



L'HOMELESSNESS NEL TERRITORIO METROPOLITANO TORINESE: CONOSCERE PER INTERVENIRE

Roberto Albano, Cesare Bianciardi



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI TORINO

**L'HOMELESSNESS
NEL TERRITORIO
METROPOLITANO
TORINESE:
CONOSCERE
PER INTERVENIRE**

Roberto Albano, Cesare Bianciardi

Collane@unito.it
Università di Torino

ISBN: 9788875902209

I edizione: aprile 2022



Quest'opera è distribuita con Licenza [Creative Commons Attribuzione - Condividi allo stesso modo 4.0 Internazionale](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

Disegno grafico e copertina: Città metropolitana di Torino

Gli Autori

Roberto Albano (Torino, 1962), professore associato di Sociologia generale presso il Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino, dove è stato presidente del Corso di Laurea in Servizio sociale. È componente del Comitato scientifico dell'Osservatorio sul MUtamento Sociale e l'Innovazione Culturale (MU.S.I.C.).

Cesare Bianciardi (Siena, 1980), metodologo della ricerca e progettista sociale, formatosi e perfezionatosi all'Università degli Studi di Siena. Già borsista e assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino, dove attualmente insegna Metodi e tecniche del Servizio sociale al Corso di Laurea in Servizio sociale.

Indice

| | |
|--|-----------|
| Introduzione..... | 1 |
| 1. precedenti step di indagine | 3 |
| 2. Il percorso del 2021: capitalizzare l'informazione? | 6 |
| 2.1. La metodologia adottata..... | 6 |
| 3. I risultati del percorso d'indagine | 10 |
| 3.1. Il sistema informativo e la condivisione dell'informazione | 11 |
| 3.2. Le persone senza dimora: la percezione degli operatori..... | 16 |
| 4. Conclusioni..... | 21 |
| Bibliografia | 24 |
| <i>Allegato A – Questionario bisogni informativi sulla popolazione homeless.....</i> | <i>27</i> |
| <i>Allegato B – Traccia di intervista per gli operatori di Pinerolo, Rivoli, Settimo Torinese e Chivasso</i> | <i>37</i> |
| <i>Allegato C – Traccia focus group operatori territori di Pinerolo, Rivoli, Settimo Torinese e Chivasso</i> | <i>39</i> |

Introduzione

I *dati* sono simboli con i quali rappresentiamo la realtà, realtà che può essere costituita da persone, oggetti, fatti ed attività.

Il dato grezzo non ha di per sé alcun significato preciso, ma lo assume se a esso colleghiamo un *descrittore* sotto forma di unità di misura o di riferimento: è in tal modo che nasce l'informazione.

L'informazione è, pertanto, un "prodotto" dell'elaborazione del dato, un prodotto che riduce il nostro grado di incertezza e ci mette nelle condizioni di poter prendere delle decisioni (Maggian, 1991).

Il sistema informativo assume, pertanto, un ruolo centrale nella progettazione e programmazione dei servizi, poiché consente di raccogliere in maniera puntuale dati, a loro volta elaborabili in risultati che sono potenziali informazioni, utilizzabili come premesse decisionali.

Lo sviluppo di adeguati sistemi informativi, costruiti in ottica di tipo *bottom-up*, non calati dall'alto e adeguati alle necessità delle organizzazioni e a far dialogare i vari attori della rete dei servizi, diviene, quindi, elemento nodale per lo sviluppo delle policies stesse. Ciò appare ancora più vero se è applicato a un'area dai contorni indefiniti e mutevoli, come quella dell'*homelessness*.

Tuttavia, non è scontato e banale affermare che l'informazione utile passa dal corretto sviluppo e impiego del sistema informativo: la tendenza a riprodurre dati in altri sistemi di raccolta non istituzionali o informali, la scarsa interoperabilità tra le varie piattaforme, la difficoltà di sintesi dei risultati in reportistica utilizzabile per la programmazione e la valutazione dei servizi sono, purtroppo, elementi ricorrenti nelle indagini effettuate sui sistemi informativi nei servizi socioassistenziali (Albano, Curzi, Radin, 2020).

Inoltre, per consentire obiettive valutazioni degli interventi e per poter trarre giudizi sulla loro efficacia, tenendo conto dell'evoluzione dei bisogni, occorre continuità temporale dei flussi informativi; continuità data da raccolte ed estrazioni periodiche di dati (Bacchi, Francalani, Motta, 2001).

Già da questa breve premessa si può comprendere perché si è andati a esplorare i sistemi informativi dei servizi sociali del territorio metropolitano come primo passo per la costruzione di strategie di intervento, programmate, coordinate e di rete, in relazione al fenomeno dell'*homelessness*: una informazione costante e puntale sul fenomeno, costituisce il primo passo per lo sviluppo di azioni sinergiche per affrontarlo. La creazione di un osservatorio permanente sulle povertà metropolitane dovrebbe costituire, poi, lo strumento operativo per far sì che i flussi informativi siano costanti e realmente utili per il riorientamento delle policies.

Da questa indagine è, tra altre cose, emerso che gli operatori dei servizi sono interessati e pienamente consapevoli dell'importanza che i sistemi informativi giocano per la programmazione e la valutazione negli odierni servizi territoriali. Come ci ha detto una assistente sociale che abbiamo intervistato: «durante la pandemia abbiamo visto che avere tutto sul sistema informativo – agenda, prestazioni,

documenti – ci ha proprio salvato; le agende erano in ufficio mentre il sistema informativo era accessibile a tutti noi».

Recenti ricerche hanno evidenziato come la maggior parte dei professionisti dell'aiuto sia attenta e ricettiva nei confronti dell'impiego delle nuove tecnologie digitali (Bianciardi, Cellini, Radin, 2022); la presente ricerca mette, inoltre, in evidenza che è una necessità essere "messi nelle condizioni di" utilizzare nella loro pienezza gli strumenti di produzione e condivisione del dato. Quest'ultimo punto poggia, a sua volta, sul soddisfacimento di un'esigenza fondamentale, ben espressa dalle operatrici e dagli operatori che hanno collaborato alla ricerca, ovvero quella di trovare e condividere una definizione comune in relazione al fenomeno dell'homelessness; condivisa ma, al tempo stesso, capace di rispecchiare la realtà che si osserva nei servizi.

Ci auguriamo, quindi, che questo lavoro possa costituire un contributo che porti a percorsi di condivisione dell'informazione, con ricadute positive sulle pratiche d'intervento per il contrasto alla grave emarginazione adulta.

1. I precedenti step di indagine

L'indagine della quale presentiamo i primi risultati è parte di un più ampio percorso di ricerca comprendente due precedenti step che vale la pena di seguito richiamare brevemente.

Nel gennaio del 2016, la Città metropolitana di Torino, siglava un accordo con il Comitato Promotore S-NODI - Programma Azioni di Sistema di Caritas Italiana¹, per una prima mappatura delle risorse destinate alla grave marginalità adulta sul territorio metropolitano torinese. Tale primo step di indagine aveva l'obiettivo di ricostruire l'entità del fenomeno, includendo nel percorso anche le persone utenti degli enti di terzo settore, e al contempo mappare le strutture/risorse dedicate ad affrontare l'homelessness sugli oltre trecento Comuni del territorio metropolitano, afferenti a diciannove Enti gestori delle funzioni socioassistenziali. Dalla ricerca era escluso il Comune capoluogo, Torino.

In tale occasione, per definire la grave marginalità adulta, e più nello specifico l'homelessness, si utilizzò la Classificazione Internazionale ETHOS², ufficialmente adottata dalla Commissione europea nel febbraio del 2013³; pertanto, il dato includeva non solo le persone che vivono per strada, i cosiddetti "senza casa" e "senza tetto" e che accedono ai servizi di bassa soglia (*primary homelessness*), ma anche le persone in sistemazioni insicure e in sistemazioni inadeguate (*secondary homelessness*). Per scelta metodologica, e per uniformarsi con le rilevazioni Istat del 2011 e del 2014 (Istat, 2012 e Istat, 2015), furono escluse le persone straniere in carico a strutture come CARA, SPRAR, CPR, CAS.

I risultati di questo primo percorso furono presentati in un research report dal titolo *Homelessness. Uno sguardo sul territorio della Città metropolitana di Torino* (Bianciardi, 2017). Pur nei limiti di una ricognizione solo numerica, da tali risultati emergeva la ricchezza di risorse presente sul territorio metropolitano extra-capoluogo: 101 strutture censite tra dormitori, social housing, mense, centri d'ascolto per la distribuzione di beni di prima necessità, nel 82% dei casi gestite da enti di terzo settore; 36 gli uffici di servizio sociale impegnati quotidianamente con utenza homeless; 47 i Comuni che risultavano interessati dal fenomeno e 30 quelli che concedevano la residenza anagrafica in una via fittizia per permettere ai senza dimora l'accesso alle prestazioni sociali e sanitarie; 550 le persone senza dimora in carico ai servizi sociali pubblici e alle strutture gestite dal terzo settore.

Nel 2018, si è proceduto con una seconda indagine, curata dal Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università di Torino; oltre ad aggiornare il dato già raccolto nello step precedente, si è andati a studiare più nello specifico la governance del fenomeno dell'homelessness e si è giunti alla definizione dei

¹ Il Comitato promotore S-NODI è un organo attuativo del programma Azioni di Sistema, nato come spin-off dell'Osservatorio Caritas delle povertà e delle risorse di Torino: il programma prevede la strutturazione di collaborazioni progettuali durature tese a mettere in connessione gli interventi di promozione umana con le risorse territoriali; <https://www.caritas.torino.it/page.php?item=060101>.

² <http://www.feantsa.org/en/toolkit/2005/04/01/ethos-typology-on-homelessness-and-housing-exclusion>.

³ <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=celex%3A52013SC0042>.

profili d'utenza ricorrenti. Anche in tal caso i risultati del percorso sono stati inclusi in un rapporto d'indagine, dal titolo *Homeless. Chi sono e come si interviene sui territori metropolitani torinesi* (Bianciardi, 2019a).

Questa seconda ricerca, più strutturata e condotta seguendo un *mixed methods design* - il censimento delle persone utenti e delle strutture si univa a interviste discorsive a testimoni privilegiati e persone in condizione di grave marginalità adulta e a focus group con operatori del territorio - permise, innanzitutto, di censire 111 unità in più, grazie a una annotazione più puntuale del fenomeno.

L'importante obiettivo di definire i profili d'utenza ricorrenti fu raggiunto grazie alla collaborazione di quattro territori campione: Pinerolo, Rivoli, Settimo Torinese e Chivasso. Tali territori furono selezionati seguendo due criteri, ovvero il numero di presenze rilevate nel 2017 (sopra 55 persone utenti senza dimora in carico ai servizi pubblici e alle strutture di terzo settore) e l'attribuzione della residenza anagrafica fittizia quale primo indicatore di un processo strutturato di presa in carico.

I profili individuati erano tre:

- *profilo A*: persone che "occasionalmente compaiono sul territorio", "in transito", che paiono non avere interesse a intraprendere un percorso di presa in carico presso i servizi sociali territoriali. Laddove vi sia una rete strutturata di servizi di accoglienza, l'intervento è limitato ad affrontare l'emergenza ed è di breve durata. L'intervento scaturisce, nella maggior parte dei casi dalle segnalazioni di cittadini che individuano in queste persone delle "fonti di disturbo".
- *profilo B*: persone con delle "fragilità pregresse" (dipendenza, malattia, problemi familiari, skills sociali e/o professionali tendenzialmente basse) che "in altri periodi se la sarebbero cavata" e avrebbero mantenuto una casa ma oggi non riescono più a farlo a causa di una generale precarizzazione del lavoro e di una sempre maggiore debolezza e contrazione delle reti primarie di supporto. Tali persone hanno però "dimestichezza a rivolgersi ai servizi" e rientrano facilmente in percorsi strutturati di presa in carico. Da notare che gli operatori mettevano in evidenza la presenza, all'interno di questo profilo di persone di persone che rifiutano la promiscuità di soluzioni alloggiative come dormitori e housing sociali e che aderiscono solo parzialmente a percorsi di assistenza,

LE PRECEDENTI RICERCHE SUL TERRITORIO METROPOLITANO TORINESE:

2017: MAPPATURA DELLE STRUTTURE/SERVIZI E DELLE PERSONE IN CARICO

2018: STUDIO DELLA GOVERNANCE E INDIVIDUAZIONE DEI PROFILI D'UTENZA RICORRENTI

101 STRUTTURE (SOCIAL HOUSING, MENSE, DORMITORI, CENTRI D'ASCOLTO, CENTRI DIURNI...)

82% GESTITE DA ENTI DI TERZO SETTORE

36 UFFICI DI SERVIZIO SOCIALE DEDICATI

661 PERSONE HOMELESS IN CARICO (CLASSIFICAZIONE ETHOS)

74 % DEI CASI IN SECONDARY HOMELESSNESS

preferendo permanere in situazioni abitative inadeguate e instabili (accoglienza temporanea da conoscenti o alloggi di fortuna) che non consentono di sviluppare pienamente un progetto personalizzato di intervento verso l'autonomia;

- *profilo C*: persone che hanno una vita – come la definivano gli operatori – "del tutto normale", inseriti in società e con capacità lavorative non necessariamente basse; vivono anch'essi l'attuale precarietà lavorativa e posseggono una rete parentale e amicale con poca capacità di supporto. A causa di un "evento inaspettato" (perdita del lavoro, separazione dal coniuge, lutto improvviso) non riescono più a mantenersi un alloggio.

Queste persone "non hanno sviluppato resilienza" a tali eventi e, prima di rivolgersi ai servizi, iniziano una sorta di "scivolamento verso il basso": è estremamente difficile "agganciarli" in una fase precoce ma laddove si riesce a farlo spesso l'intervento è "risolutivo", con pieno ritorno all'autonomia.

2. Il percorso del 2021: capitalizzare l'informazione?

Nel mese di aprile del 2021, Città metropolitana di Torino ha siglato un nuovo accordo con il Dipartimento di Culture, Politica e Società per un ulteriore step d'indagine, accordo che ha previsto una indagine preliminare per la creazione di un osservatorio permanente sul fenomeno della grave marginalità adulta nel territorio metropolitano; in prospettiva, tale osservatorio dovrebbe avere quali finalità principali la condivisione dell'informazione sul fenomeno dell'homelessness e lo sviluppo di progettualità per l'attrazione di risorse specifiche.

L'idea di lavorare sulle concrete possibilità di condivisione di dati e informazioni nasce dalla convinzione che, soprattutto in relazione a un fenomeno complesso quale è quello dell'homelessness, le strategie di governance collaborativa, intese come reali passaggi verso l'innovazione del governo locale (D'Antonio, Testa, 2021: 158), debbano necessariamente passare dalla condivisione dell'informazione.

L'accessibilità a dati validi e aggiornati può consentire ai territori di muoversi autonomamente rispetto alla progettazione e alla programmazione degli interventi, ottenendo come risultati una maggiore efficienza nell'uso delle risorse e maggior efficacia e strutturalità degli interventi stessi; al tempo stesso, la condivisione del dato permetterebbe di sviluppare strategie di collaborazione durature nel tempo per affrontare adeguatamente e in maniera flessibile e personalizzata i bisogni dei beneficiari.

La condivisione delle informazioni e l'accessibilità delle stesse, infatti, favorisce strategie di collaborazione concrete che si alimentano nel tempo e che, entrando a regime, definiscono modalità appropriate e più efficaci di intervento.

2.1. La metodologia adottata

Il presente percorso d'indagine, pur nella sua indipendenza, si pone in ideale continuità con le indagini precedenti, e integra un approccio di tipo quantitativo con un approccio di tipo qualitativo, vedendoli come "poli di un ideale continuum" (Torrioni, 2015). Segnatamente, si è scelto di adottare un *mixed methods design* che ha integrato una prima parte di rilevazione attraverso uno strumento quantitativo – la web survey – con una seconda nella quale sono stati impiegati due strumenti qualitativi, le interviste discorsive e il focus group. Nella convinzione che, nell'ambito specifico dei servizi socioassistenziali, la ricerca sia strumento teso alla effettiva trasformazione del contesto oggetto di indagine (Dellavalle, Bianciardi, 2021), ci si è orientati per una ricerca-azione partecipativa (*participatory action research* – RAP), nella quale la stretta collaborazione degli attori coinvolti nel processo di ricerca sin dalle prime fasi di formulazione della domanda cognitiva è elemento imprescindibile (Albano, 2012).

Il lavoro di ricerca ha avuto avvio nell'aprile 2021, con due incontri preparatori (1 e 15 aprile 2021) tra i ricercatori del Dipartimento CPS e i funzionari della Città metropolitana di Torino, incontri nei quali sono state esplicitate le rispettive competenze ed esigenze conoscitive.

Successivamente, si è approntata una prima bozza di questionario destinato agli operatori dei servizi pubblici e delle organizzazioni di terzo settore presenti sui territori dei 18 enti gestori che riuniscono i 311 Comuni dell'area metropolitana⁴. Detta bozza è stata revisionata e integrata attraverso scambi costanti con Città metropolitana di Torino per giungere allo strumento di rilevazione definitivo: ciò ha portato all'inserimento di una specifica sezione dedicata alle percezioni di mutamento dei profili delle persone homeless rispetto a quanto emerso nei precedenti step d'indagine (2017 e 2018).

Il percorso è stato, poi, presentato il 7 maggio 2021 in seno alla IV Commissione Consiliare metropolitana, alla presenza dei Sindaci dei Comuni afferenti all'Ente e ottenendo la disponibilità dei territori alla collaborazione.

Sono, quindi, seguiti alcuni incontri (31 maggio, 6 luglio, 28 settembre 2021), tesi a condividere il percorso con i Direttori e le Direttrici dei Consorzi socioassistenziali, i e le responsabili di Area, gli operatori e le operatrici dei servizi sociali e con i e le rappresentanti del terzo settore; tali incontri sono stati finalizzati a raccogliere indicazioni per la progettazione delle successive fasi della ricerca.

Lo strumento di rilevazione definitivo (v. Allegato A) approntato per la survey è risultato composto da 34 domande a scelta singola o multipla, suddivise in 5 sezioni: Anagrafica; Descrizione del sistema informativo istituzionale; Descrizione del sistema informativo informale; Valutazione del sistema informativo istituzionale; Le persone senza dimora in carico al suo Servizio.

Per facilitarne la diffusione e compilazione, il questionario è stato trasferito sulla piattaforma Uniquet di UniTo che utilizza il software LimeSurvey, generando così una *web survey* (Vehovar, Lozar-Manfreda, 2017).

Il link di compilazione del questionario è stato diffuso il 15 giugno 2021, attraverso gli Enti gestori dei servizi socioassistenziali, agli operatori e alle operatrici dei servizi pubblici e delle organizzazioni di terzo settore che con tali enti collaborano; la diffusione del link ha seguito, quindi, una logica di diffusione sequenziale che ha sfruttato le reti sociali dei possibili rispondenti: ciò ha determinato una *web survey* con campionamento *snowball* (Lombi, 2015: 31-2). La partecipazione al questionario è stata volontaria, anonima e senza alcuna

LA RICERCA PARTECIPATIVA DEL 2021:

WEB SURVEY A OPERATORI DEI SERVIZI PUBBLICI E DEL TERZO SETTORE

INTERVISTE A OPERATORI E RESPONSABILI DEI SERVIZI DEI TERRITORI DI PINEROLO, RIVOLI, SETTIMO TORINESE E CHIVASSO

FOCUS GROUP CON OPERATORI DEI SERVIZI PUBBLICI E DEL TERZO SETTORE

⁴ Come già precedentemente ricordato, dall'indagine era escluso il Comune capoluogo, Torino.

forma di remunerazione. La survey ha richiesto sei recall per giungere, alla data di chiusura, il 30 settembre 2021, a 71 risposte valide⁵.

Già alla fine di giugno 2021 si erano contattati informalmente i Direttori e le Direttrici degli Enti gestori delle funzioni socioassistenziali dei quattro territori campione precedentemente detti – ovvero CISS Pinerolo, CONSORZIO OVEST SOLIDALE Grugliasco, UNIONE NET Settimo Torinese e CISS Chivasso – per individuare dei professionisti di front office e Responsabili dell'area a cui sottoporre interviste semi strutturate che andassero a far emergere più nello specifico le caratteristiche delle procedure operative e le eventuali criticità nella produzione e nella gestione dell'informazione riguardanti il fenomeno dell'homelessness; anche in tal caso è stata dedicata una parte dell'intervista mirata a comprendere le percezioni degli operatori rispetto alle modifiche del fenomeno.

Sui quattro territori individuati sono state realizzate – con una certa difficoltà, a causa dell'elevato numero di impegni degli operatori – 8 interviste in profondità (v. Allegato B):

- 2 per CISS Pinerolo;
- 2 per CONSORZIO OVEST SOLIDALE Grugliasco⁶;
- 3 per UNIONE NET Settimo Torinese;
- 1 per CISS Chivasso.

Le figure professionali individuate dai Direttori e dalle Direttrici sono state tutte assistenti sociali; tale loro scelta è stata da tutti e tutte motivata sostenendo che gli interventi per tale tipo di utenza e l'informazione in tale settore sono gestiti unicamente da assistenti sociali e non da altri operatori; dal contatto con i Direttori e le Direttrici dei quattro Consorzi è emerso, inoltre, che non ci sono figure amministrative specificamente dedicate alla gestione dei dati degli e delle utenti, ma il tutto è gestito direttamente dai responsabili di Area che rielaborano ciò che viene inserito nelle cartelle sociali, aggregando i dati e inviandoli agli uffici amministrativi; i funzionari tecnico amministrativi si limitano, quindi, all'invio del dato aggregato per fini rendicontativi alla Regione Piemonte⁷.

Alle interviste, è seguito un focus group (v. Allegato C) che ha coinvolto nello specifico operatori di front office dei servizi pubblici e del terzo settore per ogni territorio campione: segnatamente, al focus group

⁵ A seguito della stesura del presente rapporto, la survey è stata riaperta per avere un numero maggiore di rispondenti; al 30 gennaio 2022, seconda e ultima data di chiusura della web survey, la numerosità del campione totale è di 99 casi. Per questo rapporto, dati i tempi di consegna previsti dalla Convenzione (dicembre 2021), non è stato possibile rielaborare i dati sul campione definitivo. Tuttavia, un primo rapido esame delle frequenze di risposta mostra che le percentuali nel complesso non sono cambiate in modo sostanziale, nessuna comunque in modo tale da portare a riformulare le descrizioni, interpretazioni e valutazioni espresse in questo rapporto. I dati completi sono disponibili nel testo BIANCIARDI C., ALBANO R. (2022), *Povertà nascoste. Il fenomeno dell'homelessness sul territorio metropolitano torinese*, Liguori, Napoli, *in press*.

⁶ Nel precedente step d'indagine del 2018, il territorio campione era quello del CISA – Rivoli, adesso accorpato al territorio del CISAP – Grugliasco: il nuovo Ente gestore sorto è, appunto, il CONSORZIO OVEST SOLIDALE – Grugliasco.

⁷ Sulla base dell'art. 4, lettera k, della Legge Regionale 8 gennaio 2004, n. 1, nonché delle Deliberazioni di Giunta n. 23-12502 del 18/5/2004, n. 2-2157 del 13/06/201 e n. 29-4950 del 2/5/2017, che contengono lo schema Modello C, (Riepilogo Utenti), i Servizi sociali territoriali inviano a cadenza annuale il dato aggregato dei vari tipi di utenti.

hanno partecipato una operatrice di segretariato sociale del CISS di Chivasso; una operatrice di segretariato sociale dell'UNIONE NET di Settimo Torinese; uno psicologo del CONSORZIO OVEST SOLIDALE con assegnazione funzionale al Ser.D di Rivoli; una assistente sociale che svolge attività di segretariato sociale⁸ del CISS di Pinerolo; un educatore professionale del dormitorio e del centro diurno Caritas di Pinerolo.

Il focus group - che si è rivelato particolarmente denso e fruttuoso – era teso a rilevare le concrete possibilità di condivisione dei dati a partire da una definizione comune e a comprendere se fosse possibile o no sovrapporre i profili ricorrenti dell'utenza (con le eventuali modifiche intervenute) a una classificazione univocamente riconosciuta, come è la classificazione ETHOS.

⁸ Va sottolineato che questo è l'unico caso in cui abbiamo riscontrato che una delle funzioni che potremmo definire primigenia (Lippi, Fabbri, 2007; Anfossi, 2013: 555-57) della professione di assistente sociale - tra l'altro prevista dal dettato normativo della L. 328/2000, all' art. 22, co. 4, lett. a - è svolta effettivamente da un assistente sociale.

3. I risultati del percorso d'indagine

Come poc'anzi esposto, parte rilevante del presente percorso d'indagine è stato dedicato a ricostruire l'esistente in merito alla produzione di dati e, di conseguenza, alle possibilità di condivisione dell'informazione rispetto al fenomeno della grave marginalità adulta. In questo la web survey ha avuto un peso rilevante. Come possiamo osservare nella successiva tabella 1, i rispondenti sono stati 71; i dati presentati di seguito sono stati esportati in un file Microsoft Excel e analizzati con il software IBM-SPSS Statistics 27.

I dati provenienti dalla survey sono stati integrati, per una migliore interpretazione, da informazioni provenienti dalle interviste e dal focus group, in una analisi di *tipo cross-over* (Onweugbuzie, Combs, 2010: 397-430), tesa a integrare risultati quantitativi e qualitativi (Ortalda, 2021: 331).

Tabella 1 - Sul territorio di quale Ente Gestore si trova il Suo Servizio?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida |
|---|-----------|-------------|--------------------|
| C.I. di S. [Orbassano] | 3 | 4,2 | 4,2 |
| C.I.S. [Ciriè] | 2 | 2,8 | 2,8 |
| C.I.S.A. [Gassino Torinese] | 2 | 2,8 | 2,8 |
| C.I.S.A. 12 [Nichelino] | 3 | 4,2 | 4,2 |
| C.I.S.A. 31 [Carmagnola] | 4 | 5,6 | 5,6 |
| C.I.S.S. [Chivasso] | 1 | 1,4 | 1,4 |
| C.I.S.S. [Pinerolo] | 6 | 8,5 | 8,5 |
| C.I.S.S. 38 [Cuorgnè] | 4 | 5,6 | 5,6 |
| C.I.S.S.A. [Pianezza] | 5 | 7,0 | 7,0 |
| C.I.S.S.A.C. [Caluso] | 2 | 2,8 | 2,8 |
| C.O.S. [Grugliasco – Rivoli] - Ex C.I.S.A.P [Grugliasco] e C.I.S.A. [Rivoli] | 11 | 15,5 | 15,5 |
| C.S.S.A.C. [Chieri] | 4 | 5,6 | 5,6 |
| CO.NI.SA. [Susa] | 5 | 7,0 | 7,0 |
| Consorzio IN.RE.TE. [Ivrea] | 11 | 15,5 | 15,5 |
| Unione Comuni Moncalieri, Trofarello, La Loggia | 2 | 2,8 | 2,8 |
| Unione dei Comuni Montani Valsangone - Servizio Socio-Assistenziale [Giaveno] | 1 | 1,4 | 1,4 |
| Unione N.E.T. [Settimo] | 2 | 2,8 | 2,8 |
| Unione Valli Chisone e Germanasca [Perosa Argentina] | 3 | 4,2 | 4,2 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 |

La fonte dei dati riportati in questa tabella e nelle successive è la *web survey*.

I rispondenti prestano in maggioranza la loro attività in un servizio pubblico (62%); per quanto concerne la tipologia del servizio in base alle prestazioni offerte (tabella 2) nel 59,2% dei casi i rispondenti sono collocati all'interno di un servizio sociale territoriale, seguiti come numerosità da operatori di social housing/alloggi protetti o autogestiti (19,2%).

I RISPONDENTI ALLA SURVEY:

**APPARTENGONO PER IL 62%
A SERVIZI PUBBLICI**

**59% LAVORANO IN UN
SERVIZIO SOCIALE
TERRITORIALE**

**20 % IN SOCIAL
HOUSING/ALLOGGI PROTETTI
O AUTOGESTITI**

Tabella 2 - A quale tra le seguenti categorie appartiene il Suo Servizio?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida |
|--|-----------|--------------|--------------------|
| Ambulatorio/Distribuzione farmaci | 3 | 4,2 | 4,2 |
| Centro d'ascolto/Distribuzione beni di prima necessità | 7 | 9,9 | 9,9 |
| Docce/Igiene personale | 1 | 1,4 | 1,4 |
| Dormitorio | 2 | 2,8 | 2,8 |
| Mensa | 2 | 2,8 | 2,8 |
| Servizio sociale | 42 | 59,2 | 59,2 |
| Social Housing/Alloggio protetto o autogestito | 14 | 19,7 | 19,7 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 |

I profili professionali dei rispondenti sono variegati; vi è una netta preponderanza di assistenti sociali (46,5%), a cui seguono i volontari in organizzazioni appartenenti al terzo settore (16,9%) e gli educatori professionali (15,5%). Ciò si pone in linea con i profili degli operatori che hanno risposto alle interviste qualitative individuali e partecipato al focus group.

3.1. Il sistema informativo e la condivisione dell'informazione

Entrando ora nello specifico, per quanto riguarda la presenza di un Sistema Informativo [SI] istituzionale all'interno del servizio (Tabella 5), il 70,4% dei rispondenti ne ha dichiarato l'esistenza; di questi il 91% opera all'interno del settore pubblico, mentre coloro che hanno dichiarato il contrario appartengono nella quasi totalità al terzo settore. Ciò trova riscontro in quanto affermato nel focus group da un educatore professionale che opera in un dormitorio della Caritas: «non abbiamo una presa incarico vera e propria [...]»;

non facciamo una vera e propria raccolta dati, questo è più in carico all'ente pubblico».

Va tuttavia sottolineato che anche dove manca un SI istituzionale è, comunque, quasi sempre presente un sistema informativo informale.

L'importanza di condividere dei dati, anche per chi non opera nel pubblico, si chiarisce ulteriormente alla luce di quanto affermato dallo stesso educatore professionale, che aggiunge: «comunque qualsiasi attività statistica così organizzata è sempre utile perché serve proprio anche nel momento in cui arriva una persona [...] per individuare meglio la sua problematica [...]».

La precedente riflessione richiama strettamente gli aspetti legati alle principali funzioni alle quali sono preposti gli attuali sistemi informativi; emerge chiaramente come questi non vengano concepiti per la condivisione interorganizzativa del dato ma, principalmente, per la funzione gestionale interna: infatti, nell'80% dei casi i sistemi informativi hanno la funzione di archiviazione e recupero informazioni sui profili delle persone in carico; nel 68% sono utilizzati come base per procedure amministrative (ad esempio erogazione di sussidi). Vi è, per converso, un buon 50% che dichiara di usare il SI anche per aggregazioni e statistiche; è però probabile che queste statistiche riguardino principalmente le attività svolte, le prestazioni e le erogazioni (outputs) a fini di rendicontazione contabile, di controllo di spesa o di valutazione dei carichi di lavoro e solo secondariamente attività a carattere statistico-epidemiologico per la valutazione dei bisogni espressi dai territori e per la valutazione degli effetti degli interventi sulla popolazione (*outcomes*). A sostegno di questa interpretazione vanno le risposte ad alcune altre domande che rivelano la scarsa dotazione di software per l'analisi qualitativa e quantitativa dei dati, a fronte di una diffusa dotazione di strumenti digitali e di una cartella sociale informatizzata. Tutto ciò trova precisazione sia nelle interviste che nel focus group: ad esempio, una assistente sociale intervistata dichiara «il nostro sistema informativo, CADMO⁹, è certamente sottoutilizzato, non ne capiamo sicuramente il pieno potenziale»; anche nel focus group emerge tale aspetto, quando un'altra assistente sociale afferma che «sicuramente CADMO ha mille funzioni e si può tirare fuori di tutto, ma non lo facciamo [...] anche perché spesso quello che è possibile tirare fuori non corrisponde esattamente con quello che ci chiedono altri enti».

Ed ecco che qui si rileva una ulteriore criticità, molto sentita sia nelle interviste che nel focus group, ovvero la scarsa interoperabilità con altri sistemi informativi: come si osserva, infatti, in Tabella 3, solo nel

IL SISTEMA INFORMATIVO (SI):

NEL 70% È PRESENTE UN SI ISTITUZIONALE, ALL'INTERNO DEI SERVIZI DEI RISPONDENTI

NEL 68%, IL SI È USATO COME BASE PER PROCEDURE AMMINISTRATIVE (ES. EROGAZIONE SUSSIDI)

NEL 53%, IL SI NON SI INTEGRA CON ALTRI SISTEMI INFORMATIVI

NEL 45%, IL SI ISTITUZIONALE È INTEGRATO DA UN SI INFORMALE

⁹ Sistema informativo gestionale sviluppato dalla CADMO Infor s.r.l. di Torino (TO), IT.

24,0% dei casi esiste una integrazione automatica tra il SI istituzionale con SI esterni, come quelli delle anagrafi, dell'INPS, del Ministero delle Politiche Sociali ecc.

Tabella 3 - Il SI del Servizio si integra automaticamente con altri SI [ad es. regionale, ministeriale, INPS, INAIL, Anagrafe, etc.]?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida |
|----------|-----------|-------------|--------------------|
| Mancante | 21 | 29,6 | |
| No | 38 | 53,5 | 76,0 |
| Sì | 12 | 16,9 | 24,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 |

La criticità della scarsa interoperabilità emerge chiaramente dalle interviste, ad esempio laddove una operatrice di front office afferma: «ho la password per accedere all'INPS, ma poi l'ISEE su CADMO lo devo caricare io: questa è un po' una assurdità perché per farlo devo chiedere alla persona di farlo e portarmelo» e ancora nel focus group, una assistente sociale riferisce «periodicamente dobbiamo rendicontare, sono tutte informazioni che sul nostro sistema informativo ci sono, ma dobbiamo stampare tutto, poi ricostruire a mano e poi ricaricare i dati su altre piattaforme»; e ancora «accedo alla anagrafe solo del Comune capofila e vedo se una persona è residente o meno, ma questa funzione non è integrata nel sistema informativo».

Da quanto appena esposto non pare strano, pertanto, che il SI istituzionale sia per il 45,1% di rispondenti integrato da un sistema informativo informale, creato da operatrici e operatori a uso interno; ciò è giustificato per il 56% da motivi di abitudine e per ragioni di rapidità nella comunicazione delle informazioni. La restante parte si divide tra chi ritiene il SI ufficiale carente dal punto di vista delle informazioni (25%) o degli strumenti in uso al servizio (19%).

Fin qui abbiamo visto aspetti di carattere fattuale che, benché mediati dalle percezioni e dichiarazioni individuali, rappresentano un quadro interessante rispetto alle potenzialità e criticità dei sistemi informativi utilizzati.

Venendo al piano soggettivo della soddisfazione per il SI ufficiale, si può osservare che sono pochi e poche i e le rispondenti che hanno dato punteggi bassi, ossia 1 o 2 su una scala da 1 a 5 e che i soddisfatti (valori 4 o 5 della scala) prevalgono; più precisamente, tolta una metà circa di rispondenti che si colloca sul valore centrale (né soddisfatto / né insoddisfatto), il rapporto tra soddisfatti e insoddisfatti è decisamente a favore dei primi, sia per quanto concerne i contenuti informativi, sia, e anche di più, per quanto concerne la facilità di uso del SI.

Ciò è confermato dalle interviste, dove troviamo ad esempio la seguente affermazione di una assistente sociale che ribadisce l'aspetto della sottoutilizzazione e la necessità di avere di strumenti "altri" che affianchino gli strumenti digitali.: «a me CADMO piace molto, anche se è sottoutilizzato per le funzioni che si potrebbero sviluppare» e anche «sì [...] ti semplifica molto [...] però, io ho un mio quadernetto dove mi

appunto tutte le cose e anche altre colleghe lo fanno; è utile soprattutto per le riunioni di équipe»,

Rispetto alla specifica presenza e all’inserimento delle persone senza dimora all’interno del SI istituzionale, solo uno su dieci dichiara che questa fascia di utenti non è compresa, anche se occorre sottolineare che in molti casi lo è solo parzialmente, vale a dire solo per alcune funzioni previste dal sistema. Nei casi in cui le persone senza dimora siano comprese nel SI, la categorizzazione in tale fascia è, in circa la metà dei casi frutto di una valutazione dell’operatore che fa la presa in carico. Solo per il 15% dei rispondenti nei servizi si fa riferimento alle definizioni ufficiali dell’Istat; per i restanti, si fa riferimento a definizioni interne all’Ente gestore o al Servizio (Tabella 4).

Tabella 4 - Se il SI comprende l'inserimento delle persone senza dimora, a quale definizione/criterio si fa riferimento per inserire un utente all'interno del SI come homeless?

| | | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida |
|----------|---|-----------|-------------|--------------------|
| Valido | Definizione dedotta dal Regolamento dei Servizi sociali dell'Ente Gestore | 9 | 12,7 | 20,0 |
| | Definizione interna al Servizio | 8 | 11,3 | 17,8 |
| | Definizione mutuata dalle indagini ISTAT [2011 e 2014] | 7 | 9,9 | 15,6 |
| | Valutazione dell'operatore che prende in carico la persona | 21 | 29,6 | 46,7 |
| | Totale | 45 | 63,4 | 100,0 |
| Mancante | | 26 | 36,6 | |
| Totale | | 71 | 100,0 | |

A ciò dobbiamo aggiungere il fatto che solo la metà circa degli intervistati afferma che la valutazione di una persona come senza dimora è frutto di un confronto tra operatori: possiamo allora concludere come alla base dell’attuale carenza di informazioni per la programmazione e valutazione vi sia innanzitutto un deficit di definizione operativa del concetto stesso di persona senza dimora, preliminare a qualunque tipo di rilevazione, quantitativa e qualitativa. Ciò, peraltro, costituisce un limite anche dal punto di vista gestionale, come minimo per comprendere quante risorse vengono effettivamente impegnate per questa fascia di popolazione in carico ai servizi sociali.

Rispetto alla necessità di una definizione univoca e valida, sia le interviste in profondità sia i focus group hanno messo in evidenza questo aspetto.

In particolare, durante il focus group si è presentata e discussa la classificazione ETHOS e tre sono gli elementi emersi:

- tale classificazione non era conosciuta né dagli intervistati – salvo in un caso – né dai partecipanti al focus group;
- la classificazione è risultata in tutto sovrapponibile a quanto osservato sui territori rispetto ai profili

ricorrenti di utenza e si potrebbe configurare come uno strumento operativo;

- la classificazione ETHOS, oltre a ricomprendere più fedelmente quanto si osserva nei servizi, ha contorni più definiti rispetto alle varie classificazioni Istat, che in realtà risultano o poco aderenti operativamente a quanto si osserva o non ben conosciute.

Rispetto a questi tre elementi appare utile riportare brevemente le parole dei partecipanti all'indagine.

Sulla poca o nulla conoscenza della classificazione ETHOS, nonché sulla necessità di avere una definizione unica ma allo stesso tempo puntuale e varia per inquadrare le varie situazioni, un operatore di bassa soglia ci ha detto: «io non la conoscevo [...] però se mi chiedete se mi ritrovo in questa classificazione che prende anche quelli che non sono necessariamente ehm... quelli

che dormono per strada..., Vi dico assolutamente sì»; una operatrice di front office ha affermato «anche io l'ho vista per la prima volta, ma assolutamente penso che potrebbe aiutarci a trovare una modalità unica di condivisione»; ancora, una sua collega aggiunge: «penso che avere questa scheda sottomano ci aiuterebbe molto a definire meglio la situazione e penso che sarebbe utile condividerla».

La sovrapposibilità della classificazione con i profili ricorrenti è ben sintetizzata in due frasi in particolare: «sul nostro territorio che dormono per strada ce ne sono pochi, più che altro ci sono quelli della scheda che ci hai mostrato e che hanno le sistemazioni insicure" (operatore di bassa soglia) e ancora una operatrice di segretariato sociale aggiunge «da noi... senza dimora.... a dire il vero, parlando, indagando emerge che in realtà non dormono in strada, in realtà riescono nella maggior parte dei casi a trovare una collocazione di fortuna [...], amici, amici di amici o cose così: quindi, nella maggior parte dei casi, le situazioni sono proprio come è scritto nella scheda [ETHOS]».

Infine, riguardo a ciò che emerge dalle interviste e dal focus sulla definizione Istat¹⁰ di senza dimora, possiamo dire che questa è in, realtà, poco conosciuta e non chiara e spesso confusa con il possesso o meno della residenza anagrafica, come evidenza una assistente sociale durante il focus group: «noi segniamo in cartella sociale l'aspetto Istat, ovvero carichiamo la residenza fittizia o meno, quindi o senza dimora vero e proprio o Via della Casa Comunale 1, ma poi non serve perché in Via della Casa Comunale 1 c'è di tutto, anche chi senza dimora non è..... [...] insomma non facciamo le penne bic, le situazioni sono molteplici, la residenza o meno non mi dice; non mi indica veramente se uno è senza dimora».

DEFINIZIONE DI SENZA DIMORA:

9 OPERATORI SU 10 DICHIARANO LA POSSIBILITÀ DI INSERIRE UTENTI SENZA DIMORA NEL SI

IL 30% DICHIARA CHE L'INSERIMENTO È FRUTTO DI UNA VALUTAZIONE PERSONALE DELL'OPERATORE

SOLO IL 16% FA RIFERIMENTO A DEFINIZIONI ISTAT

¹⁰ Secondo il nostro Istituto nazionale di statistica una persona può essere considerata senza dimora «quando versa in uno stato di povertà materiale e immateriale, connotato da forte disagio abitativo, cioè dall'impossibilità e/o incapacità di provvedere autonomamente al reperimento e al mantenimento di una abitazione in senso proprio» (Istat, 2014: 9).

3.2 Le persone senza dimora: la percezione degli operatori

Una sezione della web survey è stata dedicata alla percezione circa il mutamento del fenomeno rispetto a quanto rilevato nel 2018; tale area è stata parzialmente indagata anche durante le interviste e in maniera più approfondita durante il focus group.

Dalla Tabella 5 possiamo osservare che rispetto all'ultima rilevazione del 2018, il dato relativo alle persone senza dimora - secondo la classificazione ETHOS -, nella percezione degli intervistati è aumentato: ben il 54,9% si orienta in tal modo, mentre il 38% sostiene che il dato è rimasto tendenzialmente invariato e solo un 7% che è diminuito.

Tabella 5 - Osservi la tabella sottostante, relativa all'ultimo dato sulle persone senza dimora, rilevato sul Suo territorio nel 2018. Secondo la Sua percezione, adesso il numero dei senza dimora sul territorio del Suo Ente gestore è aumentato, diminuito o tendenzialmente rimasto invariato?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|-------------------------------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| È aumentato | 39 | 54,9 | 54,9 | 54,9 |
| È rimasto tendenzialmente invariato | 27 | 38,0 | 38,0 | 92,9 |
| È diminuito | 5 | 7,0 | 7,0 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

Alcune domande della survey erano dedicate a descrivere il profilo e se questo fosse o no in linea con l'ultima rilevazione nazionale che disegnano la figura della persona senza dimora come prevalentemente maschio, adulto, straniero, con età media attorno ai cinquantquattro anni, solo, senza legami familiari e amicali (Istat, 2015).

Nella percezione degli operatori (sette su dieci), gli utenti dei servizi metropolitani sono tendenzialmente sopra i quaranta anni di età, anche se nelle interviste viene fuori una certa eterogeneità; significativo il racconto che fa una assistente sociale: «Allora, sui giovani non ce ne sono tanti nel nostro servizio – intendo giovani under 40 – forse un paio; di molto giovani, io seguo un ragazzo di 25 anni che ha una brutta storia alle spalle; le altre sono tutte persone un po' avanti con l'età. Però le situazioni sono molto varie: forse, quando siamo in presenza di persone più giovani, c'è la fatica di reinserirsi nel mondo del lavoro; mi vengono in mente tutti quelli che sono rimasti fuori dal mercato del lavoro durante la crisi economica e

che magari non erano più giovanissimi e che non sono più riusciti a reinserirsi e adesso hanno 50/55 anni....insomma è veramente dura; [...] mi viene in mente un signore che seguò e che aveva addirittura un'azienda: adesso è nel mio elenco dei senza fissa dimora perché non è proprio più riuscito a riprendersi».

Rispetto a questa domanda si è operato anche una aggregazione suddividendo gli enti gestori con territorio confinante con il Capoluogo¹¹ e non confinanti¹², registrando una leggera variazione tra i territori confinanti che dichiarano un aumento nel 58,8% dei casi, contro i non confinanti che lo dichiarano nel 51,4% dei casi.

Rispetto alla dimensione di genere, solo il 26,8% degli operatori afferma che le donne superano il 30% delle persone senza dimora totali in carico al servizio. Ciò confermerebbe il profilo tratteggiato a livello nazionale, seppur apra a delle riflessioni: occorre tenere conto di una sottostima della reale popolazione senza dimora femminile, invisibilità d spesso dettata da fattori connaturati nelle politiche di tutela, che disegnano una certa subalternità economica a fronte di maggiori tutele per la donna intesa nel suo ruolo di madre, e fattori psico-sociali che portano le donne a rivolgersi raramente ai servizi di bassa soglia e a vivere per strada, poiché in entrambe le situazioni sarebbe esposte a rischi di violenza (Baptista, 2010).

Molto diverso rispetto al profilo nazionale, individuato nell'indagine Istat del 2014, è il profilo locale per quanto concerne la quota di stranieri: in più di otto casi su dieci (Tabella 6), gli operatori rispondono che tra le persone senza dimora in carico al servizio, gli stranieri sono meno del 50%. Tale rappresentazione è stata unanimemente confermata durante il focus group, dove addirittura un operatore di un servizio di bassa soglia, quale è un dormitorio, ha riferito che «son sempre più italiani e meno

PROFILI PERSONE SENZA DIMORA INDIVIDUATI NEL 2018:

- A) SENZA DIMORA "DI LUNGO PERIODO"; FIGURA RESIDUALE SUI TERRITORI METROPOLITANI**
- B) PERSONE CON "FRAGILITÀ PREGRESSE" (SALUTE MENTALE, DIPENDENZA); SPESSO IN CARICO AI SERVIZI; FIGURA PREPONDERANTE**
- C) PERSONE CHE VIVONO VITE "TENDENZIALMENTE NORMALI" E CHE ENTRANO IN FORTE DISAGIO ABITATIVO, A CAUSA DI EVENTI INASPETTATI; FIGURA SEGNALATA COME "IN AUMENTO"**

NEL 2021, PER IL 75% DEI RISPONDENTI, I PROFILI SONO RIMASTI TENDENZIALMENTE INVARIATI

UN 23% PERCEPISCE UN AUMENTO, SEPPUR MODERATO, DI PERSONE CHE VIVONO IN STRADA

¹¹ COS – Grugliasco; CIDIS – Orbassano; CISA 12 – Nichelino; Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia; CISSAC – Chieri; CISA – Gassino Torinese; Unione NET – Settimo Torinese; CIS – Ciriè; CISA – Pianezza.

¹² CISS – Pinerolo; Unione Valli Chisone e Germanasca – Perosa Argentina; Unione dei Comuni Montani- Servizio Socioassistenziale – Giaveno; CONISA – Susa; CISS 38 – Cuorgnè; Consorzio IN.RE.TE – Ivrea; CISSAC – Caluso; CISS – Chivasso; CISA 31 – Carmagnola.

stranieri, rispetto a quattro anni fa quando io ho cominciato a occuparmi di questo ambito le percentuali si sono proprio ribaltate».

Tabella 6 - Secondo la Sua percezione, in percentuale, quanti sono gli stranieri tra i senza dimora in carico al Suo Servizio?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Meno del 50% | 59 | 83,1 | 83,1 | 83,1 |
| Più del 50% | 12 | 16,9 | 16,9 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

La successiva Tabella 7 è interessante perché va a confermare quanto già rilevato nel 2018, ovvero che le persone senza dimora che abitano il territorio metropolitano torinese sono prevalentemente quelle che rientrano nella cosiddetta *secondary homelessness*, ovvero individui in forte disagio abitativo (sistemazioni insicure e/o inadeguate) ma non senza dimora di lungo periodo. Tale dato è confermato anche dalle percentuali che si rilevano in una successiva e specifica domanda (cfr. Tabella 10 al termine del paragrafo).

Come sostiene una operatrice di front office: «solo poche volte mi è capitato di sentirmi dire 'no io dormo in stazione', nella maggior parte dei casi parlando poi viene fuori che li sta ospitando l'amico dell'amico del cugino [...] quindi sono persone che non vivono per strada e che qualche risorsa la attivano» e ancora una assistente sociale, conferma «c'è una grossa fetta di persone che utilizza la rete amicale e familiare e sistemazioni di fortuna».

Tabella 7 - Secondo la Sua percezione, in percentuale, tra i senza dimora in carico al Suo Servizio, quanti sono quelli che vivono almeno da sei mesi per strada?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Meno del 50% | 57 | 80,3 | 80,3 | 80,3 |
| Più del 50% | 14 | 19,7 | 19,7 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

Rispetto alla situazione lavorativa, in Tabella 8 possiamo osservare che due terzi dei rispondenti sostiene che meno del 30% delle persone senza dimora in carico al servizio ha lavori anche saltuari.

Tale aspetto non emerge chiaramente nelle interviste, solo in un caso, una assistente sociale afferma «coloro che hanno lavori saltuari sono molti [...] insomma lavoricchiano», mentre da quel poco che è emerso nel focus si rimane piuttosto in linea con quanto affermano i risultati della survey.

Tabella 8 - Secondo la Sua percezione, in percentuale, tra i senza dimora in carico al Suo Servizio, quanti hanno dei lavori [anche saltuari]?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|--------------|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Meno del 30% | 47 | 66,2 | 66,2 | 66,2 |
| Più del 30% | 24 | 33,8 | 33,8 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

Nel questionario era presente anche una domanda specifica relativa al periodo del lockdown circa l'aumento o diminuzione delle persone senza dimora che si sono rivolte al servizio durante il periodo di chiusura determinato dalla pandemia.

In tal caso (Tabella 9) le percezioni si orientano verso un blando aumento (40,8% dei rispondenti), mentre il 25,4% sostiene che vi è stato un aumento più marcato, superiore al 20%, di persone senza dimora.

Tabella 9 - Secondo la Sua percezione, nel periodo del lockdown [9 marzo 2020 - 18 maggio 2020] il numero delle "persone senza dimora" che si sono rivolte al Suo Servizio è aumentato/diminuito?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|---|-----------|-------------|--------------------|------------------------|
| Aumentato molto [almeno del 20% in più] | 18 | 25,4 | 25,4 | 25,4 |
| Aumentato un po' | 29 | 40,8 | 40,8 | 66,2 |
| Diminuito un po' | 2 | 2,8 | 2,8 | 69,0 |
| Rimasto invariato | 22 | 31,0 | 31,0 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

Infine, come già anticipato una domanda della survey era dedicata alla eventuale modifica dei profili rilevati nella precedente indagine (cfr. par. 1; Bianciardi, 2019b: 43), poi maggiormente approfondita durante il focus group.

Dalla Tabella 10 emerge che per i tre quarti dei rispondenti i profili sono rimasti tendenzialmente invariati e solo per uno su cinque circa c'è stato un aumento delle persone che vivono per strada.

Anche per questa domanda si è proceduto ad aggregare i territori degli enti gestori delle funzioni socioassistenziali tra confinanti e non confinanti per rilevare eventuali variazioni percentuali e in tal caso la variazione percentuale è più evidente rispetto all'aumento sostanziale (più del 20%), gli enti gestori con territori confinanti con Torino dichiarano di ravvisarlo nel 38,2% dei casi contro il 13,5% dei non confinanti.

Dal focus emerge un dato piuttosto interessante, ovvero un certa "fluidità" tra un profilo e l'altro, evidenziata dalla maggior parte dei partecipanti; stando a quanto riferito da uno psicologo che opera in un servizio di bassa soglia «alcune aree si sovrappongono, cioè è facile passare da un profilo all'altro, dal C al B e dal B all'A»; tale concetto viene messo in evidenza anche da altri partecipanti, ad esempio da una assistente sociale che racconta: «quelli che vivono una vita, diciamo 'normale' sono la casistica che è più complicata perché hanno un percorso di vita più lineare che non ti ha fatto incontrare i servizi prima, anche

perché hanno una certa percezione di quella che è la loro posizione nel mondo; quando ti capita qualcosa di spiazzante non vai dai servizi e ci arrivi magari quando hai già fatto due anni che sei stato ospite da parenti amici. Mi capita che arrivino qua proprio con i parenti che ti dicano 'noi non ce la facciamo più abbiamo già fatto tutto quello che potevamo in tutti questi anni e quindi...'; è facile in questi casi scivolare ancora più in basso e finire in un profilo di dipendenza, fino al profilo più basso».

Tabella 10 - Durante l'ultima indagine svolta sul territorio della Città metropolitana di Torino [2018], risultava che i senza dimora in carico ai Servizi metropolitani erano prevalentemente persone in forte disagio abitativo [sistemazioni insicure e/o inadeguate] e solo in misura residua senza dimora che vivevano per strada o si appoggiavano a strutture di bassa soglia.

Secondo la Sua percezione, si sente di confermare tale dato?

| | Frequenza | Percentuale | Percentuale valida | Percentuale cumulativa |
|--|-----------|--------------|--------------------|------------------------|
| No, c'è stato un forte aumento delle persone che vivono in strada | 2 | 2,8 | 2,8 | 2,8 |
| No, c'è stato un aumento delle persone che vivono in strada, seppur moderato [max 20%] | 16 | 22,5 | 22,5 | 25,4 |
| Sì, tendenzialmente i profili sono rimasti invariati | 53 | 74,6 | 74,6 | 100,0 |
| Totale | 71 | 100,0 | 100,0 | |

4. Conclusioni

La povertà in Italia è in costante aumento: nel 2020 l'Istat ha registrato 5,6 milioni di individui in povertà assoluta - vale a dire con una spesa per consumi pari o inferiore al valore monetario di un paniere di beni e servizi essenziali per evitare gravi forme di esclusione sociale -, pari al 9,4 % degli individui che costituiscono la popolazione del nostro Paese. Tale dato è molto significativo, se letto alla luce della pandemia da Sars-Cov-2: nel 2019, i poveri assoluti in Italia erano, infatti, il 7,7% degli individui residenti; ciò significa che, a seguito della pandemia, si è registrato un aumento che si avvicina ai 2 punti percentuali (Istat, 2021).

Il *Rapporto Caritas 2020 su povertà ed esclusione sociale* mette in luce quanto già più volte evidenziato dalla letteratura (Morlicchio, 2020; Berti, Valzania, 2021), ovvero che la povertà non è ascrivibile solo a situazioni di grave penuria economica e limitata a determinate fasce di popolazione, ma può colpire indistintamente chiunque di noi, per contingenze indipendenti dal proprio vissuto (Caritas, 2021).

Nel 2020 coloro che si sono rivolti per la prima volta a un Centro d'ascolto Caritas per chiedere aiuto rappresentavano il 45% del totale, mentre nel 2019 i "nuovi" richiedenti erano il 31% (Caritas, 2021); prima della pandemia la povertà assoluta era in diminuzione, pur rimanendo alta negli under 34, che nel 2019 rappresentavano il 3,4 % del totale (Istat, 2020): tale dato è confermato da quanto emerso anche dalla voce degli operatori dei servizi nelle nostre interviste. Vi è, quindi, un evidente mutamento delle condizioni della povertà, che si connota sempre più come un fenomeno trasversale e non circoscritto solo a determinate fasce di popolazione a rischio.

Sono palesi, dunque, sempre maggiori elementi di complessità e di eterogeneità dei profili, che per essere affrontati adeguatamente richiedono sempre informazioni aggiornate e puntuali riguardo al fenomeno.

Non è un caso che anche nelle rilevazioni nazionali si sia giunti a introdurre un nuovo paradigma: se fino ad adesso la rilevazione rispetto al fenomeno della forma più estrema di povertà, ovvero l'homelessness, erano frutto di indagini pensate ad hoc e realizzate con la tecnica *point in time* - ossia una rilevazione effettuata nel corso di una notte nei grandi Comuni con l'obiettivo di individuare il maggior numero possibile di unità - a partire dal Censimento 2021 tale popolazione verrà rilevata periodicamente a cadenza decennale, utilizzando i Registri anagrafici; ciò porterà anche a una migliore definizione della struttura demografica della popolazione censita¹³. Istat sottolinea, infatti, che si definisce persona senza fissa dimora, sulla base del Regolamento Anagrafico (art. 6, comma 1, D.P.R. 30 maggio 1989, n. 223) solo "chi non abbia in alcun Comune quella dimora abituale che è elemento necessario per l'accertamento della residenza (girovaghi, artisti di imprese-spettacoli itineranti, commercianti e artigiani ambulanti, ecc.). In questo caso si considera Comune di dimora abituale quello di iscrizione anagrafica, ovvero quello di domicilio o, in alternativa, quello

¹³ https://www.istat.it/it/files//2021/10/Popolazioni-speciali_Comunicato-stampa.pdf.

di nascita. Si definisce invece persona senza tetto chi non ha un indirizzo di dimora abituale perché vive in strada. Queste persone sono iscritte in anagrafe a indirizzi fittizi (ad esempio via della casa comunale) oppure presso un indirizzo reale (ad esempio quello delle associazioni che operano a sostegno di tali categorie)".

Se tale orientamento rappresenta già una maggiore sensibilità verso il fenomeno e verso la necessità di avere una informazione costante e puntuale sulla sua dimensione numerica, occorre evidenziare come tali informazioni non possano, comunque, rivelarsi sufficienti per lo sviluppo di interventi adeguati e per il riorientamento di policies in materia.

Il tentativo del percorso di indagine illustrato in queste pagine è stato quello di sondare la possibilità di colmare un gap informativo, cercando di far partecipare gli operatori dei servizi e – pertanto – co-costruire con loro il percorso per farlo. La contrazione dei tempi di indagine dettati da vincoli amministrativi e il periodo post-pandemico non hanno consentito di andare oltre un'indagine di tipo preliminare che, però, ha messo in evidenza diversi fattori che fanno ben sperare circa le possibilità future.

In primis, c'è negli operatori dei servizi la consapevolezza che l'informazione sul fenomeno per essere realmente spendibile dovrebbe essere costante: pensare a rilevazioni sporadiche "una tantum" non è di reale utilità per la costruzione di rete solide di collaborazione locali, sovralocali e interistituzionali. Da tale consapevolezza scaturisce che la "produzione" di un dato che sia realmente spendibile non costituisce fonte di preoccupazione per l'eventuale carico di lavoro che potrebbe costituire: come evidenzia una operatrice «tutto si può fare, basta essere messi nelle condizioni di farlo e che poi sia utile».

Da ciò, però, emerge anche la consapevolezza che il dato relativo a questa particolare fascia di utenza debba integrarsi con quanto già prodotto e non costituire un canale parallelo, come afferma una assistente sociale: «sarebbe utile integrare tutto questo nel sistema informativo». In tale ambito la scarsa interoperabilità dei sistemi informativi locali con altri sistemi informativi costituisce un primo scoraggiante scoglio da superare sia a livello di sistema che a livello operativo.

Altro elemento che appare indubbiamente interessante è la necessità emersa sia durante gli incontri di partecipazione del percorso di ricerca che durante il focus group della necessità di allinearsi su definizioni condivise rispetto al fenomeno della povertà: i concetti appaiono spesso fumosi e indefiniti, lontani da quello che realmente si osserva nell'operatività, con ricostruzioni ex post che fanno "rientrare forzatamente" – soprattutto per motivi rendicontativi - gli utenti in categorie concettuali non pienamente condivise; a complicare le cose si aggiunge, poi, l'incredibile variegatura che assume il fenomeno dell'homelessness.

Ora, se è vero che la classificazione ETHOS – pur poco conosciuta – rappresenta, per gli operatori, un potenziale strumento di armonizzazione e condivisione, è pur vero che le varie situazioni illustrate dovrebbe essere adeguatamente *operazionalizzate*, ovvero rese chiare e comprensibili rispetto agli esiti reali che la classificazione vuole inquadrare. Questo richiederebbe, tra l'altro, dei momenti formativi mirati e di condivisione, nonché la mediazione da parte di un ente intermedio. Gli stessi operatori mettono in luce la necessità di provare, di "sperimentare" prima di mettere a sistema qualsiasi tipo di rilevazione.

Tale necessità formativa – seppur non manifestata dai e dalle rispondenti – emerge anche da altri dati, primo tra i quali l'aver affermato più volte la necessità di affiancare strumenti altri ai sistemi informativi istituzionali: «io ho un mio quadernetto» sostiene una assistente sociale; una collega afferma: «il sistema informativo è sottoutilizzato; non ne capiamo il pieno potenziale». A ciò si aggiunge un altro elemento di criticità strettamente collegato, ovvero la convinzione, soprattutto da parte di chi opera nel terzo settore, che il processo di formazione, gestione e condivisione dei dati sia certamente necessario e utile ma che non debba essere "condiviso": «è qualcosa che riguarda i servizi sociali» come ricorda un operatore del terzo settore; e ancora, «sarebbe utile aggiungere [nella scheda della classificazione ETHOS] una colonna con scritto 'cosa posso fare per questa persona?'; questo, però a livello locale, per mappare le risorse che abbiamo, non penso sia utile e possibile a livello di territorio metropolitano [...] mentre il dato sugli utenti, quello sì sarebbe interessante averlo per tutto il territorio». Quest'ultima affermazione, in particolare, denota una visione della *rete* strettamente connessa alla dimensione locale, che fatica a immaginare l'informazione come *medium* per la concreta attuazione di strategie integrate di collaborazione nella più ampia area metropolitana.

Strettamente connesso a quanto poc'anzi detto, è utile ribadire – avviandoci alla conclusione - quanto emerso circa i profili ricorrenti d'utenza: l'aver visto nella classificazione ETHOS una positiva "novità" è strettamente legato alla consapevolezza – dettata da ciò che quotidianamente gli operatori osservano nei servizi – che l'homeless non è solo colui o colei che dorme per strada e/o accede a strutture di bassa soglia. I profili ricorrenti individuati nella ricerca partecipativa del 2018 sono stati pienamente confermati, seppur si sia evidenziata una certa nuova "fluidità", uno scivolamento da un profilo all'altro, certamente in linea con i contorni estremamente sfumati e con il dinamismo che le varie condizioni di senza dimora assumono¹⁴.

In sintesi, possiamo affermare che laddove c'è condivisione rispetto agli obiettivi e chiarezza nel definire l'oggetto e il percorso dell'operatività, il territorio metropolitano si mostra ricco e ricettivo; stimolare questa ricettività creando – a livello di sistema – le condizioni per strutturare percorsi di condivisione e collaborazione potrebbe essere la leva sulla quale lavorare per futuri fruttuosi sviluppi.

¹⁴ L'emergere di nuovi profili di utenza, legati ad esempio alla condizione di *working poors*, di migranti o di persone in forte disagio psichiatrico ma poco o per nulla seguite soprattutto a seguito della pandemia e il sovraccarico delle strutture sociosanitarie, è stato di recente rilevato anche in interviste effettuate per una tesi di laurea in servizio sociale a operatori dei servizi sociosanitari della città di Torino; cfr. Lucante G., 2021, spec. Il par. 5.3).

Bibliografia

ALBANO R. (2012), *Action Research / La recherche-action / La ricerca-intervento*, TAO Digital Library, Bologna, <https://amsacta.cib.unibo.it>.

ALBANO R., CURZI Y., RADIN A. (2020), *Social work assessment and information system. A critique of managerialist models and an agenda for an alternative approach*, in T. ADDABBO, E. ALES, Y. CURZI, T. FABBRI, O. RYMKEVICH, I. SENATORI (eds), *Performance Appraisal in Modern Employment Relations. An Interdisciplinary Approach*, Palgrave Macmillan, Cham: 191-223.

ANFOSSI L. (2013), *Segretariato sociale*, in A. Campanini (a cura di), *Nuovo dizionario di servizio sociale*, Carocci, Roma: 555-7.

BERTI F., VALZANIA A. (2021), *Precarizzazione delle sfere di vita*, in T. MARCI, S. TOMELLERI, *Dizionario di sociologia per la persona*, FrancoAngeli, Milano: 193-5.

BAPTISTA I. (2010), *Women and Homelessness*, in E. O'SULLIVAN, V. BUSCH GEERTSEMA, D. QUILGARS, N. PLEACE (eds.), *Homelessness Research in Europe*, FEANTSA, Brussels: 163-86.

BIANCIARDI C. (2017), *Homelessness. Uno sguardo sul territorio della Città Metropolitana di Torino*, research report, <https://iris.unito.it/handle/2318/1742424>

BIANCIARDI C. (2019a), *Homeless. Chi sono e come si interviene sui territori metropolitani torinesi*, research report, <https://iris.unito.it/handle/2318/1742425>

BIANCIARDI C. (2019b), *Vecchi miti e nuove evidenze: come stanno cambiando o dovrebbero cambiare le strategie di presa in carico delle persone senza dimora*, in "Welfare Oggi", 3: 37-49.

BIANCIARDI C., CELLINI G., RADIN A. (2022), *L'utilizzo della tecnologia nelle relazioni d'aiuto al tempo del Covid-19*, in "Prospettive sociali e sanitarie", 2: 11-5.

BRACCHI G., FRANCALANCI C., MOTTA G (2001), *Sistemi informativi e aziende in rete*, McGraw-Hill, Milano.

CARITAS (2021), *Gli anticorpi della solidarietà. Rapporto 2020 su povertà ed esclusione sociale*, Caritas, Roma, http://s2ew.caritasitaliana.it/materiali/Rapporto_Caritas_2020/Report_CaritasITA_2020.pdf.

D'ANTONIO S., TESTA P. (2021), *Le città sono la soluzione. Un viaggio nell'Italia dei comuni innovativi*, Donzelli, Roma.

DELLAVALLE M., BIANCIARDI C. (2021), *La ricerca nel percorso evolutivo del servizio sociale*, in R. ALBANO, M. DELLAVALLE, C. BIANCIARDI (a cura di), *Metodologia della ricerca e servizio sociale*. Seconda edizione, Giappichelli, Torino: 115-50.

ISTAT (2012), *Le persone senza dimora – Anno 2011*, Roma: Istituto Nazionale di Statistica, https://www.istat.it/it/files//2012/10/Senza_dimora_9_10_2012-1.pdf .

ISTAT (2014), *La ricerca nazionale sulla condizione delle persone senza dimora in Italia*, Istituto Nazionale di Statistica, Roma, https://www.istat.it/it/files/2014/06/17915_Senza_dimora.pdf .

ISTAT (2015), *Le persone senza dimora - Anno 2014*, Istituto Nazionale di Statistica, Roma, https://www.istat.it/it/files/2015/12/Persone_senza_dimora.pdf .

ISTAT (2020), *Report Povertà 2019*, Istituto Nazionale di Statistica, Roma, https://www.istat.it/it/files//2020/06/REPORT_POVERTA_2019.pdf .

ISTAT (2021), *Comunicato stampa 29 ottobre 2021: Censimento 2021 anche per le persone più difficili da trovare*, https://www.istat.it/it/files//2021/10/Popolazioni-speciali_Comunicato-stampa.pdf .

ISTAT (2021), *Report Povertà 2020*, Istituto Nazionale di Statistica, Roma, https://www.istat.it/it/files/2021/06/REPORT_POVERTA_2020.pdf .

LIPPI A., FABBRI V. (2007), *Il segretariato sociale*, Carocci, Roma.

LOMBI L. (2015), *Le web survey*, FrancoAngeli, Milano.

LUCANTE G. (2021), *Homelessness: salute e povertà integrazione sociosanitaria nei servizi di bassa soglia di Torino*, Tesi di laurea, Corso di Laurea in Servizio Sociale, Università degli Studi di Torino, Relatore: Prof. Roberto Albano, A.A. 2020/21.

MAGGIAN R. (1991), *Le informazioni come risorsa* in R. BONFIGLIOLI (a cura di), *Sistemi informativi, informatica e servizi sociali*, Fondazione Zancan, Padova: 18-24.

MORLICCHIO E. (2020), *Sociologia della povertà*. Seconda edizione, Carocci, Roma.

ONWUEGBUZIE, A., COMBS J. (2010), *Emergent data analysis techniques in mixed methods research: a synthesis*, in A. TASHAKKORI, C. TEDDLIE (eds.), *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research*, SAGE Publications Inc, Thousand Oaks (CA): 397-430.

ORTALDA F. (2021), *I metodi misti: teoria, metodologia e metodi*, in M. CARDANO, F. ORTALDA, *Studiare l'interazione*, Utet, Novara: 315-36.

TORRIONI P.M. (2015), *Ricerca quantitativa, ricerca qualitativa, multi methods, mixed methods*, in R. ALBANO, M. DELLAVALLE (a cura di), *Metodologia della ricerca e servizio sociale*, Giappichelli, Torino: 35-66.

VEHOVAR V., LOZAR-MANFREDA K. (2017), *Overview: Online surveys*, in N.G. FIELDING, R.M. LEE, F. BLANK (eds.), *The Sage Handbook of Online Research Methods*. Second edition, SAGE Publications Inc., Thousand Oaks (CA): 143-61.

ALLEGATO A

Questionario bisogni informativi sulla popolazione homeless

Gentile partecipante, la presente indagine si colloca in una più ampia strategia di ripensamento della governance del fenomeno delle povertà estreme sul territorio della Città metropolitana di Torino: scopo dell'indagine è di coinvolgere gli operatori dei servizi nella costruzione di un osservatorio permanente nel quale far confluire in maniera costante e coordinata dati utili alla progettualità e al coordinamento delle policies sul territorio metropolitano.

La compilazione del questionario, composto da XXXIV domande, richiede circa trenta minuti; la Sua partecipazione è estremamente importante per raggiungere l'obiettivo sopradescritto.

Il questionario è totalmente anonimo.

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI

Gentilissima/o, la presente survey è del tutto anonima. I Suoi dati personali saranno trattati con un elevato livello di sicurezza. Sono implementate tutte le misure di tutela indicate dalla vigente normativa sulla protezione dei dati personali e dalle altre normative applicabili, nonché quelle specifiche stabilite dall'Ateneo. In particolare, i Suoi dati saranno trattati con modalità che non permetteranno in alcun modo di identificarla; esclusivamente all'interno di locali e sistemi (hardware e software) protetti e secondo le misure di sicurezza previste. I dati potranno essere trattati dal/i responsabile/i del trattamento sottoindicati e/o da Suoi incaricati, con strumenti automatizzati e non, esclusivamente per consentire lo svolgimento della ricerca e le operazioni e attività connesse, comprese quelle amministrative. I dati saranno divulgati solamente in forma rigorosamente anonima e aggregata, ad esempio attraverso pubblicazioni scientifiche, statistiche e nel corso di convegni. Considerato che nuove scoperte potrebbero indicare inedite opportunità di indagine ai ricercatori e alle ricercatrici o consentire di effettuare ulteriori studi e ricerche sui dati raccolti, il Dipartimento di Culture, Politica e Società potrebbe eventualmente ricontattarla affinché possa esprimere, se lo riterrà, un nuovo specifico consenso e autorizzare così una nuova ricerca sui propri dati.

TITOLARI DEL TRATTAMENTO

Il Titolare dei dati è il Dipartimento di Culture, Politiche e Società dell'Università di Torino, con sede presso il Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena 100 - 10153 Torino (TO), Italia (IT). Responsabili del trattamento sono il Prof. Roberto Albano e il Dott. Cesare Bianciardi, domiciliati per la loro carica presso la sede del suddetto Dipartimento.

DIRITTI DELL'INTERESSATO/A

Nella Sua qualità di Interessato/a, il soggetto partecipante allo studio gode dei diritti di cui alla sezione 2, 3 e 4 del capo III del Regolamento UE 2016/679 e può chiedere, in qualsiasi momento, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi; la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano e opporsi in tutto o in parte al loro trattamento. L'Interessato/a ha, altresì, il diritto di: revocare il consenso in qualsiasi momento senza tuttavia pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. In tal caso, non saranno raccolti ulteriori dati che lo riguardano, ferma restando l'utilizzazione di quelli eventualmente già raccolti per determinare, senza alterarli, i risultati della ricerca o di quelli che, in origine o a seguito di trattamento, non siano riconducibili a una persona identificata o identificabile; proporre reclamo a un'autorità di controllo. In merito all'esercizio di tali diritti, l'Interessato può rivolgersi al Prof. Roberto Albano o al Dott. Cesare Bianciardi, c/o Dipartimento di Culture, Politica e Società dell'Università degli Studi di Torino, Campus Luigi Einaudi, Lungo Dora Siena 100 - 10153, Torino (TO), e-mail: roberto.albano@unito.it; cesare.bianciardi@unito.it.

PROCEDENDO CON LA COMPILAZIONE, LEI DICHIARA ESPLICITAMENTE DI AVER PRESO VISIONE DELL'INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI E DI ACCETTARLA IN OGNI SUA PARTE.

ANAGRAFICA

- Sul territorio di quale Ente gestore è collocato il Suo Servizio?
 - **C.O.S. [Grugliasco – Rivoli]**
Ex C.I.S.A.P [Grugliasco] e C.I.S.A. [Rivoli]
 - **C.I.S.S.A. [Pianezza]**
 - **C.I.S. [Ciriè]**
 - **Unione N.E.T. [Settimo]**
 - **C.I.S.A. [Gassino Torinese]**
 - **C.S.S.A.C. [Chieri]**
 - **C.I.S.A. 31 [Carmagnola]**
 - **C.I.S.S.A. [Moncalieri] - Unione**
 - **Comuni Moncalieri, Trofarello, La Loggia**
 - **Unione dei Comuni Montani Valsangone - Servizio Socio-Assistenziale [Giaveno]**
 - **C.I.S.A. 12 [Nichelino]**
 - **C.I. di S. [Orbassano]**
 - **CO.NI.SA. [Susa]**
 - **C.I.S.S. 38 [Courgnè]**
 - **C.I.S.S. [Chivasso]**
 - **Consorzio IN.RE.TE. [Ivrea]**
 - **C.I.S.S.A.C. [Caluso]**
 - **C.I.S.S. [Pinerolo]**
 - **Unione Valli Chisone e Germanasca [Perosa Argentina]**

- A quale settore appartiene il Suo Servizio?
 - Pubblico
 - Terzo settore
 - Privato

- A quale tra le seguenti categorie appartiene il Suo Servizio?
 - Servizio Sociale
 - Social Housing/Alloggio protetto o autogestito

- Mensa
 - Docce/Igiene personale
 - Dormitorio
 - Centro d'ascolto/Distribuzione beni di prima necessità
 - Ambulatorio/Distribuzione farmaci
- Qual è il Suo profilo professionale?
- Assistente sociale
 - Tecnico Amministrativo
 - Volontario
 - Educatore professionale
 - Altro [specificare]: _____

SEZIONE A: DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO ISTITUZIONALE

- All'interno del Suo Servizio è presente un SI [Sistema Informativo] istituzionale?
- Sì
 - No
- Quali sono le principali funzioni del SI istituzionale? [possibili più risposte]
- archiviazione dati;
 - recupero profili individuali;
 - aggregazione e statistiche [su domande/bisogni e prestazioni/erogazioni];
 - base per procedure amministrative [es.: erogazione sussidi];
 - passaggio telematico informazioni ad altri servizi e enti;
 - aggiornamento automatico da altre basi dati, dello stesso servizio o di altri servizi/enti [es. anagrafiche, catastali, Ag_Entr]
- Qual è la dotazione tecnica non digitale in uso per il SI istituzionale?
- moduli per cartella e progetto sociale/dossier individuale;
 - elenco utenti in carico/non più in carico;

- archivi fisici di archiviazione dati;
 - mappe tematiche dei servizi
- Quale è la dotazione digitale in uso per il SI istituzionale?
- tablet;
 - pc fissi;
 - pc portatili
 - terminali collegati a un server centrale;
- Quale è la dotazione software in uso per il SI istituzionale?
- software operatività d'ufficio [foglio di calcolo, excel, calc o simili]
 - database relazionale [ad esempio access o simili];
 - software per digitalizzare e archiviazione di documenti cartacei, come cartelle sociali [ad esempio AI];
 - software per analisi qualitativa [es Nvivo, Atlas.ti ecc.];
 - package statistici [es. SPSS, STATA ecc.]
 - software sviluppati ad hoc [es. cartella sociale digitale]
 - georeferenziazione [GIS, etc.]
- Quali operatori nel servizio hanno accesso in generale al SI?
- tutti gli operatori del Servizio, senza differenze nei livelli di accesso
 - tutti gli operatori del Servizio, con gradi differenziati di accesso
 - solo i tecnici amministrativi
 - solo gli operatori di front office [Assistenti sociali, Educatori professionali, etc.]
- Quali sono le finalità del sistema informativo:
- inserimento dati di profilo degli utenti;
 - gestione del progetto di sviluppo [cartella sociale];
 - inserimento prestazioni e approvazione prestazioni
 - controllo di spesa
 - altro [specificare]: _____

- Il SI del Servizio si integra automaticamente con altri SI [ad esempio regionale, ministeriale, INPS, INAIL, anagrafe]:
 - Sì
 - No

- Se sì, specificare [max tre risposte]:
 - INPS
 - INAIL
 - Anagrafe
 - Regione Piemonte
 - ATC
 - Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
 - Altro [specificare]: _____

- Il SI istituzionale comprende le persone senza dimora e i servizi/le prestazioni a questi dedicati?
 - Sì, per tutte le funzioni e tutti gli strumenti;
 - Sì, solo per alcuni funzioni e alcuni strumenti;
 - No

- Se il SI comprende le persone senza dimora, a quale definizione/criterio si fa riferimento per inserire un utente all'interno del SI come homeless?
 - definizione mutata dalle indagini ISTAT [2011 e 2014]
 - definizione interna al servizio
 - definizione dedotta dal regolamento dei servizi sociali dell'ente gestore
 - valutazione dell'operatore che prende in carico la persona
 - classificazione ETHOS del disagio abitativo

- Nel valutare una persona/utente come "senza dimora"
 - Ci si confronta con altri operatori dei Servizi presenti sui Comuni dell'Ente gestore
 - È una definizione interna al Servizio

SEZIONE B DESCRIZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO INFORMALE [NON ISTITUZIONALE]

- All'interno del Servizio, esiste una SI "informale", nel senso di un sistema informativo non ufficiale, creato dagli operatori a loro uso interno per gestire e scambiare informazioni che non necessariamente confluiscono nel SI istituzionale?
 - Sì

- No
- Se esiste un SI informale, come si rapporta rispetto a quello ufficiale?
 - Lo sostituisce
 - Lo integra
 - È indipendente
- Se esiste è presente tale SI informativo informale, per quali motivi esiste?
 - Per inadeguatezza degli strumenti hardware/software in uso al Servizio
 - Perché in quello ufficiale mancano alcune informazioni importanti
 - Per abitudine [c'era già la consuetudine di sentirsi tra colleghi per affrontare con maggiore rapidità i casi]

SEZIONE C – VALUTAZIONE DEL SI ISTITUZIONALE

- Su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a *per nulla soddisfatto/a* e 5 a *del tutto soddisfatto/a*, quanto è soddisfatto/a della facilità d'utilizzo del SI ufficiale?

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| 1 Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 Del tutto soddisfatto/a |
| | | | | |

- Su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a *per nulla soddisfatto/a* e 5 a *del tutto soddisfatto/a*, quanto è soddisfatto/a della adeguatezza delle informazioni contenute nel SI per svolgere adeguatamente il suo lavoro in generale?

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| 1 Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 Del tutto soddisfatto/a |
| | | | | |

- Su una scala da 1 a 5, dove 1 corrisponde a *per nulla soddisfatto/a* e 5 a *del tutto soddisfatto/a*, quanto si ritiene soddisfatto/a per le informazioni sulle persone senza dimora e i servizi/le prestazioni specifiche presenti sul SI?

| | | | | |
|---------------------------------|---|---|---|---------------------------------|
| 1 Per nulla soddisfatto/a | 2 | 3 | 4 | 5 Del tutto soddisfatto/a |
| | | | | |

- Ritiene necessario che il Suo ente investa di più nel SI istituzionale?
 - Sì
 - No
- Se sì, in particolare in quale dei seguenti ambiti
 - contenuti informativi
 - strumentazione cartacea e/o digitale
 - formazione degli operatori
 - funzionalità nell’ambito dell’analisi dei dati
 - maggiore interoperabilità con altri sistemi
 - maggiore consulenza/assistenza e manutenzione
- Investendo maggiormente sul SI istituzionale, si potrebbe eliminare il SI informale?
 - Sì
 - No
- A suo parere, rispetto all’utenza senza dimora quali difficoltà tecniche specifiche si pongono per la costruzione di un SI adeguato?
 - Problemi di aggiornamento coordinato con dati dell’anagrafe o altre banche dati
 - Definizioni non sempre chiare e univoche di “persona senza dimora”
 - Troppo eterogeneità e mutevolezza dei profili

- Difficoltà di presa in carico di senza dimora di lungo periodo
- Poche possibilità di risposte da parte dei servizi del territorio;
- Scarsa integrazione tra i servizi pubblici e altre organizzazioni del territorio
- Nessuna difficoltà tecnica specifica per questa categoria di utenti

SEZIONE D: LE PERSONE SENZA DIMORA IN CARICO AL SUO SERVIZIO

- Osservi la tabella relativa all'ultimo dato rilevato sul territorio del Suo Ente gestore nel 2018.

| Numero di homeless Ente gestore delle funzioni socioassistenziali – ANNO 2018 | |
|--|----|
| ENTE GESTORE | N |
| <i>Ex C.I.S.A.P [Grugliasco]</i> <i>[Attualmente C.O.S. – Grugliasco, Rivoli]</i> | 45 |
| <i>Ex C.I.S.A. [Rivoli]</i> <i>[Attualmente C.O.S. – Grugliasco, Rivoli]</i> | 56 |
| C.I.S.S.A. [Pianezza] | 45 |
| C.I.S. [Ciriè] | 36 |
| Unione N.E.T. [Settimo] | 65 |
| C.I.S.A. [Gassino Torinese] | 14 |
| C.S.S.A.C. [Chieri] | 5 |
| C.I.S.A. 31 [Carmagnola] | 5 |
| C.I.S.S.A. [Moncalieri] - Unione Comuni Moncalieri, Trofarello, La Loggia | 12 |
| Unione dei Comuni Montani Valsangone - Servizio Socio-Assistenziale [Giaveno] | 20 |
| C.I.S.A. 12 [Nichelino] | 8 |
| C.I. di S. [Orbassano] | 53 |
| CO.NI.SA. [Susa] | 7 |
| C.I.S.S. 38 [Courgnè] | 22 |

| | |
|--|------------|
| C.I.S.S. [Chivasso] | 66 |
| Consorzio IN.RE.TE. [Ivrea] | 38 |
| C.I.S.S.A.C. [Caluso] | 15 |
| C.I.S.S. [Pinerolo] | 110 |
| Unione Valli Chisone e Germanasca [Perosa Argentina] | 9 |
| | |
| TOTALE | 661 |
| <i>* dato al 30/09/2018</i> | |

- Secondo la Sua percezione, adesso il numero dei senza dimora sul territorio del Suo Ente gestore:
 - È diminuito
 - È aumentato
 - È rimasto invariato

- Secondo la Sua percezione, tra i senza dimora in carico al Suo Servizio, quanti sono i *giovani* [sotto i 40 anni]?
 - Meno del 50%
 - Più del 50%

- Secondo la Sua percezione, in percentuale, quante sono le *donne* senza dimora in carico al Suo Servizio?
 - Meno del 30% dei senza dimora totali
 - Più del 30%

- Secondo la Sua percezione, in percentuale, quanti sono gli *stranieri* tra i senza dimora in carico al Suo Servizio?
 - Meno del 50%
 - Più del 50%

- Secondo la Sua percezione, in percentuale, tra i senza dimora in carico al Suo Servizio, quanti sono quelli che *vivono da almeno sei mesi per strada*?

- Meno del 50%
 - Più del 50%
- Secondo la Sua percezione, in percentuale, quanti senza dimora tra quelli in carico al Suo Servizio *hanno dei lavori* [anche saltuari]?
- Meno del 30%
 - Più del 30%
- Secondo la Sua percezione, nel *periodo del lockdown* [9 maggio 2020 – 18 maggio 2020] è aumentato/diminuito il numero di persone che sono rivolte al Suo Servizio perché scivolate nella condizione di “senza dimora”?
- Aumentato molto [almeno il 20% in più]
 - Aumentato un po’
 - Rimasto invariato
 - Diminuito un po’
 - Diminuito molto [almeno il 20% in meno]
- Durante l’ultima indagine svolta sul territorio della Città metropolitana di Torino [2018], risultava che i senza dimora in carico ai Servizi metropolitani erano prevalentemente persone in forte disagio abitativo [sistemazioni insicure e/o inadeguate] e solo in misura residua senza dimora che vivevano per strada o si appoggiavano a strutture di bassa soglia. Secondo la Sua percezione, si sente di confermare tale dato?
- Sì
 - No, c’è stato un aumento delle persone che vivono in strada, seppur moderato [max 20%]
 - No, c’è stato un forte aumento delle persone che vivono in strada

ALLEGATO B

Traccia di intervista per gli operatori dei territori di Pinerolo, Rivoli, Settimo Torinese e Chivasso

Intervistatore _____

Luogo e data dell'intervista _____

Dati dell'intervistato

- Ente gestore per il quale lavora
- Profilo professionale
- Servizio per il quale lavora
- Da quanto lavora nel Servizio

Il sistema informativo (SI) del Suo Ente

- Nell'Ente in cui lavora è previsto un SI?
- Quali sono le funzioni previste?
- Quali strumenti vengono utilizzati per inserire i dati nel SI?
- Chi ha accesso e quali funzioni può attivare (cosa può fare)?
- Chi è che ha progettato e decide gli adeguamenti del SI?
- Il SI comunica con altre piattaforme (Anagrafe, GePI, INPS, SSN/SSR...)?

Il sistema informativo (SI) non istituzionale

- Esistono, nel Suo Servizio, altre modalità non ufficiali (non predisposte dalla direzione dell'Ente) di raccolta e gestione dati?
- Se sì, a quali bisogni rispondono?

Soddisfazione rispetto all'utilizzo del SI

- Complessivamente si ritiene soddisfatto/a in generale del SI del Suo Servizio?
- Scendendo nei dettagli, quali sono gli aspetti di cui è meno soddisfatto/a? (Per esempio, in termini di accessibilità, facilità di utilizzo, ritorno di informazioni rielaborate, etc.)
- Quali sono gli aspetti di cui è più soddisfatto/a?
- Su quali aspetti, secondo Lei, sarebbe prioritario investire per migliorare il SI informativo? (domanda che può essere saltata se ha già risposto nelle domande precedenti).

Il problema del definire gli homeless

- Nella suddivisione della casistica interna all'Ente, con quali criteri una persona viene valutata come senza dimora?
- Quale definizione/criterio viene utilizzato per inserire una persona nel SI come senza dimora? Si fa riferimento a classificazioni, come ad esempio la classificazione ETHOS?
- Ci si confronta con altri operatori di altri Servizi (all'interno del Consorzio o di altri Comuni) nel definire una persona/utente come senza dimora?

Percezioni sul fenomeno dei senza dimora

- Nel 2018, da una ricerca Cm-UniTo, sul territorio del Suo Ente gestore risultavano essere presenti n. ____ persone senza dimora. Secondo la Sua percezione, tale numero è cresciuto, rimasto invariato o diminuito?
- Sempre secondo la sua percezione, dei senza dimora in carico al Suo Servizio, quale è la percentuale:
 - di giovani (under40)?
 - donne?
 - stranieri?
 - di persone che lavorano, anche con lavoro anche saltuariamente?
- Da quello che può osservare nel Suo Servizio e, secondo al Sua percezione, durante il lockdown le persone senza dimora sono aumentate?

ALLEGATO C

Traccia focus group operatori territori di Pinerolo, Rivoli, Settimo Torinese e Chivasso¹⁵

Parte prima

- Presentazione la classificazione ETHOS (con la suddivisione tra *primary* e *secondary homelessness*).
 - La si conosce?
 - La si utilizza?
 - Se no, cosa esiste di alternativo?
- Presentazione dei profili individuati nella precedente indagine.
 - Sono ancora validi?
 - Se non si ritengono sovrapponibili o ancora validi i profili d'utenza che si sono presentati, come si sono modificati?
- Secondo quali processi si potrebbe arrivare ad una definizione univoca di "homeless"?
- Rispetto ai senza dimora, che tipo di censimento dell'utenza si fa (se lo si fa)?
 - È collegato a procedure amministrative?
 - Lo si invia ad Enti esterni?

Parte seconda

- Presentazione dei profili ricorrenti d'utenza definiti nella rilevazione del 2018.
 - Il dato che si produce rispecchia quanto precedentemente definito oppure no?
 - E se no, sarebbe possibile e utile renderlo sovrapponibile?
- Quali informazioni rispetto all'utenza senza dimora potrebbero essere utili?
 - E per quali utilizzi (rendicontazione; mappatura del bisogno; conferimento del dato ad altri enti)?
- Rispetto a quanto viene attualmente prodotto quali sono le criticità (dato non validato; dato disomogeneo e incompleto)?
- Per superare tali criticità, quali potrebbero essere gli strumenti (maggior confronto tra operatori, maggior interoperabilità)?

¹⁵ Il focus group si è tenuto on-line, a causa delle restrizioni dovute alla pandemia da SARS-CoV-2. Il materiale è stato presentato a video, come spunto di riflessione e per avviare la discussione.

