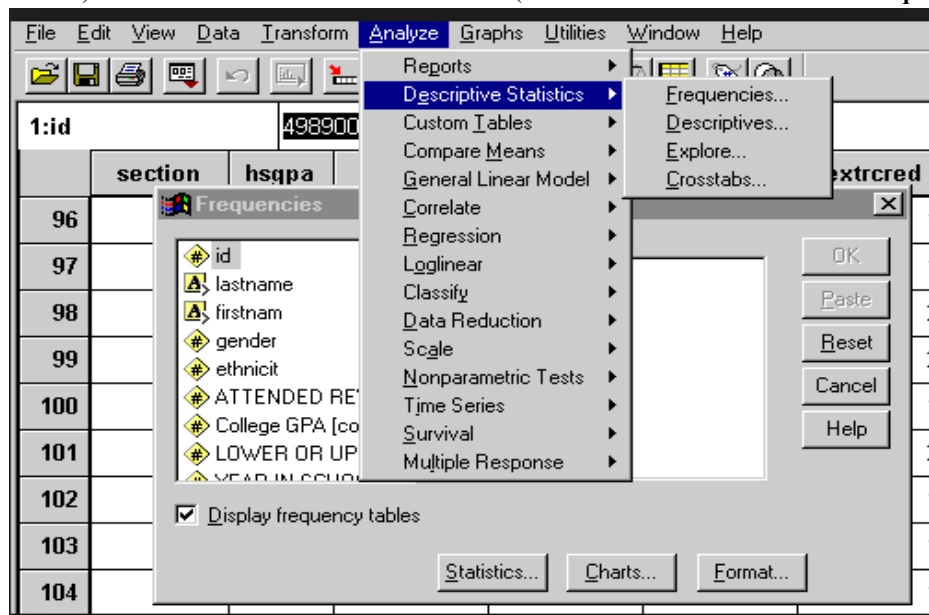
Imm 8) SPSS: esempio di una pagina di visualizzazione delle variabili



	Name	Type	Width	Decimals	Label
1	pupilid	Numeric	5	0	Pupil ID number
2	schoolID	Numeric	3	0	School ID number
3	ks2score	Numeric	8	2	age 11 total ma...
4	ks3score	Numeric	6	2	age 14 fine-grai...
5	ks4score	Numeric	8	2	age 16 total poi...
6	ks2stand	Numeric	2	0	Age 11 standar...
7	ks3stand	Numeric	2	0	Age 14 standar...
8	ks4stand	Numeric	2	0	Age 16 standar...
9	fiveac	Numeric	1	0	5 or more GCS...
10	fiveem	Numeric	1	0	5 or more A*-C ...
11	ethnic	Numeric	1	0	Ethnic group
12	e1	Numeric	1	0	Mixed heritage
13	e2	Numeric	1	0	Indian
14	e3	Numeric	1	0	Pakistani
15	e4	Numeric	1	0	Bangladeshi

Conclusa la costruzione della tabella “visualizzazione delle variabili” si è passati all’inserimento dei dati ricavati da ciascuna email archiviata dal 2008 al 2012. Alla fine dell’inserimento dei casi nel foglio “visualizzazione dati” si è passati alla revisione del lavoro: sono stati corretti gli errori di inserimento e quelli di impostazione del lavoro (tra i quali la tipologia di cella, la lunghezza della medesima, i valori, la misura e i decimali). Giunti alla forma ottimale e corretta della raccolta dei dati si è passati all’ analisi dei medesimi mediante elaborazioni statistiche con il programma SPSS. Principalmente è stata eseguita “un’analisi fattoriale” comprendente tutte le variabili raccolte (procedura: “analizza > statistiche descrittive > frequenze”). Infine si è proceduto con l’elaborazione di alcune “tavole di contingenza” (procedura: “analizza > statistiche descrittive > tavole di contingenza”) mettendo a confronto le variabili considerate significative per la valutazione del servizio. Tali elaborazioni sono state corredate anche dei rispettivi test (media, anova e “chi quadrato”).

Imm. 9) SPSS: visualizzazione del menù analizza (da cui si sono effettuate analisi di frequenze o tavole di contingenza)



7. I passaggi intermedi del monitoraggio

Durante il periodo di monitoraggio dei dati inerenti alla rubrica “Sesso e Volentieri” sono succedute varie attività di coordinamento e di verifica del lavoro in corso tra la scrivente e l’équipe di “Stradanove” (centro studi, caporedattore, psicologa ed esperti della rubrica). Inizialmente i coordinamenti servivano soprattutto per la scelta delle variabili da monitorare e per il metodo da seguire. Nei mesi successivi sono state frequenti le comunicazioni email tra la scrivente, il caporedattore e la sociologa del centro studi; ad esempio a seguito di una di queste comunicazioni è stato modificato il nome dell’attuale categoria “orientamento sessuale” che precedentemente si chiamava “omosessualità”⁴. Nel 2011 sono sopraggiunti dubbi e preoccupazioni sulle risposte fornite agli under 14 (una discreta quantità di email proviene ancora oggi da undicenni e dodicenni); l’approccio usato per la consulenza fornita ad un ventenne e quella fornita ad un dodicenne era pressappoco la stessa: lettura approfondita da parte del “filtro” della domanda e indirizzamento della stessa a sezioni dell’archivio o all’esperto di riferimento. Il problema riguardava soprattutto la legittimità di risposte fornite ad un pubblico così giovane; pertanto il centro studi ha consultato legali, l’organizzazione di certificazione “HonCode” ed anche gli esperti della rubrica. La soluzione condivisa ed attuata è stata quella di rafforzare il messaggio sulla privacy e sulle avvertenze di rischio visibili sulla pagina di “Stradanove”, obbligare l’utente a prendere visione di tali contenuti per poter accedere poi alla consulenza e fornire una risposta standard a tutti gli utenti con meno di quattordici anni per rimandare le loro domande ai genitori.

A metà 2011 è stato organizzato un incontro di aggiornamento con gli esperti del servizio e in tale ambito sono emersi alcuni punti critici come ad esempio lo stile comunicativo delle risposte degli

⁴ la scelta è stata di natura contenutistica poiché all’interno della categoria “omosessualità” non trovavano spazio concetti e realtà sessuali maggiormente rappresentate dalla dicitura “orientamento sessuale”

esperti, il numero massimo di domande settimanali da poter inviare loro, l'aggiornamento delle FAQ e del glossario ed infine il rinvio degli utenti ai servizi territoriali. Lo stile comunicativo degli esperti è risultato essere eterogeneo: la psicologa e la ginecologa hanno sempre utilizzato un linguaggio facilmente comprensibile dall'utenza giovanile, non "distaccato", pur mantenendo l'utilizzo di termini tecnici e scientifici; l'andrologo è invece l'unico esperto che utilizza volutamente un gergo prettamente tecnico e scientifico. Per la questione "quantità delle domande" gestibili dagli esperti deve essere rilevato che nel corso degli anni essi hanno diminuito progressivamente la propria disponibilità. Gli esperti da sempre collaborano in modo volontario e gratuito alla rubrica "Sesso e Volentieri" ma negli ultimi anni hanno riscontrato forti difficoltà nel gestire più di 10 consulenze al mese. In ultimo è stato precisato dal centro studi la necessità di una maggiore puntualità nel rinvio degli utenti ai servizi territoriali.

Nel corso del 2012 si è affrontata la questione "Plone" che ha determinato il passaggio di "Stradanove" ad una piattaforma web più visibile, potente e versatile; per tale motivo i primi mesi del 2013 sono stati caratterizzati da un calo degli accessi e delle consulenze.

Infine a gennaio 2013 si sono conclusi i lavori di raccolta e monitoraggio dei dati di consulenza e dei dati del questionario di care satisfaction. Attualmente (febbraio 2014) il monitoraggio della rubrica è fermo ai dati di dicembre 2012.

**Allegato al capitolo 1:
Elenco variabili di monitoraggio create in SPSS**

Ecco l'elenco delle variabili presenti nel file SPSS dedicato al monitoraggio del servizio di consulenza online: "Sesso e Volentieri" per gli anni 2008, 2009, 2010, 2011 e 2012.

VARIABILE a) [variabile nominale: ad ogni numero progressivo corrisponde la email di un solo individuo]: "numero progressivo" della domanda e della risposta inserite in SPSS; la variabile contiene tutti i casi monitorati (2737). Le celle in colonna relative a questa variabile sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero".

VAR. b) [variabile ordinale: indica l'effetto del passare del tempo]: "anno" a cui appartengono la domanda e la risposta della consulenza archiviata. Le celle di questa variabile sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero".

VAR. c): "data" del giorno in cui la domanda dell'utente è pervenuta alla redazione della rubrica "Sesso e Volentieri". Il formato delle celle è stato codificato come "data" (in formato: gg.mm.aa). I dati mancanti sono stati identificati mediante "blank" (cella vuota)

VAR. d): "genere" del soggetto scrivente. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero"; quindi: valore 1 = maschio, valore 2 = femmina. I valori mancanti coincidono con il "blank".

VAR [variabile cardinale] e): "età" del soggetto scrivente. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero". In caso di valore mancante la cella rimane vuota (blank). Questa variabile è stata successivamente ricodificata in VARIABILEe_ricod): "età in classi"[variabile ordinale: ciascuna classe è composta da un numero non sempre identico di fasce di età anche se quelle intermedie prevedono una coorte di cinque anni ciascuna] per poter agevolare la lettura dei dati. La nuova variabile numerica è così composta: valore 1 = utenti con età inferiore/uguale a 14 anni; valore 2 = utenti con età compresa tra i 15 e i 19 anni; valore 3 = utenti con età compresa tra i 20 e i 24 anni; valore 4 = utenti con età compresa tra i 25 e i 29 anni; valore 5 = utenti con età compresa tra i 30 e i 34 anni; valore 6 = utenti con età maggiore o uguale a 35 anni. [La variabile "età in classi" è stata costruita sulla base di un test preliminare: "la curva gaussiana" che ha fornito indicazioni sul "picco" (la media) dell'età dell'utenza scrivente; l'età media delle domande è tra i 20 e i 22 anni ed il range positivo della curva coinvolge gli utenti con età compresa tra i 12 e i 42 anni]

VAR. f): "residenza1" ossia la città dalla quale l'utente scrive. Le celle sono state codificate come "testo". I dati mancanti sono stati identificati con il "blank"

VAR. g): "residenza2" ossia la provincia dalla quale l'utente scrive. Le celle sono state codificate come "testo". I dati mancanti sono stati identificati con il "blank"

VAR. h): "residenza3" ossia la regione dalla quale l'utente scrive. Le celle sono state codificate come "testo". I dati mancanti sono stati identificati con il "blank". Successivamente questa variabile è stata ricodificata (VAR. h_ricod.) e convertita in "numerica" per consentire una migliore fruibilità e comparabilità dei dati; pertanto ogni regione è stata accostata ad uno specifico codice numerico: valore 1) = Abruzzo, v.2) = Basilicata, v.3) = Calabria, v.4) = Campania, v.5) = Emilia Romagna, v.6) = Friuli Venezia Giulia, v.7) = Lazio, v.8) = Liguria, v.9) = Lombardia, v.10) = Marche, v.11)

= Molise, v.12) = Piemonte, v.13) = Puglia, v.14) = Sardegna, v.15) = Sicilia, v.16) = Toscana, v.17) = Trentino Alto Adige, v.18) = Umbria, v.19) = Valle d'Aosta, v.20) = Veneto, v.21) = Estero
VAR. i): "ubicazione Italia" ossia la posizione geografica del luogo dal quale gli utenti hanno scritto alla rubrica. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero"; pertanto: valore 1 = nord Italia, valore 2 = centro I., v. 3 = sud I., v. 4 = isole, v. 5 = estero. I casi mancanti sono stati identificati con il "blank".

VAR. l): "esperto" ossia lo specialista che ha risposto al quesito dell'utente. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero"; pertanto: valore 1 = andrologo, v. 2 = ginecologa, v. 3 = psicologa, v. 4 = redazione del centro studi, v. 5 = psicologa esperta di malattie sessualmente trasmissibili; il valore mancante è stato indicato mediante "blank". Sono capitati casi in cui è stata necessaria la consulenza da parte di più esperti, in questi casi si sono combinati i valori sopracitati nel seguente modo: es. esperto 1 + esperto 2 = valore finale "12"; esperto 5 + esperto 2 = valore finale "25"

VAR. m): "categoria" ossia l' argomento della domanda inviata dall'utente. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero"; pertanto: valore 1 = tematiche andrologiche, v.2 = informazioni sulla contraccezione, v. 3 = tematiche ginecologiche, v. 4 = informazioni sulle malattie sessualmente trasmissibili (MST), v. 5 = informazioni sulla masturbazione, v. 6 = tematiche sull'orientamento sessuale personale, v. 7 = informazioni sulla pillola anticoncezionale, v. 8 = informazioni sulla "pillola del giorno dopo" (PGD o anticoncezionale di emergenza), v. 9 = informazioni e dubbi sulle prime esperienze affettive e sessuali, v. 10 = tematiche psicologiche, v. 11 = informazioni sui rapporti sessuali, v. 12 = domande e risposte con argomentazioni multiple (ovvero "categoria mista" – es.: primo argomento trattato: ginecologia e secondo argomento trattato: psicologia). I dati mancanti sono stati indicati con il "blank". In caso di domande e risposte ad argomentazione multipla il dato è stato catalogato sempre con valore "12" Questa variabile è stata ricodificata per dare la possibilità di analisi maggiormente approfondite sulle categorie miste; pertanto dalla variabile madre (VAR: m) si è passati a tre nuove variabili concatenate: variabile m_ricod1) = categoria mista (in cui sono messi in evidenza i codici degli argomenti principali in caso di domande e risposte a carattere misto); variabile m_ricod2) = categoria mista con in evidenza il codice del secondo argomento di interesse in caso di domande e risposte a carattere misto; variabile m_ricod3) = categoria mista con in evidenza il codice del terzo ed ultimo argomento considerato in caso di domande e risposte di natura mista.

VAR. n): "sottocategoria" ossia sotto-argomento della domanda e della risposta inviata dall'utente. Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero"; pertanto sono di seguito elencate le sottocategorie proprie di ciascuna categoria ed il relativo codice utilizzato. In caso di domanda e risposta mista il codice utilizzato è il "51". I dati mancanti sono stati indicati con il "blank"

CATEGORIE:	SOTTOCATEGORIE:
ANDROLOGIA	Valore 1) = Dubbi / chiarimenti su: glande, frenulo, prepuzio, sperma, ecc.
	v. 2) Dimensioni del pene
	v. 3) Difficoltà di erezione
	v. 4) Eiaculazione / orgasmo maschile
	v.5) Disturbi dell'apparato genitale maschile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, ecc.
CONTRACCEZIONE	v. 6) Profilattico: istruzioni per l'uso
	v. 7) Profilattico: rotto / sfilato
	v. 8) Profilattico: perdite e mestruazioni
	v. 9) Altri metodi ormonali oltre alla pillola anticoncezionale
	v. 10) Contraccezione: dubbi e chiarimenti
GINECOLOGIA	v. 11) Verginità
	v. 12) Dubbi / chiarimenti su: vagina, utero, clitoride, punto G, ecc.
	v. 13) Ciclo mestruale: ovulazione, ritardi, irregolarità, ecc.
	v. 14) Disturbi dell'apparato genitale femminile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, infiammazione, ecc.
	v. 15) Gravidanza: dubbi e chiarimenti su fertilità, concepimento ed analisi cliniche
MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI (MST)	v. 16) Informazioni sulle MST
	v. 17) Baci e malattie
	v. 18) Rapporti sessuali e malattie
	v. 19) Rapporti anali e malattie
	v. 20) Rapporti orali e malattie
MASTURBAZIONE	v. 21) Masturbazione e malattie
	v. 22) Malattie ed esami clinici
	v. 23) Masturbazione e fantasie
	v. 24) Dubbi e paure sulla masturbazione
	v. 25) Masturbazione femminile
ORIENTAMENTO SESSUALE	v. 26) Dubbi e Paure sul proprio orientamento sessuale
PILLOLA	v. 27) Pillola: istruzioni per l'uso
	v. 28) Dimenticanze / cambio pillola
	v. 29) Pillola: perdite e mestruazioni
	v. 30) Pillola e farmaci: quali interazioni
PILLOLA DEL GIORNO DOPO (PGD)	v. 31) PGD: istruzioni per l'uso
	v. 32) PGD e rischi di gravidanza
	v. 33) PGD: perdite e mestruazioni
	v. 34) PGD e pillola anticoncezionale
PRIME ESPERIENZE	v. 35) Prime esperienze dei ragazzi
	v. 36) La prima volta / prime esperienze delle ragazze: dubbi, paure e difficoltà
	v. 37) Petting

	v. 38) Prime esperienze: Perdite e mestruazioni
PSICOLOGIA	v. 39) Sessualità e mancanza di piacere sessuale
	v. 40) Sessualità e difficoltà di coppia
	v. 41) Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità
	v. 42) Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure
RAPPORTI SESSUALI	v. 43) Rapporti sessuali e piacere
	v. 44) Rapporti sessuali e rischi di gravidanza
	v. 45) Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni
	v. 46) Rapporti anali
	v. 47) Rapporti orali
	v. 48) Rapporti sessuali e masturbazione
	v. 49) Petting e rischi di gravidanza
CATEGORIA MISTA	v. 51) Sottocategorie con sotto-argomentazioni multiple

La variabile n) è stata ricodificata in un secondo momento per un'analisi maggiormente approfondita delle sottocategorie miste; pertanto dalla variabile madre (VAR: n) si è passati a tre nuove variabili concatenate: variabile. n_ricod1) = sottocategoria mista in cui sono messi in evidenza il codice dell'argomento principale in caso di domande e risposte a carattere misto; variabile n_ricod2) = sottocategoria mista con in evidenza il codice del secondo argomento di interesse in caso di domande e risposte a carattere misto; variabile n_ricod3) = sottocategoria mista con in evidenza il codice del terzo ed ultimo argomento considerato in caso di domande e risposte di natura mista.

VAR. o): "tipologia di risposta fornita dal servizio" all'utente. Le risposte potevano essere divise in 5 casi (con relativi codici "numerici" e posizione decimale "zero"). Valore 1) = risposta fornita da esperto o centro studi (redazione), v. 2) = risposta di tipo automatico, v. 3) = l'utente non riceve alcuna risposta per cause inerenti al servizio, v. 4) = l'email di risposta è stata inviata ma la ricezione della stessa non è mai avvenuta (l'indirizzo email fornito era errato), v. 5) = risposta standard (quando ad esempio l'utente scrive più volte o per questioni urgenti o in periodi di sospensione oppure ha un'età inferiore a 14 anni). I dati mancanti sono indicati mediante "blank".

VAR. p): "tipologia di sospensione se la risposta è automatica": valore 1) = sospensione per vacanze pasquali, v. 2) = sospensione per vacanze natalizie, v. 3) = sospensione estiva. Il valore mancante è indicato con il "blank". Le celle sono state codificate come "numeriche" con posizione decimale "zero".

Cap. 2 – La consulenza online: storia, principi ed esempi nel mondo

1. La storia della consulenza online

Il primo intervento web con tipologia simile alla consulenza online è stata la *e-therapy*; nata in America negli anni '80 essa è una sorta di intervento psicologico online a scopo terapeutico basato, tra le altre metodologie, anche sul principio dell' "auto-aiuto". Ad perfezionare il metodo è stata Martha Ainsworth, che tutt'oggi presiede dell'International Society for Mental Health Online ed è responsabile di siti di consulenza psicologica online quali ad esempio "Metanoia.org".

Il primo esperimento a livello accademico di supporto psicologico online gratuito per studenti universitari è stato condotto nel 1986 da Feist e Worona presso la Cornell University di New York. Nel 1995 Holmes è il primo psicologo americano a creare un servizio di consulenza online a pagamento (Shareware Psychological Consultation); vi sono anche siti di origine orientale che hanno operato sulla medesima linea: "Helpnet" e "Shrink Link". Sempre nel 1995 sono stati condotti diversi esperimenti sulla consulenza online: l'americano Sommers ha impostato un servizio gratuito di terapia psicologica della durata di diversi mesi per ogni paziente; Nidham, invece, ha abbinato l'intervento terapeutico all'utilizzo di un metodo sincronico quale la chat. Gli anni '90, quindi, sono pionieri nell'uso delle metodologie di "*counselling support*"; la disponibilità dei mezzi tecnici, la facilità di accesso ad internet, l'immediatezza dell'intervento, la diffusione capillare della rete e la comodità dell'acquisto di un servizio a distanza hanno determinato il fiorire della consulenza online. In generale la positività dell'intervento via Internet è difficile da verificare poiché l'ambito accademico fatica a condurre ricerche importanti su un terreno in continuo e rapido movimento quale il web. Quello che è risaputo è che gli ambiti di consulenza online permettono un contatto professionale, empatico, responsabile e funzionale tanto quanto l'incontro "faccia a faccia" (Calderoni, 2010).

Oltre alla consulenza online gestita da professionisti (a pagamento e non) negli anni duemila emergono anche gruppi, forum, chat e videochat di auto/mutuo-aiuto, in forma di consulenza sincrona e asincrona⁵. La consulenza online, sia a livello professionale che di auto-aiuto tra pari, è ormai utilizzata a livello globale per fini informativi, di sostegno e/o terapeutici: per esempio alcuni studi hanno dimostrato i risultati positivi del sostegno online ottenuti in ambito di uso di sostanze psicoattive (Weingart, 2009), in ambito di educazione sessuale e prevenzione del contagio da HIV (Moskovitz, 2009) ed in ambito andrologico sulle disfunzioni sessuali maschili (van Lankveld, 2009). In altre indagini (Griffiths, 2009) si è cercato invece di rintracciare la correlazione tra l'utilità dello strumento (consulenza online) e le ripercussioni positive in ambito familiare e nell'indagine condotta da Vernmark nel 2010 si è dimostrato l'efficacia della *e-therapy* nel trattamento della depressione maggiore.

⁵ Sincrono è il metodo che prevede il botto e risposta immediata; asincrono è quello, invece, che prevede una domanda ed una risposta in tempi diversi

2. La consulenza online

La relazione tra le parti coinvolte nel dialogo virtuale della consulenza online è eminentemente testuale, tuttavia ciò non esclude la possibilità di introdurre anche elementi visivi, acustici e cinetici, semplicemente attivando una webcam o un software di messaggistica istantanea multimediale. Dimensione virtuale e dimensione reale non sono entità scisse ma rappresentano piuttosto due modalità di comunicazione differenti espresse dal medesimo soggetto; per queste ragioni saper fare consulenza online significa, prima di tutto, saper scegliere il tipo di comunicazione adeguato. Le opzioni non mancano: è possibile utilizzare uno strumento asincrono, come la posta elettronica capace di andare in profondità, di accedere al linguaggio scritto, alla riflessione autonoma; oppure è possibile scegliere un sistema sincrono, come la chat e i software di messaggistica istantanea, che ricostruiscono l'immediatezza tipica del confronto faccia a faccia (Di Fraia, 2004).

Chi si confronta quotidianamente con il mestiere del consulente online sa che gli strumenti a sua disposizione sono allo stesso tempo possibilità e svantaggio; veloci ed immediati in alcuni casi, lenti, mediati e complessi nell'utilizzo in altri. D'altra parte l'utente spesso sfrutta questa possibilità come un'opportunità positiva per sé stesso: senza contatto visivo, per mezzo della scrittura e all'ombra dell'anonimato il paziente o utente con problemi di comunicazione si trova a superare le proprie difficoltà grazie ad una consulenza mediata da uno schermo. Nel caso poi di una comunicazione asincrona esiste anche il vantaggio di non dover fissare un appuntamento e che la comunicazione avuta può essere riletta anche successivamente. Inoltre nelle consulenze psicologiche online è anche possibile instaurare un rapporto di fiducia tra consulente e paziente molto più rapidamente che nel caso di una consulenza diretta (Calderoni, 2010).

Negli ultimi anni i siti web che offrono consulenza online nell'ambito della salute e del benessere sono moltissimi ma rari sono i casi di quelli che offrono anche una valutazione del proprio operato. È importante anche sottolineare una crescente diffusione della cultura dell'utilizzo del web per reperire informazioni di qualsiasi tipo. Secondo Calderoni l'intervento online funziona se fornisce strumenti di auto aiuto, se dà un sostegno emotivo e se parla un linguaggio che propone e non impone; tuttavia l'utilizzo non monitorato di chat e forum di auto-aiuto possono condurre, soprattutto i più giovani, a potenziali pericoli: per esempio è sempre possibile che adulti malintenzionati possano entrare in gioco sotto mentite spoglie e sfruttare la vulnerabilità dei ragazzi oppure che si possano generare "effetti di gruppo" nei quali il pensiero del singolo sia fagocitato dal gruppo stesso. Per tali ragioni, in alcuni casi (soprattutto in ambito psicologico), può essere preferibile la consulenza online gestita da operatori adulti ed esperti rispetto a quella tra pari.

3. Adolescenti ed internet

Per gli adolescenti il web rappresenta uno degli strumenti ideali per la comunicazione: maggiore è l'abitudine e l'abilità nell'utilizzo del mezzo web, migliore risulta essere la comunicazione finale; la capacità di disinibizione aumenta velocemente e il contatto mediato dal pc o dal telefonino diviene il principale tipo di comunicazione tra pari. Borzerkowski nel 2001 ha analizzato il rapporto tra adolescenti ed internet ed ha rilevato che la metà dei soggetti intervistati usava il web per reperire informazioni utili alla propria salute e al proprio benessere; gli argomenti più ricercati riguardavano

le malattie sessualmente trasmesse, le diete, il fitness, i comportamenti sessuali, i metodi contraccettivi e la violenza nel rapporto di coppia. Nel complesso gli adolescenti considerano internet una fonte attendibile, senza differenze di genere, età, provenienza e livello di istruzione. Maczewski nel 2002 ha indagato la percezione emotiva degli adolescenti nel loro rapporto con internet;. Dalla ricerca sono emersi tre temi fondamentali: a) l'essere online è un'esperienza eccitante e che dà un senso di potenza; b) internet incarna l'ideale giovanile della libertà, della forza e dell'essere in connessione con il resto del mondo; c) internet produce un'espansione del "sé" e della propria identità tali da produrre *community* o semplicemente "altri da sé". In sostanza anonimato, interattività e connettività sono i tre parametri fondamentali che per gli adolescenti concorrono a creare relazioni e interazioni tra coetanei; è come se i ragazzi, nella comunicazione a distanza, preferissero l'empatia scritta a quella reale. Per entrare dunque in affinità con il contesto adolescenziale gli operatori che utilizzano la consulenza online devono avere ben chiari i metodi di comunicazione più diffusi tra i giovani; per esempio Henderson nel 2000 ha studiato le tipologie di comunicazione online più popolari tra gli adolescenti: ne evinse che i ragazzi preferivano senza dubbio la messaggistica istantanea, gli SMS ed i social network. L'*instant messaging* è per gli adolescenti un metodo di comunicare sintetico e diretto, che evita perdite di tempo e di significato; la posta elettronica e gli SMS, invece, sono utilizzati come seconda possibilità perché meno immediati e veloci dei primi.

Per gli adolescenti web e vita reale non sono realtà scisse ma fanno parte della medesima dimensione sociale e di vita; per un adolescente la quotidianità è tanto online quanto offline, quindi mettersi in gioco in chat è un modo perfettamente normale per entrare in comunicazione con gli altri. In quest'ottica il problema potrebbe presentarsi per l'operatore professionista che all'interno di una consulenza online si troverebbe a interloquire con adolescenti maggiormente pratici e a proprio agio tra le nuove tecnologie (Di Fraia 2004).

4. Offerta web

All'estero il concetto di "sito per ragazzi pensato come lo penserebbe un ragazzo" è già stato recepito da molti anni; gli esempi sono in tutto il mondo: si va dal neozelandese "Youthline" all'islamico "Muslimyouth" ad una costellazione di siti USA-euro-nipponici come il britannico "Youth2youth"⁶, l'americano "Teenhelpchat"⁷ ed il canadese "Positive youth outreach" (PYO) ancora una volta basato sullo schema del *peer support*. Nell'ottica della condivisione impegnata troviamo il sito "Youth Noise" (pluri-tematico e con gruppi di discussione che vanno dalla politica alla musica e dalla sociologia alla storia); ancor più distante dalla consulenza online di tipo professionale è il sito "TeenForumz", un maxi forum che lascia liberi i ragazzi di confrontarsi su ogni tema senza un sistema di supporto dichiarato (Calderoni, 2010).

⁶ Sito di helpline dedicato esplicitamente agli under 19 che possono accedere 24 ore su 24 ed avere un supporto fornito da volontari 16-21enni che ricevono una formazione mirata attraverso specifici kit scaricabili dal sito

⁷ Servizio per under 19 totalmente anonimo e di tipo "operated by teens for teens"

In Italia il panorama di consulenza online è piuttosto povero di iniziative ed offerte strutturate, soprattutto se si pensa a progetti pensati per adolescenti e giovani. In particolare si trovano siti a carattere clinico-professionale, informativi e poco interattivi; per fare qualche esempio: Teenspace” funziona come un blog nel quale è possibile parlare di qualsiasi argomento e ricevere consulenza da un team di esperti (ma solo in determinati orari e giorni della settimana); “Spaziogiovani” è un sito gestito dalla ASL di Parma che funziona come un portale informativo su temi vari (sessualità, alimentazione, tabagismo, sicurezza stradale, alcolismo, dipendenza da sostanze psicoattive, ecc); a Milano è stato creato “Whitespace.it”, uno dei primi esperimenti di educazione sessuale online tra pari (educazione *peer to peer*). Altri esempi sono “Helpaids”, gestito dalla Regione Emilia Romagna, sito di consulenza online sulla prevenzione ed il controllo dell’HIV; “Stradanove.net”, primo sito italiano di consulenza gratuita online gestita da esperti sui temi della sessualità, del bullismo, delle sostanze psicoattive e dei rischi alcol correlati.

Vi sono infine alcuni siti di aiuto psicologico online a pagamento tra questi “Psicologi-italiani.it” che offre consulenza privata mediante colloquio in chat o via posta elettronica (54 euro per mezz’ora di chat e 25 euro per ogni singola risposta via mail) e il siciliano “Psicologo24ore.com” che offre tre consulenze via email a 15 euro l’una.

Cap. 3 – L’esperienza di “Sesso e Volentieri” attraverso le parole dei protagonisti

1. Introduzione

Il presente capitolo si occupa della prima di due parti dedicate alla valutazione qualitativa del servizio di consulenza online “Sesso e Volentieri”⁸. Le interviste qui riportate sono state inserite con lo scopo di dettagliare gli obiettivi del servizio offerto nei cinque anni monitorati e per fornire punti di vista poliedrici sull’andamento attuale del servizio. Ogni responsabile, ogni esperto ha contribuito con la propria intervista ad approfondire alcuni argomenti utili alla valutazione del servizio. La metodologia usata è quella dell’*intervista semistrutturata* condotta per un solo caso “faccia a faccia” e per i restanti quattro casi via email. Le cinque interviste di seguito riportate sono differenti tra loro; ad esempio quella somministrata al dott. Giovanni Scalambra (caporedattore del servizio) è ricca di dettagli e di informazioni “storiche” necessarie per la ricostruzione degli anni per i quali non sono stati archiviati i dati di consulenza (dal 1996 al 2002). Le quattro interviste restanti sono state somministrate via email; quelle rivolte all’andrologo e alla ginecologa seguono la medesima struttura mentre le restanti proposte al responsabile del centro studi e alla redattrice, nonché figura filtro, sono state calibrate per il tipo di informazioni che dovevano rilevare. Purtroppo le risposte non sempre sono approfondite ed in due casi addirittura inesistenti (le interviste alla psicologa e alla psicologa esperta nella trasmissione di malattie per via sessuale non sono pervenute per loro non disponibilità).

Le tipologie di *intervista semistrutturata* presenti in questo capitolo sono due: il primo modello è un’intervista faccia a faccia indirizzata al caporedattore di “Stradanove”, il secondo modello è invece un’intervista online somministrata all’andrologo, alla ginecologa, alla redattrice e al responsabile del centro studi. Le domande poste al caporedattore dott. Giovanni Scalambra avevano soprattutto lo scopo di indagare i primi anni di vita del servizio, la sua evoluzione e le differenze tra ieri ed oggi. Le domande rivolte agli esperti vertevano invece sulle motivazioni che hanno spinto gli stessi ad una forma di consulenza professionale di tipo online; inoltre si è chiesto loro di descrivere il rapporto con l’utenza e con il proprio mezzo di lavoro (internet e pc). Infine le domande rivolte ai professionisti del centro-studi sono state finalizzate soprattutto ad esplorare la gestione del servizio del sito che lo ospita ed i punti critici osservati nel corso degli anni (finanziamenti e rapporti con i vertici istituzionali). Le interviste di seguito riportate sono metodologicamente di tipo *focalizzato*, una *diretta*, le restanti quattro *indirette* e tutte *non standardizzate*; pertanto la loro analisi sarà puramente contenutistica. Secondo l’approccio metodologico tipico dell’intervista “faccia a faccia” (Corbetta, 1999) essa è una forma di interazione sociale tra due o più persone che per un certo

⁸ La seconda parte è il questionario di care satisfaction che ha coinvolto tutti gli utenti scriventi nei cinque anni di servizio monitorato e per il quale si rimanda alla lettura del capitolo 5

periodo di tempo si trovano in una situazione di condivisione di un fine comune e con un asimmetrico scambio di informazioni. Come qualsiasi altro tipo di relazione anche l'intervista sottostà a determinate regole di comunicazione e tali regole hanno a che fare sia con il ruolo giocato dai partecipanti sia con il contesto nel quale avviene l'interazione (luogo, mezzo di comunicazione, età, abitudini dell'intervistato, tempo, ecc.). Sul piano pratico anche l'intervista proposta al dott. Giovanni Scalambra è stata realizzata seguendo il metodo "faccia a faccia" mentre le altre quattro seguono il "metodo della *email interview*" (Di Fraia, 2004). Il metodo delle "*email interview*" prevede un tipo di comunicazione asincrona tra due o più soggetti⁹ e questo potrebbe provocare una "distorsione di banda" ossia una limitazione nella raccolta di informazioni sensoriali percepibili invece in un'intervista "faccia a faccia".

Tenuto conto di tutti i fattori (sociali, personali, relazionali e contestuali) che possono incidere positivamente e/o negativamente sulla specifica dinamica relazionale si propone ora la lettura delle interviste elaborate, seguendo la traccia degli argomenti esposti in sede di intervista ai quali corrispondono matrici di domande specifiche¹⁰.

2. "Sesso e Volentieri"

La prima area tematica proposta in intervista ai professionisti operanti nel servizio "Sesso e Volentieri" tratta della rubrica stessa. In questa sezione le domande poste in essere durante le interviste avevano come obiettivo quello di indagare i processi che hanno condotto il Comune di Modena a creare un servizio così all'avanguardia e di esplicitarne i fini operativi per i quali gli esperti hanno deciso di aderire a questo progetto.

Storicamente la rubrica divenne operativa nel 1998 all'interno del sito istituzionale (non ufficiale) www.stradanove.net, nato appena due anni prima (1996).

"Nel 1998 furono inaugurati alcuni servizi istituzionali di consulenza online (i primi sperimentati in Italia): la rubrica per la sicurezza stradale - Patente e Libretto - curata dalla Polizia Municipale di Modena; - Piccolo Chimico - rubrica dedicata alle sostanze stupefacenti curata dal SERT di Modena e - Sesso e Volentieri - rubrica sulle tematiche della sessualità curata dalla AUSL di Modena" (dott. Giovanni Scalambra, caporedattore di "Stradanove")

Nel duemila la Rubrica fu revisionata e modificata poiché le domande che giungevano al servizio erano in costante aumento (quattordici/sedicimila domande all'anno); a causa del numero spropositato di consulenze la AUSL di Modena (all'epoca collaboratrice del servizio) decise di ritirarsi dal progetto. Nel periodo successivo continuarono a collaborare con "Stradanove" solo alcuni esperti della AUSL e qualche operatore del Servizio Sanitario Regionale facente capo al sito "HelpAIDS".

⁹ Nel caso del "più soggetti" l'intervista prende il nome di: GEM (gruppi - email - moderati), Forum di discussione o Delphi on line

¹⁰ Le interviste sono state ripulite da dati personali troppo dettagliati per la tutela della privacy

“La rubrica venne così ri-organizzata e con l’ausilio di un numero limitato di esperti (un andrologo, una psicologa e gli operatori di – HelpAIDS -) continuò a fornire consulenze online ma in numero molto limitato rispetto agli anni precedenti”. (Scalambra)

Una rubrica di consulenza online come “Sesso e Volentieri” era un servizio pionieristico per l’epoca: negli anni Novanta il web stava diventando il luogo principale in cui i giovani potevano reperire informazioni in modo veloce, anonimo e senza una necessaria interazione faccia a faccia.

“Il sistema era semplice: l’utente si collegava a “Stradanove” e compilava un form con nome e indirizzo email (attraverso la quale riceveva poi risposta); successivamente sceglieva mediante un menù a tendina l’argomento specifico della sua domanda, la metteva per iscritto e la inviava. La email arrivava direttamente all’esperto in materia. I tempi di risposta variavano tra la settimana e i dieci giorni”. (Scalambra)

Per ovviare al problema dell’elevato numero di domande che pervenivano al servizio, l’equipe di “Sesso e Volentieri” ha creato nel corso degli anni un archivio di domande e di risposte e una sezione di approfondimenti (FAQ) per gli argomenti più complessi. Pertanto oggi l’utente è invitato a consultare l’archivio prima di rivolgersi all’esperto; nonostante ciò la maggior parte delle persone continua a scrivere senza aver consultato prima l’archivio. Con questo escamotage il problema venne risolto poiché il maggior numero di richieste venne (e viene tutt’ora) dirottato su specifiche aree dell’archivio. Accanto a questo dato si deve comunque tenere conto della progressiva diminuzione di consulenze richieste negli ultimi cinque anni di attività.

Per quel che riguarda la motivazione degli esperti alla partecipazione al progetto è rilevante l’opinione dell’andrologo (con esperienza decennale in consulenza online) che lamenta una scarsa cultura andrologica tra i giovani e sul web :

“I media forniscono spesso un’ informazione andro-sessuologica distorta e le scuole e le istituzioni sono ancora troppo poco interessate a questo tema”. (dott. Granata, andrologo ed esperto consulente di “Sesso e Volentieri” e del SIAMS)

La ginecologa Chiara Alessandrini sostiene invece che aderire al progetto di consulenza online è semplicemente un completamento del proprio lavoro professionale.

“Avendo iniziato la mia esperienza in consultorio presso lo Spazio Giovani consideravo la partecipazione alla rubrica online - Sesso e Volentieri - un completamento del mio lavoro”. (dott.ssa Alessandrini, ginecologa e collaboratrice di “Sesso e Volentieri”)

Nel futuro della rubrica “Sesso e Volentieri” non vi è la previsione di finanziamenti ad hoc per migliorarne la gestione e per un ampliamento del servizio; la Regione Emilia Romagna si è limitata a finanziare i primi anni del progetto (a tutt’oggi patrocina il servizio ma non lo sostiene economicamente) e l’amministrazione comunale ha deciso di destinare piccoli fondi esterni alla P.A. per la sopravvivenza dello stesso. Dal punto di vista amministrativo la rubrica “Sesso e Volentieri” è da sempre considerata un importante servizio per i giovani modenesi ma non è

possibile sapere se dal punto di vista strategico-politico piacerà in futuro anche ad amministrazioni con diversi colori partitici. L'unica certezza è che "Sesso e Volentieri" (ed il sito di cui fa parte) sono stati spostati su una nuova e più potente piattaforma web.

"L'idea è di trasferire tutti i contenuti di "Stradanove" in una nuova piattaforma più potente e versatile; ciò permetterebbe ad esempio di migliorare nelle rubriche l'approccio tra utente ed esperto e di ipotizzare anche il ritorno all'utilizzo di un filtro automatico ma più preciso e funzionale rispetto al precedente; altre agevolazioni potrebbero riguardare anche i video caricati, i collegamenti a facebook e a twitter" (Scalambra)

3. Gli utenti di "Sesso e Volentieri" e il linguaggio comunicativo con gli esperti

La seconda matrice di domande sottoposte ad esperti e professionisti affronta il tema dell'utenza della rubrica; la terza matrice, invece, indaga lo stile comunicativo tra esperti ed utenti. Gli utenti che scrivono al servizio sono per lo più studenti (38,7%)¹¹, giovani donne (53,2%) e giovani uomini (45,6%) di età compresa tra i 15 e i 19 anni (26,5%): il 39,8% risiede al nord ed il 23,8% risiede al sud Italia. Le domande vertono prevalentemente su temi ginecologici (19,8%), andrologici (12,2%) e psicologici (11,9%)¹². L'utente "tipo" appena descritto è il risultato del monitoraggio delle consulenze fornite da "Sesso e Volentieri" negli ultimi cinque anni; a riguardo gli esperti non si discostano di molto dai dati rilevati e da quelli auto-dichiarati nel questionario di care satisfaction somministrato agli utenti. Il caporedattore di "Stradanove" nella sua intervista afferma:

"Per esperienza personale ho notato che inizialmente scrivevano più i maschi che le femmine e che l'argomento maggiormente trattato era l'andrologia. I giovani utenti a fine anni novanta avevano soprattutto tra i 17 e i 25 anni. Negli ultimi anni, invece, l'età del target di utenza si è abbassato visibilmente e si è passati da 17 a 15 anni e da 25 a 20 anni e non mancano domande di undici o dodicenni; [...]per ciò che riguarda invece la composizione sociale degli utenti non sono mai state chieste informazioni in merito; credo che per la maggior parte si tratti di studenti ma non posso esserne sicuro al cento per cento. [...] Presumo (e mi auguro) che almeno il 10% degli utenti scriva dalla regione Emilia Romagna, un 60% immagino scriva dal nord/centro Italia e un 30% dal sud e dalle isole. [...] Negli ultimi tempi (2011) ho condotto una ricerca sulle parole chiave maggiormente utilizzate nei motori di ricerca e per le quali compare il sito "Stradanove" o la rubrica "Sesso e Volentieri"; la frase maggiormente digitata riguarda la paura della "prima volta" (il primo rapporto sessuale); la seconda parola chiave riguarda la masturbazione. Negli anni mi sono accorto che l'interesse dei giovani si era spostato da questioni psicologiche e relazionali a questioni tecniche e strumentali (ad es. le istruzioni per un corretto utilizzo della pillola contraccettiva, del profilattico o della pillola del giorno dopo)" (Cit. Scalambra)

¹¹ Dato estrapolato dal questionario di care satisfaction per il quale si rinvia alla lettura di cap. 5

¹² Dati di monitoraggio; si è considerata la percentuale semplice sul totale di scriventi monitorati durante gli ultimi cinque anni di servizio. Si rinvia alla lettura di cap 4

A tale proposito l'andrologo Granata e la ginecologa Alessandrini convergono con l'opinione di Scalambra:

“Spesso si tratta di giovani e meno giovani che stanno per affacciarsi per la prima volta (o che lo sono da poco tempo) alla vita sessuale di relazione e altre volte si tratta di giovani con dubbi sulle caratteristiche e sulla funzione dei propri genitali o per avvenuti o temuti traumi/infezioni” (Cit. Granata)

Per ciò che riguarda invece lo stile comunicativo tra utenti ed esperti non si posseggono dati di monitoraggio ma solo opinioni relative alle interviste e al questionario di care satisfaction; gli utenti intervistati (93 rispondenti su 1393 interpellati) affermano che le risposte ottenute sono per lo più professionali, comprensibili, approfondite, sensibili alla questione ed “amichevoli”. Una “risposta amichevole” sarebbe ciò che un esperto non vorrebbe sentirsi dire ma nella sostanza molti esperti utilizzano strategicamente un linguaggio facilmente comprensibile dall'utenza giovanile, non “distaccato”, pur mantenendo, quando necessario, l'utilizzo di termini tecnici e scientifici; ciò per non allontanare l'utenza e per porla a proprio agio rispetto a tematiche sensibili e spesso considerate tabù. Come afferma la ginecologa Alessandrini:

“I giovani che scrivono alla rubrica usano un linguaggio assolutamente comprensibile, io lavoro anche presso uno Spazio Giovani e finora non ho riscontrato alcuna difficoltà. [...] personalmente uso in linguaggio professionale ma anche confidenziale e tendo a dare del “tu” soprattutto se l'utente è molto giovane”. (Alessandrini)

l'andrologo Antonio Granata a differenza della ginecologa dichiara:

“Gli utenti ai quali rispondo usano un linguaggio pressoché colloquiale, con la preferenza per termini gergali per indicare i genitali e l'attività sessuale. [...] Personalmente cerco di usare un linguaggio comprensibile; quando sono necessari termini tecnici, li esplicito nella stessa risposta; tuttavia conservo una formalità che ritengo aumenti la mia credibilità e riduca il rischio di rendere volgare un tema delicato come l'andrologia ed il comportamento sessuale”. (Granata)

Infine l'opinione del caporedattore ribadisce la necessità di comprensibilità del linguaggio usato dagli esperti:

“Il linguaggio che teoricamente deve essere usato nella comunicazione con l'utenza è chiaro, informale, scientifico e limitatamente tecnico. Nel primo periodo d'esistenza del sito l'andrologo rispondeva ad una media di 20 domande al giorno ma il suo linguaggio era troppo tecnico e questo scoraggiava i ragazzi che vi si rivolgevano. [...] Diverse erano invece le modalità comunicative della ginecologa e della psicologa che sono riuscite ad integrare il linguaggio informale con quello scientifico. [...] La questione è rilevante perché si devono evitare disparità di metodo di risposta tra un esperto e l'altro e perché si deve evitare che i giovani siano intimoriti nello scriverci” (Scalambra)

4. La consulenza online come strumento informativo

Lo strumento della consulenza online è molto apprezzato dai giovani utenti, i quali mediante questo possono chiarire i propri dubbi rispetto tematiche spesso difficili da esplicitare; il dato è confermato anche da quanto dichiarato dai 93 intervistati nel questionario di care satisfaction, i quali affermano che la motivazione principale per la quale si rivolgono ad un servizio online è “avere un ulteriore parere da un esperto”; seguono: “perché il servizio online è gratuito”, “per rimanere nell’anonimato”, “perché affrontare determinate tematiche mette in imbarazzo”, “perché i tempi d’attesa per una visita specialistica sono troppo lunghi” e “per avere risposte veloci a questioni urgenti”¹³. Dunque i giovani sono fortemente propensi all’utilizzo di uno strumento web per il reperimento di informazioni riguardanti la propria salute e benessere sessuale; le motivazioni che spingono loro a richiedere un consulto online riguardano soprattutto la sfera emotiva, economica e temporale. Rispetto alle questioni: “ricevere risposte veloci per questioni urgenti” e “i tempi d’attesa per una visita specialistica sono troppo lunghi” è inevitabile non rilevare lo scostamento del servizio da questo principio, ossia:

“ – Stradanove - e - Sesso e Volentieri - non possono e non vogliono in alcun modo sostituirsi ai servizi esistenti sul territorio; essi sono solo due strumenti per fornire informazioni chiare e scientifiche e per evitare quanto più possibile che i giovani incorrano in false verità facilmente reperibili sul web. In linea di massima però si cerca sempre di non lasciare mai l’utente senza risposta” (Scalambra)

Per quel che concerne la questione emotiva che spinge l’utente a rivolgersi ad un servizio web è interessante quanto affermato dalla ginecologa:

“I punti di forza della consulenza online sono molti e tra questi spicca, a mio avviso, la possibilità di anonimato; i ragazzi non si vergognano scrivendo e noi professionisti abbiamo più tempo per produrre risposte adeguate. Tuttavia intravedo anche alcuni punti deboli: ad esempio non c’è la possibilità da parte nostra di avere ulteriori specificazioni sulla domanda, è impossibile entrare in “empatia” con l’utente, non è possibile osservare il linguaggio non-verbale, effettuare una visita medica del paziente stesso e calibrare le risposte a seconda della persona che si ha di fronte. [...] Secondo me il web è utile per un primo approccio o per un secondo approfondimento della questione, ma sarebbe sempre opportuno avere poi un confronto diretto con il professionista in uno studio ambulatoriale.” (Alessandrini)

L’andrologo esprime invece un parere maggiormente metodologico rispetto alla ginecologa:

“La comunicazione online è comunque una comunicazione scritta e pertanto ritengo che imponga estremo rigore sia di forma che di contenuto nella formulazione delle risposte (scripta manent). [...] Il principale punto di forza della consulenza online è il volume di richieste di consulenza a cui

¹³ Dati relativi al questionario di care satisfaction per i quali si rinvia alla lettura di cap 5

l'andrologo può dare risposta, infatti spesso i tempi di attese per una visita andrologica mediante prescrizione del medico di famiglia e successiva prenotazione CUP sono troppo lunghi. Il principale punto di debolezza è rappresentato invece dalla necessità da parte dell'esperto di dedicare un tempo limitato alla risposta, che solitamente è estremamente centrata sulla domanda ricevuta, sebbene si verifichi spesso che la domanda suggerisca la necessità di fare un intero corso di andro-sessuologia a chi l'ha posta. Durante un colloquio diretto sarebbe più facile capire quali altri dubbi non esplicitamente espressi siano da risolvere” (Granata)

Per la questione funzionalità e praticità dello strumento web per le consulenze professionali gli esperti intervistati affermano di sentirsi a proprio agio, di poter gestire come meglio credono modi e tempi di risposta anche se la relazione risulta mediata, non completa e forse per questo alcune volte anche non esaustiva. Tuttavia il grosso vantaggio rilevato dal dott. Scalambra non è da considerare di second'ordine:

“ Quando si raggiungono quote come 12.000 consulenze all'anno, nessuna struttura territoriale (consultorio familiare o spazio giovani) potrebbe reggere una mole di lavoro tale.” (Scalambra)

5. La redazione di “Sesso e Volentieri” e la sua funzione di “filtro”

Quando una domanda giunge alla redazione di “Sesso e Volentieri” essa viene inizialmente letta dagli esperti dal centro studi (una ginecologa e una psicologa) i quali ne valutano il contenuto e la risposta più opportuna da fornire; se la domanda è ripetitiva di argomenti già trattati in archivio o nelle FAQ di apprendimento allora l'utente è indirizzato alla lettura di sezioni specifiche della rubrica; se invece la risposta richiede l'intervento di un esperto allora essa è re-indirizzata all'esperto opportuno. La figura del filtro fu introdotta a partire dal 2006 poiché era necessario ridurre il quantitativo di consulenze gestite dagli esperti. Il filtro crea un ponte tra gli esperti e gli utenti snellendo il lavoro dei primi e fornendo risposte ai secondi in tempi minori rispetto al periodo antecedente l'introduzione di questa figura (1998-2006).

“All'inizio il filtro funzionava in modo automatico o meglio erano gli stessi utenti che scegliendo una specifica area del menù e indirizzavano la propria domanda ad un determinato esperto; questo metodo comportava non poche difficoltà, infatti spesso le domande erano indirizzate all'esperto sbagliato oppure la mole di domande che giungeva al medesimo esperto era ingestibile. Fu così che nel 2006 si sentì la necessità di introdurre un filtro gestito da mano umana” (Scalambra)

Il punto di vista della sociologa del centro studi è maggiormente dettagliato ed inerente alla procedura applicata dalla figura filtro:

“Quando un/a ragazzo/a scrive utilizzando il format di Stradanove (“Scrivici”), la sua domanda è visibile solo in un pc c/o il Centro Studi autorizzato a ricevere le mail di tutti gli utenti che scrivono a Stradanove. Tutte le mail che arrivano vengono lette attentamente; per quelle che non hanno a che fare con la rubrica – Sesso e Volentieri- se ne occupa Scalambra. Per le mail contenenti

quesiti inerenti le rubriche (compreso “Sesso e volentieri”) io e la psicologa fungiamo da “filtro”: ovvero le leggiamo, valutiamo attentamente quale risposta fornire all'utente. A tutti coloro che ci scrivono viene inviata una risposta per iscritto. Ciascuna risposta segue uno di quattro percorsi possibili: per questioni già ampiamente affrontate si risponde all'utente (tramite mail a nome della redazione di Stradanove) inviandogli i riferimenti (link) per poter visualizzare nell'archivio domande/risposte e/o nelle FAQ i contenenti per il quesito posto; se l'utente scrive quando la rubrica è sospesa riceverà una risposta automatica nella quale è scritto che il servizio è sospeso dal ... al... e che per urgenze/dubbi può contattare i servizi presenti sul territorio; se l'utente scrive nuovamente dopo aver già ricevuto una consulenza sullo stesso argomento, si risponde in modo standard in modo da evitare un rapporto “continuativo” con l'esperto online (il quale non ha la funzione di sostituirsi al medico curante o agli altri professionisti presenti sul territorio); infine, in altri casi, si sceglie di inviare la domanda formulata dall'utente all'esperto. [...] La domanda viene inviata all'esperto – depurata - dai riferimenti personali (mail, e altre informazioni riservate), si lascia invece l'età (dato utile per la formulazione della risposta). L'esperto predispone la risposta (si chiede di rispondere entro tempi ragionevoli: una decina di giorni al massimo), ma non la invia direttamente all'utente; una volta pronta la risposta torna al ns. ufficio ed io e la psicologa la inoltriamo all'interessato tramite mail. La stessa domanda/risposta viene conservata in un file (protetto da password) a cui possono accedere solo i referenti del filtro (le consulenze sono archiviate per incrementare l'archivio e per monitorare il servizio).” (Lotti)

Le figure “filtro” si occupano inoltre di valutare a chi dare risposta e in che modo. Dal 2012 le regole per le risposte agli utenti under 14 sono cambiate e la sociologa dott.ssa Lotti ci spiega perché e in che modo:

“Per la necessità di mantenere il riconoscimento alla rubrica del certificato “HonCode” (organizzazione Health On Net) che attribuisce un “bollino” di certificazione di qualità ai siti internet che si occupano di salute e che rispettano determinati criteri e linee guida è stata inserita nel sito la sezione Privacy (<http://www.stradanove.net/stradanove/privacy>) con l'informativa sulla privacy, le avvertenze di rischio e la legge sulla privacy. Accanto alla sezione dedicata alla privacy è stato apportato un cambiamento anche alla maschera dei contatti, ovvero, la sezione che l'utente è tenuto a compilare per formulare il quesito; in quella pagina è stata aggiunta la seguente dicitura:

-.Inviando il presente modulo si conferma l'autorizzazione al trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003.

Utilizza il modulo sottostante per comunicare con lo staff di Stradanove.

I campi segnati con un asterisco () sono obbligatori.*

•Leggi l'Informativa sulla Privacy

•Leggi le Avvertenze di rischio

Ho preso visione dell'Informativa sulla Privacy e delle Avvertenze di rischio() [DICITURA DA SPUNTARE] -*

L'utente può procedere con la formulazione della domanda solo se spunta la dicitura - ho preso visione della Informativa...: - . [...] Per la questione under 14 si è deciso in équipe che a partire da metà 2011 le domande provenienti da questo target sarebbero state lette, valutate e per lo più

restituite al mittente con una risposta standard che suggeriva di affrontare l'argomento con familiari o persone di fiducia poiché il servizio non può fornire consulenza sino a 15 anni.” (Lotti)

6. Il sito “Stradanove”

La rubrica di consulenza online “Sesso e Volentieri” è contenuta all'interno del sito www.stradanove.net. Gli esperti che collaborano alla rubrica per lo più non conoscono approfonditamente i contenuti del sito che li ospita; pertanto risultano interessanti i contributi del caporedattore dott. Giovanni Scalambra e del responsabile del centro studi dott. Sergio Ansaloni.

“Il sito www.stradanove.net nacque come progetto nel 1996, fu pensato ed implementato dall'allora settore marketing del Comune di Modena. Il progetto vide la luce grazie ad un finanziamento della Regione Emilia Romagna vinto dopo aver partecipato ad un bando che promuoveva progetti dedicati ai giovani della regione. La proposta modenese fu quella di creare un portale web dedicato ai giovani; un luogo in cui essi potessero trovare informazioni, notizie e curiosità su argomenti di loro interesse. Il progetto finanziato ha esordito on-line all'inizio del 1997 ed i risultati di accesso al sito furono soddisfacenti. Sin dall'inizio la redazione si accorse che i giovani non cercavano solo informazioni ma soprattutto servizi; capitava di frequente che essi scrivessero in merito ai propri problemi e difficoltà cercando in – Stradanove - un interlocutore. [...] A tutt'oggi - Stradanove - continua ad essere il sito non ufficiale¹⁴ delle Politiche Giovanili del Comune di Modena ma comunque quello maggiormente utilizzato dai giovani modenesi.” (Scalambra)

“Stradanove è passato alle Politiche giovanili dal Servizio Marketing nel 2005 per una decisione condivisa tra i due servizi comunali; in questo modo il centro studi si è fatto carico delle rubriche come parte integrante e caratterizzante il sito. Proprio con il nostro ingresso la rubrica sulla sessualità è stata riattivata attraverso la collaborazione volontaria di chi collabora tuttora.” (Ansaloni)

Interessante è anche l'osservazione del responsabile dott. Ansaloni per ciò che riguarda i dati di accesso al sito “Stradanove” che danno chiaramente l'idea della sua notorietà sul web.

“ [...] Nel 2005, prima dell'avvento di Facebook, Stradanove poteva vantare 2.028.904 visitatori e 54.303.992 accessi annuali, nel 2013 i visitatori erano scesi a 206.815 e gli accessi a 7.785.731 (questo accade in seguito al passaggio del sito alla piattaforma Plone che ha costretto lo stesso a privarsi di migliaia di pagine in rete). Queste ultime cifre testimoniano comunque una capacità del sito di attrarre visitatori e di rappresentare ancora un punto di riferimento per tante persone giovani. Sono le rubriche sulla sessualità e sulle sostanze ad intercettare un pubblico giovanile che in rete cerca informazioni per trovare risposte alle proprie domande, dubbi, difficoltà. Se nel 2005

¹⁴ Il sito ufficiale delle politiche giovanili è www.comunedimodena/giovani.it

l'ordine delle prime 10 frasi usate nei motori di ricerca che hanno incontrato Stradanove erano: sesso, pene, orgasmo femminile, masturbarsi, ritenuta d'acconto, fimosi, vagina, stradanove, educazione sessuale, nel 2013 l'ordine è stato: stradanove, petting incinta, perdite gialle prima del ciclo, pene nella vagina, penetrazione utero, fimosi, curvatura pene, vagina vergine, glande, masturbarsi con il ciclo. Ovvero le parole inerenti la sessualità sono preponderanti nei due anni considerati; nel mese di gennaio e febbraio 2014 al primo posto troviamo "funghetti allucinogeni". Il punto di forza è di avere perciò investito nell'organizzazione di un ambito di consulenza che ottiene la certificazione di qualità scientifica da un organismo non governativo – HonCode - (www.hon.ch/home1.html). (Ansaloni)

7. La rubrica, il sito e le interazioni con gli enti Istituzionali

In questa ultima area le domande sottoposte all'attenzione del caporedattore dott. Scalambra e al responsabile del centro studi dott. Ansaloni vertono sull'intreccio esistente tra il sito, la rubrica sulla sessualità e gli enti pubblici implicati nel progetto. Secondo quanto già precedentemente affermato dal caporedattore dott. Scalambra :

“ - Stradadove - nasce per mano del settore marketing del comune di Modena e diviene realizzabile grazie a finanziamenti erogati dalla Regione Emilia-Romagna. Nel corso degli anni i finanziamenti regionali sono cessati, la AUSL di Modena ha smesso di partecipare al progetto e il Comune ha deciso di sovvenzionare il servizio mediante contributi economici esterni alla P.A.” (Scalambra)

Durante questo iter organizzativo e di relazioni tra singoli settori istituzionali si sono succeduti diverse figure responsabili del servizio:

“L'albero genealogico di – Stradanove - è molto semplice: nel 1997 hanno iniziato Claudio Forghieri (che allora lavorava al - Progetto Giovani - che faceva parte del servizio marketing e comunicazione) e Stefano Aurighi (giornalista esterno al Comune). Dopo alcuni anni Forghieri ha lasciato il progetto ed è rimasto Stefano Aurighi fino al dicembre 2004; ad Aurighi è poi subentrato Giovanni Scalambra (che collaborava tutt'oggi con – Stradanove -). [...] Il Centro Studi è subentrato nel progetto nel 2005 ed il mio ruolo è di coordinamento generale del sito e delle diverse figure che producono i contenuti e che si occupano della manutenzione delle rubriche. A questo ruolo si aggiunge il rapporto con la parte politica e dirigenziale dell'amministrazione.” (Ansaloni)

Infine è interessante la riflessione del sociologo dott. Ansaloni sui diciassette anni trascorsi dall'avvio del progetto “Stradanove” e sul futuro che gli spetta.

“Stradanove è stato uno dei primi siti web che una pubblica amministrazione dedicò ai giovani; oltre ai servizi come l'Informagiovani o il Centro Musica ed ai progetti come quello di strada Infobus o le forme di rappresentanza come la Consulta-Giovani. Nel 1997, con finanziamento della Regione Emilia-Romagna, il Comune di Modena ha avviato quest'esperienza per comunicare con i

giovani con il mezzo più in voga dell'epoca: Internet. Dopo 17 anni il progetto conserva una sua validità consapevole dei profondi cambiamenti e innovazioni intervenuti sulla rete: in primo luogo l'esplosione dei social network (che hanno permesso a milioni di giovani di essere generatori e non solo semplici fruitori della rete), in secondo luogo l'enorme diffusione di tablet e smartphone che permettono di essere connessi sempre e ovunque. [...] Il futuro di Stradanove è estremamente immediato, ovvero relativo al presente anno e può prendere due strade: un'uscita dall'orbita delle politiche giovanili del Comune con l'affidamento del servizio ad un'associazione che per funzionare cercherà contributi esterni e sponsorizzazioni; oppure continuerà a rimanere nell'orbita delle politiche giovanili, gestito con personale di ruolo e senza più avvalersi di collaborazioni onerose ed esterne per la P.A.” (Ansaloni).

Cap. 4 – Analisi dei dati di monitoraggio: frequenze e tavole di contingenza

1. Introduzione

Nel capitolo che segue si analizzeranno le frequenze generali e le tavole di contingenza delle variabili di monitoraggio della rubrica “Sesso e Volentieri” ricavate mediante l'utilizzo del programma statistico SPSS; sono state seguite le procedure del menù “analizza”. Saranno quindi esposti i risultati delle analisi sulle consulenze fornite nei cinque anni di servizio monitorato relativi ai dati ego-riferiti, al genere, all'età, alla provenienza dell'utenza scrivente, alla tipologia di consulenza richiesta e agli incroci tra dati di genere e di età con altre variabili ritenute rilevanti.

2. Analisi dei dati ego-riferiti

Osservando tabella 1, la colonna delle percentuali mostra che l'anno di maggior utilizzo del servizio è il 2008; infatti il 40,5% di consulenze avviate e concluse (su un totale di 2737), tra gli anni 2008 e 2012 è avvenuto per lo più nel 2008. Nel corso degli anni le percentuali diminuiscono progressivamente: 24,2% di consulenze nel 2009, 17,3% nel 2010, 8,9% nel 2011 e 9,1% nel 2012. Il dato minimo è relativo al 2011 ma il calo maggiore di consulenze si registra tra il 2008 e il 2009. La diminuzione è sensibilmente elevata anche tra il 2009 ed il 2010 mentre risulta essere di minor entità tra il 2011 ed il 2012. Le motivazioni di queste diminuzioni di fruizione possono essere in parte dovute (ma solo per l'anno 2012) al passaggio del sito “Stradanove” alla piattaforma “Plone”; per gli anni precedenti al 2012 la causa potrebbe essere stata una minor disponibilità degli esperti in termine di numeri di consulenze da trattare oppure l'ampliamento dell'archivio delle domande e delle risposte. Altre ipotesi non sono state verificate ma potrebbe anche essere capitato che i giovani non siano più interessati a siti di consulenza strutturati sullo stile di “Stradanove” oppure che ne siano comparsi di nuovi maggiormente attivi ed allettanti (scientificità e professionalità a parte).

Tab.1: Anni di consulenza on-line e di monitoraggio della rubrica “Sesso e Volentieri”

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
2008	1109	40,5	40,5	40,5
2009	661	24,2	24,2	64,7
2010	474	17,3	17,3	82,0
2011	243	8,9	8,9	90,9
2012	250	9,1	9,1	100,0
Totale	2737	100,0	100,0	

Per ciò che concerne il dato relativo al genere dell'utenza scrivente, nel corso di 5 anni monitorati è stato registrato un 53,2% di domande pervenute da utenza femminile, un 45,6% da utenza maschile ed un 1,3% da utenza con genere incerto (poiché il dato da fornire era facoltativo ed alcuni utenti non hanno ritenuto importante indicarlo).

Tab.2: Genere dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on line: "Sesso e Volentieri"

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	maschio	1247	45,6	46,2	46,2
	femmina	1455	53,2	53,8	100,0
	Totale	2702	98,7	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	35	1,3		
Totale		2737	100,0		

Lo studio delle età degli utenti scriventi alla rubrica "Sesso e Volentieri" è stato oggetto di numerosi dibattiti all'interno dell'équipe di controllo/filtro (redazione), implementazione (esperti) e verifica (la scrivente); pertanto si è ritenuto opportuno analizzare i dati raggruppando i soggetti per classi di età. Osservando tabella 3 i dati rivelano che il maggior numero di scriventi si concentra all'interno della voce: "dati mancanti" (33,2%), ossia che al momento della consulenza non hanno dichiarato apertamente la propria età (il dato era facoltativo). La classe d'età maggiormente interessata alla consulenza on-line è quella dei giovani tra i 15 e i 19 anni (26,5%); segue la fascia 20-24 anni con il 17,1% di scriventi. Si distanzia enormemente dai precedenti valori la classe 25-29 anni che conta l'8,6% di utenti; si collocano successivamente gli over 35 (6,4%) ed all'ultimo posto gli under 14 e la classe 30-34 anni, entrambi con il 4,1% di scriventi.

Tab 3 Età dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on-line "Sesso e Volentieri"

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	< = 14 anni	112	4,1	6,1	6,1
	15-19 anni	725	26,5	39,7	45,8
	20-24 anni	469	17,1	25,7	71,5
	25-29 anni	235	8,6	12,9	84,3
	30-34 anni	112	4,1	6,1	90,5
	= > 35 anni	174	6,4	9,5	100,0
	Totale	1827	66,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	910	33,2		
Totale		2737	100,0		

Passiamo ora ad analizzare la provenienza dell'utenza che ha ricevuto consulenza nei cinque anni di servizio monitorato. Da quanto auto-dichiarato il nord Italia è l'area geografica da cui sono pervenute il maggior numero di domande (39,8%); seguono il sud Italia (23,8%) ed il centro (21,1%). Le isole si distaccano marcatamente dalle precedenti aree accumulando il 10,9% di richieste di consulenza. I dati mancanti sono oltre il tre per cento (3,5%) e gli utenti scriventi dall'estero inferiori all'un per cento (0,9%).

Tab 4 Area geografica di provenienza dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on-line "Sesso e Volentieri"

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	nord	1090	39,8	41,3	41,3
	centro	578	21,1	21,9	63,2
	Sud	651	23,8	24,7	87,8
	isole	297	10,9	11,3	99,1
	estero	24	,9	,9	100,0
	Totale	2640	96,5	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	97	3,5		
Totale		2737	100,0		

Ponendo a confronto tabella 4 e tabella 5 è possibile notare una sorta di parallelismo tra i dati della variabile "Regione" e quelli della variabile "Area geografica di residenza". Entrambe le variabili sono state dedotte da quanto auto-dichiarato dagli utenti scriventi alla rubrica (la richiesta specifica chiedeva di indicare la città da cui gli utenti scrivevano). Al primo posto per numero di consulenze effettuate si trova la regione Lombardia (15,4%), a seguire il Lazio con il 13%, la Campania con l'11,7%, e l'Emilia Romagna con il 10,5% di scriventi. Sotto la soglia del 10% la Sicilia (8,6%), la Puglia (6,6%), la Toscana, il Veneto (entrambe al 5,4%), il Piemonte (4,7%) e i dati mancanti al 3,6%. Poco oltre il due per cento si collocano Calabria (2,7%) e Sardegna (2,3%); Marche, Abruzzo, Liguria e Friuli si attestano l'uno per cento o poco più e le restanti Regioni (Basilicata, Molise, Trentino, Umbria e Valle d'Aosta) non raggiungono una soglia statisticamente rilevante (al di sotto dell'1%); infine lo 0,9% di richieste provengono dall'estero.

Tab 5 Regione di provenienza dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on-line "Sesso e Volentieri"

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Abruzzo	39	1,4	1,5	1,5
	Basilicata	26	,9	1,0	2,5
	Calabria	75	2,7	2,8	5,3
	Campania	319	11,7	12,1	17,4
	Emilia Romagna	288	10,5	10,9	28,3
	Estero	24	,9	,9	29,2
	Friuli Venezia Giulia	36	1,3	1,4	30,6
	Lazio	355	13,0	13,5	44,0
	Liguria	38	1,4	1,4	45,5
	Lombardia	422	15,4	16,0	61,5
	Marche	48	1,8	1,8	63,3
	Molise	10	,4	,4	63,7
	Piemonte	130	4,7	4,9	68,6
	Puglia	180	6,6	6,8	75,4
	Sardegna	63	2,3	2,4	77,8
	Sicilia	236	8,6	8,9	86,8
	Toscana	149	5,4	5,6	92,4
	Trentino Alto Adige	25	,9	,9	93,4

	Umbria	22	,8	,8	94,2
	Valle d'Aosta	6	,2	,2	94,4
	Veneto	147	5,4	5,6	100,0
	Totale	2638	96,4	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	99	3,6		
Totale		2737	100,0		

Scendendo nel dettaglio si presentano ora i risultati rispetto alle province dalle quali i giovani scrivono maggiormente (si veda tabella 6 in Appendice tesi). Roma si attesta l'11,4% di richieste di consulenza, la provincia di Milano ne conta 213 (7,8%) e Napoli 215 (7,5%). Al quarto posto si collocano i dati mancanti (3,9%), la provincia di Modena è al quinto posto (3,7% di consulenze effettuate) seguita da Palermo (3,4%) e Torino (3,3%). Tra il tre e il due per cento si collocano in scala decrescente la provincia di Bari (2,7%), Bologna (2,5%), Firenze (2,4%) e Salerno in coda (2%). Sulla soglia dell'1% ed in ordine decrescente si posizionano Bergamo, Catania (entrambe all'1,9%), Brescia (1,5%), Caserta (1,4%), Padova (1,3%), Cagliari (1,2%), Taranto, Rimini, Messina e Lecce (tutte all'1,1%). Le percentuali più elevate sono tutte associate a città metropolitane o a capoluogo di provincia; questo probabilmente accade per due motivazioni principali: la densità demografica ad esse associate oppure per approssimazione delle auto-dichiarazioni raccolte degli utenti rispetto al luogo di domicilio o residenza.

I dati relativi ad utenti scriventi da paesi esteri sono indubbiamente statisticamente non significativi ma la curiosità ci ha spinti a indicare la provenienza delle domande pervenute; su 2737 domande nove sono pervenute dalla Svizzera (0,3%), tre dalla Spagna, due dalla Francia e tre dall'Inghilterra (tutte allo 0,1%); un solo utente ha scritto dalla Germania, uno dalla Repubblica Dominicana, uno dalla Repubblica di Malta ed uno dagli USA¹⁵. Sui dati di tabella 7 non si è approfondito nessun altro argomento; infatti è possibile dire soltanto che tutti gli utenti hanno comunicato con la rubrica in lingua italiana e che non si è rilevato il rapporto dell'utente con il paese dal quale scriveva (es. italiano residente o domiciliato all'estero per vari motivi, italiano nato all'estero, ecc.).

¹⁵ Il dato 99,2% relativo ai "mancanti di sistema" sono dati relativi ai casi provenienti dal territorio italiano

Tab.7 domande con provenienza estera dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on-line "Sesso e Volentieri"

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Mancanti	2714	99,2	99,2	99,2
Estero	1	,0	,0	99,2
Francia	2	,1	,1	99,3
Germania	1	,0	,0	99,3
Inghilterra	3	,1	,1	99,4
Rep. Dominicana	1	,0	,0	99,5
Repubblica di Malta	1	,0	,0	99,5
Repubblica Dominicana	1	,0	,0	99,5
Spagna	3	,1	,1	99,6
Svizzera	9	,3	,3	100,0
USA	1	,0	,0	100,0
Totale	2737	100,0	100,0	

3. Analisi dei dati di consulenza

In tabella 8 sono riportati i dati di monitoraggio relativi agli esperti che nel corso di cinque anni sono intervenuti con le loro risposte e consulenze alla rubrica "Sesso e Volentieri". Le domande che pervengono alla casella di posta elettronica della Redazione della rubrica sono filtrate preliminarmente da una psicologa e da una sociologa e poi indirizzate all'esperto competente. Oltre alle risposte fornite dagli esperti vi sono anche casi in cui lo scrivente riceve una risposta automatica o una risposta standard; nel primo caso si tratta di periodi di sospensione del servizio durante i quali l'utente riceve come risposta una email standard nella quale si avvisa della sospensione del servizio; nel secondo caso l'utente riceve una risposta standard inviata dalla redazione per avvisarlo dell'impossibilità di fornire quella determinata risposta¹⁶. Osservando tabella 8, il dato più alto risulta essere quello in prossimità dei periodi di sospensione del servizio (29%) ossia i periodi natalizio, pasquale ed estivo (da fine giugno ad inizio settembre); tale dato è importante ed indicativo per il futuro del servizio poiché rileva una richiesta crescente di consulenze soprattutto in prossimità delle vacanze scolastiche (periodo in cui probabilmente i giovani hanno più occasioni e tempo per dedicarsi alle questioni dell'affettività, della sessualità e della relazione interpersonale). La redazione risponde al 21,5% di quesiti; anche questo dato è rilevante perché nel corso degli anni la figura filtro si è fatta via via sempre più importante e presente per due ragioni principali: la prima è che in cinque anni di consulenze l'archivio delle domande e delle risposte della rubrica è cresciuto esponenzialmente fornendo sempre più frequentemente risposte indirette alle quali la redazione del centro studi reindirizza i giovani scriventi; la seconda ragione riguarda, invece, la diminuzione delle ore mensili che gli esperti offrono a titolo volontario e gratuito al servizio, producendo di conseguenza un aumento di

¹⁶ Casi in cui l'utente scrive più volte o richiede una consulenza per un problema urgente o per temi già trattati in passato e per i quali la redazione rimanda alla lettura di specifiche sezioni dell'archivio on-line

interventi da parte del centro studi. Per ciò che riguarda invece direttamente gli esperti, il primato di consulenze lo detiene la ginecologa con il 19,8% di risposte in cinque anni di servizio; segue l'andrologo con il 12,2% e la psicologa con l'11,9%. L'esperta di malattie sessualmente trasmissibili ha risposto in cinque anni al 5,4% di domande sul totale. Alcune volte sono pervenute alla redazione anche domande alle quali le relative risposte dovevano essere gestite da più di un esperto¹⁷.

Tab. 8 Professione dell'esperto che risponde alle domande on-line della rubrica "Sesso e Volentieri"

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
andrologo	333	12,2	12,2	12,2
ginecologa	541	19,8	19,8	31,9
psicologa	326	11,9	11,9	43,8
centro studi	589	21,5	21,5	65,4
Validi psicologa help aids	148	5,4	5,4	70,8
sospensione servizio	793	29,0	29,0	99,7
andrologo+psicologa	5	,2	,2	99,9
ginecologa+psicologa	2	,1	,1	100,0
Totale	2737	100,0	100,0	

L'utenza scrivente può ricevere risposta alle proprie domande dagli esperti o dalla redazione oppure, in casi particolari, può ricevere una risposta standard o una risposta nulla. Nel caso in cui l'utente riceva la risposta dalla redazione si possono verificare due casi particolari: risposta standard per utente che scrive più volte (0,1%), risposta standard per utente che scrive per questioni urgenti (variabile non rilevata in monitoraggio ma per le quali il servizio non dà consulenza) e risposta automatica in periodi di sospensione del servizio. La maggior parte dei casi riceve risposta dalla redazione o dall'esperto di riferimento (66,8%); i casi rimanenti si riferiscono invece a risposte differenti: risposta automatica in periodi di sospensione del servizio (28,9%), utente che non riceve alcuna risposta perché l'indirizzo email da lui fornito non è valido o corretto (2,4%), utente che non riceve risposta per errori dipendenti dal servizio stesso (1,9%) ed infine risposta automatica per giovani scriventi con meno di 14 anni¹⁸.

¹⁷ Il caso delle risposte congiunte fornite da "ginecologa + psicologa" (0,1% di consulenze in cinque anni) e da "andrologo + psicologa" (0,2%)

¹⁸ Variabile di cui non si possiedono i dati poiché tale linea è stata introdotta a partire dal 2012

Tab. 9 Tipo di risposta che riceve l'utente che scrive alla rubrica "Sesso e Volentieri"

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi				
esperto o centro studi	1829	66,8	66,8	66,8
automatica	790	28,9	28,9	95,7
nessuna	51	1,9	1,9	97,6
invio fallito	65	2,4	2,4	99,9
risp. standard x utente che scrive + volte	2	,1	,1	100,0
Totale	2737	100,0	100,0	

La sospensione del servizio si verifica in concomitanza delle principali ferie annuali, pertanto la rubrica rimane inattiva nel periodo natalizio, pasquale e per alcuni mesi estivi. La percentuale di scriventi in questi periodi è comunque elevata. In cinque anni di servizio monitorato 790 giovani utenti (28,9%) hanno scritto in periodi di sospensione; nello specifico il 19,1% ha scritto durante in periodi estivi, l'8,7% in periodi natalizi e l'1% durante le vacanze pasquali. I dati riportati in tabella 10 sono significativi per il futuro riadattamento del servizio, infatti si dovrebbe tenere in considerazione che le richieste incrementano anche in periodi in cui il servizio è sospeso.

Tab.10 Tipo di sospensione del servizio di consulenza on-line della rubrica "Sesso e Volentieri"

	Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi				
sospensione natalizia	238	8,7	30,1	30,1
sospensione estiva	524	19,1	66,3	96,5
sospensione pasquale	28	1,0	3,5	100,0
Totale	790	28,9	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	1947	71,1	
Totale		2737	100,0	

Tabella 11 inquadra le principali tematiche trattate in sede di consulenza. Prima di inviare la propria domanda l'utente è invitato dalla rubrica a consultare l'archivio delle domande e delle risposte che si suddivide in categorie (argomenti generici) e in sottocategorie (tanti e vari sotto-argomenti per ogni argomento generico), in questo modo l'utente è obbligato a ricondurre la propria domanda ad una o più sezioni specifiche dell'archivio e qualora non fosse soddisfatto del materiale letto può scrivere alla redazione. Solitamente questo iter non viene eseguito perché si è osservato da parte della redazione che molti utenti formulano il proprio quesito senza consultare preliminarmente l'archivio (variabile non monitorata); anche per questa ragione nel corso degli ultimi tre anni sono aumentate le risposte fornite dalla redazione (centro studi) le quali rimandano l'utente a specifiche sezioni dell'archivio per soddisfare le proprie esigenze. Tutte le domande e le risposte (tranne quelle ripetitive) pervenute alla redazione nel corso degli anni hanno contribuito alla costruzione dell'archivio. Osservando tabella 11 l'argomento generico maggiormente gettonato in cinque anni di servizio monitorato è l'andrologia (16,4%), seguono le domande relative ai rapporti sessuali in generale (13,8%) e alla ginecologia (12,3%). Sotto la soglia del 10% si collocano in ordine decrescente i generici argomenti: "prime esperienze" (9,4%), "malattie sessualmente trasmesse" o

“MST” (8,9%), “pillola contraccettiva” (7,5%), “tematiche psicologiche” (7,1), “categorie miste” (entrambe al 7,1%), “pillola del giorno dopo” (6%), “contraccezione” (4,1%), “masturbazione” (3,5%), “dati mancanti” (2,2%) ed “orientamento sessuale” (1,8%).

Tab. 11: Argomenti (categorie) delle domande degli utenti scriventi alla rubrica “Sesso e Volentieri”

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	andrologia	448	16,4	16,7	16,7
	contraccezione	113	4,1	4,2	20,9
	ginecologia	336	12,3	12,5	33,5
	MST	244	8,9	9,1	42,6
	masturbazione	96	3,5	3,6	46,2
	orientamento sessuale	49	1,8	1,8	48,0
	pillola	206	7,5	7,7	55,7
	pillola giorno dopo	163	6,0	6,1	61,8
	prime esperienze	258	9,4	9,6	71,4
	psicologia	193	7,1	7,2	78,6
	rapporti sessuali	379	13,8	14,2	92,8
	categoria mista	193	7,1	7,2	100,0
	Totale	2678	97,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	59	2,2		
Totale		2737	100,0		

Il 7,1% di risposte in cinque anni di servizio monitorato è stato di tipo misto (vedi tabella 11), vale a dire che la domanda posta dall’utente necessitava di una duplice o triplice risposta; pertanto erano coinvolte diverse categorie e più di un esperto contemporaneamente. Nello studio preliminare al monitoraggio si è convenuto fosse opportuno rintracciare nella domanda e nella risposta la categoria e la sottocategoria di appartenenza. Come già largamente trattato nel capitolo 1 sia le categorie che le sottocategorie non sono state elaborate in fase di monitoraggio, bensì nei primi mesi di esordio del servizio. Nel tempo l’archivio si è strutturato in modo preciso per argomenti e sotto-argomenti individuati sulla base delle domande più gettonate. Premesso ciò le prossime tre tabelle descrivono la situazione delle domande con argomenti misti: tabella 12 indica le categorie principali individuate nella domanda, tabella 13 le categorie che si aggiungono a quella principale e tabella 14 il terzo argomento individuato nella medesima domanda (se presente). Per ciò che riguarda tabella 12 in ordine decrescente: al 18,6% di preferenze si collocano le tematiche andrologiche, al 15,2% le tematiche ginecologiche, al 14,2% le tematiche riguardanti i rapporti sessuali, al 10,2% i quesiti sulle prime esperienze, al 9,3% gli argomenti sulle malattie sessualmente trasmesse, all’8% la tematica della pillola contraccettiva, al 7,2% le tematiche psicologiche, al 6,3% la tematica della pillola del giorno dopo, al 5,3% la contraccezione in generale, al 3,8% la tematica riguardante la masturbazione e all’1,9% le tematiche sull’orientamento sessuale.

Tab. 12 Argomento (categoria) principale individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	andrologia	499	18,2	18,6	18,6
	contraccezione	141	5,2	5,3	23,9
	ginecologia	407	14,9	15,2	39,1
	MST	250	9,1	9,3	48,4
	masturbazione	103	3,8	3,8	52,3
	orientamento sessuale	50	1,8	1,9	54,1
	pillola	213	7,8	8,0	62,1
	pillola giorno dopo	170	6,2	6,3	68,4
	prime esperienze	272	9,9	10,2	78,6
	psicologia	194	7,1	7,2	85,8
	rapporti sessuali	379	13,8	14,2	100,0
	Totale	2678	97,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	59	2,2		
Totale		2737	100,0		

Rispetto alle categorie che sono state rilevate come argomento secondario in domande e risposte miste si trovano in ordine decrescente: le tematiche riguardanti i rapporti sessuali, (36,3%), le tematiche psicologiche (20,2%), i quesiti sulle prime esperienze (18,7%); a netta distanza dalle precedenti percentuali le tematiche ginecologiche (7,3%), i dubbi sulla masturbazione (5,7%), le questioni legate alla pillola contraccettiva (4,7%), le informazioni sulla pillola del giorno dopo (2,1%) e le domande sulle malattie sessualmente trasmesse (1%).

Tab. 13 Argomento (categoria) secondario individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	contraccezione	8	,3	4,1	4,1
	ginecologia	14	,5	7,3	11,4
	MST	2	,1	1,0	12,4
	masturbazione	11	,4	5,7	18,1
	pillola	9	,3	4,7	22,8
	pillola giorno dopo	4	,1	2,1	24,9
	prime esperienze	36	1,3	18,7	43,5
	psicologia	39	1,4	20,2	63,7
	rapporti sessuali	70	2,6	36,3	100,0
	Totale	193	7,1	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	2544	92,9		
Totale		2737	100,0		

Sono state rilevate 17 domande e risposte comprendenti sino a tre argomenti contemporaneamente; tra queste il 52,9% si interessa a tematiche relative alle esperienze sessuali, il 29,4% a tematiche psicologiche, l'11,8% alle prime esperienze e il 5,9% a chiarificazioni sulla pillola del giorno dopo.

Tab. 14 Terzo e ultimo argomento (categoria) individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	pillola giorno dopo	1	,0	5,9	5,9
	prime esperienze	2	,1	11,8	17,6
	psicologia	5	,2	29,4	47,1
	rapporti sessuali	9	,3	52,9	100,0
	Totale	17	,6	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	2720	99,4		
Totale		2737	100,0		

Il discorso valso per tabella 12, 13 e 14 si ripete anche per i sotto-argomenti delle categorie trattate in domande a tipologia mista¹⁹. Discorso a parte merita invece tabella 15 che esamina le sotto-argomentazioni maggiormente citate dagli utenti. Si precisa che ogni argomento (categoria) possiede un elenco più o meno dettagliato di sotto-argomenti (sotto-categorie) e pertanto si riporta di seguito lo schema completo (tabella 15) delle categorie e delle relative sotto-categorie.

Tab. 15 Categorie (argomenti) e relative sotto-categorie (sotto-argomenti) della rubrica “Sesso e Volentieri”

ANDROLOGIA	1a) Dubbi / chiarimenti su: glande, frenulo, prepuzio, sperma, ecc.
	1b) Dimensioni del pene
	1c) Difficoltà di erezione
	1d) Eiaculazione / orgasmo maschile
	1e) Disturbi dell'apparato genitale maschile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, ecc.
CONTRACCEZIONE	2a) Profilattico: istruzioni per l'uso
	2b) Profilattico: rotto / sfilato
	2c) Profilattico: perdite e mestruazioni
	2d) Altri metodi ormonali oltre alla pillola anticoncezionale
	2e) Contraccezione: dubbi e chiarimenti
GINECOLOGIA	3a) Verginità
	3b) Dubbi / chiarimenti su: vagina, utero, clitoride, punto G, ecc.
	3c) Ciclo mestruale: ovulazione, ritardi, irregolarità, ecc.
	3d) Disturbi dell'apparato genitale femminile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, infiammazione, ecc.
	3e) Gravidanza: dubbi e chiarimenti su fertilità, concepimento ed analisi cliniche

¹⁹ Per tale approfondimento è possibile consultare le tabelle 17.- 18 e 19 in Appendice tesi

MALATTIE SESSUALMENTE TRASMISSIBILI (MST)	4a) Informazioni sulle MST 4b) Baci e malattie 4c) Rapporti sessuali e malattie 4d) Rapporti anali e malattie 4e) Rapporti orali e malattie
MASTURBAZIONE	5a) Masturbazione e malattie 5b) Malattie ed esami clinici 5c) Masturbazione e fantasie 5d) Dubbi e paure sulla masturbazione 5e) Masturbazione femminile
ORIENTAMENTO SESSUALE	6a) Dubbi e Paure sul proprio orientamento sessuale
PILLOLA	7a) Pillola: istruzioni per l'uso 7b) Dimenticanze / cambio pillola 7c) Pillola: perdite e mestruazioni 7d) Pillola e farmaci: quali interazioni
PILLOLA DEL GIORNO DOPO (PGD)	8a) PGD: istruzioni per l'uso 8b) PGD e rischi di gravidanza 8c) PGD: perdite e mestruazioni 8d) PGD e pillola anticoncezionale
PRIME ESPERIENZE	9a) Prime esperienze dei ragazzi 9b) La prima volta / prime esperienze delle ragazze: dubbi, paure e difficoltà 9c) Petting 9d) Prime esperienze: Perdite e mestruazioni
PSICOLOGIA	10a) Sessualità e mancanza di piacere sessuale 10b) Sessualità e difficoltà di coppia 10c) Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità 10d) Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure
RAPPORTI SESSUALI	11a) Rapporti sessuali e piacere 11b) Rapporti sessuali e rischi di gravidanza

11c) Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni

11d) Rapporti anali

11e) Rapporti orali

11f) Rapporti sessuali e masturbazione

11g) Petting e rischi di gravidanza

La sottocategoria che in assoluto riceve maggior interesse tra gli utenti si occupa di dissipare i dubbi sull'apparato genitale maschile (11.2%). Al di sotto della soglia del cinque percento troviamo in ordine decrescente (a netta distanza dal precedente sotto-argomento) le seguenti sottocategorie: Informazioni sulla pratica del petting (4.8%), informazioni sui rapporti sessuali e la possibilità di gravidanza (4.7%), informazioni sull'anatomia genitale maschile (4.7%), informazioni sul profilattico ed il suo utilizzo (4.2%), informazioni sulla pratica del petting ed il conseguente rischio di gravidanza indesiderata (4.2%), i "dati mancanti" riguardano il 4.5% di casi monitorati. I dubbi e i chiarimenti sulle gravidanze si collocano all'ottavo posto (3.8% di utenti interessati), le dimenticanze e la sostituzione degli anticoncezionali sono citati dal 3.5% di utenti e l'elenco si conclude con il sottoargomento della pratica dell'auto-erotismo e il conseguente rischio di contrarre malattie dal partner (3.4%). Tra il due e l'un percento si collocano i dubbi e i chiarimenti sull'apparato genitale femminile (2.6%)²⁰, le prime esperienze delle ragazze (2.5%)²¹, la tematica della masturbazione femminile (2.2%), i disturbi dell'apparato genitale femminile (2.2%), i disturbi dell'apparato genitale maschile (2.2%), la sessualità e le difficoltà di coppia (1.9%), l'utilizzo del profilattico nel periodo fertile femminile (1.9), i dubbi e le paure sulla propria sessualità (1.8%), le istruzioni per l'utilizzo della pillola anticoncezionale (1.8%), le informazioni sull'utilizzo dell'anticoncezionale di emergenza (1.6%), l'utilizzo della pillola anticoncezionale in rapporto al ciclo mestruale (1.6%), le informazioni sulle malattie sessualmente trasmissibili (1.6%), le informazioni sui rapporti sessuali in prossimità o durante il ciclo mestruale (1.6%), la sessualità e la mancanza di piacere o desiderio (1.5%), le MST e gli esami clinici per diagnosticarle (1.2%), i rapporti oro genitali e le MST (1.2%), i baci e le MST (1.2%) e le informazioni sul ciclo riproduttivo femminile (1.2%). Per le sottocategorie con percentuale inferiore all'un percento si rimanda alla consultazione di tabella 16.

²⁰ Dato molto distante da quello riguardante l'apparato genitale maschile, anche a dimostrazione del fatto che le informazioni ginecologiche sono maggiormente conosciute e recepite rispetto a quelle andrologiche

²¹ Il dato corrispettivo: le prime esperienze dei ragazzi interessa solo lo 0.2% degli scriventi

Tab. 16 Sotto-argomenti (sotto-categorie) delle domande degli utenti scriventi alla rubrica “Sesso e Volentieri”

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Sessualità e mancanza di piacere sessuale	42	1,5	1,6	1,6
	Sessualità e difficoltà di coppia	52	1,9	2,0	3,6
	Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità	48	1,8	1,8	5,4
	Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure	34	1,2	1,3	6,7
	Rapporti sessuali e piacere	20	,7	,8	7,5
	Rapporti sessuali e rischi di gravidanza	129	4,7	4,9	12,4
	Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni	43	1,6	1,6	14,1
	Rapporti anali	22	,8	,8	14,9
	Rapporti orali	5	,2	,2	15,1
	Rapporti sessuali e masturbazione	4	,1	,2	15,3
	Petting e rischi di gravidanza	116	4,2	4,4	19,7
	Dubbi / chiarimenti su: glande, frenulo, prepuzio, sperma, ecc.	306	11,2	11,7	31,4
	Dimensioni del pene	129	4,7	4,9	36,3
	Difficoltà di erezione	56	2,0	2,1	38,5
	Eiaculazione / orgasmo maschile	57	2,1	2,2	40,7
	Disturbi dell'apparato genitale maschile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, ecc.	61	2,2	2,3	43,0
	Profilattico: istruzioni per l'uso	118	4,3	4,5	47,5
	Profilattico: rotto / sfilato	23	,8	,9	48,4
	Profilattico: perdite e mestruazioni	51	1,9	2,0	50,3
	Altri metodi ormonali oltre alla pillola anticoncezionale	3	,1	,1	50,4
	Contraccezione: dubbi e chiarimenti	11	,4	,4	50,9
	Verginità	23	,8	,9	51,7
	Dubbi / chiarimenti su: vagina, utero, clitoride, punto G, ecc.	72	2,6	2,8	54,5
	Ciclo mestruale: ovulazione, ritardi, irregolarità, ecc.	33	1,2	1,3	55,8
	Disturbi dell'apparato genitale femminile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, infiammazione, ecc.	61	2,2	2,3	58,1

Gravidanza: dubbi e chiarimenti su fertilità, concepimento ed analisi cliniche	105	3,8	4,0	62,1
Informazioni sulle MST	44	1,6	1,7	63,8
Baci e malattie	33	1,2	1,3	65,0
Rapporti sessuali e malattie	7	,3	,3	65,3
Rapporti anali e malattie	34	1,2	1,3	66,6
Rapporti orali e malattie	8	,3	,3	66,9
Masturbazione e malattie	94	3,4	3,6	70,5
Malattie ed esami clinici	34	1,2	1,3	71,8
Masturbazione e fantasie	18	,7	,7	72,5
Dubbi e paure sulla masturbazione	9	,3	,3	72,8
Masturbazione femminile	61	2,2	2,3	75,2
Dubbi e Paure sul proprio orientamento sessuale	23	,8	,9	76,1
Pillola: istruzioni per l'uso	49	1,8	1,9	77,9
Dimenticanze / cambio pillola	96	3,5	3,7	81,6
Pillola: perdite e mestruazioni	43	1,6	1,6	83,3
Pillola e farmaci: quali interazioni	14	,5	,5	83,8
PGD: istruzioni per l'uso	43	1,6	1,6	85,4
PGD e rischi di gravidanza	24	,9	,9	86,3
PGD: perdite e mestruazioni	55	2,0	2,1	88,5
PGD e pillola anticoncezionale	57	2,1	2,2	90,6
Prime esperienze dei ragazzi	5	,2	,2	90,8
La prima volta / prime esperienze delle ragazze: dubbi, paure e difficoltà	68	2,5	2,6	93,4
Petting	132	4,8	5,0	98,5
Prime esperienze: Perdite e mestruazioni	9	,3	,3	98,8
Sessualità e mancanza di piacere sessuale	31	1,1	1,2	100,0
Totale	2615	95,5	100,0	
Mancanti Mancante di sistema	122	4,5		
Totale	2737	100,0		

Tabella 16 evidenzia nel dettaglio i dubbi e le curiosità che interessano i giovani utenti del servizio “Sesso e Volentieri” ed è in grado di fornirci un quadro abbastanza approfondito del fenomeno; in media, su cinque anni di servizio, gli utenti hanno chiesto consulenza soprattutto per tematiche riguardanti l’andrologia, la sessualità in senso stretto e le informazioni tecniche sulla conoscenza del corpo, delle malattie, dei disturbi e dei mezzi di controllo delle nascite; i grandi assenti (o quasi): i sentimenti, le relazioni e le emozioni.

4. Analisi dei dati derivanti da tavole di contingenza

Terminate le analisi fattoriali semplici è parso opportuno elaborare alcuni incroci tra variabili (tavole di contingenza) seguendo il percorso SPSS: analizza > statistiche descrittive > tavole di contingenza.

4.1 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “professione degli esperti”

In cinque anni di consulenze monitorate il 12,2% di utenti (329 casi) sul totale (2702 validi) ha ricevuto risposta dall'andrologo; di tali 329 casi al 95,1% si tratta di domande provenienti da un pubblico maschile e per il 4,9 % si tratta di utenza femminile (tabella 20a).

Sul totale di maschi scriventi in cinque anni di servizio monitorato (1247 casi validi) il 25,1% ha scritto all'andrologo; invece dal 2008 al 2012, su 1455 utenti donne monitorate, solo l'1,1% ha scritto allo stesso. Per ciò che concerne la ginecologa, hanno inviato domande alla stessa il 19,8% (536 casi) degli utenti totali monitorati dal 2008; di tali 536 utenti per l'81,3% si tratta di donne e per il 18,7 % di giovani uomini. Sul totale delle donne scriventi al servizio il 30% si è rivolta alla ginecologa e l'8% dei ragazzi ha interagito con la stessa.

Tab. 20a) Incrocio dati: genere utenza con professione esperto

			Professione dell'esperto che risponde alle domande online	
			Andrologo	Ginecologa
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	313	100
		% entro Genere	25,1%	8,0%
		% entro Professione esperto	95,1%	18,7%
	Femmina	Conteggio	16	436
		% entro Genere	1,1%	30,0%
		% entro Professione esperto	4,9%	81,3%
Totale		Conteggio	329	536
		% entro Genere	12,2%	19,8%
		% entro Professione esperto	100,0%	100,0%

Proseguendo (tabella 20b), il 12% (325 casi) dell'utenza totale (2702 casi validi) ha scritto alla psicologa e il 21,7% (585 utenti) ha ricevuto una risposta dal centro studi. Per la psicologa si riscontra un equilibrio di genere fra gli utenti: dei 325 casi da lei affrontati il 50,5% sono domande provenute da un pubblico maschile e il 49,5 % da pubblico femminile. Sul totale dei maschi e delle femmine scriventi alla rubrica in cinque anni, si sono rivolti alla psicologa il 13,2% di maschi e l'11,1% delle femmine. Per ciò che concerne invece il centro-studi il 32% di utenti maschi (187 casi) e il 68% di utenti femmine (398 utenti) hanno ricevuto una risposta dalla redazione di “Sesso e Volentieri”. Sul totale dei maschi (1247 casi validi) che hanno ricevuto consulenza da “Sesso e Volentieri” il 15% ha ottenuto una risposta dal centro-studi così come il 27,4% del totale delle femmine.

Tab. 20b) Incrocio dati: genere utenza con professione esperto

			Professione dell'esperto che risponde alle domande online	
			Psicologa	Centro Studi
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	164	187
		% entro Genere	13,2%	15,0%
		% entro Professione esperto	50,5%	32,0%
	Femmina	Conteggio	161	398
		% entro Genere	11,1%	27,4%
		% entro Professione esperto	49,5%	68,0%
Totale	Conteggio		325	585
	% entro Genere		12,0%	21,7%
	% entro Professione esperto		100,0%	100,0%

Continuando la disamina si osservi tabella 20c: rispetto alla totalità dei casi monitorati (2702 validi) il 5,2 % si è rivolta all'esperta di MST ed il 28,9% ha scritto in periodi di sospensione del servizio. Delle 140 domande ricevute dall'esperta in MST, il 18,6% sono donne e l'81,4% maschi. Rispetto invece al periodo di sospensione, su 780 utenti scriventi il 53,3% erano giovani donne e il 46,7% maschi. Sulla totalità dei maschi che hanno scritto a "Sesso e Volentieri" (1247) il 9,1% di essi si è rivolto alla psicologa esperta di MST e il 29,2% ha scritto alla rubrica in periodi di sospensione del servizio. Per le donne le percentuali sono molto diverse; nel caso delle domande poste nei confronti dell'esperta in MST, l'1,8% del totale (1455 donne in 5 anni monitorati) si è rivolta a lei e il 28,6% ha scritto in periodi di sospensione del servizio.

Tab. 20c) Incrocio dati: genere utenza con professione esperto

			Professione dell'esperto che risponde alle domande online	
			Psicologa Help-AIDS	Sospensione servizio
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	114	364
		% entro Genere	9,1%	29,2%
		% entro Professione esperto	81,4%	46,7%
	Femmina	Conteggio	26	416
		% entro Genere	1,8%	28,6%
		% entro Professione esperto	18,6%	53,3%
Totale	Conteggio		140	780
	% entro Genere		5,2%	28,9%
	% entro Professione esperto		100,0%	100,0%

L'ultima tabella (tabella 20d) relativa agli esperti e al genere dell'utenza ci mostra i casi in cui sono presenti domande e risposte miste; in questo caso le 7 risposte miste monitorate sono quelle in cui hanno dato il loro contributo la psicologa, la ginecologa e l'andrologo. I dati rilevati sono ovviamente scarsamente significativi. L'unico dato da esporre è quello relativo alle percentuali di domande poste sia dai maschi che dalle femmine a questi esperti "misti": lo 0,2% del totale degli

utenti ha ricevuto consulenza dall'andrologo e dalla psicologa e lo 0,1% dalla psicologa e dalla ginecologa.

Tab. 20d) Incrocio dati: genere utenza con professione esperto

			Professione dell'esperto che risponde alle domande online	
			Andrologo+Psicologa	Ginecologa+Psicologa
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	5	0
		% entro Genere	0,4%	0,0%
		% entro Professione esperto	100,0%	0,0%
	Femmina	Conteggio	0	2
		% entro Genere	0,0%	0,1%
		% entro Professione esperto	0,0%	100,0%
Totale	Conteggio		5	2
	% entro Genere		0,2%	0,1%
	% entro Professione esperto che risponde alle domande online		100,0%	100,0%

Tabella 20e è riassuntiva dei 2702 casi validi utilizzati per questo tipo di analisi dei dati di monitoraggio (tavola di contingenza tra le variabili genere e professione dell'esperto). In sostanza viene qui ricordato che sul totale dei casi validi il 46,2% sono uomini (1247 utenti) ed il 53,8% sono donne (1455).

Tab. 20e) riassuntiva dell' incrocio dati: genere utenza e professione esperto

			Totale
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	1247
		% entro Genere	100,0%
		% entro Professione esperto	46,2%
	Femmina	Conteggio	1455
		% entro Genere	100,0%
		% entro Professione esperto	53,8%
Totale	Conteggio		2702
	% entro Genere		100,0%
	% entro Professione esperto		100,0%

In conclusione è possibile osservare che in cinque anni di servizio monitorato per alcune consulenze risulta esserci un parallelismo tra i dati femminili e quelli maschili. Al primo posto per i maschi vi sono le domande inviate durante il periodo di sospensione del servizio (29,2% del totale), per le ragazze invece quelle indirizzate alla ginecologa (30%); al secondo posto si osservano le domande poste dai ragazzi all'andrologo (25,1%) e quelle spedite in periodi di sospensione del servizio per le

femmine (28,6%); al terzo posto per entrambi i sessi vi sono le domande alle quali ha dato risposta la redazione “filtro” del centro-studi (15% per i ragazzi e 27,4% per le ragazze); al quarto posto si situano le risposte fornite dalla psicologa in maggioranza agli utenti maschi (13,2%) e in minoranza alle utenti donne (11,1%). Al di sotto della soglia del 10% troviamo le domande poste dai ragazzi all’esperta di malattie sessualmente trasmissibili (9,1%) e quelle poste alla stessa dalle ragazze ma con percentuali nettamente inferiori (1,8%). Al penultimo ed ultimo posto si collocano le risposte miste poste in essere dall’andrologo e dalla psicologa (0,4% maschi e nulla per le femmine) e dalla ginecologa in combinazione con la psicologa (0,1% femmine e nulla per i maschi).

4.2 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “categoria della domanda”

In cinque anni di consulenze monitorate il 16,8% di casi (444 utenti) sul totale (2648 validi) ha consultato la rubrica “Sesso e Volentieri” per avere informazioni su tematiche andrologiche; di tali 444 casi al 94,1% si tratta di domande provenienti da un pubblico maschile e per il 5,9% di utenza femminile (tabella 21a). Sul totale di maschi scriventi in cinque anni di servizio monitorato, il 34,4% si è interessato di tematiche andrologiche, invece sul totale delle utenti donne monitorate solo l’1,8% si è interessata di tali categorie. Per ciò che concerne le tematiche di informazione sulla contraccezione, hanno espresso le proprie domande in merito il 4,2% (112 casi) degli utenti monitorati; di tali utenti il 60,7% sono femmine e il 39,3 % sono maschi. Sul totale delle donne scriventi al servizio, il 4,7% ha posto domande su questo argomento ed anche il 3,6% di maschi ha chiesto informazioni in merito

Tab. 21a) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Tematiche andrologiche	Info sulla contraccezione
Genere dell’ utenza	Maschio	Conteggio	418	44
		% entro Genere	34,4%	3,6%
		% entro Categoria della domanda	94,1%	39,3%
	Femmina	Conteggio	26	68
		% entro Genere	1,8%	4,7%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	5,9%	60,7%
Totale		Conteggio	444	112
		% entro Genere	16,8%	4,2%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	100,0%	100,0%

Rispetto alle tematiche ginecologiche e a quelle sulle malattie sessualmente trasmissibili (MST), il 12,5% (331 casi) dell’utenza totale (2648 validi) si è interessato alle prime e

l'8,6% (229 utenti) alle seconde (tabella 21b). Rispetto ai 331 casi interessati alle tematiche ginecologiche, il 16,9% sono maschi e l'83,1 % sono femmine; sul totale dei maschi (1214) il 4,6% si è interessato a queste tematiche come anche il 19,2% delle donne. Per ciò che concerne le tematiche informative sulle MST, il 74,2% (170 casi) di utenti sono maschi ed il 25,8% sono femmine (59 utenti). Sul totale di maschi che si è rivolto al servizio, il 14% si è interessato all'argomento MST e solo il 4,1% di tutte le donne scriventi si è accostata all'argomento.

Tab. 21b) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Tematiche ginecologiche	Info sulle MST
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	56	170
		% entro Genere	4,6%	14,0%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	16,9%	74,2%
	Femmina	Conteggio	275	59
		% entro Genere	19,2%	4,1%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	83,1%	25,8%
Totale		Conteggio	331	229
		% entro Genere	12,5%	8,6%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	100,0%	100,0%

Continuando la disamina dei dati relativi all'analisi dell'incrocio tra dati del genere dell'utenza e quelli sugli argomenti (categorie) trattati in sede di consulenza, si osservi tabella 21c: rispetto alla totalità dei casi monitorati (2648 casi validi) il 3,5 % (94 casi) era interessato ad informazioni sull'auto-erotismo ed l'1,9% (49 casi) a tematiche sull'orientamento sessuale. Dei 94 utenti interessati al tema della masturbazione, il 68,1% erano maschi ed il 31,9% femmine. Rispetto invece al tema dell'orientamento sessuale, su 49 utenti scriventi il 12,2% erano giovani donne e l'87,8% maschi. Sulla totalità dei maschi che hanno scritto a "Sesso e Volentieri" (1214 validi) il 5,3% di essi ha cercato informazioni sulla categoria dell'auto-erotismo ed il 3,5% sull'orientamento sessuale. Per le donne le percentuali sono diverse; nel caso delle domande poste per indagare le tematiche sulla masturbazione le donne scriventi erano il 2,1% sul totale (30 danne su 1434 scriventi in 5 anni), invece per la categoria "orientamento sessuale" hanno posto domande lo 0,4% delle donne totali (6 casi su 1434 monitorati).

Tab. 21c) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Tematiche sulla masturbazione	Tematiche sull'orientamento sessuale
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	64	43
		% entro Genere	5,3%	3,5%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	68,1%	87,8%
	Femmina	Conteggio	30	6
		% entro Genere	2,1%	0,4%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	31,9%	12,2%
Totale		Conteggio	94	49
		% entro Genere	3,5%	1,9%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	100,0%	100,0%

Si esamini ora tabella 21d, in essa si trovano i dati dell'utenza interessata ad argomenti quali la pillola contraccettiva e la pillola d'emergenza (o PGD: pillola del giorno dopo). In totale l'utenza che si è interessata della categoria "pillola" è il 7.8% (206 casi su 2648 validi); di tali 206 casi il 92,7% sono donne (191) ed il 7,3% (15 casi) sono maschi. Sul totale delle donne che hanno scritto alla rubrica tra il 2008 e il 2012 il 13,3% (191 su 1434 casi) si è interessato di questo argomento e solo l'1,2% degli uomini (sul totale maschile: 1214 casi) ha fatto altrettanto. Le tematiche e le informazioni sulla PGD rispecchiano in linea di massima l'andamento della categoria precedente. Sul totale dell'utenza scrivente tra il 2008 e il 2012, il 6,2% si è preoccupata di approfondire tale tematica, infatti su 163 casi totali per l'86,5% si tratta di donne e per il 13,5% si tratta di maschi. Rispetto alla totalità di donne ascoltate in 5 anni il 9,8% ha posto domande sulla PGD, così come l'1,8% degli uomini totali.

Tab. 21d) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Info. sulla pillola	Info. sulla pillola giorno dopo
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	15	22
		% entro Genere	1,2%	1,8%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	7,3%	13,5%
	Femmina	Conteggio	191	141
		% entro Genere	13,3%	9,8%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	92,7%	86,5%
Totale		Conteggio	206	163
		% entro Genere	7,8%	6,2%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	100,0%	100,0%

Tabella 21e illustra le categorie maggiormente attinenti all'ambito psicologico ed affettivo della rubrica. Leggendo la colonna delle prime esperienze sessuali dei giovani, il 9,7% dell'utenza totale si è interessato a tale argomento; su 258 casi monitorati, per il 33,7% si tratta di domande provenienti dai ragazzi e per il 66,3% di domande provenienti dalle ragazze. Sul totale di domande inviate alla rubrica da parte delle ragazze, l'11,9% (171 casi su 1434 validi) si è interessata alla categoria "prime esperienze ed il 7% alle tematiche psicologiche più in generale. Allo stesso modo, il 7,2% del totale dei ragazzi (87 su 1214 validi) si è interessato alle proprie prime esperienze e per il 7,5% ai temi psicologici. I temi psicologici sono stati intrapresi dal 7,3% dell'utenza totale; su 192 casi monitorati nel 52,6% di casi si trattava di domande femminili e nel 47,4% di domande maschili.

Tab. 21e) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Le prime esperienze	Tematiche psicologiche
Genere dell'utenza	Maschio	Conteggio	87	91
		% entro Genere	7,2%	7,5%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	33,7%	47,4%
	Femmina	Conteggio	171	101
		% entro Genere	11,9%	7,0%
		% entro Area tematica (categoria)	66,3%	52,6%
Totale	Conteggio		258	192
	% entro Genere		9,7%	7,3%
	% entro Area tematica (categoria) della domanda		100,0%	100,0%

Nell'ultima tabella (21f) attinente agli incroci tra dati di genere dell'utenza e dati sulle categorie per le quali hanno richiesto consulenza si evidenziano le tematiche sui rapporti sessuali e le tematiche miste. Il 14,2% dell'utenza totale si è rivolta a "Sesso e Volentieri" per dubbi e informazioni sui rapporti sessuali e di tali 377 utenti il 65,5% erano donne e il 34,5% uomini. Rispetto alla totalità delle donne scriventi, il 17,2% si è interessato di tale tema; per gli uomini invece il 10,7% dei maschi totali ha chiesto chiarimenti in merito. Per le categorie miste si sono ad esse interessati il 7,3% del totale dell'utenza; su 193 casi per il 61,7% si trattava di domande femminili e per il 38,3% di domande maschili.

Tab. 21f) Incrocio dati: genere utenza con categorie delle domande

			Area tematica (categoria) della domanda	
			Dubbi sui rapporti sessuali	categorie miste
Genere utenza	Maschio	Conteggio	130	74
		% entro Genere	10,7%	6,1%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	34,5%	38,3%
	Femmina	Conteggio	247	119
		% entro Genere	17,2%	8,3%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	65,5%	61,7%
Totale			377	193
			% entro Genere	14,2%
			% entro Area tematica (categoria) della domanda	100,0%

Tabella 21g è riassuntiva dei 2648 casi validi utilizzati per questo tipo di analisi dei dati di monitoraggio (tavola di contingenza tra le variabili genere e categoria della domanda). In sostanza viene qui ricordato che sul totale dei casi validi il 45,8% sono uomini (1214 utenti) ed il 54,2% sono donne (1434).

Tab. 21g) riassuntiva dell' incrocio dei dati: genere utenza con categorie delle domande

			Totale
Genere utenza	Maschio	Conteggio	1214
		% entro Genere	100,0%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	45,8%
	Femmina	Conteggio	1434
		% entro Genere	100,0%
		% entro Area tematica (categoria) della domanda	54,2%
Totale			2648
	% entro Genere		100,0%
	% entro Area tematica (categoria) della domanda		100,0%

4.3 Analisi della tavola di contingenza: variabile “genere” degli utenti e variabile “Sotto-categoria della domanda”

I dati sul genere dell'utenza sono stati elaborati anche in funzione della variabile “sottocategoria”²². La disamina dei dati delle consulenze tra il 2008 e il 2012 evidenzia un sostanzioso gruppo di utenti che si interessa soprattutto alle sotto-categorie: “rapporti sessuali e rischi di gravidanza” (su 129 domande l'interesse è per il 66,7% femminile), “petting e rischi di gravidanza” (114 domande di provenienza femminile per il 68,4% dei casi), “disturbi dell'apparato genitale maschile” (118 quesiti per il 94,1% di origine maschile), “dubbi sull'apparato genitale maschile” (127 domande per il 96,1% proveniente da maschi), “disturbi dell'apparato genitale femminile” (105 quesiti per l'87,6% femminili), “MST durante rapporti orali” (89 casi di cui il 77,5% sono domande maschili), “istruzioni per l'uso della pillola” (96 domande per il 92,7% poste da donne) e “le prime esperienze delle ragazze” (132 domande provenienti da donne al 99,2%). Le rimanenti domande si distribuiscono invece tra le restanti sotto-categorie frammentando enormemente i dati. Ragionando sulla totalità dei casi monitorati, non raggiungono o raggiungono appena la soglia dell'un percento le sotto-categorie attinenti l'uso dei metodi contraccettivi più comuni, le domande sulle MST (malattie sessualmente trasmissibili), sull'utilizzo della PGD (pillola del giorno dopo) ed alcune questioni tecniche inerenti il rapporto sessuale in sé (petting, rapporti anali, orali ed il piacere sessuale); pertanto non risulta rilevante distinguere la differenza di genere per dati stimati tra lo zero e l'un percento. All'interno del range uno – tre percento troviamo invece i sotto-argomenti “prime esperienze maschili e femminili” a cui sono interessati sia i maschi che le femmine ma con percentuali maggiori per il pubblico femminile, “PGD e rischi di gravidanza (55 quesiti di cui il 78,2% sono di provenienza femminile), “dubbi sulla masturbazione” (60 domande per l'88,3% provenienti dal genere maschile), “masturbazione e MST” (33 casi di cui l'81,8% sono domande poste da uomini), “rapporti sessuali e malattie” (32 utenti scriventi sull'argomento di cui la quasi totalità sono maschi), “informazioni sulle MST” (in cui tra i 33 utenti scriventi la metà delle domande sono poste da donne e l'altra metà da uomini), . Rispetto all'argomento generico “ginecologia” le utenti femminili paiono essere, per ovvie ragioni, quelle maggiormente interessate all'argomento; pertanto sul totale degli utenti scriventi, i sotto-argomenti che destano però minor interesse per questa sotto-categoria sono “la verginità” (71 casi di cui il 77,5% sono quesiti provenienti da donne), “il ciclo mestruale” (61 domande per l'86,9% da un pubblico femminile), “la gravidanza” (43 casi di cui la maggioranza sono domande femminili) ed infine “dubbi sull'apparato genitale femminile” (30 domande perlopiù femminili). Sempre in ambito di argomenti ginecologici anche le sottocategorie “pillola e farmaci” e “cambio/dimenticanza pillola” (entrambe con 43 domande) vedono uno spiccato interesse da parte del pubblico femminile. Come la ginecologia per le donne, anche l'andrologia è la categoria maggiormente consultata dagli uomini; tuttavia sul totale delle sotto-argomentazioni proposte dalla rubrica quelle meno gettonate dai ragazzi sono: “dimensione del pene” (56 domande), “difficoltà di erezione” (56 domande) ed “eiaculazione” (60 domande in totale). Sempre all'interno del due percento, rientrano le domande relativi al sotto-argomento generico “difficoltà psicologiche”: l'1,3% delle domande totali si riferiscono alla sotto-

²² I dati in tabella sono consultabili in appendice tesi

categoria “dubbi e paure sulle relazioni affettive” (34 domande perlopiù di derivazione femminile) , l’1,6% a “sesso e mancanza di piacere e/o desiderio”(42 domande al 66,7% femminili), l’1,8% a “dubbi e paure sulla propria sessualità” (48 domande al 68,8% di provenienza maschile) e l’1,9% a “sessualità e difficoltà di coppia” (51 domande al 60,8% del genere femminile). Conclude la carrellata di dati “dubbi e paure sul proprio orientamento sessuale” argomento che coinvolge soprattutto il pubblico maschile (49 domande totali)

4.4 Analisi della tavola di contingenza: variabile “età in classi” degli utenti e variabile “professione dell’esperto”

Nelle tabelle che seguiranno sono esposti i dati relativi agli incroci tra la variabile età, le variabili professione dell’esperto e categoria della domanda. La procedura di analisi applicata segue il procedimento del menù “Analizza” del programma informatico di ricerca sociale SPSS.

Esaminando i dati in colonna di tabella 23a si espongono di seguito le preferenze degli utenti (divisi in classi di età) per determinati esperti della rubrica. Gli utenti monitorati in 5 anni di consulenza online (2008-2012) sono stati 1827 (casi validi) e rispetto all’analisi degli incroci tra la variabile “classe d’età degli scriventi” e la variabile “professione dell’esperto che risponde alle domande” il 39,7% sono state domande poste da giovani tra i 15 e i 19 anni, il 25,7% domande poste da 20-24enni, il 12,9% quesiti posti da 25-29enni, il 9,5% domande di adulti over 35 ed il 6,1% quesiti posti sia da giovani under 14 che da adulti tra i 30 e i 34 anni.

Di 1827 casi totali, 240 si sono rivolti all’andrologo; di questi rispettivamente il 37,1% sono state domande poste dalla fascia d’età 15-19 anni, il 20,4% domande poste dalla fascia 20-24 anni, il 15% dalla fascia under 35, il 10,8% da 25-29enni, il 9,2 da under 14 ed il 7,5 da appartenenti alla fascia 30-34anni. Proseguendo con l’analisi, 297 utenti su 1827 hanno scritto alla ginecologa, la quale ha risposto per il 38% a 15-19enni, per il 29% a 20-24enni, per il 15,2% a 25-29enni, per il 7,1% ad under 14, per il 5,4% ad over 35 e per il 5,1% a 30-34enni. Si sono rivolti invece alla psicologa 278 utenti sul totale; di questi il 39,9% erano 15-19enni, il 27% erano 20-24enni, il 12,2% erano under 14, l’8,6% erano 25-29enni, il 6,8% 30-34enni ed il 5,4% over 35. Il centro-studi ha risposto in totale a 409 quesiti su 1827 posti in 5 anni; lo schema si ripresenta similare a quello dei casi precedenti: il 42,8% sono domande poste da 15-19enni, il 28,6% da 20-24enni, il 12,5% da 29-29enni, il 9% da over 35, il 4,6% da 30-34enni e il 2,4% da under 14. La psicologa esperta di malattie sessualmente trasmissibili ha risposto in totale a 78 domande, delle quali il 32,1% poste da 20-24enni, il 24,4% poste da over 35, il 19,2% da 25-29enni, il 12,8% da 15-19enni, l’11,5% da 30-34enni e nessuna domanda su tale argomento è stato posto da under 14.

Nel periodo di sospensione del servizio sono giunte alla rubrica 518 domande, di cui il 43,2% di esse poste da 15-19enni, il 22,2% inviate da 20-24enni, il 14,3% scritte da 25-29enni, il 9,7 inviate da over 35, il 6,2% da 30-34enni ed il 4,4% da under 14. Infine le domande a quesiti misti sono state in totale 7.

Si esaminano ora le singole fasce d’età e se ne determina la predilezione ogni esperto. Partendo dagli under 14 su 112 utenti scriventi il 30,4% si è rivolto alla psicologa, il 19,6% all’andrologo, il 18,8% alla ginecologa, l’8,9% al centro studi, l’1,8% ha posto quesiti misti, nessuna domanda è pervenuta alla psicologa esperta in MST da questa fascia d’età e ben il 20,5% ha scritto in periodi di

sospensione del servizio. Salendo di fascia, 727 giovani tra 15 e i 19 anni si sono rivolti in cinque anni alla rubrica “Sesso e Volentieri”; di questi il 30,9% ha scritto in periodi di sospensione del servizio, il 24,1% ha ricevuto risposta dal centro-studi, il 15,6% si è rivolto alla ginecologa, il 15,3% alla psicologa, il 12,3% all’andrologo, 1,4% alla psicologa esperta in MST e lo 0,4% ha esposto quesiti misti. I giovani tra i 20 e i 24 anni che si sono rivolti al servizio sono stati 469; di questi il 25% ha scritto in periodi di sospensione, il 24,9% ha ricevuto risposta dal centro-studi, il 18,3 si è rivolto alla ginecologa, il 16% alla psicologa, il 10,4% all’andrologo, il 5,3% all’esperta di MST e lo 0,4% ha inviato quesiti misti. Gli utenti tra i 25 e i 29 anni sono stati 235 e di questi il 31,5% ha scritto in periodo di sospensione, il 21,7% ha ricevuto risposta da centro-studi, il 19,1% ha ricevuto risposta dalla ginecologa, l’11,1% dall’andrologo, il 6,4% dall’esperta di MST e nessuna domanda mista è pervenuta da questa fascia d’età. I quesiti posti dai 30-34enni sono stati 112, di cui il 28,6% inviati in periodi di sospensione del servizio, il 17% ha ricevuto risposta dal centro-studi, il 17% si è rivolto alla psicologa, il 16,1% all’andrologo, il 13,4% alla ginecologa e l’8% all’esperta di MST. Infine ben 174 sono state le domande poste alla rubrica da utenti over 35, di cui il 28,7% poste in periodo di sospensione, il 21,2% hanno ricevuto risposta dal centro-studi, il 20,7% si è rivolto all’andrologo, il 10,9 all’esperta in MST, il 9,8% alla ginecologa e 8,6% alla psicologa.

Tab 23a riassuntiva dell' incrocio dei dati:età in classi utenza con professione dell'esperto

			Professione dell'esperto che risponde alle domande on-line							Totale	
			androlo go	ginecol oga	psicolo ga	centro studi	psicolo ga help aids	sospen sione servizi o	androlo go+psi cologa		ginec ologa +psic ologa
Età In Classi	< = 14 anni	Conteggio	22	21	34	10	0	23	2	0	112
		% entro Età	19,6%	18,8%	30,4%	8,9%	0,0%	20,5%	1,8%	0,0%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto	9,2%	7,1%	12,2%	2,4%	0,0%	4,4%	40,0%	0,0%	6,1%
	15-19 anni	Conteggio	89	113	111	175	10	224	3	0	725
		% entro Età	12,3%	15,6%	15,3%	24,1%	1,4%	30,9%	0,4%	0,0%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto)	37,1%	38,0%	39,9%	42,8%	12,8%	43,2%	60,0%	0,0%	39,7%
	20-24 anni	Conteggio	49	86	75	117	25	115	0	2	469
		% entro Età	10,4%	18,3%	16,0%	24,9%	5,3%	24,5%	0,0%	0,4%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto	20,4%	29,0%	27,0%	28,6%	32,1%	22,2%	0,0%	100,0 %	25,7%
	25-29 anni	Conteggio	26	45	24	51	15	74	0	0	235
		% entro Età	11,1%	19,1%	10,2%	21,7%	6,4%	31,5%	0,0%	0,0%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto	10,8%	15,2%	8,6%	12,5%	19,2%	14,3%	0,0%	0,0%	12,9%
	30-34 anni	Conteggio	18	15	19	19	9	32	0	0	112
		% entro Età	16,1%	13,4%	17,0%	17,0%	8,0%	28,6%	0,0%	0,0%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto	7,5%	5,1%	6,8%	4,6%	11,5%	6,2%	0,0%	0,0%	6,1%
	= > 35 anni	Conteggio	36	17	15	37	19	50	0	0	174
		% entro Età	20,7%	9,8%	8,6%	21,3%	10,9%	28,7%	0,0%	0,0%	100,0%
		% entro Professione dell'esperto	15,0%	5,7%	5,4%	9,0%	24,4%	9,7%	0,0%	0,0%	9,5%
Totale	Conteggio	240	297	278	409	78	518	5	2	1827	
	% entro Età	13,1%	16,3%	15,2%	22,4%	4,3%	28,4%	0,3%	0,1%	100,0%	
	% entro Professione dell'esperto	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0 %	100,0%	100,0 %	100,0%	

4.5 Analisi della tavola di contingenza: variabile “età in classi” degli utenti e variabile “categoria della domanda”

Nella tabella 23b sono riportati i dati dell'incrocio tra la variabile età e le aree tematiche (categorie delle domande) scelte dagli utenti scriventi alla rubrica.

Su 112 domande poste da under 14 in 5 anni di monitoraggio il 25% ha posto quesiti relativi alle prime esperienze sessuali e relazionali, il 18,8% su tematiche andrologiche, il 14,3% sulla masturbazione e il 12,5% sono quesiti con argomenti misti. Sempre per gli under 14, al di sotto del 10% si trovano i quesiti sui rapporti sessuali (7,1%), sulle tematiche psicologiche (5,4%), sulle tematiche ginecologiche (9,8%) e sull'orientamento sessuale (4,5%). Al di sotto dell'1% sono collocate le domande relative ai temi della contraccezione e nessuna domanda è stata posta sulle MST. Passando ora alla fascia 15-19 anni su 719 domande poste il 18,4% è interessato alle tematiche sulle prime esperienze, il 17,1% alle tematiche andrologiche, il 13,9% ai rapporti sessuali, il 12,8% alla ginecologia, il 10,7% a quesiti misti, dal 5 a 3,2% ai temi sulla contraccezione, il 4,2% alla masturbazione e il 5,4% alle tematiche psicologiche.

I giovani tra i 20 e i 24 anni sono maggiormente interessati alle tematiche andrologiche (15%); seguono in ordine decrescente il 10,7% interessato a tematiche ginecologiche e psicologiche, il 9,8% interessato alle questioni inerenti i rapporti sessuali, il 10,2% ed il 9,2% rispettivamente alla pillola contraccettiva e alla pillola del giorno dopo, l'8,9% alle malattie sessualmente trasmissibili, il 4,6% alla contraccezione in generale, il 3,3% al proprio orientamento sessuale e il 2% alla masturbazione. Il 9,2% pone quesiti misti.

Analizzando la fascia d'età 25-29 anni emerge che su un totale di 230 utenti il 15,7% si interessa a tematiche ginecologiche, il 15,2% alle malattie sessualmente trasmissibili e all'andrologia, 11,3% ai rapporti sessuali, il 10% alla psicologia, il 10% alla pillola contraccettiva, 8,7% alla PGD, il 7,8% pone quesiti misti, il 2,6% alle prime esperienze e 1,3% all'orientamento sessuale.

La fascia 30-34 anni, su un totale di 111 utenti, si interessa per il 20,7% alle tematiche psicologiche, per il 20,7% alle tematiche andrologiche, per il 14,4% alle MST, per il 10,8% alle tematiche ginecologiche, per il 9,9% alla PDG, per il 6,3% ai rapporti sessuali, per il 6,3% a quesiti misti, per il 4,5% alla contraccezione in generale e alla masturbazione e per lo 0,9% alle prime esperienze. Infine gli over 35 scriventi alla rubrica sono stati 167 di cui il 35,3% ha posto quesiti sulle tematiche andrologiche, il 18,6% sulle MST, il 12,6% sulla ginecologia, il 10,2% sulla psicologia, il 7,2% sulla masturbazione, il 5,4 sui rapporti sessuali, il 3,6% pone quesiti misti, il 3% sulla pillola contraccettiva, l'1,2% sulla contraccezione in generale, l'1,2% sull'orientamento sessuale e nessun quesito è stato posto rispetto alle prime esperienze.

Esaminando ora i dati per colonna, sul totale degli utenti interessati alle tematiche andrologiche (330) il 37,2% sono 15-19enni il 20,9% sono 20-24enni, il 17,9% over 35, il 10,6% sono 25-29enni, il 7% sono 30-34enni e il 6,4% under 14. Gli utenti interessati alle tematiche sulla contraccezione sono stati in totale 55, di cui il 41,8% sono stati 15-19enni, il 38,2% erano 20-24enni, il 9,1% 30-34enni, il 5,5% sono stati 25-29enni, il 3,6% over 35 e l'1,8% under 14. Gli utenti interessati alle tematiche ginecologiche sono stati 221, di cui il 41,6% erano 15-19enni, il 22,2% erano 20-24enni, il 16,3% erano 25-29enni, il 9,5% erano over 35, il 5,4% erano 30-34enni e il 5% under 14. Rispetto alle malattie sessualmente trasmesse hanno posto quesiti 138 utenti di cui il 29,7% appartenenti alla fascia 20-24enni, il 25,4% alla fascia 25-29enni, il 22,5% appartenenti agli over 35, l'11,6% alla

fascia 30-34enni, il 10,9% ai 15-19enni, e nessun utente under 14 ha rivolto quesiti per questa categoria. Gli utenti che hanno posto quesiti sulla masturbazione sono stati 74, di cui il 45% erano tra i 15 e i 19 anni, il 21,6% erano under 14, il 16,2% erano over 35, il 12,2% erano giovani tra i 20 e i 24 anni, il 6,8% erano 30-34enni ed il 2,7% erano 25-29enni. Sulla tematica dell'orientamento sessuale hanno posto quesiti 47 utenti, di cui il 46,8% apparteneva alla fascia 15-19enni, il 31,9% a quella dei 20-24enni, il 10,6% agli under 14, il 6,2% ai 25-29enni, il 4,3% agli over 35 e nessuna domanda è pervenuta dalla fascia d'età 30-34 anni. Per quanto riguarda le tematiche sulla contraccezione orale le domande rivolte agli esperti durante i 5 anni di servizio monitorato sono state 220, di cui 123 riguardo la pillola contraccettiva e 97 la pillola del giorno dopo. Partendo dalla prima categoria menzionata, il 38,2% sono stati quesiti posti dai 20-24enni, il 29,3% da 15-19enni, il 18,7% dalla fascia 25-29 anni, l'8,9% da 30-34enni, il 4,1% da over 35 e lo 0,8% da under 14. Per quanto riguarda la PGD invece il 42,2% sono state domande poste da utenti compresi tra i 20 e i 24 anni, il 30,9% da utenti 15-19enni, il 20,6% da 35-29enni, il 3,1% da over 35, l'1% da 30-34enni e l'1% da under 14. Rispetto all'argomento "prime esperienze" la percentuale più alta la detiene la fascia d'età 15-19 anni con il 67% di domande poste, segue il 15,2% di quesiti posti dalla fascia 20-24 anni, al 14,2% si trovano gli under 14 con il 14,2% di domande inviate, al 3% i 25-29enni, allo 0,5% i 30-34enni e nessuna domanda su tale argomento è pervenuta da over 35. Le domande su tematiche psicologiche sono state poste da 157 utenti di cui il 31,2% appartenenti alla fascia d'età 20-24 anni, il 24,8% appartenenti alla fascia 15-19 anni, il 14,6% erano domande poste da 25-29enni, il 14,6% domande da 30-34enni, il 10,8% domande da over 35 ed il 3,8% da under 14. La categoria "rapporti sessuali" interessano 195 utenti totali di cui il 51,3% erano 15-19enni, il 23,1% erano 20-24enni, il 13,3% erano 25-29enni, il 4,6% erano over 35, il 4,1% erano under 14 e il 3,6% 30-34enni. Infine le domande comprendenti più categoria sono state 164, di cui il 47% poste da 15-19enni, il 25,6% poste da 20-24enni, l'11% da 25-29enni, l'8,5% da under 14, al 4,3% da 30-34enni e il 3,7% da over 35.

Tab. 23b riassuntiva dell' incrocio dei dati:età in classi utenza con categoria della domanda

		Area tematica (categoria) della domanda compreso codice 12							
		andrologia	contraccezione	ginecologia	MST	masturbazione	orientamento sessuale	pillola	pillola giorno dopo
Età In Classi	Conteggio	21	1	11	0	16	5	1	1
	< = 14								
	% entro Età	18,8%	0,9%	9,8%	0,0%	14,3%	4,5%	0,9%	0,9%
	anni								
	% Categoria della domanda	6,4%	1,8%	5,0%	0,0%	21,6%	10,6%	0,8%	1,0%
	Conteggio	123	23	92	15	30	22	36	30
	15-19								
	% entro Età	17,1%	3,2%	12,8%	2,1%	4,2%	3,1%	5,0%	4,2%
	anni								
	% entro Categoria della domanda	37,3%	41,8%	41,6%	10,9%	40,5%	46,8%	29,3%	30,9%
	Conteggio	69	21	49	41	9	15	47	42
	20-24								
	% entro Età	15,0%	4,6%	10,7%	8,9%	2,0%	3,3%	10,2%	9,2%
	anni								
	% entro Categoria della domanda	20,9%	38,2%	22,2%	29,7%	12,2%	31,9%	38,2%	43,3%
	Conteggio	35	3	36	35	2	3	23	20
	25-29								
	% entro Età	15,2%	1,3%	15,7%	15,2%	0,9%	1,3%	10,0%	8,7%
	anni								
	% entro Categoria della domanda	10,6%	5,5%	16,3%	25,4%	2,7%	6,4%	18,7%	20,6%
	Conteggio	23	5	12	16	5	0	11	1
	30-34								
	% entro Età	20,7%	4,5%	10,8%	14,4%	4,5%	0,0%	9,9%	0,9%
	anni								
	% entro Categoria	7,0%	9,1%	5,4%	11,6%	6,8%	0,0%	8,9%	1,0%
	Conteggio	59	2	21	31	12	2	5	3
	= > 35								
	% entro Età	35,3%	1,2%	12,6%	18,6%	7,2%	1,2%	3,0%	1,8%
	anni								
	% entro Categoria della domanda	17,9%	3,6%	9,5%	22,5%	16,2%	4,3%	4,1%	3,1%
	Conteggio	330	55	221	138	74	47	123	97
	Totale								
	% entro Età	18,4%	3,1%	12,3%	7,7%	4,1%	2,6%	6,8%	5,4%
	% entro Categoria della domanda	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

(Segue tab.24b)

		Area tematica (categoria) della domanda compreso codice 12 (variabile Olga da inizio monitoraggio)				Totale
		prime esperienze	psicologia	rapporti sessuali	categoria mista	
Età	Conteggio	28	6	8	14	112
	< = 14 anni					
	% entro Età	25,0%	5,4%	7,1%	12,5%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	14,2%	3,8%	4,1%	8,5%	6,2%
	Conteggio	132	39	100	77	719
	15-19 anni					
	% entro Età	18,4%	5,4%	13,9%	10,7%	100,0%
	% entro Categoria	67,0%	24,8%	51,3%	47,0%	40,0%
	Conteggio	30	49	45	42	459
	20-24 anni					
	% entro Età	6,5%	10,7%	9,8%	9,2%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	15,2%	31,2%	23,1%	25,6%	25,5%
	Conteggio	6	23	26	18	230
	25-29 anni					
	% entro Età	2,6%	10,0%	11,3%	7,8%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	3,0%	14,6%	13,3%	11,0%	12,8%
	Conteggio	1	23	7	7	111
	30-34 anni					
	% entro Età	0,9%	20,7%	6,3%	6,3%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	0,5%	14,6%	3,6%	4,3%	6,2%
Totale	Conteggio	0	17	9	6	167
	= > 35 anni					
	% entro Età	0,0%	10,2%	5,4%	3,6%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	0,0%	10,8%	4,6%	3,7%	9,3%
	Conteggio	197	157	195	164	1798
	% entro Età	11,0%	8,7%	10,8%	9,1%	100,0%
	% entro Categoria della domanda	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

In estrema sintesi la maggior parte dei quesiti è posta dalle fasce d'età 15-19 anni e 20-24 anni. Per la fascia 15-19 anni le categorie più richieste sono quelle relative alle prime esperienze, ai rapporti sessuali e all'orientamento sessuale. Per la fascia 20-24 anni le prime tre categorie sono la pillola del giorno dopo, la pillola contraccettiva e la contraccezione in generale. La fascia d'età degli under 14 predilige invece i temi della masturbazione, delle prime esperienze, dell'orientamento sessuale. Più l'età degli utenti cresce, maggiore è l'interesse per le malattie sessualmente trasmissibili, l'andrologia e la masturbazione.

Cap. 5 – “Sesso e Volentieri” dal punto di vista degli utenti

1. Introduzione

L'oggetto di questo capitolo è la valutazione qualitativa della rubrica “Sesso e Volentieri” attraverso la somministrazione di un questionario all'utenza che nel corso degli ultimi cinque anni ha richiesto una consulenza al servizio. L'idea di costruire un questionario di *care satisfaction* nasce dalla necessità di raccogliere l'opinione dell'utenza sulla consulenza online fornita.

In seguito ad un lungo e corposo lavoro di monitoraggio della rubrica, il cui obiettivo era quello di analizzarla e valutarla dopo cinque anni di attività, si è deciso di integrare l'analisi precedente con una parte maggiormente qualitativa. Tuttavia i risultati dell'analisi dei dati non sono statisticamente rilevanti in quanto non si è raggiunto nemmeno il 10% di questionari correttamente ed interamente compilati; pertanto tutti i commenti ai dati che seguiranno devono essere intesi come pure osservazioni comunque applicabili per migliorare, in futuro, sia la consulenza che il monitoraggio.

2. Il questionario

La metodologia usata per la composizione del questionario di *care satisfaction* sulla rubrica “Sesso e Volentieri” è quella della ricerche valutative di tipo qualitativo propria della letteratura scientifica in ambito sociale.

Il questionario è stato costruito nel 2011 ed è stato somministrato alla quasi totalità dell'utenza scrivente tra il 2009 e il 2012. L'invito alla compilazione è avvenuto seguendo due diverse metodologie: inizialmente è stata spedita dalla redazione una e-mail composta da una lettera di presentazione²³ e dal link per la compilazione del questionario; successivamente, esaurite le richieste per gli utenti scriventi tra il 2009 e il 30 settembre 2011, si è optato per un invio automatico del questionario contestualmente alla risposta dell'esperto.

Il contenuto del questionario è rimasto identico sia nella prima che nella seconda fase di somministrazione; esso si compone di 4 aree tematiche ognuna delle quali ha come obiettivo quello di raccogliere informazioni rispetto agli argomenti già in analisi nel monitoraggio quantitativo.

Le aree in questione sono:

- a) quattro domande relative alla CONSULENZA ONLINE nelle quali sono stati raccolti i dati relativi alle modalità e alle motivazioni che hanno portato l'utente a contattare un servizio di consulenza online anziché territoriale ed ambulatoriale;
- b) quattro domande relative alla RUBRICA online nelle quali si è approfondito il mezzo attraverso il quale gli utenti hanno conosciuto la stessa e la loro soddisfazione rispetto alle tematiche trattate;

²³ Nella lettera di presentazione o di invito alla compilazione si specificavano le finalità della ricerca, le modalità di analisi dei dati raccolti e la normativa di tutela della privacy

- c) tre domande relative al lavoro degli ESPERTI nelle quali si è valutato il livello di efficacia della risposta auto-percepita dall'utente e l'efficienza comunicativa dell'esperto;
- d) cinque domande relative alle FAQ (tematiche di approfondimento) e ALL'ARCHIVIO delle domande e delle risposte per sondarne l'effettiva funzionalità, la comprensibilità ed l'eshaustività;
- e) tre domande relative a STRADANOVE per valutare il livello di effettiva conoscenza, da parte degli utenti, del sito ospitante la rubrica "Sesso e Volentieri";
- f) tre domande relative ai SERVIZI TERRITORIALI per comprendere la realtà consultoriale (sia pubblica che privata) presente nei luoghi dai quali gli intervistati hanno scritto;
- g) tredici domande relative ad INFORMAZIONI SOCIO-DEMOGRAFICHE dello scrivente;
- h) infine due domande rispetto alla SODDISFAZIONE per il questionario somministrato e uno spazio per eventuali OSSERVAZIONI

3. Metodologie di campionamento e di raccolta dati

Il monitoraggio della rubrica "Sesso e Volentieri" è stato il primo step di analisi valutativa del servizio di consulenza online sulle tematiche della sessualità fornito dall'Assessorato alle Politiche giovanili del Comune di Modena²⁴. Da tale analisi è sopraggiunta l'esigenza di approfondire il monitoraggio dal punto di vista qualitativo e di sondare la soddisfazione dell'utenza per il servizio ricevuto. Com'è accaduto per la prima fase di monitoraggio anche in questa seconda parte il campione è auto-selezionato poiché dopo aver contattato tutti gli utenti scriventi da inizio 2009 a fine 2012, gli stessi hanno deciso in autonomia se rispondere o meno al questionario; dunque il campione coincide con l'universo di riferimento²⁵.

Il questionario è stato somministrato a partire da maggio 2011 sino dicembre 2012; tra maggio e settembre 2011 esso è stato proposto via email agli utenti scriventi tra il 2009 e il 30 settembre 2011. Successivamente, a partire da ottobre 2011 e sino alla conclusione della rilevazione, lo stesso è stato inviato contemporaneamente alla risposta dell'esperto.

La struttura del questionario segue in parte la letteratura scientifica sulla consulenza e la valutazione online che prende le mosse dal *marketing research* statunitense nel quale si sviluppano gli *e-questionnaire* e le *e-survey* di cui fanno parte 3 tipologie di indagine: CATI, CAPI, CASI ; quest'ultimo (il CASI) è il metodo di interviste e questionari somministrati a campioni auto-selezionati ed è anche quello utilizzato in questa fase di monitoraggio (Di Fraia, 2004).

Per l'invio del questionario e la raccolta dei dati è stato utilizzato il programma statistico *open source*: LIME, gestito dall'ufficio ricerche del Comune di Modena. Infine l'elaborazione dei dati è stata eseguita mediante il programma di statistica per la ricerca sociale: SPSS.

²⁴ Per questa parte si rimanda alla lettura di capitolo 1 e capitolo 3

²⁵ Si precisa inoltre che dopo ottobre 2011 si è deciso di escludere dalla rilevazione gli utenti under 16 poiché in seguito ad approfondimenti sulla privacy si è appreso che l'età minima per la quale si può essere contattati dalla pubblica amministrazione per sondaggi ed analisi valutative è quella di 16 anni.

4. I dati

Il questionario è stato somministrato ad un totale di 1393 utenti: 1175 sono quelli interpellati con il metodo dell'email; i restanti 218 sono invece coloro ai quali il questionario è stato inviato contestualmente alla risposta dell'esperto. Il totale dei questionari correttamente compilati ed analizzati è inferiore al 10%; nello specifico ne sono rientrati in totale 93 di cui 76 riferibili al primo periodo di somministrazione e 17 al secondo. Se si considera il dato in percentuale, in totale ha risposto il 6.7% degli interpellati e disaggregando ulteriormente, su 93 questionari totali rientrati l'81,7% rappresenta l'utenza rispondente all'invio mediante posta elettronica e il 18.3% rappresenta quella rispondente all'invio automatico contestuale alla risposta dell'esperto; pertanto è possibile rilevare un trend in aumento tra il primo e il secondo periodo: dal 6.5% di rispondenti nel periodo maggio-settembre 2011 al 7.8% nel periodo ottobre 2011- dicembre 2012.

4.1 Dati socio-anagrafici dell'utenza

4.1.1 Età e genere

Gli utenti che hanno risposto al questionario si suddividono equamente tra maschi e femmine (48,4% di maschi e 51,6% di femmine – tabella 1); le donne prevalgono sugli uomini di 3 punti percentuali. I giovani rispondenti si collocano prevalentemente nella coorte 16-20 anni (il 30,1% dei questionari completati – tabella 2)²⁶. L'utenza meno interessata al questionario è invece quella con 36 anni e oltre.

Tab 1: genere dell'utenza rispondente al questionario

Genere	n	%
Maschio	45	48,4
Femmina	48	51,6
Totale	93	100

²⁶ Dato che conferma anche quello di monitoraggio che vedeva maggiormente coinvolti nella consulenza online i giovani tra i 15 e i 24 anni

Tab 2: Età dell'utenza rispondente al questionario

Età	n	%
16-20	28	30,1
21-25	27	29
26-35	26	28
36 e oltre	12	12,9
Totale	93	100

4.1.2 Dati di provenienza

I giovani rispondenti al questionario sono quasi interamente cittadini italiani, tra questi l'83.9% ha scritto alla rubrica da regioni differenti dall'Emilia Romagna (tabella 3). Tra gli utenti emiliano romagnoli il 4,3% vive nel Comune di Modena, quasi il 2.2% in provincia e il 6.5% in un'altra provincia della medesima regione; il 3.3% proviene invece da paesi europei o extra-europei (tabella 4). Questo risultato conferma la veridicità del dato di monitoraggio della rubrica che vede fotografata un'utenza prevalentemente extra emiliano romagnola.

Tab 3: Luogo di provenienza dell'utenza rispondente al questionario

Luogo di residenza	n	%
Vivo a Modena	4	4,3
Vivo in provincia di Modena	2	2,2
Vivo in un'altra provincia dell'Emilia Romagna	6	6,5
Vivo in un'altra regione d'Italia	78	83,9
Vivo in un paese/città della Comunità Europea	2	2,2
Vivo in un paese/città Extracomunitario	1	1,1
Totale	93	100

Tab 4: Città di provenienza dell'utenza rispondente al questionario

Cittadinanza	n	%
Italiana	92	98,9
Extracomunitaria	1	1,1
Totale	93	100

4.1.3 Scolarità

Il 60.2% dei rispondenti al questionario è in possesso di un diploma, il 20.4% è laureato e il rimanente 19.4% è in possesso di licenza media (. Questi dati non sono confrontabili con quelli di monitoraggio poiché non è stato richiesto e raccolto alcun dato relativo alla scolarità degli utenti scriventi al servizio.

Tab 5: Scolarità dell'utenza rispondente al questionario

Scolarità	n	%
Obbligo	18	19,4
Diploma	56	60,2
Laurea	19	20,4
Totale	93	100

4.1.4 Professione

Per ciò che concerne la professione o la principale attività svolta dai rispondenti, i dati (tabella 6° e 6b) ci indicano che il 51.6% non è occupato (precisamente l'8.6% è disoccupato, il 4.3% si occupa di lavori di cura ed il 38.7% è studente), l' 11.8% è lavoratore autonomo (cioè il 6.5% possiede un lavoro in proprio ed il 5.5% lavora occasionalmente o con contratti di collaborazione) ed il 36.6% è lavoratore dipendente (nel dettaglio il 2.2% è dirigente o quadro, il 4.3% è docente, il 26.9% è lavoratore subordinato ed il 3.2% non risponde) . Anche questi dati non sono confrontabili con quelli di monitoraggio poiché non è stato richiesto e raccolto alcun dato relativo alla professione degli utenti scriventi al servizio.

Tab 6a: Professione dell'utenza rispondente al questionario

Quale professione svolgi?	n	%
Lavoratore autonomo	11	11,8
Lavoratore dipendente	34	36,6
Non occupato	48	51,6
Totale	93	100

Tab 6b: Professione specifica dell'utenza rispondente al questionario

Professione specifica	n	%
imprenditore	1	1,1
libero professionista	1	1,1
artigiano/familiare coadiuvante	1	1,1
commerciante/familiare coadiuvante	3	3,2
collaboratore coordinato continuativo o a progetto	1	1,1
altro lavoratore autonomo	2	2,2
dirigente	1	1,1
quadro/direttivo/tecnico	1	1,1
insegnante/docente	4	4,3
impiegato	13	14
operaio	9	9,7
a tempo determinato, precario o occasionale	2	2,2
altro lavoratore dipendente	3	3,2
studente	36	38,7
disoccupato	8	8,6
casalinga (in età lavorativa)	4	4,3
non risponde	3	3,2
Totale	93	100

4.1.5 Titolo di studio e professione dei genitori

Gli studenti sono tra le categorie di giovani maggiormente partecipative al servizio di consulenza online; tuttavia oltre a questo dato non ve ne sono altri che possano fornire una spiegazione più dettagliata del fenomeno “consulenza web”; per esempio pare non esistere alcuna correlazione tra studenti scriventi e titolo di studio/professione dei relativi genitori. Nelle tavole di scolarità e professione dei genitori (tabella 7, 8, 9 e 10) è possibile notare che rispondono al questionario soprattutto i figli di persone diplomate e con una situazione lavorativa di libero professionista, casalinga (madre) o pensionato (padre). Resta da precisare che una percentuale molto ampia di intervistati non fornisce informazioni in merito; infatti il 15.1% non risponde al quesito: “Titolo di studio della madre” ed il 12.9% non risponde alla domanda: “Titolo di studio del padre”. Per ciò che concerne la professione dei genitori il 20.4% non fornisce informazioni in merito alla madre ed il 18.3% al padre.

Tab 7: Titolo di studio delle madri dell'utenza rispondente al questionario

Titolo di studio madre	n	%
Fino a licenza elementare	8	8,6
Licenza media inferiore	22	23,7
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	6	6,5
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	25	26,9
Laurea	18	19,4
Non risponde	14	15,1
Totale	93	100

Tab 8: Titolo di studio dei padri dell'utenza rispondente al questionario

Titolo di studio padre	n	%
Fino a licenza elementare	11	11,8
Licenza media inferiore	20	21,5
Diploma di scuola professionale (2/3 anni)	7	7,5
Diploma di scuola media superiore/maturità (5 anni)	22	23,7
Laurea	21	22,6
Non risponde	12	12,9
Totale	93	100

Tab 9: Professione delle madri dell'utenza rispondente al questionario

Professione madre	n	%
imprenditore	1	1,1
libero professionista	5	5,4
commerciante/familiare coadiuvante	3	3,2
dirigente	1	1,1
quadro/direttivo/tecnico	1	1,1
insegnante/docente	11	11,8
impiegato	11	11,8
operaio	2	2,2
altro lavoratore dipendente	4	4,3
disoccupato	1	1,1
casalinga	22	23,7
casalinga pensionata	6	6,5
pensionato	5	5,4
altro non occupato	1	1,1
Non risponde	19	20,4
Totale	93	100

Tab 10: Professione dei padri dell'utenza rispondente al questionario

Professione padre	n	%
imprenditore	6	6,5
libero professionista	15	16,1
artigiano/familiare coadiuvante	5	5,4
commerciante/familiare coadiuvante	2	2,2
dirigente	6	6,5
quadro/direttivo/tecnico	2	2,2
insegnante/docente	3	3,2
impiegato	7	7,5
operaio	7	7,5
altro lavoratore dipendente	2	2,2
disoccupato	1	1,1
pensionato	18	19,4
altro non occupato	2	2,2
Non risponde	17	18,3
Totale	93	100

4.2 Dati relativi alla “consulenza online”

Si procede ora ad analizzare le risposte al questionario concernenti la consulenza online e le motivazioni che hanno indotto i giovani ad usufruire del servizio. La prima domanda (d1 – multipla – tabella 11 e in d1 del questionario in appendice tesi) indaga i canali attraverso i quali i giovani hanno avuto la possibilità di conoscere la rubrica : il 58.1% indica i motori di ricerca internet, il 18.3% navigando direttamente sul sito “stradanove.net”, l’12.9% attraverso rimandi e link presenti

in altri siti (anche social network), il 6.6% parlando con operatori, insegnanti, familiari o con il passaparola, il 7.5% non ricorda e il restante 6.5% mediante altri canali²⁷.

Ci possono essere vari motivi per cui un giovane si rivolge ad un Servizio di Consulenza online sui temi della sessualità; nella seconda domanda (del questionario in appendice tesi) ne sono stati elencati alcuni ed è stata proposta una scala di risposte con valori compresi tra 1 e 10 in cui i numeri da 1 a 5 indicavano un'opinione per nulla/poco d'accordo e i valori da 6 a 10 abbastanza/totalmente d'accordo con quanto affermato.

Hanno risposto a questa domanda la totalità degli intervistati e tra le risposte positive che superano il valore sei si trovano quelle relative al bisogno di ottenere un ulteriore parere esperto, alla praticità di un servizio online gratuito, alla necessità di avere una risposta rapida a quesiti urgenti, al bisogno di rimanere nell'anonimato e alla difficoltà di affrontare le tematiche sulla sessualità in un rapporto faccia a faccia. Tra le risposte che non superano il valore sei, invece, si collocano quelle relative ai tempi d'attesa troppo lunghi per una visita ambulatoriale, alla difficoltà di affrontare in famiglia tematiche intime e personali, all'inadeguatezza o alla mancanza di servizi territoriali specifici, alla curiosità e alla mancanza di educazione all'affettività e alla sessualità tra i banchi di scuola.

Alla domanda d3: "Conosci altri siti di Consulenza on-line sulla sessualità oltre alla Rubrica -Sesso e Volentieri-?" (vedi questionario in appendice tesi) l'79.6% risponde negativamente, il 14% preferisce non rispondere e il 6.5% risponde positivamente²⁸

²⁷ una risposta fa specifico riferimento all'articolo stampato sull'Espresso nel novembre 2010: "*L'eros si impara sul web*"

²⁸ Tra le risposte affermative si trovano alcuni esempi di siti di consulenza online conosciuti dai rispondenti come:

www.medicinaitalia.it , www.flashgiovani.it , www.helpaids.it , www.lilalazio.it ,

Tab 11: Motivazioni dell'utenza rispondente al questionario

d1. Motivazione per cui ti sei rivolto al servizio		
	Media	Dev.Std.
Per avere un ulteriore parere da un Esperto	8,1	2,5
Perchè il servizio consulenza on-line è gratuito	7,9	2,6
Per avere una risposta rapida a quesiti urgenti	7,8	2,4
Per rimanere nell'anonimato	7,6	3
L'imbarazzo ad affrontare il tema della sessualità/affettività	6,9	3,2
I tempi di attesa troppo lunghi per una visita specialistica	6,2	3,2
Perchè in famiglia non si affronta il tema della sessualità/affettività	6	3,4
La mancanza o inadeguatezza dei Servizi Territoriali	5,9	3,4
La curiosità	5,7	3,2
Perchè a scuola non si affronta il tema della sessualità/affettività	5,5	3,3

4.3 Dati relativi alla rubrica “Sesso e Volentieri”

La seconda parte del questionario è dedicato alla rubrica: i quesiti hanno l'obiettivo di indagare la frequentazione annuale della stessa da parte degli utenti scriventi e sondare la diffusione capillare della sua conoscenza mediante la tecnica del passaparola. In ultima analisi sono state formulate due domande di opinione sui contenuti della rubrica, chiedendo direttamente ai giovani di indicare gli argomenti meno approfonditi, meno chiari o del tutto mancanti in essa.

Nel corso dell'ultimo anno il 59.1% degli scriventi ha frequentato solo occasionalmente la rubrica “Sesso e Volentieri”, il 20.4% indica “mai”, il 15.1% non lo ricorda e il 5.4% “spesso”.

Interessanti sono i risultati della domanda che interroga i giovani rispetto all'eventualità che fosse capitato loro di segnalare il sito “Stradanove” e/o la rubrica “Sesso e Volentieri” ad amici e conoscenti (domanda 5 del questionario in appendice tesi); ne risulta che il 67.7% non ha mai segnalato questo servizio, il 23.7% è sicuro di aver indirizzato qualcuno alla consultazione della rubrica e il restante 8.6% non ricorda.

Rispetto alla domanda multipla d6 ed a quella aperta d7: “Nella Rubrica - *Sesso e Volentieri* - manca qualche argomento che ritieni importante?” (vedi domande relative nel questionario allegato in appendice tesi e tabella 12) gli intervistati rispondono nel seguente modo: il 31.2% indica da approfondire l'argomento relativo ai rapporti sessuali. Si colloca al secondo posto la tematica “malattie sessualmente trasmissibili” indicata dal 19.4% del campione. Tra il 17.2 e il 15.1 % troviamo in ordine decrescente i temi ginecologici, psicologici, “le prime esperienze” e la contraccezione. Andrologia, orientamento sessuale, pillola contraccettiva e pillola del giorno dopo sono indicati dal 10.8 al 6.5% dei rispondenti; sotto la soglia del 5.4% sono indicati la masturbazione, “nessuna area tematica” e il “non mi sento di rispondere”. Risulta degna di

particolare attenzione la tematica “malattie sessualmente trasmesse” indicata dal 19,4% degli intervistati: tale indicatore deve essere colto con attenzione da parte degli operatori del settore poiché è stato auto-rilevato dall’utenza una “carenza informativa” rispetto l’ambito delle MST.

La domanda d7 raccoglie i suggerimenti dei rispondenti rispetto ad argomenti totalmente mancanti nella rubrica “Sesso e Volentieri”; il commento maggiormente indicato è quello che ribadisce la sensazione di completezza della rubrica (23 rispondenti).

Tra le poche opinioni raccolte (in totale 29 su 93 rispondenti al questionario) le tematiche indicate da implementare maggiormente sono:

- uno sportello per sole risposte tempestive a problemi urgenti (1 proponente)
- trattazione di tematiche di oncologia per problematiche relative all’aids (1 proponente)
- approfondimento sulle fobie e sulle dipendenze legate al sesso, alla masturbazione e alla pornografia (1 proponente)
- Informazioni sui rapporti omosessuali (sia maschili che femminili) e transessuali, nonché chiarimenti sulla protezione da MST nei rapporti sessuali tra donne (2 proponenti)
- Informazioni sulla tematica dell’aborto (1 proponente)

Tab 12: Area tematica da approfondire in “sesso e Volentieri”

d6. Quale area tematica della Rubrica 'Sesso e Volentieri' vorresti che fosse maggiormente approfondita? - MULTIPLA		
Andrologia	n	10
	%	10,80%
Contraccezione	n	14
	%	15,10%
Ginecologia	n	16
	%	17,20%
Malattie sessualmente trasmesse	n	18
	%	19,40%
Masturbazione	n	5
	%	5,40%
Orientamento sessuale	n	8
	%	8,60%
Pillola	n	7
	%	7,50%
Pillola del giorno dopo	n	6
	%	6,50%
Prime esperienze	n	15
	%	16,10%
Psicologia	n	16
	%	17,20%
Rapporti sessuali	n	29
	%	31,20%
Nessuna	n	4
	%	4,30%
Non mi sento di rispondere	n	5
	%	5,40%
Totale	n	93
	%	164,70%
	Risposte	153

4.4 Dati relativi agli esperti della rubrica

Nella terza sezione del questionario si è voluto indagare l'opinione dei rispondenti rispetto alla consulenza online ricevuta (tabella 13); per tale ragione la prima domanda è stata posta come filtro per suddividere coloro che non avevano ottenuto risposta da coloro che ne avevano ricevuta una da un esperto-medico-specialista e collaboratore di "Sesso e Volentieri". Da questa scrematura 47 intervistati su 93 dichiarano di aver ricevuto una consulenza; Il 54.8 % di 47 rispondenti dichiara di aver ottenuto risposta direttamente dall'esperto (di cui il 4.3% è stato rimandato dall'esperto all'archivio o alle FAQ) e il restante 45.2% si suddivide tra chi non ricorda (33.3%)²⁹, chi ha ricevuto una risposta automatica (8.6%) e chi ha ricevuto risposta dalla redazione (3.3%)³⁰. I quarantasette rispondenti sul totale hanno dato la seguente valutazione della consulenza on-line ricevuta. Rispetto alle sei risposte multiple proposte nel questionario, i rispondenti hanno attribuito valore 8.7 a "risposta professionale", 8.6 a "risposta comprensibile", 8.2 a "risposta amichevole" e valore 8 a "risposta sensibile alla mia questione"; scendendo di consenso gli intervistati assegnano valore 7.2 all'espressione - "risposta approfondita" e 6.7 alla proposta - "ha risolto la mia questione". In estrema sintesi la risposta dell'esperto è giudicata professionale, quasi sempre approfondita, comprensibile nei termini e nel linguaggio, diretta, formale ed in grado di corrispondere alle aspettative dell'utente.

Con l'ultima domanda dedicata alla sezione "esperto" si è chiesto agli utenti intervistati il numero totale di volte in cui essi hanno scritto a "Sesso e Volentieri" (domanda d10 – multipla – si veda questionario in appendice tesi); il 75.3% indica di non aver più scritto dopo la prima volta³¹, il 12.9% non ricorda, il 6.5% ha nuovamente scritto ed ottenuto un'ulteriore risposta da parte dell'esperto; il restante 7,5% comprende coloro che hanno scritto più volte ma ricevendo solo risposte automatiche³², chi ha scritto più volte ma non ha mai ottenuto alcuna risposta e chi dopo la prima volta ha ricevuto una risposta dalla redazione di "Sesso e Volentieri".

²⁹ Questo dato eccessivamente alto è in parte dovuto al fatto che nella prima parte di rilevazione sono stati ricontattati anche utenti che avevano scritto a "Sesso e Volentieri" diversi anni prima rispetto alla somministrazione del questionario

³⁰ Psicologa e sociologa del Centro Studi con funzione di filtro

³¹ Questo dato conferma la tendenza rilevata anche in sede di monitoraggio che vede nel corso degli anni una diminuzione delle domande totali e per utenti. Parte di tale diminuzione proviene anche dal fatto di aver costruito negli anni un archivio sempre più corposo e completo

³² Spesso si tratta di utenti che scrivono per questioni urgenti e non ricevendo risposta immediata (non leggendo che il servizio spesso rimane sospeso per alcuni mesi) riscrivono ulteriormente

Tab 13: Tipologia di risposta ricevuta dal servizio

d9. Che tipo di risposta ha ricevuto dalla Rubrica "Sesso e Volentieri"?		
	Media	Dev.Std.
Professionale	8,7	1,6
Comprensibile	8,6	1,7
Amichevole	8,2	1,9
Sensibile alla mia questione	8	2
Approfondita	7,2	2,6
Ha risolto la mia questione	6,7	3,1

4.5 Dati relativi alle FAQ e l'archivio

L'area del questionario dedicata alle FAQ e all'Archivio delle domande e delle risposte di "Sesso e Volentieri" ha come obiettivo quello di indagare il livello di utilizzo e la percezione della qualità da parte dell'utenza di tali sezioni.

Rispetto alle FAQ (aree di approfondimento di specifici argomenti sui temi della sessualità – domanda d11 – si veda questionario in appendice tesi) è stato registrato un utilizzo delle stesse del 52.7%, non le ha mai lette il 26.9% e non ricorda il 20.4%. Rispetto alla validità, alla completezza, alla comprensibilità e all'utilità delle FAQ sono state create apposite domande-scala in cui il valore "uno" corrisponde ad un giudizio totalmente negativo e il valore "dieci" ad uno completamente positivo (tabella 14). In media 49 utenti rispondenti su 93 totali, assegnano valore 8.3 all'utilità, 8.1 sia alla comprensibilità sia alla facilità di consultazione delle FAQ; il valore 7.5 è assegnato all'approfondimento delle tematiche trattate e 7.2 all'aggiornamento. Complessivamente i valori assegnati sono tutti positivi e la soddisfazione complessiva è attestata al valore 8.

Tab 14: Valutazione dell'utenza rispetto alle FAQ della rubrica

d12. Dai un giudizio riguardo le FAQ della Rubrica "Sesso e Volentieri"?		
	Media	Dev.Std.
Utili	8,3	1,8
Comprensibili	8,1	1,8
Facili da consultare	8,1	2
Approfondite	7,5	1,8
Aggornate	7,2	2,1
Soddisfazione complessiva FAQ della Rubrica	8	1,7

Le domande relative all'archivio della rubrica "Sesso e Volentieri" sono state strutturate in modo speculare rispetto a quelle dell'area FAQ appena analizzate. I risultati sull'utilizzo dell'archivio rilevano che il 62.4% (58 intervistati su 93 – domanda d14 in appendice tesi – tabella 15) le ha lette almeno una volta, il 21.5% non le ha mai consultate e il 16.1% non ricorda. Il giudizio complessivo sull'archivio è positivo ed in media di valore 7.8; i rispondenti esprimono un giudizio pressappoco

identico a quello sulle FAQ. Il valore maggiore (8) è assegnato alla comprensibilità dell'archivio, 7.9 alla facilità di consultazione, 7.8 all'utilità, 7.4 all'aggiornamento e 7.3 all'approfondimento. Complessivamente la soddisfazione per l'archivio si attesta al valore 7.8.

Tab 15: Valutazione dell'utenza rispetto all'archivio della rubrica

d14. Dai un giudizio riguardo l'Archivio "Domande e Risposte" della Rubrica "Sesso e Volentieri"?		
	Media	Dev.Std.
Comprensibile	8	1,7
Facile da consultare	7,9	1,8
Utile	7,8	2,2
Aggiornato	7,4	2,2
Approfondito	7,3	2
Soddisfazione complessiva Archivio	7,8	1,7

4.6 Dati relativi al sito “*www.stradanove.net*”

L'area del questionario dedicata al sito “Stradanove” ha come scopo quello di indagare l'effettiva conoscenza da parte dell'utenza della rubrica del sito stesso (www.stradanove.net). A tale proposito è stata elaborata una domanda filtro (domanda d16pre – si veda questionario in appendice tesi) per suddividere coloro che conoscono e usano il sito (54.8% dei rispondenti) da coloro che non lo conoscono (21.5%); il 23.7% non ricorda poiché è trascorso troppo tempo (a volte anche anni) dalla consulenza ricevuta. La domanda successiva (d16 del questionario in appendice tesi – tabella 16) rileva che 51 rispondenti su 93 considerano il sito più che comprensibile (valore 7.8), facile da consultare (valore 8), utile (valore 8), aggiornato (valore 7.8) ed approfondito (valore 7.6).

Nessuna voce è giudicata insufficiente e nel complesso i rispondenti dichiarano che il sito è soddisfacente. Tra i commenti registrati (10 su 51 utenti rispondenti), cinque dichiarano apertamente il proprio apprezzamento per il sito, quattro convogliano nuovamente l'attenzione sulle lacune della consulenza online (tempestività delle risposte, risposte automatiche) e un solo commento pone l'accento sulla facile raggiungibilità del sito tramite i motori di ricerca.

Tab 16: Giudizio dell'utenza sul sito “Stradanove”

d16. Giudizio complessivo al sito		
	Media	Dev.Std.
Utile	8	1,6
Facile da utilizzare	8	1,6
Comprensibile	7,8	1,6
Aggiornato	7,8	1,6
Approfondito	7,6	1,4
Soddisfazione complessiva sito Stradanove	8	1,5

4.7 Dati relativi ai servizi territoriali

Una sezione del questionario di particolare interesse è quella riferita ai servizi territoriali esistenti nelle zone in cui vivono gli intervistati; l'obiettivo è stato quello di indagare l'effettiva esistenza di consultori pubblici e/o privati e del loro reale utilizzo.

La domanda d18 (si veda questionario in appendice tesi – tabella 17) rileva la correlazione tra l'utilizzo della rubrica “Sesso e Volentieri” e successiva conoscenza/frequentazione dei servizi consultoriali del proprio territorio; a tale quesito più della metà degli intervistati risponde negativamente (58.1%), il 30.1% positivamente, il 4.3% non ricorda ed il 7.5% non risponde.

Tab 17: Utilizzo delle strutture territoriali dopo la consulenza di “Stradanove”

d18. Avere utilizzato la Rubrica “Sesso e Volentieri” ti ha portato a rivolgerti direttamente ad un operatore sanitario di un servizio pubblico o privato (es. ginecologo, psicologo, andrologo, ecc.)?		
Sì	n	28
	%	30,10%
No	n	54
	%	58,10%
Non ricordo bene	n	4
	%	4,30%
Preferisco non rispondere	n	7
	%	7,50%
Totale	n	93
	%	100,00%

La seconda domanda, invece, indaga l'esistenza di consultori familiari e/o adolescenziali, pubblici e/o privati nel territorio degli intervistati (tabella 18). Il 38.7% dei rispondenti dichiara l'esistenza sul proprio territorio di consultori familiari/adolescenti, il 6.5% risponde negativamente, il 18.3% dichiara l'esistenza dei soli consultori familiari e ben il 36.6% non sa rispondere.

Tab 18: Presenza sul territorio di consultori o servizi per adolescenti

d19. Esistono sul tuo territorio i Consultori Familiari e/o i Consultorio Adolescenti?		
Sì, entrambi	n	36
	%	38,70%
No, entrambi	n	6
	%	6,50%
Sì, ma solo il Consultorio Familiare	n	17
	%	18,30%
Non so	n	34
	%	36,60%
Totale	n	93
	%	100,00%

L'ultima domanda dedicata ai servizi territoriali indaga l'utilizzo e la frequentazione dei consultori da parte dell'utenza giovanile (tabella 19). Ben il 50.8% degli intervistati dichiara di non aver mai usufruito/frequentato, nel corso della propria vita, alcun tipo di servizio consultoriale; con uno

scarto percentuale molto elevato il 18.6% ha usufruito solo del consultorio familiare, l'11.9% si è recato almeno una volta presso un consultorio adolescenti, il 6.8% ha frequentato entrambi, mentre l'11.9 % degli scriventi non risponde alla domanda.

Tab 19: Utilizzo da parte degli utenti dei servizi territoriali

d20. Hai mai utilizzato i servizi del Consultorio Familiare e/o del Consultorio Adolescenti del tuo territorio?		
Sì, entrambi	n	4
	%	6,80%
No, entrambi	n	30
	%	50,80%
Sì, ma solo il Consultorio Familiare	n	11
	%	18,60%
Sì, ma solo il Consultorio Adolescenti	n	7
	%	11,90%
Preferisco non rispondere	n	7
	%	11,90%
Totale	n	59
	%	100,00%

4.8 Dati relativi alla soddisfazione dell'utenza per il questionario ricevuto

L'ultima sezione è dedicata al gradimento del questionario ricevuto (domanda d21 presente nel questionario in appendice tesi); in ultimo è stato creato uno spazio aperto per commenti e suggerimenti a riguardo. Complessivamente il 37.7% degli intervistati ha compilato molto volentieri il questionario (voto 8-10), il 19.3% lo ha compilato sufficientemente volentieri, il 16.1% discretamente volentieri, il 24.8% dichiara di non aver gradito il questionario (il 15.1% sceglie l'opzione - voto 1-4 – ed il 9.7% l'opzione – voto 5 -) ed il 2.1% non risponde.

Nella sezione dedicata alle considerazioni e suggerimenti relativi al questionario, su 93 rispondenti, sono pervenuti solo quindici commenti; di questi solamente due sono inerenti al questionario stesso: il primo ne lamenta l'eccessiva lunghezza, il secondo focalizza l'attenzione sulla quantità eccessiva di mail ricevute per la partecipazione alla ricerca e ribadisce più volte di non voler essere ulteriormente contattato se non su sua esplicita richiesta. I restanti tredici commenti ricadono ancora una volta sul tema della consulenza online: cinque commenti dimostrano totale apprezzamento per il servizio reso, tre lamentano l'eccessiva lentezza nella ricezione della risposta e l'assenza di un servizio tempestivo per problematiche urgenti, due si riferiscono alla totale insoddisfazione per il servizio in quanto essi hanno ricevuto risposte automatiche, un commento lamenta lo scarso aggiornamento dell'archivio e 2 lamentano lo scarso approfondimento rispetto alle tematiche omosessuali (soprattutto quelle relative alle donne).

5. Riflessioni

In conclusione è possibile osservare che nonostante la scarsa rilevanza statistica dei dati raccolti dai questionari gli spunti di riflessione non mancano. Le risposte degli utenti evidenziano l'esigenza e la ricerca online di servizi di consulenza tempestiva (sincrona) per porre rimedio alle proprie urgenze ignorando la pericolosità tali di informazioni (reperate sulla base di auto-valutazioni e in assenza di una vera e propria visita medica). Altro argomento di riflessione riguarda l'elevata percentuale di giovani intervistati che non conoscono e non frequentano i servizi territoriali di tipo sanitario dedicati a determinate problematiche e fasce d'età (spazio giovani o consultori familiari); viene da chiedersi come mai tali servizi siano poco conosciuti nonostante l'elevata presenza degli stessi sul territorio italiano. Infine è importante rilevare che spesso i giovani accedono a "Stradanove" e alle sue rubriche grazie al rinvio dei motori di ricerca e che meno preponderante è la linea del "passaparola". In ultimo deve essere sottolineato come il questionario di *care satisfaction* sarebbe stato un valido strumento di completamento del monitoraggio quantitativo se solo gli utenti avessero risposto in maggior numero. Le informazioni sulla scolarità degli utenti, sulla loro condizione lavorativa, sul luogo di provenienza delle domande sarebbero state un completamento o una verifica dei dati di monitoraggio spesso non comprensivi di tali informazioni perché non richieste in fase di consulenza.



Cap. 6 – Riflessioni e suggerimenti per il futuro di “Sesso e Volentieri”

1. Punti critici della valutazione

L'iter valutativo della rubrica di consulenza online sulla sessualità del Comune di Modena ha condotto a risultati interessanti per i cinque anni di servizio monitorato; tuttavia non sono mancate le difficoltà in itinere. Innanzitutto non sempre l'inserimento dati è stato facile da attuare: per l'anno 2008, ad esempio, l'archivio delle domande e delle risposte era cartaceo e non elettronico, nel 2009 sono andati perduti alcuni dati relativi al periodo di sospensione pasquale del servizio, nel 2011 sono sopraggiunti i dubbi sulla privacy e di conseguenza le modalità di risposta e di archiviazione dei dati per gli utenti under 14 sono cambiate; dunque tutto ciò ha inevitabilmente inciso sui risultati delle analisi. Ai fini valutativi deve essere tenuto presente che nonostante l'enorme quantità di dati elaborati essi sono stati monitorati nell'arco di tre anni, sono stati analizzati alla fine del quarto e che tutto ciò ha sicuramente inciso sui risultati. Un altro fattore che ha fortemente influenzato l'analisi riguarda la quantità di consulenze fornite negli ultimi due anni di servizio: probabilmente ha inciso sul numero di consulenze espletate la visibilità del sito “Stradanove” sui motori di ricerca; negli anni '90 la conoscenza del sito avveniva anche attraverso il passaparola (erano molti più che oggi gli utenti modenesi), poi negli anni successivi la notorietà dello stesso è aumentata anche grazie all'attenzione di media ed era molto frequente trovare “Stradanove” tra i primi dieci suggerimenti dei motori di ricerca se si digitavano parole o frasi inerenti alla sessualità. Alla fine del 2012 “Stradanove” è approdato alla piattaforma “Plone” e ciò ne ha implicato un momentaneo (6 mesi) calo di visibilità sui motori di ricerca. Anche queste variazioni nella quotidianità della rubrica hanno sicuramente influenzato le analisi di valutazione. Restano da comprendere ed approfondire le motivazioni che hanno portato nel corso degli anni ad un calo (quasi dimezzamento) importante dei visitatori del sito e degli utenti che chiedono consulenza; per il primo caso sono state fatte poche ipotesi (nascita dei social network e aumento di siti di consulenza online anche non certificati), per la seconda questione invece si crede che tra i fattori determinanti ci sia anche l'ampliamento dell'offerta dell'archivio “domande e risposte”.

Altre rilevanti difficoltà sono state evidenziate nel periodo di somministrazione del questionario di *care satisfaction*; la scarsa adesione degli utenti alla compilazione del questionario è stata la causa primaria del parziale “fallimento” dell'analisi “qualitativo-valutativa” della presente tesi. Il questionario era stato inviato a tutti gli utenti scriventi alla rubrica tra il 2008 e il 2012 ma le percentuali di risposta sono state bassissime. Le cause di una così scarsa partecipazione possono essere molteplici: primi fra tutti il coinvolgimento di soggetti che avevano scritto alla rubrica molti anni prima e che magari nemmeno ricordavano l'esistenza del sito; poi la possibile percezione da parte degli utenti di una “intrusione” di “Stradanove” nelle proprie vite (la percezione di essere stati “schedati”); la possibilità che le stesse email fossero ormai inattive perché create ad hoc solo per l'occasione della consulenza; la percezione di un'eccessiva lunghezza del questionario; infine il possibile disinteresse per l'indagine da parte dei più (soprattutto se molto giovani).

2. Miglioramenti possibili

La rubrica “Sesso e Volentieri” ha subito nel corso degli anni costanti mutamenti organizzativi pur rimanendo, nella sostanza, fedele ai propri principi ed alle proprie finalità. Nel periodo di monitoraggio sono stati individuati alcuni punti critici (alcuni già risolti) che vale la pena di approfondire per un possibile miglioramento.

2.1 Il menù a tendina

E’ stata rilevata la parziale illegittimità della modalità di archiviazione dei dati personali che gli utenti dovevano inserire nella mascherina di “registrazione” per poter accedere al servizio di consulenza online. Il menù a tendina è stato così modificato ed il nome ed il cognome sono stati resi facoltativi. Per il futuro il suggerimento continua ad essere quello di rendere obbligatori tutti i dati utili al monitoraggio (oltre a quelli per la tutela della privacy e sulle avvertenze di rischio); pertanto si consiglia di rendere obbligatori i dati ego-riferiti relativi al genere, all’età e al luogo dal quale si scrive. Sarebbe opportuno anche motivare l’importanza del reperimento di tali dati e del loro utilizzo in forma aggregata affinché si possa invogliare l’utente a fornire dati veritieri e non fittizi.

2.2 il database di archiviazione dati

Riallacciandosi alla questione precedente, sarebbe opportuno creare un database di archiviazione automatica dei dati ego-riferiti forniti dagli utenti nella fase preliminare alla consulenza; sarebbe inoltre opportuno crearne anche uno simile per ogni rubrica del sito “Stradanove”. In questo modo sarebbe possibile tenere monitorato il servizio senza la necessaria presenza di un operatore che aggiorni periodicamente i dati; sarebbe inoltre più veloce ed immediato anche un futuro intervento di valutazione.

2.3 Il controllo degli accessi

Attualmente è possibile controllare la frequenza degli accessi al sito Stradanove ma non quella di accesso ad ogni singola rubrica. Sarebbe interessante introdurre un monitoraggio di questo tipo in funzione di una più ampia e completa valutazione del servizio, basandosi oltre che sul monitoraggio degli utenti scriventi anche su quello dei visitatori.

2.4 Le FAQ e il glossario

Le FAQ ed il glossario della Rubrica “Sesso e Volentieri” dovrebbero essere aggiornati più frequentemente. Alcune FAQ sono già state riviste ed aggiornate, mentre altre non sono ancora state considerate. Il principale suggerimento è di tipo stilistico: il formato delle FAQ dovrebbe avere un carattere di scrittura di dimensioni maggiori; esse non presentano una grafica allettante ed attraente per il lettore. Inoltre dovrebbe essere revisionato il linguaggio usato che essendo in alcuni casi troppo scientifico e tecnico non collima esattamente con quello utilizzato durante le consulenze con gli esperti. Inoltre alcuni argomenti sono ancora privi di approfondimenti utili; secondo la scrivente

necessiterebbero di un approfondimento maggiore il tema della pillola anticoncezionale, della pillola del giorno dopo, del vaccino hpv, dell'interruzione di gravidanza e delle questioni inerenti il seno; manca inoltre una FAQ chiara ed esaustiva sulle MST (rischi di contagio, sintomi, cure o cronicità delle malattie infettive per trasmissione sessuale)³³.

Il glossario dovrebbe essere invece uno strumento utile per migliorare la comprensibilità di termini maggiormente usati nelle FAQ, nelle risposte e nella rubrica in generale; nonostante ciò esso pare essere troppo tecnico e poco comprensibile ad un giovane utente; è uno strumento molto utile ma ancora troppo nozionistico e poco esemplificativo.

2.5 Argomenti controversi

La scrivente ha più volte notato l'uso indistinto del termine "rischio di gravidanza" da parte degli esperti o nelle FAQ; l'appunto a riguardo non si riferisce all'uso del termine tecnico ma solamente al significato che soggiace alla frase. Da un punto di vista tecnico la frase citata è usata d'abitudine dagli esperti del servizio ma ad una riflessione più approfondita l'uso indistinto dell'espressione "rischio di gravidanza" potrebbe allontanare o non trovare d'accordo una larga parte di utenti sensibili alla questione. Per ovviare al problema si potrebbe inserire nella rubrica una sezione di "linee guida" in cui sia spiegato agli utenti qual è la posizione del servizio rispetto a temi controversi e fortemente dibattuti anche in altre sedi. Quindi ad esempio si potrebbe rendere evidente la differenza tra i concetti di "rischio di gravidanza per motivi di salute", "rischio di gravidanza perché indesiderata" o "possibilità di gravidanza se desiderata" cercando di evitare l'utilizzo generico ed indistinto dell'espressione "rischio di gravidanza". Stessa cosa vale per altri argomenti altrettanto ambivalenti ma in molti casi non ancora trattati dalla rubrica come ad esempio l'aborto ("aborto spontaneo" o "l'interruzione volontaria di gravidanza"), le malattie virali e quelle non virali (o comunque derivanti dalle prime) come il tumore al collo dell'utero, il tumore al seno, il tumore alla prostata, eccetera. Mancano inoltre approfondimenti sulla tematica dell'orientamento sessuale.

2.6 Gli esperti

Gli esperti della rubrica da tre anni rispondono a pochissime domande nell'arco di un mese; la maggior parte delle domande è gestita dalla redazione che le filtra e le reindirizza per lo più al fornito archivio di domande e risposte. Nonostante l'esiguo numero di consulenze gestite permane tra gli esperti una sostanziale differenza stilistica nella comunicazione con l'utente; la questione tuttavia non pare risolvibile poiché l'andrologo, come da lui stesso affermato, utilizza volutamente un linguaggio tecnico e distaccato per evitare superficialità e volgarità da parte degli utenti. Altra importante questione (in parte risolta) è lo scarso rinvio ai servizi da parte degli esperti: "Sesso e Volentieri" punta da sempre a sensibilizzare i giovani sull'esistenza nel territorio italiano di numerosi servizi loro dedicati. Ultimo ma non meno importante punto da sottolineare è il raccordo a volte mancato tra argomenti attinenti a sfere di competenza differenti. Facciamo un esempio: un giovane ragazzo scrive del suo tradimento con una prostituta; il giovane racconta di un rapporto

³³ Manca inoltre un chiaro richiamo al sito "HelpAIDS"

orale ma senza specificare nel dettaglio lo svolgimento dei fatti. Il giovane si rivolge alla rubrica per un aiuto psicologico poiché ha deciso di non raccontare l'accaduto alla sua "lei". La psicologa risponde ai dubbi del ragazzo prendendo atto della sua decisione ma non suggerisce allo stesso di riflettere sulle possibilità di aver contratto malattie e di poter contagiare anche la fidanzata. Ecco come in questo esempio non sia stata veicolata dalla psicologa un'informazione fondamentale che invece avrebbe fornito l'esperta di malattie sessualmente trasmissibili.

2.7 Il questionario di *care satisfaction*

Il questionario di *care satisfaction* in futuro dovrà essere revisionato. Così come è stato strutturato e somministrato non può essere replicato. Tra le cause del "fallimento" di questa parte di indagine può aver inciso l'eccessiva lunghezza dell'intervista strutturata. A seguito degli scarsi ritorni è stato ipotizzato di progettare una valutazione del servizio più facile e veloce da denominare: "valutaci con un click" oppure "valutaci in 60 secondi". All'interno il questionario deve apparire snello ed appetibile graficamente, le aree tematiche da rilevare devono essere più che dimezzate e devono essere mantenute solo le domande fondamentali. Oltre alle domande già impostate sarebbe raccomandabile mantenere la domanda sui servizi territoriali e introdurne due ex novo sui metodi più efficaci per pubblicizzare sito e rubrica.

Appendice

Capitolo 1

Allegato n° 1: Delibera del Comune di Modena

Imm. 6) Delibera Comune di Modena per il progetto "Stradanove"

MoNet | Delibera | Delibera aggiornata al

Pr. 01277/M.C. DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE L'anno millenovecentonovantotto il giorno trenta del mese di dicembre (30-12-1998) alle ore 11,30 nella Residenza Comunale di Modena, si è riunita la Giunta Comunale nelle persone dei signori:

PR. 01277/M.C. 1 BARBOLINI Giuliano - Sindaco Presidente
1 CALDARA Alberto - vice Sindaco Assessore
3 VENTURELLI Gian Franco
4 BENOZZO Mario
5 FERRARI Maurizio
6 COTTARELLI Ennio
7 COSTI Palma
8 SILINGARDI Paolo
COTTARELLI Gianni Assessore
TOTALE N. 107 : 02 :
Assenti giustificati: Benozzo, Costi Assiste il Segretario Generale del Comune Reggiani Gelmini dott.ssa Paola Il Presidente pone in trattazione il seguente

OGGETTO n. 1733

APPROVAZIONE ACCORDO CON REGIONE EMILIA ROMAGNA PER LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO "STRADA NOVE - LA RETE GIOVANE DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA" IA GIUNTA COMUNALE Premesso: - che è stato reso operativo il collegamento via Internet del Comune di Modena, grazie al quale è oggi possibile accedere alle Banche Dati presenti sulla rete internazionale; - che è negli obiettivi di questa Amministrazione fornire informazioni, documenti atti all'interno della rete telematica sia per quanto riguarda la costituzione di una rete civica cittadina accessibile a tutti i cittadini modenesi sia per quanto riguarda la rete Internet; Valutato che al fine di rendere disponibili le informazioni sopra citate si è reso necessario realizzare la Rete Civica della Città di Modena denominata "MO-NET"; Richiamate altresì: - la deliberazione del Consiglio comunale n. 150 del 29.6.1998, avente per oggetto "Progetto Internet per Modena - Approvazione convenzione con il Centro Interdipartimentale di Calcolo Automatico e Informatica Applicata (CICCAIA) dell'Università degli Studi di Modena ed il CINECA di Bologna per la diffusione della Rete Internet - Impiego di Spem", - la propria deliberazione n. 3100 del 23.12.1993 avente per oggetto "Servizio InformCittà - Approvazione" relativa alla istituzione di Servizi per l'informazione ai cittadini, al diritto all'accesso degli atti e la trasparenza amministrativa, esecutive ai sensi della Legge; Richiamate altresì: - la deliberazione della Giunta della Regione Emilia Romagna Progr. N. 3553 - N. Ordine 169 del (30.12.98), avente per oggetto: "Promozione di progetti pilota rivolti ai giovani di cui all'art. 4 L.R. 25.6.98 n. 21", con la quale si disponeva un contributo pari a L. 100.000.000 da parte della Regione Emilia Romagna al Comune di Modena per la progettazione, l'avvio e la sperimentazione del progetto "ERNET" (ora denominato "Strada Nove"), ovvero per la realizzazione di un sito Internet dedicato ai giovani della Regione Emilia Romagna; - la deliberazione della Giunta Regionale n. 2000 dell'11.11.1997, avente per oggetto "Promozione di progetti pilota rivolti ai giovani di cui all'art. 4 Legge Regionale 25 giugno 1998 n. 21", con la quale si approvava un'ipotesi di accordo tra la Regione Emilia Romagna e il Comune di Modena per il finanziamento relativo alla realizzazione della II fase del progetto Pilota STRADA NOVE "La rete giovane della Regione Emilia Romagna (già E.R.NET)"; - la deliberazione della Giunta Regionale n. 1810 del 19.10.1998, avente per oggetto "Legge Regionale 25 giugno 1998 n. 21 - Promozione e coordinamento delle politiche rivolte ai giovani - art. 4 - progetti pilota anno 1998", con la quale si approvava il finanziamento di L. 100.000.000 per la realizzazione della III fase del progetto Pilota STRADA NOVE "La rete giovane della Regione Emilia Romagna (già E.R.NET)"; Considerato che nelle prime due

Casi relativi agli anni 1996 e 1997 si è proceduto allo studio dell'architettura di base del sito "Strada Nove", alla sua sperimentazione e alla valutazione sulla grafica da adottare. Contemporaneamente è stato attuato un lavoro di ricerca di documentazione su rete, svolgendo rapporti con vari interlocutori, legati in diverso modo al mondo giovanile: Informagiovani, Azienda, Istituzioni che producono servizi per giovani su rete;

Viato: - che tale sito è il punto di incontro di tendenze, iniziative, informazioni e novità che riguardano i giovani che vivono nella Regione, ma con una particolare attenzione ai temi e alle relazioni di livello nazionale ed europeo; - che la area d'informazione vertono su: "Legislazione regionale e nazionale del settore"; "Programmi e azioni della Comunità Europea a favore dei giovani"; "Esperienze e progetti in Emilia-Romagna"; "Calendario di iniziative, conferenze, convegni"; - è stato costituito uno staff di operatori che seguono con continuità la gestione quotidiana del sito. In particolare: Area Info & Risposte, dove viene monitorata la rete per verificare la nascita di nuovi siti interessanti e l'affidabilità di quelli già segnalati; Area Comunicazione, dove un giornalista professionista si occupa della direzione del periodico telematico 55Nove News, con l'intenzione di allargare la cerchia dei collaboratori giovani sparsi sia in Regione sia al di fuori; gestione hardware e software; Considerato che la terza fase del progetto prevede la definitiva fusione dell'attività redazionale della rivista telematica 559 e l'allargamento delle parti relative alla comunicazione con altri sistemi informativi (GAL, InfoPoint Europa) e con la rete italiana InformGiovani;

Dato atto che lo stanziamento della Regione Emilia Romagna per la realizzazione della terza fase del progetto "Stradanove" ammonta a L. 100.000.000; Ritenuto opportuno formalizzare il rapporto di collaborazione con la Regione Emilia Romagna relativo alla realizzazione del progetto tramite la sottoscrizione di un accordo che definisce obblighi, oneri e competenze a carico di ciascun contraente; Preso atto dell'allegato schema di accordo, che forma parte integrante della presente deliberazione, e ritenuto consono alle esigenze di cui sopra; Richiamato l'art. 35 della Legge n. 142/1990; Su proposta del Dirigente del Settore Marketing e Comunicazione, Mauro dr. Battaglia, che assolve il parere tecnico favorevole, ai sensi dell'art. 35 della Legge 142/1990 e della deliberazione n. 280/1992 del Consiglio comunale; Viato il parere favorevole del Dirigente Responsabile del Settore Finanze Regionali Bilancio, dr. Franco Tassioli, in merito alla regolarità contabile, espresso ai sensi dell'art. 55, comma 1a, della Legge n. 142/1990; Viato che il Responsabile del Servizio Contabilità del Settore Finanze Regionali, dr.ssa Luciana Ferrari, attesta l'esistenza della copertura finanziaria della spesa; Ad unanimità di voti palesti;

D e l i b e r a - di approvare, per le ragioni di cui in premessa, lo schema di accordo tra Regione Emilia Romagna e Amministrazione Comunale di Modena, che comporta di n. 7 articoli, diventa parte integrante della presente deliberazione; - di dare atto: = che l'accordo in oggetto sarà sottoscritto dal Dirigente Responsabile del Servizio Marketing e Comunicazione, dr. Mauro Battaglia, una volta divenuta esecutiva la presente deliberazione; = che con successiva determinazione del Dirigente Responsabile competente in materia si provvederà ad accertare l'introito di L. 100.000.000 al capitolo 1540/E "Contributi regionali per Modena città telematica" (accert. n. 99/38) della Regione Emilia Romagna e ad impegnare le somme necessarie del progetto sul capitolo 10370 "Restazioni professionali consulenze per Internet" (pre-notazione impegno n. 99/480) del bilancio 1999; = che esistono i presupposti di cui all'art. 27 comma 6 del D.Lgs. 77/1999; - di dare immediata esecutività al presente atto deliberativo stante l'urgenza di approvare l'accordo in oggetto. Letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

L'Assessore Anziano

to Venturelli

Reggiani

La presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio di questo Comune il 25 gennaio 1999 e per 15 giorni consecutivi e contro di essa non sono state presentate opposizioni.

IL SEGRETARIO

Generale

Reggiani Gelmini La presente deliberazione è immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 47 co. 3a della Legge 142/1990.

Copia conforme ad uso amministrativo.

Il Segretario Generale/

Il Funzionario incaricato

Capitolo 3

Allegato n° 2:

Intervista al dott. Giovanni Scalambra, caporedattore del progetto “Stradanove” (Intervista del 28/10/2011)

Metodologia applicata: intervista faccia a faccia

I = intervistatore / G = intervistato

Intervistatrice ed intervistato hanno deciso di darsi del “tu”; la conversazione è stata registrata su nastro magnetico.

AREA 7: INFO EGO-RIFERITE

I: - Giovanni: inizia ora la mia intervista per te sul tema *progetto “Stradanove”* e la relativa *rubrica “Sesso e Volentieri”*. Ti chiedo per prima cosa di presentare te stesso e la tua professione -

G: - Mi presento: sono Giovanni Scalambra, nato a Mirandola in provincia di Modena nel 1972; sono laureato in scienze delle comunicazioni a Reggio Emilia e collaboro con il Comune di Modena dal 1996 (anno in cui è nato il progetto “Stradanove”) e negli ultimi anni ho continuato a collaborare al sito www.stradanove.net con ditte esterne che hanno vinto l'appalto del servizio. Il mio ruolo all'interno del progetto è di caporedattore; mi occupo di coordinare i collaboratori esterni delle rubriche e di pubblicare i contenuti delle stesse ricevuti dalla redazione del Centro Studi.

AREA 6: IL SITO STRADANOVE

I: - Che cos'è il progetto “Stradanove?”-

G: - “Strada9” è un portale web curato dall'Assessorato alle Politiche Giovanili del Comune di Modena dedicato ai giovani modenesi; contiene informazioni, curiosità, rubriche e servizi istituzionali di consulenza on-line. Il sito www.stradanove.net è gestito (soprattutto per quel che riguarda la rubrica “Sesso e Volentieri”) in collaborazione con Il Centro Studi e Documentazione sulle condizioni giovanili del Comune di Modena ed è supervisionato dal sociologo Sergio Ansaloni-

AREA RUBRICA (1) E SITO (6)

I: - Mi potresti raccontare la storia del progetto “Stradanove” e della rubrica di consulenza online “Sesso e Volentieri”?

G: - Il sito www.stradanove.net nacque come progetto nel 1996, fu pensato ed implementato dall'allora settore marketing del Comune di Modena. Il progetto vide la luce grazie ad un finanziamento della Regione Emilia Romagna, vinto dopo aver partecipato ad un bando che promuoveva progetti dedicati ai giovani della regione. La proposta modenese fu quella di creare un portale web dedicato ai giovani; un luogo in cui essi potessero trovare informazioni, notizie e curiosità su argomenti di loro interesse. Il progetto finanziato ha esordito on-line all'inizio del 1997 ed i risultati di accesso al sito furono soddisfacenti. Sin dall'inizio la redazione si accorse che i giovani non cercavano solo informazioni ma soprattutto servizi; capitava di frequente che essi scrivessero in merito ai propri problemi e difficoltà cercando in “Stradanove” un interlocutore. Fu

così che nel 1998 furono inaugurati alcuni servizi istituzionali di consulenza online (i primi sperimentati in Italia):

- 1) La rubrica: sicurezza stradale “Patente e Libretto” curata dalla Polizia Municipale di Modena;
- 2) “Piccolo Chimico” rubrica dedicata alle sostanze stupefacenti curata dal SERT di Modena;
- 3) “Sesso e Volentieri” rubrica sulle tematiche della sessualità curata dalla AUSL di Modena;

Il sistema era semplice: l'utente si collegava a “Stradanove”, compilava un form con nome e email attraverso la quale riceveva risposta; successivamente sceglieva mediante un menù a tendina l'argomento specifico della sua domanda e la metteva per iscritto e la inviava. La email arrivava direttamente all'esperto competente in materia. Deve essere precisato che sia la domanda che la risposta si “sdoppiavano”, nel senso che una email giungeva al rispettivo destinatario e la seconda giungeva come copia della prima alla redazione di Stradanove. I tempi di risposta variavano tra la settimana e i dieci giorni (dal 1998 al 2000).

Nel duemila si decise di revisionare la Rubrica “Sesso e Volentieri” poiché le domande che giungevano al servizio erano in aumento esponenziale (in tre anni: quattordici/sedici mila domande all'anno). A causa del numero spropositato di quesiti giunti alla AUSL, la stessa decise di ritirarsi dal progetto. Nel periodo successivo continuarono a collaborare con “Stradanove” solo alcuni esperti dell'AUSL e alcuni operatori del sito del sistema sanitario regionale “helpAIDS” dedicato alle malattie sessualmente trasmissibili (MST). Il sito “HepAIDS” all'epoca era composto da operatori non professionisti del metodo della consulenza online; nonostante ciò decisero di formarsi in merito e di iniziare a rispondere alle domande degli utenti di “Sesso e Volentieri”. La rubrica venne così ri-organizzata e con l'ausilio di un numero limitato di esperti (un andrologo, una psicologa e gli operatori di HelpAIDS) continuò a fornire consulenze online ma in numero molto limitato rispetto agli anni precedenti. Poi dal 2002 al 2006 il servizio venne sospeso.... motivi. La sospensione era stata comunicata anche sul web ma nonostante ciò un numero cospicuo di giovani continuò a scrivere; la redazione aveva così percepito che il servizio offerto da “Sesso e Volentieri” era indispensabile. Inoltre il web stava diventando il luogo principe in cui reperire informazioni velocemente, anonimamente e senza la necessità di una interazione faccia a faccia. Per tali motivi la consulenza fornita dalla Rubrica “Sesso e Volentieri” è stata riattivata nel 2006 grazie alla collaborazione di un andrologo, di due psicologhe e di una ginecologa che credevano nel progetto. Il gruppo di esperti così formatosi è passato sotto il coordinamento del centro studi e documentazione sulle condizioni giovanili del Comune di Modena. Per ovviare al problema dell'elevato numero di domande che potevano pervenire al servizio si è pensato di puntare su un archivio di domande e di risposte aggiornato costantemente; esso è stato costruito utilizzando le copie delle consulenze eseguite ripulite da qualsiasi riferimento personale per garantirne l'anonimato. Anche il menù degli argomenti trattati dalla rubrica fu ri-organizzato; nella precedente versione gli argomenti selezionabili erano molto vasti e generici, con la riattivazione del servizio sono state create anche delle sottocategorie per tali argomenti in modo che l'utente fosse aiutato nella ricerca di risposte ai propri quesiti. Pertanto oggi l'utente è invitato a consultare l'archivio prima di rivolgersi all'esperto; nonostante ciò la maggior parte delle persone continua a scrivere senza aver prima consultato l'archivio. Deve anche essere sottolineato che anche il numero di richieste di consulenze è calato sensibilmente negli ultimi 5 anni.

Nel 2005 il progetto “Stradanove” è passato dal settore Marketing all’Assessorato alle Politiche Giovanili e a tutt’oggi esso continua ad essere il sito non ufficiale/non istituzionale delle Politiche Giovanili. L’Assessorato alle politiche giovanili ha una pagina web istituzionale (www.comunedimodena/giovani.it) dedicata ai giovani ma essa non coincide con “Stradanove” e non ha la sua medesima risonanza. Il progetto “Stradanove” e la sua rubrica sulla sessualità restano, anche a distanza di anni lo strumento più efficace per raggiungere i giovani: modenesi e non.

AREA 4: IL LINGUAGGIO E LA COMUNICAZIONE

I: - Quali sono gli scopi della rubrica “Sesso e Volentieri” - ?

G: - Lo scopo principale è da sempre comunicare con i giovani usando il loro linguaggio per creare uno spazio in cui essi possano riconoscersi, conoscersi e ritrovarsi. Il giovane che approda per la prima volta in questo spazio virtuale non ha paura di esprimersi ed esporsi perché è consapevole che dall’altra parte dello schermo ci sono esperti qualificati e capaci che non ridono dei suoi dubbi, delle sue domande e del linguaggio che usa per esprimersi. Il secondo scopo, invece, è fornire risposte quanto più precise e scientifiche ma senza sostituirsi ai servizi territoriali esistenti. In linea di massima si cerca sempre di non lasciare mai l’utente senza una risposta e questo per trasmettere il terzo obiettivo del servizio: ascoltare i giovani.

AREA 2: L’UTENZA DELLA RUBRICA

I: - Quali giovani usufruiscono del servizio di consulenza online? Chi sono?

G: - A questa domanda posso rispondere senza dati alla mano ma secondo percezione. Per esperienza personale ho notato che inizialmente scrivevano più i maschi che le femmine e che l’argomento maggiormente trattato era l’andrologia. I giovani che scrivevano a fine anni novanta avevano soprattutto tra i 17 e i 25 anni. Negli ultimi anni, invece, l’età del target di utenza si è abbassato visibilmente e si è passati da 17 a 15 anni e da 25 a 20 anni e non mancano domande di undici o dodicenni. Negli ultimi anni sono aumentate le domande su argomenti di ginecologia e l’utenza femminile è cresciuta. Per ciò che riguarda la composizione sociale degli utenti non sono mai state chieste informazioni in merito; credo che per la maggior parte si tratti di studenti ma non posso esserne sicuro al cento per cento.

I: - Da che parte del mondo o dell’Italia scrivono gli utenti di “Sesso e Volentieri”? -

G: - Presumo (e mi auguro) che almeno il 10% degli utenti scriva dalla regione Emilia Romagna, un 60% immagino scriva dal nord/centro Italia e un 30% dal sud e dalle isole. Credo questo in virtù del fatto che negli ultimi anni è cambiato radicalmente l’uso delle tecnologie; con la sua espansione, potenzialmente, tutti i giovani italiani possono conoscere o giungere accidentalmente in “Stradanove”.

I: - I giovani che scrivono alla RUBRICA “Sesso e Volentieri” sono quelli che ci si aspettava (rispetto agli scopi prefissati)? -

G: - In effetti all’apertura del servizio si è raggiunto il target desiderato (i giovani) eccetto qualche domanda proveniente da ultra trentenni e ultra quarantenni. Nel tempo le cose sono un po’ cambiate e le domande sono diventate maggiormente eterogenee soprattutto rispetto all’età degli scriventi

I: - Quali quesiti e/o problemi pongono i giovani alla rubrica “Sesso e Volentieri”? -

G: - Negli ultimi tempi ho condotto una ricerca sulle parole chiave maggiormente utilizzate nei motori di ricerca e per le quali compare il sito “Stradanove” o la rubrica “Sesso e Volentieri”; la frase maggiormente digitata riguarda la paura della “prima volta” (il primo rapporto sessuale); la seconda parola chiave riguarda la masturbazione. Negli ultimi tempi alcune parole compaiono meno

frequentemente, forse il motivo dipende dal fatto che recentemente nella rubrica sono state inserite delle FAQ (Frequently Asked Questions, approfondimento su un dato argomento, *ndr*) e che l'archivio delle domande e delle risposte inizia ad essere cospicuo. Nel corso degli anni mi sono accorto che l'interesse dei giovani aveva spostato il focus da questioni psicologiche e relazionali a questioni tecniche e strumentali (ad es. le istruzioni per un corretto utilizzo della pillola contraccettiva, del profilattico o della pillola del giorno dopo). –

AREA 4. LA COMUNICAZIONE E IL LINGUAGGIO

I: - Come funziona in pratica la relazione comunicativa tra esperti del servizio e utenti?.-

G: - L'esperto che riceve la domanda dovrebbe dare risposta entro due settimane dalla ricezione della stessa. Il linguaggio che teoricamente deve essere usato è informale, scientifico e limitatamente tecnico. La risposta deve essere la più chiara possibile per poter dissipare i dubbi posti nella domanda. In tutti i casi gli esperti ricordano all'utente che i servizi territoriali esistono e sono a loro disposizione e che consultarli è l'unico modo per chiarire definitivamente i dubbi e per risolvere i problemi. “Stradanove” e “Sesso e Volentieri” non possono e non vogliono in alcun modo sostituirsi ai servizi esistenti sul territorio; essi sono solo due strumenti per fornire informazioni chiare e scientifiche e per evitare quanto più possibile che i giovani incorrano in false verità facilmente reperibili sul web. Il problema più evidente nel rapporto tra esperti ed utenti riguarda la tipologia di linguaggio utilizzato; nel primo periodo d'esistenza del sito l'andrologo rispondeva ad una media di 20 domande al giorno ma il suo linguaggio era troppo tecnico e questo scoraggiava i ragazzi a rivolgersi a lui. Diversa era invece la situazione della ginecologa e della psicologa che sono riuscite ad interagire con un linguaggio meno formale, seppur scientifico. Questo problema è da tener presente per evitare che si creino disparità di metodo di risposta tra un esperto e l'altro e per evitare che i giovani evitino di scriverci perché non siamo comprensibili e troppo lontani dal loro mondo. –

AREA 5: IL FILTRO DELLA RUBRICA SESSO E VOLENTIERI

I: - Chi si occupa di indirizzare le domande all'esperto giusto? La procedura del filtro è automatica oppure è gestita da qualcuno? –

G: - All'inizio il filtro funzionava in modo automatico, o meglio erano gli stessi utenti che scegliendo una specifica area del menù indirizzavano la propria domanda ad un determinato esperto; questo metodo comportava non poche difficoltà, infatti spesso le domande erano indirizzate all'esperto sbagliato oppure la mole di domande che giungeva al medesimo esperto era ingestibile. Nel 2006 invece si è passati ad un filtro “umano” gestito dalla redazione della rubrica (sita nell'ufficio del centro studi): una psicologa ed una sociologa analizzano ed analizzavano le domande e le indirizzano/indirizzavano all'esperto di riferimento. Questo secondo metodo è stato introdotto contestualmente all'introduzione dell'archivio delle domande e delle risposte.-

AREA 3: LA CONSULENZA ONLINE

I: - Qualcuno dubita che la consulenza online possa funzionare sul web? -

G: - Sì, c'è chi dubita sulla riuscita di un servizio come “Sesso e Volentieri” e lo fa soprattutto chi privilegia il rapporto faccia a faccia. Per esempio negli ultimi mesi si è svolto a Torino un convegno su adolescenza e web, sui metodi di consulenza e di approccio più adatti e apprezzati dai giovani; quando è stato fatto l'esempio del progetto “Stradanove” una relatrice ha espresso i propri dubbi in merito. È anche vero però che quando si raggiungono quote come 12.000 consultazioni all'anno,

nessuna struttura territoriale (consultorio familiare o spazio giovani) potrebbe reggere una mole di lavoro tale.

I: - Cosa pensano gli esperti del mezzo attraverso il quale lavorano: le email appunto ? –

G: - Sin ora credo che essi abbiano solo opinioni positive in merito. Eccetto la quantità di domande che può giungere loro, essi hanno piena libertà di orari e di gestione del lavoro. Poter lavorare via mail senza orari o giorni prestabiliti credo sia la situazione ideale per un professionista che deve incastrare appuntamenti ed impegni di varia natura.

AREA 8: SITO/RUBRICA E RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI (SOLO G.E S.)

I: - Che relazione si è instaurata nel tempo tra “Stradanove” e gli enti istituzionali coinvolti?

G: - Partiamo dal rapporto con la Regione Emilia Romagna: essa è stata la principale fonte di finanziamento del progetto, tuttavia dal 2002 i medesimi finanziamenti sono stati dirottati su helpAIDS; quindi attualmente la Regione patrocina il progetto “Stradanove”, ne riconosce l’importanza e l’utilità ma non lo finanzia più le sue attività. Per ciò che riguarda invece l’ente della Provincia non vi sono reti aperte attualmente; essa sicuramente è a conoscenza della realtà del sito ma eccetto una breve esperienza di consulenza ai giovani sul mondo del lavoro non ha alcun contatto diretto o progetti in comune con “Stradanove”. Per ciò che riguarda il Comune di Modena e “Stradanove”, esso è il suo sito istituzionale non ufficiale. Il sito si interfaccia soprattutto con l’Assessorato alle politiche giovanili. In questo frangente si sta pensando di realizzare un nuovo sito istituzionale ed ufficiale e di tramutare “Stradanove” in un sito solo di consulenza online. Prima di promuovere questa trasformazione bisogna però ricordare che i giovani conoscono bene “Stradanove”, piace loro il nostro linguaggio, i nostri contenuti e si fidano di noi. Stravolgere le cose e smembrare un sito che raccoglie consensi potrebbe essere rischioso e potrebbe allontanare l’utenza affezionata. –

AREA 1: LA RUBRICA

I: - Quale futuro si auspica per il sito e per la rubrica “Sesso e Volentieri”? –

G: - L’idea per il futuro di questo decennale progetto è quello di trasferire tutti i contenuti di “Stradanove” in una nuova piattaforma più potente e versatile; ciò permetterebbe ad esempio di migliorare l’approccio tra utente ed esperto e di tornare all’utilizzo di un filtro automatico ma più preciso e funzionale del precedente; altre agevolazioni potrebbero riguardare i video, i collegamenti a facebook e a twitter (contenuti ingombranti e per i quali occorre molto spazio disponibile). La nuova piattaforma potrebbe anche creare le condizioni per l’ampliamento dei servizi di consulenza online. Per ciò che riguarda la rubrica “Sesso e Volentieri” si spera che in futuro gli esperti mantengano la propria passione per questo progetto. Il Comune di Modena ha invece stabilito che qualsiasi risorsa proveniente da fondazioni, banche o sponsor verrà messa a disposizione dei servizi di consulenza online. -

I: - Grazie Giovanni, la nostra intervista è terminata ed è durata venti minuti. –

Allegato n°3:
Intervista al dott. Antonio Granata, esperto andrologo della rubrica “Sesso e Volentieri”
(Intervista del 06/11/2011)

Metodologia applicata: email intervist

AREA 7: INFO EGO-RIFERITE

Domanda 1) Le chiedo una breve presentazione di stesso

Risposta 1) Sono nato a San Severo nel 1960. Ho conseguito la laurea in Medicina e Chirurgia presso l'università di Modena nel 1988. Da novembre 2010 e a tutt'oggi sono responsabile del Modulo di Andrologia Clinica presso l'Unità Operativa di Endocrinologia e Malattie del Metabolismo dell'AUSL di Modena.

AREA 1: LA RUBRICA

D2) Da quanti anni lavora per la Rubrica online “Sesso e Volentieri” del Comune di Modena?

R2) Da circa 14 anni, dal 1997 direi...

D3) Quali sono state le motivazioni che l'hanno condotta ad una collaborazione volontaria per la rubrica “Sesso e Volentieri”?

R3) Contribuire all'informazione andrologica e sessuologica rivolta ai giovani che a mio avviso è carente.

D4) Oggi la sua motivazione verso questo metodo di consulenza è cambiata?

R4) La mia motivazione non è cambiata, in quanto i media forniscono spesso un'informazione andro-sessuologica distorta e le scuole e le istituzioni sono ancora troppo poco interessate a questo tema

D5) Lei ha avuto altre esperienze di consulenza online?

R5) Sì, recentemente, nell'ambito dell'iniziativa “Amicoandrologo” della Società Scientifica Italiana di Andrologia e Medicina della Sessualità (SIAMS)

AREA 2: GLI UTENTI

D6) I giovani che si rivolgono a lei “chi sono”?

R6) Spesso si tratta di giovani e meno giovani che stanno per affacciarsi per la prima volta (o che lo sono da poco tempo) alla vita sessuale di relazione

D7) Aveva aspettative particolari sul target di utenza che si sarebbe rivolto a “Sesso e Volentieri”?

R7) Sì ed è coinciso con quello che si è rivelato essere l'utente tipo di “Sesso e Volentieri”

D8) Gli utenti che si rivolgono a lei che tipologie di problemi pongono?

R8) L'attuale compito di filtro da parte degli operatori di “Sesso e Volentieri” rende probabilmente poco precisa una mia risposta relativa agli ultimi anni, in cui risulta molto frequente la richiesta di informazioni per avvenuti o temuti traumi/infezioni. Facendo riferimento invece a quando il filtro

era assente, la maggior parte delle richieste concerneva due temi principali: come gestire i primi incontri sessuali; dubbi sulle caratteristiche e sulla funzione dei propri genitali

AREA 3: LA CONSULENZA ONLINE

D9) Lei ha rilevato qualche difficoltà o problema nel rispondere mediante una connessione online (non mi riferisco a problemi tecnici o di mal funzionamento del pc, ma a problemi di natura comunicativa)?

R9). La comunicazione online è comunque una comunicazione scritta e pertanto ritengo che imponga estremo rigore sia di forma che di contenuto nella formulazione delle risposte (*scripta manent*)

AREA 4: IL LINGUAGGIO E LA COMUNICAZIONE

D10) Che linguaggio usano gli utenti quando si rivolgono a lei?

R10) Un linguaggio pressoché colloquiale, con la preferenza per termini gergali per indicare i genitali e l'attività sessuale

D11) E lei che linguaggio usa con i suoi “utenti online”?

R11) Cerco di usare un linguaggio comprensibile; quando sono necessari termini tecnici, li esplicito nella stessa risposta; tuttavia conservo una formalità che ritengo aumenti la mia credibilità e riduca il rischio di rendere volgare un tema delicato come l'andrologia ed il comportamento sessuale

AREA 3: LA CONSULENZA ONLINE

D12) In questo rapporto di consulenza mediato da un pc e da una connessione internet quali sono, per lei, le differenze rispetto ad un rapporto faccia a faccia presso i servizi?

R12) Come ho accennato nella risposta al punto 6, per chi risponde la differenza non credo la facciano il pc ed internet ma il fatto che la risposta sia scritta anziché verbale; invece, per l'utente internet permette l'opzione dell'anonimato e quindi facilita la formulazione di domande sessuo-andrologiche

D13) La consulenza online che lei fornisce per questa rubrica la soddisfa?

R13) Abbastanza; sono sorpreso dalla scarsa pubblicità che viene fatta a questa rubrica tra i giovani (scuole, palestre, parrocchie etc.)

D14) Lo strumento web la mette a suo agio?

R14) Sì

D15) Il web è uno strumento utile ed adatto a trattare argomenti quali l'affettività e la sessualità?

R15) Estremamente utile perché, come detto al punto 8, l'utente è meno frenato nell'esprimere i propri dubbi

D 16) Quali sono per lei i punti di forza e i punti di debolezza di una consulenza online?

R16) Il punto di forza principale è il volume di richieste di consulenza rispetto ad altri possibili accessi all'andrologo, quali la visita andrologica mediante prescrizione del medico di famiglia e successiva prenotazione CUP, oppure l'accesso diretto ad una visita andrologica presso lo “Spazio Giovani” di un Consultorio Familiare. Il principale punto di debolezza è rappresentato dalla necessità da parte dell'esperto di dedicare un tempo limitato alla risposta, che solitamente è

estremamente centrata sulla domanda ricevuta, sebbene si verifichi spesso che la domanda suggerisca la necessità di fare un intero corso di andro-sessuologia a chi ha posto la domanda stessa; durante un colloquio diretto sarebbe più facile capire quali altri dubbi non esplicitamente espressi siano da risolvere

D17) Le è mai capitato che un utente online si sia successivamente rivolto a lei di persona?

R17) Raramente

AREA 5: IL FILTRO DELLA RUBRICA

D18) Secondo lei il “filtro-domande” gestito dal Centro Studi funziona?

R18) Sì, funziona: ad esempio, non capita quasi più di commentare le dimensioni di un pene

D19) Ha delle proposte in merito alla funzione del filtro?

R19) Sì: il “filtro” dovrebbe ricevere un breve corso di andrologia, ginecologia e sessuologia

AREA 6: IL SITO “STRADANOVE”

D20) Conosce e le capita di leggere il sito www.stradanove.net nel quale è contenuta la rubrica “Sesso e Volentieri”?

R20) conosco poco e non leggo il sito Stradanove

D21) Se conosce il sito sopra citato che cosa ne pensa?

R21) Vista la risposta al punto precedente non sono in grado di esprimere commenti; tuttavia mi chiedo se il sito sia pubblicizzato meglio di “Sesso e Volentieri

D22) Ha delle proposte in merito alla rubrica o al sito per il quale collabora?

R22) Pubblicizzate rubrica e sito; e quando l’avrete fatto, fatelo ancora di più

AREA 7: INFO EGO-RIFERITE

D23) Per favore fornisca questi ultimi dati:

1. Data in cui ha compilato l'intervista :

R) 06/11/2011

2. Quanto ha impiegato per la compilazione di questa intervista?

R) 55 minuti

L’intervista è terminata. Grazie per la disponibilità e la collaborazione

Olga Gaudio (Centro Studi)

Allegato n° 4:

Intervista alla dott.ssa Chiara Alessandrini, esperta ginecologa della rubrica “Sesso e Volentieri” (Intervista del 13/01/2012)

Metodologia applicata: email interview

AREA 7: INFO EGO-RIFERITE

Domanda 1) Le chiedo una breve presentazione di stessa

Risposta 1) sono un Medico Specialista in Ginecologia e Ostetricia (specializzazione conseguita in Ottobre 2007). Consulente sessuologica di primo livello. Attualmente lavoro come specialista ambulatoriale presso l'ASL di Modena

AREA 1: LA RUBRICA

D2) Da quanti anni lavora per la Rubrica online “Sesso e Volentieri” del Comune di Modena?

R2) Da circa 4 anni

D3) Quali sono state le motivazioni che l'hanno condotta ad una collaborazione volontaria per la rubrica “Sesso e Volentieri”?

R3) Avendo iniziato la mia esperienza in consultorio presso lo Spazio Giovani consideravo la partecipazione alla rubrica online “Sesso e Volentieri” un completamento del mio lavoro

D4) Oggi la sua motivazione verso questo metodo di consulenza è cambiata?

R4) no, le motivazioni attualmente non sono cambiate

D5) Lei ha avuto altre esperienze di consulenza online?

R5) Nessuna altra esperienza

AREA 2: GLI UTENTI

D6) I giovani che si rivolgono a lei “chi sono”?

R6) Sono giovani, più o meno “giovani”, che si trovano ad avere difficoltà nell'ambito della sessualità e dei rapporti e che si affidano ad internet come primo interlocutore per i propri dubbi e problemi.

D7) Aveva aspettative particolari sul target di utenza che si sarebbe rivolto a “Sesso e Volentieri”?

R7) No, non avevo aspettative particolari

D8) Gli utenti che si rivolgono a lei che tipologie di problemi pongono in maggioranza?

R8) Dubbi sulle malattie sessualmente trasmesse, dubbi su quali siano i metodi contraccettivi “sicuri” e quelli “non sicuri”, pongono domande anche sulla regolarità o meno delle mestruazioni ed espongono quesiti riguardo alle proprie prime esperienze sessuali

AREA 3: LA CONSULENZA ONLINE

D9) Lei ha rilevato qualche difficoltà o problema nel rispondere mediante una connessione online (non mi riferisco a problemi tecnici o di mal funzionamento del pc, ma a problemi di natura comunicativa)?

R9) La difficoltà maggiore risiede nel fatto che se la domanda non è stata posta in modo preciso spesso sarebbe necessario da parte mia chiedere ulteriori precisazioni all'utente per poter rispondere in modo preciso; ma questo non è possibile in un tipo di Rubrica online come "Sesso e Volentieri".

AREA 4: IL LINGUAGGIO E LA COMUNICAZIONE

D10) Che linguaggio usano gli utenti quando si rivolgono a lei?

R10) Usano un linguaggio assolutamente comprensibile, io lavoro anche presso uno Spazio Giovani ed ho 37 anni: finora non ho riscontrato alcuna difficoltà

D11) E lei che linguaggio usa con i suoi "utenti online"?

R11) Professionale ma anche confidenziale, tendo a dare del "tu" soprattutto se l'utente è molto giovane

AREA 3: LA CONSULENZA ONLINE

D12) In questo rapporto di consulenza mediato da un pc e da una connessione internet quali sono, per lei, le differenze rispetto ad un rapporto faccia a faccia presso i servizi?

R12) La differenza fondamentale è che mediante email non è possibile calibrare le risposte a seconda della persona che si ha di fronte; non è possibile entrare in "empatia", tuttavia il pc permette ai ragazzi di porre domande senza vergognarsi

D13) La consulenza online che lei fornisce per questa rubrica la soddisfa?

R13) Sì!

D14) Lo strumento web la mette a suo agio?

R14) Sì

D15) Il web è uno strumento utile ed adatto per trattare argomenti quali l'affettività e la sessualità?

R15) Secondo me è utile per un primo approccio o per approfondirne la conoscenza; ma sarebbe sempre necessario avere poi un confronto diretto con il professionista se ci sono particolari quesiti o questioni da affrontare

D 16) Quali sono per lei i punti di forza e i punti di debolezza di una consulenza online?

R16) I punti di forza: la possibilità di anonimato, i ragazzi non si vergognano a scrivere, noi professionisti abbiamo più tempo per produrre risposte adeguate. I punti di debolezza: non c'è la possibilità da parte nostra ulteriori specificazioni sulla domanda, impossibilità di entrare in "empatia" con l'utente, impossibilità di osservare se il linguaggio non verbale e di effettuare una visita medica del paziente stesso.

D17) Le è mai capitato che un utente online si sia successivamente rivolto a lei di persona?

R17) No

AREA 5: IL FILTRO DELLA RUBRICA

D18) Secondo lei il "filtro-domande" gestito dal Centro Studi funziona?

R18) Sì

D19) Ha delle proposte in merito alla funzione del filtro?

R19) No

AREA 6: IL SITO “STRADANOVE”

D20) Conosce e le capita di leggere il sito www.stradanove.com nel quale è contenuta la rubrica “Sesso e Volentieri”?

R20) Sì

D21) Se conosce il sito sopra citato che cosa ne pensa?

R21) Penso che sia chiaro e molto utile...non soltanto per i giovani!

D22) Ha delle proposte in merito alla rubrica o al sito per il quale collabora?

R22) No

AREA 7: INFO EGO-RIFERITE

D23) Per favore fornisca questi ultimi dati:

a) Data in cui ha compilato l'intervista :

R) 13/01/2012

b) Quanto ha impiegato per la compilazione di questa intervista?

R) 20 minuti circa

L'intervista è terminata. Grazie per la disponibilità e la collaborazione
Olga Gaudio (Centro Studi)

Capitolo 4

Allegato n° 5: Provincia di appartenenza dell'utenza scrivente monitorata

Tab. 6 Provincia di provenienza dell'utenza scrivete alla rubrica di consulenza on-line "Sesso e Volentieri"

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Mancanti di sistema	108	3,9	3,9	3,9
	Agrigento	10	,4	,4	4,3
	Alessandria	13	,5	,5	4,8
	Ancona	10	,4	,4	5,2
	Aosta	6	,2	,2	5,4
	Arezzo	8	,3	,3	5,7
	Agrigento	1	,0	,0	5,7
	Ascoli Piceno	10	,4	,4	6,1
	Asti	3	,1	,1	6,2
	Avellino	14	,5	,5	6,7
	Bari	75	2,7	2,7	9,4
	Barletta Andria Trani	11	,4	,4	9,8
	Belluno	3	,1	,1	9,9
	Benevento	10	,4	,4	10,3
	Bergamo	51	1,9	1,9	12,2
	Biella	2	,1	,1	12,2
	Bologna	68	2,5	2,5	14,7
	Bolzano	4	,1	,1	14,9
	Brescia	42	1,5	1,5	16,4
	Brindisi	14	,5	,5	16,9
	Cagliari	32	1,2	1,2	18,1
	Caltanissetta	4	,1	,1	18,2
	Campobasso	6	,2	,2	18,5
	Caserta	38	1,4	1,4	19,8
	Catania	52	1,9	1,9	21,7
	Catanzaro	19	,7	,7	22,4
	Chieti	9	,3	,3	22,8
	Como	23	,8	,8	23,6
	Cosenza	26	,9	,9	24,6
	Cremona	6	,2	,2	24,8
	Crotone	8	,3	,3	25,1
	Cuneo	4	,1	,1	25,2
	Emilia Romagna	1	,0	,0	25,2
	Enna	2	,1	,1	25,3
	Esterio	24	,9	,9	26,2
	Fermo	4	,1	,1	26,3
	Ferrara	16	,6	,6	26,9
	Firenze	65	2,4	2,4	29,3
	Foggia	20	,7	,7	30,0

Forlì Cesena	17	,6	,6	30,7
Frosinone	15	,5	,5	31,2
Genova	20	,7	,7	31,9
Gorizia	3	,1	,1	32,0
Grosseto	5	,2	,2	32,2
Imperia	3	,1	,1	32,3
Isernia	3	,1	,1	32,4
L'Aquila	7	,3	,3	32,7
La Spezia	8	,3	,3	33,0
Latina	12	,4	,4	33,4
Lecce	27	1,0	1,0	34,4
Lecco	8	,3	,3	34,7
Livorno	12	,4	,4	35,1
Lodi	5	,2	,2	35,3
Lucca	15	,5	,5	35,9
Macerata	11	,4	,4	36,3
Mantova	3	,1	,1	36,4
Massa Carrara	9	,3	,3	36,7
Matera	12	,4	,4	37,2
Messina	31	1,1	1,1	38,3
Milano	213	7,8	7,8	46,1
Modena	100	3,7	3,7	49,7
Monza e della Brianza	17	,6	,6	50,3
Napoli	205	7,5	7,5	57,8
Novara	12	,4	,4	58,3
Nuoro	3	,1	,1	58,4
Ogliastra	1	,0	,0	58,4
Oristano	5	,2	,2	58,6
Padova	35	1,3	1,3	59,9
Palermo	94	3,4	3,4	63,3
Parma	17	,6	,6	63,9
Pavia	22	,8	,8	64,7
Perugia	16	,6	,6	65,3
Pesaro e Urbino	13	,5	,5	65,8
Pescara	15	,5	,5	66,4
Piacenza	8	,3	,3	66,6
Pisa	15	,5	,5	67,2
Pistoia	3	,1	,1	67,3
Pordenone	5	,2	,2	67,5
Potenza	14	,5	,5	68,0
Prato	5	,2	,2	68,2
Ragusa	10	,4	,4	68,5
Ravenna	15	,5	,5	69,1
Reggio Calabria	13	,5	,5	69,6
Reggio Emilia	15	,5	,5	70,1
Rieti	4	,1	,1	70,3
Rimini	30	1,1	1,1	71,4
Roma	313	11,4	11,4	82,8
Rovigo	8	,3	,3	83,1

Salerno	54	2,0	2,0	85,1
Sassari	18	,7	,7	85,7
Savona	6	,2	,2	85,9
Siena	12	,4	,4	86,4
Siracusa	15	,5	,5	86,9
Sondrio	6	,2	,2	87,1
Spezia	1	,0	,0	87,2
Taranto	29	1,1	1,1	88,2
Teramo	12	,4	,4	88,7
Terni	7	,3	,3	88,9
Torino	89	3,3	3,3	92,2
Trapani	17	,6	,6	92,8
Trento	21	,8	,8	93,6
Treviso	24	,9	,9	94,4
Trieste	13	,5	,5	94,9
Udine	15	,5	,5	95,5
Varese	22	,8	,8	96,3
Venezia	31	1,1	1,1	97,4
Verbano Cusio Ossola	3	,1	,1	97,5
Vercelli	4	,1	,1	97,7
Verona	22	,8	,8	98,5
Vibo Valentia	9	,3	,3	98,8
Vicenza	26	,9	,9	99,7
Viterbo	7	,3	,3	100,0
Totale	2737	100,0	100,0	

Allegato n° 6:
Sotto-categoria della domanda posta dall'utente

Tab. 17 Sotto-argomento (sotto-categoria) principale individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Sessualità e mancanza di piacere sessuale	47	1,7	1,8	1,8
	Sessualità e difficoltà di coppia	53	1,9	2,0	3,8
	Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità	50	1,8	1,9	5,7
	Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure	34	1,2	1,3	7,0
	Rapporti sessuali e piacere	20	,7	,8	7,8
	Rapporti sessuali e rischi di gravidanza	160	5,8	6,1	13,9
	Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni	44	1,6	1,7	15,6
	Rapporti anali	23	,8	,9	16,5
	Rapporti orali	6	,2	,2	16,7
	Rapporti sessuali e masturbazione	4	,1	,2	16,9
	Petting e rischi di gravidanza	116	4,2	4,4	21,3
	Dubbi / chiarimenti su: glande, frenulo, prepuzio, sperma, ecc.	146	5,3	5,6	26,9
	Dimensioni del pene	64	2,3	2,4	29,3
	Difficoltà di erezione	81	3,0	3,1	32,4
	Eiaculazione / orgasmo maschile	71	2,6	2,7	35,1
	Disturbi dell'apparato genitale maschile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, ecc.	125	4,6	4,8	39,9
	Profilattico: istruzioni per l'uso	37	1,4	1,4	41,3
	Profilattico: rotto / sfilato	57	2,1	2,2	43,5
	Profilattico: perdite e mestruazioni	7	,3	,3	43,8
	Altri metodi ormonali oltre alla pillola anticoncezionale	11	,4	,4	44,2
	Contraccezione: dubbi e chiarimenti	26	,9	1,0	45,2
	Verginità	98	3,6	3,7	48,9
	Dubbi / chiarimenti su: vagina, utero, clitoride, punto G, ecc.	35	1,3	1,3	50,3
	Ciclo mestruale: ovulazione, ritardi, irregolarità, ecc.	84	3,1	3,2	53,5
	Disturbi dell'apparato genitale femminile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, infiammazione, ecc.	121	4,4	4,6	58,1

	Gravidanza: dubbi e chiarimenti su fertilità, concepimento ed analisi cliniche	50	1,8	1,9	60,0
	Informazioni sulle MST	36	1,3	1,4	61,4
	Baci e malattie	11	,4	,4	61,8
	Rapporti sessuali e malattie	40	1,5	1,5	63,4
	Rapporti anali e malattie	9	,3	,3	63,7
	Rapporti orali e malattie	101	3,7	3,9	67,6
	Masturbazione e malattie	34	1,2	1,3	68,9
	Malattie ed esami clinici	18	,7	,7	69,6
	Masturbazione e fantasie	9	,3	,3	69,9
	Dubbi e paure sulla masturbazione	66	2,4	2,5	72,4
	Masturbazione femminile	27	1,0	1,0	73,5
	Dubbi e Paure sul proprio orientamento sessuale	50	1,8	1,9	75,4
	Pillola: istruzioni per l'uso	102	3,7	3,9	79,3
	Dimenticanze / cambio pillola	44	1,6	1,7	81,0
	Pillola: perdite e mestruazioni	17	,6	,7	81,6
	Pillola e farmaci: quali interazioni	44	1,6	1,7	83,3
	PGD: istruzioni per l'uso	39	1,4	1,5	84,8
	PGD e rischi di gravidanza	65	2,4	2,5	87,3
	PGD: perdite e mestruazioni	58	2,1	2,2	89,5
	PGD e pillola anticoncezionale	6	,2	,2	89,7
	Prime esperienze dei ragazzi	88	3,2	3,4	93,1
	La prima volta / prime esperienze delle ragazze: dubbi, paure e difficoltà	138	5,0	5,3	98,4
	Petting	10	,4	,4	98,7
	Prime esperienze: Perdite e mestruazioni	33	1,2	1,3	100,0
	Totale	2615	95,5	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	122	4,5		
Totale		2737	100,0		

Allegato n° 7:
Secondo sotto-argomento indicato nella domanda dell'utente

Tab. 18 Sotto-argomento (sotto-categoria) secondario individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Sessualità e mancanza di piacere sessuale	10	,4	3,3	3,3
	Sessualità e difficoltà di coppia	12	,4	3,9	7,2
	Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità	8	,3	2,6	9,8
	Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure	8	,3	2,6	12,4
	Rapporti sessuali e piacere	14	,5	4,6	17,0
	Rapporti sessuali e rischi di gravidanza	34	1,2	11,1	28,1
	Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni	13	,5	4,2	32,4
	Rapporti anali	8	,3	2,6	35,0
	Rapporti orali	1	,0	,3	35,3
	Rapporti sessuali e masturbazione	23	,8	7,5	42,8
	Dimensioni del pene	4	,1	1,3	44,1
	Difficoltà di erezione	9	,3	2,9	47,1
	Eiaculazione / orgasmo maschile	6	,2	2,0	49,0
	Profilattico: istruzioni per l'uso	5	,2	1,6	50,7
	Profilattico: rotto / sfilato	2	,1	,7	51,3
	Profilattico: perdite e mestruazioni	2	,1	,7	52,0
	Contraccezione: dubbi e chiarimenti	1	,0	,3	52,3
	Verginità	3	,1	1,0	53,3
	Ciclo mestruale: ovulazione, ritardi, irregolarità, ecc.	8	,3	2,6	55,9
	Disturbi dell'apparato genitale femminile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, infiammazione, ecc.	5	,2	1,6	57,5
	Gravidanza: dubbi e chiarimenti su fertilità, concepimento ed analisi cliniche	7	,3	2,3	59,8
	Rapporti sessuali e malattie	2	,1	,7	60,5
	Rapporti anali e malattie	1	,0	,3	60,8
	Rapporti orali e malattie	7	,3	2,3	63,1
	Masturbazione e malattie	4	,1	1,3	64,4
	Malattie ed esami clinici	3	,1	1,0	65,4
	Dubbi e paure sulla masturbazione	6	,2	2,0	67,3

	Masturbazione femminile	6	,2	2,0	69,3
	Pillola: istruzioni per l'uso	9	,3	2,9	72,2
	Dimenticanze / cambio pillola	2	,1	,7	72,9
	Pillola: perdite e mestruazioni	1	,0	,3	73,2
	Pillola e farmaci: quali interazioni	2	,1	,7	73,9
	PGD: istruzioni per l'uso	1	,0	,3	74,2
	PGD e rischi di gravidanza	12	,4	3,9	78,1
	PGD: perdite e mestruazioni	15	,5	4,9	83,0
	Prime esperienze dei ragazzi	10	,4	3,3	86,3
	La prima volta / prime esperienze delle ragazze: dubbi, paure e difficoltà	32	1,2	10,5	96,7
	Prime esperienze: perdite e mestruazioni	10	,4	3,3	100,0
	Totale	306	11,2	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	2431	88,8		
Totale		2737	100,0		

Allegato n° 8:
Terzo sotto-argomento indicato nella domanda dell'utente

Tab. 19 Terzo e ultimo sotto-argomento (sotto-categoria) individuato in domande a tipologia mista

		Frequenza	Percentuale	Percentuale valida	Percentuale cumulata
Validi	Sessualità e mancanza di piacere sessuale	2	,1	4,2	4,2
	Sessualità e difficoltà di coppia	1	,0	2,1	6,3
	Dubbi, paure ed incertezze sulla propria sessualità	2	,1	4,2	10,4
	Relazioni affettive: difficoltà, dubbi e paure	2	,1	4,2	14,6
	Rapporti sessuali e piacere	2	,1	4,2	18,8
	Rapporti sessuali e rischi di gravidanza	13	,5	27,1	45,8
	Rapporti sessuali durante / in prossimità delle mestruazioni	5	,2	10,4	56,3
	Rapporti anali	1	,0	2,1	58,3
	Petting e rischi di gravidanza	6	,2	12,5	70,8
	Disturbi dell'apparato genitale maschile: fastidi, bruciore, dolore, irritazione, ecc.	1	,0	2,1	72,9
	Profilattico: istruzioni per l'uso	1	,0	2,1	75,0
	Rapporti orali e malattie	1	,0	2,1	77,1
	Masturbazione e malattie	1	,0	2,1	79,2
	Pillola e farmaci: quali interazioni	1	,0	2,1	81,3
	PGD e rischi di gravidanza	1	,0	2,1	83,3
	PGD: perdite e mestruazioni	5	,2	10,4	93,8
	Prime esperienze dei ragazzi	2	,1	4,2	97,9
	Prime esperienze: perdite e mestruazioni	1	,0	2,1	100,0
	Totale	48	1,8	100,0	
Mancanti	Mancante di sistema	2689	98,2		
Totale		2737	100,0		

Allegato n° 9:
Tavole di contingenza genere e sotto-categorie delle domande

Tab 22a) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie”

			Sottocategoria della domanda		
			Dubbi/pau re sulla propria sessualità	Relazioni affettive: dubbi e paure	Rapporti sessuali e piacere
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	33	11	10
		% entro Genere	2,6%	0,9%	0,8%
		% entro Sottocategoria della domanda	68,8%	32,4%	50,0%
	femmina	Conteggio	15	23	10
		% entro Genere	1,0%	1,6%	0,7%
		% entro Sottocategoria della domanda	31,3%	67,6%	50,0%
Totale	Conteggio		48	34	20
	% entro Genere		1,8%	1,3%	0,7%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22b) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie”

			Sottocategoria della domanda		
			Rapporti sessuali e rischi di gravidanza	Rapporti sex durante/in prossimità delle mestruazio ni	Rapporti anali
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	43	13	9
		% entro Genere	3,4%	1,0%	0,7%
		% entro Sottocategoria della domanda	33,3%	30,2%	40,9%
	femmina	Conteggio	86	30	13
		% entro Genere	5,9%	2,1%	0,9%
		% entro Sottocategoria della domanda	66,7%	69,8%	59,1%
Totale	Conteggio		129	43	22
	% entro Genere		4,8%	1,6%	0,8%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22c) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie”

			Sottocategoria della domanda		
			Rapporti orali	Rapporti sex e masturbazi one	Petting e rischi di gravidanza
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	3	2	36
		% entro Genere	0,2%	0,2%	2,9%
		% entro Sottocategoria della domanda	60,0%	50,0%	31,6%
	femmina	Conteggio	2	2	78
		% entro Genere	0,1%	0,1%	5,4%
		% entro Sottocategoria della domanda	40,0%	50,0%	68,4%
Totale	Conteggio		5	4	114
	% entro Genere		0,2%	0,1%	4,2%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22d) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda (monitoraggio)	
			Sottocategoria mista	Dubbi e chiarimenti sull'appara to genitale maschile
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	120	122
		% entro Genere	9,6%	9,8%
		% entro Sottocategoria della domanda	39,3%	96,1%
	femmina	Conteggio	185	5
		% entro Genere	12,7%	0,3%
		% entro Sottocategoria della domanda	60,7%	3,9%
Totale	Conteggio		305	127
	% entro Genere		11,3%	4,7%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%

Tab 22e) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Dimensioni del pene	Difficoltà di erezione	Eiaculazione/orgasmo maschile
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	54	49	56
		% entro Genere	4,3%	3,9%	4,5%
		% entro Sottocategoria della domanda	96,4%	87,5%	93,3%
	femmina	Conteggio	2	7	4
		% entro	0,1%	0,5%	0,3%
		% entro Sottocategoria della domanda	3,6%	12,5%	6,7%
Totale	Conteggio		56	56	60
	% entro Genere		2,1%	2,1%	2,2%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22f) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Disturbi dell'apparato genitale maschile	Profilattico : istruzioni per l'uso	Profilattico roto/sfilato
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	111	12	20
		% entro Genere	8,9%	1,0%	1,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	94,1%	52,2%	40,0%
	femmina	Conteggio	7	11	30
		% entro Genere	0,5%	0,8%	2,1%
		% entro Sottocategoria della domanda	5,9%	47,8%	60,0%
Totale	Conteggio		118	23	50
	% entro Genere		4,4%	0,9%	1,9%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22g) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili "sotto_categorie"

			Sottocategoria della domanda		
			Profilattici: perdite e mestruazioni	Altri metodi ormonali oltre la "pillola"	Contraccezione: dubbi e chiarimenti
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	0	0	11
		% entro Genere	0,0%	0,0%	0,9%
		% entro Sottocategoria della domanda	0,0%	0,0%	47,8%
	femmina	Conteggio	3	11	12
		% entro Genere	0,2%	0,8%	0,8%
		% entro Sottocategoria della domanda	100,0%	100,0%	52,2%
Totale	Conteggio		3	11	23
	% entro Genere		0,1%	0,4%	0,9%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22h) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili "sotto_categorie"

			Sottocategoria della domanda		
			Verginità	Dubbi e chiarimenti sull'apparato genitale femminile	Ciclo mestruale
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	16	9	8
		% entro Genere	1,3%	0,7%	0,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	22,5%	30,0%	13,1%
	femmina	Conteggio	55	21	53
		% entro Genere	3,8%	1,4%	3,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	77,5%	70,0%	86,9%
Totale	Conteggio		71	30	61
	% entro Genere		2,6%	1,1%	2,3%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22i) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Disturbi dell'apparato genitale femminile	Gravidanza	Informazioni sulle MST
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	13	9	16
		% entro Genere	1,0%	0,7%	1,3%
		% entro Sottocategoria della	12,4%	20,9%	48,5%
	femmina	Conteggio	92	34	17
		% entro Genere	6,3%	2,3%	1,2%
		% entro Sottocategoria della	87,6%	79,1%	51,5%
Totale	Conteggio		105	43	33
	% entro Genere		3,9%	1,6%	1,2%
	% entro Sottocategoria della		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22l) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Baci e malattie	Rapporti sessuali e malattie	Rapporti anali e malattie
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	5	24	7
		% entro Genere	0,4%	1,9%	0,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	83,3%	75,0%	100,0%
	femmina	Conteggio	1	8	0
		% entro Genere	0,1%	0,5%	0,0%
		% entro Sottocategoria della domanda	16,7%	25,0%	0,0%
Totale	Conteggio		6	32	7
	% entro Genere		0,2%	1,2%	0,3%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22m) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Rapporti orali e malattie	Masturbaz ione e malattie	Malattie ed esami clinici
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	69	27	10
		% entro Genere	5,5%	2,2%	0,8%
		% entro Sottocategoria della domanda	77,5%	81,8%	66,7%
	femmina	Conteggio	20	6	5
		% entro Genere	1,4%	0,4%	0,3%
		% entro Sottocategoria della domanda	22,5%	18,2%	33,3%
Totale	Conteggio		89	33	15
	% entro Genere		3,3%	1,2%	0,6%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22n) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Masturbaz ione e fantasie	Dubbi e paure sulla masturbazi one	Masturbaz ione femminile
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	7	53	3
		% entro Genere	0,6%	4,3%	0,2%
		% entro Sottocategoria della domanda	77,8%	88,3%	13,6%
	femmina	Conteggio	2	7	19
		% entro Genere	0,1%	0,5%	1,3%
		% entro Sottocategoria della domanda	22,2%	11,7%	86,4%
Totale	Conteggio		9	60	22
	% entro Genere		0,3%	2,2%	0,8%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22o) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Dubbi e paure sul proprio orientamento sessuale	Pillola: istruzioni per l'uso	Dimenticanze/cambi o pillola
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	43	7	5
		% entro Genere	3,4%	0,6%	0,4%
		% entro Sottocategoria della domanda da inizio monitoraggio)	87,8%	7,3%	11,6%
	femmina	Conteggio	6	89	38
		% entro Genere	0,4%	6,1%	2,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	12,2%	92,7%	88,4%
Totale		Conteggio	49	96	43
		% entro Genere	1,8%	3,6%	1,6%
		% entro Sottocategoria della domanda	100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22p) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda		
			Pillola: perdite e mestruazioni	Pillola e farmaci	PGD: istruzioni per l'uso
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	2	1	3
		% entro Genere	0,2%	0,1%	0,2%
		% entro Sottocategoria della domanda	14,3%	2,3%	12,5%
	femmina	Conteggio	12	42	21
		% entro Genere	0,8%	2,9%	1,4%
		% entro Sottocategoria della domanda	85,7%	97,7%	87,5%
Totale		Conteggio	14	43	24
		% entro Genere	0,5%	1,6%	0,9%
		% entro Sottocategoria della domanda	100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22q) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili "sotto_categorie"

			Sottocategoria della domanda		
			PGD e rischi di gravidanza	PGD: perdite e mestruazioni	PGD e pillola anticoncezionale
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	12	7	0
		% entro Genere	1,0%	0,6%	0,0%
		% entro Sottocategoria della domanda	21,8%	12,3%	0,0%
	femmina	Conteggio	43	50	5
		% entro Genere	3,0%	3,4%	0,3%
		% entro Sottocategoria della domanda	78,2%	87,7%	100,0%
Totale	Conteggio		55	57	5
	% entro Genere		2,0%	2,1%	0,2%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22r) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili "sotto_categorie"

			Sottocategoria della domanda		
			Prime esperienze dei ragazzi	Prime esp. delle ragazze	Petting
Genere	maschio	Conteggio	66	1	3
		% entro Genere	5,3%	0,1%	0,2%
		% entro Sottocategoria della domanda	97,1%	0,8%	33,3%
	femmina	Conteggio	2	131	6
		% entro Genere	0,1%	9,0%	0,4%
		% entro Sottocategoria della domanda	2,9%	99,2%	66,7%
Totale	Conteggio		68	132	9
	% entro Genere		2,5%	4,9%	0,3%
	% entro Sottocategoria della domanda		100,0%	100,0%	100,0%

Tab 22s) Tavola di contingenza della variabile genere con le variabili “sotto_categorie

			Sottocategoria della domanda	Totale
			Prime perdite e mestruazioni	esp.: e
Genere dell'utenza	maschio	Conteggio	9	1247
		% entro Genere	0,7%	100,0%
		% entro Sottocategoria della domanda	29,0%	46,2%
	femmina	Conteggio	22	1455
		% entro Genere	1,5%	100,0%
		% entro Sottocategoria della domanda	71,0%	53,8%
Totale		Residui corretti	1,9	
		Conteggio	31	2702
		% entro Genere	1,1%	100,0%
		% entro Sottocategoria della domanda	100,0%	100,0%

Capitolo 5

Allegato n° 10: Questionario di *care satisfaction*

STRADANOVE



Comune di Modena

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER LA RUBRICA “SESSO E VOLONTIERI” Rivolto agli utenti del sito www.stradanove.net

Gentile amico/a di Stradanove,

è la Redazione della RUBRICA “SESSO E VOLONTIERI” che ti scrive.

Ti abbiamo ricontattato a distanza di tempo poiché in passato hai scritto alla Rubrica “Sesso e Volontieri”, che ti ricordiamo essere un servizio on-line in cui i giovani possono inviare le loro domande sui temi della sessualità, affettività, contraccezione, ecc. e ricevere una risposta da un esperto qualificato. Ti chiediamo, dunque, di dedicarci qualche minuto del tuo tempo per compilare un questionario sulla Consulenza on-line, perché la tua opinione è per noi molto importante per poter migliorare questa Rubrica!

Questa Ricerca è promossa dal Centro Studi e Documentazione sulla Condizione Giovanile (Assessorato alle Politiche Giovanili del Comune di Modena), curata dall'ufficio Studi e Ricerche del Comune di Modena e in collaborazione con il Corso di Metodologia della Ricerca Sociale condotto dal Professor Leonardo Altieri presso la Facoltà di Scienze Politiche di Bologna. La parte operativa è svolta con la collaborazione della Dottoranda in Sociologia Olga Gaudio.

Ti garantiamo l'anonimato, poiché ogni tua risposta è elaborata insieme a quelle di altre centinaia di giovani e gli identificativi sono disgiunti dalle risposte fornite. Inoltre ti informiamo che sei tutelato dalla Legge sulla Privacy (Dlgs 196/2003).

I risultati della ricerca saranno disponibili fra qualche mese sul sito www.stradanove.net. Per qualsiasi dubbio o chiarimento puoi telefonare al numero 059.2034852. Se non vuole rispondere al questionario e non desidera essere ricontattato in futuro le chiediamo di rispondere alla mail scrivendo in oggetto “cancella”. Per partecipare ti chiediamo di collegarti al seguente indirizzo del Comune di Modena e compilare il questionario: <<<---LINK--->>>

Fiduciosi, ti ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e la disponibilità. Cordialissimi,

Redazione di Stradanove

Leggi con attenzione le domande e le eventuali indicazioni tra parentesi!

TI RICORDIAMO CHE:

Stradanove è il portale web dell'Assessorato alle Politiche Giovanili del Comune di Modena. E' un network settimanale, nato nel 1997, che si rivolge ai giovani. L'informazione che fornisce è organizzata in due aree: l'area dell'intrattenimento e l'area di servizi di consulenza on-line.

- L'area dell'intrattenimento è nata per informare delle opportunità che il territorio modenese offre ai giovani ed ha come scopo quello di promuovere protagonismo e creatività degli stessi.

- L'area delle consulenze on-line, invece, offre un servizio di approfondimento rispetto alle tematiche della sessualità, della sicurezza stradale, delle nuove forme di tossicodipendenza e delle dipendenze da gioco d'azzardo. I giovani interessati, in maniera del tutto anonima, possono inviare via e-mail le proprie domande e ricevere una risposta da un gruppo di esperti qualificati.

Se vuoi approfondire gli argomenti sopra citati, puoi visitare il sito www.stradanove.net
Buon Lavoro!

[1) AREA DI CONSULENZA ON-LINE SULLA SESSUALITA' (NOTA TECNICA)]

1. Come hai conosciuto il Servizio di Consulenza on-line sulla sessualità del sito www.stradanove.net ?

(MASSIMO DUE RISPOSTE)

[NOTA TECNICA: domanda per l'analisi fattoriale/domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Parlando con il/la partner
 - 2 Tramite gli amici
 - 3 Mediante altri siti
 - 4 Parlando con i genitori
 - 5 Tramite fratelli-sorelle
 - 6 Tramite altri famigliari
 - 7 Mediante motori di ricerca
 - 8 Tramite operatori dei Servizi Territoriali (es. consultorio adolescenti, consultori famigliari, studi privati, ecc.)
 - 9 Mediante il passaparola
 - 10 Mediante i social network
 - 11 Navigando sul sito www.stradanove.net
 - 12 Tramite gli insegnanti
 - 95 Non ricordo
 - 14 Altro [
- SPECIFICARE.....]

2. Ci possono essere vari motivi per cui un giovane si rivolge ad un Servizio di Consulenza on-line sui temi della sessualità; qui di seguito te ne proponiamo alcuni e ti chiediamo, per ciascuno di essi, di indicare quanto hanno inciso sulla tua scelta di rivolgerti al Servizio (1=per nulla | 10=molto): (DAI UN VOTO PER OGNI RIGA)

[NOTA TECNICA: domanda per l'analisi fattoriale/domanda per tutti, non c'è filtro]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere –

1 La curiosità

Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante

2 La mancanza o inadeguatezza dei Servizi Territoriali

Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 3 I tempi d'attesa troppo lunghi per una visita specialistica
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 4 L'imbarazzo ad affrontare il tema della sessualità/affettività
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 5 Perché a scuola non si affronta il tema della sessualità/affettività
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 6 Perché in famiglia non si affronta il tema della sessualità/affettività
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 7 Per avere un ulteriore parere da un Esperto
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 8 Perché il Servizio di Consulenza on-line è gratuito
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 9 Per avere una risposta rapida a quesiti urgenti
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante
 10 Per rimanere nell'anonimato
 Per nulla importante O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto importante

d2bis **Per** **Altro** **motivo** **molto** **importante**
 [SPECIFICARE.....]

3. Conosci altri siti di Consulenza on-line sulla sessualità oltre alla Rubrica “Sesso e Volentieri” del sito www.stradanove.net ?

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

1 Sì [SPECIFICARE IL NOME DEL SITO SE
 POSSIBILE.....]

2 No

97 Preferisco non rispondere

[2) AREA RUBRICA (NOTA TECNICA)]

4. Nel corso dell'ultimo anno quante volte hai consultato/visitato la Rubrica “Sesso e Volentieri”?

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

1 Mai

2 Occasionalmente

3 Spesso

95 Non ricordo bene

5. Ti è capitato di segnalare a qualcuno il sito di Stradanove o la Rubrica “Sesso e volentieri”?

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

1 Sì

2 No

95 Non ricordo bene

6. Quale area tematica della Rubrica “Sesso e Volentieri” vorresti che fosse maggiormente approfondita?

(MASSIMO DUE RISPOSTE)

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Andrologia
- 2 Contraccezione
- 3 Ginecologia
- 4 Malattie sessualmente trasmesse
- 5 Masturbazione
- 6 Orientamento sessuale
- 7 Pillola
- 8 Pillola del giorno dopo
- 9 Prime esperienze
- 10 Psicologia
- 11 Rapporti sessuali
- 12 Nessuna
- 97 Non mi sento di rispondere

7. Nella Rubrica “Sesso e Volentieri” manca qualche argomento che ritieni importante?

(COMPLETA LO SPAZIO VUOTO OPPURE LASCIA IN BIANCO)

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[.....]

[3] AREA ESPERTO (NOTA TECNICA)

8. Che tipo di risposta hai ricevuto dalla Rubrica “Sesso e Volentieri”?

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, con filtro → la risp 2 rinvia alla domanda 9, le altre alla 10]

- 1 Automatica (nei periodi di sospensione del Servizio di Consulenza on-line)
- 2 Da Esperto, che mi ha risposto direttamente
- 3 Da Esperto e mi ha rimandato alle FAQ e all'Archivio “Domande e Risposte”
- 4 Da Redazione Stradanove
- 95 Non ricordo bene

9. Dai un giudizio riguardo la risposta che hai ricevuto dall'Esperto della Rubrica “Sesso e Volentieri:

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

(DAI UN VOTO PER OGNI RIGA)

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere –

- 1 La risposta
non ha assolutamente risolto O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 ha assolutamente risolto
la mia questione
- 2 La risposta era
per nulla sensibile alla mia questione O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 era molto
sensibile alla mia questione
- 3 La risposta era
per nulla amichevole O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto amichevole
- 4 la risposta era
per nulla approfondita O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto approfondita
- 5 la risposta era
per nulla comprensibile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto comprensibile

6 La risposta era
per nulla professionale O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto professionale
7 Complessivamente il mio giudizio sulla risposta ricevuta è
Per nulla positivo O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto positivo

10. Hai scritto una seconda volta alla Rubrica “Sesso e Volentieri”? (multipla)

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Sì, ho nuovamente scritto ed ho ricevuto una risposta automatica
- 2 Sì, ho nuovamente scritto ed ho ricevuto una risposta dall'Esperto
- 3 Sì, ho nuovamente scritto ed ho ricevuto una risposta dalla Redazione di Stradanove
- 4 Sì, ho nuovamente scritto ma non ho ricevuto nessun tipo di risposta
- 5 Non ho più inviato domande
- 95 Non ricordo bene

[4] AREA FAQ E ARCHIVIO (NOTA TECNICA)

11. Hai mai letto le FAQ della Rubrica “Sesso e Volentieri”?

[NOTA TECNICA: domanda con filtro →la risposta 2 e 95 rimandano direttamente alla domanda 13]

- 1 Sì
- 2 No
- 95 Non ricordo bene

12. Dai un giudizio riguardo le FAQ della Rubrica “Sesso e Volentieri”:

(DAI UN VOTO PER OGNI RIGA)

[NOTA TECNICA: domanda filtrata dalla precedente]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere)

- 1 FAQ per nulla approfondite O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 FAQ molto approfondite
- 2 FAQ per nulla comprensibili O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 FAQ molto comprensibili
- 3 FAQ per nulla utili O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 FAQ molto utili
- 4 FAQ per nulla facili da consultare O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 FAQ molto facili da consultare
- 5 FAQ per nulla aggiornate O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 FAQ molto aggiornate
- 6 Complessivamente il mio giudizio sulle FAQ è
per nulla positivo O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto positivo

13. Hai mai letto l'Archivio “Domande e Risposte” della Rubrica “Sesso e volentieri”?

[NOTA TECNICA: domanda con filtro →la risposta 2 e 95 rimandano direttamente alla domanda 15]

- 1 Sì
- 2 No
- 95 Non ricordo bene

14. Dai un giudizio riguardo l'Archivio "Domande e Risposte" della Rubrica "Sesso e Volentieri":

(DAI UN VOTO PER OGNI RIGA)

[NOTA TECNICA: domanda filtrata dalla precedente]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere)

1 Archivio per nulla approfondito O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Archivio molto approfondito

2 Archivio per nulla comprensibile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Archivio molto comprensibile

3 Archivio per nulla utile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto utile

4 Archivio per nulla facile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Archivio molto facile da consultare

5 Archivio per nulla aggiornate O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Archivio molto aggiornate

6 Complessivamente il mio giudizio sull'Archivio è

per nulla positivo O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto positivo

15. Dai un giudizio complessivo (Consulenza, FAQ, Archivio, ecc.) sul Servizio di Consulenza on-line fornito della Rubrica "Sesso e Volentieri"

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere)

1 Complessivamente il mio giudizio sul Servizio di Consulenza on-line è

Per nulla positivo O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto positivo

Hai concluso l'area del questionario relativa alla consulenza on-line e alle tematiche sulla sessualità.

Ora, invece ti verranno poste alcune domande sul sito di Stradanove.

[5) AREA STADANOVE (NOTA TECNICA)]

16pre. Hai mai visitato il sito di Stradanove (www.stradanove.net):

[NOTA TECNICA: domanda con filtro →la risposta 2 e 95 rimandano direttamente alla domanda 18]

1 Sì

2 No

95 Non ricordo bene

16. Dai un giudizio complessivo al sito

(DAI UN VOTO PER OGNI RIGA)

[NOTA TECNICA: domanda filtrata dalla precedente]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere)

1 Sito per nulla approfondito O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 sito molto approfondito

2 Sito per nulla comprensibile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Sito molto comprensibile

3 Sito per nulla utile O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Sito molto utile

4 Sito per nulla facile da utilizzare O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Sito molto facile da utilizzare

5 Sito per nulla aggiornato O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Sito molto aggiornato

6 Complessivamente il mio giudizio sul Sito Stradanove è
Per nulla positivo O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 molto positivo

**17. Hai suggerimenti e/o osservazioni sul sito www.stradanove.net?
(COMPLETA LO SPAZIO VUOTO OPPURE LASCIA IN BIANCO)]**

[NOTA TECNICA: domanda filtrata dalla d16pre

[.....]

[6] AREA SERVIZI TERRITORIALI (NOTA TECNICA)]

18. Avere utilizzato la Rubrica “Sesso e Volentieri” ti ha portato a rivolgerti direttamente ad un operatore sanitario di un servizio pubblico o privato (es. ginecologo, psicologo, andrologo, ecc.)?

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Sì
- 2 No
- 95 Non ricordo bene
- 97 Preferisco non rispondere

19. Esistono sul tuo territorio i Consultori Familiari e/o i Consultorio Adolescenti?

[NOTA TECNICA: domanda con filtro → la risposta 96 rimanda direttamente alla domanda 21]

- 1 Sì, entrambi
- 2 No, entrambi
- 3 Sì ma solo il Consultorio Familiare
- 96 Non so

20. Hai mai utilizzato i servizi del Consultorio Familiare e/o del Consultorio Adolescenti del tuo territorio?

[NOTA TECNICA: filtro precedente (non fare se d19=96)]

- 1 Sì, entrambi
- 2 No, entrambi
- 3 Sì, ma solo il Consultorio Familiare
- 4 Sì, ma solo il Consultorio Adolescenti
- 5 Altro [SPECIFICARE.....]
- 97 Preferisco non rispondere

[7] AREA SOCIO-ANAGRAFICA (NOTA TECNICA)]

A1. Genere [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 maschio
- 2 femmina

A2. Anni Compiuti [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

A3. Il tuo titolo di studio [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[NOTA TECNICA: menù a tendina]

fino a licenza elementare	
licenza media inferiore	
diploma di scuola professionale (3anni)	
diploma di scuola media superiore (5anni)	
laurea	

A4. La tua professione [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[NOTA TECNICA: menù a tendina]

a.LAVORATORI AUTONOMI	b.LAVORATORI DIPENDENTI	c.NON OCCUPATI
imprenditore	dirigente	studente
Libero professionista	quadro/direttivo/tecnico	disoccupato
artigiano/familiare coadiuvante	insegnante/docente	casalinga (in età lavorativa)
commerciante/ familiare coadiuvante	impiegato	casalinga pensionata
agricoltore	operaio	pensionato
collaboratore coordinato continuativo o a progetto	a tempo determinato precario o occasionale	altro non occupato
altro lavoratore autonomo	altro lavoratore dipendente	Se altro specificare:
Se altro specificare:	Se altro specificare:	

A5. Luogo di residenza

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Vivo a Modena
- 2 Vivo in provincia di Modena
- 3 Vivo in un'altra provincia dell'Emilia Romagna
- 4 Vivo in un'altra regione d'Italia [SPECIFICARE.....]
- 5 Vivo in un paese/città della Comunità Europea [SPECIFICARE.....]
- 6 Vivo in un paese/città Extracomunitario [SPECIFICARE.....]

A6. Cittadinanza [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

- 1 Italiana
- 2 Comunitaria
- 3 Extracomunitaria

A7m. Il titolo di studio di tua madre

(RISPOSTA FACOLTATIVA) [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[NOTA TECNICA: menù a tendina]

A7p. Il titolo di studio di tuo padre

(RISPOSTA FACOLTATIVA) [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[NOTA TECNICA: menù a tendina]

A8m. La professione di tua madre

(RISPOSTA FACOLTATIVA) [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[NOTA TECNICA: menù a tendina]

A8p. La professione di tuo padre

(RISPOSTA FACOLTATIVA) [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[8) AREA QUESTIONARIO E OSSERVAZIONI GENERALI (NOTA TECNICA)]

B1. Un'ultima domanda: quanto volentieri hai compilato questo questionario:

(DAI UN VOTO) [NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

O.P.N.R. (Preferisco non rispondere –

Per nulla volentieri O1 O2 O3 O4 O5 O6 O7 O8 O9 O10 Molto volentieri

B2. Se hai qualche suggerimento, consiglio, osservazione che ci vuoi scrivere:

[NOTA TECNICA: domanda per tutti, non c'è filtro]

[.....]

Fine del Questionario.

Grazie ancora per la collaborazione!

SALVA ED ESCI

Riferimenti bibliografici

Bisi S. (2007), *I giovani ed internet: promesse e trabocchetti*, Milano, Franco Angeli.

Borzeowsky D. L. G., Rickert V. I. (2001), *Adolescent cybersurfing for health information: a new resource that crosses barriers*, Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine vol. 155, pp. 813-817.

Briganti A. (a cura di) (2014), *On line education: formare in rete*, Milano Franco Angeli

Calderoni A. (2010), *Aiutare on line*, Salerno, Ecomind.

Cipolla C., Giarelli G., Altieri L. (a cura di) (2007), *Valutare la qualità in sanità: approcci, metodologie e strumenti*, Milano, Franco Angeli.

Corbetta P. (1999), *Metodologia e tecniche della ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.

- *La ricerca sociale: Metodologia e tecniche, II. Le tecniche quantitative*, Bologna, Il Mulino (2003).

Corbetta P., Gasperoni G., Pisati M. (2001), *Statistica per la ricerca sociale*, Bologna, Il Mulino.

Di Fraia G. (2004), *e-Research: Internet per la ricerca sociale e di mercato*, Roma - Bari, Edizioni Laterza.

- *Blog-grafie: identità narrative in rete*, Milano, Guerini Studio (2011).

Henderson V., Grinter R., Starner T. (2005), *Electronic communication by deaf teenagers*, da: <http://www.smartech.gatech.edu/dspace/bitstream/1853/8451/1/05-34.pdf>>.

Holmes L., Ainswoths M. (2004), *The future of on line counseling*, San Diego, Academic Press.

Lovink G. (2012), *Ossessioni collettive: critica dei social media*, Milano, Università Bocconi Editore

Maczewski M. (2002), *Exploring identities through the Internet: Youth experiences on line*, Child & Youth Care Forum, vol. 31, pp.111-129.

Moskowitz D. A., Melton D., Owczarzak J.(2009), *The use of instant message counseling and the internet to facilitate HIV/STD education and prevention*, Patient Education and Counselling, vol.77, pp.20-26.

Van Lankvelt J. J. D. M. (2009), *Internet-based brief sex therapy for heterosexual men with sexual dysfunctions*, Journal of Sexual Medicine, vol. 6.

Riferimenti sitografici

<http://www.helpaids.it>

<http://www.muslimyouth.net/>

<http://www.positiveyouth.com/>

<http://www.proquest.com/>

<http://www.psicologi-italiani.it>

<http://www.psicologo24ore.com>

<http://www.smartech.gatech.edu/dspace/bitstream/1853/8451/1/05-34.pdf>>

<http://spaziogiovani.ausl.pr.it>

<http://www.stradanove.net>

<http://teenforumz.com>

<http://www.teenhelpchat.org/>

<http://www.teenspacespazioadolescenti.blogspot.it>

<http://www.whitespace.it>

<http://www.youth2youth.co.uk>

<http://www.youthline.co.nz>

<http://www.youthnoise.com>

Ringraziamenti

Ringrazio il Prof. Altieri della pazienza, della disponibilità e per gli insegnamenti che mi ha trasmesso in questi lunghi anni universitari.

Grazie al dott. Sergio Ansaloni, alla dott.ssa Alessandra Lotti, al dott. Giovanni Scalambra e a tutto lo staff del centro studi e dell'ufficio ricerca del Comune di Modena che mi hanno sostenuto tecnicamente, professionalmente e moralmente nei cinque anni trascorsi.

Grazie ad Alessandro, mio compagno di vita, che ha saputo aiutarmi costantemente per la buona riuscita degli studi universitari e di questa tesi.

Grazie alla mamma Caterina, al papà Gianfranco e a mia sorella Sofia che mi sono sempre vicini e che negli ultimi anni hanno saputo incoraggiarmi, spronarmi e tenermi la mano anche a qualche chilometro di distanza da casa. A loro devo quel che sono e quel che valgo.

Grazie ai miei amici e soprattutto a Carlotta e Gabriele che sono sempre presenti, interessati ed affezionati a me e alla mia dolce metà.

Infine ringrazio la Sociologia per avermi fatto scoprire il mondo sotto i suoi occhi e un piccolo grazie anche a me che ho tenuto duro e ce l'ho fatta!

Di cuore

Olga