

SECONDA INDAGINE CONOSCITIVA SUI  
SENZA DIMORA A MILANO  
11-12-13 Marzo 2013

Guida per gli  
Enumeratori/Accompagnatori/  
Intervistatori

MICHELA BRAGA  
Università di Milano

LUCIA CORNO  
University College London

## 1. OBIETTIVI DEL PROGETTO

L'obiettivo della seconda indagine conoscitiva sui senza dimora a Milano è capire, attraverso la raccolta di dati quantitativi e qualitativi, le caratteristiche e le attitudini delle persone che vivono in strada così da riuscire ad attuare politiche mirate che possano essere efficaci sia nel breve sia nel lungo periodo. La conoscenza quantitativa e qualitativa del fenomeno sul territorio, è fondamentale per comprenderne le cause, prevederne l'evoluzione e quantificare le risorse necessarie per ridurlo e, a tendere, eliminarlo.

Se a livello internazionale è stata da tempo compresa l'importanza di quantificare, descrivere e conoscere questo tipo di povertà estrema che spesso conduce a forme gravi di esclusione sociale, in Italia le informazioni e le ricerche su questo fenomeno sono estremamente scarse e limitate.

Ci proponiamo quindi di:

1. Quantificare il fenomeno. Cioè contare il numero dei senza dimora sulla città di Milano. Con il termine senza dimora, in questo studio, ci si riferisce agli individui che, non disponendo delle risorse necessarie per possedere un alloggio stabile e adeguato, dormono in strada, in centri di accoglienza notturna o in altri luoghi tipicamente non preposti per l'abitazione.
2. Capire le caratteristiche dei senza dimora attraverso la somministrazione di un questionario.
3. Analizzare, con metodi scientifici, le cause che possono condurre ad a vivere in strada
4. Condividere i risultati ottenuti con gli operatori dei servizi pubblici e privati e i volontari delle associazioni;
5. Capire l'evoluzione del fenomeno - anche in conseguenza alla crisi economica - confrontando i dati raccolti nel 2008 con questi del 2013.
6. Confrontare il fenomeno a Milano con il fenomeno in altre città d'Italia, come Torino.
7. Migliorare la programmazione dei servizi e degli interventi con l'obiettivo di rendere più incisive le azioni di contrasto alla grave marginalità anche in termini di prevenzione primaria.

Tutte le informazioni raccolte in questa indagine sono strettamente confidenziali e tutti i **dati raccolti verranno resi anonimi** in modo tale che né il nome dell'intervistato né alcun riferimento al luogo esatto in cui è stato trovato saranno rese noti e utilizzate in alcun documento o pubblicazione.

Questa ricerca non è riconducibile ad alcuna attività politica e/o propagandistica né ha scopi giornalistici.

## 2. IL CONTEGGIO

Il conteggio avverrà **contemporaneamente su tutto il territorio del comune di Milano il giorno lunedì 11 Marzo 2013** dalle ore 22.30 in avanti.

Si raccoglieranno tutti i dati in un arco temporale limitato (3-4 ore) usando il così detto *street/shelter approach (s-night approach)* che consiste nel conteggio delle persone che, in una data notte e in una data città, dormono in strada, nei parchi, negli edifici pubblici, nei depositi pubblici, nei parcheggi e in luoghi simili o che trascorrono la stessa notte in un dormitorio/centro di accoglienza notturna. Questa metodologia consente di minimizzare i rischi di doppio conteggio derivanti dalla mobilità intrinseca nella popolazione di riferimento.

### Conteggio in Strada

La città è stata suddivisa, sulla base delle mappe catastali della città e della divisione in circoscrizioni, in 76 zone.

Alcune zone verranno censite **COMPLETAMENTE A PIEDI**, altre in **AUTO con TRATTI A PIEDI**. In base ai sopralluoghi effettuati nei mesi precedenti la data di riferimento, in media, il censimento di un'intera area richiede circa **TRE ORE**.

### Conteggio nei centri di accoglienza

Contemporaneamente, ogni centro di accoglienza notturna compilerà un elenco relativo agli ospiti presenti nella notte tra il 11 e il 12 Marzo 2013 e rileverà alcune caratteristiche essenziali. Nel modulo a ogni individuo sarà associato un numero d'ordine. Tali elenchi verranno ritirati a mano da dei volontari o inviati in formato elettronico alla centrale operativa. Una parte del tutto simmetrica a quella ritirata contenente i nomi associati ai numeri d'ordine rimarrà al centro e servirà il giorno dei questionari per stabilire a quali ospiti somministrare il questionario.

I volontari incaricati di ritirare le liste dovranno ricordare ai responsabili dei centri di conservare la parte con nomi e numeri fino alla sera seguente.

### 2.1 Prima del conteggio

Prima del conteggio, le squadre di volontari si ritroveranno nei **PUNTI DI SMISTAMENTO** allestiti in alcune zone della città **alle ore 21 per ritirare** il materiale necessario che verrà poi restituito negli stessi punti al termine del conteggio.

I punti di ritrovo saranno:

- 1) Università Bocconi, via Roengten 1
- 2) Casa di accoglienza di V.le Ortles, Viale Ortles 69
- 3) Casa di Gastone, Viale Monte Ceneri, 1
- 4) Caritas, via San Bernardino 4

- 5) Padri Somaschi, Piazza XXV Aprile 2
- 6) Centro anziani, Sammartini 71/73

Il luogo di partenza verrà comunicato domenica via sms e mail.

A ogni squadra verrà assegnato una borsa numerata contenete tutto il materiale necessario per la rilevazione. In particolare la Borsa CON IL NUMERO DELLA SQUADRA conterrà

- mappa dell'intera città di Milano;
- 3 mappe ingrandite della zona assegnata;
- Materiale di cancelleria;
- modulo da compilare durante la rilevazione

Dalle ore 22 alle ore 22.30 le squadre si trasferiranno verso il punto in cui inizieranno la rilevazione.

## 2.2 Durante il conteggio

Alle ore 22.30 inizierà il conteggio con la rilevazione di alcune caratteristiche osservabili dei senza dimora.

In ogni zona la squadra deve censire tutte le vie/luoghi. Il percorso può essere scelto dalla singola squadra nel modo più razionale possibile, sarà comunque cura dei rilevatori, specialmente quelli che non si muovono esclusivamente a piedi, scegliere il percorso a seconda della viabilità cittadina.

**TUTTE le VIE e entrambi i lati di ogni via** dell'area dovranno essere censite. Si consiglia quindi di spuntare progressivamente le strade battute su una delle mappe a disposizione della squadra in modo da avere un rapido riscontro del censimento effettuato. Nell'effettuare il conteggio si dovrà prestare particolare attenzione in modo da individuare il maggior numero possibile di senza dimora. Si dovranno ispezionare androni di palazzi, portici e ogni luogo di possibile rifugio notturno.

In ogni zona è prevista la presenza di alcuni senza dimora sebbene il livello di intensità e di concentrazione vari da zona a zona. Diversamente da quanto si possa pensare anche le zone "periferiche" sono tendenzialmente luogo di riparo notturno e devono quindi essere esplorate con particolare attenzione. In tali aree le persone tenderanno a dormire maggiormente in auto, nei furgoni, nei camper, nei parcheggi dei supermercati, sotto i ponti e a tali ripari dovrà essere posta particolare attenzione.

In alcune aree è previsto che gli spostamenti maggiori vengano effettuati in macchina. Anche nei pezzi fatti in auto si dovrà prestare particolare cautela e attenzione avanzando a passo d'uomo in modo da individuare i ripari e i rifugi. Le auto dovranno **PROCEDERE MOLTO LENTAMENTE** e, se necessario per una maggiore visibilità,

**MUOVERSI A PIEDI.** I volontari dovranno inoltre scendere dall'auto se individuano sacchi a pelo, cartoni, auto potenzialmente abitate e ogni altro luogo di potenziale rifugio notturno. Si dovrà procedere lentamente e fermarsi sempre in presenza di parchi, cavalcavia, ponti, portici, metropolitane, panchine, fermate coperte di bus e tram...;

**CHI CONTARE.** Saranno contati come senza tetto tutti coloro che:

- DORMONO in LUOGHI APERTI (strade, vie, panchine, parchi);
- DORMONO in LOGHI NON PREPOSTI all'ABITAZIONE (auto, camion, camper, tende);
- DORMONO in LUOGHI RIPARATI (metro, stazioni, portici, gallerie, ingressi/androni di palazzi privati/edifici pubblici/chiese, ripari provvisori in cartone/legno);
- VAGANO per le vie con un ATTEGGIAMENTO TRASANDATO, PRIVI DI CONSAPEVOLEZZA SPAZIO - TEMPORALE;
- sono A PIEDI NUDI;
- si muovono PORTANDO CON SE' BENI ed EFFETTI PERSONALI/SACCHETTI STRACOLMI DI ABITI O ALTRO, TRASCINADO VALIGE CONSUNTE;
- sono ESTREMAMENTE SPORCHI;
- pur essendo estremamente puliti ed eleganti si avvicinano spontaneamente per prendere the, bevande calde o viveri;
- sono "MOLTO VESTITI" con un abbigliamento "A STRATI".

Saranno contati sia gli italiani che gli stranieri, indipendentemente dal fatto che siano regolari o meno.

**CHI NON CONTARE.** NON dovranno essere contati:

- venditori di fiori;
- venditori ambulanti
- individui che dormono in aree dismesse.

Nell'effettuare il conteggio si seguiranno le seguenti **REGOLE di ENUMERAZIONE:**

- i cartoni chiusi vengono contati come 1 senzatecto (se particolarmente grandi o se evidente il numero delle persone all'interno riportarlo nella colonna "NOTE" del modulo);
- le auto "abitate" vengono contate come 1 senzatecto (a meno che non sia identificabile il numero delle persone all'interno, in tal caso nella colonna "NOTE" del modulo);
- le tende chiuse vengono contate come 1 senzatecto (se particolarmente grandi o se evidente il numero delle persone all'interno riportarlo nella colonna "NOTE" del modulo);

- i camper vengono contati come 2 senza tetto (se evidente il numero delle persone all'interno riportarlo nella colonna "NOTE" del modulo).

N.B.: **NON svegliare** per alcun motivo chi sta dormendo. Dopo aver rilevato a occhio le caratteristiche, senza disturbare, **ALLONTANARSI PER COMPILARE IL MODULO E PARLARE**. La squadra non si deve mai fermare davanti alla persona per parlare/discutere su come procedere per la compilazione.

**SE E' SVEGLIO**, salutarlo, chiedergli come sta, spiegare cosa si sta facendo se viene chiesto ma NON porgli alcuna domanda del questionario. Nel momento in cui si stabilisce un contatto con un senza dimora la prima **REGOLA DA SEGUIRE** è quella **DEL RISPETTO**: in quel momento stiamo entrando "nella loro casa". Non dimenticare mai di **DARE SEMPRE DEL LEI**.

### 2.3 Il modulo di rilevazione

Quando si individua un senza tetto e lo si identifica come tale la squadra deve compilare (**SENZA SVEGLIARE/DISTURBARE** la persona) il modulo di rilevazione inserendo i seguenti dati:

- **INDIRIZZO PRECISO** in cui la persona è stata trovata: **VIA** e **NUMERO CIVICO**;
- **LUOGO** in cui la persona è stata trovata (Galleria, Panchina, Parco, Stazione, Sottopassaggio, Macchina, Camper...);
- **TARGA DELL'AUTO/CAMPER/FURGONE**
- **STATO** della persona (sveglio/addormentato/in movimento);
- **DOVE DORME** (Tenda, Sacco a pelo, Sotto Cartoni.....dettagli del riparo sacco a pelo rosso, tenda blu...);
- **SESSO** (se visibile);
- **ETA** (+/- di 35 anni);
- **ETNIA** (se visibile e facilmente identificabile);
- **NUMERO DI PERSONE** con cui è;
- **ANIMALI** (numero/tipo)
- **COMMENTI** dei rilevatori (ubriaco, rissoso, stato confusionale, vaga per la strada, a piedi nudi, trascina valige, nella tenda sembra ci siano più persone, sotto il cartone sembrano in 3 con 5 cani...).

Se alcune delle precedenti informazioni non sono rilevabili porre **SEMPRE** una " X " nella casella corrispondente.

La **COMPILAZIONE ACCURATA** del modulo del conteggio sarà essenziale per ricontattare la persona la sera successiva quando verranno effettuati i questionari.

Un modulo non completato accuratamente non risulterà utile la sera successiva e richiederà un maggior tempo per individuare la persona.

I moduli saranno compilati in **STAMPATELLO LEGGIBILE**.

Qualora una squadra consegnasse dei moduli di **DIFFICILE LEGGIBILITA'** dovrà **RICOMPILARLI**.

## **2.4 Le Squadre**

Al fine di ottimizzare la rilevazione i compiti all'interno della squadra devono essere ben definiti e chiari. In particolare:

- un volontario evidenzierà man mano sulla cartina le vie che vengono censite in modo che al termine del percorso si sia sicuri che **TUTTE** le vie della zona siano state controllate;
- **un solo** volontario sarà responsabile della compilazione "materiale del modulo" onde evitare il problema della pluralità di grafie:

**TUTTA** la squadra dovrà essere attenta e vigile nell'identificare i senza tetto.

La squadra **NON SI DIVIDERA'** per alcun motivo. Tutti i membri si **MUOVERANNO SEMPRE INSIEME**.

## **2.5 A fine conteggio**

Il tempo stimato per la rilevazione è di 3 ore circa per zona.

Al termine, le squadre dovranno riportare la borsa numerata assegnata loro contenente i moduli di rilevazione nel luogo di partenza e consegnarla ai responsabili dei diversi punti.

Sarà cura dei responsabili dei punti valutare l'operato dei contatori e nel caso chiedere chiarimenti sui moduli compilati.

## **N.B.: Obiettivi dei rilevatori**

I rilevatori dovranno:

- **RILEVARE IL MAGGIOR NUMERO DI SENZA DIMORA** nel modo meno intrusivo possibile;

Tutta la rilevazione deve essere effettuata con la **MASSIMA CURA MA CON DISCREZIONE**.

## **3. LE INTERVISTE**

### **3.1 Organizzazione**

Prima del conteggio, le squadre di volontari si ritroveranno nei **PUNTI DI SMISTAMENTO** allestiti nella città alle ore 19.00 per ritirare il materiale necessario che verrà poi restituito negli stessi punti al termine del conteggio.

Le interviste verranno effettuate:

- MARTEDI' 12 Marzo 2013 in STRADA dalle 20 alle 24 circa;
- MERCOLEDI' 13 Marzo 2013 (e nei giorni successivi se necessario) nei CENTRI di ACCOGLIENZA NOTTURNA dalle ore 19 alle 24 secondo gli orari di apertura del centro, sulla base delle presenze della sera precedente.

Nell'ora precedente l'inizio dei questionari i volontari si ritroveranno nei PUNTI DI SMISTAMENTO della città con la distribuzione del materiale necessario che verrà poi restituito al termine delle interviste e per verificare la composizione delle squadre.

I punti di ritrovo saranno:

- 1) Università Bocconi, via Roengten 1
- 2) Casa di accoglienza di V.le Ortles, Viale Ortles 69
- 3) Casa di Gastone, Viale Monte Ceneri, 1
- 4) Caritas, via San Bernardino 4
- 5) Padri Somaschi, Piazza XXV Aprile 2
- 6) Centro anziani, Sammartini 71/73

A ogni INTERVISTATORE verrà assegnato una borsa numerata contenete tutto il materiale necessario per la rilevazione. In particolare la borsa CON IL NUMERO DELL'INTERVISTATORE conterrà

- mappa dell'intera città di MILANO;
- cancelleria;
- questionari;
- Ticket da distribuire al termine del questionario;
- viveri da distribuire ai senza tetto.

In base alle stime sui cittadini senza dimora nella città di Milano, ogni intervistatore dovrebbe portare a termine almeno 5 interviste a testa. Tuttavia un'indicazione precisa dell'obiettivo individuale verrà fornita solo la sera del 12 Marzo dopo la rilevazione con il conteggio.

Dopo aver raccolto il materiale verrà fatta la prima allocazione delle squadre per la città. Si partirà dalle zone a maggior concentrazione per poi spostarsi verso quelle a minor concentrazione. Le interviste inizieranno alle 20. A ogni squadra verranno assegnati più obiettivi di intervista.

Nella notte del 13 Marzo verranno somministrati i questionari agli ospiti delle case di accoglienza. Nelle case di accoglienza i questionari potranno essere compilati da operatori del centro o da volontari/ricercatori esterni a seconda della specificità del centro e delle preferenze espresse.



Le squadre saranno composte da più persone due intervistatori e uno/due accompagnatori. Poiché i volontari sono estremamente diversi quanto a formazioni ed esperienze, le squadre sono tendenzialmente composte in modo eterogeneo in modo che le diverse "professionalità" siano presenti.

In aggiunta, poiché non tutti i partecipanti hanno avuto in precedenza un'esperienza diretta con la realtà dei senza dimora, sarà fondamentale per la buona riuscita del progetto, in ogni sua fase, che le squadre cerchino di creare in poco tempo il giusto mix di professionalità, competenze e buona volontà.

In ogni squadra verrà identificato un CAPOSQUADRA, che manterrà i contatti con la centrale operativa e riceverà tutte le indicazioni sugli spostamenti da effettuare. Il caposquadra verrà scelto sulla base della propria esperienza pregressa. L'intera squadra sarà responsabile dell'identificazione del percorso più efficiente per raggiungere le diverse destinazioni assegnata per raggiungere i senza dimora trovati la sera precedente. Ogni squadra avrà inoltre dei referenti esterni da contattare per eventuali necessità.

I referenti esterni saranno presso la centrale operativa di Protezione Civile che manterrà costantemente i contatti con le squadre via radio o telefono.

Sono state inoltre previste squadre con un eventuale altro intervistatore di supporto per la lingua o per le situazioni complesse.

**Gli accompagnatori** avranno un ruolo decisivo durante le interviste. **Gli accompagnatori in strada:** le persone che vivono in strada hanno alle spalle esperienze particolari. È fondamentale avvicinarsi con estrema delicatezza, salutare, presentarsi sempre, dare del Lei, essere rispettosi ed educati. La strada è la loro casa, saremo noi in quel momento gli OSPITI che devono chiedere il permesso di poter parlare con loro e entrare nel loro mondo.

Gli accompagnatori dovranno:

- offrire te' caldo e cibi prima e dopo l'intervista;
- assicurarsi che l'intervistatore sia solo con l'intervistato ma controllare che tutto vada bene;
- non perdere mai di vista intervistato e intervistatore;
- spiegare il progetto a chi lo chiedesse o chiedesse informazioni sull'iniziativa;
- distribuire i ticket una volta terminata l'intervista e spiegare il loro utilizzo;
- controllare che i questionari siano completi in ogni loro parte;
- assicurarsi che tutti i questionari siano raccolti e riconsegnati.

Tutti i volontari devono essere preparati al fatto che spesso i luoghi in cui dormono i senza tetto sono luoghi sporchi, maleodoranti e bui. Non si deve avere schifo di questo ma si deve essere preparati.

**Gli accompagnatori nei centri di accoglienza notturna.** I centri di accoglienza notturna sono luoghi protetti gestiti da suore/preti/operatori laici. La situazione è più tranquilla che in strada.

Gli accompagnatori dovranno:

- accompagnare gli intervistatori;
- spiegare il progetto ai responsabili del centro se lo richiedono o se chiedono chiarimenti/supporto;
- riportare i questionari nei punti di smistamento.

NB: E' fondamentale che nel parlare e nello spiegare l'iniziativa NON si CREINO o ALIMENTINO FALSE ASPETTATIVE promettendo cose che non si possono mantenere.

Nel caso venissero richieste informazioni particolari cui non si sa dare risposta, NON IMPROVVISARSI ESPERTI, ma contattare i referenti che vi indirizzeranno al meglio.

## **3.2 Come condurre le interviste**

### **PRIMA DELL'INTERVISTA**

1. Gli intervistatori devono essere sicuri di avere con se :
  - i questionari;
  - una penna
  - una matita
  - una gomma
  - un blocco notes
  - sarà cura degli accompagnatori controllare i Ticket e i viveri.
2. Gli intervistatori devono essere sicuri di avere preparato con cura la presentazione introduttiva scritta nella prima pagina del questionario prima dell'intervista. Cercare di essere naturali e spontanei. Da questo primo contatto può dipendere il fatto che il senza dimora voglia o meno rispondere al questionario.
3. L'intervistatore deve sottolineare con cura dettagliatamente che:
  - Tutte le informazioni ottenute nel corso dell'intervista saranno strettamente confidenziali e che né il nome della persona né il luogo in cui è stata trovata saranno utilizzati né appariranno in alcuna documentazione;
  - Questa ricerca non ha alcuno scopo politico né è riconducibile a alcun interesse specifico di parte. Lo scopo di questa indagine è SOLTANTO quello di capire le dinamiche personali che conducono all'assenza di una casa nel senso stretto del termine e di aiutare a fornire servizi migliori e in linea con i bisogni e le esigenze;
4. Gli intervistatori devono inoltre spiegare che:
  - al termine dell'intervista verrà dato un buono che potrà essere utilizzato in farmacie, negozi di abbigliamento, negozi di alimentari, bar...;
  - il buono/ticket è un modo semplice per dire grazie per il tempo dedicato, nei

- limiti delle nostre possibilità;
- il buono/ticket verrà data solo a chi **completerà completamente il questionario** e non a chi ne effettuerà solo una parte.
5. Gli intervistatori devono infine chiarire che se, per qualsiasi ragione, l'intervistato non si sente a proprio agio nel rispondere a una particolare domanda può scegliere di non rispondere - piuttosto che fornire una risposta non accurata o poco attendibile. **Tuttavia, gli intervistatori devono cercare, nel limite del possibile, di ottenere una risposta per tutte le domande.**
  6. Data la situazione particolare in cui verrà effettuata l'intervista, sarà premura della squadra mettere l'intervistato a proprio agio, cercando, nel limite del possibile, un luogo comodo per effettuare l'intervista e fornendo, durante la stessa, bevande calde o cibo.
- **Chi rifiuta di partecipare.** Anche qualora il senza dimora decidesse di non partecipare all'indagine e non volesse rispondere al questionario, l'intervistatore deve compilare: **Sezione 0: Identificativo e Sezione: Osservazione finali**

## **IL QUESTIONARIO**

1. Le domande devono essere poste **lentamente**, parlando con **chiarezza**, con **tono pacato** e calmo (**non inquisitorio**). L'intervistatore deve mostrarsi sempre **attento e interessato alle risposte date**, l'intervistato deve essere il suo centro di attenzione.
2. L'intervistatore **non** dovrà leggere la parte del questionario scritta in *corsivo* o **IN STAMPATELLO MAIUSCOLO**. Quelle parti sono le indicazioni per l'intervistatore.
3. Ogni intervistatore deve essere sicuro che l'interlocutore abbia compreso bene la domanda. Se l'interlocutore sembra avere un'espressione perplessa o non aver compreso il significato della stessa, l'intervistatore gli dirà: "Posso ripeterle la domanda ancora una volta?". Nel caso la sola ripetizione della domanda non fosse chiara, l'intervistatore cercherà di farla comprendere maggiormente spiegando e/o esemplificando.
4. Le opzioni "NON SO", "NON RISPONDE" **NON devono MAI essere LETTE tra quelle possibili**. L'obiettivo è quello di ridurre al minimo il tasso di non risposta.  
NON SO = si riferisce ai casi in cui gli individui non fanno la risposta o non si ricordano. NON RISPONDE = si riferisce ai casi in cui gli individui nonostante la domanda sia stata ripetuta più volte o riformulata diversamente decidono di non voler rispondere o rimangono in silenzio.
5. Se le risposte diventano troppo lunghe o dettagliate, riportare gentilmente l'intervistato alla domanda posta inizialmente.
6. Alcune domande sono volte a capire la consapevolezza dell'intervistato. Nel caso in cui l'intervistato dia risposte strane o non dia la risposta giusta alle domande

che sono poste in formato "QUIZ", l'intervistato NON DEVE MAI CHIEDERE se è sicuro della risposta data, ma si deve LIMITARE A RIPORTARE LA RISPOSTA data.

7. L'intervistatore NON deve prendere l'iniziativa, non deve decidere che risposta assegnare se l'individuo non ha citato una delle opzioni presenti nel questionario, in generale esiste l'opzione "Altro (Specificare)\_\_\_\_\_ " in cui è possibile inserire la risposta data se non è contemplata tra quelle prestampate.  
Per esempio nella domanda "Quale è la sua professione?" se l'intervistato risponde "Cuoco" non segnare "Cameriere" che è presente tra le alternative pensando che intanto i due sono comunque addetti nel settore della ristorazione, ma inserire invece nella categoria residuale "Altro (Specificare) CUOCO\_\_\_\_\_"
8. Prima di iniziare una nuova sezione di domande, introdurre l'argomento che si tratterà dicendo per esempio "Bene, passiamo ora a qualche domanda sulla sua situazione attuale e le sue aspettative sul futuro".
9. Il questionario è strutturato in SEZIONI composte da diverse DOMANDE che sono indicate con una "D". L'intervistatore deve passare alla sezione successiva solo dopo aver concluso la sezione precedente.
10. **Gli SKIP=SALTI/PASSAGGI del questionario.** NON TUTTE le domande devono essere poste a tutti gli intervistati. Se accanto a una risposta c'è una zona ombreggiata in grigio o non vi è scritto nulla, dopo aver posto quella domanda si deve passare a quella successiva.  
Se accanto a una risposta c'è una freccia con il numero di un'altra domanda (ad esempio ⇒ D.13) significa che l'intervistatore deve passare alla domanda indicata, cioè alla domanda D13 **della stessa sezione** e non a quella semplicemente successiva. Se invece si dovesse passare a una particolare sezione lo skip sarà del tipo: ⇒ SEZ. 4.
11. Il questionario va compilato in **STAMPATELLO MAIUSCOLO LEGGIBILE**. Qualora una squadra riconsegnasse dei questionari di **DIFFICILE LEGGIBILITA'** dovrà **RICOMPILARLI**.
12. È importante che il valore/dato/risposta sia riportato accuratamente nelle caselle prestabilite e che sia leggibile. Per le domande con risposte codificate, apporre un cerchietto "O " intorno al numero corrispondente alla risposta.
13. Nel caso in cui la risposta non sia tra quelle codificate ma rientri nella categoria residuale "Altro (specificare)" la risposta deve essere scritta in **STAMPATELLO MAIUSCOLO LEGGIBILE**.
14. L'intervistatore deve essere attento per individuare eventuali incongruenze tra le risposte precedenti e quelle successive (ex. Anno di nascita 1950, prima esperienza in strada 1980, quindi avevo 45 anni. ?????) e nel caso riformulare la domanda e capire cosa ha fatto nascere la confusione.

## **A FINE INTERVISTA**

L'intervistatore deve:

1. ricordarsi di ringraziare l'intervistato per aver partecipato all'indagine e per aver risposto al questionario;
2. controllare le varie risposte per individuare eventuali risposte mancanti o non coerenti con le altre precedenti o successive;
3. controllare che le eventuali annotazioni siano leggibili e comprensibili da una persona che non ha condotto direttamente l'intervista;
4. completare la sezione finale.
5. L'accompagnatore consegnerà i ticket/buoni e spiegherà il loro utilizzo. Verificherà inoltre la leggibilità del questionario.
6. Insieme ai ticket l'accompagnatore consegnerà **una carta progetto** Questionari compilati con errori devono essere ricompilati. Quello errato dovrà essere barrato e consegnato separatamente.
7. I questionari, **ANCHE QUELLI NON COMPILATI, insieme ai ticket non utilizzati**, devono essere riconsegnati ai referenti del punto di smistamento assegnato alla squadra.

**Nessuno è autorizzato a trattenere copia del questionario che NON può essere DIVULGATO e FATTO CIRCOLARE SENZA il consenso degli autori e delle rispettive Università.**

### **Obiettivi degli intervistatori**

#### **1.RIDURRE AL MINIMO IL NUMERO DI COLORO CHE NON VOGLIONO ESSERE INTERVISTATI**

Per ridurre al minimo il numero di coloro che non vogliono essere intervistati è fondamentale il primo approccio con l'intervistato.

Essere sempre gentili, presentarsi, chiedere il permesso di parlare (è la loro casa, siamo noi gli ospiti che entriamo) e essere estremamente chiari negli obiettivi della ricerca, sottolineando come lo scopo sia puramente conoscitivo, privo di interessi politici o giornalistici.

#### **2.RIDURRE AL MINIMO IL TASSO DI NON RISPOSTA ALLE SINGOLE DOMANDE**

L'intervistatore deve essere sicuro che l'intervistato abbia compreso la domanda che gli è stata posta e nel caso la deve ripetere più volte e/o spiegarla

#### **3.RISPETTARE I TEMPI PRESTABILITI**

Se l'intervistato non risponde o prolunga troppo la risposta dire cortesemente che, se resta tempo, ne parlerete a fine questionario. Simmetricamente si deve evitare di essere frettolosi nel porre le domande onde evitare che non vengano comprese

correttamente. In media il questionario, per essere completato richiede 40 minuti.

#### 4.RIDURRE AL MINIMO IL TASSO DI NON RISPOSTA DELL'INTERO QUESTIONARIO

Incentivare la partecipazione all'indagine spiegando brevemente ma in modo convincente lo scopo della stessa. Ricordando la presenza degli incentivi.

#### 5.INCLUDERE NOTE E COMMENTI AL QUESTIONARIO

Un'intervista ben condotta implica l'annotazione di molte note, commenti e informazioni aggiuntive che si ottengono durante l'intervista.

NB: E' fondamentale che nel parlare e nello spiegare l'iniziativa NON si CREINO o ALIMENTINO FALSE ASPETTATIVE promettendo cose che non si possono mantenere.

Nel caso venissero richieste informazioni particolari cui non si sa dare risposta, NON IMPROVVISARSI ESPERTI, ma contattare i referenti che vi indirizzeranno al meglio.

## **4. INFORMAZIONI GENERALI**

Si consiglia di utilizzare un abbigliamento scuro (blu/nero), sportivo, comodo, poco appariscente e caldo (pile, calzamaglia, guanti, cappello...). Non portare con sé oggetti di valore o particolarmente vistosi (orologi, anelli, bracciali, orecchini pendenti...).

Se possibile portare con sé un Thermos e una torcia.

**Non portare con sé macchine fotografiche, telecamere, cellulari che fanno foto.** Questi oggetti, se visti, potrebbero compromettere la buona riuscita del progetto.

Se durante le rilevazioni **GIORNALISTI/FOTOGRAFI/CRONISTI/OPERATORI CON TELECAMERE** si dovessero avvicinare **NON RILASCIARE PER ALCUN MOTIVO ALCUN TIPO DI DICHIARAZIONE** e chiedere gentilmente di allontanarsi. Se necessario contattare i responsabili.

Essere **SEMPRE RISPETTOSI** della persona che abbiamo di fronte: siamo noi che abbiamo bisogno di loro e non viceversa.

Porre il nostro interlocutore al centro dell'attenzione: ricordargli che è lui che ci sta aiutando con la sua disponibilità e il suo tempo per la buona riuscita del progetto.

Dare sempre del **LEI**.

Non alimentare false aspettative: questo progetto vuole essere un modo per capire quello che sta accadendo nella nostra città, per capire cosa porta a questi percorsi di

povertà estrema e di vita al di fuori dei normali schemi precostituiti ma non può al momento essere la soluzione per gli enormi problemi di queste persone.

In ogni fase della ricerca dovete sempre ricordare che la vostra sicurezza viene PRIMA DI TUTTO! Per questo la squadra non si deve mai dividere. Se c'è un chiaro caso di necessità chiamare 113 o 118 ma nel dubbio chiamare sempre prima i responsabili.

E' importante sviluppare un atteggiamento di collaborazione con tutti i componenti della squadra. Il caposquadra sarà il riferimento per i problemi particolari ma tutti dovranno essere partecipi e proattivi.

Poiché tutti viveri sono stati gentilmente offerti dal Banco Alimentare e da aziende sarà cura dei volontari evitare gli sprechi.

Per qualsiasi necessità chiamare i referenti.

Tutti gli assicurati sono assicurati.

Siamo reperibili sempre telefonicamente o via mail.

Michela Braga 348 732 47 42  
[michela.braga@unibocconi.it](mailto:michela.braga@unibocconi.it)

Serena Cocciolo 02 5836 5183  
[serena.cocciolo@fdrb.org](mailto:serena.cocciolo@fdrb.org)

**GRAZIE MILLE PER LA COLLABORAZIONE!!!**

**IN BOCCA AL LUPO A TUTTI E BUON LAVORO!!**