racCONTAMI2014

1° Censimento dei Senza Dimora a Roma

17-18-19 Marzo 2014

Guida per gli Enumeratori e gli Intervistatori

MICHELA BRAGA
Università Bocconi e fRDB

LUCIA CORNO
Queen Mary University

Con il sostegno della Fondazione Rodolfo Debenedetti

1. OBIETTIVI

"racCONTAMI 2014" è il primo censimento completo dei senza dimora che vivono per le strade e nei dormitori di Roma. Il progetto è coordinato dalla Fondazione Rodolfo Debendetti in collaborazione con Roma Capitale. La stessa indagine è stata condotta, negli anni scorsi, nelle città di Milano (2008 e 2013) e Torino (2010).

Con racCONTAMI si vuole non solo quantificare il fenomeno della povertà estrema, ma anche capirne le caratteristiche, le dinamiche ed i percorsi tipici. L'indagine si propone di offrire una fotografia delle marginalità della città, per verificare l'efficacia delle politiche e degli interventi attuati. Le informazioni raccolte saranno utili per adeguare l'offerta di servizi e definire, laddove necessario, nuove forme di intervento che possano essere più efficaci ed evitino la cronicizzazione. I dati raccolti saranno al servizio degli operatori pubblici, degli enti del privato sociale che operano, ogni giorno, a stretto contatto con i senza dimora nella città di Roma, così come di chiunque voglia approfondire la propria conoscenza di un fenomeno di cui non si sente parlare spesso e che talvolta viene trascurato.

La raccolta di dati statisticamente affidabili sulle caratteristiche, i comportamenti e le attitudini delle persone senza dimora è uno strumento indispensabile per attuare politiche mirate efficaci sia nel breve sia nel lungo periodo. Politiche che tendano non solo a far fronte all'"emergenza" ma che aiutino a riattivare gli individui nel minor tempo possibile. La conoscenza quantitativa e qualitativa del fenomeno sul territorio rappresenta inoltre un passo fondamentale per quantificare le risorse necessarie per ridurlo e, nel tempo, eliminarlo.

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. Nelle principali città degli Stati Uniti rilevazioni di questo tipo sono organizzate da oltre trenta anni a cadenza annuale. Al contrario, in Italia le informazioni e le ricerche sulle persone senza fissa dimora sono estremamente scarse, limitate e frammentarie.

Partendo da questi presupposti RacCONTAMI si propone di:

1. **Quantificare** il fenomeno. Cioè contare il numero di senza dimora nella città di Roma. Con il termine "senza dimora", ai fini della rilevazione, si indicano gli individui che dormono in strada, in centri di accoglienza notturna o in altri luoghi tipicamente non preposti per l'abitazione;
2. **Capire** le caratteristiche, la condizione vissuta e i comportamenti dei senza dimora attraverso la somministrazione di un questionario;
3. **Analizzare**, con metodi scientifici, il fenomeno della marginalità estrema, le sue cause e conseguenze;

4. **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;
5. **Condividere** i risultati ottenuti con gli operatori dei servizi sia pubblici sia privati e con i volontari delle associazioni, nonché con i cittadini;
6. **Confrontare** il fenomeno della marginalità estrema a Roma con altre città italiane o estere;
7. **Programmare** rilevazioni successive, a cadenza regolare, per monitorare l'evoluzione del fenomeno.

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 stata effettuata l'intervista saranno resi noti e utilizzati in alcun documento o pubblicazione.
Questa ricerca non è riconducibile ad alcuna attività politica o propagandistica e non ha scopi giornalistici.

2. IL CONTEGGIO

Il conteggio avverrà **contemporaneamente** su **tutto il territorio di Roma Capitale lunedì 17 Marzo 2014** a partire dalle ore 23.00. Il conteggio della popolazione viene fatto contemporaneamente sull'intera area oggetto di rilevazione per minimizzare i rischi di doppi conteggi della stessa persona derivanti dalla mobilità intrinseca nella popolazione dei senza dimora.

Si raccoglieranno tutti i dati in un arco temporale limitato (circa 3 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 luoghi tipicamente non preposti all'abitazione (in strada, nei parchi, negli edifici pubblici, in auto, nei depositi pubblici, nei parcheggi, nelle chiese, nelle sale d'aspetto e in luoghi simili) o che trascorrono la notte in un dormitorio/centro di accoglienza notturna.

Partendo dalle ore 23.00 della notte di riferimento, le squadre di volontari si muoveranno contemporaneamente e mapperanno **TUTTE** le vie della città per contare le persone che dormono in strada.

- **Conteggio in Strada**
  La città è stata suddivisa, sulla base delle aree toponomastiche, in Rioni, Quartieri, Zone e Suburbi.
  Ogni area censuaria verrà assegnata a una squadra di rilevatori che avrà la **RESPONSABILITA' ESCLUSIVA** della rilevazione censuaria nell'area di sua competenza. I volontari conteranno i senza dimora incontrati nell'area e rileveranno alcune caratteristiche osservabili essenziali, senza entrare in contatto diretto con i senza dimora.

  Si identificheranno anche eventuali insediamenti/agglomerati di vario tipo (baracche/insediamenti)
  Alcune aree verranno censite **COMPLETAMENTE A PIEDI**, altre in **AUTO con TRATTI A PIEDI**, altre in **MOTORINO/SCOOTER**, altre infine in **BICICLETTA**.
  In base ai sopralluoghi effettuati nei mesi precedenti, in media, il censimento di un'intera area richiede circa **TRE ORE**.

- **Conteggio nei centri di accoglienza**
  Contemporaneamente, ogni centro di accoglienza notturna compilerà, **IN ORDINE ALFABETICO**, un elenco relativo agli ospiti presenti nella struttura nella notte tra il 17 e il 18 Marzo 2014 e rileverà alcune caratteristiche essenziali. Nel modulo/file da compilare, ad ogni individuo ospite della struttura sarà associato un numero d'ordine progressivo.
  Dovranno essere predisposte **DUE copie del modulo**. Una copia rimarrà presso il centro di accoglienza e servirà il giorno dello svolgimento delle interviste per stabilire a quali ospiti somministrare il questionario; l'altra copia verrà trasmessa al Centro Operativo Centrale e servirà per definire la popolazione censuaria di riferimento a cui somministrare i questionari nei giorni successivi al conteggio.
  La trasmissione, laddove possibile, avverrà in formato elettronico o via Fax. Se non è possibile utilizzare le due precedenti modalità, il modulo verrà ritirato a mano da dei volontari rilevatori incaricati. I volontari incaricati di ritirare le liste dovranno assicurarsi che il modulo sia stato compilato correttamente in due copie e ricordare al responsabile del contro di conservare la seconda copia fino al momento della somministrazione dei questionari.

2.1 Prima del conteggio

Prima del conteggio, le squadre di volontari si **ritroveranno** nei **CENTRI OPERATIVI DI ZONA** allestiti sul territorio cittadino **alle ore 21.30 per ritirare** il materiale necessario che verrà poi restituito negli stessi punti al termine del conteggio. I volontari dovranno assicurarsi di arrivare per tempo. Eventuali ritardi o defezioni dell'ultima ora non comunicati per tempo si ripercuotono, a catena, sull'organizzazione complessiva,

I punti di ritrovo verranno comunicati ai volontari **domenica 16 Marzo 2014** via **mail** e via **SMS**. I volontari dovranno controllare regolarmente la propria mail/cellulare.

A ogni squadra verrà assegnata una borsa identificata con un CODICE ALFANUMERICO in base all'area censuaria assegnata contenete tutto il materiale necessario per la rilevazione. Il codice alfanumerico dovrà essere utilizzato dalla squadra per identificarsi nelle comunicazioni con il Centro Operativo Centrale o di Zona.

La borsa con il numero della squadra conterrà:
- il modulo censuario da compilare durante la rilevazione;
- 2 mappe ingrandite dell'area censuaria assegnata;

- viario con l'elenco delle vie incluse nell'area censuaria assegnata;
- materiale di cancelleria;
- mappa dell'intera città di Roma;
- una sintesi dell'attività da svolgere
- i numeri di telefono di riferimento per le comunicazioni.

Il responsabile del Centro Operativo di Zona, dopo aver verificato la presenza dei volontari e la composizione della squadre, consegnerà il materiale alle squadre e farà un breve briefing prima della partenza dei volontari sul territorio.
Le squadre dovranno aver chiaro, prima di partire, la localizzazione dell'area censuaria di loro competenza in modo da predisporre il percorso più efficiente per raggiungerla e nel caso di dubbi chiedere al responsabile del Centro Operativo di Zona.

Dalle ore 22.30 alle ore 23.00 le squadre si **trasferiranno** verso il punto in cui inizieranno la rilevazione.

2.2 Durante il conteggio

Alle **ore 23.00 inizierà** contemporaneamente **il conteggio** dei senza dimora e la rilevazione di alcune loro caratteristiche osservabili.

Nel corso del conteggio i volontari **NON dovranno entrare in contatto con i senza dimora. NON si dovrà svegliare** per alcun motivo chi sta dormendo. Gli enumeratori dovranno soltanto rilevare alcune caratteristiche osservabili.

All'interno di ogni area censuaria, la squadra dovrà censire tutte le vie/luoghi. Il percorso verrà 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 (ed entrambi i lati di ogni via) dell'area censuaria dovranno essere percorse e mappate. Si consiglia quindi di spuntare progressivamente le strade battute su una delle mappe a disposizione della squadra e sul viario in modo da avere un rapido riscontro del censimento effettuato.

La rilevazione dovrà essere minuziosa per identificare i senza dimora, anche laddove poco visibili. Si dovranno ispezionare androni di palazzi, portici, piazzali, parcheggi, panchine, sottopassaggi, auto, sale di aspetto, sagrati delle chiese, chiese, la prossimità di grate da cui esce aria calda, giardini pubblici e aree verdi accessibili, cavalcavia, ponti, mezzanini della metropolitana, fermate coperte di bus e tram, pensiline, stazioni ferroviarie e ogni altro luogo di potenziale rifugio notturno.

Il conteggio verrà effettuato anche NELLE STAZIONI FERROVIARIE E NEI PRONTO SOCCORSO DEGLI OSPEDALI. Nelle stazioni si ispezioneranno le banchine, i sottopassaggi e i possibili ripari ma NON si SALIRA' sui vagoni dei treni. Alcuni Pronto

soccorso/Ospedali e alcune stazioni ferroviarie particolarmente grandi verranno assegnati a delle squadre specifiche.
Controllare, se aperte, anche le chiese dove spesso i senza dimora si rifugiano.

In ogni area censuaria è prevista la presenza di alcuni senza dimora sebbene il livello di intensità e di concentrazione vari da area a area. 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, nei piazzali, sotto i ponti. Tutti questi possibili ripari dovranno essere censiti con particolare minuziosità e precisione.

Alcune aree saranno censite a piedi, altre con mezzi di locomozione. Nel secondo caso è previsto che gli spostamenti maggiori vengano effettuati con un mezzo di trasporto, che si dovrà tuttavia fermare per effettuare le ricognizioni necessarie. Nei tratti percorsi con i mezzi di locomozione si dovrà prestare particolare cautela ed attenzione, avanzando a passo d'uomo in modo da individuare ripari e rifugi.
I mezzi dovranno PROCEDERE MOLTO LENTAMENTE. Quando necessario, i volontari dovranno scendere dal mezzo e MUOVERSI A PIEDI per poter avere una maggiore visuale che consenta loro di individuare i luoghi di potenziale rifugio notturno (sacchi a pelo, cartoni, auto, camper…).

Una volta individuato un luogo di rifugio notturno si dovrà cercare di identificare il numero di persone che dormono senza puntare luci di torce/cellulari.

CHI CONTARE

Saranno contati come senzatetto tutti coloro che:

- DORMONO in LUOGHI APERTI (strade, vie, panchine, parchi e simili);
- DORMONO in LUOGHI 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, TRASCINANDO VALIGIE 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, insediamenti.

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

- i cartoni chiusi vengono contati come 1 senzatetto (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 senzatetto (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 senzatetto (se particolarmente grandi o se evidente il numero delle persone all'interno riportarlo nella colonna "NOTE" del modulo);
- i camper vengono contati come 2 senzatetto (se evidente il numero delle persone all'interno riportarlo nella colonna "NOTE" del modulo).

Chi individuasse **aree dismesse/baraccopoli/campi nomadi/insediamenti** di vario tipo potrà rilevarli ma i volontari NON dovranno in NESSUN CASO entrare in queste aree ed entrate in contatto con le persone che vi abitano.

Sebbene non si conterà il numero di persone all'interno di queste aree, si cercherà di identificare la dimensione di massima dell'area.
Dovranno essere conteggiati:

- insediamenti di baracche di legno/metallo;
- insediamenti di roulotte;
- agglomerati di casette prefabbricate di legno/altro in zone periferiche, ai bordi delle ferrovie;
- agglomerati pseudo abitativi in zone in cui ci sono auto abbandonate/da rottamare, ecc.

Dopo aver rilevato a occhio le caratteristiche, SENZA DISTURBARE, i volontari si devono **ALLONTANARE PER COMPILARE IL MODULO e/o PARLARE. La squadra non si deve mai fermare davanti alla persona per parlare/discutere su come procedere per la compilazione!**
Il modulo deve essere compilato in **STAMPATELLO MAIUSCOLO LEGGIBILE.**
La compilazione del modulo censuario deve essere fatta sulla base della sola osservazione senza entrare in contatto con la popolazione.

Se la persona **DORME, NON SVEGLIARLA** né disturbarla per alcun motivo. Se tuttavia la persona **è SVEGLIA**, salutare, chiedere come sta e, se viene chiesto, spiegare cosa si sta facendo ma NON porre alcuna domanda del questionario. Ricordarsi sempre che nel momento in cui si stabilisce un contatto con un senza dimora la prima REGOLA DA SEGUIRE è quella DEL RISPETTO e DELLA CORTESIA: siamo noi che stiamo entrando nella "sua casa" e nel suo mondo. Non dimenticare mai di rivolgersi sempre con gentilezza e DANDO DEL LEI.

Per problemi prettamente logistici relativi alla mobilità sul territorio e all'interno dell'area censuaria di loro competenza la squadra comunicherà con il Centro Operativo di Zona, per problemi connessi alla modalità di rilevazione la squadra comunicherà con il Centro Operativo Centrale.

2.3 Il modulo di rilevazione

Quando si individua un senzatetto, e lo si identifica come tale, la squadra deve compilare 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…, inclusi dettagli sul riparo come, ad esempio, "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 identificare e ricontattare la persona le sere successive quando verranno effettuati i questionari. Un modulo non completato accuratamente non risulterà utile, richiederà che le quadre impieghino più tempo per individuare la persona nelle sere successive e renderà meno efficace la rilevazione.
I moduli devono essere compilati in **STAMPATELLO LEGGIBILE.** Qualora una squadra consegnasse dei moduli di **DIFFICILE LEGGIBILITA'** dovrà **RICOMPILARLI in modo leggibile** alla presenza del responsabile del Centro Operativo di Zona.

Figura 1- Modulo di rilevazione dei senza dimora

STRADA ZONA NUMERO |___|___|

ID	VIA, PIAZZA	N. CIVICO	LUOGO IN CUI E' STATA TROVATA LA PERSONA (per esempio: Galleria, Panchina, Parco, Stazione, Sottopasseggio, Macchina, Camper, stazione...)	DOVE DORME (per esempio:Tenda, Sacco a pelo, Sotto Cartoni...)	SVEGLIO (S = si N = no)	SESSO (M, F)	ETA' : +35 ANNI (S = si N = no)	ETNIA	N. ALTRE PERSONE	N. ANIMALI	COMMENTI (ad esempio: ubriaco, riposo, stato confusionale, vaga per strada, piedi nudi, trascina valigie, nella tenda sembra ci siano "x" persone, sotto i cartoni sembra ci siano "x" persone con "x" cani....)
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

Figura 2 - Modulo di rilevazione delle aree/insediamenti

INSEDIAMENTI ZONA NUMERO |___|___|

ID	Via	NUMERO CIVICO	TIPO DI STRUTTURA ABITATIVA (per esempio: Baracche, Roulotte, Container, Prefabbricati, Casette in legno, ...)	DIMENSIONE (PICCOLA= N "abitazioni" <=5, MEDIE= N."abitazioni" TRA 5 E 30, GRANDI = N. "abitazioni" >30)	COMMENTI
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

2.4 Le Squadre

Le squadre verranno composte in modo eterogeneo per garantire che tutte le competenze richieste siano presenti. Nel corso della rilevazione, la squadra NON SI DIVIDERA' per alcun motivo. Tutti i membri si MUOVERANNO SEMPRE INSIEME.

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

- **un solo volontario** sarà responsabile della compilazione del modulo, onde evitare il problema della pluralità di grafie;
- **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;
- TUTTA la squadra dovrà essere attenta e vigile nell'identificare i senzatetto;
- la squadra insieme deciderà il percorso più efficiente da seguire per coprire l'intera area censuaria di sua competenza.

2.5 A fine conteggio

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

Al termine del conteggio, le squadre dovranno **riportare il materiale** al Centro Operativo di Zona, dove il responsabile del centro:

- verificherà la compilazione del modulo e nel caso lo farà ricompilare;
- verificherà che tutto il materiale sia stato riconsegnato;
- rileverà l'ora di rientro della squadra

Sarà cura dei responsabili dei Centri Operativi di Zona valutare l'operato dei contatori e, se ritenuto opportuno, chiedere chiarimenti sui moduli compilati e far aggiungere le informazioni mancanti.

NB: Obiettivi dei rilevatori

I rilevatori dovranno:

- RILEVARE IL MAGGIOR NUMERO DI SENZA DIMORA nel modo meno intrusivo possibile e più accurato possibile ;
- INDIVIDUARE LE LOCALIZZAZIONI DELLE AREE DISMESSE, BARACCOPOLI, INSEDIAMENTI, FAVELAS.

Tutta la rilevazione deve essere effettuata con la MASSIMA CURA, MA CON DISCREZIONE. Il conteggio è funzionale alla somministrazione dei questionari e la qualità delle informazioni raccolte durante il conteggio consentirà di rendere più semplice il lavoro nelle sere successive.

3. LE INTERVISTE

3.1 Organizzazione

Le interviste verranno effettuate:

- **MARTEDI' 18 Marzo 2014 nei centri di accoglienza notturna**, dalle 18 alle 23 circa, secondo gli orari di apertura del centro ed in strada in concomitanza della distribuzione dei pasti.
    - I volontari riceveranno **domenica 16 Marzo 2014** un messaggio con l'indicazione del centro di accoglienza/luogo in cui recarsi per le interviste

dove troveranno un referente che consegnerà loro il materiale e coordinerà la rilevazione;

- **MERCOLEDI' 19 Marzo 2013 in strada**, dalle ore 20 alle 24, sulla base delle presenze rilevate durante il conteggio di lunedì sera.
    - I volontari riceveranno **martedì 18 Marzo 2014** un messaggio con l'indicazione del punto di ritrovo presso uno dei Centri Operativi di Zona allestiti nella città dove ritirare il materiale necessario che verrà poi restituito negli stessi punti al termine della rilevazione sul campo.

I volontari dovranno controllare regolarmente la propria mail/cellulare. Eventuali defezioni dell'ultima ora creeranno problemi ai volontari presenti.

Ad ogni intervistatore o gruppo di intervistatori verrà assegnata **una BORSA numerata** contenete il materiale necessario per la rilevazione. In particolare, la borsa con IDENTIFICATIVO univoco conterrà:

- questionari;
- ticket da distribuire al termine del questionario;
- modulo di sintesi circa gli individui trovati/non trovati, questionari completati/non completati, i rifiuti;
- eventuali viveri da distribuire ai senzatetto in strada;
- mappa della città;
- cancelleria
- modulo con le informazioni generali e i numeri di telefono di riferimento per le comunicazioni.

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.
Per quanto riguarda la somministrazione dei questionari in strada, dopo aver raccolto il materiale, ai volontari verrà assegnato un primo gruppo di obiettivi in termini di questionari da somministrare. Concluso il primo gruppo di obiettivi, la squadra si metterà in comunicazione con il Centro Operativo Centrale, che assegnerà alla squadra un nuovo gruppo di obiettivi.

Tendenzialmente si effettueranno i questionari inviando gruppi più numerosi di volontari nelle zone a maggior concentrazione e singole squadre laddove vi sono obiettivi singoli. Ad ogni squadra verranno assegnati più obiettivi di intervista.

Nelle case di accoglienza, oppure somministrando questionari in strada in concomitanza di momenti aggregativi come la distribuzione dei pasti/cene, è ragionevole che un intervistatore riesca a portare a termine circa 5 – 6 questionari. Viceversa, nel caso di somministrazione di questionario a singoli individui, considerando anche i tempi necessari per spostarsi da un luogo all'altro, è ragionevole supporre che una squadra di volontari riesca a completare 3 – 4 questionari.

Un'indicazione precisa degli obiettivi individuali verrà fornita solo la sera del 18 e 19 Marzo, alla luce dei risultati della rilevazione censuaria di lunedì 17 Marzo, che fornirà la fotografia della localizzazione dei senza dimora sul territorio.

Le squadre saranno composte da intervistatori e accompagnatori. Poiché i volontari sono estremamente diversi quanto a formazione ed esperienza, l'eterogeneità della squadra rappresenta un elemento cruciale per la buona riuscita della rilevazione. Per questo motivo, le squadre saranno tendenzialmente composte in modo da garantire 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.
Sono state inoltre previste squadre con intervistatori di supporto per quanto riguarda le competenze linguistiche o le situazioni particolarmente complesse.

Ogni squadra al proprio interno identifica **un CAPOSQUADRA** che terrà i contatti con il Centro Operativo Centrale e riceverà tutte le indicazioni sugli spostamenti da effettuare. Presso il Centro Operativo Centrale, ogni squadra avrà **un unico referente** da contattare via radio o telefono. I contatti telefonici dei referenti verranno indicati la sera stessa.

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

- essere d'aiuto nel primo approccio ai senza dimora stabilendo il contatto iniziale, magari offrendo una tazza di te o di latte, una sigaretta o qualcosa da mangiare;
- spiegare il perché dell'iniziativa, fornendo a chi lo chiedesse le informazioni necessarie;
- assicurarsi che l'intervistatore sia solo con l'intervistato, ma controllare al contempo che tutto vada bene;
- non perdere mai di vista intervistato e intervistatore;
- consegnare 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;
- compilare il modulo di sintesi circa gli individui trovati/non trovati, questionari completati/non completati, i rifiuti.

Tutti i volontari devono essere preparati al fatto che spesso i luoghi in cui dormono i senzatetto sono sporchi, maleodoranti e bui. L'attività da svolgere richiede maturità, consapevolezza e preparazione.

Per la somministrazione dei questionari nei centri di accoglienza è fondamentale che venga rispettata la regola di selezione e di sostituzione casuale. In ogni centro ci sarà una persona incaricata di effettuar la selezione e di compilare il modulo di sintesi circa gli individui trovati/non trovati, questionari completati/non completati, i rifiuti.

NB: E' fondamentale che nel parlare e nello spiegare l'iniziativa NON si CREINO o ALIMENTINO FALSE ASPETTATTIVE, 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 sé tutto il materiale necessario (questionari, cancelleria, tickets);;
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 chiarire con cura e dettagliatamente che:
    a. 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;
    b. 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 delle persone;
4. In relazione al **ticket**, gli intervistatori devono inoltre spiegare che:
    a. al termine dell'intervista verrà dato un buono che potrà essere utilizzato in farmacie e in punti vendita convenzionati;
    b. il buono/ticket è un semplice modo per dire grazie per il tempo dedicato, nei limiti delle nostre possibilità;
    c. il buono/ticket verrà dato solo a chi **porterà a termine l'intero 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.

COSA FARE SE LA PERSONA 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
Sezione 12: Osservazione finali

IL QUESTIONARIO

1. Il questionario deve essere conosciuto accuratamente dall'intervistatore in modo che, sapendo in anticipo quali sono le informazioni che si intende raccogliere, si possa trasformare il questionario in una chiacchierata – strutturata;
2. Le domande devono essere poste **lentamente**, parlando con **chiarezza**, con **tono pacato** e calmo (**non inquisitorio**), come quando si chiacchiera con un conoscente. Ricordarsi sempre che non si tratta di una schedatura ma di un modo per conoscere e capire;
3. Porre le domande nel modo più naturale e neutro possibile;
4. L'intervistatore deve mostrarsi sempre **attento e interessato alle risposte date**, l'intervistato deve essere il suo centro di attenzione;
5. L'intervistatore **non** dovrà leggere la parte del questionario scritta in *corsivo* o IN STAMPATELLO MAIUSCOLO. Quelle parti sono le indicazioni per l'intervistatore. Limitarsi a porre le domande e a prendere nota delle risposte tra le alternative proposte. Se la risposta non arriva in modo naturale e immediato provare a sottoporre le varie alternative ma in modo da non farle apparire come un elenco asettico;
6. 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;
7. Le opzioni "NON SO", "NON RISPONDE" **NON devono essere MAI LETTE tra quelle possibili;**
8. Ricordarsi che l'obiettivo è quello di ridurre al minimo il tasso di non risposta al fine di raccogliere informazioni che possano essere utili. Pertanto
    NON SO = si riferisce ai casi in cui gli individui non sanno la risposta o non si ricordano;
    NON RISPONDE = si riferisce ai casi in cui gli individui, nonostante la domanda sia stata ripetuta o riformulata diversamente, decidono di non voler rispondere o rimangono in silenzio;
9. 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;
10. 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 "Qual è la sua professione?" se l'intervistato risponde "Cuoco" non segnare "Cameriere" (che è presente tra le alternative) pensando che comunque i due sono comunque addetti nel settore della ristorazione, ma inserire invece nella categoria residuale "Altro (Specificare)__CUOCO_____"

11. 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";
12. 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;
13. Se le risposte diventano troppo lunghe o dettagliate, cercare di riportare gentilmente l'intervistato alla domanda posta inizialmente.

Gli SKIP=SALTI/PASSAGGI del questionario.

NON TUTTE le domande devono essere poste a tutti gli intervistati. Se accanto ad 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 quando l'intervistato fornisce quella specifica risposta, l'intervistatore deve passare alla domanda indicata.
Se ad esempio accanto a una risposta è indicato "⇒ D.13", si deve passare alla domanda D13 **della stessa sezione** e non a quella semplicemente successiva. Se invece accanto a una risposta è indicato "⇒SEZ.3" si deve passare alla sezione 3.

COMPILAZIONE DEL QUESTIONARIO

Il questionario deve essere compilato in **STAMPATELLO MAIUSCOLO LEGGIBILE.** Qualora una squadra riconsegnasse dei questionari di **DIFFICILE LEGGIBILITA'** dovrà **RICOMPILARLI.**

Alle domande per le quali la risposta viene selezionata tra una serie di alternative, il compilatore deve apporre un cerchietto "O " intorno al numero corrispondente alla risposta.

È importante che il valore/dato/risposta sia riportato accuratamente nelle caselle prestabilite e che sia leggibile.

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**.

L'intervistatore deve essere attento ad individuare eventuali incongruenze tra le

risposte precedenti e quelle successive (ad esempio, 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.

Figura 3 - Esempio di sezione del questionario

SEZIONE 1: SITUAZIONE ATTUALE E ASPETTATIVE

Numero	DOMANDA	RISPOSTA		SKIP
1	**Ha dormito in questo luogo ieri notte?**	Si.....	1	→ D.4 se in strada → D.8 se in dormitorio
		No.....	2	
2	**Ha dormito a Roma ieri notte?**	Si.....	1	
		No.....	2	→ FINE
3	**Dove ha dormito esattamente ieri notte?** *(Inserire il nome della via se ha dormito in strada oppure il nome o la via del dormitorio se ha dormito in dormitorio)*	*Nome della via in cui ha dormito* ☐		
		Nome/Via del dormitorio in cui ha dormito ☐		→ 8
4	**Qual è la ragione principale per la quale dorme in questo luogo anziché in un dormitorio?**	Mi sento più sicuro a dormire per strada.....	1	
		Non so dove/a chi rivolgermi.....	2	
		Sto aspettando un posto in un dormitorio.....	3	
		Non ho documenti/permesso di soggiorno.....	4	
		In dormitorio rubano.....	5	
		Ho con me un cane/animale.....	6	
		Altro (specificare)_____	7	
5	**Da quanto tempo dorme in questo luogo?**	Giorni ☐☐		
		OPPURE		
		Mesi ☐☐		
		Non ricordo.....	99	
6	**Ci sono altre persone che dormono con lei in questo luogo?**	Si.....	1	
		Quante? ☐☐		
		No.....	2	
7	**Dove dormiva prima di dormire in questo luogo?**	In un altro luogo aperto della città	1	→ 19
		In un dormitorio.....	2	→ 18
		All'ospedale.....	3	→ 19
		A casa mia.....	4	→ 19
		A casa di amici/parenti.....	5	→ 19
		In carcere.....	6	→ 19
		Altro (specificare)_____	7	→ 19
8	**Da quanto tempo dorme in questo dormitorio?**	Giorni ☐☐		
		OPPURE		
		Mesi ☐☐		
		Non ricordo.....	99	

Pagina 1

A FINE INTERVISTA

L'intervistatore deve:

1. ricordarsi di ringraziare l'intervistato per aver partecipato all'indagine e per aver

risposto al questionario;
2. consegnare i ticket/buoni e spiegare il loro utilizzo;
3. verificare la leggibilità del questionario;
4. controllare le varie risposte per individuare eventuali risposte mancanti o non coerenti con le altre precedenti o successive;
5. controllare che le eventuali annotazioni siano leggibili e comprensibili da una persona che non ha condotto direttamente l'intervista;
6. completare la sezione finale;
7. integrare il questionario con commenti nella sezione finale che possono essere utili per interpretare le risposte
8. Compilare il modulo si sintesi circa il rifiuto/non rifiuto/compilazione.

Questionari compilati con errori devono essere ricompilati.
Questionari non validi devono essere barrati nella pagina iniziale e consegnati separatamente.

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.

NB: 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 stanno entrando in uno spazio altrui) e essere estremamente chiari nello spiegare gli 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, se serve, 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 25 – 30 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.

4. INFORMAZIONI GENERALI

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

Se possibile, portare con sé un Thermos con del The caldo o del latte, qualcosa da offrire ai senza dimora di non deperibile.
Se possibile, portare una piccola torcia o una pila per illuminare e rendere più agevole la compilazione dei moduli.
Se possibile, portare con se un **TuttoCittà di Roma**.

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.

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.

Tutti i volontari sono assicurati. 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.
Alcune pattuglie della Polizia Municipale saranno al servizio specifico della rilevazione. Tutte le forze dell'ordine sono informate dell'iniziativa.
Se c'è un chiaro caso di necessità chiamare 113 o 118 ma nel dubbio chiamare sempre prima i responsabili.

Vi consigliamo di memorizzare in rubrica i nostri numeri (di seguito riportati) in modo che siano sempre immediatamente utilizzabili.

Michela Braga 348 732 47 42
michela.braga@unibocconi.it

Chiara Serra 333 581 90 43
chiara.serra@fdrb.org

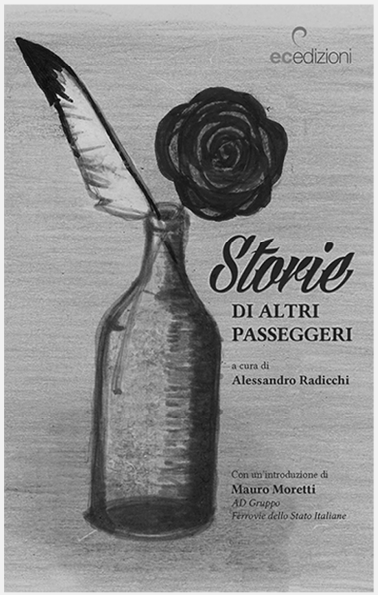
Siamo reperibili sempre telefonicamente o via mail.

Per qualsiasi dubbio o informazione contattate i referenti nei prossimi giorni.

GRAZIE MILLE PER LA COLLABORAZIONE!!!

IN BOCCA AL LUPO A TUTTI E BUON LAVORO!!

Vuoi conoscere le storie delle persone che incontrerai?



Storie
di altri passeggeri

una raccolta di interviste a persone senza dimora: sulla vita, sulla strada, sull'amore.

10 euro

acquistalo on line su
www.shaker.roma.it

Un libro di "**Shaker, pensieri senza dimora**"
il giornale di strada di Roma scritto da persone senza dimora.

Il ricavato del libro andrà interamente a sostenere il giornale.

E se sei un volontario di **racContami 2014**
sconto del 20% presentandoti con
questo foglio al Centro Binario 95
(via Marsala 95 - Stazione Roma Termini)